

コンプライアンスハンドブック

【概要版】

〔第6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6版〕目次

コンプライアンスハンドブックとは	1
コンプライアンスハンドブックの活用方法	2
I コンプライアンスの意味	
コンプライアンスとは	3
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	
コンプライアンス・ガイドライン（数え歌風）	6
一つ♪ 人様の、情報しっかり守ります	8
二つ♪ 不公平、一切しません、疑われません	9
三つ♪ 身内のルールと前例を、しっかり見直しいたします	10
四つ♪ 良い仕事、市民に御損はかけません	11
五つ♪ いっさいの、ごまかし、だまし、いたしません	13
六つ♪ 難しい、事案は組織で取り組みます	15
七つ♪ 「納得」と、言ってもらえる仕事をします	16
八つ♪ やっている、仕事の根拠を明確に、説明責任果たします	18
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	20
公益通報制度	21
区役所・局室のコンプライアンス担当（公益通報受付窓口）	24
不当要求行為への対応	25
V 参考項目	27

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」

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

【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】

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

平成30年4月 第6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た、大阪市版「コンプライアンス基本書」です。

ハンドブックに書いてあることは、大阪市のどの職場にも当てはまる共通事項です。採用形態や職種、担当業務、経験年数、職階に限らず、全ての職員の皆さんに知っておいていただきたいことばかりです。

専門用語をできるだけ使わずに、分かりやすく説明していますので、「難しそう」と思わずに、ぜひ、活用してください。

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。大切な人のため、市民の笑顔のために、職場や社会のルールを守って、誠実に業務をすることで、コンプライアンスの確保につなげましょう。

コンプライアンスハンドブックの活用方法

●まず、一通り読んでみる

↓
コンプライアンスとは何か、コンプライアンス確保のためにどう行動すればいいかを考えながら、まずは一通り読んでみてください。

●自分に当てはめて考えてみる

↓
このハンドブックに書いてあることを、自分自身や担当する業務に当てはめて考えてみましょう。そして、その業務について、点検してみましょう。
コンプライアンスは他人事ではなく、あなたも当事者の一人です。

●職場で話し合ってみる

↓
コンプライアンスは自分一人だけでなく、職場全体で取り組むことが大切です。このハンドブックをヒントに、職場のコンプライアンス上の課題をみんなで共有し、課題解決のためにどんなことに取り組めるか、考えてみましょう。

●そして、行動してみる

↓
自分自身で考えたこと、職場のみんなで考えたことについて、実際に行動してみましょう。

●コンプライアンスの一層の確保に向けて

コンプライアンスを更に確保するため、以上のことを繰り返しやってみましょう。

●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。
- ・朝礼などで、コンプライアンスに関するメッセージを発信したい。

●コンプライアンス上、何かおかしいのではないかと思ったら

①まず、自分で調べてみる

マニュアル類を確認し、さらに根拠となる法令等まで遡って調べてみましょう。

②職場で相談する

自分だけで解決しようとせず、同僚や上司に相談し、解決に向けて組織で取り組むことが大切です。

③区役所・局室のコンプライアンス担当に相談する

職場で解決できない場合は、自分の所属する区役所・局室のコンプライアンス担当に相談し、解決策を検討してください。

④公益通報制度の利用も考える

職場などで相談しようとしても誠実に対応してくれない、組織ぐるみのコンプライアンス違反が疑われる、自分の所属する区役所・局室にとどまらない大阪市全体を揺るがすような大きな問題だというような場合は、公益通報制度の利用も考えてみてください。

●職場の実態に応じた取組が重要

大阪市の業務は多岐にわたるため、業務でのコンプライアンス確保には、大阪市全体での取組に加え、職場の実態に応じた取組が重要です。各業務に個別に適用される法令があり、業務の性質や職場の状況によっても対応が異なるからです。

区役所・局室や職場でも主体的に、コンプライアンス確保に取り組んでください。

コンプライアンスハンドブックについても、区役所・局室や職場で、あるいは各自で、業務や職場の実態に応じて内容を変えたり追加したりして、オリジナルのハンドブックにしてください。

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

私たち職員が「コンプライアンス」という場合には、「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。このことから、かつて、法令にさえ違反していなければいい、法令に書いてあることだけをすればいい、などととらえられることが多くありました。

しかし、形式的に法令を守ることだけでは、コンプライアンスとは言えません。

●大切なのは、市民の立場で考え、「市民の要請」に応えること

法律や条例は全て、市民の代表者として選挙で選ばれた議員が、議会で決めたものです。つまり、これらは全て市民に由来し、何らかの「市民の要請」を背景に、市民生活に役立っているのです。

行政機関の業務は、何らかの形で法律や条例の根拠が必要だと言われています。つまり、大阪市の全ての業務は法律や条例に基づき、その背景にある市民の要請に応えているのです。

どんな業務でも何らかのルールに基づき行われますが、そのルールの根拠は、法律や条例などの法令等でなければなりません。また、直接市民に関係していない業務でも、間接的に市民生活に役立っていると説明することができます。つまり、市民の要請に応えているのです。

このように、コンプライアンスに関係のない業務はありません。私たち職員が業務をする際は、一人ひとりが、法令等を守ることを基本に、自分の業務を市民の立場で考え、市民の要請に応えていこうとする姿勢が大切です。

広い意味のコンプライアンス

コンプライアンスの基本的な意味

法令等を守る

市民の要請に応える

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。

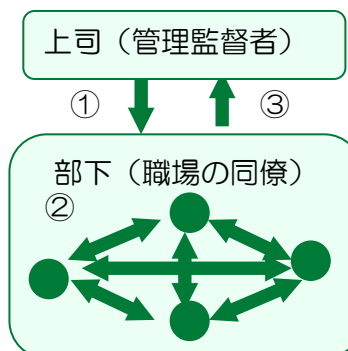
解説

●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にあります。

そのためには、活発に、職員同士のコミュニケーションがとれることが大切です。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。お互いが他人の意見を尊重するためには、各自が好き勝手なことを言ったり、有無を言わず自分と異なる意見を否定したりしてはいけません。



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

職員の間信頼関係が築かれ、自分の意見が尊重される職場では、たとえ思いどおりに業務が進められなくても、職員一人ひとりが、「この職場で働けて良かった」、「職場の上司・同僚・部下の信頼に応えたい」などと、モチベーション（意欲）を持ち続けることができます。

このような、やりがいのある職場では、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ので、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の基礎になるのが、風通しの良い職場づくりなのです。

●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みんな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

- 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。
- 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、担当者にはかわからないということがなく、職場の中で状況や必要な情報が共有できている。
- 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。

▼職場の自浄作用の発揮

- 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。
- 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。
- 不当要求行為などの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

- 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、部下職員の心に届く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

コンプライアンス・ガイドライン（数え歌風）

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

コンプライアンスは「服務規律を守っていない人」や「日々の業務で法令に密接に関わっている人」だけのものと考えていませんか。

また、職員に求められるコンプライアンスの意味を知っていても、自分は日々の業務で「法令に接することはない」、「市民と接することもない」ので、「コンプライアンスと言われてもぴんとこない」などと思う方もいるかもしれません。

●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。

●法令の奥の市民の要請には、共通の考え方がある

法令はたくさんある上に、法令等や条文がお互いに複雑に絡み合い、条文は難しい言葉で書かれており、ついつい敬遠したくなります。

法律や条例は全て、何らかの市民の要請を背景に制定されています。法令等が違って、その奥にある「市民の要請」には共通する考え方があり、それが分かれば、法令というものをもっと理解しやすくなるのではないのでしょうか。

そこで、各法令等に共通する「市民の要請」の考え方を、「コンプライアンス・ガイドライン（数え歌風）」として、分かりやすくまとめてみました。

●ガイドラインで一人ひとりが「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。

コンプライアンス・ガイドライン（数え歌風）は、日々の業務でのコンプライアンス意識の向上を目的にしています。ガイドラインの内容を、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・ガイドライン（数え歌風）

※このページはコピーして、いつでも確認できる場所に置いておきましょう。

一つ♪ 人様の、情報しっかり守ります

個人情報が収集できるのは市民の信頼の上に立っているからであり、その信頼に応えるため、法令等を守り、個人情報を適正に管理する組織としての取組が必要です。

二つ♪ 不公平、一切しません、疑われません

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。

三つ♪ 身内のルールと前例を、しっかり見直しいたします

身内のルールや前例は、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、不都合が生じていた場合はニーズに合った形へ修正することが大切です。

四つ♪ 良い仕事、市民に御損はかけません

業務をするときは、市民が納めたお金をどのように有効に使うのかという「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。

五つ♪ いっさいの、ごまかし、だまし、いたしません

ごまかしやだましを防止するためには、ルール化やチェック体制の強化、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。

六つ♪ 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。

七つ♪ 「納得」と、言ってもらえる仕事をします

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。

八つ♪ やっている、仕事の根拠を明確に、説明責任果たします

大阪市の業務の根拠は全て法律や条例等であることを常に意識し、業務への理解を深め、いつでも市民にわかるように説明できなければなりません。

ポイント

個人情報が収集できるのは市民の信頼の上に立っているからであり、その信頼に応えるため、法令等を守り、個人情報を適正に管理する組織としての取組が必要です。

解説

地方公務員には「秘密を守る義務（守秘義務）」があります（地方公務員法第34条）。中でも、「個人情報」は職員の誰もが業務で扱う、しかもとても重要な秘密です。

●個人情報の収集は市民の信頼の上に立っている

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を大阪市が収集できるのはなぜでしょうか。法令等を書いてあるから、行政サービスを受けたいから、という理由だけではありません。

大阪市中で 個人情報が収集できるのは、市民の信頼の上に立っているから です。

「公務員には秘密を守る義務がある」、「市役所だったら、情報を変なことに使うわけがない」、「だから情報を提供しても大丈夫」などと市民が大阪市を信頼しているからこそ、ほかには絶対に提供しないような、プライバシーに関わる情報が、大阪市に提供されるのです。

このような市民の信頼に応えるため、私たち職員は、個人情報の適正な取扱いを徹底しなければなりません。

●個人情報の不適正な取扱いで…

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ありません。また、「大阪市は信頼できないから、言うことはきけないよ」などと、市の業務全般に影響を及ぼすこともあります。

●市民の信頼に応えること＝コンプライアンスを意識すること

個人情報を取り扱う際は、「個人情報という市民の大切な資産をお預かりしている」ことを強く認識し、「法令等をきちんと守り、市民の要請（＝信頼）に応える」という意味を持つコンプライアンス を常に意識することが重要です。また、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。

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、特定の人をえこひいきせず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。

さらに、大阪시는行政機関として、民間事業者等による市場競争システムに委ねることができない業務をしています。そこには、市民の権利や義務に関わる多くの業務があります（許認可、給付、決定、徴収、資格認定、減免措置など）。

このような業務は、特に公平に取り扱わなければなりません。法令に定めがないのに、特定の人だけに対して税額決定の基準を緩くしたり、税金の免除や納期限の延長をしたりしてはいけないことは、誰にでも分かると思います。

●疑われるような行動もだめ

大阪市の業務の中には、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ものもあります。普通なら、このようなことは到底受け入れられません。

しかし、大阪市でこのような業務ができるのは、法令の定めに加えて、大阪市なら 誰に対しても公平に業務をしていると市民が信頼しているから です。

市民の信頼というものは、「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。そうすると、現実には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、業務に支障を来します。

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。

●業務上だけでなく、業務外でも

不公平だと疑われるような振る舞いは、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、業務に支障を来すということを、肝に銘じておいてください。

ポイント

身内のルールや前例は、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、不都合が生じていた場合はニーズに合った形へ修正することが大切です。

解説

私たちは、身内のルール（市役所内部でだけ通用する不文律や慣習、マニュアル類など）や前例（過去の決裁など）に従って業務をしがちです。その方が無難だとそれらを求める上司もいるし、これらに従った方が業務をスムーズに進められることもあります。

では、身内のルールや前例に従っていれば、正しく業務を進められるのでしょうか。

●時間の経過でルールも変わる

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。身内のルールや前例も、当初は法令等に適合したものであったはずですが。

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、身内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ことがあります。場合によっては犯罪行為につながることもなりかねません。

また、以前は認められた行為が、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」とかけ離れて、認めがたいものとなっていた、ということもあります。

身内のルールや前例は、「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。

●身内のルールや前例との正しいつきあい方

マニュアル類は、身内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。法令等に基づききちんと整備できていれば、これを道しるべに、誰もが同じように業務を着実に進めることができます。

また、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。

「身内のルールや前例どおりのやり方ではだめだ」とよく言われますが、これらを見無視して自分の感覚や自分の知っている側面だけで業務を進めていいということではありません。

業務をするときに、どんなマニュアル類や決裁文書があるのかを知ることは重要です。

ただし、このような 身内のルールや前例に無批判に従うのではなく、それらの内容を十分に理解した上で、不都合が生じていた場合はニーズに合った形への修正などに、組織的に取り組むという観点が大切です。

四つ♪ 良い仕事、市民に御損はかけません

ポイント

業務をするときは、市民が納めたお金をどのように有効に使うのかという「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

●市民に損をかけないためには、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。

大阪市の業務で市民が納めたお金を無駄にすることは、市民の要請に応える観点からあってはなりません。民間事業者等と同様、お金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」ことの定めがあります（第2条第14項）。

忘れがちなのは、人件費もコストだという観点です。作業手順を点検して無駄をなくし、効率的に人を配置し、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、コスト意識というのと、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ダブルチェック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て経費がかかったりするのは本末転倒です。市民は業務の質を落とすことを望んでいません。このような真にかけ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、質の高い業務が、市民に損をかけないことなのです。

●市民に損をかけないためには、法令等と公平性を考えて

市民に損をかけるかどうかは、市民「全体」の観点で考える必要があります。

税金や料金の負担は市民に損をかけているように思えるかもしれませんが、これらの負担は、何らかの市民の要請を背景に制定された法律や条例に基づくもので、ここで言うところの市民に損をかけることではありません。

また、滞納された税金などを回収しなければ、法令等に基づききちんと納めている市民に理不尽な不公平が生じます。法令等に基づく債権の回収も、市民に損をかけないことなのです。

●コンプライアンスと「市民に損をかけない」こと

このように、「法令等を守る」、「全体の奉仕者である」、「市民の要請に応える」というコンプライアンスの観点を持てば、市民に損をかけない業務の実現に近づけるのです。

●住民監査請求との関係

住民監査請求とは、住民が、市長や市の職員等による違法若しくは不当な財務会計上の行為又は怠る事実（しなければならない行為をしていないこと）があるときに、監査委員に対して監査を求め、その防止や是正などの必要な措置をするよう請求することができる制度です（地方自治法第242条第1項）。

住民監査請求の対象となる違法若しくは不当な財務会計上の行為又は怠る事実については、法令の規定に違反するものだけでなく、違法ではないものの行政上実質的に妥当性を欠くもの又は適当でないものも含まれます。また、市の財政に何らかの損害を与えるもの、ひいては住民全体の利益に反するものでなければなりません。

このように、住民監査請求は、市に損害を与えない、即ち「市民に損をかけない」ことを求める制度とも言えます。私たち職員は、住民監査請求の制度趣旨からも、適正であることはもとより、コスト意識を持ち、それが最良の公金の使い方であることを説明できるようにしておく必要があります。

バリュー・フォー・マネー

バリュー・フォー・マネー（Value For Money。略してVFM）は、「価格に対する商品の価値」のことですが、「支払い（Money）に対して最も価値の高いサービス（Value）を供給するという考え方」ととらえて、近年ではPFI（民間資金等の活用による公共施設整備）事業で総事業費がどれだけ削減できるかを示す割合に使われることが多い言葉です。

「大阪市の納められた税金や料金などを最高に活かす業務をすること」と言い換えると、この考え方は大阪市の業務全体にも言えることがわかりやすくなります。

ポイント

ごまかしやだましを防止するためには、ルール化やチェック体制の強化、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

●業務上のよくあるごまかし

日々の業務でよくやってしまいがちなごまかしは、日付のつじつま合わせです。日付を遡って決裁を起案したり、日付を空けて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、正式な手続きを経ずに業務を進める例も見受けられます。決裁を経ずに文書を作成して業務を進めたり、規定の点検をせずに作業を終わらせたりすることなどです。

ごまかしをしても、外形は当初の業務の目的が達成されていることはよくあります。結果よければすべてよし、という安易な発想から、多くのごまかしは行われます。

●ごまかしを一旦やってしまうと

業務上のごまかしの多くは、最初は軽い気持ちで、業務の一環のように行われます。

しかし、ごまかしを行った結果、ほかのところでつじつまが合わなくなって更に ごまかしが繰り返される と、大きなコンプライアンス違反につながってしまいます。

また、ごまかしがばれなかったことで、だんだん行動が大胆になり、つじつまさえ合っていれば、ほかは何をやってもいいという意識が生まれます。何をやってもばれないという発想から、ごまかしが「だまし」になり、詐欺や横領などもっと大きな犯罪につながることもあり得ます。ごまかしやだましをせずに 誠実に業務をすることは、コンプライアンスの基本 です。

●なぜ、ごまかしをやってしまうのか

ごまかしをやってしまう理由の一つは、期限に間に合わせたい ということからです。期限に遅れると業務が更に滞り、市民や他の人に迷惑をかけてしまうという気持ちです。

もう一つは、ミスを隠したい ということからです。これをやり過ごせば、何事もなかったことにできるだろうという気持ちです。

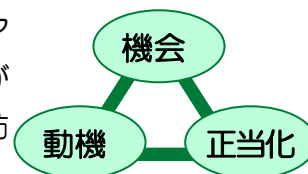
裏返せば、これらのことに対応できれば、多くのごまかしは防ぐことができます。

業務の手順を理解し、常に進み具合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、組織全体で進み具合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。

不正のトライアングル理論とコンプライアンス違反を防ぐ取組

米国の犯罪学者ドナルド・クレッシーが提唱した「不正のトライアングル」理論は、不正行為は「動機」、「機会」、「正当化」の3要素が全てそろったときに発生するが、1つでもそろわなければ、発生は防げるといふものです。



このうち、「機会」のリスクの削減には、「一連の業務に複数の職員が関わる事務分担にする」、「上司による状況確認を徹底する」など、「やってもばれる」仕組みを職場で（組織として）作ることが有効です。「動機」や「正当化」は個人の意識に大きく関わりますが、「困ったことを打ち明けられる、気付いてあげられる職場づくり」で「動機」のリスクを、「ルールを明文化して、自分に都合のよい解釈をさせない」、「不正はすぐにはばれて厳しい処分を受けるといふことを徹底的に認識させる」ことで「正当化」のリスクを減らすことが可能です。

不正のトライアングルの考え方を応用し、「同じコンプライアンス違反は二度と繰り返してはならない」との強い決意のもと、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を把握した上で、コンプライアンス違反を防ぐ仕組みや発生した（のおそれが生じた）ときに迅速に対応できる仕組みづくりを職場で進めてください。

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（ととられる処理）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。そうすると、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、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」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。

このような場合は、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、組織で一致団結して対応してください。

●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、意識していなかったら受けていたかもしれない罰や人事上の処分から「自分を守って」くれます。また、市政に対する市民の信頼を損ない、業務に支障を来すことから大阪市という「組織を守って」くれます。市民を法令等違反に巻き込まない意味で、「市民を守って」くれるということもできます。

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のでしょうか。

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

●情報のオープンとコンプライアンスの確保

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、コンプライアンスの確保、ひいては市政に対する信頼の確保につながります。

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。

※ここでは、情報の発信・公表・提供・公開等を総称して「情報のオープン」といいます。

●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¹の基準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。申請から決定までの期間がわからなければ、市民が計画的に行動できません。後になって「ここが基準以下だからだめ」、「こんなことをしたから、この事業をやめなさい」などと言われて、「先に言ってくればそこはクリアしたのに」、「私だけに言っているんじゃないの」などと憤慨する市民もいると予想できます。

事前に標準的な処理期間や合理的な基準を公表しておけば、申請者の思いどおりの結果にならなくても、また、申請者が不利益処分を受けたとしても、市民から理解が得やすく、市民への説明もしやすくなります。

許認可や不利益処分での例を紹介しましたが、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。

●市政情報の公表（オープン市役所）

大阪市では、市政運営の透明性を確保するため、施策の発端から決定・実行までの施策プロセスを「見える化」するオープン市役所に取り組んでいます。

「施策プロセスの見える化（施策カルテ）」、「予算編成過程の公表」、「公金支出情報の公表」、「市民の声の見える化」の4つの柱のほか、「庁内会議のオープン化」、「要綱・要領等のオープン化」などに取り組み、大阪市ホームページで公表しています。

●説明責任を果たすための公文書作成

市政運営の透明性を向上させ、市民への説明責任を果たしていくためには、公文書を適正に作成し、管理することが不可欠です。

そこで、「意思形成過程の文書の確実な作成（会議録等、市長・副市長・区長・局長等への説明資料など）」、「決裁や供覧を経ていない組織共用文書の適正な管理（事務及び事業の実績に関する記録など）」を主眼として、公文書の確実な作成・適正な管理のための指針を定めており大阪市ホームページに掲載しています。

行政手続制度

行政手続についての統一的なルールを定める「行政手続法」や「大阪市行政手続条例」は、行政上の意思決定の内容や過程を市民にみえやすくすることで、行政運営における公正の確保と透明性を向上し、市民の権利利益を保護することを目的としています。

この法令には、「申請に対する処分における審査基準の設定と公表」や「審査の処理に係る標準処理期間の設定と公表」、「不利益処分における処分基準の設定と公表」、「処分される側の反論（聴聞、弁明）の機会の保障」、「不利益処分をする場合に、理由を提示する義務」、「複数の者に対する行政指導における行政指導指針の設定と公表」などの定めがあります。

ポイント

大阪市の業務の根拠は全て法律や条例等であることを常に意識し、業務への理解を深め、いつでも市民にわかるように説明できなければなりません。

解説

●大阪市の業務の根拠とは

行政機関の業務は全て、何らかの形で法律や条例の根拠が必要だといわれています。これを 法治主義、法律による行政の原理 といいます。

法律や条例は、市民の代表者として選挙で選ばれた議員が、議会で決めたもので、いわば市民に由来するものです。行政機関の業務は市民の権利や義務に関わるものが多く、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こともあります。

●業務の根拠の法令等を確認しよう

大阪市は行政機関であり、私たちの業務は全て、根拠を遡れば法律や条例等 になります。私たち職員は、担当業務の根拠となる法律や条例などの法令等を理解し、いつでも説明できるようにしておく必要があります。日々の業務ではマニュアル類の確認が精一杯で、なかなか根拠となる法令等まで遡る時間がないかもしれませんが、「法令等が根拠である」ことを常に意識し、機会を見つけて確認 してください。条項や条文の暗記までを求めているものではありません。業務と法令等との関連を、ポイントを押さえて確認することが大切です。

●説明責任を果たすということ

根拠となる法令等を知らずに業務をすることは、道路交通法規を知らずにバスやタクシーを運転することに例えられます。もし、こうしたバスやタクシーに乗せられたら、不安で降りたくなくなってしまいます。

それと同じで、私たちの業務が市民の信頼を得るには、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できなければなりません。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とコンプライアンスの確保につながります。このように、コンプライアンスと説明責任とは連動 しているのです。

●法律や条例以外の法規範

法律や条例では、技術的・専門的な事項等について、政令、省令、規則等で定めると規定されることがあります。

これらの政令・省令等や規則などが、業務の根拠であることもあります。

●「達」や「要綱」などの内部規範の位置づけ

内部規範のうち、「達」は、市長が職員へ命令を出すのに、条文形式をとっているもので、大阪市では、達のほとんどは「〇〇規程」という名称です（法令等に含まれる規程等との区別に注意）。また、業務をするときに、担当者によって取扱いに違いが出たり、相手（市民など）によって不公平な取扱いになったりしないように、「要綱」や「要領」などを定めることがあります。また、行政手続法や大阪市行政手続条例に基づき、許認可については「審査基準」や「標準処理期間」を、不利益処分については「処分基準」を定めます。

達や要綱などは内部規範であるため、そもそも法令とは位置づけが異なり 業務の最終的な根拠にはなりませんが、実質上、市民に大きな影響を与える場合が少なくなく、決して軽く扱ってはけません。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。

●「マニュアル類」の考え方

担当者が日々の業務をスムーズにできるように、業務の具体的な手順を示した「マニュアル類」を定めることがあります。マニュアル類には、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おり、法令等に基づききちんと整備できていれば、これを道しるべに、誰もが同じように業務を着実に進めることができます。

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、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。

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に関する条例（以下、「条例」といいます。）は、いわゆる「コンプライアンス条例」と言われるもので、「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 日に施行しました。

●条例で定めていること

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（条例の運用状況）

●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（条例第 24 条以下）

大阪市公正職務審査委員会（以下、「委員会」といいます。）は、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、委員会が自ら調査を行うことができます。

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、「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。）に基づき、独自の公益通報制度を運用しています。

●大阪市の公益通報制度の概要

大阪市の公益通報制度は、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、広く通報を受け付けるものです。受け付けた通報は全件、大阪市公正職務審査委員会（以下、「委員会」といいます。）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委員会で審議し、それらが十分であると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委員会が認めるときは、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生命線です。

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。

●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（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

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み、場合によっては多額の損害賠償を命じられたり、失職したりすることにもなりかねません。

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ことの定めがあります（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（→31ページ）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。

▼郵便やファクシミリ、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。

公益通報者保護法に基づく「外部の労働者からの公益通報」

公益通報者保護法には、外部（民間事業者等）の労働者が、雇用先等の法律違反行為を、処分又は勧告等を行う権限のある行政機関に対して行う公益通報の定めがあります。

※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。

公益通報をする場合は

●通報できる人は

誰でも通報できます。もちろん、職員も通報できます。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、大阪市公正職務審査委員会（以下、「委員会」といいます。）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・再発防止措置等も委員会で審議します。

●審議結果を知りたい場合は

書面（電子メール）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、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。

いずれの場合も、審議終了まで、通報の内容や途中経過をお知らせできません。

●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）

総合受付窓口（面会・電話は平日 9:00～17:30）

（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）（→31 ページ）

▼外部受付窓口（郵便、ファクシミリ、電子メールのみ）

（郵便）〒530-0047 大阪市北区西天満3-14-16 西天満パークビル3号館2階

ひなた法律事務所気付「大阪市コンプライアンス通報受付係」

（ファクシミリ）06 - 6365-2320

（電子メール）tsuuhou-osaka@hinata-law.com

区役所・局室のコンプライアンス担当（公益通報受付窓口）

区役所・局室名	コンプライアンス担当	公益通報受付電話
副首都推進局	総務担当	06-6208-9513
市政改革室	総務担当	06-6208-9763
ICT戦略室	企画担当	06-6208-7825
人事室	総務課	06-6208-7411
都市交通局	総務担当	06-6208-8893
北区役所	総務課	06-6313-9625
都島区役所	総務課	06-6882-9984
福島区役所	企画総務課	06-6464-9591
此花区役所	企画総務課	06-6466-9625
中央区役所	総務課	06-6267-9625
西区役所	総務課	06-6532-9591
港区役所	総務課	06-6576-9625
大正区役所	総務課	06-4394-9625
天王寺区役所	企画総務課	06-6774-9625
浪速区役所	総務課	06-6647-9977
西淀川区役所	総務課	06-6478-9985
淀川区役所	総務課	06-6308-9625
東淀川区役所	総務課（総務）	06-4809-9625
東成区役所	総務課	06-6977-9591
生野区役所	企画総務課	06-6715-9625
旭区役所	企画総務課	06-6957-9001
城東区役所	総務課	06-6930-9101
鶴見区役所	総務課	06-6915-9591
阿倍野区役所	総務課	06-6622-9798
住之江区役所	総務課	06-6682-9901
住吉区役所	総務課	06-6694-9901
東住吉区役所	総務課	06-4399-9591
平野区役所	総務課	06-4302-9591
西成区役所	総務課	06-6659-9625
政策企画室	秘書部秘書担当	06-6208-7231
危機管理室	危機管理課	06-6208-7388
経済戦略局	企画総務部総務課	06-6615-3711
中央卸売市場	総務担当	06-6469-7910
IR推進局	企画課	06-6210-9224
総務局	行政部総務課	06-6208-7411
市民局	総務部総務担当	06-6208-7311
財政局	財務部財務課	06-6208-7711
契約管財局	契約部制度課	06-6484-7030
都市計画局	企画振興部総務担当	06-6208-7811
福祉局	総務部総務課	06-6208-9912
健康局	総務部総務課	06-6208-9892
こども青少年局	企画部総務課	06-6208-8175
環境局	総務部職員課	06-6630-3168
都市整備局	総務部事業管理担当	06-6208-9619
建設局	総務部総務課（事業管理担当）	06-6615-6436
港湾局	総務部総務課	06-6615-7728
会計室	会計企画担当	06-6208-8481
消防局	企画部企画課	06-4393-6205
水道局	総務部総務課（法務監査担当）	06-6616-5403
教育委員会事務局	総務部総務課	06-6208-9071
行政委員会事務局	総務課	06-6208-8571
市会事務局	総務担当	06-6208-8671

ポイント

不当要求行為とは不正な手段によって職員の公正な職務の執行を妨げる行為で、職員はこれを拒否、記録、報告し、必要な措置をとるなど、組織的に対応する必要があります。

解説

不当要求行為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、一人に対応させたりせず、「組織として」対応することです。

「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。）には、不当要求を受けた場合の対応について、次のような定めがあります。

●不当要求行為の定義（条例第2条第9項）

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もと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

●不当要求行為があった場合の職員等の責務

▼職員の責務（条例第3条第4項）

不当要求行為があったときは、これを拒否しなければならない。

▼大阪市の機関の責務（条例第4条第1項）

常に公正な市政の運営を図り、市政に対する市民の信頼を確保するよう十分に配慮するとともに、適切に対処しなければならない。

●不当要求行為に対する対応（条例第22条）

▼職員は、不当要求行為があったと認めるときは、直ちに、大阪市の機関に報告するとともに、その内容を記録しなければならない。

▼大阪市の機関は、不当要求行為があったと認めるときは、速やかに、そのことを大阪市公正職務審査委員会に報告しなければならない。

（上司→自分の所属する区役所・局室のコンプライアンス担当→総務局監察部→大阪市公正職務審査委員会）

▼書面による警告、捜査機関への告発その他不当要求行為を中止させるために必要な措置をとるものとする。

●勧告及び公表（条例第23条）

▼必要な措置をとったにもかかわらず、不当要求行為の行為者が不当要求行為を中止しないときは、その旨を公表することができる。

●行政対象暴力への対策（暴力団等の排除）

行政対象暴力とは、「暴力団等が不当な利益を得る目的で、行政機関又はその職員を対象として行う違法又は不当な行為」をいいます。

大阪市では、大阪市暴力団排除条例を施行するとともに、必要な規定を整備し、**暴力団等の利益となるおそれ**のある事務や事業から暴力団等を排除する取組を進めています。

●大阪市行政対応暴力対策連絡協議会

大阪市における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、大阪府警察本部の協力を得て、「大阪市行政対象暴力対策連絡協議会」を設置しています。



●暴力団排除に関する大阪府警察本部との連携

暴力団排除に関し、大阪市と大阪府警察本部との間で、暴力団員等であるかどうかの照会のための覚書や協定を締結しています。

- ▼大阪市が設置する公の施設からの暴力団排除（総務局）
- ▼大阪市が締結する契約からの暴力団排除（契約管財局）
- ▼生活保護制度における暴力団排除（福祉局）
- ▼大阪市営住宅からの暴力団員排除（都市整備局）
- ▼大阪市の暴力団排除（市民局）

●不当要求防止責任者の設置

行政の現場で、暴力団等の反社会的勢力による不当要求行為や行政対象暴力の発生を防止するため、所定の講習を受講することで行政対象暴力等に対する基本的な心構えや知識を習得し、その被害を防止するための中心的な役割を担うことのできる「不当要求防止責任者」を必要な職場で選任し、組織的な取組を進めています。

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）（<http://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」

【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>）

市民対応の受付一覧

市民から市政に対する意見・要望があった場合や職員の違法・不適正な業務の指摘があった場合、情報を求められた場合などに活用できる5つの制度を紹介します。初期対応での市民ニーズの見極めが、非常に大切です。一覧表の各制度の概要を参考に、適切に対応してください。

	市民の声	要望等記録制度	公益通報制度	情報公開制度	保有個人情報開示等制度
担当	政策企画室広聴担当 Tel6208-7331 市民からの受付 (広聴電話) Tel6208-8000		総務局監察課 Tel6208-7448 公益通報の受付 Tel6208-8824	総務局行政課（情報公開グループ） Tel6208-9826	
利用者	市民（個人）	大阪市行政に要望等のある団体、公職者等	誰でも	誰でも	本人又は本人の法定代理人
制度概要	市政に対する意見や要望等を受け付け、担当部署へ伝達し、必要に応じて、担当部署から申出人に回答する。	大阪市職員の職務の執行に関する口頭での要望、要請等の内容を記録し、回答、公表する。	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について通報できる。	実施機関が保有する公文書の公開を求めることができる。	実施機関が保有する自身の個人情報の開示等を求めることができる。
受付等の方法	電話、FAX、インターネット、郵送、窓口（区役所広聴担当、市民相談室ほか）など	電話、面談（受付は、原則として要望内にかかる業務を所管する部署）	<ul style="list-style-type: none"> ・内部受付 =電話、FAX、インターネット、郵送、面会（総務局監察課、区役所・局室のコンプライアンス担当） ・外部受付 =FAX、メール、郵送 	FAX、インターネット、郵送、窓口（市民相談室）	郵送、窓口（市民相談室）
回答等	回答：14日以内	回答：1か月以内	書面で氏名、住所。結果通知を希望することを明示した通報者に審議結果を通知。	請求後、原則14日以内に決定する	請求後、原則14日以内に決定する
根拠	市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン	職員の職務の執行に関する要望等の記録等に関する規則	職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例	大阪市情報公開条例	大阪市個人情報保護条例
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・団体、公職者からの要望は「市民の声」の対象外（口頭：要望等記録制度、団体からの書面：団体との協議等のもち方に関する指針）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの要望等については、原則として「市民の声」で対応するが、要望者が要望等記録制度での対応を希望した場合は当制度で対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通報後、審議の進捗状況等は、審議結果が出るまで回答できない。 ・市政に対する意見・要望、職務外の行為や特定の職員の懲戒請求などは対象にはならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等が含まれている場合、黒塗りとなる場合がある。 ・文書の写しの交付には、1面10円（実費）が必要。 ・情報提供で対応できる場合もある。 	