

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		コンプライアンス推進委員会				
事務局 (担当課)		コンプライアンス推進課 電話042-707-7040(直通)				
開催日時		平成28年8月29日(月) 15時00分~17時15分				
開催場所		相模原市役所 職員会館 4階 第2会議室				
出席者	委員	3人(別紙のとおり)				
	市	総務部長				
	事務局	3人(コンプライアンス推進課長、他2人)				
公開の可否		可	不可	一部不可	傍聴者数	1人
公開不可・一部不可の場合は、その理由						
会議次第		1 事務処理ミス対策の現場改善手法 2 事務処理ミス等に関する調査結果について 3 その他				

## 審 議 経 過

主な内容は次のとおり。( は委員の発言、 は事務局の発言)

議事に先立ち、7月26日に発生した神奈川県立「津久井やまゆり園」での事件について、事務局より情報提供を行い、その後委員との質疑応答を行った。

市には、市民の生命・身体・精神の安全を守る責務がある。そのためには、何らかの危険を察知した際には、すぐに対応を図るべきである。

国を主体とした検証チームに本市も参加しており、様々な論点を持って検証を行っている。その中には当然本市の対応についても含まれている。

今年度の諮問事項は「事務処理ミスの防止対策に対する評価・検証について」であるが、今回の事件は情報共有の点を問われている部分もあり、コンプライアンス推進委員会の関わる部分もあると思う。

今回の事件は非常に特殊であるが、何気なく行っている市の業務にも、実は非常にリスクの高い業務もあり、他の業務においても教訓とすべきことはあると考えられる。そのような観点から、職員の方々にも何か働きかけが出来ればいいのかと思う。

委員会として諮問に対する答申・建議を行うことになるが、その段階で本件に触れるのでは少し遅いと考えられる。今回の事件を受けての教訓については、それとは別にアンケートの結果等も含めた中間報告という形などで発信できればいいのではないか。

職員に対するアプローチというのは、ここをこうすべきであったというような責任の追及という形ではなく、このような方法がありますよというような情報の提供という形をとる方が良いと思う。

### 1 事務処理ミス対策の現場改善手法

中田委員長が作成した資料1に基づき、中田委員長から説明が行われた。

### 2 事務処理ミス等に関する調査結果について

6月27日から7月8日に実施した事務処理ミス等に関する調査結果について事務局より報告し、その後、意見交換が行われた。

事務処理ミスに関する調査の結果について報告をして貰ったが、この委員会は調査結果を分析する立ち位置なのか。現場の職員と一緒に改善策等を考えるようなことはしないのか。

諮問事項が「事務処理ミス防止対策の評価と検証について」なので、検証という点においては現場に立ち入ることも可能だとは思う。

現場の人間を含めて考える機会を設けるというのも手法としては可能であるが、市の事務処理ミス防止の取組を知っていただき、事務処理ミスが発生した部署へのヒアリングを行い、職員へのアンケート調査という手法を取れば、委員会として一定の改善意見等が出せるのではないかと考えていた。

資料の最後にアンケートの結果を受けて事務局として取り組むべきと考えることが記載されているが、具体性に欠けていると思う。何をいつまでどうするというように工程表を作成する必要があるのではないか。職場内で事務処理ミス防止対策について意見を出し合うということであれば、いつまでに行うかを明確にし、結果を集約して、局や部ごとに傾向を分析し実際に対策を講じる必要がある。整理整頓にしても、ただ「整理整頓をしましょう」というのではなく、いつ、誰がやるのかを明確にし、結果を確認する必要があると思う。ある程度のロードマップを示すことが重要である。もちろん部署ごとに状況が異なることから、画一的な指示ではなく、フレキシブルに対応をすることも重要である。

今回の調査結果において一番重要なのは自由意見だと思う。人員が不足しているだとか、チェック表は意味が無いだとか、この場で全ての意見について確認することは出来ないが、中には非常にポジティブな意見も含まれているように思われる。これらの意見をまとめることは委員会の使命だと思われる。

例えばこれらの意見を集約するとともに、事務処理ミス防止対策に関するロードマップを示すなどの意見を加えて、中間報告という形を取ればよいのではないか。そのなかで、やまゆり園の件にも根底で共通するような部分あればそれを示していくことが、当委員会ですぐに出来るアクションなのではないか。

やまゆり園の件については、直接諮問事項と関連する事項は少ないと思うが、広い意味でのコンプライアンスの視点から考えると関わってくる部分もあると思う。当委員会は市長の諮問機関なので、市長に対しては中間報告を行うとして、職員に対してはアンケート結果の報告という形を取り、アンケート結果から浮かび上がる課題と、やまゆり園の件での課題と思われる事項との共通点を抽出して、何か伝えることができればよいのではないか。

これだけの自由意見が集まったことは素晴らしいことである。業務量が多すぎる、人員が少ないという意見が多いようだが、人員を増やすことは難しいと思う。重要なのは業務を見直して、無駄な業務を削減し、効率化を図ることである。

アンケートの結果を整理し、課題を抽出して対応策を取ることは必要である。しかし、対応策を一元的に指示するだけでは上手くいかない部分もあるのではないか。部署ごとに課題や対応策が異なることも考えられることから、柔軟に対応をすることが必要である。

人手が足りないのでは業務を削減するしかない。例えば窓口で市民が何かを記入する際に、職員が一から十まで付き添って教えるのでは手間がかかってしまう。それよりも、「これを見れば記入方法が分かる」という手引きがあると非常に効率的である。これは市民の方に作業を転嫁しているようにも思えるが、実際は市民にとっても聞く手間が省けるという点で、市民サービスに繋がっていると思う。

例えば、窓口によくある質問などを大きく表示することで、職員の負担の軽減に繋がるのではないか。

詳細な手引き等を作成しても、読まない人は読まない。結局色々と聞いてくる人はいると思う。

公共機関は全ての人を受け入れなくてはならない。もちろんそのような方々の対応は必要であるが、全体として事務の軽減は図れると思う。

銀行などでは、コンシェルジュのような人がいて、窓口で右往左往していると声を掛けて案内をしてくる。例えば退職者など、市の業務に精通した人材を窓口配置することによって、職員の業務が軽減されるのではないか。

実際に戸籍の窓口などでは再任用職員が配置されている。他の窓口でもそのような配置を進めているところである。

年齢制限を設けず、知識のある方々を積極的に活用すべきだと思う。

時代の流れからもそのような体制を検討しなくてはならない。様々なアイデアを頂いたなかで、職員の負担を軽減し、事務処理ミス防止に繋がっていけばと考えている。

### 3 その他

次回開催日程について調整し、次回は10月17日(月)に開催することとした。委員より中間報告については次回開催前に行ったほうがよいとの意見があり、メール等で調整を図り、次回開催前に中間報告を行う方向で作業を進めることとした。

## コンプライアンス推進委員会委員出欠席名簿

	氏名	所属等	備考	出欠席
1	中田 亨	国立研究法人産業技術総合研究所 主任研究員	委員長	出席
2	石橋 忠文	弁護士	委員長代理	出席
3	増田 理恵子	税理士		出席