

# 水道センター等に対する服務調査について

令和8年7月

大阪市水道局



## 第1 経緯

当局では、出退勤打刻の不正、超過勤務手当の不正受給、公用車の私的使用等といった非違行為をした当局北部水道センター職員（当時。以下「元職員」という。）に対し、令和8年3月24日付けで懲戒免職処分を行った。（[令和8年3月24日付け報道発表済み](#)）

この際、元職員による非違行為に対する再発防止策として掲げたとおり、同様の違反行為や、職場風土の把握及び問題点の洗い出しを行うため、同年4月1日付けで局内に服務調査チームを立ち上げ、同チームにより局内の事業所に対する服務調査を実施し、その結果、複数の服務規律違反事例が確認された。

この結果を受けて、服務調査チームにて、その原因分析や再発防止策の検討を行った。

## 第2 調査の概要

### 1 検討体制（水道局サービス調査チームの立ち上げ）

令和8年4月1日付けで、水道センター全体において、

- ・ 元職員による非違行為と同様の行為が他にも発生していないか
- ・ サービス規律違反につながるような勤怠管理や業務管理、職場風土の問題点がないかを調査するとともに、非違行為の再発防止策の検討を行うことを目的として、次のとおり水道局サービス調査チームを立ち上げた。

#### (1) PT（プロジェクトチーム）

〔主な役割〕

- ・ 調査方針の決定、再発防止策の策定

〔構成員〕

理事※（リーダー）、総務部長及び課長級職員4人

※大阪市水道局事務分掌規程（昭和39年大阪市水道事業管理規程第10号）第2条第2項の「局所管業務に係る重要事項の調査、企画及び総合調整に関する事務を所管する理事」のこと

#### (2) WT（ワーキングチーム）

〔主な役割〕

- ・ PTで決定した方針に基づく調査、点検、検討等に関する事務の実施

〔構成員〕

課長代理級職員8人

## 2 調査方法

### (1) ドライブレコーダー等の確認

全水道センターで保有する138台の公用車に設置されているドライブレコーダーの映像データ（令和8年3月分 約3,300時間※）と、令和8年3月分の全水道センターにおける出張・業務報告資料（運転日誌、出張申請書及び作業報告書）を取り寄せた。なお、映像データについては、3月中旬（3月上・中旬分）と4月初旬（3月中・下旬分）の2回にわたり収集した。

【表1 水道センターに係るドライブレコーダーの映像データ】

|    | 東部   | 西部   | 南部   | 北部   | 合計   |
|----|------|------|------|------|------|
| 台数 | 45台  | 29台  | 35台  | 29台  | 138台 |
| 日数 | 329日 | 155日 | 207日 | 163日 | 854日 |

また、全浄水場、設備保全センター、水質管理研究センター及び体験型研修センター（以下「浄水場等」という。）も調査対象として追加し、浄水場等で保有する 38 台の公用車に設置されているドライブレコーダーの映像データ（令和 8 年 5 月 15 日～28 日 約 1,250 時間※）と、同期間分の浄水場等における出張・業務報告資料（運転日誌、出張申請書及び作業報告書）を取り寄せた。

【表 2 浄水場等に係るドライブレコーダーの映像データ】

|    | 柴島    | 庭窪   | 豊野   | 保全   | 水質   | 体験型 | 合計    |
|----|-------|------|------|------|------|-----|-------|
| 台数 | 15 台  | 4 台  | 4 台  | 11 台 | 2 台  | 2 台 | 38 台  |
| 日数 | 125 日 | 60 日 | 46 日 | 80 日 | 10 日 | 3 日 | 324 日 |

WTにて、これらのドライブレコーダーの映像データ（約 4,550 時間※）（ただし、音声は確認せず）及び公用車での移動経路を全て確認し、ドライブレコーダーの接続・録画状況等の適正使用に係る調査をするとともに、出張・業務報告資料と全件照合して、

- ・ 出張・業務報告資料とドライブレコーダーのデータが不一致となっていないか
- ・ 服務上、問題となる行動（業務外の立ち寄り等）を行っていないか

を調査した。

【表 3 今回調査したドライブレコーダーの映像データの合計】

|        | 台数    | 日数      | 時間※        |
|--------|-------|---------|------------|
| 水道センター | 138 台 | 854 日   | 約 3,300 時間 |
| 浄水場等   | 38 台  | 324 日   | 約 1,250 時間 |
| 合計     | 176 台 | 1,178 日 | 約 4,550 時間 |

※ドライブレコーダーの録画時間を 1 日平均 230 分として計算

## (2) 水道センターに所属する全職員へのアンケート調査

令和 8 年 4 月 1 日時点で水道センターに所属する課長級以下の全ての職員(370 人)に対し、2 回のアンケート（令和 8 年 4 月 2 日～14 日 服務規律違反及び職場風土に関するアンケート、同年 6 月 11 日～15 日 公用車の利用に関するアンケート）を実施し、当該アンケートへの回答の中で違反行為の情報があれば、(1)の調査を実施し、当該アンケート内容の中で示された違反行為の疑いが確認された場合に、当該違反行為の疑いのある職員に対し、(3)のヒアリングを実施した

### <質問事項>

ア 業務や職場環境の問題点（あれば具体的な問題点）

イ 業務時間中の服務規律違反行為の有無（あればその内容）

ウ ア及びイに対する改善点

エ 公用車によるコンビニ等への立ち寄り頻度・認識

(3) 非違行為を実施した疑いのある職員へのヒアリング

(1)及び(2)により、非違行為を行った疑いが確認された職員に対し、ヒアリングを実施した。

### 第3 調査及び処分等

#### 1 調査の経過

##### (1) ドライブレコーダーの映像調査

水道センターにおいて、公用車を使用中にドライブレコーダーの録画が停止していた車両が5件あること及び公用車の私的利用や公用車使用中の非違行為をしていた疑義が19件あることが判明した。

一方、浄水場等においては、ドライブレコーダーの録画が停止していた車両や、公用車の私的利用等の非違行為は確認されなかった。

##### (2) 水道センターに所属する全職員へのアンケート調査

対象者数370人のうち336人から回答があり（回答率90.8%）、そのうち、水道センター職員について、公用車の私的利用、ドライブレコーダーの映像停止、職場離脱等の非違行為の疑いの指摘があった（うち一部は3月の北部水道センターにおける事案に関する内容を含む。）

##### (3) ヒアリング調査

上記(1)及び(2)により非違行為を行った疑いのある水道センターの技術職員及び技能職員30人に対し、延べ59回、サービス調査チームによるヒアリングを行った。

#### 2 調査結果及び処分

上記1のとおり調査した結果、水道センターに所属する技能職員において職務専念義務違反等が判明し、当該職員及びその管理監督者に対する処分を行った。（うち懲戒処分の詳細については別紙2のとおり）

##### ➤主な非違行為及び処分

|   | 主な非違行為                            | 処分              |
|---|-----------------------------------|-----------------|
| ① | 常態的なスマートフォンゲームの実施、出張経路からの離脱・不要な停止 | 懲戒処分3名（協力者2名含む） |
| ② | 業務目的なく職場離脱や商業施設への買い物              | 懲戒処分2名          |
| ③ | 業務途中で複数回の私的行為                     | 文書訓告1名、口頭注意3名   |

➤本事案に対する管理監督処分

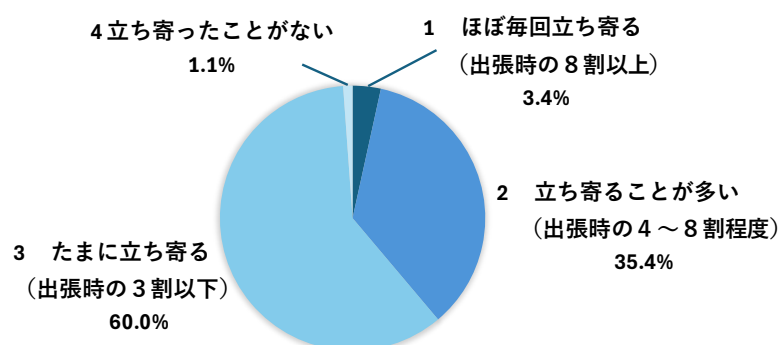
|   | 管理監督責任                          | 処分                     |
|---|---------------------------------|------------------------|
| ④ | ①の事案に対する管理監督責任                  | 文書訓告 2 名<br>(課長級、所属統括) |
| ⑤ | 複数の水道センターにおける職務専念義務違反に対する管理監督責任 | 文書訓告 1 名<br>(部長級)      |

なお、公用車を使用中にドライブレコーダーの録画が停止していた 5 件のうち、別紙 2 の 1 の件を除く 4 件は、運転者又は同乗者が機器の不具合等の確認等のための録画停止が 2 件、原因不明の意図せぬ録画停止が 2 件であり、不適切な録画停止を示す客観的事実は確認されなかった。

また、本調査を通じて、水道センターにおいて、出張中にスーパーやコンビニで飲料水等を購入していたケースを多く確認できた。

【水道センター職員アンケートの結果】

出張中のトイレ使用や飲食物購入のためのコンビニ等の利用（技能職員）



この点、当局においては、令和 5 年 7 月 10 日付けで、当局職員課より「勤務時間中における買い出し及び公用車（自転車含む）利用について」を発出し、以下の通り職員周知を行っている。

勤務時間中の昼食購入は職務専念義務違反に当たることから禁止です

なお、水分補給を目的とした飲料水の買い出し※<sup>2</sup>は勤務時間内でも認められています。

※<sup>2</sup>：出張中の場合：自動販売機のほか、原則として、勤務時間外に利用することとして、やむを得ない場合に限り道中にあるコンビニ・スーパー等での購入は可

これは、職員においては、公用車を使用した出張時には、「水分補給を目的とした飲料水の買い出しは、原則として勤務時間外に行うこととする。」、「例外として、やむを得ない場合に限り、道中にあるコンビニ・スーパー等での購入は可能である。」という勤務時間中における買い出しに関するルールを示したものである。

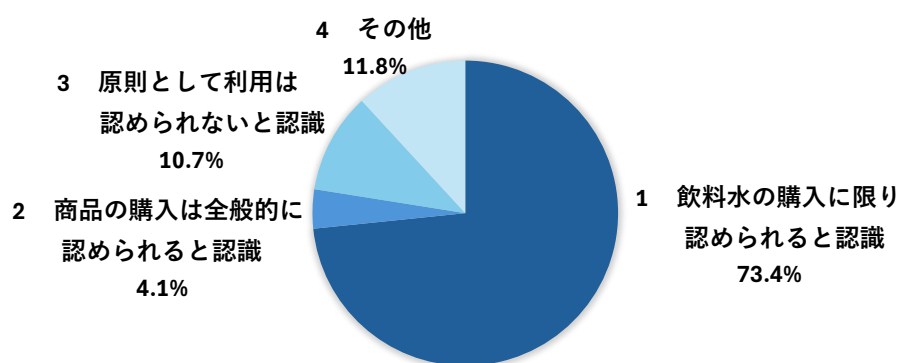
そして、例外として認められる「やむを得ない場合」については、明文化はされていないが、職員課としては、勤務時間内の出張中においては、原則、コンビニ・スーパー等への立ち寄り・利用は禁止されており、出張中に必要と見込まれる飲料水等は、出張出発前に確保しておくべきであるという前提に立ちつつ、想像以上の気温上昇や出張時間の延長など、想定外の事態により持参した飲料水等が不足する場合には、熱中症予防等のため、自動販売機や道中のコンビニ・スーパー等で飲料水等の購入を可能とする意図であった。

しかしながら、本調査として実施したアンケートやヒアリングを通じて、多くの水道センター職員が、公用車でコンビニ等を利用することが原則不可であることを認識していなかったことが確認された。

また、例えば「出張中に尿意を催し、付近に利用可能なトイレがコンビニ・スーパー等の店舗のものしかないときに、やむを得ず当該コンビニ・スーパー等の店舗のトイレを利用し、トイレの利用だけでは申し訳ないので飲料水の買い出しを行う」ことについては、状況によっては「やむを得ない場合」として認められるが、これが拡大解釈されて、「トイレが利用可能な公共施設や公衆トイレが付近にあるにもかかわらず、コンビニ・スーパー等の店舗のトイレを利用し、そのついでに飲料水や飲食物を購入することが認められている」と考えている実態も確認された。

#### 【水道センター職員アンケートの結果】

#### 公用車でコンビニ等の利用に関する認識（技能職員）



↓  
回答者のうち約4分3が、公用車を利用してのコンビニ等での飲料水等の購入が可能と誤認

本件調査で判明した公用車による経路を大きく外れていないコンビニ等での飲料水購入については、「やむを得ない場合」に関して局としての明文化したルールを示していないことから、改めて、ルール及びその解釈を周知・徹底することとした。

#### 第4 本服務規律違反の発生原因

水道センターの技能職員は、現場作業や警察署等への各種申請等のために公用車を使用して出張する機会が多く、出張中は水道センターの管理職員や、現業管理体制※のもと各水道センターに配置されている所属統括、部門統括の目が行き届かない状況にある。また、水道センターの技能職員は業務分担が細分化されており、通年で割り当てられた業務に一つの班で従事するため、公用車を使用して出張する場合のメンバーも同じ技能職員となることが多い。こういった状況下で、仲間内という意識が生じ、服務規律を遵守する意識が低下しやすい環境にあったことが原因の一つであると考えられる。

また、水道センターの技能職員による現場作業や各種申請等のための出張等の当日の業務状況は、現業管理体制※のもと、当該グループの部門統括が把握する役割を担っているが、水道センターの技能職員による出張について、運用として事後報告になっている実態も見受けられる。「作業記録兼管外・市内出張命令簿」等の書類に記載される出張先は、一回の出張で複数の現場や施設を訪れる場合であっても「〇〇〇等」とされ、全ての出張先が記載されていないという運用がある。本調査により判明した服務規律違反においては、そもそも申請書が作成されていなかった事案もあったが、仕組みとして、水道センターの技能職員の出張先に対する組織としての管理が十分でなかったことも原因として考えられる。

さらに、第3-2でも述べたとおり、令和5年7月10日付けで発出した「勤務時間中における買い出し及び公用車（自転車含む）利用について」の中で、勤務時間中の昼食購入の禁止や、水分補給のための飲料水の購入に関するルールを示したものの、ヒアリング対象職員の多くが、当該ルールを知らない、又は例外的に購入が認められる「やむを得ない理由」の拡大解釈を行っていたなど、服務規律に係るルールが正しく認識されていなかったことも原因の一つと考えられる。

この点、水道センターにおいては、服務規律に係る周知事項に関し、水道センター所長等の課長級職員や水道センター副所長から、技能職員を含めた水道センター内全職員への周知文書のメール送信や朝礼での発信、所属統括を通じて技能職員への伝達などの方法により、技能職員に周知を行っているものの、ヒアリングを通じて、技能職員が服務規律に係るルールを正しく認識していなかったケースがあることが確認された。結果として、水道センター内の技術職員と技能職員のコミュニケーションが十分にとれておらず、服務規律の徹底に係る管理監督者側のマネジメントが十分に機能していない状況にあったことが、水道センターの多くの職員の服務規律に係るルールの誤認や拡大解釈をしていた原因であると考えられる。

※技能職員の安全かつ効率的な業務遂行のため、所属統括や部門統括等を配置し、技術継承、服務指導、安全管理、現場作業の進行管理を技能職員自身が行う体制のこと

## 第5 再発防止策

### 1 水道センター職場の管理監督の強化

サービス調査チームや管理監督者により、ドライブレコーダーの接続・録画状況等の適正使用に係る随時確認を行う。

また、水道センターの技能職員について、業務分担が細分化され、通年で割り当てられた業務に一つの班で従事している運用の弾力化を検討する。

さらに、水道センターでは、技能職員が現場作業や各種申請等により公用車を使用して出張することが多い中で、作業計画・内容の事前確認によって組織マネジメントの強化を図る。

### 2 水道センター職場のコミュニケーションの強化、職場環境の改善

水道センター職場において、サービス規律のルールなどを周知する際は、周知を行う上司と周知を受ける部下との双方向コミュニケーションにより確実に伝達されるようにする。

また、水道センター内の技術職員と技能職員のコミュニケーションに関して、形骸化せずに、実効的なコミュニケーションを図ることができる仕組み等、不適切な事態を発生させない職場風土づくりを進める。

さらに、出張中に尿意又は便意を催した場合であってもコンビニ等の店舗に入ってトイレを利用しなくてもいいように、公衆トイレ等の場所を示した市内のトイレマップを作成したり、出張中に飲料水を購入しなくてもいいように公用車に簡易クーラーボックスを設置し飲料水の持ち運びを可能としたりするなど、職場環境の改善を図っていくこととする。

今後、総務部長をリーダーとした「水道センター業務改善プロジェクトチーム」を設置し、上記の1及び2の再発防止策の具体的方策を検討し、実行する。