

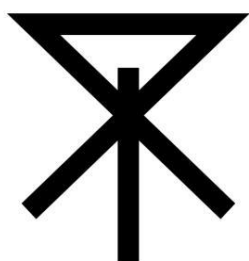
# 大阪市コンプライアンス白書

～信頼される市政に向けて～

《平成 29 年度版》

I 本編

平成 30 年 10 月



大 阪 市

## 目 次

### I 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の向上のための取組	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	職員等への情報発信・周知	
(4)	コンプライアンスに関するアンケートの実施	15
3	平成30年度の実施状況	17

### II 資料編（別冊）

- 資料1 公益通報制度の運用状況
- 資料2 行政対象暴力対応研修 実施状況
- 資料3 行政対象暴力対策連絡協議会の体制
- 資料4 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
- 資料5 公の施設一覧表
- 資料6 コンプライアンス事業 体系イメージ図
- 資料7 コンプライアンス研修（集合型・少人数型）の実施状況
- 資料8 職員に対するコンプライアンスアンケートの結果
- 資料9 市政モニターアンケートの結果概要
- 資料10 コンプライアンスに関するアンケート結果の分析

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.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)

# I 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 29 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。

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。

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」としています。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ると考えています。

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、コンプライアンスの確保のための組織的な仕組みづくりや職員のコンプライアンス意識の向上と定着について、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。

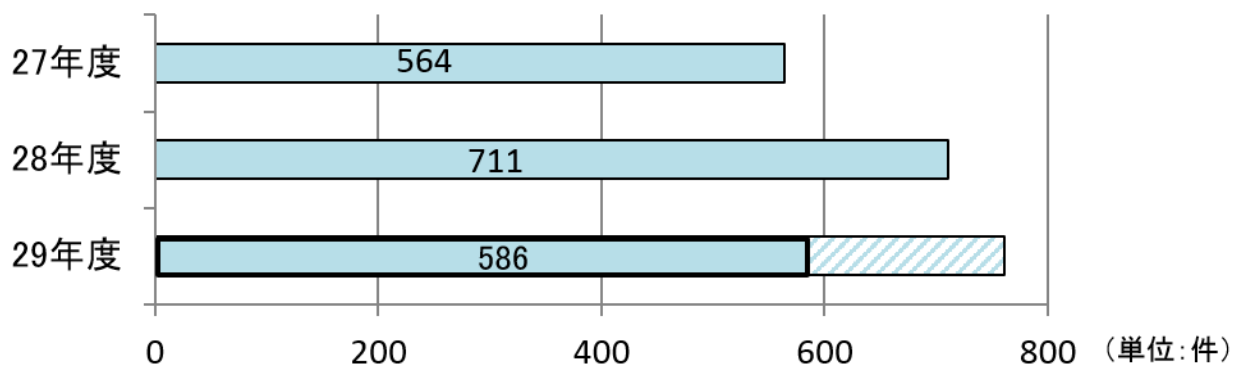
なお、調査の要否にかかわらず、通報者の保護を徹底しています。

#### 《平成29年度の状況》

##### (i) 公益通報の受付状況

###### ① 受付件数

平成29年度の通報は761件であり、平成27年度の564件との比較では197件増加し、平成28年度の711件との比較では50件増加しました。ただし、近年、同種内容を繰り返し通報する案件（異なる受付窓口に寄せられた同一内容の通報や、既に処理済みの案件について繰り返し寄せられた同種の内容の通報など。以下「同種案件」といいます。）が増加しており、平成29年度は、これら同種案件を1件と計上した場合、586件となっています。



###### ② 区役所・局等別の受付件数

同種案件を1件と計上した場合、平成29年度の受付件数上位の区役所・局等は、教育委員会事務局・学校園<sup>(注1)</sup>、環境局、交通局、消防局、福祉局、総務局、建設局、健康局で368件の通報があり、平成29年度の受付件数<sup>(注2)</sup>の50.6%を占めています。

(注1) 学校園とは、学校及び幼稚園のことをいいます。

(注2) 同種案件を1件と計上した場合の受付件数。1件の通報で複数の区役所・局等に関するものがあるため、586件とは一致しません。

(単位：件)

区役所・局等	合計
教育委員会事務局・学校園	81
環 境 局	53
交 通 局	47
消 防 局	46
福 祉 局	38
総 務 局	36
建 設 局	35
健 康 局	32
財 政 局	25
都 市 整 備 局	23
そ の 他 の 局 等	117
区 役 所	156
分 類 で き な い も の	38
合 計	727

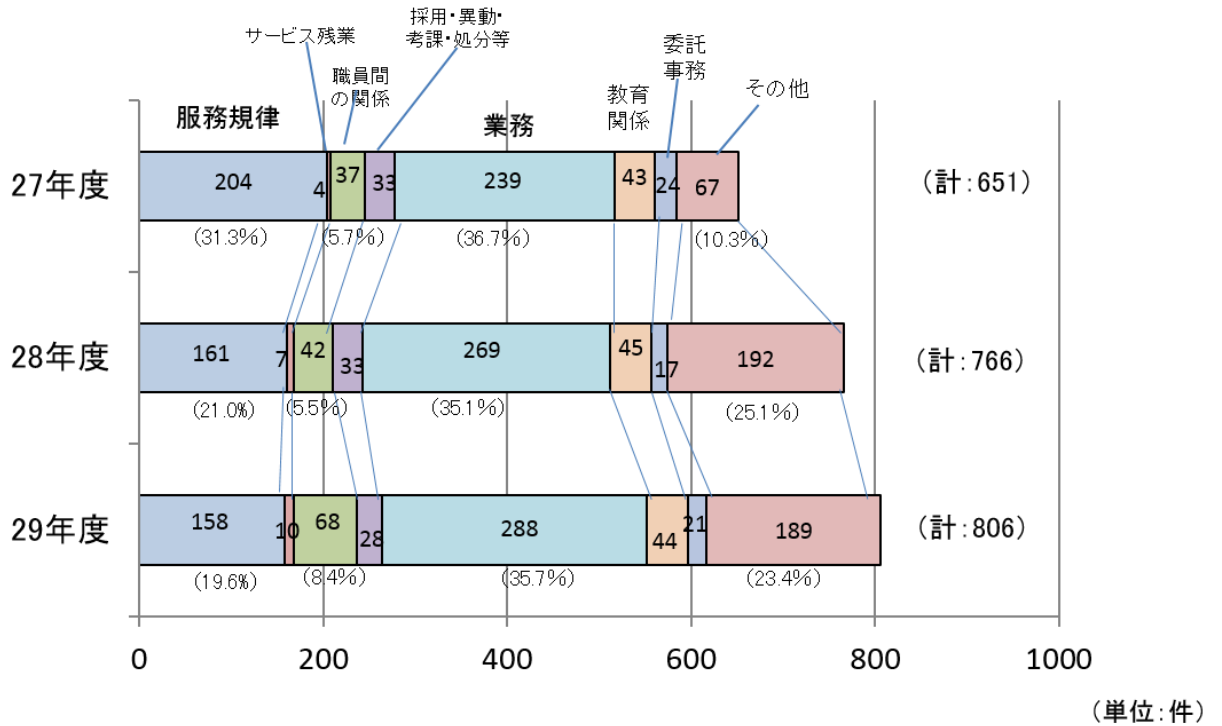
### ③ 類型別の分類及び推移

公益通報の内容については、大きく分けて、市職員の喫煙や勤務態度不良、車通勤、副業などの「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、平成29年度は、「服務規律に関する指摘」が158件、19.6%、「業務に関する指摘」が288件、35.7%となっています。

平成28年度との比較では、「服務規律に関する指摘」が3件減少した一方で、「業務に関する指摘」は、19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。

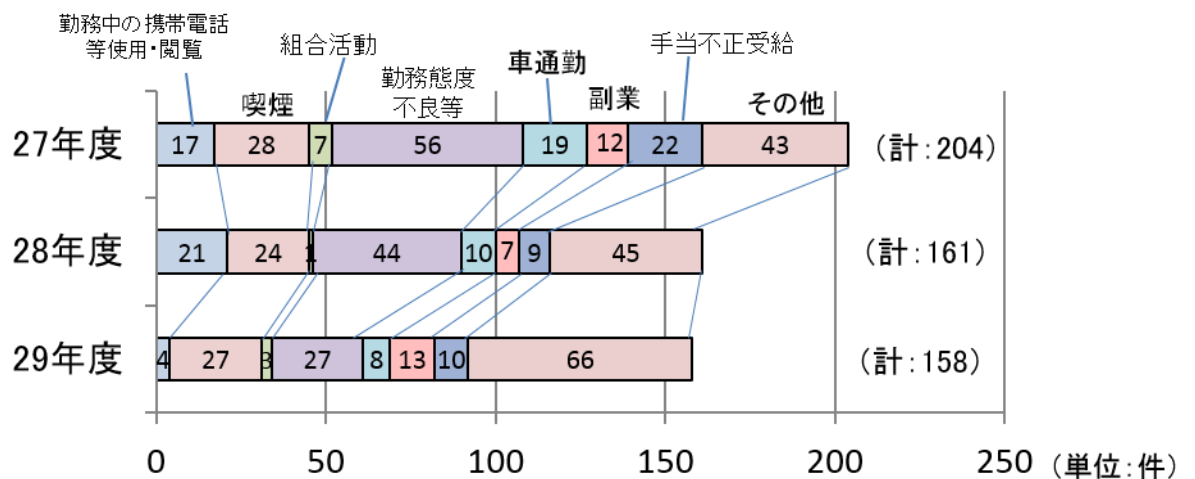
また、同内容の繰り返し案件、審議結果への意見・要望等の「その他」の分類は平成28年度からほぼ横ばいで189件、23.4%を占めています。



※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。(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)によって、公益通報受付件数とは一致しない。

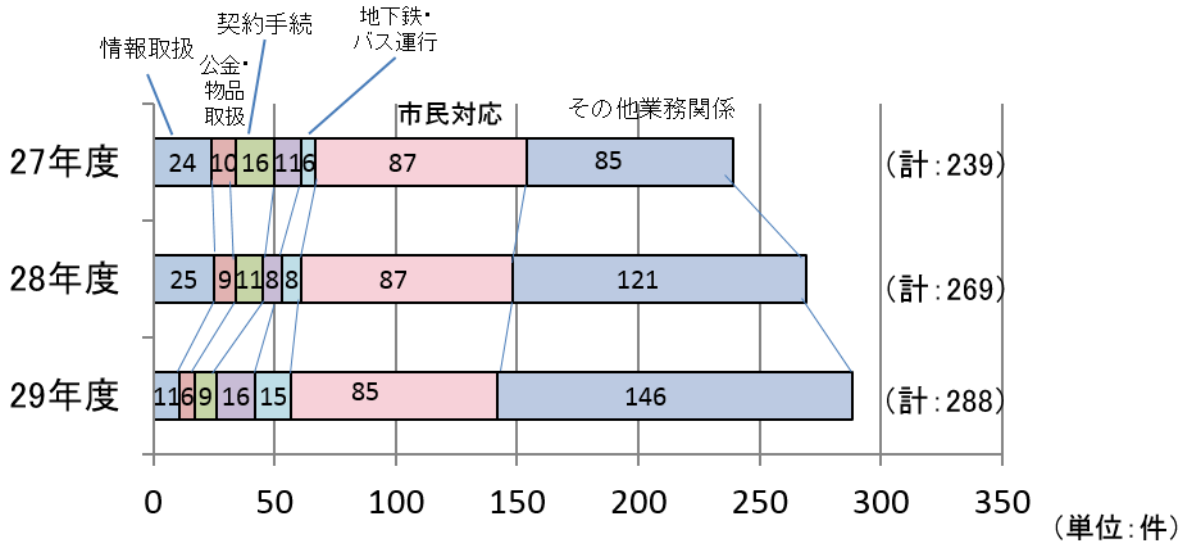
・サービス規律に関する指摘

「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27年度、28年度比較では減少しています。



・業務に関する指摘

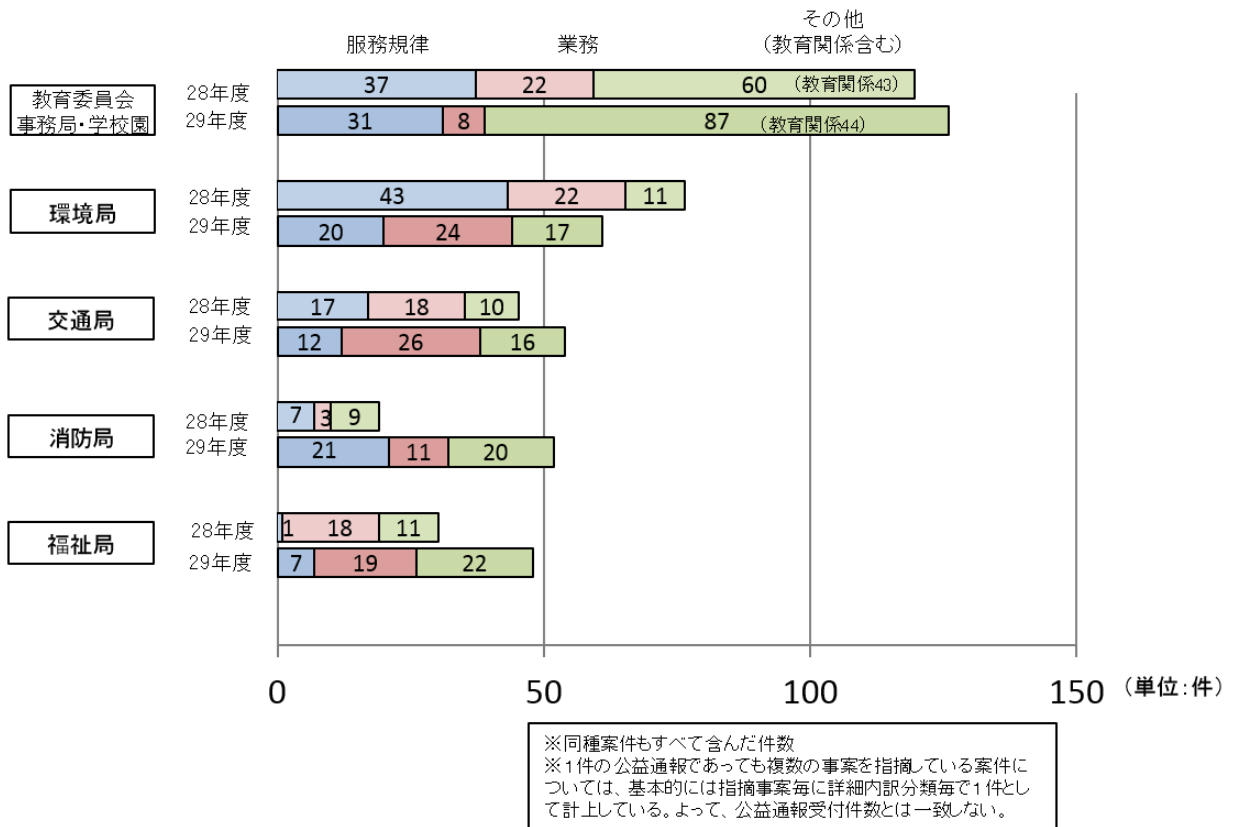
市民に対する職員の言動、態度や説明内容などの「市民対応に関する指摘」が、平成28年度とほぼ同数の85件で、「業務に関する指摘」の29.5%を占めています。



・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」について環境局において大きく減少しており、教育委員会事務局・学校園においても減少しています。

消防局は、いずれの項目においても大きく増加しています。

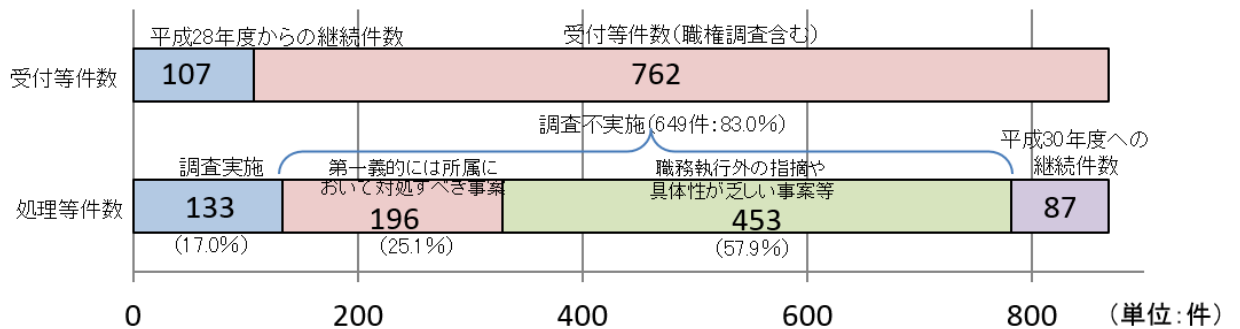


## (ii) 公益通報の処理状況

平成28年度末時点で処理が完了していなかった継続件数107件及び平成29年度の受付等件数762件（通報によらない案件数1件含む）の計869件に対して、処理が完了した件数が782件であり、平成30年度へ処理を継続した件数は87件となりました。

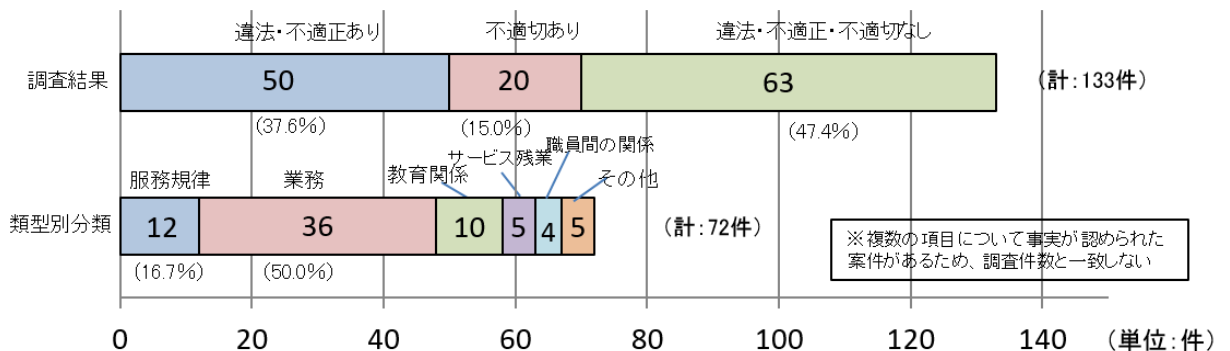
前年度からの継続件数	107件	（前年度144件、37件減）
受付件数	761件	（前年度711件、50件増）
通報によらない案件数	1件	（前年度1件、増減なし）
処理件数	782件	（前年度749件、33件増）
次年度への継続件数	87件	（前年度107件、20件減）

処理済み案件782件のうち調査実施案件が133件、17.0%、調査を実施しないこととした案件が649件、83.0%となっています。調査不実施案件のうち196件、25.1%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133件のうち37.6%、50件で違法又は不適正な事実が認められました。また、15.0%、20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16.7%、12件、業務に関する事実が認められたものが50.0%、36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、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29年度の状況》

平成29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が、公正な職務執行のため、意見書を1件提出しています。

勧告が行われたもの	0件
意見書が提出されたもの	1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 29 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29年度末は87件であり、平成28年度末の107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50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平成28年度に続いて減少傾向にあります。

### 【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。  
同種内容の通報が繰り返し多数寄せられる傾向にあることから、広く通報を受け付けるという制度の根幹は守りつつ、今後の状況によっては、制度の実効性を確保する観点から対応の検討が必要になると考えられます。
- 「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、引き続き必要な取組を継続する必要があります。  
急激に通報件数が増加した局については、それぞれの通報内容を踏まえた取組が必要です。

## (2) 不当要求行為への対応（資料 2・3・4・5 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29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：1件

### イ 大阪府警と連携した取組

- (i) 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 2 参照）

#### 《平成 29 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・港区・浪速区・淀川区・東淀川区・東成区・生野区・鶴見区・住之江区・東住吉区・平野区・西成区）、市民局、財政局、契約管財局、都市計画局、福祉局、健康局、環境局、都市整備局、建設局、港湾局

実施回数：29回

参加人数：760名

- (ii) 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 3・4 参照）
- (iii) 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 5 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 29 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 85.2%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（以下「職員アンケート」といいます。）の結果（資料 8 参照）によると、行政対象暴力対策連絡協議会の認知率が 61.4%、行政対象暴力対応研修の認知率が 62.7%であることを踏まえ、どの職場においても職員が適切に不当要求行為に対応することができるように、不当要求行為に対する取組について、継続的な周知を行っていく必要があります。

### (3) 職員のコンプライアンス意識の向上のための取組（資料6・7参照）

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。

#### 《平成29年度の取組内容》

平成28年度に実施した職員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市民の立場で考えてみよう」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6参照）

#### 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7参照）

##### (i) 集合型研修

管理監督者層を対象に、それぞれの役割に応じた内容で、外部講師による集合型研修を実施しました。

なお、区長・局長等に対して、所属長研修の前に実施した第3回内部統制連絡会議の場で、市長からコンプライアンスに関するメッセージを発信しました。

##### ① 所属長

対象者：所属長（区長・局長等）

実施日：平成29年7月18日

受講者数：51名

##### ② 部長級

対象者：区役所・局等においてコンプライアンス事務を担当する部長級職員、  
部長級への昇任者等

実施日：平成29年7月20日

受講者数：123名

##### ③ 課長・課長代理級

対象者：区役所・局等においてコンプライアンス事務を担当する課長・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29年7月20日・21日、8月8日

受講者数：696名

**(ii) 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に、職場の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のため、eラーニング型の研修を実施しました。

実施期間：平成29年9月6日～10月2日

受講者数：2,059名

**(iii) 少人数型研修**

平成28年度に実施した職員アンケートで「日々の業務を執行するにあたって、コンプライアンスを特に意識していない」と回答した職員の割合が高かった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。

なお、大阪市におけるコンプライアンスの考え方を確実に伝えるため、平成28年度までの外部講師から内部講師（監察部職員）に変更しました。

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29年11月6日・17日、12月6日・14日

受講者数：164名

**(iv) 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29年8月30日～12月28日

受講者数：26,304名

**(v) 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事務を担当する職員（以下「コンプライアンス担当者」といいます。）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29年5月23日・25日

受講者数：56名

（第2回）

実施日：平成29年8月30日

受講者数：56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、職場等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・ニュースへの市長メッセージの掲載
- ・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（コンプライアンスチェックシート、過去の職員アンケート結果の分析、区長・局長等による職場巡視、区長・局長等と若手職員との意見交換会、区役所・局等の課題に応じたコンプライアンス研修など）
- ・平成28年度に実施した職員アンケートで「日々の業務を執行するにあたって、コンプライアンスを特に意識していない」と回答した職員の割合が高かった区役所・局等における重点的かつ主体的な取組（平成29年度新規）

## ウ 職員等への情報発信・周知

職員のコンプライアンス意識の向上・定着を促すため、大阪市のコンプライアンス確保に関する情報発信に取り組みました。

### (i) 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や全職員で共有すべき具体的事案に関する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：6,442件

### (ii) コンプライアンスハンドブックの作成

全職員が大阪市におけるコンプライアンスの考え方を理解できるよう作成している「コンプライアンスハンドブック」を全面的に改定しました。

### (iii) 市民向けセミナーの実施

大阪市におけるコンプライアンス確保の取組について市民からの理解を得るため、市民向けセミナーを実施しました。

実施日：平成29年11月13日

テーマ：知って得する！コンプライアンスのきほん

講師：井上 圭吾（弁護士・大阪市公正職務審査委員会委員）

受講者数：60名

### 【平成 29 年度の取組内容に対する評価】

- 職員アンケート（資料 8 参照）で「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」と回答している職員の割合は96.8%と、平成28年度の96.5%から増加しており、職員のコンプライアンス意識の向上のための取組に一定の成果があったと考えています。
- 職員アンケートの結果において、上司のコンプライアンス意識や上司からのメッセージの発信と、職員のコンプライアンス意識の向上との間に一定の相関関係があった、区長・局長等や職場における上司からのメッセージ発信は職員のコンプライアンス意識の向上に有効な取組であったと考えています。
- コンプライアンス推進強化月間に重点的かつ主体的な取組を実施した区役所・局等において、職員アンケートで「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」と回答した職員の割合が、平成28年度との比較でおおむね改善されたことから、区役所・局等が主体となって、職場等の実態に応じた取組を実施することが、職員のコンプライアンス意識の向上に有効であったと考えています。

### 【今後の課題】

- 職員のコンプライアンス意識の一層の向上・定着のためには、職員一人ひとりのコンプライアンス意識とともに、組織においてコンプライアンス違反を起こさせないための行動を重視していく必要があります。
- コンプライアンス確保における上司（管理監督者）の役割が重要であることから、上司から部下職員への働きかけに重点をおく必要があります。
- 区役所・局等における主体的かつ効果的な取組を進めるため、監察部から区役所・局等への支援を強化する必要があります。



#### (4) **コンプライアンスに関するアンケートの実施（資料8・9・10参照）**

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、アンケートを実施しています。

##### 《平成29年度の取組内容》

職員のコンプライアンス意識の現状や平成29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、市政モニターに対するアンケートを実施しました。（アンケートの結果分析は資料10参照）

#### **ア 職員アンケート（資料8参照）**

対象者：全職員

実施時期：平成29年8月30日～平成30年2月9日

実施方法：アンケート用紙の配付等により実施

回答者数：27,477名

#### **イ 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8参照）

対象者：コンプライアンス担当者

実施時期：平成30年3月9日～3月28日

実施方法：アンケートシステムにより実施

回答者数：126名

#### **ウ 市政モニターアンケート（資料9参照）**

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29年11月17日～11月27日

実施方法：アンケートシステムにより実施

回答者数：650名

### 【平成 29 年度のアンケート結果に対する評価】

- コンプライアンスに関する職員の意識は、各項目ともに平成28年度の結果から改善されたことから、平成29年度に実施したコンプライアンス確保の各種取組は、効果的に実施できたと考えています。
- コンプライアンス確保のための制度・取組に対する認知率はおおむね上昇の傾向にあり、これまで体系的に実施してきた取組が職員の間で定着してきたといえます。
- 日々の業務を執行するにあたってコンプライアンスを特に意識していない職員の割合は3.2%と、目標としていた2.1%を達成できませんでしたが、コンプライアンスを意識している職員の割合は年々増加して96.8%と改善しており、個々の職員の意識は着実に向上していると考えています。
- 上司から部下職員へのメッセージの発信や上司のコンプライアンス意識は、部下職員のコンプライアンス意識の向上やコンプライアンス違反の未然防止に影響を与えていると考えられることから、コンプライアンス確保において上司の役割は重要であるととらえています。

### 【今後の課題】

- 職員が、職務執行において常にコンプライアンスを意識し、組織としてコンプライアンス違反を未然に防ぐ取組を行っている状態をより適切に測定できるよう、目標指標を個々の職員の意識から組織的な取組に変更し、コンプライアンス違反を発生させないための組織的な仕組みづくりを推進することが必要です。

### 3 平成30年度の取組内容

以上の実施状況を踏まえ、平成30年度は平成29年度の取組の枠組みを基本としつつ、より効果的な取組を行い、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の向上・定着をめざします。

#### 《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90件以下、過年度受付案件の未処理件数を5件以下にするとともに、受付案件のうち88%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の向上》

##### ○ コンプライアンス確保のための組織的な取組の推進

「自分の業務を『コンプライアンス』の観点で振り返ってみよう」を事業の共通テーマとして、職員のコンプライアンス意識の向上・定着とコンプライアンス違反を発生させないための組織的な取組を進め、コンプライアンス担当者が自らの区役所・局等でコンプライアンス違反を防ぐ取組を効果的に実施することができたと認識している割合を80%以上とすることを目標にします。

##### ○ 上司の役割を意識した取組の推進

各職場において上司が適切なリーダーシップを発揮し、コンプライアンス確保を効果的に進められるよう、各階層に応じた内容でコンプライアンス研修を実施するとともに、上司から部下職員への効果的なメッセージの発信に取り組み、職員アンケートにおいて、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との回答の割合を平成31年度までに85%以上とすることを目標にします。

##### ○ 職場等の実態に応じた取組の推進

区役所・局等が職場等の実態に応じた主体的な取組を実施できるよう、全職員で共有すべき情報の効果的な発信や区役所・局等における効果的な取組の促進、研修用資料の提供など、監察部から区役所・局等への支援を充実します。