

## 平成 24 年度 事務処理のコンプライアンスの徹底に向けた課長級職員研修 受講者アンケート結果

### 1. 概 要

平成 24 年 7 月 25 日から 30 日の間、5 コースに分けて全課長級職員を対象に、それぞれの職場での事務処理ルールの周知徹底などコンプライアンスを推進するために実施した研修において、受講職員を対象に行った。

### 2. 質問項目

以下の 4 項目の質問に対して選択式 (①)、自由記載 (②～④) で回答

- ① 課長級職員研修の内容が理解できたか。
- ② 不祥事根絶、コンプライアンス推進のために課長級職員が果たすべき役割は何か。
- ③ 職員が市民目線に立って仕事をするために必要なこと、心がけることは何か。
- ④ 研修受講を踏まえ、職場研修等を通じて所属で実践しようとしていることは何か。

### 3. 回答者数

695 人 (受講者全員, 回収率は 100%)

※課長級職員以外 (係長等) の受講者もいる

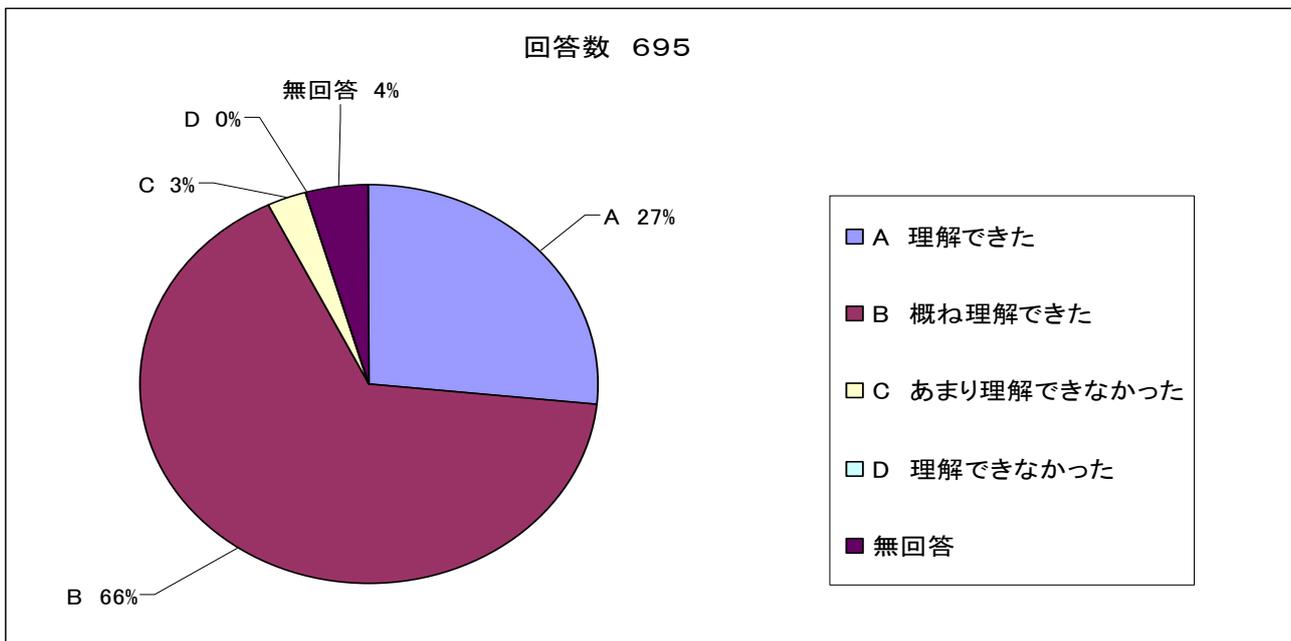
※記名式で実施

### 4. 結 果

選択式である項目 1 については、選択項目ごとの集計数、それぞれの割合を記載している。また、自由記載かつ複数回答である項目 2 から項目 4 については、回答のうち多かった内容の要旨を分類化し、それぞれの回答数、回答者数 (695 人) に対する回答割合を記載している。さらに、分類化されたそれぞれの回答内容の主なものを記載している。なお項目 2 から項目 4 は複数回答であるため、全体回答数と受講者数は一致しない。

項目1 物品等の新たな専決調達事務処理、会計事務など経理事務に関する研修内容を理解できたか。

項目内容	回答数	回答割合
A 理解できた	185	26.6%
B 概ね理解できた	459	66.0%
C あまり理解できなかった	20	2.9%
D 理解できなかった	0	0.0%
無回答	31	4.5%
合計	695	



項目2 不祥事防止、コンプライアンス推進のために課長級職員が果たすべき最も重要な役割は何だと思いませんか。

回答内容	回答数	回答割合
① 自らコンプライアンスを率先垂範して実践	315	45.3%
② コミュニケーションの充実、風通しの良い職場づくり	231	33.2%
③ コンプライアンスの意義等を職員に継続して周知啓発	174	25.0%
④ 職員の日ごろの言動等を観察、リスクとなる兆候を察知	110	15.8%
⑤ 決裁等を通じてチェック機能を徹底	86	12.4%
⑥ 所属内での情報の共有化	54	7.8%
⑦ 会議等の場で公務員としての意識覚醒	42	6.0%
⑧ 市民意識や市民目線の浸透	35	5.0%
⑨ その他	66	9.5%

### ① 自らコンプライアンスを率先垂範して実践

- 1 事務処理に関するルールを自らが十分に理解し、自らが職務にあたって意識し続けること。また実践を通して部下に伝えていくことが重要であると考え。
- 2 なぜコンプライアンスの推進が必要であるか理解し、そのための取組みのひとつひとつの目的や意義を日ごろから把握しておくこと。またその意義をきちんと担当者に説明できること。
- 3 コンプライアンスに対して誤解を与えるような言動は行わない。上司の軽率な言動が職場に悪い影響を与えることが多いので模範的言動に努める。他

### ② コミュニケーションの充実、風通しの良い職場づくり

- 4 部下とのコミュニケーションを十分に取し、“部下しか知らない”という事を出来るだけ減らすこと。進捗把握のためのミーティングや業者との打ち合わせなどの実務にも出来るだけ立ち会って部下しか知り得ない状況を減らし、部下が孤立しないようにする。
- 5 担当者が何事にも“報連相”を行う環境を作り出すこと。
- 6 所属職員ひとりひとりの心の中も見通せるような風通しの良い職場づくり。他

### ③ コンプライアンスの意義等を職員に継続して周知啓発

- 7 「仲間うちでは言い出しにくいこと」をしっかりと、はっきりと言うこと。
- 8 「市民の目線ではこう見える」というイメージを明確に機会あるごとに伝える。
- 9 危機管理意識を常にもって仕事にあたること。これを適切な方法で、タイムリーに職場内に徹底すること。 他

### ④ 職員の日ごろの言動等を観察、リスクとなる兆候を察知

- 10 安易な事務処理が行われていないか、小さなシグナルを見落とさないよう注意する。
- 11 部下との信頼関係を築くように努めるとともに、部下の様子をよく観るよう努めたい。
- 12 特定の職員の発注が特定業者に片寄っていないか、価格の決定方法が適正か、納品後の支払いが遅れていないか、そういった内容を日常の会話の中で部下に確認し、様子を見ている。 他

## ⑤ 決裁等を通じてチェック機能を徹底

- 13 新たな事務処理方法の内容を十分に理解し、適正に執行されているかをチェックし、指導すること。
- 14 部下を「信頼すれども信用せず」をモットーとして、職員の日頃の職務内容について、コンプライアンスの観点から厳正なチェックを行うこと。
- 15 表面上、書類が整っているかではなく実態がどうかをよくみてチェックすること。  
他

## ⑥ 所属内での情報の共有化

- 16 職務に関連するルールを理解し、所属職員で共有できるようにすること。ルールに沿っていないことを軽易なことでも見逃さず改善を指摘すること。
- 17 事件事故に関してタイミングよく情報共有を図り、意識啓発に常に努めること。
- 18 特定の担当者しかわからない業務をつくらないう事務分担を調整したり、係会議等による情報共有を図る。 他

## ⑦ 会議等の場で公務員としての意識覚醒

- 19 職場における研修は、機会があるごとに継続的に実施するとともに、それぞれの職員自らの問題として、認識させていく事が重要である。
- 20 所属職員にコンプライアンスの考え方についてわかりやすく説明して公務員としての自覚を持ってもらう。
- 21 毎日の朝礼等において、公務員が絡む事件や事故などの事例を題材にして公務員としての意識づけを行う。 他

## ⑧ 市民意識や市民目線の浸透

- 22 常に市民目線や市民感覚の立場に立って、ただ単に法令や条例等を遵守するだけでなく「一般的な常識」という点にも気くばりをして職務を執行するように部下を指導する。
- 23 常に市民感覚、市民目線を判断基準として職務にあたることを意識づけること。
- 24 事務手続の問題も大切だが、今自分の部署の行っている事業が市民から見て社会正義に合致している事に確信を持ち、それを職員に伝える事によってモラルを高めていく事が大切である。 他

## ⑨ その他

- 25 言葉は悪いが“疑ってかかる”という姿勢が必要ではないか。上司は“きらわれてなんぼ”ではないか。課長こそ職場の事務の細部まで理解しておく必要がある。
- 26 ミスが発生する場所・ポイントはだいたい決まっていると思いますので、そこに集中した注意が必要と思います。
- 27 手間なことでも、所属職員に対して自分達を守るべきために必要であることを繰り返し説明すること。 他

項目3 管理者である課長として、部下である職員が市民意識や市民目線に立って仕事をするために必要なこと、心がけることは何だと思いますか。既に実践されていることも含めて記入してください。

回 答 内 容	回答数	回答割合
① 問題意識をもって業務を遂行すること	262	37.7%
② 公金意識(市民からの信託であること)を徹底すること	130	18.7%
③ 説明責任を果たせるように意識すること	100	14.4%
④ 前例に捉われない仕事の仕方	95	13.7%
⑤ コミュニケーションを充実、風通しの良い職場づくり	93	13.4%
⑥ 根拠法令等を自ら確認する習慣づけ	57	8.2%
⑦ コスト意識をもって業務を遂行すること	31	4.5%
⑧ その他	133	19.1%

#### ① 問題意識をもって業務を遂行すること

- 1 どんな仕事でも常に疑問を持つこと、市民から説明を求められた時に正しく説明できるように指導していきたい(自分自身も心がけたい)。
- 2 窓口対応のトラブル事例などについて、あとで職員と十分話をしてどんな点について改善が必要であるか等について職員の意識を高めていく。
- 3 例えば朝礼などで事あるごとに担当職員と仕事のやり方について話をするようにし、市の予算を自らの家計に置きかえたらどうなるのかを意識をもって業務を行うよう指導している。 他

#### ② 公金意識(市民からの信託であること)を徹底すること

- 4 手続違反は罪の意識が低く認識されている可能性がある。手続違反であっても、物品事務を含め公金に関わるものは重大な不正として市民からの信頼の低下につながる可能性が高いので、改めて啓発していきたい。
- 5 自分が行っていることが、市民から見て適切かどうか常に自問自答して行動する。予算を執行する際に、市民の血税を使うという意識をもつこと。
- 6 取り扱っている金は自分達のものではなく市民のものであり、我々が信託を受けていることも日頃から意識することが重要である。 他

### ③ 説明責任を果たせるように意識すること

- 7 市民にわかりやすく、理解しやすい説明をこころがけ、市民目線に立ち、透明性を徹底し、説明責任を果たすように課長として指導している。
- 8 常に職員に対し、自己が市民の立場として見た場合にどう思うか、どのように対応して欲しいかを意識づけするように指導している。この場合、コンプライアンスへの適合を基本として、市としての説明責任を果たせるように指導している。
- 9 仕事に関して自分自身の行った行為に関してはきちんと根拠が説明できるよう指導すること。 他

### ④ 前例に捉われない仕事の仕方

- 10 現在、月 1 回程度「コンプライアンス意識を高める日」を設け、意識改革の必要性等を話しています。アンテナをはり、コミュニケーションをとっていくことだと思います。「前例」も今の時代に合っているか、根拠はどうかをチェックするように言っています。
- 11 仕事に際しては前例踏襲でなく、チェック（点検）の実施
- 12 職務内容は当然ながら、法や条例に根拠を求めているが、実際は周辺の状況など前例踏襲によるところが多い。まず「原則はどうか」を考えながら対応していくよう指導する。 他

### ⑤ コミュニケーションを充実、風通しの良い職場づくり

- 13 どんなことでも相談できる職場づくり。
- 14 現在、週 1 回の朝礼と職場を 5 グループに分けて週 2 回のミーティングを実施している。このミーティング等を通して業務をスムーズに運ぶこととコンプライアンスの意識を深めていく。
- 15 部下との情報共有、コミュニケーションに努めることが必要と考えています。毎朝の朝礼時には単なる連絡だけでなく、課として今何をしようとしているのか、何が求められているかを自分の言葉で伝えるようにこころがけている。 他

### ⑥ 根拠法令等を自ら確認する習慣づけ

- 16 根拠を示して説明してもらうことに加え、その根拠となる法令がどのようなロジックでその結論を導いているかまで理解しているかを時々確認する。
- 17 業務に際して根拠となる法令や指針等を遵守するだけでなく、その趣旨や背景等を把握して仕事をすすめていくよう指導する。
- 18 法令等の出典を明確にして、ストーリーを組み立てるよう指導している 他

## ⑦ コスト意識をもって業務を遂行すること

- 19 常に「何故」「根拠」「課題」「費用対効果」等を意識して部下に投げかけ、議論するように心がけ、指導している。
- 20 コスト意識と改善意識を持たせること。
- 21 予算は執行できるものという単純なものではなく、税金など財源の確保ができてこそ執行可能になるものであるとの認識をもつこと。 他

## ⑧ その他

- 22 職員間で相互チェックができるような体制を構築すること。
- 23 同じ職務内容に長期間に渡って同じ職員に従事させないこと。
- 24 できる限り広い知識を持ち、市民目線も含めてバランス感覚を養うことが必要だと思う。時代により遅れないこと、時代を読むことが必要。
- 25 職務上市民と直接接する機会を多くの担当者に経験させる。
- 26 毎朝の朝礼時に市民が満足する応対を心がけるよう訓示。
- 27 職員一人一人の対応に対して評価し助言すること。 他

**項目 4 この研修を受講後に、職場研修や所属で実践しようと思決意していることをご記入ください。**

回 答 内 容	回答数	回答割合
① コミュニケーションを充実、職員の法令等に対する認識、意識を頻繁に確認	280	40.3%
② ルール遵守や服務規律の確保についての指導徹底	158	22.7%
③ 職員のモチベーションアップ	97	14.0%
④ 市民目線を常に考える姿勢の徹底	54	7.8%
⑤ その他	191	27.5%

**① コミュニケーションを充実、職員の法令等に対する認識、意識を頻繁に確認**

- 1 コンプライアンス推進の重要性について強く自覚しているかどうかを抜き打ちで各担当者にヒアリングをしたい。
- 2 部下を守るという視点から不祥事・事故ゼロを目標に、日頃から部下とのコミュニケーションを率先して実行し、毎朝の朝礼で60秒～180秒のコメントを通じ風通しのよい職場環境づくりを目指しコンプライアンスを推進していく。
- 3 職員自身や家族そして職場や組織を守るために、コンプライアンスの徹底は重要である。職員に対しては常に見られている意識を持たせることが必要であると思う。今後、業務を進めていくにあたり、常に議論し、職員と問題意識を共有し、改善改革を進めたい。 他

**② ルールの遵守や服務規律の確保についての指導徹底**

- 4 服務事故防止を重点的に研修したい。
- 5 物品調達のルールを正確に理解してもらえるよう研修を行う。
- 6 朝礼等機会あるごとに適正な事務処理等について啓発を行う。 他

**③ 職員のモチベーションアップ**

- 7 この機会に改めて予算執行行為等に関する職員それぞれの役割内容を正確に理解させるとともに、その重みをしっかりと認識させ、仕事への動機づけにつなげたい。
- 8 職員の意識づけを高めること。
- 9 朝ミーティングの継続及びその活性化（日替わりで担当者が5分程度の発言や発表を行うようにしている）する。

#### ④ 市民目線を常に考える姿勢の徹底

- 10 常に市民感覚や市民目線を判断基準にすることを職場内で広げていきたいと思う。
- 11 市民の信託の重さを職員に理解する研修を実施したいと思います。
- 12 マニュアル等のポイントを活用し、特に新たに変更となった部分を中心に、常に市民目線で業務に取り組むよう指導していきたい。 他

#### ⑤ その他

- 13 おかしいと感じたことがあれば、その時にその場で確認して解決する。
- 14 信頼はしているが、職員を守るためにもチェックはする。
- 15 「公務員である前にビジネスパーソンとして適切か、社会人としてふさわしいか、ひとりの大人として胸を張れるか、正々堂々と生きているか。」を職員研修で職員に問いかけてみたい。
- 16 過去の事例により判断するのではなく、現時点でどうなのか問題提起を行う。
- 17 物品調達や支払事務はより細かくチェックしていく。 他

## 参 考

	(日 時)		
A	7月25日(水)	9:00~	職員人材開発センター 第1研修室
B	7月26日(木)	9:00~	
C	7月27日(金)	14:30~	
D	7月30日(月)	9:00~	
E	7月30日(月)	13:30~	

※2時間30分程度を予定していますが、状況により10分程度時間を超過する場合がありますのでご了承ください。

## 平成24年度 事務処理のコンプライアンスの徹底 に向けた課長級職員研修 次第

### 1. 本日の研修の流れ(予定)

#### (1) 市長講話

※B~Dはビデオでの受講となります。

#### (2) 経理適正化に向けた平成24年度の取組方針

(行財政局行政監察部)

#### (3) 物品等の新たな専決調達事務処理の確実な運用

(行財政局財政部契約監理課)

#### (4) 会計事務~物品管理の見直しと会計事務の留意点等~

(会計室会計課)

#### (5) 適正な予算執行管理~予算の編成と執行~

(行財政局財政部財務課)

#### (6) 職員の賠償責任に関する規則の制定等

(行財政局職員部人事課)

#### (7) 質疑応答及び連絡事項(受講者アンケート記入等)

※A~Eそれぞれのコースによって上記の研修項目の順番、講師が変わる場合がありますのでご了承ください。

### 2. 配布資料

○受講確認兼受講者アンケート

※所属名、名前等の必要事項を記載のうえ、アンケートもご回答いただき研修受講後、必ず机の上に置いて退出してください。

○次 第

○資料①「市長講話」

○資料②「経理適正化に向けた平成24年度取組方針」

○資料③「物品等の新たな専決調達事務処理に関するマニュアル」

○資料④「会計事務について~物品管理の見直しと会計事務の留意点等~」

○資料⑤「適正な予算執行管理について~予算の編成と執行~」

○資料⑥「違法な予算執行行為等に係る職員の賠償責任に関する規則について」

○資料⑦「職員の服務について」

○資料⑧「平成24年度 コンプライアンス推進に係る職場研修の実施について」

※必ずご記入封筒の中をご確認ください。不足、落丁等ございましたらお手数ですが事務局までお申し出ください

### 3. その他

○本日の研修資料に関しては庁内イントラに掲載する予定です。

○コンプライアンス推進に係る職場研修の実施に関しましては、後日、正式に局室区庶務担当課長会議を通じて依頼しますが、この研修受講後は、職場研修を実施いただいて構いません。職場研修資料、参考資料は庁内イントラに掲載します(なお、研修での所属長手持ち資料に関しては、局室区庶務担当課にご確認ください)。

## 受講確認兼受講者アンケート

必ず、所属、氏名をご記入の上、下記のアンケートで該当するものに○または記述をしてください。

所属： \_\_\_\_\_ 局 \_\_\_\_\_ 課 \_\_\_\_\_

補職名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

参加コース： A (7/25 午前) B (7/26 午前) C (7/27 午後) D (7/30 午前) E (7/30 午後)

- 1 物品等の新たな専決調達事務処理、会計事務など経理事務に関する本日の研修内容を理解できましたか。

A：理解できた B：概ね理解できた C：あまり理解できなかった D：理解できなかった

◆ご意見・ご提案・改善点等

- 2 不祥事防止、コンプライアンス推進のために課長級職員が果たすべき最も重要な役割は何だと思えますか（複数回答可）。

（例）課長自らがその言動において常にコンプライアンスを実践すること等

- 3 管理者である課長として、部下である職員が市民意識や市民目線に立って仕事をするために必要なこと、心がけるべきことは何だと思えますか。既実践されていることも含めて記入ください。

（例）仕事に際しては、前例踏襲ではなく、絶えず自ら根拠を調べ、新たな目を持つように指導している等

- 4 本研修を受講後に、職場研修や所属で実践しようと決意していることをご記入ください。

◆決意表明

ありがとうございました。