

平成 21 年度
行政機関職員向け公益通報研修会
アンケート結果

平成 22 年 5 月
消費者庁企画課

(はじめに)

消費者庁は、平成 22 年 2 月に行政機関の職員を対象として「平成 21 年度行政機関職員向け公益通報研修会」(以下「本研修会」という。)を実施した。本研修会の開催に際しては、参加者に対して事前にアンケート(以下「本アンケート」という。)を実施し、各行政機関での公益通報者保護制度の運用等の実態の把握を図った。

本アンケートに対して寄せられた回答は、多種多様な行政機関における具体的事情を示すものであり、有益な資料であると考えられることから、その概要を以下のとおり公表することとした。

<アンケート回答自治体内訳>

各府省庁	都道府県	政令指定都市	市区町村	合計
11 機関	35 機関	8 機関	40 機関	94 機関

なお、本アンケートは自由記述式の項目が多く、これに対する回答も多岐にわたっていることから、消費者庁において、類似した回答を要約するなどの作業を行っている。また、本アンケートは、各行政機関における運用等の実態を把握しようとするものであることから、類似の回答の多寡にかかわらず、寄せられた回答を幅広く掲載している。

上記のとおり、本資料は消費者庁の責任において本アンケートの回答を集約したものであり、公益通報者保護法又はその他の内容についての消費者庁の見解を示すものではない。

目次

1. 通報受付窓口の設置及び運営手法等

- (1) 通報受付窓口の設置と周知・広報
 - (ア) 通報受付窓口の設置状況等 . . . 4
 - (イ) 通報受付窓口の設置時の一般的な課題等 . . . 5
 - (ウ) 限られた人員で通報受付窓口を運営するための対処 . . . 5
 - (エ) 公益通報者保護制度・通報受付窓口の周知・広報 . . . 5
- (2) 内部の職員等からの通報受付窓口
 - (ア) 通報受付窓口の設置に当たっての各種方策 . . . 6
 - (イ) 外部窓口の設置・機能 . . . 7
- (3) 外部の労働者からの通報受付窓口
 - (ア) 受付の方法 . . . 8
 - (イ) 統一的な通報受付窓口の設置理由と具体的運用方法 . . . 8
 - (ウ) 個別の部署を通報受付窓口とした理由と具体的運用方法 . . . 9
- (4) 通報受付窓口を設置していない行政機関の実情
 - (ア) 通報受付窓口を設置していない理由 . . . 9
 - (イ) 通報受付窓口を設置していない行政機関において、職員の組織的な不正行為・違法行為等の情報に接した場合の対処 . . . 10
 - (ウ) 通報受付窓口の導入の障害と予想される事項 . . . 10
 - (エ) 通報受付窓口の導入を検討するために必要となる情報 . . . 11
 - (オ) 通報受付窓口の廃止事例 . . . 11

2. 公益通報者保護制度の運用等に当たっての課題と対処

- (1) 通報者の秘密の保持
 - (ア) 通報者の秘密の保持に関する規定 . . . 12
 - (イ) 通報受付段階での通報者の秘密の保持 . . . 12
 - (ウ) 調査段階での通報者の秘密の保持 . . . 12
- (2) 通報受付段階の課題
 - (ア) 通報受付段階の課題 . . . 13
 - (イ) 公益通報者保護法に定める公益通報に該当しない通報の取扱い . . . 14
 - (ウ) 匿名通報の取扱い . . . 14
- (4) 調査の実施段階の課題 . . . 15
- (5) 実務上の課題

(ア) 体制面の課題	・・・15
(イ) 通報者の保護に関する課題	・・・16
(6) 制度の定着に当たっての課題	・・・16

3. その他

(1) 通報受付窓口の設置による職員の意識の変化	・・・17
(2) 通報受付窓口の運営や通報に基づく調査について必要となる情報	・・・17
(3) 調査結果の公表の基準及び公表方法	・・・17

添付資料 平成21年度行政機関職員向け公益通報研修会アンケート	・・・19
---------------------------------	-------

1. 通報受付窓口の設置及び運営手法等

(1) 通報受付窓口の設置と周知・広報

(ア) 通報受付窓口の設置状況等

通報受付窓口の設置状況についての回答は、以下のとおりである（無回答を除く）。

選択肢（単数回答）	回答数
内部の職員等からの通報を受け付ける窓口のみ設置している	6
外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のみ設置している	3
内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、 外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のいずれも設置している	69
内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、 外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のいずれも設置していない	13

通報受付窓口の設置のきっかけとなった事項についての回答は、以下のとおりである。

回答（複数回答可）	内部	外部
公益通報者保護法の施行	63	69
首長や幹部のイニシアティブ	13	2
不正行為等の発生	10	0
消費者庁（内閣府）からの要請	5	7
議会からの指摘	2	10
住民からの要請	0	10
効率的な行政の実現のため	7	7
公正・透明な行政の実現のため	32	13
その他	5	1

各自治体の通報担当職員数の分布状況は、以下のとおりである。

（自治体数）

	通報担当職員					専任の通報担当職員				
	0名	1～5名	6～10名	11～20名	21名以上	0名	1～5名	6～10名	11～20名	21名以上
内部通報	2	53	8	1	2	37	4	2	0	0
外部通報	6	46	3	1	2	40	1	0	0	0

注1) 「専任の通報担当職員」とは、通報受付業務のみを行っている者を指す。そのため本表において、例えば担当の職員が3名いるものの、その全員が他の職務と兼務している場合には、「専任の通報

担当職員」の数は、0名として扱っている。

注2) また、上記は回答者の把握する範囲内での回答（例えば内部通報の担当職員数のみが記載され合計数が空欄となっているものがあり、その場合には空欄部分については集計の対象としていない。合計欄は、合計人数について回答があったものの数値のみに基づくものである。そのため、内部通報又は外部通報の担当者みの記載があり、合計の人数欄についての記載がなかったものについては、合計欄の算定の対象としていない。）となっていることから項目ごとに回答数の合計が異なることがある。

(イ) 通報受付窓口の設置時の一般的な課題等

通報受付窓口の設置に当たっての一般的な課題とその対処としては、次のような回答があった。

- 通報者の秘密保持・中立性の確保。
- 制度の導入当時から、職員が相互監視的になることによる職場環境、士気への悪影響が懸念されたことから、通報を具体的な根拠に基づき誠実に行うことや、被通報者の利益に留意し、通報事案の調査に当たって被通報者の権利を不当に侵害しないよう予断を排して、公正誠実にを行うことを規定した。
- 通報受付窓口の設置に当たって、①内部の職員等と外部の労働者からの通報のための窓口を分けるのかどうか、②窓口をどの部署に設置するか、③内部通報の対象として公益通報者保護法に定める通報対象事実以外の法令違反を対象とするのかどうか、④通報者の範囲に労働者以外の市民も含めるかどうかなどの点が課題になった。
- 窓口の設置に当たって、利用頻度等が予測しづらいことから、どのような形の窓口を設置するかが議論となった。

(ウ) 限られた人員で通報受付窓口を運営するための対処

限られた人員で通報受付窓口を運営するための対処としては、次のような回答があった。

- 専任職員が置けない状況下で独立した通報受付窓口を確保するため、非常勤職員として任用していた服務規律アドバイザーをコンプライアンス監視員として任用し、通報受付窓口を担当させている。
- 職員相談員として配置されている相談員が、公益通報相談員として兼務で受付に当たっている。
- 専任の職員を配置せず、電子メール及び手紙のみの受付としている。

(エ) 公益通報者保護制度・通報受付窓口の周知・広報等

(通報担当職員への制度の周知)

通報担当職員への公益通報者保護制度の周知・把握に関しては、次のような回

答があった。

- 公益通報の受付及び処理を明確化する必要から、外部の労働者からの公益通報についての要領及び受付マニュアルを作成し、関係課に配布した。
- イン트라ネットないしグループウェアにおいて制度の概要や申出に係るフローチャートを示す等の対処を行っている。
- 対象法律の所管部署に対する公益通報者保護法の趣旨及び目的並びに通報を受けた場合の措置等についての周知に時間を要した。
- 行政機関を通報先とする場合、「処分又は勧告等をする権限」の有無の把握が困難であったことから、各部署に対象法令を示して確認した。

(通報者に対する制度・通報受付窓口の周知)

内部の職員等に対する制度・通報受付窓口の周知広報活動に関しては、次のような回答があった。

- イン트라ネットないしホームページへの掲載を行っている。
- 研修会等での周知、リーフレットやハンドブック等の印刷媒体の配布、文書による各所属への通知を行っている。
- 通報受付窓口の電話番号等を記載した携帯カードを配布している。
- 内部通報の通報者の範囲を法律よりも拡大している行政機関において、物品等入札参加業者適格者名簿登載手続の際に、(通報の主体となり得る業者に対して) 本制度に関する文書を配布して周知を図っている。

外部の労働者に対する制度・通報受付窓口の周知広報活動に関しては、次のような回答があった。

- ホームページでの掲載に加えて、広報誌や業務を紹介するパンフレットへの掲載を行っている。
- (個別の部署を外部の労働者からの通報受付窓口としている場合において) 対象法律別及び法律に基づく処分内容別の一覧表を作成し、担当課(受付窓口)を周知している。
- 庁舎の受付に公益通報ハンドブックを配架している。

(制度・通報受付窓口の周知に関する課題)

制度・通報受付窓口の周知に関する課題としては、次のような回答があった。

- 制度の周知が不十分である。
- 制度開始後既に4年近く経過している中で職員への再周知の必要性がある。

(2) 内部の職員等からの通報受付窓口

(ア) 通報受付窓口の設置に当たっての各種方策

内部の職員等からの通報を受け付ける窓口に関しては、通報受付窓口の位置付

け等や通報受付窓口設置の名称・方法等について、次のような方策をとっているとの回答があった。

(窓口の位置付けについて)

- 通報受付に限定せず、コンプライアンス相談窓口という形で設置している。
- 通報の実効性を確保するために、従前人事課に置いていた通報受付窓口を、各部局から独立した監察局に置くこととし、同時に弁護士をトップにした。

(窓口の名称について)

- 「内部通報制度」では印象が暗いため「意見提案窓口」という名称としている。

(複数の部署の間での窓口の設置について)

- 教育委員会等の機関により任命される機関について、首長部局に窓口を一本化することの是非が問題となり、地方自治法上の事務委任の手続を行い、公安委員会以外の窓口を一本化した。
- 任命権者ごとに窓口を設けているものの、通報先をその任命権者(市長等)のみに限定した場合には、職員が萎縮して通報できなくなるおそれがあることから、市長事務部局の担当者が全ての通報を受け付けることができるようにしている。

(イ) 外部窓口の設置・機能

内部の職員等からの通報について職員が窓口となると、安心して通報できない、通報者の秘密が保持されないといった懸念があることを理由として、通報者の保護のために外部の弁護士等を窓口とする例が見られた。また、外部窓口を設置している場合において、外部窓口において受け付けた情報を行政機関に対して開示する際に、氏名等通報者の特定に足りる情報を開示しない扱いとする例が見られた。

このような外部窓口を設ける意義・機能としては、次のような回答があった。

- 通報しやすい環境を確保し、透明性や公正性の高い制度となる。
- 外部の弁護士が行政機関に対して通報者の特定に足りる情報を開示しない扱いとすることで、通報者に対する信頼(通報者が特定されるおそれが低下すること等)が確保された。
- 外部窓口の機能としては、通報者の秘密の確保に加えて、外部窓口を設けることにより、相談・通報の新たな需要が出てくることを期待した。
- 外部窓口である弁護士の人選については、当初は顧問弁護士としていたが、全国知事会の方針や議会の意向に基づき、弁護士会の推薦する弁護士に変

更した。

外部窓口を弁護士が担っている場合については、通報受付窓口となるのみならず、次のような業務をも行っているとの回答があった。

- 秘密保持重視の観点から、外部窓口において通報を直接受け付けるとともに、調査も当該弁護士が行い、調査には関係者以外立ち会わない扱いとしている。
- 外部弁護士を行政監察員として、行政監察員に通報し、かつ行政監察員が調査及び勧告等をも行うものとし、さらに行政監察員の補助組織として独立した組織である行政監察室を設置している。

(3) 外部の労働者からの通報受付窓口について

(ア) 受付の方法

外部の労働者からの通報については、統一的な受付窓口を設ける方法と、法律の所管部署でそれぞれ受け付ける方法とが見られた(両方の方法が採られている場合もあった)。

外部の労働者からの通報の受付及び窓口の運営に際して留意している事項としては、次のような回答があった。

- 外部の労働者からの通報に当たっては、通報を受け付けた場合の担当者間での適切な情報の共有のために、周囲への声かけ等により周知徹底を行っている。
- 行政相談の担当職員が窓口を兼務して、ガイドライン(関係省庁の申合せ事項)を参考に窓口を運営している。

(イ) 統一的な通報受付窓口の設置理由と具体的運用方法

統一的な通報受付窓口の設置理由・機能としては、次のような回答があった。

- 外部の労働者からの通報者にとって対象法令や担当部署が分からない場合を想定した。
- 外部の労働者からの通報に際して、通報受付窓口において組織内部の調整を図ることとし、内部事情に通じていない通報者の利便性を考慮した。

統一的な通報受付窓口をいかなる部署に設置するかについては、次のような回答があった。

- 消費生活相談窓口がある部署に設置している。
- 産業振興を所管する部署に設置している。
- 専任の担当職員を配置できないことから、通報受付窓口を広報広聴課(県民/市民相談室)に設け、専用の受付電話で対応している。

- 相談員が相談を受け付け、当該法律を所管する部署を案内している。

統一的な通報受付窓口を設置する方法を採っている行政機関において、適切な体制を整備するために、次のような運用を行っているとの回答があった。

- 通報受付窓口と法令所管部署とが連携し、公益通報の適切な処理を図る体制を整備する必要があるとの認識のもと、公益通報の取扱いに関する要綱等を制定し、通報の適切処理のために必要な措置をとるとともに、受付部署と法律の所管部署との役割分担を明確にしている。
- また、これとは別に、外部の労働者からの公益通報について全庁的な連絡調整が必要とされることから、その所管部署を定めている。
- 苦情や相談に対応してきた既存組織を窓口とすることにより、これまで相談対応で蓄積したノウハウを活用するとともに、運営コストを最小限に抑えている。

(ウ) 個別の部署を通報受付窓口とした理由と具体的運用方法

個別の部署を通報受付窓口とした理由としては、次のような回答があった。

- 対象法令が多岐にわたることから、窓口を一本化した場合に迅速な処理ができなくなるおそれがある。

個別の部署を通報受付窓口としている行政機関において、各受付部署における統一した取扱いを確保するために、次のような運用を行っているとの回答があった。

- 一定の部署に報告をすることにより情報の集約を図っている。
- 各部署で通報を受理した後に一定の部署に報告して事務処理をする体制をとっている。
- 要綱等の規程の作成を行っている。
- 通報受付窓口となる各部署に対して説明会又は研修を開催している。
- 要綱に基づいた適正な事務処理を行うための事務フローを作成している。
- マニュアルを作成することによる周知を図っている。
- 対象法律の変更等に対応して、一定の部署が当該自治体における対象法律の権限の有無及び該当所管部署を確認している。

(4) 通報受付窓口を設置していない行政機関等について

(ア) 通報受付窓口を設置していない理由

通報受付窓口を設置していない理由としては、次のような回答があった。

回 答 (複数回答可)	回答数
予算上の措置がとれない	3
人員上の措置がとれない	4
通報受付窓口を設けなくても違法行為等の指摘に対して適	7

切に対処できている	
通報受付窓口を設置した場合には通報等の処理のための事務負担が過重になることが想定される	6
幹部が導入に慎重である	1
幹部以外の職員の間で導入に心理的抵抗がある	0
その他	16

「その他」としては、次のような回答があった。

- 実際に通報があった場合には一定の部署で受け付ける。
- 設置前及び設置後の具体的な運営等に不明な点が多く、導入に消極的となっている。

(イ) 通報受付窓口を設置していない行政機関において、職員の組織的な不正行為・違法行為等の情報に接した場合の対処

職員の組織的な不正行為・違法行為等の情報に接した場合の対処としては、現実にそのような事態が発生していないとの回答のほか、人事担当部署等が事実確認を行う等の回答があった。

(ウ) 通報受付窓口の導入の障害と予想される事項

通報受付窓口の導入に当たって現実に障害となる事項として予想されるものとしては、次のような回答があった。

回 答 (複数回答可)	回答数
幹部の必要性の認識・理解	5
予算の確保	4
人員の確保	9
幹部以外の職員等の理解	5
通報受付窓口を設置した場合の通報等の処理のための事務負担	12
その他	3

「その他」としては、次のような回答があった。

- 外部の労働者からの通報の窓口については、処分又は勧告を行う権限がない通報が寄せられると想定されることから、住民への周知が課題である。
- 本制度は、意識醸成・知識習得・行動促進があいまって制度が確立するとの認識しているものの、現段階ではいずれも欠如している。

(エ) 通報受付窓口の導入を検討するために必要となる情報

通報受付窓口の導入を検討するために必要となる情報としては、通報受付窓口に関する運営規程の例や事務処理のマニュアル等が必要であるとの回答が多く寄せられた。

このほか、次の情報が必要であるとの回答があった。

- 通報受付窓口導入の効果や通報の処理の実例
- 必要となる人員及び予算並びに事務処理に関するフロー図
- 通報受付窓口を外部に設置する場合に契約書に定めるべき内容
- 外部の労働者からの通報に関しては、都道府県レベルでの研修会

(オ) 通報受付窓口の廃止事例

通報受付窓口について、従前設置していたにもかかわらずこれを廃止した事例があるかとの質問については、廃止したとの回答はなかった。

2. 公益通報者保護制度の運用等に当たっての課題と対処

(1) 通報者の秘密の保持

(ア) 通報者の秘密の保持に関する規定

通報者の秘密の保持については、要綱等において通報者の秘密の保持（調査の対象となる部署に通報者の特定につながる情報を開示しないことを含む。）を定める例が多く見られた（違反についての処分の規定も含む。）。

(イ) 通報受付段階における通報者の秘密の保持

通報の受付段階において通報者の秘密を保持するための方法としては、次のような回答があった。

- 対応者や通報者に関する情報の授受の範囲を限定する。
- 通報受付窓口の電話、ファクシミリ及びメールに専用の回線又はアドレスを使用する等により秘匿性の確保を行う。
- 通報者との面会の際の個室の利用等の環境の確保をする。
- 内部の職員等からの通報について、直接窓口に来てしまった場合には、カウンター式の窓口であることから、通報者が分かってしまうという問題があるため、公益通報であると判断でき次第、速やかに別室に案内する。
- 外部窓口を設置する。
- 通報の受付を外部窓口である弁護士のみが行う。

(ウ) 調査の実施段階における通報者の秘密の保持

調査の実施段階において通報者の秘密を保持するための方法としては、次のような回答があった。

- 関係部署等に対して匿名性の確保や慎重な調査を依頼する。
- 調査担当者に対して関係者に聞き取りを行う際には秘密保持の徹底について個別に説明する。
- 立入調査に当たって通報者が特定されないよう対処に留意する。
- 通報者との接触に当たって通報者の秘密の保護の見地から時間や場所を適切に定める。
- 調査も外部の弁護士が行うこととし、関係者以外調査に立ち会わないこととする。

調査の実施に当たっては、通報者の名前を明らかにしない場合であっても、次のように、結果的に通報者が特定されてしまう課題が指摘された。

- 内部の職員等からの通報について、特定の職員から特定の対象に対しての通報が多いことが通報者の事実上の特定につながりやすい。
- 内部の職員等からの通報について、通報に否定的な意識を持っている職員

の意識を継続的な取組により改めていく必要がある。

- 外部の労働者からの通報について、特に中小企業等規模の小さい事業所での調査に当たって、通報者の事実上の特定がなされてしまうのではないかと苦慮している。
- 外部の労働者からの通報について、通報者の秘密の保持をしても通報者が誰であるか事実上推測されてしまうため、調査における秘密保持に対する信頼が低下してしまう。

上記課題への対処としては、次のような回答があった。

- 内部の職員等からの通報について、通報者が判明しないようにするため、ダミーの調査内容を作り、通報とは関係のない部署も含めて横断的に調査を行う等の配慮を行っている。
- 調査に当たって、状況によっては内部通報をきっかけとする旨を示さず、市民からの苦情があったので状況を教えてほしいとして調査を行ったり、上司からの指示として調査を行う等柔軟に対応する。

また、次のように、調査をすることについて一定の場合に通報者の同意を取得しているとの回答もあった。

- 内部の職員等からの通報について、調査の実施に当たり関係部署等に照会等を行う場合、本人の同意を事前に取り付けることとしている。
- 通報の内容によっては、調査に当たって通報者を秘匿することが事実上不可能と考えられるものの、通報者が誰か分からないままでは調査の実効性が上がらないと考えられる案件もあることから、受付の際に調査の実施に当たって氏名等を明らかにしても良いか確認している。
- 調査により連絡者が特定されるおそれがある場合に調査方法等についてあらかじめ連絡者と協議する。

(2) 通報受付段階の課題

(ア) 通報受付段階の課題

上記(1)(イ)の通報者の秘密の保持のほか、通報受付段階の課題としては、次のような回答があり、主に法の定める公益通報に該当しない通報の取扱い及び匿名通報の取扱いが課題として挙げられた。

- 通報受付窓口に寄せられる通報は、「通報者が労働者ではない」、「通報者が匿名である」等、公益通報の要件を満たさないものが多い。
- 公益通報に該当するかの点について、具体的な事案のもとで「労働者」の判断や、行政機関に対する通報の要件である「信ずるに足りる相当の理由」の有無の判断が難しい。
- 教示先及びその権限の的確な把握が難しい。

- 対象法律の追加や改正等の情報の把握が課題となっている。
- 匿名通報の取扱いが不明である。
- 通報者の認識不足から法令違反とならない安易なものまで通報される。
- 通報の名のもとに、単なる苦情等が多数寄せられ、その対処が大きな負担となっている。
- 内部通報と苦情相談の混同がみられる。
- 実際に通報として寄せられるものについては苦情的なものが多く、通報の処理よりも苦情の対応に追われているのが実情である。
- 誹謗中傷を含む通報や重箱の隅をつつくような過剰な通報に対して、どのように対応すべきかが問題であり、形式主義や事なかれ主義に陥ったり、他方で過剰な対応をしないようにするための対処が課題。
- 「公益のための通報」（と通報者が考えるもの）がすべて公益通報として扱われるべきとの誤解に基づく苦情申告がされるケースが少なくない。「公益通報」という名称がこのような誤解を招いていると考えられるので、より適切な名称に改めることを検討してほしい。

(イ) 公益通報者保護法に定める公益通報に該当しない通報の取扱い

公益通報者保護法に定める公益通報に該当しない通報の取扱いについては、次のような対処をしているとの回答があった。

- 必要に応じて法令所管部署に情報提供し、適宜調査等を行うこととしている。
- 一般の情報提供として扱っている。
- 通報者及び通報対象事実の範囲を法律に定めるものよりも拡大し、通報を促している。
- 内部の職員等からの通報について、通報対象事実の範囲を法令等に違反する行為まで拡大している。
- 内部の職員等からの通報について通報対象事実の範囲を拡張しているところ、その趣旨にのっとり、たとえ職務外の事項に係る通報であっても広く調査対象として捉えることとしている。
- 外部の労働者からの通報については、自身の雇用に係る問題が通報のきっかけとなることが多く、また公益通報として受理できないものが多いが、情報そのものを指導監督事務の参考として活用している。

(ウ) 匿名通報の取扱い

内部の職員等からの匿名の通報について、公益通報者保護制度の対象としているものの、受付に何らかの制限を設けている場合の具体的な取扱いとしては、次のような回答があった。

- 原則として実名の通報のみ受け付けるとしつつ、匿名の通報であっても内

容が具体的で信憑性が高い場合には例外的に対応することとしている。

- 可能な限り公益通報と同様の調査を行い、事実の確認に努めている。

内部の職員等からの匿名の通報を（原則として）公益通報者保護制度の対象としない場合の理由としては、次のような回答があった。

- 発足当初は匿名の通報を制度の対象としていたが、誹謗中傷を排除し、調査を的確に行うために対象外とした。
- 通報者と連絡が取れないため調査の実施が困難となる。
- 匿名の通報の場合、通報者を推測されない適切な調査方法を検討することが困難である（図らずも通報者を特定してしまう可能性がある）。
- 調査を実施した場合には調査の対象となる職場で事実上通報者が特定される懸念があり、その場合には保護措置を取れない。
- 匿名通報には流言飛語の類が多くなる傾向にある。
- 外部の弁護士等に窓口を設けることで、通報者の秘密の保護と責任ある通報との均衡を図っている。

（４）調査の実施段階の課題

上記（１）（ウ）の通報者の秘密の保持のほか、調査の実施段階の課題としては、次のような回答があった。

- 内部の職員等からの通報については、調査の実施方法として、聞き取りによる本人への確認が主となることから、客観的な証拠の収集が難しい。
- 内部の職員等からの通報については、通報内容の調査は担当の部署が行うことになっていることから、調査の公正性に欠けるといふ指摘を受けることがある。
- 職務に係る「違法不当な事項」を通報の対象と規定した場合において、真に違法不当かは強制捜査権がない中で調査困難であること、また特に「不当」かどうかの判断が困難である。
- 調査は遅滞なく実施することが求められているが、案件によっては予想以上に時間がかかり、迅速な処理が難しい。
- 通報を受けて確認調査を行うに当たって、いきなり立入調査等を行うことも難しい場合があり、いかなる方法で調査を開始することが適切かについての試行錯誤が続いている。

（５）実務上の課題

その他実務上の課題としては、次のような回答があった。

（ア）体制面の課題

- 対象法律ごとに担当者を配置しているが、他の業務との兼務や通報の実績が乏しい中で担当者が業務内容を把握しづらい。

- 内部の職員等からの通報と外部の労働者からの通報とでは異なる取扱いが想定されるところ、個別の行政機関の内部で通報制度全体としての連携をどのようにとることができるのかが疑問である。
- 通報の事例が乏しい中で、担当職員のモチベーションの維持や（小規模な行政機関において人数も限られているため）適切な体制の維持が困難であり、現実には通報があった場合に適切な対応ができるかが疑問である。
- そもそも通報がほとんどない。
- 通報者の保護や通報・相談及び調査を行う行政機関が不当な妨害を受けないため、警察と早期に連携する必要がある。また、犯罪行為に関係することが通報対象となっていることから、多くの場合警察と協議する必要性があるのではないか。
- 設置についての職員の認知度が低いため、問題が顕在化していない。

(イ) 通報者の保護に関する課題

- 問い合わせに対する制度の説明に当たって、権利保護は結局は裁判所で争われることになることになると説明すると、通報者が匿名の情報提供にとどめることが多く、制度の実効性を高めるために労働者にとって具体的なメリットや保証を検討することが必要。
- 公益通報者保護法上労働者に対して不利益な取扱いが禁止されているにもかかわらず、実際には嫌がらせを受ける等通報による影響を受ける場合が多いため、通報をためらう通報者が多い。
- 外部の労働者からの通報を理由として通報者が解雇された場合に、通報を受け付けた行政機関としてどのような対応をとるべきか悩ましい。

(6) 制度の定着に当たっての課題

公益通報者保護制度の定着に当たっての課題としては、次のような回答があった。

- 公益通報者保護制度については、組織の「公正性、公平性、透明性」を担保するために必要な制度であり、いかに機能させるかが重要である。
- 長年培われてきた日本人の基本的な気質になじまない部分があり、有効活用されていないように感じる。
- 公益通報者保護制度については、本来の目的とは異なった認識がされている面も否定できず、そのような認識が広まると、本来の目的達成が困難になるおそれがある。

3. その他

(1) 通報受付窓口の設置による職員の意識の変化

通報受付窓口の設置により職員の法令遵守意識状況について変化があったと感じられるかとの質問に対しては、次のような回答があった。

- 通報受付窓口の認知度が低いため、職員の意識に変化が生じておらず、目に見えた大きな変化は感じられない。
- 公益通報者保護制度の適正な運用により、職員による法律の適正な運用に資するのではないか。
- はっきりした変化は見えないものの、制度自体は定着してきた。
- 公益通報者保護制度の通報受付窓口の設置だけでなく、法令遵守（コンプライアンス）の推進のための施策の全体の効果により、法令遵守の意識が定着してきた。
- 内部通報をきっかけとして懲戒処分が出されていることから、通報制度が機能していると感じた。
- 職場での違法行為への抑止力として機能している。
- 多くの通報や、通報をきっかけとして勧告がなされた事例が公表・報道されたことにより、職場での違法行為の抑止力として機能している。

(2) 通報受付窓口の運営や通報に基づく調査について必要となる情報

通報受付窓口の運営や通報に基づく調査に関して必要となる情報については、通報を受けた場合の調査マニュアルや実際の調査の事例（通報別の対応結果等も含む。）を挙げる回答が数多く寄せられた。

このほか、必要となる情報としては、次のような回答があった。

- 対象法令に関する資料や法解釈に関する資料
- 外部窓口の設置状況や運営に係る予算額等の情報
- 新しい公益通報ハンドブックの配布
- 公益通報者保護制度のうち外部の労働者から行政機関に対する通報に関するパンフレット

(3) 調査結果の公表の基準及び公表方法

公益通報を受け付けた後、調査を実施した場合における調査結果の公表の有無及び調査結果の公表についての基準の有無についての回答は、以下のとおりである。

	調査結果の公表の有無	調査結果の公表についての基準の有無
有	37	25
無	51	59

注) 項目につき未回答の自治体があったため、合計数は一致しない。

注) 「調査結果の公表についての基準」は、公益通報を契機とした調査であることに着目した基準であるか否かを問わない。

調査結果の公表についての基準としては、懲戒処分等の公表の基準に基づき公表する、対象法律である各法律についての基準により公表する等、公益通報を契機とした調査であることに着目しない基準によって公表する例が見られた。

他方で、公益通報を契機とした調査であることに着目した公表の基準を設けている例も見られた。

この場合における具体的な公表方法については、次のような回答があった。

- 通報者の保護の観点から件数のみを公表している。
- 件数のみの公表にとどめ具体的な事案等は非公開としているが、是正処置を行ったものについて特に大きな影響があると考えられるものについては、通報者の秘密に配慮した上で公表をすることがある。
- 内部の職員等からの通報と外部の労働者からの通報によって公表の仕方を異にしている。
- 受理件数、調査に着手した件数、是正措置を講じた件数を公表している。
- 通報受付部署の透明性を担保し、説明責任を果たすためにも、通報者が特定されないように留意しつつ、ホームページで受付処理状況を公表している。
- 内部通報について必要がある場合に通報者を特定できる情報を除いて概要を公表している。
- 受理したもの全てについて定期的に調査結果の概要を公表している。
- 違法行為等が確認できなかった場合も含めて内部の職員等からの通報については通報の概要、調査結果及び措置も含めて公表している。

平成 21 年度行政機関職員向け公益通報研修会
アンケート

本書は、平成 21 年度行政機関職員向け公益通報研修会にあたって、各行政機関に対して行ったアンケートの内容を掲載したものであるが、質問事項以外の一定の事項（記載に当たっての留意事項等）の記載を省略している。

平成 21 年度行政機関職員向け公益通報研修会 アンケート

1. あなたの所属する行政機関・地方公共団体では、公益通報者保護法に基づく公益通報を受け付けるための窓口(以下「通報受付窓口」といいます。)を設置していますか。

※ 「処分又は勧告等を有する権限」のある事項がないため、公益通報者保護法の行政機関への通報先とならない場合には、この質問の関係では外部からの労働者の通報を受け付ける窓口を設置しているものとして回答してください。

① 内部の職員等からの通報を受け付ける窓口のみを設置している。

→ 2～19の質問に御回答ください。

② 外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のみを設置している。

→ 2～19の質問に御回答ください。

③ 内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、外部の労働者の通報を受け付ける窓口を両方とも設置している。

※ ひとつの窓口で両方の機能を兼ねている場合を含みます。

→ 2～12、18の質問に御回答ください。

④ 内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のいずれも設置していない。

→ 13～18の質問に御回答ください。

(質問2～12は質問1で①、②又は③を選択した方への質問です。)

2. 通報受付窓口の設置のきっかけとして、あてはまるものは以下にありますか。内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、外部の労働者からの通報を受け付ける窓口ごとに、該当するものすべてを選んでください。

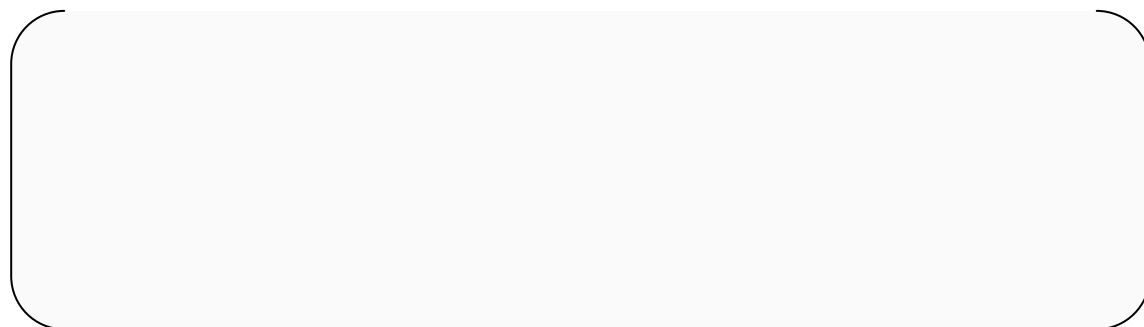
(内 (外部)
部)

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ① 公益通報者保護法の施行 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ② 首長や幹部のイニシアティブ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ③ 不正行為等の発生 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ④ 消費者庁(内閣府)からの要請 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⑤ 議会からの指摘 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⑥ 住民からの要請 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⑦ 効率的な行政の実現のため |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⑧ 公正・透明な行政の実現ため |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⑨ その他(以下に御記入ください。) |

3. 通報受付窓口及び通報に基づく調査の担当をしている職員の数は何人でしょうか。そのうち専任で通報受付窓口の運営又は通報に基づく調査にあっている方は何人でしょうか。内部の職員からの通報を受け付ける窓口と外部の労働者からの通報を受け付ける窓口とを別個に設置している場合には、可能な限りでそれぞれの人数を御記入ください。

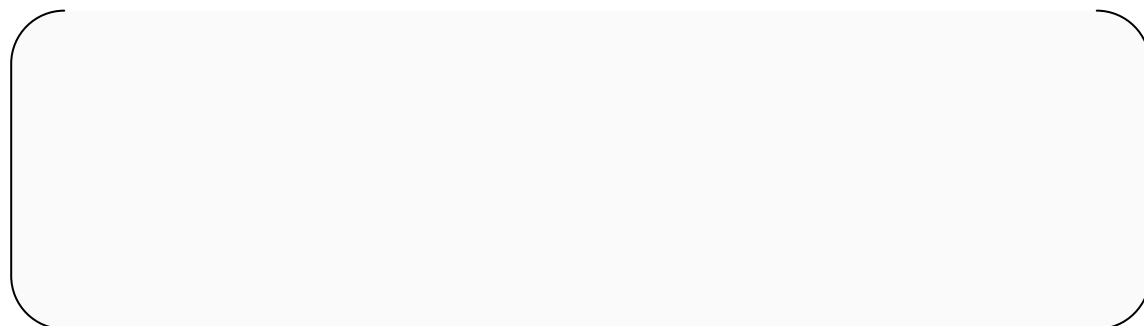
	(合計)	(うち内部)	(うち外部)
(窓口及び調査の担当者の数)	人	人	人
(上記のうち専任の職員の数)	人	人	人

4. 通報受付窓口の設置をする際に直面した問題があれば、その内容を御記入ください。また、直面した問題へどのように対処しましたか。



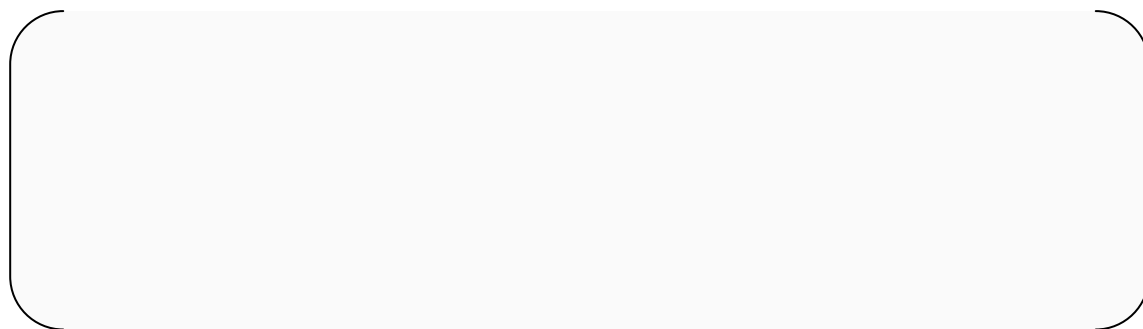
5. 通報受付窓口の運営に当たって、留意した点、工夫した点などがあれば、内容について御記入ください。

例えば、①専任の担当職員を置けない中での窓口運営、②窓口の運営に当たってのマニュアル等の作成及び整備、③通報者の秘密保持のための窓口の運営方法などについて、留意した点、又は工夫した点があれば御記入ください。これ以外の事項でももちろん結構です。

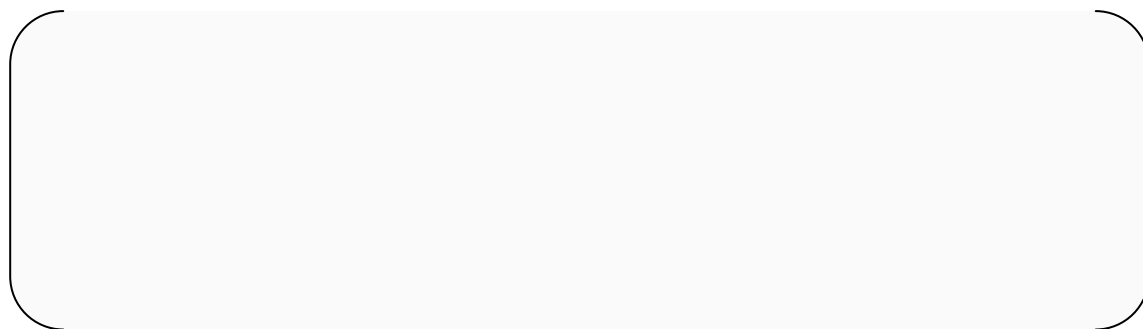


6. 通報に基づく調査の実施にあたって感じている問題点などがありますか(例えば、関係部署の協力が得られない、通報者本人の協力が得られない、通報者が誰であるかが事実上分かってしまうなど)。内部の職員等からの通報の場合と外部の労働者からの通報のそれぞれについて、対処の方法(もしあれば)とあわせて御記入ください。

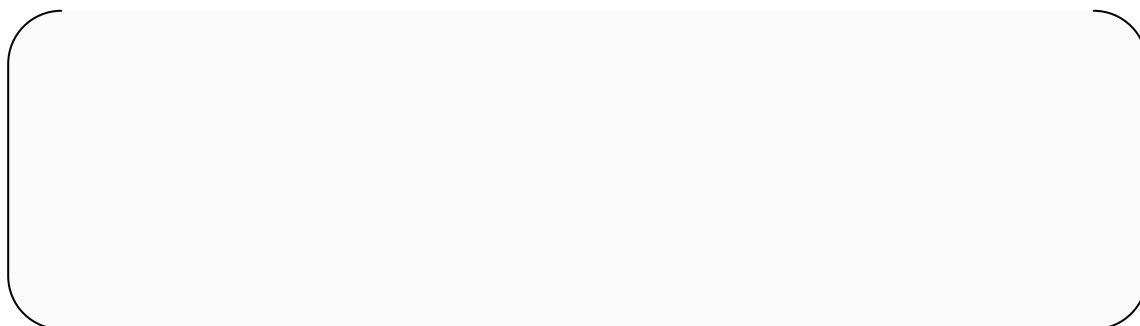
(内部の職員等からの通報)



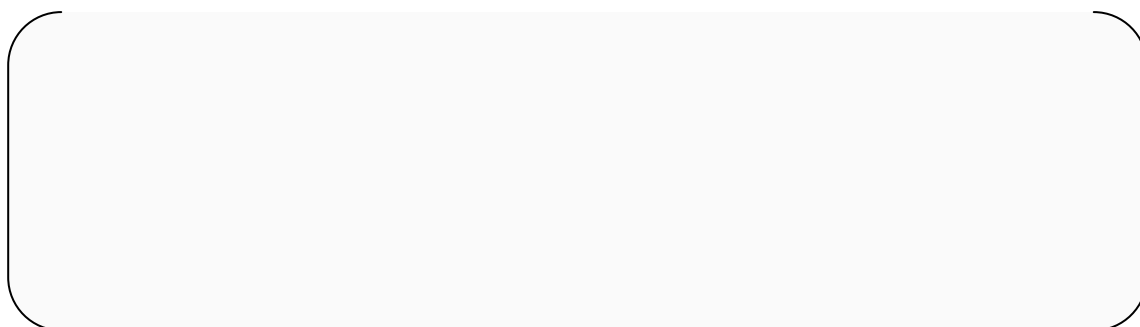
(外部の労働者からの通報)



7. 内部の職員等からの通報を受けた場合に、通報者の秘密の保護や通報者に対する不利益な取扱い等が生じないようにするために、何らかの方策をとっていますでしょうか。方策の内容(とっている場合)とあわせて御記入ください(内部の職員等からの通報を受け付ける窓口を設置していない場合にはその旨を御記入ください)。



8. 公益通報者保護法やこれに関連するガイドラインの規定に関して、受付窓口の運営や調査の実施にあたって障害となっている点や実務上問題となっている点、その他お気づきの点はありますでしょうか。



9. 通報を受け付けた後、調査を実施した場合において、調査結果を公表していますか。また、公表を行っている場合、公表について何らかの基準を設けていますか(例えば、違法不当な行為が発見された場合にのみ公表するなど)。公表について基準がある場合にはその概要を御記入ください。

(調査公表の有無)

有

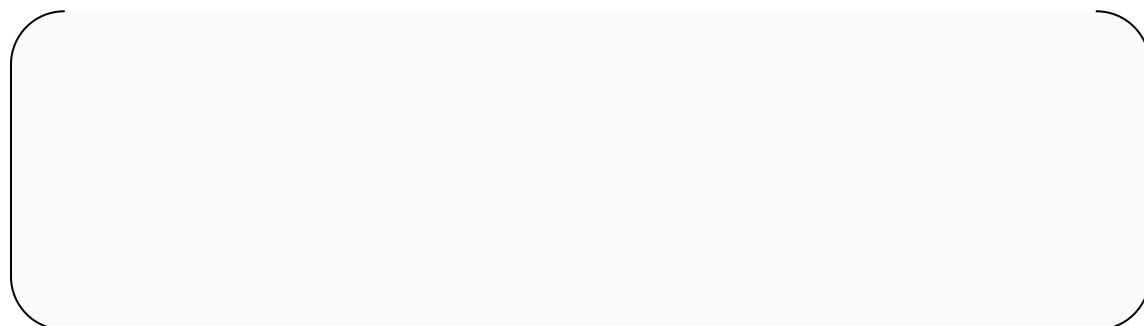
無

(公表についての基準の有無)

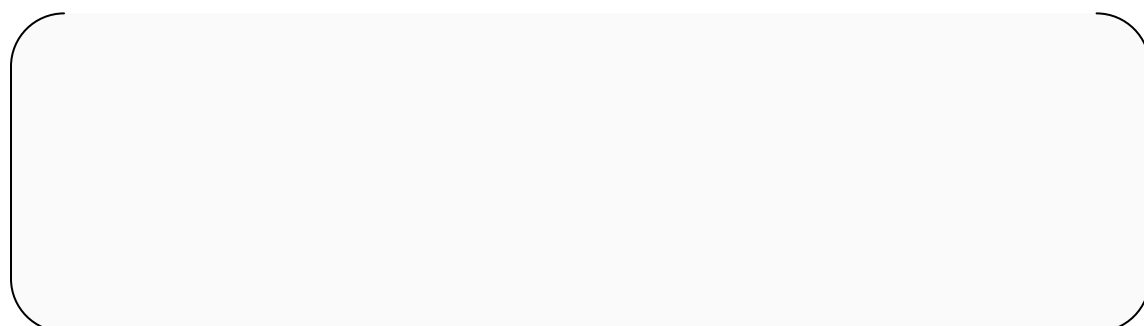
有

無

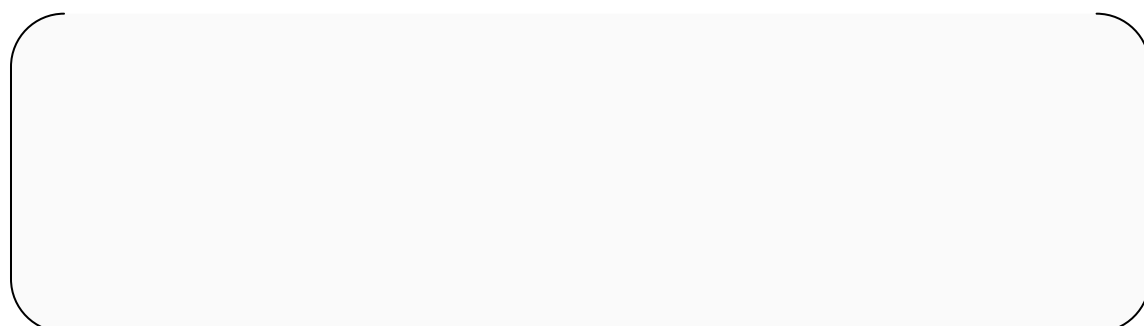
(公表についての基準の概要)



10. 通報受付窓口の設置によって、法令遵守等についての職員の意識に変化はありましたか。変化があったと感じられる場合には、その内容をご記入ください（内部の職員等からの通報を受け付ける窓口を設置していない場合にはその旨を御記入ください。）。

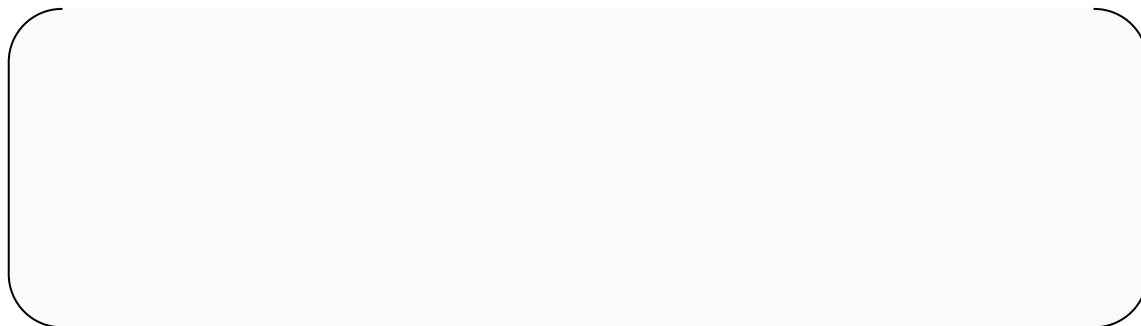


11. 通報受付窓口の運営や通報に基づく調査に関して必要となる情報にはどのようなものがありますか（例えば、他の行政機関での調査の実例、調査マニュアルの実例など。）。

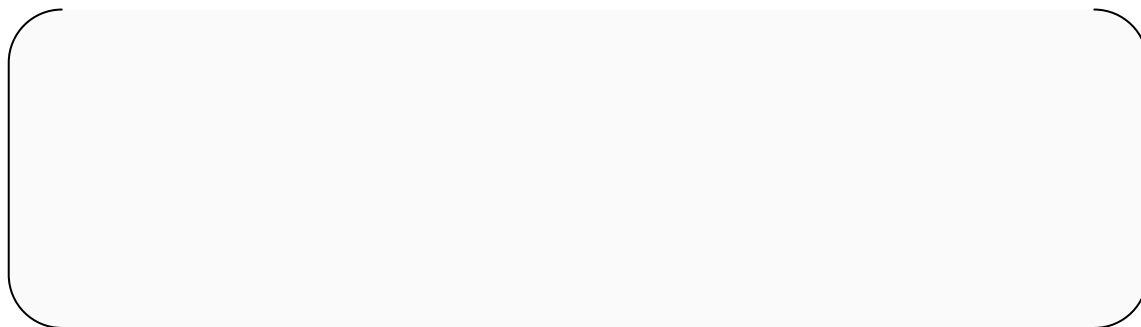


1 2 通報受付窓口についてどのような周知・広報活動を行っていますか。内部の職員等からの通報を受け付ける窓口、外部の労働者からの通報を受け付ける窓口のそれぞれについて御記入ください。

(内部の職員等からの通報を受け付ける窓口)



(外部の労働者からの通報を受け付ける窓口)



(以下は質問1で①、②又は④を選択された方への質問です。質問1で③を選択された方は、質問19(自由記述)にお進みください。)

13. 通報受付窓口の導入を検討したことはありますか。

有

無

14. 通報受付窓口を設けない理由としてはどのようなものがありますでしょうか。以下からあてはまるものをすべて選んでください。

- ① 予算上の措置が取れない
- ② 人員上の措置が取れない
- ③ 受付窓口を設けなくても違法行為等の指摘に対して適切に対処できている
- ④ 通報窓口を設置した場合には通報等の処理のための事務負担が過重になることが想定される
- ⑤ 幹部が導入に慎重である
- ⑥ 幹部以外の職員の間で導入に心理的抵抗がある。
- ⑦ その他(具体的にお書きください)

15. 職員の組織的な不正行為・違法行為等の情報に接したときには、どのように対処していますでしょうか。今までの経験がありましたらご記載ください。また、そのような情報の受付や調査について内部規定などを設けていますでしょうか。設けている場合にはその概要を御記入ください(内部の職員からの通報窓口を設置していない場合のみ御回答ください)。

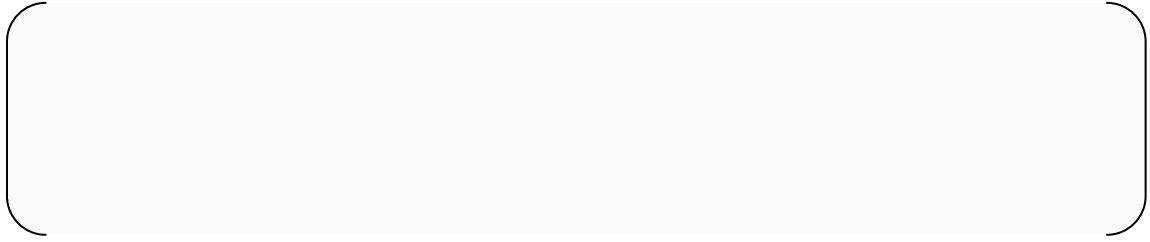
(対処の方法)

(情報受付や調査についての内部規程の有無)

有

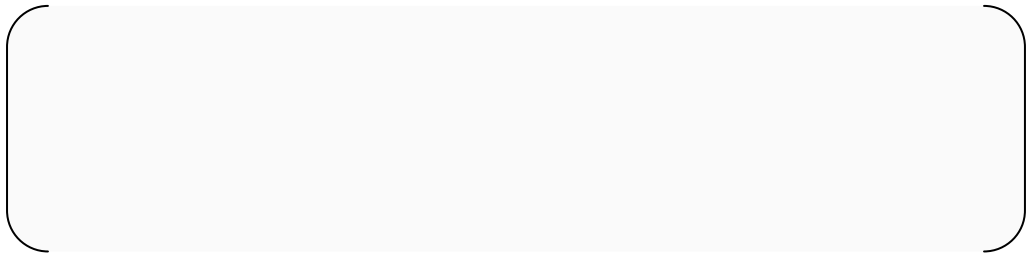
無

(内部規定の概要)

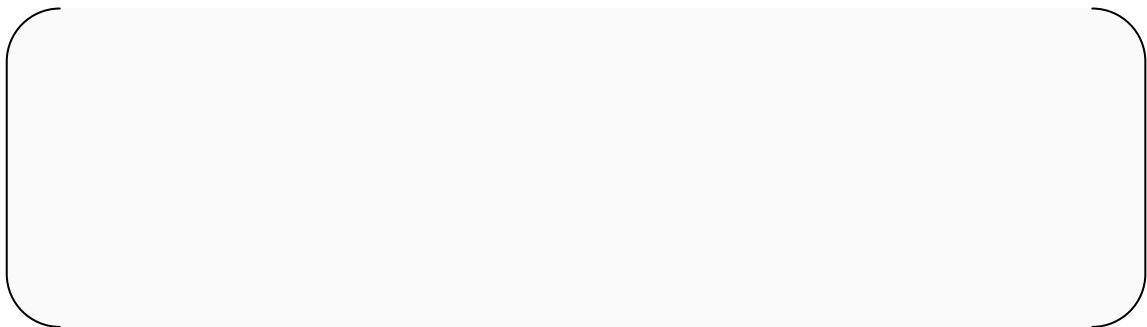


16. 通報受付窓口の導入を検討されるとした場合、現実に導入するにあたっての障害となる事項としては何が考えられますか。以下の事項からあてはまるものをすべて選んでください。

- ① 幹部の必要性の認識・理解
- ② 予算の確保
- ③ 人員の確保
- ④ 幹部以外の職員等の理解
- ⑤ 通報受付窓口を設置した場合の通報等の処理のための事務負担
- ⑥ その他(具体的にお書きください)



17. 通報受付窓口の導入を検討するために必要となる情報にはどのようなものがありますか(例えば必要となる人員・予算の規模、運営規程例など)。



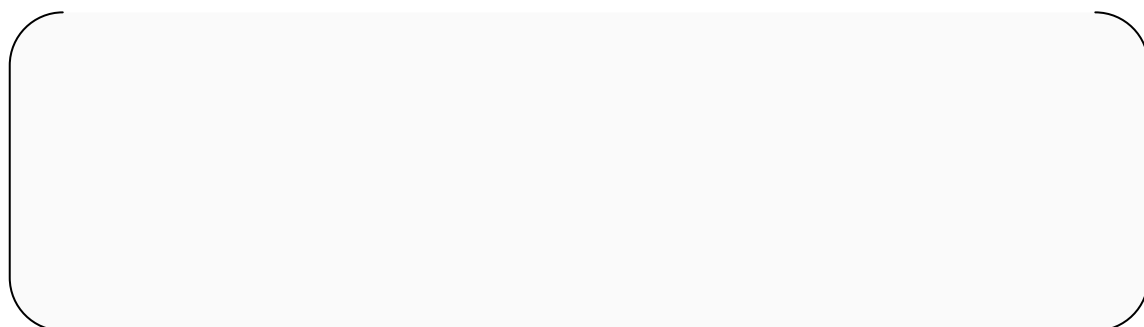
18. 通報受付窓口について、以前は設置していたものの、通報受付窓口を廃止したことはありますか。通報受付窓口を廃止されたことがある場合、廃止された理由について御記入ください。

(廃止したことが)

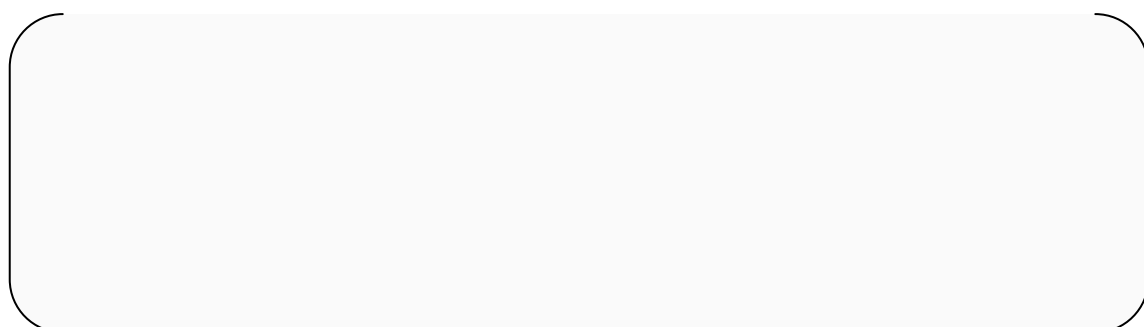
有

無

廃止したことがあると御回答された方に伺います。廃止した理由はどのようなものですか。



19. 公益通報者保護制度についてお気づきのことなど、自由にお書きください。



以上