

仙台市 コンプライアンス行動規範集

(骨子)

未 定 稿

平成 27 年 月

目次

1. はじめに
2. コンプライアンスとは
3. 仙台市コンプライアンス推進理念
4. 四つの実践行動
5. おわりに

1. はじめに（策定の趣旨）

コンプライアンスは一般的に法令遵守と訳されますが、日本で議論されるときには、単に法令だけでなく、組織内のルールや社会的倫理を守ること、そして社会的要請に応えていくことと解されております。

そして、企業にとって、コンプライアンスの推進とは、顧客からの信頼に引き続き、そのブランド価値を向上させ、企業の競争力を高めていくという側面を持ちます。

キーワードは「信頼」です。

企業の成長にとって顧客の信頼が前提となっているように、仙台市にとって市民とは、仙台市の存在意義そのものであり、市民の信頼は、市政運営の大前提です。

市民との信頼関係は、一朝一夕にでき上がるものではありません。

これまでの長い市政運営の中で、職員一人ひとりの地道な努力の積み重ねによって、築き上げられてきたものです。

信頼の構築には時間がかかりますが、失う時はあっという間です。

これから訪れる人口減少社会を乗り越え、魅力と活力にあふれた「新生・仙台」を市民とともに築いていくためにも、市民からの信頼をより高めていかななくてはなりません。

私たち仙台市にとってのコンプライアンスの推進とは、そのような意味を持つものであり、復興とその先の躍進に向けた力強い市政運営が求められている今こそ、職員が一丸となって取り組む時なのです。

この行動規範集は、それらを実現していくために、様々な場面での職員個々人の行動のあり方を示すものです。仕事で判断に迷ったときや、自身の行動を見つめ直すために活用してください。

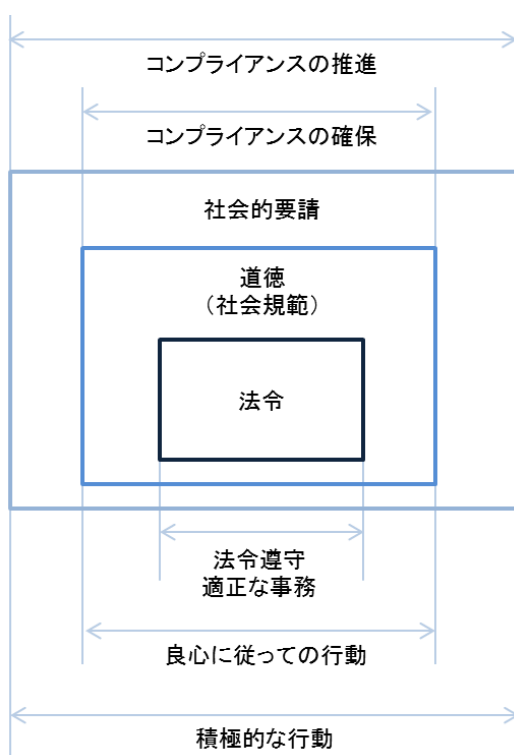
2. コンプライアンスとは

わたしたちにとって、コンプライアンスとは、「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」を意味します。

法令に違反しないように、法律を守り、適正な事務を執行する。道徳から外れないように、良心に従って行動する。これらの行動はコンプライアンスを確保していく行動となります。

一方で、コンプライアンスは市民のニーズや社会の要請に応じていくという積極的な側面もあり、これはコンプライアンスを推進していく行動となります。

すなわち、ルールを守ることや、市民のニーズや社会的要請に応えるべく積極的に行動していくことがコンプライアンスということとなります。



それでは、何のためにコンプライアンスが必要なのでしょう。それは、ルールを守り、市民のニーズや社会的要請に応じていくことが、市民からの信頼の確保や、さらに信頼を高めていくことに繋がるからです。

市民からの信頼は市政運営の大前提です。そして、「市民協働のまち」を謳う本市にとっては、生命線となるものです。

この行動規範集はルールを守り、市民のニーズや社会的要請に応じていくために、ベースとして職員が執るべき行動を示すものです。

3. 仙台市コンプライアンス推進理念

地方自治体としての仙台市の役割は、住民の福祉の増進、すなわち、市民の幸せや地域の豊かさを向上させることにあります。本格的な少子高齢社会の到来など、社会状況が大きく変化する中であっても、市民のため、仙台市は、こうした役割を着実に果たしていかなければなりません。

それが、市民との強固な信頼関係の構築に繋がり、市民協働のまちづくりの礎となります。そのためにも、職員一人ひとりが、最善の市民サービスに向けて、全力を尽くしていく必要があります。

私たちは、コンプライアンスの推進を図ることで、市民との強固な信頼関係を築き上げていきます。

仙台市コンプライアンス推進理念

私たち仙台市職員は、法令や社会のルールを守るとともに、市民のニーズや社会の要請に応えるべく、職員一丸となって、全力で業務に取り組むことで、市政運営の礎である市民との信頼を高め、市民とともに市政を推進していきます。

4. 四つの実践行動

仙台市コンプライアンス推進理念を具現化するために、私たち仙台市職員は、以下の四つの行動を実践してまいります。

一. 私は、市民の立場に立って、仕事を進めます。

二. 私は、仲間を大切にし、チームで助け合いながら、
仕事に取り組みます。

三. 私は、仕事に正確性を期し、積極果敢に取り組みます。

四. 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。

四つの実践行動に沿って行動をしていくための標準的な心掛けを以下に示します。これらに沿った行動ができているか、今一度、自身の行動を見つめ直してみましょう。

一． 私は、市民の立場に立って、仕事を進めます。

① 親切丁寧に

私たちは、仙台市職員として仕事を進めていくうえで、様々な市民と接しております。

市民から信頼され、納得を得られる仕事をするためにも、基本的な接遇マナーを身につけ、市民に対応することが大切となります。また、身だしなみも市民サービスの一環であり、相手に不潔感や不快感を与えないことが大切です。

【個々人の努め】

- ・ 笑顔、アイコンタクト、あいさつを大切にしましょう。
- ・ 忙しいときにも、親切な対応を第一にしましょう。
- ・ 窓口や電話の対応などを率先して行いましょう。
- ・ 困っているお客様がいたら率先して声をかけましょう。
- ・ 常識を持って、TPOに合わせた服装を選びましょう。
- ・ 清潔感を保ちましょう。
- ・ 必ず名札をつけましょう。座った時に名札が机に隠れないようにしましょう。

【上司の努め】

- ・ 接遇チェックシートを活用し、所属員が親切な対応に努めているか、身だしなみは乱れていないかなど、セルフチェックをする機会を設けるとともに、仕事を円滑に進めることを妨げるような対応、服装に対しては指導するようにしましょう。

<関係法令・関連資料等>

接遇基本マニュアル、接遇マニュアル、接遇チェックシート

② 十分な説明を尽くす

正しい仕事をしていても、説明が不十分なため、市民の理解や納得を得ることができない場合があります。

相手の意に沿わない対応を取らざるを得ない場面では、なおさら、相手の立場も踏まえた上で、行政としての説明責任を十分に尽くすことが必要です。

また、行政側と市民側とでは圧倒的に情報量が異なります。自分にとっては当然のことでも、市民にとっては分からないことがあり得るという前提で、説明しましょう。

【個々人の努め】

- ・ 誰にでも理解できる言葉で、親切、丁寧に説明しましょう。
- ・ 自分が逆の立場だったら、その説明に納得ができるか、自問自答しましょう。
- ・ 他の職員の説明ぶりを見て、参考になる点を積極的に取り入れましょう。

【上司の努め】

- ・ 職場内での分かり易い説明のスキルアップに取り組みましょう。
- ・ 困難案件への対応については、担当者任せにせず、十分な説明ができるよう、課題整理や調査などができているか確認しましょう。

③ 親身になって考える

市民への対応にあたって、最も重要なことは、市民のニーズを正しく把握した上で、的確かつ公平・公正に対応することです。

そのためにも、市民の意見や要望に熱心に耳を傾け、市役所の都合に固執するばかりではなく、相手の立場になって考え、取り得る最善の対応を探る姿勢が大切です。

【個々人の努め】

- ・ 市民の意見や要望に対しては、先入観や独自の解釈を持たず、どのような理由で、どのようなことを求めているのか、正しく把握しましょう。
- ・ できない理由を探るのではなく、どうしたら納得をしてもらえる対応ができるか、方法を探りましょう。

【上司の努め】

- ・ 「市民の声」などの意見・要望への回答にあたっては、求められている内容に対して、きちんと答えられているか、チェックしましょう。
- ・ 前例踏襲に流れず、反映できる意見・要望は積極的に取り入れましょう。

二. 私は、仲間を大切にし、チームで助け合いながら、
仕事に取り組みます。

① 職員同士がつながる

職位を問わず活発な意見交換を行うことは、課題の解決につながるとともに、自分の視野を広げ、仕事の質を高めることにもつながります。

誰もが意見を言い合える風通しのよい活力ある職場をつくっていくためには、職場の仲間と協力し合い、一丸となって仕事に取り組んでいく必要があります。

そのためには、上意下達、下意上達だけでなく、ヨコの繋がりも持ち、円滑なコミュニケーションを心掛けることが重要です。

【個々人の努め】

- ・ 自分がどのような仕事をしているか周りにも分かってもらいましょう。
- ・ 仕事を一人で抱え込んではいけません。業務の進捗状況や業務上の課題などを、職場内で常にオープンにしましょう。

【上司の努め】

- ・ 職場でのミーティングを積極的に行いましょう。
- ・ 上司と部下が会話をする機会を積極的に作りましょう。
- ・ 誰もが意見を言うことのできる雰囲気を作りましょう。

② チームで助け合う

仕事は個人プレーではなく、チームプレーです。困難な課題に直面した時でも、組織（チーム）で立ち向かうことで、より良い解決方法が見つかります。また、業務上の課題を個人で抱え込んでしまうと、後に大きな事件事故等に発展する可能性があります。

仲間同士で助け合い、高いチーム力を持った職場を作っていきましょう。

【個々人の努め】

- ・ 隣の人の仕事に関心を持ちましょう。
- ・ 職場で困っている人がいたら、助けましょう。
- ・ 判断に迷った時、困った時は、周囲に相談しましょう。
- ・ 時には、仲間の間違いを指摘することも必要です。間違いに気づいたら、指摘しましょう。

【上司の努め】

- ・ 難しい課題は、個人任せにせず、組織で対応しましょう。
- ・ 課内、他部署との協力関係を構築しましょう。

③ とともに成長する

組織力を高め、市民に対しよりよいサービスを提供していくためには、仲間同士が互いに高め合い、ともに成長していくことが必要です。

難しいことにも果敢にチャレンジすることが、自身の能力を最大限に引き出し、成長していくことに繋がります。

【個々人の努め】

- ・ 研修などで得られた情報を職場内で共有し、互いに高め合しましょう。
- ・ 職場の改善について、仲間同士で積極的に意見交換をしましょう
- ・ 難しい課題について、できない理由を考えるのではなく、どうすればできるかを考え、チームで積極的にチャレンジしましょう。

【上司の努め】

- ・ 職場ミーティングなどで互いの仕事について情報共有を行うとともに、全員で課題解決について考えるような環境を作りましょう。
- ・ 仕事の成果に限らず、普段の努力やチャレンジについても褒めましょう。

三. 私は、仕事に正確性を期し、積極果敢に取り組みます。

① 正確な仕事のために

正確な仕事は、公務への信頼の大本となります。事務の失念や懈怠は、市民に多大なご迷惑をかけてしまうこととなり、公務への信頼を損なうことにつながります。安心できる市民サービスを提供するためにも、正確さを第一に仕事をしましょう。

【個々人の努め】

- ・ 多少、時間がかかっても仕事の正確さを優先しましょう。
- ・ 業務の優先順位づけを行い、適切にスケジュールを管理しましょう。
- ・ 上司への報告や相談を徹底しましょう。
- ・ できる限り自身の業務に関する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りましょう。
- ・ 後任者への事務の引き継ぎを徹底しましょう。

【上司の努め】

- ・ 日頃から声掛けをするなど、部下が相談しやすい雰囲気を作りましょう。
- ・ 職場ミーティングなどにより、それぞれの業務の進捗状況を把握しましょう。
- ・ 各業務のマニュアル作成を促すとともに、異動期には、後任者への事務引継の徹底を図りましょう。

② リカバリーが大切

仕事の正確性は大切ですが、一方で、人間が行っていることにはミスがつきものです。ミスを恐れるあまり、消極的な姿勢になったり、また、ミスの発生を絶対に許さない雰囲気逆に隠ぺい体質を生んでしまっは、本末転倒です。

大切なのは、ミスがあっても組織のチーム力でリカバリーし、影響を最小限に留めるとともに、再発を防ぐことです。また、失敗事例に学ぶことも重要です。他部署、他組織の事例を他山の石として、自らに置き換えて考えることが重要です。

【個々人の努め】

- ・ 常日頃から自身の業務について、ミスが起きてしまいそうなポイントを把握しましょう。
- ・ ミスが起きた場合は、その後の素早いリカバリーが何より大切です。抱え込まずにすぐに上司に相談しましょう。

【上司の努め】

- ・ 職場の各人が抱えるリスクを職場全員で共有しましょう。
- ・ 部下からの悪い相談や報告ほど歓迎しましょう。
- ・ 他部署、他組織で起こってしまった事例を他人事と考えず、自らの部署での事件事故の防止に生かしましょう。

<関係法令・関連資料等>

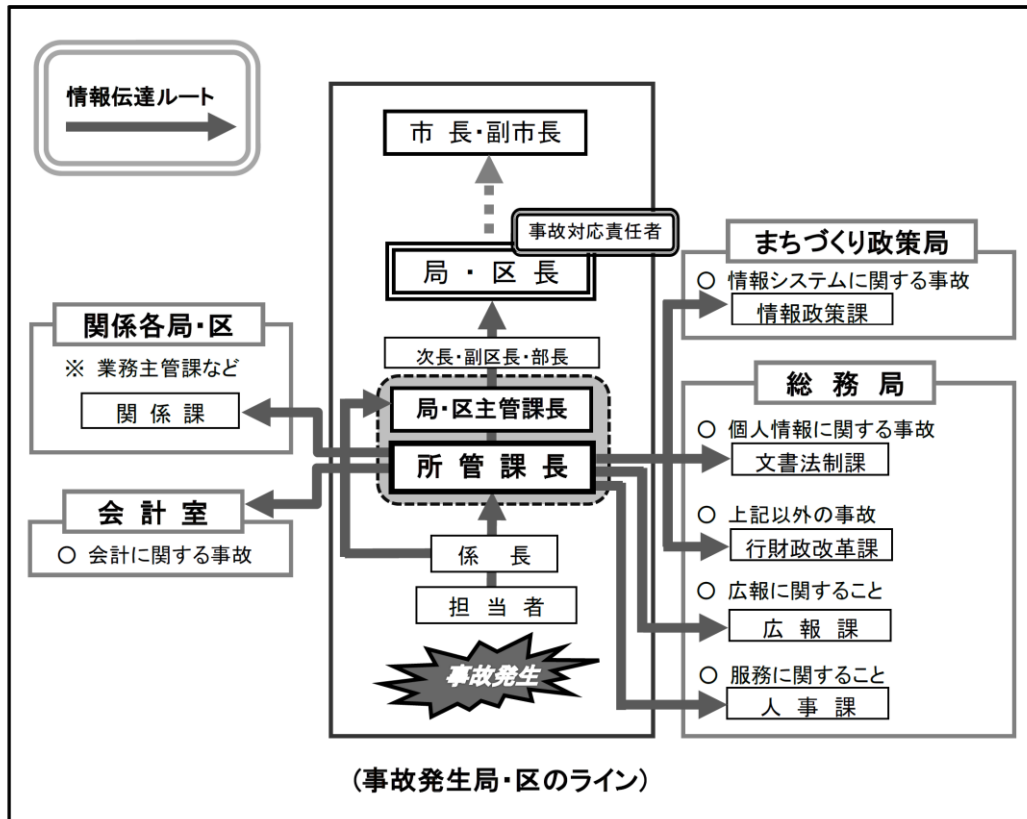
リスクチェックシートによるリスクマネジメント

<ミスが起こってしまったら... >

どれだけ気を付けていても、ミスは起こってしまうことがあります。その際には、自分でなんとかできると思い込まず、絶対に隠さず、すぐに上司に報告してください。私たちは、個人で業務を行っているわけではなく、組織として業務を行っているのです。ミスが起こってしまった場合には、組織として対応しましょう。

事故(不適正な事務処理)発生時の情報伝達 ルート

(H26. 9. 1 改正)



タテの報告ルート

- ① 係長は、事故発生について、直ちに所管課長と局・区主管課長に報告すること。
- ② 所管課長と局・区主管課長は、事故の第一報を速やかに局・区長まで上げること。
- ③ 局・区長は、事故対応責任者として、事故処理の指揮監督にあたること。
- ④ 局・区長は、事故の重大性等を勘案し、市長・副市長に報告し、その指示を受けること。
- ⑤ 局・区主管課長は、所管課長による報告が遺漏なく行われるよう確認を徹底するとともに、局・区長の指揮監督のもと、所管課長による事故処理対応の支援を行うこと。

ヨコの報告ルート

- ⑥ 所管課長は、広報課に報告し、市民広報の有無、内容等について協議すること。
- ⑦ 所管課長は、業務主管課など関係課に報告するとともに、市民広報を実施する場合には、発表内容等について関係課と事前に調整すること。
- ⑧ 所管課長は、事故が個人情報に関するものである場合は文書法制課に、情報システムに関するものである場合は情報政策課に、それ以外の場合は行財政改革課に報告すること。
- ⑨ 所管課長は、事故が会計に関するものである場合は会計室に報告すること。
- ⑩ 所管課長は、事故が職員のサービスに関するものである場合は人事課に報告すること。

※事故の第一報は、正確性よりも迅速性を優先すること。

※委託業務にあつては、事故発生時の迅速な報告について、委託業者を指導すること。

③ あくなき改善

法令を守ることは当然ですが、慣習やルールは、時として時代に合わなくなることがあります。前例を踏襲するだけでは、仕事の新陳代謝は進みません。常に「なぜそうしているのか？」を考えながら、業務に取り組んでいくこと、そして業務を振り返ってみることが大切です。そのうえで、必要に応じて業務改善を図っていくことが、組織の活性化につながるのです。

【個々人の努め】

- ・ 常に「なぜそうしているのか？」を考えながら業務を行いましょう。
- ・ 仕事にひと区切りついたら、自身の業務を振り返ってみましょう。
- ・ 「時代にそぐわない」、「こうしたほうが市民のためになる」などと感じたら、上司と相談して積極的に業務を改善しましょう。

【上司の努め】

- ・ 常に部下が業務改善について考え、提案しやすい雰囲気を作りましょう。
- ・ 職場ミーティングなどで、他部署で行われている良い取り組みを紹介し、取り込めるものは積極的に取り込みましょう。

<関係法令・関連資料等>

窓口サービスアンケート調査
カイゼンアイデア育成制度
業務改善実績表彰制度

四. 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。

① 迷ったら基本に戻る

私たちは、法令等に基づいて業務を行うことが基本です。前例を盲信せず、常に法令や規程等に立ち返り、根拠をよく確認することが公正な職務執行につながります。

こうしたことを疎かにせず、地道にやり続けることが、市民の信頼を得るための大前提となります。

【個々人の努め】

- ・ 前例を盲信せず、常に法令や規程等に立ち返り業務を進めましょう。
- ・ 自分たちの業務に関する法令等に改正がないか、改正の動きがないか、常日頃から情報収集をしましょう。

<関係法令・関連資料等>

(それぞれの業務で関連のある法令等の洗い出しをして、記載してください。)

地方公務員法 第30条（サービスの根本基準）、第31条（サービスの宣誓）

【上司の努め】

- ・ 個々人の意識に任せるだけではなく、打合せや決裁などのタイミングで、根拠法令を確認したかどうか、声掛けをしましょう。
- ・ 法改正の動きなどにも常にアンテナを張って、注意を喚起しましょう。

② 公正さを保つ

常に公正さを意識し、不当な言動などを伴う要求等に対して毅然とした態度で臨むとともに、自身も利害関係者等との接触などについて、市民から疑いを持たれない行動を執ることが市役所の公正な業務の遂行に繋がります。

【個々人の努め】

- ・ 自らの行為が一部の市民だけの利益にならないよう、常に公正に業務を行いましょ
う。
- ・ 不当要求行為に対しては、組織で対応することが重要です。不当要求行為が発生し
た場合、そのおそれがある場合には、所属長に速やかに報告しましょう。
- ・ 相手が利害関係者かどうか、常に意識して行動しましょう。
- ・ 利害関係者との間で市民の疑惑や不信を招くような行為は厳に慎みましょう。

<関係法令・関連資料等>

不当要求行為等対応マニュアル
仙台市職員倫理規程 第4条

【上司の努め】

- ・ 不当要求行為があった場合には、組織で速やかに対応しましょう。
- ・ 長期間、業務が固定的にならないように、業務分担を工夫しましょう。
- ・ 利害関係者との接触について、適宜注意喚起をしましょう。

<倫理規定に関する懲戒処分の事例>

処分日：平成19年6月12日 職位：次長職 処分内容：減給1/10 2か月
：課長職 戒告

事案の概要：

仙台市職員倫理規程に違反し、適正な対価を支払わず、また、サービス管理者への届出を行わずに、利害関係者との会食を行ったもの

③ 公務外でも公務員

私たちは全体の奉仕者として、市民の信託のもとに公務を行っております。よって、その行動は常に市民から見られているということを肝に銘じ、公務外においても高い倫理意識を持って行動することが必要です。

【個々人の努め】

- ・ 公務時間外においても、公務員としての誇りと自覚を持ち、市民からの信頼を失うような行為は厳に慎みましょう。
- ・ 非違行為の要因の一つとして、ストレスが挙げられます。同僚や上司へ相談する等、ストレスをためないようにしましょう。

【上司の努め】

- ・ 日頃からの声掛けにより、ストレスを抱えている職員がいないかを見極め、親身になって相談に乗りましょう。

＜あらためて注意を＞

●個人情報の適切な管理

私たちは、様々な場面で個人情報を取り扱います。そのため、常に個人情報を流出してしまうリスクを抱えています。情報セキュリティポリシーを遵守し、適切に情報管理を行いましょう。

また、最近ではソーシャルメディアの発達に伴い、誰でも簡単に情報をインターネット上に流すことができるようになってきています。一度載せてしまうと、本人が情報を削除したとしても、すでに拡散している可能性もあります。ソーシャルメディアの活用には、十分に留意しましょう。

＜情報管理に関する懲戒処分の事例＞

処分日：平成 25 年 12 月 24 日 職位：一般職 処分内容：減給 1/10 2 か月

事案の概要：

職場から個人情報等を保存した私物USBメモリを持ち出し、その後飲食店において飲食を行った後、帰宅途中に当該USBメモリの入った鞆を紛失したものの。

●セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント

セクシュアル・ハラスメント※1、パワー・ハラスメント※2は、被害者だけでなく、周囲の人にも影響を与え、職場の環境を損ねる行為です。絶対にセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントとなるような言動、行為は、してはいけません。

＜関係法令・関連資料等＞

仙台市職員のセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱

※1 セクシュアル・ハラスメント

他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動（仙台市職員のセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱）

※2 パワー・ハラスメント

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為

セクハラ相談窓口について

パワハラ相談窓口について

●交通法規の遵守

交通事故は、場合によっては人命にも関わる重大な事故につながります。

私たちは、法令の遵守を率先すべき公務員として、公務内外を問わず、交通法規を遵守し、常に安全運転の意識を高く持つことが必要です。

●飲酒に絡む事件・事故

過度の飲酒によって、気持ちが大きくなり、周囲に不快感を与え、又は迷惑をかけたリ、「これくらいならいいんじゃないか？」と犯罪行為を犯してしまうことは、厳に慎まなければなりません。節度ある飲酒を心掛けましょう。

【公正な職務の遂行に向けて（仙台市職員公益通報制度）】

1. 公益通報制度とは

公平・公正な職務執行と市政運営の透明性を確保するため、職員等が知り得た行政運営上の違法な行為等に関して、内部通報を受ける制度です。通報した者が職場において不利益的取り扱いを受けないように保護するものとなっております。

2. どんな人が通報できるのか

- ・ 市長部局及び行政委員会（教育委員会除く）及び議会の事務局に勤務する職員
- ・ 本市において役務の提供を行う派遣労働者
- ・ 委託先等労働者

3. どんな行為が通報できるのか

- ・ 個人の生命又は身体の保護、消費者の利益の擁護、環境の保全、公正な競争の確保その他の国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律として別表に掲げるもの（これらの法律に基づく命令を含む。次号において同じ。）に規定する罪の犯罪行為の事実
- ・ 別表に掲げる法律の規定に基づく処分に違反することが前号に掲げる事実となる場合における当該処分の理由とされている事実（当該処分の理由とされている事実が同表に掲げる法律の規定に基づく他の処分に違反し、又は勧告等に従わない事実である場合における当該他の処分又は勧告等の理由とされている事実を含む。）

別表

- 一 刑法
- 二 食品衛生法
- 三 金融商品取引法
- 四 農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律
- 五 大気汚染防止法
- 六 廃棄物の処理及び清掃に関する法律
- 七 個人情報保護に関する法律
- 八 前各号に掲げるもののほか、個人の生命又は身体の保護、消費者の利益の擁護、環境の保全、公正な競争の確保その他の国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律として政令で定めるもの

4. 通報先は

人事課人事係まで、電話、文書、面談、E-mail 等でお寄せください。

5. おわりに

ここまで、私たち仙台市職員がコンプライアンスを推進していく上で、執るべき行動を示してまいりました。体系化すると以下のとおりとなります。

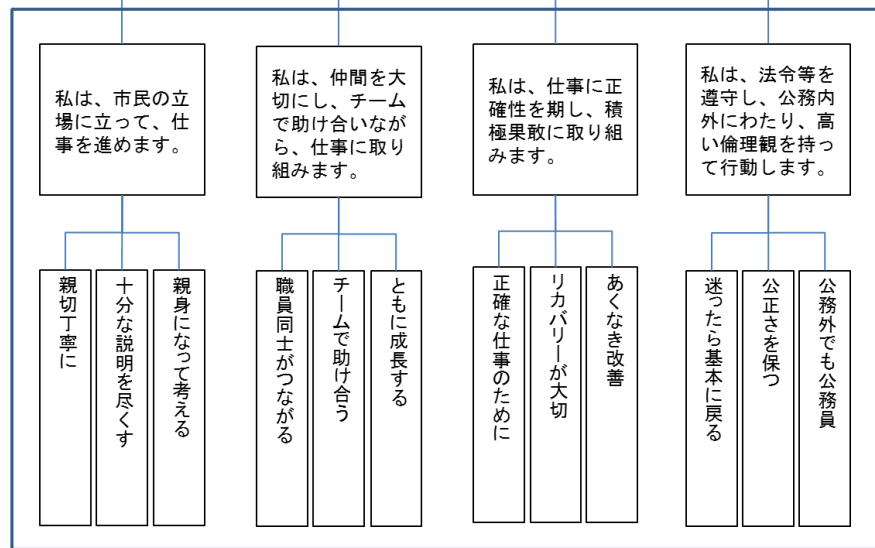
コンプライアンス推進理念

私たち仙台市職員がコンプライアンスを推進していく上での基本姿勢

私たち仙台市職員は、法令や社会のルールを守るとともに、市民のニーズや社会の要請に応えるべく、職員一丸となって、全力で業務に取り組むことで、市政運営の礎である市民との信頼を高め、市民とともに市政を運営していきます。

実践行動

推進宣言を踏まえ、職員がとるべき行動



本規範集に示した実践行動の項目がコンプライアンスを推進していくために執るべき行動の全てではありません。コンプライアンス推進の根本は「市民の信頼をより高めていく」ために行う全ての行動です。

また、私たちが、業務を進めていく上で、実践行動に定める行動をしっかりと執っていたとしても、判断に迷うことがあるものと思われます。

その際には、「その判断が最善であると市民に説明できるか？」ということを自問自答するように心掛け、良心に従った行動を執ってください。

総務局人材育成部
コンプライアンス推進担当