

令和6年度 第3回仙台市コンプライアンス推進委員会 議事概要

日 時：令和7年3月28日(金) 15時～17時15分

会 場：仙台市役所本庁舎3階 第1応接室

出席者：藤本章委員長、佐野直樹副委員長、伊勢文葉委員、遠藤弘一委員、栗原さやか委員、柴田由紀委員、田尾祐一委員(オンライン)、高橋洋子委員、矢口義教委員

[欠席] 小山かほる委員

議事：

1 開会

2 議事

(1) 「適正事務の確保に向けた本庁と区役所の事務のありよう等における課題への対応方針」の令和6年度における進捗状況等について(報告)

(2) 令和6年度職員意識調査の結果について(報告)

(3) 仙台市コンプライアンス推進計画〔令和7年度～令和11年度〕(案)について(協議)

(4) 令和6年度仙台市コンプライアンスアクションプランの取組実績について(報告)

(5) 令和7年度仙台市コンプライアンスアクションプラン(案)について(協議)

3 閉会

<配付資料>

【資料1】「適正事務の確保に向けた本庁と区役所の事務のありよう等における課題への対応方針」の令和6年度における進捗状況等について

【資料2】令和6年度コンプライアンス推進に係る職員意識調査報告書

【資料3】仙台市コンプライアンス推進計画〔令和7年度～令和11年度〕(案)

【資料4】令和6年度仙台市コンプライアンスアクションプランの取組実績

【資料5】令和7年度仙台市コンプライアンスアクションプラン(案)

【参考資料1】適正事務の確保に向けた本庁と区役所の事務のありよう等における課題への対応方針

1 開会

○藤本委員長

委員の皆様には、年度末のお忙しい中、3回目の会議にご出席いただき誠にありがとうございます。今回の会議では、前回いただいたご意見を踏まえ修正した、次期コンプライアンス推進計画の案とともに、令和7年度の具体的な実施策を取りまとめたアクションプランの案もお示し、ご意見を賜りたいと存じます。また、昨年度の委員会でもご意見をいただきながら策定した「適正事務の確保に向けた本庁と区のありよう等における課題への対応方針」でございますが、今年度様々な取組みを行ってまいりましたので、そちらについてもご報告をさせていただきます。委員の皆様におかれましては、忌憚ないご意見やご提言をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。それでは議事に先立ちまして定足数の確認について事務局からお願いします。

○事務局(コンプライアンス推進担当)

定足数についてでございます。委員名簿は、次第の裏面にございます。全 10 名の委員のうち、過半数となる 9 名の委員にご出席をいただいておりますので、当委員会設置要綱 5 条 2 項の規定により、会議は成立しておりますことをご報告申し上げます。

○藤本委員長

議事録署名委員の指名をさせていただきます。50 音順にお願いしておりまして、前回 2 月の会議で田尾委員にお願いしておりましたので、今回は高橋委員にお願いいたします。

2 議 事

(1)「適正事務の確保に向けた本庁と区役所の事務のありよう等における課題への対応方針」の令和 6 年度における進捗状況等について(報告)

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

<【資料 1】に基づき説明>

○藤本委員長

令和 6 年度の進捗状況についてご説明しました。適正事務の確保に向けた、本庁と区役所の事務のありよう等における課題と、その対応方針につきましては、昨年度この委員会でもご報告し、ご意見をいただきながら策定したものでございます。令和 6 年度の進捗状況についてご説明をしましたが、委員の皆さまからご意見やご指摘等あればお願いします。

○伊勢委員

局区調整担当ワーキンググループの取組みについて、去年まで区役所にいたこともあってどのように進むのか気になっていたところでした。当時の懸念として、このようなヒアリングや検討をすることがかえって区の職員の負担に感じないかと心配していた部分もあったのですが、この取組みを実施して、区の職員の受け止めはどうだったのか教えてください。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

確かに、通常業務に加えて課題を解決するための検討により業務がオンされる場所もあったかとは思いますが、過重な負担とならないよう局区調整担当が入りまして、本庁と区を繋げる取組みを行いました。なるべく負担のない形でという点に留意しながら進めていったところです。ただ本来、局区調整担当がいなくとも、局と区がしっかり向き合って課題解決に向かっていくのが望ましく、そのような体制が作られつつあると感じています。先日、区長報告会で区長にも報告したところですが、本日出席の高橋区長や遠藤区長からも評価いただいたものと考えています。

○遠藤委員

今年度一年間じっくり検討が行われ、局区調整担当職員が区の立場を吸い上げて、議論を重ね、とりまとめたものと考えています。とりまとめの中で重要だと思った点が 2 点あって、1 つ目は本庁と区のコミュニケーション・連携の話は、やはり人と人、職員同士の信頼関係だと思っています。人事交流についてはないわけではないが、これまでだと、区から本庁に移るときは同じ主事級のみで異動するが、次に区に戻るときは主任・主査級になっている。人事面での、本庁と区の位置付けが、区よりも本庁に行った方がステップアップする。勘繰りかもしれないが、その

ように受け止めている職員がいるのは事実だと思います。今後積極的な人事交流を進める中で、同じ役職の中での人事交流、例えば本庁の課長級が次に区の課長級に異動して同じような業務をする、そういった交流が出てくれば、職員同士でフラットにコミュニケーションがとれると考えます。最終的には、庁内会議等がなくとも個人的な繋がりですぐに情報交換しあえる関係になっていけるのではないかと思うところです。

2つ目は組織的な体系としての違いがある。本庁は分野ごとに国の施策がそのまま下りてきて、それを自治体の取組みに反映するために、その分野に沿っての施策展開をしようとするんですけども、区役所では、住民の相談は分野ごとになっているわけではありません。地区の中で、色々な課題や複数の分野にまたがった相談事が一気に来る。それを分野毎に切り分けて本庁に相談するというフィルターというか調整というか、そういう場面が発生し、それが区の課題だと考えています。区が分野や所管が分からず本庁に相談したときに、自分の分野ではないと言われるケースもあったと聞いています。お互いに立場を理解したうえで、本庁であれば、区からの相談について、自分の所管ではなくともあの部署の所管かもしれないから一緒に話を聞きましょうとか。本庁の中でそういう体制や連携の取組みを進めてもらおうと、よりスムーズに進むのではないかと考えています。

○柴田委員

資料1の3ページ「高年齢期職員に対しては、研修等において、求められる役割(若手職員の支援、管理監督職の補佐等)の意識付けを図るとともに、培ったノウハウ等を職場に還元しながら活躍できるよう、経験豊富な分野への配置のほか、主に役職定年者について、マネジメント補佐や人材育成を念頭に置いた配置を行った」「引き続き、…配置効果の検証などを行いながら」とありますが、新年度に入ってから行う予定なのか、来年度向けの人員配置においてもこの点を意識した人員配置を行ったのかという点を確認したいです。若手にとってどのくらい効果があったのか気になります。また、高年齢期職員自身にとっても、マネジメント面での活躍がモチベーションアップに繋がったことを期待しています。

○人事課長

高年齢期職員のモチベーションをいかに維持していくかという点について、人事課としても課題意識をもって取り組んでいます。役職定年制度開始の令和6年4月の段階から、今までの経験を活かせるような配置を一定程度行ってまいりました。検証としては、それらの配置の効果について、人事ヒアリングの中で伺っていますが、始まって一年未満というところもあり、まだなかなか見えにくいと感じています。令和7年度も、過去に経験がある所属への配置や、管理職ポストの経験が薄い職員をサポートするような配置などを行っています。ヒアリング等も踏まえ検証を進めていきながら、なお、職員がモチベーションをもって働けるよう、できたところは研修に反映することも含めて、引き続き取り組んでまいりたいと思います。

○高橋委員

ありように関して全庁的に取り組んだ成果として、これまで区からは課題と認識し要望していたけれども、業務主管課からは理解するものの人事面・財政面でできないとされて棚上げされていたことが、きちんと意識され具体的な取組みにも結びついたと思います。特に資料1の3ページ以降にあるような、区からのヒアリングの中で出てきた、虚弱なマネジメント体制への人員の配置だとか、高年齢期職員の課題への対応を考えてもらいました。産育休への過配対応はもっと

やってもらいたいと思っていますが、このように位置付けて、実際の異動でも反映してもらい、ありがたいと感じています。

今回、局区調整担当職員の配置やワーキンググループの設置があって、きちんとできているところがあります。今後、重点分野はロードマップを策定し取り組むことになっています。その他の110課題については、局業務主管課と区役所担当課とで取り組むことになっていますが、今までみたくならないように、財政面でも対応してもらいたいと思っています。単に聞き流してもやっと収束するのではなく、きちんと判断をして、今はこうだからできない、こうだったらできる、できるようにするためには人も金も要求するというような、メリハリのある対応が継続してほしいです。そうでないと、区役所が要望しても、その時の業務主管課の都合で対応されなければ、要望しても仕方ないという状態にまたなってしまうので、継続した取組みを期待します。今回、丁寧に拾い上げてまとめにも位置付けられたことは大変良かったと思っています。

遠藤区長から、地域から複数分野にまたがったものがあがってきてどのように切り分けていくかという話がありましたが、若林区と宮城野区は海浜エリアで海辺の賑わいづくりに取り組んでいます。これまでだと担当局がそれぞれ、跡地利活用、観光、防災対策など自分の所管の中だけで仕事をしており、互いの状況の共有は不十分なところがあったと感じています。区役所では面的に捉えていますので、互いに協力してより良いものになるように、庁内会議を立ち上げて情報交換したり、うまくいかない部分は幹部から働きかけをしたりとやってきました。横串を刺す仕組みも必要ですし、縦割りできちんと情報共有することも大事で、地道にやっていくしかないと思っています。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

局区調整担当の取組みの中で紹介した重点分野は、ロードマップを作って毎年進捗管理することになっておりますが、その他110課題については一定整理をしまして、本庁と区役所で対応の方向性について合意を得た課題に関しては、毎年の進捗管理まではしないことにいたしました。対応方針やロードマップは令和9年度まで線を引いています。そのため、方向性を合意した課題についてもどうなったのか、令和9年度時点では確認をするので、引き続き協議を進めてもらいたいと伝えており、今後もことあるごとに伝えていくことにしています。関係課できちんと協議をして取り組んでももらいたいと考えています。

○栗原委員

対応方針の話が出たときには、あまりに大きく抜本的な変化となるので、実現のハードルが高いのではないかと考えていましたが、早い段階から具体的な施策がうたれ、きめ細やかな対応により実際の進捗が目に見えましたので、本気度が感じられる素晴らしい取組みだと感じました。新しい取組みなので効果測定をしっかりやっていただきたい、そのためには目的を周知すること、意図した効果が現場で得られているかという声を拾うことが必要だと思います。色々な施策がありますけれども、例えば高年齢期職員の対応に関して、若手が求めている役割を担えているのかということがあると思います。もしかしたら、立ち位置が大きく変わったことで対応が難しい人が出てくるなど、色々な問題もあると思います。現場のニーズとの齟齬がないか細かく確認をしていくことが重要だと思います。

○事務局(総務局次長)

こちらとしては色々施策を打ったつもりではおりますが、現場レベルで実際に機能しているのか、ニーズに合ったものとして使われているのかという確認はやはり必要だと思います。高

年齢期職員の人員配置の話がありました。配置する側はこういうつもりで配置したが、現場としてはどうだったのかという状況確認や、その都度その都度、ニーズにそった制度運用がなされているのかという確認も必要です。そのあたりは新年度も引き続きやっていきますし、それに応じた見直しも行いたいと思います。

○矢口委員

とても素晴らしい取り組みです。目的とその効果測定が大切だと思います。本庁・区間の連携の一番の目的は、非効率の排除や協力関係の構築による組織風土の改善ではないかと考えます。効果測定として、年間総残業時間が挙げられていますが、この連携による組織風土への影響など、意識調査との紐づけがあるといいのではないかと思います。実施した以上は効果をしっかり見ていく必要があります。

また、組織間関係という考え方があります。市役所という組織の中の、組織間関係になりますが、ワーキンググループの取り組みは非常に良いと思いました。組織の境界にいる人たちのことをバウンダリーマンと言ったりしますが、境界にいる人たちが接点をしっかり持って要望を伝えたり組織に反映したりすることになるので、そのような人をいかに育成・教育していくかが今後重要になると思いました。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

対応方針の作成のきっかけは、本庁と区が共通理解のもとで事務処理ができていないことを起因とした大きな事務ミスの発生にありますので、組織間の連携は大事だと考えています。意識調査との紐づけという点では、資料1の11ページ「関係部署との積極的な連携」がありまして、この数値が上昇すると良いと思っています。今回、ワーキンググループを作って課題対応を進めてきましたが、ワーキンググループの枠組みがなくとも、本庁と区、関係部署がきちんと議論できる場が自然と設けられるような組織風土を目指して、そのための仕掛けに引き続き取り組んでまいりたいと思います。

○田尾委員

非常にきめ細かく具体的な対応が行われており、評価できると思います。例えば、具体的な人事異動が色々な形で工夫されて行われていること、高年齢期職員にやりがいをもって働いてもらおうという工夫がされていること。通常、戦力や生産性をあげるために若手への教育・研修に力を入れることが多いのですが、高年齢期職員はスキルをもっており、配置によってモチベーションを高められる存在で、そこにもしっかりメスを入れることでよりスピーディに効果を出せると思います。それから機動的な人員配置で特別に取り組むワーキンググループという形をとったこと。こういったことで具体的な課題に対する対応策として機能するのではないかと考えています。実際の効果がどうだったかも大事ですが、やり方は現実感・現場感のあるものになっていると思います。

質問ですが、資料1の6ページの「効果的な会議のポイント」のレベル感や中身のコンテンツを教えてください。また、8ページの「職員一人あたりの年平均超過勤務時間数」は減少傾向にあり、いいことだと思いますが、その理由、また、傾向の継続に対する見通しについて考えをお聞かせください。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

「効果的な会議のポイント」については、会議の開催頻度、参加者、会議の時間、ウェブ会議の効果的な活用等、当たり前のことですがこれまで仙台市としては文字化していなかったことを改めて周知するというものです。コンプライアンス推進担当だけで作ったものではなく、実際の会議で試行しながら、例えば資料の事前配布は大事であることを確認しながら、そのような中身も含めて周知したところです。

○事務局(総務局次長)

平均超勤時間数の減少傾向の要因として、まず直接的には、コロナ禍が明けてコロナ対応の業務量が縮減されました。ただそれだけではなくて、この間高止まりをしている平均超勤時間数を年次的に減少させていくという計画をたて全庁的に周知しながらやってきたこともあります。例えば、国や民間で実施している勤務間インターバルの導入を今年度から試行的に導入したこと、また、昨日二役報告会がありましたが、デジタルを導入した業務改善が各部署で行われており、作業時間の縮減が図られていることなども、背景にあると考えています。減少傾向はこの先も続くと考えているところです。ただ、この資料上表れていない問題として、平均をとればこのようになりますが、月当たり45時間超、年間800時間超といった、個々の職員の過重労働という問題は残っていますので、そういったことも含めて取り組んでいきたいと考えております。

○田尾委員

コロナの影響も理解しましたが、我々コンプライアンス推進委員会の様々な取組みを総合した帰結の数値が、超過勤務時間数に表れてくると思います。この数字が下がっていることは、我々が取り組む姿勢の方向に全体が動いていると捉えられる一つの指標だと思いました。

○藤本委員長

委員の方々からいただいた意見も踏まえまして、次年度も継続的な取組みを進めてまいりたいと思います。具体的な成果を含めて職員に広く共有することも今後の取組みに向けては重要ですので、事務局には機会を通じて報告なり状況の周知なりをしてもらいたいと思います。

(2) 令和6年度職員意識調査の結果について(報告)

(3) 仙台市コンプライアンス推進計画〔令和7年度～令和11年度〕(案)について(協議)

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

<【資料2】【資料3】に基づき説明>

○藤本委員長

委員の皆さまからご質問やご意見をいただければと思います。

○伊勢委員

カスタマーハラスメント対策について充実した記載となり、ありがとうございました。資料3の20ページ、「3.重視すべき視点」の「(2)視点を広げる：人材の多様化、ダイバーシティの概念の定着、働き方に関する見直しへの柔軟な対応」のダイバーシティ概念の定着という部分について、職員として組織に関わっている中で、色々な事情の人がいるから差異を認め合って働きやすい環境を作っていくようにしなければならないともちろん思っています。一方で、本市のダイ

バーシティ推進指針はもう少し先を行っていて、違いをプラスに変えることを目指しているのですが、コンプライアンスの計画と合うのかというところはあるのですが、色々な職員がいる中で色々な気づきがあったり施策がブラッシュアップされている実感がありますので、せっかくダイバーシティということを言うのであれば、違いをもっと生かしていくという言い方をしてもいいのではと思いました。

○事務局(総務部長)

仙台市のダイバーシティ推進指針を受けて記載はしておりますが、その趣旨をより踏まえての書きぶりについて、もう一工夫、精査してまいりたいと思います。

○遠藤委員

推進計画については、カスタマーハラスメント対策の記載を充実させたことを、窓口を持っている区として評価したいと思います。色々話をする中で、接遇は当然のものとして通常対応していますが、それ以上の過度な要求に悩んでいる職員もいる中で、組織として守る対策、ルールを作るという姿勢を見せていくことで、職員の安心感に繋がると考えています。

資料2の意識調査について、区の数値で非常に気になる点があります。「Q33 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？」では、区役所の数値は本庁に比べて低い。一方、「Q34 あなたは、日頃から積極的に部下の提案を採用したり挑戦を後押ししたりできていると思いますか？」では、区役所の数値は高く、ギャップがあることに改めて気づきました。この違いは何だろうかと思っており、事務局として分析や影響で考えていることがあれば教えてください。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

意識調査についてのお尋ねは、仮説になりますが、部下視点でのQ33の区の数値の低さは、業務の性質にもよっていると思います。提案や挑戦にあまりマッチしないような業務が多いとなかなか伸びてこない、そもそも提案や挑戦が比較的求められていない業務というところがあるのではないかと考えます。逆に、後押しがなくとも提案・挑戦できるという場合も数字は伸びないと思います。一方、上司視点のQ34の数値の高さの検証はできておりません。まずは上司と部下でこれだけ認識にギャップがあることを、所属長等に認識してもらうことがスタートになると思っています。

○柴田委員

職員のやりがいや意欲を高める環境づくりはとても大事なことで、意識調査の中でも「Q2 職場において、あなたの仕事に対するやりがいや意欲を高めるために、有効または必要だと思うことを選択してください」で、上司に仕事の成果を認められたという項目が出てきますが、成果として見えるものだけではないと思っています。例えば、家庭の中でも役割分担として見えていない業務がたくさんあって、それができていないと妻の不満が高まるが、夫は名前の付いた業務だけやって、それでやった気になっている。職場でも同じだと思います。資料3の23ページの「6. 基本目標の実現に向けた取組み」の「④各職場で行うコンプライアンス推進の取組み」で「日々の業務で成果や取組姿勢を「認め合う」「ほめあう」取組み」とありますが、たくさん見えていない業務を担ってくれていることに対し、気づいたときに声を掛け合って認め合う。きちんと見えてくれているということが、職員の意欲に繋がるとは思わないかと日々感じています。

「6. 基本目標の実現に向けた取組み」のところで、職場風土の醸成、人員配置、ワーク・ライフ・バランスもあります。それに加えて、上司は部下や同僚をきちんと見る、職員はきちんと見てくれているこの人のためだったら頑張れる、という関係づくりが進むようにしてほしいです。

「①やりがいや意欲の持てる職場風土の醸成に資する取組み」と「④各職場で行うコンプライアンス推進の取組み」はとても関連しているので、そのような細かいところも取組みの中で反映できるような、それにより高い目標に向かっても職員のやりがいを引き出していけるのではないかと思います。

私自身、正職員と同様に会計年度任用職員にも声がけをしています。異動の際、会計年度任用職員から今までの上司にはこのように声がけしてもらえなかったと言われました。職員は上の人そういうところも見ていますので、会計年度任用職員や高齢期職員との意識的なコミュニケーションは本当に必要だと思いました。

○事務局(総務部長)

やりがいについて意欲的な目標を掲げていますので、評価のような仕組みを強めることもありますが、それだけでは達成できるような目標ではありません。職員一人ひとりを人として見る、仕組みとして見えていない部分も含めて、人と人との関係性をしっかり作っていくことが、職員一人ひとりのやりがい向上に繋がるところもあると思いますので、新年度、周知も含めてやっていきたいと思っています。

○高橋委員

意識調査の自由記述を読んだ感想になりますが、改めてコンプライアンスとは何だったかなと思いました。ありようの検討についても、もともとは制度を正しく理解して間違わないで処理するとか、スケジュールをきちんと把握するとか、基本はそういうところなのですが、それをやるがために些細なミスも許さない雰囲気があって、現場は緊張感がある。一方でしょうもないミスも出ている。ダブルチェックしているがチェックになっておらず、間違っただけのままスルーしてしまう。どうしてそういうことが起きてしまうのかなと思っている。色々示唆に富んでいる内容だと思います。

カスタマーハラスメント対策については、不当要求への対応も含めて、こういう時にこうすればよいということが一定見えると安心です。それが分からないと、余計なことを言って燃え上がったり、変な要求に繋がったりすると思いますので、進めてもらいたいと思います。

資料2の25ページ、Q33・34で、提案挑戦への後押しがあるとやりがいを感じる、後押しがないと感じないはまさにそういうことなんだろうと思った。区役所は定型的な業務多いが、日々工夫しているので、そういうところをコミュニケーションをとって汲み上げる、評価するなどの地道なところも大事だと思っています。

○事務局(総務部長)

意識調査の自由記述でも様々なご意見いただいており、これらをしっかり受け止めて取り組んでいくことが、そういった意見をお持ちの方のやりがいに繋がると思います。中には厳しい意見もあり、管理監督職だけではないかもしれませんが、しっかり受け止めることが、職員一人ひとりのやりがいにも繋がると感じていますので、しっかりやっていきたいと思っています。

カスタマーハラスメント対策は喫緊の流れだと思っています。コンプライアンスに通底する考え方で、市民との信頼関係を築くことがあり、仙台市コンプライアンス行動規範集にも市民の意見をしっかり聞くことは基本であると謳っています。それをしてもなお長時間の拘束だとか、職

員の就労環境を阻害するようなこともあるのは事実ですので、職員の意見も聞きながら、組織として方針をもって、新年度、対策に取り組んでいきたいと思ひます。

○栗原委員

推進計画に関しては、ダイバーシティの記載を深めてもよいと思ひました。ダイバーシティが重要な理由としてはまずガバナンス機能強化があります。同質性の高い組織はチェック機能が働きにくいというデメリットがありますので、多様な視点を取り入れるとチェック機能やガバナンスを強化できます。また様々な働き方がありますので、効率化や働きやすい仕組みづくりを作ったりすることもありますし、人材の確保という点もあります。こういった要素により、組織を強くするという考え方ができると思ひますので、そういった面も打ち出していいと思ひました。

カスタマーハラスメント対策については、最近の流れとして企業でも様々なマニュアルや方針を作っています。市民に丁寧に接することはもちろんですが、悩ましいのは、市民からクレームへはグラデーションで変わっていくので、窓口対応している職員はどこで切り替えていいかが分かりにくいというところだと思ひます。国や東京都のマニュアル等をまとめながら具体的な流れや対応方針を出すことによって安心できると思ひます。

意識調査の自由記述については、業務多忙を感じるものが多いというのが率直な感想です。業務が忙しいと手が回りにくいというのは、本来あってはいけないことですが、考えとしては理解できる場所です。業務の削減もあわせて進めていただければと思ひます。

また、ハラスメント相談対応について分からない、相談結果が分からないという意見もありましたが、毎年度ホームページに、ハラスメントがあった、ハラスメントはなかったが是正のための対応をしたなど、結構詳しく載せていると思ひますので、そういうものを周知されても良いかと思ひました。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

推進計画のダイバーシティに関する書きぶりについては、組織を強くするという観点も含めまして、記載内容は一工夫させていただきたいと考えています。また、カスタマーハラスメントについては、基本方針ですとか対策のマニュアルの作成を考えていますが、現場で実際に使えるものでないと意味がないと思ひます。現場の意見を聞き、仙台市の窓口で具体的にどのようなことが起きているのか把握しながら、市民からクレームに変わるタイミングや基準も示しながら進めてまいりたいと思ひます。

また、外部窓口として担当していただいている職員通報については、内容についてより分かりやすくというところもございますが、現在市ホームページで公表している、処理や結果について、職員へのアナウンスを進めていきたいと思ひます。

○矢口委員

意識調査で相関分析というお話がありましたが、もっと分析を加えてもらいたいと思ひています。複数の説明変数がある一つ的事象が生じますので、単回帰分析、できれば重回帰分析までしてもらって、相関関係、有意水準を出して、どれを下げるとどれが上がるかという関係性が見えると課題への取り組み方が明確になると思ひました。また、自由記述についてはコーディングというやり方がある、大項目・中項目・小項目といったコード・分類に分けて関係性を見ると、取り上げた意味が分かる、課題がさらに浮き彫りになってくるのではないかと思ひました。

推進計画については、言葉尻になるが、資料3の20ページの「3.重視すべき視点」で、「視点を広げる」のがいいのか、ダイバーシティのメインは他者を受け入れることだと思ひるので、受け

入れるという要素が含まれているといいと思いました。また、「信頼を深める」について、市民向けなら信頼を深めるでもいいが、組織内でやるのであれば実効性を高めるとかのほうがいいのではないかと感じました。それから 22 ページの「5. 指標」はだいぶ野心的に直してもらいました。ただ「ハラスメント研修受講者数 延べ 150 人」となっていますが、ハラスメントに関することは大切ですので、全員に受けてもらうくらいのレベルが必要なのではないかと思いました。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

意識調査の分析につきましてはご指摘のとおりと感じています。いわゆるクロス集計的なことを、全ての設問は難しいのでトピック的に、今回の計画で第一の目標に掲げているやりがいといった項目が関係性があるのかというところをメインに、さらに分析を進めてまいりたいと思います。

また、推進計画については、先程来ダイバーシティ関係でご意見いただいているところで、矢口委員のご意見も踏まえて考えてまいりたいと思います。「信頼を深める」というところでございますが、本市の行動規範集ではコンプライアンスの推進を法令遵守だけではなく市民のニーズや社会の要請にも応える、それにより市民との強固な信頼関係を築くとしております。そこから信頼を深めるという記載にしておりますけれども、ご提案のあった実効性を高めるという書きぶりも含めて、最終的な検討をさせていただきたいと思います。

指標のハラスメント研修受講者数ですが、現在ハラスメントの相談対応をする、相談員の研修の人数を記載しており、倍増を目指しているというところでございます。一方、ハラスメント対策はハラスメント相談員だけが分かればよいというものではありません。職員一人一人が認識する必要がありますので、こちらにつきましても考えさせていただきたいと思います。

○田尾委員

全体としては良くできている計画だと思います。今まで皆さんで議論してきたことがしっかり盛り込まれて取捨選択されていると思いました。

まず意識調査は反対方向の結果が出ているものもあり一概には捉えにくいところもありますが、私自分の頭の中ではコンプラ、やりがい、コミュニケーションという 3 つの分野に分けて整理しました。コンプラ、つまり法令遵守や事務の厳格性については、意識調査の結果を見ると前年比も含めてまずまずいい方向に向かっていて○である。やりがいは前年比低下している回答が多いのでもう一段テコ入れが必要。コミュニケーションとは心理的安全性、働きやすさ、ワーク・ライフ・バランスといったものだが、前年比向上している回答が多い。つまり、コンプラ○、やりがい×、コミュニケーション△で上昇中、と捉えました。今申し上げた課題を目標 1~3 でしっかり取り上げて、骨格とストーリーがしっかりした計画を作った。苦戦しているやりがいについても数字を入れて持ち上げていく目標 1 を作っている。多様化と組織力の向上というところで、コミュニケーション、働きやすさ、心理的安全性というものに集中しようとして数値化している。目標 3 はコンプラや事務の厳格化について捉えており、それぞれの分野で大事なところを数値化して追いかけていることになっている。

最後に申し上げたいのは、どうやって運用をやっていくかが大事だと思います。どうやって職員をうまく巻き込むのか、どちらかというトップダウンの計画なので、現場の人に責任感や当事者意識を持たせるためにはどのような運用方法や仕組みが必要なのか。トップダウンと同時にボトムアップの仕組みをうまく作ることで、数字が当事者意識を持って具体的に実行されていく、そういうことを、この計画を良しとして、その次に考えていくことだと思います。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

新計画の目標でございますが、コンプラ意識の浸透・適正事務の確保は一定進んできていると考えておりまして、これまでだと目標の一番手においていたところを三番手に置きました。一方でやりがい低下に関しては一番重きを置き、目標の中でも一番上に据えて取り組んでいこうと考えています。設定した目標に関して実際の運用をどうしていくか、高めていくかという点については、まずはこういった現状であることを職員にしっかり理解いただくことがスタートだと捉えています。新計画の策定後は、あらゆる会議で周知するはもちろんだが、私共事務局で各局区定例課長会議に足を運んで、計画の策定に関する説明を行いたいと思います。また、意識調査の結果に関して、局区毎の数値を持っているので、各局区の特徴や課題も含めて説明することで他部局との比較、数値の見える化を図り、現状を認識していただいたうえで各局区の実践を進めていただけるようなきっかけを作りたいと考えております。

○藤本委員長

職員の意識調査はこれだけ膨大なものを集約し様々な意見を頂戴しているところです。今課長から申し上げたように各局区において具体的にに取り組んでいくこともありますが、いわゆるトップダウンという側面から考えますと、また、この課題については全市的なテーマでもありますことから、我々二役を含めどうかたちで相互通行を具体化していくかが大事だと思っています。私としても次年度ぜひ対応したいと思っています。計画につきましてはただ今のご意見を踏まえて最終的な調整を行ってまいりたいと存じます。

(4) 令和6年度仙台市コンプライアンスアクションプランの取組実績について(報告)

(5) 令和7年度仙台市コンプライアンスアクションプラン(案) について(協議)

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

<【資料4】【資料5】に基づき説明>

○藤本委員長

先程来、推進計画にも様々ご提言、ご議論いただきました。それを踏まえた形でプランの策定になります。特に新規の部分についてご説明いただきましたが、委員の皆さまからご意見がありましたらお願いいたします。

○栗原委員

細かなところまで、また新しいものが分かりやすくまとめられていると思いました。この進め方に関して、先程柴田委員から話のあった、名もなき家事ではないですけども、見ていないかもしれないけれども誰かがやってくれている業務があるという視点は大事だと思います。そういったことを救い上げるような運用をしていただければと思います。

○矢口委員

資料5の1ページ「(2) 取組区分と関連する基本目標」のところで、「取組区分②多様な職員の能力発揮に向けた、柔軟な働き方の支援に関する取組み」は「目標1 職員のやりがいや意欲を高める環境づくり」にも該当させていいと思いました。「取組区分③ハラスメントや差別・偏見の防止等に向けた取組み」はやりがいに繋がらないわけではないのですが、やりがいを阻害する要因なのでむしろ目標1を削って、「目標2 多様化への対応と組織力の向上」と「目標3 職員一人

ひとりへのコンプライアンス意識の浸透・強化」に該当させてはどうかと思いました。また、「取組区分④各職場で行うコンプライアンス推進の取組み」について、目標 2 は関係あるのか疑問に思いました。そうすると No.4 のカスタマーハラスメント対策を「取組区分①やりがいや意欲の持てる職場風土の醸成に資する取組み」から取組区分③に移動させた方がいいのかについても検討してもらえればと思います。

例年見ていて感じるのが、今回であればやりがいを重視することになっていますが、やりがいを高めるような項目が圧倒的に少なく、ほとんどがコンプライアンスの実務に割かれている印象があります。仙台市の役割、公務員の役割とは何なのか、働くとはどういうことなのか、そういった根本的な、哲学的なことを理解させる研修があってもいいのではと思いました。

○事務局(総務部長)

アクションプランにおける基本目標との関連については、改めて考え方を整理しまして該当を考えたと思います。

また、やりがいに関する具体的な施策のメニューは、今のところ少なくなっていましたので、毎年度のアクションプランの中で取組みを進化させていくことが必要になっていくと思っています。研修のありかたやその他のメニューもふくめて、スタート地点のものをさらに進めていけるよう、今後取り組んでいきたいと考えています。

○田尾委員

先ほど申しそびれたのですが、意識調査で気になったのは、内部統制制度に関する状況が前年比かなり下がっているところが気になっています。「Q35 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、ミス防止する仕組みが整っていると思いますか?」「Q36 あなたの職場では、もしミスが発生した場合に、組織として対処し、再発防止に取り組んでいく雰囲気がありますか?」「Q37 あなたの職場では、他の職場で起きた不適切な事務処理事例を、各職員が「自分事」と捉えて類似の事務ミス防止に取り組んでいく雰囲気がありますか?」といった、直接的にミスを発生させないことに繋がる項目、かつ内部統制で大事だからしっかり取り組むといった項目について必ずしも意識調査の結果が良くない。どちらかというと低下しています。事務ミスを起こさないことは、結果として非常に大事なことです。内部統制制度が形骸化していないか、それに基づき事務ミスをしないことに皆が注力しているか、といったことは大事にしてほしいと思います。

○事務局(コンプライアンス推進担当課長)

意識調査でいうと、資料 2 の 26 ページ、内部統制に関する設問について前年比減少している旨は私共も認識しています。令和 5 年度は、その前年度に大きな事務ミスが連続発生し、この委員会でもご議論いただいて適正事務の確保に向けた取組方針を策定したということもありまして、庁内会議で適正事務の確保についてかなりしつこく周知してまいりました。今年度につきましては大きな事務ミスが発生していないというところ、あるいは本庁と区役所の課題に関する部分の周知を進めてきたというところで、適正事務に関する意識が相対的に若干低くなってしまった実感があります。大事な観点ですので、引き続き形骸化しないように周知徹底し、うまく回るような制度にしていきたいと思っています。

○柴田委員

先ほど推進計画のほうでも、会計年度任用職員や高年層との意識的なコミュニケーションの大切さや、日々の業務で「認め合う」「ほめあう」仕組みについてお話したところですが、やりがいに関する取組みにも関係してくると思います。特に資料5の「No.14 各職場で行うコンプライアンス推進の取組み」の、「コミュニケーションを図りながら前向きに業務に取り組める職場環境」というところで、今回意識調査で明らかになった高齢期職員や会計年度任用職員との意識的なコミュニケーションのありかた、「認め合う」「ほめあう」というところが盛り込まれていれば、一般的にカバーされるのではないかと思います。

○藤本委員長

令和7年度のアクションプランにつきましては、いただいたご意見を踏まえまして事務局で最終的に整理をして、委員の皆様にご説明をしながら進めていきたいと思っています。

○佐野副委員長

本日も貴重な示唆をいただきご意見をいただきありがとうございます。最初の本庁と区の事務のありようについては、この間何となく空中に漂っていた課題をこの1年でグイッと地上に引きずってきて、優先的な課題は行程表を作成ししっかり取り組んでいきます。さらに110課題というのもございますので、これをどうしっかり回していくのか、解決に向けてやっていくのがこれからの課題だと思っています。今回、局区調整担当の職員を臨時的にかき集めて配置したわけでございまして、局区調整担当という形で高齢期の職員に今後も活躍していただける機会、一つのテストベッドになったと思っています。局区調整担当職員をどのように調整していくかも難しい課題ではありますが、一つ見えたものがあると思っています。

意識調査とそれを踏まえた推進計画について色々ご意見をいただきました。特にカスタマーハラスメント対策については議会からも意見をいただき、我々としても待ったなしの状況になっている、特に来年度集中的に取り組んでいかなければならないと思っております。内部統制という制度自体が、そのための事務になっていないかという検証がもしかすると必要になってきているのかと思います。何のためにやるのかという、原点に立ち返ることが必要になっています。いずれにしても高い目標を設定したので、目標に向かっていくことが、コンプライアンス推進担当のやりがいにも通じると思いますので、引き続きよろしくお願ひしたいと思っています。

○藤本委員長

先ほど申し上げましたとおり、本日もご協議いただきました、次期コンプライアンス推進計画及び令和7年度アクションプランにつきましては、本日もご協議を踏まえて事務局で必要な検討を行ったうえで、本市として決定してまいります。

○事務局(コンプライアンス推進担当)

事務局から連絡事項です。今年度の委員会は本日最後となります。年度末のお忙しい時期にご出席いただき、誠にありがとうございました。内部委員の皆様は、年度末で任期満了となりますが、外部委員の皆様におかれましては、任期が令和8年7月末までとなっております。来年度も引き続き本委員会にご協力賜りますようお願い申し上げます。

3 閉会