



そもそもコンプライアンスとは何でしょうか

レベル 初級 中級 上級

最近、私たちの職場ではコンプライアンスという言葉がよく使われます。これは、ルールや規則と同じような意味なのでしょうか。また、公務員倫理とコンプライアンスはどのように違うのかについても聞きたいのですが。

A

一般的には、狭義のコンプライアンスはルールや規則などシロ・クロがはっきりと示されている領域。広義のコンプライアンスまたは公務員倫理は、最大公約数的な領域も含まれるという違いがあります。

1. コンプライアンスとは

コンプライアンスは、通常、法令遵守と訳されます。

コンプライアンスは狭義には、ルールや規則を守ることです。言い換えれば、シロ・クロをはっきりさせることのできる領域です。また、決められていることをきちんと守る、あるいは、決められていることに従うことですから、他律的な活動ともいえます。

しかし、今日では広義のコンプライアンスとしてルールや規則、法規範はもとより、社会良識・社会ルールの遵守、法精神の体現などまでも踏み込んで使われている場合も多々あります。皆さん方が使う場合も、広義のコンプライアンスとして使われていることでしょう。

2. 公務員倫理とは

一方、公務員倫理は、狭義のコンプライアンスを包括し、さらにシロ・クロが曖昧な最大公約数的な部分も含んだ領域です。広義のコンプライアンスと同じ意味で使われています。シロ・クロが曖昧な最大公約数的な部分とは、ルールや規則では明記されておらず、自律的な判断に委ねられているようなことです。実際の業務では、ルールや規則では明記されている部分よりも自律的な判断に委ねられている部分のほうが多いことでしょう。

したがって、他律的な活動に関する事柄はルールや規則（狭義のコンプライアンス）、自律的な活動に関する事柄は公務員倫理、あるいは広義のコンプライアンスということもできます。言い換えれば、決められたことをやることはルールや規則（狭義のコンプライアンス）の遵守、決められたこと以上のことをやるのが公務員倫理、あるいは広義のコンプライアンスということにもなります。

3. コンプライアンスと公務員倫理

自治体が社会的存在である以上、当然法的な責任も負っていますし、法治国家の中で成長、発展を遂げていかなければなりません。そうしたことから、まずは狭義のコンプライアンスの実践を徹底させていくことが大切です。とりわけ、公務員倫理の取組みの初期にあっては、「してはならないこと」、「やってはならないこと」をしっかり周知徹底させることが中心的な課題になります。なぜならば、決められたこと以上のことをやるためには、決められたことをきちんとやるのが基本になるからです。

4. ビジネスエシックスとは

また、ビジネスエシックスという言葉が使われることもあります。ビジネス（Business）は業務・仕事、エシックス（Ethics）は倫理という意味ですから、ビジネスエシックスとは「全ての業務・仕事にかかわる倫理」という意味になります。

すなわち、企業活動にかかわる企業倫理、公共性の高い経営活動（NPO、病院、学校、公益法人など）にかかわる経営倫理、当該職業や職種（公務員、教職者、医師、弁護士、技術者、マスコミ関係者など）にかかわる職業倫理、これらを包括した広い意味で使われるのがビジネスエシックスです。公務員倫理もこのビジネスエシックスという概念に含まれます。

当然、企業倫理、経営倫理という組織体に求められる倫理と、それらに属する個人に求められる職業倫理とは、切っても切り離せない関係にあることは、言うまでもありません。



行政評価システムと公務員倫理との関係を教えてください

レベル 初級 中級 上級

現在、多くの自治体では行政評価システムを導入し始めています。自分たちの施策や事業を客観的に評価するものですが、公務員倫理の取組みも評価すべきではないかと考えています。

A

いまのところ公務員倫理への取組みを客観的に評価しているところは少ないようです。これからはクレームや不祥事の低減率などの指標も重要になってくるといえます。

1. 行政評価システム

現在、多くの自治体で行政評価システムが導入されています。背景には、地方分権の推進に伴う自己責任や自己決定の領域が増大していること、厳しい財政状況にあって、行政運営のための財源が十分ではないこと、情報公開への要求や住民の声が施策に反映される仕組みの必要性が高まってきていることなどがあげられます。

行政評価システムとは、一般的に行政が行う政策、施策、単位施策、事務事業について、一定の基準や指標を持って客観的にその妥当性や成果を判定、評価する取組みの総称です。広義には、監査制度や組織管理、予算査定などを含め行政全体の管理手法を意味します。

行政評価システムの目的は、市民の視点に立った行政運営、効果的・効率的な行政運営、組織の活性化と職員の意識改革、政策立案能力の向上、行政の説明責任の向上などです。行政評価によって、住民ニーズを重視した施策や事業の展開を図り、効率的で開かれた成果重視の組織運営を行うことができるようになります。また、行政評価システムの課題の一つとして、客観性をいかに確保するかということがあり、内部評価から外部評価へという流れも加速しています。

2. 行政評価と公務員倫理

これまで曖昧だった行政への評価を、目に見える形にしていこう、ということが

行政評価システムの趣旨だとすると、公務員倫理への取組みを行政評価システムの対象とすることも必要になってきます。

例えば、「公務員一人当たり比するクレームや不祥事の件数が、対策を講じることによって、何パーセント減った」という指標による評価も必要になってくるでしょう。

ちなみに、アメリカのマルコムボルドリッジ賞の考え方を基本として1995年に創設された「日本経営品質賞」では、企業倫理・コンプライアンスへの対応など、社会からの要請に対する組織対応や経営層のかかわり方、組織風土づくりへの取組み、利害関係者への説明責任の履行などが評価基準として示されています。

3. 福岡市DNA運動

福岡県福岡市では、2000年より市役所の遺伝子＝DNAを変えるほどの根本的な改革が必要だと認識から「福岡市DNA運動」を開始しています。DNAには遺伝子という意味のほか、D「できるからはじめよう、できない、しない理由から探さない」、N「納得のできる仕事をしよう、市民の納得を自分の納得に」、A「遊心を忘れずに、ガチガチな考え方や対応でなく、ゆとり、人間らしさ、明るさを持って取組もう」という意味も込められています。

職員一人ひとりが自らの仕事の価値と意味を認識し、課題を見つけ自ら解決に取り組む運動で、活力の溢れる組織風土、やり甲斐のある職場づくりを目指しています。DNA運動は、課、施設などの単位で自主的、自律的な運動として取り組むものです。画一的な結果を求めるものではなく、より良い方向に向かう取組みのプロセスを重視しているのです。各職場ではDNA運動を進める際に、それぞれが個性ある名前をつけチーム名をつけ、「公正で透明性の高い契約制度の確立」、「業務内容・事務内容の効率化の推進」などDNA運動で取り組むテーマを掲げています。

さらに、毎年DNA運動発表大会である「DNAどんたく」を開催し、広く市民にも成果を公表しています。市民からは「従来の公務という考えの枠を超えて、本来の公務員としての使命を考えている」、「自分たちに求められているものを市民の目線で考えている」などの運動への評価の声があるそうです。

この取組みは、より自主的、自律的な行政評価の役割も果たしているといえます。また、成果を公表することは住民の方々との信頼関係を築く、アカウントビリティにもなっているといえます（Q62参照）。



パブリック・リレーションズとは何でしょうか

レベル 初級 中級 上級

私たち自治体は、私たちが行っていることをもっと広く知ってもらう努力が必要だと思っています。もちろん、広報誌などを通じてさまざまな情報は提供しています。あらためてパブリック・リレーションズの考え方について教えてください。

A

パブリック・リレーションズは、ステークホルダーズとのより良い関係を構築するための手段です。活動を知っていただくことは、ステークホルダーズとの信頼を築く第一歩になります。

1. パブリック・リレーションズとは

パブリック・リレーションズ（public relations：PR）とは、組織体が公衆やマスコミ、関係機関などと良好な関係をつくるために行う活動です。

広く一般に知らせたい情報をテレビ、ラジオ、新聞などのマスコミに提供し、記事または映像として報道してもらう方法をパブリシティーといいます。パブリシティーには、以下のような方法があります。

表12●パブリシティーの方法

方法	内容
資料提供	情報をプレス用資料として文書で配布する
記者発表	事業計画や各種調査結果などを直接記者に説明する
会見	定例的に開催し記者からの質問に答える定例記者懇談会など

マスコミ（マスコミュニケーション）とは、不特定多数の人々にテレビ、ラジオ、新聞、雑誌などを通じて情報を伝達すること、あるいはその機関です。自治体にとってのマスコミ対応とは、マスコミを通じて行政活動を正確に伝達してもらうことです。

2. IRとディスクロージャー

企業では、PRのほかにIRやディスクロージャーといった活動にも力を入れています。

IRとは、インベスター・リレーションズ（Investor Relations）の略で、企業が行う株主・投資家向けに行われる広報活動のことをいいます。「証券広報」、「財務広報」などと呼ばれることもあります。IRの目的は、現在あるいは将来の株主・投資家に自社株への投資価値を伝えることや、透明性の高い経営姿勢を示すことなどです。

一方、ディスクロージャー（disclosure）は株主・投資家保護の立場から企業活動の内容を一般に公開することをいいます。IRとディスクロージャーは株主・投資家向けの情報提供ということでは共通します。異なる点は、IRは株主・投資家向けの情報提供活動で、ディスクロージャーは株主・投資家を保護するためのものであることです。

3. 自治体におけるパブリック・リレーションズのあり方

現在では、ほとんどの自治体がホームページを開設しています。しかし、パブリック・リレーションズを行う媒体は異なっても、その姿勢は一貫していなければなりません。「その情報はホームページに載っているから勝手に見てくれ」ということではなく、「さらに詳しい情報を知りたい時にはホームページにも載せています。〇〇の項目をクリックしてください」など自分たちの業務を知っていただくという姿勢が大切になってきます。また、広報誌などでは概要を知らせ、ホームページなどでは詳細な情報も知らせるなど、媒体によって情報の厚薄のメリハリをつけてもよいでしょう。

パブリック・リレーションズにあっては、正確・簡潔・明瞭な情報の提供に心がけることが望まれます。また、事案毎の責任者を明らかにするなど誠実に対応することも必要です。