

東京都 コンプライアンス推進ハンドブック

平成30年8月

コンプライアンス推進部

は じ め に

都は、平成 29 年 5 月、「東京都コンプライアンス基本方針」を制定しました。これは、都民から信頼される都政の実現を目指すため、都庁におけるコンプライアンスの内容を定め、それに基づく職員の行動の指針を定めたものです。

基本方針では、職員が共通に認識すべきコンプライアンスの内容として、①法令はもとより、業務執行のために庁内で定められた各種ルールや組織で決定した方針等を遵守すること、②都民が期待する都政の使命を果たしているかなどの観点から担当業務を常に見つめ直し、より良い都政の実現を図ること、の 2 点を定めています。

この「東京都コンプライアンス推進ハンドブック」では、都におけるコンプライアンスの内容を実現するために、職員一人ひとりがコンプライアンスに沿った行動を取る上での留意点のほか、コンプライアンス推進のための庁内体制などを取りまとめて紹介しています。

都民に信頼される都政の実現を目指し、このハンドブックを各部署でのコンプライアンス推進の取組に役立ててください。

※ 別に取りまとめている「汚職等非行防止の手引」は、高い規範意識を求めるコンプライアンス①の中でも最も根本となる部分を構成する「汚職等非行防止」に特化しています。そちらもご活用ください。

平成 30 年 8 月
総務局コンプライアンス推進部

目次

1	コンプライアンスとは.....	1
2	都におけるコンプライアンス.....	1
	（1）東京都コンプライアンス基本方針.....	1
	（2）東京都コンプライアンス基本方針について（通知）.....	2
	＜ポイント解説＞都における「コンプライアンス」とは？.....	3
	＜ポイント解説＞「行動指針」とは？.....	4
	（3）コンプライアンスと汚職等非行防止.....	5
	図 1 コンプライアンスの概念図.....	5
3	コンプライアンスの推進体制.....	6
	（1）東京都コンプライアンス推進委員会.....	6
	図 2 推進体制概念図.....	7
	図 3 推進委員会体制図.....	8
	（2）チェック体制.....	9
4	コンプライアンス推進のための取組.....	11
5	日常的に気を付けるべき項目（一般職員）.....	12
参考資料.....		16
	東京都コンプライアンス基本方針.....	17
	東京都コンプライアンス基本方針について（通知）.....	18
	事例で考えるコンプライアンス.....	23
	公益通報制度のご案内.....	25
	制度所管部門からのご案内.....	27

・「基本方針」は、東京都コンプライアンス推進委員会を構成するすべての局の共通のものとなっています。議会局及び警視庁は含まれていません。

・「基本方針について（通知）」は、知事部局等を対象としたもので、他の任命権者はこれを基本としつつ、それぞれが有する個別事情を勘案した上で、別に定めています。

1 コンプライアンスとは

- コンプライアンス（Compliance）は、一般的には「法令遵守」と訳されますが、本来の意味は、「命令に従うこと」、「認められた基準に従って行動すること」、「要請に応えること」などであり、単に命令に従うという服従的なものだけではありません。
- 民間企業では、法令遵守を基礎に、企業倫理や社会的要請までをカバーし、さらに、企業価値の向上までコンプライアンスに含めている場合があります。
- また、自治体においても、公務への信頼を高めるため、法令遵守にとどまらず、社会（住民）の要請に応えることまでをコンプライアンスとしている場合があります。
- 都におけるコンプライアンスの基本的な考え方は、こうした観点も参考にしながら、地方自治の本旨に鑑みて、平成 29 年度に「東京都コンプライアンス基本方針」として定められました。

2 都におけるコンプライアンス

（1）東京都コンプライアンス基本方針 <p.17 参照>

■策定の趣旨

都がコンプライアンスに基づく都政運営を行うためには、職員一人一人のコンプライアンス意識の醸成と、その意識の下での着実な行動が不可欠です。そのために、都は、都におけるコンプライアンスの意味を定義して職員の共通認識を形成するとともに、職員一人一人が従うべき行動指針を明らかにしました。これが、「東京都コンプライアンス基本方針」（以下「基本方針」と表示します。）です。平成 29 年 5 月 17 日、第 1 回東京都コンプライアンス推進委員会での審議を経て制定されました。

■内容

□ 都職員に求められる「コンプライアンス」を定義しました。→p. 3 参照

- ① 法令はもとより、業務執行のために庁内で定められた各種ルールや組織で決定した方針等を遵守すること（以下「コンプライアンス①」と表示します。）
- ② 都民が期待する都政の使命を果たしているかなどの観点から担当業務を常に見つめ直し、より良い都政の実現を図ること（以下「コンプライアンス②」と表示します。）

□ 職員は、次の 3 つの行動指針に従って行動するものとしました。→p. 4 参照

- 行動指針 1 都政に携わる職責の重さを認識し、規範意識を高く持ち、創造的かつ自律的に行動する。
- 行動指針 2 質の高い行政サービスを確実かつ効果的に提供する。
- 行動指針 3 都民への誠実・公正な対応を徹底する。

（２）東京都コンプライアンス基本方針について（通知） <p.18-p.22 参照>

平成 29 年 5 月、基本方針の制定に合わせて、その解釈・運用を示す「東京都コンプライアンス基本方針について」（以下「通知」と表示します。）が、任命権者ごとに、それぞれの有する個別事情を勘案した上で、発出されました。通知では、次の 3 項目について説明するとともに、行動指針 1 から 3 までの「考え方」と「心構え」を示しています。

その①『コンプライアンスの推進に向けて』

基本方針において定められた 3 つの行動指針それぞれについて「考え方」と「心構え」を示すとともに、これを職種や職層にかかわらず「自らの行動の道しるべ」とすることを求めています。コンプライアンスの視点で日常業務を考える上での指標にしてください。

その②『東京都職員に求められる「コンプライアンス」とは』

基本方針で定義付けたコンプライアンス①、②について説明しています。都で使われる「コンプライアンス」の内容ですので、覚えておいてください。

その③『判断に迷ったときは』

通知で述べられている「考え方」と「心構え」の記載は、現時点における例示的なものであり、全ての場面を網羅したものではないことに注意する必要があります。

日々、「より良い都政の実現」に向けて職務に励んでいると、「ルールどおりに処理しているけれど、どうも今の世の中のニーズと合っていないように思う…。果たしてこれでいいのだろうか…。これが最良の解決策なのだろうか…。」と思い悩むことが多々あります。通知で示されている「考え方」と「心構え」に当てはまらない場面に遭遇することもあり得ます。

そうした時には、この「考え方」と「心構え」を参考にしつつ、基本方針に掲げられている都におけるコンプライアンス①、②の観点に立って自分の考えを見つめ直し、判断していくことが必要になります。

そのため、通知には、「判断に迷ったときに自分の行動を見つめ直すための観点」が 3 つ示されています。想定外の出来事に直面したとき、現在の仕事の仕方に悩んだときなど、通知で予定していない場面に直面した時には、ここに示されている 3 つの観点から、その場面にふさわしい「考え方」と「心構え」を自ら生み出し、コンプライアンスに沿った取組を進めていくください。

あなたや周囲の行動は・・・



- ✓ 公務員の行動としてふさわしいですか？ 〔行動指針 1〕
- ✓ 都民の利益にかなっていますか？ 〔行動指針 2〕
- ✓ 都民に堂々と説明できますか？ 〔行動指針 3〕

都における「コンプライアンス」とは？

◇コンプライアンス①とは 法令等を遵守すること

法令や条例・規則等の遵守とともに、制度所管部門からの通知や業務に関する要綱、事務処理マニュアル等に至る庁内で定められた各種ルールと、様々な計画、局部所の各年度組織方針等、組織で決定した方針等を遵守すること
(根拠：地方公務員法第 32 条)

◇コンプライアンス②とは より良い都政を実現すること

法令等やルールを単に守るだけではなく、
「都民が期待する都政の使命を果たしているか」という観点から、
自らの担当業務を常に見つめ直し、都民サービスを向上させること
(根拠：地方自治法第 1 条の 2)

まとめ

何よりもまず、**法令やルール等を遵守**しなければなりません。
その上で、
担当業務を見つめ直し、工夫できる余地はないかなど
常に模索しながら、一歩進んだいい仕事をしていきましょう。



とある管理職のお言葉



レクの回数を減らしてもいいし、省力化を目指して工夫することは大事だけど、
許認可手続や補助金交付事務、区市町村調整など、省略しちゃいけない業務ってあるよね。

(参考)

◇地方公務員法第 32 条（法令等及び上司の職務上の命令に従う義務）

職員は、その職務を行うに当たって法令、条例、地方公共団体の規則及び地方公共団体の機関の定める規程に従い、且つ、上司の職務上の命令に忠実に従わなければならない。

◇地方自治法第 1 条の 2

地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、
地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものとする。



「都民から信頼される都政」の実現に向けて、 私たちは以下のとおり行動します。

**行動指針 1 都政に携わる職責の重さを認識し、規範意識を高く持ち、
創造的かつ自律的に行動する。**

「都職員としてのあるべき姿」を示しています。

私たちは、法令遵守の精神はもちろんのこと、常に改善していこうという
高い規範意識を持っていなければなりません。
行動指針1は、次に続く行動指針2、3の前提(基盤)となるものです。

行動指針 2 質の高い行政サービスを確実かつ効果的に提供する。

「業務執行上の姿勢」を示しています。

私たちは、根拠となる関係法令や庁内のルール、組織方針を確認し、
業務の目的や趣旨を十分に理解しなければなりません。
その上で、情報共有・管理を怠らず、費用対効果を考えて、業務を執行しましょう。

行動指針 3 都民への誠実・公正な対応を徹底する。

「都民に向き合う姿勢」を示しています。

私たちは、都民の理解と納得を得られるよう、分かりやすく、誤解のない説明を
しなければなりません。
そのためにも、公文書を適切に作成・保存し、積極的な情報公開を行いましょう。
また、都民からの意見、相談、要望等は組織内で共有し、積極的に事業に反
映させることも検討しましょう。

「基本方針」の性格は、通知において「考え方」や「心構え」として例示している
ように、制度やシステムではなく、理念あるいはマインドというべきものです。



コンプライアンス基本方針

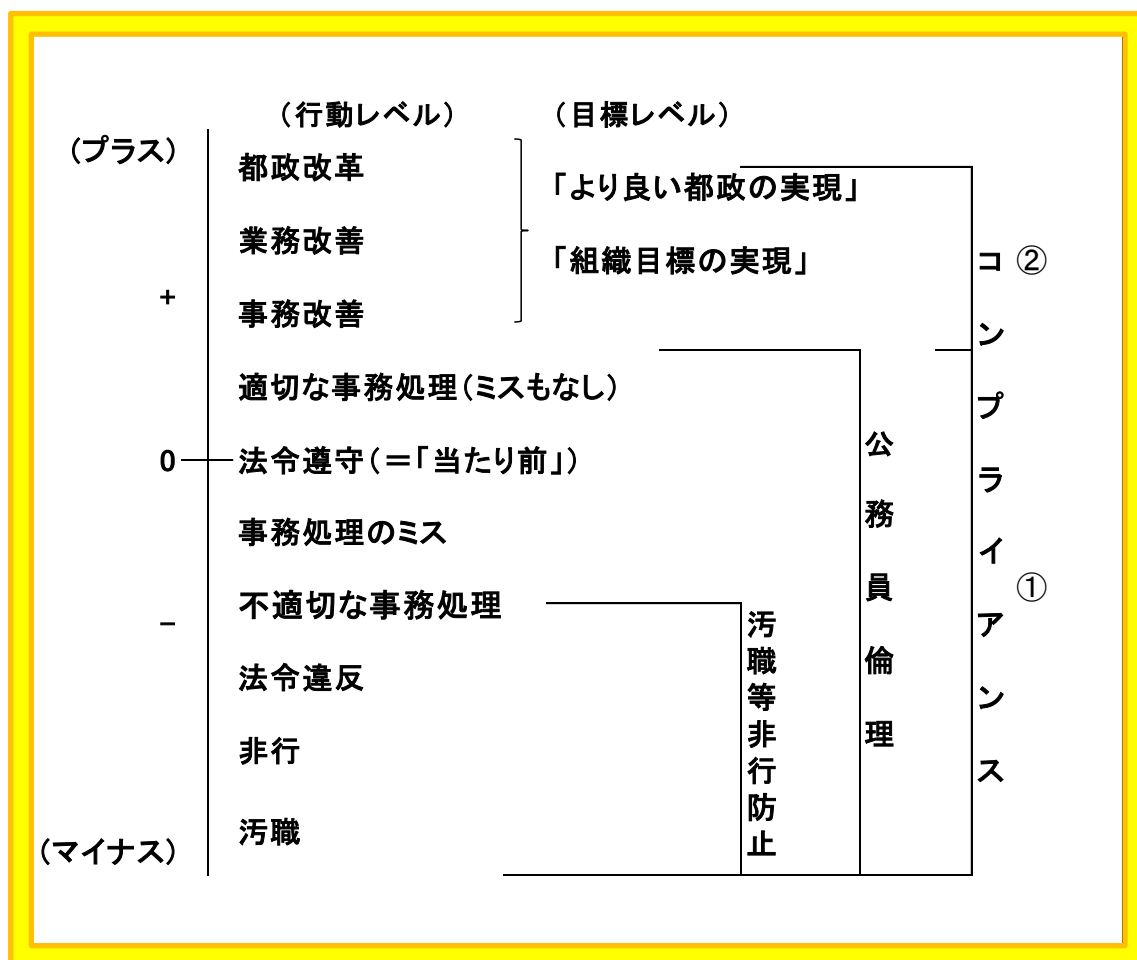
(3) コンプライアンスと汚職等非行防止

都におけるコンプライアンスを分かりやすく図解すると図1のようになります。コンプライアンス①は「汚職等非行防止」から「公務員倫理」までを、コンプライアンス②は事務改善・業務改善など、「組織目標の実現」や「より良い都政の実現」等を目指した様々な取組・行動までを、概ね示すものとして整理されます。

この図の中で、「汚職等非行防止」は、コンプライアンス①の中でも最も根本となる部分を構成しています。「法令遵守」が「当たり前」であることを考えれば、「汚職等非行」はあってはならない、いわば「当たりの当たり前」というべきもので、絶対に防止しなければならないものです。したがって、「汚職等非行防止」の取組を進めることは、コンプライアンスの推進にもつながるのです。

図 1

コンプライアンスの概念図（イメージ）



3 コンプライアンスの推進体制

(1) 東京都コンプライアンス推進委員会

ア 東京都コンプライアンス推進委員会（東京都コンプライアンス推進委員会設置要綱 第1～4条）

平成29年4月、都民から信頼される都政の実現を目指し、全庁的なコンプライアンスの推進を図るための中核組織として「東京都コンプライアンス推進委員会」が設置されました。本委員会は、総務局担当副知事を委員長に、議会局及び警視庁を除く全ての局等の長を委員として構成されており、年1回程度開催することとしています。

委員会では、基本方針の決定、当該年度の取組の決定、監察等の結果の共有及び課題の検討などを通じて、都におけるコンプライアンスの推進や職員の汚職等非行防止に向けたPDCAサイクルを確立していきます。

※ 従前の汚職等防止委員会は、コンプライアンス推進委員会の下に汚職等防止部会として設置され、重大事故発生時に開催します。（→下記エ）

イ 局コンプライアンス推進委員会（東京都コンプライアンス推進委員会設置要綱 第5条）

局コンプライアンス推進委員会では、局が自ら実施している所属監察の結果やコンプライアンス推進部による監察結果等の共有、局独自の取組事項の検討などにより、局におけるコンプライアンスの推進を図っています。

※ 平成29年度、局汚職防止委員会をそれぞれ局コンプライアンス推進委員会に改組しています。

ウ 制度部門幹事会（東京都コンプライアンス推進委員会設置要綱 第6条）

都庁における仕事の進め方に関する制度を所管する7部門（文書、行政改革・行政手続、情報セキュリティ、人事、契約、情報公開・個人情報保護、会計）の課長をメンバーとし、各制度所管部門と監察部門の連携を強化することを目的に設置されました。

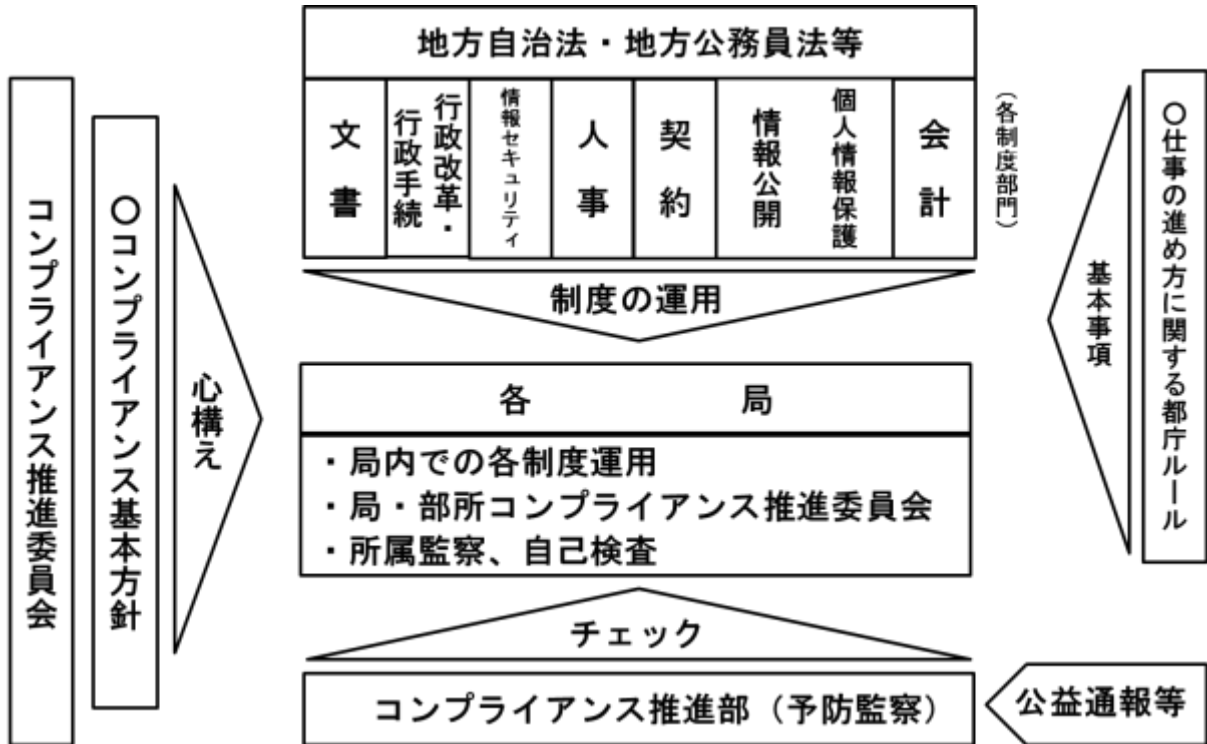
本幹事会では、監察等に関する調整や、監察結果の検証などを行い、必要に応じて制度見直しについての検討を行っていくほか、東京都コンプライアンス推進委員会の審議事項を整理する役割も担っています。

エ 汚職等防止部会（東京都コンプライアンス推進委員会設置要綱 第7条）

重大事故発生時に、職員の汚職等の再発防止に関する検討を行います。

図 2

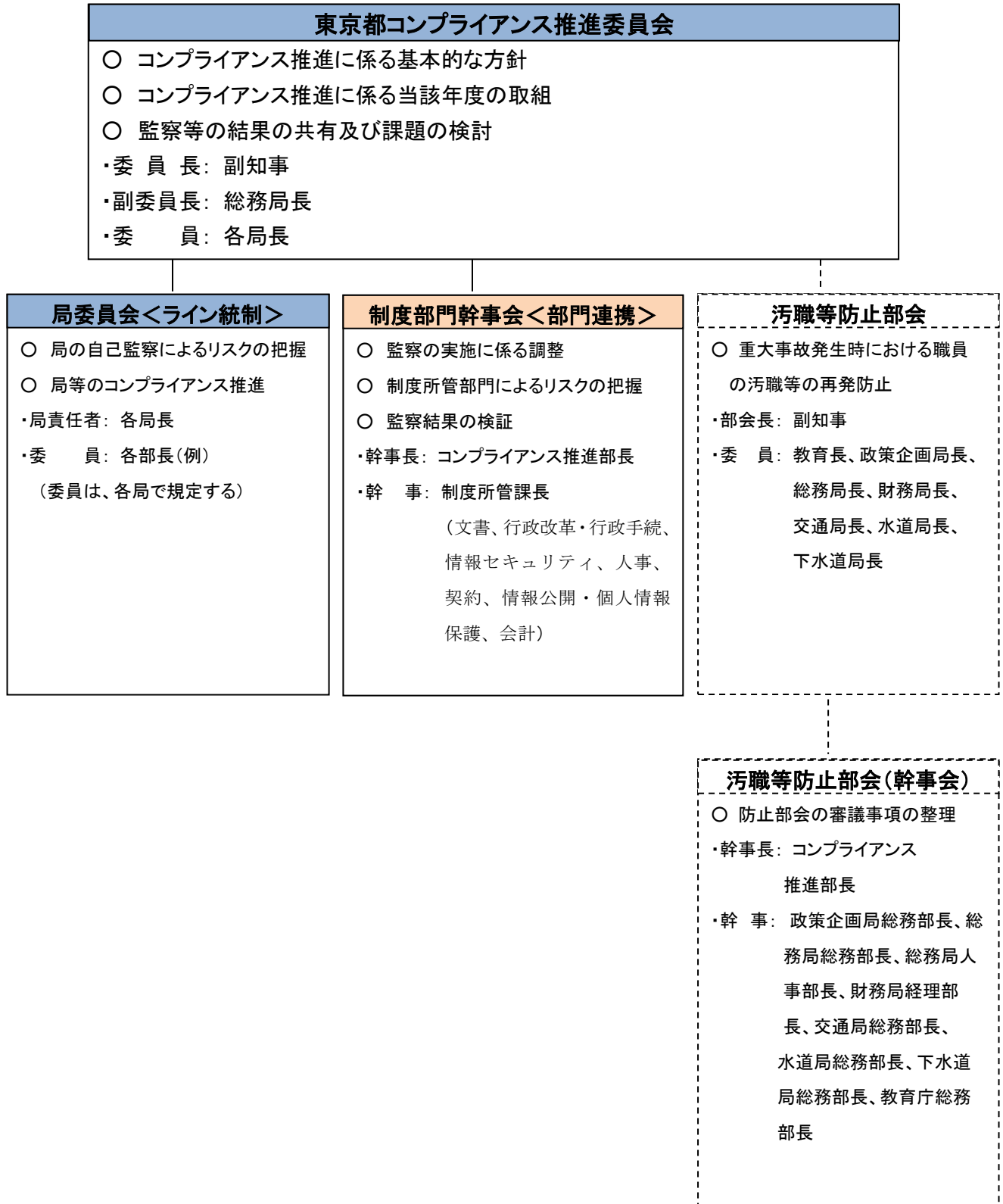
推進体制概念図＜イメージ＞



- (左) コンプライアンス推進委員会を経て、「基本方針」制定。心構えの浸透
- (上) 地方自治法等の法令等をベースに各制度所管部門から制度通知等が出される。
- (中) 各事業が各局において行われ、その際には法令等や各制度の運用が行われる。
- (右) 制度の隙間を埋める基本事項として「仕事の進め方に関する都庁ルール」
- (下) チェック部門（コンプライアンス推進部の予防監察）と外部（公益通報、職員目安箱）からの声

図 3

推進委員会体制図



(2) チェック体制

■ 監察員による予防監察

○ 予防監察の実施

知事部局等における職員の服務管理、公金管理等に係る実施状況等の監察を行い、必要に応じて指導・助言し、汚職等服務事故の未然防止を図ることを目的に実施しています。リスク管理の観点から、服務事故につながるおそれのある事象の軽重を判断し、メリハリのある指導・助言を行っています。

ア 定期監察（年度計画に基づいて実施）

イ 随時監察（在席状況等監察）

ウ 特別監察

○ 監察結果の活用

他局の参考となる事例は、東京都コンプライアンス推進委員会において報告し、全庁に情報提供しています。

■ 各局が自ら実施する監察

○ 所属監察

各局において、職員の服務管理等に係る監察を実施しています。

■ 公益通報、職員目安箱など

○ 公益通報

職場においてコンプライアンス上問題がある行為を認識したとき、まずは職場の上司に相談するのが原則です。

東京都の事務又は事業に係る職員の行為（職員の私生活上の行為を除く。）について、法令（条例、規則及び訓令を含む。）違反又は法令違反につながるおそれがあると思われる場合及び業務に関する規程又は職務上の命令に違反すると思われる場合には、公益通報制度の窓口に通報することができます（情報漏えい、虚偽出張等の職員の非違行為も対象となります。）。<[p. 25-p. 26参照](#)>

通報者の氏名、住所、連絡先等、個人が特定される情報の秘密は保持されます。また、通報を行ったことを理由として不利益な取扱いを受けることはありません。

処理の状況は、毎年度公表されます。

○ 職員目安箱

職員が抱えている問題意識、提案など幅広い意見を知事に直接伝えることができます。意見は直接知事に届き、知事が確認の上、必要に応じて対応を指示します。寄せられた意見は、知事以外が閲覧することは原則としてありません。また、意見の送付を理由として不利益な取扱いを受けることはありません。

主な意見等の要旨や対応状況は公表されます。

○ 職務に関する働きかけについての対応

職員以外の者が、職員に対して要望、意見等を伝え、その職務に関して行為をするように又はしないように求めることを「働きかけ」と定義し、これを受けた場合には、職員は速やかに働きかけの内容とそれに関する対応の結果を「対応記録票」に記録し、所属長に報告することとされています。所属長（必須）→部長（必須）→局長（重要なもの）への報告を経て、特に重要と判断された案件については、知事に報告されます。

記録の概要は、毎年度公表されます。

4 コンプライアンス推進のための取組

◆「全庁重点テーマ」と「重点取組事項」

都は、第2回東京都コンプライアンス推進委員会（平成30年5月17日開催）において、全庁一丸となってコンプライアンスの取組を推進するために、全庁共通の課題（＝「**全庁重点テーマ**」）を設定することを決めました。

平成30年度（2018年度）から平成32年度（2020年度）までの3か年における全庁重点テーマは、「**職場環境の変化に応じた確実な情報共有**」です（平成30年5月17日付総務局長通知）。

これを踏まえ、各局は、全庁重点テーマを見据えた局独自の取組（＝「**重点取組事項**」）を設定し、全庁共通の課題解決に向けて取組の強化を図っています。

ポイント

全庁重点テーマは、「職場環境の変化に応じた確実な情報共有」です！

■ 設定の背景

- 働き方改革などによる職場環境の変化に伴い、これまでは日常業務の中で比較的容易に（無意識のうちに当たり前に）共有されてきた情報が、共有されにくくなっています。加えて、職員属性も多様化しており、職員同士が意識的に相互理解を図る必要も生じています。そのような中、情報の共有不足に起因する不適切な事務処理も発生しています。
- こういった状況を踏まえて、職員一人ひとりは、職場環境の変化等を改めて認識し、情報共有のあり方そのものを見直していく必要があります。

■ 目指す姿

職員が、意識的に情報共有を行うことの重要性を理解し、情報を組織でしっかり共有します。

⇒適正な手続の確保・都民サービスの向上を目指します。



あなたの局の重点取組事項は、なんですか？

情報共有の重要性は、以前から組織運営上の課題として言われてきたことですが、情報共有不足に起因する誤処理等は未だにありません。そんな中、仕事をする環境は大きく変わってきており、情報共有はますます難しくなっていきます。

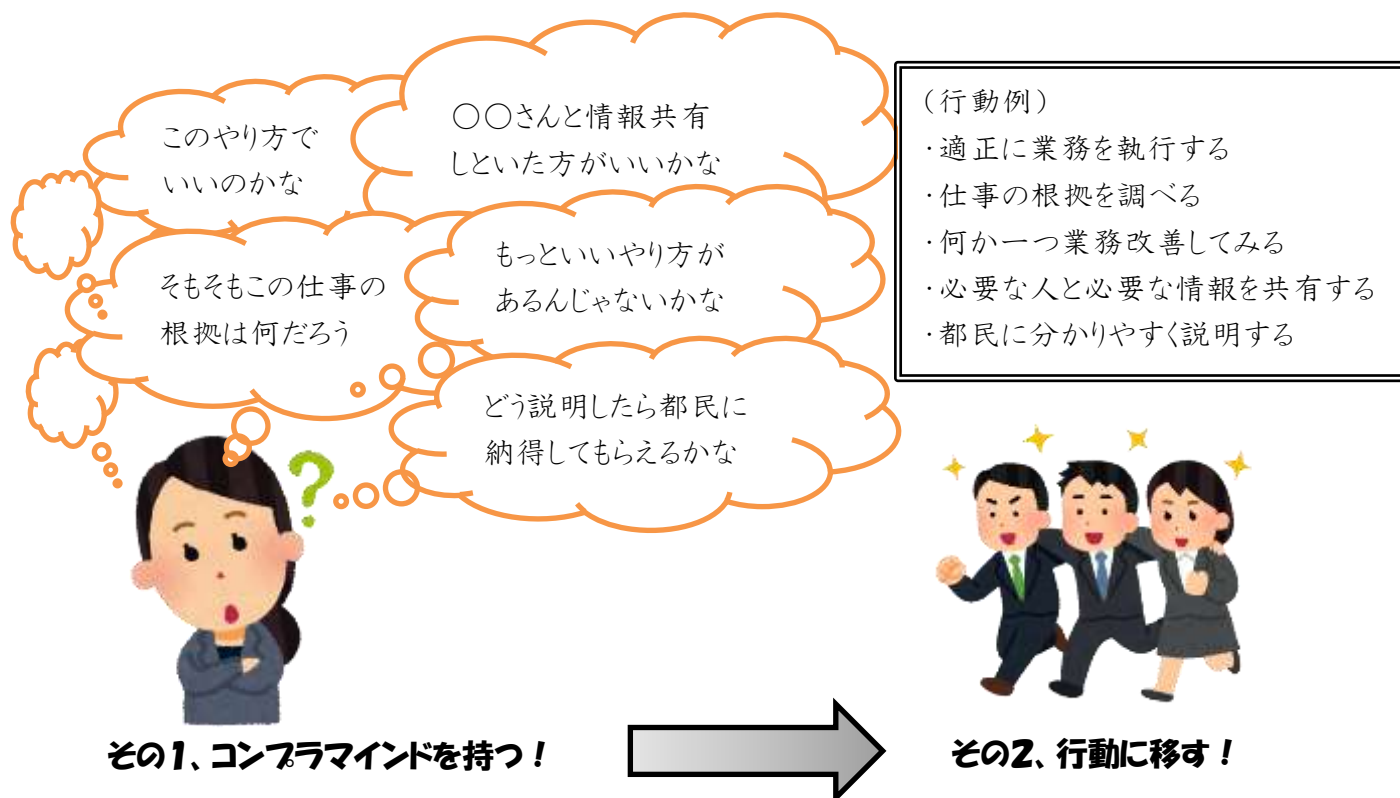
その事実をしっかりと受け止め、情報共有のあり方を見つめ直して今の時代に即した情報共有の仕組みをみんなで作り上げていきましょう！

5 日常的に気を付けるべき項目（一般職員）

コンプライアンスに沿った行動や取組は、業務と切り離して実施するものではありません。

ただ漫然と業務をこなすのではなく、「このやり方は正しいのか」「これでいいのか」「もっと工夫できないか」「これは都民が望んでいるだろうか」などと意識的にあれこれ考えながら業務を進めることが職員に求められる「行動指針に沿った行動」であり、その一つ一つの行動が、ひいては都全体のコンプライアンスの確保（⇒信頼される都政の実現）につながっていきます。

1 コンプラの視点で考えるクセを付けよう



予算見積り時にも、コンプライアンスを意識しましょう！

予算見積りについての副知事依命通達では、次のように、コンプライアンスの観点からの事業検証が掲げられ、事業構築におけるコンプライアンスの重要性が示されています。

予算の見積りに当たっては、法令等の遵守はもとより、より良い都政の実現というコンプライアンスの観点から、事業内容について、関係法令の制定趣旨や事業の目的に鑑み妥当であるか、都民が期待する都政の使命を果たすものとなっているか、想定される事業効果に対し適切な事業構築がなされているかなどを十分に検証すること。

2 基本方針（行動指針）に沿った行動を取ろう

■ルールを守る まずはコレ！

法令、業務執行のために定められた各種ルールや組織方針等「ルール」を遵守しましょう。根拠となるルールが分からないときは、ポータルサイトなどで調べ、それでも分からなければ、周囲に相談しましょう。

また、ルールに当てはまらない事案に直面したときは、一人で抱え込んだり後回しにしたりせずに、上司や副担当、周囲の人たちに相談することも大切です。

確認できた内容（制度趣旨や目的、経緯、考え方など）は、自分だけの記憶にとどめず、文字として残し、組織で共有して引き継いでいきましょう。

■業務改善に努める

現在、庁内で守られているルールの背景、意図するところを理解した上で、それを逸脱することなく行うことができる範囲で、仕事の進め方の見直しなどの事務改善を積極的に職場に提案しましょう。たとえば、要綱で定めた様式の変更などが考えられます。

■より良い東京を目指す

「都民のための都政である」ということを、常に念頭に置いて仕事を進めましょう。

都におけるコンプライアンスは「決められたことを守る」ことに留まらず、地方自治法に掲げる「住民の福祉の増進」に向けて、業務に取り組むことも求めています。

都民からの要請に応え、今日より明日、明日より明後日、と、私たちの手で、より良い東京を創り上げていくためには、担当業務に正面から向き合い、都民の幸せを先に思い描きながら日々の仕事に取り組むことが重要です。

法令等遵守を求めるコンプライアンス①を「決められたこと・自分たちで決めたことは守ろう」と言い換えるならば、コンプライアンス②は「もっといい仕事しよう」と言い換えることができます。自分に恥じないよう、全体の奉仕者（日本国憲法第 15 条 2 項）として恥じることはないよう、都民の福祉の増進に向けた取組を積極的に進めていきましょう。

3 きっかけは自ら探しに行こう

都民に信頼され続ける都政であるためには、現在の施策・事業が都民ニーズに合致していることを絶えず確認し、都民ニーズに合致していない施策・事業は大胆に見直しをしていくことも必要です。そのためにはまず、ニュース、新聞報道、知事の定例会見、議員活動報告、「都民の声」に寄せられた意見・提案などから自分の業務に関係があると思われる情報の収集に努めましょう。有益な情報は関係者間で共有するとともに、業務改善の必要があると思ったら、積極的に職場に提案していきましょう。

現在、インターネットの普及によって瞬時に数多くの関連情報を入手することが可能になっています。様々な媒体を通じて得た情報の真贋を見抜き、担当業務への影響の有無を見極め、行動に移していくことが重要な能力となります。

4 コミュニケーションよく、“気づき”や“違和感”を大切にしよう

■“ヒヤリ!” “ハッ!”としたことを発信する・共有する

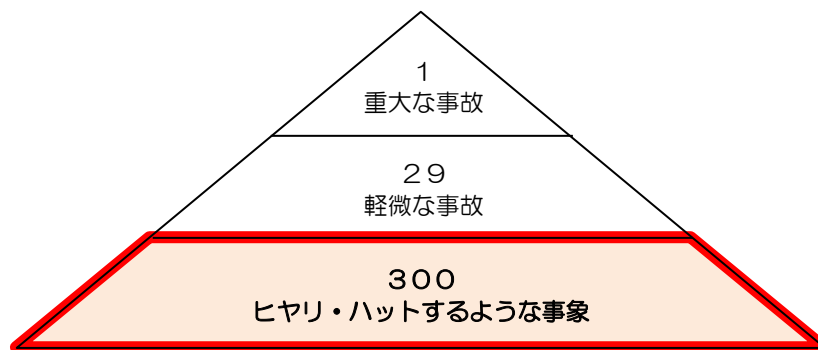
ミスを犯さない完璧な人間はいませんし、完璧なシステム也没有せん。より正しく、適切に業務を執行していくために、担当業務で発生した小さなミスを組織に発信し、職員間で共有して再発防止につなげていきましょう。



《ハインリッヒの法則》

この法則は、労働災害における経験則の一つであり、一つの重大事故の背景には、29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在するという法則です。ハインリッヒは、「重要なのはその数字ではなく、それらが同じ原因に根ざしているという事実である。ゆえに膨大なヒヤリ・ハット事象の原因を調べてそれを潰していくことで、事故・災害も防げるのだ」と言っています。

ヒヤリ・ハットは、どの職場でも起こりうるものです。大きな事故の予防のためにも、日常的な“気づき”や“違和感”をそのままにせず、必要な対応をとっていくことが重要です。



○ヒヤリハット事例(事務処理の場合)

- ・ ホームページで公表するデータを Excel の SUM 関数を使って作成したが、データの一部が選択されていなかったため、合計値を誤ってしまった。最終チェック時に誤りに気づき、修正した。
- ・ 前年度と同じ文書を使って、住民への事業説明会の開催通知を作成したところ、開催日時を修正し忘れてしまった。決裁中に上司が気づき、通知発出前に修正することができた。
- ・ 法改正に係る国の通知文を収受した際、「今はじっくり読む時間がないから後で読もう」と考えてメールを開封せず放置してしまった。気づいたときには、求められる資料の提出期限3日前だった。
- ・ 都民からの問合せに対して、「折り返し電話する」と申し出たにもかかわらず、連絡先を聞きそびれてしまった。先方から再度電話を頂けたので助かった。

などなど・・・

■“気づき”を生かす

ICTの進化によりコミュニケーション手段が飛躍的に進歩する一方で、紙媒体や対面でのやり取りで得られていた情報は得られなくなってしまうことがあります。

同僚が困っていたら、「大丈夫？困っていることない？」と声を掛けてみましょう。日常的な声掛けと、それによる“気づき”こそが、業務の滞りや不適正処理、非行などの防止のきっかけになります。

また、「説明したつもり」、「理解したつもり」、「理解してもらったつもり」という思い込みが最も危険です。上司の指示や指導の内容、同僚の説明が分からなかったときは、それをその場で確認するように心掛けましょう。

■“違和感”を放置しない

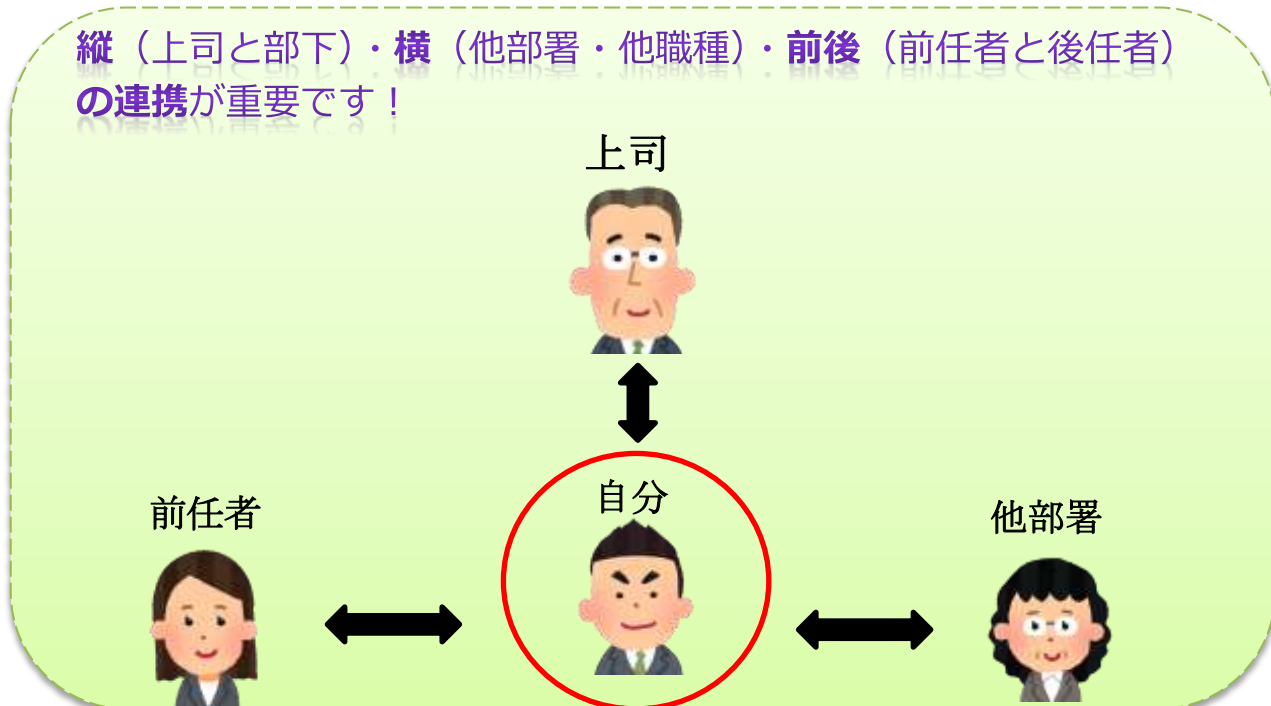
起案の際、「あれ？この間読んだ新聞報道や国通知などと違っていないか？」「何かおかしくないか？」といった“違和感”を感じることはありませんか。

私たちが従っているルールや仕組みの中には、時代や都政をめぐる環境が変わっていく中で、「創設時点には正しかったが、現在の環境を考えると課題がある」ものが出てくることもあります。都民の期待に応える行政サービスを提供し続けていくために、日ごろから正しいもの（知識・経験）の蓄積に努め、担当業務を執行する上で感じた“違和感”を放置せずに、その正体を探りましょう。

根拠や上司との話を基に“違和感”の正体を突き止めた後には、それが業務にどのような影響を及ぼすのか、見極めることが必要です。担当業務への影響を正しく評価し、対応が必要か否か考えてみましょう。

対応が必要だと思った場合には、躊躇せずに上司や周囲の人に相談しましょう。

縦（上司と部下）・横（他部署・他職種）・前後（前任者と後任者）の連携が重要です！



参考資料

- 1 東京都コンプライアンス基本方針
- 2 東京都コンプライアンス基本方針について（通知）
- 3 事例で考えるコンプライアンス
- 4 公益通報制度のご案内（職員向け）
- 5 制度所管部門からのご案内

東京都コンプライアンス基本方針

平成 29 年 5 月 17 日	29 総ココ第 99 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 交職第 224 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 水職人第 98 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 下職人第 177 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 教総法第 56 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 選総第 253 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 人委総第 127 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 監総第 175 号
平成 29 年 5 月 17 日	29 人服第 36 号

都政を円滑に運営するためには、都民からの信頼が不可欠です。都民の期待に応える行政サービスを提供してこそ、都政に対する信頼を高めることにつながります。一方で、職員による違法行為や事務の不適正処理などが発生すれば、都政に対する都民の信頼低下を招き、都政運営全般に影響が生じかねません。このことを全ての職員が改めて意識すべきです。

「都民から信頼される都政」の実現に向けて、職員一人ひとりが、①法令はもとより、業務執行のために庁内で定められた各種ルールや組織で決定した方針等を遵守すること、②都民が期待する都政の使命を果たしているかなどの観点から担当業務を常に見つめ直し、より良い都政の実現を図ること、の2点の重要性を深く認識した上で、日々の業務に取り組む必要があります。

このため、職員は、次の指針に従って行動するものとし、これにより、組織一体となってコンプライアンスの取組を進めていきます。

行動指針 1 都政に携わる職責の重さを認識し、規範意識を高く持ち、創造的かつ自律的に行動する。

行動指針 2 質の高い行政サービスを確実かつ効果的に提供する。

行動指針 3 都民への誠実・公正な対応を徹底する。

知事部局等宛て通知

29総ココ第100号
平成29年5月17日

各局（本部）長、
中央卸売市場長、
労働委員会事務局長、
収用委員会事務局長 } 殿

総 務 局 長
(公印省略)

東京都コンプライアンス基本方針について（通知）

平成29年5月17日付けで制定した「東京都コンプライアンス基本方針」の解釈及び運用について、別添のとおり定めましたので通知します。

東京都コンプライアンス基本方針について

1 コンプライアンスの推進に向けて

東京都では、「東京都コンプライアンス基本方針」を制定し、三つの「行動指針」を定めました。これらは、都が一体となってコンプライアンスの取組を進めていくために、職員一人ひとりが従うべきものです。

この「行動指針」に従った行動を職員が着実に実行できるようにするため、各指針ごとに、職員がとるべき行動の「考え方」と具体的な場面に沿った「心構え」を定めました。

全ての職員は、職種や職層にかかわらず、この「考え方」と「心構え」を自らの行動の道しるべとしてください。

2 東京都職員に求められる「コンプライアンス」とは

コンプライアンスとは、決められたことに従うこと、法令等を守ること、という意味です。

職員は、地方公務員法に基づき、法令はもとより、業務執行のために庁内で定められたルールや組織で決定した方針等には当然に従わなければなりません。

さらに、『住民の福祉の増進を図る』（※）ことは、地方自治法に定められた地方公共団体の責務であり、職員には、単に決められたことに従うだけでなく、都民の福祉の増進に向けて、業務に取り組むことが求められています。そのため、職員一人ひとりが、都民が期待する都政の使命を果たしているかなどの観点から担当業務を常に見つめ直し、より良い都政の実現を図っていかなければなりません。

（※）地方自治法第1条の2第1項

地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものとする。

3 判断に迷ったときは

判断に迷ったときは、以下の観点から、自分の行動を見つめ直してください。

あなたや周囲の行動は・・・

- ☐ 公務員の行動としてふさわしいですか？
- ☐ 都民の利益にかなっていますか？
- ☐ 都民に堂々と説明できますか？

※ 職員がとるべき行動の「考え方」と「心構え」は、あくまで代表例であり、全ての場面を網羅しているわけではありません。時代の要請に応じて、その内容は随時見直しを行っていきます。

行動指針 1

都政に携わる職責の重さを認識し、規範意識を高く持ち、創造的かつ自律的に行動する。

【考え方】

- 「業務の適正な執行」、「都民への誠実・公正な対応」を実現する前提として、自らを律し、高い規範意識を保持する。
- 全体の奉仕者であることを自覚し、法令等の遵守はもとより、公正な業務の執行を心がける。
- 都政に対する都民の信頼を確保するため、高い改革意識に基づく創造的かつ自律的な改善を行う。

【心構え】

- 法令等の遵守を徹底する。その上で、法令の目的や趣旨を踏まえ、その範囲内でできることを模索し、都民ニーズや信頼、期待にできる限り応えていくよう努める。
- 踏襲的な仕事にとどまらず、社会情勢や都民生活の変化に十分留意して、常に「改善の余地があるのではないか」という発想を持って日々の業務を執行する。
- 若手職員や現場の意見を積極的に取り入れることや、できる限り現場に足を運び都政の実情や課題、都民ニーズを「肌で感じる」ことにより、真に都民が求める行政サービスを職場において提案していく。
- 「どのような態度や行動が公務員に求められているのか」、「どのようなことは慎まなければならないのか」を自ら適切に判断し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律する。
- 行政の仕事は権力を伴うものもあるが、それは「公共の利益」を実現するための手段であることを肝に銘じ、職務やその地位を私利私欲のために用いない。
- 業務上利害関係者と接する場合は、都民の不信や疑惑を招く行為は厳に慎む。特に、「相手は利害関係者ではないのか」、「どこまでが業務の範囲内で、どこからが範囲外か」を明確にし、より一層の注意を払う。
- ライフ・ワーク・バランスを自ら実践し、率先して「働き方改革」に取り組むとともに、生活体験の中から得られる多様な知識・経験を公務に活かしていく。

行動指針 2

質の高い行政サービスを確実かつ効果的に提供する。

【考え方】

- 地方公共団体や地方公務員に係る基本法令、業務に係る関係法令等を十分に理解した上で、適正に業務を執行する。
- 文書管理、個人情報保護、経理事務等について定めた具体的なルールや、組織で決定した方針等に従い、適正に業務を執行する。

【心構え】

- 業務の執行に当たっては、根拠となる法令等（法律、政令、条例、規則等）、ルール（制度所管の要綱、通知、手引等）、組織方針等の確認を心がける。
- 「誰のために」「何のために」仕事をしているのか、業務の目的や趣旨に立ち返り、「現行のやり方が妥当かどうか」といった問題意識を常に持つ。
- 業務を円滑に執行するため、報告・連絡・相談を適時、適切に行い、特に、悪い情報ほど迅速・正直に上司に報告し、組織内部で必ず情報を共有する。
- 公文書は都政の重要な記録であることを認識し、将来の業務執行上の必要性や都民の立場から見た重要度を総合的に勘案し適正に管理する。特に、保存期間の設定や資料の廃棄に当たっては、「主要な計画の根拠となる資料ではないか」、「事業の基礎となる契約書等の権利関係資料は含まれていないか」などの様々な観点から検討し、組織的な意思決定の上で、慎重に行う。
- 個人情報を含む重要情報の紛失や漏えい等の事故が起きれば、都政にとって大きな損害となるだけでなく、信頼の失墜をも招くことを常に意識する。
- 事業の委託に当たっては、受託者も都と同様の個人情報保護に係る責務を有することを認識し、個人情報の紛失や漏えい等の事故が起きないように、指導、監督する責務を都が有していることを忘れない。
- 会計や契約等の経理事務に携わる者にあっては、事務事業に公金を支出するに当たって、都民から預かった公金の重みを自覚し、事務処理を厳正かつ適正に行う。
- 経理事務に携わる者以外にあっても、都民から大切な税金を預かって業務を執行しているという公金意識を持ち、最少の経費で最大の効果を上げることを常に心がけ、都民サービスの向上に向けて取り組む。

行動指針 3

都民への誠実・公正な対応を徹底する。

【考え方】

- 都政の見える化・透明化の推進のため、公文書開示制度を適切に運用するとともに、積極的に情報を公開する。
- 都政は都民からの信頼のもと成り立つことを常に認識し、都民の理解と納得を得るに足る説明責任を果たす。
- 都民からの意見、相談、要望等に、誠実かつ公平・公正に対応する。
- 「職員一人ひとりが都の代表である」という意識を持ち、常に都民の立場に立って行動する。

【心構え】

- 公文書は、「職員が職務上作成する文書」というだけではなく、公開された場合は「都民への説明責任を果たす」という観点からも重要なものとなることを常に意識した上で適切に作成、保存する。
- 公文書の開示は、「都政の見える化、透明化」を推進する観点から、「都民目線での情報の開示となっているか」を検討し、非開示箇所が最小限になるように努める。
- 「都民にとって分かりやすい説明になっているか、説明を尽くしているか、誤解を招かないか」を常に意識し、一方的な説明ではなく、都民の理解を得るための努力をする。
- 情報や資料等を公表する際は、「都民の理解が得られるよう、分かりやすく、親しみやすく、読みやすい表現になっているか」や、「都民がデータを二次利用しやすいか」など、都民の立場に立った情報提供方法を心がける。
- 都民からの意見、相談、要望等は、「より良い都民サービスに結び付く貴重な情報源である」ということを認識し、情報を組織内で共有化するとともに、積極的に事業に反映させることを検討する。
- 受付窓口や電話等において都民と接するとき、その対応が都政に対する都民の信頼や評価の獲得に大きな影響を与えるものであることを認識する。
- 都民対応に当たっては、職員一人ひとりが「自分が相手の立場に立ったときにどう感じるか」を意識し、常に相手を尊重した行動に努める。

【事例で考えるコンプライアンス】

【事例 A】

あなたは、お昼休憩中、混雑したエレベーター内で隣の課の同期に声を掛けられた。

「最近忙しい？」と聞かれたので、「隣の島は〇〇の新規事業考えてバタバタしてるけど、僕の島はそんなに忙しくないんだよなー。でも早く家に帰ってもやることないから、なんとなく8時までではだらだら残業しちゃってる。」と答えた。

どこに問題があるとおもいますか

求められるコンプライマインド

- 「どのような態度や行動が公務員に求められているのか」、「どのようなことは慎まなければならないのか」を自ら適切に判断し、勤務時間中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動を律する。
- ライフ・ワーク・バランスを自ら実践し、率先して「働き方改革」に取り組むとともに、生活体験の中から得られる多様な知識・経験を公務に活かしていく。

事例 A におけるふさわしい行動

- エレベータでの会話は控える。
- 仕事が終わったら早く帰る。



〔公の場での仕事に関する会話は控える〕

- ・ エレベータなど、庁舎内での都庁職員の言動・態度は、常に誰かから聞かれている・見られているという意識を忘れないようにしましょう。公共の場で、職務上知り得た内容を話すことを厳に慎むことはもとより、会話の内容が公務員としてふさしいものかどうか、しっかりよく考えましょう。

〔仕事にメリハリを付ける〕

- ・ 自分の業務量（年間／月間／週間／一日）をしっかりと把握し、優先順位を決めて計画的に仕事を進め、積極的に定時退庁しましょう。街に出てみれば、都民がどんなことに興味があるのか、不満を抱いているのか、といったことを肌で感じることができます。そういった生活体験から得られる市民感覚を、公務に活かしていきましょう。

【事例で考えるコンプライアンス】

【事例 B】

都民への説明会を開催するに当たって、誰もが理解できる内容になるよう工夫して資料を作成した。具体的には、専門用語を極力使わず分かりやすい用語を用いたり、過去の申請手続において間違いが多かった事項をあらかじめ Q&A にまとめたり、手続の流れをフロー図にまとめるなど、丁寧に資料を作りこんだ。説明会終了後は、笑顔で「ありがとうございました！」と言って来場者を出口で見送った。職場に戻った後は、すぐに所のホームページへの掲載に取り掛かり、上司と相談の上、資料を掲載した。

後日、窓口に申請にいらした都民から、「説明会が良かった、分かりやすかった」とのお礼の言葉を頂いたので、その旨ライン会で報告し、業務マニュアルにも記録した。

お手本となる行動です！

求められるコンプライマインド

- 「都民にとって分かりやすい説明になっているか、説明を尽くしているか、誤解を招かないか」を常に意識し、一方的な説明ではなく、都民の理解を得るための努力をする。
- 受付窓口や電話等において都民と接するとき、その対応が都政に対する都民の信頼や評価の獲得に大きな影響を与えるものであることを認識する。
- 都民対応に当たっては、職員一人ひとりが「自分が相手の立場に立ったときにどう感じるか」を意識し、常に相手を尊重した行動に努める。

ポイント

〔都民への説明責任を果たす〕

- ・ 私たちの事務・事業の内容やその根拠、都民にお願いしたいこと、都民が必要としている情報などを、分かりやすく伝えましょう。
- ・ 都民が必要とする情報は積極的にホームページ等で公開することを検討し、都民の理解（納得）促進と満足度向上に努め、都政の見える化を進めて信頼される都政を実現しましょう。
- ・ 都民から褒められた（＝サービスの満足度が高かった）事例も、ヒヤリ・ハット事例と同じくらい貴重です。他の職員にとっても良いお手本になるので、積極的に共有しましょう。（生活文化局が配信する『都への提言、要望等の状況』月例報告も参考にしましょう。）

公益通報制度のご案内

○ 相談・通報対象

東京都の事務又は事業に係る職員の行為（職員の私生活上の行為を除く。）について、法令（条例、規則及び訓令を含む。）違反又は法令違反につながるおそれがあると思われる場合及び業務に関する規程又は職務上の命令に違反すると思われる場合に通報いただけます（情報漏えい、虚偽出張等の職員の非違行為も対象となります。）。

○ 通報の方法

- 窓口は、都の全庁窓口（総務局コンプライアンス推進部）及び局窓口（各局等人事担当課）（内部窓口）の外、弁護士が通報を受け付ける弁護士窓口（外部窓口）があります。

・ 通報方法

（職員の場合）全庁窓口及び局窓口：メール、FAX、郵送、電話又は面談

弁護士窓口：メール又はFAX

（都民の場合）全庁窓口及び弁護士窓口：メール又はFAXのみ

- 通報に当たっては、総務局コンプライアンス推進部のホームページの公益通報制度（通報先一覧）から専用の「通報用紙」をダウンロードし、必要事項を記入したうえで行ってください。その際には、原則として氏名、所属及び連絡先を明示するとともに、内容が特定できるよう事実を具体的に通報してください。

なお、法令に違反している具体的事実を客観的に示せる場合には、匿名での通報も可能です。

- 虚偽の通報、他人をひぼう中傷する通報、他人の業務を妨害する通報等、不正目的の通報は禁止されています。

○ 通報後の対応

通報があった行為や事実に対して、必要に応じて調査や是正措置を行います。

○ 秘密保持等

通報者の氏名、住所、連絡先等、個人が特定される情報の秘密は保持されます。また、通報を行ったことにより不利益な取扱いをされることはありません。

○ 公表

毎年度、通報の処理状況の概要について、ホームページで公表します。

○ その他

苦情、要望、意見に該当する場合や、内容が抽象的で十分な調査を行うことができない場合には、調査を行わないことがあります。

（通報先）

注 知事部局等：政策企画局、青少年・治安対策本部、総務局、財務局、主税局、生活文化局、オリンピック・パラリンピック準備局、都市整備局、環境局、福祉保健局、病院経営本部、産業労働局、中央卸売市場、建設局、港湾局、会計管理局、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、労働委員会事務局、収用委員会事務局、議会局

窓口	通報内容等	通報先（メール）	通報先（FAX）
弁護士窓口	知事部局等注に關すること	gaibumadoguchi1@tokyokoekituhou.jp	0570-018-609
	都立病院に關すること	gaibumadoguchi2@tokyokoekituhou.jp	
	都交通局に關すること	gaibumadoguchi3@tokyokoekituhou.jp	
	都水道局に關すること	gaibumadoguchi4@tokyokoekituhou.jp	
	都下水道局に關すること	gaibumadoguchi5@tokyokoekituhou.jp	
全庁窓口	上記各局に關すること	zenchomadoguchi@tokyokoekituhou.jp	03-5388-1312
各局窓口	各局に關すること	次頁のとおり	

※ 東京消防庁及び東京都教育委員会の事務等に関することは、それぞれの窓口にご連絡ください。

※ 警視庁の事務等に関することは、対象外です。

内部窓口(全庁窓口・局窓口)一覧

平成30年4月1日現在

窓口(局・所属名)		連絡先(電話)	
		直通	内線
全庁窓口	総務局コンプライアンス推進部	03-5388-2331	24-659
政策企画局	総務部総務課(人事担当)	03-5388-2113	21-116
青少年・治安対策本部	総合対策部総務課(庶務担当)	03-5388-2263	21-722
総務局	総務部総務課(人材開発担当)	03-5388-2314	24-147
財務局	経理部総務課(人事担当)	03-5388-2613	26-134
主税局	総務部職員課(人事担当)	03-5388-2933	28-161
生活文化局	総務部総務課(人事担当)	03-5388-3119	29-123
オリンピック・パラリンピック準備局	総務部総務課(人事担当)	03-5388-2159	38-112
都市整備局	総務部総務課(人事担当)	03-5388-3209	30-153
環境局	総務部総務課(人事担当)	03-5388-3418	42-143
福祉保健局	総務部職員課(服務担当)	03-5320-4023	32-171
病院経営本部	経営企画部職員課(人事担当)	03-5320-5820	50-171
産業労働局	総務部職員課(人事担当)	03-5320-4618	36-211
中央卸売市場	管理部総務課(人事担当)	03-5320-5721	44-141
建設局	総務部職員課(人事担当)	03-5320-5223	40-134
港湾局	総務部総務課(人事担当)	03-5320-5523	43-132
会計管理局	管理部総務課(人事担当)	03-5320-5919	45-114
議会局	管理部総務課(人事担当)	03-5320-7113	56-142
選挙管理委員会事務局	総務課(庶務担当)	03-5320-6906	55-112
人事委員会事務局	任用公平部総務課(企画調整担当)	03-5320-6932	55-211
監査事務局	総務課(庶務担当)	03-5320-7012	55-515
労働委員会事務局	総務課(庶務担当)	03-5320-6981	55-411
収用委員会事務局	総務課(庶務担当)	03-5320-7063	55-612
交通局	職員部人事課(服務指導担当)	03-5320-6222	46-327
水道局	職員部人事課(管理担当)	03-5320-6362	48-311
下水道局	職員部人事課(服務指導担当)	03-5320-6535	51-242

※ 全庁窓口又は局窓口のいずれにも通報をすることができます。

※ 受理等及び調査等の結果については、全庁窓口から通報者へ通知します。



1 文書部門（総務局総務部文書課）

◆文書管理

公文書の管理に関する条例及び改正文書管理規則が施行されました（平成 29 年度）。
条例の主な内容は次のとおりです。

- ① 意思決定過程の記録化（局長レクなどの重要な会議の議事要旨の作成を義務化）
- ② 資料文書の適切な保存（資料の保存の上限が 3→10 年、起案文書に添付の資料はその文書の保存年限）
- ③ 廃棄手続の厳格化（重要な文書の廃棄は局の庶務主管課の承認が必要）

◆電子決定の推進

公文書管理の透明性・公正性を高めるため、課長級・課長代理級が決定権者の案件は原則全件電子決定とする旨の通知（30 総総文第 327 号）を発出しました（平成 30 年度）。

2 行政改革・行政手続部門（総務局行政改革推進部行政改革課）

◆仕事の進め方都庁ルール

情報共有の徹底や意思決定プロセスの適正化など、仕事を進める上で心掛ける基本事項を取りまとめた「都庁ルール」を定めました（平成 29 年度）。

〔主な内容〕

- ① 組織の一体性確保
- ② 説明資料等の作成
- ③ 意思決定過程
- ④ 文書保存等
- ⑤ 事務引継
- ⑥ 窓口等での都民対応 ※平成 30 年 5 月追加

3 人事部門（総務局人事部人事課）

◆事務引継

服務規程第 13 条を改正するとともに運用通知（28 総人人第 1619 号）を発出し、事務引継の手続の明確化を図りました（平成 28 年度）。

〔主な内容〕

- ① 事務引継書の作成の義務化（管理職）
- ② 上司が部下の引継内容を確認

4 情報セキュリティ部門（総務局情報通信企画部企画課）

◆東京都サイバーセキュリティポリシー

総合的、体系的、積極的に情報セキュリティ対策を実施するため、東京都サイバーセキュリティ基本方針及び東京都サイバーセキュリティ対策基準を定めています。

5 情報公開・個人情報保護部門（生活文化局広報広聴部情報公開課）

◆情報公開

都政の透明性をより一層高めるため、情報公開条例を一部改正（平成 29 年 7 月 1 日施行）し、情報公開を一層推進していきます。

＜主な取組＞

○閲覧手数料の廃止、写しの交付手数料減額

○情報提供における I C T の積極的活用⇒公文書情報提供サービスの開始(H29.10～)

○積極的な行政情報の公表・提供

◆個人情報保護

保有個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の保有個人情報の適正な管理のために、毎年度、全職員を対象としてeラーニングを実施し、具体的な事故事例や事故防止対策について周知を図っています。

また、マイナンバーを含む個人情報である特定個人情報の安全管理措置として、実施を義務付けている特定個人情報保護監査について、実施手順を定め、内部監査人養成研修を実施するなどして、各局における監査の円滑な実施を支援しています。

6 契約部門（財務局経理部総務課）

◆入札契約事務に係る情報管理の徹底

契約手続中において、予定価格や最低制限価格などの情報が漏えいすることは、入札参加者間の公平性・競争性を損なうだけでなく、都の契約に対する都民の信頼を著しく損なうこととなります。

このため、平成 26 年度に入札契約事務に係る情報管理を徹底するよう通知をしており、その後数度の改正を経て現在に至っています。主な内容は、次のとおりです。

① 希望者名、指名者名や指名者数、総合評価における技術審査結果など厳格に管理すべき情報の対象を明確にするとともに、実務上留意すべき点などを定めた。

② 予定価格の取扱いについては、工事請負契約や物品買入れ等の業種や営業種目により、事前公表・事後公表・非公表が混在していることから、より適切な、そして徹底した情報管理が今まで以上に重要となっていることを周知することを定めた。

③ 対象とする案件は、建設工事等及び物品買入れ等全ての契約案件となっている。

7 会計部門（会計管理局管理部会計企画課）

◆会計管理局のひろば

会計事務に関する規則や通知文をはじめ、制度改正・質疑応答等の情報を掲載しております。日々の業務においてご不明な点等があれば会計管理局のひろばをご利用いただくなど、適正な会計事務にご協力下さい。