

仙台市 コンプライアンス行動規範集

(案)

平成27年 月

目次

職員の皆さんへ

1. コンプライアンスとは	1
2. 仙台市コンプライアンス推進理念	2
3. コンプライアンス推進の全体像	3
4. 行動の根本原則と四つの実践行動	4

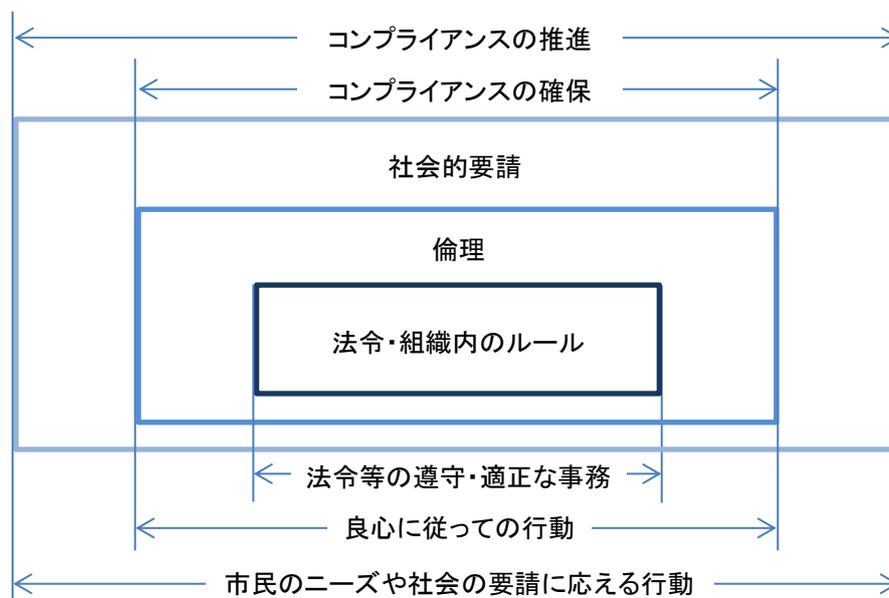
市長からのメッセージを掲載

1. コンプライアンスとは

コンプライアンスは一般的に法令遵守と訳されますが、日本で議論されるときには、単に法令だけでなく、組織内のルールを守ることや、高い倫理観を持つこと、そして社会的要請に応じていくことも含まれるものと理解されています。

これを踏まえると、私たち仙台市職員にとって、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」を意味します。

法令等を守り、適正な事務を執行する。倫理に反しないように、良心に従って行動する。これらはコンプライアンスを確保していくための行動です。また、コンプライアンスは市民のニーズや社会の要請に応じていくという側面もあり、これはコンプライアンスを推進していくための行動となります。



それでは、何のためにコンプライアンスが必要なのでしょう。それは、ルールを守り、市民のニーズや社会的要請に応じていくことが、市民からの信頼の確保や、さらに信頼を高めていくことにつながるからです。

市民からの信頼は市政運営の大前提です。そして、「市民協働のまち」を謳う本市にとっては、生命線となるものです。

この行動規範集はルールを守り、市民のニーズや社会的要請に応じていくために、職員がとるべき行動の規範や基準を示すものです。

2. 仙台市コンプライアンス推進理念

地方自治体としての仙台市の役割は、公共の福祉の増進、すなわち、市民の生活の質や地域の豊かさを向上させることにあります。本格的な少子高齢社会の到来など、社会状況が大きく変化する中、市民のため、仙台市は、こうした役割を着実に果たしていかなければなりません。

それが、市民との強固な信頼関係の構築につながり、市民協働のまちづくりの礎となります。そのためにも、職員一人ひとりが、最善の市民サービスに向けて、全力を尽くしていく必要があります。

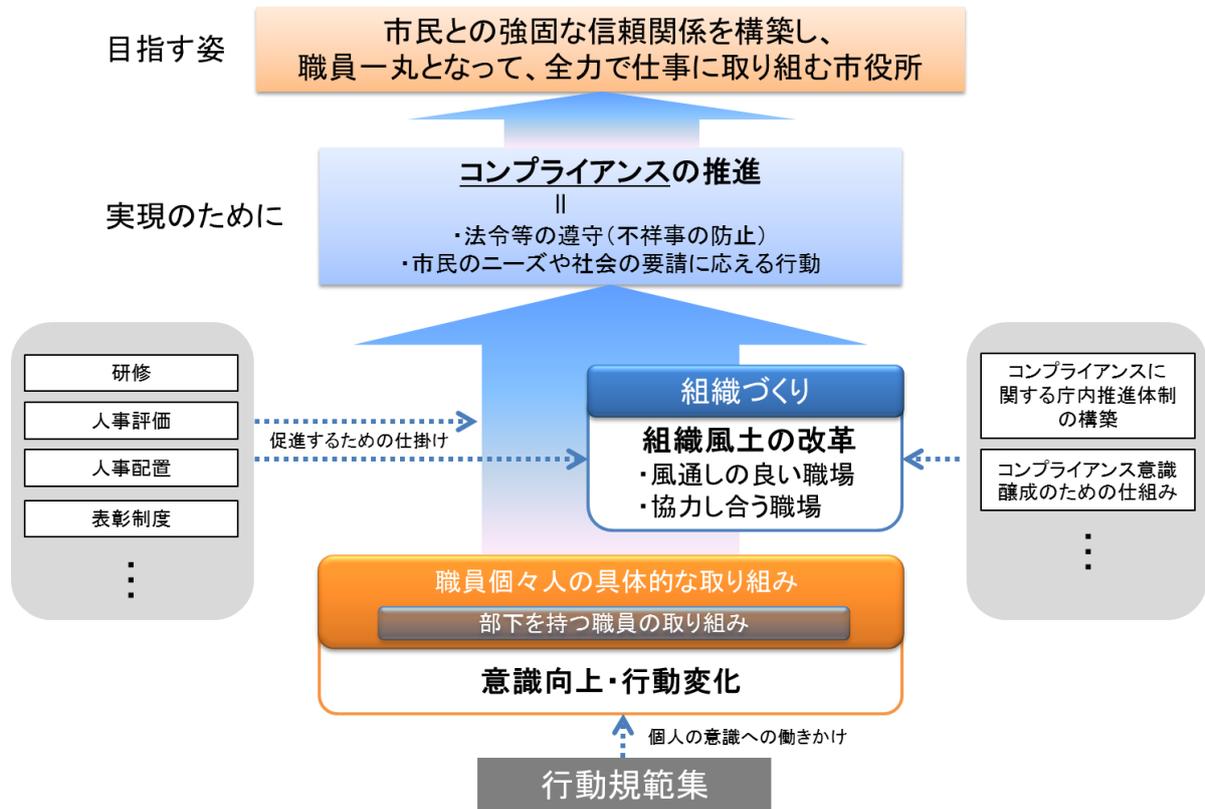
こうしたことから、私たちは、次の理念に基づいて、仕事に取り組みます。

仙台市コンプライアンス推進理念

私たち仙台市職員は、コンプライアンスの推進を図ることで、市民との強固な信頼関係を構築し、職員一丸となって、全力で仕事に取り組みます。

3. コンプライアンス推進の全体像

仙台市のコンプライアンス推進の全体像を以下に示します。



本市は「市民との強固な信頼関係を構築し、職員一丸となって、全力で仕事に取り組む市役所」を目指し、コンプライアンスを推進します。

そのためには、職員個々人のコンプライアンス意識の向上やそれに基づく行動変化、そして誰もが意見を言い合うことで対話を行い、協力し合える職場をつくっていくことが重要です。また、職場づくりで特に重要なのは、部下を持つ職員の意識の改革や積極的な行動です。さらに、コンプライアンス意識を醸成していくためには、職員個々人の行動だけでなく、それらを支え、促進するための体制や仕組みも重要です。

こうした一連の取り組みを一体的に進めることで、本市におけるコンプライアンスを推進していきます。

この行動規範集は、様々な場面での職員個々人の行動のあり方を示すものです。また、部下を持つ職員については、組織風土を改革していくためにとるべき行動なども示しています。

もちろん、本規範集に示している具体的な取り組みがコンプライアンスを推進していくためにとるべき行動の全てではありません。「市民との強固な信頼関係を構築していく」ために行う全ての行動が、コンプライアンスを推進していくための行動に該当します。

4. 行動の根本原則と四つの実践行動

(1) 職員の行動の根本原則

私たちが業務を進めていくに当たっては、様々な場面で判断を行っていかねばなりません。

しかし、実際には、自らが置かれた状況や利害関係の中で、判断に迷う場面に遭遇します。その際には、私たちの仕事が市民の信頼の上に成り立っているものであることを忘れず、以下の根本原則に立ち返り、判断していくことが最も重要です。

その判断が最善であると市民に説明できますか？

まずは、この言葉を自問するように心掛けましょう。

(2) 四つの実践行動

仙台市コンプライアンス推進理念を具現化するために、私たち仙台市職員は、一人ひとりが常に行動の根本原則に立ち返りつつ、公共の福祉の増進という観点を基本とし、以下の四つの行動を実践します。

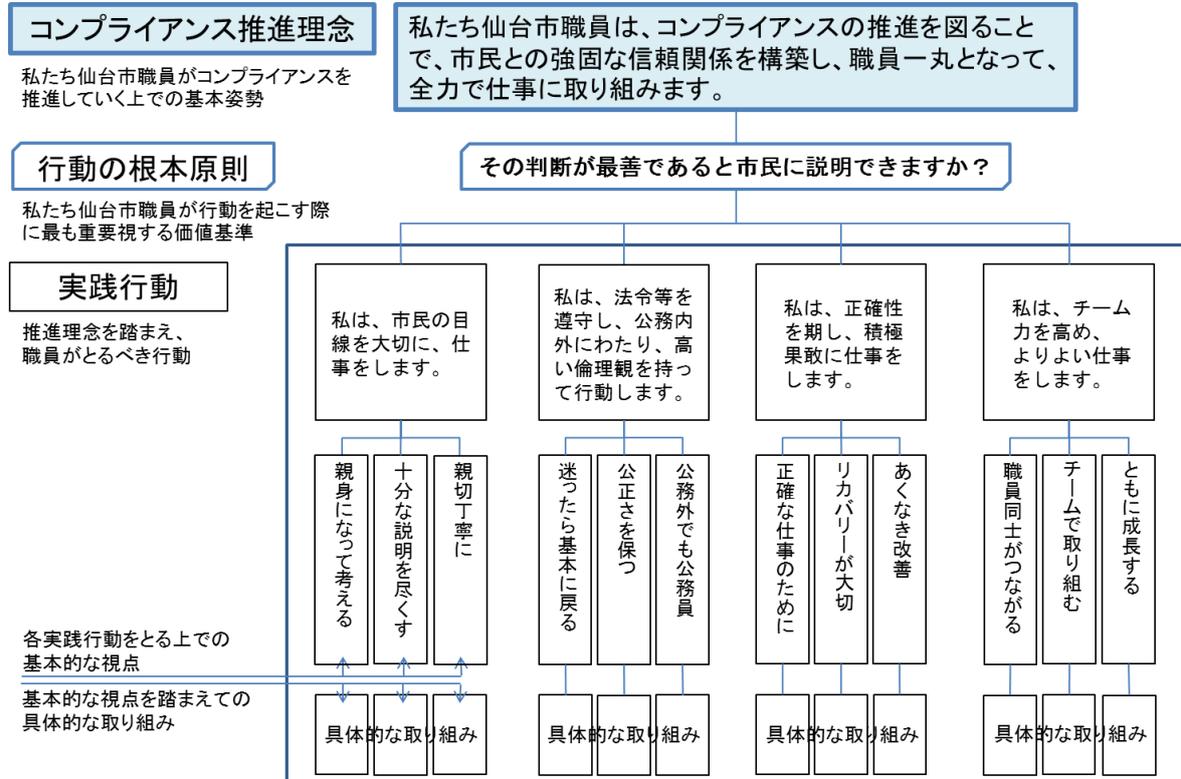
一. 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。

二. 私は、法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動します。

三. 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。

四. 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。

行動規範集の全体構造は、以下のとおりとなります。



次ページ以降、四つの「実践行動」を進めていく上での基本的な視点、そして、職員が行うべき具体的な取り組みを記載しています。

これらの基本的な視点と具体的な取り組みに沿った行動ができているか、今一度、自身の行動を見つめ直してみましょう。

また、部下を持つ職員については、職員を管理する者として、そして、風通しのよい職場を率先して作っていく者として、取り組んでいくべき行動を示しております。これらの項目についても、自身が行動できているか、見つめ直してみましょう。

一． 私は、市民の目線を大切に、仕事をします。

自身が応対を受ける側だとすると、職員には、親身になって考えて欲しい、分かり易い言葉で、十分な説明をしてほしい、しっかりとしたマナーで対応してほしい、服装をしっかりしてほしいなどと考えるものです。市民の信頼を得るために、私たちには、そのような市民の目線を大切に、仕事をする事が求められます。

① 親身になって考える

市民への応対にあたって、最も重要なことは、市民のニーズを正しく把握した上で、的確かつ公平・公正に対応することです。

そのためにも、市民の意見や要望に熱心に耳を傾け、市役所の都合に固執するばかりではなく、相手の立場になって考え、取り得る最善の対応を探る姿勢が大切です。

【具体的な取り組み】

- ・ 市民の意見や要望に対しては、先入観や独自の解釈を持たず、どのような理由で、どのようなことを求めているのか、正しく把握します。
- ・ できない理由を探るのではなく、どうしたら納得をしてもらえる対応ができるか、方法を探ります。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 「市民の声」などの意見・要望への回答にあたっては、求められている内容に対して、きちんと答えられているか、チェックします。
- ・ 前例踏襲に流れず、反映できる意見・要望は、積極的に取り入れます。

② 十分な説明を尽くす

正しい仕事をしていても、説明が不十分なため、市民の理解や納得を得ることができない場合があります。

相手の意に沿わない対応を取らざるを得ない場面では、なおさら、相手の立場も踏まえた上で、行政としての説明責任を十分に尽くすことが必要です。

また、行政側と市民側とでは圧倒的に情報量が異なります。自分にとっては当然のことでも、相手にとっては分からないことがあり得るという前提で、説明しましょう。

【具体的な取り組み】

- ・ 誰にでも理解できる言葉で、親切、丁寧に説明します。
- ・ 自分が逆の立場だったら、その説明に納得ができるか、自問自答します。
- ・ 他の職員の説明ぶりを見て、参考になる点を積極的に取り入れます。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 職場内での分かり易い説明のスキルアップに取り組みます。
- ・ 困難案件への対応については、担当者任せにせず、十分な説明ができるよう、課題整理や調査などができているか確認します。

③ 親切丁寧に

私たちは、仕事を進めていくうえで、様々な市民と接しています。

市民から信頼され、納得を得られる仕事をするためにも、基本的な接遇マナーを身につけ、市民に対応することが大切となります。また、身だしなみも市民サービスの一環であり、相手に不潔感や不快感を与えないことが大切です。

【具体的な取り組み】

- ・ 笑顔、アイコンタクト、あいさつを大切にします。
- ・ 忙しいときにも、親切的な対応を第一にします。
- ・ 窓口や電話の対応などを率先して行います。
- ・ 困っている市民がいたら率先して声をかけます。
- ・ 清潔感を保ち、常識を持って、TPOに合わせた服装を選びます。
- ・ 名札を必ず着用します。座った時に名札が机に隠れないようにします。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 接遇チェックシートを活用し、所属職員が親切的な対応に努めているか、身だしなみは乱れていないかなど、セルフチェックをする機会を設けます。
- ・ 仕事を円滑に進めることを妨げるような対応、服装に対しては指導します。

二. 私は、法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動します。

私たちは、法令等に基づいて仕事をしています。これらの定めに沿って、確実に業務を遂行することが、市民に対する公平性・公正性を担保することとなります。

また、公務員には高い倫理観が求められます。全体の奉仕者として公正に仕事を行うとともに、公務外であっても自覚を持って行動する。これは、私たち公務員に課せられた責務です。

① 迷ったら基本に戻る

私たちは、法令等に基づいて業務を行うことが基本です。漫然と前例を踏襲せず、法令や規程等に立ち返り、根拠をよく確認することが公正な職務執行につながります。

こうしたことを疎かにせず、地道にやり続けることが、市民の信頼を得るための大前提となります。

【具体的な取り組み】

- ・ 漫然と前例を踏襲せず、法令や規程等に立ち返り業務を進めます。
- ・ 自分たちの業務に関係する法令等に改正がないか、改正の動きがないか、常日頃から情報収集をします。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 個々人の意識に任せるだけではなく、打合せや決裁などのタイミングで根拠法令を確認したかどうか、声掛けをします。
- ・ 法改正の動きなどにも常にアンテナを張って、注意を喚起します。
- ・ ルールに従って、業務やサービスの手続きが行われているかチェックし、ルール通りに行われていない場合には、必ず指導します。

② 公正さを保つ

常に公平性や公正さを意識し、不当な言動を伴う要求等に対して毅然とした態度で臨むとともに、自身も利害関係者等との接触などについて、市民から疑いを持たれない行動をとることが公平・公正な業務の遂行につながります。

【具体的な取り組み】

- ・ 自らの行為が一部の市民だけの利益にならないよう、常に公平・公正に業務を行います。
- ・ 不当要求行為に対しては、組織での対応が重要であることを認識し、不当要求行為が発生した場合、そのおそれがある場合には、所属長に速やかに報告します。
- ・ 相手が利害関係者かどうか、常に意識して行動します。
- ・ 利害関係者との間で、市民の疑惑や不信を招くような行為は厳に慎みます。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 不当要求行為があった場合には、組織で速やかに対応します。
- ・ 長期間、業務が固定的にならないように、業務分担を工夫します。
- ・ 利害関係者との接触について、注意を喚起します。

③ 公務外でも公務員

私たちは、全体の奉仕者として公務を行っています。よって、その行動は常に市民から見られているということを肝に銘じ、公務外においても高い倫理観を持って行動することが必要です。

【具体的な取り組み】

- ・ 公務時間外においても、公務員としての自覚を持ち、市民からの信頼を失うような行為は厳に慎みます。
- ・ ストレスが非違行為の要因の一つであることを認識し、適宜同僚や上司へ相談する等、ストレスをためないよう心掛けます。
- ・ 不祥事等があった場合には、他人事とせず、自分の場合に置き換えて考えます。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 日頃からの声掛けにより、ストレスを抱えている職員がいないかを見極め、親身になって相談に乗るようにします。
- ・ 他都市や民間企業も含め、不祥事等があった場合には、部下に情報提供し、注意を喚起します。

＜あらためて注意を＞

●個人情報の適切な管理

私たちは、様々な場面で個人情報を取り扱います。そのため、常に個人情報を流出してしまうリスクを抱えています。「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を遵守し、適切に情報管理を行いましょう。

また、最近はソーシャルメディアの発達に伴い、誰でも簡単に情報をインターネット上に流すことができるようになってきました。一度載せてしまうと、本人が情報を削除したとしても、すでに拡散している可能性もあります。ソーシャルメディアの活用には、十分に留意しましょう。

●セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント

セクシュアル・ハラスメント※1、パワー・ハラスメント※2は、被害者だけでなく、周囲の人にも影響を与え、職場の環境を損ねる行為です。セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントとなるような言動、行為は、絶対にしてはいけません。

※1 セクシュアル・ハラスメント

他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動

※2 パワー・ハラスメント

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為

●交通法規の遵守

交通事故は、場合によっては人命にも関わる重大な事故につながります。

私たちは、法令等の遵守を率先すべき公務員として、公務内外を問わず、交通法規を遵守し、常に安全運転の意識を高く持つことが必要です。

●飲酒に絡む事件・事故

過度の飲酒によって、気持ちが大きくなり、周囲に不快感を与え、又は迷惑をかけたり、犯罪行為を犯してしまうことは、厳に慎まなければなりません。節度ある飲酒を心掛けましょう。

三． 私は、正確性を期し、積極果敢に仕事をします。

法令等に基づいて、正確な仕事をする。これは公務への信頼の根幹となります。一方で、正確性を期していたとしても、ミスが発生することもあります。ミスが発生した際には、隠さず、速やかに組織で対応していくことが大切です。

また、前例にとらわれず、常に改善の意識を持って積極的に仕事に取り組むことが、組織の活性化にもつながります。

① 正確な仕事のために

事務の失念や怠慢は、市民に多大な迷惑をかけてしまうこととなり、公務への信頼を損なうことにつながります。安心できる市民サービスを提供するためにも、正確さを第一に仕事をしましょう。

【具体的な取り組み】

- ・ 多少、時間がかかっても仕事の正確さを優先します。
- ・ 確認、再確認を徹底します。
- ・ 業務の優先順位づけを行い、適切にスケジュールを管理します。
- ・ 適時、適切に報・連・相※を行います。
- ・ できる限り自身の業務に関するマニュアルを作成し、常に見直し、誰でもその業務を行うことができる環境を作ります。
- ・ 後任者への事務の引き継ぎを徹底します。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 日頃から声掛けをするなど、部下が相談しやすい雰囲気を作ります。
- ・ 職場ミーティングなどにより、それぞれの業務の進捗状況を把握します。
- ・ 各業務のマニュアル作成を促すとともに、異動期には、後任者への事務引継の徹底を図ります。

※報・連・相・・・ 報告、連絡、相談の略。

「報告」とは、上司からの指示に対して、部下が経過や結果を知らせること。

「連絡」とは、関係者に業務上の事実や情報を伝えること。発信者は部下、上司を問わない。

「相談」とは、判断に迷う時や意見を聞いてほしいときに上司や先輩、同僚に参考意見を聞き、アドバイスをもらうこと。上司が部下へ相談することもある。

② リカバリーが大切

仕事の正確性は大切ですが、一方で、人間が行っていることにはミスがつきものです。ミスを恐れるあまり、消極的な姿勢になったり、また、ミスの発生を絶対に許さない雰囲気逆に隠ぺい体質を生んでしまつては、本末転倒です。

大切なのは、より良い仕事をするために何事にも積極的に取り組むという意識を持つことと、ミスがあつても組織でリカバリーし、影響を最小限に留めるとともに、再発を防ぐことです。また、失敗事例に学ぶことも重要です。他部署、他組織の事例を他山の石として、自らに置き換えて考えることが重要です。

【具体的な取り組み】

- ・ 常日頃から自らの業務について、ミスが起きてしまいそうなポイントを把握します。
- ・ 問題が発生した時など、悪い情報ほど、抱え込まずにすぐに上司に相談します。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 職場の各人が抱えるリスクを職場全員で共有します。
- ・ 部下から悪い情報がきた時でも歓迎します。
- ・ 他部署、他組織で起こってしまった事例を他人事と考えず、自らの部署での事件事故の防止に生かします。

③ あくなき改善

法令等を守ることは当然ですが、慣習やルールは、時として時代に合わなくなることがあります。前例を踏襲するだけでは、仕事の新陳代謝は進みません。担当業務に関する十分な知識を身に付けたうえで、常に「なぜそうしているのか？」を考えながら、業務に取り組んでいくこと、そして、業務を振り返ってみることが大切です。そのうえで、必要に応じて業務改善を図っていくことが、組織の活性化につながるのです。

【具体的な取り組み】

- ・ 担当業務に関する十分な知識や技術を身に付けるとともに、新たな知識や技術の習得に努めます。
- ・ 常に「なぜそうしているのか？」を考えながら業務を行います。
- ・ 仕事にひと区切りがつけいたら、自分の業務を振り返ります。
- ・ 「時代にそぐわない」、「こうしたほうが市民のためになる」などと感じたら、上司と相談して積極的に業務改善を行います。

【部下を持つ職員の取り組み】

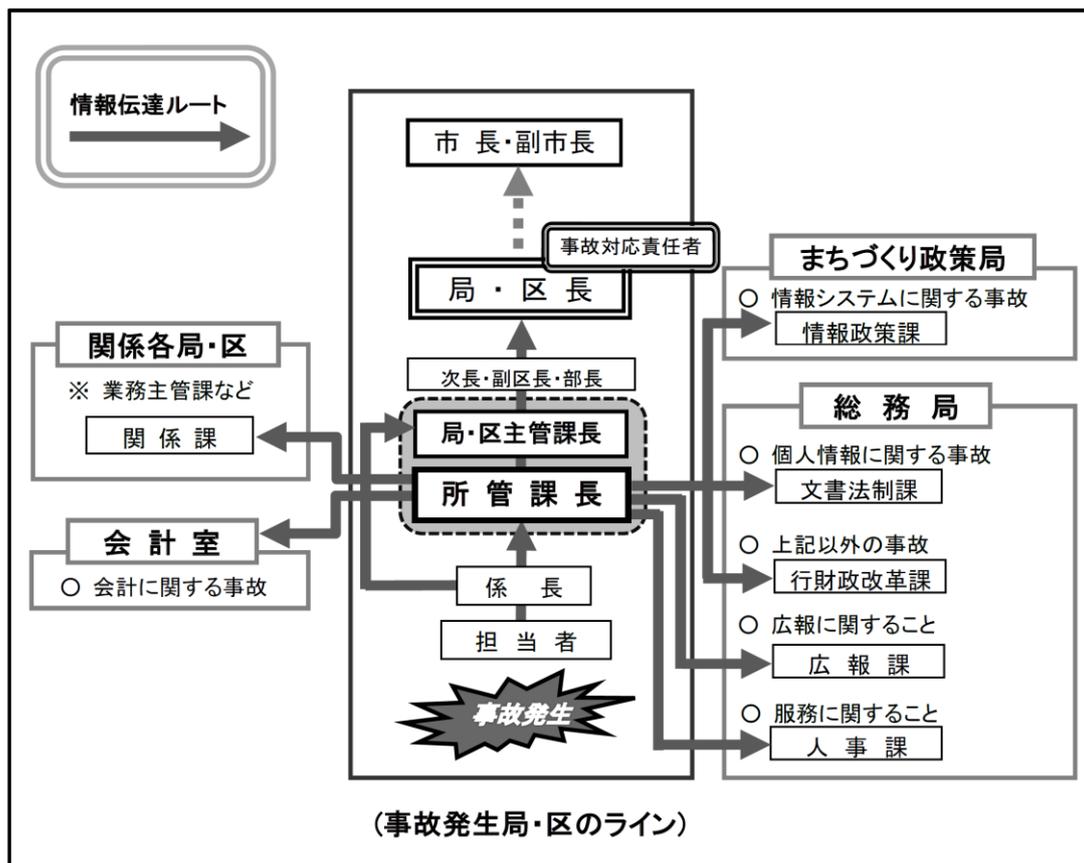
- ・ 知識や技術の習得のための研修受講を奨励するとともに、新たな知識や技術にアンテナを張って、部下に情報提供します。
- ・ 常に部下が業務改善について考え、提案しやすい雰囲気を作ります。
- ・ 職場ミーティングなどで、他部署で行われている良い取り組みを紹介し、積極的に取り込みます。

<ミスが起きてしまったら... >

どれだけ気を付けていても、ミスは起こってしまうことがあります。その際には、自分でなんとかできると思わず、絶対に隠さず、すぐに上司に報告してください。私たちは、個人で業務を行っているわけではなく、組織として業務を行っているのです。ミスが起こってしまった場合には、組織として対応しましょう。

事故(不適正な事務処理)発生時の情報伝達 ルート

(H26. 9. 1 改正)



タテの報告ルート

- ① 係長は、事故発生について、直ちに所管課長と局・区主管課長に報告すること。
- ② 所管課長と局・区主管課長は、事故の第一報を速やかに局・区長まで上げること。
- ③ 局・区長は、事故対応責任者として、事故処理の指揮監督にあたること。
- ④ 局・区長は、事故の重大性等を勘案し、市長・副市長に報告し、その指示を受けること。
- ⑤ 局・区主管課長は、所管課長による報告が遺漏なく行われるよう確認を徹底するとともに、局・区長の指揮監督のもと、所管課長による事故処理対応の支援を行うこと。

ヨコの報告ルート

- ⑥ 所管課長は、広報課に報告し、市民広報の有無、内容等について協議すること。
- ⑦ 所管課長は、業務主管課など関係課に報告するとともに、市民広報を実施する場合には、発表内容等について関係課と事前に調整すること。
- ⑧ 所管課長は、事故が個人情報に関するものである場合は文書法制課に、情報システムに関するものである場合は情報政策課に、それ以外の場合は行財政改革課に報告すること。
- ⑨ 所管課長は、事故が会計に関するものである場合は会計室に報告すること。
- ⑩ 所管課長は、事故が職員のサービスに関するものである場合は人事課に報告すること。

※事故の第一報は、正確性よりも迅速性を優先すること。

※委託業務にあつては、事故発生時の迅速な報告について、委託業者を指導すること。

四. 私は、チーム力を高め、よりよい仕事をします。

私たちは、組織（チーム）で仕事をしています。職員同士のつながりによって、風通しのよい活力ある職場をつくること、チームで仕事に取り組むこと、職員がともに切磋琢磨し成長すること、これらのことが、チーム力を高め、よりよいパフォーマンスを発揮することにつながります。

① 職員同士がつながる

職位を問わず活発な意見交換を行うことは、課題を解決に導くとともに、自分の視野を広げ、仕事の質を高めることにもつながります。

誰もが意見を言い合える風通しのよい活力ある職場をつくっていくためには、職場の仲間と協力し合い、一丸となって仕事に取り組んでいく必要があります。

そのためには、職場全体の円滑なコミュニケーションを心掛けることが重要です。また、コミュニケーションは相手に到達してはじめて成立するものです。「言っておいた」ではなく、発信側は相手に理解してもらい、受け手側は相手の話をよく聞くということを心掛けましょう。

【具体的な取り組み】

- ・ 自分がどのような仕事をしているか周りにも分かってもらうよう心がけます。
- ・ 仕事を一人で抱え込まず、業務の進捗状況や業務上の課題などを、職場内で常にオープンにします。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 自分の意見を押し付けるのではなく、部下の意見を積極的に聞きます。
- ・ 職場でのミーティングを積極的に行います。
- ・ 上司と部下が会話をする機会を積極的に作ります。
- ・ 誰もが意見を言うことのできる雰囲気を作ります。

② チームで取り組む

仕事は個人プレーではなく、チームプレーです。困難な課題に直面した時でも、組織（チーム）で立ち向かうことで、より良い解決方法が見つかります。また、業務上の課題を個人で抱え込んでしまうと、後に大きな事件事故等に発展する可能性があります。

仲間同士で助け合い、高いチーム力を持った職場を作っていきましょう。

【具体的な取り組み】

- ・ 隣の人の仕事に関心を持ちます。
- ・ 職場で困っている人がいたら、助けます。
- ・ 判断に迷った時、困った時は、周囲や上司に相談します。
- ・ 仲間の間違いに気づいたら、互いに指摘します。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 一部の職員に業務が偏らないように、適切な業務配分を行います。
- ・ 難しい課題は、個人任せにせず、組織で対応します。
- ・ 課内、他部署との協力関係を構築します。

③ とともに成長する

組織力を高め、市民に対してよりよいサービスを提供していくためには、仲間同士が互いに高め合い、ともに成長していくことが必要です。難しいことにも組織で果敢にチャレンジすることが、自身の能力を最大限に引き出し、仕事の面でのスキルアップはもちろんのこと、市民からの信頼を高めていくことにもつながります。

【具体的な取り組み】

- ・ 自分の仕事が市の政策上、どのような役割を果たしているか考え、目的意識を持って、仕事に取り組みます。
- ・ 研修などで得られた情報を職場内で共有し、互いに高め合います。
- ・ 職場の改善について、仲間同士で積極的に意見交換をします。
- ・ 難しい課題について、できない理由を考えるのではなく、どうすればできるかを考え、チームで積極的にチャレンジします。

【部下を持つ職員の取り組み】

- ・ 目的意識を持って仕事に取り組めるよう、組織目標や各職員の仕事の市の政策上の意義について、ともに考え、動機づけを行います。
- ・ 職場ミーティングなどで互いの仕事について情報共有を行うとともに、全員で課題解決について考えるような環境を作ります。
- ・ 仕事の成果に限らず、普段の努力やチャレンジについても褒めます。

<先輩職員として>

先輩職員は、後輩の仕事に気をかけ、意見交換をしたり、困っている後輩を助けたり、後輩の意見を吸い上げ、上司へ意見するなど、率先して行動することが求められます。

先輩職員といっても、主任の職にある職員、その職場の経験が長い職員、社会人としての経験が長い職員など様々です。職責や立場などにもよりますが、先輩職員は、職場の中で後輩職員の仕事のサポートやコミュニケーションの円滑化にも努めましょう。

総務局人材育成部
コンプライアンス推進担当