

# 湖南省職員コンプライアンス推進指針

～ 信頼される職員を目指して ～



平成 28 年 4 月

滋賀県湖南省

## 目次

第1章 策定の趣旨	2
第2章 基本理念	3
第3章 コンプライアンス推進のための6つの行動規範	4
第4章 指針の具体的方策	4
1 適正な職務の遂行と公務員倫理の徹底	5
(1) 法令等の遵守と説明責任	
(2) 公務員倫理の徹底	
(3) 不祥事や不名誉な行為の防止	
2 情報の適正管理	8
(1) 文書の適正管理	
(2) 個人情報の適正管理	
(3) 情報セキュリティ対策の徹底	
3 交通法規の遵守	11
4 事務処理ミス、対応ミス等の防止	12
5 接遇の向上	14
6 良好な職場環境の確保	15
(1) 報告・連絡・相談（ホウレンソウ）の実践等	
(2) セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等の防止	
① セクシャル・ハラスメントの防止	
② パワー・ハラスメントの防止	
(3) 整理整頓および環境配慮行動の実践	
第5章 管理監督者の責務と心構え	20
第6章 コンプライアンスの推進体制	22
資料編	23

## 第1章 策定の趣旨

私たち公務員について、地方公務員法第30条では、「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」と公務員の根本基準が規定されています。また、同法第32条では、「職員は、その職務を遂行するに当たって、法令、条例、地方公共団体の規則及び地方公共団体の機関の定める規程に従い、且つ、上司の職務上の命令に忠実に従わなければならない。」と法令および上司の職務上の命令に従う義務が、同法第34条では、「職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。」と秘密を守る義務がそれぞれ規定されています。

湖南省職員（以下「職員」という。）が全体の奉仕者として職務を遂行し、市民と行政が連携してまちづくりを進めていくためには、市民からの信頼が不可欠です。信頼を得るためには、常日頃からの仕事ぶりはもちろんのこと、勤務外においても地方公務員としてふさわしい言動、姿勢が求められます。

しかしながら、現実では、地方公務員の不祥事や事務処理ミスがしばしばマスコミ等で報道されています。たった一人の職員の行為が組織全体への不信を招き、その体質や管理責任が問われることにもなります。

こうした状況を踏まえ、湖南省では、職員全体がコンプライアンスの意識はもとより、公務員にふさわしい高い倫理観を身に付け、社会規範、ルール、マナーを守るとともに、組織としても全庁を挙げて不祥事等を防止し、更なる市民サービスの向上を図っていくため、このたび『湖南省職員コンプライアンス推進指針』を策定することとしました。

### 『コンプライアンス』とは

コンプライアンスとは、一般的に法令遵守と訳されていますが、単に法令違反をしないというだけでなく、組織内の各種ルールを遵守すること、さらには社会常識や高い倫理観に則って正しい行動をすることを言います。

また、地方公共団体にとってのコンプライアンスとは、市民や地域社会の要求・要望や期待に答えていくことであり、より一層の「市民サービスの向上」のための信頼関係を築いていくことが必要となります。そして、市民との信頼関係を構築していくには、個々の職員が公務員としての立場を改めて認識し、法令等に基づき適正に職務を遂行することは当然のこととして、職務外であっても法令等、社会規範やマナーについても率先して遵守していくことが求められます。

湖南省では、この指針の策定に際し、「法令遵守」の概念に「社会規範、ルール、マナー、モラルの向上」といった概念を加え、「市民から信頼されるための心構え」という広い意味で使うこととします。

### 『コンプライアンス』に則しているかどうか

迷いが生じたときは、自問自答してみましょう。

- ① 法令等に違反していないか？
- ② 社会常識やマナー、モラルを踏み外していないか？
- ③ 市民に堂々と説明できるか？

## 第2章 基本理念

職員の不祥事や不適切、不誠実な言動をはじめ、不注意に起因する事務処理ミスや窓口での配慮を欠いた発言などは、市民の信頼を損ねる行為と言えます。

職員一人ひとりが市民から信頼されるためには、常日頃から法令等を遵守し、職務を適正かつ正確に遂行するとともに、モラル、マナーの向上に努め、市民と接する際には、懇切丁寧で、親しみのある対応が必要です。また、公正・公平で適切な行政運営を進めていくことはもちろんのこと、市民の迷惑となる事務処理ミスや対応ミス等を極力防止するとともに、市民に不快感を与える言葉遣い、服装等は厳に慎まなければなりません。

そのためには、職員個人の切磋琢磨、努力は言うまでもなく、日頃からの管理監督者（上司や先輩を含む。）の指導やコンプライアンスに関連する様々な研修の受講、そして、職員にとって心身ともに健康に働くことができる良好な職場環境の整備が必要です。

職場におけるセクシャル・ハラスメントやパワー・ハラスメント、そして目に見えないいじめなどは絶対にあってはならない行為です。職員個人の精神的・身体的なダメージは、その職場全体への悪影響を及ぼし、仕事の成果や市民サービスの低下を招きかねません。

湖南省では、こうしたことを踏まえ、職員総意のもと「市民から信頼される職員を目指す」ことを本指針の基本理念とし、職員のコンプライアンス意識の徹底を図るとともに、市民サービスの向上、良好な職場環境の確保に努めていくものとします。

## 第3章 コンプライアンス推進のための6つの行動規範

次の6つの行動規範は、コンプライアンスを推進するため、職員一人ひとりがとるべき行動を定めたものです。この行動規範に沿って、職員の意識や組織風土の中にコンプライアンスを浸透、定着させることが、市民に信頼される市役所を実現することにつながります。

### 1 適正な職務の遂行と公務員倫理の徹底

法令等を遵守し、適正な職務の遂行に努めるとともに、公務員倫理の徹底を図り、不祥事や不名誉な行動等の防止に努める。

### 2 情報の適正管理

情報の漏えい、紛失等がないよう、適正な情報の管理に努める。

### 3 交通法規の遵守

交通事故を起こさないよう、交通法規や交通マナーを遵守し、自動車、自転車の安全運転に努める。

### 4 事務処理ミス、対応ミス等の防止

市民に迷惑を掛けないよう、事務処理ミス等の防止に努める。

### 5 接遇の向上

言葉遣い、身だしなみに配慮し、市民に親しまれる職員を目指す。

### 6 良好な職場環境の確保

職員が心身ともに健康に働くことができる良好な職場環境を確保するため、ホウレンソウ（報告・連絡・相談）の励行やハラスメント（いじめ等）の防止、整理整頓、環境配慮行動の実践を徹底する。

## 第4章 指針の具体的方策

全ての職員は、業務上だけでなく、私生活においても、自らの行動を振り返り、コンプライアンス行動の実践ができているのか、日頃から確認する必要があります。

6つの行動規範の取組みは、取り立てて特別なことをするものではなく、「当たり前のことだから言わなかったこと」をあえて示しています。根拠法令はもとより、今まで当たり前だと思っていた前例踏襲などによる安易な判断・意識などを改めて1から再点検することにより、本来行われるべき職務遂行の基礎をしっかりと確認し、より質の高い行政サービスの提供につなげていく取組みを励行していくものとします。

## 1 適正な職務の遂行と公務員倫理の徹底

### (1) 法令等の遵守と説明責任

職務の遂行にあたっては、市の条例、規則等も含め、その根拠法令、事業目的等を十分に理解した上で、これを遵守し、市民への説明責任を果たしていくものとします。

根拠法令や目的等に照らし、現在の事務事業に疑義が生じた場合または職務を遂行する上で市民に説明することができないものがある場合は、速やかに内容を確認し、必要な見直しを図るものとします。また、新たな法律の施行、法律の改正等が行われ、これに伴う条例、規則等の整備が必要な場合は、速やかに対応するものとします。

#### 【 重点取組事項 1 法令等の遵守と説明責任 】

- ① 現事務事業の法的根拠、目的等を十分把握し、職務の遂行にあたり、市民への説明責任を明確にする。
- ② 予算要求の前に事務事業が根拠法令等に基づき適正に実施されているかどうか、または実施できるかどうかを確認する。
- ③ 法令等を見逃した不当要求行為等に対しては、『不当要求行為等の対応に関するマニュアル』に基づき、毅然として対応し、これを拒否する。
- ④ 職場において法令等に反した行為が行われ、または行われようとしているとき、これを知った職員は、直ちに人事担当部署にその旨を報告し、『湖南市職員の公益通報に関する要綱』に基づき、所定の手続きを執る。

### (2) 公務員倫理の徹底

地方公務員法には、職員が地方公務員として遵守しなければならない事項が規定されています。職員は、地方公務員法の内容を十分に理解するとともに、全体の奉仕者として高い倫理観を保持し、勤務中はもとより、勤務外においても言動、社会規範、モラル、マナー等には十分留意し、公務員倫理の徹底を図るものとします。

#### 【 重点取組事項 2 公務員倫理の徹底 】

- ① 信用失墜行為や不名誉な行為をしない。
- ② 職務上知り得た秘密を漏らさない。
- ③ 勤務時間中は、職務遂行のため、職務にのみ従事する。
- ④ 政治的中立性を堅持する。
- ⑤ 公正・公平に職務に専念し、市民の疑惑や不信を招く行為をしない。

【参考】 地方公務員法抜粋

条番号	見出し名	規定の内容（抜粋）
第 33 条	信用失墜行為の禁止	職員は、その職の信用を傷つけ、または職員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。
第 34 条	秘密を守る義務	職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。
第 35 条	職務に専念する義務	職員は、法律または条例に特別の定めがある場合を除く外、その勤務時間および職務上の注意力すべてをその職責遂行のために用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならない。
第 36 条	政治的行為の制限	職員は、政党その他の政治的団体の結成に関与し、もしくはこれらの団体の役員となってはならず、またはこれらの団体の構成員となるように、もしくはならないように勧誘運動をしてはならない。
第 37 条	争議行為等の禁止	職員は、地方公共団体の機関が代表する使用者としての住民に対して同盟罷業、怠業その他の争議行為をし、または地方公共団体の機関の活動能率を低下させる怠業的行為をしてはならない。また、何人も、このような違法な行為を企て、またはその遂行を共謀し、そそのかし、もしくはあおってはならない。
第 38 条	営利企業等の従事制限	職員は、任命権者の許可を受けなければ、営利を目的とする私企業を営むことを目的とする会社その他の団体の役員その他規則で定める地位を兼ね、もしくは自ら営利を目的とする私企業を営み、または報酬を得ていかなる事業もしくは事務にも従事してはならない。

勤務時間中に、こんなことはしていませんか？

- ① 職場のパソコンで職務に関係のないホームページ、サイト等を閲覧する。
- ② 私物の携帯電話で、メールを送受信する。
- ③ 職場で私物の携帯電話を充電する。
- ④ 公務でなく、私用で銀行や郵便局に出かける。
- ⑤ 昼食として外出に出かけ、午後 1 時 5 分に職場に戻った。
- ⑥ 勤務時間中の喫煙休憩が長い。また頻度が多い。
- ⑦ 執務時間中に職員組合や地元の自治会の資料を作成する。

### (3) 不祥事や不名誉な行為の防止

地方公務員である職員は、法令等および社会規範を遵守し、勤務時間外であっても市民の信頼を損ねるような行動・発言をしてはなりません。

しかしながら、現実では、地方公務員の不祥事や事務処理ミスがしばしばマスコミ等で報道されています。特に不祥事は、組織全体へのマイナスになるばかりか職員の一生をも左右し、懲戒免職になった場合などには、経済的にも生活が激変することになります。家族はもちろんのこと、親戚や友人、その他関係者に多大な迷惑を掛けることにもなります。

このため、職員一人ひとりがこうしたことを十分に理解し、自らを厳しく律するとともに、組織としても、不祥事等を起こさないよう、組織内研修の充実、管理監督者による指導・支援強化に努めていくものとします。

#### 【 重点取組事項 3 不祥事や不名誉な行為の防止 】

- ① 職員は、法令等や社会規範に反する行為をしないよう、常に行動、発言に注意する。また、管理職員は、所属職員の倫理観や道徳観が低下しないよう、必要と認めるときは、所属職員の言動に対し、個別に指導、助言を行う。
- ② 職員は、刑法、道路交通法その他地方公務員の不祥事としてよく報道される事例の関連法令や『湖南市職員の懲戒処分の指針』について、その内容を把握しておく。
- ③ 不祥事を起こした場合、職員自身の境遇がその後どうなるのかを考えてみる。
- ④ 内部牽制機能を確保して、適正な経理処理を行うため、複数の職員による確認を徹底する。
- ⑤ 利害関係者から、金銭、物品などの提供を受けたり、飲食、遊戯をともにしたりするなど、市民の疑惑を招くような行為を行わない。
- ⑥ 判断能力に影響を及ぼすほどの過度の飲酒はしない。

#### 【参考】 公務員の不祥事例

区分	不祥事例	関連法令等
勤務時間内	横領、不正経理、公文書偽造、補助金の目的外使用、個人情報紛失・流出、ドメスティック・バイオレンス（DV）やストーカー行為等加害者への個人情報流出、USBメモリの紛失、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなど	刑法、地方自治法、補助金適正化法、個人情報保護条例、男女雇用機会均等法など
勤務時間外	飲酒運転など法違反が伴う交通事故、収賄、窃盗、暴行、傷害、脅迫、詐欺、住居侵入、器物損壊、万引き、ドメスティック・バイオレンス（DV）、ストーカー行為、麻薬所持、売春防止法違反、児童買春、児童ポルノ禁止法違反、売春あっせん等の児童福祉法違反、盗撮等の迷惑防止条例違反など	道路交通法、自動車運転処罰法、刑法、ストーカー規制法、大麻取締法、売春防止法、児童買春・児童ポルノ禁止法、児童福祉法、都道府県迷惑防止条例など



### 職権や地位の私的利用に当たりませんか？

- ① 業務で取引のある業者から、出産のお祝いもらった。
- ② 業務で取引のある不動産業者から、無償で不動産の貸付けを受けた。
- ③ 担当職務で業務委託をしている業者の社員から昼食に招かれ、おごってもらった。
- ④ 今度導入するシステム業者から、自宅で使用するプリンタを社内割引価格で安く譲ってもらった。

### 市民の誤解を招く行為、信用を失墜させる行為に当たりませんか？

- ① 道路、駅などにおけるカメラや携帯電話による迷惑撮影（他人の容姿等の無断撮影）
- ② 階段、エスカレーターでの携帯電話や携帯端末操作
- ③ 興味本位での危険ドラッグの所持や使用

## 2 情報の適正管理

市には、個人情報や行政情報をはじめ、多岐にわたる膨大な量の情報が保存されています。これらは、漏えい、紛失等がないよう、適正に管理しなければなりません。

### (1) 文書の適正管理

行政は、基本的に全て文書で動いています。文書は、正確、迅速かつ丁寧に取り扱い、事務処理規程に基づき、事務が適正に行われるよう管理しなければなりません。また、保存している文書の公開請求があったときは、『湖南省情報公開条例』に基づき、情報公開を必要とする市民等の権利や個人に関する情報の保護を十分に踏まえ、非公開情報かどうかを十分調査した上、公開の可否を決定し、情報の公開に努めなければなりません。

#### 【 重点取組事項 4 文書の適正管理 】

- ① 公文書は、市政の重要な記録であることを認識し、常にその所在に関して把握し、適正に管理する。
- ② 公文書の斤外持出しは、原則禁止である。業務上やむを得ず持ち出す場合は、紛失や盗難のリスクがあることを念頭に置き、厳重に管理する。
- ③ 文書の公開については、『湖南省情報公開条例』に基づき処理し、文書の中に個人情報が掲載されている場合は、その部分の開示について、同条例および『湖南省個人情報保護条例』に基づき処理する。

## (2) 個人情報の適正管理

個人情報は、基本的人権の擁護、市民のプライバシー保護等の観点から、重要かつ慎重に取り扱わなければならない情報です。職員は、故意、過失、事故等により保有している個人情報の漏えい、紛失、滅失、毀損等が生じないように、個人情報の適正な管理に努めなければなりません。

なお、今日では、配偶者等からの暴力やストーカー行為等による被害者を加害者から保護するため、転出先住所が記載されている住民票の閲覧や交付を拒否できる制度があります。この支援措置申出があるにもかかわらず、職員の不注意、認識不足等により、住民基本台帳事務主管課以外の職員から転出先等が漏れるケースがあります。個人情報保護の観点から、市民の転出先等の照会があった場合は、住民基本台帳事務主管課が対応するものとし、その他の部署ではこれに応じないよう徹底を図ることとします。家族や弁護士など他人に成りすまし、住民基本台帳事務主管課以外の部署に電話照会等をするケースがありますので、十分注意しましょう。

### 【 重点取組事項5 個人情報の適正管理 】

- ① 個人情報の収集、管理等にあたっては、『湖南省個人情報保護条例』など関係法令等に基づき適正に管理する。
- ② 個人情報は取扱目的を明確にし、原則として本人から必要最小限の情報を収集するとともに、取扱目的の範囲を超えて利用しない。
- ③ 個人情報が掲載されている文書等（記録媒体、複写したものを含む。）は、取扱いに注意し、紛失、流出することがないように、厳重に保管する。

### 日頃から気を付けていますか？

- ① 会議で配布する名簿には、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス等の個人情報は掲載しない。
- ② 市の刊行物やホームページなどに氏名、顔写真等を掲載するときは、必ず本人の承諾を得ている。
- ③ 市民の転出先等の照会には、住民基本台帳主管課が対応している。
- ④ 業務以外の目的で戸籍、住民基本台帳、税情報等の個人情報は閲覧していない。
- ⑤ 市民が市役所のどの部署に訪れたのか、どのような行政サービスを受けているかは口外しない。

### (3) 情報セキュリティ対策の徹底

市では、業務上、庁内ネットワークや情報システムにより、市民の個人情報をはじめとする膨大な量の情報資産を保有しています。これらの情報資産については、その機密を保持し、その内容の正確な維持に努めなければなりません。また、情報資産を定められた範囲において利用可能な状態で維持していくためには、適正な保護と管理が必要です。

このため、職員は、『湖南省情報資産に係る情報セキュリティ規程』等に基づき、情報セキュリティ対策の徹底を図るものとします。

#### 【 重点取組事項 6 情報セキュリティ対策の徹底 】

- ① 電子情報の改ざん、漏洩や情報システム障害を防止するために情報セキュリティ対策の重要性を認識し、『湖南省情報セキュリティポリシー』を遵守する。
- ② インターネットおよび電子メールの利用、その他の情報システムへのアクセス、電子情報の利用等、情報資産の使用を業務以外の目的で行わない。
- ③ パソコン等の機器、電子情報を記録した外部記録媒体（CD-R、USBメモリ等）を外部に持ち出す場合には、情報セキュリティ管理者、情報システム管理者等の許可を得る。

#### 今の時代、常識です！

- ① 離席時には、ノートパソコンは画面を伏せるなど他人から画面が見えない状態にする。
- ② USBメモリなど持ち運びできる記録媒体は、机の上に放置せず、施錠できる場所に保管する。
- ③ 私物パソコンやUSBメモリなどは職場に持ち込まない。
- ④ パスワードは、「他人に教えない」、「メモをパソコンに貼らない」、「パソコンに記憶させない」。また、パスワードは、生年月日や電話番号などの「推測されやすいもの」や、0123456789などの「単純すぎるもの」は使用しない。
- ⑤ 外部に重要情報を提供する場合は、パスワードを設定して送付する。
- ⑥ パスワードは定期的（3ヵ月程度）に変更する。
- ⑦ 情報資産（情報システム、パソコン、インターネット、メール等）を業務以外に使用しない。また、パソコンやUSBメモリなどを外部へ持ち出さない。
- ⑧ インターネット上不審なホームページにアクセスしない。また、不審なファイルをダウンロードしない。
- ⑨ 差出人に覚えがない、不明、または内容が不審なメールやメールの添付ファイルは、開かず速やかに削除する。
- ⑩ メールやFAXを送信するときは、宛先を送信前に再確認する。
- ⑪ 許可されていないソフトウェアをインストールしない。
- ⑫ ソフトウェアの貸し借りをしない。
- ⑬ パソコン等の設定変更や、許可されていない機器を接続しない。
- ⑭ 外部から入手したデータは、必ずウイルスチェックをする。
- ⑮ 情報セキュリティ事故（情報漏えい等）が発生した場合は、所属長に報告するとともに、速やかに情報政策担当に報告する。

### 3 交通法規の遵守

自動車、自転車の飲酒運転や運転中での携帯電話の操作などは、重大事故の原因となります。交通法規や交通マナーを遵守し、交通安全に努めなければなりません。

なお、近年、自転車が関与する交通事故の割合が高くなってきています。自転車は、通勤・通学、買い物などに気軽に利用することができる反面、危険が伴う乗り物です。ちょっとした油断や違反行為が重大事故を引き起こす場合もあります。

自転車は、道路交通法上の車両等に含まれています。自転車など車両等の運転者に対する罰則規定は、自転車の運転者にも適用されますので、自転車を運転する際には、交通法規の遵守はもちろんのこと、歩行者や車椅子利用者等に配慮した優しい運転を心がけるものとします。

また、平成 26 年 5 月から『自動車の運転により人を死傷させる行為等の処罰に関する法律』（通称：自動車運転死傷処罰法）が施行され、悪質で危険な運転者に対する罰則が強化されました。交通法規の違反が伴う死亡事故等には、重い刑事責任のほか、多額の損害賠償請求が発生します。飲酒運転やスピードの出し過ぎなどの危険運転には、特に注意し、安全運転に努めるものとします。

#### 【 重点取組事項 7 交通法規の遵守 】

- ① 自動車、自転車等の運転にあたっては、法令順守を率先すべき公務員として、公私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。
- ② 公用車使用時は、免許証携行確認や運行前点検、運行時の同乗者による安全確認など、安全運転の励行に努める。
- ③ 交通法規の違反は、職員一人ひとりの心がけによって確実に防止できるものであることを認識し、交通違反は絶対に行わないという強い意思を持つ。
- ④ 不注意や気の緩みによって交通事故を起こさないよう心がけ、万一、交通事故を起こしたときは、負傷者の救護、路上の危険防止措置、警察への連絡等の措置を迅速に行う。

#### 公務中・公務外に関わらず、当然のことです！

- ① 自動車、自転車の飲酒運転、携帯電話を使用している『ながら』運転はしない。
- ② 薬物、病気等の影響により、正常な運転に支障がある状態での自動車等の運転はしない。
- ③ 自動車の運転中に眠気を感じたときは、直ちに休息をとる。
- ④ 自転車での傘差し運転はしない。
- ⑤ 自動車等を運転して外出する際には、時間に余裕をもって出発する。
- ⑥ 公務中または公務外（私有車を含む。※）で事故を起こした際は、損傷の軽重に関わらず必ず所属長に報告する。

※ 交通事故を起こし、または交通違反処分のうち、無免許運転、酒酔い運転、酒気帯び運転または無謀運転等著しく全体の奉仕者としての信用を失墜するような違反行為によって処分を受けることとなった場合

【参考】 自動車運転死傷処罰法・道路交通法違反の罰則例

法違反の例	罰則の例
飲酒等による危険運転致死傷罪（死亡）	1年以上20年以下の懲役
飲酒等による危険運転致死傷罪（負傷） アルコール・薬物等の影響による死亡事故	15年以下の懲役
アルコール・薬物等の影響による負傷事故	12年以下の懲役
過失運転致死傷罪 （刑法から自動車運転死傷処罰法へ移行）	7年以下の懲役もしくは禁錮または100万円以下の罰金
飲酒（酒酔）運転（車両提供者も同じ）	5年以下の懲役または100万円以下の罰金
飲酒（酒気帯び）運転（車両提供者も同じ） 酒酔い運転酒類提供者・同乗者	3年以下の懲役または50万円以下の罰金
酒気帯び運転酒類提供者・同乗者	2年以下の懲役または30万円以下の罰金
歩行者妨害、信号無視、交差点での一時停止・安全確認違反、自転車の歩道通行（自転車の通行許可等がない歩道）・車道の右側通行	3ヵ月以下の懲役または5万円以下の罰金
夜間無灯火運転、右折・左折・進路変更合図なし、携帯電話使用運転、傘差し運転、イアホン使用運転（ラジオ等の傾聴）など	5万円以下の罰金

※ 自動車などの車両等の運転者に対する罰則規定は、自転車の運転者にも適用されます。

#### 4 事務処理ミス、対応ミス等の防止

職員一人ひとりが市民の信頼を損ねることがないように、事務処理ミス、対応ミス等の防止に努めるとともに、市民から親しまれ、好感の持てる対応など、接遇の向上に努め、より一層の市民サービスの向上を図っていくものとします。

市役所を訪れようとしている人は、職員の不適切な対応等により、自分が不愉快な気持ちになるなどとは夢にも思っておりません。ほとんどの市民は、市役所の事務には「間違い」がなくて当たり前と思っています。

市民サービスを提供していく上での事務処理ミス、対応ミス等は、市民にとって不愉快なばかりか「二度手間」となり、再度市役所を訪れる必要が生じる場合もあります。また、労力面のほかにも、市が発行する証明書等の添付ができないため、企業や他の官公庁などへの書類提出が遅れるなど、実質的な損害をもたらす場合があります。

市民に迷惑が掛らないよう、事務処理ミス、対応ミス等の防止に努めるとともに、市民が必要としている用件に対し、正確、迅速かつ丁寧に対応するものとします。

#### 【重点取組事項8 事務処理ミス、対応ミス等の防止】

- ① 事務のマニュアル化など職員間の情報共有を図り、複数の職員によるチェック体制を構築し、上司への報告・連絡・相談を徹底する。
- ② 事務処理ミス、対応ミス等が発生した場合は、直ちに所属長に報告し、市政の透明性の確保と信頼回復を図るため、原則として報道機関に公表するとともに、ミスの原因を究明し、組織的な再発防止策を講じる。

官民間わす、仕事の常識です！

- ① 文書の作成、数値の算出等の際には、必ず内容の全てに「誤り」がないかどうかを確認している。特に、文書中に住所、氏名等がある場合は、別途確認し、算出した数値等については、錯誤防止のため、前回または前年度のものと比較し、その増減理由を把握している。
- ② 窓口、電話等で用件を聴く際には、先入観や思い込みをせずに最後まで話を聴き、内容をわかりやすい言葉に言い換えて復唱するなどし、内容を正しく確認している。
- ③ 用件を聴く際には、必ずメモを取っている。
- ④ 用件が他部署の場合は、担当者に来てもらうか担当部署へ案内している。
- ⑤ 用件が他の市役所または他の公共機関等の場合は、その所在地、電話番号等を丁寧に案内している。
- ⑥ 市の事務事業が市民生活や市民の土地や建物、その他財産に影響を与える場合や地域のイベント等に影響を及ぼす場合は、関係者に事前に説明し、理解を得るとともに、必要に応じて承諾を得ている。

## 5 接遇の向上

接遇は、サービス業の基本であり、市民から信頼を得る上での重要な要素です。職員一人ひとりが単に行政サービスを提供するというだけではなく、言葉遣いや身だしなみに配慮するとともに、市民と直接対面していない状況においても、職場での大声や笑い声などにより市民が「不愉快な気持ち」にならないよう、注意を払うものとします。

市民は市役所を選ぶことができません。市民が来庁したときも職員が市民に自宅等を訪問したときも市民が気持ちよく用件を済ますことができるよう、親切で丁寧な接遇に努めるものとします。

### 【 重点取組事項 9 接遇の向上 】

- ① 市民と接するときは、自らの対応が市役所への評価となることを常に意識し、誠実かつ公平・公正な対応を心がける。
- ② 市民からの意見、相談、苦情等は、市民が行政に何を求めているのかを知ることができる貴重な機会と捉え、市民の立場で考え、懇切丁寧な対応を心がける。
- ③ 市への要望、苦情等が、暴力や脅迫など不当な手段によって職務を強要するなどの不当要求行為等に該当する場合は、上司に報告、相談の上、組織的対応に努めながら、毅然とした対応をする。

接遇時は、いつも市民の目線を意識していますか？

- ① 不快感を与えない服装や身だしなみ（無精ヒゲ、派手なマニキュア等）に気を付けている。
- ② 名札は必ず着用している。
- ③ 市民や同僚に対して、自分からあいさつ・声掛けをしている。
- ④ 接客時は、表情、親切さ、言葉づかいはもちろん、話すスピード、声の大きさ、専門用語を多用していないか等に十分気を付けている。
- ⑤ ガムや飴を食べながらの対応はしない。
- ⑥ 電話対応時は、呼び出し3回以内で出ている。また、相手に部署名、氏名をしっかりと名乗っている。
- ⑦ 市民が職場内での大声や笑い声に不愉快な思いをしないよう、直接市民と接していない場合でも、市民に失礼がないよう注意している。



## 6 良好な職場環境の確保

職員が市民との信頼関係を築くには、仕事がしやすい良好な職場環境が必要です。職員一人ひとりが市民に対し優しく、落ち着いて接することができるよう、心身ともに健康で働くことができる良好な職場環境の確保に努めるものとします。

### (1) ホウレンソウ（報告・連絡・相談）の実践等

良好な職場環境づくりには、上司や同僚との円滑なコミュニケーション、情報交換等が必要です。日頃から職場での意思の疎通、情報の共有等を図るためにも、ホウレンソウ（報告・連絡・相談）の実践等に努めるものとします。

#### 【 重点取組事項 10 報告・連絡・相談（ホウレンソウ）の実践等 】

- ① 日頃から報告・連絡・相談を徹底し、職場内のコミュニケーションを密にする。
- ② 事件、事故、事務処理上のミス等については、速やかに上司に報告・連絡し、組織全体で協力して解決策を考え対応する。

立場が違って、ホウレンソウは大切です！

- ① 管理監督職は、部内および課内の定期的な打合せ等の機会を設定することにより、相互のスケジュールを把握し、常に応援態勢を整えておく。
- ② 各担当の職員は、定期的に内部打合せの機会を設定するなど、担当内の事務事業の進行状況等について情報の交換・共有等に努める。

### (2) セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等の防止

セクシャル・ハラスメント（以下「セクハラ」という。）やパワー・ハラスメント（以下「パワハラ」という。）等のハラスメントは、被害者の人権侵害につながる行為です。また、市役所や企業など、組織の連携・チームワークが必要な職場におけるいじめや嫌がらせは、被害者に精神的苦痛を与えるばかりか、事務事業の適正な執行やその効率性にも悪影響を及ぼし、職場環境の悪化を招くかもしれません。職員が働きやすく、明るい職場づくりを進めるためには、職員一人ひとりがセクハラやパワハラについてよく理解するとともに、その防止に努め、職場から被害者、加害者を出さないよう注意することが必要です。

また、セクハラ行為やパワハラ行為を受けた被害者は、加害者に対しその場で被害を受けた旨を伝え、ハラスメント行為の対象となる言動を直ちにやめさせることが肝心です。また、セクハラ行為またはパワハラ行為により被害を受けた場合やその被害のおそれがある場合またはその疑いがある場合などには、速やかに人事担当部署または『湖南省職員のハラスメント防止に関する要綱』に規定する相談員へ相談するものとします。なお、セクハラ・パワハラの行為が確認された場合、その行為者は、『湖南省職員の懲戒処分の指針』に基づき、その行為の具体的な内容等を考慮の上、処分されることとなります。



## ① セクシャル・ハラスメントの防止

セクハラの対象となる行為や発言は、広範囲にわたり、必ずしもその定義は明確にされていません。平成 26 年 7 月 1 日に施行された改正男女雇用機会均等法施行規則では、職場におけるセクハラに、同性に対するものも含まれるとされました。職員は、職場において相手が異性か同性かを問わず、仕事以外の話で、相手が不快に感じる話や行動はしないよう注意するものとし、また、勤務時間外において、文化・スポーツ活動、ボランティア活動、その他市民活動等に参加している場合においても同様とします。

気軽に話す会話の中にも、人によっては不快に感じる場合があります。我が国の昔からの生活習慣となっていた家事や子育てなど、男女の役割分担により「性差別」を連想させる話題や結婚・出産、家族に関する話題、人格や容姿などに関して触れてほしくない話題など、人によって不快感や嫌悪感を抱く話題は様々です。また、故意に他人の身体に触れるなど、相手が不快に感じる失礼な行為や勤務意欲をなくすような言動、権力や地位を利用した交際の強要、強引な誘いなどは、決して許されない行為です。

職場において、日頃の言動等からセクハラに対する知識に欠けていると思われる職員がいる場合は、上司から指導・助言を行い、セクハラの防止に努めるものとし、

### 【 重点取組事項 11 セクシャル・ハラスメントの防止 】

セクシャル・ハラスメントは、単なる個人間の問題ではなく、職員の人権や働く権利を侵害するものであり、職場環境の悪化を招き、公務の円滑な遂行を阻害する行為であることを認識し、防止に努める。

セクハラに当たるか否かは相手の判断が重要です！

- ① 年齢や容姿などに関し、相手の嫌がる話をしない。
- ② 相手が異性か同性かを問わず、相手に性的関心を示すような言動をしない。
- ③ 未婚、結婚、離婚、妊娠、出産などの話題に関して、相手の嫌がる話をしない。
- ④ 「女らしくない」、「男らしくない」など、固定観念にとらわれた発言をしない。
- ⑤ 職場や宴席等で他人の身体に故意に触れない。
- ⑥ 宴席等での無理な飲酒や歌のほか、握手等の強要をしない。
- ⑦ 職員のプライベートな交際について、噂を流さない。
- ⑧ その他、職場等では性別を問わず業務以外の相手が嫌がる言動をしない。

## ② パワー・ハラスメントの防止

パワハラは、職務上の地位や人間関係など、職場内の優位性を背景に適正な業務の範囲を超えて行われる精神的・身体的な苦痛を与える行為です。職場内の優位性には、職務上の上下関係に限らず、職場内での先輩・後輩の関係や業務に関する専門知識の習得度の違いから生じるものなどがあります。こうした人間関係に起因するものもあり、部下から上司に対してのパワハラが行われる場合もあります。

パワハラには、暴力行為、脅迫・名誉毀損行為、仲間外れ、業務上の過度な要求、無視などの行為があり、継続してパワハラが行われた場合、被害者は、体調を崩し、休職あるいは退職に追い込まれるケースがあります。全国的には、パワハラが原因で自殺に至ったのではないかとというケースも珍しくありません。パワハラは、個人の尊厳を傷つける人権にかかわる問題です。

パワハラ自体に取り締まる法律はありませんが、暴力行為や脅迫など、その具体的な内容によっては刑法等が適用され、また、組織力を低下させる行為とも言えます。

特に、上司から部下への仕事上での指導や注意の際には、感情的にならず、職員に対し精神的苦痛を感じさせる言動や名誉を傷つけるような発言をしないよう注意するものとします。

### 【 重点取組事項 12 パワー・ハラスメントの防止 】

パワー・ハラスメントは、職場での上下関係などの立場を利用した嫌がらせであり、職員の勤労意欲を低下させ、職場環境の悪化を招き、公務の円滑な遂行を阻害する行為であることを認識し、防止に努める。

パワハラに当たるか否かは相手・周囲の人の判断が重要です！

- ① 無視や明らかに冷淡な態度をとらない。
- ② 他人を侮辱したり、嘲笑したりしない。
- ③ 部下を大声で叱ったり、怒鳴りつけたりしない。
- ④ 職員をわざと孤立させるような言動をしない。
- ⑤ 特定の職員に対し、不適切な業務負担をとらない。(多過ぎる・少な過ぎる等)
- ⑥ 職員のミスに対し、何度も厳しく一方的に非難しない。
- ⑦ 職員に対し、過小な評価をしない。
- ⑧ その他、職員に対し、精神的に追い詰める言動をしない。

### (3) 整理整頓および環境配慮行動の実践

職場での整理整頓は、職場環境の向上に寄与するばかりでなく、文書の紛失や盗難、処理すべき事務の失念等を防ぐ上でも重要な作業です。また、環境配慮行動(※)は、職員一人ひとりのモラルとマナー、高度な規律性を必要とし、その実践の状況は、「信頼される職員」の指標ともなり得るものです。

このため、整理整頓および環境配慮行動の実践を徹底し、市民から信頼される職員を目指すものとします。

※ 環境配慮行動：自らの行動が環境に与える影響や果たすべき役割を十分に認識し、日常生活や事業活動の中において積極的に環境に配慮して実践する行動。環境負荷を低減する具体例として、次のようなものが挙げられます。

- 省エネルギー・省資源の徹底  
電気、ガス、水道などの省エネルギー・省資源に努める。
- 事務用品等購入時の環境配慮  
事務用品、備品などの購入時には、できるだけエコマーク商品やグリーン製品を選ぶ。また、自動車購入(リース)時は、燃費、二酸化炭素排出量等環境負荷の少ないものを選ぶ。
- 環境負荷の少ない交通手段の利用等  
通勤や公務等の移動時には、公共交通機関や自転車の利用、徒歩などできるだけ環境負荷の少ない方法を選ぶ。また、自動車を運転するときは、急発進や急加速をしないなどエコドライブに努める。
- 地域の環境保全活動等への参加など  
地域で行われている環境保全のイベントやNPO等の団体の環境保全活動などに積極的に参加する。

#### 【重点取組事項13 整理整頓および環境配慮行動の実践】

- ① 職場において、自らの机の上をはじめとして、職務に必要なものを処分し、使用頻度が低いものを分類整理するなど、整理整頓を行い、働きやすい職場環境の推進に努める。
- ② 常に環境に配慮し、環境に関する法令等を遵守することはもとより、資源の節約、省エネルギーの推進、廃棄物発生抑制、リサイクルの推進等、環境負荷の低減に努める。

## 整理整頓は、業務効率アップの第一歩です！

- ① 未処理の文書は机の上に積み重ねず、施錠可能な所定の場所に保管する。
- ② 不要な資料等は、早めに裁断機により廃棄処分する。
- ③ 個人の机、引き出し、ロッカー等は、常に整理整頓を心がける。
- ④ 通路に段ボール箱、封筒、コピー用紙等を置かない。
- ⑤ 落ちているゴミに気がついたときは、拾って片付ける。
- ⑥ 紙の使用、ゴミの排出、電気・上下水道等使用の際の環境への配慮等その実践を徹底する。

## 公私混同はしていませんか？

～ 心のブレーキ（倫理の遵守）は効いていますか？ ～

- ① 公務でも使用することがあるとあって、職場で携帯電話を充電していませんか？
- ② 少量だからとあって、公務以外のコピーをしていませんか？
- ③ 決められた職員駐車場を利用していますか？  
・・・そこは、来庁者の駐車場ではありませんか？
- ④ 会議で余ったペットボトルのお茶を飲んでいませんか？
- ⑤ 市役所の事務用品、備品を自宅に持って帰っていませんか？
- ⑥ その服装（Tシャツ、ジーンズ、サンダル等）は公務にふさわしいですか？
- ⑦ その身だしなみ（無精ヒゲ、マニキュア等）は公務にふさわしいですか？
- ⑧ 昼休み以外の喫煙時間、スマホ・携帯電話等の操作時間にかかる給料にも税金が使われていることを知っていますか？
- ⑨ 勤務中はもちろん勤務終了後に、職務上知り得た個人情報や守秘義務が課せられていることをSNS（ツイッター、フェイスブック等）で投稿していませんか？

・・・他の自治体で実際にあった事例や住民からの苦情例です。

## 第5章 管理監督者の責務と心構え

管理監督者の仕事には、業務管理、予算管理、人事管理のほかに、危機管理（リスク管理）という重要な仕事があります。

危機管理の基本は、自身の周囲で起こっていることに『気づくこと』ができるかという点にあります。この『気づくこと』ができるかできないかの違いは、問題意識があるかないかの違いであり、常日頃から起こる可能性のある不祥事や事務処理ミス进行想定し、危機意識を持つことによって、不祥事や事務処理ミスの兆候に気づくことができるようになります。

### 不祥事や事務処理ミス発生背景

#### 個人として

公務員意識、倫理観の欠如

#### 不祥事や事務処理ミスの兆候

- ・ あいさつをしない。
- ・ 欠勤、遅刻をする。
- ・ 身だしなみが乱れている。
- ・ 職場に頻繁に私用電話がかかってくる。
- ・ 書類等が乱雑に放置されている。
- ・ 不機嫌な対応や乱暴な言葉遣いをする。
- ・ 居眠りや無断離席をする。
- ・ 仕事に影響するほどの飲酒や遊興をする。
- ・ 浪費による借金、滞納がある。

#### 職場として

不祥事・事務処理ミス防止環境の未整備

#### 不祥事や事務処理ミスの 起こりやすい職場環境

##### モラル違反等が放置されている職場

- ・ 管理監督者の怠慢
- ・ 同僚の無関心（相互牽制の欠如）
- ・ コミュニケーションや情報共有の不足
- ・ 緊張感・危機感の欠如
- ・ 士気の低下

##### 職員が現金や通帳等を自由に扱える職場

- ・ 複数でのチェックが働くしくみや手順の欠如
- ・ 事務手順マニュアルの形骸化

### 不祥事・事務処理ミスの発生

#### 不祥事・事務処理ミスの代償

- ・ 市の信用失墜
- ・ 当事者、関係者が負う責任
  - 刑事責任、民事責任、  
行政責任（懲戒処分等）、社会的責任
- ・ 同僚、家族への影響 など

自らの職場で想定される不祥事や事務処理ミスについて問題意識を持ち、それらを防止するための対策を講じ、形骸化しないように継続していくことが、不祥事や事務処理ミスの防止につながります。不祥事や事務処理ミス防止の鍵は、職場を管理し、部下の意識を左右する管理監督者が握っています。

#### 【 重点取組事項 14 管理監督者の責務と心構え 】

- ① 不祥事や事務処理ミスに対する危機意識を持つ。
- ② 不祥事や事務処理ミスの前触れとなる小さな兆候を見逃さない。
- ③ 日頃から考えられる不祥事や事務処理ミスを想定し、対策を講じる。
- ④ 他の自治体の不祥事や事務処理ミスを教訓とする。
- ⑤ 業務における先例や慣行等について、根拠を確認する。
- ⑥ 業務の点検や進行管理に十分留意し、決裁や報告が挙がってくる前の段階についてもしっかりと目を配る。
- ⑦ トラブルが予見される業務については、必ず複数の職員が関わるような体制で実施する。
- ⑧ 風通しの良い職場をつくるように心がける。
- ⑨ 上司の意識が部下の意識を左右することを忘れず、率先垂範に努める。
- ⑩ あいさつや積極的な声かけなどにより、部下職員が相談しやすい雰囲気をつくる。
- ⑪ 職員一人ひとりとの会話の機会を大切にす。
- ⑫ 職員の勤務態度や言動などの変化に気を配る。
- ⑬ 職員の市民に対する接遇に十分留意する。

## 第6章 コンプライアンスの推進体制

コンプライアンスは、全庁体制のもと、全ての職員がそれぞれの立場や権限に応じて役割を果たしながら、日々の業務の中で継続的に推進していくことが重要です。

本市では、市長を本部長とするコンプライアンス推進本部を中心とした次の体制により、全庁一丸となってコンプライアンスを推進していきます。

### 1 コンプライアンス推進本部

市を挙げてコンプライアンスを推進するため、市長を本部長とし、特別職および部長級職員で構成するコンプライアンス推進本部を設置します。コンプライアンス推進本部では、コンプライアンスの推進に係る全庁的な方針決定等を行います。

### 2 コンプライアンス推進責任者（各部局長）

コンプライアンス推進責任者（各部局長）は、各部局におけるコンプライアンスの推進を総括する役割を担います。コンプライアンス推進本部の方針に基づき、コンプライアンス推進管理者に必要な指示を行うなど、各部局内のコンプライアンス推進にあたるほか、部局を越えて取り組むべき課題等をコンプライアンス推進本部に報告します。

### 3 コンプライアンス推進管理者（各次長）

コンプライアンス推進管理者（各次長）は、コンプライアンス推進責任者の指示を受け、各部局におけるコンプライアンスの推進を指揮します。また、部局を越えて取り組むべき課題等をコンプライアンス推進責任者に報告します。

### 4 コンプライアンス推進担当者（各課長）

コンプライアンス推進担当者は、コンプライアンス推進管理者の指示のもと、所属職員に対してコンプライアンスの趣旨を周知し、各種マニュアル等の整備を進め、実践状況をチェックします。実践状況が芳しくない場合は、職員に対して是正を指示するほか、必要があればコンプライアンス推進管理者に対しても必要な措置を講じるよう進言します。

## 【資料編】

### 1 担当部署一覧（平成28年4月現在）

項 目	関係例規等	担当部署
1 法令等を遵守した適正な事務執行	湖南省公告式条例	総務課
	湖南省公示令達規程	総務課
	湖南省庁舎管理規則	総務課
	湖南省公用車管理規程	総務課
	湖南省公有バス使用規程	総務課
	湖南省事務決裁規程	人事課
	湖南省事務処理規程	総務課
	湖南省公文例規程	総務課
	文書取扱要領	総務課
	公文書の作り方AtoZ	総務課
	湖南省例規作成要領	総務課
	湖南省行政手続条例	総務課
	湖南省行政手続条例施行規則	総務課
	湖南省審査基準及び処分基準に関する規程	総務課
	湖南省予算規則	財政課
	湖南省会計規則	会計課
	湖南省契約規則	総務課
湖南省財産事務取扱規則	財政課	
2 服務義務・公務員倫理の徹底	湖南省職員の服務に関する規程	人事課
	湖南省職員倫理規程	人事課
	湖南省職員の公益通報に関する要綱	人事課
	出退勤システム操作マニュアル	人事課
	湖南省職員コンプライアンス推進指針	人事課
3 情報管理の徹底	湖南省個人情報保護条例	総務課
	湖南省個人情報保護条例施行規則	総務課
	湖南省個人情報保護事務取扱要領	総務課
	湖南省情報資産に係る情報セキュリティ規程	総務課
	湖南省情報セキュリティポリシー	総務課
4 交通法規の遵守	湖南省職員の交通事故防止等に関する措置要綱	人事課
5 信頼される市民対応	湖南省不当要求行為等対策要綱	危機管理・防災課
	湖南省不当要求行為等対策マニュアル	危機管理・防災課
	公共施設における不審者侵入・不審物発見時危機管理マニュアル	人事課
	湖南省生活安全条例	生活環境課
	湖南省暴力団排除条例	生活環境課
6 ハラスメントの防止	湖南省職員のハラスメント防止等に関する要綱	人事課



## 2 コンプライアンス チェックシート

### コンプライアンス チェックシート

評価基準に基づいて、あなた自身の対応・状況をチェックしてください。

【評価基準】 4:そのとおり 3:どちらかといえばそのとおり 2:どちらかといえばそうではない 1:そうではない

行動指針	チェック項目	評価
1 法令、条例等の順守	1 事務の執行にあたっては、常に根拠となる法令等を確認している。	4 3 2 1
	2 勤務時間内(時間外勤務中、出張中を含む。)においては、注意力の全てを挙げて与えられた職務に専念している。	4 3 2 1
	3 勤務時間外や休暇中においても、公務員として相応しい行動であることを常に意識している。	4 3 2 1
	4 法令違反等を知ったときは、隠べいしたり見過ごしたりせず、上司に報告・相談する等の適切な対応をしている。	4 3 2 1
2 市民の疑惑を招く行為の禁止	5 利害関係者(許認可、補助金交付、検査、委託等の対象となる事業者や個人)から金銭、物品等の提供を受けたら、飲食、遊興を共にしたりしていない。	4 3 2 1
	6 契約事務については、競争が原則であることを認識し、事務手続きの透明性、公平性を確保している。	4 3 2 1
	7 特定の人に権限が集中するような体制(職場)になっていない。	4 3 2 1
	8 事業者や利害関係者との打合せには複数で対応している。	4 3 2 1
	9 道路、駅などでカメラや携帯電話、モバイル機器等による迷惑撮影(他人の容姿等の無断撮影)はしない。	4 3 2 1
	10 階段、エスカレーターでの携帯電話、モバイル機器等の操作はしない。	4 3 2 1
3 職務に対する姿勢	11 文書による意思決定を徹底している。	4 3 2 1
	12 事務処理ミス防止のため、事務のマニュアル化など職員間の情報共有を図り、複数の職員によるチェック体制を構築している。	4 3 2 1
	13 『誰か』ではなく『自分』が責任をもってチェックしている。	4 3 2 1
	14 事務処理ミス等が発生したときは、直ちに所属長に報告するとともに、市政への信頼回復のため、ミスの原因究明と組織的な再発防止策を講じている。	4 3 2 1
	15 市民から預かった大切な税金を使っているということを意識(市民目線、コスト意識の徹底)し、常に効果的・効率的で質の高い業務遂行に努めている。	4 3 2 1
	16 市民等からの要望は、市政に対する貴重な情報であると認識し、適正に記録している。	4 3 2 1
	17 従来からのやり方に満足せず、ニーズに応じて常に新しい効果的・効率的な業務の進め方をしている。	4 3 2 1
	18 さらに高い水準をめざし、担当業務および全庁共通事務に関する知識や技術の習得など、自己研鑽に努めている。	4 3 2 1
4 情報の適正な管理	19 公文書の庁外持出は原則禁止であると認識している。	4 3 2 1
	20 個人情報収集するときは、その目的を明示し、必要最小限の情報のみ収集している。	4 3 2 1
	21 職務上知り得た個人情報を業務の目的外に利用していない。	4 3 2 1
	22 個人情報の含まれるファイルについては、パスワードを設定した上で、無断複製・不正持出の防止等の措置を講じている。	4 3 2 1
	23 不要となった個人情報は、第三者への漏えいに注意し、速やかに確実かつ安全な方法により廃棄・消去している。	4 3 2 1
	24 情報セキュリティポリシーを把握している。	4 3 2 1
	25 離席時には、パソコンを作業中そのまま放置していない。(ノートパソコンの画面を伏せるなど他人から画面が見えない状態にしている。)	4 3 2 1
	26 自宅で業務を行う目的でノートパソコンやデータファイル等の持ち帰りは行っていない。	4 3 2 1
	27 差出人に覚えがない、不明、または内容が不審なメールやメールの添付ファイルは、開かず速やかに削除している。	4 3 2 1
	28 業務以外の目的で、戸籍、住民基本台帳、税情報等の個人情報は閲覧していない。	4 3 2 1
	29 個人情報や機密情報はメール送信していない。	4 3 2 1
	30 メールやFAXを送信するときは、送信前に宛先を再確認している。	4 3 2 1
	31 私物のパソコンやUSBメモリー等は使用していない。	4 3 2 1
	32 無断でソフトをコピーしたり、インストールしたりすることはない。	4 3 2 1
	33 会議等で配布する名簿には、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス等の個人情報は掲載しない。	4 3 2 1
	34 市の刊行物やホームページなどに氏名、顔写真等を掲載するときは、必ず本人の承諾を得ている。	4 3 2 1
35 著作権をはじめとする知的財産権や肖像権などについて十分に理解し、権利の侵害とならないよう配慮している。	4 3 2 1	
36 市民が市役所のどの部署に訪れたのか、どのような行政サービスを受けているか、どのような相談をしているか等は口外しない。	4 3 2 1	
37 公私を問わず、SNSの利用にあたっては、公務員としての自覚と責任を持って、品位と節度のある発言を心掛けている。	4 3 2 1	
38 部外者を執務室に入れることはしない。	4 3 2 1	

5	説明責任 (アカウント ビリティ)	39 担当している業務の目的や内容を、市民に対して具体的に説明することができる。	4	3	2	1
		40 様々な情報を積極的に市民等に提供するように工夫している。	4	3	2	1
		41 情報を公表する際には、わかりやすい表現になるよう工夫している。	4	3	2	1
		42 資料等を公表する際には、数値目標を示したり、図表を使用したりするなど、より具体的な表現方法に努めている。	4	3	2	1
6	市民への 対応	43 業務中は必ず名札を着用し、自分の身分と名前を明らかにしている。	4	3	2	1
		44 市民対応をするときは、人権に配慮し、言葉遣いや聴き方に気を付けている。	4	3	2	1
		45 市民対応をするときは、相手の気持ちを受け止め、意見等をよく聴き、行政の考えを押し付けないよう努めている。	4	3	2	1
		46 市民対応をするときは、ガムや飴を食べながらの対応はしていない。	4	3	2	1
		47 電話対応時は、相手に部署名、氏名をしっかりと名乗っている。	4	3	2	1
		48 市民が職場内での大声や笑い声に不快な思いをしないよう、直接市民と接していない場合でも、市民に失礼がないよう注意している。	4	3	2	1
		49 市民からの意見・相談・苦情を個人で抱え込まず、上司や同僚に報告・相談をして、組織として業務改善や問題解決に努めている。	4	3	2	1
		50 不当・不正な要求に対しては、毅然とした態度で組織として対応している。	4	3	2	1
7	交通法規等 の遵守	51 自動車等の運転時は、安全速度を守って歩行者・自転車に注意を払うなど、安全運転を実践している。	4	3	2	1
		52 自動車等の運転時は、携帯電話、モバイル機器等を使用する際の『ながら運転』はしていない。	4	3	2	1
		53 自動車等の運転時は、必ず運行前点検を行っている。また、車体の損傷等の異常があった場合は報告をしている。	4	3	2	1
		54 自動車等を運転して外出する際には、時間に余裕をもって出発している。	4	3	2	1
		55 公務中または公務外(全体の奉仕者としての信用を失墜するような違反行為により処分を受ける場合)で事故を起こした際は、損傷の軽重に関わらず必ず報告している。	4	3	2	1
		56 酒席の前には、必ずお互いに帰宅手段を確認し合っている。	4	3	2	1
		57 自動車等を駐停車するときは、決められた場所に駐停車している。	4	3	2	1
8	ハラスメント の禁止	58 年齢、容姿、既婚・未婚などに関し、相手の嫌がる話をしていない。	4	3	2	1
		59 相手が異性か同性かを問わず、相手に性的関心を示すような言動はしていない。	4	3	2	1
		60 酒席での無理な飲酒や歌のほか、握手等の強要はしていない。	4	3	2	1
		61 職場や酒席等で、他人の身体に故意に触れるようなことはしない。	4	3	2	1
		62 他人を侮辱したり、嘲笑したりすることはない。	4	3	2	1
		63 同僚や部下を大声で叱責したり、怒鳴りつけたりしていない。	4	3	2	1
9	ルール、マ ナー	64 同僚や部下のミスを一方向的に非難していない。	4	3	2	1
		65 職員間の挨拶、市民に対する挨拶がしっかりとできている。	4	3	2	1
		66 無断欠勤や遅刻はしていない。	4	3	2	1
		67 個人の机、引き出し、ロッカー等は、常に整理整頓を心掛けている。	4	3	2	1
		68 落ちているゴミに気がついたときは、拾って片付けている。	4	3	2	1
		69 職場のパソコンで職務に関係のないサイト(ホームページ)を閲覧したり、個人的なメールの使用はしていない。	4	3	2	1
		70 私物の携帯電話、モバイル機器等は職場で充電していない。	4	3	2	1
		71 公務以外のコピーはしていない。	4	3	2	1
		72 公費で購入した事務用品や備品は持ち帰らない。	4	3	2	1
		73 紙の使用、ゴミの排出、電気・上下水道等使用の際の環境への配慮等その実践を心掛けている。	4	3	2	1
74 公務にふさわしい服装を心掛け、Tシャツ、ジーンズ、ロングブーツ、バックストラップのないサンダル等の着用はしていない。	4	3	2	1		
75 普段から服装や身だしなみ(無精ヒゲ、派手なマニキュア等)には注意している。	4	3	2	1		
集 計	※ 評価欄の各点数を合計し、次の算式により、あなたのコンプライアンス達成度を確認してください。					合 計
	合計 _____ / 300 × 100 = _____ % …… コンプライアンス達成度					