

地方独立行政法人京都市立病院機構 職員コンプライアンス推進指針

平成24年4月

地方独立行政法人京都市立病院機構

目 次

指針の策定に当たって	1
1 コンプライアンスとは	2
(1) 職員にとってのコンプライアンスとは	2
(2) コンプライアンスを推進するために	3
2 コンプライアンスの推進を支える制度や仕組み	4
(1) 公私にわたる高い倫理観の保持のための取組	6
① 職員の倫理の保持に関する規程	6
② 職員倫理研修	8
(2) 市民の目線に立った仕事への専念のための取組	10
① 信頼される市民対応	10
② 信頼される服装と身だしなみ	12
(3) 法令等を遵守した公正な職務執行のための取組	14
① 適正な業務遂行	14
② 適正なサービスの確保	18
③ 職員の公正な職務の執行の確保	20
④ 内部通報処理制度	22
(4) 市民への分かりやすい情報伝達と丁寧な説明のための取組	24
① 情報の積極的な開示と適切な管理	24
② 誠実、丁寧で意を尽くした説明（説明責任）	26
(5) 自己研鑽 ^{さん} と絶え間ない改革の実践のための取組	28
① 自主的な業務改善（業務と組織の自己変革）	28
② 自己研鑽 ^{さん} による能力向上と視野の拡大（職員の自己変革）	30
3 コンプライアンス推進体制	32

指針の策定に当たって

コンプライアンスは、一般に「法令遵守」と和訳されています。法令に従い、これを確実に守ることは、すべての職員が肝に銘じなければなりません。しかしながら、私たち地方独立行政法人京都市立病院機構（以下「法人」といいます。）の職員にとってのコンプライアンスは、これをもう少し広くとらえ、市民に信頼される法人運営のために、「関係法令や病院内のルールを遵守することはもとより、法令等の目的や趣旨に立ち返り、点検と確認を行い、病院内のルールに不備や無駄があれば速やかに改善すること」であるとしています。

本指針は、このようなコンプライアンスについて、職員が共通の認識を持って実践していくために、あるいは組織文化として根付かせていくために、留意すべき事項、確認すべき事項をまとめたものです。

1 コンプライアンスとは

(1) 職員にとってのコンプライアンスとは

近年、民間企業や行政機関などで、「コンプライアンス」(Compliance) という言葉が盛んに使われています。

このコンプライアンスという言葉は、日本語では「法令遵守」と訳されることが一般的です。

「法令遵守」とは、法令に従い、これを確実に守るということです。これが職員の基本であることは言うまでもありませんが、このことが全うされなければ、市民の信頼を一瞬で失ってしまうことを、すべての職員が改めて強く意識しなければなりません。

そして、業務を進めるに当たっては、自己の業務に関する法令や病院のルールについて精通していなければなりません。ただし、「実態に合わなくなったルールであっても、定められたとおりにしさえすればよい」、あるいは「定められたこと以外はしない」ということでは、市民の信頼が得られるものではありません。

信頼される業務運営を行うためには、「法令遵守」は当然のこととして、そのうえで、社会経済情勢や市民生活の現状を見据え、「法の一般原則」(※)に照らし、時宜にかなった対応を行っていく必要があります。法令の目的や趣旨を踏まえ、柔軟な思考をもって解釈し、場合によっては、法令そのものを見直していく、又は見直しを求めていくことが必要なのです。

こうしたことから、私たち法人の職員にとってのコンプライアンスは、これをもう少し広くとらえ、市民に信頼される法人運営のために、「関係法令や病院内のルールを遵守することはもとより、法令等の目的や趣旨に立ち返り、点検と確認を行い、病院内のルールに不備や無駄があれば速やかに改善すること」であるとしています。

※ 法の一般原則…具体的には、従来の「信義誠実の原則」、「権限濫用の禁止原則」、「比例原則」及び「平等原則」に加え、現在では「市民参加原則」、「説明責任原則」、「透明性原則」、「基準準拠原則」及び「効率性原則」を含意するものとしてとらえられています。

(2) コンプライアンスを推進するために

コンプライアンスを推進するために、どのようなことを心掛けなければならないのでしょうか。

それを明記したものが「地方独立行政法人京都市立病院機構職員の倫理を確立するための行動規範(地方独立行政法人京都市立病院機構職員倫理憲章)」(平成23年5月策定。以下「行動規範」といいます。)です。

職員一人ひとりが行動規範を認識し実践すること、そして管理監督職員が、行動規範を実践しやすい職場環境づくりを進めることが必要です。これらの取組がコンプライアンスの推進につながるのです。

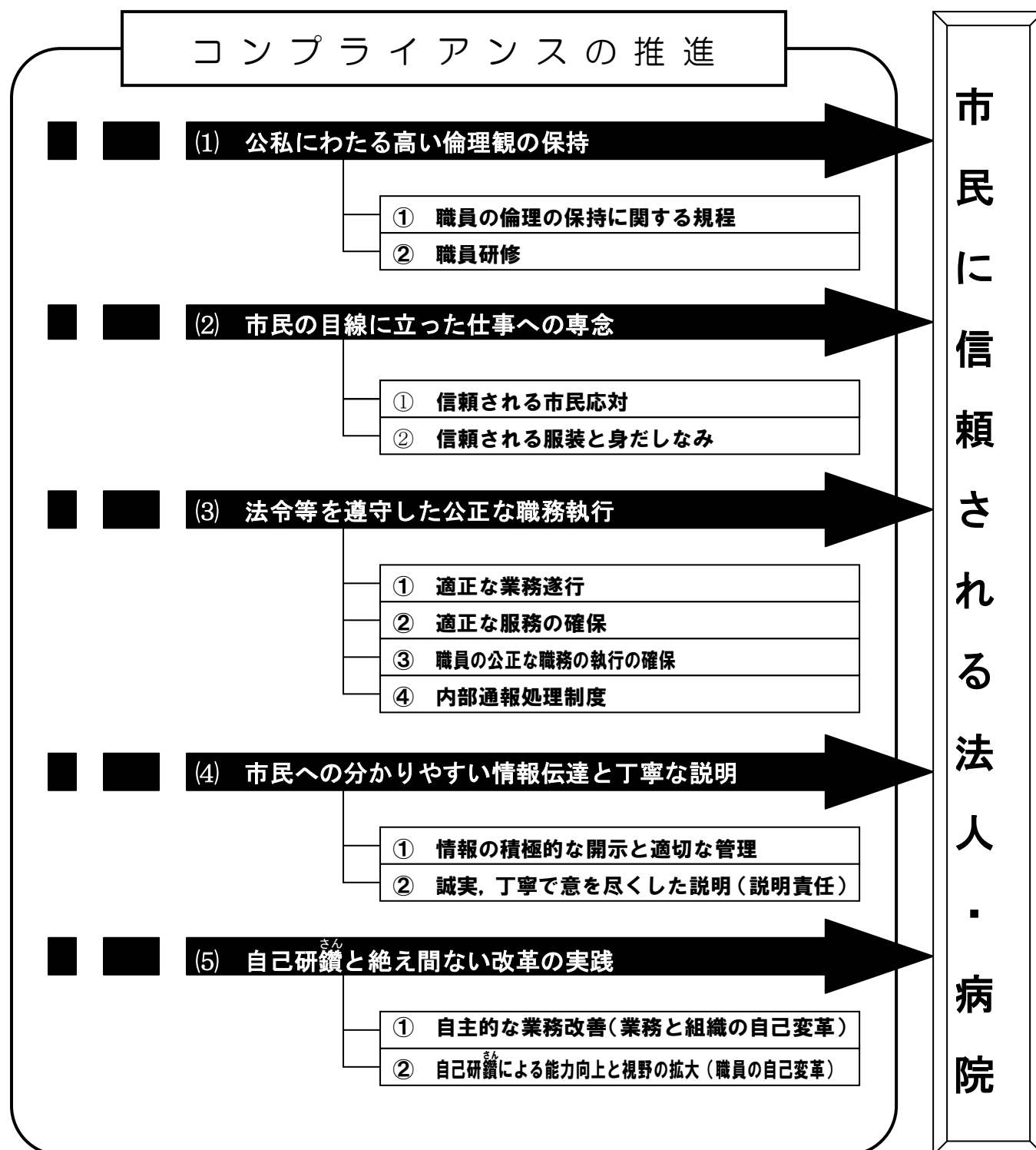
地方独立行政法人京都市立病院機構 職員の倫理を確立するための行動規範 〔地方独立行政法人京都市 立病院機構職員倫理憲章〕

1. 公私にわたり、
高い倫理観を持って、行動します。
1. 市民の目線に立って、
仕事に全力投球します。
1. 法令等を遵守し、不正を許さず、
公正に仕事をします。
1. 情報を市民に分かりやすく伝え、
説明は丁寧に行います。
1. 自己研鑽に励み、
絶えず改革に取り組みます。

2 コンプライアンスの推進を支える制度や仕組み

3 ページでは、行動規範の認識及び実践と、これを実践しやすい職場環境づくりがコンプライアンスの推進につながることを説明しました。

法人では、業務の公平性、公正性を確保し、サービスの適正等を図るための様々な制度を構築していますが、これらの制度や取組を行動規範との関連で整理すると、次のようになります。



指針の見方

目的

制度や取組の目的を端的に記しています。
実践に際しては、この目的を理解して、目的に沿った行動をしましょう。

趣旨・概要

制度の趣旨や取組の概要を記しています。

基本的な心得

各項目ごとに、ここだけは押さえないという制度の基本となる事項を記しています。

運用上の留意点等

実際の運用に当たって留意すべき点等を「担当職員」、「管理監督職員」、「法人」に分けて、記しています。

担当職員

各業務に従事する一人ひとりの職員をいいます。業務に従事するに当たっては、自らの行動が市民の法人に対する信頼と評価に直結しているという意識を持つことが必要です。

管理監督職員

業務を統括したり、所属職員を指揮監督したりする立場にある職員をいいます。率先してコンプライアンスを実践することは当然として、広い視点をもって、業務のチェック、所属職員の指導及び育成、職場風土の刷新などにも取り組んでいく必要があります。

法人

法人は、コンプライアンス推進のため、研修の実施等により役職員のコンプライアンスに対する意識を向上させるとともに、情報公開の徹底や法人内外からのチェックが機能する仕組みを構築していきます。

(1) 公私にわたる高い倫理観の保持のための取組

① 職員の倫理の保持に関する規程

目 的

職務の執行の公正さに対する市民の疑惑や不信を招くような行為を防止するとともに、職員の倫理観を高揚させることにより、法人の業務に対する市民の信頼を確保すること。

趣 旨 ・ 概 要

職員は、自らの行動が法人の業務に対する市民の信頼に影響を及ぼすことを認識し、職務に全力を挙げ、常に自らを厳しく律する必要があります。そして、法令等を遵守するとともに、公正な職務の執行に当たらなければなりません。

そのためには、職員は、常に公私の別を明らかにし、職務や地位を私的利益のために用いてはいけません。

また、法令等により与えられた権限の行使に当たっては、当該権限の行使の対象となる者から贈与等を受ける等、市民の疑惑や不信を招くような行為をしてはなりません。

こうした職員としての責務を果たすために、この規程では、職員が利害関係者（法人との間で契約を締結しているなど法人の業務にかかわる事業者など）や事業者等との接触に当たり、禁止される行為や求められる手続について定めています。

基本的な心得

- 1 法令等の遵守と公正な職務の執行を心掛けること。
- 2 常に公私の別を明らかにすること。
- 3 所定の手続を経ることなく利害関係者から贈与等を受けるなど、市民の疑惑や不信を招くような行為をしないこと。

運用上の留意点等

担当職員

- ① 職員は、利害関係者から接待（飲食やゴルフ等のもてなし）、金銭、物品又は不動産の贈与、無償での物品又は不動産の貸付けを受ける等の行為をしてはけません。
- ② 職務上の必要がある場合は、次のような行為をすることができますが、事前に届出をすることが必要です。
 - ア 多数の者が出席するパーティー等において、利害関係者から飲食物の提供を受けること。
 - イ その他公正な職務の執行に対する市民の疑惑や不信を招くおそれがないと認められる行為を行うこと。
- ③ 利害関係者と飲食を共にする場合で、自己の飲食に係る費用が5,000円を超える場合には、その費用を自己負担する場合であっても、事前の届出が必要となります。

管理監督職員

- ① 管理監督職員には、より大きな権限と責任が与えられています。上記の担当職員の留意点で述べたことについて、より注意を払う必要があります。
- ② 課長級以上の職員が利害関係者以外の事業者から5,000円を超える贈与等を受けた場合には、報告が必要となります。

法人

- ① この規程の目的、この規程で定められた職員の責務及びこの規程に基づく届出や報告の義務について、すべての職員に徹底を図ります。
- ② 特に、利害関係者との接触の機会が頻繁にある所属については、届出や報告に遺漏がないか、常に注意を喚起します。

② 職員倫理研修

目 的

職員一人ひとりが倫理に関する意識を高め、組織全体に浸透させること。

趣 旨 ・ 概 要

法人の業務は、公務に準じる公益性、公共性を有しています。また、職員の行動は、たとえ職務外のものであっても、それが法人に対する市民の信頼に影響を及ぼすことがあります。そのため、職員には高い倫理観が求められますが、このことを職員が自覚し、自ら高めなければなりません。

どのような行為が職員としてふさわしくない、恥ずべき行為なのか、どうすれば職員としてふさわしいのかをしっかりと認識し、自己の職責に誇りを持つようにすることが必要です。

こうした職員倫理を強く意識し、高める機会として、研修を実施していきます。

基 本 的 な 心 得

- 1 職員一人ひとりが、「職員としてふさわしい行動とは何か」を考え、実践すること。
- 2 研修を、自らの行動を点検する機会であり、また、点検する手法を身に着ける場であると意識すること。

運用上の留意点等

担当職員

研修にただ漫然と参加するのではなく、職員一人ひとりが、高い倫理観が求められることを意識し、自らの考え方や行動を見つめ直す機会として活用することが必要です。

管理監督職員

所属職員を指揮監督する立場にある者として、より高いレベルでの職員倫理が求められます。責任ある立場にあることを十分に認識し、「率先垂範」の姿勢を見せるとともに、研修を通じて所属職員の倫理の高揚を図っていくことが求められます。

法人

職員倫理研修は、継続的に実施されて初めて効果が表れるものです。職員倫理が職員一人ひとりの内面に息付き、組織文化として根付くまで、様々な機会をとらえ、繰り返し実施していきます。

(2) 市民の目線に立った仕事への専念のための取組

① 信頼される市民対応

目 的

職員一人ひとりが市民に信頼感を与える対応をすること。

趣 旨 ・ 概 要

「笑顔，親切，ていねい，テキパキ」は，対応の基本です。言葉遣い，話の仕方，話を聞く態度などに気を配る必要があります。

職員は，自らの対応が法人の評価につながるという意識を持って，市民と接する必要があります。

また，職員個人の言動だけでなく，市民を迎える職場の環境も，対応の重要な要素です。

さらに，窓口等での市民との直接の対応だけでなく，電話での対応も重要です。顔が見えないだけにより配慮が必要です。

市民対応の場面は様々であり，マニュアルに形式的に従ってさえいけばよいというケースは稀です。マニュアルの基本事項を押さえたうえで，臨機応変に対応することが求められます。また，時には，丁寧な中にも毅然とした態度で臨むことが市民の信頼につながる場合もあります。

* 対応に当たっての注意事項は，「対応ハンドブック～市民の目線に合わせて～」，「電話は信頼の第一歩～所属と氏名を名乗ろう～」(いずれも京都市作成)を参考にしてください。

基本的な心得

- 1 市民と接するときは、その対応が市民の法人に対する評価に直結するものであることを意識すること。
- 2 「笑顔，親切，ていねい，テキパキ」を基本とした市民対応に努めること。
- 3 場合によっては、丁寧な中にも、毅然とした姿勢で臨むこと。

運用上の留意点

担当職員

- ① 自らの対応が、法人全体のイメージを左右することがあることを十分に認識する必要があります。
- ② 職員同士で、良い対応は真似し合い、悪い対応は指摘し合うなど、お互いにより良い対応を目指す姿勢が求められます。

管理監督職員・法人

- ① 所属長に対する印象は、そのままその所属の印象になります。責任ある立場にあることを自覚し、率先垂範してより高いレベルの市民対応を実践するとともに、対応についての所属職員への助言や指導が求められます。
- ② より良い対応を根付かせる職場の雰囲気づくりや、所属の状況に応じて研修を実施する必要があります。

② 信頼される服装と身だしなみ

目 的

仕事のTPO（時間、場所、場合）に応じた服装や身だしなみを考え、実践すること。

趣 旨 ・ 概 要

人の印象は、一目見たときの外観で形成されます。この第一印象の良さが信頼につながることを認識し、服装や身だしなみをきっちりすることが大切です。

また、被服が貸与されている職員については、職員服装規程でその着用が義務付けられており、名札の着用についても、同規程や職員サービス規程で定められています。

被服として定められているもの以外は、次の3つの観点から服装や身だしなみを考える必要があります。

市民に不信感を抱かせない（品位を保つ）

地方独立行政法人京都市立病院機構就業規則（以下「就業規則」といいます。）第6条において、「職員は倫理の保持に努めるとともに、法人の信用を傷付け、又は職員全体の不名誉となるような行為をしてはならない。」と規定されており、服装や身だしなみにおいても、職員としての品位を保つことが求められます。

市民に不快感を与えない（清潔さを保つ）

不潔な身だしなみは論外です。また、自分にとってはおしゃれの一環のつもりであっても、人に不快感を与えるようなものもあります。

市民サービスの向上につなげる（機能性を保つ）

法人では、職種ごとに、様々な被服が貸与されています。これは、それぞれの職種ごとの作業に適した形態の服装にすることによって、業務を能率的かつ機能的に進めるためです。

基本的な心得

- 1 名札や被服の着用など、定められたルールを守ること。
- 2 明確なルールがない場合も、信頼される服装や身だしなみを考え、実践すること。
- 3 市民に信頼される服装や身だしなみは、個人の主観的な好みと合致しないことがあることを自覚すること。

運用上の留意点

担当職員

- ① 自分の服装や身だしなみが、法人のイメージになることを自覚しましょう。
- ② 個人の主観的な好みを優先するのではなく、職務の遂行にふさわしい服装や身だしなみを考え、実践しましょう。

管理監督職員・法人

現在定めている被服が、市民に信頼され、職員にとって働きやすいものとなっているかどうかについて、市民からの指摘なども参考に、様々な機会をとらえて点検するとともに、職員一人ひとりが定められた被服を着用したり、信頼される服装や身だしなみを実践する職場づくりに努めましょう。

(3) 法令等を遵守した公正な職務執行のための取組

① 適正な業務遂行

目 的

法令等を拘子^{しやくし}定規に守るのではなく、その目的や趣旨を踏まえ、公平、公正、効果的かつ効率的で、スピード感のある業務遂行を実践すること。

趣 旨 ・ 概 要

法令や病院のルールを十分に理解し、これに基づき業務を遂行することは当然です。ルールを適正に執行するためには、その目的や趣旨に立ち返って、具体的な事実関係やその背景を的確に押さえたうえでこれを適用する必要がある、このことはすべての職員が理解し、実践しなければならないことです。

ルールが定められていても、担当職員がこれを意識しなかったり、ルール自体が現状に合わなくなっていたりする場合は、実質的に機能しているとは言えません。ルールに不備があると認められれば補い、無駄があると認められれば省く等、速やかに改善することが必要です。

また、法人全般に関する法令を十分に理解し、とりわけ業務に関する法令については、専門家として精通するために、研修に参加する等、積極的に自己研鑽^{さん}に励み、必要な知識を習得し、能力を向上させることが大切です。

抜本的な解決が難しく、先送りされてきた課題についてこそ、優先的に点検と確認を行わなければなりません。そのためには、「聖域」や「タブー」のない、徹底的な議論ができる職場づくりが重要になります。

このような点検と確認は、所管する所属で行われるべきですが、職員個人や職場だけに^{ゆた}委ねることはできません。組織内外の様々なチェック機能が働くことにより適正な業務執行が図られます。例えば、情報公開、内部通報処理制度、監査等が、これらのチェック機能を果たしています。

基本的な心得

- 1 法令等の目的や趣旨に立ち返り、点検と確認を行い、ルールに不備や無駄があれば、速やかに改善すること。
- 2 「市民感覚」を常に意識して業務を遂行すること。
- 3 抜本的な解決が先送りされてきた課題ほど、優先的に取り組むこと。
- 4 「聖域」や「タブー」のない、何でも議論できる風通しのよい職場づくりに努めること。

運用上の留意点

担当職員

- ① 適正な業務遂行は、ルールの理解が前提です。常にその目的や趣旨に立ち返り、点検と確認を怠らないようにしましょう。
- ② 現行のルールやその運用が果たして妥当なのかどうかという問題意識を常に持ち、漫然と業務を遂行することがないようにしましょう。
- ③ 研修に積極的に参加する等、自己研鑽に励み、業務に必要な知識や能力を身に着けるようにしましょう。

管理監督職員

- ① 所属職員が、目的や趣旨に立ち返ってルールを理解するよう、OJT（職務遂行を通じた訓練）や業務研修を通じて徹底する必要があります。
- ② 担当者が交代しても、適正な業務の遂行が滞ることがあってはいけません。そのためには、必要に応じてマニュアルや手引を作成することも重要です。

法人

- ① 過去からの経過や慣行にとらわれず、ルールの内容やその運用が適切なものであるかを組織的にチェックし、ルールに不備や無駄があれば、速やかに改善していきます。
- ② 業務に関する職員の知識や能力を高めるため、研修等の自己研鑽^{さん}の場を設けることが必要です。

不適切な業務遂行につながる要因例

意図的なルール違反

ルール自体の不知，無理解又は誤解

ルールの軽視や都合のよい解釈

不適切な状態の放置，「聖域」や「タブー」の容認

油断，慣れ，思い込み等による過失

ルールと実態との乖離かい

自主的な解決

1 所属内での取組

問題が発生した場合，まずは所属内で解決することを目指しましょう。

2 関係所属との連携

所属内で問題が解決できなかった場合，次は関係所属との連携を図り，解決を目指しましょう。

解決

外部からのチェック

3 その他の解決

監査や内部通報などがきっかけとなって，問題の解決が図られることがあります。

解決

市民の信頼の確保

1 所属内での取組

① ルールの制定改廃

ルールを明確にしておくことはもちろんのこと、ルールが実態に合わない場合には、これを速やかに見直し、改める必要があります。

② ルールの徹底

所属職員がルールをその目的や趣旨に立ち返って理解していることが前提であり、OJTや業務研修を通じて徹底しましょう。マニュアルや手引の整備は有効ですが、これらに形式的にとらわれて、その原点であるルールの目的や趣旨を見失わないようにしましょう。

③ 所属内でのチェック体制の確立

金銭の管理及び出納や市民に重大な影響を及ぼす事務については、あらかじめ複数の職員によるチェックが働く仕組みを確立しましょう。

④ 「市民感覚」を意識した業務遂行

常に情報の開示や公開を意識して業務を遂行するとともに、意思形成過程にも市民感覚を反映させる仕組みを構築することが重要です。

⑤ 業務の点検

業務の進め方に問題がないか、業務がルールの目的や趣旨に則ったものとなっているか、点検を怠らないようにしましょう。

⑥ 風通しのよい職場づくり

どんなことでも話し合える風通しのよい職場を作りましょう。

2 関係部局との連携

所属内では解決が難しい問題に直面したり、所属内で判断が付かない場合には、関係部局と連携した取組を行うなど、組織的な対応を図りましょう。

3 その他の問題発見の契機

① 内部通報

職場内での問題が隠ぺいされたり、放置されたりする場合には、内部通報処理制度（22ページ参照）を活用しましょう。内部通報による調査を行う際には、関連する事務や部門に問題がないかまで確認することが必要です。

② 苦情、不服申立て、訴訟等

市民からの苦情や訴訟に誠実に対応することはもちろんですが、それを契機として、業務に問題がないか改めて点検することが必要です。

③ 監査

監査を受ける機会があれば、これを問題の発見と解決のチャンスととらえ、積極的に問題の解決を図っていく必要があります。

② 適正なサービスの確保

目 的

職員に課された義務を遵守すること。

趣 旨 ・ 概 要

私たちが携わる法人の業務は、民間の営利企業とは異なる特性や公共性を有していることから、職員には、以下に掲げるように、職務の遂行や職員に関して様々な義務（＝サービス）が課されています。

<職員に課されている主な義務>

誠実義務（就業規則第4条）

法人の使命及び業務の公共性を自覚し、法令、法人の諸規程及び上司の職務上の命令に従い、誠実、公正かつ能率的に職務を遂行するとともに、法人の利益と相反する行為を行ってはなりません。また、プライベートなことであっても、過度の飲酒を禁止すること等、職務に影響を及ぼすおそれがあることに関する上司の指示には従わなければなりません。

職務に専念する義務（就業規則第5条）

勤務時間及び職務上の注意力のすべてを、その職責遂行のために用いなければなりません。

倫理の保持及び信用失墜行為の禁止（就業規則第6条）

倫理の保持に努めるとともに、法人の信用を傷付け、市民の信頼を裏切るような行為をしてはなりません。犯罪行為は論外です。これは職務中に限らず、プライベートにおいても同様です。

秘密を守る義務（就業規則第7条）

仕事上知り得た秘密は、決して漏らしてはいけません。私たちが扱う情報には、プライバシー性の高いものが数多くあり、この義務は、勤務時間中はもちろんのこと、勤務時間外や退職後であっても守らなくてはなりません。

兼業の許可等（就業規則第8条）

許可を得ずに副業（アルバイト）することはできません。

セクシュアルハラスメントの防止等（就業規則第9条）

セクシュアルハラスメントを行ってはならないことは当然ですが、その防止等にも努めなければなりません。

※ 有期雇用職員及びアルバイト職員についても、それぞれの就業規則にサービスに関する定めがあります。

基本的な心得

- 1 法人の使命及び業務の公共性について、自覚を高めること。
- 2 職員が負う義務のうち、身分上の義務（信用失墜行為の禁止など）は勤務時間外も課せられていると肝に銘ずること。
- 3 管理監督職員は、日ごろから所属職員の状況を的確に把握しておくこと。

運用上の留意点

担当職員

- ① 適正なサービスの確保は、職員一人ひとりの意識と実践にかかっています。自己の行動に責任を持ちましょう。
- ② 毎朝の出勤簿への押印等の出勤確認、外勤の際の行き先の明示、名札の着用等、基本的なことを決しておろそかにしないようにしましょう。
- ③ 法令等の不知は許されることではありません。自らその根拠となる規定を確認するなど、守らなければならないルールを正確に理解しましょう。
- ④ サービス規律違反の「芽」に気付いたら、職員同士で忠告し合う勇気を持ちましょう。

管理監督職員

- ① サービス上の問題を見過ごさない職場の雰囲気をつくりましょう。
- ② サービス上の問題がある職員に対しては、毅然とした姿勢で改善を求め、必要に応じて指導記録を作成することが必要です。
- ③ 機会あるごとに、注意喚起と点検を行いましょう。

③ 職員の公正な職務の執行の確保

目 的

市民からの要望に誠実かつ公正に対応するとともに、不正な要望や不正な言動を伴う要望に対して毅然と対応することにより、職員の公正な職務の執行を確保すること。

趣 旨 ・ 概 要

市民からの要望に対して説明責任を果たし、誠実かつ公正に対応するためには、まず要望の内容を的確に把握することが必要であり、そのために記録することが求められます。一方で、記録することで法人の業務運営の透明性を高めることもできます。

また、職員は、法令等に従い、公正かつ公平に職務を遂行しなければなりません。特定の者に対して有利又は不利な取扱いをするよう圧力を受けるおそれがあります。

このような不正な要望や、暴行、脅迫、侮辱等を伴う要望に対しては、要望者への警告、捜査機関への告発、要望内容の公表等、組織的に毅然と対応する必要があります。

組織的な判断の下で、要望に対して誠実に対応すること、不正な要望等に対しては決して屈しないという姿勢を示すことが、市民の信頼を高めることにつながります。

基本的な心得

- 1 職務に関して受けた要望等は、改めて対応する必要がない場合を除き、記録すること。
- 2 不正であるかどうかの判断を含め、要望等への対応は組織として行うこと。
- 3 不正な要望や、暴行、脅迫等を伴う要望には、組織を挙げて対応し、決して個人の判断で応じないこと。

運用上の留意点

担当職員

- ① 要望の的確な記録が基本です。メモや確認を取りながら、内容を正確に把握することが重要です。
- ② 暴行、脅迫等を受けた場合は、まず市民の安全の確保が第一であり、それと同時に自分の身を守ることを考えましょう。
- ③ 日ごろから対応をシミュレーションしておきましょう。

管理監督職員

- ① 組織として毅然とした対応ができるかどうかは、その現場の責任者である管理監督職員の指揮にかかっています。不正な要望等を受けた場合の対応を日ごろからシミュレーションしておく必要があります。
- ② どのような要望であっても、担当者に対応を任せきりにしてはいけません。常に担当者の様子に注意を払い、助言や指導を行うことが求められます。
- ③ 日ごろからホウレンソウ（報告・連絡・相談）や確認を徹底するとともに、どんな些細なことでも気軽に相談することができる職場づくりをしましょう。

法人

- ① 部署ごとの対応にばらつきがないよう、具体的な情報を共有します。
- ② 特に不正な要望等に対しては、個々の職員が適切に対応できるよう、取るべき行動を研修等によって周知徹底していきます。

④ 内部通報処理制度

目 的

法人の業務遂行に係る違法な取扱い又は職員個人の違法行為を早期に発見し、対処することにより、問題が拡大する前に是正すること。

趣 旨 ・ 概 要

内部通報処理制度は、法人の業務や職員の行動について、法令等に違反する行為があり、上司や同僚への相談等による職場内での解決が難しい場合に、通報処理窓口に通報し、相談することにより、違法状態の是正を図る仕組みです。

通報対象となる行為

法人の業務の進め方や職員の行為で、法令、法人のルール等に違反すると思われるものです。

通報後の対応

通報に関する所管部局（場合によっては、経営企画局職員課）が調査し、違法な行為が確認されれば、是正のための必要な措置が採られます。

調査に当たっては、通報者が特定されないよう配慮します。また、正当な目的でなされた通報に関し、通報者が不利益を受けることはありません。

通報・相談先

- 地方独立行政法人京都市立病院機構内部通報処理窓口（経営企画局職員課内）
電話 （075）311-5311（内線2472）

基本的な心得

- 1 職場の不正行為に対し、職場内での解決が難しいときは、内部通報処理窓口へ通報し、相談すること。
- 2 内部通報は、悪しき慣行や長年の不適切な事務処理などを是正する有効な手段であると認識すること。
- 3 内部通報に基づく調査に当たっては、通報者の個人情報等の秘密を保護すること。
- 4 内部通報処理制度は、私的な不平や不満を解消するための制度ではないことに留意すること。

運用上の留意点

担当職員

- ① 問題に気付いた場合、職場の同僚や上司に相談し、解決のための方策を検討し、実践することが求められます。
- ② 万が一、組織的な隠ぺい等がある場合には、内部通報処理窓口に連絡し、解決を図りましょう。

管理監督職員

- ① 所属職員から違法行為や不正行為に関する相談を受けたときは、相談者の秘密を守りながら改善策を講じることが求められます。
- ② 自らの職場が通報の対象となった場合は、決して通報者を詮索するのではなく、職場の問題を積極的に洗い出す必要があります。

法人

- ① 通報者の保護は、内部通報処理制度の根幹です。決して通報者の個人情報が漏れないよう、情報管理を徹底します。
- ② 通報に対しては、制度の趣旨を踏まえ、「問題を芽のうちに摘む」、「改めるべきは改める」という姿勢で臨むことが重要であり、通報内容について客観的な視点で確認、点検及び調査を行います。

(4) 市民への分かりやすい情報伝達と丁寧な説明のための取組

① 情報の積極的な開示と適切な管理

目 的

法人が保有する情報を適切に管理し、広く市民に公開することにより、法人の業務に対する理解と信頼を深めるとともに、市民に開かれた法人経営を実現すること。

趣 旨 ・ 概 要

法人が保有する情報は、広く市民に公開され、活用されることにより、市民生活の向上と豊かな地域社会の形成に役立てられるべきものです。そのため、情報を積極的に開示することが求められます（地方独立行政法人法第3条第2項）。

一方で、個人情報の保護に関する市民の意識も高まっており、個人情報の漏えいがあれば、民事上又は刑事上の責任が問われ、懲戒処分の対象にもなります。

法人では、以下のとおり、情報を公開する仕組みと情報を保護する仕組みが構築されており、これらをバランス良く、適切に運用する必要があります。

<法人における情報公開と個人情報保護の仕組み>

情報公開制度（京都市情報公開条例）

本条例は、京都市が保有する情報の一層の公開を図ることにより、公正で民主的な市政を推進するため、必要なルールを定めています。

法人は、本条例に規定する実施機関として位置付けられています。このため、本条例の規定に基づき情報公開を行うこととなっています。

個人情報保護制度（京都市個人情報保護条例）

本条例は、個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めるとともに、京都市が保有する個人情報の開示、訂正、利用の停止、消去及び提供の停止を請求する権利を市民に保障することにより、個人の権利利益の保護と市政の公正かつ適正な運営を推進するため、必要なルールを定めています。

法人は、本条例に規定する実施機関として位置付けられています。このため、本条例の規定に基づき個人情報を取り扱うこととなっています。

公文書の管理（公文書取扱規程）

本規程は、公文書の適正な取扱いを図るため、必要なルールを定めています。

基本的な心得

- 1 常に情報の公開を意識した事務処理を行うこと。
- 2 適正な情報開示の前提は適切な情報管理であり、それは市民の貴重な「財産」の管理であると認識すること。

運用上の留意点

担当職員

- ① 日々の事務処理の中で、「開示すべき情報」と「開示してはならない情報」を意識しましょう。
- ② 公文書の散逸や漏えいに十分注意しましょう。電子媒体の情報も同様です。
- ③ 個人情報に記載された文書は、必ず鍵の掛かる場所に保管しましょう。

管理監督職員・法人

- ① 所属職員に、情報は原則として開示するものであるという意識を徹底させることが必要です。
- ② 業務に関する情報を一人の職員が抱えこむことのないように、情報を組織で共有し、だれでも開示できるようにすることが大切です。
- ③ 公文書の公開に当たっては、請求する市民の権利と個人情報の保護について十分な配慮をしなければなりません。
- ④ 情報の管理に当たっては、公文書の適切な管理に努める必要があります。

② 誠実，丁寧で意を尽くした説明（説明責任）

目 的

職員一人ひとりが，市民の理解と協力を得るために，どのように説明責任を果たせばよいかを考え，実践すること。

趣 旨 ・ 概 要

常に市民が何を求めているかを的確に把握したうえで，分かりやすく丁寧な説明を行う必要があります。

職務を遂行する上で，場合によっては市民の行動や権利を制約することもあります。

「一方通行」の説明ではなく，市民の理解を得るための努力を尽くすことが重要です。

<誠実，丁寧で意を尽くした説明（説明責任）に関する主な取組>

職員研修（接遇等）

市民に分かりやすく丁寧な説明を行うために，職員研修等を十分に活用し，日ごろの業務遂行に反映させていく必要があります。

職員の公正な職務の執行の確保【再掲】

市民等からの要望に対して誠実に対応することには，市民に分かりやすく，丁寧に，説明責任を果たすことが含まれています。

基本的な心得

- 1 平易な言葉で分かりやすく説明できるよう意識すること。
- 2 説明責任を果たすため、業務内容を熟知すること。
- 3 市民からの苦情は真摯に受け止め、今後に生かすこと。

運用上の留意点

担当職員

- ① 市民からの苦情の多くは、「十分な説明を受けられなかった」と感じたことをきっかけに起きています。苦情を受けたら、自分の説明の仕方に分かりにくい点や不親切な点がなかったかどうか振り返りましょう。
- ② 理解してもらえない、納得してもらえない状況であるほど、冷静にならなければなりません。
- ③ 難しい表現を避け、できる限り平易な言葉でだれにでも分かる説明を心掛けましょう。

管理監督職員・法人

- ① だれにとっても分かりやすい説明になっているか、市民の目線で点検する必要があります。
- ② 市民に情報を伝える手段についても、市民がアクセスしやすいものとなっているか、検討する必要があります。
- ③ 職員一人ひとりが説明責任を果たすためには、それぞれが取り扱う業務内容を熟知していることが大前提です。そのためには、必要に応じて業務研修等の取組を行うことが求められます。
- ④ 市民は十分な専門知識と経験がある職員が対応しているものと思っています。そのため、異動や採用後間もない職員に対しては、業務に慣れるまで十分なフォロー体制を取ることが不可欠です。

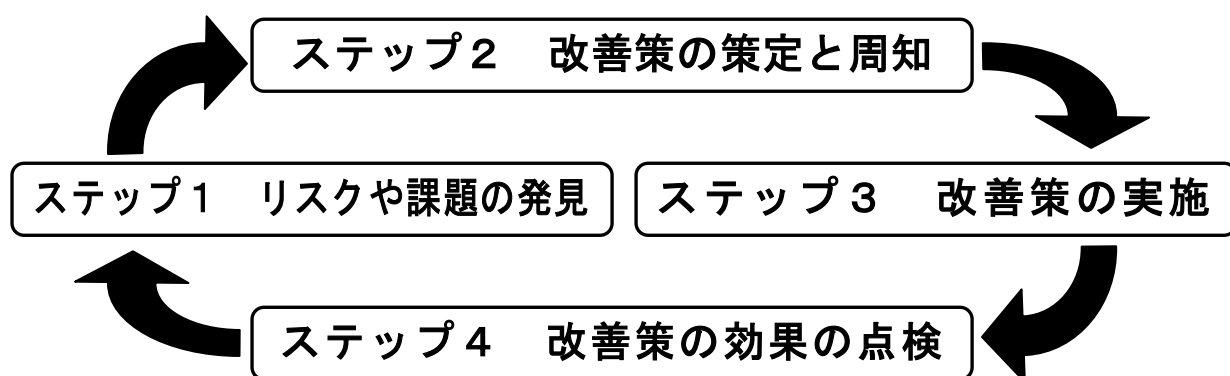
(5) 自己研鑽^{さん}と絶え間ない改革の実践のための取組

① 自主的な業務改善（業務と組織の自己変革）

目 的

法人に対する市民の信頼を確保するため、リスク（組織の目標達成を阻害したり、市民の信頼を損なったりする要因）や課題を発見し、自主的に業務を改善するための4ステップサイクルを実践すること。

<4ステップサイクル>



趣 旨 ・ 概 要

市民の信頼を確保するためには、社会状況の変化を的確にとらえ、常に時宜にかなった対応を行っていく必要があります。

長年にわたり継続して行っている業務では、効果や効率が低下したり、実情に合わないケースが生じることがあり、時には抜本的な改善策を講じていくことが必要になります。このような場合に、漫然と施策を継続させると、場合によっては、市民の信頼を損なう問題の発生の原因となります。

そうしたことから、日ごろからリスクや課題の早期発見に努め（ステップ1）、リスクや課題の内容に応じて改善策を定め、これを周知し（ステップ2）、その策を適切に実施し（ステップ3）、改善策の効果を点検し、新たなリスクや課題の発見につなげる（ステップ4）という四つのステップを繰り返す、自主的な業務改善を行うことが必要です。

基本的な心得

- 1 日常の業務において4ステップのサイクルを定着させること。
- 2 どのような業務にもリスクが発生する可能性があることを常に意識すること。特に、長年にわたって抜本的な見直しが行われていない業務には注意すること。
- 3 市民からの指摘等、あらゆる機会をとらえて、業務の在り方を含めた点検を行うこと。

運用上の留意点

担当職員

- ① 職員一人ひとりが日々の職務を遂行する際に、常に「改善の余地がある」という意識を持つことで、リスクや課題を発見できる可能性は高くなります。
- ② 発見したリスクや課題は速やかに報告及び相談し、組織の共通認識としましょう。
- ③ 市民からの指摘を以後の業務遂行に生かしましょう。

管理監督職員・法人

- ① 日常の業務に潜むリスクや課題を発見しやすくするには、管理監督職員がリーダーシップを発揮して、風通しのよい職場づくりを進めるとともに、定期的に業務の点検を行ったり、現場や市民の声に率先して積極的に耳を傾けることが重要です。
- ② リスクや課題が見つかった場合には、組織として速やかに対処すること、小さな問題でも放置せずに改善に取り組むことが求められます。
- ③ 業務改善の手段として新たに制度を作り、又はルールの新設改廃を行ったときは、研修等を通じて職員一人ひとりに周知することが不可欠であり、運用状況のチェックも必要です。
- ④ 業務改善を実施したときは、それが期待された効果を発揮しているかをチェックし、必要に応じて更なる改善策につなげていく必要があります。

② 自己研鑽^{さん}による能力向上と視野の拡大（職員の自己変革）

目 的

自己研鑽^{さん}により、職務遂行能力の向上を図るとともに、視野を広げ、多角的に物事をとらえることができるようにすること。

趣 旨 ・ 概 要

専門的な知識、技術だけでなく、物事を多角的にとらえることができる能力を持った職員自らの職分を全うするだけではなく、更に高い水準を目指して自己研鑽^{さん}に励むことが必要です。

また、「机上の理論」だけではなく、必ず現場に足を運び、実情や課題を「肌で感じる」ことが必要です。

さらに、担当業務を全うするためには、関連する業務にも通じておく必要があります。よって、担当業務に関連する業務にも関心を向け、必要に応じて関係する所属と連携することができるようにしておくことも重要です。

自己研鑽^{さん}は本人の意欲にかかっていますが、それを支援する仕組みや奨励する組織文化を確立することが重要です。

基本的な心得

- 1 常に学ぶ意識を忘れることなく、積極的に自己研鑽^{さん}に励むこと。
- 2 担当業務以外にも活動の場を広げ、そこから得たものを職務遂行に生かすこと。
- 3 所属職員の指導や育成は、管理監督職員の最も重要な職務の一つであると認識すること。

運用上の留意点

担当職員

- ① 法人の職員として、常に自らの能力向上に努めることは当然のことであり、積極的に自己研鑽^{さん}に励む意欲を持たなければなりません。日々の業務を漫然と行うのではなく、常に学ぶ姿勢を忘れないことが重要です。
- ② 研修に積極的に参加することはもとより、市民や同僚職員との日常的なやり取り、又は業務を遂行する中で受ける指摘や意見などの「生きた情報」にも意識を向けることが必要です。
- ③ 自らが習得した能力、知識及び技術は、積極的に職場に還元しましょう。
- ④ 自らの業務を十分に遂行するためには、関連業務についての知識を得ることに積極的に取り組むことが必要です。

管理監督職員

- ① 所属を統括する立場にある者として、自らが積極的に自己研鑽^{さん}に励むこと、また、その姿勢を示すことが必要です。
- ② 所属職員が自らの業務遂行能力の向上のため、研修等に積極的に参加できるよう、お互いにフォローし合うような環境をつくることが求められます。
- ③ 職員が習得した能力を日々の職務の中で生かす場を設ける等、職員の自己研鑽^{さん}に対するモチベーションを向上させる工夫が必要です。
- ④ 所属職員の能力向上を見据えた新たな課題の付与や適切な指導及び助言を行いましょ。
- ⑤ 自らが習得した能力、知識及び技術は、積極的に所属職員に還元しましょう。

法人

職員が自己研鑽^{さん}に励む機会を数多く設けるとともに、自己研鑽^{さん}を奨励し、その支援体制を作っていきます。

3 コンプライアンス推進体制

コンプライアンスを推進するに当たっては、職員一人ひとりの意識の高揚と実践が重要であることは言うまでもありませんが、組織を挙げての取組も重要となります。

法人では、統括監察員（コンプライアンスを担当する理事が兼務）及び監察員（所属長が兼務）を中心とする法人内監察体制を構築するなど、コンプライアンスの取組を進めることにより、市民の信頼の確保に努めています。

