



仙台市コンプライアンス推進計画

[平成31年度～令和3年度]



◆ 目次 ◆

1. 計画の目的と位置づけ	2
2. 計画期間	2
3. 課題と取り組みの方向性	3
(1) コンプライアンスを推進する上での課題	3
1 本市を取り巻く環境を背景とした課題	3
2 前推進計画における「達成目標」達成状況の 評価を踏まえた課題	4
3 仕事のやりがい・意欲に関する考察・課題	17
4 不適切な事務処理事案の発生から見える課題	21
(2) 取り組みの方向性	22
4. 当計画期間における達成目標	23
5. 達成目標に向け推進する施策（体系）	24
6. 推進に向けて	29

1. 計画の目的と位置づけ

(1) 計画の目的

本市では、平成27年8月に、職員の行動の基本となる「仙台市コンプライアンス行動規範集」を策定し、本市が目指す姿として、「市民との強固な信頼関係を構築し、職員一丸となって、全力で仕事に取り組む市役所」を掲げ、その実現のために、コンプライアンスを推進していくことをうたっております。

少子高齢化が進み、新たな地域課題への対応が求められるなど、時代の大きな転換期を迎える中、未来に向け持続可能なまちづくりを進めていくためには、行政と市民が連携して課題解決に取り組んでいく必要があります、そのためにも市民との信頼関係は不可欠です。

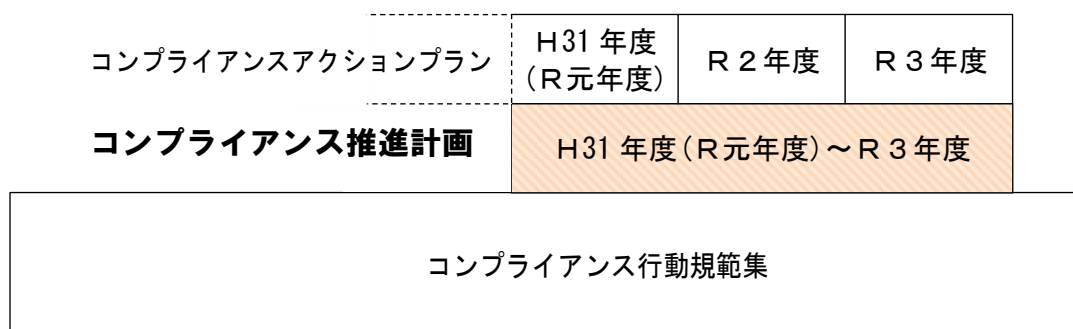
本計画は、市政運営の基盤となる、市民との強固な信頼関係を構築していくべく、本市が進めるコンプライアンスに係る様々な取り組みを着実に推進していくために定めるものです。

(2) 計画の位置づけ

コンプライアンス推進計画は、職員が取るべき行動の規範や基準を示す「仙台市コンプライアンス行動規範集」をその基本としながら、年次を定め目標を設定しながら施策を推進していく計画です。

なお、コンプライアンス推進計画に基づいて、毎年度、「仙台市コンプライアンスアクションプラン」を策定し、重点化を図りながら個別の施策を推進します。

◆仙台市のコンプライアンス推進の体系◆



2. 計画期間

平成31年度（令和元年度）から令和3年度までの3か年とします。

3. 課題と取り組みの方向性

(1) コンプライアンスを推進する上での課題

1 本市を取り巻く環境を背景とした課題

①行政事務の複雑化・困難化

個人情報管理・活用の高度化や、様々な社会・福祉制度の度重なる見直しなど、地方自治体職員に求められる事務執行の内容や水準が複雑化・困難化しています。そのような中であっても、本市職員は、時々のニーズに適った適正な行政サービスの提供を継続していくため、今後とも、関係法令や制度への理解深化と、市民・事業者への分かりやすい説明のスキルも含めた事務処理能力の向上に努めていく必要があります。

②内部統制制度導入への対応必要性

地方自治体への「内部統制制度」導入を義務付ける改正地方自治法の2020年（令和2年）4月施行に向け、制度趣旨を踏まえた適切な対応が必要となっています。

③パワーハラスメント防止への取り組みの必要性

平成30年12月には、国において、職場のパワーハラスメント防止対策に係る報告書がまとめられるなど、誰もが働きやすい職場づくりに向け、パワーハラスメントの防止・解決への適正な取り組みが求められています。

④職員の意欲を醸成する職場環境づくり

本市においては、今後の少子高齢化の進展など時代の変化を見据え、多様な地域課題などの解決に、市民や各種団体、事業者などと協働しながら、積極的にチャレンジする、職員の意欲を引き出し、その活躍を後押しする職場環境づくりも求められています。

⑤職員の年齢構成を踏まえた組織運営の必要性

また、40歳台後半以上の職員の構成比率が高まっており、近年の大量採用を背景に若年層の割合も増え、そうした職員の年齢構成を踏まえた組織運営が求められています。

2 前推進計画における「達成目標」達成状況の評価を踏まえた課題 (職員意識調査結果より)

【1】 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

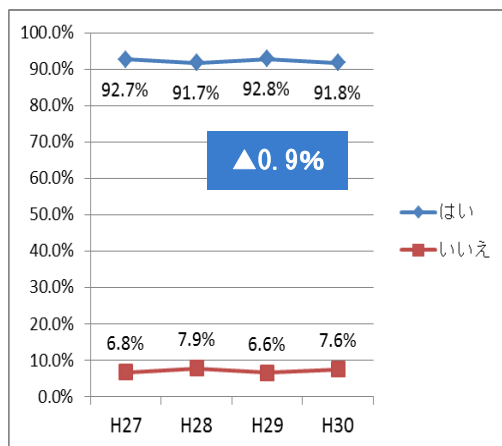
(1) 組織でコンプライアンスの推進に取り組む必要性に関する認識の共有

◆実施した主な施策

- コンプライアンス意識向上のための職員研修
[職員研修所の階層別研修におけるコンプライアンスの意義等理解深化]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
【トップセミナーやコンプライアンス推進員研修におけるコンプライアンスの意義等理解深化】
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行【コンプラ通信による事故事例・コンプライアンスに関する研修概要の紹介・行動規範集の解説等】
- 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施【年2回】
- 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q 6)

「あなたは、コンプライアンス推進について、組織で取り組んでいく必要があると思いますか？」



左のグラフ中「はい」の回答は「そう思う」又は「まあそう思う」との回答を、「いいえ」の回答は「そう思わない」又は「あまりそう思わない」との回答を、それぞれ合計したものの。

(以下同じ)

評価【1】

○肯定的回答が継続して92%前後と高い水準を保っており、年度による増減はあるものの、コンプライアンス推進の必要性認識の共有状況は良好な状況と考えられる。

※ 評価の冒頭表記で、「○」は良好な状況を、「●」は否定的回答が概ね10%以上あるなどの課題が見られることを表している（以下「I」において同じ）。

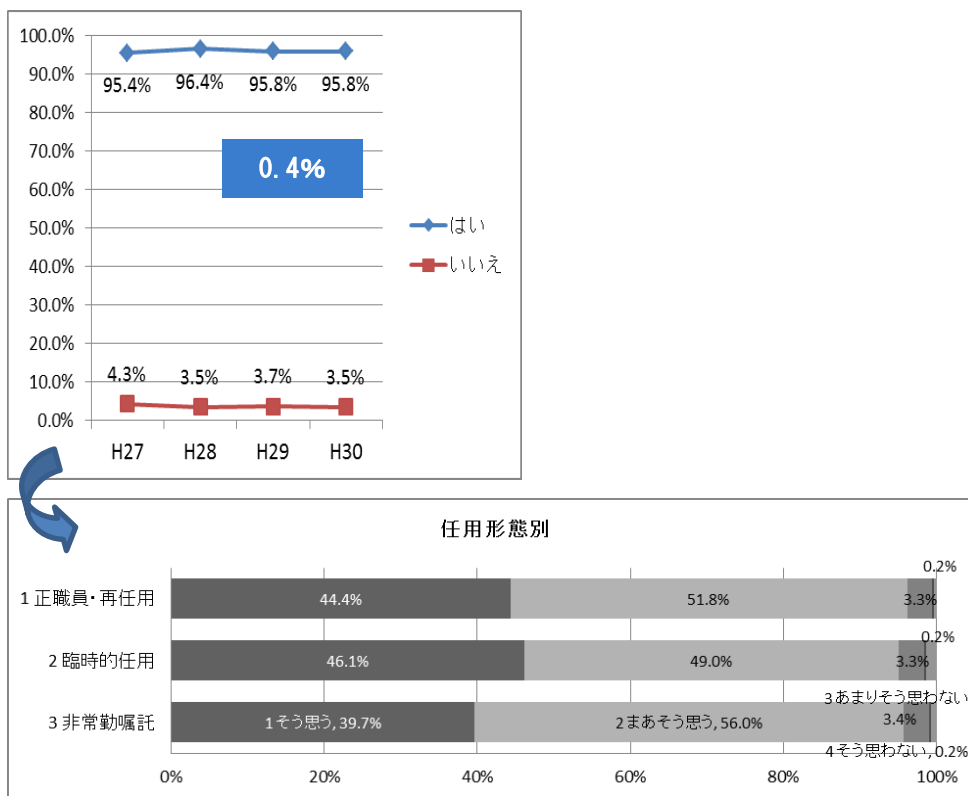
(2) コンプライアンス推進の目的及び内容についての理解の浸透

◆実施した施策項目

- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
 [職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q7)

「あなたは、日頃からコンプライアンスを意識していますか？」



評価【2】

- 肯定的回答が継続して96%前後と高い水準を保持しており、各職員のコンプライアンス意識は良好な状況と考えられる。
- 臨時的任用職員と非常勤嘱託職員においても、肯定的回答が95%を超え(30年度調査結果)、高い水準であり、良好な状況と考えられる。

(3) 仙台市コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進

■実践行動「一」 …市民目線を大切に、仕事をします

◆実施した施策項目

- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修]
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 「市民の声」制度の運用
- 窓口サービスアンケートの実施

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q8・9・10)

「相手の立場に立って親身になって考えることができていると思いますか? (Q8)」

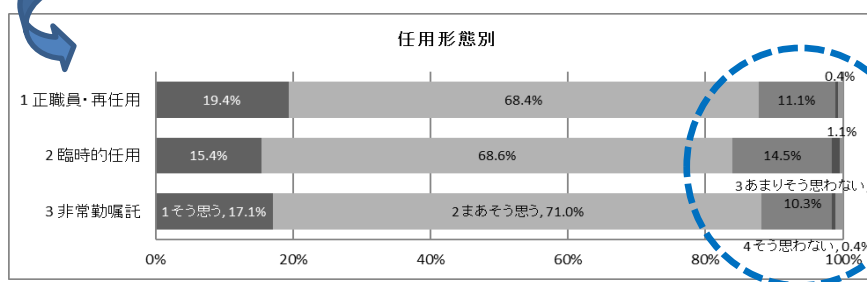
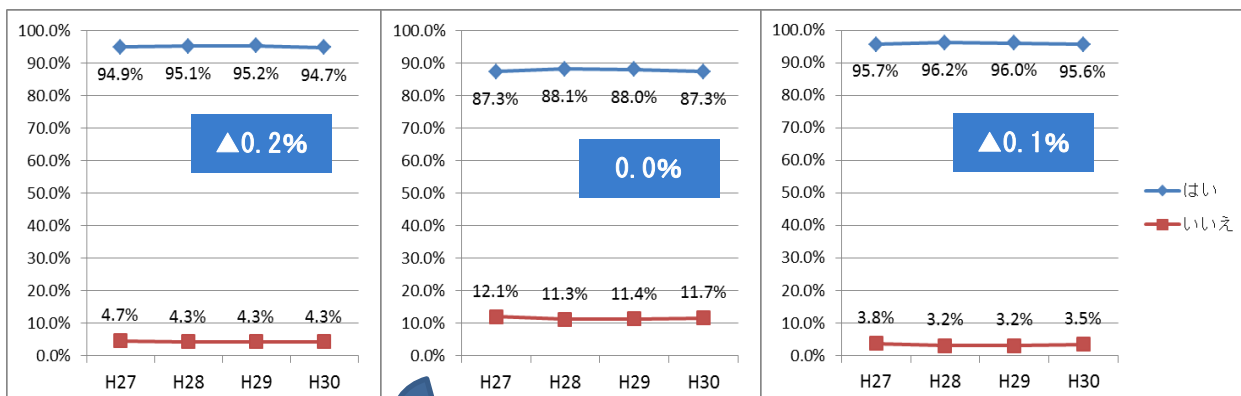
「相手に対して、分かり易い言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか? (Q9)」

「応対の際、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか? (Q10)」

【Q8】

【Q9】

【Q10】



評価【3】

- 「相手の立場に立って親身に考える姿勢 (Q8)」及び「応対の際のマナーなどに気を配った行動 (Q10)」に関する設問に対し、肯定的回答が継続して 95~96%前後と非常に高い水準を保っており、良好な状況と考えられる。
- 一方、「相手への分かり易い言葉で十分な説明 (Q9)」に関する設問では、否定的回答が一定割合あることから、引き続き改善に向けた取り組みが必要である。

■実践行動「二」 …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

◆実施した施策項目

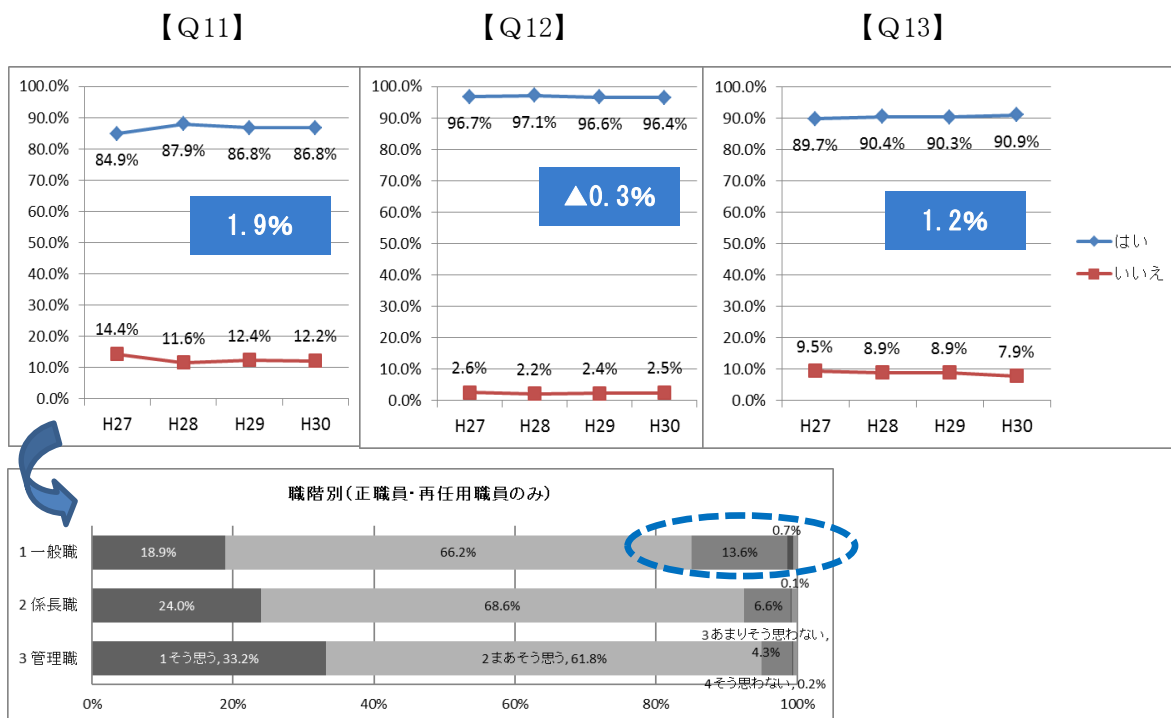
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施
- 適正事務の執行に係る各種調査等の実施
- 仙台市職員相談・通報窓口の運用
- 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q11・12・13)

「漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事ができていると思いますか？ (Q11)」

「公平・公正な職務の執行ができていると思いますか？ (Q12)」

「公務内外を問わず、高い倫理観を持った行動ができていると思いますか？ (Q13)」



評価【4】

- 「漫然と前例を踏襲せず法令等の根拠を確認 (Q11)」に関する設問では、肯定的回答が87%弱にとどまり、特に一般職で否定的回答が相当程度あるため、さらに向上が望まれる。
- 「公平・公正な職務執行 (Q12)」に関する設問では、肯定的回答が継続して96%を超え、良好な状況と考えられる。
- 「公務内外で高い倫理観を持った行動 (Q13)」に関する設問でも、肯定的回答が28年度以降90%を超え、概ね良好ではあるが、否定的回答も一定割合あることから、不祥事発生防止の観点から、引き続き意識付けの取り組みが必要である。

■実践行動「三」 …正確性を期し、積極果敢に仕事をします

◆実施した施策項目

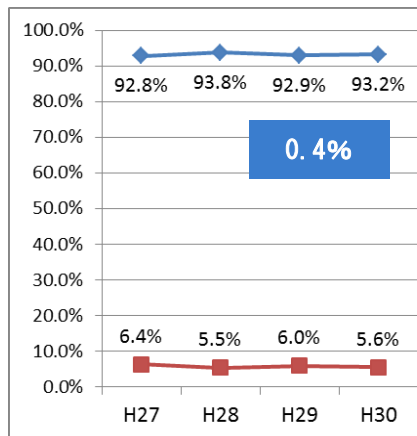
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 適正事務の執行に係る各種調査等の実施
- リスクマネジメントの運用
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q14・15）

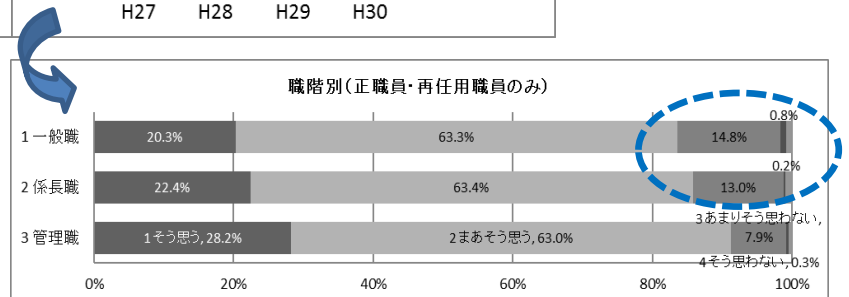
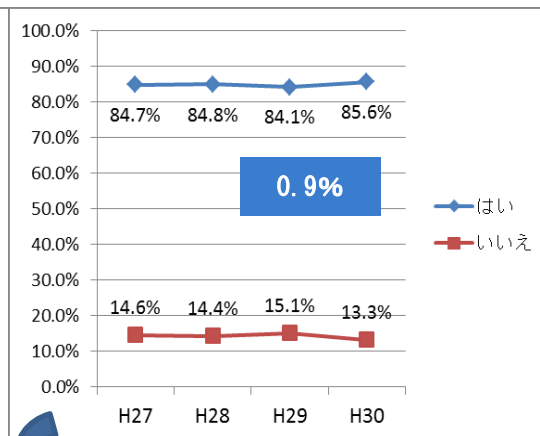
「法令等に基づいて、正確な仕事をすることができていますか？（Q14）」

「常に改善の意識を持って仕事に取り組むことができていますか？（Q15）」

【Q14】



【Q15】



評価【5】

- 「法令等に基づいた正確な仕事（Q14）」に関する設問では、肯定的回答が継続して96%前後であり、良好な状況と考えられる。
- 一方、「改善意識を持った仕事の取り組み（Q15）」に関する設問では、肯定的回答が85%超（30年度）で、改善基調にあり好ましい傾向であるが、否定的回答も一般職・係長職を中心に相当程度あることから、さらに意欲醸成に向けた取り組みが必要である。

■実践行動「四」 …チーム力を高め、よりよい仕事をします

◆実施した施策項目

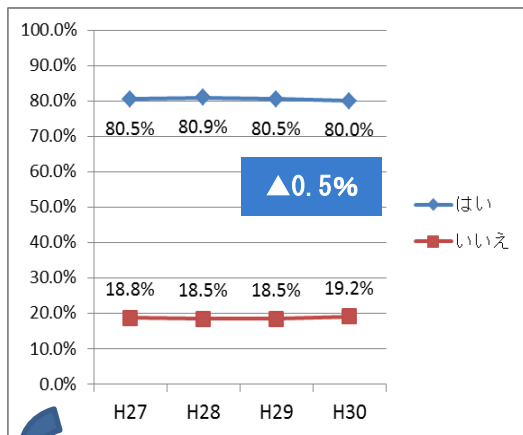
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q16・17)

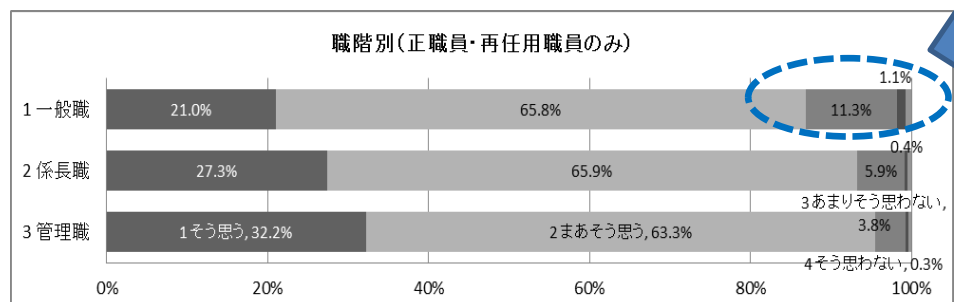
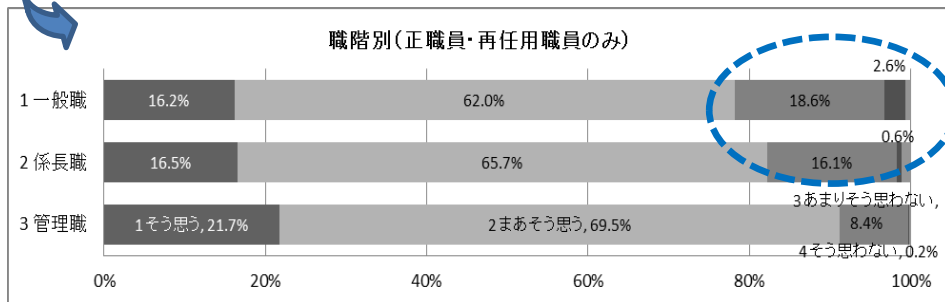
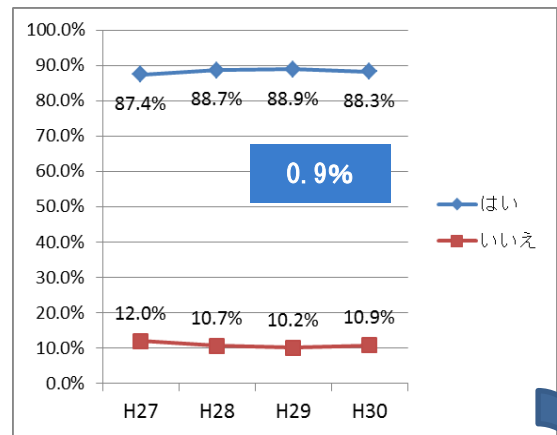
「職場において自分の仕事についての情報共有が十分にできていると思いますか? (Q16)」

「職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスができていますか? (Q17)」

【Q16】



【Q17】



評価【6】

- 「職場での自分の仕事についての十分な情報共有（Q16）」に関する設問では、肯定的回答が継続して80%程度に留まっている。職階別では一般職と係長職で否定的回答が相対的に多くなっている。これらの特徴を踏まえ、全庁的に改善の取り組みが必要である。
- 「困っている人への手助け・アドバイス（Q17）」に関する設問では肯定的回答が88%超（30年度）で、否定的回答も一定割合あることから、引き続き取り組みが必要である。
- 上司・部下間で、「自分の仕事の十分な情報共有（Q16）」及び「職場で困っている人への手助け・アドバイスの実施（Q17）」の両設問について、職場環境に関する認識に違いが見られ、上司がその状況や部下職員の意識に気づいていないケースがあると考えられるため、良好な職場づくりに向け留意が必要である。

【2】 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり

（1）職場における組織目標や仕事に関する目的・課題の十分な共有

◆実施した施策項目

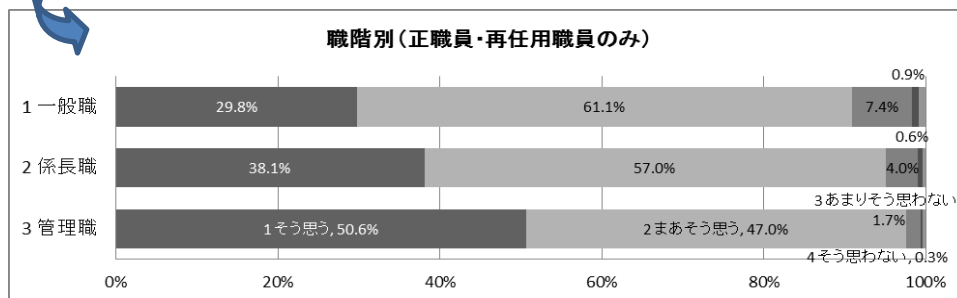
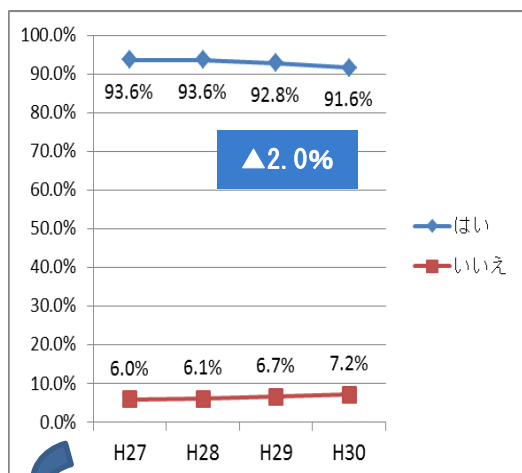
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行

◇人事面段の実施◇

業績評価制度において、所属長が期首・期末の面談を実施し、期首面談においては、局区等の組織目標及び各部・課の目標を設定し、職員に伝達、それを踏まえた業績目標の設定と、意見交換を実施してきた。

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q5）

「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いますか？」



評価【7】

- 「仕事の役割認識」に関する設問では、肯定的回答が継続して91%を超え、良好な状況であると考えられる。
- ただし、その割合が低下傾向にあることから、取り組みを継続しながら改善を図る必要がある。

(2) 仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる職場づくり

◆実施した施策項目

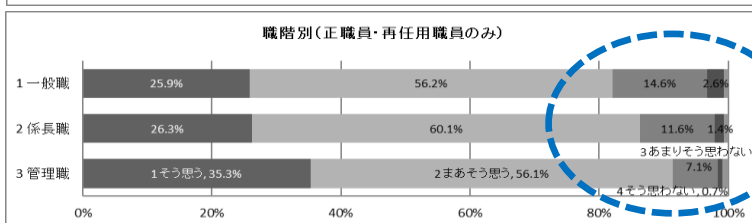
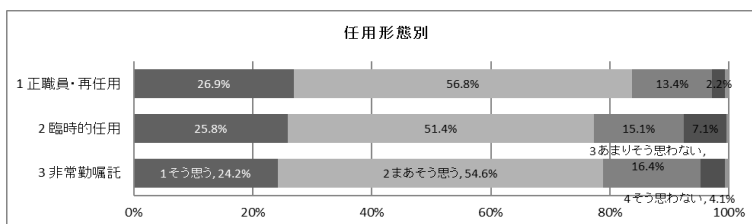
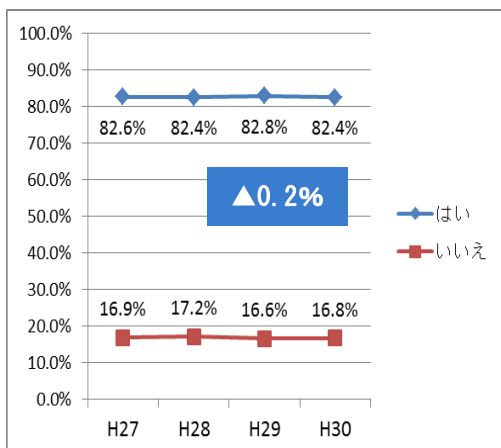
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q19・21)

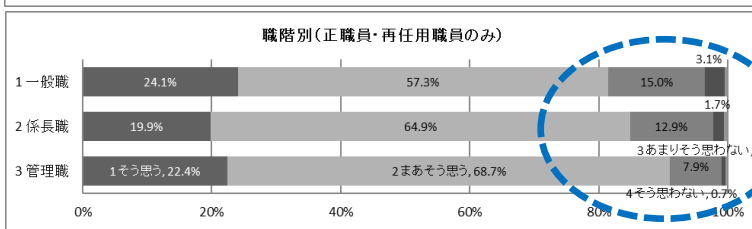
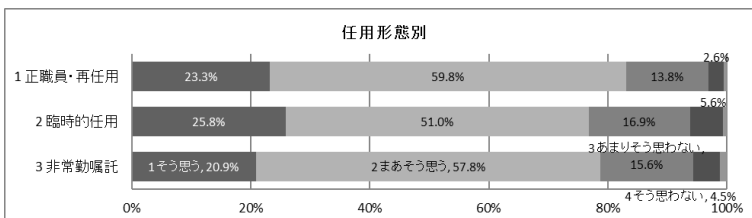
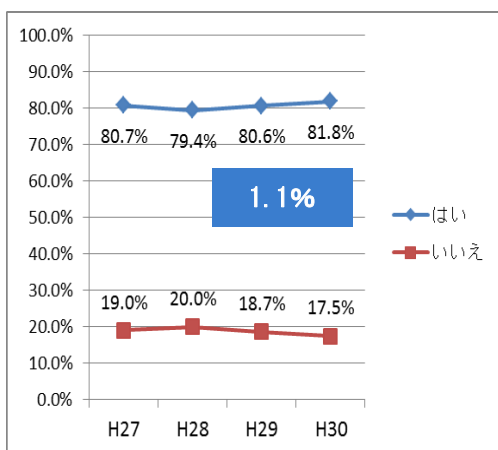
「あなたの職場は、お互いに意見を言い合うことができる職場ですか？ (Q19)」

「あなたの職場は、仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場ですか？ (Q21)」

【Q19】



【Q21】



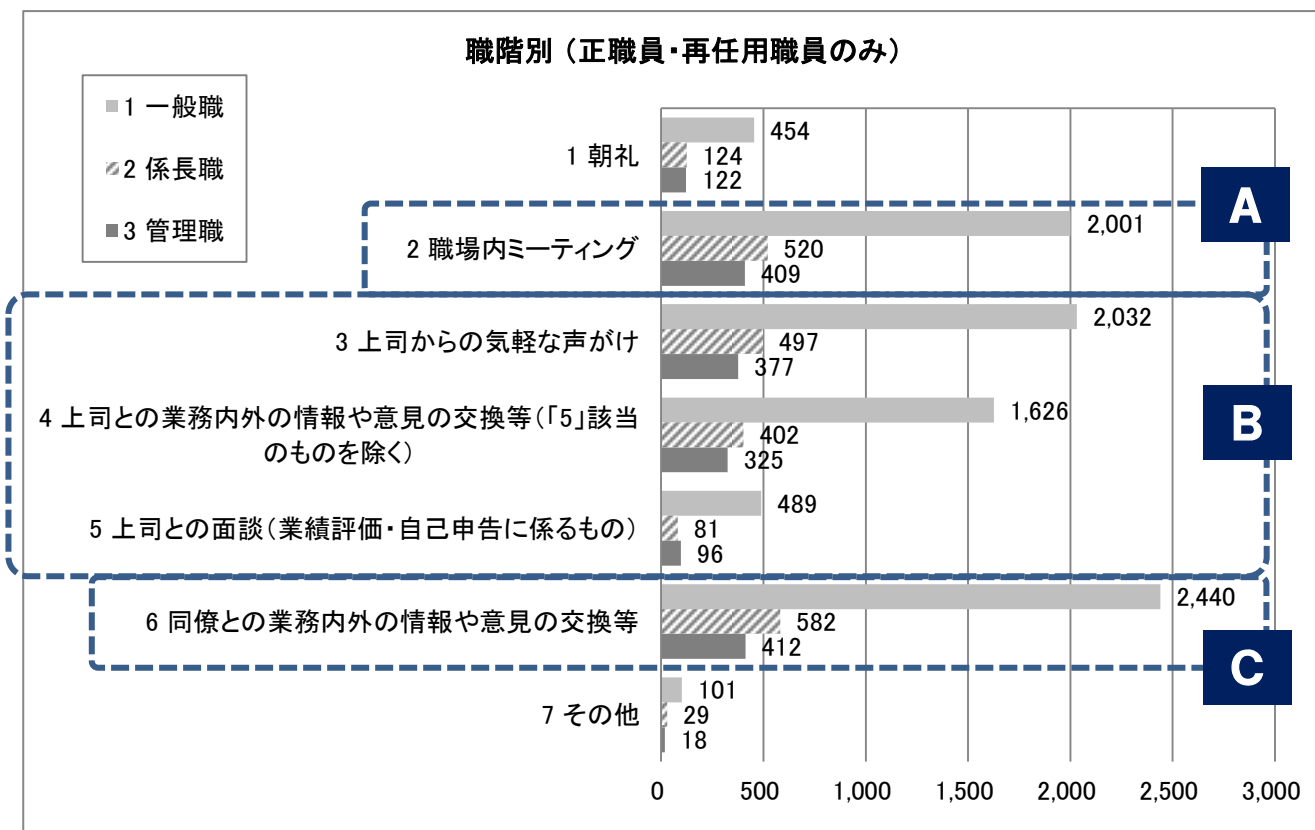
評価【8】

- 「互いに意見を言い合うことができる職場 (Q19)」に関する設問では、否定的回答が継続して 17%前後で、「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場 (Q21)」に関する設問でも、改善傾向にあるものの、否定的回答が 17.5% (30 年度) と相当割合あり、**職場の風通しが十分とは言い難い状況である。**
- 上司部下間で、「互いに意見を言い合うことができる職場 (Q19)」・「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場 (Q21)」の両設問について、**職場環境に関する認識にくい違いが見られ、上司がその状況に気づいていないケースがあると考えられるため、良好な職場づくりに向け留意が必要である。**

◀ 参考：意見を言い合うことができる職場づくりの有効方策 ▶

◆H30 職員意識調査（Q20）

「互いに意見を言い合うことができる職場づくりに有効だと思う取り組み等は？」【複数回答可】



- ①上司による直接的な関与・行動に関わる項目が上記 **B** 中の選択肢 3・4・5 である。
上司からの気軽な声かけ（選択肢 3）や、上司との業務内外の情報や意見の交換等（選択肢 4）が、効果の高い取り組みと考えられる。
- ②また、職場内ミーティング（選択肢 2）や、同僚との業務内外の情報や意見の交換等（選択肢 6）が有効との意見も多く（上記 **A C**）、職場内ミーティングの効果的な活用と、インフォーマルなコミュニケーションの促進が、風通しの良い職場づくりに求められる。

(3) 適切な報告、連絡、相談など、上司、部下とのコミュニケーションの円滑化

◆実施した施策項目

- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み

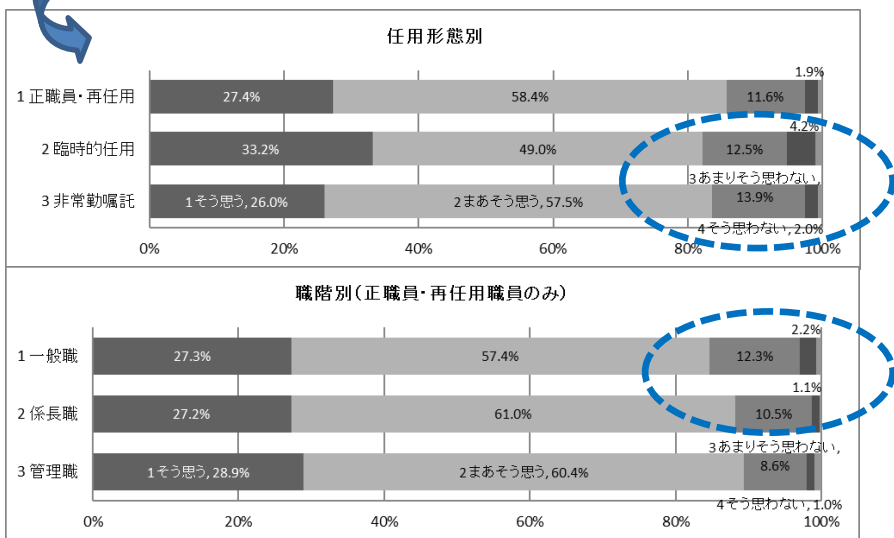
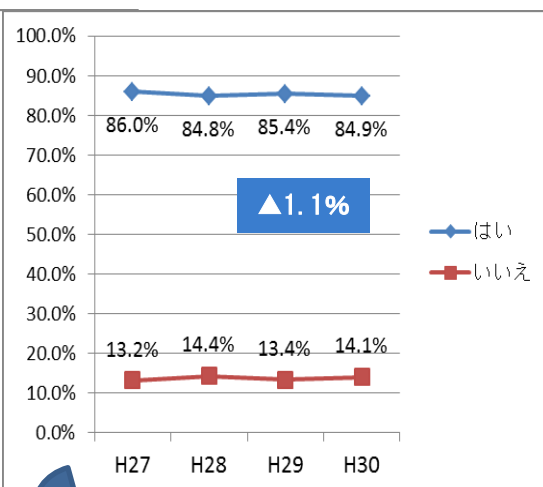
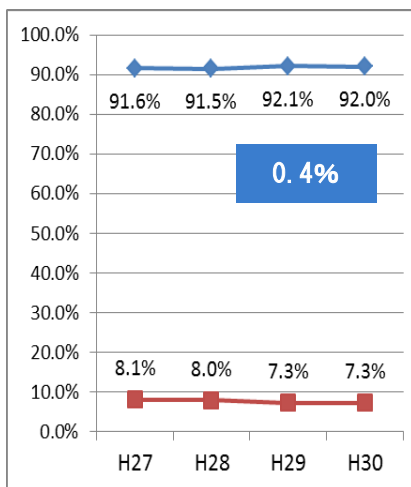
◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q22・23・24・26)

「自分の仕事について、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか? (Q22)」

「自分の仕事について、上司から適切に確認を受けていると思いますか? (Q23)」

【Q22】

【Q23】

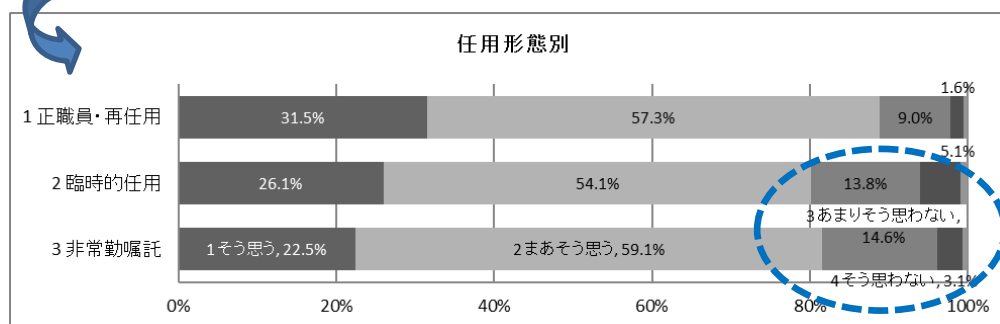
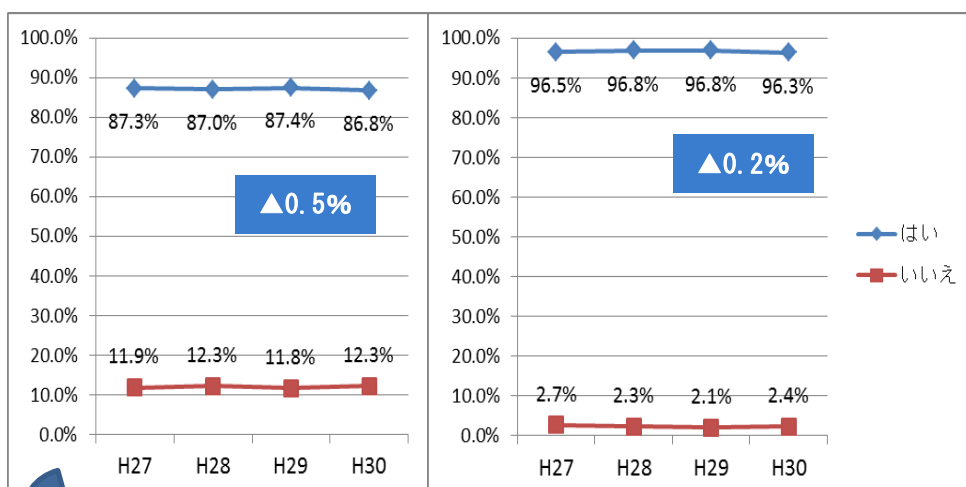


「上司からの指示に疑問を感じた時に、質問したり意見を言ったりできますか？（Q24）」

「仮に自分がミスをした場合に、速やかに上司に報告ができると思いますか？（Q26）」

【Q24】

【Q26】



評価【9】

- 「上司への報告・連絡・相談（Q22）」は概ね良好に実践されていると考えられる。
- 一方、「上司からの適切な確認の有無（Q23）」の設問において否定的回答は、一定割合ありかつ増加傾向にある。また、臨時的任用・非常勤嘱託職員で相対的に多くなっており、臨時的任用・非常勤嘱託を含め、上司による部下職員の業務進捗管理が十分でない可能性がある。
- 「ミスをした場合の上司への報告（Q26）」は、肯定的回答が継続して96%を超え、事故拡大を防止する職員の意識は良好な状況と考えられる。
- 一方、「上司の指示に疑問を感じた時の質問等（Q24）」に関する設問では、否定的回答が12%超（30年度）と、臨時的任用・非常勤嘱託職員を含め一部の職員で躊躇する姿勢が見られ、部下職員が上司に気軽に話ができる環境づくりが十分ではない可能性がある。

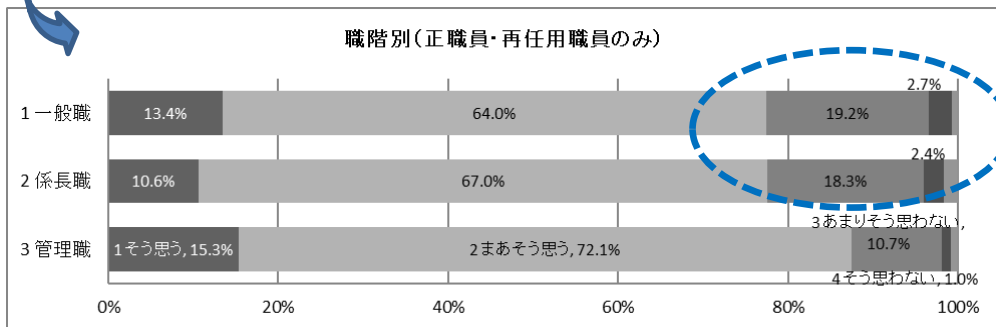
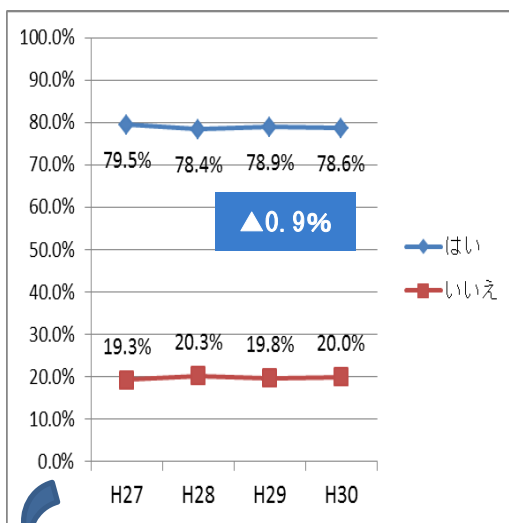
(4) 業務の円滑化を図るための他部署との連携強化

◆実施した施策項目

- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q25)

「あなたの職場では、関係部署との連携はうまくいっていると思いますか？」



評価【10】

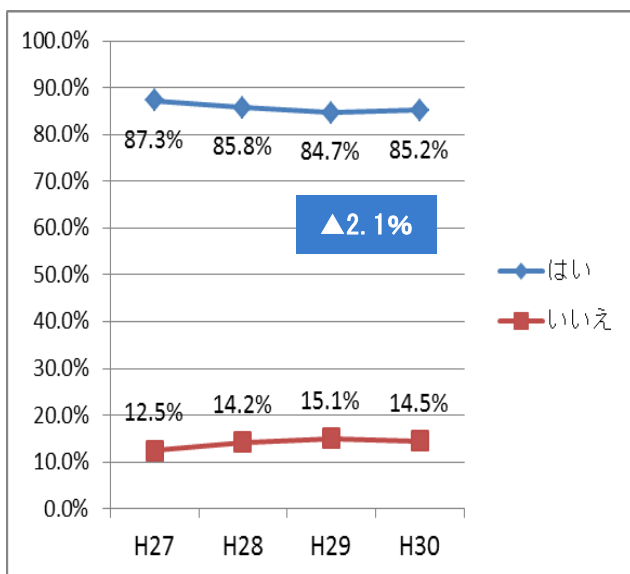
- 「職場と関係部署との連携」に関する設問で、否定的回答が継続して20%程度となっており、庁内での連携不足の状況が少なからず存在すると考えられる。なお、否定的回答の割合は、特に、一般職と係長職で相対的に高い状況である。

3 仕事のやりがい・意欲に関する考察・課題

(職員意識調査結果 より)

◎設問： 「あなたは現在の自分の仕事にやりがいを感じていますか？」

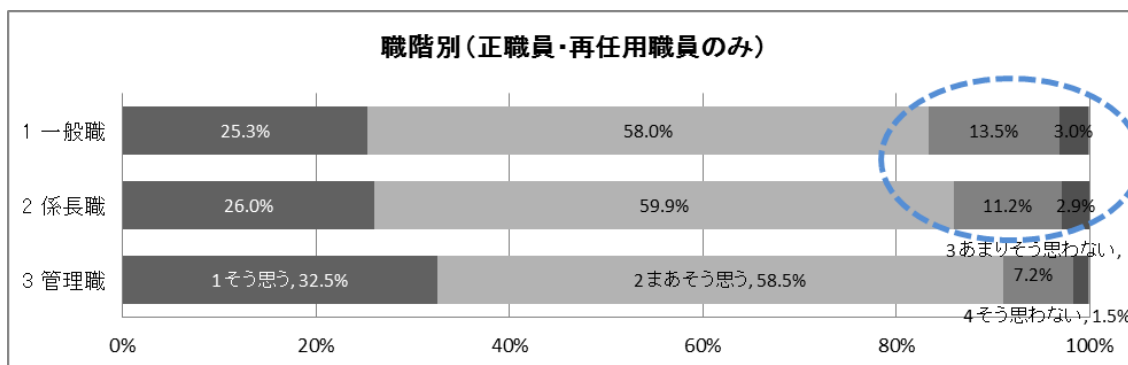
◆回答結果 (年度推移)



左のグラフ中「はい」の回答は「そう思う」又は「まあそう思う」との回答を、「いいえ」の回答は「そう思わない」又は「あまりそう思わない」との回答を、それぞれ合計したもの。

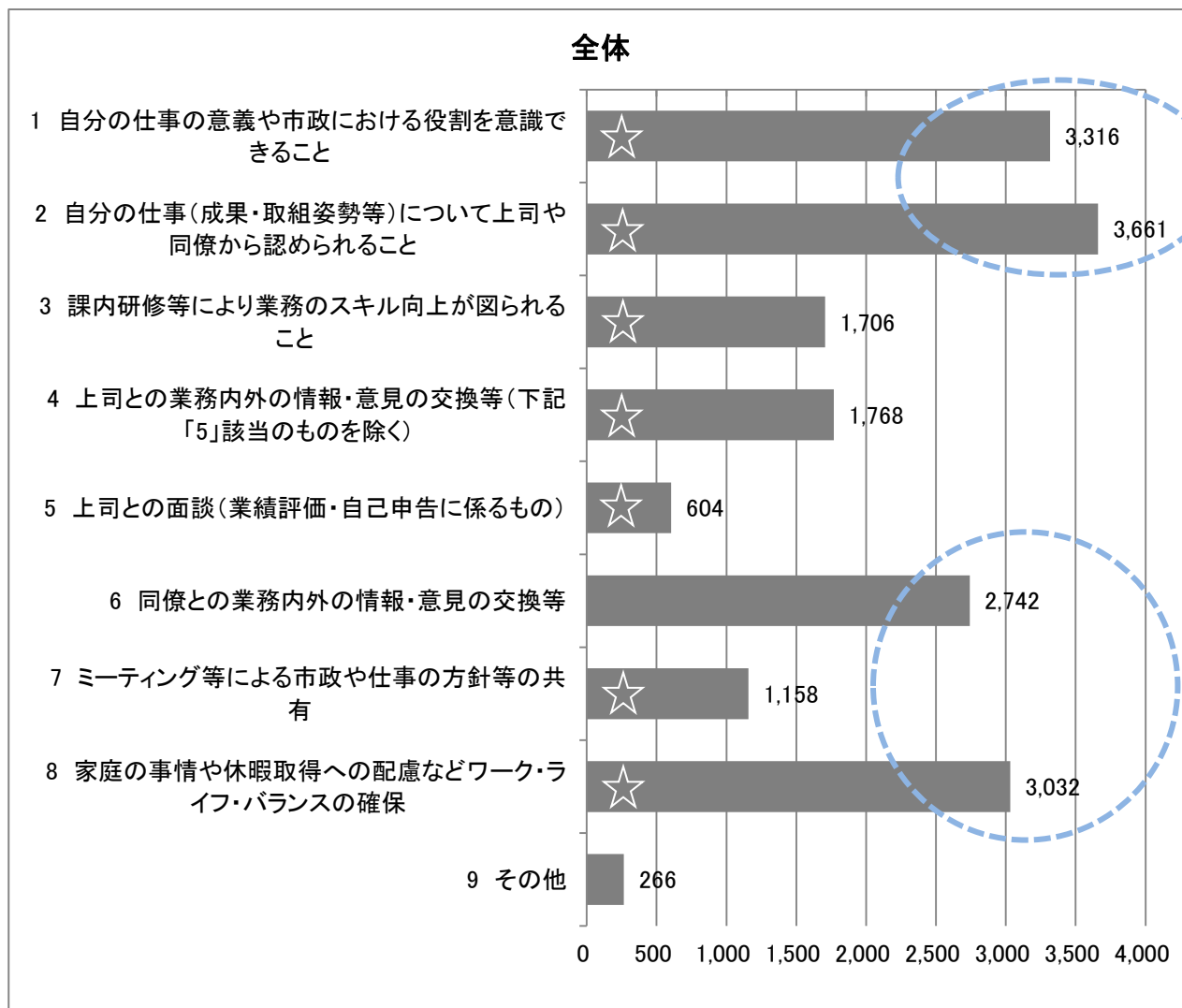
(以下同じ)

◆H30 職員意識調査結果 (Q1)



全体として肯定的回答の割合が低下傾向にある。また、否定的回答は一般職や係長職で相対的に高い水準となっている(30年度調査結果)。こうした傾向を意識しながら意欲の醸成に取り組む必要がある。

◎設問： 「職場において、あなたの仕事に対するやりがいや意欲が高まるために、有効または必要だと思うことを選択してください。【複数回答可】」 （H30 職員意識調査： Q3）

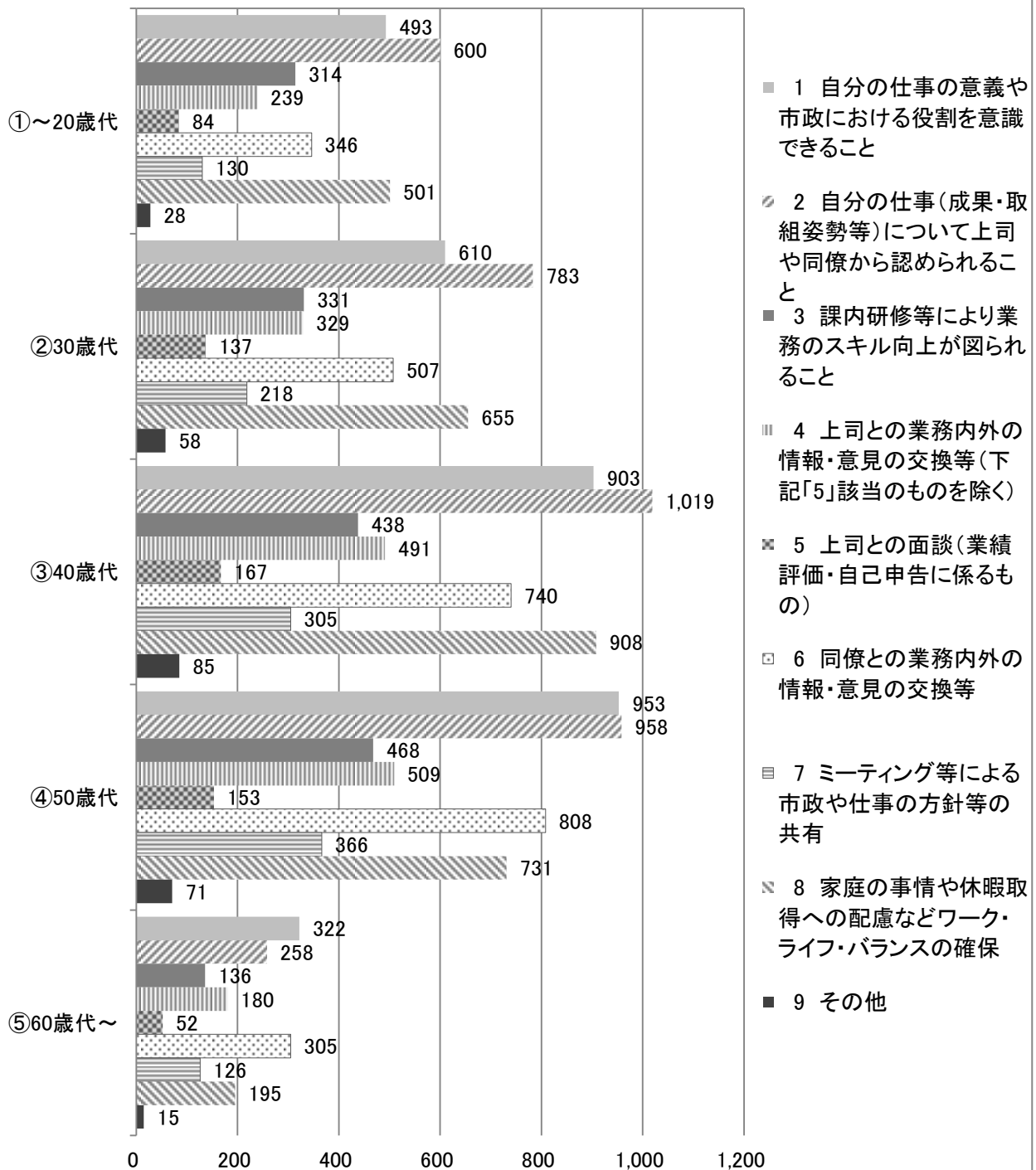


※表中の「★」マークは、上司が直接実施に関与するか、積極的な実践の指示や気づきを促す働きかけを行うなど、リーダーシップを発揮した職場運営が期待される項目。



- ・全体でみると、「2（自分の仕事について上司・同僚から認められること）」、「1（仕事の意義・役割の認識）」、「6（同僚との情報交換等）」、「8（ワーク・ライフ・バランス確保）」の4項目が、職員のやりがい・意欲向上に特に大きく関わるものと考えられる。
- ・上司による部下職員への働きかけや目配りを含めた職場運営のあり方が、職員の仕事に対するやりがいや意欲に大きな影響を与えるものと考えられる。

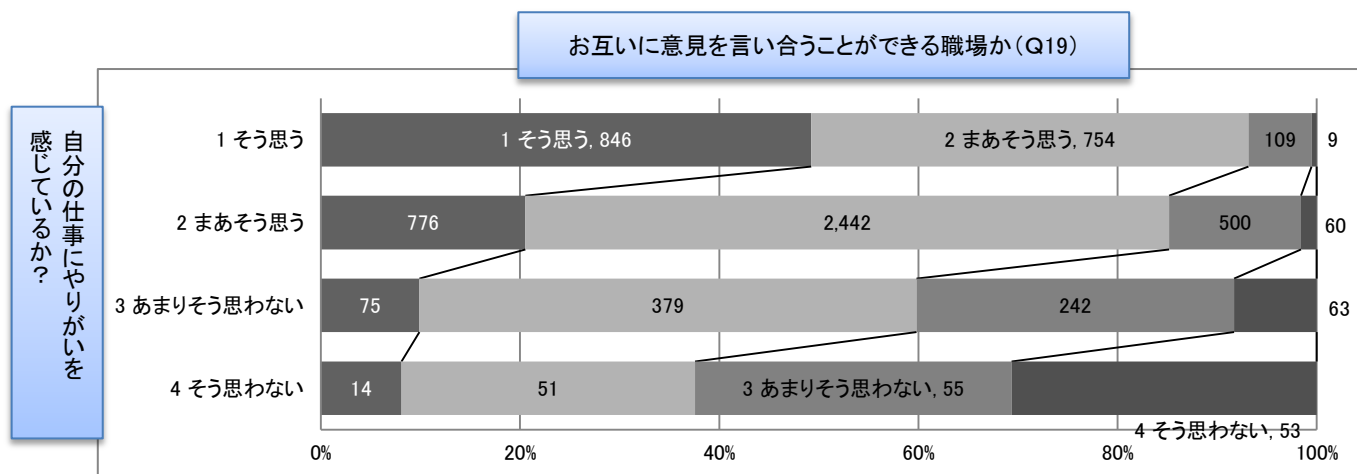
年齢層別(層毎に表示)



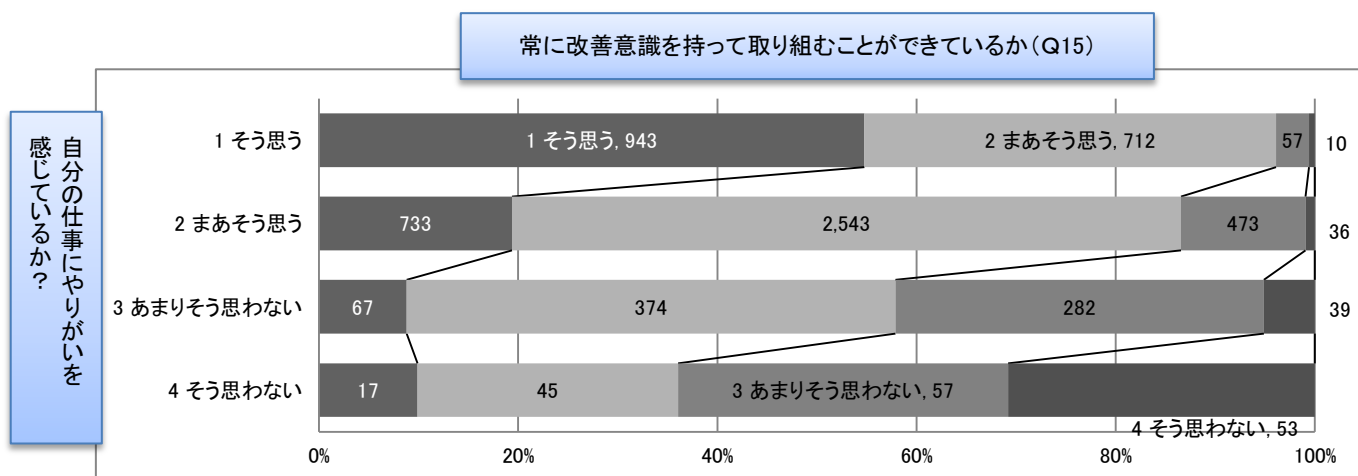
20歳代以下～50歳代の各年代で最も多かった回答は「2（自分の仕事について上司・同僚から認められること）」であった。また、各年代とも「1（仕事の意義・役割の認識）」、「6（同僚との情報交換等）」、「8（ワーク・ライフ・バランス確保）」が2～4番目に多く選択された。

◎「仕事のやりがい」と他の項目との関連性（H30 職員意識調査結果 より）

①意見を言い合える職場か(Q19)との関連性



②職場の改善意識(Q15)との関連性



「互いに意見を言い合える職場であること」・「常に改善意識を持っていること」と、やりがいとの間に相関関係が認められることから、これらの観点の取り組みの充実が、仕事へのやりがい向上に寄与するものと思われる。

4 不適切な事務処理事案の発生から見える課題

近年本市の事務執行に関して発生した不適切な事務処理事案について検証した結果、問題の発生・拡大を引き起こした要因（課題）として、主に次の事項が浮彫りとなりました。

今後、同様の事態の発生が繰り返されることを回避するため、これらの要因を他人事ではなく、我が事として留意した事務処理の仕組みづくり・業務執行を実践する必要があります。

- 業務の進捗管理・不正防止の仕組み（文書の組織的共用を含む）の未整備・形骸化
- 報告・連絡・相談がされにくい職場の環境・雰囲気と、課長による進捗管理や問題把握の不十分さ
- 事故・問題発生時の課長等への報告（情報伝達）の不実施や、課長等の法令等ルール遵守意識の欠如
- 仕事に関する情報共有不足や一人で抱え込む職員の発生による業務のブラックボックス化
- 業務の適法性確保に対する所管部署の主体的意識と、業務主管課など総括的立場にある部署による「オール市役所」の視点からのミス防止に向けた意識・行動の不十分さ

(2) 取り組みの方向性

以上、3.(1)に掲げた課題を踏まえ、今後のコンプライアンス推進に向けた「取り組みの方向性」を次のとおりとします。

◆達成目標に位置づけるもの◆

- 1 コンプライアンス推進の必要性や目的の共有と、コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進に引き続き取り組んでいく。
- 2 管理監督職を含む職員の課題に関する感度や危機意識の向上を図っていく。
- 3 管理監督職による業務進捗管理・アドバイスや「報告・連絡・相談」の促進を図るとともに、職員へのきめ細かな目配りを実践する。
- 4 より質の高い事務執行の確保と職員の意欲・やりがいの向上に向け、上司・部下間のさらなる風通し向上や職員の改善意識の醸成を図っていく。
- 5 部署間の情報共有や、相手の立場に立った「オール市役所」の視点からの配慮行動について徹底を図る。
- 6 職場内で各種ミーティング等や業務内外の情報・意見交換が活発に行われる職場環境づくりを推進する。

◆施策体系の中で位置づけるもの◆

- 7 不適切な事務処理の防止に資するよう、職場に対する支援の充実を図りながら、事例に学ぶ機会の拡充や、職場における事務処理の仕組みの継続的な改善を進める。
- 8 職員相談・通報窓口の適切な運用と、継続的な制度の認知度向上を図る。
- 9 内部統制制度の整備や職場のパワーハラスメント防止対策などの制度的要請に応えながら、事務の適正さの確保と良好な職場環境づくりを推進する。

4. 当計画期間における達成目標

「3. 課題と取り組みの方向性」を踏まえ、当計画期間は、重点的に取り組むべき事項について、次のとおり目標として掲げ、全庁を挙げてコンプライアンスの取り組みを進めます。

1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

- ① コンプライアンス推進に取り組む必要性と目的の共有
- ② 問題の発生や拡大を未然に防ぐ、リスクに対する高い感度の醸成
- ③ 管理監督職によるきめ細かな業務進捗管理・アドバイスと、職員への目配りの実践
- ④ 仙台市コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進

2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり

- ① 職場における組織目標や仕事に関する目的・課題の十分な共有
- ② 仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる職場づくり
- ③ 職員の意欲と改善意識を醸成する上司・部下間のコミュニケーションの円滑化
- ④ 部署間における十分な情報共有と「オール市役所」の視点での配慮行動の促進

5. 達成目標に向け推進する施策（体系）

達成目標の実現に向けて、次のとおり達成目標の内容に応じた施策を定め、コンプライアンス意識のさらなる浸透や風通しの良い組織づくりのための各種研修の実施、各所属における取り組み、コンプライアンスの確保・推進に資する諸制度の運用を進めていきます。

※各施策には多面的な目的・効果がありますが、ここでは主要な目的等に着目し分類しています。

1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

① コンプライアンス推進に取り組む必要性と目的の共有

職階別研修等において、各階層の職員やコンプライアンスの責任者に対するコンプライアンス推進に関する意識づけを継続して行うとともに、各職場でも浸透が図られるよう、コンプライアンスに係る定期通信により周知・啓発を行う。

【主な推進施策】

◆施策1 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など]

公務員として押さえておくべき法令や組織内のルール等への理解を深め、公平・公正に仕事をを行うとともに、職員個々人が、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動するという意識の定着を図る。

◆施策2 コンプライアンスに係る定期通信の発行

コンプライアンス意識の浸透を図っていくために、日頃の業務の中で職員個々人がコンプライアンスについて考えるきっかけにするとともに、各所属におけるミーティング等での意見交換の題材として活用を図る。

② 問題の発生や拡大を未然に防ぐ、リスクに対する高い感度の醸成

過去の不適切な対応事案等の教訓について浸透を図りながら、セルフチェックや各種調査・点検の継続的な実施と、管理職の業務マネジメント意識・スキルの向上、適正な事務執行を確保する仕組みの構築・改善を進め、将来の事故等や不祥事の発生防止を図る。

【主な推進施策】

◆施策3 公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施

法令や組織内のルールを守り適正な事務を執行する、倫理に反しないよう良心に従った行動を取るといった、職員個々人がコンプライアンス意識を確保するための公務員倫理や服務上のルール等に係るセルフチェックの実施により、自らのサービスのあり方を振り返る機会を持つ。

◆施策4 適正事務の執行に係る各種調査等の実施

公務の基本となる文書事務や情報セキュリティ、契約事務や会計事務などについて調査・点検等を行い、法令等のルールに従った適正な事務の執行を確保する。

◆施策5 仙台市職員相談・通報窓口の運用

法令・ルールを守った適正な事務執行や倫理に反しない行動といった、組織全体のコンプライアンス確保を図るため、職場内での不正行為等に対し職員が声をあげることのできる窓口について、周知を図りながら適正に運営し、不正等の発生防止と具体事案の改善を図る。

◆施策6 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等の周知により、職員の公務員としての自覚を喚起し、非違行為の発生防止につなげる。

◆施策7 仕事の正確性・ミス防止・業務の適正管理に資する研修の実施 **拡充**

[管理職を対象とした研修における業務管理手法の浸透等]

マニュアル作成による業務の見える化や効率化等の手法、事務ミス防止の視点や手法、実践的な業務マネジメント手法を学ぶ研修等を通じ、各職場における適正な業務執行の実践につなげる。

◆施策8 内部統制制度の導入・運用 **拡充**

内部統制制度の導入を義務付ける改正地方自治法の2020年(令和2年)4月施行にあわせ、事務ミス等を可能な限り予防すること、事務事故が発生した場合に適切に対応すること、組織としてリスクを管理・低減すること等を目的として、制度の導入と適正な運用を行う。

◆施策9 ハラスメント対策 **拡充**

セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメントについて、国等の動向を踏まえながら、適切に防止等の対策を講じ、職員の利益の保護と能率の発揮、良好な職場環境の確保を図る。

③ 管理監督職によるきめ細かな業務進捗管理・アドバイスと、職員への目配りの実践

管理監督職職員が、コンプライアンス推進員への研修等を通じ、業務マネジメントの意識を高めながら、効果的な管理手法等を身につけ、職場内ミーティングなど各職場における日頃の対話等を通じ、的確な進捗管理やアドバイス、職員への目配りを実践する。

【主な推進施策】

◆施策10 職場ミーティング等の積極的実施 **拡充**

業務の適切な進行管理や、職員同士のコミュニケーションの活性化を図るとともに、行動規範集や事例集の活用等を通じコンプライアンス意識を醸成することを目的に、職場内でのミ

ーティングを積極的に開催し、危機意識を高め合い、チーム力で仲間同士が助け合う、風通しの良い職場を作る。

◆施策11 コンプライアンス推進に係る役職者への研修の実施

各局区等においてコンプライアンスの推進を担う役職者が、的確な業務管理や良好な職場環境づくりの必要性・手法等、自らの役割を理解し、実践することに資する視点やノウハウの習得を図る。

◆施策7 仕事の正確性・ミス防止・業務の適正管理に資する研修の実施 **拡充** 【再掲】
[管理職を対象とした研修における業務管理手法の浸透等]

④ 仙台市コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進

コンプライアンス推進に係る各種の施策の推進により、コンプライアンス行動規範集に掲げる「実践行動」の着実な実施を図る。

【推進施策】

◆施策12 市民対応等に関する研修の実施

コミュニケーションスキルやビジネスマナーの基本など、市民の目線に立って仕事を行うための接遇の知識や心構えなどを学ぶ。

◆施策13 「市民の声」制度の運用

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行う。

◆施策14 窓口サービスアンケートの実施 **拡充**

職員の窓口での対応について、定期的に市民の意見を把握し、市民の目線に立って継続的な点検等を行うとともに、窓口サービスの質と職員の意欲のさらなる向上のため、外部評価の導入やアンケートの実施方法の見直しを図る。

※その他、職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透に資する「施策1～11」の各取り組み

2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり

① 職場における組織目標や仕事に関する目的・課題の十分な共有

各職場において、ミーティングや研修、業績評価に係る目標設定の面談等を通じ、職務上の目的、課題等を的確に共有するとともに、職員一人ひとりへの組織目標の浸透を図る。

【主な推進施策】

◆施策15 職場における主体的取り組みの支援 **拡充**

各組織や職場でコンプライアンスに関する研修や研究会が自立的・積極的に行われるよう、実施に当たり役立つ情報等の提供やアドバイス、内部研修講師の派遣などの支援を行う。

◆施策16 職員の意欲を高める制度の運用 [人事評価制度・人事面談等] **新規**

職員表彰制度による表彰対象者の掘り起しなどその積極的な活用を図るとともに、職員の意欲と力を引き出す昇任管理、人員配置、人事評価制度と人事面談の運用及び必要な見直しを行う。

◆施策10 職場ミーティング等の積極的実施 **拡充**【再掲】

② 仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる職場づくり

職場の活性化やチーム力向上、コンプライアンス推進に向け、職場環境の形成に影響力を持つ中堅職員等を対象とした研修を通じ、職場ミーティング等の各職場における主体的取り組みの実践を支援し、風通しの良い職場づくりを推進する。

【主な推進施策】

◆施策17 チーム力を高めるための研修の実施

組織目標の達成や組織の活性化に向けて、チームへの貢献やその係わり方、行動等について学ぶ。

◆施策18 コンプライアンス推進に係るチームリーダー研修の実施 **新規**

職場の中核を担う職員が、各職場における風通し改善や仕事の円滑化、コンプライアンス推進に向けて、職場で実践できるスキルや心構えなど学ぶ。

◆施策10 職場ミーティング等の積極的実施 **拡充**【再掲】

◆施策15 職場における主体的取り組みの支援 **拡充**【再掲】

③ 職員の意欲と改善意識を醸成する上司・部下間のコミュニケーションの円滑化

局区長等が参加するオフサイトミーティングや業務改善実績表彰制度等の活用により、職員の意欲を高めつつ各職場での業務改善の取り組みを促すとともに、研修等を通じ、職員の意欲と主体的行動を引き出す管理監督職のスキル定着を図り、職場ミーティングや人事面談の機会に加え、日ごろの職場においても、上司・部下間の円滑なコミュニケーションを促進する。

【主な推進施策】

◆施策19 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施

相談しやすい、風通しの良い組織づくりを進めるために、一般職員と幹部職員の顔の見える関係づくりを行う。

◆施策20 業務改善を促進する制度の運用

業務改善に関する職員の積極的な意見提案を通じ、職員の能力向上と業務改善に向けた職員の意識や組織風土の普及・定着を図る。

◆施策10 職場ミーティング等の積極的実施 **拡充** 【再掲】

◆施策11 コンプライアンス推進に係る役職者への研修の実施 【再掲】

◆施策16 職員の意欲を高める制度の運用 [人事評価制度・人事面談等] **新規** 【再掲】

④ 部署間における十分な情報共有と「オール市役所」の視点での配慮行動の促進

日常の関係部署とのやりとりや各種調整、複数の部署が関係する新たな取組課題への対応等において、組織及び職員が、常に全体最適を考慮して、相互に協力し合い、配慮し合う行動が実践されるよう、啓発を行うとともに、各組織・職場において取り組みの機運を高める。

【主な推進施策】

◆施策21 職場における事例に学ぶ研究等の促進 **新規**

各職場において、不適切な事務処理事案の教訓の伝達や、他の失敗事例、組織間の連携・協働の優れた取り組み事例・好ましくない事例の研究・意見交換等を促進し、危機意識の向上や、全庁的視点での意識を持った行動へとつなげる。

◆施策1 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等] 【再掲】

◆施策2 コンプライアンスに係る定期通信の発行 【再掲】

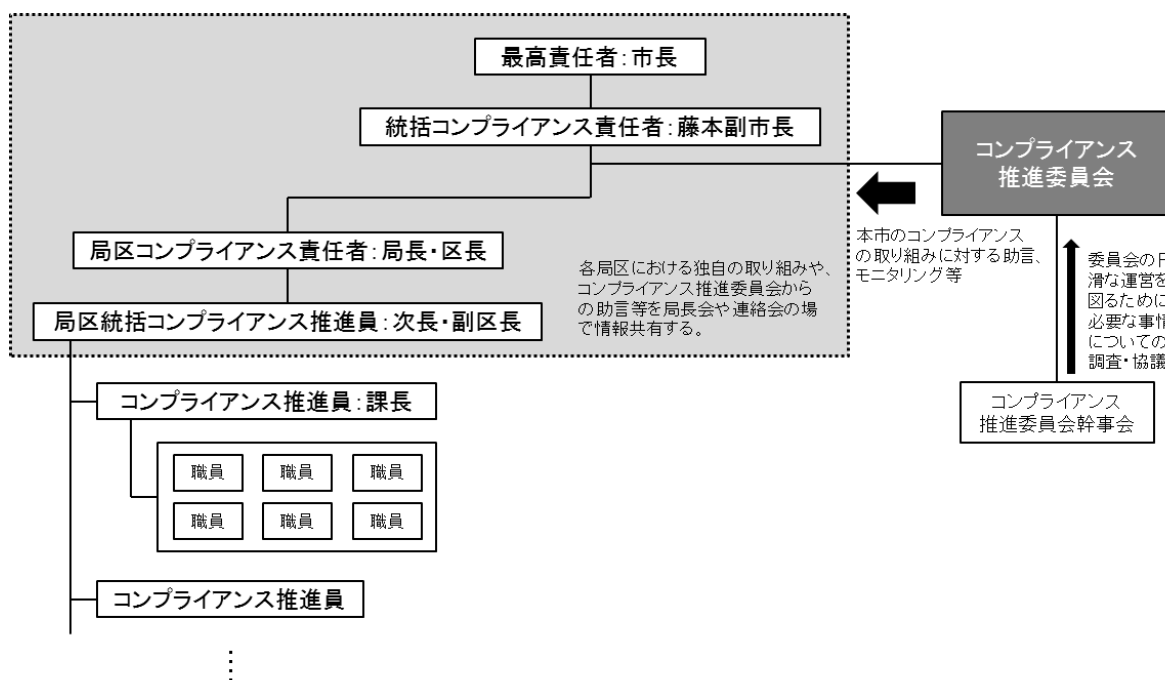
◆施策15 職場における主体的取り組みの支援 **拡充** 【再掲】

6. 推進に向けて

(1) 推進体制の運用

各種のコンプライアンスに関する施策を展開していくために、庁内における推進体制を運用し、組織的にコンプライアンスの推進を図っていきます。

また、外部有識者を交えた「仙台市コンプライアンス推進委員会」において、取り組み状況について適宜報告し、助言を受けながら、施策の見直しや企画の検討を行っていきます。



【役職者・組織体の役割】

<p>■ 統括コンプライアンス責任者（藤本副市長）</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統括。
<p>■ 局区コンプライアンス責任者（局長及び区長）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 局区における最高責任者としてのコンプライアンス推進の総合調整。 ● 統括コンプライアンス推進員と共同し、風通しの良い職場づくり（オフサイトミーティングや職場訪問等）。
<p>■ 局区統括コンプライアンス推進員（局区長の指名する者（次長及び副区長））</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におい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（課及び課相当の組織の長）</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）アクションプランの策定・推進

推進計画における各施策の目的を着実に実現していくために、年度ごとに「仙台市コンプライアンスアクションプラン」を定め、計画的に取り組みを推進していきます。

（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ります。

① 職員意識調査による定点観測

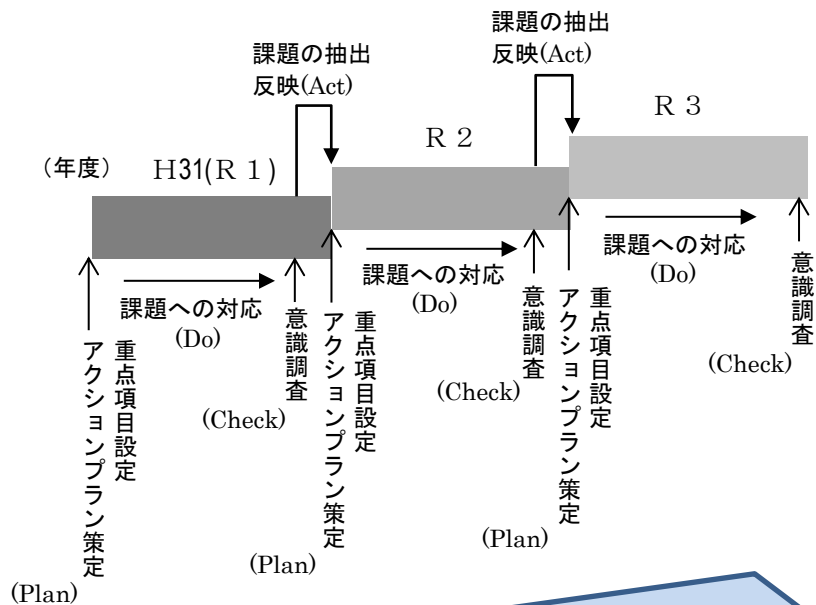
職員のコンプライアンス意識の浸透状況や、職場環境などの組織風土を把握するため、定期的に職員への意識調査を実施します。

② 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、コンプライアンスに関する施策の実施状況に対する仙台市コンプライアンス推進委員会による点検、評価を踏まえて、課題の抽出を行い、アクションプランにおける重点項目の設定のほか、既存の取り組みの改善や新たな施策の実施など、必要な見直しを図っていきます。

コンプライアンス推進計画

[H31年度～R3年度]



①職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

②誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり

○平成31年度から令和3年度までの計画期間にあっては、仙台市コンプライアンス推進計画に基づき、各年度において策定するアクションプランに掲載する施策の実施によって、仙台市コンプライアンス行動規範集に掲げる理念や考え方の浸透と、その実践を図るための取り組みを進めます。

○また、各年度において策定するアクションプランの中で重点的に取り組む施策を重点項目として設定し (Plan)、課題の解消に努めることで、目標の達成に向けて取り組みます (Do)。各年度の後半には、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)、翌年度のアクションプランへの反映、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、目標の達成に向けて取り組みます。

総務局総務部コンプライアンス推進担当

平成31年4月