

大阪市コンプライアンス白書（令和7年度版）【概要版】

● 大阪市で考える「コンプライアンス」の意味

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



市民から信頼される市政運営に向けて
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

● 令和7年度の実施結果

公益通報制度の運用

- 通報件数が増加し、多い状況であるが、公益通報について適正に進捗管理を行い、着実に処理
 - ＝ 次年度への処理継続件数が減少（令和6年度末 99 件→令和7年度末 75 件）
- 勧告が2件出されたとともに、違法又は不適正な事実が認められた案件 19 件について、是正・再発防止措置がとられていることを確認
 - ＝ 公益通報制度が公正な職務の執行に寄与

課題

各職場におけるコンプライアンス確保のための必要な取組の継続

不当要求行為等への対応

- 職員に対する「行政対象暴力対応研修」は実践的な内容であったとの受講者の評価及び参加所属の増加
 - ＝ 行政対象暴力への適切な対応に寄与
- 「大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」の策定
 - ＝ 職員の安全の確保及び行政サービスの適切な提供に寄与
- カスタマーハラスメント対策研修の実施
 - ＝ カスタマーハラスメントへの適切な対応に寄与

課題

不当要求行為への対応力向上のためのより効果的な研修の実施や、カスタマーハラスメントの相談体制等の充実

職員のコンプライアンス意識向上のための取組

- 階層別コンプライアンス研修や職員への情報発信等の取組を実施
＝ コンプライアンス意識向上に寄与

令和7年度のコンプライアンス確保の取組に対する全体評価 (職員アンケートの結果より)

- アンケートの各項目の結果がおおむね良好な状態を維持
＝ コンプライアンス確保のための各種取組の効果的な実施、定着
- 「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」職員の割合が高水準を維持
＝ 個々の職員のコンプライアンス意識の定着

課題

コンプライアンス違反を発生させないための、コンプライアンス確保の取組の継続

● 令和8年度の取組内容

- ・ 公益通報案件の着実な処理
- ・ 不当要求行為対応等の徹底
- ・ カスタマーハラスメントに係る法改正への対応
- ・ コンプライアンス意識向上に向けた、上司の役割に着目した取組及び職場等の実態に応じた取組の推進