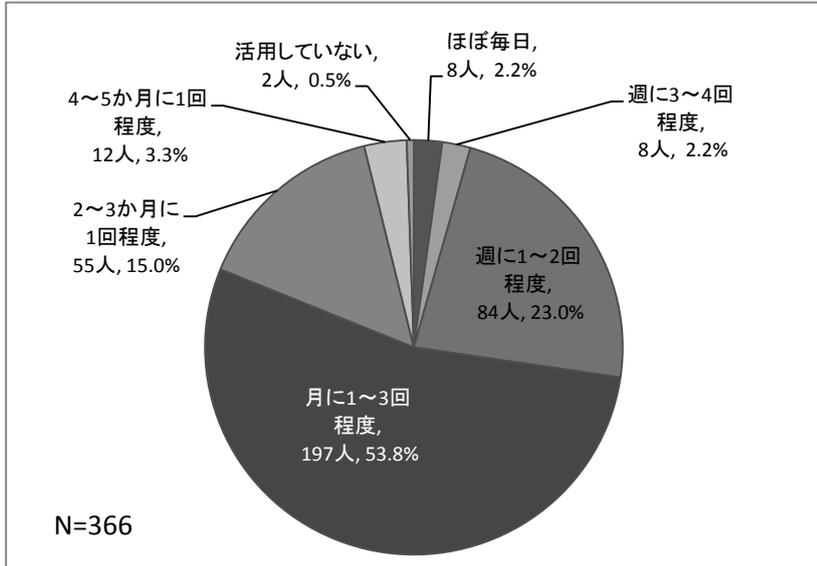


各所属における取り組み状況（対象期間：平成27年11月～平成28年3月）

■ 行動規範集の活用状況とその効果

Q1 活用頻度

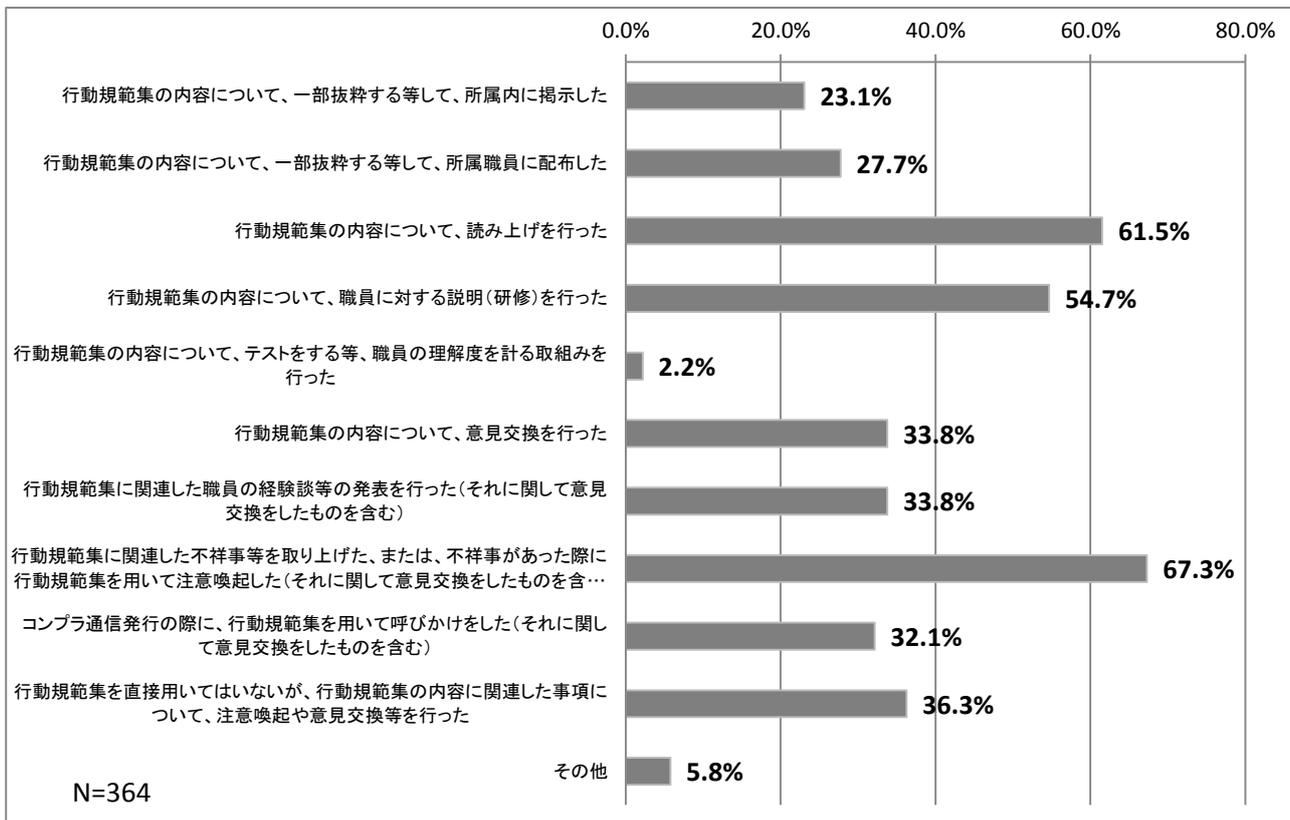
貴所属では、行動規範集をどのくらいの頻度で活用しましたか？（活用例はQ2選択肢のとおり）



- ◆活用頻度としては「月に1~3程度」（53.8%）が最も多く見られました。
- ◆8割以上の所属で、月に1回以上は活用されていました。
- ◆一方、「活用していない」（0.5%）と回答した所属について、**Q6**活用していない理由は、次のとおりでした。
 - ・業務繁忙により、活用する時間を確保できないため（2件）
 - ・各職員の自覚にまかせているため、所属としての取り組みは行っていない（2件）

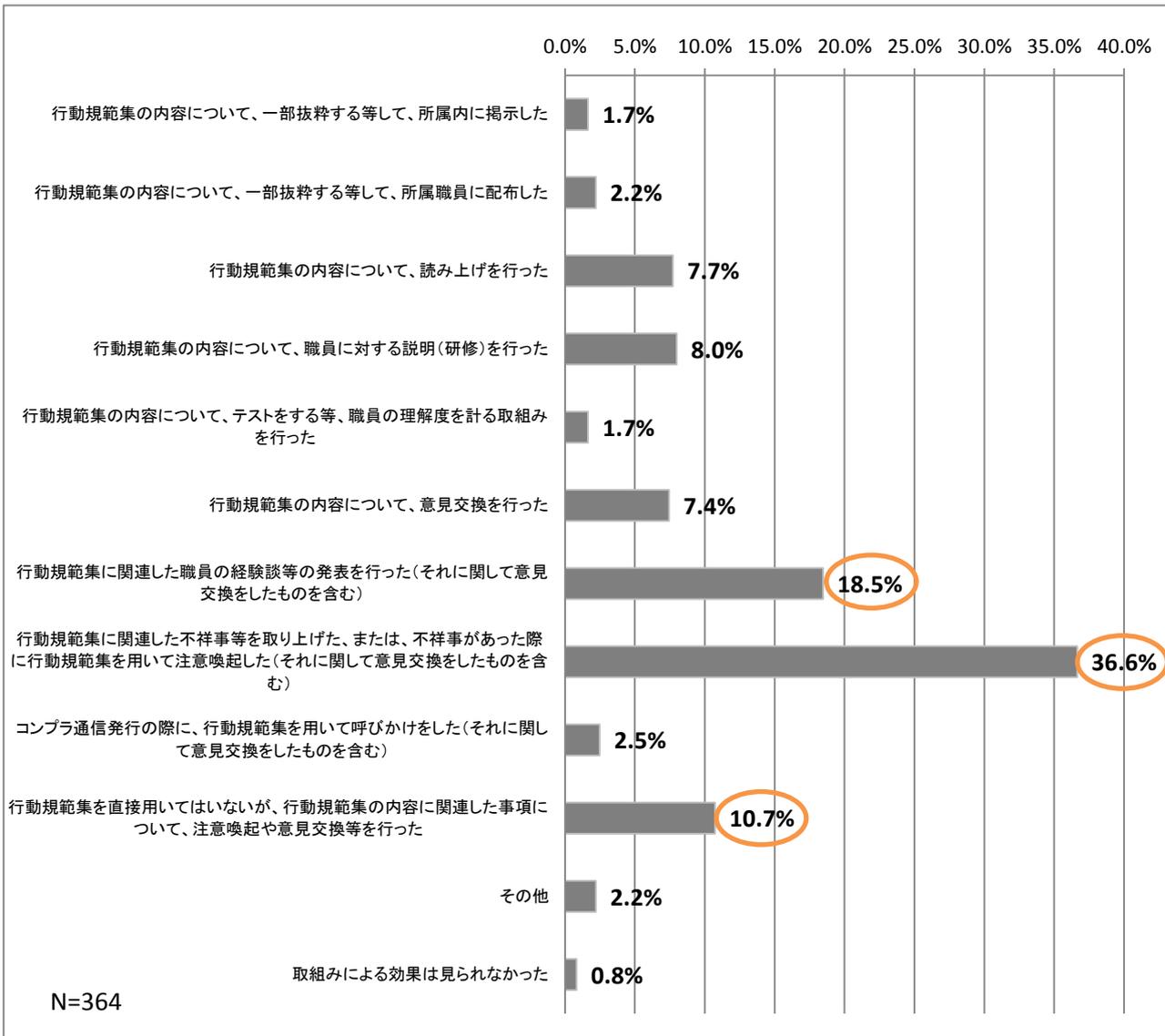
Q2 活用方法

貴所属では、行動規範集をどのように活用しましたか？（複数回答可）



Q 3 最も効果的だった取り組み

Q 2において回答した項目の中で、最も効果的だと思ったものはどれですか？



【参考】 その他の内容 (抜粋)

- ・「事務の手引き」を全面改訂し、行動規範集の理念を盛り込んだ
- ・週1回の朝礼時に司会する職員が自分で気を付けているコンプライアンスを具体的に発表して貰っている
- ・コンプライアンス推進委員会資料を配布し、コンプライアンスの主旨説明を行った
- ・業務に合わせた形で行動規範集の解説書を作成し、配付・説明を行った

◆「行動規範集に関連した不祥事等を取り上げた、または、不祥事があった際に行動規範集を用いて注意喚起した(それに関して意見交換をしたものを含む)」(36.6%)が最も多く、次いで「行動規範集に関連した職員の経験談等の発表を行った(それに関して意見交換をしたものを含む)」(18.5%)、「行動規範集を直接用いてはいないが、行動規範集の内容に関連した事項について、注意喚起や意見交換等を行った」(10.7%)と、具体的な事例を用いた取り組みが効果的だったと考える所属長が多い結果となりました。

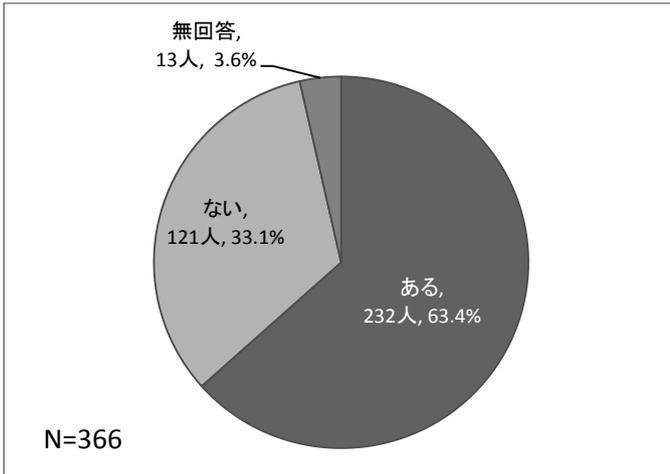
Q4 活用によって見られた効果

行動規範集を活用した取り組みにより、貴所属内にどのような効果があったか、自由に記入してください。（一部抜粋）

- 改めてコンプライアンスについて考える時間を確保できたことが一番良かったと思う。また、所属長からの説明や具体的な経験に基づく職員間の意見交換により、情報共有が図られたことで、経験が少ない職員にとっては、こういった点が問題で、それをどのように解決してきたのか知る良い機会となったと思う。
- 所属の業務に対して、市民が求めるものについての理解が深まり、自分自身の業務への取り組み方について自発的に考える職員が増えた。
- 情報の共有が進んだ。自分の意見を話したり人の意見を聞いたりするオープンな雰囲気が形成された。
- 例えば、上司に報告する必要がないと判断していた事項が、実は課長や係長が報告してほしい情報であったことがわかるなど、具体的な事例を通して上司が求める情報の内容や質について理解が進み、上司への相談や報告について職員の意識が高まったと感じている。
- 「その判断が最善であると市民に説明できますか？」と自問しながら、あるいはお互いに声をかけながら仕事をする様子が見られるようになった。行政側の都合ではなく、あくまでも市民目線に立った判断基準で行動する意識が定着してきたと感じる。
- 日々の業務にあたり、コンプライアンス的にどうか、問題は無いかといったチェック項目が意識づけられたと思う。
- 各係のミーティングにおいて、行動規範集の内容を読み上げて意見交換を行うこと等を通じて、職場における行動規範集の共通認識・理解が進んで、コンプライアンスに従った行動の実践に向けた意識の浸透を図ることができた。
- 自分が不祥事を起こしたという設定の下、その不祥事が及ぼす影響（自分、家族、職場、市民等の視点）に関して思考等を行ったことで、コンプライアンスに対する自覚が向上したと思う。
- 行動規範集では、市役所の都合による単なる法令遵守ではなく、市民の立場に立った取り組みであることを強調しているので、職員も伸び伸びと仕事に励んでいるように感じる。
- 窓口や電話での対応が丁寧になった。
- 根拠法令等を確認して事務を行う習慣づけができた。
- 職場内で声を掛け合うことが増え、チームで取り組む意識が高まった。
- 誰もが仕事をしていく上で大切だと思っけていても明文化されていなかったことが、行動規範集で明確化されたことにより、共有しやすくなった。

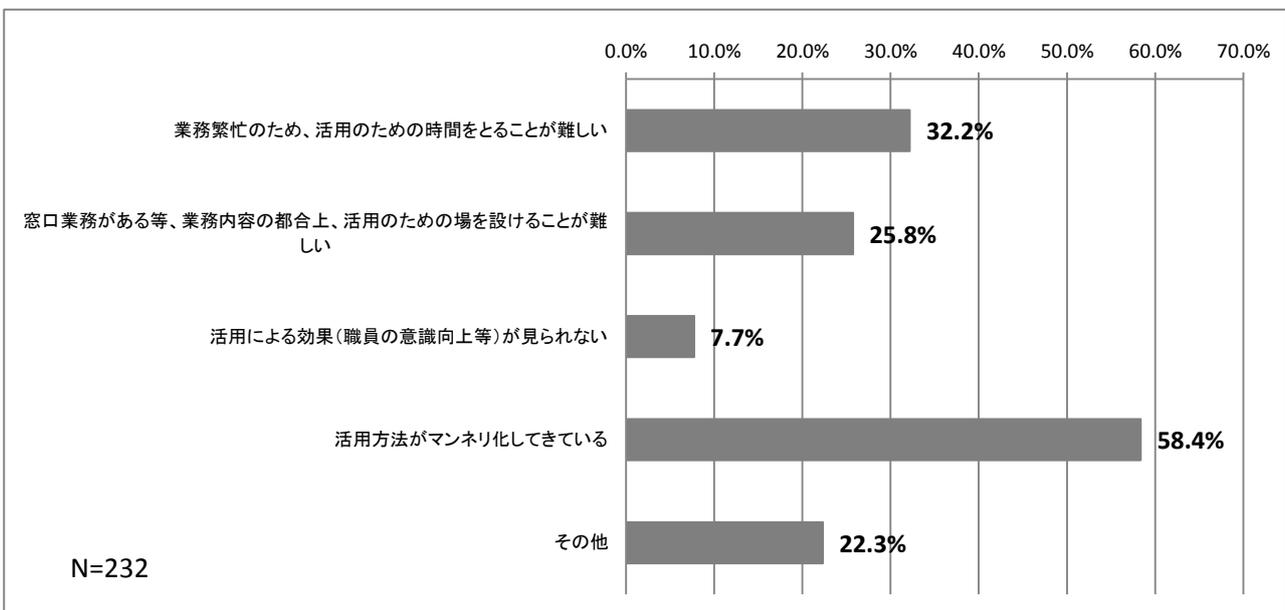
Q5 活用に当たっての課題

貴所属において行動規範集の活用をしてきた中で、活用に当たっての課題を感じたことはありますか？



◆ 6割以上の所属長が、活用に当たっての課題を感じたことがあるという結果でした。

活用に当たって感じている課題はどのようなことですか？



【参考】 その他の内容 (抜粋)

- ・ 年齢や勤務年数により、理解度に差がある。
- ・ 表面的には理解していると思うが、実際の個々の事務に落とし込めているかが不明である。
- ・ 行動規範集は具体性が欠如していて、抽象的で捉え難い。
- ・ 市民対応や正確な事務処理等のプレッシャーが年々強くなる中で、職員がストレスや「やらされ感」を持たないで、組織的にコンプライアンスの推進ができるような工夫が必要。

◆ 「活用方法がマンネリ化してきている」(58.4%) が最も多い結果となりました。

◆ 次いで、「業務繁忙のため、活用のための時間をとることが難しい」(32.2%)、「窓口業務がある等、業務内容の都合上、活用のための場を設けることが難しい」(25.8%) が多くなっています。

■ 所属における独自の取り組みとその効果

行動規範集を活用した取り組み以外に、独自の取り組みを行っているとは回答したもの（抜粋）

独自の取り組み	その効果
職場の業務の中で起こりうる事象について、事例を作成し（2例）、それをもとにフリートークを行った。	身近な事例に置き換えて考えることで、コンプライアンスを「自分ごと」として捉えられるようになった。会議や打合せでの意見交換が活発になった。
係ごとにリスクチェックを毎月実施しているが、その際、必要に応じてコンプライアンスに関する意見交換も実施している。	業務上のリスクを再確認するとともに、業務を実施する際にコンプライアンスを遵守しているかどうかも合わせて確認することができる。
毎週初めの朝礼でコンプライアンス朝礼と題し、前週の不祥事事例を取り上げ、説明・意見・注意喚起等を行っている。	「懲戒処分に関する指針」では処罰が分かりにくいのが、事例を挙げることにより、こんなことをしたら、こんな懲戒処分になるという事が実感できる。また、今まで大丈夫だったことでも、懲戒処分に付されている現実があることが身に染みて分かるようになる。
公務員倫理・サービスチェックの実施にあたり、シートの項目を一つずつ読み上げ、必要に応じ説明を加えながら、全職員一斉にチェックを行った。	漫然と印を付けることを防止するとともに、内容の理解も進んだと思う。
チーム力を高めるために他者理解を深めるワークショップを実施した。	それぞれの良さや違いを認め合うきっかけとなり、チームビルディングの一助になったと思う。また、ワークショップ形式は新鮮に感じられたようである。
朝礼時に、司会の担当職員が、自分が気になった、業務や市政、コンプライアンス等に関する新聞記事等について、内容の紹介や感想を述べる。必要があれば、課長から追加のコメントをしている。	取り上げる記事により、担当がどんなことに関心を寄せているのかがわかるとともに、その課題意識を課内で共有することができた。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員のモチベーション向上のため、公務員倫理・サービスチェックシートを職員に返却する際に、シートに当該職員にあてた一言を記載して返却している。 ・以前から、部内係長以上定例打合せの場で、部長が、様々な書籍から文章を引用し、管理監督者としての意識向上に資する話をしている。 	これらの直接の影響度合いは不明だが、全体として、職員のモチベーションは維持されていると思う。
選挙など業務上のイベントや、忘年会など業務外のイベントに合わせ、コンプライアンスについての意識付けを行った。	コンプライアンスに関する内容について、他人事ではなく身近になったと思われる。

独自の取り組み	その効果
<p>チーム力を高めるため、コミュニケーション活性化をねらいとしたサンクスカード活動（アドバイス、手伝い、激励、お世話、差し入れなど些細な事でも感謝の意を表すためにカードに記入して贈呈するとともに職員だけが見える場所に掲示）を行った。</p>	<p>感謝の気持ちをカードに表すことで、職員相互のコミュニケーションが深まったと考えている。</p>
<p>セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等について、厚生労働省製作のビデオ動画を活用し、ということがハラスメントに該当するのか、どのようなことに注意すべきか等を職場内で研修した。</p>	<p>職場内のセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等の発生抑止に効果があったと考えている。</p>
<p>市民に対する対応や処理が適切であったか、説明が尽くされたかについて、問題事例の発生の都度、課長・係長・担当でディスカッションを実施している。</p>	<p>類似事例が発生した際の適切な対応やレベルアップが期待できる。</p>