

## 平成30年度第1回 熊本市職員倫理審議会議事録(概要)

- 1 日時 平成30年8月14日(火) 13:30~15:00
- 2 場所 熊本市役所 議会棟2階 議運・理事会室
- 3 委員 魚住弘久、東健一郎、井寺美穂、石橋綾、東本君子
- 4 議題
  - (1) 平成29年度コンプライアンス活動報告について
  - (2) 平成29年度職員倫理規則の運用状況について
  - (3) 平成30年度コンプライアンス活動(案)について

### 議題1 平成29年度コンプライアンス活動報告について

- ◆ 事務局から資料「平成29(2017)年度熊本市コンプライアンス活動報告書」の内容を説明
- ◆ 平成29年度職員倫理審議会からの提言を受けての取組について
  - 1 事務処理ミス防止に関すること
    - (提言)事務処理ミスを防止するという形式論ではなく、ミスした結果どのような影響を与えるか、また、一つ先のところに目を向け再発防止を促すことができないか。
    - (対応)平成29年8月に開催したコンプライアンスセミナーにおいて、事務ミスなどヒューマンエラー対策に詳しい産業技術総合研究所知識情報研究チーム長である中田 亨 氏を講師として招き、未然にミスを防ぐための具体的対策について講演を行い、未然にミスを防ぐための対策を知る機会とした。
  
    - (提言)職員からアイデアや改善の提案をもらい、その案について上司が審査し提案が採用されていくような仕組みがあると、職員も役に立っていることが実感でき、やりがいにもつながるのではないか。
    - (対応)本市では、平成29年6月から改革プロジェクト推進課が行っている「改革のタネ」という事業において、職員からの「気づき」や「アイデア」を募集し、その様々な意見や提案に対して担当部署が検討・対応していくという取組を行っている。
  - 2 飲酒運転撲滅に関すること
    - (提言)自身のアルコールに対する体質が弱いのか強いのかを知り、それをどう活かすかというのが難しいところだと思う。具体的にもっと突っ込んだ方法がとれないか。
    - (対応)コンプライアンスセミナーの際に、労務厚生課 産業医 下原審議員による

飲酒に関する講話を行ったが、その中で受講者へのアルコールパッチテストを行い、自分のアルコールに対する体質を知った上で、飲酒後のアルコール分解の所要時間に関することや健康被害に関することを取り上げて説明を行った。

### 3 職員の倫理意識向上に関すること

(提言) 倫理でよく問題になるのは悪い事と分かっているにもかかわらず、その場になると規範が守られない。当事者意識を芽生えさせるような誰でも参加したいと思うときに参加できるような研修が年に1回開かれると良いのではないかと。また、臨時職員・嘱託職員を含む全職員を対象とした研修があると良いのではないかと。

(対応) 日にちや時間を決めて集まる集合型ではなく、職員倫理月間の期間中に、各職場の都合の良い日や時間帯に行う職場内で行う研修の形式をとった。内容としては、

- ・飲酒運転による懲戒処分者ゼロ達成について
- ・市民から信頼される職員像について

という2つのテーマを設け、臨時職員・嘱託職員を含む全職員を対象とし、当事者として職員間で考え意見を出し合う研修内容とした。

### 4 ハラスメント防止に関すること

(提言) 職員意識調査の結果から「セクハラ、パワハラを人権侵害と認識していますか」の結果が満点になっていないというところには、驚くところがある。これらは管理職が気をつけなければいけないことでもあり、パワハラにも関わってくる点かもしれない。職場内のコミュニケーションをどう取っていくかというのが一つの課題と感じる。

(対応) 行政職職員には、コンプライアンスセミナーの中で、教職員には、学校園長会の中で、コンプライアンス担当監によるハラスメントに関する講話を実施した。

#### 井寺委員

業務が増える中で事務処理ミスの報告に労力をかけすぎているという職員からの意見があがっているようだが、事務処理ミスが発生した場合の具体的な報告手順はどのような事が行われているのか。

#### 事務局(コンプライアンス推進室長)

事務処理ミスが起きた場合は、コンプライアンス推進室に報告をもらうようにしてい

る。内容を確認し、庁内統一の様式となっている事案概要報告書の記載・提出をしてもらっている。内容に緊急性や事件性がある場合は、広報課に連絡し協議を行い、直ちに公表する必要性があれば、至急、コンプライアンス推進室・広報課・担当課の三者で協議を行っている。また、事案に緊急性や事件性がない場合は、事案概要報告書での提出後、毎月 10 日にまとめて熊本市のホームページで一括公表を行っている。

事務処理ミスは、基本的に小さなものでも事案概要報告書を作成し、提出をすることとなっているため、担当課にとっては作成の手間がかかるということはあると思う。また、どこからどこまでを事務処理ミスと捉えるのかという問題もあり、コンプライアンス推進室で担当課から報告を受け、判断するようにしている。そのため、事務量が多い部署については、かなり事務処理ミスの報告に係る処理も大変になるのかと想像しているところ。

魚住会長

働きやすい職場づくりに向けた取組とあるが、対象者の人数を教えてください。全職員の人数、臨時職員の人数、嘱託職員の人数も教えてください。

事務局(コンプライアンス推進室長)

職員数は、4月1日現在で、1万835名。臨時職員・嘱託職員は合わせて3,789名であり、全ての職員が対象である。

魚住会長

コンプライアンス担当監によるアンケートが実施され、回答者数366人と少なかつたのだが、その中でも問題ありと回答をしたのが168人。それに対して気になったのが、実態としては「見ている」とか「聞いている」という方が、これだけいるのに内部通報制度等の相談件数の状況を見ると件数がこれだけしかないということ。相談窓口にはこれだけしか来ていないというのは何か仕組みに問題があるのではないかと感じるのだが、このあたりのズレに対してどのように感じているのか。

事務局(コンプライアンス推進室長)

内部通報制度等の相談件数については、要綱に基づいた案件を件数として挙げているので少ない件数になっているが、実際は、類似する相談件数はかなり多く各窓口を持ち込まれており、内容も様々である。調査を要求するものや、この相談の場で留めておいてほしいなど、いろいろな相談がある。こちらとしては、相談者の意向を尊重しているところなので、相談窓口で終わってしまう件数もかなりある。実際に、要綱に照らし合わせて調査等を行ったものが、この表の件数となっている。いずれにしても、

内部通報等の相談については、門戸を広くしており、気兼ねなく相談を持ちかけていただくように随時呼びかけていきたいと考えている。

#### 魚住会長

そうすると、この表は、あまり実質を捉えていないというふうに理解してしまうので、これだけを見ると市は非常に良い状態ではないかと思われるけれども、実態とはずれているという事が、きちんと表でわかるように来年から作成することはできないか。確かに要綱に規定する事案と書いてあるが、要綱に何が規定されているかは市民にはわからないし、いったい市の中で何が問題になっているのかがわからないので、実態を映し出すような表を作って頂いた方が市職員の方々も仕事がしやすくなるのではないか。毎年、0件や1件で違和感がある。ぜひ、検討いただきたい。

もうひとつ、ミスの事なのだが、内容を見ていると保護課が非常に多いようだが、これはシステムが大掛かりに変わったとか、個人的な部分に問題があるのか、どのあたりに問題があるのか。

#### 事務局(コンプライアンス推進室長)

おっしゃるとおり、システムが変わったことによるミス等もかなり多く発生している。それから事務処理の母体が多いというところで保護課あるいは各区役所の窓口等がどうしても多くなっているところである。

#### 魚住会長

誤払いがあっているようだが、このことによって実害は生じているのか。

#### 事務局(コンプライアンス推進室長)

ミス発覚後の後処理は行っているところである。それから、現金を扱うような窓口については、2名以上で確認するよう指導を行っているところである。

#### 東委員

ケアレスミスが昨年に比べて増加したという点に関してお尋ねしたいのだが、増加した一つの原因は震災の影響により職員1名あたりの処理件数が増え、職員への負担が大きくなっているのではないかと心配する点である。もう一つは、先日の熊日新聞に、県職員が震災業務の過剰によりメンタルヘル스에不調をきたしている状況が高止まりしているとの記載があった。市職員においても同じような現象が起きていて職員のモチベーションが落ちてきているのではないか。以上この2点について心配しているところである。

事務局(労務厚生課長)

メンタルヘルスの部分が事務処理ミスの繋がっているのではないかという点についてだが、国の労働安全衛生法で義務づけられているストレス度チェックを平成28年度から実施しているところである。28年度と29年度の動きを見てみると全体的には改善傾向にある。具体的には、高ストレス者の割合が28年度に3.8%だったのが、29年度には3.1%になった。高ストレスとまでいなくてもフォローが必要と思われる職員の数を入れても改善傾向とみられるので、全体的には改善傾向といえると思う。また、事務処理検証チームが訪問した9所属のストレス度チェックを見てみると、9所属中8所属が全体の平均的なストレス度よりも若干高い数字が出ているような現状である。

事務局(総務課長)

職員の負担が増えているのではないかというご質問に関して、確かに熊本地震を受けて業務量は増えているが、従来の業務をそのまま行っていると業務量が過剰になりすぎるといふこともあり、業務の見直しを行って、従来の業務を削減したり、休止できるものは止めるという対策を行ったところである。そういう意味では、震災の影響が全く無いとは言えないが、いまのところ適切な業務量にはなっているかと思う。

東委員

ちょうど今、民間では働き方改革が話題とされているが、よりチェック体制を厳しくするのもひとつの方法だが、先ほど井寺委員のご指摘にもあったとおり、ミス後のフォロー体制が過剰になってしまうことで業務量が増えてますますミスを起こしてしまうという問題もあると思うので、削るべきところを削ったうえで役所内での働き方改革を考えてもいいと思う。

東本委員

先ほどのストレスチェックの結果について、今年度3回目と思うが、熊本市は高ストレス者の割合としては凄く低いと思う。集団分析の職場区分の細分化はどのように行われているのか。また、仕事のストレスなのか、心身の部分なのか、周りの支援がなかったのか、男女の区分ではどうか等を分析していくと個人や組織の状況が見えてくるのではないかというのが1点目。

それから、ミス防止では二重チェックをしているとあるが、チェックをしながら再度ミスが起きているというのは、具体的には、どのような方法で行われているのかを2点目として伺いたい。

事務局(コンプライアンス推進室長)

まず、1点目のご質問だが、毎年、ミスの多かった部署については、事務処理検証

チームにより職場訪問を行っているが、今年度の訪問について、先ほどの意見を参考に、様々な角度や観点から検証してまいる。

次に 2 点目だが、ミスを起こした際の再発防止策に、二重チェックを挙げている部署がよくある。確かに二重チェックは必要なことだが、複数人でチェックするがゆえに個人の気の緩みが生じ、「次の人が見るから良いだろう」という思いでチェックする場合が出てくるので、2 名同時にチェックするなど、必ず、同じ責任体制のもとで二重チェックするというのが必要ではないかと思っているところ。

東本委員

今後のミスへの職員の自覚を徹底していかないと同じことが繰り返されるのでは改善にならないのではないか。

事務局(コンプライアンス推進室長)

ミスを起こして、報告書を提出し、公表するという流れが形骸化されては意味がないので、必ず、ミスを起こした部署にはヒアリングを行い、どのような経緯で起きてしまったのか、市民へどのような影響を与えたか、また、時間や経費に換算するといくらになるのかなど細かく聞き取り、今後、ミスを起こさないためにどうしたら良いかを報告させているところである。類似する業務を行う他部署においても、同じようなミスを起こさないために毎月ホームページに載せているので、その内容を見て自分事と捉えて同じようなミスは絶対に出さないという認識のもとで業務を行ってほしいと思っている。

東本委員

ミスはいけない事だが、そのことを責めることではなく改善していくことに意味がある。忙しくて、業務量が多いのであれば人員的な配置の見直しも行っていかねばいけない。一方で、業務量が多いがミスも発生せず、上手く流れている部署があれば、そこはどのような方法をとっているのかなど、お互いに良い部分を吸収し合いながら、業務改善を行っていけば良いと思う。

魚住会長

2 点お尋ねがある。1 点目が、3,789 人の臨時・嘱託職員への研修やセミナーの受講の方法はどのようになっているのか。2 点目が、ミスを未然に防止する研修や飲酒に関する講演は、行政職と同じように教職員にも行っているのか。

事務局(コンプライアンス推進室長)

1 点目のご質問であるが、雇用形態を問わず高い倫理意識を持つことが必要となるため雇用開始時には勤務先の所属において「職員としての心構え」等を研修する

の他に、毎年 12 月を倫理月間として取組を各部署で行っており、当然、臨時・嘱託職員も含めた全職員で職員倫理に関する職場内研修を実施しているところである。2 点目に関しても一般行政職員と同様に教職員に関しても同じ職員研修を行っているところである。

## 議題2 平成 29 年度職員倫理規則の運用状況について

- ◆ 事務局から資料「職員倫理規則の運用状況について(平成 29 年度分)」の内容を説明

### 東委員

謝礼金の他に交通費の支給があっているようだが、交通費の支給基準は、熊本市の基準に基づいた支給額なのか相手方の基準に基づいた支給額なのか。相手方の基準に基づいた支給額であれば、実質的な謝礼金が交通費の中に含まれている可能性があるのでは、そのあたりを教えてください。

### 事務局(病院局事務局総務課長)

交通費については、熊本市の基準に基づき計算している。

### 井寺委員

謝礼金が団体ごとに様々だと思うが、従事する時間が同じ場合で比較した場合、金額に大きな開きがないか、また、金額の妥当性については、どのように審査や確認を行っているのか。

### 事務局(病院局事務局総務課長)

金額が高額になっているものに関しては、会場が市民会館等の大きな会場で行った場合である。

また、少額のものになると、学会等の少人数に対して講演をするような限定的な場合である。

### 井寺委員

許可される際に、従事する内容をきちんと確認した上で行っているということか。

### 事務局(病院局事務局総務課長)

必ず、届出が事前にあるので、内容のパンフレット等で詳細を確認して判断をしている。

魚住会長

29年度は97件で、28年度は116件、27年度は162件に減っていったのには、何か理由があるのか。

事務局(病院局事務局総務課長)

現在、市民病院の診療制限がかかっている関係で、医師の数が半減しているので、その影響である。

石橋委員

許可申請一覧だが、許可を受けたものが従事できるのか、また、許可を受けていない個人的なものも従事できるのか。

事務局(病院局事務局総務課長)

必ず、利害関係者からの依頼の場合は事前申請をし、許可をもって従事する事となっている。

石橋委員

個人的には受けてはいけないという規則はないのか。

事務局(病院局事務局総務課長)

あくまで、利害関係者の依頼に関してはすべて許可を得ることとなっているので、それが無いというのは考えにくいかと思う。

事務局(行政管理部長)

若干補足だが、謝礼金を受取る場合には、営利従事者の許可をとるものであるので、利害関係者に関わらず事前に申請を出すというのが基本である。

### 議題3 平成30年度コンプライアンス活動(案)について

#### ◆ 事務局から資料「平成30年度コンプライアンス活動(案)」について説明

魚住会長

ただいまの事務局の説明について、何かご意見・ご質問はないか。

東委員

セクハラ・パワハラに関するアンケートを実施されるということだが、昨年のアンケートにあった「問題あり」という結果が一定数あったということだが、この「問題あり」の



中には、重大なものがあったり、本人が感じているほど重たくはないものもあったりと、濃淡があると思う。新たな年度にアンケートを取る際には、その濃淡がわかるようなアンケートの取り方はできないか。なかなか難しいとは思いますが、工夫・検討していただければと思い意見を述べさせていただきます。

東本委員

コンプライアンス担当監によるアンケートに関してだが、昨年、366 人の回答者ということで、これは任意だと思うが、記名でも無記名でもよいのか。

事務局(コンプライアンス推進室長)

任意でのアンケートとなっている。記名か無記名かは、回答者の意思で決めていただいて構わない。

東本委員

アンケートの内容を充実させるための工夫をしてはどうか。366 名の回答のコメントをとっているのか、部署別に把握するようなことがされているのか。アンケート内容に関してはどこまで共有されているのか。

樋口コンプライアンス担当監

どういう内容であったか等は、私の方で整理はしている。このアンケートの回答が集まった後は、私の独断で行っており、コンプライアンス推進室ですら、内容は共有していない。そういう前提で、アンケートに応じてもらっている。無記名の方には、私から問い合わせは出来ないが、「もっと詳しくご説明したい」という内容が書かれていて、回答者の名前や部署の記載があれば、私の方から連絡して、更に具体的にお話を伺ったり、また、その部署の別の方に客観的な話を聞いたりしている。この多くは、パワハラ関係。上司のパワハラに複数の部下の方が困っているという話が出てくると私から上司の方に職場の環境改善の話をすることもある。和やかに仕事ができる方向にもっていくようにやっている。その話を、人事課に持って行って懲戒や分限処分の話をするようなことは考えていない。

東本委員

樋口担当監の範囲内でのアンケートということか。せっかく全体的なアンケートをされているのであれば、もっと委員と共有して、意見を活かす方法があるのではと思った。

### 樋口コンプライアンス担当監

東委員も言われたように、パワハラ関係について言うと第三者の私から見ても「この程度は、パワハラではないのでは」と思うような訴えがあるのも確かなところ。できるだけ、録音等で持ち込んで頂くと非常に客観的な評価ができるのではないかと思う。時に、録音したものを持ち込んだ方もおられたが、私の感覚ではパワハラとは言えないと感じるものもある。

しかし、私としては職員の方々が言いたいことを、どんどん言ってもらえば良いし、問題になった議員のことに絡めて言うと、今まで言えなかったことを少なくとも言えた、言えただけで自分はすっきりした、とおっしゃる方もおられた。

### 魚住会長

そうすると、職員間だけのアンケートだけではなくて、職員以外の方が取るアンケートもやっているということか。

### 事務局(コンプライアンス推進室長)

補足だが、先ほど東本委員より、このアンケートを有効に活かしてはどうかとのご意見を頂いたが、先日のコンプライアンス委員会において、担当監からこのアンケートに関する大まかな分類による件数結果とお考えについて報告を受けているところ。

### 石橋委員

パワハラやセクハラについては、まだまだ潜んでいるのではないかと思う。職場風土として許容してしまうものがあるのではないか。これからは、パワハラ、セクハラ、マタハラ、LGBT など様々な部分に目を向けて、職員が声を出し易くする視点が大事になっていくと思っている。

それから、飲酒運転だが、アンケート結果を見てみると全部5.0(満点)になっているが、飲酒運転の検挙者が出てしまうということは、個人ではなく、熊本の社会全体にある風土があるのではないかと感じる。だから、何かの際に甘えがでてしまうのではないか。本当に個人の中に浸透していない。時間がかかるとは思うが、まだまだ意識改革を行っていく必要があるのではないかと思う。

### 東委員

先ほど、会長が聞かれていた、ハラスメントに関するアンケートは、必ずしも市役所内部で行われるものだけではなくて対外的なものも行っているという話があったが、それに関連して例えば窓口対応される職員というのは、実際の市民の方の要求が過剰で、それによって精神的なダメージやストレスを感じるケース数が多くあるのではないかと感じている。市職員の方は、高い倫理意識を求められる反面、民間企業に比

べて極端に高待遇というわけでもない中で、それだけ市民からの直接的な攻撃を受けているということに対して、それを守ってあげるという視点も、同じように大事になってくるのではないかと思っている。そのような体制の構築も絡めて何かご検討いただければと思う。

#### 石橋委員

私がよく目につくのは、市職員や教員の方に無理難題を押し付けたり、いきなり切れたりとか、いろいろ暴言吐かれたりしている。そういう時にその職員をフォローするような部署があるとか、そういうものは何かあるか。

#### 事務局(総務課長)

市民の方からの不当な要求がある場合には、熊本市において、不当要求防止対策協議会という組織を設けており、そちらの方で対応や検討を行い、情報共有を図っている。

#### 魚住会長

どのように働きやすい職場づくりをつくっていくかという事に関して、いろいろと意見が出たので、ご検討いただければと思う。

(終了)