

事業者の皆さまへ

公平・公正な職務遂行に向けた対応記録の保全について

上下水道局が令和3年度に施工した「浅香山町3丁ほか配水管布設工事」等において、本来適用すべき基準とは異なる積算による工事契約や、一部住民からの過度な要求等に対して公平さを欠く不適切な行為が判明しました。市民、事業者の皆さまの信頼を損なうこととなり、心よりお詫び申し上げます。

上下水道局は、このような事案を二度と発生させない、失ってしまった信頼を回復するとの強い決意のもと、組織風土と職員意識の改革を断行し、公平・公正な職務遂行を確保することができる組織へと変革します。

その取組のひとつとして、公平・公正な職務遂行を確保するため、**市民や事業者の皆さまとの対応にあたりましては、堺市上下水道局不当要求等対応マニュアルで定めた「要望等の定義」で該当するすべての要望等を記録させていただきます**ので、ご理解とご協力をいただきますようお願い致します。

令和5年10月31日
堺市上下水道局

1 記録の範囲

- (1) 「要望等の定義」で定めるすべての要望等を記録することを基本とします。
- (2) 要望者の連絡先が、不明又は匿名の場合も記録対象とします。

【要望等の定義】

内容	具体例
不当要求	減額要望、私人間への介入要望、過度な要望
クレーム対応	制度、料金、工事等へのクレーム
質問・協議	入札、契約、設計変更等の質問回答や協議
その他対応	料金回収、書類是正依頼、通常範囲の要望対応等



上下水道局ホームページ

2 記録の方法

- (1) 記録は、ビデオカメラ・ボイスレコーダー等による録画・録音及び文書で行います。
- (2) 録音データ及び文書等は、公文書として適正に保存・管理します。

内容	録音	文書化	文書化後の録音データの保存期間
不当要求	○	○	訴訟対応、捜査機関への情報提供の可能性があるため、録音データを5年間保存
クレーム対応	○	○	不当要求に発展する可能性があるため、録音データを5年間保存
質問・協議	○	○	クレーム対応、不当要求に発展する可能性があるため、録音データを5年間保存
その他対応	○	×	文書化不要のため、録音データを削除

不当要求行為等や公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為とは

- (1) 違法な行為
- (2) 公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為
(例) ・特定の事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
・入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関し不適切な行為
・特定の業者の経済的な面における社会的評価を失わせる行為又はその業務を妨害するおそれのある行為
・職員人事の公正を害する行為
・当該不利益処分の被処分者となるべき事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
・特定の事業者等又は個人が有利な取扱いを受け、又は不利益な取扱いを受けるよう要求する行為
- (3) 暴力行為等の社会通念上、相当と認められる範囲を逸脱した行為
(例) ・暴力行為
・正当な理由もなく面接を強要する行為
・粗野又は乱暴な言動により、他人に嫌悪の情を抱かせる行為
・正当な権利がないにもかかわらず損害賠償等を要求する行為
- (4) 公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為
(例) 公正な職務の遂行を損なうことが明白な行為には至らないが、公正な職務の遂行を損なうおそれのある要求、圧力等の行為