

これまでの適正事務確保のための取り組みについて

適正事務確保のための取り組み内容①

仙台市コンプライアンス行動規範集

平成27年7月策定。本市職員にとってのコンプライアンスを「法令や社会のルールを守っていくことのみならず、市民のニーズや社会の要請に応じていくこと」としている。

行動の根本原則：その判断が最善であると市民に説明できますか？

職員がとるべき四つの実践行動

一. 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。

親身になって考える／十分な説明を尽くす／親切丁寧に

二. 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。

迷ったら基本に戻る／公正さを保つ／公務外でも公務員

＜「適正事務確保」において特に重要な具体的取り組み＞

◇漫然と前例を踏襲せず、法令や規程等に立ち返り業務を進める など

三. 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。

正確な仕事のために／リカバリーが大切／あくなき改善

◇多少時間がかかっても仕事の正確さを優先◇確認、再確認を徹底◇引継ぎを徹底◇マニュアルを作成し、常に見直し、誰でもその業務を行うことができる環境を作る◇日頃からミスが起こりそうなポイントを把握

◇担当業務に関する十分な知識・技術を身に付ける など

四. 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。

職員同士がつながる／チームで取り組む／ともに成長する

◇仕事を抱え込まずに職場内でオープンに◇隣の人の仕事に関心を◇仲間の間違いを互いに指摘◇研修などで得られた情報を職場で共有◇職場の改善について仲間同士で積極的に意見交換 など

適正事務確保のための取り組み内容②

公務員倫理・サービスチェックシート

職員一人ひとりが、自らのサービスのあり方について振り返る機会をもつため、公務員倫理やサービス上の基本的なルール等についてセルフチェックを実施

- ・本市職員の不祥事が多発したことを受け、平成19年7月から開始
- ・以降、チェック項目の見直しを行いながら、年2回程度継続して実施
- ・不適切な事務処理事例を含む直近の不祥事等事例を添付

チェックシートの主な内容

【適切な事務処理】

- ◇ 根拠となる法令、条例等の確認
- ◇ 取扱いに疑義が生じた場合の組織的な対応
- ◇ 手順書等による事務処理ミスの防止
- ◇ 事務引継の徹底
- ◇ 報告、連絡、相談の徹底
- ◇ 事故発生時の速やかな報告
- ◇ 公金・金券類の適正な管理

【サービス】

- ◇ 利害関係者との接触時の届出
- ◇ 適正な手当申請・休暇届出
- ◇ 個人のパソコン等の業務使用禁止
- ◇ 個人情報・行政情報の適正な取扱い

【交通法規】

- ◇ 勤務時間内外の交通法規順守
- ◇ 二日酔い時を含む飲酒運転予防の徹底

【私生活】

- ◇ 過度の飲酒によるリスクの認識
- ◇ 信用失墜行為の禁止

【ハラスメント】

- ◇ セクシュアル・ハラスメントの禁止
- ◇ 地位や立場を利用したハラスメントの禁止

適正事務確保のための取り組み内容③

職員研修所による全般的な研修

新規採用時から始まり、経験年数や昇任時等の節目の基本研修において、公務員倫理やコンプライアンスをテーマとした研修を実施。

その中で、適正事務確保に関する内容を適宜取り上げている。

新規採用職員研修

一般職員研修

採用2・3・5・7年目
新任主任・新任総括主任
55歳到達時

係長研修

新任係長職・ポスト係長

管理職研修

新任課長職・ポスト課長
部長職

再任用職員研修

公務員倫理・コンプライアンスについて

- ・近年の不祥事事例
- ・不祥事を起こした場合の責任と懲戒処分
- ・法令等の理解(地方公務員法、服務規律等)
- ・日常生活の再点検
- ・ハラスメントの防止 など

公務員倫理・コンプライアンスについて 組織・部下のマネジメントについて

- ・職員の育成と指導
- ・コミュニケーション
- ・人事管理、労務管理
- ・メンタルヘルス など

公務員倫理・コンプライアンスについて

適正事務確保のための取り組み内容④

業務主管課による分野別研修等(R4仙台市コンプライアンスアクションプランより)

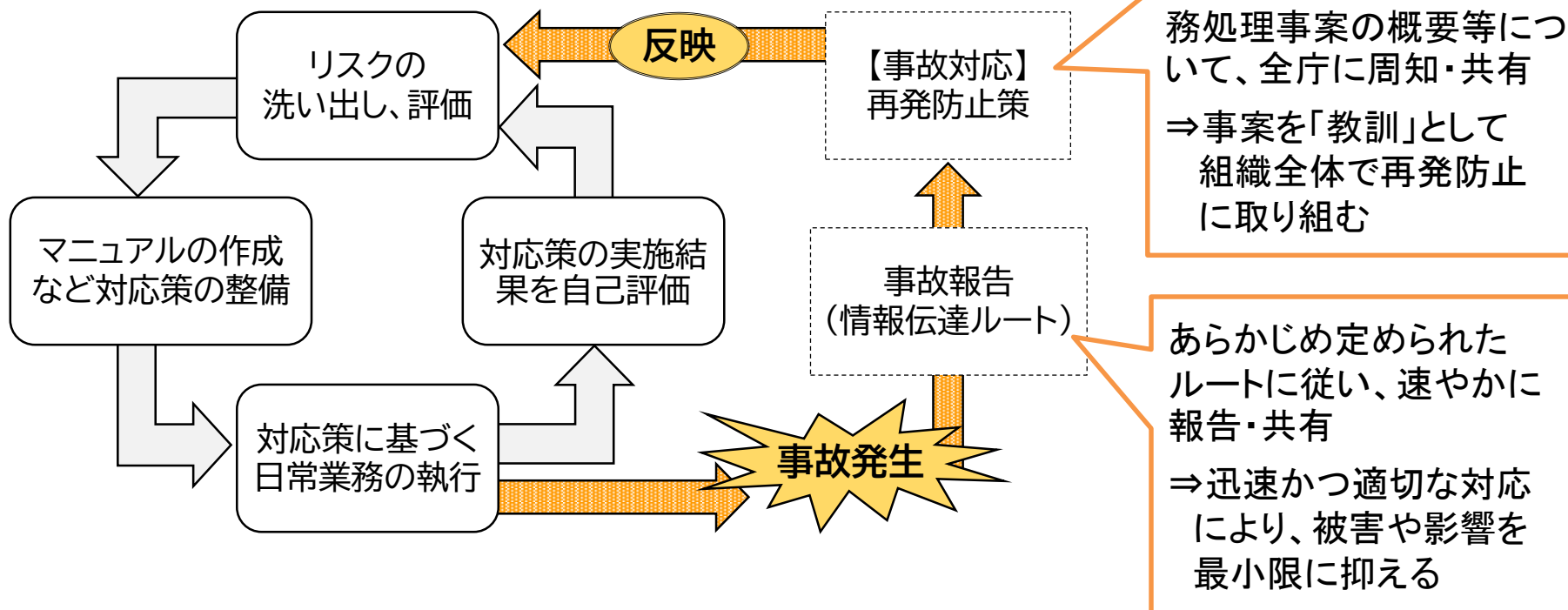
1. 共通的事務(文書、会計、予算決算等)の実務に関する基礎的な研修
2. 工事検査事務に関する研修
3. 債権管理基本方針等に関する周知と研修
4. 選挙事務意識向上研修
5. 設計積算業務のミス防止研修
6. 市有建築物の点検(自主点検・法定点検)に関する研修の実施等
7. 情報セキュリティ研修
8. DV被害者等の情報の保護に関する研修
9. 特定個人情報の取扱いに関する研修
10. 不当要求行為等対応講習会
11. 市民対応に関する研修
12. 窓口サービス向上研修
13. 「市民の声」制度の運用

適正事務確保のための取り組み内容⑤

内部統制制度

地方自治法の改正に伴い令和2年4月に導入。不適切・不適正な事務処理等の防止に向けて、事前にリスクの洗い出しと対応策の整備を行い、その発生を低減を図るとともに、事故等発生時における適切な対応や再発防止を図る仕組み。

リスクチェックシートの活用によるリスクマネジメント



運用状況の評価報告書を毎年度作成

重大な事務上の事故等は監査委員の意見を付して議会に報告・公表

適正事務確保のための取り組み内容⑥

検査・点検等（R4仙台市コンプライアンスアクションプランより）

検査・点検等	取り組み内容
情報システム監査	「仙台市行政情報セキュリティポリシー」において「重要な情報システム」として分類されるものから120システム程度を抽出し、セキュリティポリシーで掲げる項目の遵守状況を確認するために自己点検を実施する。さらに、そのうち10システムを対象に訪問調査を行い、2システムを対象に技術監査を実施する。
情報セキュリティ点検	「仙台市行政情報セキュリティポリシー」で掲げる項目の遵守状況を確認するために、全庁各課公所に対して、自己点検を実施する。さらに、そのうち5課を対象として訪問調査を実施する。
随意契約検査	随意契約の適正性の確保のため、各課で行った契約について、特命理由や随意契約事由が地方自治法施行令や随意契約ガイドライン等に該当しているかの検査を行う。
会計に関する各種検査（調査）の実施	公金等管理意識の向上や不適正経理の発生防止のため、次のような各種検査（調査）を計画的に実施する。 <ul style="list-style-type: none">○ 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
特定個人情報等の取扱いに関する監査	特定個人情報等の安全管理措置に関する要綱に基づき、個人番号利用事務における特定個人情報等の管理状況の監査を実施する。
職員相談・通報窓口の運用	職場内での不正行為等について、職員からの通報を受け付け、調査、是正措置等を行う窓口を設置するとともに、制度の活用について庁内周知を図る。また、内部職員に相談しにくい場合のために外部相談窓口を設置するほか、窓口の適正な運用に向けて窓口担当職員研修を実施する。

適正事務確保のための取り組み内容⑦

コンプライアンス推進全般にかかる取り組み

項目	取り組み内容
コンプライアンス推進に係るトップセミナー	<p>本市が目指すコンプライアンスのさらなる推進に向けて、コンプライアンス責任者(局区等の長)、統括コンプライアンス推進員(次長又は副区長等)等を対象に、果たすべき責務や心構え等について確認し、所管組織における職員のコンプライアンス意識向上や職場活性化への実践につなげていくための研修等を実施している。</p> <p>(例) <u>コンプライアンス意識を組織全体に浸透させていくために幹部職員が持つべき心構えや意識、部下職員への接し方 等</u></p>
コンプライアンス推進員研修	<p>コンプライアンス推進員(ポスト課長)を対象に、所属職員のコンプライアンス意識向上、職場内での的確なマネジメント等の推進に向けて、実践につながる研修や参考情報の提供を行っている。</p> <p>(例) <u>H28:ヒューマンエラー防止研修 ～事務ミスリスクを減らす職場づくり～</u> <u>H30:特別研修 不適切事務処理事案の要因分析・発生防止策等</u> <u>R1: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～</u> <u>R3:事務ミスの防止に向けて ～安心して働ける職場を目指して～</u></p>
コンプライアンス推進に向けた庁内啓発	<p>コンプライアンス推進に係る様々なトピックスや各職場での取り組み事例等を紹介する庁内広報紙「コンプラ通信」を庁内LANで配信する等により、全庁的なコンプライアンス推進に関する啓発に取り組んでいる。</p> <p>(例) <u>事例に学ぶコンプライアンス、「コンプラ★基礎事例集」、「事務引継」特集、ミスしてもリカバリー特集、事務ミス特集号～失敗事例から学ぶ～、事務ミス事例追加版</u></p>

適正事務確保のための取り組み内容⑧

各局区等の取り組み

コンプライアンス実施計画に基づき、各局区等において独自に取り組んでいるもの（一部抜粋）。

（環境局）

朝礼等の場を活用して、業務に関連する法令違反、不当行為及び事務処理ミス等の不祥事の事例について、問題の所在や防止策等について議論することにより、職員のコンプライアンス意識の向上を図る。

（都市整備局）

局内部（課）長会にて、事務処理ミス等の事例について、問題の所在や防止策等を共有することにより、適正な事務の遂行やコンプライアンス意識の向上を図る。

（宮城野区）

課長連絡会や職場ミーティングにて、事務や接遇にかかる成功事例・失敗事例の情報共有と意見交換を重ね、区役所サービスの質の向上を図る。

（会計室）

朝礼や新任職員研修にて、他都市の事務ミス等の事例を紹介し、職員が要因と防止策を考え、自らの業務への振り返りを行うことにより、コンプライアンス意識の向上を図る。

（交通局）

交通局独自定期通信の発行。局特有の業務上のミスや改善への取り組み事例のほか、職員同士や組織間のコミュニケーション活性化に繋がる話題などを掲載する。各所属においては、配付された通信を活用して、朝礼やミーティングの場でコンプライアンスやコミュニケーション活性化に係る議論を深めてもらう。

適正事務確保のための取り組み内容⑨

仙台市人材育成基本方針(令和3年3月改訂)

《目指す職員像》

- 「誇りを胸に仕事に取り組む職員」 「多様な主体と協働する職員」
「新しいことに果敢に挑戦する職員」 「互いの価値観を尊重して共に成長する職員」

《重点取組方針》

- ①若手職員の人材育成 ②職場における人材育成 ③市役所の総合力を発揮するための人材育成

《施策分野別取組》

(1)職員の主体的な成長を支援する研修・能力開発

【主な取組】

- ① キャリア形成の支援 ② 職場の人材育成の推進 ③ 研修所研修の充実
④ 部門別・業務主管課による研修の拡充 ⑤ 職員の自己啓発支援

(2)計画的・効果的な人材マネジメント

【主な取組】

- ① 有為な人材の採用 ② 配置管理・昇任管理 ③ 人事評価の活用
④ 多様な経験を培う内外の交流推進 ⑤ 人材育成部門と各職場の連携強化

(3)能力を発揮できる職場環境づくり

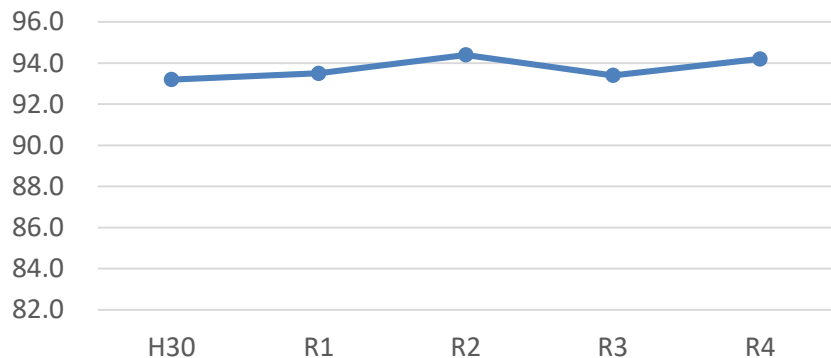
【主な取組】

- ① 組織風土づくり ② ワーク・ライフ・バランスの推進 ③ 業務効率化の推進

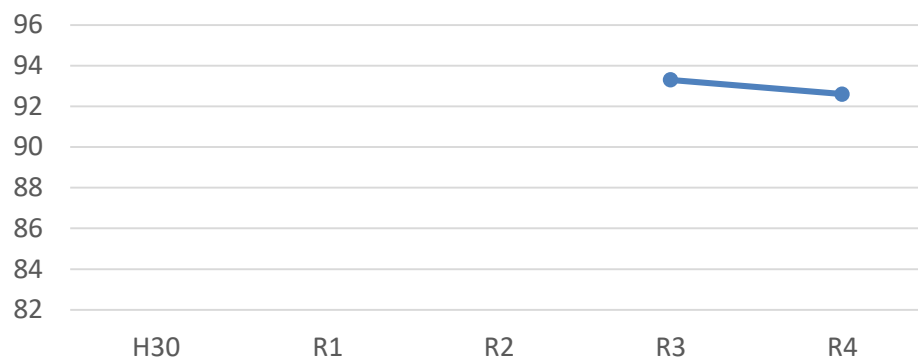
(参考) 職員の意識の推移

仙台市コンプライアンス推進にかかる職員意識調査(一部抜粋)

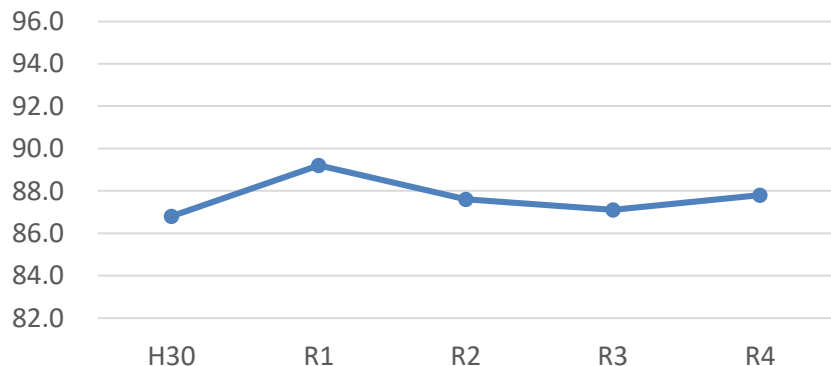
あなたは、法令等に基づいて、正確な仕事を
することができていると思いますか？



(R3から調査開始)あなたの職場では、もしミス
が発生した場合に、組織として対処し、再発防止
に取り組んでいく雰囲気がありますか？



あなたは、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ができて
いると思いますか？



あなたの職場では、ダブルチェックの実施や手
順書の整備など、ミスを防止する仕組みが整っ
ていると思いますか？

