

# 令和2年度 仙台市コンプライアンスアクションプラン

～令和2年度コンプライアンス推進施策～



仙台市コンプライアンスアクションプランは、仙台市コンプライアンス推進計画〔平成31年度（令和元年度）～令和3年度〕に基づき、各年度のコンプライアンス推進に係る個別施策等について定めるものです。

推進計画では、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」を着実に実践し、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ため、コンプライアンス推進上の課題に対応した達成目標を次のとおり掲げ、全庁を挙げてコンプライアンスの取り組みを進めます。

## 【 仙台市コンプライアンス推進計画における達成目標 】

### 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

## 1 これまでの取組み

本市においては、平成 27 年 7 月に仙台市コンプライアンス行動規範集を定め、全職員に配付するとともに、平成 28 年度からは「仙台市コンプライアンス推進計画」を策定し、コンプライアンスの推進に係る取組みを重ねてきました。

昨年度には、新たな「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]」のもと、「平成 31 年度コンプライアンスアクションプラン」において、以下の事項を重点項目として定め、施策を着実に実行してきたところです。

### 【参考】令和元年度コンプライアンスアクションプラン 重点項目

#### ● 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透 [達成目標 1]

- ◆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  
⇒コンプライアンス推進員特別研修（部長職職員による業務マネジメントのノウハウ等の講話等）の実施など

#### ● 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり [達成目標 2]

- ◆施策 10 職場ミーティング等の積極的实施
- ◆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  
⇒職場の中堅職員を対象とした職場でのコミュニケーションのノウハウ等の習得を図る研修の実施
- ◆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  
⇒トップセミナー、コンプライアンス推進員研修の実施
- ◆施策 19 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- ◆施策 21 職場における事例に学ぶ研究等の促進  
⇒局区コンプライアンス実施計画において、適正な事務執行を図る取組みの実施

## 2 令和元年度職員意識調査の結果と課題等

※有効回答者数は **6,608 件**（うち一般職（管理職・係長職以外の正職員・再任用職員）は **3,759 件**）

※下記数値は**肯定的回答の割合**を示している。選択肢が「①そう思う」「②まあそう思う」「③あまり  
そう思わない」「④そう思わない」との設定の設問では、①②について肯定的回答としている。

なお、文中の「割合」とは、肯定的回答の割合を意味するものとする。

### 【1】職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透〔達成目標1〕

#### （1）コンプライアンスに関する個人の意識と行動

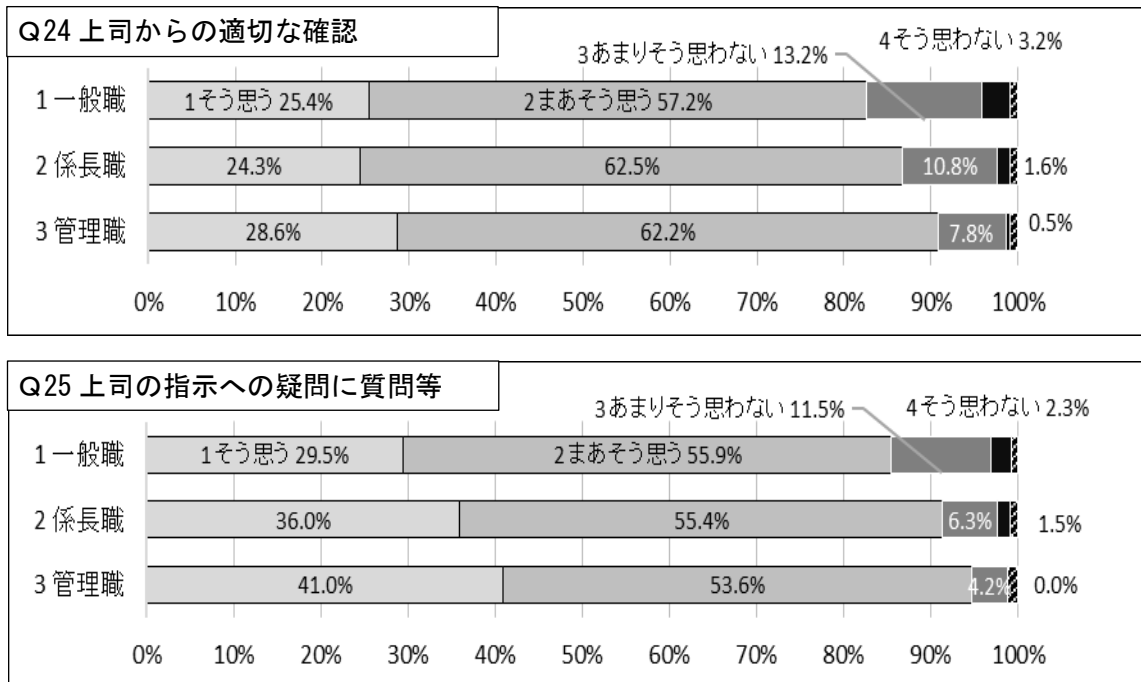
	(単位は%)	H30	R元	前年度比 増減
Q6	あなたは、コンプライアンス推進について、組織で取り組んでいく必要があると思いますか？（朝礼等における行動規範集の活用、コンプライアンスに関する責任者の配置、職員相談・通報窓口の設置等）	91.8	91.9	0.1
Q7	あなたは、日頃からコンプライアンスを意識していますか？ ※「コンプライアンス」とは…法令や社会のルールを守っていくことのみならず、市民のニーズや社会の要請に応じていくこと	95.8	96.0	0.2
Q8	あなたは、仕事において、相手の立場に立って親身になって考えることができていると思いますか？	94.7	94.6	△ 0.1
Q9	あなたは、仕事において、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？	87.3	88.5	1.2
Q10	あなたは、仕事において、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？	95.6	95.7	0.1
Q12	あなたは、公平・公正に職務を執行することができていると思いますか？	96.4	96.6	0.2
Q13	あなたは、公務内外を問わず、高い倫理観を持って行動することができていると思いますか？	90.9	92.5	1.6

コンプライアンスに関する個人の意識と行動に関する上記設問では、割合が高い水準を保ちながら、昨年度比で数値が向上しており、総じて良好な状況と考えられます。

#### （2）適正な事務執行の確保

	(単位は%)	H30	R元	前年度比 増減
Q11	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？	86.8	89.2	2.4
Q14	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？	93.2	93.4	0.2
Q23	あなたは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？	92.0	92.8	0.8
Q24	あなたは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？	84.9	84.1	△ 0.8
Q25	あなたは、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することができますか？	86.8	86.3	△ 0.5
Q30	あなたは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？	96.3	96.9	0.6
Q31	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？	86.1	86.5	0.4

【職階別】 ※正職員・再任用職員のみ。以下同じ。



適正な事務執行の確保に関わる上記設問では、職員個人の法令等遵守に向けた行動ができているか【Q11・Q14】、上司への報告・連絡・相談ができているか【Q23】、ミスをした場合に上司へ報告できるか【Q30】という設問について、割合の向上が見られるなど、概ね良好な状況が見られます。

一方で、仕事に対する上司の適切な確認があるか【Q24】、上司からの指示に疑問を感じた際の質問等できるか【Q25】という設問の水準は高くなく、前年度比でも割合が低下しており、特に一般職では割合が低い状況にあり（⇒職階別）、課題が見られるところです

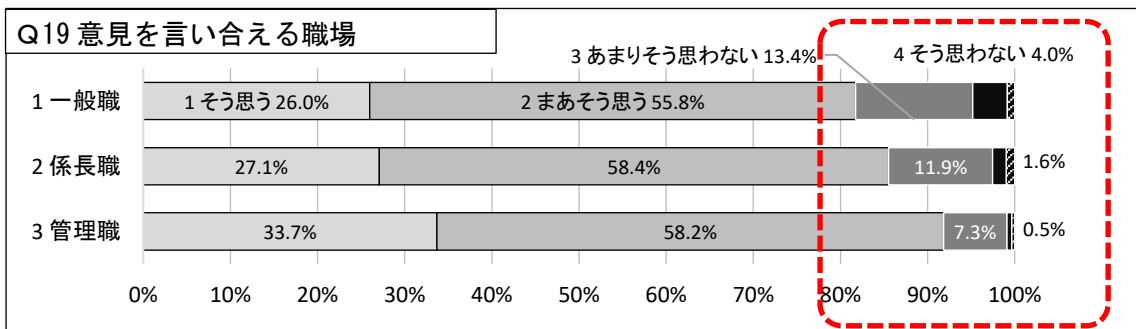
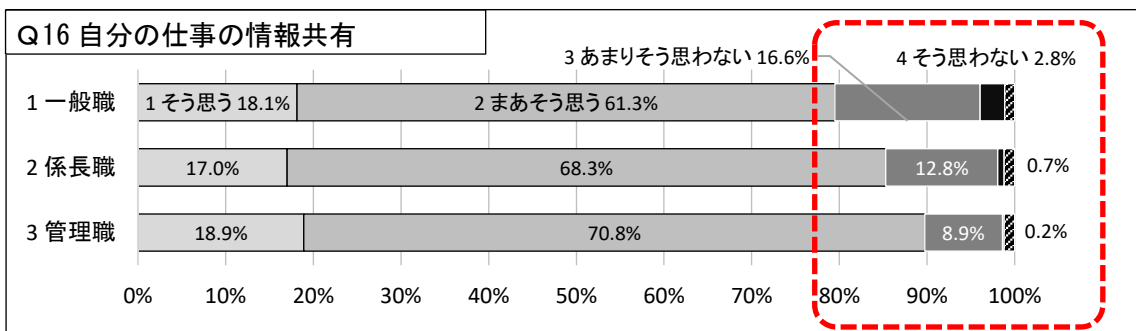
また、ミス防止の仕組みが整っているか【Q31】との設問では、割合は向上しているものの86.5%にとどまり、さらに改善を図っていく必要があります。

## 【2】誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり [達成目標2]

### (1) 組織・職場の風通し／上司部下関係

	(単位は%)	H30	R元	前年度比 増減
Q16	あなたは、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？	80.0	81.0	1.0
Q17	あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けしたりアドバイスしたりすることができていると思いますか？	88.3	89.6	1.3
Q19	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？	82.4	82.6	0.2
Q21	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？	81.8	81.9	0.1
Q29	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？	78.6	80.7	2.1

### 【職階別】



#### ①全体の状況

組織・職場の風通しに関わる上記設問（全体の状況）では、前年度比で改善が見られ、特に関係部署との連携に関する設問【Q29】では、割合が2%程度向上しています。

一方で、水準自体は全て80%台にとどまり、特に、自分の仕事の情報共有が十分か【Q16】、お互いに意見を言い合うことができる職場か【Q19】、仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場か【Q21】、との設問における割合は相対的に低い状況です。

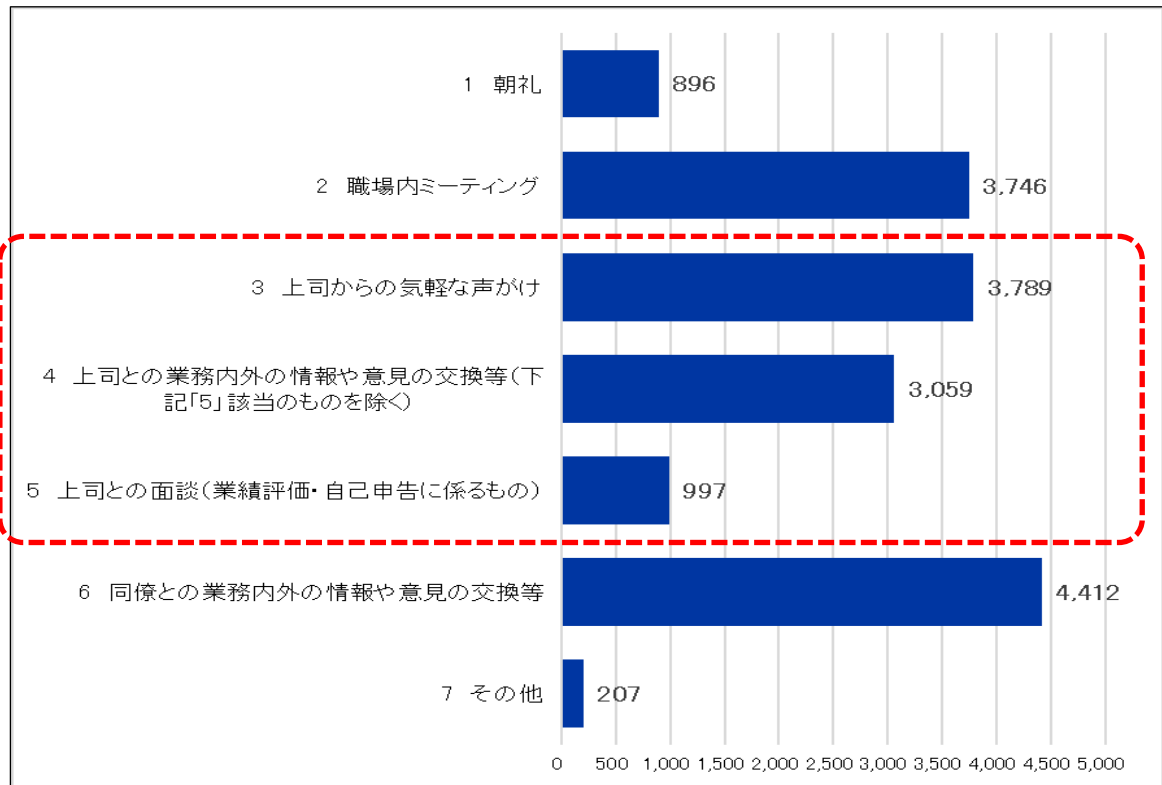
#### ②職階別の状況

自分の仕事の情報共有が十分か【Q16】、お互いに意見を言い合うことができる職場か【Q19】という設問について職階別に見ると、一般職では割合がそれぞれ79.4%【Q16】、81.8%【Q19】と、相対的に低い状況にあります。

また、これらの設問では、昨年度の調査に引き続き、上司と部下で認識のくい違いが見

られます（点線内）。この傾向は、仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場か【Q21】、という設問でも同様です。良好な職場環境づくりに留意が必要と考えられます。

■お互いに意見を言い合える職場づくりに有効だと思う取組み等【Q20】（複数回答可）

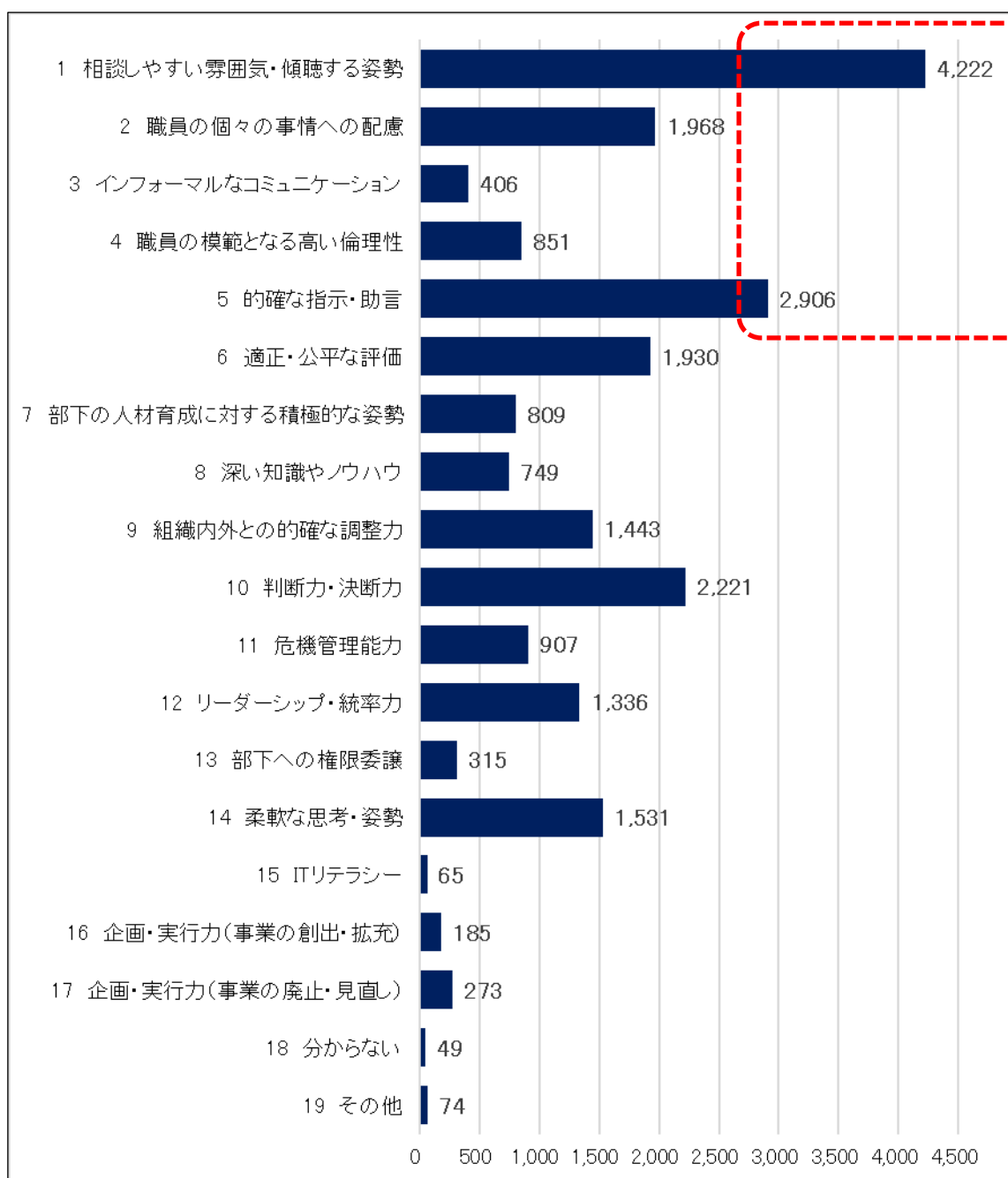


互いに意見を言い合うことができる職場づくりには、昨年度に引き続き、職場内ミーティングや同僚との情報交換等が効果的であるとの結果になっています。

また、上司からの気軽な声かけや上司との情報交換等も割合は大きく（上記点線内）、上司による関与・行動を含め、職場内でのインフォーマルなコミュニケーションの促進が求められています。

■理想とする所属長（課長）に期待すること・求めたいこと【Q27】（3つまで選択可）

※管理職を除く職員のみ。



この設問において、最も回答が多かった選択肢は「1 相談しやすい雰囲気・傾聴する姿勢」で、割合は70.0%となっており、次いで「5 的確な指示・助言」が続きます。

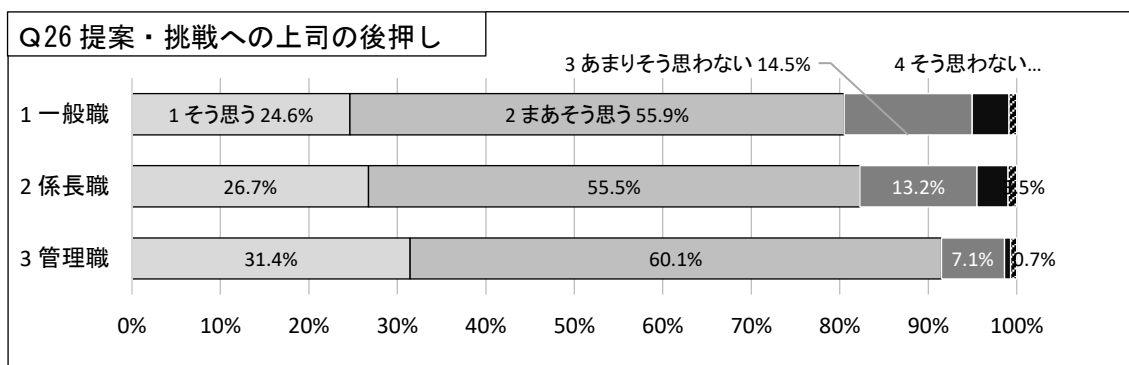
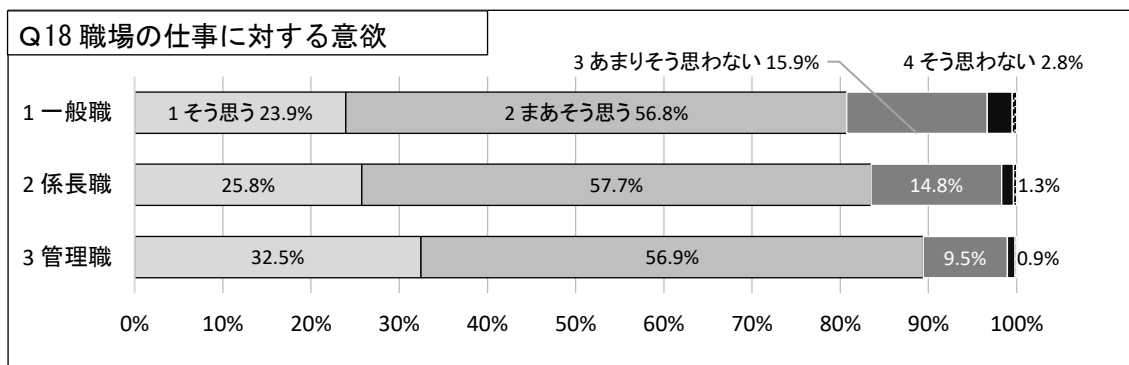
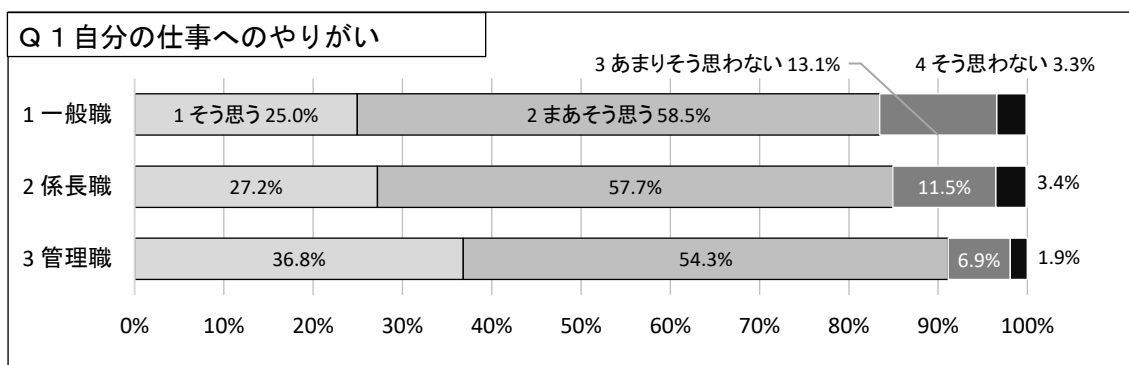
なお、係長に期待すること・求めたいこと【Q28】という設問についても、ほぼ同様の結果となっています。



(2) 仕事へのやりがい・意欲／改善への意識・職場環境

		(単位は%)		
		H30	R元	前年度比 増減
Q1	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？	85.2	85.6	0.4
Q4	あなたは仙台市職員として誇りを持って仕事に取り組んでいると思いますか？	88.1	88.5	0.4
Q5	あなたは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？	91.6	91.6	0.0
Q18	あなたの職場は、仕事に対する意欲が高いと思いますか？	83.8	82.8	△ 1.0
Q15	あなたは、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ると思いますか？	85.6	85.8	0.2
Q26	あなたの上司は、あなたの提案や挑戦を積極的に後押ししてくれていると思いますか？	-	81.2	-

【職階別】



①仕事へのやりがい・意欲

自分の仕事へのやりがいを感じているか【Q1】との設問では、割合が向上していますが、一般職について見ると、割合は83.5%にとどまっています。

また、職場は仕事に対する意欲が高いか【Q18】との設問については、水準は高くなく、前年度比でも割合が低下していることに加え、一般職に限ると割合が80.7%とさらに低く、課題が見られるところです。

②改善への意識・職場環境

常に改善の意識を持って仕事に取り組んでいるか【Q15】との設問では、若干の割合の向上が見られますが、上司があなたの提案・挑戦を後押しするか【Q26】との設問では割合が81.2%（一般職では80.5%）と、改善に向けた意識や環境が必ずしも良好ではない職場がある状況が推察されます。

**【3】 仙台市職員相談・通報窓口の認知度等**

	(単位は%)	H30	R元	前年度比 増減
Q32	あなたは仙台市職員相談・通報窓口を知っていますか？	79.1	80.2	1.1

職員相談・通報窓口については、認知度が昨年度よりも向上しています。正職員、臨時的任用職員及び非常勤嘱託職員のいずれの任用形態でも向上が見られます。

一方で、職場内で不正等の通報対象事実を発見した場合に相談・通報するかとの設問では、割合が低下しています。相談・通報をしない理由としては、同僚や上司に相談できるとの回答が最も多かった一方、周囲に知られてしまう、不利益な取扱いを受けることが心配、適切な調査や是正措置が行われると思えない、との回答も一定数見られます。

### 3 委員等によるコンプライアンス推進に関する課題認識・意見等

#### (1) コンプライアンス推進委員会（令和2年1月8日開催）

##### 1 適正な事務執行の確保について

- チェックリスト等の整理・見直しや、ヒヤリハットの事案の改善を行っているが、チェック項目が増え、チェックするだけで膨大な事務量になりかねない。効率的なチェック体制の構築、重要度に応じた優先順位なども同時に考える必要がある。
- 災害で浸水想定区域内の倉庫内の備蓄食品が水没したケースがあったが、こうした事案があったときに、他に似たような事象が起きないか、全体としてチェックし情報共有することが大事。
- 前年度のミスをまとめたミス防止事例集を令和元年8月に発行、朝礼での説明等を進め、ミスが減っている実感がある。一方、過去のミスが発見されるケースが増えているが、そうしたケースが躊躇なく報告されていることはプラスのことではと考えている。
- ミス事例を積み上げ、職場全体で共通するポイントや個別の職場に該当する独自の発生メカニズムなど、表面だけではなく、深層のところを要因分析するとミス防止に役立つはず。
- 「これをしてはいけない」ばかりだと、人間のモチベーションは下がる。トップから課長まで、リーダーが働く意義ややりがいについて浸透させることが、職員のモチベーション向上と、それがミス防止にもつながるのである。
- 研修で講師をすると事例部分が参加者の一番の興味・関心のあるところ。一般論よりも事例、特にヒヤリハット事例を積み上げ、他部署も含め共有する仕組みが大事。ここはミスが起きやすいという意識の発見につながり、今まで気づけなかった過去の事例の掘起こしにも効果がある。

##### 2 職場の風通しの確保・改善について

- 同僚間、上司部下間では、信頼関係が求められる。こういうことを相談したら逆にとられ不利な立場に置かれることがあったら、人間、情報を隠そうとする。リーダーが率先し何か模範を示すことで、部下に尽くしながら人間関係を構築していくことが風通しのよい職場づくりにつながっていくのでは。
- 現場のミーティングでは、その人が必ず発言する場があったり、あるいは同僚の意見を聞いたり情報共有できたり、自分の役割や業務を周囲にも認識してもらうことで、本人の仕事のやりがいにもつながっていくのでは、と感じている。
- できて当たり前の仕事がある一方、背後にある職員の苦勞などは表立って取り上げられることが少ない。不十分な点の教訓化は重要だが、日々の努力・苦勞を知っている同僚や上司が、できたことをきちんと認め、取り上げて褒めるとか労うことも、モチベーションや信頼関係の維持に重要では。
- オフサイトミーティングは年1回が精一杯。一例だが某課で若手職員6・7人が自分の担当する仕事・プロジェクトを局次長等にプレゼンする機会を設け意見交換している。モチベーション向上につながっていると思うが、準備に時間を要す問題もありなかなか全体に広げられない。
- 危機管理室の組織横断的な防災服に関する取組みなど、小さなことでも自分の意見が受け入れられる、認められるのは、自分の存在意義や職場への貢献意識が育ち、風通しのよい職場につながるだろう。自分の話を聞いてもらえるというのも、職場にとってもよい効果を与えると思う。
- 職場が活性化している、風通しがよい、というのは、コミュニケーションの量に比例する部分があるのではと実感している。係員も、上司がよく話を聴いてくれるというのは、自分のことを尊重してくれるという実感につながり、職員の自己肯定感が向上すると考える。
- 区独自で「ピカイチ表彰」を実施。これは全職員が素晴らしい窓口対応をしている職員に対し投票し、フロア毎に1位の人を区長が表彰、更に区役所全体でも素晴らしい対応をした職員を表彰するもの。副賞もある。対象には嘱託職員も多い。少しでも職員のやる気アップにつながれば。

## (2) 局区統括コンプライアンス推進員連絡会【次長・副区長級会議】

(令和2年2月10日開催)

### 1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透 [達成目標1] について

- ・事務処理事故の防止に関し、ヒヤリハット事例等を参考にしてチェック体制の強化を図るなど、適正執行を継続して実施していく習慣を確立していく必要がある。
- ・失敗事例や改善策を組織で共有できるよう、工夫していく必要がある。
- ・過去に起きた事故等の具体的なケースを、全職員と共有できる効果的な仕組みづくり。

### 2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり [達成目標2] について

- ・風通しが良い職場作り上げるには、所属職員が当該組織における自分が担当している業務の意味や役割を把握して業務を行うことと、職員が一定程度、職場（課や部）の全体的な業務の体系を理解したうえで、気兼ねなく意見交換できる風土が必要と考えており、その旗振り役としての所属長の役割は大きいと感じる。一方で所属長のみでの取組みにも限界があることから、局次長がこれらの取組みを効果的に進められるよう支援していくことが重要と考える。
- ・「風通し～」の本質を考えると、リーダー（上の立場の者）ではなく、若い方の所感で効果を検証することも必要と感じた。また、取組みを継続していくこと、しかし、その取組みが定型化しないことが大切ではないかと感じた。
- ・窓口等で市民の役に立って嬉しい、誇らしいという気持ちをやりがいにつなげる取組み。
- ・研修会の内容として、実際の事案や映像を使うことで参加者がより関心を持ち理解も深まると感じる。コンプライアンスに関する取組みは成果が見えにくいいため、マンネリにならないよう工夫しながら長期的な視点を持って進めていく必要がある。
- ・各職場の良いストーリー（市民からの感謝、チームワークによる成功など）、職員が楽しみながらコンプライアンスに取り組むことができる工夫、職員が相互に認め合い、高め合う取組みについて、情報共有できると大変参考になる。
- ・交通局では、現場職員に特に気を付けてもらいたい内容を記載した独自通信を発行。現場の職員が興味を持って読んでくれ、自分のこととして考えてもらえる内容となるよう、引き続き工夫を凝らしていく必要がある。

## 重点項目

### ● 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透 [達成目標 1]

#### ◆ 管理職を対象とした研修による業務管理手法の浸透 [No.32] **継続**

管理職を対象として、適正な事務処理を確保する業務進捗管理などマネジメントの実践的手法の浸透を図る内容の研修を実施する。

#### ◆ 内部統制制度の導入に合わせたマニュアル等の改善 [No.29] **新規**

各職場におけるマニュアル等事務処理手順について、業務の上流・下流を意識した処理フローの掲載を推奨するとともに、見やすく・注意のポイントを押さえた構成とするノウハウを得る研修を各職場の係長等を対象に実施し、職場での伝達・実践を図る。

#### ◆ 失敗事例・ヒヤリハットの共有化と活用 [No.62] **拡充**

各職場における失敗事例・ヒヤリハットの作成を推奨し、職場内での活用を促すとともに、職場ミーティング等で活用可能な事務ミス事例を作成し、周知を図る。

### ● 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり [達成目標 2]

#### ◆ 職場のコミュニケーションと意欲向上を図るコンプライアンス推進員研修の実施 [No.40] **継続**

コンプライアンス推進員研修を実施し、上司・部下間の円滑なコミュニケーションを確保しながら傾聴姿勢によりモチベーション向上を図るノウハウ等を学び、職員が意欲的に働くことのできる職場づくりの実践を図る。

#### ◆ ボトムアップによる業務改善の取組みの促進 [No.60] **拡充**

各職場における大小の業務改善を楽しく進める取組み（マニュアル等事務処理手順の見直しを含む）の実践を推奨するとともに、業務改善実績表彰制度やカイゼンアイデア育成制度などの改善制度の活用を促し、前例踏襲的でない改善の気風を高めていく。

#### ◆ 職場ミーティング等の活用、気軽な声かけ等による、認め合える職場づくり [No.38.51 等] **拡充**

職場ミーティングや検討会、気軽な声かけなど様々な機会を捉えて、日ごろの職員の取組み姿勢や頑張りを、上司が、又は同僚間で、「ねぎらう」「ほめる」「認める」ことを励行するとともに、職員等表彰制度・業務改善実績表彰制度などの表彰制度を積極的に活用する。