

平成28年度
仙台市コンプライアンスアクションプラン
～平成28年度コンプライアンス推進施策～

(案)



施策体系

コンプライアンス推進計画に基づき、コンプライアンスを推進していくために平成28年度に取り組む主な施策を以下のとおりとする。

【施策体系】

(1) 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。

施策 1 市民応対等に関する研修の実施

施策 2 「市民の声」制度の運用

施策 3 窓口サービスアンケートの実施

(2) 私は、法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動します。

施策 4 法令等の遵守に関する研修の実施

施策 5 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施

施策 6 適正事務の執行に係る各種調査等の実施

施策 7 仙台市職員相談・通報窓口の運用

施策 8 ハラスメント対策

施策 9 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

(3) 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。

施策 10 仕事の正確性や業務の改善に資する研修の実施

施策 11 リスクマネジメントの運用

施策 12 業務改善制度の運用

(4) 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。

施策 13 チーム力を高めるための研修の実施

施策 14 職場ミーティング等の励行

施策 15 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施

(5) コンプライアンス全般に関わる施策

施策 16 コンプライアンス推進に係る役職者への研修の実施

施策 17 定期通信の発行

※ これらの施策を推進していくための体制や仕組み、点検・評価については、18ページ以降に掲載しております。

重点項目

平成27年度に実施した職員意識調査の結果を受けて、課題が見られた事項の改善を図るため、以下の考え方により、**重点項目**を設定する。(職員意識調査の結果については、23ページ以降の「コンプライアンス推進に係る職員意識調査報告書【概要版】」を参照)

■調査結果から見える課題等

(1) 実践行動の達成度

実践行動の達成度については、次の項目において、相対的に達成度が低いという課題が見られた。

- 分かりやすい言葉で十分な説明を行うこと (Q7)【実践行動 一】
- 漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事をする事 (Q9)【実践行動 二】
- 常に改善の意識を持って仕事に取り組むこと (Q13)【実践行動 三】
- 自分の仕事についての情報共有 (Q14)【実践行動 四】
- 職場で困っている人がいたら、助けたりアドバイスをすること (Q15)【実践行動 四】

(2) 組織風土

組織風土については、特に次のような課題が見られた。

- 部署間の連携不足
- 職場内での職員間のコミュニケーション不足

(3) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度

仙台市職員相談・通報窓口の認知度については、次のような課題が見られた。

- 正職員・再任用でも約2割、臨時職員・嘱託職員では約半数が、窓口を知らない

(4) 職階別、任用形態別の意識の違い

職階や任用形態によっては、次のような意識の違いが見られた。

- 多くの設問で、職階が上がるほど、個人の意識や組織風土が良いという意識が高い傾向が見られた一方、一部の設問では、係長職で組織風土が良いという意識が相対的に低いという結果が見られた
- 一部の設問で、任用形態による意識の違いが見られた

■課題等への対応の方向性

- ・実践行動の達成度において意識が低かった項目と、職員相談・通報窓口については、研修等を通じて、職員一人ひとりへの意識浸透や制度周知を図る。
- ・コミュニケーション不足の解消に向けて、職場でのミーティングやオフサイトミーティングの実施等を積極的に行う。

[各課題等に対する具体の対応]

課題項目	対応内容
(1) 実践行動の達成度	・階層別研修や職場ミーティング等を通じた重点的な意識づけ ・表彰制度や業務改善制度の積極的運用による業務改善意識の浸透 ・職場内における協力体制の推進
(2) 組織風土	・職場ミーティング等を通じた情報共有や意見交換の実施 ・オフサイトミーティング等を通じた風通しの良い組織づくり
(3) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度	・庁内 LAN 掲示板やコンプラ通信、役職者を通じた全職員への周知 ・臨時職員・嘱託職員に対する任用時、研修時等における周知
(4) 職階別、任用形態別の意識の違い	・階層別研修における重点的な意識づけ ・eラーニング等による全職員向け研修の実施

上記の対応に関連する以下の施策を平成 28 年度の重点項目として設定し、これらの施策の実施を通じて、各課題等への対応を図る。

施策 4 法令等の遵守に関する研修の実施

■公務員倫理・コンプライアンス研修

■eラーニングによる公務員倫理・コンプライアンス研修

施策 12 業務改善制度の運用

施策 14 職場ミーティング等の励行

施策 15 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施

各施策の内容

(1) 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。

施策 1 市民応対等に関する研修の実施

新規採用時や希望者等を対象に、応対の基本やコミュニケーションスキル、クレーム対応といった、市民応対等に関する各種の研修を実施する。

■ 接遇マナーレベルアップセミナー

内 容：接遇の基本について学ぶ研修を実施する。

対 象：新規採用職員

実施時期：4月（新規採用職員研修（前期）実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ ワンランク上の市民応対と仕事の進め方講座

内 容：効率的な仕事の進め方や電話応対の基本等、ワンランク上の市民応対について学ぶ研修を実施する。

対 象：新規採用職員

実施時期：12月（新規採用職員研修（後期）実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 自己表現力養成講座

内 容：表現の基本を身につけ、人間関係をスムーズにし、心を豊かにするコミュニケーション等について学ぶ研修を実施する。

対 象：採用3年目の職員

実施時期：10月～11月（採用3年目研修実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 区ビジネスマナー研修

内 容：接遇やクレーム対応等のコミュニケーションスキルを身に付けるための研修を実施する。

対 象：区役所に勤務する職員のうち希望者

実施時期：各区希望時

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 民間企業体験研修

内 容：百貨店、ホテル、旅館等での体験を通し、接遇の知識、心構えや技術を学ぶとともに、民間企業の仕事に対する姿勢や効率的な仕事の進め方、コスト意識について学ぶ研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：未定

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 信頼される市民対応術基本講座

内 容：クレーム対応の事例等をもとに、配慮ある言葉づかいや表現方法など、市民から信頼されるための対応術について学ぶ研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：6月・10月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 市民対応能力向上講座

内 容：クレームを起こさないための対応方法と、クレームが起きてしまった場合の対処について、ロールプレイングを通して実践的に学ぶ研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：12月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 障害者差別の解消を推進するための研修

内 容：障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に基づき、職員個々人が、障害及び障害者に対する理解を深めるとともに、事務事業における障害者への適切な対応等について学ぶための研修を実施する。

対 象：新規採用職員、ポスト課長就任者等を予定

実施時期：新規採用職員研修（前期）、ポスト課長就任者研修等実施時

[担当課] 総務局人材育成部人事課、健康福祉局健康福祉部障害企画課

施策 2 「市民の声」制度の運用

市民からの市政に対する提言や苦情等について、組織的にその内容を共有し、必要な検討や対応を行う。

■ 実施方法

- 市長への手紙やインターネットまたは要望・陳情書などにより市民から寄せられた市政に対する提言、要望、苦情を、「市民の声」として広聴担当課で受け付け、関係部局で内容を検討したうえで、必要に応じて対応や市民への回答を行う。
- 庁内の情報共有を図るため、「市民の声データベース」の活用や、月ごとの処理状況の庁内 LAN 掲示板への掲載を行う。

[担当課] 広聴担当課（市民局生活安全安心部広聴統計課、各区役所区民部区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課）

施策 3 窓口サービスアンケートの実施

職員の対応や案内表示等の改善を図るために、窓口サービスに関する市民アンケートを実施し、改善策を検討・実施する。

■ 実施方法

- 本庁舎や区役所庁舎、公所などに来庁した市民を対象として、あいさつや言葉づかい、身だしなみ、表示等のわかりやすさなどの項目について、アンケートを実施。
- アンケート結果を受けて、改善が必要な場合は、各課公所で改善策を検討・実施する。
- アンケート結果及び改善策について、市ホームページ等で公表する。

[担当課] 総務局総務部行財政改革課

(2) 私は、法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動します。

施策 4 法令等の遵守に関する研修の実施

公務員としての基本的なルールの確認、契約や会計、文書事務、情報セキュリティなど、法令等の遵守や適正な事務事業の遂行に関する研修を実施する。

■ 公務員倫理・コンプライアンス研修 **重点項目**

内 容：階層別研修において、地方公務員法等の公務員としての基本的なルールについて学び、コンプライアンス意識の浸透・徹底を図るための研修を実施する。

対 象：新規採用、採用2年目・3年目・5年目・7年目・主任昇任時・主任7年目・係長職昇任時・ポスト係長就任時・課長職昇任時・ポスト課長就任時の各職員及び再任用予定者

実施時期：各階層別研修実施時

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ eラーニングによる公務員倫理・コンプライアンス研修 **重点項目**

内 容：コンプライアンスの趣旨や公務員としての基本的なルールについて学び、コンプライアンス意識の浸透・徹底を図るために、eラーニング教材を作成し、研修を実施する。なお、eラーニングを受講できる環境にない職員に対応した教材も同様に作成する。

対 象：階層別研修、役職者研修等の集合研修に該当しない職員及び臨時職員・嘱託職員のほか、受講を希望する職員

実施時期：通年

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

■ 事務系実務基礎講座

内 容：「会計事務」「契約事務」「文書事務」「条例・規則の作り方」「個人情報保護と情報公開」「予算・決算」といった、業務遂行上、基本となる事務分野について、その事務の概要を把握するとともに、実務上必要となる知識を身に付けるための研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：6月～8月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 情報セキュリティ研修

内 容：情報セキュリティに関する職員の意識や知識の向上を図るため、情報セキュリティポリシーや各課公所における情報セキュリティ対策の状況等に関する解説に加え、情報セキュリティ対策の実践演習等も取り入れた研修を実施する。

対象	実施時期	対象	実施時期
局区情報管理者	5月	一般職員	6月～10月
情報管理者	6月～9月		

[担当課] まちづくり政策局情報政策部情報政策課

■ 契約・会計事務実務研修

内 容：契約・会計事務を適正かつ円滑に執行できる職員を育成するため、契約・会計事務の基礎知識に係る研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者（契約・会計事務初任者）

実施時期：5月

[担当課] 財政局財政部契約課・会計室会計課

■ 不当要求行為等対応講習会

内 容：不当要求行為に対しての具体的な対処方法を習得するため、宮城県警察本部暴力団対策課職員等による講義を行う。また、各職場からの個別の依頼があった場合には、上記内容の講習やロールプレイング・護身術等の実技講習を行う。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：8月（全体講習会）、依頼に応じ随時（個別講習会）

[担当課] 市民局生活安全安心部市民生活課

■ 債権管理基本方針等に関する周知と研修会

内 容：市有債権について、法令等に基づいた適正な管理を推進するため、市有債権全般を対象とした基本方針や債権回収の標準的な事務手続きをまとめたマニュアルについての周知を図るとともに、研修会を開催する。

対 象：全職員

実施時期：通年

[担当課] 財政局納税部収納管理課

■ DV被害者等の情報の保護に関する研修

内 容：住民基本台帳の住所情報を参照して各種行政サービスを実施している担当課等を対象として、DV被害者等の情報の保護に関する研修を実施する。

対 象：関係各課の係長職

実施時期：未定

[担当課] 市民局協働まちづくり推進部男女共同参画課

■ 選挙時研修

内 容：選挙執行に際し、選挙事務に従事する職員に対して、事務内容の理解促進を図り、公平で正確な事務を進めるため、選挙事務説明会における投票録作成研修や、投票所設営後の投票事務従事者実地研修等を行う。

対 象：選挙事務従事者

実施時期：選挙執行時

[担当課] 選挙管理委員会事務局選挙管理課

■ 選挙事務意識向上研修

内 容：選挙事務従事への意識向上を図るため、投開票事務の概要や職員に求められる選挙事務への取り組み姿勢等について学ぶ研修を実施する。

対 象：新規採用職員、課長職昇任者

実施時期：新規採用職員研修（前期）、課長職昇任者研修実施時

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

施策 5 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施

適正な事務処理やサービス上のルール、交通法規の遵守や私生活における意識など、公務員としての基本に立ち返るためのセルフチェックを実施する。

■ 実施方法

- 所属長から公務員倫理やサービスに関するチェックシートを所属職員に配布し、全職員がセルフチェックをする。チェックを終了した職員はシートを所属長に提出し、確認を受ける。
- チェックしたシートを活用し、朝礼時に活用する又はミーティングを実施する等、職員間での振り返りの場を設ける。

■ 実施頻度

年1回以上（実施時期未定）

[担当課] 総務局人材育成部人事課

施策 6 適正事務の執行に係る各種調査等の実施

行政文書や情報セキュリティ、契約や会計に関する調査や監査等を通して、法令等を守って、事務が行われているかについて確認する。

■ 行政文書の誤廃棄防止等適正な文書管理の徹底

内 容：行政文書の適切な管理の促進及び行政文書の誤廃棄の予防の観点から、行政文書の管理のポイントについて周知するとともに、各課に「文書管理の確認報告書」の提出を求める。

[担当課] 総務局総務部文書法制課

■ 情報セキュリティ監査

内 容：庁内の重要な情報システムについてセキュリティ対策が適切かつ継続的に行われるよう、システム所管課での自己点検を毎年行うとともに、セキュリティ対策の実施状況について定期的に監査を行う。

[担当課] まちづくり政策局情報政策部情報政策課

■ 情報セキュリティ点検

内 容：情報資産を保有する各課公所におけるセキュリティ対策が適切かつ継続的に行われるよう、各課公所で自己点検を毎年行うとともに、セキュリティ対策の実施状況について、適宜訪問調査を行う。

[担当課] まちづくり政策局情報政策部情報政策課

■ 随意契約検査

内 容：各課で行った随意契約が地方自治法施行令に定める随意契約事由に該当しているかや、特命理由の確認など、随意契約が適切に実施されているか、対象局を抽出して、検査を実施する。

[担当課] 財政局財政部契約課

■ 会計に関する各種検査（調査）の実施

内 容：公金等管理意識の向上や不適正経理の発生防止のため、下記の各種調査を適宜実施する。

- 物品の出納保管及び管理事務に関する検査
- 現金出納員等の会計事務に関する検査
- 前渡資金に係る検査
- 金庫等管理状況調査
- 各種団体会計事務調査

[担当課] 会計室会計課・各区区民部税務会計課

施策 7 仙台市職員相談・通報窓口の運用

本市の事務事業に係る法令等違反や不当な行為（服務規律違反、事務の怠慢、ハラスメント）などについて、公益通報の窓口を設け、周知徹底を図るとともに、職員等からの相談や通報を受け付ける。

■ 公益通報の受付・調査の実施

- 常時通報を受け付け、受理した事案については調査を実施する。
※ 相談・通報の受付は、内部及び外部の通報窓口において行う。

■ 公益通報制度の職員等への周知

- 市職員による不正行為や職場における問題の隠ぺい等に対し、職場内での是正が困難である場合には、積極的に職員相談・通報窓口を活用するよう周知を図る。具体的には、庁内 LAN の掲示板での周知や、コンプライアンス推進員を通じての周知を図る。

■ 公益通報制度の運用状況の公表

- 公益通報制度の運用状況については、四半期ごとを目途に、通報件数や通報内容、対応について市ホームページでの公表を行う。

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

施策 8 ハラスメント対策

セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等、各種ハラスメントに対する理解を深めるための職員向け研修の実施、セクシュアル・ハラスメント対策のための相談員の配置や相談窓口の設置など、ハラスメント対策を実施する。

■ 職員向け研修の実施

- 階層別の公務員倫理・コンプライアンス研修等において、ハラスメントに対する理解を深めるための講義を実施する。

■ セクシュアル・ハラスメント苦情相談員の配置

- セクシュアル・ハラスメント防止策の一環として、各局区の主管課長及び総務局長の指名する者等に対して「セクシュアル・ハラスメント苦情相談員」を任命し、職員からの相談を受ける。
- 苦情相談員は相談者の話を整理・記録し、必要に応じ人事課へ報告を行う等、問題解決に向けた役割を担う。

■ セクシュアル・ハラスメント苦情相談員向け研修の実施

- 苦情相談員向けに、「セクシュアル・ハラスメント苦情相談員研修会」を年1回実施。人事課職員の他、「せんだい男女共同参画財団」より講師を招き、セクシュアル・ハラスメント相談に係る心構えやノウハウ等について講義を実施する。

■ セクシュアル・ハラスメントに関する外部相談窓口の設置

- 市内部では相談しづらい場合に対処するため、外部相談窓口（せんだい男女共同参画財団）を設けている。

■ 職員相談・通報窓口での受付

- 各種ハラスメントについては、**施策7** 仙台市職員相談・通報窓口においても、職員等からの相談・通報を受け付ける。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

施策 9 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

「職員の懲戒処分に関する指針」について周知を行うとともに、非違行為があった場合には、その内容についての周知を図る。

■ 職員の懲戒処分に関する指針の周知

- 懲戒処分に係る透明性を確保するとともに、非違行為の発生を抑止するため、職員の懲戒処分に関する指針を庁内 LAN へ掲載し、周知を図る。

■ 処分実施時の処分内容等の周知

- 綱紀粛正と再発の防止を図るために、職員による非違行為があった場合には、その内容等について職員への周知を図る。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

(3) 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。

施策10 仕事の正確性や業務の改善に資する研修の実施

業務の効率化や改善のための業務マニュアルの作成の手法、業務改善の必要性やその手法を学ぶための研修を実施する。

■ マニュアル作成講座

内 容：業務の効率化、改善を推進するため、業務の見える化に資するマニュアル整備を促進するとともに、自身及び組織の業務を体系的に見直し、「業務の標準化」、「業務改善」、「知識の伝承」につなげるため、マニュアルを作成するにあたっての基本的な事項と具体的な手法について学ぶ研修を実施する。

対 象：全職員のうち希望者

実施時期：10月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ 業務改善講座

内 容：業務改善能力の向上を図るために、業務改善の必要性、業務の質や効率性を高める業務改善手法について学ぶ研修を実施する。

対 象：採用5年目の職員

実施時期：7月（採用5年目研修実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

施策11 リスクマネジメントの運用

各業務において発生しうる事務処理ミスなどのリスクを想定し、リスクを想定したチェック体制の構築などの対策を行うために、リスクチェックシートを活用したリスクマネジメントシステムの運用や設計積算業務のミス防止に関する取り組みを進める。

■ リスクチェックシートを活用したリスクマネジメントシステムの運用

- 各所属において、市民への影響が特に大きいと思われるものに加え、各所属で特に必要な事項について、リスクを洗い出し、当該リスクを回避するための対策を検討し、各所属独自のリスクチェックシートを作成する。
- 各所属長は、作成したシートを活用し、適宜、対策の実施状況を確認するとともに、その効果を検証し、リスク項目や対策について見直しを行う。
- 各局区において適宜、実施状況の確認を行い、リスクマネジメントの着実な実施を図る。

[担当課] 総務局総務部行財政改革課

■ 設計積算業務のミス防止のための取り組み

- 「設計積算業務のミス防止のための具体的な取組み」に基づき、技術職員のスキルアップ、チェック体制の強化による正確性の確保、ミスが発生した場合の組織的かつ速やかな対応について、確実に取り組むよう庁内関係課あてに周知するとともに、ミス事例について情報共有を行い、注意喚起を図る。

[担当課] 都市整備局技術管理室

施策12 業務改善制度の運用 **重点項目**

職員が実施している業務改善の取組みについて、庁内で情報共有するとともに、優秀な取組みについて表彰を行う。

■ 実施方法

- 職員が実施している「より良い仕事をしていくための業務改善の取組み」を募集し、その内容を庁内で情報共有する。
- 優秀な取組みについては、市長等からの表彰を行う。

[担当課] 総務局総務部行財政改革課

(4) 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。

施策13 チーム力を高めるための研修の実施

組織の活性化やよりよい組織風土づくりに向けて、職場が一体となってチームとして仕事に取り組んでいくための手法について学ぶ研修を実施する。

■ チーム力向上研修

内 容：組織の一員として、組織目標の達成・組織の活性化に向けて、チームへの貢献、その係わり方・行動について学ぶ研修を実施する。

対 象：採用2年目の職員

実施時期：8月～9月（採用2年目研修実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

■ チームビルディング研修

内 容：組織の現状を分析し、組織のあるべき姿を考え、その創造に向けて職場が一体となってチームとして取り組んでいくための手法について学ぶ研修を実施する。

対 象：ポスト係長就任者

実施時期：未定（ポスト係長就任者研修実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

施策14 職場ミーティング等の励行 **重点項目**

各職場において、コンプライアンス推進員を中心として、コンプライアンス意識の浸透や職員同士の情報共有を図るために職場ミーティング等を実施する。

■ 実施方法

- コンプライアンス推進員を中心に、行動規範集を活用しながら、職場で起きた事例や自らの経験、他の組織で起きている不祥事事例に関する意見交換等を行うことで、コンプライアンス意識を浸透させるとともに、職員同士の情報共有などを図ることで、風通しのよい職場づくりを進めるために、職場でのミーティング等を行う。
- 実施頻度や実施手法は各職場の状況により、各所属で設定する。

施策15 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施 **重点項目**

各局区において、局区コンプライアンス責任者及び局区統括コンプライアンス推進員を中心としたオフサイトミーティングや職場訪問等を実施する。

■ 実施方法

- 実施方法は各局区に委ねるが、以下のような取り組みを想定する。
局区コンプライアンス責任者等幹部職員の職場訪問による所属職員への声掛けや業務についての助言、一般職員と幹部職員の懇談の場の設定など。

(5) コンプライアンス全般に関わる施策

施策16 コンプライアンス推進に係る役職者への研修の実施

コンプライアンス推進のために配置する各役職者向けに、それぞれの役割に応じた研修を実施する。

■ 局区コンプライアンス責任者研修

内 容：本市が目指すコンプライアンスを推進していくために、局区の管理者として果たすべき責務や心構え、部下職員への接し方等について確認を行う。

実施時期：4月

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

■ 局区統括コンプライアンス推進員研修

内 容：局区においてコンプライアンスを推進していく者として、コンプライアンスの現状についての最新情報を学ぶとともに、職員のコンプライアンス意識の向上や、風通しの良い職場づくりなどを、組織の中でどのように実践していくかについての考え方を学ぶための研修を実施する。

実施時期：4月

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

■ コンプライアンス推進員研修

内 容：各職場においてコンプライアンスを推進していく者として、コンプライアンスの現状についての最新情報を学ぶとともに、職員のコンプライアンス意識の向上などについて、職場での指導方法を習得するための研修を実施する。

実施時期：8月

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

施策 17 定期通信の発行

各所属においてコンプライアンス意識の啓発を促進し、職員個々人の意識向上を図っていくために、本市におけるコンプライアンス推進に関する施策の実施状況や注意すべき事例を掲載した通信を定期的に発行する。

■ 掲載内容

- ① 本市のコンプライアンス推進に関する施策の検討状況や実施状況について
- ② 各所属における取組事例の紹介
- ③ コンプライアンス推進にあたって注意すべき事例の紹介（他都市・民間等の事例も含む）
- ④ その他コンプライアンス推進のために必要な内容

■ 発行頻度

概ね1か月に1回程度

■ 周知方法

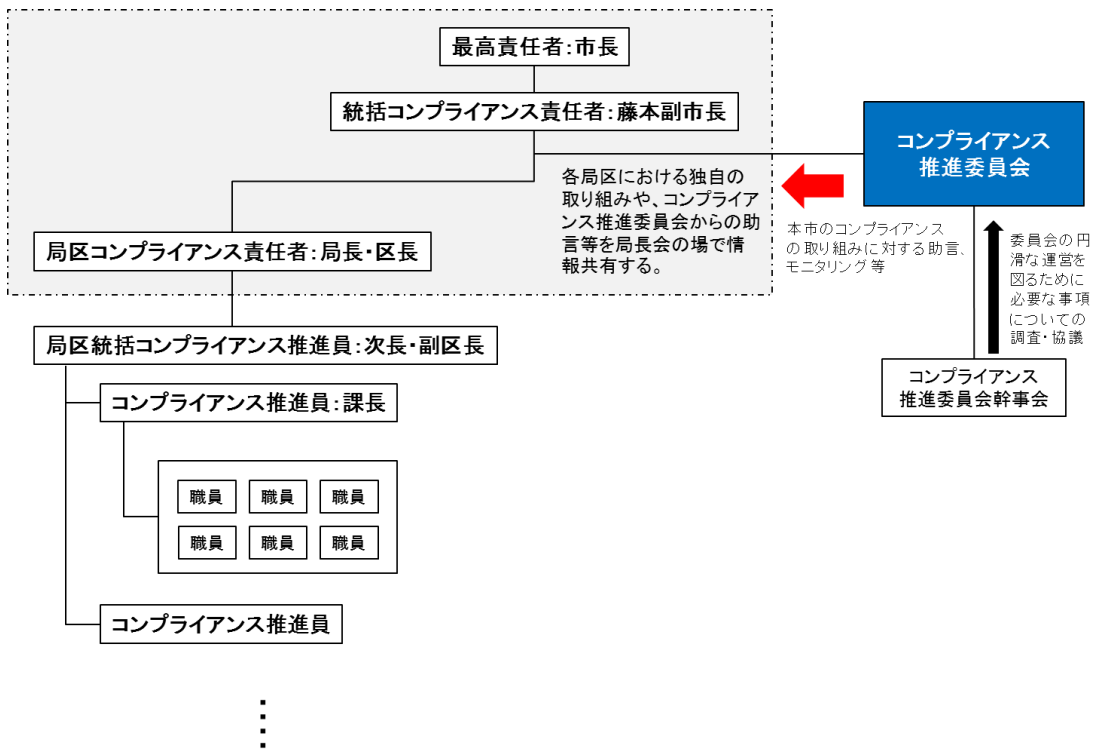
- 事務局より各所属にデータを送信。各所属において、印刷し、他の資料と一緒にせず、所属職員に単独で供覧する。
- 発行した通信は、バックナンバーも含め、庁内 LAN から見るできるように、データを格納する。

[担当課] 総務局人材育成部コンプライアンス推進担当

推進に向けて

(1) 推進体制

各種のコンプライアンスに関する施策を着実に展開していくために、庁内における推進体制を運用し、組織的なコンプライアンスの推進を図る。



【役職者・組織体の役割】

<p>■ 統括コンプライアンス責任者</p> <ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンスに関する全ての事務を掌握。
<p>■ 局区コンプライアンス責任者</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 局区における最高責任者として、コンプライアンス推進の総合調整を行う。 ● 統括コンプライアンス推進員との協同による風通しのよい職場づくり（オフサイトミーティングや職場訪問等）を行う。
<p>■ 局区統括コンプライアンス推進員</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 風通しの良い職場づくりを進めるためのオフサイトミーティングや職場訪問等の企画・実行。 ● コンプライアンス推進員との連絡調整やコンプライアンス推進員への指導・助言。 ● 統括コンプライアンス推進員連絡会（半期に1回程度開催予定）にて各局区における取り組み状況や職場における課題等についての情報共有。 ● その他、コンプライアンス意識の浸透・向上、風通しの良い職場づくりを進めるための局区独自の取り組み（研修会の実施等）についての企画検討・実施。

<p>■ コンプライアンス推進員</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 所属職員に対するコンプライアンス意識の啓発（朝礼・職場ミーティング等での行動規範集の浸透）・指導監督・助言。 ● 朝礼・職場ミーティング等の実施状況の局区コンプライアンス責任者への報告。
<p>■ コンプライアンス推進委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本市のコンプライアンスの取り組みに対する助言、モニタリング等の実施。
<p>■ コンプライアンス推進委員会幹事会</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 委員会資料の調製など、委員会の円滑な運営を図るために必要な事項についての調査・協議。

(2) **職員が意欲を持って仕事に取り組むための仕組みの運用**

職員一人ひとりが高い意欲を持って仕事に取り組んでいくことができるように、複線型の配置管理や庁内公募制度の継続的な実施、人事評価制度の見直しなどのほか、仙台市職員表彰規程の積極的な運用を進める。

■ **複線型の配置管理の運用**

特定の業務分野において、高い専門性を持つ職員を育成・配置するため、複線型の配置管理を行う。

- 税・福祉分野における複線型の配置管理の継続実施
- 他分野における複線型の配置管理の検討

■ **庁内公募制度の運用**

職員の意欲を適切に活用していくために庁内公募制度を運用する。

- 特定業務における庁内公募の継続実施
- 公募対象とする新たな業務分野等の検討

■ **人事評価制度の見直し**

地方公務員法改正に伴う人事評価制度の見直しを進める。

■ **仙台市職員表彰規程の積極運用**

仙台市職員表彰規程の見直しにより、表彰制度を積極的に活用し、職員のモチベーションを向上させることで、市民サービスの質の向上を図る。

(3) **点検・評価とその対応**

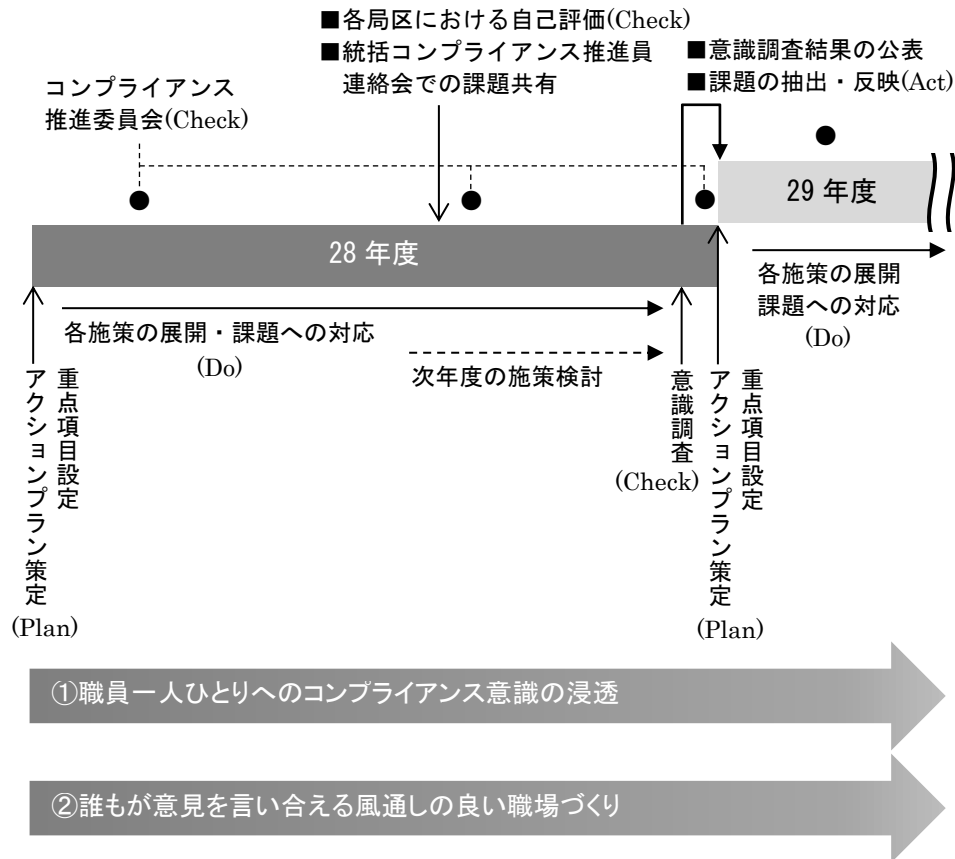
職員意識調査や推進委員会による施策の点検・評価を通し、施策の見直し、改善、新たな施策の展開を図る。

■ **職員意識調査による定点観測**

職員にコンプライアンスの意識が浸透しているか、また、風通しの良い組織風土へと組織が変化しているかを確認するため、定期的に職員への意識調査を実施する。

■ **施策の点検・評価と改善**

職員意識調査の分析結果や、各局区における自己評価、推進委員会による各取り組みの実施状況の点検、評価から、課題を抽出し、重点項目の設定、既存の取り組みの改善や新たな施策の実施など必要な見直しを行い、アクションプランに反映する。



各年度において策定 (Plan) するアクションプランに基づき、各施策を展開し、重点項目として設定した課題への対応を進める (Do)。

また、年度後半には、コンプライアンス意識の浸透状況や組織風土を把握するために職員意識調査を実施するとともに、各局区による自己評価やコンプライアンス推進委員会による点検・評価を行い (Check)、課題を抽出し、既存の取り組みの改善や新たな施策の実施など、必要な見直しを図り (Act)、次年度のアクションプランへ反映し、重点項目の設定を行う (Plan) という一連の PDCA サイクルにより、コンプライアンス推進計画の計画期間 (平成28年度から30年度) を通じた目標の達成に向けて取り組む。

【参考】研修一覧

(1) 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。【実践行動 一】

施策1 市民応対等に関する研修	
研修名	対象職員
接遇マナーレベルアップセミナー	新規採用職員
ワンランク上の市民応対と仕事の進め方講座	新規採用職員
自己表現力養成講座	採用3年目の職員
区ビジネスマナー研修	区役所に勤務する職員のうち希望者
民間企業体験研修	全職員のうち希望者
信頼される市民応対術基本講座	全職員のうち希望者
市民応対能力向上講座	全職員のうち希望者
障害者差別の解消を推進するための研修	新規採用職員、ポスト課長就任者等

(2) 私は、法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動します。【実践行動 二】

施策4 法令等の遵守に関する研修	
研修名	対象職員
公務員倫理・コンプライアンス研修	階層別研修、役職者研修、eラーニング等により、臨時職員、嘱託職員を含む、全職員が受講
eラーニングによる公務員倫理・コンプライアンス研修	
事務系実務基礎講座	全職員のうち希望者
情報セキュリティ研修	局区情報管理者 情報管理者 一般職員
契約・会計事務実務研修	全職員のうち希望者（契約・会計事務初任者）
不当要求行為等対応講習会	全職員のうち希望者
債権管理基本方針等に関する周知と研修会	全職員
DV被害者等の情報の保護に関する研修	関係各課の係長職
選挙時研修	選挙事務従事者
選挙事務意識向上研修	新規採用職員、課長職昇任者

(3) 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。【実践行動 三】

施策10 仕事の正確性や業務の改善に資する研修	
研修名	対象職員
マニュアル作成講座	全職員のうち希望者
業務改善講座	採用5年目の職員

(4) 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。【実践行動 四】

施策13 チーム力を高めるための研修	
研修名	対象職員
チーム力向上研修	採用2年目の職員
チームビルディング研修	ポスト係長就任者

(5) コンプライアンス全般に関わる施策

施策16 コンプライアンス推進に係る役職者への研修	
研修名	対象職員
局区コンプライアンス責任者研修	局区コンプライアンス責任者
局区統括コンプライアンス推進員研修	局区統括コンプライアンス推進員
コンプライアンス推進員研修	コンプライアンス推進員

P2「■調査結果から見える課題等」に示したとおり、【実践行動 一】から【実践行動 四】の全てで達成度が低い項目が見られました。アクションプランに掲げた各種研修はそれぞれの実践行動の向上に資する研修ですので、積極的に受講してください。

コンプライアンス推進に係る職員意識調査報告書【概要版】

1 調査の概要

目的

本市では、市民との強固な信頼関係の構築を目指して、平成27年度からコンプライアンス推進に取り組んできました。これまでの取り組みを通して、職員の意識や組織風土にどのような変化があったかを把握し、今後の取り組みにつなげていくために、職員意識調査を実施しました。〔調査期間：H27.12.21～H28.1.22〕

調査対象及び対象者数

全職員（再任用職員、臨時的任用職員及び非常勤嘱託職員を含む。アルバイトを除く。） 計 10,123 人
 ※消防局、教育局、交通局、市立病院の一部職員を除く。非常勤嘱託職員は月額で報酬を支払っている職員を対象とする。

回答数

有効回答数 7,080 件（有効回答率 69.9%）

2 調査結果

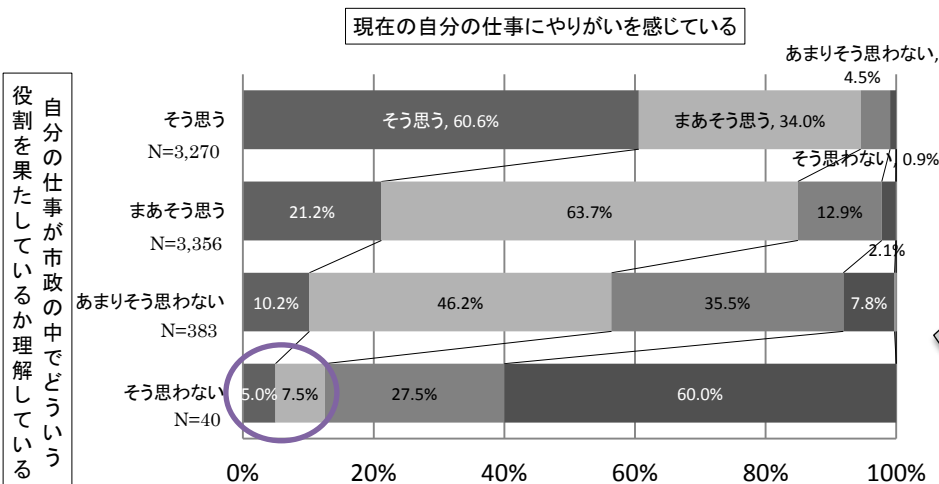
（1）仕事に対する個人の意識

★：1割以上の職員が「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答

Q1	現在の自分の仕事にやりがいを感じているか。	そう思う, 38.7%	まあそう思う, 48.6%	あまりそう思わない, 10.3%	★
Q2	仙台市職員として誇りを持って仕事に取り組んでいると思うか。	38.8%	51.1%	8.4%	1.4%
Q3	自分の仕事が市政の中でどういう役割を果たしているか理解しているか。	46.2%	47.4%	5.4%	0.6%

➤ 9割近くの職員が、「仕事にやりがいを感じている」「市職員として誇りを持って仕事に取り組んでいる」と考えていました。また、9割以上の職員が、「自分の仕事が市政の中でどういう役割を果たしているか理解している」と思っていました。

「Q3 役割理解度」と「Q1 やりがい」の関連性

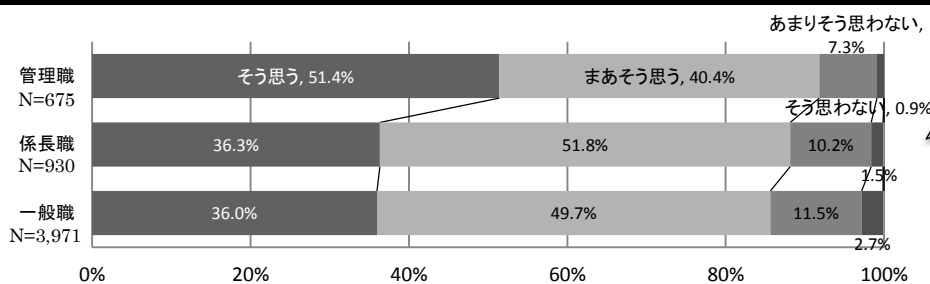


自分の仕事が市政の中でどのような役割を果たしているか理解している職員ほど、仕事にやりがいを感じている傾向がありました。
 （「役割理解度」と「市職員として誇りを持って仕事に取り組んでいる」でも、同様の傾向が見られました。）

役割を理解していない職員では、やりがいを感じている職員の割合は、約1割にとどまっています。

自分の仕事が市政の中でどのような役割を果たしているか理解することが、仕事に対するやりがいや、職員としての誇りを持つことにつながるものと考えられます。

「Q1 やりがい」に関する職階別（正職員・再任用のみ）の傾向



職階別では、職階が上がるほど、「そう思う」と回答する職員の割合が高くなる傾向がありました。

ほとんどの設問において、同様の傾向が見られました。

職階の違いによって、意識に違いがあるものと考えられます。

(2) コンプライアンス推進の達成度

◆ 取り組みへの意欲（Q4）、コンプライアンス意識の浸透（Q5）

Q4	コンプライアンスの推進について、組織で取り組んでいく必要があると思うか。	そう思う, 53.7%	まあそう思う, 39.0%	あまりそう思わない, 5.9%	そう思わない, 0.9%
Q5	日頃からコンプライアンスを意識しているか。	51.0%	44.4%	4.0%	0.3%

➤ 9割以上の職員が、「コンプライアンス推進に組織で取り組んでいく必要がある」、「日頃からコンプライアンスを意識している」と考えていました。

◆ 実践行動の達成度（Q6～15）

実践行動一	Q6	相手の立場に立って親身になって考えること	そう思う, 35.6%	まあそう思う, 59.3%	あまりそう思わない, 4.4%	そう思わない, 0.3%
	Q7	分かりやすい言葉で十分な説明を行うこと	23.1%	64.2%	11.5%	0.6%
	Q8	応対の際、マナーや服装などに気を配った行動	37.6%	58.1%	3.6%	0.2%
実践行動二	Q9	漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事をすること	24.2%	60.7%	13.8%	0.6%
	Q10	公平・公正に職務を遂行すること	42.8%	53.9%	2.3%	0.3%
	Q11	公務内外を問わず、高い倫理観を持って行動すること	26.2%	63.5%	9.0%	0.5%
実践行動三	Q12	法令等に基づいて、正確な仕事をすること	25.6%	67.2%	6.0%	0.4%
	Q13	常に改善の意識を持って仕事に取り組むこと	26.6%	58.1%	14.0%	0.6%
実践行動四	Q14	自分の仕事についての情報共有	23.7%	56.8%	16.6%	2.2%
	Q15	職場で困っている人がいたら、助けたりアドバイスすること	27.8%	59.6%	10.9%	1.1%

➤ (Q7、Q9、Q13、Q14、Q15) で1割以上の職員ができていないと思っており、達成度が相対的に低いという結果でした。

(3) 組織風土

Q16	自分の職場は、仕事に対する意欲が高いと思うか。	そう思う, 36.0%	まあそう思う, 49.9%	あまりそう思わない, 11.5%	★
Q17	自分の職場は、お互いに意見を言い合うことのできる職場か。	35.2%	47.4%	13.7%	★
Q18	自分の職場は、仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場か。	32.3%	48.4%	14.7%	★
Q19	上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思うか。	42.5%	49.1%	6.8%	
Q20	上司から適切に確認を受けていると思うか。	37.2%	48.8%	10.9%	★
Q21	上司の指示に疑問を感じた時に、質問したり意見を言うことのできるか。	39.2%	48.1%	9.9%	★
Q22	自分の職場は、関係部署との連携がうまくいっていると思うか。	19.9%	59.6%	16.3%	★
Q23	仮に自分がミスをした場合に、速やかに上司に報告できると思うか。	58.7%	37.8%	2.3%	
Q24	自分の職場は、ミスを防止する仕組みが整っていると思うか。	30.9%	54.0%	12.6%	★

★の設問で、1割以上の職員が「あまりそう思わない」または「そう思わない」と回答しており、とりわけ、次の設問において、その割合が高くなっていました。

(Q22) 約2割の職員が、「自分の職場は関係部署との連携がうまくいっている」と思っていないでした。

(Q17、Q18) 2割弱の職員が、「お互いに意見を言い合える職場である」「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場である」と思っていないでした。

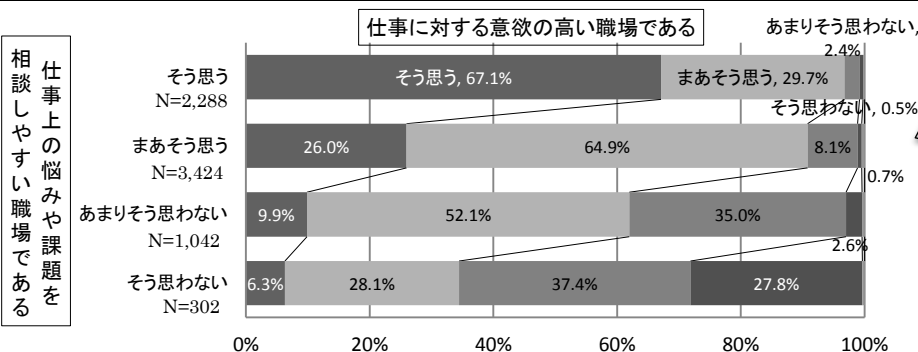
➤ 部署間の連携や、職場内での職員間のコミュニケーション面での課題が見られました。

任用形態別で見ると、(Q21) 臨時職員・嘱託職員では、「上司からの指示に疑問を感じた時に、質問したり意見を言うことができる」と思っている職員の割合が、正職員・再任用よりも低くなっていました。

職階別で見ると、(Q16、Q18、Q22、Q24) について、係長職では「そう思う」と回答した職員の割合が他の職階よりも低いという結果でした。

➤ 一部の設問において、任用形態による意識の違いが見られました。また、ほとんどの設問では、職階が上がるほど、組織風土の良さについて「そう思う」という意識が高くなっていきますが、一部の設問において、係長職で相対的に低いという結果が見られました。

「Q18 悩みや課題を相談できる職場」と「Q16 仕事に対する意欲」の関連性



仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場であるほど、仕事に対する意欲が高い傾向が見られました。

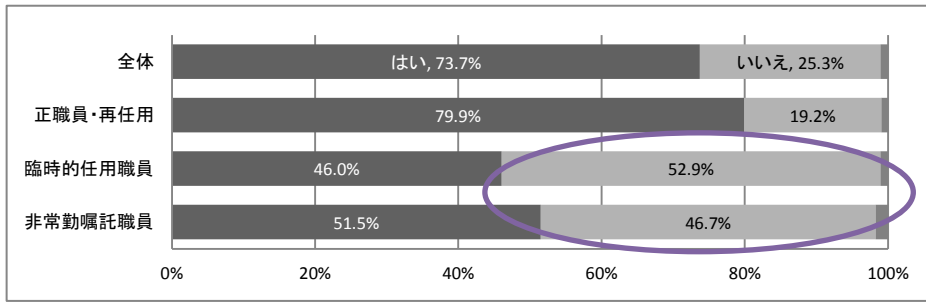
お互いに意見を言い合える職場との関連性でも、同様の傾向が見られました。

職場内のコミュニケーションが良好であることが、仕事に対する意欲にプラスに働くものと考えられます。

- このほか、上司から適切に確認を受けていると思っている職員ほど、上司に適切に報告・連絡・相談ができているという傾向がありました。(意識調査報告書 P24)
- 上司に適切に報告・連絡・相談ができていると考えている職員ほど、仮に自分がミスを犯した場合に速やかに上司に報告ができると考えている傾向がありました。逆に、上司に適切に報告・連絡・相談ができていない職員では、3割以上がミスを報告できないとっていました。(意識調査報告書 P28)

日頃から適切な報告・連絡・相談をする関係性を持つことが、ミスが起きてしまった場合の速やかなリカバリーにつながるものと考えられます。

(4) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度 (Q25)



(Q25) 全体の認知度は、73.7%でした。また、臨時職員・嘱託職員では、認知度は約5割でした。
 ▶ 正職員・再任用でも約2割、臨時職員・嘱託職員では約半数が窓口を知らないという課題が見られました。

3 調査結果から見える課題等

- (1) 実践行動の達成度については、次の項目において、相対的に達成度が低いという課題が見られました。
 - 分かりやすい言葉で十分な説明を行うこと (Q7)【実践行動一】
 - 漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事を行うこと (Q9)【実践行動二】
 - 常に改善の意識を持って仕事に取り組むこと (Q13)【実践行動三】
 - 自分の仕事についての情報共有 (Q14)【実践行動四】
 - 職場で困っている人がいたら、助けたりアドバイスを行うこと (Q15)【実践行動四】
- (2) 組織風土については、特に次のような課題が見られました。
 - 部署間の連携不足
 - 職場内での職員間のコミュニケーション不足
- (3) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度については、次のような課題が見られました。
 - 正職員・再任用でも約2割、臨時職員・嘱託職員では約半数が、窓口を知らない
- (4) 職階や任用形態によっては、次のような意識の違いが見られました。
 - 多くの設問で、職階が上がるほど、個人の意識や組織風土が良いという意識が高い傾向が見られた一方、一部の設問では、係長職で組織風土が良いという意識が相対的に低い結果が見られた
 - 一部の設問で、任用形態による意識の違いが見られた

4 課題等への対応の方向性

- ・ 実践行動の達成度において意識が低かった項目と、職員相談・通報窓口については、研修等を通じて、職員一人ひとりへの意識浸透や制度周知を図ってまいります。
- ・ コミュニケーション不足の解消に向けて、職場でのミーティングやオフサイトミーティングの実施等を積極的に行ってまいります。

【各課題等に対する具体の対応】

課題項目	対応内容
(1) 実践行動の達成度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 階層別研修や職場ミーティング等を通じた重点的な意識づけ ・ 表彰制度や業務改善制度の積極的運用による業務改善意識の浸透 ・ 職場内における協力体制の推進
(2) 組織風土	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場ミーティング等を通じた情報共有や意見交換の実施 ・ オフサイトミーティング等を通じた風通しの良い組織づくり
(3) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内 LAN 掲示板やコンプラ通信、役職者を通じた全職員への周知 ・ 臨時職員・嘱託職員に対する任用時、研修時等における周知
(4) 職階別、任用形態別の意識の違い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 階層別研修における重点的な意識づけ ・ eラーニング等による全職員向け研修の実施

総務局人材育成部
コンプライアンス推進担当