

■平成28年度仙台市コンプライアンスアクションプラン 取り組み実績

資料 2

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
(1)私は、市民の目線を大切に、仕事をします。						
施策1	市民対応等に関する研修の実施					
	接遇マナーレベルアップセミナー	4月(6回)	新規採用職員	237名	概要：市民との望ましい接し方を学ぶ 講師：合同会社エデュウス藤田 代表社員 藤田素子	大変分かりやすかったと高評価であった。社会人としての基本のマナーを身に付ける、よい機会となっている。
	ワンランク上の市民対応と仕事の進め方講座	12月(5回)	新規採用職員	288名	概要：市民対応能力の向上・職務遂行能力向上を目指す 講師：合同会社エデュウス藤田 代表社員 藤田素子	4月のフォローアップという意味でも効果的。意見調査に加え、1か月後に自己チェックシートにて行動変容度調査も行い、市民に対して好感度の高い話し方や行動が新規採用職員に身に付いたことが確認できた。
	自己表現力養成講座	10月(4回) 11月(3回)	採用3年目職員	182名	概要：好感を与える表現の基本を身に付ける 講師：㈱総合教育コンサルティング講師 下平久美子	大変理解しやすいと高評価であった。話し方・表現力に留まらず、人生そのものを前向きに変える、よいきっかけとなった受講生も多かった。
	区ビジネスマナー研修	5月(1回) 6月(1回) 12月(3回)	各区役所の希望者	76名	概要：窓口対応における接遇マナー基本等 講師：志伯暁子・長久保美奈・小嶋ゆかり	接遇の基本を学び、市民の満足度を高めることで効果的。職員研修所までなかなか足を運べない職員(嘱託・臨職等も含め)も、区役所内で学べるよい機会となっている。29年度から区オンデマンド型研修へ統合。
	民間企業体験研修	9月 10月 2月	全職員のうち希望者	21名	概要：百貨店・ホテル・旅館等の体験を通して接遇の知識や技術、民間企業の仕事に対する姿勢等を学ぶ 講師：各企業の社員	民間企業のコスト意識や経営感覚を、販売やホテルの現場を通して学ぶことができ有意義な研修だった。また、より高みをめざし、積極的にモチベーションを持って業務にあたるスタッフの姿勢に刺激を受けた。
	信頼される市民対応術基本講座	6月(1回) 10月(1回)	全職員のうち希望者	46名	概要：市民対応術の基本を学ぶ 講師：合同会社エデュウス藤田 代表社員 藤田素子	短時間(3時間)に基本を凝縮し、充実した内容であったことから高評価であった。基本を改めて確認でき、効果的な講座となっている。
	市民対応能力向上講座	12月(1回)	全職員のうち希望者	40名	概要：市民対応のスキル向上を図る 講師：(一社)日本経営協会 専任講師 藤田かずえ	職場ですぐに実施可能なスキルが多く、受講者に高評価であった。研修で出合ったケースを事例集にまとめ、庁内LANで共有している。受講生以外の職員にとっても、参考書の役割を果たしている。
	障害者差別の解消を推進するための研修の実施	4月(4回)	新規採用職員研修	178名	概要：障害を理由とする差別と市職員に求められる対応 障害当事者による講話 グループワーク 講師：内部講師(障害企画課)、各回障害当事者2名	職員対応要領に基づき事務事業にあたる必要性について周知できた。また、障害当事者から話を聞いたことでより具体的に考えることが出来たという感想などが寄せられた。全庁職員に対するeラーニングなどによる研修についても導入を検討する必要がある。
		2月(1回)	原則、課長級以上職員のうち希望者	32名	概要：「障害平等研修(Disability Equality Training: DET)」 講師：特定非営利活動法人 障害平等研修フォーラム	今回実施した研修は「障害の社会モデル」についての理解を深めることを目的に、グループワーク形式のプログラムを実施した。「非常に参考になった。」「多くの職員に受講の機会を」などの声もあり、研修としては効果的だったが、一方で「伝達研修が難しい」との指摘もあり、研修の内容等については検討が必要である。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
施策2	「市民の声」制度の運用					
	「市民の声」制度の運用	通年			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った。 「市民の声データベース」を活用し、月ごとの処理状況の庁内LAN掲示板への掲載を行った。	「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ことにより、庁内の情報共有が図れた。 市政に対する市民の意見や要望などに耳を傾け、市民のニーズを正しく把握し、反映できる意見や要望は積極的に取り入れるなど、市民の目線に立った行政運営をより一層行う。
施策3	窓口サービスアンケートの実施					
	窓口サービスアンケートの実施	5月16日 ～6月3日			庁舎などにおいて、来庁者を対象として窓口サービスアンケートを実施(集計枚数:1,826枚)し、アンケート結果を受けて改善策を検討・実施した。 アンケート結果及び改善策を公表した。	アンケート結果において全体平均で96%以上が「良い」又は「普通」との評価であった。各所属における改善の取り組みの結果、前年度に比べ評価が上がったアンケート項目も見られた。
(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					
	公務員倫理・コンプライアンス研修 【重点項目】	各階層別研修実施時	各階層別研修受講対象者	2,256名	概要:コンプライアンス意識の浸透・徹底を図る 「コンプライアンスの趣旨を理解する」 「不祥事をおこさないためにどうすればよいか理解する」 講師:内部講師(人事課)	短時間(40分)の講義で改めて、コンプライアンス意識の浸透が図られた。 各階層に対してほぼ共通の研修内容であったことから、次年度はより効果的な研修にするべく、階層ごとにテーマを絞り実施することを検討する。 ※再任用予定者研修については、3月実施予定
	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】	随時	各階層別研修受講者以外の職員		概要:eラーニング教材を作成・提供し、職場内でコンプライアンス意識の浸透・徹底を図るための研修を受講できる環境を整えた ①正職員・再任用職員向け 「コンプライアンス編」 「不祥事防止編」 ②臨時的任用職員・非常勤嘱託職員向け 「コンプライアンス・不祥事防止編」 ③その他 「パワーハラスメント防止編」	8割以上の所属において、「ほぼ全員が受講した」と回答があった。 業務の都合に合わせて受講できることが良いという意見があった一方で、窓口業務がある職場や端末環境が整っていない職場においては、eラーニング形式での受講が難しいとの意見もあった。 受講方法を工夫している部署の取組みを紹介するとともに、eラーニング教材の充実を図る。
	事務系実務基礎講座	6月(5回) 7月(1回)	全職員のうち希望者	380名	概要:実務上必要な知識を身に付ける 「会計事務」、「契約事務」、「文書事務」、 「条例・規則の作り方」、「予算・決算」、 「個人情報保護と情報公開」、 講師:内部講師(会計課、契約課 ほか)	具体的な事例を交えた説明で、理解しやすかった。これからの業務に活かせる内容との評価が高かった。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
	情報セキュリティ研修	5月(1回) 7月(4回) 8月(3回) 9月(4回) 10月(3回)	局区情報管理者、情報管理者、一般職員	557名	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	情報セキュリティに関する事故事例の解説やデモンストラーション(サイバー攻撃等)を研修内容に取り入れることで、研修受講者の情報セキュリティ対策に関する理解度の向上を図っている。 今後は、ケーススタディにより身近で具体的な情報セキュリティ対策について考える機会を提供する等、職員の情報セキュリティに関する対応力の強化を図る。
	契約・会計事務実務研修	5月(1回)	全職員のうち希望者(契約事務初任者、会計事務担当者)	114名	契約事務に関する基本事項や会計事務処理全般に関する研修を実施した。	適正かつ円滑に執行できる職員の育成に寄与した。 非常勤職員が会計事務等を担当することが増えているので、経験の浅い職員でもわかるような研修内容・資料の工夫が必要である。
	不当要求行為等対応講習会	全体講習会：8月	全職員のうち希望者	177人 (うち市職員83人、指定管理者等職員94人)	概要：最近の暴力団情勢等について 講師：宮城県警察本部暴力団対策課職員  概要：不当要求行為等への具体的対処法 講師：市民局生活安全安心部参事	講習内容について、ほとんどの方が理解できたと回答した。不当要求行為やクレーム対応について、具体的な事例と対応方法について教えてほしいという意見が多くあり、講習内容について改善をしていく。
		個別講習会：1回(依頼に随時)	全職員のうち希望者	約20人	概要：不当要求行為等がなされた時の対応 講師：宮城県警察本部暴力団対策課職員  概要：安全確保のために(護身術等の実習) 講師：宮城県警察本部教養課職員	
	債権管理基本方針等に関する周知と研修会	6月(2回) 11月(1回) 1月(1回)	全職員のうち希望者	125名	6月 債権管理基礎研修(講師：債権管理係員) 11月 債権管理推進研修(講師：新潟市債権管理課長) 1月 強制徴収公債権における滞納処分について(講師：健康福祉局徴収対策室長)	債権管理については、専門的な法律知識を必要とするものもあり、体系的な研修を行うことは今回が初めてであり、概ね参加者数も多く、好評であった。来年度以降も引き続き、ニーズを汲み取りながら、債権管理にすぐに役に立つ研修を開催していく。
	DV被害者等の情報の保護に関する研修	1月(2回)	住民基本台帳の住所情報を参照してサービスを行っている業務主管課及び担当課の係長職	48名	①講話「DV被害者と情報保護の必要性」 講師：NPO法人ハーティ仙台 副代表理事 渡辺美保氏  ②研修「個人情報の保護について」 講師：内部講師(文書法制課)  ③研修「DV被害者等の情報の保護に関する手引き」について 講師：内部講師(男女共同参画課)	8割以上の参加者から、研修内容への理解が深まったという評価のほか、業務へ活かせるという評価もあった。 また、「DV被害者の情報の保護の重要性を認識できた」との意見も多数見られた。 一方で、研修内容に対して時間が短すぎるとの意見があり、開催時間の調整が必要であった。加えて、DV被害者情報の漏えいは、生命の危機を招く恐れもあるため、より緊張感を持ってもらえるよう工夫する必要がある。
	選挙時研修	6月～7月	選挙事務従事者	3,023名	選挙事務に臨む心構え、投票事務の流れ、基本的な注意事項等について研修	初めて選挙事務に従事する職員も不安なく従事できるようになった。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
	選挙事務意識向上研修	4月(4回) 5月(2回)	新規採用職員 課長職昇任者	258名	概要：投開票事務の概要と選挙事務・投票管理者としての取り組み姿勢等 講師：内部講師(選挙管理課)	新規採用職員に対し、選挙事務従事を意識つける機会になった。
施策5	公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施					
	セルフチェックの実施	年2回(8月、12月)			公務員倫理や服務に関するチェックシートを所属長から所属職員に配付し、全職員がセルフチェックするように年2回実施した。 チェックした職員は所属長に提出し、確認を受けることとしたほか、朝礼等で職員間での振り返りの場を設けるように呼びかけた。	チェックシートの配布に合わせ、各チェック項目の参考法令等やポイントを記載したシートも配付したことから、効果が高まった。
施策6	適正事務の執行に係る各種調査等の実施					
	行政文書の誤廃棄防止等適正な文書管理の徹底	4月 10月			年に2回、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」の提出を求めた。	チェックを年2回行うことにより、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が図られた。
	情報セキュリティ監査	6月～3月			「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82システムを抽出し、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。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。	情報システムのセキュリティ対策について定期的な点検と改善のフォローをすることで、情報システムのセキュリティ対策の強化を図っている。 今後は庁内における情報システムの構成や関連性も考慮しながら、セキュリティ対策の最適化が図られるよう、そうした視点を持って監査を実施していく。
	情報セキュリティ点検	7月～3月			「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、全庁各課公所において、自己点検と必要な改善を実施。さらに、そのうち5課を対象として訪問調査を実施。	全庁各課公所で情報セキュリティ対策に関する自己点検と改善を継続的に行うことで、職員の情報セキュリティに対する意識や理解の向上とその維持を図っている。 今後は、個人情報を含む電子データの取扱いや、脅威が増しているサイバーセキュリティにかかる点検の充実を図る。
	随意契約検査	9月～2月			健康福祉局・環境局・宮城野区・泉区の各課締結随意契約案件751件の抽出検査を行い文書・口頭指導を行うとともに、不適切事例については全課に通知し注意喚起した。	平成23年度から継続して行ってきた結果、随意契約ガイドラインの周知や不適切事例の情報共有が進み文書指導は減少してきた。 しかし、職員異動や庶務一元化などに伴い基本的な知識に欠ける担当者も見受けられる。
	会計に関する各種検査(調査)の実施	1年を通して随時実施			物品検査(42課公所・37校)、前渡金検査(38課公所)、現金出納員検査(22課公所)、各種団体調査(150団体)、公金等管理状況調査(42課公所)を実施	公金等管理意識の向上や不適正経理の防止のためには、今後も継続的に実施していくことが必要である。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
施策7	仙台市職員相談・通報窓口の運用					
	公益通報の受付・調査の実施	随時			内部窓口及び外部窓口ともに、常時相談・通報を受けつけ、受理した事案については、調査を実施した。また、適正な窓口の運用を確保するため、内部窓口で通報等を受けつける職員向けの研修を実施した。	適正な調査等が行える体制及び職員のスキルを今後も確保していく。
	公益通報制度の職員等への周知	随時			階層別研修の公務員倫理・コンプライアンス研修やeラーニング教材の中で、制度の説明を行った。連絡先等がすぐに取り出せるよう行動規範集にページを追加した。(配布済みの行動規範集には、シール貼付により対応)	「職員意識調査」の結果からも窓口の周知が図られてきていることが確認できた(窓口の認知度：84.9%)。引き続き周知を図る。
	公益通報制度の運用状況の公表	随時			4半期ごとに通報件数や内容等を市ホームページに掲載した。	相談・通報件数：31件(H29年2月末日まで)
施策8	ハラスメント対策					
	職員向け研修の実施	各階層別研修実施時	各階層別研修受講対象者	2,256名	階層別研修の公務員倫理・コンプライアンス研修の中で、セクシュアル・ハラスメント及びパワー・ハラスメントの概念等の講義を実施 eラーニング教材「パワー・ハラスメント編」を作成・提供	職場内でのハラスメント防止となるよう、職員がハラスメントの基本的な概念を確認する機会となっている。
	セクシュアル・ハラスメント苦情相談員の配置、外部窓口の設置	随時			①53名の苦情相談員を配置 各局区の主管課長等：18名 総務局長の指名する者：35名 ②(公財)せんだい男女共同財団に外部窓口の運用を委託	12月までに3件の相談が寄せられ、すべて適正に対応している。
	セクシュアル・ハラスメント苦情相談員向け研修の実施	6月	セクシュアル・ハラスメント苦情相談員等	55名	概要：苦情相談員の役割や実際に相談を受けた際の対応方法などを学ぶ 「セクシュアル・ハラスメント相談対応の基本」 講師：(公財)せんだい男女共同財団エル・ソーラ仙台 相談支援課長 荒井康子	相談員の基本的な心構えを確認し、対応方法を学ぶことで、安心して相談ができる環境を確保している。新たに相談員に任命される職員もいることから、次年度も引き続き研修を実施する。
	職員相談・通報窓口での受付	随時			内部窓口及び外部窓口ともに、常時相談・通報を受けつけ、受理した事案については、調査を実施した。	相談・通報件数：31件(H29年2月末日まで) 上記のうち、ハラスメントに関する相談・通報は15件
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の周知	随時			職員の懲戒処分に関する指針を庁内LANに掲載するとともに、階層別研修における公務員倫理・コンプライアンス研修において、指針の周知を図った。	引き続き研修の中で周知を図るほか、「コンプラ通信」での事例解説時に引用し説明していく。
	処分実施時の処分内容等の周知	随時			職員による非遵行為等があった場合には公表したほか、年末には全職員に向けて綱紀粛正の通知を行った。	機会を捉えた効果的な服務規律の確保の呼びかけを行っている。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
(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等に資する研修の実施						
	マニュアル作成講座	10月(1回)	全職員のうち希望者	36名	概要：業務の見える化に資するマニュアル整備を促進する 講師：㈱行政マネジメント研究所 講師 占部正尚	ポイントが明確で分かりやすく、役立つ内容と高評価であった。マニュアル作成予定者を優先的に受講生とすることで、実践に役立っている。
	業務改善講座	7月(7回)	採用5年目職員	250名	概要：業務改善能力の向上を図る 講師：㈱行政マネジメント研究所 専任講師 今西正和	大変具体的で分かりやすかったと高評価であった。研修後、職場での実績を行う事後課題を通じ、職場への波及も図れた。
施策11 リスクマネジメントの運用						
	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	実施状況の報告時期 6月、12月			所属ごとにリスクチェックシートを活用して、リスクの洗い出しと対策の検討を行い、所属内で認識を共有した上で対策を実施した。また、所属長が随時対策の実施状況を点検するとともに、毎年2回、各部長、局区長へ報告し、適宜対策の見直しを行うことにより、組織的にリスク管理を行った。	リスクチェックシートの活用により、定期的にリスクと対策の確認・検証を行い、適正な事務処理につなげていく。
	設計積算業務のミス防止のための取り組み	①6月 ②8月			技術職員を対象とした下記研修を実施した。 ①テーマ：「設計積算と積算ミス防止」 講師：内部講師(参加者38名) ②テーマ：「適切な設計変更と積算ミス防止について」 講師：内部講師(参加者88名)	「積算ミスが及ぼす影響の大きさを感じた。」「担当業務と関連が深く、とてもためになった。」など高評価であった。
施策12 業務改善制度の運用【重点項目】						
	業務改善制度の実施(業務改善実績表彰制度)	募集時期：通年			実施済みの業務改善の取り組みを募集して庁内で情報共有するとともに、市長等による表彰を行う「業務改善実績表彰制度」を実施した。 応募件数：22件	両制度により職員個人と組織全体への業務改善の意識や風土の一層の普及・定着を図っていく。
	業務改善制度の実施(カイゼンアイデア育成制度)	募集時期：6月～9月			未実施の新たな考案等を広く職員から募集し、育成対象と決定されたアイデアを関係局区で育成する「カイゼンアイデア育成制度」を実施した。 応募件数：32件	
(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						
	チーム力向上研修	7月(7回)	採用2年目職員	176名	概要：組織の一員として、チームへの貢献、係わり方・行動等について学ぶ 講師：㈱アイル・キャリア 講師 相田浩康	ゲームを通して体感しながら自ら気づきを得る効果的な内容であった。
	チームビルディング研修	1月(3回)	ポスト係長就任者	121名	概要：組織の現状を分析し、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 講師：㈱行政マネジメント研究所 専任講師 岡山洋一	講義とワークのバランスがよく、「気づき」が促される良い内容と高評価であった。

施策	取り組み項目	取り組み実績				
		実施時期等	対象者	参加人数	実施概要(テーマ、講師名など)	取り組みの効果・今後の課題等
施策14	職場ミーティング等の励行【重点項目】					
	朝礼や職場ミーティングの実施	随時			ほぼすべての職場で職場ミーティングを実施しており、そのうち8割程度職場において月1回以上、コンプライアンス推進を目的とした取り組みを実施していた。 具体的には、行動規範集を用いた取組みのほか、不祥事例や時事ネタを用いた意見交換等を行う所属が多く見られた。	業務繁忙により職場ミーティングを実施することが難しいという所属やマンネリ化してきている等の課題に対し、他部署の取組み事例等を紹介し、継続的な取組みを促していく。
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】					
	オフサイトミーティングや職場訪問の実施	随時			ほとんどの局区でオフサイトミーティングを実施したほか、出先機関のある局区では職場訪問を実施したところもあった。	オフサイトミーティングにあたっては、対象者を若手職員や係長職にするなど、同じような立場の職員ごとに実施することで、参加者同士の連携が一層図られる機会になったとの意見もみられた。
	副市長との意見交換会の実施	7月(2回) 8月(1回)	係長職昇任者	64名	今年度係長職に昇任した職員を対象に、「係長職としての意気込みと不安」をメインテーマとして、藤本副市長との意見交換会を実施した。	副市長自身の経験を踏まえたアドバイスや仕事へのスタンスなどの話もあり、参加者からは「ポスト係長になることへの不安に対する参考になった」「同じ係長職の皆さんと連携しやすい関係性を築くことができた」などの声があった。
(5)コンプライアンス全般に関わる施策の実施						
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					
	局区コンプライアンス責任者研修	4月(1回)	局区コンプライアンス責任者	27名	概要：役職者が持つべきコンプライアンス意識や果たすべき役割を確認する 「環境変化への適応としてのコンプライアンス」 講師：郷原総合コンプライアンス法律事務所 代表弁護士 郷原信郎	局区のコンプライアンス推進の責任者として、改めてコンプライアンス推進の必要性を確認する機会となった。
	局区統括コンプライアンス推進員研修	4月(1回)	局区統括コンプライアンス推進員ほか、希望する部長級以上の職員	110名	上記と併せて実施	
	コンプライアンス推進員研修	1月(1回) 2月(1回)	コンプライアンス推進員	343名	概要：ヒューマンエラー防止に関する研修を実施し、各職場で事務ミスを軽減し、積極的な仕事ができる職場づくりに生かす 「事務ミスのリスクを減らす職場づくり」 講師：Heartyりい〜す仙台 代表 若山博美	ヒューマンエラーについて、改めて確認する機会となり、各職場で活用できる対応策も示された。 今後も、各職場で活用できる研修内容とするべく、ニーズを把握するとともに具体的な取組みにつながる内容の研修を実施する。
施策17	定期通信の発行					
	「コンプラ通信」の発行	通年(月に1回発行)			各所属での職場ミーティング等で活用できる事例の紹介やコンプライアンス推進関連の施策内容等の情報をまとめ、月1回発行した。そのほか、さまざまな参考事例を集めた増刊号を2回発行した。	各所属でのコンプライアンス推進の取組みの活性化のため、引き続き参考となる情報の発信を継続する必要がある。