

令和8年度 磐田市コンプライアンス委員会

日 時：令和8年7月30日（木）午後1時30分～
場 所：磐田市役所本庁舎4階 大会議室

次 第

1 開 会

2 あいさつ

3 協 議 事 項

(1) 令和7年度コンプライアンスの取組について 資料1

(2) 不適切な事務処理等の事例と再発防止策について 資料2

(3) 今後の取組について 資料3

4 そ の 他

5 閉 会

このページは空白です

■コンプライアンス月間の実施

職員一人ひとりのコンプライアンス意識を向上させ、市民の信頼に応える行政運営を推進するため、令和7年度は、11月にコンプライアンス月間を設けて、職員のコンプライアンス意識の向上に取り組んだ。コンプライアンス月間には、コンプライアンスに関するミニテストを実施し、ミニテストの結果や各部署の実情に応じたコンプライアンスの取組について所属ごとに協議した。

1. ミニテストについて

(1) 実施について

実施期間 令和7年10月29日～11月10日

問題数 10問

回答者数 845名（正答率 85.3%）

(2) 問題と正答率

No	問題	答え	正答率
Q1	出入り業者が壁掛け・卓上カレンダーを携えてあいさつにきたのでそれを受け取った。	○	50.2%
Q2	職員Aは、市が発注する工事を請け負う建設会社の役員である親族から「会社の経営について相談に乗ってほしい」と頼まれた。職員Aは建設業界に詳しく、無償でアドバイスした。	×	86.3%
Q3	書類を紛失してしまったが、重要なものでもなく、単に説明の補足資料であったため、報告はしなかった。	×	95.7%
Q4	休日にお酒を飲んだ後すぐに運転で交通事故を起こしてしまったが、相手方とは保険会社が入って示談となり両者に全く不満が残らず解決した。	×	99.5%
Q5	出勤前の災害により、自宅が危険な状況となった際、家族の安全と自宅の保全を優先した。	○	85.4%
Q6	重要な情報資産が記録された紙、パソコン、モバイル端末、記録媒体等は、情報漏えい等のリスクが高いため、外部に持ち出すことは絶対にできない。	×	53.1%
Q7	外部に持ち出したパソコンの紛失に気が付いたので、落とし物として届いていないかなど心当たりを一通り確認し終わってから職場へ報告した。	×	94.1%
Q8	指示に従わずミスを繰り返す部下の指導中、もちろん殺すつもりもない雰囲気「次に同じミスをしたら殺すぞ」と言った。	×	99.5%
Q9	能力に問題があり、顧客からのクレームが絶えない部下を仕事から外し、自宅研修させた。	×	92.4%
Q10	市と取引のある遠方の業者と打合せをする際、自己負担で手土産を渡した。	×	96.7%

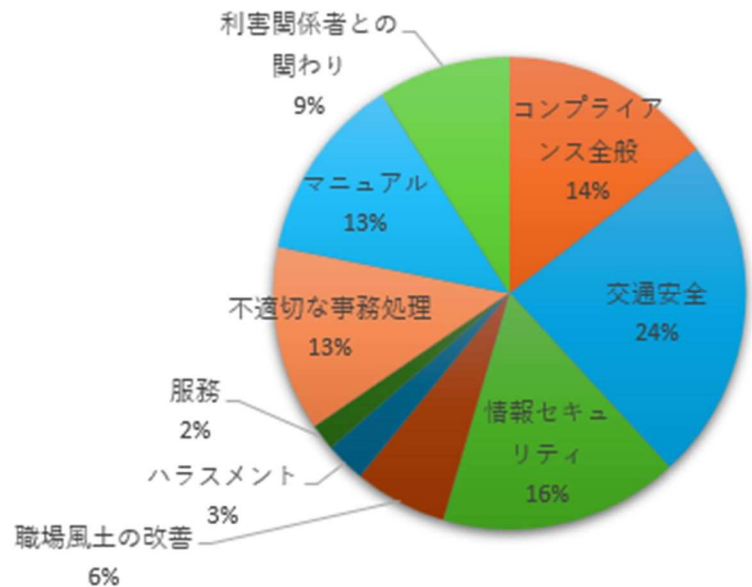
2. 各課で協議した内容について

(1) 対策ごとの集計

対策名	件数
職員一人ひとりの服務規律の確保と倫理意識の向上	62
管理監督者のマネジメント能力の向上と職場風土の改善	35
不祥事を発生させないための組織づくり	13

(2) 協議のテーマ

分類	件数
コンプライアンス全般	16
交通安全	26
情報セキュリティ	18
職場風土の改善	7
ハラスメント	3
服務	2
不適切な事務処理	14
マニュアル	14
利害関係者との関わり	10



3. 協議内容と課題

(1) 職員一人ひとりの服務規律の確保と倫理意識の向上

分類	協議内容	協議をふまえた課題（抜粋）	所属
コンプライアンス全般	コンプライアンス行動指針の確認	・ 磐田市コンプライアンス行動指針を定期的に再確認する。 ・ 各自感じたことは遠慮なく発言できていない現状を課題と捉え、気が付いた誰かが早期に指摘できる環境（風通しの良い課内環境）を整える。 ・ 世代間で社会的規範の捉え方に違いがあるが、「現在のルールが基準」という共通認識を持たせる必要がある。	福田支所市民生活課・上下水道総務課・医事課・消防署・福田分遣所
	職員倫理規程等の確認	・ 「感謝の気持ち」は受取るが、物の受け取りは出来ない旨を相手に上手に伝えられるよう接遇方法を学ぶ機会がほしい。	秘書課・消防署・竜洋分遣所
	ミニテストの結果の確認	・ 民間業者と共に業務を実施するときは、市民から不信に思われることがないように行動には十分注意する。 ・ 市民の目に触れる場所で使用するものは名入りでないか配慮する。 ・ 災害時は、場合によっては参集できない職員がいる中で一人ひとりがどのように動くか課題。	危機管理課・財政課・スポーツのまち推進課・文化振興課・福祉相談課・こども未来課・学校づくり整備課・消防総務課・消防署
	不祥事予防のためのチェックシートの活用	・ 利害関係者との適切な距離感を常に意識し、不祥事を予防する必要があるため、所属内で普段から話し合いのできる環境を継続して整備していく。	豊岡分遣所

分類	協議内容	協議をふまえた課題（抜粋）	所属
交通安全	朝礼・夕礼時の交通安全標語の唱和	・交通法規の遵守や執務室の施錠等の基本的な事項については、意識付けが十分出来ているので、定期的に再確認していくことで意識の継続を図る	契約検査課・豊岡支所市民生活課・政策推進課・DX推進課・市民税課・経済観光課・監査委員事務局・教育総務課・中央図書館・豊田分遣所・建築住宅課・文化財課歴史文書館
	違反・事故報告の共有	・スピード違反や、一時停止等の交通標識等、交通マナーの意識や理解不足等、職員ごとに差が生じている ・常日頃から、職員による声掛けを行っているが、交通事故（もらい事故含む）が減らない	市民課・産業政策課・文化財課・救急課
	業務中の交通事故防止策の検討	・余裕を持った現地調査スケジュールを立て、現地が暗くなったら早めに現地調査を切り上げる ・遠距離の公用車出張は危険なので、代替方法の検討をすべき	資産税課・農林水産課
	交通安全の意識の啓発・交通ルールの確認	・出勤時に限らず勤務中の移動など時間に余裕をもって行動することを心掛ける ・後退時等の安全確認の徹底が必要	福祉政策課・自治デザイン課・幼児教育保育課・こども若者家庭センター・道路河川課・建築住宅課・ごみ対策課・中遠事務局管理課・救急課・東部分遣所
	運転免許証の確認	・マイナンバーカードと運転免許証の一体化をする職員が増え、毎朝マイナポータルでの確認が必要。更新後は再度一体化の手続きが必要、個人情報漏洩のリスク、紛失時のリスクやシステム障害時の影響などデメリットもある	救急課・豊田分遣所
情報セキュリティ	個人情報の取り扱いについての確認	・個人情報等の機密情報については「慣れ」に注意し、紙文書に限らず会話やパソコンの画面などを含め、継続して取扱方法の十分な注意が必要 ・個人情報を持ち出す際、紛失対策が個人任せになっているため、防止対策を共有し実施する ・個人情報のマスキング漏れがないよう、複数人の確認を必須とする	職員課・健康増進課・こども未来課・中央図書館・福祉政策課
	情報セキュリティポリシーの確認	・情報セキュリティポリシーに関しては、定期的に課内で意見交換を行うことで理解を高める ・セキュリティ標語の唱和を行っているが形式だけになりがちなので、なぜ守る必要があるのかを、各自意識しておく	福田支所市民生活課・DX推進課・市民税課・資産経営課
	情報記録媒体の管理・運用	・情報資産の取扱いマニュアルが職員全員に徹底されていないため、情報資産を外部に持ち出す場合は「記録媒体使用簿」「情報資産使用簿」の記入・決裁を徹底する	広報広聴シティプロモーション課・文化振興課・高齢者支援課
	広報誌掲載の著作権・肖像権	・取材で撮影した人物の写真について、写真使用承諾が取れているか運用ルールの確認をした	広報広聴シティプロモーション課
	新聞発行物の複写利用	・新聞複写する際、記録簿への記入依頼を徹底する旨共有した	広報広聴シティプロモーション課
	情報漏洩発生時の対応手順の確認	・維持管理や修繕等の件数が多く、事務が煩雑化しているため、明確なマニュアルや人的ミス防止のための対策を強化する	都市整備課

分類	協議内容	協議をふまえた課題（抜粋）	所属
情報セキュリティ	執務室出入口の施錠の実施	執務室の施錠等の基本的な事項については、意識付けが十分出来ているので、定期的に再確認していくことで意識の継続を図る	監査委員事務局
	机の上の整理整頓	書類紛失を防止するための整理整頓や、書類誤発送防止のための封入作業時のダブルチェックを必ず実施する	歴史文書館・予防課
	情報漏洩防止の徹底	・雑談の中で、他の職員に知りえた情報を何気なく漏らしてしまう可能性があるため、情報漏洩防止の徹底に努める	中東遠消防指令センター
服務	あいさつと身だしなみの徹底	・執務室、公室などTP0に合せた身だしなみの徹底が必要	政策推進課・中遠事務局管理課

（２） 管理監督者のマネジメント能力の向上と職場風土の改善

分類	協議内容	課題（抜粋）	所属
職場風土の改善	グループ会議の実施	・特に繁忙期に、コンプライアンス意識が薄れないよう、局内、グループ内での声掛け、共有が必要 ・形骸化しないようにするための工夫や各自の意識付けが必要	議会事務局・経営企画課・教育総務課・歴史文書館
	風通しの良い環境づくり	・判断に迷う事案について、その場での判断を避け、職員同士で対話し、情報共有等を図った上で対応する ・調査ものや郵送書類の送付など、ダブルチェックが必要な業務があるため、どんな小さなことでも気軽に相談や声掛けができる雰囲気づくりをする	こども未来課・都市計画課・警防課
不適切な事務処理	不適切な事務処理事例の共有と防止策の検討	・不適切な事務処理事例に関してデジタルを活用した対策をすることができないか課内で話し合いをしているが、ミスを起こした実際の状況が分からず適切な対応策を講じられていない ・業務の内容を理解していないとダブルチェックができない。構築した仕組みを構築した職員が検証するのではなく、別のところで構築して職員が検証する仕組みなど、新しい業務が加わる時は検証のやり方を考える ・決裁者が同じポイントをチェックしているため、決裁者ごとにチェックするポイントを変える	福田支所市民生活課・竜洋支所市民生活課・DX推進課・収納課・国保年金課・福祉相談課・高齢者支援課・こども若者家庭センター・幼児教育保育課・道路河川課・環境課・会計課・学校給食課・学校教育課
マニュアル	事務処理マニュアルの作成・確認	・現行の事務処理について改善等があった際は、現行マニュアルの更新及びグループ員への周知徹底を行う。マニュアル等の共有について徹底されていないので、マニュアル格納フォルダの統一とフォルダの整理を行う ・マニュアルについて、法改正や制度改正による変更に加え、実状に合わせた変更も必要。最低でも年1回は見直しの機会を設ける ・マニュアルはあるが、担当者以外の者が、担当者不在時等に業務として活かしきれていない	総務課・資産税課・収納課・福祉相談課・建築住宅課・中遠事務局管理課・上下水道総務課・会計課・消防本部予防課
	業務の確認・共有化	・事業が多く業務も幅広いため、担当以外の業務についても軽くだけでも対応できるように意識してアンテナを高くして日々の業務に取り組む	職員課・豊田支所市民生活課・農林水産課・都市整備課

(3) 不祥事を発生させないための組織づくり

分類	協議内容	課題（抜粋）	所属
ハラスメント	ハラスメント対策について	・様々な職種、様々な年代の職員一人一人にハラスメントを自分事として考えてもらう	職員課・病院総務課・東部分遣所
利害関係者との関わり	磐田市職員倫理規程の確認	・民間業者と共に業務を実施しているため、市民から不信に思われることないよう行動には十分注意する必要がある ・取り扱っている機器が特殊であるため、特命随意契約にならざるを得ないことが多い。業者とのやりとりについて、誤解を受けやすいため、行動には細心の注意を払う	文化振興課・消防総務課・中東遠消防指令センター
	利害関係者との関係について	・委託業者との契約書や仕様書における「監督権・立入権・支払停止」等の内容が不十分なため、本年度内に内容を見直し、来年度契約から変更していく ・業者がカレンダー等を持参し挨拶に来てくれるが、お気持ちだけ頂き、記念品をなるべく受け取らない様に、上手くコミュニケーションを取る ・利害関係者との適切な距離感を常に意識し、不祥事の予防を継続的に行う	自治デザイン課・道路河川課・上下水道工事課・放課後活動課・予防課・東部分遣所・豊岡分遣所

■市職員の交通法規違反・交通事故に対する取組

市職員の交通法規違反・交通事故対策として、以下の啓発を行った。

◇毎月、全職員に向けて市職員の交通法規違反・交通事故の状況を知

◇R7. 6月 市民からの職員の運転へのお褒めの言葉を伝え運転マナーの向上を啓発

7月 右折禁止箇所の違反が減らないことにより標識や実例を周知

9月・10月

市民からの公用車使用時における違反の指摘を受け法令順守を 啓発

11月 重大事故の発生を受け交通安全意識の徹底と交通ルールの厳守を通知

R8. 2月 道路交通法一部改正（自転車の違反に反則金）を周知

指定方向外進行禁止の標識に注意！

右に示した標識は、きっと皆さんが見かけたことのあるものだと思いますが、この標識の意味をご存じですか。



これは「指定方向外進行禁止」を表す標識です。標示板の矢印の示す方向以外への車両の進行を禁止するもので、標識では前方と左方が進行可能な指定方向です。つまり、この標識が設置されている十字路では右折をしてはいけません。いわゆる「右折禁止」なのです。

「車両進入禁止」や「一時停止」など、行為を制限する標識は赤色のイメージが強いので、このような標識は見落としがちかもしれません。しかし、右折をすれば交通違反（通行禁止違反）となり、普通車の場合違反点数2点、反則金7,000円が科せられます。交通事故を防ぐため、交通法規の遵守に努めましょう。



●県道413号線（旧国道1号）上方能交差点（オーギヤ野田 北西）に西から進入し南方向へ右折したことによる違反が職員に増えています。付近の交差点でも同様の箇所が複数あります。

●見付地内の県道413号線（旧国道1号）には、同様に右折を禁止する十字路や丁字路（前方のみ進行可能）が多数あるので注意しましょう。

(参考) 市職員の交通法規違反・交通事故の状況

令和 7 年度

	交通法規違反	交通事故
R 7 4 月	3 件 ・スピード違反 ・一時不停止 ほか	7 件 (内もらい事故 0 件) ・駐車場事故 ほか
5 月	2 件 ・指定通行区分違反 (右折) ・運転中の携帯電話使用	6 件 (内もらい事故 0 件) ・交差点事故 ・追突事故 ほか
6 月	3 件 ・指定通行区分違反 (右折) ほか	6 件 (内もらい事故 2 件) ・交差点事故 ・住宅のブロック塀に接触 ほか
7 月	1 件 ・指定通行区分違反 (右折)	8 件 (内もらい事故 1 件) ・追突事故 ほか
8 月	3 件 ・スピード違反 (高速道路) ほか	6 件 (内もらい事故 1 件) ・交差点事故 ・駐車場事故 ほか
9 月	4 件 ・公用車による速度超過 (市民の通報) ・指定通行区分違反 (右折) ほか	5 件 (内もらい事故 1 件) ・追突事故 ほか
10 月	1 件 ・指定通行区分違反 (右折)	4 件 ・車庫入れの際の接触 ・駐車場事故 ほか
11 月	1 件 ・信号無視	11 件 (内もらい事故 6 件) ・バイクによる事故 ・追突事故 ほか
12 月	4 件 ・スピード違反 ・一時不停止違反 ほか	10 件 (内もらい事故 6 件) ・交差点事故 ・駐車場事故 ほか
R 8 1 月	4 件 ・横断歩道歩行者不停止 ・規制時間内進入 ほか	6 件 (内もらい事故 1 件) ・自転車との接触事故 ・駐車場事故 ほか
2 月	2 件 ・一時不停止違反	5 件 (内もらい事故 2 件) ・交差点事故 (追突) ほか
3 月	3 件 ・一時不停止違反 ・交差点進入時の停止線越え	8 件 (内もらい事故 1 件) ・普通車との接触事故 ・停車車両への接触事故 ほか
合計	3 1 件	8 2 件 (内もらい事故 2 1 件)

件数等は庁内で月に 1 回公表されている。

令和6年度

	交通法規違反	交通事故
R 6 4月	1件 ・一時不停止	4件 （内もらい事故1件） ・駐車場事故 ・追突事故 ほか
5月	3件 ・座席ベルト装着義務違反 ・横断歩行者等妨害 ほか	5件 （内もらい事故2件） ・交差点事故 ・追突事故 ほか
6月	1件 ・スピード違反（高速道路）	8件 （内もらい事故2件） ・交差点事故 ほか
7月	2件 ・ストップライトの切れ ・一旦停止違反	4件 （内もらい事故2件） ・交差点事故 ・接触事故 ほか
8月	1件 ・転回禁止違反	9件 （内もらい事故2件） ・接触事故 ・駐車場事故 ほか
9月	1件 ・一時不停止違反	4件 ・交差点での接触（原付） ほか
10月	2件 ・指定場所一時不停止及び運転免許証 不携帯 ほか	7件 （内もらい事故2件） ・一時停止無視 ・接触事故 ほか
11月	1件 ・指定場所一時不停止	7件 （内もらい事故4件） ・交差点事故 ・接触事故（自損） ほか
12月	3件 ・指定場所一時不停止 ・指定方向外進行禁止 ほか	8件 （内もらい事故4件） ・衝突事故 ・追悼事故 ほか
R 7 1月	1件 ・信号無視	9件 （内もらい事故6件） ・衝突事故 ・追突事故 ほか
2月	3件 ・横断歩行者等妨害等 ・指定場所一時不停止 ほか	6件 （内もらい事故4件） ・接触事故 ほか
3月	1件 ・指定場所一時不停止	3件 ・追突事故 ほか
合計	20件	74件 （内もらい事故29件）

件数等は庁内で月に1回公表されている。

■サービス・コンプライアンスチェックシートの分析

服務規律の確保と適正な事務処理を徹底させることを目的として年度3回（当初：4月～5月、中間：9月～10月、達成：12月～1月）の所属長面接時に、全職員にチェックリストへ入力を実施している。今回、達成期の結果について職員全体の回答結果及び部局ごとに「できていない」項目について分析を行った。

◆全体の評価

全体では、4段階評価のうち、「できている」、「どちらかと言えばできている」を合わせると99%以上と、高い水準となっている。

◆令和6年度と令和7年度の比較

令和6年度と令和7年度で「できていない」項目は概ね一致しており、特に「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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している」「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」という項目で、「できていない」と回答する職員が多い。

No	質問	R6		R7	
		人数	割合	人数	割合
Q22	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。	22	1.46%	19	1.34%
Q24	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	26	1.72%	22	1.55%

他方で、「始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている」という項目は、令和7年度に「できていない」と回答する職員が増加しており、業務量が増加していることが推測される。

No	質問	R6		R7	
		人数	割合	人数	割合
Q6	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	13	0.86%	21	1.48%

◆部局ごとにできていない項目

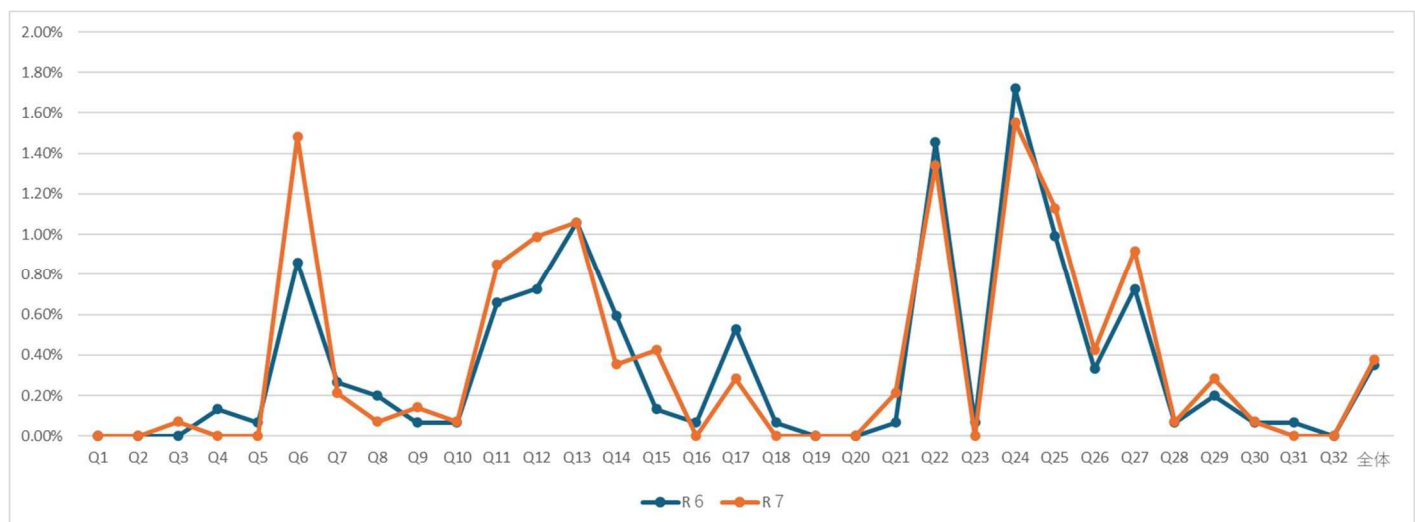
部局ごとにみると、「担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている」という項目が最もできていないという部局もあり、「できていない」項目にばらつきがみられた。

1. 服務・コンプライアンスのチェック項目（達成期・全体）

質問	4. そのとおり（できている）		3. どちらかと言えばそのとおり（できている）		2. どちらかと言えばそうではない（できていない）		1. そうではない（できていない）		合計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
市職員としての自覚と心構えを持って職務に専念している。	1248	88.2%	167	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	1415
職務上利害関係にある者との接触など、市民の疑惑を招くような行為はない。	1353	95.6%	62	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	1415
勤務時間の内外を問わず、自らの行動が公務の信用に大きな影響を与えることを自覚している。	1293	91.4%	121	8.6%	1	0.1%	0	0.0%	1415
セクハラ、パワハラ、モラハラなどに対する問題意識を常に持ち、行動や言動に注意している。	1295	91.5%	120	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	1415
勤務時間中に、パソコンや電話など公私混同した行動をしていない。	1304	92.2%	111	7.8%	0	0.0%	0	0.0%	1415
始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	1160	82.0%	234	16.5%	19	1.3%	2	0.1%	1415
専門用語等を使わず、市民に分かりやすい説明を心がけている。	1226	86.6%	186	13.1%	2	0.1%	1	0.1%	1415
身だしなみ、言葉づかい、聞き方などは、公務員としてふさわしい。	1196	84.5%	218	15.4%	1	0.1%	0	0.0%	1415
市民に対してはもちろんのこと、上司、同僚、部下を問わず、礼節をわきまえている。	1243	87.8%	170	12.0%	2	0.1%	0	0.0%	1415
法令を遵守し事務処理を行っている。	1284	90.7%	130	9.2%	1	0.1%	0	0.0%	1415
市民が求める行政サービスの実現に向けて、改革及び改善を実行している。	1049	74.1%	354	25.0%	10	0.7%	2	0.1%	1415
業務の意思決定時点から情報公開の対象となることを意識して、自らが執行する業務の説明を求められた際に、市民の納得を得られるような説明ができる。	1049	74.1%	352	24.9%	13	0.9%	1	0.1%	1415
担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている。	1060	74.9%	340	24.0%	14	1.0%	1	0.1%	1415
契約事務は、手続きの透明性、公平性を確保し適正に事務を行っている。	1217	86.0%	193	13.6%	4	0.3%	1	0.1%	1415
公文書は、正確かつ迅速に取扱い、常に整備して管理及び保存している。	1203	85.0%	206	14.6%	6	0.4%	0	0.0%	1415
公金は市民からの税金という意識を常に持ち、適正な事務処理を行っている。	1293	91.4%	122	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	1415
業務の内容をよく理解し、仕様書に記載されている業務が適切かの確認を行っている。	1169	82.6%	242	17.1%	4	0.3%	0	0.0%	1415
事故等が起きた際、迅速に上司へ報告する体制が取られている。	1324	93.6%	91	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	1415
業務に必要な個人情報取得していない。また、目的外利用や第三者への提供はしていない。	1373	97.0%	42	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1415
個人情報の漏えいは、社会的な信用失墜、損害賠償義務の発生など大きなリスクがあることを意識している。	1377	97.3%	38	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1415
外部メールを送信する際には、個人情報やメールアドレスなどについて、不特定多数に情報が漏洩することがない。又は十分に確認している。	1350	95.4%	62	4.4%	2	0.1%	1	0.1%	1415
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。	1230	86.9%	166	11.7%	12	0.8%	7	0.5%	1415
書類を廃棄する際、機密文書として処理すべきものと古紙回収にまわすべきものを適正に分類している。	1327	93.8%	88	6.2%	0	0.0%	0	0.0%	1415
窓口に来た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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	1104	78.0%	289	20.4%	19	1.3%	3	0.2%	1415
反社会的勢力には毅然として対応している。又は対応できる。	1158	81.8%	241	17.0%	13	0.9%	3	0.2%	1415
地位等を利用した行政処分の特別な働きかけを受けても、組織として断っている。	1271	89.8%	138	9.8%	4	0.3%	2	0.1%	1415
相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	1112	78.6%	290	20.5%	9	0.6%	4	0.3%	1415
交通安全6則を意識して守っている。	1338	94.6%	76	5.4%	1	0.1%	0	0.0%	1415
自動車運転中は、携帯電話は使用しないことを徹底している。	1343	94.9%	68	4.8%	3	0.2%	1	0.1%	1415
自動車を運転する際は必ず運転免許証を携帯している。	1390	98.2%	24	1.7%	0	0.0%	1	0.1%	1415
人身事故を起こした場合、刑事上の責任（自動車運転過失致死傷罪）、民事上の責任（損害賠償）、行政上の責任（免許取消）、懲戒処分などの重い責任が発生することを認識している。	1385	97.9%	30	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1415
飲酒運転はしない。させない。	1395	98.6%	20	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1415
合計	40119	88.6%	4991	11.0%	140	0.3%	30	0.1%	45280

2. 令和6年度（達成期）と令和7年度（達成期）の比較 「できていない」と回答した人の割合

	質問	R6		R7	
		人数	割合	人数	割合
Q1	市職員としての自覚と心構えを持って職務に専念している。	0	0.00%	0	0.00%
Q2	職務上利害関係にある者との接触など、市民の疑惑を招くような行為はない。	0	0.00%	0	0.00%
Q3	勤務時間の内外を問わず、自らの行動が公務の信用に大きな影響を与えることを自覚している。	0	0.00%	1	0.07%
Q4	セクハラ、パワハラ、モラハラなどに対する問題意識を常に持ち、行動や言動に注意している。	2	0.13%	0	0.00%
Q5	勤務時間中に、パソコンや電話など公私混同した行動をしていない。	1	0.07%	0	0.00%
Q6	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	13	0.86%	21	1.48%
Q7	専門用語等を使わず、市民に分かりやすい説明を心がけている。	4	0.26%	3	0.21%
Q8	身だしなみ、言葉づかい、聞き方などは、公務員としてふさわしい。	3	0.20%	1	0.07%
Q9	市民に対してはもちろんのこと、上司、同僚、部下を問わず、礼節をわきまえている。	1	0.07%	2	0.14%
Q10	法令を遵守し事務処理を行っている。	1	0.07%	1	0.07%
Q11	市民が求める行政サービスの実現に向けて、改革及び改善を実行している。	10	0.66%	12	0.85%
Q12	業務の意思決定時点から情報公開の対象となることを意識して、自らが執行する業務の説明を求められた際に、市民の納得を得られるような説明ができる。	11	0.73%	14	0.99%
Q13	担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている。	16	1.06%	15	1.06%
Q14	契約事務は、手続きの透明性、公平性を確保し適正に事務を行っている。	9	0.60%	5	0.35%
Q15	公文書は、正確かつ迅速に取扱い、常に整備して管理及び保存している。	2	0.13%	6	0.42%
Q16	公金は市民からの税金という意識を常に持ち、適正な事務処理を行っている。	1	0.07%	0	0.00%
Q17	業務の内容をよく理解し、仕様書に記載されている業務が適切かの確認を行っている。	8	0.53%	4	0.28%
Q18	事故等が起きた際、迅速に上司へ報告する体制が取られている。	1	0.07%	0	0.00%
Q19	業務に必要な個人情報取得していない。また、目的外利用や第三者への提供はしていない。	0	0.00%	0	0.00%
Q20	個人情報の漏えいは、社会的な信用失墜、損害賠償義務の発生など大きなリスクがあることを意識している。	0	0.00%	0	0.00%
Q21	外部メールを送信する際には、個人情報やメールアドレスなどについて、不特定多数に情報が漏洩することがない。又は十分に確認している。	1	0.07%	3	0.21%
Q22	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。	22	1.46%	19	1.34%
Q23	書類を廃棄する際、機密文書として処理すべきものと古紙回収にまわすべきものを適正に分類している。	1	0.07%	0	0.00%
Q24	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	26	1.72%	22	1.55%
Q25	反社会的勢力には毅然として対応している。又は対応できる。	15	0.99%	16	1.13%
Q26	地位等を利用した行政処分の特別な働きかけを受けても、組織として断っている。	5	0.33%	6	0.42%
Q27	相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	11	0.73%	13	0.92%
Q28	交通安全6則を意識して守っている。	1	0.07%	1	0.07%
Q29	自動車運転中は、携帯電話は使用しないことを徹底している。	3	0.20%	4	0.28%
Q30	自動車を運転する際は必ず運転免許証を携帯している。	1	0.07%	1	0.07%
Q31	人身事故を起こした場合、刑事上の責任（自動車運転過失致死傷罪）、民事上の責任（損害賠償）、行政上の責任（免許取消）、懲戒処分などの重い責任が発生することを認識している。	1	0.07%	0	0.00%
Q32	飲酒運転はしない。させない。	0	0.00%	0	0.00%
	合計	170	0.35%	170	0.38%



3. 「できていない」という回答が最も多かった質問（部局ごと）

部局名	質問	回答者数	比率
全体	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	22	1.56%
総務部	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。	4	3.15%
企画部	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	2	1.67%
	相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	2	1.67%
自治市民部	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。	2	1.98%
	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	2	1.98%
健康福祉部	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	3	2.24%
	担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている。	3	2.24%
	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	3	2.24%
こども部	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	7	1.83%
経済産業部	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	1	1.85%
	反社会的勢力には毅然として対応している。又は対応できる。	1	1.85%
	相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	1	1.85%
建設部	担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている。	6	6.74%
環境水道部	業務の内容をよく理解し、仕様書に記載されている業務が適切かの確認を行っている。	2	2.67%
教育部	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。	8	3.32%
病院事務部	市民が求める行政サービスの実現に向けて、改革及び改善を実行している。	1	2.63%
	担当業務の一定周期での変更、副担当の設置及び業務マニュアルの作成などにより、業務が円滑に行われるように情報共有を行っている。	1	2.63%
	公文書は、正確かつ迅速に取扱い、常に整備して管理及び保存している。	1	2.63%
	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。	1	2.63%
	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	1	2.63%
	反社会的勢力には毅然として対応している。又は対応できる。	1	2.63%
	相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	1	2.63%
消防本部	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。	1	4.55%
	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、一人は記録を取るなどの役割分担を明確化している。	1	4.55%
危機管理課・会計課・議会事務局・監査委員事務局	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えるとともに、時間内に仕事をこなせるよう、計画的に仕事を進めている。	2	6.25%

■令和7年度コンプライアンス関連研修実績

【総務課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R7. 6. 4 6. 12	【新規採用職員・会計年度任用職員対象】 令和7年度コンプライアンス研修	・コンプライアンスと公務員倫理 ・コンプライアンス違反予防のポイントと日常業務上の留意点 ほか 時間；90分/回×4回	・新規採用正規職員 38名 ・令和6年7月1日以降採用会計年度任用職員（受講については所属長判断による。） ・令和6年度コンプライアンス研修の対象で受講できなかった職員	141名 (正規50名 うち新規38名、会計年度91名)
R8. 1. 22 1. 23	カスタマーハラスメント対策研修	・カスハラを見極めるための基礎知識 ・カスハラへの効果的な対応策 ほか 時間；120分/回×4回	・課長補佐級まで（主にグループ長）	106名
2. 6		・管理職に求められるカスハラ対応 ほか 時間；90分	・部長、課長	70名

成果及び課題

- ・年度当初に新規採用職員（会計年度任用職員を含む。）を対象としグループワークを取り入れた研修は有意義であると認識しており、継続の必要性を感じている。（アンケート結果も概ね好評である。）
- ・カスハラ対策が令和8年10月に義務化される前に、管理職をはじめ、多くの職員に研修を通じてカスハラについて認識してもらうことが出来た。
- ・研修内容、例えば、グループワークを必要としない内容の場合、動画配信を行うなど実施方法を検討する。

【職員課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R7. 11. 5 R7. 11. 6 R8. 1. 15	ハラスメント研修	ハラスメントに対する正しい知識の習得とお互いに信頼し合い働くことのできる職場環境の構築など 時間；150 分/回	・新規採用職員 ・主査級 ・主任級 ・苦情処理委員、窓口担当 ・令和 6 年度未受講者	176 名

成果及び課題

- ・ハラスメントの基礎的な知識の講義から演習を通じた理解促進などに取り組み、アンケート結果を見てもおおむね満足度の高い研修が実施できた。
- ・ハラスメントについては継続的に取り組む必要性があるため、今後も階層を変えながら毎年実施し、数年に一度はすべての職員が受講する形を継続していく。

【契約検査課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R7. 11. 18	官製談合防止法講習会	官製談合防止法（入札談合等関与行為防止法）の説明	・主任級以上職員（動画配信は全職員）	24 名

成果及び課題

- ・講習会の内容について、「官製談合防止法は、職員にとってとても大切で勉強になった」という意見や、アンケート結果からも「理解が深まった」という意見も多く有意義な研修だと考えている。
- ・課題としては、「定期的な講習により再認識できた」というアンケートの回答から、複数回受講することでより知識が深まっていくため、自発的に複数回受講してもらえるよう全職員を対象に講義動画を配信していく。

【会計課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R7. 8. 13	出納事務の原則と実務のリスク～実務と指導のポイント～	遵守すべき法規や必要不可欠な着眼点について	主査・主任	96 名

成果及び課題

- ・不備伝票の撲滅のため、外部講師による会計事務処理の適正化を目的とした研修会を実施
(アンケート結果も概ね好評である。)
- 適切な会計処理を行うには継続的な取り組みが必要。全職員が受講する形で継続して実施する。
- ・財務会計システムにデジタルガイドを導入したことで、入力時の誤りや判断に迷う場面に適切な操作ガイドを設け、操作を支援することができた。



カスタマーハラスメント対策研修

■カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

磐田市職員のためのカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年4月1日 磐田市

1 目的

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の被害に関する報道を見聞きする機会が増えており、厚生労働省の調査でもカスハラ被害が増えたとする結果が示され、その対応について、国や地方公共団体、さらには民間企業における動きが急速に進んでいます。

また、カスハラ行為への対応が通常の業務に支障をきたし、他の市民等への行政サービスの低下を招くおそれもあります。

本基本方針は、本市職員がカスハラを適切に予防・対応するための原則・手順を示し、市民サービスの質を守るとともに、職員の安全と尊厳を守ることを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民等の市政運営に対する要望等の重要性を自覚し、誠実にその内容を受け止め、質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努めるものとします。

一方、その過程において、カスハラに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことはもちろんですが、カスハラに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 カスハラの定義

市民等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であって、職員の勤務環境を害するものをいいます。

4 カスハラに該当し得る主な事例

(1) 要求内容の妥当性

- ・要求内容が磐田市の行政サービスと関係がないもの
- ・行政サービスに誤り、過失が認められないもの
- ・根拠のない事柄に基づく故意的な要求

(2) 社会通念上の相当性を逸脱した行為

- ・長時間の拘束（居座り、電話等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・大声で威圧
- ・土下座を強要
- ・人格を否定
- ・対応者の揚げ足取り
- ・電子メールを繰り返し送りつける
- ・交流サイト（SNS）への悪評の投稿をほのめかして脅す
- ・無断で撮影
- ・物を叩く、投げつける
- ・性的な要求やプライバシーに関わる要求 など

5 カスハラへの対応

上記の例を含め、カスハラと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

また、以下のとおり対応します。

(1) 威圧的な言動・過度な要求をする者への対応について

- ・対応場所は、原則として所属の管理の及ぶ打合せコーナー等とし、やむを得ず庁舎外で対応する場合にあっても密室は避け、人の出入りしやすい場所とします。
- ・必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(2) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として最大でも1時間（電話対応については20分を目安）とします。その時間を超過する場合は、対応を終了します。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止とします。（ただし、公務上支障がないものを除きます。）
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・対応は、相手方と同数以上の複数人で行い、危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(5) 磐田市職員のための不当要求等への対応の手引に基づく対応

- ・カスハラ行為の内容により、「磐田市職員のための不当要求等への対応の手引」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。



- (1) 作成年月 令和8年4月
- (2) 作成枚数 100枚
- (3) 掲示場所 市庁舎・JR磐田駅・商工会議所・交流センター・各図書館・指定管理施設、磐田市情報館、磐田市観光協会、磐田市立総合病院、磐田消防署ほか

参 考

事 務 連 絡
令和 7 年 10 月 29 日

所属長 各位

副市長

コンプライアンス月間（11 月）の実施について（依頼）

平素より市コンプライアンス推進業務にご協力いただき、ありがとうございます。

さて、市民の皆様からの信頼確保と適正な行政運営を図るため、下記のとおり 11 月を「コンプライアンス月間」として設定し、職員のコンプライアンス意識の向上に取り組むこととしましたので、お知らせいたします。

各部署におかれましては、趣旨をご理解いただき、積極的な取組をお願いいたします。

記

1 目 的 職員一人ひとりのコンプライアンス意識を向上させ、市民の信頼に応える行政運営を推進する。

2 実施期間 令和 7 年 11 月 1 日（土）～11 月 30 日（日）

3 実施内容 次の①及び②についてグループ内で話し合いの場を設け、5 の報告をしてください（各部署の実情に応じたテーマを決めてください。）。

① 4 のミニテストを各自実施し、グループ内での再確認

（自分たちの部署がどの点を誤りやすいのか共有してください。）

② 各部署の実情に応じた取組

（添付の令和 6 年度各所属の取組状況報告及び取組事例を参考にテーマを検討ください。）

4 ミニテストについて

コンプライアンス関連ミニテストを実施します。11 月 10 日（月）までに下記により回答してください。結果は所属長あてに正解とあわせて 11 日以降に送付いたします。

フォームの URL（LGWAN） <https://tb.logofom.st-japan.asp.lgwan.jp/f/BpMJ4>

5 報 告 実施した取組内容について、課単位で 12 月 10 日（水）までに下記により総務課まで報告してください。

フォームの URL（LGWAN） <https://tb.logofom.st-japan.asp.lgwan.jp/f/yQACw>

6 問合せ先 総務部総務課 文書法制グループ

電話：0 5 3 8-3 7-4 8 0 3

内線：(11) 2 3 2 1

職員各位

職員課長

市職員の交通法規違反・交通事故の状況について

各所属におかれましては、日頃から交通法規の遵守・交通事故の防止にご協力いただき、ありがとうございます。市職員は公私を問わず、交通法規を遵守するとともに、交通事犯の防止に取り組まなければなりません。

つきましては、令和7年7月の市職員の交通法規違反・交通事故の状況をお知らせするとともに、令和7年9月の交通安全目標を設定しますので、朝礼又は夕礼時等で唱和することにより職場内で意識高揚に努めてください。

交通法規違反は「自分の意識」で減らすことができます。下記報告内容を参考に、交通法規の遵守・交通事故防止にご協力をお願いします。

【令和7年7月交通法規違反】

- ・件数 1件
- ・内容 ①標識を見落とし右折禁止の場所で誤って右折してしまい、その後待機していた警察車両に呼び止められ、指定通行区分違反として指摘を受けた。

【令和7年7月交通事故】

- ・件数 8件（うちもらい事故1件）
- ・内容 ①右折レーンに進入しようとした際に、後方からきた車と接触。
②信号待ちをされていて信号が青になり前走車の発進を確認せずに自車を発進させて追突事故を起こしてしまった。（他6件）

【令和7年9月交通安全目標】 朝礼等で周知徹底をお願いします。

「夕暮れ時 ライト点灯 お早めに」

薄暮の時間帯は周囲の視界が徐々に悪くなり、車両や歩行者などの発見が遅れたり、距離や速度が分かりにくくなったりするため、交通死亡事故が発生しやすくなります。日没時刻が早まる時期は、特に早めの点灯を心掛けましょう。

「見たつもり 止まったつもり 事故のもと」

「見たつもり」「止まったつもり」といった簡易的確認・停止は、運転に少し慣れた頃やよく走る慣れた道にありがちな事故の原因です。初心に返り「しっかり見る」「しっかり止まる」を常に心掛けましょう。

担当：職員課人事グループ
（電話 37-4807）
（内線 11-2331）

❖ 令和 8 年度 磐田市コンプライアンス推進会議（6 月 12 日）各部局長からの報告・提案

部局（長）名	報告・提案事項
危機管理監	・年度末・年度初めにかけて支払い遅延事案があった。遅延が生じないように、抜本的な対策として伝票のチェックリストの作成をはじめている。
総務部長	・昨年度総務部としてもミスがあったため、ミスの防止に努めている。 ・全庁的にもミスと交通事故はかなり増えてきているので、気を付けていただくのと、減らすためのアイデアがあれば教えてほしい。
企画部長	・現在は、各課の不適切事案を総務課が情報共有して終わりとなっており、どうしたらミスが減るのか核心の部分に入っていない。市役所全体を見た中で改善策をもたなくてはいけないと感じている。
自治市民部長	・交流センターも含めて、年度当初にミスがあるので、それを前提にチェックすることが必要だと感じている。 ・ミスがあった際は、通知の発出や管理職から情報伝達するなどして注意喚起していきたい。
スポーツ文化観光部長	・一部の課で引継ぎが不十分で、あるはずのものが見当たらないということがあった。個々の仕事を抱え込むことでブラックボックス化して、ミスしてしまう一番の要因になる。 ・例えばおかしなメールが来た時に言葉に出して、周りの職員が反応できる職場はミスが少なくなると思うため、気にかかることはしっかりと言葉にできる職場にしていきたい。
健康福祉部長	・昨年度、送付先を氏名検索して同姓同名の人へ誤送付する事務処理のミスがあった。他課でも同様のミスがあり新聞報道されていたため、日ごろの情報共有ということで、口頭で共有することにした。 ・紙の資料の持ち出しの注意や、わかりやすく明瞭なマニュアルとするよう指示している。
こども部長	・昨年度いくつか事務処理ミスがあったが、そのうちの一つに 100 円未満の切捨てを忘れてしまったというのがあり、様式の見直しをしている。 ・多忙からくるミスもあるので、仕事を見直すとともに、課をこえて必要のない仕事がないか確認していきたい。 ・交通事故も全く同じ場所で事故が起きてしまったので、事故の情報共有もしていく。
経済産業部長	・チェックリストの中で、反社会的勢力や相手の暴言にまどわされない対応ができていないという職員がいたので、カスハラの基本方針をもとにグループで話し合いをしてもらっている。 ・できていないところについては、対応の共通認識を持ってやっていきたい。
建設部長	・緑の基本計画に係るアンケートの中で同じ質問が 2 つあった。そういったミスを自分事としてとらえるようにしたい。 ・入札の情報など、個人や組織として意識を高く持つとともに、交通法規の遵守も徹底したい。

環境水道部長	・職員には確認作業を省略しないよう伝えているが、部内会議であらためて確認することの重要性を伝えていく。 ・ミスがないよう努めているが、ミスがあったとしても職員が委縮しないよう責めすぎないようにしたい。
会計管理者	・昨年窓あき封筒の一括発注をしており、今年度からは、封入封緘機に対応したのりつきの窓あき封筒に変更している。封筒は送付する資料の大きさや厚さによってさまざまだが、特に使用頻度の高い長3封筒を窓あき封筒にすることで、誤発送の防止に効果的な取組みになると思う。 ・今年度は、10万枚印刷しており、昨年度の6万3千枚に比べてだいぶ増えている。単価は上がっているが、運用時のチェックの負担軽減等につながっている。昨年度まで使っていた封筒はまだ在庫があると思うので、使う際は注意して使ってもらいたい。 ・伝票の不備の対策として、システムの中でデジタルガイドやAIの活用をお試しで行っており、そういったものも活用して不適切な事務処理を減らしていきたい。
教育部長	・予備監査で指摘事項があったため、定期監査が終わった後、まずは教育委員会事務局の方から徹底してきっちりとやっていきたい。
病院事務部長	・今回メールの誤送信という不適切な事務処理が発生したが、市役所は数年前にBCCで送る設定になっていたが、病院はまだ同様の設定をしていなかった。あわせて患者さんへのメールの一斉送信は本来やらないこととしているため、なぜミスがおきたのかしっかりと検証していきたい。 ・病院ではカスハラがあったときに、行ける職員が行って他の患者さんに迷惑をかけないようにするという対応をとっており、市役所でも同様の対応がとられるとよいと感じる。
消防長	・消防では、独自のコンプライアンスチェックリストを作っており、チェックしたものを署長と消防総務課長に提出して本人に返すため、知らないとは言えない状況になっている。 ・誤った情報を出さないように、窓口を一本化し、情報を聞いてもらう先を決めている。



窓あき封筒



封入封緘機

不適切な事務処理等の事例 令和7年8月～

	時期	分類	内容	関係課
事例1	令和7年8月	誤発送	定額減税補足給付金(不足額給付)の通知誤り	市民税課
事例2	8月	誤発送	国民健康保険の被保険者資格確認通知の誤送付	国保年金課
事例3	9月	誤交付	証明書の誤交付	市民課
事例4	10月	誤発送	寄付承諾書の誤交付	道路河川課
事例5	令和8年2月	誤交付	戦没者特別弔慰金 国債券を誤交付	福祉政策課
事例6	3月	処理誤り	戸籍届出に伴う住民基本台帳への入力処理漏れ	市民課
事例7	4月	処理誤り	給食費を誤返金	教育総務課学校給食室
事例8	令和7年8月、12月	処理誤り	補助金の交付額誤り	こども若者家庭センター
事例9	5月	処理誤り	妊婦のための支援給付金給付誤り	こども若者家庭センター
事例10	5月	処理誤り	児童扶養手当の誤支給	こども未来課
事例11	6月	誤発送	患者へのメール一斉送信における個人情報漏えい	経営企画課
事例12	6月	処理誤り	委託先医療機関送付メールからの個人情報流出	健康増進課

※令和7年度磐田市コンプライアンス委員会(令和7年8月5日報告)以降

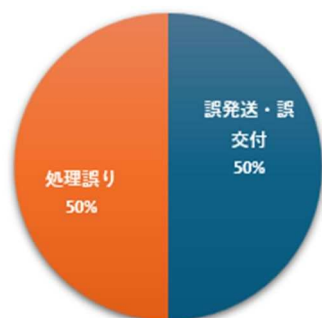
令和8年7月10日現在

※事例8は事後報告

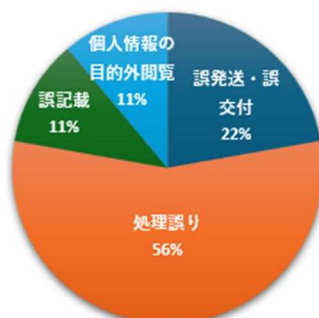
【参考】不適切な事務処理件数の推移

	R7.8～	R6.8～	前年比	増減率
誤発送・誤交付	6	2	4	200.0%
処理誤り	6	5	1	20.0%
誤記載	0	1	-1	-100.0%
個人情報の目的外閲覧	0	1	-1	-100.0%
合計	12	9	3	33.3%

R7.8～R8.7



R6.8～R7.7



事例 1	定額減税補足給付金（不足額給付）の通知誤り（市民税課）
発生日	令和 7 年 8 月 14 日
1 概要	令和 7 年 8 月 8 日に発送した定額減税補足給付金（不足額給付）の「支給確認書」3,772 人について、一部支給要件に該当しない方に通知を送付した。
2 修正・緩和 処置	8 月 18 日、誤った通知を送付した 425 人に対しお詫びの通知を発送した。（支給確認書の返送もしくは破棄を依頼）
3 原因 （なぜ起こった のかを深掘りす る）	①支給確認書データを作成する際、処理漏れがあったことに気づかずにデータを作成した。 ②データが確定してから通知を発送するまでの間に、データ内容の再確認を十分に行っていなかった。
4 是正処置 （再発防止策）	☒ 是正処置決定日（令和 7 年 8 月 18 日） データ作成誤りを生じさせないため手順書、手順方法等の再確認を行うとともに、データ作成後の内容について、複数人によるチェックを行う。また、間違いは常に起こりうることを念頭に過信せずに業務に取り組む。

事例 2	国民健康保険の被保険者資格確認通知の誤送付（国保年金課）
発生日	令和 7 年 8 月 22 日
1 概要	被用者保険に加入した可能性のある方で、国保脱退の手続きをとっていない 290 人に対し、脱退手続きをとるよう勧奨通知を 8 月 20 日に送付。8 月 22 日、通知を受け取った方からの問合せで、同姓同名の別人（9 人）に送付していることが発覚した。
2 修正・緩和 処置	8 月 22 日から 25 日にかけて対象者全員と連絡を取り、謝罪の上、手続きが不要である旨を伝え、通知の破棄を依頼した。
3 原因 （なぜ起こった のかを深掘りす る）	① 県国保連合会の対象者データと市の住所データを突合する際に、氏名を検索キーにした。 ② マニュアルに「氏名で突合」と記載しており、事務引継ぎの中で確認が十分に行われていなかった。
4 是正処置 （再発防止策）	☒ 是正処置決定日（令和 7 年 8 月 25 日） グループ内全員でマニュアルの検証を実施した上で、マニュアルを正す。 対象者を検索する際は、「被保険者番号と氏名」「生年月日と氏名」といった複数の情報から行うことを徹底する。

事例 3	証明書の誤交付 (市民課)
発生日	令和 7 年 9 月 18 日
1 概要	静岡地方裁判所浜松支部の執行官が市民課の窓口で競売手続きに必要な住民票及び戸籍謄本を公用請求したところ、事務を担当した受託事業者が誤って同姓同名、同住所である別人の証明書を交付してしまったもの。
2 修正・緩和 処置	誤った証明書を根拠に競売手続きが通知された方を訪問し謝罪した。また、静岡地方裁判所浜松支部に謝罪するとともに、本来交付すべき証明書と交付済みのものを差し替えた。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	① 本人の特定に必要とする情報について氏名・住所・生年月日など 3 種類以上を基本としていたにも係わらず、公用請求書に年齢の記載が無かったことから、氏名・住所のみで検索してしまった。 ② 検索結果を示すパソコンの画面に 2 名の情報が明示されたものの、この 2 つが同一者のものであると思い込んでしまった。 ③ 受託事業者が作成した証明書を市民課職員が審査する際に検索結果に複数の対象者が存在していても認識できる体制になかった。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 7 年 10 月 6 日) 受託事業者は、対象者を特定する情報が 3 種類に満たない申請に対し、別に 1 名を確保したチェック体制を構築するとともに、この旨を審査担当の市職員に伝達する。 市民課は、受託事業者が作成した証明書の審査において住民基本台帳システムの使用により複数者の存在について認識する事務手順を整える。

事例 4	寄付承諾書の誤交付 (道路河川課)
発生日	令和 7 年 10 月 14 日
1 概要	急傾斜地崩壊対策事業に係る事業用地の寄付承諾書(住所、氏名、寄付内容が記載)を 3 名に送付した際に、2 名の文書を互い違いに送付した。
2 修正・緩和 処置	10 月 17 日、対象者を訪問し、謝罪、説明、誤った文書の回収を行い、正規の文書を手渡した。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	① 3 名分の処理を同時に行った。 ② 文書を封入した際のチェック不足。 ③ 担当 1 名で作業を行った。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 7 年 10 月 17 日) 窓あき封筒を使用し、封入後に複数人によりチェックを行う。常に間違いは起こりうることを念頭に過信せずに業務に取り組む。

事例 5	戦没者特別弔慰金 国債券を誤交付 (福祉政策課)
発生日	令和 8 年 2 月 18 日
1 概要	戦没者特別弔慰金の支給事務において、申請者 2 名に対して別人の国債券を手渡した。なお、現在までに個人情報の流出は確認されていない。
2 修正・緩和 処置	同日、誤交付した 2 名の自宅を訪問し、お詫びするとともに本人の国債券を手渡した。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	①担当者が国債券の裏面に本人の氏名が記載されていることを認識していなかった。 ②裁定通知書と国債券をセットする際に、担当者 1 名に作業を任せた。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 8 年 2 月 19 日) ①裁定通知書と国債券をセットする際には、担当者のセット後に別の職員も確認するダブルチェックを実施する。 ②国債券を本人に手渡す際には、国債券の裏面も確認するとともに、本人にも裏面の氏名、受取郵便局を確認してもらう。 ③戦没者特別弔慰金の申請業務に関わる職員に対しては、上記の対応を改めて周知する。 ④マニュアルを見直し、国債券のチェック箇所を明示する。

事例 6	戸籍届出に伴う住民基本台帳への入力処理漏れ (市民課)
発生日	令和 8 年 3 月 2 日
1 概要	死亡届を受理した人物について、戸籍で「死亡」と事務処理したものの、住民基本台帳システムにおいて未処理であり「生存」として取り扱われていたことが、関係者による住民票除票及び戸籍謄本等の請求により発覚した。
2 修正・緩和 処置	報告を受けた市民課職員は、直ちに住民異動届を作成し住民基本台帳において死亡とする事務処理を実施した。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	①死亡届の処理を中断し、別の窓口対応を行ったため、再開の際に処理の一部を失念した。通常は一連の処理を完結した後に別の窓口対応を行うルールとなっている。 ②住民基本台帳の入力を行っていないにもかかわらず、死亡届の住民票処理の確認欄に押印したため、次に戸籍システムの入力を行う職員が住基システムに入力済みであると誤認した。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 8 年 3 月 3 日) 住民基本台帳の入力漏れを防止するため、戸籍システムの入力前に、他の職員により住民基本台帳の処理完了を確認する手順を追加した。 戸籍届出の受付・審査に関わる全ての職員に周知徹底することで、再発防止に努める。

事例 7	給食費の誤返金 (教育総務課学校給食室)
発生日	令和 8 年 3 月 30 日
1 概要	磐田立小学校が管理している給食費について、在籍児童 33 名分の返金する必要がない給食費（1 食分 313 円）を返金してしまったことが、令和 8 年 3 月 30 日（月）に事務職員が出納簿の収支を確認する中で判明。校外学習による給食欠食分を反映させ減額した給食費をあらかじめ徴収していたが、3 月 27 日（金）に給食費を誤返金した。
2 修正・緩和 処置	該当者へ学校から状況説明及び謝罪し学校への納入の理解を求め了承を得た。令和 8 年 4 月 8 日（水）に全児童保護者へコドモンにて情報発信。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	① 欠食分の給食費の調整が対応済みであったことを失念 ② 他の職員等との情報共有不足
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日（令和 8 年 4 月 2 日） ・複数名での確認、情報共有の徹底を図る ・令和 8 年 4 月 9 日校長会にて注意喚起

事例 8	補助金の交付額誤り (こども若者家庭センター)
発生日	令和 7 年 8 月 15 日、12 月 11 日
1 概要	磐田市里帰り等産後ケア事業利用料補助金交付事業において、2 件の補助金を誤って交付した。（交付要綱では利用者負担額は利用料の 2 割とし、100 円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てるものとするところ、切り捨てずに交付決定額を計算し交付していた。）
2 修正・緩和 処置	総務課及び監査委員事務局に、是正する流れについて相談し、対象者に謝罪と説明をし、「変更交付決定通知書」を交付し、支払いした。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	① 要綱の認識不足 ② 複数人のチェック体制が機能していない。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日（令和 8 年 3 月 3 日） ① 要綱を担当者以外も理解するよう講習を実施 ② 次決裁者に声を掛け、複数人で確認する。 確認しやすいよう申請様式を変更する。 チェック表を作成し添付する。

事例 9	妊婦のための支援給付金給付誤り (こども若者家庭センター)
発生日	令和 8 年 4 月 27 日
1 概要	対象者本人からの申出及びその後の全数確認により 2 名に給付金を重複して支給したことが発覚した。 ①母子手帳交付、妊婦給付金申請 (2 月) ②妊婦給付分 50,000 円を支給 (3 月) ③子どもの数による給付分申請 (3 月) ④子どもの数による給付分 50,000 円支給 このとき、誤って妊婦給付分 50,000 円も含め 100,000 円を支給した。(4 月) ※対象者の妊娠経過によっては、妊婦分・子ども分を同時支給する場合もある。
2 修正・緩和 処置	対象者本人に謝罪し、後日返金の依頼をし了承を得た。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	申請書類等のチェック体制が機能していなかった。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 8 年 4 月 28 日) ① 電子申請の内容や項目を見直す。 ② 申請書の改修で要チェック事案は必然的に見える化する。 ③ チェックポイントを示し、思い込みで処理しない。

事例 10	児童扶養手当の誤支給 (こども未来課)
発生日	令和 8 年 5 月 11 日
1 概要	令和 8 年 2 月に転出し児童扶養手当の受給資格を喪失した者 1 名に対し、令和 8 年 5 月定時払い分の手当を誤支給した。
2 修正・緩和 処置	5 月 14 日 12 時 30 分ごろ受給者からの電話連絡により判明。同日、折返しの連絡にて状況説明及び謝罪、返還依頼をし、本人の了承を得た。5 月 15 日に本人宛に納入通知書等を送付した。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	①新システム移行によるシステム操作不慣れ。 ②転出市から届いた通知を受けた後の支給停止処理が漏れた。 ③ダブルチェックができていなかった。
4 是正処置 (再発防止策)	☒ 是正処置決定日 (令和 8 年 5 月 15 日) ①住所異動届等への入力確認欄の追記 ②複数人のチェック体制の徹底 ③定時支払処理前のシステムによるチェック機能の構築 当該手当のほか児童手当等、各種手当等支給事務についても複数人によるダブルチェックを徹底する。

事例 11	患者へのメール一斉送信における個人情報漏えい (経営企画課)
発生日	令和 8 年 6 月 2 日
1 概要	令和 8 年 6 月 2 日 16 時 20 分頃、台風 6 号の接近に伴う注意喚起のメールを、病院職員が特定の診療科を翌日受診予定の外来患者 32 名へ一斉送信した際、アドレスを「BCC」とすべきところを「TO」としてしまい、メール受信された患者間で氏名、メールアドレスが互いに閲覧できる状態となった。送信した翌日の 6 月 3 日、患者から連絡を受けた保健所の指摘により発覚した。
2 修正・緩和 処置	当該患者へは、6 月 3 日直ちに該当部署から情報流出の事実説明と謝罪をメールで行った。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りする)	①メール送信時はフロー（「TO」「BCC」の確認の記載あり）に沿ってダブルチェックの上実施していたが、チェックリストはなく、「TO」「BCC」のチェックを怠った。 ②予防策として、送信前の注意喚起ポップアップや「BCC」でしか送信できないようなメール設定がされていなかった。
4 是正処置 (再発防止策)	☑是正処置決定日（令和 8 年 6 月 11 日） ① メール送信の宛先を「TO」「CC」に設定しても、すべて「BCC」で送信されるよう、該当 PC のメール設定を変更した。任意のメーリングリストであったため、6 月 5 日から登録者に対して継続の希望調査を実施した。今後は希望者に対しては設定済みの PC よりメールを送信することとし、併せてダブルチェックを徹底し対応する。 ② 個人情報漏洩リスクに対してより安全性の高い電子カルテと連携した患者支援アプリ「ポケメド」によるプッシュ通知機能の活用へ移行していく。通知時の内容の確認や患者の指定はダブルチェックを徹底する。

事例 12	委託先医療機関送付メールからの個人情報流出 (健康増進課)
発生日	令和 8 年 6 月 17 日
1 概要	市民からの問合せで、市のがん検診・特定健診の委託先医療機関（聖隷福祉事業団 保健事業部）が、昨年度に予約者宛てに送付したメールに添付したリンクアドレスにアクセスすると、他人の予約状況（1 人分の予約日時、受診日時、健診会場、希望検査項目、氏名、性別、生年月日、メールアドレス）が表示される状態になっていたことが判明した。 メールの開封が確認されたのは 31 件、うち、リンクアドレスを開いて個人情報の閲覧が明らかになったのは現時点で 1 件。
2 修正・緩和 処置	問合せをいただいた市民（閲覧者）へは 6 月 17 日に、個人情報が閲覧された市民へは 6 月 18 日に説明と謝罪を行った。いずれも再発防止策に努めることで理解を得ることができた。 残りの 30 件については調査を継続し、個人情報の閲覧が明らかになった場合には順次対象者へ説明と謝罪を行っていく。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りす る)	①昨年のフォームを流用して今年のフォームを作成していた。 ②今年のリック先が正しいことは確認したが、昨年のリンクを閉鎖したかどうかの確認をしていなかった。
4 是正処置 (再発防止策)	☑是正処置決定日（令和 8 年 6 月 19 日） 今後の健診予約の手続きについて、委託先医療機関と協議の上決定。 ・当該年度の健診終了次第、予約確認用リンクアドレスは閉鎖し、情報にアクセスできないようにする。 ・前年度フォームの流用を禁止し、毎年新規でフォームを作成することを、社内全員で改めて確認・徹底する。 ・メールを通じて確認できる内容から、個人情報を除くようにする。

コンプライアンス推進に向けた今後の取組（案）について

（１）不祥事事例を踏まえた本市の再発防止対策の進捗管理に関すること。

◇不適切な事務処理等の事例を公表し全職員へ対策等を含めた情報共有

【継続】

（２）コンプライアンスに関する課題の抽出及び対策の立案に関すること。

◇部局ごとのコンプライアンスの実態分析(コンプライアンスチェックリスト結果の分析) 【新規】

◇事務ミス・事故解消プロジェクトチームとの連携による不適切な事務処理への対策 【新規】

（３）コンプライアンスに関する職員の意識の醸成及び浸透のための取組に関すること。

◇各種研修(新規採用 正規・会計年度任用職員対象コンプライアンス研修、ハラスメント研修、官製談合防止法講習会、会計事務研修) 【継続】

◇コンプライアンス月間を設定して意識付け(ミニテスト、グループ単位での話し合い)

【継続】