

# 令和7年度 磐田市コンプライアンス委員会

日 時：令和7年8月5日（火）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6年度コンプライアンス取組報告について
  - (2) 不適切な事務処理等の事例と再発防止策について
  - (3) 今後の取組について
- 4 その他
- 5 閉 会

このページは空白です

## 令和6年度コンプライアンス取組報告書

令和元年度から令和5年度まで、再発防止実施責任課（総務課・職員課・契約検査課・政策推進課・DX推進課・資産経営課・会計課）中心に取組を推進してきたが、令和6年度については、各所属の自発的な取組を促すため、年度当初に取組項目に沿った目標を立て、年度末に取組結果を報告してもらった。

なお、5つの柱（I～V）については、これまでと同じである。

注）＊取組内容のカッコ内数字は、取組項目に対して計画を立てた各所属（課等）の数。部局単位の名称でまとめている。

＊危：危機管理課、総：総務部、企：企画部、自：自治市民部、健：健康福祉部、こ：こども部、経：経済産業部、建：建設部、会：会計課、議：議会事務局、環：環境水道部、教：教育部、消：消防本部・消防署、病：病院事務部、監：監査委員事務局

## I 職員一人ひとりの服務規律の確保と倫理意識の向上

	取組項目	担当課等	取組内容
1	服務等に係る職員の基礎研修の強化	総務課	・対面型階層別研修の回数を増やしコンプライアンスに対する意識を浸透させる。→〇クレーム対応に特化した研修を新たに追加し実施した。
2	服務等に係る自己点検の実施とあいさつ・身だしなみの徹底	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年3回の人事評価面接時に合わせて、<b>サービスチェックシート</b>*1により自己点検後、所属長へ提出し指導を受ける。(56 全：〇54、△1 病、×1 自)</li> <li>△提出先は一部職員が職員課への直接提出となったが、自己点検は実施できている。</li> <li>×あいさつ、身だしなみ、接遇、整理整頓など9か条を遵守できていない職員が散見される。個の能力に関係なく意識することで遵守できることなので、日々の業務を通じて自覚を高めるよう指導していく。）</li> <li>・朝礼時、あいさつの唱和と身だしなみのチェックを実施する。(13 総・企・健・環・教・消：〇13)</li> <li>・朝礼時に身だしなみチェックを実施(3 建・環：〇3)</li> <li>・朝礼時に「あいさつ」「基本行動9か条」「セキュリティ標語」を唱和する。(2 企・こ：〇2)</li> <li>・日頃から職員同士による相互確認を行う。(2 消・自：〇1 消、×1 自)</li> <li>・来客者への挨拶の徹底と、朝礼時に身だしなみを各自確認し、必要であれば所属長が指導する。(1 企：〇1)</li> <li>・夕礼時にセキュリティ標語を唱和する。(1 危：〇1)</li> <li>・朝礼時にセキュリティ標語を唱和する。(1 こ：〇1)</li> </ul>

3	交通法規の遵守	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼時に交通安全標語の唱和 (38 総・企・自・健・こ・経・建・環・会・病・教・消：○38)</li> <li>・夕礼時に交通安全目標を唱和する。 (17 危・総・企・自・こ・経・会・監・議・教：○15、△2 総・こ) △夕礼を必要時のみに変更したため。</li> <li>事故や違反があった場合には、交通法規の厳守及び交通安全意識の徹底について、全公立園に注意喚起を行った。</li> <li>・運転前後のアルコールチェックを徹底する。 (7 危・健・こ：○6、△1 こ)</li> <li>・公用車運転前後のアルコールチェック実施、時間的余裕を持った出発を心掛ける。(4 総・こ・環・病：○4)</li> <li>・所属長が運転免許証の有効期限を確認 (4 建・消：○4)</li> <li>・朝礼時に交通安全目標を唱和、及び課長による交通事故案件の報告による注意喚起 (2 総・企：○2)</li> <li>・朝礼時に安全運転6則を唱和する。(3 総・企：○3)</li> <li>・交通違反や事故発生時に注意喚起を実施 (2 自・病：○2)</li> <li>・交通事故の事例を全庁へ周知し注意喚起するとともに毎月の交通安全目標を設定する。(1 総：○1)</li> <li>・朝礼時にアルコール検知器測定の呼びかけを行う。 (1 総：○1)</li> <li>・時間に余裕を持った出発ができるようにし、安全運転を心掛ける。(1 企：○1)</li> <li>・長期休暇、交通安全週間前の朝礼時に再確認を行う。 (1 健：○1)</li> <li>・交通安全週間に来客用通用口へ懸垂幕を掲示する。 (1 環：○1)</li> <li>・交通安全体験機材を活用した体験型の交通教室実施 (1 環：○1)</li> <li>・雨天時運転の注意喚起 (1 議：○1)</li> <li>・4月開催の部内部課長会にて、部内全課長を通じて職員へ交通法規の厳守及び交通安全意識の徹底を周知 (1 教：○1)</li> <li>・交通安全目標を事務室に掲示するとともに、図書整理日には全員で唱和する。(1 教：○1)</li> <li>・免許及び車検有効期限の確認 (1 消：○1)</li> </ul>
---	---------	------	---

## II 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

	取組項目	担当課等	取組内容
1	管理監督者のマネジメント能力の向上	職員課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの管理監督者に研修機会が得られるよう見直しを図る。→ ○ 所属対象の研修について、新規採用者の配属等条件による受講ではなく、定期的に受講するよう見直した。</li> </ul>
2	定期的なジョブローテーションの実施	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事異動に合わせて、ジョブローテーションを実施する。 (12 総・企・こ・建・環・会・教・病：○11、△1 総) △業務の性質上、ローテーションが困難であるが、(説明会等の)業務を共有し他業務の内容理解に努めた。</li> <li>・全体の2割程度分担事務をローテーションさせる。 (7 企・健・経・教・病：○5、△2 企・教) △専門性が高いため十分なジョブローテは容易ではないが、グループ会議等により適正な賦課のための情報共有や評価(判断)基準の統一を図っている。</li> </ul> <p>定期的な取組にならず会計年度職員の退職による結果としての取組となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数人で業務を担当する。(4 危・自・こ：○4)</li> <li>・業務状況を的確に判断したうえで必要であれば実施する。 (5 自・健・環・消：○4、△1 消) △職員の異動により人員不足が生じ、積極的なジョブローテーションは図れなかった。</li> <li>・業務に支障がでない範囲での検討を行なう。 (4 健・環・議：○3、△1 議) △業務の性質上、ローテーションが困難であるが、グループ内のミーティングや勉強会等により、業務を共有し他業務の内容理解に努めた。</li> <li>・在籍年数や職員の適正を考慮し、分担事務をローテーションする。(3 総・こ：○3)</li> <li>・任用関係事務を除き、基本は毎年度ジョブローテーションを行う。(3 教：○3)</li> <li>・全体の3割程度分担事務をローテーションさせる。 (2 総・環：○1、△1 環) △減量推進業務は、G員の業務量や繁忙期・閑散期等を鑑み、平準化を図るべく柔軟に対応している。</li> <li>△施設管理業務は性質上、ローテーションは困難である。</li> <li>・毎年度、ジョブローテーションを実施 (3 危・総・監：○3)</li> <li>・全体の5割程度分担事務をローテーションさせる。 (2 総・企：○1、△1 総) △専門知識が必要な業務もあり、一部縦割りとなっている。</li> <li>・上下半期を目途に、ジョブローテーションを実施。誰もがG全般の業務に対応できるよう育成 (2 建：○1、△1)</li> </ul>

△明確なジョブローテーションはできなかったが、課題を両グループで共有したり解決することでスキルアップできた。

- ・各グループの業務に他のグループ員が定期的に参加する。  
(2 消：○2)
- ・年度初めと年度途中での事務のローテーションを実施する。  
(1 総：○1)
- ・ローテーションが困難なため、職員全員が担当外の業務も把握できるよう情報共有する。  
(1 総：○1)
- ・異動時に事務の引継ぎが円滑に行えるように、在籍年数に応じてジョブローテーションする。  
(1 企：○1)
- ・繁忙期である年度当初のジョブローテーションに限らず、年度途中であっても柔軟に行うことで、事務を円滑に進められるようにする。  
(1 企：○1)
- ・基本業務は全課員がこなせるようにし、担当ではなく対応者が業務を行う。  
(1 企：○1)
- ・随時、情報共有を図り、誰もが対応できるような体制にする。  
(1 企：△1)

△業務の性質上、ローテーションが困難であるが、業務における作業内容や問題点などの共有化に努めた。

- ・業務の特性に合わせて分担事務をローテーションさせる。  
(1 企：○1)
- ・定期的にジョブローテーションを行っている。  
(1 企：○1)
- ・分担事務を引き継ぎながらローテーションさせる。  
(1 自：○1)
- ・年1回のジョブローテーション実施とともに、正副担当業務のローテーションを行う。  
(1 健：○1)
- ・課内庶務は出来るだけ複数人で行い、業務を把握する。  
(1 こ：○1)
- ・業務に支障の無い範囲で分担事務のローテーションを年度ごとに行う。  
(1 経：○1)
- ・事務分掌を定期的に点検し、業務の繁閑に応じて、業務の分担、人員配置を図る。  
(1 経：△1)

△業務の繁閑に応じた対応は困難であったが、イベント時などグループを超えて取組むことができた。

- ・事務分掌上の補助者を2名とし、3名が業務に携わることで円滑に業務を継続していく。  
(1 建：○1)
- ・突発事故等緊急性のある事案については、全グループで対応をする。  
(1 環：○1)
- ・グループ長を中心にグループ員の業務量・繁忙期・閑散期等を把握しながら平準化を図るべく、グループ内及び課内における協力体制を強化するとともに、柔軟にジョブローテ

			<p>ションを行う。(1 環 : ○1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当業務の正副担当にて協力して業務遂行するほか、グループ内にて進捗状況等を共有 (1 消 : ○1)</li> </ul>
3	事務処理マニュアルの作成、共有化の徹底	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理マニュアルを整備するとともに、随時最新の内容に更新する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(31 危・総・企・健・こ・経・建・環・会・議・教・病・消 : ○30、△1 こ)</li> </ul> </li> <li>△完全なマニュアル整備には至らないが、随時注意事項等を反映し最新の内容となるよう、改善している。</li> <li>窓口や電話対応に必要な情報はG内で共有している。</li> <li>・最新の内容となっているか随時チェックを行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(7 自・健・環・教・病 : ○7)</li> </ul> </li> <li>・関係者で共有を図られる状態とする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(7 環・会・議・教・病 : ○7)</li> </ul> </li> <li>・各業務でマニュアルを作成し、共有フォルダ内で共有を図っている。(3 企・建・教 : ○2、△1 教)</li> <li>△事業事務の資料作成により共有化を図ることはできたがマニュアル化までには至らなかった。</li> <li>・グループミーティングで共有状況等、進捗を確認する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(3 こ・経 : ○2、△1 こ)</li> </ul> </li> <li>・マニュアルを1か所に集約保存することで一元管理し、常に更新する。(2 総・こ : ○2)</li> <li>・課共有フォルダに保存して情報共有を図る。支所とも情報共有をしていく。(2 健 : ○2)</li> <li>・総務課として、各所属あてに「事務処理マニュアルの整備」について通知<sup>*2</sup>し整備を依頼するとともに、最新の内容となっているか定期的にチェックを行う。(1 総 : ○1)</li> <li>・「窓口・電話応答マニュアル」を整備し、課内で共有する。また、災害対策本部運営や避難判断マニュアルについても、毎年度最新の内容としている。(1 危 : ○1)</li> <li>・「事務処理マニュアルの整備」の報告時の内容チェック及び制度改正時のマニュアル変更による整備 (1 総 : ○1)</li> <li>・マニュアルの更新と置場の徹底、朝礼で随時情報共有 (1 総 : ○1)</li> <li>・人事異動に合わせ事務処理マニュアルを見直し、課員に共有する。(1 企 : ○1)</li> <li>・定型業務については事務処理マニュアルを整備し、グループ打合せ等で共有を図る。(1 企 : △1)</li> <li>△定型業務が少ないこともあるが、すべての事務において事務処理マニュアルが整備されてはいない。再度点検し、作れるものは作っていかないといけないと感じている。</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの利用マニュアルをグループウェアで共有化する。また、最新の情報になっているか定期的にチェックする。 (1 企：○1)</li> <li>・会計課、契約検査課、資産経営課と連携し、毎年度「財務事務の手引き」を整備し全庁に共有する。(1 企：○1)</li> <li>・利用マニュアルを職員（G内・本庁支所間）で共有化する。また、マニュアルの内容が最新の情報になるよう定期的にチェックする。(1 企：○1)</li> <li>・次年度の事業想定をしながら現年の事業を実施し、随時マニュアル等の整備を行い、最新の内容となっているか随時チェックを行う。(1 自：○1)</li> <li>・マニュアルの作成を意識して業務を実施する。 (1 自：○1)</li> <li>・「事務処理マニュアル」をグループ内で共有する。 (1 健：○1)</li> <li>・事務処理マニュアルは常に更新を行い、担当の進捗確認及び引継ぎ資料として活用する。(1 経：○1)</li> <li>・定例事務について、マニュアルおよび年間スケジュールを作成し、毎年更新を実施する。(1 経：○1)</li> <li>・業務に関連するマニュアルの保存先を共有フォルダ内に統一し、誰でも確認できるようにしている。(1 建：△1)</li> </ul> <p>△全ての業務をマニュアル化できていないものの、共有フォルダ内にマニュアル用のフォルダを設置して探しやすくしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規業務は、マニュアルを作成しG会議で共有 (1 建：○1)</li> <li>・マニュアル及び進捗管理表により業務を共有化、可視化できるよう努めている。(1 監：○1)</li> <li>・必要に応じて消防版財務事務の手引きを見直すほか、グループ会議等での伝票処理等に係る研修等を実施し、ミスの発生抑止に努める。(1 消：○1)</li> <li>・マニュアルの作成及び見直しの実施 (1 消：○1)</li> <li>・「日常文書の作成手引き」について周知し、活用を推進していく。(1 消：○1)</li> </ul>
4	財務会計担当者の育成	会計課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に研修を行い、不備伝票の抑制に努める。 →○外部講師による研修を実施（管理職級・グループ長対象）</li> </ul>
5	不適切な事務処理事例の共有化	総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（報道に及んだ）「不適切な事務処理等」の事例について、再発防止策を含め、すみやかに庁内に公表し共有することで未然防止を図る。→○</li> </ul>
6	dXの推進	DX推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各課のAI・RPA導入を支援し、手入力によるミスの削減や業務の効率化を図る。→○生成AIツールを全庁導入し、資料作成や文章要約等に係る業務時間の削減を図った。</li> </ul>

7	申請書類や記入箇所などの削減	総務課	・「書かない窓口」の導入後の検討を進め、より一層広げられるよう検討する。→○
8	会議等の見直し	政策推進課	・全庁向けへ「会議運営の基本方針」を通知する。→○ R6年度は5月に副市長名で全庁に通知
9	部外者の執務室への無断入室禁止及び面会記録の徹底	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口に「部外者立入禁止」を掲示し注意を促す。 (45 危・総・企・自・健・こ・経・建・環・監・教・消・病：○45)</li> <li>・入口カウンターに「部外者立入禁止」を掲示し注意を促すとともに、利害関係者等と面会した際は記録（概要）を作成し所属長に報告する。(6 総・こ・建・環・病：○5、△1こ)</li> <li>・関係者以外、執務室への入室は禁止とし、来客は受付窓口で対応する。(2 会・議：○2)</li> <li>・部外者をカウンターより内側に入れない。(2 消：○2)</li> <li>・来客者は基本執務室の外で対応する。(1 総：○1)</li> <li>・執務室入室禁止看板設置、時間外入退庁者の名簿有 (1 総：○1)</li> <li>・来客者には入口カウンターで対応し、利害関係者等と面会した際には記録を取り、課内で供覧する。(1 企：○1)</li> <li>・サーバールームへの入退室時には、指紋認証と入退室記録簿への記入を必須とする。(1 企：○1)</li> <li>・窓口に来た人には、直ぐに声掛け等の対応をし、要件の確認をする。(1 企：○1)</li> <li>・部外者が入室しないよう、職員が随時対応し、注意を促す。 (1 企：○1)</li> <li>・電話・面会など全てにおいて、記録を記入し、保存を徹底している。(1 企：○1)</li> <li>・インターフォンの活用 (1 自：○1)</li> <li>・「部外者立入禁止」について職員が常に意識し注意する。 (1 健：○1)</li> <li>・受付係を配置し、来庁者との対応はカウンター越し又は執務室外（廊下）での対応とする。(1 健：○1)</li> <li>・入口へ無断入室禁止を掲示し、必要に応じて面会記録を作成し供覧により情報共有している。(1 監：○1)</li> <li>・連絡記録管理表等により、面談記録を残す。(1 教：○1)</li> </ul>
10	事務机の上の整理整頓の徹底	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子起案等によりペーパーレス化を図るなど事務机上に紙文書を置かない。 (32 危・総・企・自・健・経・環・教・病：○21、△11 総・自・健・環・教・病)</li> <li>△執務室全体を施錠しているため、完全にゼロにはしていない。</li> </ul>

		<p>業務中は申請の多さから書類が机の上に置かれている場合がある。</p> <p>紙資料の削減に取り組んでいるが、イベント前など繁忙期に机上が乱雑になる傾向がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書類は鍵のかかるロッカー等に収納する。 (6 総・企・こ・建・教：○6)</li> <li>・退勤時は、事務机に何もない状態にする。 (4 総・企・こ・建：○4)</li> <li>・離席時には、机上に紙文書等を置いたままにしたり、PC画面を開いたままにしたりしない。 (4 こ・環：○2、△2 環)</li> </ul> <p>△一部の事務机に紙文書が置かれているが、整理整頓はされている。</p> <p>一部の職員で机上整理ができない状態があった。事務の遅延等のミスに繋がる可能性があるため徹底を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰庁時に事務机の上を整理整頓する。 (4 建・監・消：○1、△3 建・消)</li> </ul> <p>△1グループは、フリーアドレス化やペーパーレス化への取組みにより、机上に書類がない状態で帰庁できている。</p> <p>他市の事例で「前任者が整理整頓ができず、1年前の申請書を眠らせていたことを後任者が発見した」ことがあったため、その事例を示し、5S（整理整頓・・・）を徹底するようG員に是正を促した。その後は、整理整頓が進んでいる。</p> <p>回覧文書は伏せ整頓を心がけているが、休暇中の職員の机上に回覧文書が溜まってしまうことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書の電子化を図り、紙文書を減らす。 (4 教・消：○3△1 消)</li> </ul> <p>△関係団体等との連絡はペーパーレス化が進んでいないが、今後も継続して取り組んでいく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報に記載されている文書を事務机上に放置しないことを徹底する。(3 総・病・消：○2、△1 病)</li> <li>・帰庁時には、パソコン、公印、個人情報などの資料は、鍵のかかる書庫へ保管することを徹底する。(3 健・こ：○3)</li> <li>・可能な限り電子起案を行い、電子ファイルで保存する。 (3 こ・経：○2、△1 経)</li> <li>・机上の整理・整頓、データの整理を心がける。 (3 環：△3)</li> </ul> <p>△スペースの都合上、一部書類が机上看られるが整理はされている。</p> <p>一部の事務机に紙文書が置かれているが、整理整頓はされている。</p> <p>一部の職員で机上整理ができない状態があった。事務の遅延</p>
--	--	--

			<p>等のミスに繋がる可能性があるため徹底を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に課内清掃の時間を設けて整理整頓を心掛ける。 (2 企・経：○2)</li> <li>・庁内使送や発送物は課内での定時取りまとめ後に発送用箱へ投函しないよう注意を促す。(2 企：○2)</li> <li>・夕礼時に、事務机の上の整理整頓を呼び掛ける。 (2 こ・建：○2)</li> <li>・執務室は施錠して帰宅する。(2 会・監：○2)</li> <li>・紙文書の保管場所を明確にし、退庁時は施錠する。 (1 総：○1)</li> <li>・本課への書類送信票作成により書類紛失防止(1 総：○1)</li> <li>・週1回課内清掃の時間を設けて整理整頓を心掛ける。 (1 企：△1)</li> </ul> <p>△一部の事務机に紙文書が置かれている、また、少し整理されていない状況が見受けられる時がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスチャットを使ってメモ書きなどの削減を行う。 (1 企：○1)</li> <li>・広報紙の校正を電子で行うなどペーパーレス化を推進し、事務机の上の書類などは最小限にとどめる。(1 企：○1)</li> <li>・管理監督職による日常的なチェックや文書の電子化を図ることで紙文書の削減に取り組む。(1 自：○1)</li> <li>・業務に不要な書類を置かない。(1 会：○1)</li> <li>・起案文書は速やかに処理し、退庁時は机上へ置かない。 (1 議：○1)</li> <li>・発注図書は、棚へ確実に保管するなど、適切な管理を徹底(予定価格が分かる内訳書は絶対に机上に放置しない) (1 教：△1)</li> </ul> <p>△電子起案に心掛けた一方、工事発注件数の多さから、収納棚や倉庫不足から工事関係図書が机上や机の周りに残ってしまうケースが見受けられた。</p>
11	グループ会議・人事評価面接の実施	全課共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的にグループ会議を実施しグループ内で情報共有を図る。 (45 総・企・自・健・こ・経・建・環・会・議・教・病・消：○42、△2 企・こ、×1 病)</li> <li>△1 グループ実施・2 グループは必要に応じ不定期に実施 普段の業務の中で常に情報共有・協議を実施 月1回の開催は出来なかったが、必要に応じて打合せを行った。</li> <li>×打合せ時間の確保が難しいため。</li> <li>・年3回の人事評価面接を実施する。 (7 こ・環・教・病・消：○7)</li> <li>・人事面接で業務、メンタルの状況を把握する。</li> </ul>

			<p>(3 総・環：○3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回程度のグループ会議、年3回の人事評価面接を実施する。(2 危・総：○2)</li> <li>・共有の必要な内容は、随時、職員同士で対話し、情報共有を図る。(2 企・建：○2)</li> <li>・朝礼時の予定確認・連絡事項の確認や、グループ打合せにより、グループ内で情報共有を図る。(2 企・教：○2)</li> <li>・人事評価面接では公務だけに限らず、各職員の困りごと等を聞き取り、必要なフォローを行う。(3 教：○3)</li> <li>・グループ内の風通しを良くし、常に情報共有を図る。</li> </ul> <p>(1 総：○1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事評価面接の際に、部下の困り事や悩みを聞き取り、適切な助言を行う。(1 総：○1)</li> <li>・適宜リーダー会議を開催、その後他の職員へリーダーより伝達 (1 総：○1)</li> <li>・朝礼・夕礼時に連絡及び回覧等で情報共有を図る。</li> </ul> <p>(1 総：○1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課内ミーティング8回、課内勉強会3回以上、人事評価面接は3回実施する。(1 企：△1)</li> </ul> <p>△課内ミーティング6回、人事評価面接を3回実施したが、課内勉強会は業務多忙のため実施できなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回実施する編集会議時に課内、グループ内の情報共有をはかる。人事評価面接は適宜実施する。(1 企：○1)</li> <li>・毎月1回(図書整理日)に職員研修を実施し、各種情報共有や職員のスキル向上を行う。(1 こ：○1)</li> <li>・必要に応じ、課長へ電子決裁にて報告 (1 建：○1)</li> <li>・不適切事例について直近のグループ会議にて情報の共有と防止策について協議を行う。(1 環：○1)</li> <li>・上下水道2課会議を毎月一回開催し、情報や課題の共有を図る。(1 環：○1)</li> <li>・必要に応じて、打合せを実施し、情報共有を図っている。</li> </ul> <p>(1 監：○1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝夕礼時の予定・連絡事項の確認等により情報共有を図る。</li> </ul> <p>(1 教：○1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話しやすい環境づくりとして、課長が職員へ積極的に話しかけるようにしている。(2 教：○2)</li> <li>・人事評価面接では、業務の進捗を確認した上で、状況に応じたサポートを実施する。(1 消：○1)</li> </ul>
12	部下から上司への「提案制度」の周知	職員課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループウェアにより年3回全職員へ制度の周知を行う。</li> </ul> <p>→○ 6/3、9/2、12/2 に周知<sup>※3</sup></p>

### Ⅲ 不祥事を発生させないための組織づくり

	取組項目	担当課等	取組内容
1	入札・契約・工事担当職員研修の強化	契約検査課	・公正取引委員会より講師を招き、入札談合の防止に向けての講習会を開催する。→○
2	コンプライアンスの推進	総務課	・コンプライアンスに対する意識付けを（各所属に取組項目を設定してもらうなど）全庁的に浸透させる。→○ <b>これまでの実施責任7課という概念を無くし、各課が自分事としてコンプライアンスを意識するようになった。</b>
3	定期的な職員実態調査（アンケート）の実施	総務課	・令和5年度に実施したアンケート結果で出された問題点等をフィードバックしていく。
4	不当要求行為への毅然とした対応の徹底	総務課	・標準的な対応マニュアルを作成する。→○ <b>「不当要求行為等への対応の手引」を作成しR7. 3. 31全庁に公開した。</b>
5	磐田市職員倫理規程の周知徹底	職員課	・グループウェアにより年3回全職員へ倫理規程の周知を行う。→○ 6/3、9/2、12/2に周知 <sup>*3</sup> ・新規採用職員研修で入庁時に周知を行う。→○
6	退職後の行動規範の徹底	職員課	・グループウェアにより退職管理の適正確保について周知を行う。 ・離職者の再就職の状況について周知を行う。→○ 4/25に制度と再就職の情報をともに周知
7	公益通報制度の周知徹底	職員課	・グループウェアにより年3回全職員へ制度の周知を行う。→○ 6/3、9/2、12/2に周知 <sup>*3</sup>
8	ハラスメントの防止	職員課	・ハラスメント研修の実施、ハラスメント電話相談窓口の案内周知、体験カウンセリングの実施 →○研修：新規採用職員等59名、主査級・主任級職員等147名（12/24・12/25開催） 案内周知（インフォメーションにて6回） 体験カウンセリングの実施（新規採用・新任管理者）
9	定期人事異動等の見直し	職員課	・兼務発令等を柔軟に実施することで対応する。→○
10	懲戒処分に関する職員への周知	職員課	・グループウェアにより年3回全職員へ指針の周知を行う。 ・案件が発生した際にグループウェアにより全職員へ概要の周知を行う。○ 6/3、9/2、12/2に周知 <sup>*3</sup>
11	60歳以上職員の活躍推進	職員課	・新たに60歳以上となる職員を対象に活躍推進のための研修を実施する。→令和7年3月26日に実施

#### IV 市長等の政治倫理向上に向けた取組

	取組項目	担当課	取組内容
1	市長等の政治倫理を監視	総務課	・(市長から) いつ委員会の開催要求があっても対応できるよう準備(シミュレーション・他市の事例研究)をしておく。 →○

#### V 入札制度等に関する見直し

	取組項目	担当課	取組内容
1	予定価格の事前公表(実施済)	契約検査課	・入札結果を注視しながら継続する。→○
2	入札制度の監視	総務課	・入札監視委員会において、質問のワンパターン化を防ぐため、異なる観点から案件を審議できるよう準備する。→○
3	定期的な事業所アンケートの実施	契約検査課	・アンケートに替え、磐田商工会議所及び磐田市建設事業協同組合との意見交換を実施する。→○意見交換会を2回実施した。



【管理・監督職対象】コンプライアンス研修の様子

令和7年度 磐田市コンプライアンス推進会議 (R7.6.18) での各部局長からの報告事項

部局(長)名	報告事項
危機管理監	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通事故については特に注意するよう伝えている。</li> </ul>
総務部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の基礎研修の強化として、階層別のコンプライアンス研修に加え、クレーム対応に特化した研修を新たに追加し実施した。</li> <li>・整理整頓の徹底として、支所から本課への書類を送信する際に送信票を作成添付することにより、書類紛失の防止を図った。</li> <li>・不祥事を発生させないための組織づくりとしてコンプライアンスの推進における実施責任課7課を掲げていたが、その概念をなくし、全ての課が自分ごととしてコンプライアンスを意識するようさせた。</li> <li>・できなかったこととしては、(どの部署も同じかと思うが) 定期的なジョブローテーションが業務の性質上、専門性が求められるため実施が困難であるものの、業務内容を共有することで、他業務の内容理解に努めた。</li> </ul>
企画部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミスが発生した際、部内会議において見解を述べるなど他人事ではない(自分の部署も発生するかもしれない)という意識付けを行っている。</li> <li>・(去年からは、) 事務ミスが発生した際、デジタルにした場合は、ミスが減るかもしれないという観点からDX推進課にお節介を焼くように指示するとともに、ミスが発生した課にDX推進課の職員を派遣するようになっている。</li> </ul>
自治市民部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の人間関係(相談ができているか、ひとりごとに反応している職員がいるか)に絶えず気を配っている。席を変えながら雰囲気気を気にしている。機を逃してから言うとう不平不満になってしまうので、その場で注意できる体制をつくっていききたい。</li> </ul>
健康福祉部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部の業務は、制度が煩雑でミスが生じやすい。</li> <li>・業務マニュアルの整備ができていないものについては、作成、修正を徹底している。</li> <li>・お客様が多い部ではあるが、グループミーティングの時間を作るようになっている。</li> </ul>
こども部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを更新した箇所については、赤字にし、更新日も書き込むようにしている。</li> <li>・それまで事業ごとにマニュアルが保管されていたが、<u>マニュアル専用フォルダに格納</u>するようにし共有化を図っている。</li> <li>・机の中に分からないものを入れてしまっている例が見られたので、分からないものを入れるカゴを設置したところ、(カゴに入れるのが恥ずかしいので)他の職員に相談して処理をするようになった。</li> </ul>

経済産業部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼をうまく活用したり、定期的なグループミーティングを行う中で、企業の情報、個人情報の取扱いについて注意喚起している。</li> </ul>
建設部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築住宅課の住宅管理グループが、<u>フリーアドレス</u>ということで、<u>大きなテーブル1つにして、座席も自由にし、テーブル上にはものが残らないようにした結果、風通しが良くなった。</u>部署により実現が難しいこともあるが、参考にしていればと思う。</li> <li>・事業を行う課にあっては、どうしても業者との距離が近くなる。1対1で接する場面が多くなるが、極力1対1で対応しないように、現場に関しては、担当、主任、総括の3人体制をとるようにし、単独での対応とならないようにしている。</li> </ul>
環境水道部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去の決算審査・定期監査において指摘を受けた事項について、同じミスはしないように注意している。</li> <li>・確認作業を省略しないように常に伝えている。仮にミスがあった場合には、部内で共有するようにしている。ただ、ミスを責めすぎると、業務の委縮、隠ぺいにつながるおそれがあるので、個人をあまり責めないよう課長には伝えている。</li> </ul>
会計管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>効率化を進めたいがために、法令を調べずに処理している事例が結構ある。自分たちで調べないケースが多い。</u>(会計処理に関して) 隣の人に訊けばわかることを、会計課に電話して確認する課がある。</li> <li>・気になったことや心配なことが訊けないと、そのまま間違っで進んでしまうので、課内で訊ける雰囲気を作っている。</li> <li>・今年度も会計事務の研修を実施しミスがなくなるよう取り組んでいきたい。</li> </ul>
議会事務局長（代理）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執務室内に部外者が入れる環境だったので、入室禁止の貼紙をして無断で入出できない措置を講じた。また、執務室の外に来客対応用の専用スペースを設けた。</li> <li>・課題としては、議員のSNSの発信が増えており、中には軽率な発信も見られるため、研修を開き、講師を招いて、不適切な発信がないように取り組んでいる。効果も出ていると思うが、新人議員が8人となったので、今年度も研修を行い意識を高めていきたい。</li> </ul>
教育部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>課を分断していた書庫を取り除いて風通しを良くした。</u></li> <li>・(環境関連の会議で) 市役所全体の紙の消費の半分が教育委員会ということで、予算を削減したらやれているので、来年度も削減する。</li> <li>・データ管理について、会議についてはペーパーレスを実施している。</li> <li>・学校の先生については、契約等の事務処理についての知識がないうえ、在籍期間も2年程度なので、教育総務課に学校事務グループをつくり、チェックしながら処理を行っている。</li> </ul>

消防長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あいさつについては徹底されているが、消防独自の習慣を続けてきた団体なので、公務員としての意識が低い。</li> <li>・他部署の情報も共有できていないことも多く、自分事になっていないため、色々な課に指導いただいている。</li> <li>・コンプライアンスの意識をどのようにして長く維持していくか、気になっていることをどのように意識させるかが課題であり、（特に現場に出ている職員に対して）自分たちのルールがどうしてもできてしまうため、コンプライアンス関連のマニュアルや資料については、独自のチェック表を作成し、毎年4月に全職員に資料のチェックをさせて、チェック表の確認を署長、消防長、消防総務課長が行っているが、さらに徹底していきたい。</li> </ul>
病院事務部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所のコンプライアンス意識がプロパー職員まで行き届いていない。</li> <li>・交通事故に対する注意や個人情報の取扱いについての適正化を図っている。</li> </ul>
監査委員事務局長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を共有することで、再発防止につなげていかなければならない。</li> </ul>



建築住宅課の取組の様子

## 令和6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
R6. 6. 4 6. 11	【新規採用職員・会計 年度任用職員対象】 令和6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	・新規採用正規職員 54名 ・令和5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5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	191名 (正規77 うち新規 54、会計 年度114)
10. 25 31	【管理・監督職対象】 令和6年度コンプライアンス研修	・コンプライアンスの今日的傾向 ・職場での公務員倫理の醸成をはかる方法 ほか 時間；90分/回	行政職給料表 6級～8級職員	126名
R7. 1. 28	クレーム対応研修	・クレーム対応のプロセスについて ・グレーゾーンのクレームとその対応について ・不当要求への対処法についてほか 時間；120分/回	全職員 (各課1名)	59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。）を対象とした研修は有意義であると認識している。（アンケート結果も概ね好評である。）
- ・研修時間が妥当であるか、演習の時間を多くすべきか、という点について検討の余地がある。

## 【職員課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R6. 12. 24 R6. 12. 25	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員</li> <li>・主査級（園長級）</li> <li>・主任級</li> <li>・苦情処理委員、窓口担当</li> <li>・令和5年度未受講者</li> </ul>	206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概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、数年に一度は全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
R6. 11. 7	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主査級および主任級職員</li> <li>（動画配信は全職員）</li> </ul>	31名

### 成果及び課題

- ・講習会の内容について、官製談合防止法の理解が深まったという意見や、業務で役立つ等の意見をいただき、一定の理解を得ていると考えている。また、対面による講習会以外にも動画による配信を追加した等、多くの人が受講できるように配慮した。
- ・課題としては、複数回受講することでより知識が深まっていくため、未受講者だけではなく受講済みの職員に対しても配信動画を活用することにより複数回の受講を促していく。

## 【資産経営課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R7. 3. 7	交通安全講習会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察官による交通講話</li> <li>・安全運転自己診断テスト</li> <li>・交通安全機材を利用した体験型講習</li> </ul> 9:00~/13:30~	全職員 (各課1名)	57名

### 成果及び課題

- ・交通事故防止と交通ルール遵守に対して意識の向上を図ることができた。
- ・なるべく多くの職員に受講してもらいたいが、場所や機材の関係上、参加人数に制限がある。

## 【会計課】

月日	研修タイトル	研修内容	対象者	参加人数
R6. 5. 1	システム操作研修会	伝票起票者（初任者）システム操作研修会	伝票起票者（初任者）	42名
5. 17	会計事務リーダー説明会	会計事務リーダーの役割と昨年度の報告	会計事務リーダー	43名
6. 6	システム操作研修会	伝票起票者（初任者）システム操作研修会	伝票起票者（初任者）	33名
7. 31	財務事務研修（初級）	伝票の基礎的な知識の習得	3年目までの職員	29名
R7. 2. 6	決裁者としての意識向上と決裁の着眼点	決裁者としての意識向上と決裁の着眼点	部長級・課長級・グループ長	173名
2. 14	会計事務リーダー説明会	伝票の返戻状況、起票時の注意点等	会計事務リーダー	43名

### 成果及び課題

- ・年度当初に、新規担当職員（会計年度任用職員を含む。）を対象としたシステム操作研修会を開催したことについては、効果があったと認識している。今後は、デジタルガイドを導入したため、適切な操作ガイドを出すことで操作支援をしていく。
- ・伝票の基礎的な知識の習得及び理解促進を目的に取り組んだ。
- ・外部講師による「決裁者としての意識向上と決裁の着眼点」については、今後もタイトルや階層を変えながら実施していく。  
適切な支出をするためには、継続的に取り組む必要性があるため、全ての職員が受講する形で継続していく。  
(アンケート結果も概ね好評であった。)

事 務 連 絡  
令 和 7 年 4 月 7 日

職 員 各 位  
(会計年度任用職員含む)

総務部長

服務規律の確保及び適正な事務処理の徹底について（通知）

このことについて、私たち市職員は地方公務員法第 30 条に基づき、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、全力で職務に専念しなければなりません。

年度当初の繁忙時期においても、特に下記事項に留意して市民の信頼を損なうことがないように、服務規律の確保と適正な事務処理について更なる徹底に努めてください。

記

### 1 市職員としての自覚を保ち、市民の信頼の確保に努める

職員一人ひとりが市職員としての職責を強く自覚し、各所属においては、服務規律の徹底と注意喚起を行い、取り組みを一過性のものとせず継続的なものになるよう努めること。

### 2 担当事務の引き継ぎ及び適正な事務執行に努める

特に年度当初は担当者の異動や制度変更等により、事務処理の漏れや誤りが発生する可能性が高まります。事務の執行においては、複数人でダブルチェックを行うことや、マニュアルを再点検するなど、十分な確認の上で細心の注意を払うこと。

また、[サービス・コンプライアンスのチェックシート（基本行動 9 か条、コンプライアンス行動指針、情報セキュリティポリシーに基づく 3 種のチェックリスト）](#)について、LoGo フォームにより入力することとしておりますのでご注意ください。

やむを得ない場合は、チェックシートを人事評価制度による面接時に所属長へ提出してください。所属長におかれましては、提出されたチェックシートを基に、適切な指導・育成にご活用ください。（職員課への提出は不要）

LG-WAN: <https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/Q0Sb0>



インターネット

### 3 交通法規の厳守及び交通安全意識を徹底する

自らの意思により完全に防止できる飲酒運転やスピード違反等の悪質な交通違反を起こすことのないよう、交通法規を厳守すること。

春の全国交通安全運動が 4 月 6 日（日）から 4 月 15 日（火）に実施されます。昨年度は、[公用車による事故が多数発生しました。交通安全への意識をより一層高め、公務中、私的時間を問わず交通事犯防止を徹底してください。](#)

職員課人事グループ

電話：0538-37-4807 内線：11-2332

# 基本行動9か条

**私たち磐田市全職員は 基本行動9か条を徹底し、全力で市民サービスの向上に努めることを決意します！**

1. 自分から先に、明るく笑顔で元気に挨拶します。
2. 市民、来庁者、職員同士と誰に対しても挨拶します。
3. 仕事をする場・業務にふさわしい清潔感のある身だしなみをします。
4. 市民や来庁者には、親切・丁寧・迅速に対応します。
5. 電話が鳴ったらすぐに出て、必ず名乗ります。
6. 相手に合わせた適切な言葉遣いで話します。
7. 現場にはすぐ出向き、市民に対して  
分かりやすい情報提供、説明を行います。
8. 市民や来庁者が利用しやすい空間となるよう、  
執務室や廊下を整理・整頓・清掃します。
9. 服務・コンプライアンスのチェックリスト\*を厳守します。

**部局長・所属長は毎日チェック・指導すること！**

**職員に徹底することが管理職の責務です！**

**【職員課】**

※基本行動9か条、コンプライアンス行動指針及び情報セキュリティポリシー  
に基づく3種のチェックリスト

**基本行動9か条チェック票**

磐田市職員として基本行動を徹底すること！

所属： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_

項目	内容	チェック欄	
あいさつ	自分から先に、明るく笑顔で元気に挨拶している。		
	市民、業者の方など来庁するお客様、職員同士、誰に対しても挨拶している。		
身だしなみ・接遇	職場・業務にふさわしい、清潔感のある身だしなみをしている。		
	職場・業務にふさわしい、清潔感のある身だしなみをしている。 来庁者には、親切・丁寧・迅速に対応している。	(名札)名札は常に見える(机に座っても見える)位置に付けている。	
		(シャツ) ①色や柄が派手すぎない ②裾がズボンから出ていない ③第2ボタンまで外していない ④ノースリーブ等、過度に肌が露出していない	
		(パンツ)ジーンズ又はジーンズ素材のもの、ハーフ又は7分丈のパンツ、カーゴパンツ・綿パンなどカジュアルすぎていない。	
		(靴)サンダル、ヒールの高いパンプス(5cm程度まで)、ミュールではない。カジュアルすぎず、色柄が派手ではない。	
		(髪)長さは、前髪が目にかかっていない。肩にかかる長さの場合は束ねている。不自然なカラーリングをしていない。	
	来庁者には、親切・丁寧・迅速に対応している。	来庁者に気付いたら、すぐに駆け寄り声掛けをしている。	
		相手を気遣い、「恐れ入りますが」、「申し訳ありませんが」、「ご面倒をおかけしますが」などクッション言葉を使っている。	
		相手に合わせて、専門用語を使わないなど、簡潔に分かりやすく説明している。	
	電話が鳴ったらすぐに出て、必ず名乗っている。	電話が鳴ったら3コール以内に受話器を取っている。	
内線・外線問わず、「所属」と「氏名」を名乗っている。 ※内線では、所属内に同一名字が複数いる場合はフルネームで			
	相手に合わせた適切な言葉遣いで話している。		
	現場にはすぐ出向き、市民に対して分かりやすい情報提供、説明ができています。		
取り組み姿勢、	執務室・廊下などきれいに整理・整頓・清掃をしている。(退庁時には机上に書類がない状態)		
コンプライアンス	以下の服務・コンプライアンスチェックリストを厳守している。 ①基本行動9か条チェック票(本チェック表) ②コンプライアンス行動指針に基づくチェックリスト ③磐田市情報セキュリティポリシーにおける全ての職員等が遵守すべき事項		

達成日： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

所属長	G長等

## ○コンプライアンスチェックリスト

チェックリストにより、一人ひとりが定期的にチェックを行うことで、自分の行動がコンプライアンスを遵守しているかチェックしてください。

回答基準 4：そのとおり（できている）

3：どちらかといえばそのとおり（できている）

2：どちらかといえばそうではない（できていない）

1：そうではない（できていない）

氏 名

区分	チェック項目	回答
サービス	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	始業時間前に、業務を開始できる態勢を整えたとともに、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。	4・3・2・1
	専門用語等を使いすぎず、市民に分かりやすい説明を心がけている。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
事務の適正執行	法令を遵守し事務処理を行っている。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1

	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
個人情報保護	業務に必要な個人情報は取得していない。また、目的外利用や第三者への提供はしていない。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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・2・1
	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。	4・3・2・1
不当要求対応	窓口で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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	相手の暴言に惑わされず、冷静に対応している。	4・3・2・1
交通安全	交通安全6則を意識して守っている。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	自動車を運転する際は必ず運転免許証を携行している。	4・3・2・1
	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。	4・3・2・1
	飲酒運転はしない。させない。	4・3・2・1

<b>1 基本事項</b>	
情報セキュリティポリシー及び実施手順を遵守する	7.1(1)
業務目的以外でパソコン等を使用しない	7.1(2)
職員等は、許可を得ていない端末（支給以外のパソコン等やモバイル端末及び記録媒体）を業務に利用しない。	7.1(6)
ソーシャルメディアを利用する際は、磐田市職員ソーシャルメディア利用ガイドラインに従う。	7.1(12)
クラウドサービスの利用にあたって、情報セキュリティポリシーを遵守する。	7.1(13)
定められた研修・訓練に参加する	7.4(3)
情報セキュリティインシデントが発生した場合、情報セキュリティ管理者に報告する（インシデント=情報セキュリティを脅かす事件・事故及びセキュリティ上好ましくない事象・事態のこと）。	7.5(1)①
業務目的以外でインターネットを閲覧しない	8.1(18)①
情報セキュリティポリシーに対する違反行為を行うか、発見した場合には、直ちに情報セキュリティ管理者に報告する。	9.2(3)①
職務の遂行において使用する情報資産を保護するために関係法令を遵守し、これに従う。	9.5
<b>2 情報資産の取扱い</b>	
業務上必要のない情報を作成しない	4.2(3)①
情報を作成する者は、「4.1 情報資産の分類」に基づき、当該情報を取り扱う。	4.2(3)②
情報を作成する者は、作成途上の情報についても、紛失や流出等を防止する。	4.2(3)③
「重要な情報資産」を外部に提供する者は、必要に応じパスワード等による暗号化を行い、情報セキュリティ管理者に許可を得て外部に提供する。	4.2(9)①
サーバやパソコン等の機器や記録媒体のデータ消去、廃棄、リース返却を行う場合は、事務局に持ち込み、処理を依頼する。	4.2(10)①
「重要な情報資産」を記録した紙媒体を移管せずに廃棄する場合は、裁断、溶解、焼却、その他適切な方法により廃棄する。	4.2(10)②
「重要な情報資産」を廃棄する場合は情報セキュリティ管理者の許可を得る	4.2(10)④
クラウドサービスで利用する全ての情報資産について、利用終了時期を確認し、扱う情報資産が適切に移行及び削除されるよう管理する。	4.2(10)⑤
情報資産を持ち出す場合は、盗難や紛失を防止する対策をとる。	7.1(3)①
庁舎外で情報処理業務を行う場合は情報セキュリティ管理者の許可を得る	7.1(3)②
外部で情報処理作業を行う際には、ウイルス対策ソフト及びパターンファイルを最新の状態に保ったパソコンで行う	7.1(3)③
行政情報は、ファイルサーバや情報セキュリティ管理者が定める記録媒体等に保存し、個々のパソコンには保存しない。	7.1(4)①
特定の職員のみが取り扱う情報は、ファイルにパスワードを設定し、アクセス制限のあるフォルダに保存する。	7.1(4)②
未登録の記録媒体等を庁内ネットワークに接続してはならない	7.1(5)①
USBメモリ等の小型で紛失のおそれがある記録媒体は、ファイルの移動や写真撮影等の用途にのみ使用し、保存の用途に使用しない。	7.1(5)③
コピー機等に書類を放置しない	7.1(9)
離席時には「重要な情報資産」を机上、机下等に放置しない	7.1(10)
異動、退職等により業務を離れる場合は、利用していた情報資産を返却する。その後も業務上知り得た情報を漏らさない。	7.1(11)
「重要な情報資産」を他組織とやりとりする場合は、電子署名や暗号化又はパスワード設定を行う。	8.1(14)①
他組織と大容量データをやりとりする場合は、セキュアファイル交換サービスを利用する。	8.1(14)②
<b>3 パソコン等の取扱い</b>	
パソコン等のセキュリティ機能の設定を変更しない	7.1(7)
許可なく情報を閲覧されることがないように、離席時のパソコン、モバイル端末のロック、文書等の保管等、適正な措置を講じる。	7.1(8)
パソコン等やモバイル端末にソフトウェアを無断で導入しない。	8.1(15)
パソコン等の機器構成を無断で変更しない	8.1(16)
パソコン等をネットワークに無断で接続しない	8.1(17)①
スマートフォンやタブレット端末を使用する場合は、「磐田市モバイル端末取扱要領」に従う。	8.1(21)
<b>4 ログインID・パスワードの取扱い</b>	
IDを他人に利用させない	7.6(1)①
共用IDを利用する場合は、共用IDを利用者以外に利用させない。	7.6(1)②
パスワードは他に知られないようにする	7.6(2)①
パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じない。	7.6(2)②
パスワードを十分な長さとし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの太文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等）にする。	7.6(2)③
パスワードの使い回しをしない。	7.6(2)④
パソコン等のパスワード記憶機能を利用しない	7.6(2)⑤
仮のパスワード（初期パスワード含む）は、最初のログイン時に変更する。	7.6(2)⑥
パスワードが流出したおそれがある場合には、情報セキュリティ管理者に報告し、パスワードを変更する。	7.6(2)⑦
職員等間でパスワードを共有しない（ただし、共用IDに対するパスワードは除く）。	7.6(2)⑧
<b>5 電子メールの取扱い</b>	
自動転送機能を用いて、電子メールを転送しない。	8.1(13)①
業務上必要のないメールを送信しない	8.1(13)②
複数人に電子メールを送信する場合は、BCCで送信する（他の送信先のアドレスがわからないようにする）。	8.1(13)③
職員等は、重要な電子メールを誤送信した場合、情報セキュリティ管理者に報告する。	8.1(13)④
インターネットで利用できるフリーメール等は、メールの送受信に使用しない。	8.1(13)⑤
業務に使用するメールアドレスは、業務以外のメールマガジンの購読や会員登録に使用しない。	8.1(13)⑥
不審な電子メールを受信した場合は、添付ファイルの開封や本文内URLのクリックをせずに、事務局に報告し、指示を仰ぐ。	8.1(13)⑦
<b>6 不正プログラム対策</b>	
不正プログラム対策ソフトウェアの設定を変更しない	8.4(3)①
外部からデータを取り込む場合は、必ず不正プログラム対策ソフトウェアによるチェックを実施する。	8.4(3)②
差出人が不明又は不自然に添付されたファイルを受信した場合は、速やかに削除する。	8.4(3)③
事務局が提供するウイルス情報を常に確認する。	8.4(3)④
インターネット接続系で受信したメール又はファイルをL G W A N接続系に取り込む場合は無害化を実施する。	8.4(3)⑤
不正プログラムを検出した場合には、電源を切らず、LAN ケーブル（通信）を外し、情報セキュリティ管理者及び事務局に連絡する。	8.4(3)⑥

事 務 連 絡  
令 和 6 年 11 月 6 日

各所属長 様

総務部総務課長

事務処理マニュアルの整備について（依頼）

各所属におかれましては、日頃から適正な事務執行に御協力いただきありがとうございます。

さて、本市では、事務処理ミス防止の取組の1つとして事務処理マニュアル整備による事務の共有化を掲げています。

つきましては、令和5年度に実施しました事務処理マニュアル等整備状況調査の結果を「事務処理マニュアル整備状況一覧表」にまとめましたので、お忙しいところ恐れ入りますが、下記により入力（確認）をお願いいたします。

併せて、「業務マニュアルの作成指針」及び他部署のマニュアル等を参考に、整備すべき業務が無いか（最新の内容となっているか）、再度検証していただき、業務の効率化・人為的ミスの防止等に努めていただくようお願いいたします。

事務処理マニュアルの整備にあたっては、処理手順だけでなく業務の目的や根拠法令などを記載し、「業務フローの見える化」を進めることで、業務全般に対する理解が深まるものとなるよう留意すること

【令和5年度 決算審査報告会(R6.8.20) 留意事項】

「1 適正な事務執行の徹底について(1)規定(制度)の正しい理解」より抜粋

記

- 1 作業内容 一覧表を確認し、新たに追加、修正したものがあある場合、朱書記載、廃棄したものには取消線を引いてください。（別添「入力のしかた」参照）
- 2 実施方法 以下のフォルダへ入力してください。（Ctrl+クリック）  
[0:¥調査・報告フォルダ¥9102000 総務課¥■R6 事務処理マニュアル整備状況一覧表■](#)
- 3 入力（確認） 期限 令和6年11月29日（金）  
※入力（確認）が済みましたら課（所属）名の前に○を付してください。
- 4 その他 実際に発生した不適切な事務処理の事例がグループウェア  
(文書管理 [総務部>総務課>120 コンプライアンス関係>030 不適切な事務処理の事例](#)) にありますので参照していただき、マニュアル見直しの参考としてください。

担当：総務課文書・統計グループ

電話：（0538）37-4803

内線：（11）2329

## 職員の不祥事の再発防止に向けた取り組みに係る各種制度の周知について

## 職員各位

職員の不祥事の再発防止に向けた取り組みとして、下記のとおり各種制度について周知します。ご確認くださいませよう願いたします。

※デスクネットを使用していない職員等については、お手数ですが、各所属にて周知をお願いいたします。

■**磐田市職員倫理規程**【対象：一般職の職員（会計年度任用職員含む。）】

[倫理規程ガイドブック](#)

■**磐田市職員の公益通報に関する規程**【対象：一般職の職員（会計年度任用職員含む。）、出資団体や外郭団体の役員・職員、派遣労働者、請負契約による労働者、指定管理者の業務に従事する者及び退職者】

[公益通報制度関係](#)

■**部下から上司への提案制度**【対象：正規職員】

[部下から上司への提案制度](#)

※業務や職場風土の改善のため、人事評価制度による面接などで活用してください。

■**懲戒処分に関する指針**【対象：一般職の職員（会計年度任用職員含む。）】

[懲戒処分の指針](#)

ご不明な点は職員課人事グループへお問い合わせください。

## 問い合わせ

職員課人事グループ

電話37-4807（内線：2332）

## 市長訓示

本市では、過去に重大なコンプライアンス違反に係る事件があり、私たちは、同じ過ちを繰り返さないことが市民との信頼関係を強める道筋と信じて取り組んできました。

改めて言うまでもなく、公務員として、法令を守り、高い倫理観を持ち、公正に仕事をすることが大切です。これが「安心できるまち、人が集まる磐田市」の礎となります。

コンプライアンスは個人の努力だけでは足りません。職場全体で率直に話し合い、疑問や心配があれば声を上げ、それに真剣に対応する開かれた職場環境が、不正を防ぎ、健全な職場を保ちます。

また、「共創」の精神も大切です。職員同士、市民との協力で、より良い磐田市をつくることが、市民との信頼関係を深めます。

市制 20 周年を迎え、私たち職員は高い志と責任感を持って仕事に取り組む必要があります。

私たちの行動が磐田市の未来をつくります。皆で力を合わせ、市民に信頼される高潔な市政を実現し、「安心できるまち、人が集まる磐田市」を共に創りましょう。

令和 7 年 2 月 1 日

**磐田市長 草地 博昭**

## 不適切な事務処理等の事例 令和6年7月～（新聞に掲載されたもの等）

	時 期	内 容	関係課
事例 1	令和 6 年 7 月	児童扶養手当の算定誤り	こども未来課
事例 2	10 月	電子連絡網(コドモン)による個人情報の誤配送信	学校教育課
事例 3	10 月	市職員及び業務受託事業の従事者による個人情報の業務目的外閲覧	収納課・市民課
事例 4	11 月	磐田市立幼稚園での給食費等の誤徴収	幼稚園保育園課
事例 5	11 月	ネットバンク操作誤りにより学校給食費を二重返金	教育総務課
事例 6	令和 7 年 4 月	選挙入場券の二重送付	総務課
事例 7	5 月	カーナビ付公用車の NHK 放送の受信契約漏れ	資産経営課
事例 8	6 月	職員給与の支給誤り	職員課
事例 9	7 月	介護保険被保険者証の誤記載	高齢者支援課

※令和6年度磐田市コンプライアンス委員会(令和6年7月18日報告)以降

令和7年7月17日現在

事例1	児童扶養手当の算定誤り (こども未来課)
発生日	令和6年6月17日
1 概要	<p>①児童扶養手当支給額の算定に誤りがあった。(2件) 支給額から減額する「年金併給調整額」の算定誤り A：追加支給額 140,090円 (R5.7~R6.4の10ヵ月) B：追加支給額 4,530円 (R6.4の1ヵ月)</p> <p>②児童扶養手当受給者に誤った説明をしてしまった。(1件) 支給額から減額する「年金併給調整額」の算定誤りがあるとの誤った説明(現在の算定が正しい) C：追加支給額 661,320円 (R5.2~R6.4の15ヵ月) ※誤りのため追加支給なし</p>
2 修正・緩和 処置	<p>①該当者(2人)に対し、算定誤りがあった旨を説明し、令和6年7月11日に不足分を追加支給する。</p> <p>②該当者(1人)に対し、算定誤りによる追加支給するとの誤った説明をしたことを謝罪した。</p>
3 原因 (なぜ起こったのかを深掘りする)	<p>①制度改正(R3.3~)内容の理解不足 障害年金の種類により調整額の計算方法が異なることへの理解不足、県への確認が不十分</p> <p>②前任担当者の急な退職などにより、交代時の引継ぎ、マニュアル整備(反映)が不十分</p> <p>③算定及び決裁時の確認不足</p>
4 是正処置 (再発防止策)	<p>☑是正処置決定日(令和6年7月1日)</p> <p>①制度改正内容をマニュアルに反映する。 年金の種類により算定方法が異なることを分かりやすく表示し、注意すべき点を明確に記載する。</p> <p>②マニュアルへの反映内容を正副担当者及びG長、課長が確認する。</p> <p>③新規認定時には、正副担当者によるチェックを徹底し、決裁時にはマニュアルを基にG長及び課長が十分確認する。</p> <p>④担当者交代時には、マニュアルと合わせて注意すべき事項を確実に引継ぐ。</p>

事例2	電子連絡網（コドモン）による個人情報の誤配送信（学校教育課）
発生日	令和6年10月7日
1 概要	市立中学校が個人情報（特定生徒の保護者に送付する予定であった生徒の指導に関する記録を含むメッセージ）を、当該中学校の電子連絡網全登録者（526名）に、電子連絡網（コドモン）にて誤配信及び電子メールにて誤送信した。
2 修正・緩和 処置	メッセージ配信及びメール送信（8時25分）後に、当該校の教員や保護者から連絡が入り、確認したところ誤配送信が判明した。8時26分に配信を取り消し、メールの削除を依頼した。
3 原因 （なぜ起こったのかを深掘りする）	①メッセージの宛先を選択ミスした状態（メッセージの再利用により前履歴が残っていたものと思われる）で誤配送信した。 ②保護者に急いで連絡する必要があったため、管理職による承認手続きを取らなかった。
4 是正処置 （再発防止策）	<input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日（令和6年10月7日） 10月7日16時から臨時校長会を開催し、情報発信する際の管理職による承認手続きについて再確認した。承認手続きのチェック項目（タイトル、宛先、内容、添付文書）を示し、徹底していく。 また、電子連絡網（コドモン）で情報発信する際は、個人情報を載せないようにする。

事例 3	市職員及び業務受託事業の従事者による個人情報の業務目的外閲覧
発生日	令和 5 年度
1 概要	<p>住民情報の閲覧を行うシステム（以下、システム）の検索履歴を確認したところ、令和 5 年度中において、元収納課職員と、市民課窓口業務受託事業者の従事者 2 名が、市役所内で勤務する職員等の住民情報（住所・生年月日）を業務目的外で閲覧したことが確認された。また、市民課窓口業務受託事業の従事者については、閲覧 ID の複数人流用が確認された。</p> <p>※住民情報の収集（書き写し、画面の撮影等）や第三者への漏洩はなし</p>
2 修正・緩和 処置	職員課及び受託事業者の責任者による当該職員へヒアリングを実施
3 原因 (なぜ起こったのかを深掘りする)	当事者にヒアリングを実施したところ、「興味本位」との回答であった。個人情報の取扱いに対する自覚不足及び職場の指導が徹底されていなかったと思われる。
4 是正処置 (再発防止策)	<p><input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日（令和 6 年 10 月 15 日）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・元収納課職員に対し、戒告処分（標準量定「停職又は減給」のところ、処分歴、職責及び行為の扱える影響を考慮し決定）</li> <li>・事業者に対し、契約書並びに仕様書に定める内容に基づき適正に業務を履行するよう文書注意を行うとともに、早急な内部監査の実施を指示</li> </ul> <p>《個人情報の業務目的外閲覧について》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全市職員に対して本事案を周知し、改めてシステムの適正使用と個人情報の適正な取扱いについての指導を行う。</li> <li>・窓口業務受託事業者は、全従事者へのコンプライアンス指導を行う。</li> </ul> <p>《閲覧 ID の複数人流用について》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員に対して本事案を周知し、改めて閲覧 ID の適正使用の指導を行う。</li> <li>・受託事業者は、全従事者が閲覧 ID の適正使用を厳守するよう指導を行う。</li> </ul>

事例4	磐田市立幼稚園での給食費等の誤徴収 (幼稚園保育園課)
発生日	令和6年11月5日
1 概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各月 25 日に実施する口座振替の金融機関送付データへの入力誤り。</li> <li>・返金が必要な保護者は4名(695円～5,260円)、集金が必要な保護者は3名(695円～7,400円)。</li> <li>・園で算定した金額を担当者が金融機関送付データに入力する際に、別の職員によるチェックをしていなかった。</li> </ul>
2 修正・緩和 処置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11月6日～8日に、7人に対して当該園から謝罪をするとともに、今後の返金や集金について説明し、ご理解をいただいた。</li> <li>・11月8日に市内公立全園(21園)に対して概要を共有し、令和6年度の処理について、引き落とし金額の再確認を依頼した。 →新たに対応が必要な案件はないことを確認した。</li> </ul>
3 原因 (なぜ起こったのかを深掘りする)	<ul style="list-style-type: none"> <li>①給食徴収事務の煩雑性(副食費の免除制度や個々の喫食回数に応じた実費徴収により、毎月、一人ひとりの金額が変動する)</li> <li>②統一的なマニュアル等の不備(データ作成、確認方法は各園の裁量)</li> <li>③金融機関送付データの確認不足(二重チェックの未実施)</li> </ul>
4 是正処置 (再発防止策)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/>是正処置決定日(令和6年11月12日)</li> <li>・11月12日の公立園長会において、確認の徹底を依頼した。</li> <li>・園で金額を算定する際のデータと金融機関送付データの一元管理ができるよう、全公立園統一の様式を作成するとともに、園納金(給食費・PTA会費・用品代など)を系統的に管理できるような管理ソフト等の活用を検討する。</li> <li>・データ作成についての研修を実施し、二重チェックを徹底する。</li> </ul>

事例5	ネットバンク操作誤りにより学校給食費を二重返金 (教育総務課)
発生日	令和6年11月19日
1 概要	<p>11月19日(火) = 10月分学校給食費で返金対象となった生徒12人の保護者口座に振込するためのデータを、ネットバンクに誤って二重伝送。なお、振込は11月21日で依頼。※1回目伝送データを紙出力した際、文字化けしていたため、データが取り込まれていないと思い再送した。</p> <p>11月21日(木) = 記帳を済ませた通帳で学校給食費返金額を確認。返金予定額と異なったため調査を行った結果、ネットバンクに振込データを二重伝送したことで誤送金となっていることが判明した。</p>
2 修正・緩和 処置	対象生徒12人の保護者へ速やかに連絡し、状況説明及び謝罪を行ったうえ、返金に応じていただいた。
3 原因 (なぜ起こったのかを深掘りする)	<p>① ネットバンク操作を市費事務(校長承認)のみで行っていた。</p> <p>② 1回目の伝送後、県費事務職員等へ文字化けについての詳細報告・対応についての相談をしなかった。</p> <p>③ 1回目の伝送データについて取消処理と操作承認者である校長へ経緯報告をしていなかった。</p> <p>④ データの伝送状況を金融機関に確認しなかった。</p>
4 是正処置 (再発防止策)	<p><input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日(令和6年11月27日)</p> <p>今回の件は、金融機関へ伝送したデータの不具合有無の確認、第1回目に行った伝送操作の取消、伝送操作の承認者である校長への連絡を怠ったことが原因と考える。再発防止として、次のように取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ I B処理後は金融機関からのメール、承認の際の確認を複数人で行う。</li> <li>・ 手順を確認しながら処理を行い、中断したままの状態がないようにする。</li> <li>・ 教育部長名による服務規律確保通知を、部内及び小中学校へ発出し注意喚起を図る。※本件について事例掲載</li> </ul>

事例 6	選挙入場整理券の二重送付 (総務課)
発生日	令和 7 年 4 月 14 日
1 概要	4 月 20 日執行の磐田市長選挙及び市議会議員選挙の入場整理券（約 65,400 世帯）の発送において、10 世帯（21 人）に同じ入場券を 2 枚発送したもの。投票受付システムの使用により、1 度投票した方が別の入場整理券で投票を申し出ても、「投票済」のメッセージが出るため、二重投票はできない仕組みとなっている。
2 修正・緩和 処置	選管職員が対象の 10 世帯を訪問し、二重送付をお詫びするとともに 7 通を回収した。（3 通は破棄済）
3 原因 （なぜ起こったのかを深掘りする）	委託業者の印刷手順は、概ね 1000 枚につき最初の 10 枚を印刷したところで印刷を止め、不具合、位置ずれ等がないかを確認した後、続きの番号から連続で印刷を実施。 印刷記録を確認したところ、10 枚を印刷する作業の 1 か所を誤って 2 回印刷したものと思われる。
4 是正処置 （再発防止策）	<input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日（令和 7 年 4 月 15 日） 委託業者による作業手順の再確認と厳格なチェック体制の構築を依頼する。 また、委託業者との連携を密にし、作業の各段階で情報共有を行うとともに、圧着作業を行う際には、委託業者の印刷記録を入手し、テストとして実施する 10 枚の印刷に重複がないか確認を行う。

事例 7	カーナビ付公用車の NHK 放送の受信契約漏れ (資産経営課)
発生日	令和 7 年 5 月 16 日
1 概要	全国の自治体において、カーナビ付公用車の NHK 受信料の未払いが報じられていることを受け、本市において同様の案件がないか全庁的に調査を行ったところ、公用車 3 台について NHK と放送受信契約を結んでいなかったことが判明した。
2 修正・緩和 処置	対象車両のテレビ視聴機能は、不要と判断し、視聴機能を取り外した。（視聴可能であった期間の取り扱いは、今後、NHK 静岡放送局と協議）
3 原因 （なぜ起こったのかを深掘りする）	市の所有でないリース契約車両にも、NHK との契約義務が生じているという認識が不足していたため。
4 是正処置 （再発防止策）	<input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日（令和 7 年 5 月 19 日） 公用車を調達する際は、業務上必要がある場合を除き、テレビ放送の受信機能がない機器を選定すること等について、庁内へ注意喚起を行う。

【参考（受信契約漏れの台数）】

袋井市 15 台、掛川市 20 台、牧之原市 11 台、御前崎市 31 台

事例 8	職員給与の支給誤り (職員課)
発生日	令和 7 年 6 月 9 日
1 概要	令和 7 年 2 月・4 月・5 月分の給与支給において、正規職員の時間外手当の一部を誤って二重に支給した。 ・対象職員数 45 人 ・誤支給額合計 2,746,034 円
2 修正・緩和 処置	対象職員(45 名)に説明及び謝罪をし、令和 7 年 6 月分給与から誤支給額を差し引くことについて、全員の承諾を得た。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りす る)	① 6 月 9 日に、人事給与システム保守事業者がシステムの時間外手当の支給設定に関する誤りを発見した。 ② 人事給与システムは、令和 7 年 1 月からシステム変更を行っており、その際の設定を保守事業者が誤ったことにより、システム変更以降、ある一定の条件を満たすと時間外手当の一部が二重計上されてしまい、算出が正しくされない状態となっていた。 ③ 原因となったシステムの設定箇所は、職員が入力画面から確認できない箇所にあった。(システム内パラメータ設定部分)
4 是正処置 (再発防止策)	<input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日 (令和 7 年 6 月 17 日) ・他の設定にも誤りがないか再確認を実施する。 ・支給前に抽出チェックを行う。 ・支給を受けた職員が自身でチェックができるよう、給与明細書の表記を変更する。

事例 9	介護保険被保険者証の誤記載 (高齢者支援課)
発生日	令和 7 年 6 月 30 日
1 概要	令和 7 年 7 月に 65 歳となる介護保険被保険者 140 名に対し送付した介護保険被保険者証の交付年月日を「令和 7 年 6 月 25 日」とすべきところを「令和 8 年 6 月 25 日」と誤記載してしまった。
2 修正・緩和 処置	6 月 30 日(月)午後 4 時頃、対象者に正しい交付年月日を記載した被保険者証をお詫び文と共に再送付した。
3 原因 (なぜ起こった のかを深掘りす る)	① 職員が介護保険システム内で交付年月日を入力する際、交付年を誤って「令和 8 年」と入力してしまった。 ② 入力処理は職員一人で行っており、入力後のチェック体制がとられていなかった。
4 是正処置 (再発防止策)	<input checked="" type="checkbox"/> 是正処置決定日 (令和 7 年 6 月 30 日) ① 介護保険システム内で職員が入力した交付年月日を、他の職員がチェックする。 ② 被保険者証の封入前に他の職員により再度チェックする。

コンプライアンス推進にむけた今後の取組（案）について

**【継続】**

- 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、交通安全講習会、会計事務研修）
- （報道に至った）不適切な事務処理等の事例の公表

**【新規】**

- コンプライアンス月間を定め（例えば11月）、コンプライアンスに関する（簡易な）テスト（コンプライアンス違反に該当するか否か等）を実施し、その内容も含め、グループ単位（グループ会議等）で、コンプライアンスについて話し合いの場を設けていただき、出された意見を総務課へ報告してもらう。

※事件発生後、2年に一度（これまで3回）実施していた全職員を対象とした「職員実態調査（アンケート）」は、回を重ねるごとにコンプライアンス意識の浸透度合いの高まりを確認することができたため、この取組をその代替りとする。

- R6年度の取組で、できていること、できていないことを報告し留意するよう周知する。
- 良い（参考となる）取組事例を紹介する。
- カスタマーハラスメント研修を実施