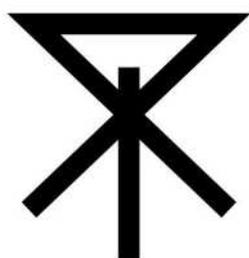


# 大阪市コンプライアンス白書

～信頼される市政に向けて～

《平成 28 年度版》

平成 29 年 10 月



大 阪 市

## 目 次

### 本編

1	はじめに	... 1
2	コンプライアンスを確保するための取組の実施状況と振り返り	
(1)	公益通報制度の運用	... 2
ア	条例に基づく公益通報制度	
イ	委員会による勧告及び意見書の提出	
ウ	警察官経験者の配置	
(2)	不当要求行為への対応	... 9
ア	条例に基づく不当要求行為への対応	
イ	大阪府警と連携した取組	
(3)	職員のコンプライアンス意識向上のための取組	...11
ア	コンプライアンス研修の実施	
イ	コンプライアンス推進強化月間の取組	
ウ	職員への情報発信・周知	
エ	コンプライアンスに関するアンケートの実施	
3	平成 29 年度の取組内容	...17
4	おわりに	...18

### 資料編

資料 1	公益通報制度の運用状況（平成 28 年度）	...資 1
資料 2	公益通報の現況を踏まえた意見について（平成 29 年 6 月）	...資 5
資料 3	行政対象暴力対応研修 実施状況（平成 28 年度）	...資 7
資料 4	行政対象暴力対策連絡協議会の体制（平成 28 年度）	...資 8
資料 5	行政対象暴力対策連絡協議会区役所部会・契約部会・生活保護部会 開催状況（平成 28 年度）	...資 9
資料 6	公の施設一覧表（平成 29 年 4 月現在）	...資 11
資料 7	コンプライアンス事業 体系イメージ図（平成 28 年度）	...資 12
資料 8	コンプライアンス研修（集合型・少人数型）の実施状況（平成 28 年度）	...資 13
資料 9	職員に対するコンプライアンスアンケートの結果（平成 28 年度）	...資 15
資料 10	市政モニターアンケートの結果概要（平成 28 年度）	...資 22

大阪市におけるコンプライアンスの取組については、大阪市ホームページ「コンプライアンス・内部統制」をご覧ください。

<http://www.city.osaka.lg.jp/somu/category/3056-3-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

(大阪市トップページ > 市政 > 組織 > コンプライアンス・内部統制)

# 本編

## 1 はじめに

大阪市では、平成 18 年 4 月に「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」といいます。)を施行し、コンプライアンスの確保と職員のコンプライアンス意識の向上のため、公益通報制度、不当要求行為対応、コンプライアンス研修など、様々な取組を実施してきました。

このようなコンプライアンスの確保に関する各種の取組について市民に広く知っていただくため、年次報告書として「大阪市コンプライアンス白書(平成 28 年度版)」を作成しました。本書では、各取組の現状や 1 年間の実績を振り返り、評価や課題を整理した上で、今後の具体的な取組について記載しています。

大阪市では、「コンプライアンス」の意味を「法令等をしっかり守ることを基本とし、全体の奉仕者として、法令の奥にある市民の要請を理解し、これに応えていくこと」としており、今後とも、市民から信頼される市政運営のため、大阪市役所全体で、コンプライアンスの確保及び職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上に真摯に取り組んでまいります。

## 2 コンプライアンスを確保するための取組の実施状況と振り返り

### (1) 公益通報制度の運用（資料1・2参照）

#### ア 条例に基づく公益通報制度

大阪市では、条例に基づき、大阪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、大阪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、調査実施案件については、調査結果に基づいて是正措置や再発防止措置をとっています。

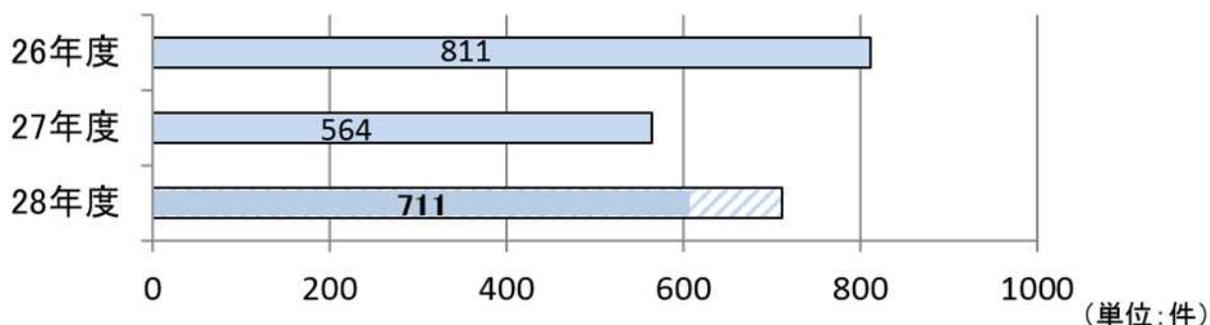
なお、調査の要否にかかわらず、通報者の保護を徹底しています。

#### 《平成28年度の状況》

##### ( ) 公益通報の受付状況

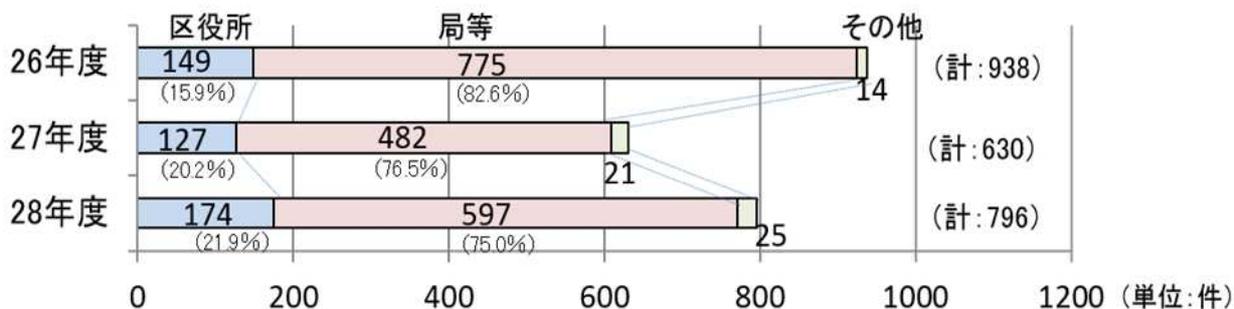
###### 受付件数

平成28年度の通報は711件であり、平成26年度の811件との比較では100件減少し、平成27年度の564件との比較では147件増加しました。ただし、平成28年度は、同内容を100回以上繰り返し通報された案件があったことから、実質は600件程度でした。



###### 区役所・局等別の分類及び推移

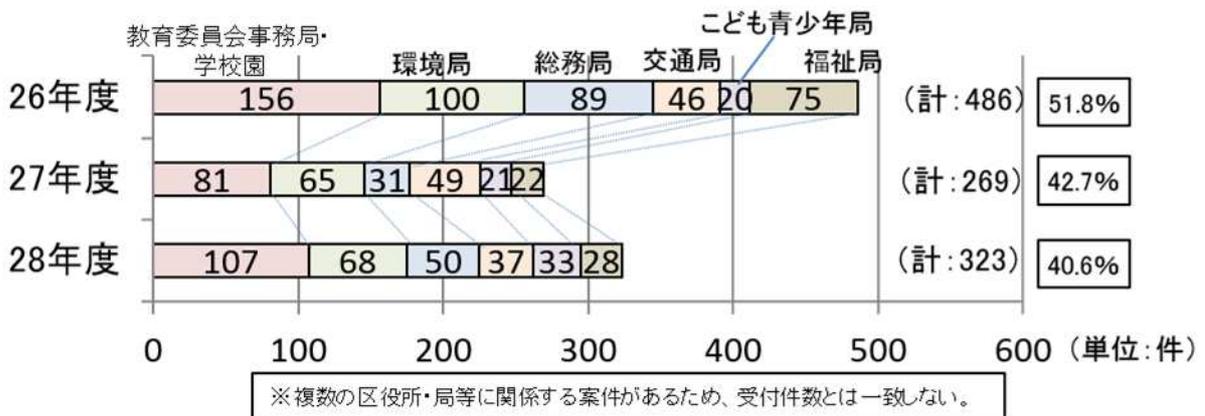
平成28年度における通報のうち区役所関係が174件の21.9%、局等が597件の75.0%となっています。



※複数の区役所・局等に関する案件があるため、受付件数とは一致しない。

平成 28 年度の受付件数上位の区役所・局等は、同内容の繰返しの通報が多数寄せられた経済戦略局を除くと、教育委員会事務局・学校園<sup>(注)</sup>、環境局、総務局、交通局、こども青少年局、福祉局で 323 件の通報があり、平成 28 年度の受付件数の 40.6%を占めています。

特に通報が多かったのは、教育委員会事務局・学校園及び環境局ですが、いずれも平成 26 年度からは大幅に減少しているものの、平成 27 年度との比較では増加しています。教育委員会事務局・学校園は 107 件の通報があり、区役所・局等別で最大の件数で、平成 27 年度との比較では 26 件増加しています。環境局は 68 件の通報があり、平成 27 年度との比較では 3 件増加しています。



### 類型別の分類及び推移

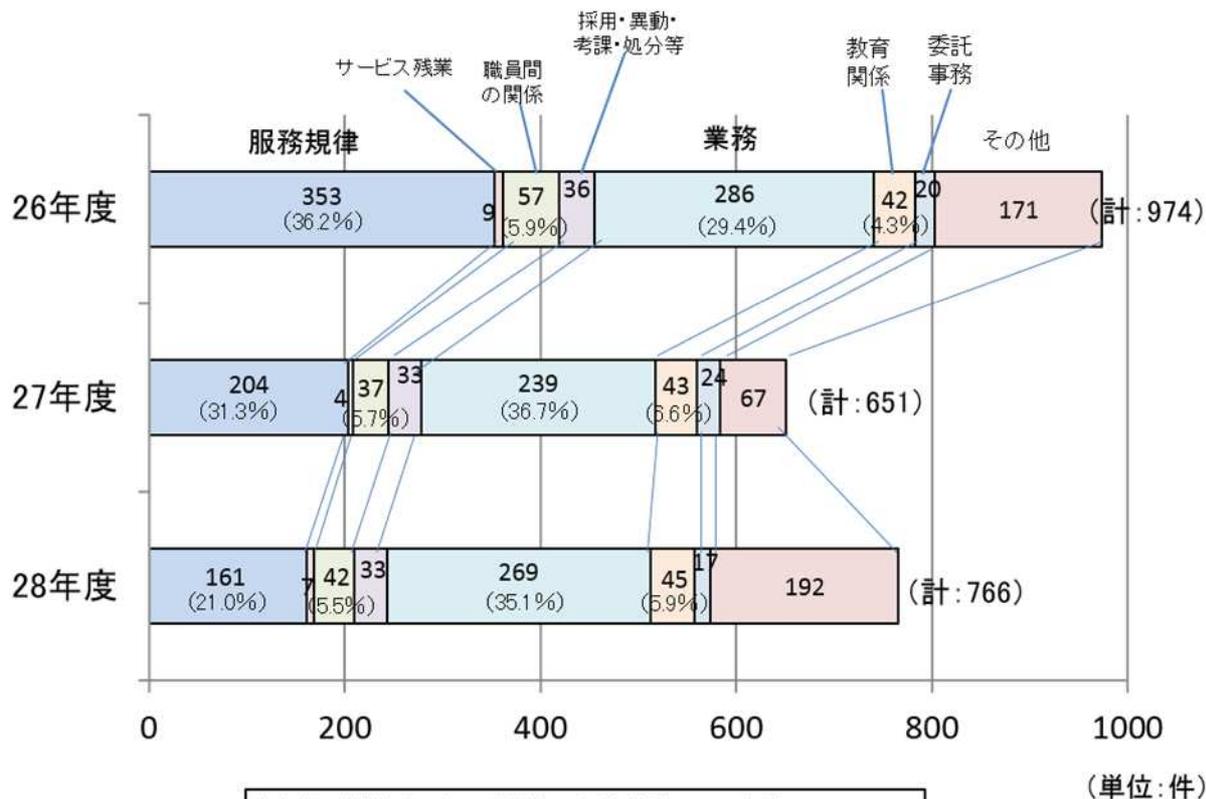
公益通報の内容については、大きく分けて、市職員の喫煙や車通勤、副業などの「サービス規律に関する指摘」と、情報や公金・物品の取扱い、業務上の市民対応などの「業務に関する指摘」があり、平成 28 年度は、「サービス規律に関する指摘」が 161 件、21.0 %、「業務に関する指摘」が 269 件、35.1%となっています。

平成 27 年度との比較では、「サービス規律に関する指摘」が 43 件減少した一方で、「業務に関する指摘」は、30 件増加しています。

その他、パワーハラスメント等の「職員間の関係に関する指摘」は増加、体罰等を含む教員の生徒に対する指導等に関する「教育関係の指摘」はほぼ横ばいとなっています。

また、同内容の繰返し案件、審議結果への意見・要望等の「その他」の分類が大きく増加しています。(次ページ参照)

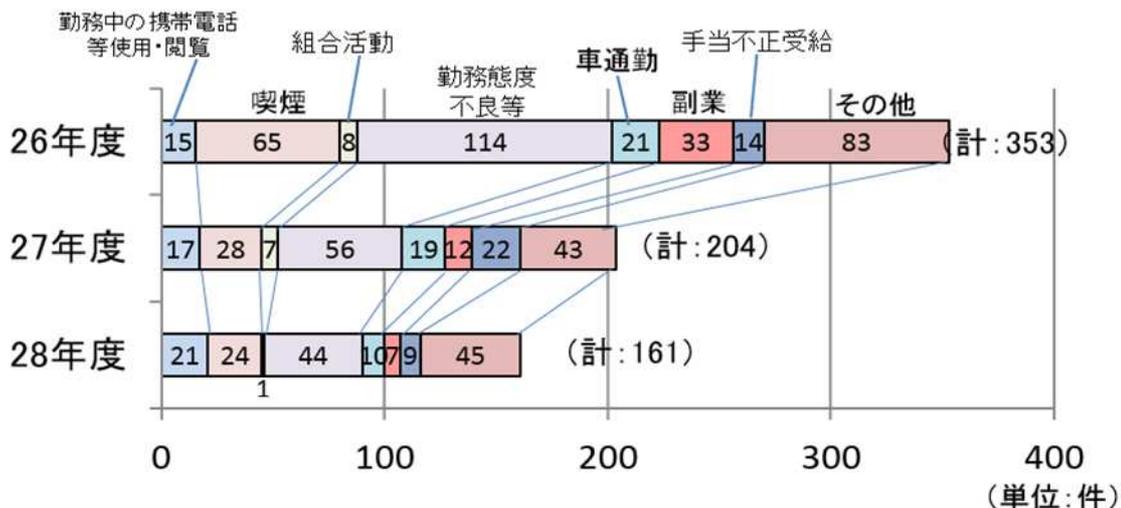
(注) 学校園とは、学校及び幼稚園のことをいいます。



※1件の公益通報であっても複数の事案を指摘している案件については、基本的には指摘事案毎に詳細内訳分類毎で1件として計上している。(喫煙と車通勤を指摘する通報の場合、それぞれの分類に1件を計上し、サービス規律では2件の計上となる)よって、受付件数とは一致しない。

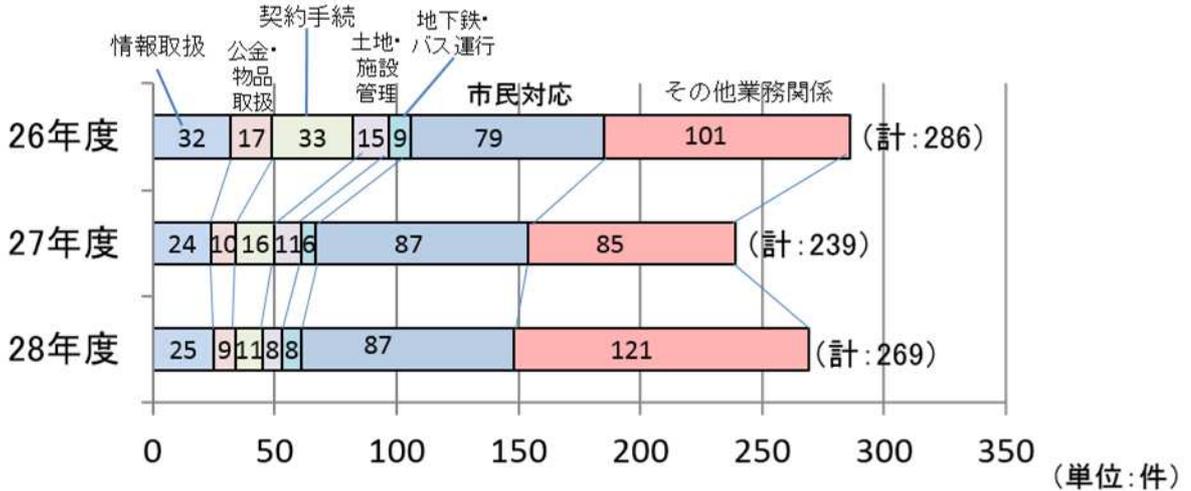
・サービス規律に関する指摘

「喫煙」や「勤務態度不良等」の指摘が多くを占めていますが、平成26年度、27年度比較では大きく減少しています。



・業務に関する指摘

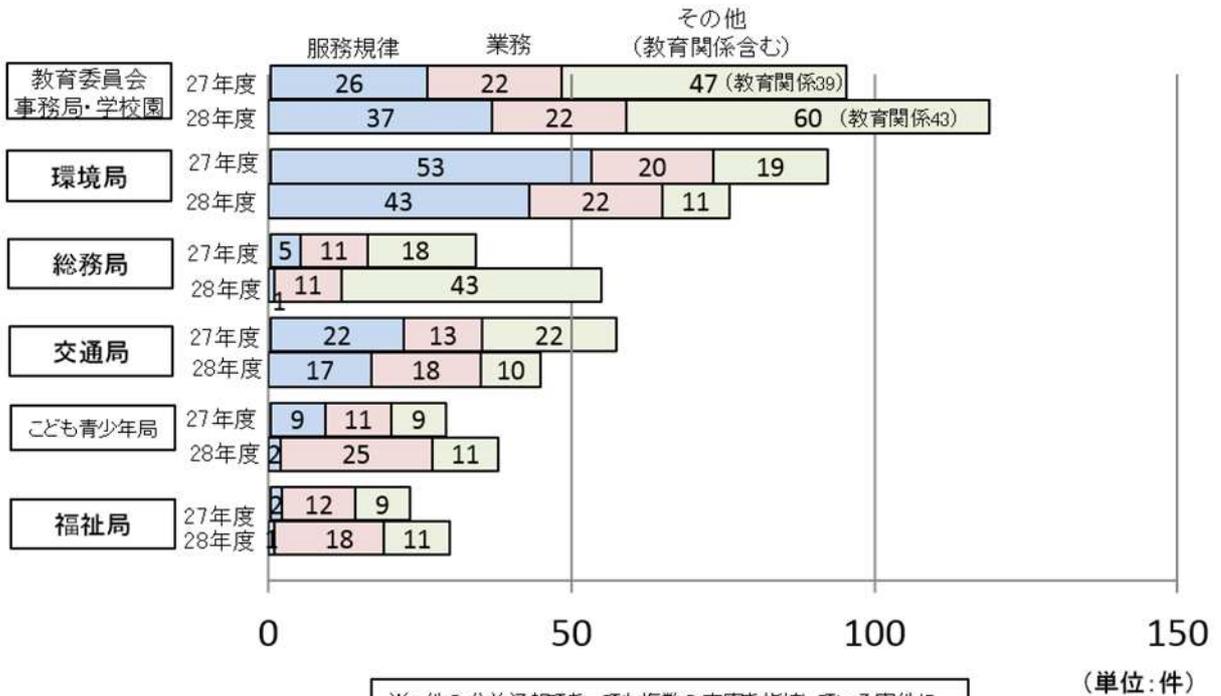
市民に対する職員の言動、態度や説明内容などの「市民対応に関する指摘」が、平成27年度と同数の87件で、「業務に関する指摘」の32.3%を占めています。



・件数上位の区役所・局等における状況

「服務規律に関する指摘」について環境局、交通局ともに減少していますが、教育委員会事務局・学校園においては増加しています。

総務局は、「その他」の同内容の繰り返し案件が大きく増加しています。



※1件の公益通報であっても複数の事案を指摘している案件については、基本的には指摘事案毎に詳細内訳分類毎で1件として計上している。よって、受付件数とは一致しない。

( ) 公益通報の処理状況

平成27年度末時点で処理が完了していなかった継続件数144件及び平成28年度の受付等件数712件(通報によらない案件数1件含む)の計856件に対して、処理が完了した件数が749件であり、平成29年度へ処理を継続した件数は107件となりました。

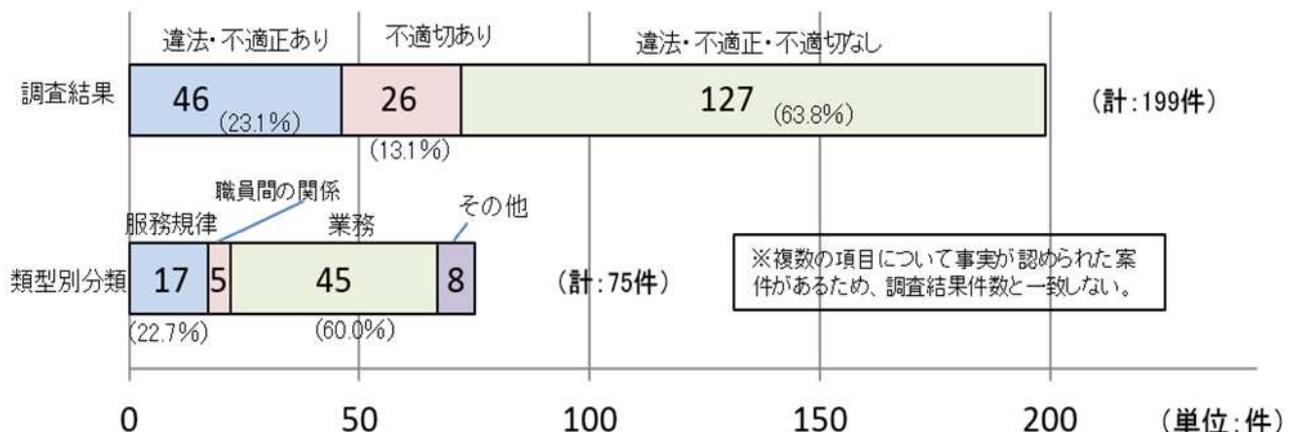
前年度からの継続件数	144件(前年度241件、97件減)
受付件数	711件(前年度564件、147件増)
通報によらない案件数	1件(前年度2件、1件減)
処理件数	749件(前年度663件、86件増)
次年度への継続件数	107件(前年度144件、37件減)

処理済み案件749件のうち調査実施案件が199件、26.6%、調査を実施しないこととした案件が550件、73.4%となっています。調査不実施案件のうち154件、20.5%は、職員の服務規律に関する指摘など、委員会で調査結果等を詳細に確認するよりも、第一義的には区役所・局等において事実確認や必要な是正措置をとるなど適切に対処すべき事案となっています。



調査実施案件199件のうち23.1%、46件で違法又は不適正な事実が認められました。また、13.1%、26件で不適切な事実が認められました。

いずれかの事実が認められた案件のうち、服務規律に関する事実が認められたものが22.7%、17件、業務に関する事実が認められたものが60.0%、45件となっています。また、パワーハラスメントなど職員間の関係に関する事実が認められたものが6.7%、5件となっています。



## イ 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、委員会から大阪市の機関（大阪市の執行機関、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、委員会から大阪市の機関に対し、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28年度の状況》

平成28年度は、それぞれの案件について、是正等の措置がとられていることを確認したため、勧告は行っていません。

勧告が行われたもの	0件
意見書が提出されたもの	0件

## ウ 警察官経験者の配置

公益通報に係る調査等を、より効果的なものにするため、大阪府警察本部（以下「大阪府警」といいます。）の警察官経験者を、非常勤嘱託職員として総務局監察部（以下「監察部」といいます。）に配置しています。

### 【平成 28 年度の取組内容に対する評価】

通報件数が高止まりしている状況ですが、処理の進捗管理を適正に行ったことなどにより、次年度へ処理を継続した件数は平成28年度末は107件であり、平成27年度末の144件から大きく減少させることができました。

また、違法又は不適正な事実が認められた案件が46件ありましたが、これらについては是正・再発防止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、公益通報が公正な職務の執行に寄与しているといえます。

平成26年度及び平成27年度に委員会から大阪市長あてに、組織マネジメントの観点から服務規律確保の徹底について意見が提出され、これを踏まえた区役所・局等における各種の取組の成果により、全体として服務規律に関する通報は減少しています。

### 【今後の課題】

制度の実効性を確保するため、引き続き委員会における調査審議について、公正性を確保しつつ、迅速化が必要です。

「業務において違法又は不適正な事実が認められた事案」については、業務を行うにあたり、制度理解、必要な手続やルールへの遵守、組織的な業務実施体制が不十分であったと考えています。同種事案の発生防止のためには、これを個々の職員の問題として捉えるのではなく、区役所・局等において事案を共有し、組織として業務の適正性を確保する仕組みづくりに取り組むことが重要です。

また、「市民対応に関する指摘」は依然として多く寄せられており、引き続き丁寧かつ円滑な対応を徹底することが必要です。

「服務規律に関する指摘」については、全体として通報件数が減少していますが、件数の多い教育委員会事務局・学校園及び環境局においては、特に必要な取組を継続する必要があります。

委員会からは、平成 29 年 6 月 30 日に「公益通報の現況を踏まえた意見」が提出され、それらの点について必要な措置等をとるよう求められています。（資料 2 参照）

## (2) 不当要求行為への対応（資料3・4・5・6参照）

### ア 条例に基づく不当要求行為への対応

大阪市では、条例の規定により、大阪市職員に対する不当要求行為<sup>(注)</sup>があった場合は、速やかに委員会に報告することになっています。

#### 《平成28年度の実施内容》

条例に基づく不当要求行為に係る報告件数：2件

### イ 大阪府警と連携した取組

- ( ) 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、大阪府警から派遣された警察官を中心に、ロールプレイング方式、グループ討議方式による「行政対象暴力対応研修」を実施しています。（資料3参照）

#### 《平成28年度の実施内容》

実施した区役所・局等：区役所（此花区・中央区・西区・港区・浪速区・淀川区・東淀川区・生野区・城東区・鶴見区・住之江区・平野区・西成区）、経済戦略局、市民局、財政局、都市計画局、福祉局、健康局、環境局、都市整備局、建設局、交通局

実施回数：29回

参加人数：708名

- ( ) 大阪府警の協力を得て、全庁的な組織として「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」を設置しています。（資料4・5参照）
- ( ) 大阪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を実施しています。（資料6参照）

(注) 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」をいいます。（条例第2条第9項）

**【平成28年度の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、受講者へのアンケートの結果、「不当要求事例のロールプレイングが良かった」との回答割合が 91.0%であり、実践的な内容であったとの評価が得られていることから、有効な取組であったと考えています。

**【今後の課題】**

職員コンプライアンスアンケート(資料9参照)の結果によると、行政対象暴力対策連絡協議会の認知率は 60.7%、行政対象暴力対応研修の認知率は 59.5%であり、半数以上の職員が不当要求行為への対応に関する取組の一部またはすべてを認知しているものの、今後、大阪市に対して不当要求行為が行われた際、認知率の低い区役所・局等や取組を知らない職員が対応した場合に、適切に対応できないおそれがあります。

委員会からの意見(資料2参照)を踏まえ、執拗に要求等を行う市民への対応について、職員への教育・研修に引き続き取り組む必要があります。

(3) **職員のコンプライアンス意識向上のための取組（資料7・8・9・10参照）**

職員のコンプライアンス意識を向上・定着させるため、コンプライアンス研修や情報発信等の取組を実施しています。また、取組結果の効果測定のため、アンケートを実施しています。

**《平成28年度取組内容》**

平成27年度に実施した職員コンプライアンスアンケートの結果等を踏まえ、組織のトップや職場の管理監督者からのコンプライアンスに関するメッセージの発信及び職場の実態に応じた取組に重点を置き、「コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう」を事業の共通テーマとして、各種の取組を体系的に実施しました。（資料7参照）

**ア コンプライアンス研修の実施**

職員のコンプライアンス知識の習得・定着のため、全階層の職員を対象に、各階層に応じた内容で、コンプライアンス研修を実施しました。（資料8参照）

( ) **集合型研修**

管理監督者層に対し、それぞれの役割に応じた内容で、集合型研修を実施しました。

なお、所属長研修において、市長からトップメッセージを発信しました。

所属長

対象者：所属長（区長・局長等）及び局長級への昇任者

実施日：平成28年7月1日

受講者数：64名（所属長の受講率98.0%）

部長級

対象者：部長級の全職員

実施日：平成28年7月21日・26日

受講者数：224名（部長級全職員に対する受講率95.7%）

課長・課長代理級

対象者：区役所・局等におけるコンプライアンスを担当する課長・課長代理級職員、課長・課長代理級への昇任者等

実施日：平成28年7月21日・29日、8月1日

受講者数：569名

( ) **e-ラーニング研修**

課長級及び課長代理級の全職員を対象として、管理監督者として必要なコンプライアンスに関する知識の習得を目的に、e-ラーニング型の研修を実施しました。

実施期間：平成28年9月5日～30日

受講者数：2,138名（受講率：100%）

( ) **少人数型研修**

平成 27 年度まで実施していたグループ討論型研修を発展的に見直し、平成 27 年度の職員コンプライアンスアンケートにおいて「コンプライアンスを意識していない」職員の割合が高い職場におけるコンプライアンス意識の底上げのため、グループ討論を取り入れた少人数型の研修を実施しました。

対象者：現業職場における班（グループ）のリーダー層である業務主任等

実施日：平成 28 年 11 月 7 日・18 日、12 月 2 日・13 日・14 日

受講者数：242 名

( ) **職場コンプライアンス研修**

係長級及び係員の全職員を対象に、全区役所・局等が主体となって、職場の実態に応じた研修を実施しました。研修では、e-ラーニング教材や上司からのコンプライアンスメッセージを活用しました。

実施期間：平成 28 年 9 月 5 日～12 月 28 日

受講者数：26,677 名（受講率：99.1%）

( ) **コンプライアンス担当者研修**

区役所・局等においてコンプライアンスに関する業務を担当する職員を対象に、公益通報制度の理解と処理能力の向上等を目的として、研修を実施しました。

（第 1 回）

実施日：平成 28 年 5 月 25 日・26 日

受講者数：53 名

（第 2 回）

実施日：平成 28 年 8 月 25 日・26 日

受講者数：44 名

**イ コンプライアンス推進強化月間の取組**

9 月を「コンプライアンス推進強化月間」とし、全区役所・局等において、職場の実態に応じた各種の取組を、集中的に実施しました。

実施内容

- ・「コンプライアンスチェックシート」を使って各職場でのコンプライアンス上の課題を洗い出し、課題の改善策を検討・実施
- ・区長・局長等からのトップメッセージの発信
- ・区役所・局等における独自の取組（区長・局長等による職場巡視、独自のコンプライアンス関連資料の作成・発信、区長・局長等と若手職員との意見交換会など）

## ウ 職員への情報発信・周知

### ( ) コンプライアンス・ニュースの発行

全職員に対してコンプライアンスに関するタイムリーな情報を発信することにより、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、「コンプライアンス・ニュース」を発行し、庁内ポータルに掲載しました。

発行実績：6回

各号平均アクセス件数：7,708件

### ( ) コンプライアンスハンドブックの作成

全職員が大阪市のコンプライアンスの考え方を理解できるよう、コンプライアンス研修の教材としても使用できる「コンプライアンスハンドブック」を作成し、大阪市ホームページに掲載しています。

## エ コンプライアンスに関するアンケートの実施

平成28年度中に実施したコンプライアンス確保に関する取組の効果測定のため、職員に対するアンケートを実施しました。

また、職員のコンプライアンス意識等に対する外部評価として、平成28年度に新規で、市政モニターアンケートを実施しました。

### ( ) アンケートの概要

職員コンプライアンスアンケート（以下「職員アンケート」といいます。）

（資料9参照）

対象者：全職員

実施時期：平成28年10月25日～平成29年2月3日

実施方法：アンケート用紙の配付により実施

回答者数：28,095名

コンプライアンス担当者アンケート（以下「担当者アンケート」といいます。）

（資料9参照）

対象者：区役所・局等においてコンプライアンスに関する業務を担当する課長級以下の職員

実施時期：平成29年2月17日～3月3日

実施方法：アンケートシステムにより実施

回答者数：111名

市政モニターアンケート（資料10参照）

テーマ：公益通報制度及び大阪市職員のコンプライアンス意識について

対象者：市政モニター（大阪市内在住の市民）

実施時期：平成28年11月25日～12月5日

実施方法：アンケートシステムにより実施

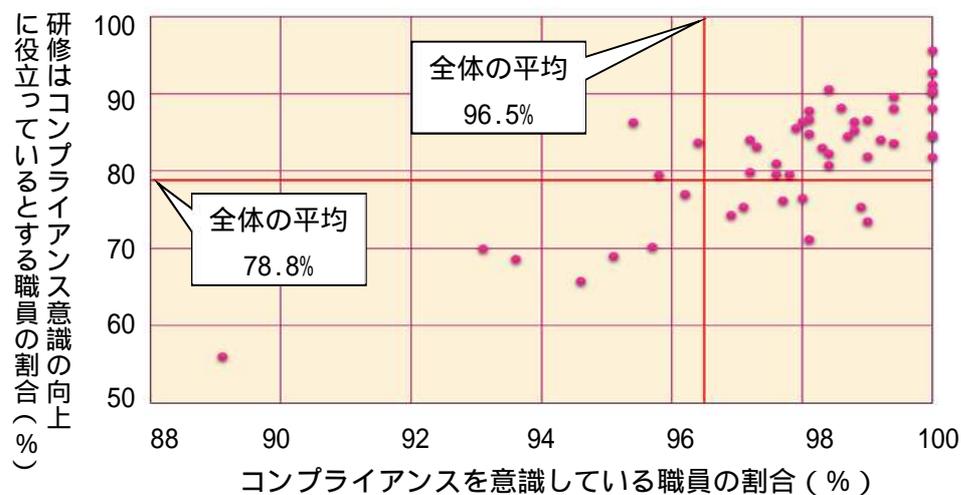
回答者数：598名



### 職員のコンプライアンス意識と研修効果との関係

職員アンケートにおいて「コンプライアンス研修は、職員のコンプライアンス意識の向上に役立っていると思う」との回答割合は、平成28年度は78.8%に留まりましたが、平成27年度の76.3%から増加しています。さらに、担当者アンケートにおいて「研修の結果、自所属（区役所・局等）の職員のコンプライアンス意識を効果的に高めることができた」との回答割合は平成27年度の95.4%から平成28年度は96.4%へ増加しました。

また、「日々の業務を執行するにあたって、コンプライアンスを意識している」との回答割合が高い区役所・局等は、「コンプライアンス研修は、職員のコンプライアンス意識の向上に役立っていると思う」との回答割合が高い傾向にありました。



### コンプライアンス推進強化月間の取組

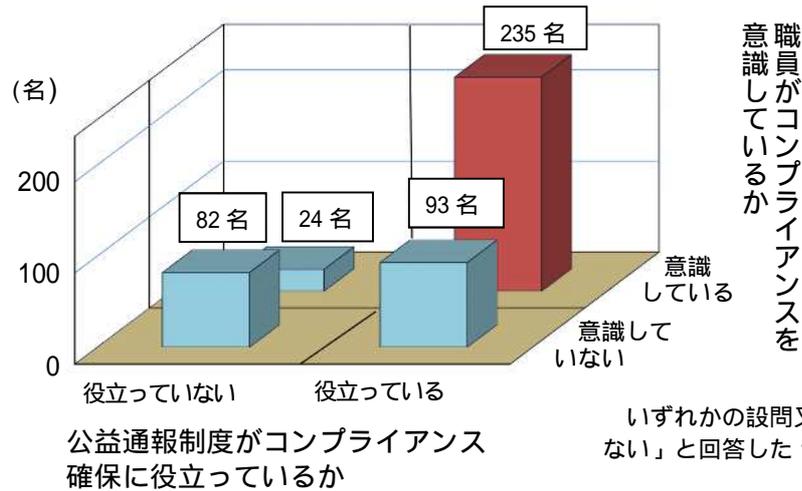
職員アンケートにおいて「コンプライアンス推進強化月間は、職員のコンプライアンス意識の向上に役立っていると思う」との回答割合は、平成28年度は50.7%に留まりましたが、平成27年度の45.2%から増加しています。一方、コンプライアンス推進強化月間の認知率は、平成27年度の97.3%から平成28年度は98.4%へ増加しました。

### 職員への情報発信

職員アンケートにおいて「コンプライアンス・ニュースは、職員のコンプライアンス意識の向上に役立っていると思う」との回答割合は、平成27年度の55.9%から平成28年度は60.1%へ増加しました。また、コンプライアンス・ニュースの認知率も、平成27年度の95.8%から平成28年度は97.1%へ増加しています。

市民からみた職員のコンプライアンス意識への評価と公益通報制度の成果  
 市政モニターアンケートにおいて「市役所・区役所などを訪れた際の印象や、新聞・テレビなどの報道から見て、大阪市職員が、職務の執行に際して、コンプライアンスを意識していると思う」との回答割合は47.7%であり、「意識していないと思う」との回答割合34.8%をやや上回っています。

また、「大阪市職員が、職務の執行に際して、コンプライアンスを意識していると思う」と回答した人の多くが、「公益通報制度は大阪市のコンプライアンス確保に役立っていると思う」と回答している傾向にありました。



#### 【平成28年度の実施内容に対する評価】

- 「コンプライアンスを意識していない職員」の割合は3.5%と、目標にしていた3.1%には到達していませんが、平成27年度の4.1%からは改善されていることから、平成28年度の実施内容は、一定の進捗があったものといえます。
- 「コンプライアンス研修がコンプライアンス意識の向上に役立つ」と感じている職員の割合が増加傾向にあることから、より効果的にコンプライアンス研修が実施できたと考えています。
- 市政モニターアンケートにおいて「職員がコンプライアンスを意識していると思う」との回答割合は、「意識していないと思う」との回答割合を上回っているものの、全体では半分以下に留まっています。

#### 【今後の課題】

- 上司からのコンプライアンスメッセージの発信やコンプライアンス研修等をより効果的に実施するとともに、タイムリーに情報を発信することで、職員一人ひとりの意識に働きかけていくことが必要です。
- 職員のコンプライアンス意識について、職場の実態に差があることから、コンプライアンスを意識していない職員の多い職場への重点的な働きかけや、区役所・局等において、その実態に応じて各種の実施可能な環境づくりが必要です。
- 大阪市におけるコンプライアンス確保の実施について、市民への情報発信を行い、理解を得る必要があります。

### 3 平成29年度の取組内容

以上のような実施状況を踏まえ、平成29年度には次のような取組を行い、一層のコンプライアンス確保と職員のコンプライアンス意識向上をめざします。

#### 《公益通報制度の運用》

公益通報案件の着実な処理

通報件数が高止まりしている中で公益通報制度の実効性を確保するため、監察部における処理手順等を体系的に整理してこれに基づいた効率的な処理を行うとともに、区役所・局等の調査能力の向上を支援することにより、委員会の審議を充実・迅速化します。

これらの取組により、次年度に継続する未処理件数を100件以下、過年度受付案件の未処理件数を10件以下にするとともに、受付案件のうち87.5%以上を6か月以内に処理することをめざします。

#### 《不当要求行為への対応》

不当要求行為対応等の認知率向上

大阪市や職員に対して不当要求行為等があった場合に適切に対処できるよう、機会をとらえて対処方法や未然防止を周知するとともに、行政対象暴力対応研修については、内容の充実に取り組みます。

#### 《職員のコンプライアンス意識向上のための取組》

コンプライアンスに関するメッセージの発信

市民から評価される「職員のコンプライアンス意識」の醸成のため、「コンプライアンスを市民の立場で考えてみよう」を事業の共通テーマとして、効果的なメッセージの発信を意識した取組を進めます。

#### ○ コンプライアンス研修等や職員への情報発信の効果的な実施

コンプライアンス研修を各階層に応じた内容で実施するとともに、区役所・局等において、その実態に応じた研修やコンプライアンス推進強化月間等の取組を強化できるよう、支援します。

その結果、区役所・局等のコンプライアンス担当者が、「研修の結果、自所属（区役所・局等）の職員のコンプライアンス意識を効果的に高めることができた」と認識している割合を、95%以上にすることをめざします。

また、必要な情報を職員間で共有できるよう、コンプライアンス・ニュースを活用し、各事業と連携して相乗効果を上げながらタイムリーな情報を発信します。

これらの取組により、職員アンケートにおける「コンプライアンスを意識していない」との回答割合を2.1%以下にすることを目標とします。

#### ○ 市民向けセミナーの実施

職員のコンプライアンス意識に対する市民からの評価を高めるため、公益通報制度の成果などを説明する市民向けセミナーを、新規で実施します。

## 4 おわりに

平成28年度の大阪市におけるコンプライアンス確保のための取組は、一定の進捗があったものと考えています。一方で、職員のコンプライアンス意識について、市民からは、まだまだ十分な評価をいただけていないことがわかりました。

平成28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、日々の業務を執行するにあたって、「コンプライアンスを意識している」との回答割合は96.5%に達しています。

一方、「コンプライアンスを意識していない」との回答割合は3.5%であり、人数にすると約970人の職員がコンプライアンスを意識していないという結果になっています。

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す。

大阪市としては、さらに職員のコンプライアンス意識を定着・向上させ、すべての職員が「コンプライアンスを意識している」状態をめざす必要があると考えています。

日々の市政運営は、市民の皆様からの信頼のもとに成り立っており、その土台となるものが職員のコンプライアンス意識です。

市民から信頼され、その期待に応えるため、職員一人ひとりが高いコンプライアンス意識を持ち、自らが主体的かつ積極的に業務に取り組む必要があります。

そのために、大阪市では、「コンプライアンス違反を絶対に許さない」という姿勢で、コンプライアンスを市民の立場で考え、その確保に向けた各種の取組について、評価と見直しを繰り返し、効率的かつ実効性のあるものとなるよう積極的に改善を続けてまいります。

## 資料編

- 資料 1 公益通報制度の運用状況（平成 28 年度）
- 資料 2 公益通報の現況を踏まえた意見について（平成 29 年 6 月）
- 資料 3 行政対象暴力対応研修 実施状況（平成 28 年度）
- 資料 4 行政対象暴力対策連絡協議会の体制（平成 28 年度）
- 資料 5 行政対象暴力対策連絡協議会区役所部会・契約部会・生活保護部会  
開催状況（平成 28 年度）
- 資料 6 公の施設一覧表（平成 29 年 4 月現在）
- 資料 7 コンプライアンス事業 体系イメージ図（平成 28 年度）
- 資料 8 コンプライアンス研修（集合型・少人数型）の実施状況（平成 28 年度）
- 資料 9 職員に対するコンプライアンスアンケートの結果（平成 28 年度）
- 資料 10 市政モニターアンケートの結果概要（平成 28 年度）



## 公益通報制度の運用状況（平成 28 年度）

## 1 受付件数

711件（うち顕名による通報198件）

## 2 受付状況

（単位：件）

区 分	内部受付窓口	外部受付窓口	合 計
面 会	72	-	72
電 話	286	-	286
郵 便	78	33	111
フ ァ ク シ ミ リ	18	10	28
ホ ー ム ペ ー ジ ・ メ ー ル	94	120	214
合 計	548	163	711

内部受付窓口の件数は、大阪市の担当部署（総務局監察部監察課及び各区役所、局等のコンプライアンス担当）が受け付けたものである。

外部受付窓口の件数は、公正職務審査委員会（以下「委員会」という。）が受け付けたものである。（下記3についても同じ。）

## 3 関係所属別通報件数

（単位：件）

所 属	内部受付窓口	外部受付窓口	合 計
経 済 戦 略 局	120	1	121( 1)
教 育 委 員 会 事 務 局	71	36	107
環 境 局	52	16	68( 1)
総 務 局	47	3	50( 2)
交 通 局	30	7	37
こ ど も 青 少 年 局	26	7	33
福 祉 局	19	9	28
建 設 局	20	5	25
西 成 区 役 所	20	2	22
水 道 局	15	3	18
消 防 局	12	6	18
住 之 江 区 役 所	10	8	18
そ の 他 の 局 等	62	30	92
そ の 他 の 区 役 所	102	32	134
分 類 で き な い も の	17	8	25
合 計	623	173	796( 3)

1 同種の通報が繰り返し寄せられた主な関係所属

経済戦略局：121件中88件が同種の通報

環境局：68件中11件が同種の通報

なお、既に委員会において審議が行われ処理終了とされた通報と同種の内容の通報が寄せられた場合は、新規通報として受け付けている。

- 2 委員会に関する通報は「総務局」に含めている。
- 3 1件の通報で複数の区役所、局等に関係するものがあるため、受付件数711件とは一致しない。

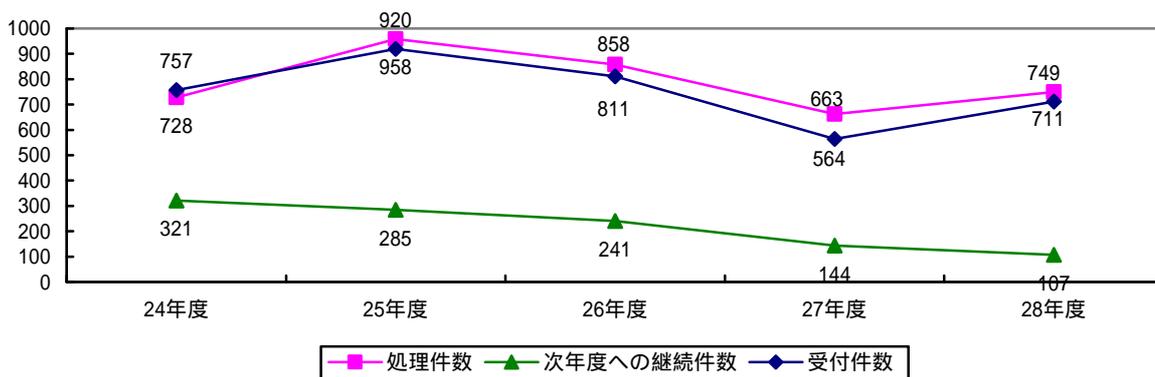
#### 4 処理状況

(1) 公益通報に係る処理状況		
ア	平成28年度に継続されたもの	144件
イ	平成28年度に受け付けたもの	711件
ウ	受け付けた通報はないが、調査を実施することとしたもの	1件
エ	平成28年度において処理したもの	749件
	(ア)委員会が、本市の機関に対して是正等の措置を勧告したもの	0件
	(イ)委員会が、本市の機関に対して意見書を提出したもの	0件
	(ウ)調査の結果、違法又は不適正な事実が認められたもの	46件
	(イ)調査の結果、違法又は不適正な事実が認められなかったもの	153件
	(オ)公益通報制度としての調査その他の措置をとる必要があると認められなかったもの	550件
オ	平成29年度に継続するもの	107件
(2) 不利益取扱いに係る申出処理状況		
ア	平成28年度に継続されたもの	1件
イ	平成28年度に受け付けたもの	1件
ウ	平成28年度において処理したもの	2件
	(ア)調査の結果、不利益な取扱いが認められなかったもの	2件
	(イ)公益通報制度としての調査その他の措置をとる必要があると認められなかったもの	0件
エ	平成29年度に継続するもの	0件

是正等の措置の勧告：条例第9条第1項及び第2項に基づくもの

意見書：条例第24条第1項に基づくもの

通報案件処理件数等の推移



5 違法又は不適正な事実が認められたもの（上記4(1)エ(ウ)）の例

	認定事実	関係所属
ア	アルバイト職員3名の平成28年5月分の賃金が、採用条件書に記載している賃金支払日（翌月の指定支払日）に支給されていなかった。	住吉区役所
イ	平成28年度において、業務委託により行う事業の業務委託契約書が、事業開始時点で作成されていなかった。	福祉局
ウ	平成25年度において、教員が、兼業の許可申請を怠ったまま民間の教育関係の会議に出席し、2万円程度の謝礼を受領していた。	教育委員会事務局
エ	少なくとも平成26年11月までの間、生涯学習ルーム事業用に使用承認された小学校の体育館等において、当該事業がほとんど実施されず、専ら当該事業の指導等を担当する民間団体自身の活動が行われていた。 また、同団体所有の物品が、許可なく体育館等の空きスペースに保管されていた。	教育委員会事務局
オ	平成26年4月から翌年9月までの間、市バス営業所において、自動車運転手に対し、「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」の誤った解釈などから、不必要な、また、実績が不明確な超過勤務命令が行われていた。	交通局
カ	平成27年5月、公園内のトイレの工事完成検査終了及び引き渡し後に、トイレドアの改修に関して、契約手続きもしくは寄附収受手続きをとらないまま手直し工事が行われた。	建設局

7 公正職務審査委員会の状況

・大阪市公正職務審査委員会委員（平成28年度）

委員長 桂 充弘 [弁護士]

委員長代理 白井 弘 [公認会計士]

（第1部会）

第1部会長 桂 充弘 [弁護士]

第1部会長代理 白井 弘 [公認会計士]

矢倉 昌子 [弁護士]

(第2部会)

第2部会長 井上 圭吾 [弁護士]

第2部会長代理 小山 謙司 [公認会計士]

野村 佳代子 [弁護士]

・委員会及び部会の開催状況

開催回数 61回

審議時間 176時間50分

## 公益通報の現況を踏まえた意見について

平成 29 年 6 月 30 日

大阪市長 吉 村 洋 文 様

大阪市公正職務審査委員会  
委員長 桂 充 弘

## 公益通報の現況を踏まえた意見について

標題について、本委員会事務局である総務局監察部から報告を受けた公益通報の現況を踏まえ、職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成 18 年大阪市条例第 16 号）第 24 条第 2 項の規定に基づき、次のとおり意見を述べます。

## 記

## 1 業務の適正性の確保について

平成 28 年度において処理した案件のうち違法又は不適正な事実が認められたものは 46 件、不適切な事実が認められたものは 26 件あり、民間団体の学校施設使用について十分な検討や必要な手続がなされていなかった事案、必要な手続なしに手直し工事が行われていた事案、業務委託契約書が事業開始時点で作成されていなかった事案などがあげられる。

違法又は不適正な事実が認められた事案等の多くは、業務における制度やその趣旨を十分に理解していないこと、必要な手続やルールの遵守が徹底されていないこと、あるいは、組織的に業務を実施する体制が不十分であることによるものである。

当該事案が発生した所属において是正等の措置がとられているため勧告等を行っていないものの、同種事案の発生防止のためには、これを個々の職員の問題として捉えるのではなく、各所属において事案を共有し、組織として業務の適正性を確保する仕組みづくりに取り組むことが重要である。

よって、各所属において、違法又は不適正な事実が認められた事案等を踏まえ、組織全体における再発防止の取組を実施されたい。

## 2 市民への説明責任と対応力の向上について

通報件数全体の類型別分類において、服務規律に関する指摘は大きく減少している一方、業務に関する指摘は増加している。業務に関する指摘のうち市民対応に関する指摘は約 3 割を占めており、平成 27 年度と同件数となっている。

市民対応に関しては、この状況に鑑み、市長は引き続き各所属における丁寧かつ円滑な対応を徹底されるとともに、大阪市としての説明責任を果たすことにより、市民の信頼の確保に一層努められたい。

また、市民対応に関する指摘のうち、約4割が生活保護に関するもので、職員の被保護者への対応について通報が多く寄せられている。これらの全ての事案において対応に問題があるとは言いがたいが、職員の言動、態度や説明内容が相手方から十分理解を得られていないため、公益通報となる事案もあることから、職員の市民への対応力の向上に加え、必要となる制度に関する知識の向上を図られたい。

なお、市民対応において、十分に合理的な説明をしている場合においても執拗に要求等が繰り返される場合には、対応の長期化による職員の疲弊等を防ぐため、早期に組織的な対応をするとともに、引き続き、対応に関する職員への教育・研修に努められたい。

### 3 服務規律違反の更なる削減について

服務規律関係の指摘について、平成26年度及び27年度と比較し、全体として件数が減少していることは評価できるが、教育委員会事務局・学校園は増加しており、環境局は減少しているものの、全所属中で最多件数となっている。

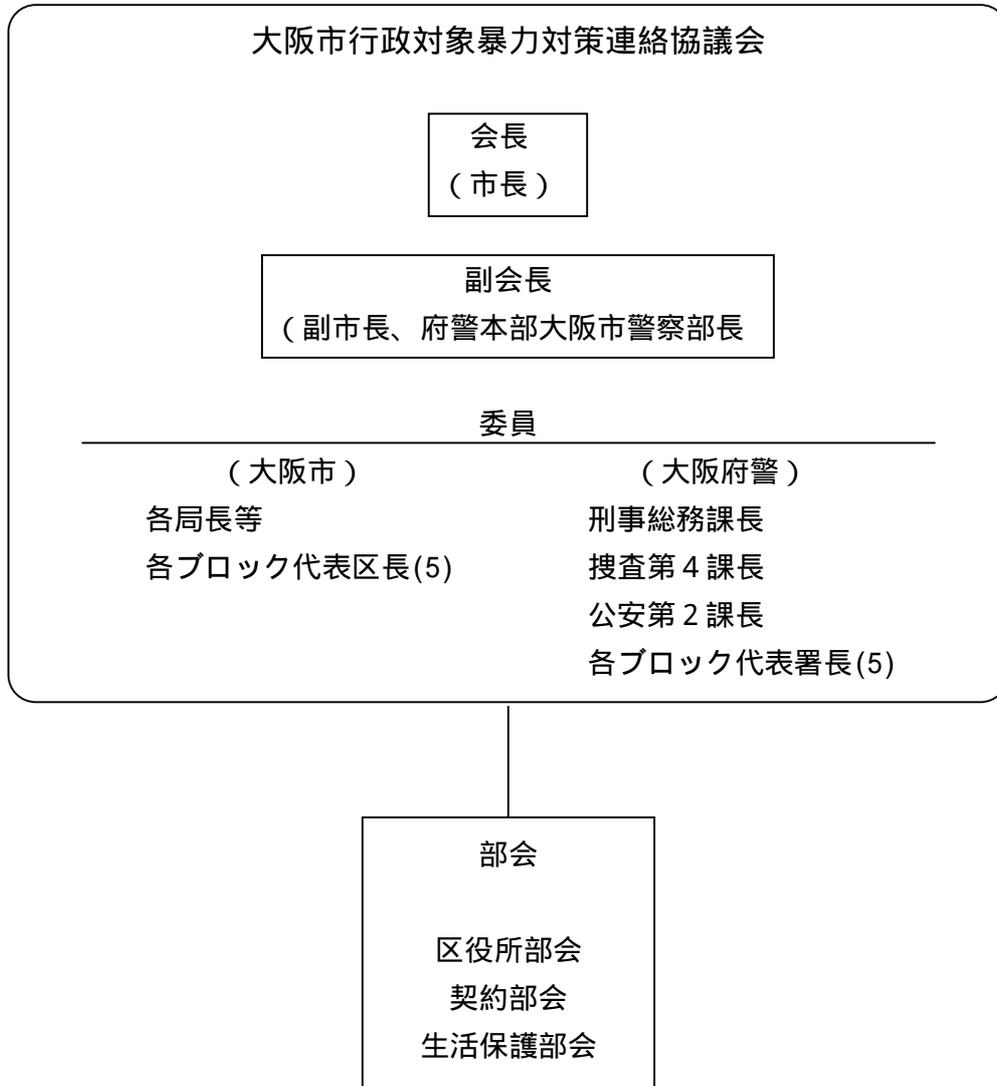
両所属については、本委員会から、服務規律に関する指摘など所属のマネジメントにおいて対処されるべき案件について多数通報が寄せられている状況を踏まえた対応を行うよう、平成27年度に意見を述べたところであるが、上記の状況を踏まえ、取組を継続することが必要である。

## 行政対象暴力対応研修 実施状況（平成28年度）

回次	開催日時	対象所属	参加人数
1	8月19日 14:00～17:15	福祉局	23
2	8月22日 14:00～17:15	都市整備局	15
3	8月31日 14:00～17:15	経済戦略局	28
4	9月2日 14:00～17:15	平野区役所	23
5	9月13日 14:00～17:15	市民局・福祉局・都市計画局	30
6	9月21日 14:00～17:15	鶴見区役所	10
7	9月23日 10:00～12:15	建設局	19
8	9月30日 10:00～12:15	建設局	26
9	10月5日 14:00～17:15	財政局	33
10	10月6日 14:00～17:15	財政局	33
11	10月12日 14:00～17:15	此花区役所・中央区役所・西区役所・浪速区役所・淀川区役所・城東区役所	21
12	10月26日 14:00～17:15	交通局	29
13	10月28日 14:00～17:15	交通局	31
14	11月4日 13:45～17:00	環境局	23
15	11月8日 13:45～17:00	環境局	25
16	11月9日 14:00～17:15	此花区役所・中央区役所・西区役所 港区役所・浪速区役所・淀川区役所	18
17	11月16日 13:45～17:00	環境局	26
18	11月17日 13:45～17:00	環境局	34
19	11月24日 13:45～17:00	環境局	25
20	11月29日 14:00～17:15	東淀川区役所	28
21	12月6日 14:00～17:15	中央区役所・西区役所・港区役所・浪速区役所・淀川区役所	15
22	12月8日 14:00～17:15	生野区役所	17
23	12月12日 14:00～17:15	健康局	29
24	12月14日 14:00～17:15	建設局	18
25	12月15日 14:00～17:15	建設局	29
26	12月21日 14:00～17:15	西成区役所	19
27	12月22日 14:00～17:15	生野区役所	21
28	1月19日 14:00～17:15	建設局	35
29	1月23日 14:00～17:15	住之江区役所	25

合計29回708名

大阪市行政対象暴力対策連絡協議会の体制（平成 28 年度）



## 大阪市行政対象暴力対策連絡協議会区役所部会 開催状況（平成28年度）

区役所名	開催日	開催場所	参加人数	開催概要、意見等
都島区役所	3月14日	都島区役所 第1会議室	20名	・都島警察署刑事課長から最近の動向の説明 ・行政対象暴力対策啓発DVD視聴
福島区役所	5月31日	福島区役所	8名	・会議の構成機関と委員の確認 ・会議の運営についての確認
中央区役所	9月8日	中央区役所 7階 704会議室	18名	・東警察署 刑事課長より東署管内における取組状況についての説明 ・南警察署 刑事課長より南署管内における取組状況についての説明 ・DVD上映「狙われた行政～失敗を糧に」 ・行政対象暴力事例報告等（窓口での事例対応について）
西区役所	1月11日	西区役所 AB会議室	18名	・西警察署刑事課長より暴力団の現状等についての説明 ・不当要求対応DVDの視聴
港区役所	1月19日	港区役所 503会議室	18名	・港警察署刑事課長から最近の動向の説明
大正区役所	9月13日	大正区役所 502会議室	24名	・大正警察署刑事課長から行政対象暴力の現状対策について説明 ・現状対策についての質問・意見交換等
天王寺区役所	2月23日	天王寺区役所 講堂	24名	・天王寺警察署刑事課長から大阪の暴力団情勢の説明 ・天王寺警察署暴力犯係長進行による研修（DVD視聴「不当要求・クレームへの初期対応」）
淀川区役所	2月14日	淀川区役所 会議室	19名	・淀川警察署刑事課長及び警備課長から淀川区内の最近の状況等の説明
東淀川区役所	6月24日	東淀川区役所 304会議室	21名	・東淀川警察署刑事課長から「行政対象暴力の事例と対処方法」について説明
東成区役所	5月12日	東成区役所 3階 301会議室	14名	・暴力団等からの不法・不当な要求事案の予防と排除に関すること（暴力団等の動向と対処）について説明 ・東成警察署 刑事課長・警備課長・暴力犯係長・警備係長との意見交換

区役所名	開催日	開催場所	参加人数	開催概要、意見等
生野区役所	12月5日	生野区役所 6階 大会議室	23名	・生野区役所より会議要旨説明 ・生野警察署より暴力団の現状と対策等についてのDVD視聴及び説明
旭区役所	10月20日	旭区役所 第2・3会議室	25名	・旭警察署刑事課長から行政対象暴力の現状と対応例の説明 ・研修用DVDの視聴
住之江区役所	4月22日	住之江区役所 第3会議室	27名	・新委員の紹介 ・住之江警察署より暴力団情勢と対策について説明 ・暴力対策啓発DVD視聴
住吉区役所	7月20日	住吉区役所 1階第1会議室	34名	・住吉警察署刑事課長代理から行政対象暴力の現状について説明 ・題名「鉄の砦」のビデオ上映 ・住吉警察署刑事課暴力犯係長から基本的な心構えや対処方法について説明 ・情報交換
東住吉区役所	10月24日	東住吉区役所 5階 区長応接室	15名	・部会員自己紹介 ・東住吉区における行政対象暴力の現状について ・情報共有など
平野区役所	4月20日	平野区役所 3階 303会議室	34名	・平野警察署刑事課長から行政対象暴力の現状と対策について、研修用ビデオを織り交ぜ説明
西成区役所	6月2日	西成区役所 4階 4-7会議室	28名	・新委員の紹介 ・西成区内の状況(暴力団等による不法、不当要求事案など) ・その他

#### 大阪市行政対象暴力対策連絡協議会契約部会 開催状況（平成28年度）

開催日	議題
3月7日	・入札等除外措置中の業者に対する措置解除の可否について

#### 大阪市行政対象暴力対策連絡協議会生活保護部会 開催状況（平成28年度）

開催日	議 題
	開催なし

## 公の施設一覧表（平成29年4月現在）

〔対象となる公の施設〕

原則として、事前に使用許可申請を要する宿泊施設、飲食施設、スポーツ施設、文化施設、貸館施設、斎場等

〔暴力団の利益となる使用の例〕

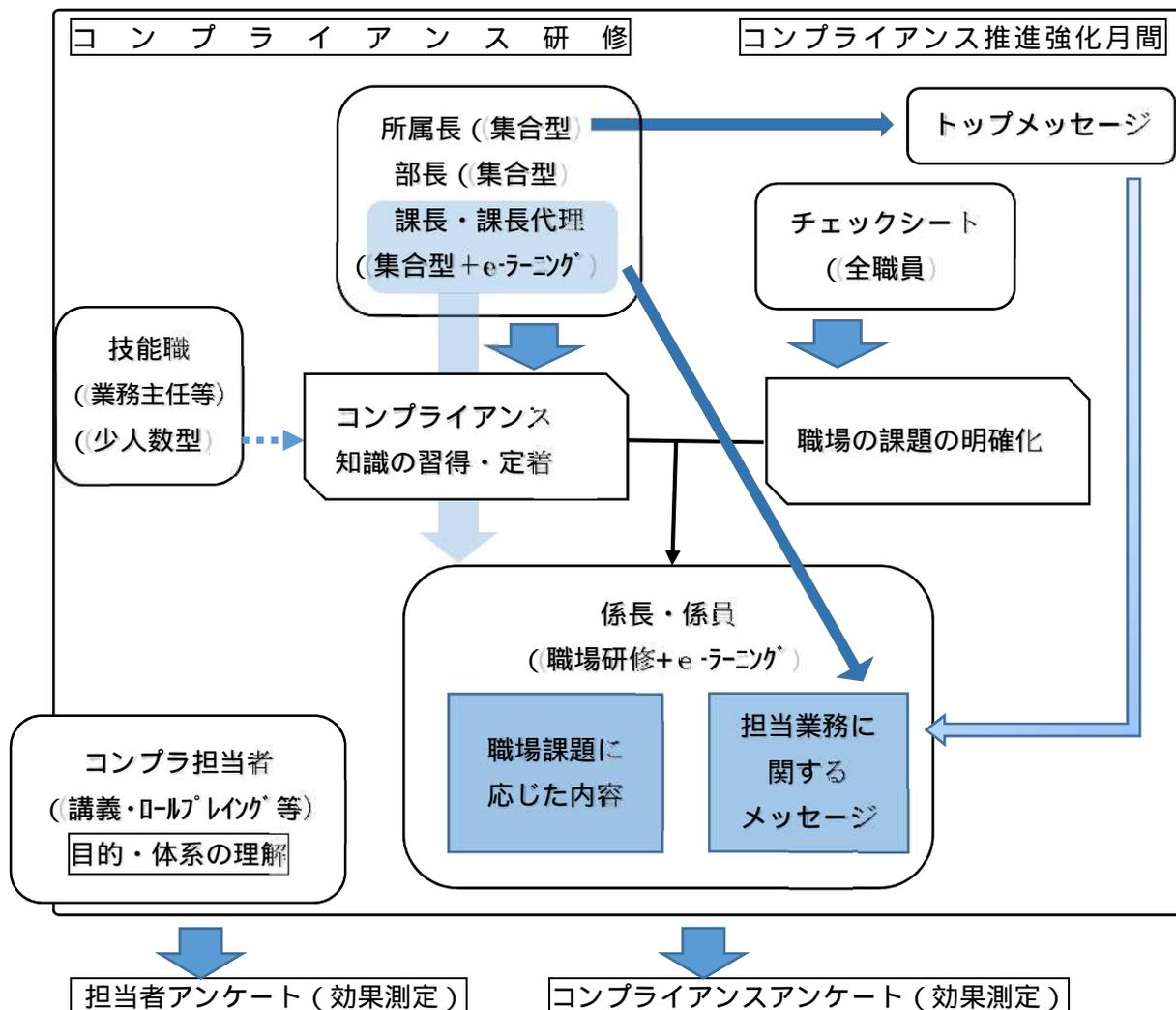
- ・ 斎場における暴力団幹部等の組葬
- ・ 暴力団組長の襲名披露パーティー
- ・ 暴力団幹部等の出所祝い
- ・ 暴力団主催による歌謡ショー、格闘技等のイベント
- ・ 暴力団員らによる慰安旅行の宿泊、宴会
- ・ 暴力団員らによるソフトボール大会等の行事
- ・ 暴力団主催による暴対法対策、資金源獲得その他公序良俗に反する会議

所管局	施設名	対象施設数
経済戦略局〔70施設〕	大阪市立美術館	1
	大阪歴史博物館	1
	自然史博物館	1
	中央公会堂	1
	芸術創造館	1
	長居陸上競技場 他	15
	中央体育館 他	27
	修道館	1
	扇町プール 他	21
	大阪産業創造館	1
	市民局〔38施設〕	北区民センター 他
男女共同参画センター中央館 他		5
福祉局〔32施設〕	長居障害者スポーツセンター 他	2
	北区北老人福祉センター 他	26
	西成市民館	1
	社会福祉センター	1
	早川福社会館	1
	社会福祉研修・情報センター	1
	こども青少年局〔5施設〕	こども文化センター
青少年センター	1	
愛光会館	1	
長居ユースホステル	1	
信太山青少年野外活動センター	1	
環境局〔17施設〕	葬祭場 他	6
	西三国センター 他	8
	此花屋内プール 他	3
都市整備局〔1施設〕	住まい情報センター	1
建設局〔1,045施設〕	慶沢園 他	1,045
港湾局〔354施設〕	天保山岸壁 他	351
	コスモスクエア緑地 他	3
教育委員会事務局〔5施設〕	大阪城音楽堂	1
	総合生涯学習センター 他	3
	クラフトパーク	1
消防局〔1施設〕	阿倍野防災センター	1

慶沢園他計1,045施設には、物品販売、集会その他の行為許可の対象となる都市公園を含む。

10局 32条例 1,568施設  
 （平成28年度排除実績：1件、1名）

## コンプライアンス事業 体系イメージ図（平成28年度）



平成28年度コンプライアンス事業の共通テーマ

「コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう」

日々の業務とコンプライアンス意識とを結び付け、自身の業務でコンプライアンスを実現する。

## コンプライアンス研修（集合型・少人数型）の実施状況（平成 28 年度）

## （ 1 ） 集合型研修

## ・ 所属長

「組織の経営者」としての役割を担う所属長が、各所属におけるリスクを把握・回避して組織を動かしていけるよう、また、所属において「コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう」との明確なメッセージを発信できるよう、組織のトップ層としてのコンプライアンス意識や心構え等を学ぶことにより、自所属職員のコンプライアンス向上させることを目的としています。

回次	開催日時	テーマ	講師
-	7月1日（金） 14:30～15:40	先の先を読む経営	樋口 武男 （大和ハウス工業株式会社代表取締役会長）

## ・ 部長級職員

部長級職員が、所属長を補佐しつつ実務レベルのトップとして所属・所管部署におけるコンプライアンスの確保を具現化できるよう、また部下職員に対して「コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう」との明確なメッセージを発信できるよう、本市の具体的事例に即したコンプライアンスに関する内容を学ぶことにより、部下職員のコンプライアンス意識を向上させることを目的としています。

回次	開催日時	テーマ	講師
第1回	7月21日（木） 10:00～11:10	コンプライアンスについて	西村 捷三 （大阪市人事委員会委員長・弁護士）
第2回	7月26日（火） 10:00～11:10		

## ・課長級・課長代理級職員

課長・課長代理級職員が、部下職員と直に接する管理監督者として「コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう」というメッセージを発信し、各課におけるコンプライアンスの確保につなげるため、課長級及び課長代理級として必要なコンプライアンスに関する知識の習得を図ることを目的としています。

回次	月 日	時 間	講 師
第1回	7月21日(木) 15:45~17:15	不当要求への具体的対応	藤原 善幸 (大阪府警察本部刑事部刑事総務課付 大阪市派遣 警部)
第2回	7月29日(金) 15:45~17:15	公益通報事例からみる本市 のコンプライアンスの現状	大砂 裕幸 (弁護士・前大阪市公正職務審査委員会 委員)
第3回	8月1日(月) 15:00~16:30	コンプライアンスについて のあるべき企業文化の形成 と浸透への取組み	登石 宏明 (富士火災海上保険株式会社執行役員)

## (2) 少人数型研修

現業職場等において、各職員に身近な立場でコンプライアンスに関するメッセージの発信を行う役割を担う職員が、コンプライアンスを自分のこととして受け止めて担当業務においてコンプライアンスを実践するとともに、各職場の他の職員にコンプライアンスの意味・必要性を伝えるための具体的取組みに必要な知識・実践方法を習得することを目的としています。

回次	月日	時間	テーマ及び講師
第1回	11月7日(月)	9:15~12:15	~知識から行動へ~コンプライア ンスの意味とその実践を考える  今井 和興 (FPM - 専任講師)
第2回	11月7日(月)	14:00~17:00	
第3回	11月18日(金)	9:15~12:15	
第4回	11月18日(金)	14:00~17:00	
第5回	12月2日(金)	9:15~12:15	
第6回	12月2日(金)	14:00~17:00	
第7回	12月13日(火)	9:15~12:15	
第8回	12月13日(火)	14:00~17:00	
第9回	12月14日(水)	9:15~12:15	
第10回	12月14日(水)	14:00~17:00	

## 職員に対するコンプライアンスアンケートの結果(平成28年度)

## (1) 職員コンプライアンスアンケート

アンケートの概要	
(1) 対象者	全職員
(2) 回答数	28,095名 ただし、一部設問にのみ回答されたものについても1人と集計しているため、各設問の回答者数の合計とは一致しません。
(3) 実施期間	平成28年10月25日～平成29年2月3日

## 問1

あなたは、大阪市職員に求められる「コンプライアンス」という言葉の意味をどのように理解していますか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 法令を遵守すること。	4,807	17.2%	21.2%
2 法令を遵守することだけでなく、市民(社会)の期待・要請に応えること。	23,068	82.3%	78.1%
3 わからない。	146	0.5%	0.7%

(参考)大阪市職員に求められるコンプライアンスとは、「法令を遵守すること」だけでなく、「市民(社会)の期待・要請に応えること」まで含んで考えます。

## 問2

あなたは、日々の業務を執行するにあたって、「コンプライアンス」を意識していますか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 意識している。	27,040	96.5%	95.9%
2 特に意識していない。	973	3.5%	4.1%

### 問3

あなたは、日々の業務を執行するにあたって、適切に行えているか、日常的にチェックを行っていますか。

回答	回答数	割合	H27年度 割合
1 行っている。	21,036	75.1%	71.3%
2 どちらともいえない。	6,589	23.5%	27.0%
3 行っていない。	385	1.4%	1.7%

### 問4

あなたは、あなたの上司が日々の業務において「コンプライアンス」を意識していると思いますか。

回答	回答数	割合	H27年度 割合
1 そう思う。	24,168	86.3%	84.3%
2 どちらともいえない・わからない。	3,475	12.4%	14.1%
3 そう思わない。	371	1.3%	1.6%

### 問5

あなたは、あなたの上司から「コンプライアンス」に関する考えや方針をきいたことがありますか。

回答	回答数	割合	H27年度 割合
1 ある。	22,448	80.1%	78.1%
2 どちらともいえない・わからない。	4,585	16.4%	18.0%
3 ない。	989	3.5%	3.9%

## 問6

あなたは、あなたの職場でコンプライアンス違反又はそのおそれが生じた場合、その情報が上司に迅速に伝わるとおもいますか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 そう思う。	22,882	81.7%	78.7%
2 どちらともいえない・わからない。	4,596	16.4%	19.3%
3 そう思わない。	545	1.9%	2.0%

## 問7

あなたは、あなたの職場で職務に関して、自由に意見が言えますか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 おおむね自由に意見が言える。	23,720	84.6%	82.8%
2 どちらともいえない。	3,743	13.4%	15.1%
3 自由に意見が言えない。	559	2.0%	2.1%

## 問8

問7で「2 どちらともいえない。」「3 自由に意見が言えない。」と回答した理由は何ですか。(複数回答可)

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 意見を言うことで他の職員からいやみや圧力があり、仕事がしにくくなるため	1,284	29.8%	28.4%
2 職場に、意見を言ったり聞いてもらえるような雰囲気や機会がないため	1,675	38.9%	36.6%
3 意見を言っても採用してもらえず、言ってもしかたがないと思うため	1,644	38.2%	35.3%
4 職場内に相談できる人がいないため	606	14.1%	13.1%
5 意見を言うと自分の仕事が増える。	597	13.9%	11.2%
6 仕事に対して前向きになれず、自分から意見を言うつもりがないため	486	11.3%	9.2%
7 その他	910	21.2%	20.8%

### 問9

あなたは、あなたの職場において業務上のどのプロセスにコンプライアンス違反が発生するおそれがあるか、把握できていると思いますか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 そう思う。	16,941	60.7%	56.3%
2 どちらともいえない・わからない。	10,409	37.3%	41.1%
3 そう思わない。	550	2.0%	2.6%

### 問10

次の大阪市におけるコンプライアンス推進のための取組みをご存知ですか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集			
1 知っている。	22,330	80.0%	75.8%
2 知らない。	5,567	20.0%	24.2%
行政対象暴力対策連絡協議会			
1 知っている。	16,958	60.7%	54.0%
2 知らない。	10,989	39.3%	46.0%
行政対象暴力対応研修			
1 知っている。	16,618	59.5%	53.2%
2 知らない。	11,328	40.5%	46.8%
コンプライアンス白書			
1 知っている。	18,329	65.6%	57.7%
2 知らない。	9,629	34.4%	42.3%
コンプライアンスハンドブック			
1 知っている。	22,176	79.3%	75.8%
2 知らない。	5,779	20.7%	24.2%

回答	回答数	割合	H27年度 割合
コンプライアンスカード			
1 知っている。	20,966	75.1%	70.5%
2 知らない。	6,969	24.9%	29.5%

## 問11

次の大阪市におけるコンプライアンス推進のための制度や取組みは、本市職員のコンプライアンス意識の向上に役立っていると思いますか。

回答	回答数	割合	H27年度 割合
公益通報制度			
1 役立っている。	16,736	59.9%	56.6%
2 どちらともいえない。	9,637	34.5%	36.0%
3 役立っていない。	960	3.4%	3.9%
4 その取組みを知らない。	601	2.2%	3.5%
コンプライアンス研修			
1 役立っている。	22,019	78.8%	76.3%
2 どちらともいえない。	5,073	18.1%	19.9%
3 役立っていない。	705	2.5%	2.7%
4 その取組みを知らない。	159	0.6%	1.1%
コンプライアンス推進強化月間			
1 役立っている。	14,170	50.7%	45.2%
2 どちらともいえない。	11,672	41.7%	45.6%
3 役立っていない。	1,670	6.0%	6.5%
4 その取組みを知らない。	439	1.6%	2.7%

回答	回答数	割合	H27年度 割合
コンプライアンス・ニュース			
1 役立っている。	16,802	60.1%	55.9%
2 どちらともいえない。	9,260	33.2%	35.9%
3 役立っていない。	1,074	3.8%	4.0%
4 その取組みを知らない。	800	2.9%	4.2%

## (2) コンプライアンス担当者アンケート(概要)

アンケートの概要	
(1) 対象者	各所属においてコンプライアンスに関する業務を担当する課長級以下の職員
(2) 回答数	111名
(3) 実施期間	平成29年2月17日(金)～平成29年3月3日(金)

### 問1

平成28年度のコンプライアンス研修を実施した結果、あなたの所属の職員のコンプライアンス意識を効果的に高めることができましたか。

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 高めることができました	32	28.8%	36.4%
2 どちらかというと高めることができました	75	67.6%	59.0%
3 どちらかというと高めることができなかった	3	2.7%	3.8%
4 高めることができなかった	1	0.9%	0.8%

### 問2

平成28年度のコンプライアンス担当者研修の受講は、あなたの所属の公益通報処理に係る調査能力の向上に役立ったと思いますか。(研修受講者数62名中)

回答	回答数	割合	H27年度割合
1 役立った	28	45.1%	/
2 どちらかというと役立った	30	48.4%	
3 どちらかというと役立てることができなかった	4	6.5%	
4 役立てることができなかった	0	0.0%	

## 市政モニターアンケートの結果概要(平成28年度)

### 「公益通報制度及び大阪市職員のコンプライアンス意識について」

【調査目的】

大阪市では、市政に対する市民の信頼を確保するため、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」を施行し、公益通報制度を運用するとともに、大阪市職員のコンプライアンス意識を高めるための各種取り組みを実施しています。  
この調査は、公益通報制度の認知度及び大阪市職員のコンプライアンス意識に対する評価などを測ることにより、大阪市における今後のコンプライアンスに関する取組みを検討する際の基礎資料とすることを目的とします。

【実施期間】

平成28年11月25日～12月5日

【留意点】

質問文及び選択肢などの長い文章については、簡略化して表示している場合があります。  
数値(%)は、各実数を元に比率表示し、小数第2位を四捨五入しています。  
したがって、内訳の合計が全体の計に一致しないことがあります。

【回答者数と内訳】

598名/796名 (回答率75.1%) (上段:人数、中段:横比率、下段:縦比率)

年代		29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	合計
性別	男性	14 4.7%	46 15.3%	67 22.3%	72 24.0%	101 33.7%	300 100.0%
	女性	36 12.1%	72 24.2%	64 21.5%	70 23.5%	56 18.8%	298 100.0%
合計		50 8.4%	118 19.7%	131 21.9%	142 23.7%	157 26.3%	598 100.0%

【結果の概要】

設問1 大阪市において、大阪市職員の業務に法令違反などがあるときに通報できる「公益通報制度」を設置していることをご存知です。

全体の傾向

・「知らない」と答えた方が70.6%であった。

性別による傾向

・男性と女性で認知に差がある。

年代別の傾向

・年代が高くなるほど認知が高いことが分かる。

	男性 (300名)		女性 (298名)		モニター全体 (598名)	
制度の概要を知っている	42	14.0%	11	3.7%	53	8.9%
名前だけ知っている	86	28.7%	37	12.4%	123	20.6%
知らない	172	57.3%	250	83.9%	422	70.6%
合計	300	100.0%	298	100.0%	598	100.0%

	29歳以下 (50名)		30歳代 (118名)		40歳代 (131名)		50歳代 (142名)		60歳以上 (157名)		モニター全体 (598名)	
制度の概要を知っている	3	6.0%	4	3.4%	9	6.9%	21	14.8%	16	10.2%	53	8.9%
名前だけ知っている	5	10.0%	15	12.7%	25	19.1%	33	23.2%	45	28.7%	123	20.6%
知らない	42	84.0%	99	83.9%	97	74.0%	88	62.0%	96	61.1%	422	70.6%
合計	50	100.0%	118	100.0%	131	100.0%	142	100.0%	157	100.0%	598	100.0%

大阪市では毎年、公益通報の受付件数、受付状況、処理状況等を取りまとめて公表( )しています。  
ホームページ上では「平成27年度における職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例の運用状況」(以下「条例の運用状況」といいます。)というタイトルで、次のアドレスのページに掲載しています。  
<http://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000359682.html>

設問2 「条例の運用状況」を公表していることをご存知でしたか。

全体の傾向

・「知らない」と答えた方が91.8%であった。

性別による傾向

・男性と女性で認知に差がある。

年代別の傾向

・50歳代、60歳代以上の認知がやや高いことが分かる。

	男性 (300名)		女性 (298名)		モニター全体 (598名)	
知っていた	40	13.3%	9	3.0%	49	8.2%
知らなかった	260	86.7%	289	97.0%	549	91.8%
合計	300	100.0%	298	100.0%	598	100.0%

	29歳以下 (50名)		30歳代 (118名)		40歳代 (131名)		50歳代 (142名)		60歳以上 (157名)		モニター全体 (598名)	
知っていた	4	8.0%	6	5.1%	5	3.8%	15	10.6%	19	12.1%	49	8.2%
知らなかった	46	92.0%	112	94.9%	126	96.2%	127	89.4%	138	87.9%	549	91.8%
合計	50	100.0%	118	100.0%	131	100.0%	142	100.0%	157	100.0%	598	100.0%

設問3 「条例の運用状況」をご覧になられて、どのように思われますか。

全体の傾向

・「とても分かりやすい」「分かりやすい」と答えた方が併せて57.4%、「分かりにくい」「とても分かりにくい」と答えた方が併せて42.6%であり、分かりやすいと感じた方がやや多かった。

とても分かりやすい	21	3.5%
分かりやすい	322	53.8%
分かりにくい	228	38.1%
とても分かりにくい	27	4.5%
合計	598	100.0%

設問4 - 1 設問3で「とても分かりやすい」「分かりやすい」を選択した方におたずねします。どういう点が分かりやすいと思われましたか。(複数回答可)

回答対象者	343
-------	-----

項目が分類されている	222	64.7%
表がまとまっている	156	45.5%
文章が読みやすい	101	29.4%
その他	4	1.2%

設問4 - 2 設問3で「分かりにくい」「とても分かりにくい」を選択した方におたずねします。どういう点が分かりにくいと思われましたか。(複数回答可)

回答対象者	255
-------	-----

文章が読みにくい	131	51.4%
表が分かりにくい	104	40.8%
項目が多い	83	32.5%
その他	46	18.0%

「その他」の具体的な内容

詳細が不明である。情報が不十分である。 15件

【主なご意見】

項目の一部例しか示されていない。今後の対策なども必要ではないか。  
全体像が見えない。

用語・内容が分からない。分かりづらい。 14件

【主なご意見】

専門用語が多いと思いました。  
各項目の説明が不足している。

具体的でない。 8件

【主なご意見】

例を挙げていないので、あまりよくわからない。  
件数などの概要の数字だけで、具体的な項目(文章)が少ない。

表記・形式が見づらい。 4件

【主なご意見】

文章の全角半角が統一されていない。  
スマホで表示が崩れている。

その他 5件

設問5 「条例の運用状況」をご覧いただいて、公益通報制度は大阪市のコンプライアンス確保に役立っていると思いますか。

全体の傾向

・「役立っていると思う」「どちらかといえば役立っていると思う」と答えた方が併せて59.4%、「どちらかといえば役立っていない」「役立っていない」と答えた方が併せて19.6%、「わからない」と答えた方が21.1%であり、公益通報制度がコンプライアンス確保に役立っていると感じている方が多かった。

役立っていると思う	84	14.0%
どちらかといえば役立っていると思う	271	45.3%
どちらかといえば役立っていないと思う	69	11.5%
役立っていないと思う	48	8.0%
わからない	126	21.1%
合計	598	100.0%

大阪市では、コンプライアンスの意味を「法令等をしっかり守ることを基本とし、全体の奉仕者として、法令の奥にある市民の要請を理解し、これに応えていくこと」と考えています。

設問6 大阪市役所・区役所などを訪れた際の印象や、新聞・テレビなどの報道から見て、大阪市職員は、職務の執行に際して、コンプライアンスを意識していると思いますか。

全体の傾向

・「とても意識していると思う」「概ね意識していると思う」と答えた方が併せて47.7%、「あまり意識していないと思う」「全く意識していないと思う」と答えた方が併せて34.8%、「わからない」と答えた方が17.6%であり、大阪市職員が職務の執行に際して、コンプライアンスを意識していると思う方が、そう思わない方よりやや多かった。

とても意識していると思う	22	3.7%
概ね意識していると思う	263	44.0%
あまり意識していないと思う	171	28.6%
全く意識していないと思う	37	6.2%
わからない	105	17.6%
合計	598	100.0%

設問7 大阪市では10年前(平成18年4月)からコンプライアンスに関する各種取組みを実施していますが、10年前と比較して、大阪市職員のコンプライアンス意識はどう変わったと思いますか。

全体の傾向

・「変わらないと思う」と答えた方が35.1%と最も多く、「よくなったと思う」と答えた方は29.4%にとどまった。「悪くなったと思う」と答えた方は2.7%であった。

よくなったと思う	176	29.4%
変わらないと思う	210	35.1%
悪くなったと思う	16	2.7%
わからない	196	32.8%
合計	598	100.0%

大阪市職員のコンプライアンス意識の変化と設問5「公益通報制度がコンプライアンス確保に役立っているとの認識」との関係  
 ・「よくなったと思う」と答えた方も「変わらないと思う」と答えた方も、公益通報がコンプライアンス確保に役立っていると感じている傾向にある。「悪くなったと思う」と答えた方は、公益通報がコンプライアンス確保に役立っていないと感じている傾向にある。

設問7 \ 設問5	役立っていると思う (84名)		どちらかといえば役立っていると思う (271名)		どちらかといえば役立っていないと思う (69名)		役立っていないと思う (48名)		わからない (126名)		モニター全体 (598名)	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
よくなったと思う	55	9.2%	95	15.9%	9	1.5%	4	0.7%	13	2.2%	176	29.4%
変わらないと思う	13	2.2%	103	17.2%	40	6.7%	26	4.3%	28	4.7%	210	35.1%
悪くなったと思う	0	0.0%	1	0.2%	7	1.2%	7	1.2%	1	0.2%	16	2.7%
わからない	16	2.7%	72	12.0%	13	2.2%	11	1.8%	84	14.0%	196	32.8%
合計	84	14.0%	271	45.3%	69	11.5%	48	8.0%	126	21.1%	598	100.0%

大阪市職員のコンプライアンス意識の変化と設問6「現在の大阪市職員のコンプライアンス意識」との関係

・「変わらないと思う」と答えた方のうち、「大阪市職員はコンプライアンスをとて意識している、概ね意識している」と答えた方はモニター全体の13.2%であるのに対し、「大阪市職員はコンプライアンスをあまり意識していない、全く意識していない」と答えた方はモニター全体の21.1%であった。一方で、「よくなったと思う」と答えた方で「大阪市職員はコンプライアンスをとて意識している、概ね意識している」と答えた方はモニター全体の25.1%であった。

設問7 \ 設問6	とても意識していると思う (22名)		概ね意識していると思う (263名)		あまり意識していないと思う (171名)		全く意識していないと思う (37名)		わからない (105名)		モニター全体 (598名)	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
よくなったと思う	18	3.0%	132	22.1%	21	3.5%	0	0.0%	5	0.8%	176	29.4%
変わらないと思う	3	0.5%	76	12.7%	106	17.7%	20	3.3%	5	0.8%	210	35.1%
悪くなったと思う	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%	13	2.2%	1	0.2%	16	2.7%
わからない	1	0.2%	55	9.2%	42	7.0%	4	0.7%	94	15.7%	196	32.8%
合計	22	3.7%	263	44.0%	171	28.6%	37	6.2%	105	17.6%	598	100.0%

大阪市では毎年、大阪市におけるコンプライアンスに関する各種取組みに関する実施状況と振り返り、次年度の取組み内容をまとめた「コンプライアンス白書」を公表しています。  
 ホームページ上では、「コンプライアンス白書」については次のアドレスのページに掲載しています。  
<http://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000011518.html>

設問8 「コンプライアンス白書」を公表していることをご存知でしたか。

全体の傾向

・「知らなかった」と答えた方が95.0%であった。

性別による傾向

・男性と女性で認知に差がある。

年代別の傾向

・50歳代、60歳代以上の認知がやや高いことが分かる。

	男性 (300名)		女性 (298名)		モニター全体 (598名)	
知っていた	23	7.7%	7	2.3%	30	5.0%
知らなかった	277	92.3%	291	97.7%	568	95.0%
合計	300	100.0%	298	100.0%	598	100.0%

	29歳以下 (50名)		30歳代 (118名)		40歳代 (131名)		50歳代 (142名)		60歳以上 (157名)		モニター全体 (598名)	
知っていた	2	4.0%	3	2.5%	3	2.3%	10	7.0%	12	7.6%	30	5.0%
知らなかった	48	96.0%	115	97.5%	128	97.7%	132	93.0%	145	92.4%	568	95.0%
合計	50	100.0%	118	100.0%	131	100.0%	142	100.0%	157	100.0%	598	100.0%

設問9 「コンプライアンス白書」をご覧になられてどのように思われましたか。

全体の傾向

・「とても分かりやすい」「分かりやすい」と答えた方が併せて52.3%、「分かりにくい」「とても分かりにくい」と答えた方が併せて47.7%であり、分かりやすいと感じた方がやや多かった。

とても分かりやすい	16	2.7%
分かりやすい	297	49.7%
分かりにくい	258	43.1%
とても分かりにくい	27	4.5%
合計	598	100.0%

設問10 - 1 設問9で「とても分かりやすい」「分かりやすい」を選択した方におたずねします。どういう点が分かりやすいと思われましたか。(複数回答可)

回答対象者	313	
項目が分類されている	162	51.8%
文章が読みやすい	162	51.8%
図表が分かりやすい	73	23.3%
その他	4	1.3%

設問10 - 2 設問9で「分かりにくい」「とても分かりにくい」を選択した方におたずねします。どういう点が分かりにくいと思われましたか。(複数回答可)

回答対象者	285	
文章が読みにくい	176	61.8%
項目が多い	95	33.3%
図表が分かりにくい	56	19.6%
その他	46	16.1%

「その他」の具体的な内容

用語・内容が分からない。分かりづらい。 14件

【主なご意見】

コンプライアンスという言葉自体の意味がまだ浸透、定着していないと思われるので、内容を読んでもすぐには理解しがたい。  
 用語の意味も内容もまったくわからない。

表記・形式が見づらい。 12件

【主なご意見】

PDFを見ないとわからないのは不親切。  
 フォントが読みづらいので変えたほうが良い。概要版が文章のみで強調下線等もなく把握しづらい。

具体的でない。詳細が不明。	9件
【主なご意見】 取り上げている項目が、具体性を欠き漠然としているように思う。 もっと詳細な事案報告がないと曖昧模糊とした感じを受ける。	
当たり障りのない内容でしかない。	6件
【主なご意見】 取り組む姿勢を示してアピールしてるだけで、個々の意識は悪いまま。 コンプライアンスを阻害する要因まで踏み込まないと状況を十分理解できない。	
その他	5件