

# コンプライアンス指針

苫小牧市



## 目 次

I	コンプライアンスとは	… 1
II	コンプライアンスの推進にあたって	… 2
III	コンプライアンスの推進	… 3
IV	コンプライアンスの実践	… 4
	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	… 6
	2 市民に笑顔で接し、親切・丁寧に行動します	… 7
	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	… 8
	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	…10
	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	…11
V	コンプライアンス推進体制	…12

## I 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。

苫小牧市が示すコンプライアンスとは、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です。

『コンプライアンス>法令遵守』が「市民に信頼される市役所」につながるものと考えます。

## Ⅱ 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行えることがコンプライアンス推進の起点になります。

# Ⅲ コンプライアンスの推進

「当たり前」のことを当たり前にするために



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 (スーダブル) 適切
- 5 Self-study (セルフスタディ) 自己研鑽

が必要



- 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  
(コンプライアンス アクション ネセサリー)



**CAN** (できる：私たちは、**できる**)

## Ⅳ 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、市民の声に誠実な対応をするとともに、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、タテ・ヨコ・ナナメの意思疎通を図り、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、市民の声に誠実な対応をするとともに、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、明るいあいさつで親切・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】

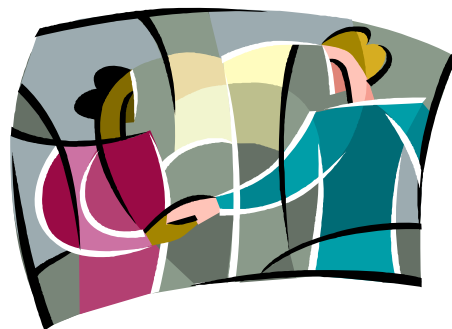
- (1) 笑顔で明るく、はきはきとした声であいさつをする。
- (2) 自分から進んで積極的にあいさつをする。
- (3) やさしい言葉で相手に好意をもってあいさつをする。

### 【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市民に対して具体的に説明する。
- (3) わかりやすい言葉で伝える。



### 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」を認識する。
- (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、無断で使用することが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、根拠法令等を確認する。
- (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・違反防止の取組目標を認識する。
- (2) 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。
- (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、すばやく対応する。

## 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、タテ・ヨコ・ナナメの意思疎通を図り、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ような環境をつくる。
- (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する。
- (2) 部下・上司の話を無視することはしない。
- (3) ハラスメントの場面に遭遇したときは、必ず周りに相談する。

## V 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、総務部長で構成し、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。

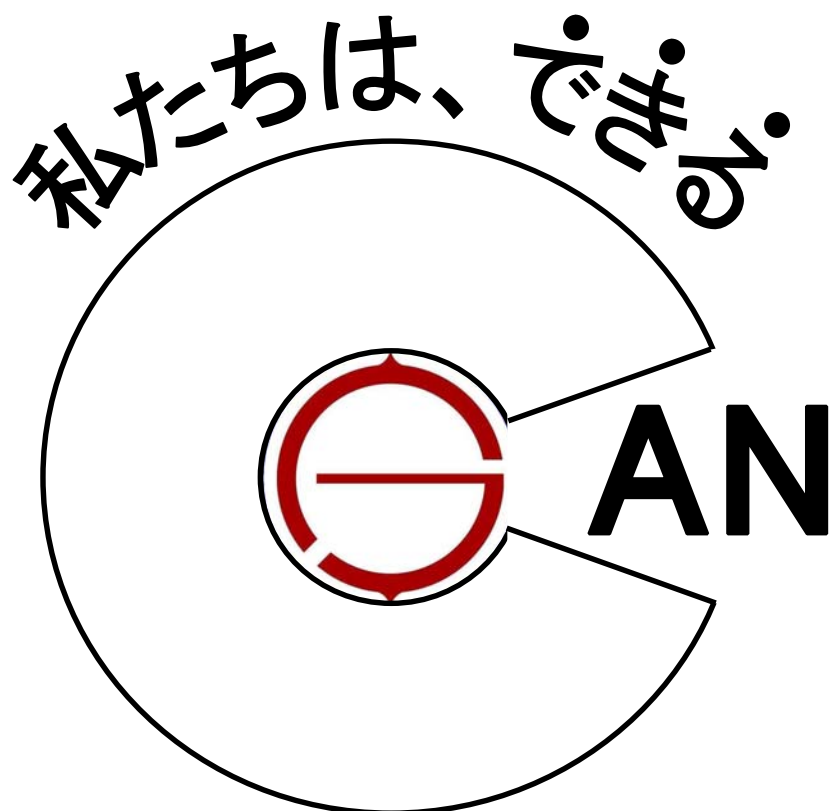
推進員は、課内の問題点を把握し、必要な対策を講じるとともに、職員に対する指導、研修等を実施する。

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。



---

苫小牧市職員コンプライアンス指針

平成23年7月発行

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

E-mail：g-kanri@city.tomakomai.hokkaido.jp

---