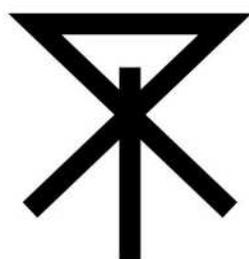


大阪市コンプライアンス白書

～市民の信頼確保に向けて～

《平成24年度版》

平成25年6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	... 3
(3) 内部統制体制	... 5
(4) 内部監察制度	... 6
(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	... 7
(6) コンプライアンス推進のためのその他の取組み	... 8
3 平成 25 年度の取組内容	...11
4 おわりに	...12

資料編

資料 1 公益通報統計資料	...資 1
資料 2 公の施設一覧表	...資 7
資料 3 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	...資 9
資料 4 行政対象暴力対応研修 実施状況	...資 12
資料 5 大阪市の内部統制体制及び行政対象暴力にかかる体制	...資 13
資料 6 内部監察（定期監察・随時監察）の流れ	...資 14
資料 7 定期監察の結果及び改善措置（概要版） 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 16
資料 8 コンプライアンス研修（集合型・グループ討論型）の実施状況	...資 22
資料 9 コンプライアンスアンケートの結果概要	...資 25
資料 10 リーガルサポーターズ相談件数一覧表	...資 28

各資料は平成 24 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」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の各種取組みを実施してきました。

これらの取組みを実施することにより、平成 24 年度に職員を対象として実施したコンプライアンスアンケートでは、コンプライアンスに関する意識について「今年度」もしくは「昨年度以前」から変わっていると回答割合が、昨年度の約 95%を上回る約 96%となっており、職員間のコンプライアンスへの高い意識が維持されています。

一方で、全市的に、服務規律の厳格化や服務規律の確保に向けた取組みが行われる中、平成 24 年度においては 22 名の職員が逮捕されるなど不祥事が絶えず、また、過去の内部監察に係る改善措置の実施状況が不十分なケースが見受けられるなど、これからも継続して職員のコンプライアンス意識の徹底と不正を未然に防げるような職場環境づくりに取り組む必要があります。

この「大阪市コンプライアンス白書」は、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、今後の課題を整理して具体的な取組内容を検討するために作成しています。

今後とも、職員一人ひとりのコンプライアンス意識を向上させるとともに、市民から信頼され、市民の信託に応える組織風土を確立していくための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 < 資1 > 参照）

ア 「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」に基づく公益通報制度

本市職員や委託先事業者の役職者によ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等からも通報を受け付け、大阪市公正職務審査委員会（以下「委員会」といいます。）の下、事実調査を行い、調査結果に応じて是正措置等を図るとともに、通報者の保護を講じる公益通報制度を運用しています。

通報案件は、全て外部委員から構成される委員会において、外部の視点から調査の要否を判断し、処理しています。

《平成24年度の取組内容》

平成24年7月24日に公正職務審査委員を3名から6名に増員し、同年8月7日から2部会制の運用を開始しました。

平成25年3月21日付けで委員会から各区等（大阪市の各区役所、局、室及び中央卸売市場をいいます。以下同じ。）に対し、「公益通報に係る調査時の留意点について」注意喚起が行われました。

通報処理状況

前年度からの繰越件数	290件（前年度239件、51件増）
公益通報受付件数	757件（前年度562件、195件増）
通報によらない案件数	2件（前年度0件、2件増）
処理件数	728件（前年度511件、217件増）
次年度への繰越件数	321件（前年度290件、31件増）

イ 委員会による勧告及び意見書の内容に関する報道発表

類似事例の是正や当該事実の発生防止を図るため、勧告及び意見書の内容を公表する必要があると委員会が判断した場合、その内容を報道発表しています。

《平成24年度の取組内容》

勧告を行ったもの	3件	
意見書を提出したもの	1件	合計4件

【平成24年度の取組内容に対する評価】

委員会の委員を新たに3名委嘱し、委員会を2部会制で運用するなどした結果、前年度より217件増の728件の通報を処理することができました。

しかし、前年度より195件増の757件の受付件数があり、前年度からの繰越件数290件と通報によらない案件2件を合計した1,049件のうち、321件が未処理件数となり、目標件数の130件を達成することはできませんでした。

平成25年3月21日付けの委員会からの注意喚起により、適正な事実調査事務について再確認しました。

【今後の課題】

通報処理件数は、前年度より増加していますが、引き続き通報処理の迅速化を図り、翌年度に繰り越す未処理件数を減少させる必要があります。

公益通報処理事務の適正を確保するため、コンプライアンス担当者に対する研修等を通じて、事務取扱要領の内容等のさらなる周知徹底を図る必要があります。

(2) 不当要求行為対応

ア 「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」に基づく不当要求行為への対応

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等から委員会に報告することとしています。

《平成24年度の取組内容》

報告件数：0件

イ 公の施設からの暴力団の利益となる使用の排除（資料2 <資7> 参照）

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、大阪府警察本部（以下「大阪府警」といいます。）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。

《平成24年度の取組内容》

対象施設：10局 36条例 1,578施設

排除措置実施実績：3件、のべ4人

ウ 行政対象暴力対策連絡協議会（資料3、5 <資9、13> 参照）

暴力団等からの不法・不当要求事案の予防及び排除を目的として、「大阪市行政対象暴力対策連絡協議会設置要綱」に基づき、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」を設置しています。

また、協議会の下に「幹事会」を設置し、連絡調整を行うとともに、「区役所部会」、「契約部会」及び「生活保護部会」を設置し、個別の業務においても大阪府警との連携を図っています。

《平成24年度の取組内容》

区役所部会の開催実績：20区、のべ21回

契約部会の開催実績：2回

エ 行政対象暴力対応研修（資料4 <資12> 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研修を実施しています。

《平成24年度の取組内容》

対象所属：20 区役所、計画調整局、都市整備局

実施回数：27 回（うち計画調整局、都市整備局は合同して実施）

参加人数：950 名

オ 暴力団等対策ビデオの貸出し

行政対象暴力に関する知識を習得するために参考となる暴力団等対策ビデオの貸出しを行い、各区等における研修等で使用しています。

《平成24年度の取組内容》

貸出実績：7 所属、9 回

カ 不当要求防止責任者講習

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により、不当要求行為や行政対象暴力の排除に向けた組織的な取組みを進め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」の協力により、不当要求防止責任者講習を実施しています。

《平成24年度の取組内容》

開催日：平成 24 年 9 月 28 日

参加者：41 名

キ 不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集

不当要求行為等に対する基本的な対応要領、過去の事例を題材にした処理方法や未然防止のためのポイント等をまとめた「不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集」を作成しています。

《平成24年度の取組内容》

平成 25 年 3 月、新たに「不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集」を作成するとともに、庁内ポータルに掲載し、職員への周知を図りました。

【平成24年度の取組内容に対する評価】

取組内容としては一定定着してきている。

「不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集」は、不当要求行為、行政対象暴力に至らない、職場でよく起こりうる事案も念頭に置いたものであり、引き続き職員への周知を行うとともに、積極的に活用を図るべきものと考えています。

【今後の課題】

職員アンケートの結果によると、不当要求行為対応の認知率は 49.0%、行政対象暴力対策連絡協議会の認知率は 23.1%、行政対象暴力対応研修の認知率は

25.1%となっており、継続的な周知に努める必要があります。

(3) 内部統制体制

ア 「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」に基づく内部統制体制（資料5 <資13> 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」と位置付け、コンプライアンスを推進する上でのそれぞれの使命と責任を明らかにする体制を整備しています。

また、各区等においても、内部統制の体制に関する要綱を制定し、内部統制体制を整備しています。

《平成24年度の取組内容》

継続実施

イ 内部統制連絡会議及び同幹事会議

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24年度の取組内容》

大阪市内部統制連絡会議幹事会議の開催日：平成24年6月5日、8月16日

ウ コンプライアンス担当者に対する研修会

コンプライアンスを推進するため、各区等において実務を担当する職員に対して研修会を実施しています。

《平成24年度の取組内容》

新たに研修会を開催しました。

開催日：平成24年6月5日、6日

参加者数：71人

エ 警察OB（嘱託職員）の配置

内部統制体制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効果的に実施するため、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24年度の取組内容》

平成24年4月から新たに4名を配置しました。これらの職員は、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24年度の取組内容に対する評価】

定例的な事務に加えて、各区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の配置により、監察部による調査について、事務処理量の増のみならず、職員と異なる視点を加えるなど、質の面も改善を図ることができました。

【今後の課題】

各区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要の役割を果たす者であり、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、昨年度（106件）以上の監察部職員による調査を実施するとしているところであり、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6、7〈資14、16〉参照）

本市職員の事務の執行が法令等を遵守し、適正に行われているかどうかを自律的に監察し、その結果に応じて改善措置を講じる内部監察の制度を運用しています。

《平成24年度の取組内容》

平成24年3月に内部監察規程を改正し、定期監察における共通課題監察と個別課題監察を一本化して、毎年1回、各区等で個別に課題を定めて監察を実施することとしました。

改正後の内部監察規程に基づき、平成24年度定期監察を実施し、その結果を平成25年3月に公表しました。

過去の内部監察の改善措置を定着させるため、過去の内部監察に係る改善措置の実施状況について監察部職員による実地調査を新たに行うこととし、33所属に対して実施しました。

【平成24年度の取組内容に対する評価】

共通課題監察と個別課題監察の一本化のほか、「課題抽出シート」及び「調査項目・方法一覧表」の提供も新たに実施し、23年度までの取組内容の見直し改善を図りました。これらについては、各区役所、局等のコンプライアンス担当者に対するアンケートの結果でも、事務を効率化できた旨の結果が得られています。

過去の内部監察の改善措置の実施状況に係る実地調査についても、各区等のコンプライアンス担当者に対するアンケートの結果で、過去の改善を振り返るきっかけと課題認識の共有化を図ることができた旨の回答が得られており、有効な取

組みであったと考えています。

【今後の課題】

内部監察については、これまで法令等の遵守の確保及び不正な行為の防止について行ってきたところであり、基本的にはこれらを継続していくものの、一般的に内部統制の目的のひとつとされる「業務の有効性や効率性」の観点も加味していく必要があります。

(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8 <資22>参照）

コンプライアンスの推進のための意識改革及び組織風土の改革を図ることを目的として、全職員を対象とした「コンプライアンス研修」を実施しています。

《平成24年度の取組内容》

() 集合型研修

テーマ：「風通しの良い職場づくり」を基本に講師によりテーマ設定

・ 局部長級 回数：3回

受講者数：318人

・ 課長・課長代理級 回数：9回

受講者数：2,150人

() グループ討論型研修

これまでの課長・課長代理級職員に加え、新たに係長級職員及び技能統括主任、部門管理主任の一部の方に参加いただきました。また、参加対象者の拡大に伴い、開催回数を増加させました。

テーマ：職場風土のマネジメントから考えるリーダー

回数：16回（前年度8回）

受講者数：537人（前年度218人）

() 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して、各職場で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30,685人となりました。

() 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-ラーニング型の研修を実施しました。

受講者数：50,701人

() 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からの依頼に基づき、監察部から講師を派遣し、研修

を実施しました。

回数：9回

受講者数：847人

イ コンプライアンスアンケート（資料9＜資25＞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24年度の取組内容》

個人情報の適正な取扱いに関するアンケートと併せて実施しました。

回答者数：31,753人

各区等のコンプライアンス担当者等に対するアンケートを実施しました。

回答者数：65人

【平成24年度の取組内容に対する評価】

これまでの継続的な取組みのほか、グループ討論型研修を技能職場のリーダー層へも対象を拡大し、また回数も倍増して実施しました。その結果、職員アンケートでは、コンプライアンスに関する意識について「今年度」又は「昨年度以前」から変わっている旨の回答が、昨年度の約95%を上回る約96%となり、高水準の回答割合を維持することができました。

しかしながら、「職場で自由に意見が言える」という回答割合は72.3%で、年度目標の74%を達成することができませんでした。

【今後の課題】

「職場で自由に意見が言える」との回答割合をさらに増加させるためには、当該回答を選択しなかった理由を把握し、対策を講じる必要があります。

(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

コンプライアンスに関する取組みを強化するため、毎年9月を「コンプライアンス推進強化月間」とし、各区等において各種の取組みを実施しています。

《平成24年度の取組内容》

「コンプライアンス推進強化月間」に全市共通の対応として、月間の周知用ポスターを作成し、各職場へ掲示を依頼するとともに、「コンプライアンスチェックシート」を作成周知し、グループ討論型のコンプライアンス研修を実施しました。

【主な各区等の取組み】

- ・周知ポスターの掲示（45所属）
- ・所属長等による職場巡視（35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（35所属）
- ・チェックシートの実施（35所属）

- ・職場コンプライアンス等研修の集中実施（27 所属）
- ・定期監察の集中実施（22 所属） など

イ コンプライアンスハンドブック

各職場におけるコンプライアンス研修の教材として使用することができる「コンプライアンスハンドブック」を作成しています。

[コンプライアンスハンドブック]

<http://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000011523.html>

《平成24年度の取組内容》

各制度の変更点や職制改正等を反映して改訂するとともに、職員に改めて周知しました。

ウ コンプライアンスカード

コンプライアンス上の問題が起こったときに使用するよう、コンプライアンス・ガイドラインや公益通報受付窓口などについて記載した「コンプライアンスカード」を作成しています。

《平成24年度の取組内容》

職制改正等を反映して改訂するとともに、職員に改めて周知しました。

エ コンプライアンス・ニュース

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、平成23年9月から「コンプライアンス・ニュース」を発行しています。

《平成24年度の取組内容》

発行回数：12回

新たに発行時に組織内メールを活用し各職員あてに発行の情報提供を行うことにより、職員への一層の周知を図りました。

オ 現場コンプライアンス確認

監察部職員が現場に直接出向き、各区等のコンプライアンス担当者とコンプライアンス推進の取組み等に関する現状の問題点や課題等について意見交換を行う「現場コンプライアンス確認」を実施しています。

《平成24年度の取組内容》

確認所属数：11 所属

カ コンプライアンスチェックシート

コンプライアンス推進のための具体的な取組みを各職場において検討するに当たっての素材として、コンプライアンスチェックシートを作成し、庁内ポータルに掲載しています。

《平成24年度の取組内容》

継続実施

キ リーガルサポーターズ制度（資料 10 < 資 28 > 参照）

日々の業務執行においてコンプライアンスを高めていくためには、よりタイムリーかつ的確なリーガルチェックが必要であり、事案に応じて弁護士による法的助言を得ることができるようにするため、「リーガルサポーターズ制度」を運用しています。

なお、平成 25 年度からは、総務局行政部がこの制度を所管することとなっています。

《平成24年度の取組内容》

相談件数：318件（昨年度217件）

平成 24 年 10 月 21 日までは、弁護士 7 名体制（昨年度 7 名）でしたが、同月 22 日から弁護士 8 名体制としました。

ク コンプライアンス相談制度

公正な職務の執行の確保を図るために、職員が日々の業務執行においてコンプライアンス上の問題を感じたときに、それが法令違反なのかどうか、どのように対処すればよいのかなどについて監察部に気軽に相談できる「コンプライアンス相談制度」を運用しています。

《平成24年度の取組内容》

コンプライアンス相談制度については、これまで庁内ポータルに掲載することなどにより周知に努めてきたものの、相談件数が 4 件と昨年度（6 件）に引き続き少なかったため、平成 25 年 3 月 31 日をもって廃止することとしました。

なお、職務に関し法令等に違反するおそれがあると思料する問題等については、組織内で十分調査検討した上で、なお法令の解釈等に疑義がある場合には、「リーガルサポーターズ制度」の利用を案内しています。

【平成24年度の取組内容に対する評価】

10月からリーガルサポーターを 1 名増員することにより、法的問題の解決に向けたサポート体制を強化することができました。

リーガルサポーターズ制度をはじめとする法的問題に係る制度について職員周知に努めた結果、24年度の制度認知率は、直近数値である22年度のものを上回ることができました。（リーガルサポーターズ制度：44.6%）

【今後の課題】

「リーガルサポーターズ制度」の認知率について、なお半数を上回る職員が認知していない状況であるため、さらなる認知率の向上を図る必要があります。

3 平成25年度の取組内容

以上を踏まえ、平成25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》

公益通報の次年度繰越案件数の減少

委員会の2部会制を通年で運用することにより、通報処理件数の増加を図ります。

公益通報に係る作業プロセスの非効率部分の改善と調査方法等についてマニュアル化を行うことにより、通報案件の迅速処理を図ります。

また、各所属に対して所属調査となった案件の調査報告期限の遵守を求めることにより、調査報告の迅速化を図ります。

公益通報処理事務の適正確保

各区等のコンプライアンス担当者に対する研修において、通報の受付処理、事実調査の際の留意点を各区等に周知徹底することにより、公益通報処理の適正を確保してまいります。

《不当要求行為対応》

不当要求行為対応に関する制度等の周知

制度等の周知をはじめ、これまでの取組みを継続するほか、「行政対象暴力対応研修」については、各区役所、局等からの依頼に応える形で実施してきましたが、各区等ごとに参加者数を割り当てる形でも実施します。

また、「不当要求行為・クレーム対応マニュアル・事例集」については、研修の教材とするなどして職員周知と積極的な活用を図ります。

《内部統制体制》

内部統制体制の強化

各区等のコンプライアンス担当者に対する研修を拡充して実施するなど、引き続き担当者のレベルアップに取り組めます。

《内部監察制度》

業務の有効性や効率性などを確保するためのフレーム策定

これまでの法令等の遵守に加えて、業務の有効性及び効率性の確保などの観点からも内部監察を実施するためのフレームを策定し、試行的に実施します。

《コンプライアンス研修》

研修内容の改善のための分析等

職員アンケートの設問を追加し、「職場で自由に意見が言える」を選択しなかった理由を把握・分析します。なお、当該アンケート結果を踏まえた研修は、平成26年度に実施します。

また、研修内容の充実を図るとともに、職場研修の受講率が低い所属に対する重点的な注意喚起を行うこととします。

4 おわりに

コンプライアンスを推進するための取組みについては、P D C Aサイクルによる評価と見直しを不断に行う必要があり、改善すべきと判断したものについては、引き続き積極的に改善を図ってまいります。

このような改善を進めていく中で、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組織風土を作りあげることが重要であり、このことが市民の皆様信頼される市政の実現につながるものと考えます。

今後も引き続き、本市のコンプライアンスの推進に向けて、積極的に取り組んでまいります。