

平成 27 年度第 7 回 仙台市コンプライアンス推進委員会 議事録

日 時：平成 27 年 9 月 3 日（木） 16：00～17：30

会 場：市役所本庁舎 2 階 第 1 委員会室

出席者：藤本章委員長、加藤俊憲副委員長、木村智委員、栗原さやか委員、小島博仁委員、  
佐々木洋委員、宮下典夫委員、八島徳子委員

議 事： 1 開 会

2 議 事

(1) 仙台市職員相談・通報窓口の運用状況について（報告）

(2) コンプライアンスに係る庁内推進体制の構築について（報告）

(3) コンプラ通信の発行について（報告）

(4) (仮称) 仙台市コンプライアンス推進計画について

(5) その他

3 閉 会

配布資料： 資料 1 仙台市コンプライアンス推進委員会 委員名簿

資料 2 仙台市職員相談・通報制度の運用状況について

資料 3 コンプライアンスに係る庁内推進体制の構築について

資料 4 コンプラ通信の発行について

資料 5-1 (仮称) 仙台市コンプライアンス推進計画（骨子素案）

資料 5-2 平成 28 年度仙台市コンプライアンスアクションプラン（骨子素案）

資料 5-3 今後の検討スケジュールについて

参考資料 (仮称) 仙台市コンプライアンス推進計画へ登載予定の既存施策等

## 1 開会

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

ただいまから第 7 回仙台市コンプライアンス推進委員会を開催させていただきます。

それでは、進行を藤本委員長にお願いいたします。

○藤本委員長

それでは、よろしくをお願いいたします。

議事に入ります前に、本日、里村委員がご欠席ということでご連絡がございました。里村委員に委員をお引き受けいただきますとき、公務の都合で必ずしもご本人が出られない場合があります、その場合には副社長でコンプライアンスをご担当されております宮下様のご出席というお話を伺っておりました。本日、宮下さんをご出席でございますので、一言、お願いいたします。

○宮下委員

フィデアホールディングスの宮下と申します。会社の中ではコンプライアンスも昨年担当してございまして、こういった会議でございまして、私どもの経験も色々な形でご議論させていただいて、この委員会に貢献できればと思っております。過去 6 回、里村が参加させていただいておりますけれども、本日、私の方から色々なお話をさせていただく機会があれば、その際はお話しさせていただきたいと思っておりますので、よろしくをお願いいたします。

○藤本委員長

どうぞよろしくをお願いいたします。

初めに議事録署名委員の指名ですが、本日は八島委員にお願いしたいと思います。それでは、定足数と資料の確認について事務局からお願いいたします。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

初めに定足数でございますが、本日は矢口委員からご欠席の連絡をいただいております。また、先ほどもございましたとおり、里村委員の代理として本日は宮下委員にご出席をいただいておりますので、全9名の委員のところ、8名の委員にご出席をいただいております、定足数を満たしていることをご報告いたします。

続いて資料の確認をさせていただきます。お手元に座席表、それから本日の資料といたしまして、次第、資料一覧、資料の1から5、5については3種類ございます。それから参考資料を置かせていただいております。資料の不足等がございましたら事務局までお申しつけください。以上でございます。

○藤本委員長

よろしいでしょうか。

## 2 議事

### (1) 仙台市職員相談・通報窓口の運用状況について（報告）

○藤本委員長

それでは、議事に入らせていただきたいと存じます。本日は4項目議題としております。そのうち3件をご報告でございます。

まず、議事(1)職員相談・通報窓口の運用状況について、事務局より報告をお願いします。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

資料2に基づきまして、仙台市職員相談・通報窓口の運用状況についてご報告いたします。

前回の委員会でもご報告をさせていただきましたが、新たな形の相談・通報窓口について、資料2のとおり内部と外部の窓口をそれぞれ運用開始したところですが、運用開始から約1カ月を経過した現時点での運用状況を報告させていただきます。

運用実績としましては資料2の3のとおりとなっております、8月31日の時点で外部への通報が1件、通報に至らない相談レベルのものが内部へ2件、外部へ1件となっております。

内容等の概略を簡単にご説明させていただきますと、まず3の(2)の通報の内容等でございますが、職場の人間関係等に関する通報につきましては、2年前に職場の上司との人間関係がうまくいかなかったことの悩みなどについて、外部窓口へ寄せられたものでございます。対応といたしましては、氏名や職場などが市には特定されないようにというご本人の意向がございましたことから、それ以上の調査の実施が困難であるということで、要綱の規定に基づき不受理としたものです。

続きまして、3の(3)相談の内容についてでございます。1点目の職員倫理規程の内容に関する確認ということでございますが、こちらについては、出張先へポケットマネーでお土産を買っていく慣例について、職員倫理規程で定める利害関係者との接触等に関する規定に反しないかどうかということで相談が寄せられたものでございます。こちらにつきましては、その相手との利害関係や、買っていく回数などに鑑みて、社会通念上許容される範囲を超えるような場合には、市民から見て疑念を持たれないよう、そういったことは慎むべきだという回答を行ったものでございます。

相談の2点目、外郭団体への職員派遣に関する意見でございます。こちらにつきましては、

市の外郭団体へ職員を派遣していることが市政の公平性などの観点から疑問があると、そういったご意見が匿名によりまして同じ内容で内部と外部の窓口へ文書で寄せられたものでございます。こちらにつきましては、匿名でのご意見でございましたことからこれに対する回答を行うことはできないものでございますが、いただいた意見に対する考え方を部内で整理をしておくこととしたものでございます。

続きまして、4の窓口設置の周知についてでございますが、こちらは資料にありますとおり、庁内 LAN システムの掲示板、市長から職員宛てのメール、それから職員への周知文書の配付を行ったものです。今後も適宜制度の周知を行ってまいりたいと考えております。

また、この窓口の運用状況につきましては、今後も概ね3カ月ごとに、ホームページで公表を行っていく予定です。説明は以上でございます。

○藤本委員長

ありがとうございました。

本件は窓口の運用状況についてのご報告ということでございますが、ただいまの報告を受けまして委員の皆様からご発言等がありましたらお願いいたします。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。ありがとうございました。

(2) コンプライアンスに係る庁内推進体制の構築について (報告)

○藤本委員長

それでは、議事の(2)コンプライアンスに係る庁内推進体制の構築について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 (コンプライアンス推進担当課長)

資料3をご覧いただきたいと思いますが、コンプライアンスに係る庁内推進体制の構築についてでございます。

前回の推進委員会でもご議論いただきましたけれども、推進体制について資料にありますとおり各役職者を配置することといたしまして、9月1日付で発令と辞令の交付を行ったところでございます。なお、現在、任命権者である議長が空席となっております議会事務局につきましても、任命権者が選任され次第、発令を行うこととしております。

各役職者の役割につきましては、資料の3にございますとおりで、各局区長をその局区のコンプライアンス責任者といたしまして、局区におけるコンプライアンス推進の総合調整を担っていただくとともに、オフサイトミーティングや職場訪問等による風通しのよい職場づくりを統括コンプライアンス推進員との協同で担っていただくということにしております。

続きまして、次長・副区長などによる局区統括コンプライアンス推進員、こちらにつきましては、実務的な統括役を担うということで、先ほどございましたオフサイトミーティングや職場訪問等の企画、それから実際の実行、またコンプライアンス推進員との連絡調整または指導・助言など、そういった実務的な統括役を担っていただくこととしております。

また、コンプライアンス推進員、各課長でございますが、こちらにつきましては、既に先行して取り組んでおりますとおり、朝礼、それからミーティング等の場で行動規範集を活用するなど、各職場における推進リーダーとして動いてもらうことになってございます。

なお、それぞれの役職者に対しましては、既に局区のコンプライアンス責任者に対してはトップセミナーという形で実施してございますが、そういったものも含めて役割に応じた内容の研修を行っていく予定としております。また、各局区におけるコンプライアンス推進のための

様々な取り組みの状況につきましては、後日取りまとめをいたしまして、この委員会の中でも報告を行わせていただく予定です。説明は以上でございます。

○藤本委員長

ありがとうございました。

本件につきましては、これまで第5回、第6回での当委員会でのご議論を踏まえまして庁内の推進体制を構築するものでございます。皆様からご発言等がありましたらお願いいたします。

○加藤副委員長

2の②に、局区統括コンプライアンス推進員について原則として局区長が指名する次長・副区長と書いてあるのですが、この例外、独自に複数配置するとか、そういった局区はあったのでしょうか。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

こちらにつきましては、例えば青葉区役所と太白区役所については、副区長と理事を統括コンプライアンス推進員として配置しております。青葉区役所、太白区役所については、理事が総合支所の支所長を兼ねてございまして、職場が離れているということもあり、それぞれ別個に統括コンプライアンス推進員を置く方が望ましいという判断で、2名配置をしております。また、局の規模にもよりますが、次長に相当する職員が配置されていない局について、局長、コンプライアンス責任者が、統括推進員を兼務することで対応ができる部署については、局長が兼務をしているという形をとっている場合もございます。

○藤本委員長

ありがとうございました。

それでは、せっかくですから、9月1日付で各局に対して発令をいたしましたので、それを受けてどんな対応なのかについて、青葉区長から。

○木村委員

9月1日からということ、まだ具体的に何か動かしているということではないのですが、従来からこの話があった中で、行動規範集について朝礼などを活用して各課で対応されているというのはございます。我々はその朝礼の状況について、各回に4課分ずつ、どういう状況で話をされたか、区内の課長会で報告をいただいて、みんなでそれを共有し、いい取り組みについては他の課でもまねてやるというようなことをしております。

まだ慣れていなくて、どうしてもまだ行動規範集をみんなで見合っというところが多いのですが、一方で進んでいるところでは、行動規範集に関連するもの以外でも、職員一人一人が自分の考えを発表する機会を設けているところもあります。まだ慣れていないという部分はありますが、だんだん慣れてくると、一般の職員の方々も色々と話しやすい課の雰囲気できて、風通しのいい組織風土の醸成につながっていくのではないかなと思いますので、そうした取り組みを課長方含め、やり方も色々検討していきたいと思っております。以上です。

○藤本委員長

都市整備局長。

○小島委員

私が局長になってからですが、私どもの局では従来からオフサイトミーティングをしていて、今年3年目でございます。これを今後も継続しようと思っております。このオフサイトミーティングについては、ここで言う責任者である私と、統括推進員である次長、技術系次長もいますので局次長が、係長は上司として、主査以下の方々とグループを組んでいわゆるミーティ

ングをしています。なかなか決裁等でしか次長、局長のところへ来ないので、話しやすい雰囲気、いわゆる風通しのよい職場づくりのために行っています。

あとは、いわゆる教育し合うような職場環境ということで、これも3年前からやっていますが、若手職員のやる気を引き出すために、組織横断的なグループ討議を行っています。自由にテーマを決めて、そのテーマに沿って1年間色々と議論してもらって、例えば何々課に当たるような課題に対する提案であれば、その課に対して提案するといった取り組みを、局の統括コンプライアンス推進員として位置づけられている次長が中心となり、局として行っています。こちらも今後も続けていきたいと思っています。

また、コンプライアンス推進員としての取り組みについて、今回、行動規範集ができましたが、これについて浸透等どこまでしているかという報告はまだ受けていないのですが、朝礼等については今行っておりますので、そういった中あるいは研修の中でそれを活用してほしいということで伝達はしております。その状況等については、今後報告を受けて把握していきたいと思っています。

○藤本委員長

ありがとうございました。では、健康福祉局長。

○佐々木委員

私の局では月1回、全ての課長以上を集めて会議を行っています。直近では8月25日に開催いたしましたので、その席上、私からコンプライアンスの階層別の役割、ここに書いていますように、局長の役割、それから次長の役割、所属長の役割ということでお話をしました。それから、9月1日からこの役職がスタートしたということで、局内の統括の次長、それから各所属長、20人以上おりますけれども、集まってもらって私から辞令を交付し、こういった仕組みとなった経緯や、各所属長にお願いしたいこと、特に風通しのいい職場環境、法令遵守はもとよりそういった取り組みをしていただきたいということをお話ししました。また、辞令交付に参加できなかった所属長につきましては、午後から私が直接所属を回りまして、2カ所でしたけれども交付いたしましたので、またその職場の職員の前で若干お話をしたということがございました。

コンプライアンスの行動規範集ができて一ヶ月がたちまして、その状況ということで局内いくつかの課の課長からお話を聞きました。その中では、コンプライアンスのテーマをその都度決めて自由にお話をさせていただくという取組や、職員に自分が特に重要視したい項目を1つ選んでもらい発表してもらおうというような取組事例が見られました。こういった情報を局内で共有しながら、さらにコンプライアンスの浸透を図っていきたくて考えてございます。

○藤本委員長

ありがとうございました。

ただいま実際に各局区からの取組について報告いただきましたけれども、外部の委員の皆様から見てご発言等がありましたらお願いいたします。栗原委員、いかがでしょうか。

○栗原委員

皆さん色々工夫されてやっていらっしゃるのが伝わってきました。役職者の配置等色々な対応はあるとは思いますが、一番重要なのは、配置したポストを踏まえて、どのような運用をこれから模索していかれるかだと思いますので、必ずしも一律ではなく、その部署ごとのカラーというものが恐らくあって、その役職の方、責任者の方がそれを見ながら裁量で色々な方法をとっていかれるのが一番適するのかなと思っています。

あとは、色々な会社さんがありますけれども、せっかくほかの会社さんもいらっしゃるので、できればそういったところで具体的にどういったことに取り組まれているのかを、私もお聞きしてみたいと思います。

○藤本委員長

ありがとうございます。では、八島委員。

○八島委員

内部の推進体制を構築されたというご説明を受けたのですが、仕組みは整いました、それをこれからどのように運用していくか。結局、組織風土を変えていく必要があると思うのです。組織の中の構成員の意識を変えることは、一朝一夕ではいかないものだと思います。これからどのように職員一人一人の意識を変え、組織風土を変えていくのかという、継続的な動きが必要だと思います。ただ、一旦生まれている組織風土を変えることは、かなり大変なことだと思いますので、根気よく取り組んでいただきたいと思います。今の時点では作ったばかりですので皆さん動きが出ると思うのですが、そのうちまたマンネリ化して、「作ったけどそんなに変わらないじゃない」という風にならないようにしていただきたいと思います。

○藤本委員長

ありがとうございました。それでは、初めてでございますが、宮下委員。

○宮下委員

9月1日から運用が始められたということですが、局区統括コンプライアンス推進員のところの3つ目に、半期に1回程度、取組状況等の情報共有ということが書かれておりますが、それぞれの部署で、どのようなことをやってどういう職員の方からの反応があるかといったことを全体として情報共有して、お互いのいいところを取り入れ、よりいいものにしていくことを、ぜひ継続的にやっていっていただきたいと思います。最初は皆さん一生懸命やっていくのですが、だんだん形骸化することのないように、こういった半期に一度ぐらいの情報共有をする中で、改めて発見することですとか、やり方についての悩み等を改善していく場として、こういった会をぜひ続けていただければと思っております。

○藤本委員長

ありがとうございました。ほかにございませんでしょうか。

今、八島委員と宮下委員からもお話がありましたけれども、前回の委員会で私からご報告しましたが、私が区役所を訪問して、主に係長職以下の方々たちと、現時点では4区1総合支所で意見交換をしてきました。その中で、意識改革の部分については、各局の問題としてまず各局長が行っているにしても、その局止まりではなくて、副市長などもそういった課題について職員と意見交換をしていくという取組を、継続的に進めなくてはとイケないと私も考えています。1回目だからということではなくて、これからも各局長と情報交換もしながら私も出向くということを考えていかなければいけないと思っていましたので、ご指摘のとおりだと思います。よろしいでしょうか。

### (3) コンプラ通信の発行について（報告）

○藤本委員長

それでは、議事（3）コンプラ通信の発行について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

資料4をご覧くださいと思います。こちらにつきましてはコンプラ通信の発行というこ

とで、7月の下旬にコンプライアンス行動規範集を配付いたしまして、現在、各職場での活用を進めているところですが、これと併せる形で、日頃の業務の中で職員一人一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、各所属での朝礼等の場での題材として活用してもらうために、こういった定期通信を発行していくこととしたものです。

掲載を予定している内容といたしましては、資料の2の(1)から(4)にございますとおりでございまして、まずは本市として取り組んでいるコンプライアンスの推進に関する施策の実施状況、今回であれば行動規範集の策定といったものについて紹介をしていくことが第1でございます。また、(2)といたしまして、各所属における取り組み事例の紹介ということで、これも今回載せてございますが、各職場で既に色々な工夫をしながら行動規範集の周知に取り組んでいる事例がございましたので、そういったものを紹介しながら各職場での参考にってもらうということが2点目でございます。(3)といたしましてコンプライアンス推進に当たって注意すべき事例の紹介ということで、これは今後色々載せていきたいと思いますが、他都市・民間などの事例も含んだ様々な事例、コンプライアンス違反に関わるような事例で、職場の中での意見交換の題材としても使えるようなものを紹介していきたいと考えております。(4)といたしましては、今後、その他こういった定期通信ということで職員に広く周知した情報共有すべきようなものについて、所属からの要望も随時受け付けながら、検討してまいりたいと考えております。

発行頻度といたしましては、3番にございますとおり、おおむね1カ月に1回の発行ということで進めていきたいと考えています。

4番目の周知方法ですが、できるだけ全職員の目に触れるように、我々推進担当のほうからデータを送った上で、そのデータを各所属で紙ベースに出力をしてもらいまして、ほかの回覧物と一緒にというわけではなくて、このコンプラ通信については単独で回覧をしていただくという風にしてございます。また、庁内LANシステムにもバックナンバーも含めて掲載をしていきたいと考えております。

最後に、5のコンプラ通信への情報提供についてということで、今後の内容の充実のために、掲載する情報等について我々だけではなくて庁内からも色々募集をして、より活用できるような内容にしていきたいと考えております。

1枚おめくりいただきますと、8月の下旬に発行した通信の第1号の内容になっています。表面には、主に行動規範集の策定ということで、これまでの経過や今後の活用の内容について紹介しております。裏面にまいりますと各職場での取り組み事例の紹介ということで、宮城野区役所、それから財政局の税務部、納税部、健康福祉局、総務局での取り組みということで、携帯用のカードを作ったとか、あるいは執務室の中に貼れるような簡略化した抜粋版の行動規範集を作ったとか、こういった取り組みを今回は紹介させていただきました。今後も様々な事例を紹介してまいりたいと考えております。

また、中段部分には「職場に伺ってお話をさせていただきました」ということで、担当課長が職場訪問をして行動規範集の内容などについて説明を行ったということを紹介させていただいております。また、中段以降には里村委員にご講演をいただきましたトップセミナーの概要について、実際にその場に出席したのは二役と局区長となっておりますので、お話しいただいた内容の中でも職員に参考になる部分について抜粋する形で、広く周知を行うために掲載をさせていただいております。コンプラ通信の発行についての説明は以上でございます。

○藤本委員長

ありがとうございました。

ただいまご説明ありましたように、コンプラ通信につきまして、今後も定期的に発行し、コンプライアンス意識の浸透を図るための一つのツールとして活用してまいりたいと思っております。特に職員との意見交換の中でも、今回は行動規範集と言われる冊子として皆さんに配付をしているわけですが、やはり具体的な事例について多く示してほしいという声も出ておりましたので、こういった通信を使いながらさらにそういった事例を蓄積していく中で、コンプライアンス意識についても地に足がついたような形で進めてまいりたいと存じます。

この件につきまして皆様からご発言がありましたらお願いいたします。よろしいでしょうか。

#### (4) (仮称) 仙台市コンプライアンス推進計画について

##### ○藤本委員長

それでは、議事(4)(仮称)仙台市コンプライアンス推進計画につきまして、事務局から説明をお願いします。

##### ○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

それでは、資料5-1と資料5-2をあわせてご覧いただきたいと思っております。

(仮称)仙台市コンプライアンス推進計画ということでございまして、コンプライアンスの取組みにつきましては、これまで行動規範集の策定、職員相談・通報窓口の設置といったものを特に優先的に進めてまいりましたが、今後コンプライアンスに関わる取り組みを継続的に進めていくに当たりまして、これまでも既に実施をしてきた施策、例えば研修とかチェックシート、監査といったものとか、それからこれから新たに取り組んでいく施策も含めた形で、仙台市としてコンプライアンスの推進のために取り組んでいく施策を一度体系化したしまして、どのような取り組みを、何を目的として実施をするのかという位置づけを明確にしながら今後進めていく必要があると考えておりまして、そういったものを取りまとめるために策定する計画ということで考えております。

この推進計画につきましては、掲載する施策についてこれから庁内に照会などを行いまして、内容をつくり込み、年度内に完成させたいという予定で考えておりますが、まず本日は計画の大枠となる骨組みをお示しし、ご意見をいただいた上で、今後作業を進めてまいりたいと考えております。

こちらの計画の立て方といたしましては、資料5-1と5-2ということでお配りしたとおり、まず上位計画となる資料5-1の推進計画と、これをもとに資料5-2ということでより詳しい内容を年度ごとに定めるアクションプラン。こういった二本立てで進めていきたいと考えております。

まず、資料5-1の推進計画の内容についてご説明いたします。

1ページをご覧いただきますと、初めに計画の目的ということで、計画を策定する趣旨を記載するとともに、既に行動規範集の中では示しておりますが、コンプライアンスの推進の全体像を再度掲げまして、まずはコンプライアンスの推進の全体像をここで示すということでございます。また、2の計画期間について、今回案としてまず3カ年ということでお示しております。この計画期間の考え方につきましては、後ほどまたご説明したいと思っております。

資料の2ページをご覧いただきたいと思っております。こちらでは施策体系ということで枠組みを示してございます。コンプライアンスの施策の枠組みといたしましては、既に行動規範集で一定のものを打ち出してございますので、そこで示しているコンプライアンスの推進に向けた4



つの実践行動、こちらをもとにして組み立てていってはどうかということと考えております。具体的には、2ページの(1)から(4)のとおり、4つの実践行動につなげる、あるいは実践行動に沿った行動を確保するために行う施策をそれぞれの実践行動の項目ごとに位置づけるということで掲載しております。

先ほど申しあげました計画期間との関係でございますが、行動規範集の4つの実践行動をこの枠組みのもとにしてございますが、そういった枠組みそのものは最低でも5年程度は変わることはないであろうと考えておりますけれども、それぞれにこういった形でぶら下げる具体の施策のメニューということを考えてときに、やはり5年スパンというものは少し長いであろう、3年程度でメニューの追加・修正などの見直しをかけていくのが適切ではないかと考えまして、計画期間としては3カ年という案でお示しをしたものでございます。

3ページをご覧くださいますと、これ以降の内容については、それぞれの具体の施策について狙いや内容の説明を掲載するという風に考えております。今回お示ししております骨子の素案については、現時点でのおおまかなイメージということになっておりますので、今後、掲載項目や文面などについてはもう少し作り込んでいきたいと考えております。

続きまして、資料5-2をご覧くださいたいと思いますが、こちらは平成28年度仙台市コンプライアンスアクションプランということで、先ほどの大本となる推進計画を基礎にいたしまして、年度ごとに実施をしていくより詳細な内容をアクションプランという形で掲載するものでございます。

2ページをご覧くださいますと、この2ページから4ページにかけて、施策の一例ということで、研修の実施を例にとつてこのアクションプランの内容を示してみたものでございます。この研修については、今年度既に取り組んでいる例や、これからやっというとしていく研修の予定、そういったものをそれぞれ書き込んだものになっています。それぞれのコンプライアンスの役職者に対する研修や、それから3ページの下段の方では職員研修所で行っている階層別の研修、こういったものの中にコンプライアンスに関わる研修内容を取り込むということで、こちらについては今年度から既に行っているものでございます。

今、研修を例にアクションプランの内容の考え方を説明いたしましたが、こちらも骨組み段階の状態になってございますので、今後さらに内容を詰めてまいりたいと考えております。

また、本日、参考資料ということで、実際に計画に登載を予定しております既存の施策等の説明を付したものをお配りしております。参考として後ほどご覧いただきたいと思っております。

最後に資料5-3をご覧くださいますと、推進計画に関わる今後の検討スケジュールということで、今後の推進委員会の開催予定を掲載してございます。今回が第7回目ということになりますが、今回を含めて3回の推進委員会の中でこの推進計画については議論をいただきまして、最終的には3月中旬を予定しております第9回目の推進委員会で、この計画案について取りまとめを行いたいと考えてございます。また、この実施予定については現段階での予定ということになっておりますので、さらに必要があれば追加して実施することも検討していきたいと考えております。説明は以上でございます。

#### ○藤本委員長

ありがとうございました。

推進計画は、各施策がコンプライアンスを推進していく上でどのような目的で実施するのかについてまとめたものでございます。計画期間は一応3年ということ考えているところでございまして、各年度の取り組みについてはアクションプランを毎年度策定していくと、こうい

った考え方に基つきまして資料の案を整えたところでございます。

本会においては、この会の立ち上げ当時の問題意識のこともありまして、これまではまず行動規範集を中心にご議論いただきましたけれども、その上で、計画としてまとめて整理をしていこうということでございます。

施策については、推進計画の2ページにありますとおり、4つの実践行動にぶら下がる形で整理をしていることとなります。11の施策を考えているところでございます。

まず、ただいまの事務局の説明に対しましてご質問等がありましたらお願いいたします。特に、一応事務局としては11の施策を盛り込んでおりますけれども、これ以外でもアイデアとございますかご意見をいただければ大変ありがたいと存じます。特に、(1)、(2)、(3)、(4)という形になっておりますので、例えば(1)につきまして、これは市役所としましては市民サービスが最優先の業務になる上で市民の目線を大切に、ということで挙げているところでありますけれども、銀行におかれましては特にこの辺のお客様との関係でのお取り組みなど様々あるかと思いますが、宮下委員からご発言があればお願いいたします。

#### ○宮下委員

急なご指名ですので余りこれといった回答にならないかもしれませんが、やはり私も金融機関ですと、お客様からの色々な接遇上の苦情なりご意見なり、意見具申といったものを経営に生かしていくことを日頃心がけております。そういう意味では、そういった意見を経営陣の方に伝える手段として、どんなに細かいことでもいいけれども報告をしていく、組織単位、それからもっと上の単位に報告していく。そういった仕組みの中で、やはりお客様の一つ一つのご意見を大事にするという気持ちを全職員に浸透させる。それがひいては経営の向上につながっていくと考えております。そういう意味では、こちらの(1)にありますように、市民の目線を大切にすることは非常に大事なことでと考えております。

そういった中で、研修ですとか啓発、そういったことが書かれておりますので、こういったことでよろしいかと思っておりますけれども、例えば今申し上げたような、これはアクションプランにするのか推進計画の中で位置づけていくのかは色々な考え方があるかと思っておりますけれども、そういう市民の目線、市民からのご意見等々もこういったコンプライアンスの推進計画なりアクションプランの中で拾い上げて、1年に1回とか全体の中でこういったことがあった、こういったご意見があった、そういったことをまた職員の方で共有して、例えば次年度のアクションプランの中にはそういった苦情やご意見、意見具申をどういう風に活用していくのかといったことを、市民のご意見を拾い上げていくということも意識して計画の中に盛り込んでいくことも一つの考え方であろうと考えております。

#### ○藤本委員長

ありがとうございます。ほかにございませんでしょうか。

#### ○八島委員

もしかしたらもう既にお考えかもしれないのですが、推進計画があり、そのあるべき姿、目標を達成するためのアクションプランという位置づけだと思うのですが、計画は3年で、とりあえず1年間のアクションプランを策定しますという位置づけだと思うのですが、1年間アクションプランを実施した結果、その進捗状況、どの辺まで進んだのかというようなモニタリングみたいな制度はお考えだったのか、どのようにその辺は整理されていくのかというのが、ちょっと気になったのですが。

#### ○藤本委員長

事務局からどうぞ。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

先ほど説明の中で端折ってしまいましたが、推進計画の最後の辺りでも、最終的には施策の評価と点検ということが必要になってくると考えておりました、やはり年度ごとに、今年度も今年度最後のこの委員会の中では一定程度やろうとは思っておりますけれども、その年度内の取り組みについて、何らかの検証というか評価みたいなことをやらなければならないとは考えております。ただ、なかなか我々としても悩ましいところが、コンプライアンスの関係ということになると、実績として数値目標化して、それに対してどれぐらい達成できたかということ客観的なデータで測る方法が難しいと思っておりますので、その辺の評価というものをどういう風にやっていったらいいのかというのは、これからもう少し考えていかなければならない課題かなというところはありまして、そういったご意見、アイデアがあれば、参考にさせていただきたいと考えております。

○藤本委員長

推進計画の6ページに評価・点検とその対応と、あとアクションプランでも11ページ、最後のところに。まだ項目しか挙がっておりませんで、今のお話などもどういった形で具体化できるか、あわせて検討させていただきたいと思っております。ほかにございませんでしょうか。

それでは、推進計画の(2)、(3)となりますと、例えば法令遵守でありますとか正確性の問題とか、こういった実際の業務に当たる際の施策を挙げているわけですが、その辺についてそれぞれ栗原委員、八島委員からいただければと思います。栗原委員から。

○栗原委員

ちょっとずれてしまうかもしれないのですが、今回コンプライアンスの行動規範集を作った際に、まずコンプライアンスを身近に感じていただいて、かつそれぞれが主体的に参加していく、そういう後押しをすることが目的の一つに入っていたと思うのですが、そういう意味で考えると、まず身近にするという意味では、例えばコンプライアンスの理念の中で、コンプラ通信にもありますが、法令遵守だけではなく組織内のルールを守ること、高い倫理観を持つこと、そして社会的要請に答えていくこと、これはかみ砕いて言えば、色々な時間的な制約はありますが、より顧客満足度が高いほうがあるのであれば、それに近づいていくというような視点も含まれると思っております。なので、ご自分がやっている業務の中で、よりお客様の満足度が高いほうはどちらなのか、それを大きな負担なく選べるのであれば、そちらに近づいてもいいんじゃないかとか、そういった視点からそれぞれの業務を見直すようなことがあってもいいのかなと考えています。

あとは、色々と先ほど提案もありましたが、ヒヤリハットの事例を挙げていただいて、自分が業務をやっている中でこういうことがあった、その蓄積は大きな財産になりますので、それを皆様で共有していくという方法もあると思っております。

あとは、こうすべきだという観点だけでは疲れてしまうので、実際に行動したことに対してこういう高評価が返ってきた、そういうプラス面の対応も大事だと思っております、何をやるべきだということだけではなく、実際にこうやってみたら予想外にお客様からこういう高評価をいただきました、あとは部内の中でもこういった変化が生まれましたという、そういういい循環を持っていけるような評価の面も含めた対応も重要だと思っております。

最後になるのですが、それプラス、特に役職がついていない方々が主体性を持ってコンプライアンスの取り組みに参加するために、自分がコンプライアンスの問題について主体的に考え

ることによって何かが変わると、そういう実感を与えるために、実際に行われたコンプライアンスの施策に対して職員の方々が評価をする。それは、例えば部署の中で合っている、合っていないとか、こういう風に取り組みが変わりましたとか、色々な面で評価をして、それを実際にやっていたらっしゃる方、役職の方も含めてフィードバックをして、全体で見ていくというのもいいと思っています。以上です。

○藤本委員長

ありがとうございました。それでは、八島委員。

○八島委員

今も施策ということで色々考えられていらっしゃると思いますので、実際私も1年間やってみないとわからないのかなというところが正直なところなのですが、私の考えとしましては、1年間やってみた結果、その時点で、職員の方ですとか市民の方からどういった風に仙台市が変わりましたよというようなところで意見を聞いてみて、その後また足りなかった部分については施策を増やしていく、もしくは回数を増やしていくような方法をとるしかないのかな。今は手探り状態ですので、とりあえず思いつく実施可能な範囲でやってみるしかないのかなと考えております。

○藤本委員長

ありがとうございました。

栗原委員からもございましたように、職員との意見交換の中では、全体を読み込んでいないというのかもしれないかもしれませんが、どうしても言葉からいくとコンプライアンスというのは法令遵守をちゃんとしなければいけない、間違いを起こしてはいけない、結果的に事務に当たって非常に萎縮してしまうという風な捉え方でいたけれども、意見交換する中で、そうではなくて、あつてはならないにしても間違いはあつて当然という思想なんだという話や、また、狭い意味での法令遵守ではなくて、むしろ市民サービスをいかに高めていくかというときに、みんながお互いに共通理解するための行動規範集なんだという話もあり、意見交換の中で理解をされてきた部分も出てきました。今お話の中であった、特にいい意味での部分、こういったものも事例として職員に示していければ、さらに中身も膨らんでくると思いますので、その辺も十分考えていきたいと思っています。

あと、八島委員からございましたが、やはり全体が今手探り状態でありまして、この行動規範集だけを例えば何回も読み込んだとしても具体的なイメージというのはまだまだ湧きにくい状況でもありますから、それを色々な意味で補いつつ、手探りかもしれませんが継続的に取り組んでいきたいと思っています。ありがとうございました。

内部委員の方から、この推進計画の考え方も含めて意見をいただければと思います。では、佐々木委員。

○佐々木委員

これから推進計画とアクションプランという形でまとめるという、各局あるいは組織、個人で取り組みについて、どのように取り組めばいいのだというのが全体像として分かりやすくなるということで大変いいなと思っています。今後局の方に照会されるということですので、所属長を含めて一緒に検討して照会元にお返しするという手順で進めたいと思っています。

○藤本委員長

ありがとうございました。小島委員。

○小島委員

推進委員とかあるいは末端の職員のモチベーションをどうやって高めるのかなと今ずっと見ていたのですけれども、コンプラ通信の第1号は非常にいいと私は評価しているのですけれども、裏面の「注目」とあって、わかりやすいですよ。「恥じることはしない」「お天道さまが見ている」「李下に冠を正さず」ということと、あと部下を持つ職員の責務として「組織全体を見渡そう」「日頃からコミュニケーションを図ろう」とか、非常に分かりやすいんですよ。これがいわゆるやる気やモチベーションにつながるような分かりやすい言葉だと思うので、それをこの推進計画とかにうまく結びつくような、モチベーションにつながるような平易な言葉をどこかに入れると、もっとこれが生きてくるのかなという風に個人的に思ったのですけれども、非常にこのコンプラ通信の第1号、評価しています。

○藤本委員長

ありがとうございます。では、木村委員。

○木村委員

違った観点になってしまうかもしれないのですけれども、推進計画なりなんなりいいことだろうと思うのですが、先ほど健康福祉局長が言われたように、やはり携わる職員がこれに携わっているのだという意識がないと、なかなか自分のものとして見えてこない部分があると思うので、所属で照会があった場合に、例えば私でしたら区役所の中で議論をする場、全体というのはなかなか難しいので、どういう形かでは考えないといけないかなと思うのですけれども、何か話し合いをする機会を設ける必要があるのかなと思っております。

先ほど藤本委員長から、各区役所を回って色々話を聞いたというお話がございましたが、私は青葉区役所しか聞いていないのですけれども、いわゆる体制の問題とコンプライアンスの問題とを結びつけているようなところも所属の中ではあって、そういう部分も皆無とは言わないのですが、それにシフトしてしまうとちょっと違うのではないかなと私なりに思っております。そういう意味ではこうした取り組みの中で並行して進めないといけないかなと思っております。ですので、体制の問題というのは別なくくりとして話していかないといけないと思うのですが、そういう意味でもなるべくプラスの要素の話を皆さんにさせていただけるような、そういう雰囲気を持っていきたいと思っております。

それから、区役所ということと言うと、どうしてもいわゆる区役所という組織の中に埋没し過ぎて、施策についての関わり方が浅い部分、浅いと言うとちょっと言葉が違うかもしれないのですけれども、そういうところがありますので、いわゆる区役所と各局との間のやりとりについて、モチベーションを上げていくためには、そういう関係性を強めていかないといけないかなと思っております。逆に言えば区の職員としても当事者意識を持った上で物事を考えていくということにならないといけない。例えば、言葉は余り適当ではないかもしれないのですけれども、いわゆる本局で考えたことをそのまま鵜呑みにするだけではなくて、それに対して自分たちがどう現場で対応していけるのかとか、そういう意見の交換ができるような関係性を構築しないと、なかなかモチベーションが上がっていかないかなと思っておりますので、これと違ったりくりなのかもしれませんが、そうした取り組みというのも何か必要になってくるのではないかなと思っております。以上でございます。

○藤本委員長

加藤委員。

○加藤委員

総務局長会議で、コンプライアンスの話題での意見交換の場があった中では、eラーニング

を使ってコンプライアンス意識の確認をするということをやっているところもあったのですが、そういった手法もやればおもしろいのかもしれないと思いつつも、職場風土、組織風土を変えていくためには、人と人とのコミュニケーションのとり方がうまくできないとなかなか進まないのではないかなという風に、これを見ながら、特に職場でのミーティングで4番目の実践行動の中のチームとして云々というのをお話ししながら、職場には色々な人がいるというのが前提で、その色々な人との間のコミュニケーションをどうとっていくかということが大事だというようなこともお話ししたりしていたので、研修所を抱えていることを思えば、市民の方との接し方のコミュニケーションのとり方というようなこととかが今まで研修の中でのテーマだったのかもしれないのですけれども、それプラス、さまざまなカウンターの内側で、職員同士、あるいは同じ職場の中で働いている委託されている方とかあるいは上司とか、上司が部下、そういったさまざまな場面でのコミュニケーションのとり方を広く、普通の職員にもそういった色々なコミュニケーションのとり方の研修の機会、そういう場を設けなくてはいけないなど考えていました。

○藤本委員長

ありがとうございました。ほかの委員の皆様から何かご発言があれば。八島委員。

○八島委員

先ほど木村委員のお話の中でわからなかったというか、現場にいらっしゃる職員の方が、結局今回のコンプライアンスの問題は体制の問題であるというのは、どういうことでしょうか。当事者意識が余らないというふうなお話だったのですけれども。

○木村委員

そこはニュアンスがちょっと違うかと思うのですけれども、いわゆるコンプライアンスについて色々な事件があったので、職員一人一人はそういうのは何となくイメージはしているのですが、その原因が何だという風に考えていったときに、最近の色々な状況を見ると、業務が増えていって体制がなかなか思うような、人数も含めてですけれども、体制がとれていないのではないかという懸念を、懸念というかその心配を職員たちはやはり持っているなど。

○八島委員

業務が、結局やるべきことが多くなり過ぎてということですね。

○木村委員

はい。でも、それに帰着してしまうとちょっと違うのではないかなと私は思っていて、それはそれとして整理はしていかないといけないのですけれども、一方でやはり意識として、モチベーションを高めて自分たちのやる気を起こしていくんだというのを一方でやらないといけないと思うので、そういうやり方について、やはり一人一人の職員も考えていかないといけないのだろうと。それは我々がちゃんと伝えて言っていないといけないのだろうと思って、いるということを話したつもりでした。

○八島委員

承知いたしました。わかりました。

○藤本委員長

平たく言うと、この際副市長にせつかく物が言える機会が与えられたのですから、コンプライアンスの問題はコンプライアンスで十分やっていかなければいけないというのはちゃんと職員も思っているんです。でも、それにまつわる人のこととして、忙しくなっているので、だけれどもなかなか厳しい、コンプライアンスというのはその中で自分の問題としてやらなければ

ばいけないのだけれども、具体化させていくときにどうしても色々な個々の隘路が出てしまうと。そういう意味では非常に真面目に考えた上での思いではあるんです。でも、この際言いたいという部分もあるから、多分そういう話も。

○八島委員

わかりました。結局、今業務が多忙ですよということも、せつかくの機会だからお話をしたいというようなことで、意見を言われているということですか。

○藤本委員長

例えば市民の目線に立ってというのをきちんとやろうと思ったとしても、業務的に立て込んでいると、なかなか満足できちっと得られるような、特に役所の場合は福祉関係ですと件数ではなくて時間だったりするじゃないですか。だけれどもなかなかそこまで現状として見ると目的を達せられない。そういう別の体制という課題もありますよと。それはそれで、私が話を伺うわけだから、受け止めなければいけないところもやはりあるでしょうね。結構いい意味でのハレーションみたいなのが出ていまして、職員の、特に区役所は最前線という中で、何とかここにあるものを具体化していきたい、進めていきたいという気持ちが随分感じられました。

○小島委員

それこそ風通しのいい職場環境なんだと思うんですね。膿を出すという表現はおかしいですけれども、そういう問題は、私も区役所は知りませんが、やはり往々にしてある。そういう思いを、吐き出すという言い方はおかしいですけれども、それも一つの風通しのいい職場環境だと思うので、そういったところを超えないといけないんだということを、恐らく青葉区長は言ったのだと思うので、そのとおりにかなと思います。

○木村委員

難しい問題だと思います。こちらを立てればこちらが立たずみたいなところがありますので、私もこちら側に全部 100%立ち位置を立つということでもないのですが、職員一人一人の、とりわけ今言ったように真面目な職員ほど大変なんですね。その大変さをなかなか日頃から言えないというか、私に対してもなかなか。今回こういうことがあって色々な話を受けてはいます。何考えているんだというのも含めてですけれども、それは今言ったようにいいことなのだろうなど。ここでどういう解決策があるかはみんなで考えていかないといけないけれども、こういう風に言えるというか、副市長に対してもこの際だから言っておきましょうみたいなところもありますので、それはそれで受け止めるんだろうなと思っています。ただ、100%解決策をお示しできるような状況ではないので、そこでいかに職員の人たちとそういう気持ちを共有していくのか、その共有の中でいかにそういう環境の中で自分なりに努力をしていくのかということ、模索していかないといけないかなというのは強くこの頃感じてはいます。

○藤本委員長

ありがとうございました。ほかによろしいでしょうか。栗原委員、よろしいですか。

○栗原委員

今お話を聞いていて、大変だとは思いますが、声が上がってくるということ自体はいいのかなと思っております。あとは、それを上が決めて従うのではなくて、上に物を申せば上も一緒に考えてくれて、それが翻って自分も何か考えていかなければいけないという風にならなくていいかと期待を込めて聞いておりました。

○藤本委員長

ありがとうございました。コンプラ通信の最後に市長の発言が載っておりますけれども、こ

れがスタートだということの重みがいよいよ具体的に感じられるということになっていくのだらうと思います。それでは、よろしいでしょうか。

(5) その他

○藤本委員長

それでは、以上4項目でございますが、(5) その他について、事務局からありましたらお願いします。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

色々ご意見をいただきましてありがとうございました。

その他でございますが、今後の日程でございますけれども、先ほど資料5-3でお示したとおり、今後は推進計画の策定を議題の中心といたしまして先ほどの予定で進めてまいりたいと考えておりますが、次回の日程については再度調整をさせていただきたいと思っております。

○藤本委員長

いつ頃、年内。

○事務局（コンプライアンス推進担当課長）

そうですね、年内の12月頃ではないかという風に今のところ想定をしております。後で調整をさせていただきたいと思っております。

また、追加の意見等、推進計画や具体の取り組みとかそういったものも含めて意見などございましたら、いつでもお寄せいただきたいと思います。以上でございます。

○藤本委員長

委員の皆様、よろしいでしょうか。

5 閉会

○藤本委員長

では、どうもありがとうございました。

それでは、次回は、こちら側の作業スケジュールもございますけれども、なるべく早めに日程の調整をお願いできるように進めてまいりたいと存じますので、よろしくどうぞお願いいたします。

本日は以上でございます。どうもありがとうございました。