

コンプライアンスチェックシート検証結果について

コンプライアンスの推進に当たり、市職員が最低限留意すべき事項を再確認することを目的に自己検証によるチェックを実施しました。

今回の集計結果で、80のチェック項目に対し63項目（78.7%）において9割以上の職員が実践または理解していると回答がありました。

しかし、部署によって回答に温度差があったことは否めず、中には普段実践していないと思われる項目について、実践しているとの回答が見受けられました。

このコンプライアンスチェックシートによる自己検証は、実践していない項目は実践していないと認め、要因と対策を職場内で検討することが目的の一つであり、さらにコミュニケーションが図られ、コンプライアンス意識の向上につながるものと考えています。

なお、設問項目について、「表現が分かりにくい」「解釈が難しい」などと御意見がありましたので、次回の自己検証時のチェックシートに反映させたいと考えています。

職員の皆様におかれましては、コンプライアンス推進について、引き続き御協力をお願いします。

コンプライアンスチェックシート集計結果（項目別）

	はい		いいえ	
	人数	割合	人数	割合
<b>1 市民の声を尊重し、倫理観をもって、誠実・公正に行動します</b>	<b>18,993</b>	<b>98.43%</b>	<b>302</b>	<b>1.57%</b>
<b>基本項目1 サービスの原則</b>	<b>9,489</b>	<b>98.10%</b>	<b>184</b>	<b>1.90%</b>
1-1-1 始業時間に業務を開始できる体制を整えている	1,198	99.01%	12	0.99%
1-1-2 日々の業務は勤務時間にこなせるよう進めている	1,146	94.79%	63	5.21%
1-1-3 離席するときは、上司や周りの職員に行き先、用務、帰庁時間を伝えている	1,154	95.45%	55	4.55%
1-1-4 公務外においても、公務員としての自覚を持って行動している	1,197	99.01%	12	0.99%
1-1-5 職務に専念するため、日々の健康管理に留意している	1,178	97.44%	31	2.56%
1-1-6 市の物品を私的に利用していない	1,206	99.75%	3	0.25%
1-1-7 貸与品を私物化していない	1,201	99.34%	8	0.66%
1-1-8 権限、地位を私的な目的のために行使していない	1,209	100.00%	0	0.00%
<b>基本項目2 疑惑を招く行為の禁止</b>	<b>3,544</b>	<b>97.98%</b>	<b>73</b>	<b>2.02%</b>
1-2-1 利害関係者から金銭、物品、サービスの供与を受けていない	1,207	99.75%	3	0.25%
1-2-2 事業者や利害関係者との打ち合せには、複数で対応している	1,134	94.26%	69	5.74%
1-2-3 利害関係者にあたる団体等に関与していない	1,203	99.92%	1	0.08%
<b>基本項目3 市民からの意見・苦情等の対応</b>	<b>5,960</b>	<b>99.25%</b>	<b>45</b>	<b>0.75%</b>
1-3-1 市民からの意見・相談・苦情を同僚や上司に報告・相談して、問題解決を図っている	1,197	99.67%	4	0.33%
1-3-2 市民の意見をよく聞くように心がけている	1,196	99.58%	5	0.42%
1-3-3 相手に対して自分の考えを押し付けていない	1,188	98.92%	13	1.08%
1-3-4 市民からの意見を真摯に受け止め、業務に活かしている	1,179	98.17%	22	1.83%
1-3-5 行政暴力などには、個人で対応していない	1,200	99.92%	1	0.08%

コンプライアンスチェックシート集計結果（項目別）

		はい		いいえ	
		人数	割合	人数	割合
<b>2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します</b>		<b>16,598</b>	<b>92.09%</b>	<b>1,425</b>	<b>7.91%</b>
<b>基本項目1 信頼される服装と身だしなみ</b>		<b>5,302</b>	<b>88.20%</b>	<b>709</b>	<b>11.80%</b>
2-1-1	名札を常に着用している	1,004	83.81%	194	16.19%
2-1-2	身分証明書を常に携帯している	979	81.31%	225	18.69%
2-1-3	自席以外でサンダルを履いていない	932	77.47%	271	22.53%
2-1-4	軽装期間であっても、公務にふさわしい服装に心がけている	1,196	99.42%	7	0.58%
2-1-5	髪型は、市民に不快感を与えないよう、常に整えている	1,191	99.00%	12	1.00%
<b>基本項目2 あいさつ</b>		<b>4,749</b>	<b>98.65%</b>	<b>65</b>	<b>1.35%</b>
2-2-1	相手の目を見てあいさつしている	1,162	96.51%	42	3.49%
2-2-2	呼びかけられたら「はい」と返事をしている	1,202	99.83%	2	0.17%
2-2-3	朝、自分から元気よく「おはようございます」とあいさつをしている	1,185	98.50%	18	1.50%
2-2-4	退庁時、「お先に失礼します」「おつかれさまでした」と声をかけている	1,200	99.75%	3	0.25%
<b>基本項目3 親切・丁寧な対応</b>		<b>6,547</b>	<b>90.96%</b>	<b>651</b>	<b>9.04%</b>
2-3-1	組織やトップの方針を自分の言葉で説明できる	852	70.47%	357	29.53%
2-3-2	自分の担当している業務の目的や内容を市民に具体的に説明できる	1,165	97.08%	35	2.92%
2-3-3	電話に出るとき、かけるときは、まず職場名と氏名を告げている	1,004	84.09%	190	15.91%
2-3-4	来庁者を待たせることなく、すばやく対応している	1,171	97.66%	28	2.34%
2-3-5	役所用語をいすぎず、わかりやすく丁寧な説明をしている	1,179	98.41%	19	1.59%
2-3-6	困っている人を見かけたら、やさしく問いかけ、応じている	1,176	98.16%	22	1.84%
<b>3 市民に適正な情報を発信するとともに、厳格な情報管理に努めます</b>		<b>19,091</b>	<b>91.33%</b>	<b>1,812</b>	<b>8.67%</b>
<b>基本項目1 情報公開</b>		<b>3,350</b>	<b>93.60%</b>	<b>229</b>	<b>6.40%</b>
3-1-1	市民に説明する情報は、わかりやすくするよう工夫している	1,177	98.66%	16	1.34%
3-1-2	公文書は、公印を押印したものだけではないということを知っている	1,130	94.72%	63	5.28%
3-1-3	公文書は、保存年限、目的別にわかりやすく整理している	1,043	87.43%	150	12.57%
<b>基本項目2 個人情報保護</b>		<b>6,919</b>	<b>96.32%</b>	<b>264</b>	<b>3.68%</b>
3-2-1	個人情報保護条例を理解している	1,017	84.82%	182	15.18%
3-2-2	個人情報が記載された書類の処分方法を理解している	1,162	96.99%	36	3.01%
3-2-3	個人情報が保存された記録媒体を庁外へ持ち出していない	1,189	99.50%	6	0.50%
3-2-4	個人情報が記載されている帳票等を机の上に放置していない	1,156	96.74%	39	3.26%
3-2-5	個人情報を第三者に漏らしていない	1,198	100.00%	0	0.00%
3-2-6	個人情報を目的外に使用していない	1,197	99.92%	1	0.08%
<b>基本項目3 情報セキュリティ</b>		<b>5,964</b>	<b>90.61%</b>	<b>618</b>	<b>9.39%</b>
3-3-1	無断でソフトをコピー、インストールしていない	1,089	99.00%	11	1.00%
3-3-2	離席するときはパソコンをロック（ログオフ）している	737	67.06%	362	32.94%
3-3-3	業務以外では職場のパソコンを使用していない	1,042	94.81%	57	5.19%
3-3-4	メールを送信する際には不特定多数に情報が漏洩しないよう、あて先を確認している	1,091	99.27%	8	0.73%
3-3-5	メール送信の際は、CcとBccを目的に沿って使い分けしている	943	86.83%	143	13.17%
3-3-6	不信なメールは開封しないで削除している	1,062	96.63%	37	3.37%
<b>基本項目4 知的財産権への対応</b>		<b>2,858</b>	<b>80.30%</b>	<b>701</b>	<b>19.70%</b>
3-4-1	著作権のある印刷物などを無断で転載していない	1,194	99.58%	5	0.42%
3-4-2	自分たちが保有している知的財産権を理解している	853	71.44%	341	28.56%
3-4-3	新聞や記事をサーバーに蓄積することが複製権の侵害になることを知っている	838	70.24%	355	29.76%

コンプライアンスチェックシート集計結果（項目別）

	はい		いいえ	
	人数	割合	人数	割合
<b>4 常にリスク管理意識をもち、適切な業務の遂行に努めます</b>	<b>17,484</b>	<b>91.03%</b>	<b>1,723</b>	<b>8.97%</b>
<b>基本項目1 業務に対する姿勢</b>	<b>5,663</b>	<b>94.84%</b>	<b>308</b>	<b>5.16%</b>
4-1-1 個人の勝手な思い込みによる判断をしていない	1,182	98.09%	23	1.91%
4-1-2 事務処理に当たっては、複数でチェックしている	1,131	94.17%	70	5.83%
4-1-3 経費削減に心がけている	1,189	98.75%	15	1.25%
4-1-4 業務がどんな法令に基づいて行われているか理解している	1,094	90.79%	111	9.21%
4-1-5 常に期限を厳守している	1,115	92.45%	91	7.55%
<b>基本項目2 交通安全</b>	<b>5,869</b>	<b>99.16%</b>	<b>50</b>	<b>0.84%</b>
4-2-1 公用車を使用するときは、運転日報のチェック項目を厳守する	1,094	98.12%	21	1.88%
4-2-2 飲酒運転は絶対しない、させないという強い意志をもっている	1,203	99.92%	1	0.08%
4-2-3 運転中はシートベルトを着用し、携帯電話は使用していない	1,196	99.75%	3	0.25%
4-2-4 時間にゆとりをもって運転している	1,177	98.25%	21	1.75%
4-2-5 事故・違反をした場合は、公務内外を問わず、懲戒処分の対象となることを知っている	1,199	99.67%	4	0.33%
<b>基本項目3 リスク管理</b>	<b>5,952</b>	<b>81.34%</b>	<b>1,365</b>	<b>18.66%</b>
4-3-1 印刷物は、必ず原稿（元データ）と完成品（掲載データ）をそれぞれチェックしている	1,083	91.70%	98	8.30%
4-3-2 ホームページの内容を常に確認している	855	72.40%	326	27.60%
4-3-3 郵便、FAXの発送や発信時は、あて先と中身を複数でチェックしている	845	71.55%	336	28.45%
4-3-4 書類の作成にあたっては、一言一句必ず複数でチェックしている	985	83.40%	196	16.60%
4-3-5 他の部署で発生したミスを教訓に、対応策を講じている	1,272	91.31%	121	8.69%
4-3-6 業務マニュアルを作成し、常に確認している	912	76.00%	288	24.00%
<b>5 事故研鑽と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります</b>	<b>16,994</b>	<b>93.82%</b>	<b>1,119</b>	<b>6.18%</b>
<b>基本項目1 知識の習得と能力向上</b>	<b>5,395</b>	<b>89.35%</b>	<b>643</b>	<b>10.65%</b>
5-1-1 研修等で得た知識を職場に還元している	1,157	95.78%	51	4.22%
5-1-2 常に業務改善する意識をもって仕事をしている	1,170	96.93%	37	3.07%
5-1-3 常日頃から情報収集に努めている	1,150	95.20%	58	4.80%
5-1-4 必要な知識を得るため自ら学ぶ努力をしている	1,147	95.03%	60	4.97%
5-1-5 地域活動に積極的に参加している	771	63.82%	437	36.18%
<b>基本項目2 健全な職場環境の醸成</b>	<b>6,819</b>	<b>94.12%</b>	<b>6,819</b>	<b>94.12%</b>
5-2-1 定期的に職場会議や打ち合わせで情報を共有している	1,119	92.63%	89	7.37%
5-2-2 基本的な仕事のやり方を細かく伝承している	1,108	91.80%	99	8.20%
5-2-3 報告・連絡・相談（ホウレンソウ）を徹底している	1,171	97.02%	36	2.98%
5-2-4 職場の人達と毎日会話している	1,199	99.34%	8	0.66%
5-2-5 互いの仕事を理解し、フォローしあっている	1,174	97.27%	33	2.73%
5-2-6 休暇の計画的な取得に努めている	1,048	86.68%	161	13.32%
<b>基本項目3 ハラスメントの禁止</b>	<b>4,780</b>	<b>98.96%</b>	<b>50</b>	<b>1.04%</b>
5-3-1 性別を判断材料にして仕事の内容を決めていない（決められていると感じていない）	1,197	99.17%	10	0.83%
5-3-2 卑猥な冗談を交わしていない	1,177	97.35%	32	2.65%
5-3-3 人格を否定するような発言はしてない	1,204	99.59%	5	0.41%
5-3-4 一緒に働く人達を、仲間として認識している	1,202	99.75%	3	0.25%
<b>総括</b>	<b>89,160</b>	<b>93.32%</b>	<b>6,381</b>	<b>6.68%</b>

### 未実践率が高い項目の対策について

コンプライアンス委員会からの集計結果を受け、未実践率が高い項目（「いいえ」の割合が 10%以上）について、対策を下記のとおりとしました。

コンプライアンス推進員が中心となり、指針に沿った行動ができるように、職場内でコミュニケーションを図り、実践してください。

- 1 名札を常に着用している
- 2 身分証明書を常に携帯している
- 3 自席以外でサンダルを履いていない

#### 【対策】

- ・ 職員（再任用職員、嘱託職員、臨時職員含む）が常に意識して行動するとともに、職場内でお互いに声を掛け合い実践しましょう。
- ・ サンダル履きについては、いまだに自席以外で見受けられます。災害時などにおける危機管理の面から問題があるとともに、市民との共有スペースにおけるサンダル履きを慎むことは接遇の基本です。  
各自が市職員としての自覚を持って実践するとともに、コンプライアンス推進員から指導してください。

- 4 組織やトップの方針を自分の言葉で説明できる

#### 【対策】

- ・ コンプライアンス推進員が中心となり、定期的に職場内ミーティングを実施し、方針の確認及び意思統一を図ってください。

- 5 電話に出るとき、かけるときは、まず職場名と氏名を告げている

#### 【対策】

- ・ 電話は相手が見えないため、思わぬ誤解を招くことがあります。各自が意識して職場名・氏名を告げましょう。
- ・ 特に、内線電話では名乗らずに、いきなり「〇〇さんいる」などと電話をかけている職員が散見されます。コンプライアンス推進員は率先垂範し、指導してください。

6 公文書は、保存年限、目的別にわかりやすく整理している

【対策】

- ・ ファイリングシステムの手引を参照し、整理してください。

7 個人情報保護条例を理解している

【対策】

- ・ 研修参加や職場内ミーティングにより理解を深めましょう。
- ・ 12月26日に関連する研修を開催しますので、理解不足の職員は参加してください。

8 離席するときはパソコンをロック（ログオフ）している

9 メール送信の際は、CcとBccを目的に沿って使い分けしている

【対策】

- ・ セキュリティ面からも離席している隙に他人に操作されることを防ぐために、常に意識してロックを実践しましょう。
- ・ メール送信の際には、一度ドラフトで保存し、Cc・Bccなどを確認のうえ、送信しましょう。

《参考》

- ・ To : あなたに送っていますとの意思表示
- ・ Cc : 「Toの人に送ったので参考に見てください」という意味。(上司など、他の人にも知らせたい場合)
- ・ Bcc : 他の受信者にメールアドレスがわからないようにする場合に使用します。(面識がない複数の相手にメールを送る場合)

10 自分たちが保有している知的財産権を理解している

【対策】

- ・ 下記のサイトなどを利用して知的財産権について調べ、理解しましょう。  
[http://www.cas.go.jp/jp/hourei/houritu/titeki\\_h.html](http://www.cas.go.jp/jp/hourei/houritu/titeki_h.html)  
(知的財産基本法：内閣官房)  
[http://www.meti.go.jp/policy/ipr/overview/ipr\\_system.html](http://www.meti.go.jp/policy/ipr/overview/ipr_system.html)  
(知的財産制度とは：経済産業省)

### 《参考》

- ・ 知的財産権とは、財産(権)は、形のある動産及び不動産が一般的ですが、人間の精神活動の結果として創作されるアイデア等無形のものの中に、財産的価値が見出されるものがあります。このような人間の知的な活動から生じる創造物に関する権利を、知的財産権(知的所有権、無体財産権)と呼んでいます。知的財産権は、社会の発展とともに重要性が増しています。

なお、知的財産を類別すると、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、回路配置利用権、著作権、著作隣接権、育成者権、営業秘密等に分けることができます。(解説：財務省 関税局 税関 HP より)

([http://www.customs.go.jp/mizugiwa/chiteki/pages/a\\_001.htm](http://www.customs.go.jp/mizugiwa/chiteki/pages/a_001.htm))

## 11 新聞や記事をサーバーに蓄積することが複製権の侵害になることを知っている

### 【対策】

- ・ 下記のサイトなどを利用して複製権について調べ、理解しましょう。  
<http://www.ccn.jp/index.html> (新聞著作権協会)  
<http://www.jrrc.or.jp/index.html> (社団法人日本複写権センター)

### 《参考》

- ・ 著作物を複写するには「複製権」という権利が及びます。法律では私的使用のための複製は認められていますが、これはあくまで「家庭内に準じる範囲での私的な使用」に限定されたものと解釈されています。

業務に関連して著作物をコピーすることは「私的使用」の範囲には入らず、たとえ1枚のコピーでも著作権者の承諾が必要となる場合があります。

新聞記事をスキャナーで読み込んだり、サーバーに蓄積したりするなど、デジタル化して社内ネットワークなどで利用することは、個別に新聞社などと協議が必要になると考えられます。

## 12 ホームページの内容を常に確認している

### 【対策】

- ・ 担当者任せにせず、更新時には必ず複数でチェックしましょう。また、定期的に閲覧しリンク切れなどがないか確認してください。
- ・ 自分の部署以外のホームページについても、修正箇所を見つけた場合には、お互いに連絡しあいましょう。

- 13 郵便、FAX の発送や発信時には、あて先と中身を複数でチェックしている  
14 書類の作成にあたっては、一言一句必ず複数でチェックしている

【対策】

- ・ 誤送信や不適切な事務処理を事前防止するためにも複数チェックは必要です。業務を計画的かつ効率的に進め、チェック体制の充実を図りましょう。

- 15 業務マニュアルを作成し、常に確認している

【対策】

- ・ 既にマニュアルを作成し、活用している職場もありますが、整備していない職場においては、今一度、業務の進め方を見直すことにも繋がりますので、作成に取り組みましょう。

- 16 地域活動に積極的に参加している

【対策】

- ・ 町内行事への参加など、できることから始めましょう。

- 17 休暇の計画的な取得に努めている

【対策】

- ・ お互いの仕事をフォローし、スケジュール調整を行い、取得しましょう。
- ・ コンプライアンス推進員は、係員が休暇を取得しやすい環境づくりに取り組んでください。

※「3-3-3 業務以外では職場のパソコンを使用していない」の集計結果について

各職員のインターネットの閲覧ログを調査した結果、私的利用と思われるページが多数存在しており、実施率が高い集計結果（94.81%）と乖離しています。

勤務時間中はもちろん、休憩時間中においても私的利用は控えるよう推進員から職員へ指導してください。