

(件名)

磐田市コンプライアンス委員会の概要

1 会議概要

- (1) 日 時 令和8年7月30日(木) 午後1時27分～午後2時52分
- (2) 会 場 磐田市役所本庁舎4階 大会議室
- (3) 出席者
コンプライアンス委員(5名)
日詰一幸委員(長)、内山昌美委員、辻慶典委員、藤崎淳委員、三輪邦子委員
市職員(11人)
副市長、総務部長、総務課長、職員課課長補佐、契約検査課長、
DX推進課グループ長ほか
- (4) 内 容
 - ① 協議事項
 - ・令和7年度コンプライアンス取組報告について
 - ・不適切な事務処理等の事例と再発防止策について
 - ・今後の取組について
 - ② その他

2 議事録(概要)

(1) 令和7年度コンプライアンス取組報告について(主な意見及び質疑)

交通事故について

交通事故が多いと率直に感じたが、仕事と業務外とどちらが多いか。

→昨年度の状況では、業務中が 27 件、通勤途上が 34 件、私的時間が 56 件となっている。

公務と通勤途上と私用では、事故の原因や対策も別になると思うので、それぞれに対してポイントを絞った対応をしていった方がよい。もらい事故も多いということなので、被害に遭わないことも大切だと思う。

コンプライアンス月間とミニテストの実施について

コンプライアンス月間を実施して意識付けをしたり、ミニテストをしたりという過程が素晴らしいと思ったので、無理のない範囲で続けるとよい。

ミニテストは一人一人が、サイトにアクセスして動画のようなものを見たうえで、回答するようになっているのか。

→特に動画は用意しなかったが、問題を各自パソコンで回答してもらった。問題の答えについては全職員に共有し、所属長宛にもその所属の正答率を通知している。さらに課ごとの正答率を全課に周知して、全体でどこができていないのかを見てもらう工夫もしている。

コンプライアンスチェックリストについて

資料9ページの「できていない項目は概ね一致している」という書き方は、去年から改善されていないとも読める。例えば、「個人情報が入ったファイルについて、パスワード等の設定をしている」という項目は、設定方法が分からないなどという人もいるのかもしれない。設定方法等を教えてしまった方がよいのではないか。

また、「窓口に不当要求者が来た場合には、必ず複数の職員で対応し、一人は話を聞く、一人は記録をとるなどの役割分担を明確化している」という項目もできていないと回答する職員が多いとのことだが、役割分担を明確化していないと、カスハラ対応に不安を感じている職員もいるかもしれない。役割分担を明確化すれば、「できていない」と回答する職員は限りなくゼロに近くなると思うので、是非取り組んでいただきたい。

→パスワードの設定方法については、委員のおっしゃるとおり具体的な改善策を周知していきたい。また、窓口に不当要求者が来た時の対応については、まずはカスハラの指針を周知徹底していくことで、「できていない」と回答する職員を減らしていきたい。

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

カスハラの基本方針ができたというところが、まずは進歩したところ。カスハラと思われるメールや電話の内容を、まずはみんなで共有するということが大切。窓口は、会計年度任用職員も多いと思うので、初期対応の仕方も皆で工夫していくとよい。

→基本方針はカスハラの定義や、カスハラに該当する事例・対応に関する事項を掲載している。我々の仕事は性質上、公平公正なサービスでなくてはならないが、一部でカスハラに該当すると思われる事例もあるので、職員を守るという意味でも基本方針を徹底させていきたい。

交通違反について

(コンプライアンス月間の各所属の協議について)交通違反に関する話し合いが多かった。プライベートでも交通事故や違反があるということだが、件数をどのように把握していくかが問題である。自己申告となるため、小さな事故だと申告を控えてしまうということも考えられるが、どのようにして正確に把握しているのか。

→委員にご指摘いただいた通り、知るすべがなかなかない。例えば、免許点数が不足していたり、無免許運転をすることがないように、年度当初に所属長の面前で免許証の確認を行い、他にも任意保険の提出を求めている。

費用をかけて交通安全協会等に照会をすれば、回答を得られるが、点数まで出るのかどうかは分からない。交通違反の正確な把握について、組織としては常に意識をしていく必要がある。

公務で運転をする職員は登録制か。もし登録制をとれば、登録の際に本人の状況を聞き取ったり、高齢者に運転の許可を出したりすることもできるのではないか。

→登録制ではない。現状、取得している免許の範囲内であれば運転できるため、必要に応じて検討していきたい。

コンプライアンス推進会議（庁内組織）での各部局長からの報告事項について

自治市民部で年度替わりに関する課題が表面化しているが、実は各課でも起きているのではないか。年度替わりは、早い時期から少しずつ準備した方がよい。

→自治市民部長から報告があったが、全職員の課題であると受け止めて、対策を周知しなければならないと思う。

(2)不適切な事務処理等の事例と再発防止策について(主な意見及び質疑)

ミスを減らすための仕組みについて

書類の誤発送や誤交付が増えているということだが、個人だけが原因なのか、ミスを阻止できるような仕組みになっているのかということも考えていかないといけない。仕組みも変えていかないと、ミスは減っていかない。そういうシステムのなところもあれば教えていただきたい。

→2重チェックやマニュアル作成をするということは常に言っているが、形骸化しているのが事実で、事務の煩雑化や多忙化も要因となっている。今年の11月から窓口の受付時間を短縮するため、そこで生まれた時間を有効的に使っていきたい。

事務ミス・事故解消プロジェクトチームについて

コンプライアンス研修はよく取組をしていて、チェックシートの分析でも職員の自己評価も高いにもかかわらず不適切な事務処理が減っていないのはなぜか。職員のコンプライアンス意識を高めることはできているが、不適切な事務処理を減らすには至っていないため、不適切な事務処理を減らすような取組に重きを置いた方がよいのではないかと感じる。資料3にプロジェクトチームとあるが、そういうことをやっているのか。

→ミスが減っていないことは事実で、事務ミス・事故解消プロジェクトチームでも検討していきたいと考えているが、すぐに結果がでるかという点と難しいかもしれない。

ミスを隠したりすると被害が拡大するので、ミスが起きたことを責めるのではなく、原因分析と対策をしっかりとやり、職員が当事者意識を持てるようにしたい。

毎年のように誤発送が続いているので、例えばそれをゼロにするという目標を達成するための取組を試みてはどうか。

会計年度任用職員について

資料9ページで時間内に仕事を終わられない原因に、業務量の増加をあげていたが、職員の数が減っていることを踏まえたうえで不適切な事務処理の対策をとっていく必要があると思う。正規職員と会計年度任用職員がいると思うが、会計年度任用職員の方が封入封緘作業を行うことが多いのか。

→規定上仕事の振り分けは特にないが、実態として会計年度任用職員は、正規職員とは違って年度単位の雇用となるため、不慣れな部分もあり、封入封緘などの軽作業や単純作業が増えるという傾向はある。

会計年度任用職員は、雇用期間が決まっているのか。

→運用上は3年に決まっている。公募した結果、同じ人が採用されることもある。

全国的に会計年度任用職員が増加傾向にあるという中で、正規職員と会計年度任用職員が上手に連携することができればよいと思う。

→コンプライアンスの取組や不祥事防止の取組については、会計年度職員、正規職員とも分け隔てなくやっていきたい。

注意喚起の仕方について

ミスが多いということだが、例えば事例1のケースだと 400 人に詫び状を発送すると、郵送料も高く結果として納税者の負担になる。職員へ注意喚起をする際に、そういったことにも意識を向けるとよい。ミスを改善するためには、組織のトップの人たちがどういう意識で組織をまとめていくかということが大切だと考えている。

→コスト意識も大切だと思うので、周知していきたい。

出先機関には、会計年度任用職員が多くいると思うが、コンプライアンスがいい加減になっている部分もあると聞く。今後は、そうしたところにも目を行き届かせてほしい。

システムの改善について

相手方に情報を送るとき、本来BCCにしなければいけないところへCCで送ってしまい、個人のメールアドレスを流出させたことはあるか。

→過去にそういったことがあったため、To や CC に 2 件以上外部のメールアドレスが入っているときは自動的に BCC になる設定をしている。

ミスの改善策がダブルチェックなど個人の注意力に依存しているように感じる。個人の注意力を更に高めるとするのは本質的ではなく、システム的に改善できるとよい。年度替わりや繁忙期などに、一人で事務を行わざるを得ない状態を回避するための方策の検討も必要である。

(3) 今後の取組について

好事例の横展開について

(21ページのコンプライアンス推進会議での)企画部長の言葉で、どうしたらミスが減るのか核心部分に入っていないというところが気になる。横展開や水平展開の話に至っておらず、情報共有の先の話を何とか形にしていけないといけないと感じる。

今回窓あき封筒の話が出たが、他にも同様の改善策を一度棚卸して、窓あき封筒を使用しているか○×でいいので全課に訊いてみてほしい。×であれば、その割合を出すなど、そうした取組から始めればよいような気がする。

また、優秀な取組の横展開をしてほしい。同姓同名の誤発送がいくつかあったが、同じことを様々なやり方でチェックしている気がする。郵送業務はリスクがあるが、課によっておそらく取組が違うと思う。棚卸をするときに、○×△で評価をしてもらい、◎があれば、横展開してもらいたい。うまくはまれば×や△が◎にかわる。

そういうことをぜひ実行して、取り組んだ結果、不適切な事例が減ったという流れができるとういと思う。

→これまでもシステムの改善できるところは改善してきているが、それを徹底するところまでしっかりとやっていきたい。また、好事例の横展開もして意識付けをしていきたい。

(4)その他

職員研修について

新規採用職員や中途採用職員の後輩指導がなかなか難しいのではないかと考えている。時間がない中で、後輩や部下への指導が十分になされないまま異動になってしまう。どのような立場の方でも、それぞれの立場で職員の教育力を付けてほしいというのが願いである。その職種にあった研修を意識して行う磐田市役所であってほしい。

→中途採用職員でも一度も研修を受けていない職員については、受講するようにしている。階層別の研修やその研修内容を課内でフィードバックしていきたいと考えている。

AI の活用について

先ほど業務の多忙化の話がでたが、AI を活用した取組については、どのようなことをしているか。

→磐田市では、3 年ぐらい前から全員が AI を使えるような取組をしている。文書作成などは、毎日職員が AI を使うような取組ができている。また、行政計画を作る際は、参考となる計画や今の計画を添付して新しい計画案を作るといった実証実験を事業者と行っている。

そのような場合に、導入前の効率化や労力の省力化は検証しているのか。

→難しくてなかなかできていない。

一般的には、AI を導入すると労力が省力化されるといわれているので、実態がどうなのかということもぜひ検証してほしい。

以上