

## 平成 31 年度コンプライアンスアクションプラン「重点項目」取り組み状況（中間報告）

## 1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透 [達成目標 1]

- ② 問題の発生や拡大を未然に防ぐ、リスクに対する高い感度の醸成
- ③ 管理監督職によるきめ細かな業務進捗管理・アドバイスと、職員への目配りの実践

## (1) 全組織における取り組み（主なもの）

- 仕事の正確性・ミス防止・業務の適正管理に資する研修の実施 **拡充**  
（管理職を対象とした研修における業務管理手法の浸透 <プランNo.29>）

## ○コンプライアンス推進員（ポスト課長）特別研修の実施

⇒テーマ「～よりの確な業務マネジメントの実践に向けて～」

- ・的確な部下対応や事務処理の未然防止を図るため、5月に開催。
- ・業務マネジメントの知見を有する部長職によるトークセッション、グループワーク等を通じより踏み込んだ業務マネジメントの実践や、良好な職場環境づくり、組織間連携の具体的なノウハウ・実践手法の知見を得る機会とした。

## ◆参考：参加者アンケートより

- ・係長と良好なコミュニケーションを図り、係員からの情報が集約されやすくすることが大切であるとのお話を伺い非常に参考になった。
- ・仕事をするのは”人”で、人は感情の生き物との話や、仕事をする上で上司を使うといった視点、マネジメントの上で口を出すタイミングが重要とのアドバイスが大変興味深かった。
- ・仕事をする上で大切にしていることとして「思い込みをなくす、(想像力を働かせる)」と「オープンにおせっかいをする(いろいろな人に相談する、声に出す、やってみる)」の2点が役立った。
- ・組織間連携において「押し付け合いではなく市としてどうすべきかを共有していくと自ずと役割が明確になってくる」という話は、日頃から感じていたことで大事なことだと思う。

## ○コンプライアンス推進員（ポスト課長）研修の実施 &lt;プランNo.37&gt;

⇒テーマ「事務処理ミス防止研修 ～ミス発生防止の考え方と効果的な方策～」

- ・事務処理ミスに関する管理職の知見と意識を高めるため、事務処理ミス防止をテーマとして、11月に開催。
- ・ミスが発生しづらい事務執行や効果的なチェック方法、ミス防止の意識を高める方策等について、事例検討やグループワークを盛り込みながら、職場における効果的な活用に資する着眼点とノウハウの獲得を図った。

◆参考：参加者アンケートより

- ・「失敗」の捉え方に始まり、頭の整理ができた。今後リスクの洗出しの際にとっても参考になる。／普段起きているミスの防止について体系的に教えていただいた。今後活かせる。
- ・研修の内容が通常業務に該当するものばかりだった。参考になる話がいくつもあった。／職場に戻って活用できそうな内容だった。基本なことを改めて確認できた。あとは自分の課でアレンジ・応用できるかが自分の課題。／係長職にもこの研修を行ってほしい。
- ・概ね理解していたことではあった。／全員を集めてやる内容か。テキストを読めばわかる。

≪参考：プラン外の取組≫

○マネジメント手法で効果的と思われる情報・ノウハウの横展開

- ・各推進員（ポスト課長）が自ら実践し、又は見聞きしたマネジメント手法で効果的と思われるものの情報・ノウハウをコンプライアンス推進担当において収集し、全推進員（ポスト課長）にメールで提供し、活用促進を図った（コンプライアンス推進員特別研修において収集。）。

○「事務処理指針」の確認徹底・マニュアル等の整備・運用状況の全庁点検の実施

- ・道路照明灯電気料金過払い等の事務処理事故発生を踏まえ、9月から11月にかけて実施し、マニュアル整備・活用を含めた事務処理指針の実践の浸透を図っている。

(2) 各局区等における取り組み（主なもの）

■課毎の業務研修の実施〔青葉区役所〕

- ⇒ 区役所全体の研修のほか、課毎に個別業務に係る内容の研修を実施し、それぞれDV被害者対応の伝達研修、積算基準等の講習、タイムマネジメント研修（限られた時間やマンパワーの中で効率的に業務を行うためのもの）などを実施した。

参加者同士の意見交換により、職員の意識変化が促され、職員全体のスキルアップや適正な事務執行、市民サービスの向上につながっていると考えている。

■「よりよい職場づくりプロジェクト会議」の活用〔消防局〕

- ⇒ 「よりよい職場づくりプロジェクト会議」を常設し、今年度は6月に消防局の全体会議を行い、近年発生した不適切な事務処理や事務ミスなどの事例を紹介しながら、再発防止について共有を図っている。

参加した課長は、各職場・消防署に戻ってから所属会議を開催し、それぞれの業務に沿った形で情報の伝達と具体的な指示を行った。

◎今後の課題（主な意見）

- ・事務処理事故の防止に関し、ヒヤリハット事例等を参考にしてチェック体制の強化を図るなど、適正執行を継続して実施していく習慣を確立していく必要がある。
- ・失敗事例や改善策を組織で共有できるよう、工夫していく必要がある。
- ・過去に起きた事故等の具体的なケースを、全職員と共有できる効果的な仕組みづくり。

## 2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり [達成目標2]

- ② 仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる職場づくり
- ③ 職員の意欲と改善意識を醸成する上司・部下間のコミュニケーションの円滑化
- ④ 部署間における十分な情報共有と「オール市役所」の視点での配慮行動の促進

### (1) 全組織における取り組み（主なもの）

#### ■職場ミーティング等の積極的実施 《プランNo.35》 拡充

##### ○職場における事例に学ぶ研究等の促進 《プランNo.59》

局区コンプライアンス実施計画において、事例に学ぶ研究（課題分析、改善策の検討等）など事務処理に係る問題の発生・拡大を防止する観点での取り組みを位置づけた。職場ミーティングや研修会などの機会が設けられ、実践が図られている。

##### ○ミーティング・朝礼の運用方法等の情報・ノウハウの横展開 《プラン外》

各推進員（ポスト課長）が自ら実践している職場ミーティング・朝礼の運用方法等のノウハウ・情報をコンプライアンス推進担当において収集し、全推進員（ポスト課長）に提供して、ミーティング等での活用促進を図った（コンプライアンス推進員特別研修において収集。）。

※市長による課長職へのメッセージも併せて送付している。

#### ■副市長ミーティング[課長職対象]の実施 《プラン外の取組》

- ・7～8月、課長職の希望者102名を対象として、両副市長が「令和時代を迎え（東日本大震災を経て）仙台市が向かうべき方向について」をテーマに、8グループに分けて実施した。

#### ■コンプライアンス推進に係るチームリーダー研修の実施 《プランNo.54》 新規（予定）

- ・職場の中核を担う中堅職員を対象に、コーチング技術により人間関係を良好に構築するコミュニケーションのコツ・ノウハウを習得し、職場のチーム力向上を図るための研修を1月下旬に開催する。

#### ■コンプライアンス推進に係る役職者への研修の実施 《プランNo.37》

項目再掲

- ・5月に開催したコンプライアンス推進員特別研修《プランNo.29 兼》において、業務のきめ細かな進捗管理のほか、上司・部下間の風通し改善に資する内容を盛り込み、グループワークでの意見交換を通じて、意識付けを図った。

### ■オフサイトミーティングや職場訪問等の実施 《プランNo.55》

(各局区等において局区コンプライアンス実施計画に位置付け適宜実施)

### ■人事評価制度・人事面談の機会の活用 《プランNo.49》

#### ○人事面談に際しての留意事項の周知浸透(職員の意欲向上・上司部下間の風通しを図る観点)

- ・人事評価の一次評価者(ポスト課長)に対し、人事評価面談における留意事項(令和元年5月28日人事課長通知)として、被評価者の話に傾聴すること、悩みや疑問点を引き出すことのほか、「意欲向上に係る声掛け」の参考事例や職員意識調査の結果(やりがい・意欲が高まる事由)について周知し、面談における留意と実践を促している。

### ■職場における事例に学ぶ研究等の促進 《プランNo.35》《プランNo.59》 **新規**

項目再掲

- ・局区コンプライアンス実施計画において、事例に学ぶ研究(課題分析、改善策の検討等)など事務処理に係る問題の発生・拡大を防止する観点での取組みを行うことを位置づけた。職場ミーティングや研修会などの機会が設けられ、実践が図られている。
- ・組織間の連携・協働の優れた取り組み事例・好ましくない事例等を素材とした職場での意見交換・研究等の促進に資する周知・浸透用資料を作成し、展開を図る予定。

### ■コンプライアンス推進員(ポスト課長)特別研修の実施 《プランNo.29》

項目再掲

- ・5月に開催。業務マネジメントの知見を有する部長職によるトークセッション、グループワーク等を通じ、より踏み込んだ業務マネジメントの実践や、良好な職場環境づくり、組織間連携の具体的なノウハウ・実践手法の知見を得る機会とした。

## (2) 各局区等における取り組み(主なもの)

### ■室内会議の活性化(防災服の見直し検討プロジェクトチーム)〔危機管理室〕

⇒ 若手や女性職員8名からなるプロジェクトチームを立ち上げ、防災服の見直しに取り組んできた。機能性のほか外観もある程度良いものにしようと、若手・女性の意見を取り入れている。10回程度のミーティングを行い、案を整えて予算要求を行ったところ。

### ■コンプライアンス推進員の他課朝礼への体験参加〔市民局〕

⇒ 課長職員が他課の朝礼を見学する体験を実施した。

見学される側にとっては多少の緊張感もあり、朝礼のマナー化を防ぐ効果にもつながり、また見学する側の課長職員にとっては、自課の朝礼のあり方を考え、他課で行っている朝礼の良い所を取り入れる機会にもなり、風通しの良い職場づくりにつながったものと振り返っている。

### ■風通しのよい職場づくり—課内活動の実施〔建設局〕

⇒ 南道路建設課において、係や業務の枠を越えた交流を目的として、課を3グループに横断的に分け、それぞれプロジェクトを企画実行した。楽天イーグルスの試合観戦を手段として他部署の事務職員などの参加も募り交流の場を設けたもの、「コミュニケーション・カード」を使ってメンバーとの意見交換を行い交流を図ったもの、「家庭にやさしい懇親会」という朝活動を実施し、子育て世代に配慮し始業時間前に書庫整理などを相談しながら行ったり、交流を図ったりしたもの。

課内で横のつながりが強まり、様々な相談がし合えるようになってきていると思われる。

### ■ポスト課長を対象としたコーチング研修〔太白区〕

⇒ 職員意識調査の結果を踏まえ、職員が自己肯定感を感じ、やりがいを持てる職場づくりに向け、ポスト課長を対象に、外部講師を招いてコーチング研修を実施した。簡単なテストを通して自分の思い込み等の傾向を知った上で、「聴く力」をアップする方法を探るとともに、日頃から部下を観察し何か向上が見えた機会をとらえて「承認」をし、適切な声掛けをする具体的な方法の習得を図った。

### ■あずだす令 秋保の将来を考える会〔秋保総合支所〕

⇒ 秋保地区の将来像を職員一人ひとりが考えコミュニケーション確保を図っていくため、秋保の方言で「案を出す、考えを伝える」という意味の「あずだす」を冠し、毎年4月には秋保地区のことを知る、地元の方々と話をする、という取り組みや、互いの課の業務概要も共有しお客様を案内できるようにしながら、意見交換を行い住民サービスの向上につなげる取り組みを進めている。

課を越えて横のつながりが深まり、さらに風通しの良い職場環境となっていくことを期待している。

### ◎今後の課題（主な意見）

- ・風通しが良い職場作り上げるには、所属職員が当該組織における自分が担当している業務の意味や役割を把握して業務を行うことと、職員が一定程度、職場（課や部）の全体的な業務の体系を理解したうえで、気兼ねなく意見交換できる風土が必要と考えており、その旗振り役としての所属長の役割は大きいと感じる。一方で所属長のみでの取り組みにも限界があることから、局次長がこれらの取り組みを効果的に進められるよう支援していくことが重要と考える。
- ・「風通し～」の本質を考えると、リーダー（上の立場の者）ではなく、若い方の所感で効果を検証することも必要と感じた。また、取り組みを継続していくこと、しかし、その取り組みが定型化しないことが大切ではないかと感じた。
- ・窓口等で市民の役に立って嬉しい、誇らしいという気持ちをやりがいにつなげる取り組み。

- ・研修会の内容として、実際の事案や映像を使うことで参加者がより関心を持ち理解も深まると感じる。コンプライアンスに関する取り組みは成果が見えにくいため、マンネリにならないよう工夫しながら長期的な視点を持って進めていく必要がある。
- ・市役所の各職場の良いストーリー（市民からの感謝、チームワークによる成功など）、職員が楽しみながらコンプライアンスに取り組むことができる工夫、職員が相互に認め合い・讃え合い・高め合う取り組みについて、情報共有できると大変参考になる。
- ・総務局発行のコンプラ通信は職員全員に回覧しているものの、当局の現場職員（バス運転手・駅務員・地下鉄運転士等）の業務内容と合致しない部分があることから、現場職員に特に気を付けてもらいたい内容を改めて記載し発行している独自通信である。現場の職員が興味を持って読んでくれ、自分のこととして考えてもらえる内容となるよう、引き続き工夫を凝らしていく必要がある。