

国家公安委員会・警察庁外部通報対応要綱

第1 目的

この要綱は、公益通報者保護法（平成16年法律第122号。以下「法」という。）及び公益通報者保護法を踏まえた国の行政機関の通報対応に関するガイドライン（外部の労働者等からの通報）（平成17年7月19日関係省庁申合せ。以下「ガイドライン」という。）を踏まえ、国家公安委員会及び警察庁において、外部の労働者等からの外部通報等を適切に取り扱うため、国家公安委員会及び警察庁が取り組むべき基本的事項を定めることにより、外部通報等をした者の保護を図るとともに、事業者の法令遵守を促進することを目的とする。

第2 警察庁に係る外部通報等への対応

1 用語の定義

法に定めるもののほか、第2において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 外部通報 通報対象事実等（通報対象事実その他の法令違反の事実（警察庁が処分又は勧告等の権限を有するものに限る。）をいう。以下第2において同じ。）に関係する事業者には雇用されている労働者（警察庁を労務提供先とする労働者を除く。以下第2において同じ。）、当該事業者を派遣先とする派遣労働者、当該事業者の取引先の労働者、当該事業者又はその取引先の役員、これらに該当する者であったものその他の当該事業者の法令遵守を確保する上で必要と認められる者（以下第2において「労働者等」という。）が、当該通報対象事実等が生じ、又は正に生じようとしている旨を警察庁に通報することをいう。
- (2) 外部通報・相談窓口 外部通報を受理し、及び外部通報に関連する相談（匿名又は仮名の者からのものを含む。以下第2において同じ。）を受け付けるための窓口をいう。
- (3) 主管課 通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限に係る事務を所掌する警察庁の内部部局の課（課に準ずるものを含む。）並びに附属機関及び地方機関の内部組織として置かれている課（課に準ずるものを含む。）をいう。

2 外部通報・相談窓口の場所等

(1) 外部通報・相談窓口の場所

長官官房総務課広報室（以下「広報室」という。）に、外部通報・相談窓口を置く。

(2) 外部通報等の受付

外部通報・相談窓口は、外部通報又は外部通報に関連する相談（以下第2において「外部通報等」という。）を電話、電子メール又は書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下同じ。）により受け付け、その受付時間は、午前9時30分から午後0時00分まで及び午後1時00分から午後5時00分までとする。

(3) 外部通報・相談窓口への連絡等

外部通報・相談窓口の事務に従事する職員以外の警察庁の職員は、外部通報等をされたときは、遅滞なく、外部通報・相談窓口への連絡その他の適切な措置を講じる。

(4) 外部通報等への適切な対応の確保

ア 主管課長は、外部通報等に関する調査の進捗等の管理、職員が教育研修に参加する機会の確保その他外部通報等への適切な対応の確保に関する事務を掌理する。

イ 主管課長は、主管課の職員のうちから、通報担当者を指定する。

ウ 通報担当者は、主管課長を補佐し、主管課における外部通報等への対応に関する事務の管理及び外部通報等をした者との連絡に関する事務を担当する。

エ 主管課長は、通報担当者を指名したときは、その者の官職及び氏名を長官官房総務課長に通知する。

(5) 秘密保持及び個人情報保護の徹底並びに利益相反関係の排除

ア 外部通報等への対応に関与した職員（外部通報等への対応に付随する職務等を通じて、外部通報等に関する秘密を知り得た者を含む。以下第2において同じ。）は、外部通報等に関する秘密を正当な理由なく漏らしてはならない。

イ 外部通報等への対応に関与した職員は、知り得た個人情報（行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号）第2条第2項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

ウ 外部通報等への対応に関与する職員は、外部通報等への対応の各段階及び外部通報等への対応を終えた後において、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

① 情報を共有する範囲及び共有する情報の範囲を必要最小限に限定すること。

② 外部通報等をした者の特定につながり得る情報（外部通報等をした者の氏名、所属等の個人情報のほか、調査が外部通報等を端緒とした

ものであること、外部通報等をした者しか知り得ない情報等を含む。以下第2において同じ。)については、調査等の対象となる事業者及びその関係者に対して開示しないこと（外部通報等への対応を適切に行う上で真に必要な最小限の情報を、③に規定する同意を取得して開示する場合を除く。）。

- ③ 外部通報等をした者の特定につながり得る情報を、情報共有が許される範囲外に開示する場合には、当該外部通報等をした者の書面、電子メール等による明示の同意を取得すること。
- ④ 上記③に規定する同意を取得する際には、当該外部通報等をした者に対し、情報共有が許される範囲外に当該外部通報等をした者の特定につながり得る情報を開示する目的及び当該情報の範囲並びに当該情報を開示することによって生じ得る不利益について、明確に説明すること。
- ⑤ 外部通報等をした者本人からの情報流出によって外部通報等をした者が特定されることを防ぐため、外部通報等をした者に対し、情報管理の重要性について、十分に説明を行うなど、その理解が得られるよう努めること。

エ 警察庁の職員は、自らが関係する外部通報等への対応に関与してはならない。

オ 長官官房総務課広報室長及び主管課長は、外部通報等への対応の各段階において、外部通報等への対応に関与する職員が当該外部通報等に係る事案に利益相反関係を有していないか否かを確認する。

### 3 外部通報等への対応の手順

#### (1) 外部通報の受理等

ア 広報室及び主管課は、通報があったときは、法及びガイドラインの趣旨並びに警察庁の所管法令及び所掌事務を踏まえ、誠実かつ公正に対応し、受理すべき外部通報に該当するか否かを判断しなければならない。正当な理由なく、通報の受付又は外部通報の受理を拒んではならない。

イ 広報室は、電子メール又は書面の送付によって通報がなされた場合には、速やかに当該通報をした者に対して当該通報を受け付けた旨を通知するよう努める。

ウ 広報室は、労働者等から受け付けた通報が外部通報に該当すると認められるときは、当該通報の内容を主管課に連絡するとともに、当該通報をした者に対し、当該通報を外部通報として受理した旨を遅滞なく通知しなければならない。この場合において、広報室は、当該外部通報に関する秘密保持及び個人情報保護に留意しつつ、当該外部通報をした者の氏名及び連絡先（匿名による外部通報の場合を除く。）、当該外部通報

の内容となる事実等を把握するとともに、当該外部通報をした者に対し、当該外部通報に関する秘密は保持されること、個人情報保護されること、外部通報の受理後の手続の流れ等を説明する。ただし、外部通報をした者が説明を望まない場合、匿名による通報であるため当該外部通報をした者への説明が困難である場合その他やむを得ない理由がある場合は、この限りでない（イ、エ及びオ、(2)イ並びに(4)イに規定する通知、エ及び(3)アに規定する教示並びに(3)イに規定する資料の提供においても同様とする。）。

エ 広報室は、労働者等から受け付けた通報が外部通報に該当しないと認められるときは、当該通報をした者に対し、当該通報を外部通報として受理しない旨及びその理由を遅滞なく通知しなければならない。この場合において、広報室は、当該通報に係る通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限を警察庁が有しないときは、当該通報をした者に対し、当該権限を有する行政機関を遅滞なく教示する。

オ 主管課は、外部通報を受理したときは、当該外部通報をした者に対し、当該外部通報を受理してからその対応を終えるまでに必要と見込まれる期間を遅滞なく通知するよう努める。

## (2) 調査の実施等

ア 主管課は、外部通報を受理した場合には、当該外部通報をした者が特定されないよう、当該外部通報に関する秘密保持及び個人情報保護に十分に留意しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で調査を行う。

イ 主管課は、適切な法執行の確保又は利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がある場合を除き、外部通報をした者に対し、調査の進捗状況を適宜通知するとともに、調査結果を可及的速やかに取りまとめ、これを遅滞なく通知する。

ウ 主管課は、外部通報をした者に対して調査の進捗状況及び調査結果を通知したときは、その内容を広報室に連絡する。

## (3) 受理後の教示

ア 主管課は、労働者等からの外部通報を受理した後において、警察庁ではなく他の行政機関が当該外部通報に係る通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限を有することが明らかになったときは、当該外部通報をした者に対し、当該権限を有する行政機関を遅滞なく教示する。

イ アの場合において、当該教示を行う主管課は、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、当該外部通報をした者に対し、自ら作成した当該外部通報に係る事案に関する資料を提供する。この場合において、主管課

は、当該権限を有する行政機関を教示した旨及び当該資料を提供した旨を広報室に連絡する。

#### (4) 調査結果に基づく措置の実施等

ア 主管課は、調査の結果、通報対象事実等があると認めるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な措置（以下単に「措置」という。）を講じる。この場合において、主管課は、あらかじめ（やむを得ない場合にあっては事後速やかに）、当該措置の内容を広報室に連絡する。

イ 主管課は、外部通報をした者に対し、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、措置の内容を遅滞なく通知する。

#### 4 国家公安委員会への報告

広報室は、国家公安委員会に対し、外部通報を受理したときは当該外部通報の内容を、主管課から調査結果及び措置の内容の連絡を受けたときは当該調査結果及び当該措置の内容を、遅滞なく報告する。この場合において、主管課は、広報室に協力する。

#### 5 外部通報等をした者の保護

(1) 任命権者その他の職員は、外部通報等に関する秘密を正当な理由なく漏らした職員及び知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用した職員に対し、懲戒処分その他適切な措置を講じる。

(2) 広報室及び主管課は、外部通報等への対応を終えた後においても、当該外部通報等をした者からの相談等に適切に対応するとともに、当該外部通報等をしたことを理由として事業者から解雇その他の不利益な取扱いを受けていることが明らかになった場合には、消費者庁の公益通報者保護制度相談ダイヤル等を紹介するなど、当該外部通報等をした者の保護に係る必要なフォローアップを行うよう努める。

#### 6 意見又は苦情への対応

広報室及び主管課は、外部通報等をした者から当該外部通報等への対応に関する意見又は苦情の申出を受けたときは、迅速かつ適切に対応するよう努める。

#### 7 その他

##### (1) 関連資料の管理

広報室及び主管課は、警察庁における行政文書の管理に関する訓令（平成23年警察庁訓令第9号）に基づき、外部通報等に関する秘密保持及び個人情報保護に留意して、外部通報等への対応に係る資料を適切に管理しなければならない。

##### (2) 協力義務

ア 警察庁は、他の行政機関その他公の機関から調査等の協力を求められ

たときは、正当な理由がある場合を除き、必要な協力を行う。

イ 主管課は、通報対象事実等に関して、他に処分又は勧告等の権限を有する行政機関がある場合においては、当該行政機関と連携して調査を行い、又は措置を講じるなど、相互に緊密に連絡し、協力する。

(3) 事業者の法令遵守の確保

ア 警察庁は、所管する事業に係る事業者及び労働者等に対する広報の実施、説明会の開催その他の適切な方法により、法及び公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン（平成28年12月9日消費者庁。以下「民間事業者向けガイドライン」という。）の内容並びに警察庁における外部通報・相談窓口、外部通報等への対応の仕組み等について、周知するよう努める。

イ 警察庁は、契約の相手方又は補助金等の交付先（以下「相手方事業者」という。）における法令遵守及び不正防止を図るために必要と認められる場合には、相手方事業者に対して、民間事業者向けガイドラインに基づく取組の実施を求めるよう努める。

(4) 運用状況の評価及び改善

ア 警察庁は、外部通報等への対応の仕組みの運用状況についての透明性を高めるとともに、客観的な評価を行うことを可能とするため、外部通報等に関する秘密保持及び個人情報保護並びに適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障のない範囲において、必要に応じ、警察庁における外部通報等への対応の仕組みの運用状況に関する情報を公表する。

イ 警察庁は、外部通報等への対応の仕組みの運用状況について、必要に応じ、警察庁の職員及び中立的な第三者の意見等を踏まえて評価及び点検を行うとともに、他の行政機関による先進的な取組事例等を参考にした上で、当該仕組みを継続的に改善するよう努める。

### 第3 国家公安委員会に係る外部通報等への対応

#### 1 用語の定義

法に定めるもののほか、第3において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 外部通報 通報対象事実等（通報対象事実その他の法令違反の事実（国家公安委員会が処分又は勧告等の権限を有するものに限る。）をいう。以下同じ。）に係る事業者には雇用されている労働者（国家公安委員会を労務提供先とする労働者を除き、警察庁の職員を含む。以下同じ。）、当該事業者を派遣先とする派遣労働者、当該事業者の取引先の労働者、当該事業者又はその取引先の役員、これらに該当する者であったものその他の当該事業者の法令遵守を確保する上で必要と認められる者（以下「労働者

等」という。)が、当該通報対象事実等が生じ、又は正に生じようとしている旨を国家公安委員会に通報することをいう。

- (2) 外部通報・相談窓口 外部通報を受理し、及び外部通報に関連する相談(匿名又は仮名の者からのものを含む。以下同じ。)を受け付けるための窓口をいう。
- (3) 主管課 通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限に係る事務について補佐する事務を所掌する警察庁の内部部局の課(課に準ずるものを含む。)並びに附属機関及び地方機関の内部組織として置かれている課(課に準ずるものを含む。)をいう。

## 2 外部通報・相談窓口の場所等

### (1) 外部通報・相談窓口の場所

国家公安委員会会務官(以下「会務官」という。)の下に、外部通報・相談窓口を置く。

### (2) 外部通報等の受付

外部通報・相談窓口は、外部通報又は外部通報に関連する相談(以下「外部通報等」という。)を電話、電子メール又は書面により受け付け、その受付時間は、午前9時30分から午後0時00分まで及び午後1時00分から午後5時00分までとする。

### (3) 外部通報・相談窓口への連絡等

外部通報・相談窓口の事務に従事する職員以外の警察庁の職員は、外部通報等をされたときは、遅滞なく、外部通報・相談窓口への連絡その他の適切な措置を講じる。

### (4) 外部通報等への適切な対応の確保

ア 主管課長は、外部通報等に関する調査の進捗等の管理、職員が教育研修に参加する機会の確保その他外部通報等への適切な対応の確保に関する事務を掌理する。

イ 主管課長は、主管課の職員のうちから、通報担当者を指定する。

ウ 通報担当者は、主管課長を補佐し、主管課における外部通報等への対応に関する事務の管理及び外部通報等をした者との連絡に関する事務を担当する。

エ 主管課長は、通報担当者を指名したときは、その者の官職及び氏名を会務官に通知する。

### (5) 秘密保持及び個人情報保護の徹底並びに利益相反関係の排除

ア 外部通報等への対応に関与した警察庁の職員(外部通報等への対応に付随する職務等を通じて、外部通報等に関する秘密を知り得た者を含む。以下同じ。)は、外部通報等に関する秘密を正当な理由なく漏らしてはならない。

イ 外部通報等への対応に関与した職員は、知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

ウ 外部通報等への対応に関与する職員は、外部通報等への対応の各段階及び外部通報等への対応を終えた後において、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 情報を共有する範囲及び共有する情報の範囲を必要最小限に限定すること。
- ② 外部通報等をした者の特定につながり得る情報（外部通報等をした者の氏名、所属等の個人情報のほか、調査が通報を端緒としたものであること、外部通報等をした者しか知り得ない情報等を含む。以下同じ。）については、調査等の対象となる事業者及びその関係者に対して開示しないこと（外部通報等への対応を適切に行う上で真に必要な最小限の情報を、③に規定する同意を取得して開示する場合を除く。）。
- ③ 外部通報等をした者の特定につながり得る情報を、情報共有が許される範囲外に開示する場合には、当該外部通報等をした者の書面、電子メール等による明示の同意を取得すること。
- ④ 上記③に規定する同意を取得する際には、当該外部通報等をした者に対し、情報共有が許される範囲外に当該外部通報等をした者の特定につながり得る情報を開示する目的及び当該情報の範囲並びに当該情報を開示することによって生じ得る不利益について、明確に説明すること。
- ⑤ 外部通報等をした者本人からの情報流出によって外部通報等をした者が特定されることを防ぐため、外部通報等をした者に対し、情報管理の重要性について、十分に説明を行うなど、その理解が得られるよう努めること。

エ 警察庁の職員は、自らが関係する外部通報等への対応に関与してはならない。

オ 会務官及び主管課長は、外部通報等への対応の各段階において、外部通報等への対応に関与する職員が当該外部通報等に係る事案に利益相反関係を有していないか否かを確認する。

### 3 外部通報等への対応の手順

#### (1) 外部通報の受理等

ア 会務官及び主管課は、通報があったときは、法及びガイドラインの趣旨並びに国家公安委員会の所管法令及び所掌事務を踏まえ、誠実かつ公正に対応し、受理すべき外部通報に該当するか否かを判断しなければならない。正当な理由なく、通報の受付又は外部通報の受理を拒んではなら



ない。

イ 会務官は、電子メール又は書面の送付によって通報がなされた場合には、速やかに当該通報をした者に対して当該通報を受け付けた旨を通知するよう努める。

ウ 会務官は、労働者等から受け付けた通報が外部通報に該当すると認められるときは、当該通報の内容を主管課に連絡するとともに、当該通報をした者に対し、当該通報を外部通報として受理した旨を遅滞なく通知しなければならない。この場合において、会務官は、当該外部通報に関する秘密保持及び個人情報保護に留意しつつ、当該外部通報をした者の氏名及び連絡先（匿名による外部通報の場合を除く。）、当該外部通報の内容となる事実等を把握するとともに、当該外部通報をした者に対し、当該外部通報に関する秘密は保持されること、個人情報は保護されること、外部通報の受理後の手続の流れ等を説明する。ただし、外部通報をした者が説明を望まない場合、匿名による通報であるため当該外部通報をした者への説明が困難である場合その他やむを得ない理由がある場合は、この限りでない（イ、エ及びオ、(2)イ並びに(4)イに規定する通知、エ及び(3)アに規定する教示並びに(3)イに規定する資料の提供においても同様とする。）。

エ 会務官は、労働者等から受け付けた通報が外部通報に該当しないと認められるときは、当該通報をした者に対し、当該通報を外部通報として受理しない旨及びその理由を遅滞なく通知しなければならない。この場合において、会務官は、当該通報に係る通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限を国家公安委員会が有しないときは、当該通報をした者に対し、当該権限を有する行政機関を遅滞なく教示する。

オ 主管課は、外部通報を受理したときは、当該外部通報をした者に対し、当該外部通報を受理してからその対応を終えるまでに必要と見込まれる期間を遅滞なく通知するよう努める。

## (2) 調査の実施等

ア 主管課は、外部通報を受理した場合には、当該外部通報をした者が特定されないよう、当該外部通報に関する秘密保持及び個人情報保護に十分に留意しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で調査を行う。

イ 主管課は、適切な法執行の確保又は利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がある場合を除き、外部通報をした者に対し、調査の進捗状況を適宜通知するとともに、調査結果を可及的速やかに取りまとめ、これを遅滞なく通知する。

ウ 主管課は、外部通報をした者に対して調査の進捗状況及び調査結果を

通知したときは、その内容を会務官に連絡する。

(3) 受理後の教示

ア 主管課は、労働者等からの外部通報を受理した後において、国家公安委員会ではなく他の行政機関が当該外部通報に係る通報対象事実等に対する処分又は勧告等の権限を有することが明らかになったときは、当該外部通報をした者に対し、当該権限を有する行政機関を遅滞なく教示する。

イ アの場合において、当該教示を行う主管課は、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、当該外部通報をした者に対し、自ら作成した当該外部通報に係る事案に関する資料を提供する。この場合において、主管課は、当該権限を有する行政機関を教示した旨及び当該資料を提供した旨を会務官に連絡する。

(4) 調査結果に基づく措置の実施等

ア 主管課は、調査の結果、通報対象事実等があると認めるときは、速やかに、措置を講じる。この場合において、主管課は、あらかじめ（やむを得ない場合にあっては事後速やかに）、当該措置の内容を会務官に連絡する。

イ 主管課は、外部通報をした者に対し、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、措置の内容を遅滞なく通知する。

4 国家公安委員会への報告

会務官は、国家公安委員会に対し、外部通報を受理したときは当該外部通報の内容を、主管課から調査結果及び措置の内容の連絡を受けたときは当該調査結果及び当該措置の内容を、遅滞なく報告する。この場合において、主管課は、会務官に協力する。

5 外部通報等をした者の保護

(1) 任命権者その他の職員は、外部通報等に関する秘密を正当な理由なく漏らした職員及び知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用した職員に対し、懲戒処分その他適切な措置を講じる。

(2) 会務官及び主管課は、外部通報等への対応を終えた後においても、当該外部通報等をした者からの相談等に適切に対応するとともに、当該外部通報等をしたことを理由として事業者から解雇その他の不利益な取扱いを受けていることが明らかになった場合には、消費者庁の公益通報者保護制度相談ダイヤル等を紹介するなど、当該外部通報等をした者の保護に係る必要なフォローアップを行うよう努める。

6 意見又は苦情への対応

会務官及び主管課は、外部通報等をした者から当該外部通報等への対応に関する意見又は苦情の申出を受けたときは、迅速かつ適切に対応するよう努める。

## 7 その他

### (1) 関連資料の管理

会務官及び主管課は、国家公安委員会行政文書管理規則（平成23年国家公安委員会規則第8号）又は警察庁における行政文書の管理に関する訓令に基づき、外部通報等に関する秘密保持及び個人情報保護に留意して、外部通報等への対応に係る資料を適切に管理しなければならない。

### (2) 協力義務

ア 国家公安委員会は、他の行政機関その他公の機関から調査等の協力を求められたときは、正当な理由がある場合を除き、必要な協力を行う。

イ 主管課は、通報対象事実等に関して、他に処分又は勧告等の権限を有する行政機関がある場合においては、当該行政機関と連携して調査を行い、又は措置を講じるなど、相互に緊密に連絡し、協力する。

### (3) 事業者の法令遵守の確保

ア 国家公安委員会は、所管する事業に係る事業者及び労働者等に対する広報の実施、説明会の開催その他の適切な方法により、法及び民間事業者向けガイドラインの内容並びに国家公安委員会における外部通報・相談窓口、外部通報等への対応の仕組み等について、周知するよう努める。

イ 国家公安委員会は、相手方事業者における法令遵守及び不正防止を図るために必要と認められる場合には、相手方事業者に対して、民間事業者向けガイドラインに基づく取組の実施を求めるよう努める。

### (4) 運用状況の評価及び改善

ア 国家公安委員会は、外部通報等への対応の仕組みの運用状況についての透明性を高めるとともに、客観的な評価を行うことを可能とするため、外部通報等に関する秘密保持及び個人情報保護並びに適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障のない範囲において、必要に応じ、国家公安委員会における外部通報等への対応の仕組みの運用状況に関する情報を公表する。

イ 国家公安委員会は、外部通報等への対応の仕組みの運用状況について、必要に応じ、警察庁の職員及び中立的な第三者の意見等を踏まえて評価及び点検を行うとともに、他の行政機関による先進的な取組事例等を参考にした上で、当該仕組みを継続的に改善するよう努める。