

■令和元年度仙台市コンプライアンスアクションプラン取組み実績

資料 2

(令和2年1月末現在)

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
施策1 法令等の遵守に関する研修の実施								
1	1	公務員倫理・コンプライアンス研修	総務局職員研修所、総務局コンプライアンス推進担当	各階層別研修実施時	各階層別研修対象者	2,500名程度	概要：階層別研修において、地方公務員法等の公務員としての基本的なルールや倫理観について理解を深めるとともに、事例検討等を通じて事務の適正な執行への意識を高めるなど、コンプライアンス意識の浸透を図る研修を実施した。 講師：内部講師（総務局コンプライアンス推進担当、人事課）	コンプライアンスに取り組む意義や重要性について再認識を促すとともに、最近の事例も盛り込み、コンプライアンス意識の喚起を図った。受講者が他人事でなく我ごととしてコンプライアンスを捉えられるよう、さらに事例の充実を図る必要があると考えている。
1	2	eラーニングによる公務員倫理・コンプライアンス研修	総務局コンプライアンス推進担当	未実施	全職員	全職員	eラーニング教材を活用した公務員倫理・コンプライアンス研修	全庁の全職員が行う事務ミス防止の取り組みとして、内部統制制度の試行としての新リスクチェックシート活用によるリスク洗い出し等を実施したため、実施を見送っている。令和2年度において、ハラスメント対策を含めたeラーニング研修の実施を検討。
1	3	事務系実務基礎講座	総務局職員研修所	6月（2回） 7月（1回） 8月（1回）	全職員のうち、希望者	278名	概要：実務上必要な基本知識を身に着ける「文書事務」「情報公開と個人情報保護」「条例・規則の作り方」「予算・決算」 講師：内部講師（文書法制課、会計課、契約課、財政課）	具体的な事例を交えた説明で、理解しやすい内容であった。これからの業務に活かせる内容と高評価であった。
1	4	情報セキュリティ研修	まちづくり政策局ICT推進課	5月（局区情報管理者向け：1回実施） 6～7月（情報管理者向け：8回実施） 8～9月（一般職員向け：6回実施）	局・区情報管理者、情報管理者、一般職員	市職員683名（外郭団体及び指定管理者の職員126名）	情報セキュリティに関する職員の意識や知識の向上を図るため、情報セキュリティポリシーや各課公所における情報セキュリティ対策の状況等に関する解説に加え、実際に発生した事故事例の解説やサイバー攻撃等のデモンストレーション、インシデント対応の演習等も取り入れた研修を実施した。 ※局・区情報管理者向け研修は、本市の情報アドバイザーである林隆史氏（新潟大学工学部教授）、その他の研修は、本市の情報セキュリティ改善取組支援業務を受託している情報システム監査株式会社から数名が講師を担当。	講義に加え、最新動向に関するデモンストレーションや、インシデント対応の演習等も研修内容に取り入れることで、受講者の情報セキュリティレベルの向上を図っており、受講者アンケートでは理解度・役立ち度ともに高い評価を得ており、今後も多くの職員に受講してもらえるよう研修の規模や内容等を見直しをし、研修の質の向上を図る。
1	5	契約・会計事務実務研修	財政局契約課、会計室会計課	年2回 ①4/16 ②10/31	全職員のうち希望者（契約事務・会計事務初任者）	①1,150名 ②93名	契約課職員及び会計課職員による、契約・会計事務の習得のための基礎研修。 ①契約に関する基本事項：契約課職員、会計事務処理全般：会計課職員 ②会計課のみ（会計事務「基礎の基礎」研修）	契約・会計事務の概要について適正かつ円滑に遂行できる職員の育成に寄与した。 ①はH31.4に実施済み。各課の担当者の契約・会計事務の処理スキルの向上が見込まれ、効率的かつ適正な事務処理の遂行が可能となるなどの効果があった。 会計事務については、今後レベル分け等、より実効性の高い内容にするための検討が必要と考えている。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
1	6	工事検査事務に関する研修	財政局検査課	5/10	工事担当課長及び指名検査員	33名	①工事検査員研修 ～適切な工事検査に向けて～（検査課長） ②仙台市工事検査時事務の手引き（内部講師）	受講者アンケート結果では理解度が「大変深まった」と「深まった」とを合わせた回答がほぼ100%で高評価であった。次年度以降も継続する予定。
1	7	不当要求行為等対応講習会	市民局市民生活課	8/21	市職員、施設管理者職員等	181名	テーマ：「不当要求行為に対する対応について」「不当要求行為等に屈することなく対応を」 講師：ひろむ法律事務所 弁護士 煙山正大氏、市民局生活安全安心部参事	不当要求行為等への対応について参考になったという意見が大多数を占め、様々なケースに対しての具体的な対応策を知りたいという意見も多くあった。
1	8	債権管理基本方針等に関する周知と研修会	財政局収納管理課	4月 5月 7月 8月 9月 12月	全職員のうち希望者	249名	①債権管理基礎研修（2回） 講師：内部講師（収納管理課） ②管理監督者向け研修 講師：内部講師（収納管理課） ③延滞金の徴収に関する研修 講師：内部講師（収納管理課） ④遅延損害金の徴収に関する研修 講師：内部講師（収納管理課） ⑤債権管理事例検討会（初任者向け） 講師：内部講師（収納管理課） ⑥改正民法研修 講師：外部講師（弁護士） ⑦債権管理事例検討会（公債権） 講師：内部講師（収納管理課） ⑧法的措置研修 講師：内部講師（収納管理課） ⑨債権管理事例検討会（私債権） 講師：内部講師（収納管理課）	体系的な研修を行うことにより、担当する職員の債権管理に関する知識・ノウハウの向上が図られているものと考えている。次年度以降も引き続き、ニーズを汲み取りながら、債権管理に役立つ研修を開催していく。
1	9	DV被害者等の情報の保護に関する研修	市民局男女共同参画課	7/18・19 (2回)	住民基本台帳の住所情報を参照してサービスを行う業務主管課及び担当課の係長職等	73名	①講話「DV被害者と情報保護の必要性」 講師：NPO法人ハーティ仙台 副代表理事 渡辺美保氏 ②研修「個人情報の保護について」 講師：文書法制課 ③研修「DV被害者等の情報の保護に関する手引き」について 講師：男女共同参画課	約9割の参加者から、研修内容への理解が深まった、業務に活かせるという評価があった。また、「個人情報の重要性和、情報保護の大切さ、実際の対応を学ぶことができた」との意見も多数みられ、関係職員に対し、DVへの理解を深めると共に、DV被害者の個人情報の管理について周知徹底を図る機会となった。DV被害者情報の漏えいは、生命の危機を招く恐れもあることから、緊張感をもって業務にあたってもらえるよう継続して開催していきたい。
1	10	選挙事務意識向上研修	総務局職員研修所	4月（4回） 7月（3回）	新規採用職員、新任課長職職員	4月：228名、 7月：89名	概要：選挙の基礎知識や心得の習得、投票管理者の職務と責務 講師：内部講師（選挙管理課）	新規採用職員には、体験型研修として実施。課長職昇任職員には投票管理者としての責務を意識づける機会となった。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
1	11	知的財産権研修	総務局広報課	11/14	全職員のうち希望者	59名	テーマ：広報業務における知的財産権研修 講師：東北大学研究推進・支援機構URAセンター特任教授（上席URA） 稲穂健市氏 目的：知的財産権保護の意識を啓発するとともに、ホームページ更新業務に限らず広報業務を行う際の知的財産権における注意点を学ぶもの。	アンケートの結果、研修の内容を「十分理解できた」「理解できた」とした回答が7割を超え、また、業務に「非常に役立つ」「役立つ」とした回答は8割を超えている。本研修は平成29年度から3カ年続けて同じ内容で実施しており、毎年受講者の7割以上が「理解できた」等の回答をしていることから、職員の理解が進んだと考えられる。一定程度研修の目的を達成したと考えられることから、次年度以降の開催については未定である。
1	12	障害者差別の解消を推進するための研修	健康福祉局障害企画課	①4/3～5/8 ②12/3 ③1/31（予定）	①新規採用職員 ②一般職員 ③課長級職員	①226名 ②147名	①テーマ：障害を理解するために 講師：障害企画課職員、障害当事者（各日2名） ②テーマ：障害者差別解消の推進に関する一般職員向け研修 ③テーマ：障害者差別解消の推進に関する管理職員向け研修	①障害を理由とする差別の解消のために仙台市職員として求められる役割の理解と、障害及び障害者への関心・理解が深められた。 ②視覚障害当事者講師を招聘し、体験に基づいた講話、視覚障害疑似体験（動画）を通して、どのような配慮が必要になるのかについて考えを深めた。 ③障害を理由とする差別の解消のために管理監督者に求められる役割を理解し、職場全体における差別解消の取組みを徹底させる意識や知識の習得を目的とする研修を予定。
施策2		コンプライアンスに係る定期通信の発行						
2	13	「コンプラ通信」の発行	総務局コンプライアンス推進担当	1～2月に1回程度	全職員	—	コンプライアンス推進関連の情報を随時に発行し、コンプライアンス意識の醸成を図るもの。 6月号発行（テーマ：平成30年度市長表彰の報告、新コンプライアンス推進計画の紹介）	令和元年度は内部統制制度導入等への注力により1号のみの発行にとどまった。
施策3		公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施						
3	14	公務員倫理・服務チェックシートに関するセルフチェックの実施	総務局人事課	8月・12月	全職員	全職員	公務員倫理や服務に関するチェックシートを所属長から所属職員に配布し、全職員がセルフチェックするように年2回実施した。 チェックした職員は所属長に提出し、確認を受けることとしている。	直近の不祥事と関連付けてチェックできるように工夫している。引き続き、職員一人一人が自分の問題としてチェックをすることができるような取組みを継続して検討していく。
施策4		適正事務の執行に係る各種調査等の実施						
4	15	行政文書の誤廃棄防止等適正文書管理の徹底	総務局文書法制課	8月～10月	全職員	全職員	行政文書の適正な管理及び誤廃棄を防ぐために、所属長に適正な取扱いの徹底を通知するとともに、個々の職員の状況の確認を依頼し、その結果について報告を受けた。	7月31日付で各局区主管課長あてに依頼し、10月末日までに、所属長が全職員について確認した旨の報告を得た。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
4	16	公印管理の適正確保	総務局文書法制課	1月	公印管守者等及び職員	—	適正な公印の管理等を保持するために、公印管守者等及び関係職員に点検・確認を依頼し、その結果について報告を受ける。	1月27日付で各課公所室長あてに依頼し、回答期限は2月21日としている。
4	17	情報システム監査	まちづくり政策局ICT推進課	R1.7月～R2.3月	システム所管課	(システム所管課)	「仙台市行政情報セキュリティポリシー」において「重要な情報システム」として分類されるものから121システムを抽出し、セキュリティポリシーで掲げる項目の遵守状況を確認するために自己点検を実施。さらに、そのうち10システムを対象に訪問調査を行い、2システムを対象に技術監査を実施。	情報システムのセキュリティ対策について定期的な点検と改善の支援を行うことで、情報システムのセキュリティ対策の強化を図っている。今後も、最新のセキュリティポリシーについて遵守状況を継続的に点検・監査し、各情報システムのセキュリティ対策の改善及び強化を図る。
4	18	情報セキュリティ点検	まちづくり政策局ICT推進課	R1.8月～R2.3月	第三種以上の各課公所	(第三種以上の各課公所)	「仙台市行政情報セキュリティポリシー」で掲げる項目の遵守状況を確認するために、全庁各課公所に対して、自己点検を実施。さらに、そのうち5課を対象として訪問調査を実施。	各課公所のセキュリティ対策について定期的な点検と改善の支援を行うことで、各課公所のセキュリティ対策の強化と職員のセキュリティ意識向上を図っている。今後も、最新のセキュリティポリシーについて遵守状況を継続的に点検し、各課公所のセキュリティ対策の改善・強化及び職員のセキュリティ意識向上を図る。
4	19	随意契約検査	財政局契約課	R2.1月～R2.3月	抽出対象局	2局1室(40課)	契約課職員により、各課で行った随意契約が適正に実施されているかの検査を行う。	(令和2年1月～3月に実施)
4	20	会計に関する各種検査(調査)の実施	会計室会計課、各区税務会計課	1年を通じて随時実施	—	—	物品検査(65課公所・39校)・前渡金検査(70課公所)・現金出納員検査(114課公所)・各種団体調査(50団体/39課公所)	前回の指摘事項が改善されていないケースもあり、公金等管理意識の向上や不適正経理の防止のためには、今後も継続的に実施していくことが必要と考えている。
施策5		仙台市職員相談・通報窓口の運用						
5	21	公益通報の受付・調査の実施	総務局コンプライアンス推進担当	随時	全職員	—	内部窓口及び外部窓口ともに、常時相談・通報を受けつけ、受理した事案については、調査を実施した。また、窓口の適正な運用を確保するため、内部窓口で通報等の対応を行う他の任命権者に属する職員向けの研修を6月に実施した。	適正な調査や助言等を行うことができる体制及び職員のスキルを今後も確保していく。
5	22	公益通報制度の職員等への周知	総務局コンプライアンス推進担当	随時	全職員	—	正職員に対しては、コンプライアンス推進員研修や階層別研修の公務員倫理・コンプライアンス研修の中で制度の周知を行っている。臨時的任用職員と非常任嘱託職員に対しては採用時に所属長から文書及び口頭で制度の説明を行い、周知を図っている。	引き続き様々な機会を捉えて、職員が内部通報制度への理解を深め、制度が適切に活用されるよう、周知を図っていく。
5	23	公益通報制度の運用状況の公表	総務局コンプライアンス推進担当	四半期ごと	仙台市ホームページによる公表	—	4半期ごとに通報件数や内容等を市のホームページに掲載している。	令和元年度第二四半期まで公表している。適宜、情報を更新していく。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
施策6		職員の懲戒処分に関する指針等の周知						
6	24	職員の懲戒処分に関する指針等の周知	総務局人事課	通年	全職員	—	公務員倫理や服務セルフチェック実施依頼時の周知、人事課キャビネットへの掲載、仙台市ホームページへの掲載を実施。	通年で必要な周知を行っている。
6	25	処分実施時の処分内容等の周知	総務局人事課	処分の都度	全職員	全職員	懲戒処分の都度、所属長に対し、処分の内容を通知するとともに服務指導徹底を依頼する文書を発出。	引き続き、処分事案の態様に即した周知及び服務指導依頼を実施していく。
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						
7	26	マニュアル作成講座	総務局職員研修所	10月(2回)	全職員のうち、希望者	79名	概要：業務の見える化に資するマニュアル整備を促進するもの 講師：㈱行政マネジメント研究所 占部正尚氏	マニュアル作成においての、基礎的な構築方法から学ぶことができ、受講者にとってはすぐに活用できる内容である。毎回受講希望者が多いため、対象者の整理が課題である。
7	27	設計積算業務のミス防止研修	都市整備局技術管理室	①6/17 ②7/31 ③8/8	①新規採用職員 ②採用3年目職員 ③採用7年目職員	①36名 ②47名 ③66名	研修名：令和元年度建設技術職員基礎研修 テーマ：設計積算と積算ミス防止について 講師：技術管理室工事管理係 主任 小林貴仁	設計積算業務は、正確でミスのない作業が求められるものの、ヒューマンエラーは、完全に無くすことはできない。今回の研修では、具体的な事例を示しながら、設計積算の重要性やミスが生じた場合のリスクや対応手段等を技術職員向けに説明したものである。アンケート結果では、分かり易い講義内容であり、積算の重要性などが確認できたとの意見を多くいただいた。本研修の内容は、技術職員が習得すべき基礎的な事項であり、高い研修効果がみられることから次年度以降も継続すべきと考える。
7	28	市有建築物の点検（自主点検・法定点検）に関する研修の実施	都市整備局公共施設マネジメント推進課、都市整備局建築指導課	①自主点検研修会：6/14 ②法定点検講習会(建築基準法)：5/7 ③法定点検講習会(消防法)：10/2	①施設管理の初任者（指定管理者等を含む） ②③施設管理担当の本市職員	①152名 ②81名 ③111名	①概要：施設を良好な状態に維持し不具合による事故を予防するため、点検の初歩的な知識習得を図るもの 内容：「仙台市における公共施設マネジメントの推進について」、「自主点検について」 講師：財政企画課、公共施設マネジメント推進課 ②概要：建築基準法に規定されている法定点検について理解促進を図るもの 内容：「建築基準法第12条点検について」、「市有建築物の12条点検について」 講師：建築指導課、営繕課、設備課 ③概要：消防法に規定されている法定点検について理解促進を図るもの 内容：「施設管理上、必要な消防法の概要について」 講師：消防局予防課	①過年度より毎年1回開催しており、受講者から「わかりやすい」、「役立つ」といった評価を得ている。次年度以降も、改善意見をふまえて、継続して実施していく。 ②③今年度から新規開催したもののだが、受講者の大半が「わかりやすい」、「理解できた」という評価であった。定期的な開催の要望もあったことから、次年度以降も継続して実施していく。 法定点検に関する研修の実施は初めての試みであったため、初年度は対象施設が多い建築基準法と消防法について実施した。次年度以降は、②③に加え、他の法令についても実施していく。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
7	29	【重点項目】管理職を対象とした研修における業務管理手法の浸透	総務局コンプライアンス推進担当、総務局職員研修所	5/16、5/20（2回に分けて実施）	コンプライアンス推進員（ポスト課長）	376名	「コンプライアンス推進員特別研修」 概要：各職場においてコンプライアンス推進を担う役職者が、実践的な業務マネジメントの手法を学ぶ研修会 ファシリテーター：地域社会デザイン・ラボ代表 遠藤智栄氏 講師：本市部長職職員4名	部長職職員の経験に基づいたトークセッションが実務の参考になったと参加者から好評を得た。 また、受講者アンケートにより得た情報（各所属で実践している業務管理のノウハウや職場ミーティングの運用方法等）の共有を図っている。
施策8		内部統制制度の導入・運用						
8	30	内部統制制度の導入・運用	総務局コンプライアンス推進担当、総務局行政経営課	令和元年度中	全職員	—	内部統制制度の令和2年4月導入に向け、試行を行いながら制度導入の準備を進める。	11月より内部統制制度の試行として、新たなリスクチェックシートによるリスク管理を開始し、1月末までに庁内における手法の定着を図った。3月には内部統制基本方針を策定して公表し、4月からの導入に向け、体制整備等の作業を進めている。
施策9		ハラスメント対策						
9	31	職員へのハラスメント防止意識の啓発	総務局コンプライアンス推進担当、総務局人事課	①7/1 ②随時	①全職員 ②全職員	—	①ハラスメントの防止の徹底について、相談体制拡充とともに周知文書を発出する。 ②各階層別研修において、ハラスメント防止に係る内容を盛り込んでいる。	①7月にハラスメント防止意識の啓発と相談窓口の全職員への周知を行った。引き続き関係法施行に合わせ、周知を行う必要がある。 ②各階層別研修において周知を実施。関係法施行に向けては、管理監督職を始め、全職員への情報提供に取り組む必要がある。
9	32	セクシュアル・ハラスメント等に関する苦情相談員の配置及び外部相談窓口の設置	総務局人事課	7/1	全職員	全職員	・「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」を改正し、パワー・ハラスメント等を含めた職員のハラスメント相談全般に対応する体制を整備 ・外部相談窓口の設置（(公財)せんだい男女共同参画財団エル・ソーラ仙台・仙台あさひ法律事務所栗原弁護士）	セクハラ以外のハラスメント相談に対応するための体制が整った。引き続き相談体制の周知徹底に努めていく。
9	33	管理監督職へのパワーハラスメント防止対策等の周知・浸透	総務局コンプライアンス推進担当、総務局人事課	①6/26 ②11/1、11/6（2回に分けて実施）	①苦情相談員等 ②管理職職員	①56名 ②376名	・苦情相談員向けの研修の実施（講師：(公財)せんだい男女共同参画財団エル・ソーラ仙台 土合真紀子相談支援課長、仙台あさひ法律事務所栗原弁護士） ・コンプライアンス推進員研修において、事例紹介等を通じた理解促進や防止対策等の周知・浸透を図った。	①研修内容については、効果的な内容となるように講師とも相談しながら、必要に応じ見直しを図っていく。 ②11月に実施したコンプライアンス推進員研修において、短時間ではあったが、防止対策について周知を行った。関係法施行に向けては、管理監督職に、パワーハラスメント対策等全般についてより深く正しい理解を促す必要がある。
9	34	職員相談・通報窓口での受付	総務局コンプライアンス推進担当	随時	全職員	—	内部窓口及び外部窓口ともに、常時相談・通報を受けつけ、相談・通報者の意向を踏まえ、相談については適宜所属長等との調整や助言を行い、通報として受理した事案については調査を実施する。	令和元年度相談・通報受付件数19件：（1月末日現在）

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
施策10		職場ミーティング等の積極的実施						
10	35	【重点項目】職場ミーティング等の積極的実施	各職場	随時	全職員	—	コンプライアンス推進員を中心に、定例の課内朝礼等において行動規範集を活用したコンプライアンス意識の浸透を図っている。 そのほか、過去の事務事故事例の要因分析や再発防止策を検討する課内ミーティングを実施している。	各職員へのコンプライアンス意識の浸透に向けて積極的に取り組んでいる。また、事務事故防止について認識の共有と理解の深化が図られていると考えられる。マンネリ化防止等、効果的な実施方法について引き続き検討が必要。
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						
11	36	トップセミナー	総務局コンプライアンス推進担当	7/17 (全1回)	局区コンプライアンス責任者(局長・区長)、局区統括コンプライアンス推進員(次長・副区長)、受講を希望する局長・次部長職、新任部長職、市立小・中学校の校長・教員	131名	概要：職員の意欲と主体性を引き出すリーダーシップとマネジメントの手法を学ぶ研修会 講師：(株)リーダーシップコンサルティング代表 岩田松雄氏(元スターバックスコーヒージャパン(株)CEO等)	講話に企業経営の実績に基づく事例が盛り込まれており、組織管理を行ううえで参考になった等と受講者から概ね高い評価を得られた。
11	37	【重点項目】コンプライアンス推進員研修	総務局コンプライアンス推進担当	11/1、11/6(2回に分けて実施)	コンプライアンス推進員(ポスト課長)	376名	概要：各職場の管理者として、ミスが発生しづらい事務執行の方法とミス防止に効果的なチェックの仕組み、ミス防止に向け職員の意識を高める方策について理解を深めることを目的とする研修	ミス防止に向けた実践的な内容であったと受講者から概ね公表であった。一方で、一般職員及び係長を対象とした同様の研修も実施した方がよいという意見もあった。
施策12		市民対応等に関する研修の実施						
12	38	接遇マナーレベルアップセミナー	総務局職員研修所	4月(6回)	新規採用職員	274名	概要：市民との望ましい接し方を学ぶ 講師：合同会社エデュウス藤田 代表取締役 藤田素子氏	社会人として必要とされる接遇の基本マナーを身に付けることのできる良い機会となり、受講者からもたいへんわかりやすいと高評価であった。
12	39	アサーティブコミュニケーション研修	総務局職員研修所	12月(5回)	新規採用職員	294名	概要：基本的なマナーを再確認するとともに相手の意見を尊重しつつ自分の業務上必要な主張をうまく伝えられる手法を学ぶ 講師：第一印象研究所 杉浦永子氏	コミュニケーションカードの活用や事例を踏まえたグループワークなどにより、窓口での対応や職場の同僚・上司との関わり方などへ実践に移しやすく、充実した講義内容であった。また、アンガーマネジメントについても、自分を見つめなおすことが出来、すぐに実生活に役立てることが出来る内容であり、受講者からは有意義な講義であったと高評価であった。
12	40	自己表現力養成講座	総務局職員研修所	11月(6回) 12月(3回)	採用3年目職員	220名	概要：好感を与える表現の基本を身につけるもの 講師：(株)総合教育コンサルティング 下平久美子氏	カリキュラム変更があり、基礎的なマナーの振り返りから、現時点の自己分析の項目が追加された。受講者からも気づきを得られたとの意見多数あり、他者理解のための一歩としての自己分析は次年度も継続したい内容である。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
12	41	民間企業体験研修	総務局職員研修所	9月(2回) 10月(2回) 2月(1回)	全職員のうち、希望者	23名	概要：実際に百貨店の売り場に立ち、販売員となって接客の体験をする。また、ホテル・旅館のスタッフとなって接客を体験する。接客の技術・知識・心構えをはじめ、コスト意識や効率的な仕事の進め方など、民間企業のサービスに対する考え方や行動を学ぶ。 研修先：藤崎、仙台三越、ホテル佐勤、仙台ロイヤルパークホテル	百貨店販売やホテルの現場を通して、質の高い接客の技術やアプローチの仕方を実践を通して体験することができた。自分自身が行う接客と民間企業の社員が行う接客への意識の違いと民間企業の経営理念を感じ、刺激を受けたと高評価であった。
12	42	信頼される市民対応術基本講座	総務局職員研修所	6月(2回) 10月(2回)	6月(2回) 10月(2回)	174名	概要：市民対応術の基本を学ぶもの 講師：合同会社エデュウス藤田 代表社員 藤田素子氏	市民と直接対応をする中で、クレームをどううまく対応し問題なく進めるか、講師のわかりやすい説明に評価が高い。項目においてアサーションについてのニーズが高く、内容について検討したい。
12	43	窓口・電話等トラブル対応力養成講座	総務局職員研修所	6月(1回) 10月(1回)	全職員のうち、希望者	64名(6月32名、10月32名)	概要：職務上の厳しい要求やクレームに類する場面において適切に対応するための知識・ノウハウを学ぶもの 講師：(株)アイバックビジネス教育研究所 代表取締役 関根健夫氏	具体的なケースが多く、体験談を踏まえての内容であったので、大変わかりやすい、参考になったと受講者から高評価であった。
施策13		「市民の声」制度の運用						
13	44	「市民の声」制度の運用	市民局広聴統計課、各区区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課	通年	全職員	全職員	市民等から寄せられた市政に対する提言、要望及び苦情等について、組織的にその内容を共有し、必要に応じて検討や対応を行うなど、施策に反映させる。	市民の声データベースに格納されている内容を職員間で共有し、市民の声を組織の課題としてとらえ、より良い市政運営につなげている。
施策14		窓口サービスアンケートの実施						
14	45	窓口サービスアンケートの実施	総務局行政経営課	7月～2月	・外部評価、事後研修：区役所、総合支所、本庁舎計21課 ・接遇研修：診断対象課以外の局 ・アンケート：来庁者	・研修参加者：247名 ・アンケート回収枚数：2,363枚	・接遇講師による窓口対応等の実地調査 ・診断結果をもとにした事後研修 テーマ：①接遇ベーシック②クレーム対応 講師：株式会社日本コンサルタントグループ 西野七海氏、中村桂氏 ・来庁者を対象とした市民アンケート	・窓口対応等の実地調査結果を踏まえ、各区役所、宮城総合支所、本庁舎を対象に事後研修を実施した。 ・市民アンケートは「満足」「まあまあ満足」「やや不満」「不満」の4段階評価で、95%が「満足」または「まあまあ満足」と回答した。 ・実地調査や市民アンケートの結果をもとに、各課で改善に取り組んだ。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
施策15 職場における主体的取り組みの支援								
15	46	各職場におけるコンプライアンス推進の取り組み支援	総務局コンプライアンス推進担当	随時	全職員	—	職場ミーティング等で活用できるツールとして、「コンプライアンス検討事例集」、「近年発生した不適切な事務処理事案の要因について（研修資料）」、「コンプラ☆基礎事例集」の活用を呼びかけているほか、コミュニケーションカードや書籍等の貸し出しを実施。 講師派遣として、消防局係長職に対するコンプライアンス研修（職場の風通し確保）を実施。	引き続き積極的な庁内周知を図り、活用を促していくとともに、内容の充実・強化を図っていく。 また、要望に応じて職場での活動へのアドバイザーや内部講師の派遣などの支援を行う。
15	47	オンデマンド型研修	総務局職員研修所	5月（2回） 12月（1回） 1月（1回）	研修を希望する区の職員	70名	○宮城野区 概要：職員の窓口サービス力向上を図る。 講師：有限会社ミナ・コーポレーション代表取締役 長久保美奈氏 ○青葉区 概要：区役所職員として身につけておくべき接遇のマナーの基本を習得する。 講師：キャリアトーク 代表 志伯暁子氏 ○太白区 概要：自身の対応を振り返り、ロールプレイで基本の対応を身につける。 講師：有限会社ミナ・コーポレーション代表取締役 長久保美奈氏 ○泉区 概要：市民の方から好印象を持たれる聞き方、伝え方のスキルを学ぶ。 講師：smile.ON 主宰 高野真弓氏	○宮城野区 お客様対応の基礎から、ロールプレイを交えた実践まで学習でき、受講者からも参考になったと高評価であった。 ○青葉区 区役所職員として身につけておくべき接遇のマナーの基本を、演習も交えて学ぶことで、今後に活かされると高評価であった。 ○太白区 敬語の正しい使い方などの基本に加えて、心理的な面を踏まえた対応も学習でき、受講者からは自身の対応を振り返りながら学ぶことができたが高評価であった。 ○泉区 すぐに活用できる具体的なスキルを学ぶことができた、受講者から高評価であった。
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]								
16	48	職員表彰規則に基づく表彰制度の運用	総務局コンプライアンス推進担当、総務局人事課	定期表彰：3月 随時表彰：随時	全職員	—	市長表彰の積極活用に向けて、審査基準や関連制度との選択如何、表彰式の運営のあり方を整理し、庁内への周知を図る。	災害派遣に対する表彰の整理と、地域貢献実績に係る要件緩和を行い、より利用しやすい制度へと見直しを図った。 また、業務改善に係る関係制度の整理を行い、8月の「カイゼンアイデア」募集の際に庁内周知を行った。
16	49	人事評価制度・人事面談の機会の活用	総務局人事課、各職場	概ね6月、9月、1月の3回	全職員	全職員	・評価者向けの面談研修の実施 ・評価者あてに面談の留意点を通知 ・評価制度の随時見直し	評価者向け面談研修において、より職員の意欲向上、風通し向上につながる面談手法を検討する必要がある。
16	50	昇任管理のあり方見直し	総務局人事課	通年	全職員	全職員	・係長職昇任ルートの複線化の強化 ・新たな職名の導入	・主任の職制段階に新たな職名として総括主任を導入。 ・あわせて係長職昇任試験対象職種における係長職昇任選考の見直しを実施。
16	51	組織活性化につながる人員配置	総務局人事課	通年	全職員	全職員	専門的知識等を要する部署での異動サイクルの長期化やキャリア選択制度等の実施	引き続きキャリア選択制度や庁内公募等を実施し、職員の意欲をより引き出すための取組みについて継続的に検討していく必要がある。

施策	No.	取組み項目	担当部署	実施時期	対象者	参加人数	実施概要	担当部署による評価等
施策17 チーム力を高めるための研修の実施								
17	52	職場活性化研修	総務局職員研修所	5月（6回） 9月（2回） 10月（4回）	主任昇任者	273名	概要：職場の中核職員として業務を担っていくとともに、係長・課長を支え、後輩を指導・育成していく役割が期待される主任職の役割・行動を理解し、チームリーダーとして上司や同僚と良い関係を築き、職場の活性化に貢献する力を身につける。 講師：株式会社行政マネジメント研究所 専任講師 佐野青子氏	研修を通して、主任の役割を理解できたほか、職場の活性化に貢献する取組みを実践できる方法を理解できたなど、高評価であった。
17	53	チーム力向上研修	総務局職員研修所	8月（2回）	全職員のうち、希望者	70名	概要：組織目標の達成や組織の活性化に向けて、チームの貢献やその係わり方、行動等について学ぶもの 講師：（株）アイル・キャリア 相田浩康氏	体感ワークなどの演習により、実体験することでより多くの気づきを得られる研修であったと高評価であった。
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								
18	54	【重点項目】コンプライアンス推進に係るチームリーダー研修	総務局コンプライアンス推進担当	1/20	係長職以下の職員のうち、所属長が推薦する者	43名	職場の中核を担う中堅職員を対象に、職場の風通し改善や仕事の円滑化などについて、各職場で実践できるスキルや心構えを習得する研修。	グループワークが中心で内容が分かりやすく、職場で生かすことができる実践的な内容であったと受講者から好評を得た。
施策19 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施								
19	55	【重点項目】オフサイトミーティングや職場訪問等の実施	各局区等	随時	全職員	—	各局区等において、局区コンプライアンス責任者や局区統括コンプライアンス推進員を中心としたオフサイトミーティングや職場訪問等を実施している。	オフサイトミーティングや職場訪問等のほか、各局区それぞれの組織の方針に沿った取組みが実施されている。
施策20 業務改善を促進する制度の運用								
20	56	業務改善講座	総務局職員研修所	9月（6回）	採用5年目職員	184名	概要：業務改善能力の向上を図るもの 講師：（株）行政マネジメント研究所 専任講師 大内一敏氏	業務改善の基本的な考え方についての分かりやすい説明で、すぐ実践できる改善手法等を学ぶことができた受講者から高評価であった。
20	57	業務改善実績表彰制度の運用	総務局コンプライアンス推進担当	募集時期：通年	全職員（企業局等を除く）	—	実施済みの業務改善の取組みを募集して、庁内で情報共有・周知するとともに、推薦のあったものについて審査の上、市長等による表彰を行うもの。	応募件数14件。応募が年々減少しており、周知強化が必要。業務効率化・市民サービス向上とともに職員の意欲向上と前向きな組織風土構築に資するため、引き続き事業を継続する。
20	58	カイゼンアイデア育成制度の運用	総務局コンプライアンス推進担当	募集時期：7月～9月	全職員	—	未実施の新たな考案等を広く職員から募集し、育成対象と決定されたアイデアを関係局区で育成するもの。	応募件数18件。業務効率化・市民サービス向上とともに職員の意欲向上と前向きな組織風土構築に資するため、引き続き事業を継続する。
施策21 職場における事例に学ぶ研究等の促進								
21	59	【重点項目】職場における事例に学ぶ研究等の促進	総務局コンプライアンス推進担当、各職場	随時	全職員	—	各職場において、過去の事故事例等を用い、その要因や防止策についての研究等を行い、事務執行体制の見直しや対応上の留意を促すもの。	各職場において、ミーティングや朝礼の場等を活用し実践されている。コンプライアンス推進担当では、事例の情報提供を行う等各職場における取り組みの支援に努める。