

		委員意見・質問	回答	担当課
1 事務処理の適正化	①	同様のミスを繰り返す職員に対するケアは充分に行われているか、という点が気になっています。 ミスを繰り返してしまうのは意識の問題というよりも、メンタルヘルスの問題や本人の適性に問題がある場合が多いと思われるます。職場訪問を実施されているということですが、ケアの方法論について再度検討する必要があるように思います。	事務処理ミスは、担当者個人の問題だけではなく、担当班長や決裁ラインの進捗確認不足も要因の一つです。担当者に過重な負担がかかっていないか、業務効率化できる部分はないか等検討しながら、担当者任せではない再発防止が図られるよう、事務処理ミスの報告があった際や職場訪問等の機会を捉えながらフォローしていきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
	②	事務処理ミス撲滅月間（令和4年10月～12月）を実施し、開始月の10月はミス0件、11～12月は数件のミス発生とあります。おそらく開始月の10月は慎重の上にも慎重に事務処理した結果を思われるが、その分、事務処理に時間がかかり緊張を強いられたのではないかと思います。事務処理には効率性も求められると思われるので、このあたりのバランスは難しい。		総務課（コンプライアンス推進室）
	③	個別事例の情報共有による注意喚起は良い取り組みであるように感じました。なぜミスが生じたのか、その原因を考察する思考を習慣化することで、自己の業務に潜在するミスが生じやすい行動や環境等を察知し、ミスの回避能力が向上するのではないかと感じました。ミスそのものに関心を向けるのではなく、その原因や環境に関心を向けることで、職員全体のミスを回避する力（意識や行動）が高まるのではないかと思います。 個人的経験からは、時間の余裕がないときや、疲れているとき、慣れたときなどにミスが起こりやすいのではないかと思います。時間的余裕をもって仕事にあたることはもちろんですが、職場の管理・指導者の方々も、部下の取組姿勢や負担の重さ（疲れが溜まっているか）等の細かな観察力も必要になるのではないかと思います。		総務課（コンプライアンス推進室）
	④	ミスは誰にでも起こりうるものという意識の前提に立って、事務処理ミス撲滅月間（令和4年10月～12月）のように具体的に注意喚起を促す取組を今後も進めたい。毎年度、取組内容、標語提示などを工夫しながら根気強く発信し続けることが大切のように思う。	職員のミス防止の意識を継続させるため、テーマを決め重点的に取り組むなど、職員の興味を引くような工夫を継続して行っています。	総務課（コンプライアンス推進室）
	⑤	ミスの累計と結果をフィードバックすることが大事だと思う。（過去統計と対比することで数字として意識付け）		総務課（コンプライアンス推進室）
2 働きやすい職場環境づくり	⑥	近時様々な種類のハラスメントが認められるようになってきていますが、最近では特にカスタマーハラスメントが職員のメンタルヘルスに多大な影響を及ぼすものとして注目されています。 窓口対応をする職員についても市民の対応に苦慮し、1人悩んでしまうケースもあるかもしれません。市民サービスの部署内においてはハラスメントの声を上げにくいことも予想されるため、内部においてそのような被害の掘り起こしが必要になっているように思われます。	（総務課） 不当要求行為等に対しては、組織的な対応を行うことにより事務事業の適正な執行、職員の安全の確保等を図るため、熊本市不当要求行為等防止対策協議会（構成員は各局倫理管理者）を設置しています。不当要求行為等が発生した場合は、不当要求行為等防止対策協力員（熊本県警からの出向職員）と対応について適宜協議等を行うとともに、必要に応じて協議会を開催し対処方針の協議検討や情報共有を図るなど、組織的な対応を行っています。 （広聴課） 令和4年度は初めての取り組みとして、ハードクレームについて毅然かつ的確な対応するとともに必要不可欠な法律やマニュアル等の知識習得を図ることを目的とする研修を広聴課・法制課で実施しました。事例発表2件と、法制課所属の弁護士及び熊本県警の本市派遣警察官による講話を主な内容として2時間の対面・Webにて開催しました。事例を基にクレーム対応を法律面・制度面から考え、組織で対応することの重要性を共有しました。	総務課（総務班） 広聴課
	⑦	ハラスメントの原因として、管理職・上長側のメンタルヘルスの問題もあると思う。管理職は部下の職場環境・職務負担の配慮を求められますが、自分の環境・負担はだれが配慮してくれるのかと、不安に思うものだと思います。難しいとは思いますが、こちら側の側面にも着目した取組があるとういと思う。	メンタルヘルス対策については、衛生管理室の精神科医や臨床心理士によるメンタル相談、各種研修会・講演会等の開催、産業保健スタッフによる面接指導など、相談・支援体制の充実に取り組んでまいりました。 また、令和4年5月に「熊本市職員のメンタルヘルス対策推進本部」を設置し全庁一丸となり取り組んでいるところであり、今後も、管理監督者自身の相談も含め、更なるメンタルヘルス対策等の強化を図ってまいります。	労務厚生課

	⑧	相談件数が減少しないことは残念なことですが、反面、相談できる環境が整い、適正に機能していることはよいことではないかと思いました。相談者に対するフォロー体制をしっかりと整えられることで、より安心して相談ができるのではないかと思います。 問題を引き起こしやすい傾向にある職員がセミナー等をきちんと受講しているかどうかが気になりました。 個人的経験からは、研修等で多くの事例を知ることで、こんな言動もハラスメントにあたる可能性があるのかとハッとさせられた経験があります。多くの事例を知ることで、自分の言動を省みる機会をもつことが重要であるように思いました。	職場内研修を実施することにより、全職員が自分の普段の言動を振り返ったり、事例について検討する場を設けています。また、朝礼等の場で管理職から事例共有や注意喚起をすることで、日常的にハラスメント防止について考える機会を継続的に提供できるよう努めていきます。セミナー等の受講については、対象者には可能な限り受講するよう勧奨していきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
	⑨	コロナ禍により、人と人との会話が制限された中で、しかも、3年間もそのような状態が続くなかで職場内の人間関係の構築は難しいだろうと推察している。ささいなことでもハラスメントと受け取ってしまうことがおきるのではないか。 現実的には、ハラスメントという言葉がひとり歩きしている社会の風潮があるように思う。何でもハラスメント・モラハラと言う人が多いと感じる。まだ、社会の中でハラスメントの意が定着していない過渡期なのでは思っている。P11にあるように具体的な研修の取組に期待している。	ハラスメントを起こさせない共通認識を組織に浸透させることが重要であるため、ハラスメントについての正しい知識や、指導とパワハラの違い等を、管理職だけでなく一般職員もきちんと学べるような研修を実施していきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
	⑩	・1on1ミーティングはよい取組。1日に5分でも気になったところを話し合う習慣づけをし、必要なら個別面談につなげるなどすると思う。 ・所属長による講話も朝礼の2、3分でいいので習慣化を。	全庁的に取組を始める際、参考にさせていただきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
3 不祥事の防止	⑪	令和3年度は教職員の不祥事が目立つ1年ようです。年ごとのばらつきはあるものの、ここまで顕著に傾向が現れていることからすれば、今後は特に重点的な対応が求められると考えます。 重点的な対応といっても不祥事がないよう厳しく対応するだけでは改善されないと考えます。児童・生徒に対する暴言・暴行は決して許されることはありませんが、教職員がそのような態度を取るに至った経緯を踏まえ、どのような対応が適切だったのかを協議するなどして、具体的方法論を踏まえた再発防止策や改善策を検討が必要があると考えます。	教職員による体罰・暴言等の再発防止や改善に向けて下記の対応を実施しています。 ○体罰等審議会で体罰・暴言等・不適切な行為と認定された教職員が所属する学校長に対して、当該教職員への指導、全教職員への指導、当該教職員の3か月後の改善状況を「体罰等改善状況報告書」に記載し、提出するよう指示している。 ○校長会にて体罰・暴言等の具体的事象を例示しながら研修会を実施し、管理職のリスクマネジメント能力の向上を図っている。 ○体罰・暴言等と認定され懲戒処分となった内容の報道のみではなく、自分のこととして捉えさせ、心情を揺るがす研修を行い、身近な人同士で見守りあう関係づくりに取り組む管理職のマネジメント強化を図る。 ○体罰等審議会の委員の方々に参画いただき、作成した「体罰・暴言の防止に向けて」の研修資料を令和4年4月に全学校に配布し、当該資料を活用した研修を行っている。 ○必要に応じて大学准教授を講師に招いた研修を行っている。	教育政策課
	⑫	もうされているかもしれませんが、P14,15にあるような懲戒に及ぶような不祥事については、事例・原因を共有し、個々人のレベルで発生の防止をするしかないと思う。	懲戒処分が出された際には庁内掲示板にて全職員に事例を共有していますが、日頃から不祥事防止についての注意喚起も行っています。	総務課（コンプライアンス推進室） 人事課
	⑬	教育委員会以外のものの一部は、自分のミスを取り繕うとしたものであり、正直に上司に相談できないという職場環境の問題もあるのではないかと感じました。	職員間の信頼関係構築のための取組（1on1ミーティング）のほか、管理職のマネジメント強化を目的としたセミナーを開催するなど、職場環境の改善のための取組を実施していきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
	⑭	P16,17にある不祥事防止のための取組として、提示されている項目は実施に向けて期待が持てる内容であると思う。 「1on1ミーティング」の定期的な実施は多いに効果が期待できそうな気がする。	全庁的に取組を始める際、参考にさせていただきます。	総務課（コンプライアンス推進室）
	⑮	・研修中の理解度チェックは、定期的に実施することが大事。満点にならないと終了できないなど、習慣化することで理解につながるのではないかと。 ・研修については、管理職〜一般職を混ぜたグループ編成として各職位の意見交換もできるような場にすればより効果的ではないかと。 ・不祥事裁判事例についての検討などをテーマにしてもいいかもしれない。		総務課（コンプライアンス推進室）
4 熊本市のコンプライアンスに関する取組について	⑯	研修の充実は重要であることを前提として、研修過多というもあり得るかもしれません。時にそのような配慮も必要だと思います。	より効果的な研修の内容やあり方について検討していきます。	
	⑰	組織的に、そして計画的にコンプライアンス推進の取組みを実施されており、いつも感心しております。他方で、組織的な努力は、時に個人の努力を鈍らせることがあるともいわれます（例えば、行動規範を守ることには注力して、なぜそのようなルールがあるのか、それを優すことで市民にどのような影響を与えるのかを考えなくなってしまう）。個々人が倫理的行動の意味を考え、判断・行動できるような職員育成が大切であるように思いました。		人事課
	⑱	P23において各局内の朝礼および終礼時において、飲酒運転撲滅等の意識啓発・注意喚起を実施しているとの記述があるが、毎年度、飲酒後の運転がなくなることはない。結果として免職や社会的制裁をうけることになるのは皆意識しているのではないかと。しかし、にもかかわらず飲酒運転をしてしまうのはなぜか。当事者にその時の心理状態を尋ねてみたい。注意喚起をどのように受け止めているか、それでもハードルを超えてしまったのはなぜか、問うてみたい、そこに次の対策のヒントがありはしないかと考える。	直近の令和3年度の市長事務部局の事例では、「定年後に再任用職員となってから、現職のブレッシャーから逃れられたくらいに気が緩んだ」と動機を話しています。飲酒運転撲滅のため全市一丸となって取り組んでいるのにも関わらず、発生した事案ではありますが、やはり、今後も継続して意識づけを徹底していくことが必要と考えています。	