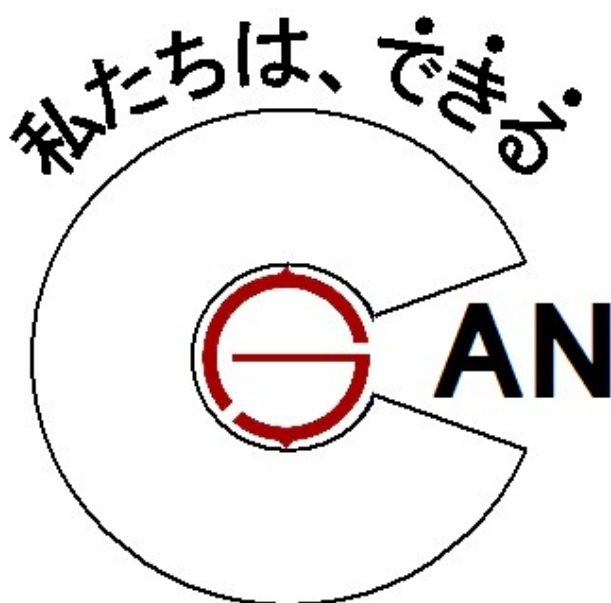


コンプライアンス指針



平成23年 7月 発行
令和 4年 7月 改訂
令和 6年12月 改訂

目次

I	はじめに	… 1
II	コンプライアンスとは	… 2
III	コンプライアンスの推進にあたって	… 3
IV	コンプライアンスの推進	… 4
V	コンプライアンスの実践	… 5
	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	… 7
	2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します	… 8
	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	… 9
	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	…11
	5 自己研鑽と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります	…12
VI	コンプライアンスチェックシート	…13
VII	コンプライアンス推進体制	…19
VIII	おわりに	…20

I はじめに

私たち市職員は、市民の負託に応えるため、法令遵守や高い倫理観のもと適正かつ正確に職務を遂行しなければなりません。

しかしながら、市民からの信頼を損なう不適切な事務処理がたびたび発生する状況であるため、職員一人ひとりの意識改革のもと、再発防止に取り組み、不適切な取り扱いを未然に防止することのできる体制を構築しなければなりません。

私たち市職員の置かれている現状は、業務の高度化、多様化に加え、生産年齢人口の減少等により人材の確保も年々厳しさを増しています。

このような状況の中、今後さらに増大する社会的要請に応えていくためには、業務を効率的かつ確実に遂行していかなければなりません。

そこで、職員が共通の認識をもって業務を実践していくために、このコンプライアンス指針を活用し、市役所が市民のための組織として、いきいきと活動してくれることを期待します。

苫小牧市長 金 澤 俊

Ⅱ コンプライアンスとは

コンプライアンスは、バブル経済の崩壊以降、相次ぐ企業不祥事が契機となり、社会的な広がりを見せた言葉です。

コンプライアンスという言葉は、一般的には「法令遵守」と訳されますが、社会的な信用失墜行為が生じることを未然に防ぐという考えを背景としていることから、法令だけではなく、組織のルールや社会規範を遵守することも含んでいると解されます。

私たち市職員は、地方公務員法第 32 条において、法令遵守が義務として定められており、組織のルールや社会規範を守ることは当然です。

さらに、法令やルールを機械的に遵守するといった概念だけではなく、社会的な信用失墜行為が生じるリスクを念頭に置き、ルールにない部分をどのように処理することが適正なのか、常に意識し、柔軟に対応していくことが求められています。

つまり、法令によって禁止はされていないが、「その行為により市民の信頼を損なうこと」は行わない、法令に定められてはいないが、「その行為により市民のためになること」を行うことが、自治体行政におけるコンプライアンスの意義と考えます。

苫小牧市は、コンプライアンス＝法令遵守にはとどまらず、法令や業務の目的を理解した上で、職員が互いに力を合わせて、社会的要請や期待に鋭敏に反応し、バランスよく応えることをコンプライアンスとして示しています。

法令遵守にとどまらず、高い倫理観を持った行動こそが「市民に信頼される市役所」につながるものと考えます。

Ⅲ コンプライアンスの推進にあたって

私たち市職員は、コンプライアンス推進にあたり、共通の認識をもって実践するために、まずは原点に立ち返らなければいけません。

皆さんは、日々の業務において、次の基本的な事項を意識しているでしょうか。

- 1 法令に従っているか、解釈はどうなっているか
- 2 市民の利益・不利益を考えているか
- 3 市民にわかりやすく、きちんと説明できているか
- 4 職場の習慣・慣行・前例を漫然と踏襲していないか
- 5 誰もが話し合える、言い合える、風通しのよい職場になっているか
- 6 報告、連絡、相談（ホウレンソウ）を励行しているか
- 7 他人任せにしていないか
- 8 市役所の常識は社会の非常識になっていないか

こうした基本的な意識が市職員としての原点であり、「当たり前」のことです。そして、この「当たり前」のことを「当たり前」にできることがコンプライアンス推進の起点になります。

IV コンプライアンスの推進

「当たり前」のことを「当たり前」に行うために

5S

1 Sincerity (シンセリティー)	誠実・公正
2 Smile (スマイル)	笑顔
3 Strictly (ストリクトリー)	厳格
4 Suitable (スータブル)	適切
5 Self-study (セルフスタディ)	自己研鑽

- 1 私たちは、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
- 2 私たちは、市民に**笑顔**で接し、親切・丁寧に行動します
- 3 私たちは、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
- 4 私たちは、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
- 5 私たちは、**自己研鑽**と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります

Compliance Action Necessary

コンプライアンスを実践するための必要な行動

CAN (私たちは、できる)

V コンプライアンスの実践

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

- 職員一人ひとりが高い倫理観をもって、市民の声に誠実に対応するとともに、全体の奉仕者として公正な職務の執行に努める。

(1) サービスの原則

(2) 疑惑を招く行為の禁止

(3) 市民からの意見、苦情等の対応

2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します

- 職員一人ひとりが市民から信頼を得られるよう、服装や身だしなみを考え、市役所の顔であることを意識し、明るいあいさつで親切・丁寧な対応を心がける。

(1) 信頼される服装と身だしなみ

(2) あいさつ

(3) 親切・丁寧な対応

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

- 職員一人ひとりが個人情報をはじめとするあらゆる情報を適切に管理するとともに、市民の市政に対する理解を深めるため、積極的に情報を発信するように努める。

(1) 情報公開

(2) 個人情報保護

(3) 情報セキュリティ

(4) 知的財産権への対応

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

- 職員一人ひとりが日頃から潜在リスクへの意識をもち、組織全体で管理することにより、業務遂行に係る不適切な取り扱いを未然に防止し、公務に対する市民の信頼を確保する。

(1) 業務に対する姿勢

(2) 交通安全

(3) リスク管理

5 自己研鑽と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります

- 職員一人ひとりが知識・技術の習得や能力の向上に努め、市民目線で視野を広げるとともに、情報や課題を共有し、互いを尊重しながら自由に意見を言い合い、意思の疎通を図り、力を合わせて仕事に取り組む。

(1) 知識技術の習得と能力向上

(2) 健全な職場環境の醸成

(3) ハラスメントの禁止

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

【目 的】

職員一人ひとりが高い倫理観をもって、市民の声に誠実に対応するとともに、全体の奉仕者として公正な職務の執行に努める。

【基本項目1】 [サービスの原則](#)

【運用項目】

- (1) 法令を遵守し、誠実かつ公平に職務を行う。
- (2) 勤務時間内においては、注意力の全てをあげて、与えられた職務に専念する。
- (3) 勤務時間外などの私的な時間においても、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを常に認識して行動する。

【基本項目2】 [疑惑を招く行為の禁止](#)

【運用項目】

- (1) 自分にとって、誰が利害関係者に当たるかを認識する。
- (2) 利害関係者との不適切な接触は、刑法や地方公務員法に抵触し、処分の対象になることを認識する。
- (3) 利害関係者以外であっても、市民からの疑惑を招くようなことはしない。

【基本項目3】 [市民からの意見・苦情等の対応](#)

【運用項目】

- (1) 市民の意見に素直に耳をかたむける。
- (2) 相談・苦情は、貴重な情報源と認識し、職場内で共有する。
- (3) 不当・不正な要求には、毅然とした姿勢で対応する。

2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します

【目的】

職員一人ひとりが市民から信頼を得られるよう、服装や身だしなみを考え、市役所の顔であることを意識し、明るくあいさつで親切・丁寧な対応を心がける。

【基本項目1】 信頼される服装と身だしなみ

【運用項目】

- (1) 自分の服装や身だしなみが市役所のイメージになることを自覚する。
- (2) 公務の遂行にふさわしい服装を心がける。
- (3) 清潔な身だしなみを心がける。

【基本項目2】 あいさつ

【運用項目】

- (1) 笑顔で明るく、はきはきとした声であいさつをする。
- (2) 自分から進んで積極的にあいさつをする。
- (3) やさしい言葉で相手に好意をもってあいさつをする。

【基本項目3】 親切・丁寧な対応

【運用項目】

- (1) 「笑顔、親切、丁寧」を基本にテキパキと対応する。
- (2) 業務の目的や内容を具体的に説明する。
- (3) わかりやすい言葉で簡潔に伝える。

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

【目的】

職員一人ひとりが個人情報をはじめとするあらゆる情報を適切に管理するとともに、市民の市政に対する理解を深めるため、積極的に情報を発信するように努める。

【基本項目1】[情報公開](#)

【運用項目】

- (1) 情報公開は、市民の知る権利を保障するものであり、常に公開を意識した事務処理を行う。
- (2) 「開示すべき情報」と「開示してはならない情報」を認識し、個人の SNS アカウントで職務上知り得た情報を発信しない。
- (3) 情報公開の運用に資するため、公文書は適正に管理する。

【基本項目2】[個人情報保護](#)

【運用項目】

- (1) 職場にどのような個人情報があるか認識し、適正に管理する。
- (2) 個人情報の漏洩は、市民に多大な迷惑をかけるとともに、社会的な信用失墜、損害賠償義務の発生などの大きなリスクがあることを認識する。
- (3) 不要となった個人情報は、第三者への漏洩に注意し、速やかに確実かつ安全な方法により廃棄する。

【基本項目3】[情報セキュリティ](#)

【運用項目】

- (1) 業務以外の目的で、電子メールの使用やインターネットへのアクセス等を行わない。
- (2) 情報セキュリティ対策基準に関する要綱を理解する。
- (3) パスワードは他の人に知られることのないように厳重に管理する。

【基本項目4】 [知的財産権への対応](#)

【運用項目】

- (1) 出版物などには、著作権や特許権等の知的財産権があることを認識する。
- (2) 知的財産権がついているものは、無断で使用するできないことを認識する。
- (3) 他者が作成した著作物を使用する場合は、著作権者の許可を得ることを認識する。

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

【目的】

職員一人ひとりが日頃から潜在リスクへの意識をもち、組織全体で管理することにより、業務遂行に係る不適切な取り扱いを未然に防止し、公務に対する市民の信頼を確保する。

【基本項目1】 [業務に対する姿勢](#)

【運用項目】

- (1) 業務の執行にあたっては、前例踏襲によることなく、根拠法令等を確認し、改善を心がける。
- (2) 市民の貴重な税金を使って仕事をしていることを意識する。
- (3) 業務は、進ちょく状況・成果を必ず複数の目で確認する。

【基本項目2】 [交通安全](#)

【運用項目】

- (1) 交通事故・違反について、職員同士が注意し合える職場環境にする。
- (2) 公務中の運転前後にあたっては、アルコール検知器でアルコールチェックを行う。
- (3) 交通事故・違反を起こした場合は、公務内外を問わず、速やかに所属長に報告する。

【基本項目3】 [リスク管理](#)

【運用項目】

- (1) 職場内に潜むリスクを認識し、職場内で共有する。
- (2) リスクとその回避策について、常に検証する。
- (3) ミスを発見した場合は、隠さずに報告し、すばやく対応した後、再発防止策を講じる。

5 自己研鑽と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります

【目 的】

職員一人ひとりが知識・技術の習得や能力の向上に努め、市民目線で視野を広げるとともに、情報や課題を共有し、互いを尊重しながら自由に意見を言い合い、意思の疎通を図り、力を合わせて仕事に取り組む。

【基本項目1】 [知識技術の習得と能力向上](#)

【運用項目】

- (1) 常に学ぶ意識をもち、日々研鑽を積む。
- (2) 研修に積極的に参加し、知識を得る。
- (3) 日常業務を遂行するために、関連法令・業務等の見識を広げる。

【基本項目2】 [健全な職場環境の醸成](#)

【運用項目】

- (1) 職場内のコミュニケーションを大切にし、職員が自由に発言ができる風通しの良い環境をつくる。
- (2) 法令や社会規範に反していると感じたときに、互いに指摘し合える環境をつくる。
- (3) 改革・改善の精神で、新たな課題に積極的に挑戦し、いきいきと働ける環境をつくる。

【基本項目3】 [ハラスメントの禁止](#)

【運用項目】

- (1) ハラスメントに当たるか否かは、相手の判断や受け取り方が重要であることを認識し、偏見や差別のない言動を心がける。
- (2) 部下・上司の話を見下すことはしない。
- (3) ハラスメントの場面に遭遇したときは、見ぬふりをせず周りに相談する。

Ⅵ コンプライアンスチェックシート

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

基本項目1 サービスの原則

始業時間前に業務を開始できる体制を整えている	はい・いいえ
日々の業務は勤務時間内にこなせるように進めている	はい・いいえ
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	はい・いいえ
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	はい・いいえ
職務に専念するため、日々の健康管理に留意している	はい・いいえ
市の物品等を私的に利用していない	はい・いいえ
貸与品を私物化していない	はい・いいえ
権限、地位を私的な目的のために行使していない	はい・いいえ

基本項目2 疑惑を招く行為の禁止

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	はい・いいえ
事業者や利害関係者との打ち合わせには、複数で対応している	はい・いいえ
利害関係にある団体等に関与していない	はい・いいえ

基本項目3 市民からの意見・苦情等の対応

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	はい・いいえ
市民の意見をよく聞くように心がけている	はい・いいえ
相手に対して自分の考えを押し付けていない	はい・いいえ
市民からの意見を真摯に受け止め、業務に活かしている	はい・いいえ
行政暴力などには、個人で対応していない	はい・いいえ

2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します

基本項目1 信頼される服装と身だしなみ

名札を常に着用している	はい・いいえ
身分証明書を常に携帯している	はい・いいえ
自席以外でサンダルを履いていない	はい・いいえ
公務にふさわしい服装を心がけている	はい・いいえ
髪型は、市民に不快感を与えないよう、常に整えている	はい・いいえ

基本項目2 あいさつ

相手の目を見てあいさつしている	はい・いいえ
呼びかけられたら「はい」と返事をしている	はい・いいえ
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	はい・いいえ
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	はい・いいえ

基本項目3 親切・丁寧な対応

組織やトップの方針を自分の言葉で説明できる	はい・いいえ
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	はい・いいえ
電話に出るとき、かけるときは、まず職場名と氏名を告げ、30秒以上待たせる場合は、1度電話を切ってかけ直している	はい・いいえ
来庁者を待たせることなく、すばやく対応している	はい・いいえ
役所用語を使いすぎず、わかりやすく丁寧な説明をしている	はい・いいえ
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	はい・いいえ

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

基本項目1 情報公開	
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	はい・いいえ
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	はい・いいえ
公文書は、保存年限、目的別にわかりやすく設定している	はい・いいえ
基本項目2 個人情報保護	
個人情報保護法を理解している	はい・いいえ
個人情報が記載された書類の処分方法を理解している	はい・いいえ
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	はい・いいえ
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	はい・いいえ
個人情報を第三者に漏らしていない	はい・いいえ
個人情報を目的外に使用していない	はい・いいえ
基本項目3 情報セキュリティ	
無断でソフトをコピー、インストールしていない	はい・いいえ
離席するときはパソコンをロック（ログオフ）している	はい・いいえ
業務以外では職場のパソコンを使用していない	はい・いいえ
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（理解している）	はい・いいえ
メール送信の際は、Cc と Bcc を目的に沿って使い分けている（理解している）	はい・いいえ
不審なメールは開封しないで削除している	はい・いいえ
基本項目4 知的財産権への対応	
著作権のある印刷物などを無断で転載していない	はい・いいえ
自分たちが保有している知的財産権を理解している	はい・いいえ
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	はい・いいえ

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

基本項目1 業務に対する姿勢

個人の勝手な思い込みによる判断をしていない	はい・いいえ
事務処理に当たっては、複数でチェックしている	はい・いいえ
経費削減に心がけている	はい・いいえ
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	はい・いいえ
常に期限を厳守している	はい・いいえ

基本項目2 交通安全

公用車を使用するときは、運転前後にアルコール検知器でアルコールチェックを行い、運転日報のチェック項目を厳守する	はい・いいえ
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	はい・いいえ
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	はい・いいえ
時間にゆとりをもって運転している	はい・いいえ
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	はい・いいえ

基本項目3 リスク管理

印刷物は、必ず複数で原稿（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	はい・いいえ
ホームページの内容を常に確認している	はい・いいえ
郵便、FAXの発送や送信時は、宛先と中身を複数でチェックしている	はい・いいえ
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	はい・いいえ
他の部署で発生したミスを教訓に、対応策を講じている	はい・いいえ
業務マニュアルを作成し、常に確認している	はい・いいえ

5 自己研鑽と組織力の向上に励み、活力ある職場をつくります

基本項目1 知識技術の習得と能力向上

研修等で得た知識を職場に還元している	はい・いいえ
常に業務改善する意欲をもって仕事をしている	はい・いいえ
常日頃から情報収集に努めている	はい・いいえ
必要な知識を得るため自ら学ぶ努力をしている	はい・いいえ
地域活動に積極的に参加している	はい・いいえ

基本項目2 健全な職場環境の醸成

定期的に職場会議や打ち合せで情報を共有している	はい・いいえ
基本的な仕事のやり方を細かく伝承している	はい・いいえ
報告・連絡・相談（ホウレンソウ）を徹底している	はい・いいえ
職場の人達と毎日会話をしている	はい・いいえ
互いの仕事を理解し、フォローしあっている	はい・いいえ
休暇の計画的な取得に努めている	はい・いいえ

基本項目3 ハラスメントの禁止

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）	はい・いいえ
卑猥な冗談を交わしていない	はい・いいえ
人格を否定するような発言はしていない	はい・いいえ
一緒に働く人達を、仲間として認識している	はい・いいえ

6 職場・自分自身のチェックリストを作成してみましょう

	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ
	はい・いいえ

VII コンプライアンス推進体制

コンプライアンス推進を徹底するためには、職員一人ひとりが倫理の保持や能力の向上に努めるだけでなく、組織的に取り組む必要があり、庁内組織としてコンプライアンス委員会を設置します。

1 コンプライアンス委員会

委員会は、市長、副市長、教育長、総合政策部長、総務部長、財政部長で構成し、コンプライアンスの推進にあたっての意思決定を行う。

2 コンプライアンス推進管理者

各部におけるコンプライアンスの推進を目的に、部内の状況把握、相談、指導等を行う管理者（部長職）を配置する。

コンプライアンス推進管理者は、部内のコンプライアンス意識の醸成に努め、率先して範を示すとともに、コンプライアンスの推進状況を常に把握し、その進ちょく状況をコンプライアンス委員会に報告する。

3 コンプライアンス推進員

課内でのコンプライアンスの取り組みを円滑に推進することを目的に、牽引役を担うコンプライアンス推進員（所属長）を配置する。

推進員は、課内の問題点を把握し、必要な対策を講じるとともに、職員に対する指導、研修等を実施する。

また、法令違反・事故等を認識したときは、速やかにコンプライアンス推進管理者へ報告し、是正措置及び再発防止策を講じる。

4 職員

職員は、常にコンプライアンス指針を遵守して行動するとともに、自己の行動、姿勢については、チェックシートにより自己検証を行う。

また、法令違反・事故等を起こしたときや認識したときは、速やかにコンプライアンス推進員又は、推進管理者に報告及び相談する。

Ⅷ おわりに

市職員のコンプライアンスの在り方は、特別なことを特別に行うことではなく、「当たり前」のことを「当たり前」にすることです。

また、市役所は誰のために在り、何をするとところなのかという基本的な視点は、組織に内在する「内輪の理論」だけではなく、市民の声や社会のルールを含めた広い考え方が必要です。

組織は人の集合体である以上、様々な性格・資質・思考の上に成り立っています。「当たり前」を維持することは、自然の流れに沿っていけばできるものではなく、強い意志が必要です。

そのために、誰もが「おかしいことはおかしい」と言える「風通しのよい組織づくり」に取り組まなければなりません。

一人ひとりが、コンプライアンス意識をもち、目や耳を働かせ、異変センサーの感度を上げながら、信頼される職員を目指してください。



発行: 苫小牧市総務部行政監理室
〒053-8722 苫小牧市旭町4丁目5番6号
TEL(0144)32-6111 Fax(0144)32-2198