

令和3年度
仙台市コンプライアンスアクションプラン
～令和3年度コンプライアンス推進施策～
(案)

総務局総務部コンプライアンス推進担当

1 アクションプランとこれまでの取組みについて

(1) 推進計画とアクションプラン

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

(2) 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。

平成31年度からは「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、毎年度アクションプランを定め、施策に取り組んできました。

以下の事項を重点項目として定めた令和2年度においては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、集合研修等の実施について計画の変更を余儀なくされたものもありましたが、オンラインによる研修の実施やEラーニングへ方法を変更するなどにより、概ね目的を果たすことができました。

【参考】令和2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〕

- 管理職を対象とした研修による業務管理手法の浸透
 - 内部統制制度の導入に合わせたマニュアル等の改善
 - 職場における事例に学ぶ研究等の促進（失敗事例・ヒヤリハットの活用）
- 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〕
- コンプライアンス推進員研修
 - 業務改善の取組の促進
 - 職場ミーティング等の積極的实施（「認め合える」職場づくり）

（3）令和2年度職員意識調査の結果と課題

「令和2年度コンプライアンス推進に係る職員意識調査」（有効回答数 7,741 件）の結果について、選択肢「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」のうち、①②の合計を肯定的回答として、以下に一部を示します。

○ 個人の意識と行動について

No.	設問	R 元(%)	R2(%)	増減(pt)
1	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？	85.6	84.3	△ 1.3
6	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？	95.9	93.7	△ 2.2

○ 組織風土について

No.	設問	R 元(%)	R2(%)	増減(pt)
17	あなたの職場は、仕事に対する意欲が高いと思いますか？	82.8	84.9	2.1
23	あなたは、自分の仕事について、上司から適切に指示や進捗の確認を受けていると思いますか？	84.2	75.6	△ 8.6
24	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？	86.3	80.0	△ 6.3
26	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	75.3	△ 5.9
33	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？	86.5	79.6	△ 6.9

この結果やこれまでの取組みの経過などを踏まえ、次のような点が課題と考えられます。

（ア）コンプライアンス意識の若手職員等への浸透

個人の意識と行動に関する設問に対しては、いずれも肯定的回答が8～9割超で

あったものの、「現在の自分の仕事にやりがいを感じているか」「日頃からコンプライアンスを意識しているか」といった設問に対する肯定的回答の割合は、前年度比で1ポイント以上減少しました。

なお、属性別の傾向として、上記の設問に関し、30歳代以下の職員において肯定的回答の減少傾向が比較的大きかったことから、新規採用や昇任・昇格時などの機会をとらえた研修や職場内研修等でコンプライアンス意識の一層の浸透を図ることが必要と考えられます。

加えて、会計年度任用職員に対しても、任用する各職場において新規採用時等に職場内研修等を丁寧に行うなど、意識の浸透を図る取組みが望まれます。

(イ) 職場内のコミュニケーション円滑化

各職場での日常業務におけるコンプライアンス意識の浸透にあたっては、所属長による適切な業務管理が不可欠であることから、各職場の管理監督者である課長職に対し、効果的なマネジメントの手法等に関する研修や情報提供などの働きかけが求められます。

また、組織風土に関する調査の結果をみると、組織としての仕事に対する意欲に係る評価は向上が見られた一方、部下からみた上司との関係性に関しては、「自分の仕事について、上司から適切に指示や進捗の確認を受けていると思うか」「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るか」「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うか」といった設問に対する肯定的回答の割合は、前年度と比べて大きく減少しました。部下からみた上司との関係に関する設問と、上司からみた部下との関係に関する同様の設問に対する回答を比較すると、いずれも上司に比べて部下の肯定的回答の割合は10ポイント以上低く、お互いの立場からみた現状認識に差が表れています。

職員の属性が多様化する中で、風通しの良い職場づくりを進めるためには、年齢や職階等にとらわれない自由な意見交換や、上司・部下間の円滑なコミュニケーションが求められます。そのため、各職場の管理監督者である課長職への意識付けに加え、各職場でのコンプライアンス推進の取組みに資する情報提供などの支援や、課長・係長等を支えながら各職場の業務の中心的役割を担う中堅職員への働きかけが必要と考えられます。

さらに、ハラスメントの無い良好な職場環境は、仕事への意欲や適切な業務執行に影響を及ぼす重大な要素であること、令和2年6月に関係法令が改正されたことも踏まえ、全職員を対象とした職場におけるハラスメント防止に向けた周知・啓発等を充実させる必要があります。

2 令和3年度の重点項目

これまでの取組みと令和2年度職員意識調査の結果等を踏まえ、令和3年度の重点項目を次のとおり設定します。

[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**

コンプライアンス推進の必要性と目的について職員一人ひとりへの浸透を図り、「仙台市コンプライアンス行動規範集」に沿った行動の実践を促す。

■ 公務員倫理・コンプライアンス研修〔取組項目 No.1〕

新規採用や昇任・昇格時等のタイミングにおける研修で、本市職員として求められる職員倫理や服務規律、コンプライアンス推進等について理解を深めるとともに、職責に応じた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。また、研修資料を庁内に紹介し、職場内研修等での活用を促す。

■ コンプライアンス推進員研修〔取組項目 No.38〕

コンプライアンス推進員（ポスト課長）を対象に、部下との認識のずれ違いの可能性を意識しつつ、円滑なコミュニケーションや傾聴姿勢によって部下のモチベーション向上を図るノウハウ等に関する研修や情報提供を行い、職員が上司や同僚と活発に意見交換しながら意欲的に働くことのできる職場づくりの実践を図る。

■ 職員へのハラスメント防止意識の啓発〔取組項目 No.32〕

仕事への意欲や適切な業務執行、職場の風通しに重大な影響を及ぼす各種ハラスメントに対する職員の理解を深めるため、研修や情報提供を行い、ハラスメントの無い良好な職場環境づくりを促す。

[達成目標2] **誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり**

上司・部下間のコミュニケーションの円滑化を促すとともに、中核的な役割が期待される中堅職員への働きかけを行い、仕事に関する目的・課題の共有とチーム力向上を図る。

■ 各職場におけるコンプライアンス推進の取組み支援〔取組項目 No.44〕

各職場におけるミーティングやコンプライアンスに関する研修・研究会等に活用できるように、コンプライアンス違反事例集等の教材を提供するとともに、研修プログラムの提案や内部講師の派遣などの支援を行う。

■ 中堅職員を対象とした研修等の実施〔取組項目 No.50、51、53〕

職場の風通し改善やチーム力向上、仕事の円滑化などに向けて、職場の中核を担う主任等昇任者に対する職場活性化研修や業務リーダー研修、さらに希望者を対象とした実践的なスキルや心構えを身に付けるための研修、教材提供等を行う。

■ コンプライアンス推進員研修〔取組項目 No.38〕【再掲】

■ 職員へのハラスメント防止意識の啓発〔取組項目 No.32〕【再掲】

3 施策ごとの取組項目

◆施策 1 法令等の遵守に関する研修の実施

1 公務員倫理・コンプライアンス研修

内 容： 新規採用や昇任・昇格時等の基本研修のタイミングにおいて、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、職責に応じた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研修を行う。また、資料を庁内に紹介することで、職場内研修等での活用を促す。

対 象： 新規採用、入庁 2 年目（社会人経験者採用者のみ）、入庁 3 年目、主任昇任時、総括主任昇任時、係長職昇任時、ポスト係長就任時、課長職昇任時、ポスト課長就任時、ベテラン職員、再任用職員

実施時期： 各研修実施時

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当・人材育成部職員研修所

2 事務系実務基礎講座

内 容： 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・決算といった、業務遂行上、基本となる事務分野について、その事務の概要を把握するとともに、実務上必要となる知識を身に付けるための研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者

実施時期： 8 月～9 月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

3 情報セキュリティ研修

内 容： 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、実際に発生した事象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や資料配布による自習、確認テストを実施する。

対 象： 局区情報管理者、情報管理者、一般職員

実施時期： 5 月～9 月

[担当課] まちづくり政策局情報システム部情報管理課

4 会計事務実務研修

内 容： 会計事務を適正かつ円滑に執行できる職員を育成するため、会計事務の基礎知識に係る研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者（会計事務初任者）

実施時期： 未定

[担当課] 会計室会計課

5 契約事務実務研修

内 容： 契約事務を適正かつ円滑に執行できる職員を育成するため、契約事務の基礎知識に係る研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者（契約事務初任者）

実施時期： 未定

[担当課] 財政局財政部契約課

6 工事検査事務に関する研修

内 容： 工事契約における給付の完了の確認を適正に行えるように、法令、基準、要綱、不具合事例等を学ぶ研修を実施する。

対 象： 工事担当課の課長及び指名検査員

実施時期： 5月

[担当課] 財政局財政部検査課

7 不当要求行為等対応講習会

内 容： 不当要求行為等に対する具体的な対処方法を学ぶ研修を実施する。

対 象： 市職員、施設管理者職員等のうち希望者

実施時期： 8月

[担当課] 市民局生活安全安心部市民生活課

8 債権管理基本方針等に関する周知と研修会

内 容： 市有債権について、法令等に基づいた適正な管理を推進するため、市有債権全般を対象とした基本方針、債権管理条例、債権回収の標準的な事務手続きをまとめたマニュアル等についての周知を図るとともに、研修会を開催する。

対 象： 全職員のうち希望者

実施時期： 通年

[担当課] 財政局納税部収納管理課

9 DV被害者等の情報の保護に関する研修

内 容： DV被害者等の安全を確保するため、DV被害の特性について理解を深めるとともに、DV被害者等の情報の保護に関する基礎知識や注意点を学ぶ研修を実施する。

対 象： 住民基本台帳の住所情報を参照して各種行政サービスを実施している業務主管課及び担当課の係長職等

実施時期： 8月

[担当課] 市民局協働まちづくり推進部男女共同参画課

10 選挙事務意識向上研修

内 容： 新規採用職員研修において選挙の基礎知識や心得の習得、課長職昇任職員においては投票管理者の職務と責務について学ぶ研修を実施する。

対 象： 新規採用職員、課長職昇任者

実施時期： 4月(新規採用職員研修実施時)、5月(課長職昇任者研修実施時)

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所、市選挙管理委員会選挙管理課

11 障害者差別の解消を推進するための研修

内 容： 障害を理由とする差別の解消のために仙台市職員・管理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・理解を深める研修を実施する。

(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、状況に応じて研修実施方法をeラーニング等に変更する。)

実施時期： 未定(新規採用職員)、12月(一般職員)、1月(管理職員)

[担当課] 健康福祉局障害福祉部障害企画課

12 特定個人情報の取扱いに関する研修

内 容： 特定個人情報等の適正な取扱いの確保について、職員の意識と知識の向上を図るため、社会保障・税番号制度概要や講ずべき安全管理措置について学ぶ研修を実施する。

対 象： 特定個人情報等の事務取扱担当者

実施時期： 未定

[担当課] まちづくり政策局情報システム部情報管理課

13 多様な性のあり方に関する研修

内 容： 性的少数者(LGBT等)や多様な性のあり方について、正しい知識を得ることで、偏見や差別の解消、市民対応や職場環境の向上及び各事業への反映を目指す研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者、相談窓口対応職員

実施時期： 8月(一般職員向け)、2月(相談窓口対応職員向け)

[担当課] 市民局協働まちづくり推進部男女共同参画課

◆施策2 コンプライアンスに係る定期通信の発行

14 「コンプラ通信」の発行

内 容： 本市のコンプライアンス推進に関する施策の検討状況や各所属における取組事例等を紹介する庁内通信を継続して発行する。

対 象： 全職員

実施時期： 随時

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策 3 公務員倫理・サービスに関するセルフチェックの実施

15 公務員倫理・サービスチェックシートを活用したセルフチェックの実施

内 容： 所属長から公務員倫理やサービスに関するチェックシートを所属職員に配布し、全職員がセルフチェックを行う。チェックを終了した職員はシートを所属長に提出し、確認を受ける。
チェックしたシートを活用し、朝礼やミーティングを実施する等、職員間での振り返りの場を設ける。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

◆施策 4 適正事務の執行に係る各種調査等の実施

16 適正な文書管理の徹底

内 容： 行政文書を適正に作成し、管理、保存することを通知し、職員全員が各自の文書管理について確認を行う。

[担当課] 総務局総務部文書法制課

17 公印管理の適性確保

内 容： 公印の適切な管理について各課室に通知するとともに、公印管理者等がチェックシートを用いて公印の管理状況等の確認を行う。

[担当課] 総務局総務部文書法制課

18 情報システム監査

内 容： 「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 120 システム程度を抽出し、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する。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する。

[担当課] まちづくり政策局情報システム部情報管理課

19 情報セキュリティ点検

内 容： 「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、自己点検を実施する。さらに、そのうち 5 課を対象として訪問調査を実施する。

[担当課] まちづくり政策局情報システム部情報管理課

20 随意契約検査

内 容： 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。随意契約ガイドラインに基づき、特命理由等や地方自治法施行令に定める随意契約事由に該当しているかを確認し、不適切な事例があれば注意を促すことにより、適正な随意契約事務が行われるようにする。

実施時期： 11月～3月

[担当課] 財政局財政部契約課

21 会計に関する各種検査（調査）の実施

内 容： 公金等管理意識の向上や不適正経理の発生防止のため、各種検査（調査）を計画的に実施する。

- 物品の出納保管及び管理事務に関する検査
- 現金出納員等の会計事務に関する検査
- 前渡資金に係る検査

実施時期： 未定

[担当課] 会計室会計課、各区区民部税務会計課

22 特定個人情報等の取扱いに関する監査

内 容： 特定個人情報等の安全管理措置に関する要綱に基づき、個人番号利用事務における特定個人情報等の管理状況の監査を実施する。

実施時期： 6月～3月

[担当課] まちづくり政策局情報システム部情報管理課

◆施策5 仙台市職員相談・通報窓口の運用

23 公益通報の受付・調査の実施

内 容： ○職員からの通報を受け付け、受理した事案について調査を実施する。通報したことを理由とした不利益な取扱いを防止するため、通報者に対するフォローアップを行う。

○市内部では相談しにくい場合に対処するため、外部相談窓口を設ける。

○適正な運用を図るため、相談・通報を受け付ける担当職員向けの研修を実施する。

実施時期： 通年

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

24 公益通報制度の職員等への周知

内 容： 市職員による不正行為や職場における問題の隠ぺい等に対し、職場内での是正が困難と思われる場合には職員相談・通報窓口を活用するよう周知を図る。

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

25 公益通報制度の運用状況の公表

内 容： 公益通報制度の運用状況について、市ホームページ上で定期的の実績を公表する。

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策6 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

26 職員の懲戒処分に関する指針の周知

内 容： 懲戒処分に係る透明性を確保するとともに、非違行為の発生を抑制するため、職員の懲戒処分に関する指針を庁内LANへ掲載し、周知を図る。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

27 処分実施時の処分内容等の周知

内 容： 綱紀肅正と再発の防止を図るために、職員による非遵行為があった場合には、その内容等について職員への周知を図る。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

◆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

28 設計積算業務のミス防止研修

内 容： 「設計積算業務のミス防止のための具体的な取組み」に基づき、技術職員のスキルアップ、チェック体制の強化による正確性の確保、ミスが発生した場合の組織的かつ速やかな対応について、確実に取り組むよう庁内関係課あてに周知するとともに、ミス事例の情報共有及びミス防止のための研修を実施する。

対 象： 工事等発注担当職員

実施時期： 6月～7月

[担当課] 都市整備局技術管理室

29 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等

内 容： 市有建築物の自主点検・法定点検について、施設管理者や施設所管課の理解促進を図るため、建築物の点検に関する基本的な事項の研修の実施や資料配布により周知を図る。

対 象： 施設管理担当職員、施設所管課担当職員

実施時期： 6月～2月

[担当課] 都市整備局公共建築部公共施設マネジメント推進課・建築宅地部建築指導課

30 管理職を対象とした研修による業務管理手法の浸透

内 容： 幹部職員等の体験談などの教訓や知見から、業務の適正執行確保に向けたマネジメントの実践的な手法を学ぶ研修を、管理職を対象として実施する。

対 象： 管理職員

実施時期： 未定

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策8 内部統制制度の運用

31 内部統制制度の運用による適切なリスク管理の推進

内 容： 内部統制制度の運用において、各職場がリスクチェックシートを活用してリスクの洗い出しと対応策の策定を的確に実施することで、事務処理上の事故の発生の未然予防を図る。また、発生した内部統制上の不備に対しては、迅速・的確に対処し、必要な要因検証等を行う。

[担当課] (総括)総務局総務部コンプライアンス推進担当・行政経営課、全組織

◆施策 9 ハラスメント対策

32 職員へのハラスメント防止意識の啓発

内 容： 仕事への意欲や適切な業務執行、職場の風通しに重大な影響を及ぼす各種ハラスメントに対する職員の理解を深めるため、研修や情報提供を行い、ハラスメントの無い良好な職場環境づくりを促す。

[担当課] 総務局人材育成部人事課・総務部コンプライアンス推進担当

33 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

内 容： ○セクシュアル・ハラスメント及びパワー・ハラスメント等を含めた職員のハラスメント相談に対応するため、各局区の主管課長及び総務局長の指名する者等を苦情相談員に任命し、職員からの相談を受ける。

○市内部では相談しにくい場合に対処するため、外部相談窓口を設ける。

[担当課] 総務局人材育成部人事課・総務部コンプライアンス推進担当

34 管理監督職へのパワー・ハラスメント等防止対策に係る意識浸透

職場におけるパワー・ハラスメント等の発生防止と職員からの相談等への的確な対応に資するよう、管理監督職に対して研修や情報提供を行い、事例紹介等を通じた理解促進や防止対策等の周知・浸透を図る。

対 象： 全ポスト課長、職階別研修を受講する係長職等

[担当課] 総務局人材育成部人事課・総務部コンプライアンス推進担当

35 職員相談・通報窓口での受付

内 容： 各種ハラスメントについて、仙台市職員相談・通報窓口において職員等からの相談・通報を受け付け、事案の調査や問題解決に向けた対応等を行う。

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策 10 職場ミーティング等の積極的実施

36 職場ミーティング等の積極的実施

内 容： ○各職員へのコンプライアンス意識の浸透と風通しの良い職場づくりに向けて、コンプライアンス推進員（所属長）が中心となって、職場の状況に応じて行う職場ミーティング等を、業務打合せの場にとどめることなく、市政の重要課題や民間の動向、職員の自発的な提案なども幅広く話題にしながら、仕事の目的や課題意識の共有、コミュニケーションの活性化を図る場として積極的に活用する。

○各職場の所管業務におけるリスクや業務スケジュール等について、職員同士で認識の共有と理解の深化を図るとともに、不適切な事務処理事案や事故事例、組織間の協働事例などについて、事例集・ヒヤリハット集の活用や独自に収集した情報を題材に、事故の要因や防止策、好ましい対応事例の検討・意見交換等を行う。

○日ごろから上司が職員の地道な取り組み姿勢や業務改善へのチャレンジに注目し、職場ミーティングなどの様々な機会を捉えて、「認める」「ねぎらう」「ほめる」ことに率先して取り組み、「認め合える」職場づくりを推進する。

[担当課] 各職場

◆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

37 トップセミナー

内 容： 本市が目指すコンプライアンスを推進していくために、局区等の管理者として果たすべき責務や心構え等について確認し、職員のコンプライアンス意識の向上や、風通しの良い職場づくりなどを、組織の中でどのように実践していくかについて考えるための研修等を実施する。

対 象： 局区コンプライアンス責任者・統括コンプライアンス推進員ほか

実施時期： 未定

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

38 コンプライアンス推進員研修

内 容： コンプライアンス推進員（ポスト課長）を対象に、部下との認識のずれ違いの可能性を意識しつつ、円滑なコミュニケーションや傾聴姿勢によって部下のモチベーション向上を図るノウハウ等に関する研修や情報提供を行い、職員が上司や同僚と活発に意見交換しながら意欲的に働くことのできる職場づくりの実践を図る。

対 象： コンプライアンス推進員

実施時期： 未定

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策 12 市民応対等に関する研修の実施

39 新規採用職員研修における接遇マナー研修

内 容： 接遇の基本等について学ぶ研修を実施する。

対 象： 新規採用職員

実施時期： 4月（新規採用職員研修実施時）

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

40 信頼される市民対応術基本講座

内 容： クレーム対応の事例等をもとに、配慮ある言葉づかいや表現方法など、市民から信頼されるための応対術について学ぶ研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者

実施時期： 7月、10月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

41 窓口・電話等トラブル対応力養成講座

内 容： 職務上厳しい要求やクレームに類する場面に遭遇する機会が増えており、これに適切に対応するための知識・ノウハウを学ぶとともに、市民の信頼を得るための対応力向上を図る研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者

実施時期： 10月、1月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

◆施策 13 「市民の声」制度の運用

42 「市民の声」制度の運用

内 容： ○市長への手紙やインターネットまたは要望・陳情書などにより市民等から寄せられた市政に対する提言、要望、苦情を「市民の声」として広聴担当課で受け付け、各課で内容を検討したうえで、必要に応じて市民等に対し、対応や回答を行う。また、回答文を送付したのについて、個人情報に掲載しないものとして、仙台市公式ホームページに掲載し、市民満足度の向上や事務処理の透明性の確保を図る。

○市民の声について、各局・区・行政委員会内で供覧し情報の共有を図るとともに、「市民の声データベース」に掲載し、庁内の情報共有を図る。

[担当課] 広聴担当課（市民局生活安全安心部広聴課、各区役所まちづくり推進部区民生活課、宮城総合支所まちづくり推進課、秋保総合支所総務課）

◆施策 14 窓口サービスアンケートの実施

43 窓口サービスアンケートの実施

内 容： ○窓口対応等についての接遇講師による外部調査およびその結果に基づいた事後研修を実施する。

○上記実地調査と事後研修の効果を測定する機会として、本庁舎や区役所庁舎、市民利用施設に来庁した市民を対象に、あいさつや身だしなみ、案内表示のわかりやすさなどの項目について、市

民アンケートを実施し、指摘事項等に対して、各課公所で改善策を講じる。

○外部調査及びアンケートの結果、改善策について、市ホームページ等で公表し、横展開による全体の水準の向上を図る。

[担当課] 総務局総務部行政経営課

◆施策 15 職場における主体的取組みの支援

44 各職場におけるコンプライアンス推進の取組み支援

内 容： 各職場におけるミーティングやコンプライアンスに関する研修・研究会等に活用できるように、コンプライアンス違反事例集等の教材を提供するとともに、研修プログラムの提案や内部講師の派遣などの支援を行う。

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

45 職場研修支援

内 容： 各職場において外部講師を招いて研修を実施する際に、その講師への謝礼等について、職員研修所にて支援を行う。

実施時期： 随時

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

◆施策 16 職員の意欲を高める制度の運用

46 職員表彰規則に基づく表彰制度の運用

内 容： 職員の意欲向上や活気ある職場づくりを目指し、本市の業務運営上特に顕著な功績を挙げた職員や永年の地域貢献を行った職員、災害派遣職員等に対する市長又は局区長等による表彰制度について、積極的運用を図る。

実施時期： 3月（定期）及び随時

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

47 人事評価制度・人事面談の機会の活用

内 容： これまで以上に職員の能力・実績を適正に評価し、人材育成に活用していくために、人事評価制度の見直しを行うとともに、職員の意欲や資質の向上、風通しの良い職場づくりにつなげるため、人事面談と人事評価結果のさらなる活用を進める。

[担当課] 総務局人材育成部人事課、各職場

48 適切な昇任管理の実施

内 容： ○職員がその能力にあった職責で活躍するために令和元年度に見直しを行った係長職昇任ルートの複線化の強化に基づき、適切な選考昇任を実施する。

○令和2年度新設の「総括主任」について、役割の周知と適切な登用の推進を行う。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

49 組織活性化につながる人員配置

内 容： 組織力の向上に向け、専門的な知識や技術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の実施を推進する。

[担当課] 総務局人材育成部人事課

◆施策 17 チーム力を高めるための研修の実施

50 主任研修における職場活性化研修

内 容： 職場の中核職員である主任級職員を対象に、組織活性化の核として、職場の活性化、チーム力強化にどう貢献していくのかを学ぶ。職場での実践を組み込んだ研修を実施する。

対 象： 主任昇任者

実施時期： 6月～7月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

51 総括主任研修における業務リーダー研修

内 容： チームで起きていることを自分ごととして考え、主体的に周囲を巻き込むとともに、フォロワーとして上司とともにチームをけん引する手法を学ぶ研修を実施する。

対 象： 総括主任昇任者

実施時期： 6月～7月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

52 チーム力向上研修

内 容： 職場はチームであることを認識し、チームの目的を達成するために、自身がどのような行動をとることが大切かを理解するとともに、主体的に行動し、メンバーの協力を得ながらチームの成果を上げるために必要なスキルを身に付ける研修を実施する。

対 象： 全職員のうち希望者

実施時期： 10月

[担当課] 総務局人材育成部職員研修所

◆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

53 職場の風通し向上に向けた研修等の実施

内 容： 職場の中核を担う中堅職員等を対象に、職場の風通し改善やチーム力向上、仕事の円滑化などに向けて、実践的なコミュニケーションスキルや心構えなどを身に付けるための研修、教材提供等を行う。

対 象： 主任以上係長職以下の職員のうち希望者

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当

◆施策 19 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施

54 オフサイトミーティングや職場訪問等の実施

内 容： 風通しの良い職場を目指し、局区コンプライアンス責任者等幹部職員による所属職員との懇談の場の設定や職場訪問など、新型コロナウイルス感染症拡大防止にも配慮しつつ、各局区等それぞれの組織の実情に合わせた取組みを計画し、実施する。

[担当課] 各局区等

◆施策 20 業務改善を促進する制度の運用

55 業務改善を促進する制度の運用

内 容： ○各職場における業務改善の取組みについて、参考事例として広く庁内に紹介し、全庁各所での効果的な業務改善の取組みを促す。また、各職場にて各職員の取組みを適切に評価するとともに、業務改善実績表彰制度の積極的な運用により、優れた取組みを市長又は局区長等から表彰することで、職員の業務改善への意欲を喚起する。

○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について、関係局区等において実現に向けて育成するカイゼンアイデア育成制度を運用する。

実施時期： [業務改善実績表彰制度] 募集は通年、表彰は年1回

[カイゼンアイデア育成制度] 募集・審査は年1回

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当、各職場

◆施策 21 職場における事例に学ぶ研究等の促進

56 各職場における事例に学ぶ研究等の促進

内 容： 各職場において、過去の不適切な事務処理事案や他の組織における事故事例、組織間の連携・協働の優れた取組事例・好ましくない事例等を用い、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適切な確認、対応上の留意を促す。

[担当課] 総務局総務部コンプライアンス推進担当、各職場