コンプライアンスハンドブック

〔第７版〕

総務局監察部監察課

コンプライアンスハンドブック〔第７版〕目次

コンプライアンスハンドブックとは　1

Ⅰ　コンプライアンスの意味
　コンプライアンスとは　2

Ⅱ　コンプライアンス違反を起こさせないために
　風通しの良い職場づくり　4

Ⅲ　コンプライアンス違反を起こさないために　6
　コンプライアンス意識向上のための重要項目　7
　　個人情報をしっかり守ります　8
　　業務の公平性を保ちます　9
　　ルールと前例を適宜見直します　10
　　コスト意識をもち、業務にあたります　11
　　不適正な事務を防止します　12
　　難しい事案は組織で取り組みます　14
　　市民への説明責任を果たします　15

Ⅳ　大阪市におけるコンプライアンス確保の取組
　職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例　16
　　公益通報制度　18
　　　公益通報をする場合は　20
　　　公益通報者保護法に基づく公益通報　21

Ⅴ　参考項目
　法令等の調べ方　22

※コンプライアンスハンドブックは、大阪市職員用に作成しています。外部（委託先事業者・他都市等含む）に提供する必要が生じた場合は、必ず、総務局監察部にご相談ください。

大阪市におけるコンプライアンスの取組は、次のサイトに掲載しています。
●大阪市ホームページ「コンプライアンス・内部統制」
【大阪市ホームページ→市政→組織→コンプライアンス・内部統制】
https://www.city.osaka.lg.jp/shisei/category/3056-3-0-0-0-0-0-0-0-0.html
●庁内ポータル 総務局所属サイト（公正職務関係情報）

発行:総務局監察部監察課 TEL 06-6208-7448 FAX 06-6208-0270
〒530-8201 大阪市北区中之島 1-3-20（市役所本庁舎地下１階）
平成 18 年 11 月　第１版発行
令和７年 ３ 月　第７版発行

コンプライアンスハンドブックとは

このハンドブックでは、業務をする際のコンプライアンスの考え方や心構え、コンプライアンスに関する制度を説明しています。

大阪市でのコンプライアンス確保の取組は、平成 18 年度に本格始動して以来 20 年近くが経過しました。平成 30 年度にハンドブックをリニューアルしましたが、令和７年度においては、「さらに読みやすく」をテーマに改訂を行いました。

日々の市政運営は市民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コンプライアンスの確保です。職場や社会のルールを守って、誠実に業務を行うことで、コンプライアンスの確保につなげましょう。

●ハンドブックは、こんなときに活用できます

- コンプライアンスの基本を知りたい。
- コンプライアンス確保のために何をしたらいいのかわからない。
- 自分の担当業務とコンプライアンスとの関係を整理したい。
- コンプライアンス確保のための制度を知りたい。
- コンプライアンス研修をするのに、資料がほしい。

●ハンドブックのほかに、こちらもご活用を

▼コンプライアンス・ニュース（年３回程度発行） ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ）

コンプライアンスに関する話題を掲載しています。コンプライアンスについて考えるきっかけとして、ぜひ読んでください。

▼コンプライアンス白書（年１回発行） ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ） HP

コンプライアンスの確保に関する取組の年次報告書として毎年発行しています。実績や評価、課題などを知る参考資料として、活用してください。

▼コンプライアンスカード ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ）

コンプライアンスの確保に向けた取組をコンパクトにまとめています。名札ケースなどに入れて常時携帯し、コンプライアンス上の問題点が出てきたときなどにいつでも参照してください。

Ⅰ　コンプライアンスの意味

コンプライアンスとは

ポイント

職員に求められるコンプライアンスとは、「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」です。

解説

●大阪市におけるコンプライアンスの定義

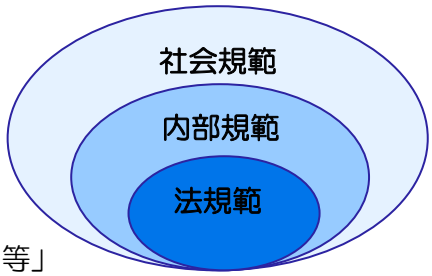
私たち職員には、「法令等をしっかり守る」ことを基本とし、「全体の奉仕者」として、法令の奥にある「市民の要請」を理解し、これに応えていく（comply コンプライ）という姿勢が大切です。

●法令を守ることだけがコンプライアンス？

コンプライアンス（compliance）という英語は、多くの場合、「法令を守ること（法令遵守）」と訳されます。しかし、形式的に法令を守ることだけが、コンプライアンスではありません。

●業務で守るべき「ルール」

どんな業務でも何らかのルールに基づいて行われますが、業務で守るべき「ルール」を分類すると、次の３つの規範になります。



▼法規範

ルールの基本となるのは、法令等の法規範ですが、「法令等」の定義は様々です。このハンドブックでは、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（→16 ページ）の規定（第２条第３項第１号）に基づき、「法律及び法律に基づく命令（政令、省令等）」のほか、「（地方公共団体が定める）条例及び規則」を併せて「法令等」といいます。なお、規則には、市長以外の機関が定める規則その他の規程や、公営企業管理者が定める企業管理規程を含めます。

「憲法」は、ここでいう「法令等」の定義には入りませんが、法令等を解釈し運用することに当たっては、わが国の最高法規として、憲法の理念を念頭に置かなくてはなりません。

▼内部規範

達や要綱、要領など、市役所内部での業務の取扱いや基準などを定めたルールのことで、職員にのみ適用されます。中でも、市長からの命令である「達」（多くは「〇〇規程」という名称ですが、法規範の「規程」とは別のものです）は、とても重要なルールです。

内部規範は、そもそも法令とは位置付けが異なり業務の最終的な根拠にはなりませんが、市民に大きな影響を与えることもあるため、決して軽く扱ってはいけません。また、大阪市事務専決規程などに基づき、適切な決裁を経て定めなければなりません。

▼社会規範

社会通念やモラル（良識）、社会一般の常識などは、職員として必要に応じて守る必要があり、常に意識することが大切です。社会規範は、その時々の場面や社会状況で変わるということも認識しておく必要があります。

●「全体の奉仕者」とは何か？

地方公務員が「全体の奉仕者」であるということは、地方公務員法（第 30 条）や憲法（第 15 条第２項）に定めがあります。

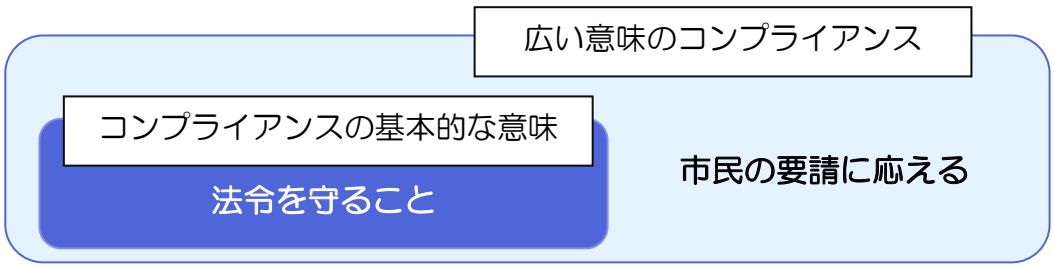
その考え方は、市民を主体と考え、市民「全体」の利益のために奉仕し、市民の中の「一部」の者の利益のために奉仕してはならないということです。

●大切なのは、市民の立場で考え、「市民の要請」に応えること

私たちが日々行っている業務の基盤には、法律や条例があります。これらは全て、市民の代表者として選挙で選ばれた議員が議会で定めたものであり、市民の要請や期待が反映されています。

直接市民に関係している業務はもちろん、たとえ直接市民に関係していないように見える業務であっても、その実施の根拠は法律や条例にあります。つまり、私たちが行う全ての業務は、法律や条例に基づいているため、法律や条例の遵守は、市民の要請に応えることであり、公務員としての責任を果たすために欠かせないものです。

皆さんの業務が市民の生活や健全な社会の維持につながっていることを忘れず、常にコンプライアンスを意識して行動しましょう。



地方自治法や地方公務員法では

地方自治法第２条には、地方自治体は、「その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努め」なければならないこと（第14項）、「法令に違反してその事務を処理してはならない」こと（第16項）、法令に違反して行った地方公共団体の行為は、「これを無効とする」こと（第17項）が定められています。

また、地方公務員法第32条には、地方公務員に、法令等及び上司の職務上の命令に従う義務があることが定められています。

このように、法律の定めからも、私たち公務員が業務をする際は、「コンプライアンス」を意識することが大切だということがわかります。

Ⅱ　コンプライアンス違反を起こさせないために

風通しの良い職場づくり

ポイント

「風通しの良い職場づくり」は職場でコンプライアンス違反を起こさせない仕組みが機能するための基礎であり、上司からのコンプライアンスメッセージの発信が効果的です。

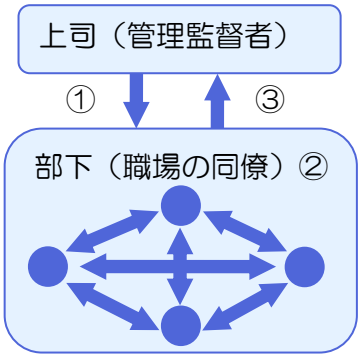
解説

●風通しの良い職場とは

風通しの良い職場には、自分のことだけでなく他人に関心を持ち、気配りができる雰囲気があります。

風通しのいい職場をつくるためには、職員同士が活発にコミュニケーションをとることが大切です。活発なコミュニケーションによって職員の間に信頼関係を築くことで、お互いに自由に意見を言い合ったり、助け合ったりする雰囲気が生まれます。

また、他人の意見を尊重することも大切です。



職場のコミュニケーション
①上司から部下
②職場の同僚同士
③部下から上司

●風通しの良い職場とコンプライアンス

風通しの良い職場では、周りの人を裏切るような故意のコンプライアンス違反は起こりにくくなると言われています。また、業務や私生活で悩みや困ったことがあるときに、周りの人に気付いてもらえたり、誰にでも相談したりしやすい雰囲気があるため、過失や無知によるミスやコンプライアンス違反も起こりにくくなると言われています。

このように、職場でコンプライアンス違反を起こさせない仕組みが機能するためには、風通しの良い職場づくりが重要です。

●コンプライアンス確保のための職場づくりのポイント

次のポイントを参考に職場を点検し、職場でのミーティングや研修などを通じてその結果を職場で共有して課題解決のためにできることを考え、実際に取り組んでいきましょう。

▼風通しの良い職場づくり

- ☐ 職員同士のコミュニケーションが活発にとれている。
- ☐ 問題（私的な問題を含む）を抱えている人がいる場合に、職場の中で相談に乗る人がいる。
- ☐ 業務について、担当者にしかわからないということがなく、職場の中で進捗状況や必要な情報が共有できている。

▼職場の自浄作用の発揮

- ☐ コンプライアンス違反（のおそれ）が生じた場合、上司に迅速に情報が伝わる。
- ☐ コンプライアンス違反等の事案の解決が職場で困難な場合に、どのように行動したらよいか理解している。
- ☐ 困難な事案に直面した場合、組織として適切に対応できる。

▼コンプライアンス違反の未然防止

- ☐ 適切に業務が執行されているか、日頃からチェックしている。
- ☐ 上司からコンプライアンスに関する考えや方針が発信されている。
- ☐ 従来のやり方にとどまらず、業務改善等について常々意識し、機会があれば実践している。
- ☐ 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潜んでいるか、職場で把握できている。
- ☐ 業務に当たって、コンプライアンス違反を未然に防ぐための工夫を職場で行い、有効に機能しているか、定期的に確認している。
- ☐ 定型的な業務について、職場で適切な要領やマニュアル類を作成している。
- ☐ 重要な業務について、複数人でチェックする仕組みが職場にある。

伝えよう！コンプライアンスメッセージ

上司がコンプライアンスに関するメッセージを発信して自分の考えを部下に伝えることは、自らが率先してコンプライアンス確保に取り組んでいくという決意の表明であり、部下と上司との間の信頼感を高め、職場のコンプライアンス確保のための方針ともなります。

市長や区長・局室長からトップメッセージを発信するとともに、職場の実態を踏まえ、上司（課長・課長代理等）が部下職員にコンプライアンスメッセージを発信することは、職場の風通しを良くするきっかけになります。

上司からのメッセージを受け止めた部下の方々は、自分の立場や役割に応じて、日々の挨拶によるコミュニケーションの活性化や、定例的なミーティングによる情報共有など、上司や同僚とともに、「風通しのよい職場づくり」に、できることから取り組んでください。

Ⅲ　コンプライアンス違反を起こさないために

ポイント

コンプライアンス確保のためには、コンプライアンスを自分のこととして受け止め、日々の業務でコンプライアンスを意識することが重要です。

解説

●コンプライアンスを自分のこととして受け止めよう

大阪市の業務は全て、何らかの形で法律や条例を根拠にしています。日々の業務で法律や条例などの法令等に密接に関わっていない場合も、それらを根拠とする何らかのルールに基づき、業務をしているはずです。

「コンプライアンスなんて自分の業務には関係ない」と他人事に考えるのではなく、「業務のルールがある以上、自分もコンプライアンスの当事者だ」と受け止め、コンプライアンスを意識して業務に取り組むことが大切です。

●コンプライアンスは守らされるものではなく、守ってくれるもの

コンプライアンスを意識して業務をしていれば、コンプライアンス違反をした場合に受ける罰や人事上の処分から「自分を守って」くれます。また、コンプライアンス違反が発生すれば、市政に対する市民の信頼を損ない、業務に支障を及ぼすことになるため、コンプライアンスを確保することで、大阪市という「組織を守って」いくことにもなります。市民を法令等違反に巻き込まない意味で、「市民を守って」くれることにもなります。

このように、「コンプライアンスは守ってくれるもの」だと考えると、コンプライアンスをもっと意識して業務ができるようになるのではないでしょうか。

●一人ひとりが「コンプライアンスの意識」を

コンプライアンス確保で重要なのは、「日々の業務でコンプライアンスを意識する」ことです。次ページに、コンプライアンス意識を向上させるために重要な項目をまとめました。

自分の業務や職場に当てはめて考えてみると、コンプライアンスをもっと身近に感じられるかもしれません。

コンプライアンス意識向上のための重要項目

個人情報をしっかり守ります

市民の権利や利益を守るため、個人情報を適正に取り扱うことが重要です。

業務の公平性を保ちます

市民から信頼されるためには、「全体の奉仕者」として法令等に基づいて業務を公平・中立に行うだけでなく、不公平だと疑われるような行動を避けなければなりません。

ルールと前例を適宜見直します

市内部のルールや前例は、法令等や市民感覚の観点から、常に妥当なものであるかを点検し、改正等が行われる度に適切に修正することが大切です。

コスト意識をもち、業務にあたります

業務をするときは、「コスト意識」をもち、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければなりません。

不適正な事務を防止します

不適正な事務を防止するためには、業務の手順のルール化や進捗状況のチェック体制の強化、不適正な事務が起こったときの迅速な対応など、組織としての仕組みづくりが必要です。

難しい事案は組織で取り組みます

難しい事案への対応で重要なのは、自分一人で抱えこんだり一人に対応させたりせず、組織として取り組むことであり、早めの相談と風通しの良い職場づくりが大切です。

市民への説明責任を果たします

情報をオープンにして市政運営の透明性を向上させ、市民への説明責任を果たすことは、コンプライアンス確保、ひいては市政に対する信頼の確保につながります。

個人情報をしっかり守ります

ポイント

市民の権利や利益を守るため、個人情報を適正に取り扱うことが重要です。

解説

●地方公務員の守秘義務

地方公務員には「秘密を守る義務（守秘義務）」があり（地方公務員法第 34 条）、業務上知り得た情報を外部に漏らしてはいけません。中でも、「個人情報」は、特定の個人を識別できる情報であるため、取り扱いには細心の注意を払わなければなりません。

●個人情報の適正な取扱いの徹底

大阪市では、法令等に基づき、様々な業務で膨大な量の個人情報を日々収集し、蓄積しています。また、業務によっては、犯罪歴や病歴など、非常に配慮を要する情報を収集することもあります。

このような個人情報が第三者に漏れると、漏らされた本人に不利益や損害を与えるだけでなく、関係職員や大阪市にも、謝罪や情報の回収、関係先への対処などの負担を与えます。損害賠償責任が発生したり、罰や人事上の処分を受けたりすることもあります。市政に対する市民の信頼が大きく損なわれることも大きなダメージです。信頼は一旦失ってしまうとその回復は容易ではないため、個人情報の適正な取扱いを徹底しなければなりません。

個人情報を適正に取り扱うために有効なルールを運用するなど、組織として取り組むことが必要です。

●大阪市で実際に発生した個人情報の不適正な取扱いの事例

最近増えているデジタルデータやインターネット上での情報漏えいの事例を紹介します。

▼個人情報が保存されているＵＳＢメモリ（外部記録媒体）を無許可で持ち出し紛失
▼電子メールを送信する際の設定ミスで第三者にメールアドレス等が漏えい
▼個人のＳＮＳに業務上で知った個人情報を掲載

デジタルデータは一度に多くの情報の処理が可能で、簡単に持ち運びやコピーができるため、大量の流出につながります。また、インターネット上に一旦情報が出てしまうと回収は不可能で、一瞬にして全世界に情報が拡散されてしまいます。

ＩＣＴ（情報通信技術）の発展に伴い、情報が一旦流出すると多大な損害を被ります。媒体に対する正しい知識を持ち、これまで以上に情報の管理に注意を払いましょう。

業務の公平性を保ちます

ポイント

市民から信頼されるためには、「全体の奉仕者」として法令等に基づいて業務を公平・中立に行うだけでなく、不公平だと疑われるような行動を避けなければなりません。

解説

●公平・中立であること

地方公務員である私たちは、「全体の奉仕者」として、法令等に基づいて公平であることを求められています。あらゆる業務を公平に行い、法的に中立な立場をとることは、コンプライアンスの基本です。

市民の信頼は、「不公平なことをした」ときはもちろん、「不公平なことをしているかもしれない」という疑いが生じただけで失われます。そうなると、現実に不公平なことをしているかどうかにかかわらず、市政に対する市民の信頼が損なわれ、業務に支障を及ぼします。

したがって、私たち職員は、公平な業務をするだけでなく、不公平だと疑われるような行動を避けなければなりません。

さらに、不公平だと疑われるような行動は、業務外・勤務時間外の行動であっても、公務の信用に傷をつけます。そのため、地方公務員法には、「信用失墜行為の禁止」の定めがあります（第 33 条）。

自分のとった不適切な行動は、たとえ業務外・勤務時間外であっても「大阪市職員」の行動として、自分だけでなく、職員全体、ひいては市政そのものに対する信頼が損なわれ、業務に支障を及ぼすということを理解する必要があります。

ルールと前例を適宜見直します

ポイント

市内部のルールや前例は、法令等や市民感覚の観点から、常に妥当なものであるかを点検し、改正等が行われる度に適切に修正することが大切です。

解説

●時間の経過でルールも変わる

私たちは、市内部のルール（市役所内部の不文律や慣習、マニュアル類など）や前例（過去の決裁など）に従って業務を進めることがよくあります。これらに従った方が効率的に業務を進めることができるからです。では、市内部のルールや前例に従っているだけで、正しく業務を進められるのでしょうか。

大阪市の業務は全て、何らかの形で、法律や条例などの法令等の根拠が必要です。市内部のルールや前例も、法令等が根拠となっています。

しかし、時間が経過する中で、法令等が新たに制定されたり、改正・廃止されたりして、市内部のルールや前例の内容が、法令等の根拠を失っていたり、法令等に違反していたりするほか、社会状況等の変化で、社会通念や社会一般の常識などの「市民感覚」と一致しなくなることがあります。

市内部のルールや前例は、「法令等を守り、市民の要請に応える」というコンプライアンスの観点から、常に妥当なものであるかを点検することが重要です。マニュアル類の作成や改正に携わる方は、このことを特に意識し、業務が常に適正に進められるよう、関係機関や専門家にも相談しながら、組織として対応してください。

●市内部のルールや前例との正しいつきあい方

決裁文書は、実際にどのように業務をしたかがわかる前例の記録です。また、マニュアル類は、市内部のルールを明文化したもので、蓄積された職場の経験とノウハウを踏まえ、法令等には表れない細かい業務の手順や注意点などが示されています。マニュアル類が法令等に基づききちんと整備できていれば、これらに基づいて、誰もが同じように業務を着実に進めることができます。業務を遂行する際には、関連する決裁文書やマニュアル類を確認し、その内容を十分に理解することが重要です。

しかし、私たちの業務は全て、根拠を遡れば法律や条例などの法令等であり、決裁文書やマニュアル類は業務の最終的な根拠にはなりません。業務をしたり市民に説明したりする際は、この点に注意してください。

また、制度の変更や社会状況等の変化などが生じていないか常に意識し、マニュアル類が実態に合っているかを確認しましょう。

コスト意識をもち、業務にあたります

ポイント

業務をするときは、「コスト意識」をもち、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければなりません。

解説

●コスト意識を持って

行政の業務の多くは、金銭には代えられない価値（社会の秩序、安全の維持、生存の保障、環境の保護など）を追求するもので、市民が納めた税金や手数料、使用料などが経費に充てられます。これらの業務は、採算がとれなければやめていいというものではありませんが、お金のことを全く考えなくていいわけでもありません。

公務員にも、民間事業者等と同様、経費をどのように有効に使うのかという「コスト意識」が必要です。地方自治法にも、地方公共団体の業務は「最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」と定められています（第２条第 14 項）。

また、人件費もコストに含まれます。作業手順を点検して無駄をなくし、適正に人を配置し、効率的に時間を使うように工夫することも、コスト意識です。

一方、コスト意識というと、とにかくコストを減らせばいいと考えがちです。しかし、手間と時間を減らすために、複数人でチェックするなどの必要な確認作業を省略したことでミスや事故が増え、法令等違反のきっかけになったり、ミスや事故への対応にかえって経費がかかったりするのでは本末転倒です。このような真にかけるべきコストをかけることは、無駄遣いではなく先行投資なのです。

このように、無駄のない、質の高い業務を行うことが重要です。

●職務専念義務違反との関係

地方公務員には、「職務に専念する義務」の定めがあります（地方公務員法第 35 条）。勤務時間中は、法律や条例の定めで免除される場合を除き、市職員として担当する業務に関係ないことをしてはならないというものです。自分の行動にコスト意識を持って業務を行うことは、職務に専念することにつながります。

不適正な事務を防止します

ポイント

不適正な事務を防止するためには、業務の手順のルール化や進捗状況のチェック体制の強化、不適正な事務が起こったときの迅速な対応など、組織としての仕組みづくりが必要です。

解説

●業務上のよくある不適正な事務

不適正な事務の例として挙げられるのは、日付の追記や書き換えです。日付を遡って決裁を起案したり、請求日等を記入せずに出してもらった書類に、業務の都合に合わせて自分で日付を記入したりすることなどです。

また、決裁を経ずに文書を送付するなど、正式な手続きを経ずに業務を進める例などもあります。

●不適正な事務を一旦行ってしまうと

業務上の不適正な事務の多くは、最初は軽い気持ちで行われます。

不適正な事務によって、外形的には当初の業務の目的が達成されているように見えますが、その結果、ほかのところで整合性が取れなくなり、更に不適正な事務を繰り返してしまうことで、大きなコンプライアンス違反につながってしまいます。誠実に業務を行うことが、コンプライアンスの基本です。

●なぜ、不適正な事務を行ってしまうのか

不適正な事務の背景には、いくつかの理由があります。

まず一つは、期限に間に合わせたいという理由です。期限に遅れると、市民や他の関係者に迷惑をかけてしまうと考えるからです。

また、ミスを隠したいという気持ちも理由の一つです。ミスを隠すことで、問題をなかったことにできるのではないかという考えが働くからです。

業務の手順を理解し、常に進捗状況を確認するとともに、業務が遅れそうになったりミスをしたりしたときには早めに上司や同僚に相談する勇気を持ちましょう。

また、業務の手順をルールとして明文化するとともに、組織全体で進捗状況を管理して遅れやミスが起きやすい部分を重点的にチェックし、何かあったときにはすぐに情報が伝わり組織全体で対応するといった、組織としての仕組みづくりが必要です。

●実際に行われた不適正事務

大阪市では、次のような事案が実際に発生しています。

▼私金での支払い

本来、公金（大阪市のお金）で支払うべきものを、私金で支払うことは、公金と私金を混同させたこと、適正な手続きを経ずに支払ったことが問題です。契約や支出の手続きが間に合わなかった、支払いに充てるべき現金を紛失してしまった等、事務の遅延やミスを隠すため

に私金での支払いが行われたこともありました。

▼決裁を経ずに公文書を不正に作成

事務が遅れているなどの理由で、決裁を経ずに公文書を不正に作成し、さらに、公印や上司の私印を無断で押印するなどして手続きを進めた事例です。結果として対外的な影響はありませんでしたが、だからと言って許されるものではありません。

▼手当の不正受給、休暇の不正取得

手当の不正受給や休暇の不正取得は、虚偽の申告や証拠書類の偽造などを伴います。

難しい事案は組織で取り組みます

ポイント

難しい事案への対応で重要なのは、自分一人で抱えこんだり一人に対応させたりせず、組織として取り組むことであり、早めの相談と風通しの良い職場づくりが大切です。

解説

●重要なのは、組織として取り組むこと

これまでに経験がないような難しい事案があったときに一番重要なのは、自分一人で抱え込んだり、一人に処理させたりせず、「組織として」取り組むことです。

特に誤った処理をしてしまったときは、ミスを隠したい、迷惑をかけたくない、内々に済ませたいという気持ちから、自分だけで解決しようとして、違法又は不適正なことをしてしまったケースが過去にありました。そうなると、市政に対する市民の信頼を損なうばかりか、自らが刑事責任や損害賠償責任を問われることにもなりかねません。

勇気をもって早めに同僚や上司に相談することや、そのために、何でも相談でき、それを受け入れられる「風通しの良い職場づくり」（→４ページ）に日頃から取り組むことが大切です。

●法令上無理のある要望等への対応は

日々の業務の中で受ける要望等には、よく内容を聴き、それに応えようとする姿勢が大切です。しかし、法令を曲げてでも応えなければならないということではありません。

影響力のある人や団体を背景とする要望、集団の威力を用いた要望、不正な手段による要望などの場合、難しい対応を強いられ、法令上無理があっても受け入れざるを得ないと思ってしまうかもしれません。

しかし、このような場合でも、私たちの業務の基本は法令等を守ることだと強く意識し、法令上無理のある要望等は絶対に受け入れてはいけません。上司が先頭に立ってコンプライアンス確保に向かう雰囲気を作り、組織で対応してください。

●法令等の解釈が難しい事案には

社会状況の変化や多様化する市民の要請を受けて、法令の適用や解釈はますます複雑になり、一層慎重な対応が必要です。業務の中で、これまでのノウハウだけでは対処が難しい場面が多くなっています。

このような場合、自分一人で抱え込んで悩むのではなく、同僚や上司に早めに相談し、関係先と十分に調整するなど、組織として考えていくことが大切です。

市民への説明責任を果たします

ポイント

情報をオープンにして市政運営の透明性を向上させ、市民への説明責任を果たすことは、コンプライアンス確保、ひいては市政に対する信頼の確保につながります。

解説

●情報のオープン化とコンプライアンスの確保

大阪市では、市政運営の透明性を向上させ、市民への説明責任を果たすために、様々な情報をオープンにしています。オープンにする情報には、事務処理の誤りや不祥事などの情報も含まれます。

検討の経過などのプロセス情報をオープンにすれば、市民の期待に沿えない結論であっても、市民の納得を得やすくなります。

また、情報をオープンにすると、法令等や社会通念、社会一般の常識などに照らして業務を説明しなければならない場面が増えるため、コンプライアンスをより意識した業務につながります。

●説明責任を果たすということ

私たちの業務が市民の信頼を得るためには、業務の根拠となる法令等の内容を理解し、いつでも市民にわかるように説明する必要があります。これが、「説明責任」です。

説明責任を果たすことで業務への理解を一層深めることができます。それは、日々の業務におけるコンプライアンス意識の徹底とコンプライアンスの確保につながります。

●あらかじめ説明することが市民の納得へ

大阪市には、市民の権利や義務に大きく関わる業務や、公権力をもって市民の行動を規制したり、新たな義務を発生させたりする業務が多くあります。

このような業務では、手続きの手順、許認可や不利益処分の基準、標準処理期間などをあらかじめ明確に示す必要があります。法令に公表義務の定めがあるものもあります。

許認可や不利益処分については、事前に標準的な処理期間や合理的な基準を公表していますが、業務の流れや考え方をあらかじめ説明して市民の納得を得ることは、他の業務にも応用できる考え方です。

Ⅳ　大阪市におけるコンプライアンス確保の取組

職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例

ポイント

大阪市では、公正な市政の運営を図り、もって市政に対する市民の信頼を確保することを目的に、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」を定めています。

解説

「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（以下、「公正職務条例」という。）は、「公正な市政の運営を図り、もって市政に対する市民の信頼を確保すること」を目的に、平成 18 年４月１日に施行されました。

●公正職務条例で定めていること

公正職務条例では、コンプライアンス確保の取組として、主に次のことを定めています。

▼総則

- 職員の責務（法令等の遵守、市民の疑惑や不信を招く行為の禁止など）
- 本市の機関の責務（市政に対する市民の信頼の確保への配慮、職員への啓発、研修の実施、相談支援体制及び環境の整備などの必要な措置）
- 委託先事業者等の責務（大阪市からの委託事務等にかかる公正な職務の執行）

▼公益通報制度

▼不当要求行為への対応

▼大阪市公正職務審査委員会の設置

▼補則

- 毎年度の取組の公表（公正職務条例の運用状況）

※公正職務条例は、大阪市のコンプライアンスの基本となる条例です。必ず一度は確認しておいてください。（→22 ページ「大阪市例規データベース」参照）

さらに詳しく

●公正職務条例制定のきっかけ

過去、大阪市ではカラ残業や職員厚遇問題など、様々な問題が生じました。

これらの問題の発生を受け、平成 18 年２月に、「市政改革マニフェスト（市政改革基本方針）」を定めました。このマニフェストの３つの改革のうちの一つが、自律的に社会的責任を遂行する組織風土の確立を目指す「コンプライアンス改革」です。

単に不正を正し、責任の所在を明らかにし、そして処分を行うだけでは、市民からの信頼回復は困難であるため、各組織部門と個々人のレベルの両方で何が正しいことかを常にチェックし、かつ、組織の日常活動にコンプライアンス確保の仕組みを根付かせる必要があります。そこで、「透明性の確保」、「社会責任の遂行」、「職員の自立・自主管理」を３つの柱に改革に取り組むことにしました。

そして、平成 18 年４月、コンプライアンス確保の取組が本格始動しました。

▼公正職務条例の施行
▼公益通報制度の導入と大阪市公正職務審査委員会の設置
▼総務局に法務監察室を設置（情報公開室を経て、現在は総務局監察部）

●コンプライアンス確保のための体制

大阪市では現在、コンプライアンス確保の取組を、日々の業務の中で実施しています。

市役所全体のコンプライアンス部門として総務局監察部を設置するとともに、全ての区役所・局室でコンプライアンスを担当する部署や、課長級職員や係長級職員などでコンプライアンスを担当する職員を決めています。

平成 18 年度、市長をトップとして、市役所全体で一律の体制を構築しましたが、コンプライアンスの確保は、通常業務としてより効果的に実施する段階に達したことから、平成 26 年 11 月、その体制を廃止し、通常業務の中での取組に移行しました。

●大阪市公正職務審査委員会（公正職務条例第 24 条～第 29 条）

大阪市公正職務審査委員会（以下「公正職務委員会」といいます。）は、公正職務条例に基づき設置している第三者機関（審議会）で、大阪市から独立した立場で、大阪市の公益通報制度や不当要求行為に対する対応に関し、通報や報告を受け、審議し、意見を述べる役割を担っています。また、違法又は不適正な事実が生じている、あるいは生じるおそれがあるときは、公正職務委員会が自ら調査を行うことができます。

公正職務委員会は６名以内の委員で組織し、現在は４名の弁護士と２名の公認会計士に、市会の同意を得て委嘱しています。また、通報対象事実などに関する調査・審議を行うために、２つの部会（それぞれ委員３名で構成）を設置しています。

なお、公益通報に関する情報の保護と公正・公平な審議のため、公正職務委員会や部会の審議は原則として非公開で行っています。

公益通報制度

ポイント

公益通報制度は、職員等の職務の執行に関する違法又は不適正な事実の通報を受け付け、調査結果に応じて是正・再発防止に取り組み、コンプライアンスを確保する制度です。

解説

大阪市では、公正職務条例に基づき、独自の公益通報制度を運用しています。

●公正職務条例に基づく公益通報制度の概要

公正職務条例に基づく公益通報制度では、大阪市職員等の職務の執行に関する事実であって違法又は不適正なものを対象として、大阪市職員のみならず市民の方からも、広く通報を受け付けています。受け付けた通報は全件、公正職務委員会で、調査が必要かどうかを審議します。

調査の結果や、違法・不適正な事実があった場合に大阪市が行った是正・再発防止措置についても公正職務委員会で審議し、それらが十分であると公正職務委員会が認めたときに、その通報の審議が終了します。

なお、違法又は不適正な事実に対する是正・再発防止措置が不十分であると公正職務委員会が認めるときは、公正職務委員会から大阪市に対して「勧告」が出される場合があります。また、案件の内容によっては、「意見書」が出される場合があります。

●通報者や調査協力者の保護のために

公益通報制度が有効に機能するためには、通報者や調査協力者の保護が重要です。

公正職務委員会での審議の終了後も含め、通報者が同意しない限り、誰が通報したかがわからないように取り扱います。また、通報したことを理由として通報者に不利益が生じた場合に、本人が申し立てる制度があります。

調査協力者についても同様です。

●公益通報制度の目的とは

公益通報制度は、個人や組織の違法・不適正な行為を摘発したり、非難したりすることが目的ではありません。

公益通報制度の本来の目的は、通報をきっかけに、区役所・局室が自浄作用を発揮して、違法・不適正な事実に対して主体的に是正・再発防止措置に取り組むことによりコンプライアンス違反を起こさせない仕組みを作り、大阪市全体のコンプライアンス確保を進めていくことです。

【参考】職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例に係る事務取扱要領

ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ） HP

さらに詳しく

●調査への協力義務

公益通報に関する調査は、区役所・局室のコンプライアンス担当（以下「コンプライアンス担当」といいます。）や総務局監察部又は公正職務委員会が実施します。

調査の協力を求められた大阪市職員は、調査に協力しなければなりません（公正職務条例第７条第２項）。また、調査の際に知った内容を、ほかに漏らしてはいけません。

●公益通報に関する情報の取扱い

公正職務委員会で公正・公平に審議できるよう、審議終了前の公益通報の有無や内容に関する問合せには、答えてはいけません。通報者や調査協力者に関する情報は、審議が終了した後も同様です。また、これらの情報が記載された文書の取扱いにも注意してください。

●自分が不正に関わっている場合の公益通報

自分が不正に関わっていることでも、勇気を持って通報してください。不正が続けば続くほど、市に与える損害や職員自身の責任の大きさが膨らんでいきます。

なお、大阪市職員基本条例には、職員が任命権者の行う調査に積極的に協力したときや自らの非違行為に関する不祥事案の全容解明に寄与したときは、この条例に定める懲戒処分より軽い処分とする、又は処分を行わないことができると定められています（第28条第４項第４号）。

●公益通報の受付窓口以外に通報があった場合は

▼電話又は来庁による場合

公益通報での取扱いを希望しているかどうかを確認してから、コンプライアンス担当に案内してください。

案内できない事情がある場合は、通報内容を記録し、コンプライアンス担当に全ての内容を確実に報告してください。

【大阪市ホームページ→市政→組織→コンプライアンス・内部統制→公益通報制度→大阪市の公益通報制度→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→各区役所・局・室のコンプライアンス担当（公益通報受付窓口）】
（https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000622566.html）

▼郵送やファクシミリ、インターネットによる場合

コンプライアンス担当に報告し、原則として現物を全て引き継いでください。

▼「市民の声」等に通報の対象になる事実と思われる内容が含まれている場合

コンプライアンス担当に、どう取り扱うかを相談してください。

公益通報をする場合は

●通報できる人は

大阪市職員や市民をはじめ、誰でも通報できます。また、匿名でも通報できます。

●公益通報の対象となる事実とは

大阪市職員又は委託先事業者の役職員の職務（委託先事業者の役職員の場合は、大阪市からの委託事業に限ります。）の執行に関する事実で、違法又は不適正なものが対象です。ただし、自身が受けた処分等の措置の取消や自分に有利な措置を求めるなど、通報者自らの私的利益に関するものは除きます。

※セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントについては、事業主（大阪市）の設置する相談窓口をご利用ください。

●通報に必要な内容は

可能な限り具体的に「いつ」「どこで」「誰が」「何をした」という事実を示してください。

●受け付けた公益通報は

通報された全ての案件は、公正職務委員会で調査の要否を審議します。調査を行った案件については、調査の結果、必要に応じて大阪市が行った是正・再発防止措置等も公正職務委員会で審議します。

●審議結果を知りたい場合は

通報の方法が面会、郵送、ファクシミリ、インターネットなどの書面によるもので、「結果通知を希望する」こと、通報者の「氏名」、「住所」を示された場合のみ、公正職務委員会から通報者に対し、審議結果を郵送します。電話による通報は、審議結果をお知らせできません。

なお、通報の有無、内容、調査の状況等については、お答えできません。

●公益通報受付窓口

▼内部受付窓口（面会・郵送・電話・ファクシミリ・インターネット）

総務局監察部の受付窓口（面会・電話は平日 9:00～17:30（12:15～13:00 を除く））

（**面会・郵送**）〒530-8201 大阪市北区中之島 1－3－20
大阪市総務局監察部監察課「公益通報担当」（市役所本庁舎地下１階）

（**電話**）06 - 6208 - 8824

（**ファクシミリ**）06 - 6208 - 0270

（**インターネット**）大阪市ホームページ電子申請入力フォーム

区役所・局室の受付窓口（コンプライアンス担当）

https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000622566.html

▼外部受付窓口（郵送、電子メールのみ）

（**郵送**）〒530-0047 大阪市北区西天満２丁目 10 番２号　幸田ビル４階
グローバル法律事務所気付　大阪市公益通報外部受付窓口

（**電子メール**）tsuuhou-osaka@global-law.gr.jp

公益通報者保護法に基づく公益通報

大阪市では、公正職務条例に基づく公益通報以外にも、公益通報者保護法に基づく公益通報を受け付けています。

公益通報者保護法は、労働者・退職者・役員が、役務提供先である事業者における法令違反を認識し、事業者の内部や外部（権限を有する行政機関等や報道機関等）へ公益通報をした場合に、公益通報をしたことを理由として解雇その他不利益な取扱いを受けることのないよう、どこへどのような内容の通報を行えば公益通報として法的に保護されるのかを明確にするとともに、公益通報者の保護と法令の規定の遵守のために必要な措置等について定めた法律です。

●内部の職員等からの公益通報（１号通報）

内部の職員等（大阪市職員等）が、役務提供先（大阪市）の不正行為を、不正の目的でなく、役務提供先（大阪市）に対して通報することです。

▼通報できる人

（1）大阪市の職員（再任用、会計年度任用、非常勤及び臨時任用の職員を含む。）

（2）派遣、請負契約等に基づき大阪市で働く労働者（入札工事請負業者やその従業員は含まれません。）

（3）退職者（通報の日前1年以内に(1)又は(2)であった者に限ります。）

▼通報の内容

役務提供先（大阪市）において、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨。

通報対象事実とは、対象となる法律（及びこれに基づく命令）に違反する行為のうち、犯罪行為（刑罰規定に違反する行為）若しくは過料対象行為（過料の理由となる行為）、又は最終的に刑罰若しくは過料につながる（刑罰規定に違反する行為又は過料の理由となる行為につながる）行為のことをいいます。

【参考】職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例に係る事務取扱要領

ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ） HP

●外部の労働者等からの公益通報（２号通報）

外部（民間事業者等）の労働者等が、役務提供先（雇用先等）の不正行為を、不正の目的ではなく、処分又は勧告等を行う権限のある行政機関（大阪市）に対して通報することです。

※公益通報者保護制度は、消費者庁のホームページに詳しく掲載されています。

これらの権限のある部署でこの公益通報を受けた場合は、所管する法令に基づき適切に対応し、処理の結果を、コンプライアンス担当を経由して総務局監察部に報告してください。

【参考】公益通報者保護法に基づく外部の労働者等からの公益通報に係る事務取扱要領

ﾎﾟｰﾀﾙ（総務局ｻｲﾄ） HP

Ⅴ　参考項目

法令等の調べ方

コンプライアンスの基本は、「法令等を守ること」です。自分の業務の根拠となる法令等を把握することはとても大切です。知らない間に法令等が新たに制定されたり、法令が改正・廃止されたりして、業務のやり方を誤ってしまったということがないように、こまめに確認してください。インターネットや庁内ポータルで法令等を調べる方法は次のとおりです。

●国の法令等

（「憲法」「法律」「政令（〇〇法施行令など）」「省令等（〇〇法施行規則など）」ほか）
インターネットの「e-Gov 法令検索」
【電子政府の総合窓口（イーガブ）（https://www.e-gov.go.jp）→法令検索】

●大阪市の条例・規則等

大阪市ホームページの「大阪市例規データベース」（庁内ポータルからもアクセス可能）
【大阪市ホームページ→市政→方針・条例→条例・公報→条例・規則】
（https://www1.g-reiki.net/reiki37e/reiki.html）

●大阪市の要綱・要領等

大阪市ホームページの「要綱・要領等のオープン化」のページ
【大阪市ホームページ→市政→市政の透明化→市政情報の公表（オープン市役所）→要綱・要領など（要綱・要領等のオープン化）】
（https://www.city.osaka.lg.jp/shisei/category/3061-3-0-0-0-0-0-0-0-0.html）

●大阪市のマニュアル類

庁内ポータルの所属サイトなど