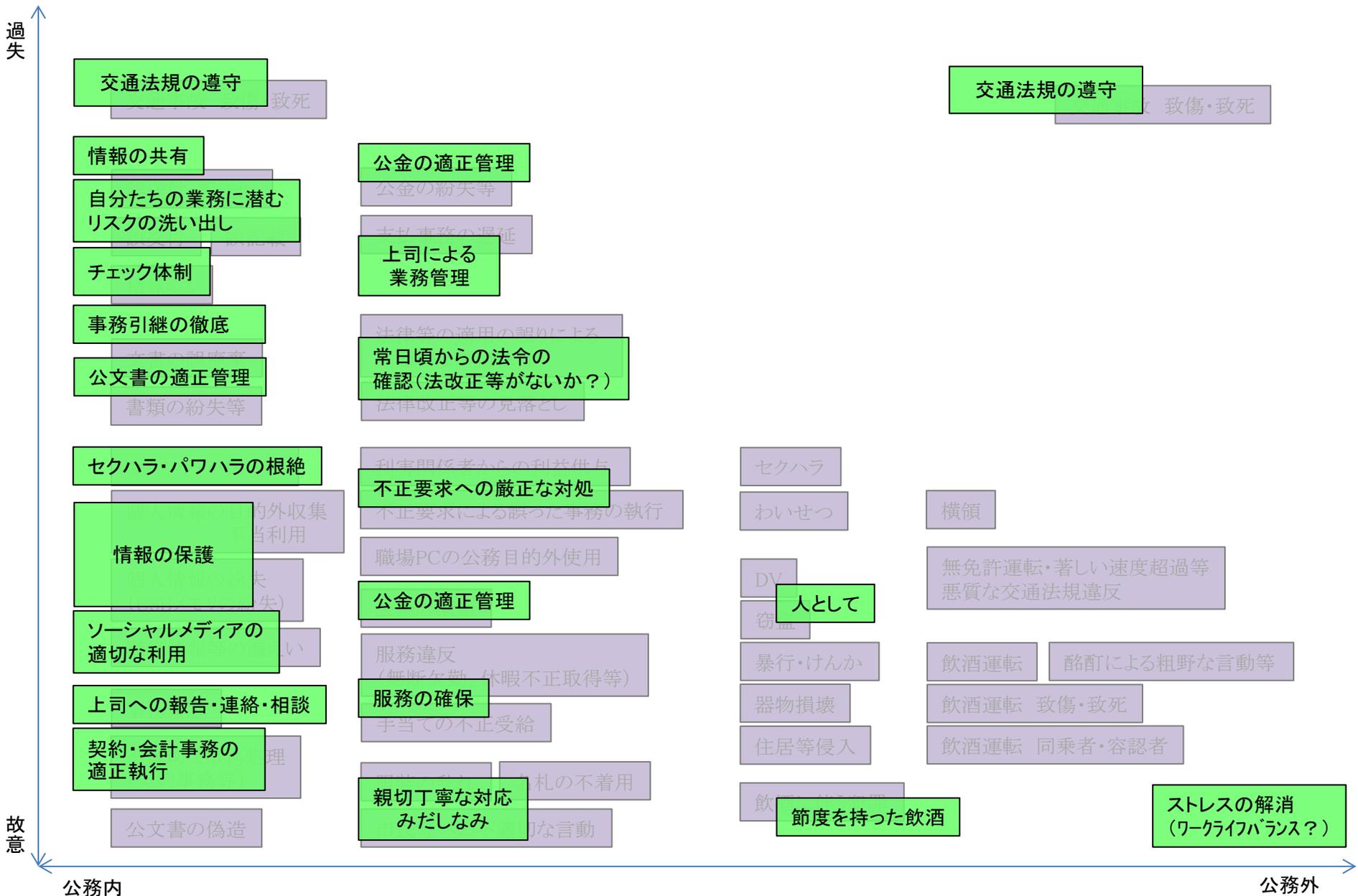
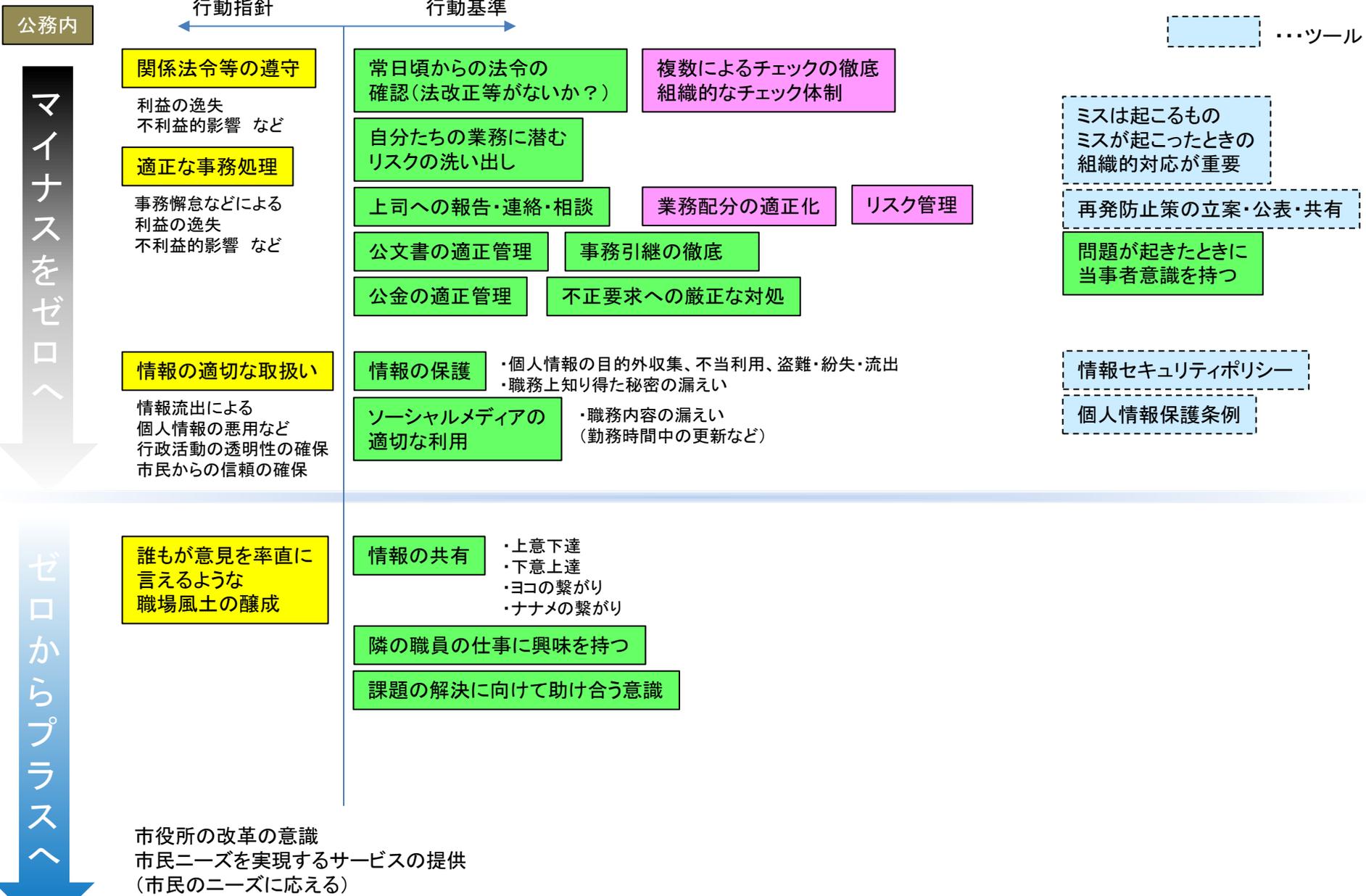


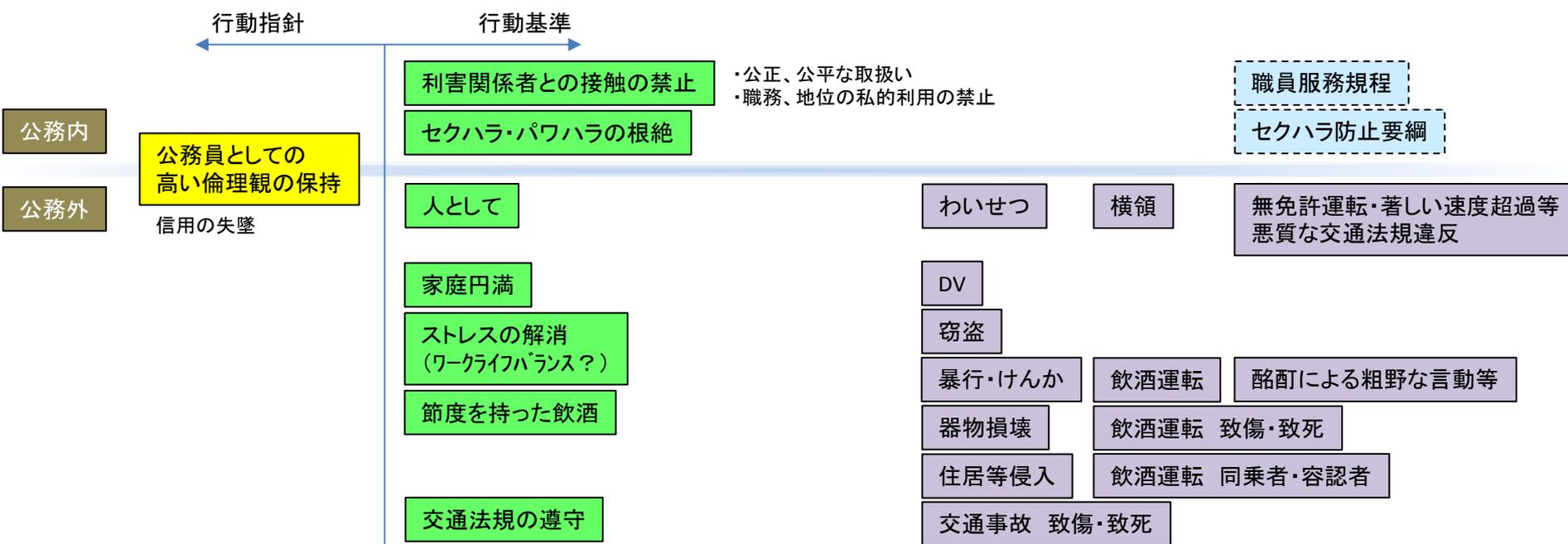
事件・事故・ミスを防ぐために



骨子の体系図 (市民が満足するサービスはどのようにして実現できるのか? ①)



骨子の体系図 (市民が満足するサービスはどのようにして実現できるのか？②)



骨子の体系化

行動指針

行動基準

1. わたしたちは、法令等を遵守し、正確かつ誠実、公正に職務を遂行します。

2. わたしたちは、適正な事務の執行に努めます。

3. わたしたちは、信頼される市民対応に努めます。

4. わたしたちは、公務内外にわたり、公務員としての高い倫理観を持って行動します。

5. わたしたちは、タテ・ヨコ・ナナメの繋がりを大切にし、風通しのよい、活力ある職場をつくりまします。

- ①常日頃からの法令の確認(法改正等がないか?)
- ②サービスの確保
- ③不正要求への厳正な対処

- ①上司への報告・連絡・相談
- ①事務引継の徹底
- ②公文書の適正管理
- ②契約・会計事務の適正執行
- 公金の適正管理

- ①親切・丁寧な対応(接遇)
- ②身だしなみ
- ②名札の着用

- ①利害関係者との接触の禁止
 - ・公正、公平な取扱い
 - ・職務、地位の私的利用の禁止
- ②セクハラ・パワハラの根絶

- ①情報の共有
 - ・上意下達
 - ・下意上達
 - ・ヨコの繋がりがり
 - ・ナナメの繋がりがり
- ②課題の解決に向けて助け合う意識
- 隣の職員の仕事に興味を持つ

- ③情報の保護
 - ・個人情報の目的外収集、不当利用、盗難・紛失・流出
 - ・職務上知り得た秘密の漏えい
 - ③ソーシャルメディアの適切な利用
 - ・職務内容の漏えい(勤務時間中の更新など)
- 情報セキュリティポリシー
個人情報保護条例

- ③交通法規の遵守
- 家庭円満
 - ストレスの解消(ワークライフバランス?)
- 人として
 - 節度を持った飲酒

- ④自分たちの業務に潜むリスクの洗い出し・管理
- ④複数によるチェックの徹底
組織的なチェック体制
- リスクチェックシート
- 業務配分の適正化

ミスは起こるもの
ミスが起こったときの
組織的対応が重要

事故発生時の対応マニュアル
再発防止策の立案・公表・共有

- ④問題が起きたときに
当事者意識を持つ
(他山の石)

- 内部通報
- 職員サービス規程
- 公務員倫理・サービス
チェックシート

- 職員サービス規程
- 公務員倫理研修
- セクハラ防止要綱

- ③カイゼンアイデア
- 窓口アンケート