

# 仙台市

# コンプライアンス行動規範集

(骨子素案)

平成27年 月



## 目次

1. はじめに . . . . .
2. 仙台市コンプライアンス行動理念 . . . . .
3. 仙台市コンプライアンス行動指針 . . . . .
4. 職員としての基本的心構え（行動基準） . . . . .
5. 実践プログラム . . . . .
6. 関連資料 . . . . .



# 1. はじめに

本市では、平成 26 年 12 月の衆議院議員選挙等において、法令違反という重大な事案が発生しました。このことにより、本市は市民の皆様の信頼を大きく損ねる形となりました。この事案に限らず本市においては、たびたび不祥事が発生しており、そのたびに市民の信頼を損ねる事態となっております。

.....  
.....  
.....

.....  
..... **コンプライアンス行動規範作成の経緯について記載.** .....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 2. 仙台市コンプライアンス行動理念

### (1) コンプライアンスとは

- ・ コンプライアンスは一般的に「法令遵守」と訳される
- ・ 日本で議論されるときには単に法令だけでなく、組織内の行動規範や社会的倫理も含むものと解される
- ・ 欧米の議論では、完全性や誠実性といった意味を持つインテグリティ (integrity) という言葉が用いられる
- ・ コンプライアンスとは「法令等の遵守はもとより、誠実さを持って職務に当たること」
- ・ それが「顧客からの信頼を得ることに繋がり、ひいては企業価値の向上に繋がる」
- ・ 行政の活動も住民の信頼の上に立っている。
- ・ 法令等の遵守はもとより、誠実さを持って業務を遂行することが必要

### (2) 仙台市コンプライアンス行動理念（経営理念的なもの）

- ・ 行政の活動には、まずは法令の遵守が求められる
- ・ 業務に正確性を期し、誠実さを持って公正に遂行するということが大変重要
- ・ コストの観点からスピードを求めることも重要ではあるが、上記を第一に考える必要あり
- ・ 全体の奉仕者として誠実かつ公正に職務を執行することが求められる
- ・ 全体の奉仕者→市役所で言えば「市民のために」行っていること
- ・ 業務を行う上で判断に迷ったら「すべては市民のために」という言葉に立ち返るべき

### 3. 仙台市コンプライアンス行動指針

コンプライアンス行動理念をもとに、以下の5つを仙台市コンプライアンス行動指針として掲げ、わたしたち仙台市職員は、この指針に沿って行動してまいります。

一. 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。

二. わたしたちは、適正な事務の執行に努めます。

三. わたしたちは、信頼される市民対応に努めます。

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

五. 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す。

5つくらいの行動指針を基とした、それにぶら下がる行動基準を記載  
また、関連した法、ルールを掲載

## 4. 職員としての基本的心構え（行動基準）

一、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。

### ① 常日頃からの法令等の確認の徹底

- ・ わたしたちは、法令等に基づいて業務を行うことが基本
- ・ 根拠となる法令をよく確認する必要がある
- ・ 前例にとらわれず、常に法令や規程等に立ち返ることが正確な事務執行に繋がる
- ・ 法改正に敏感であることも重要
- ・ 法改正を見落とすことで、市民の皆様の利益の逸失や不利益的影響を与える恐れがある

#### 【個々人の努め】（「〇〇すべき、〇〇してはならない」

- ・ 前例にとらわれず、常に法令や規程等に立ち返り業務を進める
- ・ 法改正について常日頃から情報収集をする

<関係法令・関連資料等>

関連する法律。ルール等を記載

#### 【上司の努め】（「〇〇すべき、〇〇してはならない」

- ・ 組織としてのチェック
- ・ 法改正の動きなどにも常にアンテナを張っておく

#### 【個々人の取り組み】（「個々人の努めを実現するために取り組むべきことを記載」）

・

#### 【組織での取り組み】（「上司や組織の努めを実現するために取り組むべきことを記載」）

- ・ 自分たちの業務に関係する法令等に関し勉強会を行うことで情報共有を図る



## ② 適切なサービスの確保

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ 仙台市職員には様々なサービスが課せられている
- ・ ルールを確認し、ルールに従い、正しく手続きを行う必要あり
- ・ 無断欠勤や休暇の不正取得は懲戒の対象となる

#### <関係法令・関連資料等>

地方公務員法 第30条（サービスの根本基準）、第31条（サービスの宣誓）  
職員サービス規程

### 【上司の努め】

- ・ 所属長は関係法令等を確認の上、正しい手続きによりサービスが確保されているか、常に確認しなければならない

### 【個々人の取り組み】

- ・ 公務員倫理・サービスチェックシートによるセルフチェック

### 【組織での取り組み】

- ・ 所属長による課員への指導等

#### <サービスに関する懲戒処分の事例①>

処分日：●年●月●日 職位：○○職 処分内容：懲戒処分

事案の概要：

当該項目に関する本市の懲戒処分事例を紹介

### ③ 不正要求への厳正な対処

- ・ 職員は公正に職務を遂行するという立場から、不正要求に応じてはいけない

#### 【個々人の努め】

- ・ 不正要求に対しては、組織で対応することが重要
- ・ 不正要求があった場合には速やかに所属長に報告を
- ・ 利害関係者との接触も原則禁止

#### <関係法令・関連資料等>

仙台市暴力団排除条例

仙台市職員倫理規程 第4条（利害関係者との接触）

第5条（利害関係者の不正な要求に対する措置）

#### 【上司の努め】

- ・ 服務管理者等と協議の上、厳正に対処する

### ④ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....  
.....

#### 【個々人の努め】

#### 【上司の努め】

#### 【個々人の取り組み】

#### 【組織での取り組み】

#### <関係法令・関連資料等>

## 【公正な職務の遂行に向けて（仙台市職員公益通報制度）】

1. 公益通報制度とは
2. どんな人が通報できるのか
3. どんな行為が通報できるのか
4. 通報先は

公益通報制度の概要について紹介

二. わたしたちは、適正な事務の執行に努めます。

## ① 適正な事務執行

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ 自身の業務の優先順位づけ
- ・ スケジュール管理
- ・ 上司への報告・連絡・相談の徹底
- ・ 自身の業務に関するマニュアルの作成
- ・ 後任者への事務の引き継ぎの徹底

<関係法令・関連資料等>  
職員服務規程

### 【上司の努め】

- ・ 職場ミーティングなどにより、課員の業務の進捗状況を把握
- ・ マニュアル作成の促進と後任者への事務引継の徹底

### 【個々人の取り組み】

### 【組織での取り組み】

## ② 公文書の適正な管理/契約事務の適正な執行

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ 公文書は適切な管理が必要
- ・ ルールに則った契約事務の執行

<p>&lt;関係法令・関連資料等&gt; 地方自治法 行政文書取扱規程、文書事務の手引 仙台市契約規則、契約事務の手引</p>
--

### 【上司の努め】

- ・ 決裁権者によるチェック

### 【個々人の取り組み】

- ・ 事務系実務基礎講座の受講

### 【組織での取り組み】

・

### ③ 適切な情報管理

.....  
.....

#### 【個々人の努め】

- ・ 個人情報の目的外収集、不当利用の禁止
- ・ 個人のUSBメモリの持ち込み禁止
- ・ ソーシャルメディアの適正な活用

＜関係法令・関連資料等＞  
個人情報保護法、仙台市個人情報保護条例  
仙台市行政情報セキュリティポリシー

#### 【上司の努め】

- ・ 各課に配給されているUSBメモリの使用の徹底

＜適切な情報管理に関する懲戒処分の事例①＞  
処分日：●年●月●日 職位：○○職 処分内容：懲戒処分  
事案の概要：  
  
当該項目に関係する本市の懲戒処分事例を紹介

#### ④ 自分たちの業務に潜むリスクの洗い出し・チェック体制の構築

.....  
.....

##### 【個々人の努め】

- ・ ミスが起きてしまいそうなポイントの把握

##### 【上司の努め】

- ・ リスクの共有
- ・ 他部署、他組織で起こってしまったを生かす

<関係法令・関連資料等> リスクチェックシートによるリスクマネジメント
--

##### 【個々人の取り組み】

- ・ 同僚にチェックしてもらうなど、ダブルチェックの励行

##### 【組織での取り組み】

- ・ 潜在的リスクに関する情報共有
- ・ 上司によるチェック
- ・ 事務ミス等の事例の研究と行動

#### ⑤ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....  
.....

##### 【個々人の努め】

##### 【上司の努め】

##### 【個々人の取り組み】

##### 【組織での取り組み】

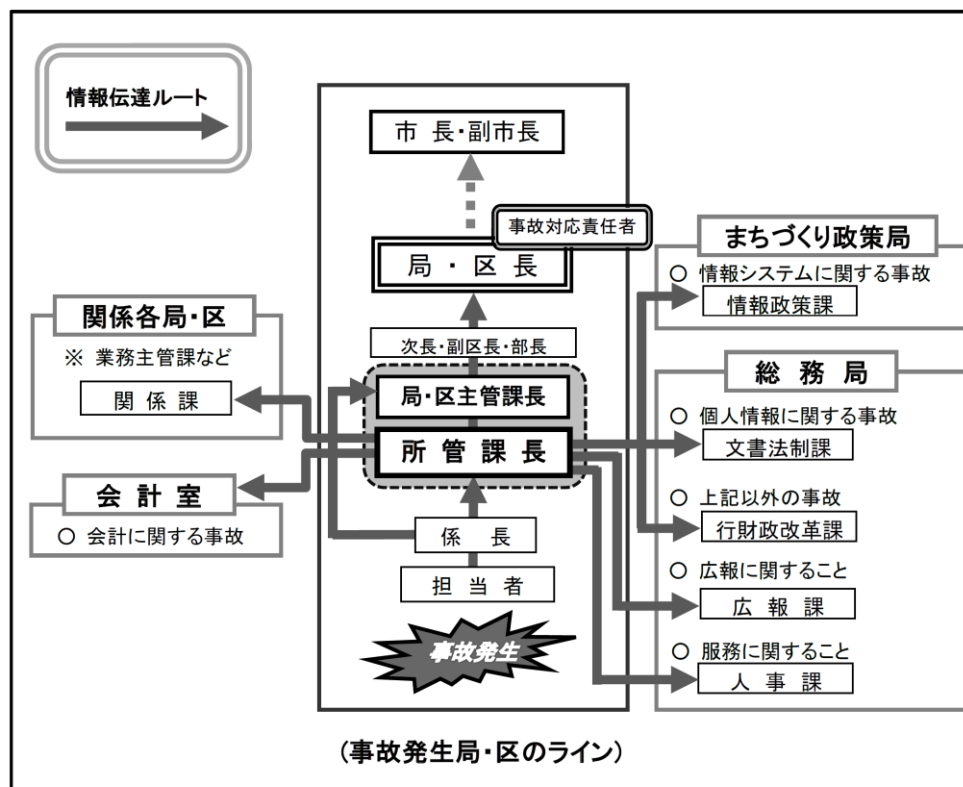
<関係法令・関連資料等>
--------------

## ミスが起こってしまったら...

- ・ どれだけ気を付けていても、ミスは起こってしまう
- ・ 自分でなんとかできると思い込まず、上司に報告する
- ・ ミスが起こってしまった場合には、組織としての対応が必要

### 事故(不適正な事務処理)発生時の情報伝達 ルート

(H26. 9. 1 改正)



- タテの報告ルート
- ① 係長は、事故発生について、直ちに所管課長と局・区主管課長に報告すること。
  - ② 所管課長と局・区主管課長は、事故の第一報を速やかに局・区長まで上げること。
  - ③ 局・区長は、事故対応責任者として、事故処理の指揮監督にあたること。
  - ④ 局・区長は、事故の重大性等を勘案し、市長・副市長に報告し、その指示を受けること。
  - ⑤ 局・区主管課長は、所管課長による報告が遺漏なく行われるよう確認を徹底するとともに、局・区長の指揮監督のもと、所管課長による事故処理対応の支援を行うこと。
- ヨコの報告ルート
- ⑥ 所管課長は、広報課に報告し、市民広報の有無、内容等について協議すること。
  - ⑦ 所管課長は、業務主管課など関係課に報告するとともに、市民広報を実施する場合には、発表内容等について関係課と事前に調整すること。
  - ⑧ 所管課長は、事故が個人情報に関するものである場合は文書法制課に、情報システムに関するものである場合は情報政策課に、それ以外の場合は行財政改革課に報告すること。
  - ⑨ 所管課長は、事故が会計に関するものである場合は会計室に報告すること。
  - ⑩ 所管課長は、事故が職員のサービスに関するものである場合は人事課に報告すること。

※事故の第一報は、正確性よりも迅速性を優先すること。

※委託業務にあっては、事故発生時の迅速な報告について、委託業者を指導すること。



三. わたしたちは、信頼される市民対応に努めます。

## ① 親切な対応

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ あいさつを大切に
- ・ 親切な対応を第一に
- ・ 率先して窓口や電話の対応を行う

## ② 身だしなみ

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ TPOに合わせた服装を選ぶ
- ・ 清潔感を保つ
- ・ 名札をつける

### 【上司の努め】

- ・ 接遇チェックシートを活用
- ・ 部下職員の指導

<関係法令・関連資料等>

接遇基本マニュアル、接遇マニュアル、接遇チェックシート

四. 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。

### ① 利害関係者との接触の禁止

.....  
.....

#### 【個々人の努め】

- ・ 利害関係者との間で会食や遊戯、旅行、金銭、物品等の贈与等を受けてはならない
- ・ 適正な対価を支払う会食であっても、サービス管理者への届出が必要

<関係法令・関連資料等>

仙台市職員倫理規程 第4条

#### 【上司の努め】

- ・ サービス管理者が責任を持ってモニタリングを行う

<倫理規定に関する懲戒処分の事例>

処分日：●年●月●日 職位：○○職 処分内容：懲戒処分

事案の概要：

当該項目に関する本市の懲戒処分事例を紹介

## ② セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの根絶

- ・ セクハラ、パワハラは被害者だけでなく、周囲の人にも影響を与え、職場環境を損ねるため、行ってはならない。

<関係法令・関連資料等>

仙台市職員のセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱

## ③ 交通法規の遵守

- ・ 我々は法令の遵守を率先すべき公務員として、公務内外を問わず、交通法規を遵守し、安全運転の意識を高く持つ

<関係法令・関連資料等>

道路交通法

仙台市庁用自動車管理規程

## ④ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....  
.....

【個々人の努め】

【上司の努め】

【個々人の取り組み】

【組織での取り組み】

<関係法令・関連資料等>

五. 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 情報の共有

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ 意見交換を積極的に行い、職員同士のつながりを深める

### 【上司の努め】

- ・ 職場でのミーティングや一般職と管理職が会話をする機会を積極的に作り、誰もが意見を言うことのできる職場風土の醸成に努めましょう。

## ② 課題の解決に向けて助け合う意識の醸成

.....  
.....

### 【個々人の努め】

- ・ 隣の人の仕事に関心を持つ
- ・ 課内、他部署との協力関係の構築

### 【上司の努め】

- ・ 常日頃から職員同士でのコミュニケーションを図るための環境整備
- ・ 難しい課題には組織で対応

### ③ あくなきカイゼン

.....  
.....

#### 【個々人の努め】

- ・ 常に「なぜそうしているのか？」を考えながら業務を行う
- ・ 必要に応じて業務の改善を図る

#### 【上司の努め】

- ・ 職場ミーティングなどで、職場環境・業務の改善について考え、行動する

<関係法令・関連資料等>

窓口サービスアンケート調査  
カイゼンアイデア育成制度  
業務改善実績表彰制度

### ⑤ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....  
.....

#### 【個々人の努め】

#### 【上司の努め】

#### 【個々人の取り組み】

#### 【組織での取り組み】

<関係法令・関連資料等>

## 5. 実践プログラム

- ① コンプライアンスに関する個々人への意識付け
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- ② 組織としてコンプライアンス意識を醸成していくための仕組み
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- ③ コンプライアンス意識を根付かせるためのモニタリング活動

懲罰指針等重要な規程等を関連資料として掲載

## 6. 関連資料







総務局人材育成部  
コンプライアンス推進担当