

地方独立行政法人京都市産業技術研究所
職員コンプライアンス推進指針

平成27年3月

地方独立行政法人京都市産業技術研究所

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) 法人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 ハラスメントの防止	8
③ 倫理研修	10
(2) 利用者・市民の目線に立った仕事への専念のための取組	12
① 信頼される利用者・市民対応	12
② 信頼される服装と身だしなみ	14
(3) 法令を遵守した公正な職務執行のための取組	16
① 適正な業務遂行	16
② 適正なサービスの確保	20
(4) 適切な情報管理と利用者・市民への分かりやすい情報伝達のための取組	22
① 情報の適切な管理と積極的な公開	22
② 誠実、丁寧で意を尽くした説明（説明責任）	24
(5) 自己研鑽と絶え間ない改革の実践のための取組	26
① 自主的な業務改善（業務と組織の自己変革）	26
② 自己研鑽による能力向上と視野の拡大（職員の自己変革）	28
3 コンプライアンス推進体制	30

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、私たちが働く地方独立行政法人京都市産業技術研究所（以下「法人」という。）は、地方独立行政法人法に基づき京都市が設立した公的な産業支援機関であり、法人運営に必要な経費を同市から運営費交付金として交付されています。

このため、法人の職員にとってのコンプライアンスは、法令遵守をもう少し広くとらえ、利用者や京都市民（以下「利用者・市民」という。）にも信頼される法人運営のために、「公的産業支援機関の職員として、企業情報の保護、研究倫理の保持、法令遵守に努めるとともに、日常生活においても信頼を損なわないよう公正で責任のある行動をすること」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) 法人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（この指針において、法令とは、国が定める法律及び政省令，地方公共団体が定める条例，規則及び要綱，法人が定める規程及び要綱をいいます。）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，利用者・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，法令を正しく理解し，適正に執行する，そのために，法人業務全般に関する法令を十分に理解し，とりわけ自己の業務に関する法令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，利用者・市民の信頼が得られるものではありません。

当研究所は，中小企業等のニーズにこれまで以上に迅速かつ的確に対応し，利用者のより満足度の高い公的な産業支援機関を目指して，平成26年4月から地方独立行政法人化しました。法人の自主・自律的な組織運営の下，利用者・市民から信頼される業務を行うためには，「法令遵守」は当然のこととして，そのうえで，社会経済情勢や京都の中小企業の技術ニーズ・経営環境，市民生活の現状を見据え，時宜にかなった対応を行っていく必要があります。

このため，法令遵守はもとより，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，法人の規程そのものを見直していく，又は法令の見直しを求めていくことが必要なのです。

また，法人の技術支援機能の根幹を形成する研究開発業務が，利用者・市民の信頼や期待に応え続けていくため，研究開発を行う者は，その責任を自覚し，高い倫理性をもって研究開発に取り組んでいかなければなりません。

こうしたことから，私たち法人の職員にとってコンプライアンスは，これをもう少し広くとらえ，利用者や市民に信頼される法人運営のために，「公的産業支援機関の職員として，企業情報の保護，研究倫理の保持，法令遵守に努めるとともに，日常生活においても信頼を損なわないよう公正で責任のある行動をすること」であると定義します。

(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。

法人では、産業技術の向上と中小企業等の振興を図り、京都をはじめとした地域経済の発展及び市民生活向上に寄与するため、職員が共有して行動する理念「地方独立行政法人京都市産業技術研究所職員行動理念」（以下「行動理念」という。）を定めています。

この行動理念において、「公私にわたり高い倫理観をもって行動します。」と謳い、「私たちは、公的産業支援機関の職員として、企業情報の保護、研究倫理の保持、法令遵守に努めます。また、日常生活においても信頼を損なわないよう公正で責任のある行動をします。」と宣言しています。

職員一人ひとりが行動理念を再認識し、実践すること、そして管理監督職員が、行動理念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産業技術研究所行動理念

1 京都のものづくり文化を継承し発展させます。

私たちは、京都のものづくり文化の優れた伝統を継承するとともに、先進的な産業技術との融合を図り、その更なる発展に努めます。

2 技術的課題の解決を通じた満足度の高いサービスを提供します。

私たちは、中小企業等が直面する技術課題に誠実かつ迅速に対応し、その解決を通じて京都産業の活性化に努めます。

3 確かな科学的知見と豊かな想像力で新たな産業技術を創出します。

私たちは、中小企業等との接点の中から真の技術課題を的確に把握し、不断の自己研鑽により、社会と調和のとれた新たな産業技術の創出に挑戦します。

4 研究により創出した産業技術は社会に還元します。

私たちは、創出した産業技術を、京都産業の発展のため、中小企業等に積極的に移転します。

5 公私にわたり高い倫理観をもって行動します。

私たちは、公的産業支援機関の職員として、企業情報の保護、研究倫理の保持、法令遵守に努めます。また、日常生活においても信頼を損なわないよう公正で責任のある行動をします。

2 コンプライアンスの推進を支える制度や仕組み

法人では、職務の公平性，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，次の取組を進めています。

コンプライアンスの推進

- (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
 - ② ハラスメントの防止
 - ③ 倫理研修
- (2) 利用者・市民の目線に立った仕事への専念
 - ① 信頼される利用者・市民対応
 - ② 信頼される服装と身だしなみ
- (3) 法令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
 - ② 適正なサービスの確保
- (4) 適切な情報管理と利用者・市民への分かりやすい情報伝達の実施取組
 - ① 情報の適切な管理と積極的な公表
 - ② 誠実，丁寧で意を尽くした説明（説明責任）
- (5) 自己研鑽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）
 - ② 自己研鑽による能力向上と視野の拡大（職員の自己変革）



利用者・市民に信頼される京都市産技研

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

実際の運用に当たって留意すべき点を「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、自らの行動が利用者・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。経営企画室においては室長、経営企画課長、総務課長が、知恵産業融合センターにおいてはセンター長が、研究室においては室長、研究部長が管理監督職員にあたります。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の様々な取組を主体的に行っていくことが必要です。

(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利用者・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利用者・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利用者・市民の信頼と評価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、利用者・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、利用者・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

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いけません。
- 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 研究主幹・課長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ることが必要です。
- 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、常に注意を喚起することが必要です。

② ハラスメントの防止

目 的

全ての職員が働きやすく風通しのよい職場作りに取り組み、職員の仕事に対する意欲や職場全体の業務能率を向上させること。

趣 旨 ・ 概 要

ハラスメントは、相手の尊厳や人格を傷付ける許されない行為です。被害にあった職員が休職や退職に追い込まれたり、場合によっては当該職員の命に関わる事態も起こり得ます。一方、加害者は犯罪に問われることもあります。ハラスメントはそれほど重大な問題であるということを認識しなければなりません。

また、職員の個人的な問題にとどまるものではなく、職場の士気や業務能率の低下にもつながり、法人にとっても大きな損失となります。

このため、職員の仕事に対する意欲や職場全体の業務能率の向上のためにも、ハラスメントを発生させない風通しのよい職場作りに向けて、職員一人ひとりが、「セクシャルハラスメント」「パワーハラスメント」について、正しい知識を持ち、その発生を防止し、万が一発生してしまった場合においても、迅速かつ適切に対応できるようになる必要があります。

セクシャルハラスメントの定義

職場において、性的な言動によって他の人を不快にさせること。

- ※「職場」とは：職員が通常勤務している場所だけでなく、外勤先や出張先など業務に従事している場所も「職場」に該当します。勤務時間外に職場外で行われたものであっても、職場の人間関係がそのまま持続する歓送迎会や親睦会など職場の延長と考えられる場所であれば該当します。その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。
- ※「性的な言動」とは：性的な関心や欲求に基づく言葉や行動、性的な差別意識（性別役割分担意識など）に基づく言葉や行動を言います。
- ※「他の人」とは：職員（臨時的任用職員及び嘱託職員を含む）の間だけでなく、委託契約の相手方の社員等、職員以外の者と職員の間についても対象となります。また、女性から男性に対する場合や、同性同士の間についてもセクシャルハラスメントの対象となります。
- ※「不快にさせる」とは：不快であるか否かは、基本的に受け手の判断で決まります。よって、相手から明確な意思表示がなくても相手が不快に思えば、セクシャルハラスメントになります。

パワーハラスメントの定義

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える言動を行うことにより、就労者の働く環境を悪化させ、又は雇用不安を与えること。

- ※「同じ職場で働く者」とは：職員（臨時的任用職員及び嘱託職員を含む。）の間だけでなく、委託契約の相手方の社員等、職員以外の者と職員の間についても、同じ職場で業務に従事する関係であれば対象となります。
- ※「職場上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に」とは：「職場内の優位性」とは、職務上の地位に限らず、人間関係や専門知識など、様々な優位性を含みます。上司から部下へだけではなく、同僚の間や部下から上司に対して行われる場合も、パワーハラスメントに該当する場合があります。
- ※「業務の適正な範囲を超えて」とは：個人の受け取り方によっては、業務上必要な指示や注意指導を不満に感じたりする場合でも、これらが客観的に見て業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワーハラスメントに当たりません。しかし、指導や職務命令を不必要に何度も繰り返したり、相手が委縮するほど威圧的に行うような言動がある場合は、業務の適正な範囲を超えた部分があるとして、パワーハラスメントになります。
- ※「精神的・身体的苦痛を与える言動」とは：暴行・障害（身体的な攻撃）、脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）、隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）、業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求）、業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求）、私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）が挙げられます。
- ※「就労者の働く環境を悪化させ、又は雇用不安を与えること」とは：加害者の言動により、被害者が仕事への意欲や自信を失ったり、心身の健康を害したり、休職や退職をせざるを得ない状態に追い込まれるなど、被害者に影響を及ぼすことを言います。

<ハラスメント窓口の設置>

セクシャルハラスメント、パワーハラスメントに関して、相談窓口を設置し、職員からの相談を受け付け、相談者に対する助言や状況に応じた対応等を行います。

○相談窓口 経営企画室経営企画課内（担当：本間、寅本）

○電話番号 075-326-6215（内線 3068）

○メール harassment@tc-kyoto.or.jp

基本的な心得

- 1 職場は仕事をするための「公の場」と認識し、そこでの人間関係では、お互いに尊重し、相手に不快な思いをさせないと常に意識すること。
- 2 自分の「常識」や価値観は、他人の「非常識」かもしれないと考えること。
- 3 被害者側からいつも拒否、抗議等の明確な意思表示があるとは限らないと認識すること。

運用上の留意点

担当職員

ハラスメントは、相互のコミュニケーション不足が原因となって生じる場合がありますので、普段からコミュニケーションを大切にし、相手の考えや気持ちを理解し、誤解や行き違いを生まないように心掛ける必要があります。

また、ハラスメントは、当事者間の個人的な問題ではなく、職場全体の問題です。被害者から相談を受けたり、現場を目撃した場合は、事態を悪化させないように迅速な対応が求められます。

管理監督職員

管理監督職員は、自ら積極的に所属職員とコミュニケーションをとるなど、明るく元気な職場環境を構築し、ハラスメントのない風通しのよい職場づくりに努めることが求められます。

なお、パワーハラスメントの問題について正しい知識を持った上で、自らの言動や所属職員等の言動がパワーハラスメントに該当しないか十分に注意を払い、その防止に努めなければなりません。

また、所属職員等がセクシャルハラスメントによる被害を受けているときは、被害者の主訴を十分確認したうえで、職員のプライバシーに配慮しながら、事案の解決に向け迅速かつ適切に対応する必要があります。

法人

ハラスメントの防止を図るため、研修等を通じて、職員の意識啓発に努めなければなりません。

③ 倫理研修

目 的

職員一人ひとりが、公的産業支援機関の職員としての職員倫理，研究者としての研究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，職務外の行動であっても，それが法人に対する利用者・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ていますが，このことを職員が自覚し，自ら高めなければなりません。

中でも，研究員は日々研究開発に取り組み，その成果等は，法人が有する使命（京都のものづくり文化の優れた伝統を継承し，発展させ，新しい時代の感性豊かで先進的な産業技術を創造する）や役割（中小企業等を振興する）を果たす技術支援機能の根幹を形成しています。この根幹を形成する研究開発に対する利用者・市民の信頼や期待を裏切ることは，法人に重大な影響を及ぼします。このため，研究開発を行う者は，その責任を自覚し，高い倫理性をもって研究開発を行わなければなりません。

どのような行為が職員として，研究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，研究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てるようにすることが必要です。

こうした職員倫理，研究倫理を強く意識し，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、研究者として、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

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、研究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職員倫理、研究倫理の高揚を図っていくことが求められます。

法人

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、研究倫理が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、繰り返し実施することが求められます。

(2) 利用者・市民の目線に立った仕事への専念のための取組

① 信頼される利用者・市民対応

目 的

職員一人ひとりが利用者・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、利用者・市民対応の基本です。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。

利用者・市民と対応する職員は、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、利用者・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、利用者・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、利用者・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。

利用者・市民対応の場面は様々であり、臨機応変に対応することも求められます。また、時には、丁寧な中にも毅然とした態度で臨むことが利用者・市民の信頼につながる場合もあります。

基 本 的 な 心 得

- 1 利用者・市民と接するときは、その応対が利用者・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」を基本とした利用者・市民応対に努めること。
- 3 場合によっては、丁寧な中でも、毅然とした姿勢で臨むこと。

運 用 上 の 留 意 点

担当職員

- ① 自らの応対が、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、良い応対は真似し合い、悪い応対は指摘し合うなど、お互いにより良い応対を目指す姿勢が求められます。

管理監督職員・法人

- ① 管理監督職員に対する印象は、そのまま法人の印象になります。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利用者・市民応対を実践するとともに、応対についての職員への助言や指導が求められます。
- ② より良い応対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，き章のはい用や名札の着用についても，同規程や職員服務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。

利用者・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産業技術研究所職員就業規則第30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。

利用者・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。

利用者・市民サービスの向上につなげる（機能性を保つ）

法人では，研究員に作業服，白衣といった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 利用者・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、法人の業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

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

法令を拘子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

憲法、法令、法人の規程等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り、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、積極的に自己研鑽に励み、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。

基 本 的 な 心 得

- 1 法令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 「利用者・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，速やかに改善することが必要です。
- 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

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 関係部署との連携

所属内で問題が解決できなかった場合、次は関係部署との連携を図り、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

利用者・市民の信頼の確保

1 所属内での取組

① ルール（法人の規程、要綱等）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 金銭のチェック体制の確立

金銭の管理及び出納等の事務については、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 「利用者・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しましょう。

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

どんなことでも職場で話し合える風通しのよい職場を作りましょう。

2 関係部署との連携

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、組織的な対応を図りましょう。また、関係部署と連携した取組も必要です。

特に、法令の解釈に疑義が生じた場合や問題の解決を図るためにルールの制定改廃を検討しようとするときは、経営企画室に相談しましょう。

3 その他の問題発見の契機

① 苦情、訴訟等

利用者・市民からの苦情、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。

② 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。

監査には次のようなものがあります。

- ・ 地方独立行政法人法第35条に規定する会計監査人の監査に準じた有限責任監査法人トーマツによる監査
- ・ 競争的資金に係る委託元（NEDO等）による検査、会計検査院による検査
- ・ 地方自治法第252条の37第1項及び京都市外部監査契約に基づく監査に関する条例第2条に基づく包括外部監査
- ・ 地方自治法第199条第7項に基づく京都市の財政援助団体等監査

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28条）

職員は、法人の使命及び業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に職務を遂行しなければなりません。

職務に専念する義務（就業規則第29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、法人がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければなりません。

法令及び上司の職務上の命令に従う義務（就業規則第30条）

法令及び法人の諸規程に従い、かつ、上司の指揮命令に忠実に従わなければなりません。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。

倫理の保持及び信用失墜行為の禁止（就業規則第31条）

職の信用を傷つけ、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32条）

職務上知り得た秘密を漏らしてはなりません。また、退職した後も同様です。

ハラスメントの防止等（就業規則第33条）

セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等を行ってはならないことは当然ですが、その防止にも努めなければなりません。

兼業等の許可（就業規則第36条）

許可を得ずに兼業や副業をすることはできません。

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、信用失墜行為の禁止などの義務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。法人の職員としての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す。

法人

指導しても改善が見られない職員に対しては、厳しく対応することが求められます。

(4) 適切な情報管理と利用者・市民への分かりやすい情報伝達のための取組

① 情報の適切な管理と積極的な公開

目 的

法人が保有する情報を適切に管理し、利用者の法人に対する信頼を向上するとともに、成果等を広く分かりやすく公表することにより、市民の法人業務に対する理解を深めること。

趣 旨 ・ 概 要

法人が保有する情報には、利用者である企業等の機密情報や個人情報などがあり、その情報を漏えいすることにより、法人が民事上又は刑事上の責任が問われるとともに、漏えいした職員が懲戒処分の対象となることはもとより、利用者・市民の法人に対する信頼を失墜させることとなります。

一方で、法人の研究成果等は、広く公開し、中小企業等に活用され、京都産業の発展に役立てられるべきものです。さらに、市民の税金で支えられている当法人は、市民に分かりやすく情報提供することで、法人業務に対する市民の理解を深めていくことが求められています。

法人では、以下のとおり、情報を保護する仕組みと情報を公開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。

<法人における情報保護と情報公開の仕組み>

秘密保持契約

企業等との共同研究などを実施する際、必要に応じて企業等と法人との間で秘密保持契約を締結し、双方の技術情報等の取扱いを定め、情報の流出等を防止します。

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（電磁的記録を含む。）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 常に公開を意識した事務処理を行うこと。
- 2 適正な情報公開の前提は適切な情報管理であり、それは利用者・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、「公開すべき情報」と「公開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 機密情報が記載された文書は、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、情報は原則として公開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、だれでも公開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、機密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、利用者・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

常に利用者・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。

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

基 本 的 な 心 得

- 1 平易な言葉で分かりやすく説明するように意識すること。
- 2 説明責任を果たすため、業務内容を熟知すること。
- 3 利用者・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 利用者・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 難しい表現や専門用語を避け、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、聞き手の立場で点検する必要があります。
- ② 利用者・市民に情報を伝える手段についても、利用者・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 利用者・市民は十分な専門知識と経験がある職員が応対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。

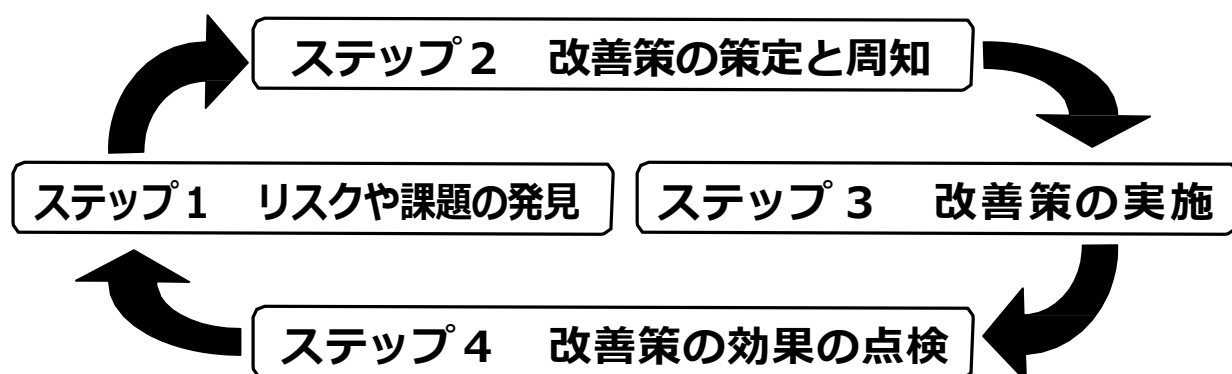
(5) 自己研鑽と絶え間ない改革の実践のための取組

① 自主的な業務改善（業務と組織の自己変革）

目 的

法人に対する利用者・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、利用者・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

法人に対する利用者・市民の信頼を確保するためには、社会経済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。

長年にわたり継続する業務では、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、漫然と業務を継続させると、場合によっては、利用者・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）、改善策の効果了点検し、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し、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 利用者・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 利用者・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、現場や利用者・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になるためには，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、積極的に自己研鑽に励むこと。
- 2 担当業務以外にも視野を広げ、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 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、利用者・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う。
- 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

職員が自己研鑽に励む機会を数多く設けるとともに、自己研鑽を奨励し、その支援体制を作ることが求められます。

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、監察監（経営企画室の業務を総括する事務を担当する理事が兼職）、統括監察員（経営企画室長が兼職）、監察員（経営企画課長が兼職）、副監察員（企画係長が兼職）、監察主任（知恵産業融合センター長，研究部長，経営企画課長が兼職）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、利用者・市民の信頼の確保に努めています。

