

## コンプライアンス推進に係る課題と今後の方向性について（案）

### 1 コンプライアンス推進に係る課題

#### （1）職員意識調査結果を踏まえた課題

平成 27 年度から 30 年度までに実施した職員意識調査の結果から、次のような課題が見られた。

##### [1] 仕事に対する職員個人の意識に関して

- 仕事へのやりがいを持っていない職員が一定割合存在しており、また、仕事に対する意欲ややりがいが高まる職場での取り組み等として、
- ・職員の取り組み姿勢等が上司や同僚から認められること
  - ・仕事の意義や役割を意識できること
  - ・ワーク・ライフ・バランスの確保
  - ・同僚との業務内外の意見交換等（以上回答が多い順）
- などを挙げた職員が多いことから、職員の意欲向上を図るためには、こうした観点に留意した取り組みが求められる。

##### [2] コンプライアンス推進の達成度に関して

- 公正・適正な事務執行を行う意識は良好な水準であるが、法令等の根拠の確認行動や職場でのミス防止策の整備状況については、否定的な回答が一定割合存在しており、引き続きミス防止を図る仕組みを機能させる取り組みが必要。
- 職員の改善意識の有無については、年々改善傾向にあるものの不十分な水準であり、職員の改善意欲への働きかけや機会の創出など支援の継続が必要。
- 職場において自分の仕事の情報共有が不十分と考えている職員が一定割合存在しており、職場内で十分な情報共有が図られるようさらなる取り組みが必要。

##### [3] 組織風土に関して

- 職場が意欲的か、互いに意見を言い合える職場か、部署間の連携がとれているか、との設問に対し、否定的な回答が一定割合存在している。
- お互いに意見を言い合える職場づくりに有効な取り組みとして、
- ・同僚との業務内外の意見交換等
  - ・職場内ミーティング
  - ・上司からの気軽な声かけ
  - ・上司との業務内外の意見交換等（以上回答が多い順）
- などを挙げた職員が多いことから、職場の風通し向上を図るためには、職場内ミーティング等の活用のほか、上司による部下職員への丁寧な働きかけが必要。

##### [4] 仙台市職員相談・通報窓口に関して

- 職員相談・通報制度を知らない職員が相当数いることから、認知度向上を図る取り組みが必要。

#### （2）不適切な事務処理事案の発生から見える職場の課題

近年本市の事務執行に関し発生した不適切な事務処理事案について検証した結果、主に次のような事項が問題の発生・拡大を引き起こした要因として考えられる。

- ①業務の進捗管理・不正防止の仕組み（文書・公印の組織的共用を含む）が未整備であった、又は形骸化していた。
- ②疑義があっても相談がされにくい職場状況であった。また、管理監督職による進捗管理や問題把握が不十分であった。
- ③上司を含む職員の課題に関する感度・危機意識が不足し、問題発生時の上司への報告もなされないことがあった。
- ④仕事に関する情報共有が不足していた。また、職員が一人で仕事を抱え込み、業務のブラックボックス化が発生していた。
- ⑤業務の適法性確保に対し所管部署の主体的意識が不十分であった。また、庁内に対し指導的・統括的立場にある部署において、受け手の立場に立ったオール市役所の視点による周知・助言等が不十分であった。

#### （3）本市を取り巻く環境

- ①マイナンバー制度の運用拡大など個人情報の管理・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水準が、複雑化・困難化している。
- ②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（平成 32 年）4 月施行に向け、制度導入への適切な対応も必要となっている
- ③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予防・解決への取り組みへの要請も高まっている。
- ④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、職員の意欲的な活躍を後押しする職場環境づくりも求められている。
- ⑤また、40 歳台後半以上の職員の構成比率が年々高まるとともに、近年の大量採用を背景に若年層の割合も増え、それら年齢層の特質や価値観にも対応した上司・部下間の関係性の構築が、これまで以上に求められている。

## 2 今後の方向性（案）

### 課 題

#### (1) 職員意識調査結果を踏まえた課題

- ① 職員の意欲・やりがい・改善意識の醸成の必要性
  - ・ 上司等による取組姿勢等の承認
  - ・ 仕事意義・役割の認識
  - ・ 同僚との意見交換等 など
- ② 職場におけるミス防止策の不完全さ（未整備・形骸化）
- ③ 職場での情報共有・部署間の連携の不足
- ④ 職員相談・通報制度の認知水準を向上させる必要性

#### (2) 不適切な事務処理事案の検証を通じた職場の課題

- ① 業務の進捗管理・不正防止の仕組み（文書・公印の適正管理を含む）の未整備・形骸化。
- ② 疑義があっても相談がされにくい職場状況と、課長による進捗管理や問題把握の不十分さ。
- ③ 上司を含む職員の、課題に関する感度・危機意識の不足、問題発生時の上司への報告の不実施。
- ④ 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。
- ⑤ 業務の適法性確保に対する所管部署の主眼的意識と、指導的・統括的立場にある部署によるオール市役所の視点からの周知・助言等の不十分さ。

#### (3) 本市を取り巻く環境

- ① 個人情報管理等の高度化や各種制度見直しなど、職員に求められる事務執行水準が複雑化・困難化。
- ② 地方自治体への内部統制制度導入の義務化を踏まえた制度導入への適切な対応の必要性。
- ③ 国の動向等を踏まえた職場のパワーハラスメント防止対策の要請。
- ④ 少子高齢化の進展や多様な地域課題等の解決に、市民協働により積極的にチャレンジする職員の意欲的活躍を後押しする職場環境づくりの必要性。
- ⑤ 構成比率が高まっている高年齢層及び若年層の価値観等に対応した上司・部下間の関係性の構築の必要性。

### 対応の方向性

- 1 コンプライアンス推進の目的や内容の理解浸透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 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。
- 3 上司による業務進捗管理や報告・連絡・相談の徹底を図るとともに、職員へのきめ細かな目配りを実践する。
- 4 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。
- 5 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。
- 6 職場内及び部署間の情報共有、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。
- 7 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。
- 8 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働きやすい職場環境づくりを推進する。

### 3 計画期間における達成目標（案）

【ポイント】 現行推進計画における「達成目標」を基本的に踏襲しながら、職員の意欲向上と不適切な事案発生の未然防止に資すると考えられる上司・部下間の風通し向上に関する事項を、達成目標に掲げる。

#### 【 現 行 】

##### ①職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

- ・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
- ・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
- ・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

- ・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
- ・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
- ・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
- ・業務の円滑化を図るための他部署との連携強化



#### 【 改定案 】

##### ①職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

- 
- ・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
  - ・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

- ・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
- ・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

- 
- ・他部署の立場に立った配慮行動の実践など、他部署との連携の強化

##### ③信頼される行政サービスの提供を実現する主体的で意欲的な職員の行動の促進

- 
- ・質の高い事務執行の確保と職員の意欲・やりがい向上に向け、上司・部下間のさらなる風通し向上と職員の改善・創造行動の支援
  - ・上司による職員へのきめ細かな目配りと、報告・連絡・相談が適切に行われる関係性の構築
  - ・的確な行政サービスの提供を担保する管理監督者の適切な業務マネジメント
  - ・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