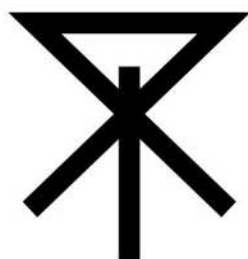


大阪市コンプライアンス白書

～市民の信頼確保に向けて～

《平成25年度版》

平成26年12月



大 阪 市

目 次

本 編

1 はじめに	... 1
2 コンプライアンスの推進のための取組みの実施状況と振り返り	
(1) 公益通報制度	... 2
(2) 不当要求行為	... 6
(3) 内部統制体制	... 7
(4) 内部監察制度	... 8
(5) コンプライアンス研修及びコンプライアンスアンケート	... 9
(6) コンプライアンス推進のためのその他の取組み	...11
3 平成 26 年度 of 取組内容	...13
4 おわりに	...14

資料編

資料 1 公益通報制度の運用状況	...資 1
資料 2 公益通報の現況を踏まえた意見について	...資 6
資料 3 行政対象暴力対応研修 実施状況	...資 8
資料 4 行政対象暴力対策連絡協議会各部会開催状況	...資 9
資料 5 公の施設一覧表	...資 11
資料 6 大阪市の内部統制及び行政対象暴力にかかる体制（平成 25 年度）	...資 12
資料 7 内部監察の流れ	...資 13
資料 8 平成 25 年度定期監察の結果及び改善措置について	...資 15
資料 9 過去の内部監察に係る改善措置の実施状況の現地調査	...資 20
資料 10 コンプライアンス研修の実施状況	...資 21
資料 11 コンプライアンスアンケートの結果概要	...資 24

各資料は平成 25 年度分です。

大阪市におけるコンプライアンスの取組みについては、下記のホームページをご覧ください。

http://www.city.osaka.lg.jp/shisei_top/category/884-0-0-0-0.html

本 編

1 はじめに

大阪市では、平成 18 年 4 月から「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（以下「条例」と言います。）を施行し、公益通報制度、不当要求行為対応、内部監察制度、コンプライアンス研修など、大阪市職員のコンプライアンス意識の徹底を図るための各種取組みを実施してきました。

この「大阪市コンプライアンス白書」は、大阪市役所におけるコンプライアンスの推進に関する各種取組みの実施状況を取りまとめるとともに、各制度の現状や事務事業の実績を振り返り、様々な課題を整理し、今後の具体的な取組内容につなげていくための年次報告書です。

今後とも、大阪市職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上を図り、市民から信頼され、市民の信託に応える大阪市役所の組織風土を確立していくため、取組みを進めてまいります。

2 コンプライアンスの推進のための取組みの実施状況と振り返り

(1) 公益通報制度（資料1・2参照）

ア 条例に基づく公益通報制度

大阪市役所においては、条例に基づき、本市職員や委託先事業者の役職員の職務の執行に関する違法又は不適正な行為について、本市職員に限らず市民からも通報を受け付けています。

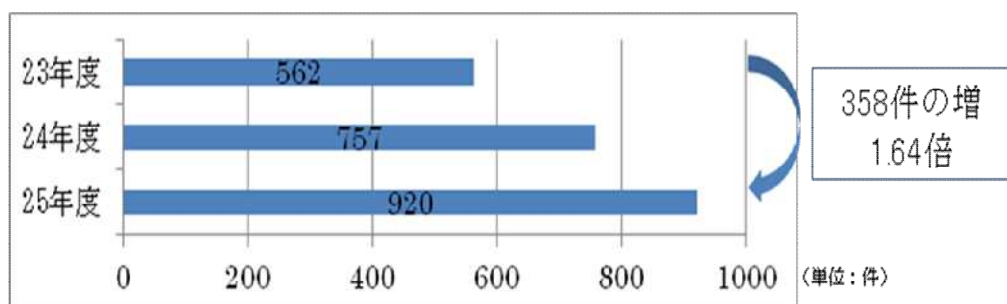
また、通報案件は全て、外部委員で構成される大阪市公正職務審査委員会（以下「委員会」といいます。）において調査の要否が判断され、調査案件については、調査結果に基づいて是正措置や再発防止措置をとることとしています。

なお、調査の要否にかかわらず、通報者の保護を図ることとしています。

イ 受付状況

総受付件数

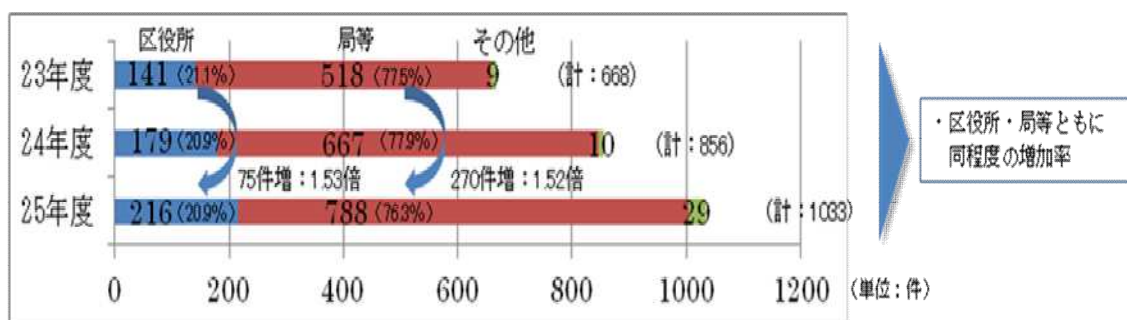
平成25年度の件数は920件であり、平成23年度の562件、平成24年度の757件から増加しており、平成23年度比で1.64倍となっています。



関係所属別分類及び推移

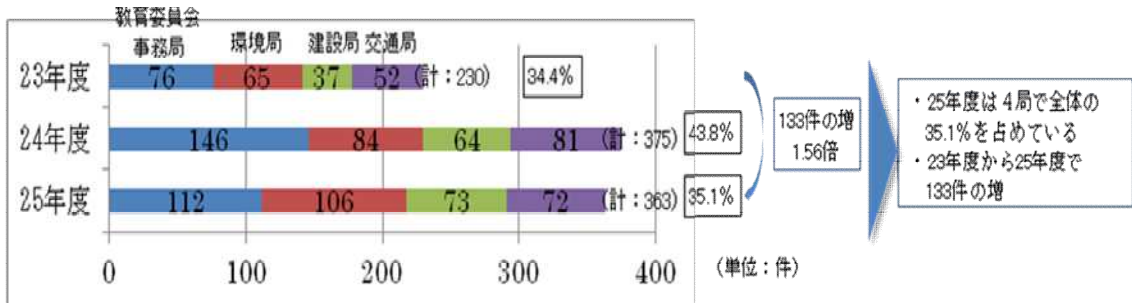
平成25年度における総受付件数のうち、区役所関係が216件の20.9%、局等が788件の76.3%となっています。

平成23年度との比較では、区役所が1.53倍(141件から75件増)、局等が1.52倍(518件から270件増)となっており、いずれも同程度の増加となっています。



※複数の所属に關係する案件があるため、公益通報受付件数とは一致しません。

平成 25 年度の受付件数上位 4 所属の教育委員会事務局、環境局、建設局、交通局で 363 件の通報があり、平成 25 年度の受付件数全体の 35.1% を占めています。また、平成 23 年度の 1.56 倍（230 件から 363 件増）となっています。



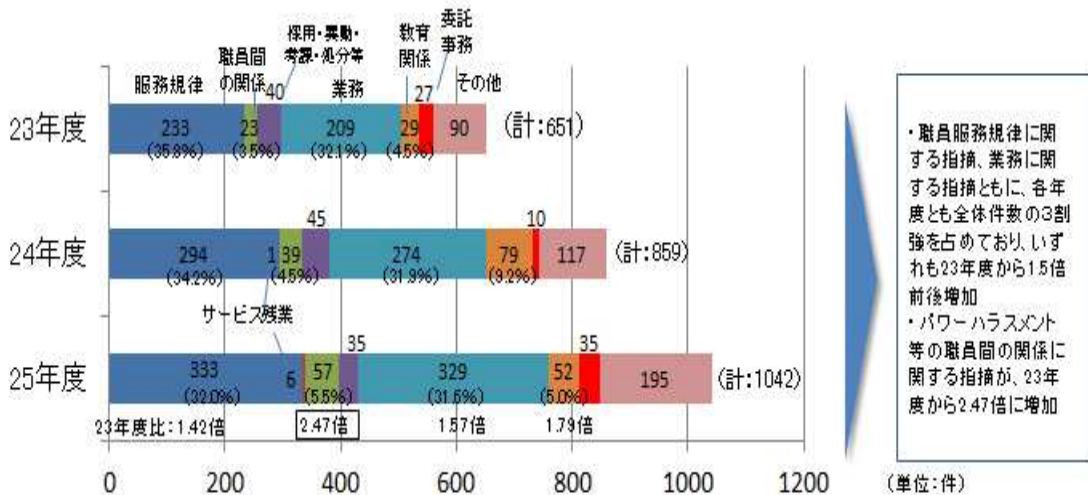
類型別分類及び推移

公益通報の内容については、大きく分けて、市職員の喫煙や車通勤、副業などの「職員服務規律に関する指摘」と、情報や公金・物品の取扱い、業務上の市民対応などの「業務に関する指摘」があります。

平成 25 年度の総受付件数のうち「職員服務規律に関する指摘」が 333 件の 32.0%、「業務に関する指摘」が 329 件の 31.6% となっています。

平成 23 年度との比較では、「職員服務規律に関する指摘」が 1.42 倍（233 件から 333 件増）、「業務に関する指摘」が 1.57 倍（209 件から 329 件増）となっています。

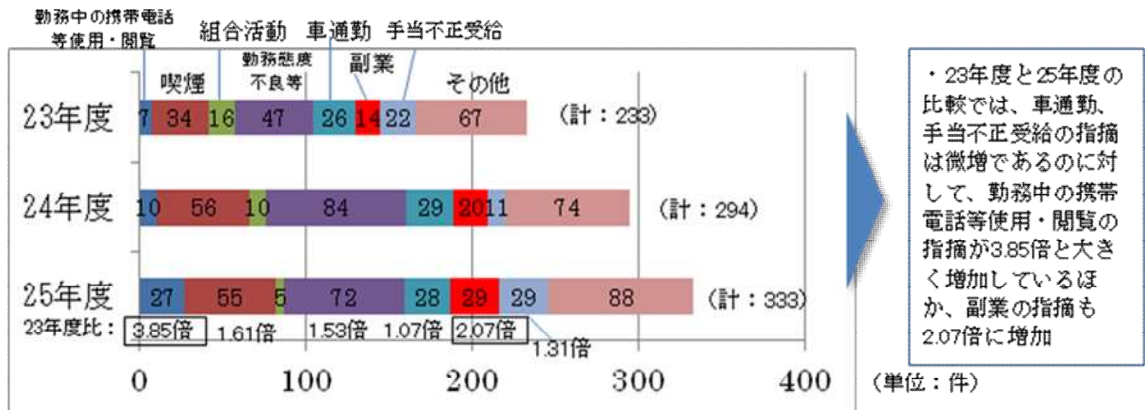
「職員服務規律に関する指摘」及び「業務に関する指摘」以外では、パワーハラスメントやセクシュアルハラスメント等の「職員間の関係に関する指摘」が平成 25 年度の総受付件数の 5.5%、57 件、体罰を含む学校長や教員の指導に対する指摘など、「教育関係に関する指摘」が 5.0%、52 件となっています。



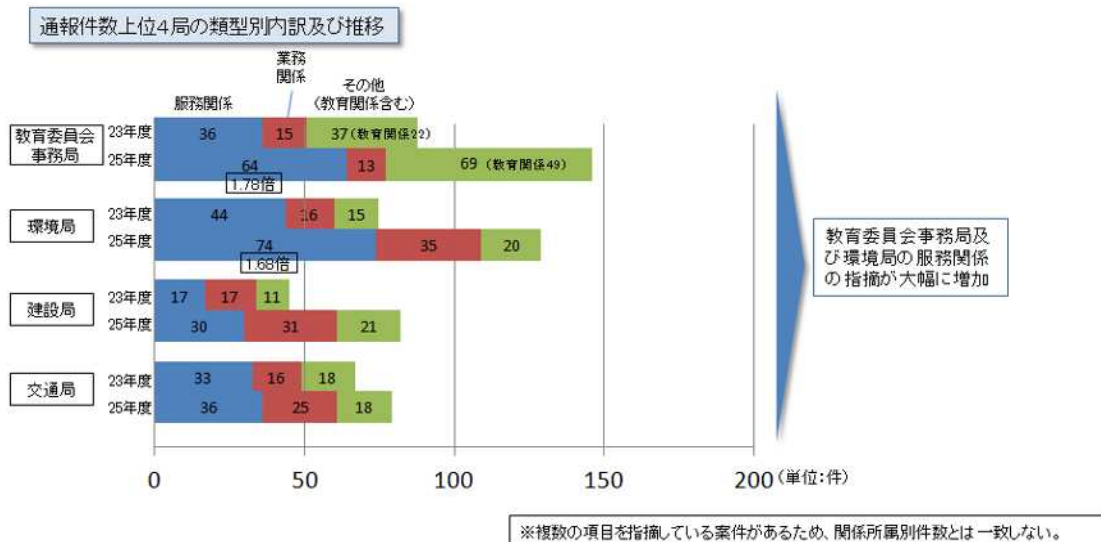
※複数の項目を指摘している案件があるため、公益通報受付件数とは一致しません。

「職員服務規律に関する指摘」について、平成 25 年度は「喫煙」が 55 件、「勤務態度不良等」が 72 件、「車通勤」が 28 件、「手当不正受給」が 29 件となっており、その多くを占めています。

また、「勤務中の携帯電話等使用・閲覧」が平成 23 年度の 7 件から平成 25 年度は 3.85 倍の 27 件、「副業」が平成 23 年度の 14 件から平成 25 年度は 2.07 倍の 29 件となっており、大幅に増加しています。

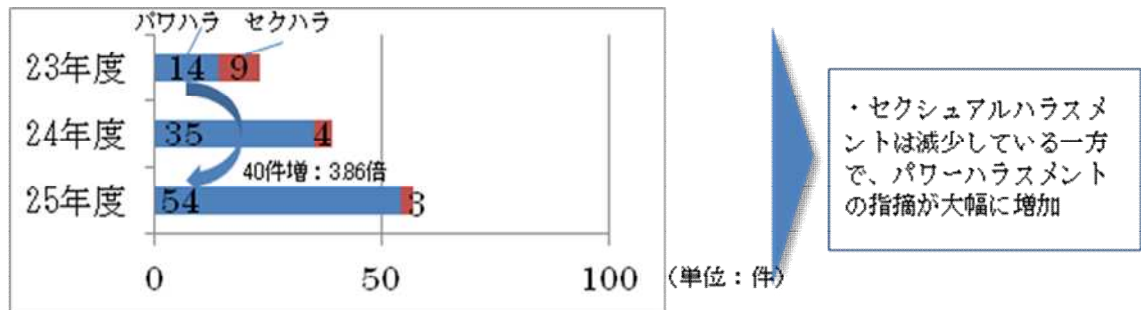


平成 25 年度の受付件数上位 4 所属における「職員服務規律に関する指摘」を、平成 23 年度とで比較すると、教育委員会事務局が平成 23 年度の 36 件から平成 25 年度は 1.78 倍の 64 件へ、環境局は平成 23 年度の 44 件から平成 25 年度は 1.68 倍の 74 件へと大きく増加しています。「職員服務規律に関する指摘」の平成 23 年度から平成 25 年度への増加分 100 件のうち、この両局で 58 件を占めています。



また、平成 23 年度との比較では、「職員間の関係に関する指摘」が 34 件増の 2.47 倍と大きく増加していますが、その内訳では、セクシュアルハラスメントの指摘が平成 23 年度の 9 件から平成 25 年度は 3 件へと減少する一方で、パワーハ

ラスメントの指摘が平成 23 年度の 14 件から平成 25 年度は 3.86 倍の 54 件へと大幅に増加しています。なお、増加について顕著な傾向があるわけではなく、複数の所属において増加しています。



ウ 委員会による勧告及び意見書の提出

違法又は不適正な事実があると認められた案件については是正等の措置の内容が不十分であると委員会が認めるとき等は、委員会から本市の機関(本市の執行機関、消防局長、交通局長、水道局長等)に対し勧告が行われることがあります。

また、案件の内容により、委員会から本市の機関に対し、意見書が提出されることがあります。

なお、委員会が必要であると判断した場合、その内容を報道発表しています。

《平成25年度の状況》

勧告が行われたもの	0 件
意見書が提出されたもの	2 件

エ 処理状況

平成25年度の処理件数は、平成23年度の511件、平成24年度の728件を大きく上回る958件でした。これは、平成24年8月から委員会を2部会制で運用するとともに、平成25年度第2四半期を中心に、調査結果報告書、委員会の審議資料を改善したことなどにより、委員会での審議の公正性を確保しつつ、効率化を図ってきたことによるものです。

これらにより、平成24年度末で案件が未処理となっている繰越件数が321件ありましたが、平成25年度末では285件となりました。

《平成25年度の状況》

前年度からの繰越件数	321件（前年度290件、31件増）
公益通報受付件数	920件（前年度757件、163件増）
通報によらない案件数	2件（前年度2件、増減なし）
処理件数	958件（前年度728件、230件増）
次年度への繰越件数	285件（前年度321件、36件減）

【平成25年度の取組内容に対する評価】

受付件数が大幅に増加していますが、委員会の2部会制での運用や審議資料等の改善により、これまでで最も多い件数を処理することができたため、次年度への繰越件数が減少しました。

また、違法又は不適正な事実等が認められた案件が92件ありましたが、これらについては是正等の措置がとられていることを確認しており、このことから、公益通報を契機として組織の自浄作用が発揮されていると言えます。

【今後の課題】

受付件数が増加している中で、制度の実効性を確保するため、引き続き委員会における審議の公正性を確保しつつ、更なる効率化を図ることが求められています。

また、通報件数が増加していることから、その原因を分析し、対策をとる必要があります。上記イに記載のとおり公益通報の受付内容を分析したところ、「職員勤務規律に関する指摘」に係る公益通報が多く、とりわけ、環境局、教育委員会事務局・学校園に関する案件が非常に多い状況にあり、また、職員間のパワーハラスメントの指摘が大きく増加していました。

以上のことから、大阪市としてそれらの対策を促すため、平成26年9月12日に委員会から大阪市長あてに、勤務規律確保の徹底及びパワーハラスメントに関する具体的な対策の着手について意見書が提出されております。引き続き、人事室等の関係所属とも連携を図り、「大阪市勤務規律刷新プロジェクトチーム会議」における取組み等に意見書の内容を反映させ、各所属において組織の自浄作用が発揮できるように取り組めます。(資料2参照)

(2) 不当要求行為

ア 条例に基づく不当要求行為への対応

大阪市役所においては、条例の規定により、本市職員に対する不当要求行為があった場合は、速やかにその旨を各区役所、局等から委員会に報告することとしています。

「不当要求行為」とは、「脅迫、威圧的な言動、暴言、けん騒その他の不穏当な言動により、又はその地位を利用し、若しくはその権限に基づく影響力を行使して、本市職員に対し、不適正にその職務上の行為をし、又はしないことを求める行為その他の不正な手段によって本市職員の公正な職務の執行を妨げる行為」を言います。(条例第2条第9項)

《平成25年度の取組内容》

条例に基づく不当要求行為に係る報告件数：0件

イ 大阪府警察本部と連携した取組み（資料3・4・5参照）

職員が行政対象暴力に対応するために必要な知識と技術を習得することを目的として、大阪府警察本部（以下「大阪府警」といいます。）から派遣された警察官を中心として、ロールプレイング方式、グループ討議方式を採用した行政対象暴力対応研修を実施しています。（資料3参照）

また、研修の際には、平成25年3月に作成した「不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集」の周知を行っています。

《平成25年度取組内容》

実施所属：区役所、経済戦略局、財政局、都市計画局、福祉局、健康局、こども青少年局、都市整備局、病院局

実施回数：26回

参加人数：736名

大阪府警の協力を得て、「大阪市行政対象暴力対策連絡協議会」を設置するとともに、同協議会に「区役所部会」、「契約部会」及び「生活保護部会」を設置し、大阪府警との連携を図っています。（資料4参照）

不当要求行為や行政対象暴力等による被害の防止について、職場で中心的な役割を担うことのできる職員を養成することを目的として、大阪府警及び「公益財団法人 大阪府暴力追放推進センター」が開催する不当要求防止責任者講習の情報を各所属に提供しています。

本市が設置する公の施設の利用者をはじめとする市民の安全・安心に資することを目的として、大阪府警と「大阪市が設置する公の施設からの暴力団排除に関する覚書」を締結し、公の施設からの暴力団の利益となる使用を排除する取組みを実施しています。（資料5参照）

【平成25年度取組内容に対する評価】

行政対象暴力対応研修については、受講者に対するアンケートの結果、実践的な内容であったとの評価が得られており、有効な取組みであったと考えています。

【今後の課題】

条例に基づく不当要求行為に係る報告件数について、平成25年度は0件でしたが、職員アンケートの結果によると、不当要求行為対応制度の認知率が47.8%、行政対象暴力対応研修の認知率は26.6%にとどまっています。これでは今後、本市に対し不当要求行為が行われた場合に適切に対応できないおそれがあるため、不当要求行為対応制度や行政対象暴力対応研修について、継続的な周知を行う必要があると考えています。

(3) 内部統制体制

ア 内部統制連絡会議及び同幹事会議（資料6参照）

「公正な職務の執行の確保のための内部統制の体制に関する規程」に基づき、

市長を「最高内部統制責任者」、副市長を「副最高内部統制責任者」、各区役所、局等の長を「内部統制責任者」（総務局長を「総括内部統制責任者」とするコンプライアンス推進の体制を整備し、内部統制に関する連絡調整及びコンプライアンスに関する情報共有を図ることを目的として、市長、副市長及び各区役所、局等の長で組織する「大阪市内部統制連絡会議」を設置しています。

また、各区等のコンプライアンス担当課長で組織する「大阪市内部統制連絡会議幹事会議」を設置しています。

《平成 25 年度の取組内容》

幹事会議開催日：平成 25 年 6 月 3 日、9 月 24 日

イ 警察OB（嘱託職員）の配置

公正な職務の執行のための内部統制体制の下で運用している公益通報及び内部監察に係る実地調査等を、より効果的なものにするため、大阪府警OBを総務局監察部（以下「監察部」といいます。）に配置しています。

《平成25年度の取組内容》

昨年度に引き続き、監察部調査を実施した公益通報案件の実地調査及び内部監察に係る改善措置の実施状況調査に関するほぼ全ての事務に従事しました。

【平成25年度の取組内容に対する評価】

定例的な事務事業に加えて、各区役所、局等のコンプライアンス担当者に対する研修を新たに実施しました。この研修については、参加者に対するアンケートの結果で概ね良好な評価が得られており、有効な取組みであったと考えています。

警察OBが監察部による調査に加わることにより、職員と異なる新たな観点を加えることができるなど、質の面でも改善を図ることができました。

【今後の課題】

内部統制体制については、これまで「公正な職務の執行の確保（コンプライアンスの確保）」を目的としていましたが、地方自治法の規定を踏まえ、業務の有効性及び効率性、財務報告の信頼性、法令等の遵守、資産の保全という目的を達成するため、新たな内部統制体制の構築に向けて検討を行う必要があります。

各区役所、局等のコンプライアンス担当者は、当該区役所、局等の内部統制において中心的な役割を果たしており、そのレベルアップに継続的に取り組んでいく必要があります。

また、公益通報制度及び内部監察の実効性確保の観点から、引き続き警察OBと連携しながら調査事務を行ってまいります。

(4) 内部監察制度（資料7、8、9参照）

本市職員が法令等を遵守し、適正に事務を執行しているかどうかを自律的に調査し、その結果に応じて改善措置を講じる内部監察制度を運用しています。

《平成25年度の取組内容》

定期監察を実施し、その結果を平成26年3月に公表しました。(資料8参照)

定期監察に係る改善措置の内容について、監察課題に係る制度所管所属に意見聴取しました。

過去の内部監察に係る改善措置を定着させるため、その実施状況について、書面による調査及び監察部職員による実地調査を実施しました。(資料8参照)

なお、監察部に配置した警察OB(嘱託職員)も、この実地調査に従事しました。

【平成25年度の取組内容に対する評価】

定期監察に係る改善措置の内容について、監察課題に係る制度所管所属に意見聴取を行い、問題点を検討した結果、各所属において効果的な改善措置が策定されました。

過去の内部監察に係る改善措置の実施状況に係る調査については、実地調査に加えて、新たに書面調査を行ったことにより、昨年度以上に網羅的なものとすることができました。

【今後の課題】

内部監察制度については、これまで公正な職務の執行の確保のための内部統制体制の下で実施してきましたが、新たな内部統制体制の検討と合わせて、今後のあり方を検討する必要があります。

(5) コンプライアンス研修及びコンプライアンスアンケート

ア コンプライアンス研修(資料10参照)

大阪市役所においては、コンプライアンス推進のための意識改革及び組織風土改革を目的として、全職員を対象に「コンプライアンス研修」を実施しています。

《平成25年度の取組内容》

() 集合型研修

・ 区長・局部長級

テーマ：内部統制とリスクマネジメント

回数：3回

受講者数：293人(受講率：84.2%)

・ 課長・課長代理級

テーマ：パワーハラスメントと職場内コミュニケーション

回数：9回

受講者数：2,144人(受講率：93.2%)

() **グループ討論型研修**

課長級、課長代理級及び係長級の職員並びに技能統括主任及び部門管理主任の一部を対象として、グループ討論型の研修を実施しました。

テーマ：リーダーとして知っておくべき“職場におけるコンプライアンス意識向上”の進め方

回数：16回

受講者数：519人（受講率：93.2%）

() **職場コンプライアンス等研修**

係長級以下の職員については、集合型研修を受講した職員を講師とするなど、職場実態に応じて、各職場でコンプライアンス研修を実施しました。

全所属で研修を実施した結果、受講者数は30,616人（受講率：96.9%）となりました。

() **職場研修（e-ラーニング型研修）**

全職員を対象に、庁内ポータルに研修資料を掲載し、e-ラーニング型のコンプライアンス研修を実施し、48,666人が受講しました。

() **職員人材開発センター主催研修等への講師派遣**

職員人材開発センター等からの依頼に基づき、監察部から講師を派遣し、コンプライアンス研修を実施しました。

() **コンプライアンス担当者に対する研修会**

各区役所、局等においてコンプライアンスに関する実務を担当する職員に対して、本市の各制度の概要を理解してもらうため、研修会を実施しました。

開催日：平成25年6月3日、4日

参加者数：72人

開催日：平成25年10月4日

参加者数：67人

イ コンプライアンスアンケート（資料11参照）

コンプライアンスに関する意識及びコンプライアンス推進のための取組みに関する意見などについての職員アンケートを実施しています。

《平成25年度の取組内容》

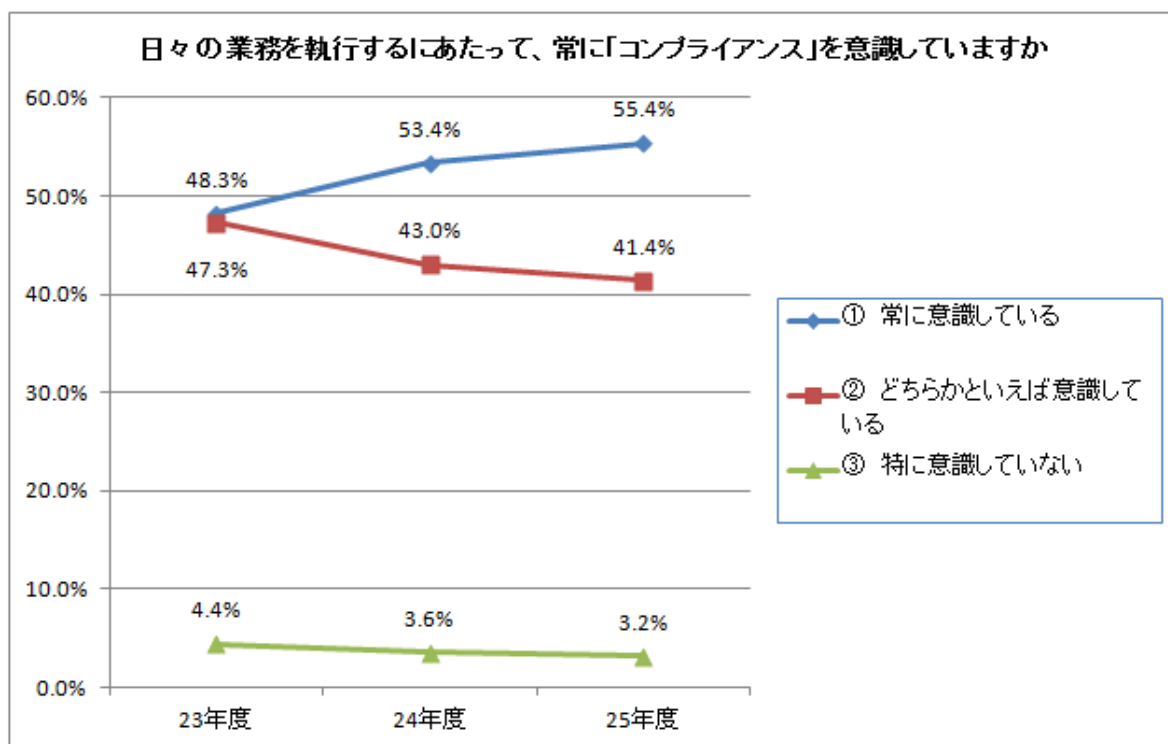
全職員を対象に、コンプライアンスアンケートを実施するとともに、「職場で自由に意見が言える」との回答を選択しなかった場合の理由や、職員のコンプライアンスに関する意識をより明確に表す指標となるような設問を追加し

ました。

各区役所、局等のコンプライアンス担当職員を対象に、コンプライアンス推進のための各種取組みに関するアンケートを実施しました。

【平成25年度の取組内容に対する評価】

継続的に研修を実施した結果、職員アンケートにおける「コンプライアンスを常に意識している」との回答割合は、昨年度を上回りましたが、「コンプライアンスを特に意識していない。」との回答割合が3.2%とまだまだ改善の余地が残されている状況です。



【今後の課題】

コンプライアンス研修の内容を充実させるとともに、受講率の向上を図ること等により、更なる職員のコンプライアンス意識の向上を図る必要があります。

コンプライアンス研修をはじめとする各取組みの効果を測定分析するため、職員アンケートの設問項目を見直す必要があります。

(6) コンプライアンス推進のためのその他の取組み

ア コンプライアンス推進強化月間

大阪市役所においては、毎年9月を「コンプライアンス推進強化月間」とし、各区役所、局等において様々な取組みを実施しています。

《平成25年度の取組内容》

「コンプライアンス推進強化月間」では、各所属において、月間の周知用ポス

ターの掲示や「コンプライアンスチェックシート」を使った全職場でのコンプライアンス上の問題に係る総点検などに取り組むとともに、各職場での研修を実施しました。

【主な各区等の取組み】

- ・コンプライアンスチェックシートの実施（51 所属）
- ・周知ポスターの掲示（45 所属）
- ・コンプライアンス推進強化月間を所属職員全員に周知（31 所属）
- ・所属長等による訓示（23 所属）
- ・所属内内部統制連絡会議等の実施（21 所属） など

イ 職員への周知・情報提供

大阪市役所においては、コンプライアンス研修の教材として「コンプライアンスハンドブック」を、コンプライアンス推進のための具体的な取組みを検討する素材として「コンプライアンスチェックシート」を作成し、各職場で使用できるよう庁内ポータルに掲載しています。

大阪市役所においては、職員一人ひとりがコンプライアンスについて考えるきっかけを提供するために「コンプライアンス・ニュース」を発行するとともに、コンプライアンス上の問題が起こったときに使用できるよう、コンプライアンス・ガイドライン等のポイントを記載した「コンプライアンスカード」を作成し、職員に周知しています。

【平成25年度の取組内容に対する評価】

職員へのアンケート調査によると、コンプライアンス推進強化月間、コンプライアンスハンドブック、コンプライアンスカードの認知率は、いずれも昨年度より上回ったものの、50%を下回る水準にとどまっているため、取組みの改善を図る必要があります。

【今後の課題】

認知率の向上に向けて、庁内ポータルに掲載するだけでなく、コンプライアンス・ニュースや研修で取り上げるなど、あらゆる機会を活用し、各種取組みの周知を図る必要があります。また、コンプライアンス推進強化月間の周知用ポスターのデザインを改善するなど、職員の意識に残るような工夫を行う必要があります。

3 平成26年度の取組内容

以上のような実施状況を踏まえ、平成26年度には次のような取組みを行ってまいります。

《公益通報制度》

公益通報案件の着実な処理

委員会における審議の公正性を確保しつつ効率化を図るため、調査結果報告書等の改善の趣旨を踏まえ、委員会事務局からの的確な資料説明を行うとともに、審議資料の更なる改善、電子化なども進めます。これらの取組みにより、1年間に741件以上の公益通報案件を処理します。

《不当要求行為対応》

不当要求行為対応等の認知率向上

職員アンケートによると、不当要求行為対応の認知率が50%を下回っていることから、改めて制度の周知を行います。また、平成24年度に引き続き平成25年度も不当要求行為の報告がなかったことから、認知率以外の要因も把握分析し、必要に応じて制度の見直しについても検討します。

行政対象暴力対応研修については、受講者から良好な評価を得ており、これまでの取組みを継続しますが、より多くの職員が受講できるよう、実施回数の増や実施方法の工夫を行うなどの改善を進めます。

《内部統制体制》

新たな内部統制体制の導入

「業務の有効性及び効率性」、「財務報告の信頼性」、「法令等の遵守」及び「資産の保全」の4つの目的を達成するための新たな内部統制体制を導入します。具体的には、各所属において業務執行上のリスクを把握・評価し、自己点検を行うとともに、モニタリングを行い、改善を図るためのPDCAサイクルシステムを導入します。

内部監察については、新たな内部統制体制におけるリスクの自己点検や対応策の改善に包含される取組みであることから、制度を廃止します。

《コンプライアンス研修》

受講率の向上及び未受講者に対するフォローの実施

受講率が100%に達していないことから、各所属コンプライアンス担当や職員に対する働きかけを強化し、受講率の向上を図ります。また、未受講者に対しては、研修資料による自習等のフォローを行うことにより、研修内容の浸透を図ります。

《コンプライアンスアンケート》

アンケートの設問項目の改善

コンプライアンス研修をはじめとする各種取組みの効果の測定分析が可能となるよう設問項目の改善を図り、各種取組みの更なる効果分析、改善を進めます。

4 おわりに

平成25年度に大阪市職員を対象に実施したコンプライアンスアンケートの結果によると、「コンプライアンスを意識している」との回答割合は96%を上回っていますが、その反面、「コンプライアンスを意識していない」との回答割合が3.2%となっています。

本来、法律や条例に基づいて業務を行うこととされている公務員がコンプライアンスを意識することは当然のことであり、「コンプライアンスを意識している」との回答割合は100%でなければなりません。

本市としては、「コンプライアンスを意識している」との回答割合を100%とすることを目指して、更に職員のコンプライアンス意識の向上を図り、「コンプライアンスを意識していない」との回答割合をゼロとする必要があると考えています。

市民の皆様から信頼され、その信託に応える組織風土の確立のためには、各々の職員が高いコンプライアンス意識を持ち、職員自らが主体的かつ積極的にコンプライアンスを推進するような組織を目指す必要があります。

そのためには、コンプライアンスの推進に係る各種取組みについて、P D C Aサイクルによる評価と見直しを行い、効率的かつ実効性のある取組みとなるよう積極的に改善を図ってまいります。

今後も引き続き、本市のコンプライアンスを推進するとともに、自律的にコンプライアンスが推進される組織風土の確立に向けて、積極的に取り組んでまいります。