様式３

会　　議　　録

<table>
<tr><td colspan="2">会議名
（審議会等名）</td><td colspan="3">コンプライアンス推進委員会</td></tr>
<tr><td colspan="2">事務局
（担当課）</td><td colspan="3">コンプライアンス推進課　電話０４２－７０７－７０４０（直通）</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催日時</td><td colspan="3">平成２８年１１月１４日（月）　１５時００分～１５時５０分</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催場所</td><td colspan="3">相模原市役所　第２別館３階　旧公平委員会室</td></tr>
<tr><td rowspan="3">出席者</td><td>委　員</td><td colspan="3">３人（別紙のとおり）</td></tr>
<tr><td>市</td><td colspan="3">総務部長</td></tr>
<tr><td>事務局</td><td colspan="3">３人（コンプライアンス推進課長、他２人）</td></tr>
<tr><td colspan="2">公開の可否</td><td>■可　□不可　□一部不可</td><td>傍聴者数</td><td>１人</td></tr>
<tr><td colspan="2">公開不可・一部不可の場合は、その理由</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">会議次第</td><td colspan="3">１　相模原市における事務処理ミス防止対策に対する評価・検証に関する答申書について

２　その他</td></tr>
</table>

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）

１　相模原市における事務処理ミスの防止対策に対する評価・検証に関する答申書について

相模原市における事務処理ミスの防止対策に対する評価・検証に関する答申書（案）についての確認を行い、各委員の了承を得て答申内容を確定した。なお、表現の統一や文言の修正等については、委員長に一任することとなった。

その後、事務局より答申書の内容について確認を行った。

○答申書の「６（３）種々の活動をまとめる戦略が必要」において、「各活動の位置づけを、目的・方法・評価の観点から整理して、まとめるべきはまとめることが望ましい」とあり、評価については「事務処理ミス防止体制は年々向上しているか。それをどう調べればよいか。」とある。単純に事務処理ミスの件数の増減で評価をするのか、ミスの内容等も加味して考えるのかなど、評価の方法について教えていただきたい。

●評価方法については、色々な方法があり、件数もその１つである。
市民にとっては、ミスの内容はもちろんだが、やはり件数というものが一番分かりやすいため、重要な要素のひとつである。ただし、仕事の量が増えればミスの件数も当然増えるので、率も勘案しなくてはならない。例えば仕事の量が１０％増えて、ミスの件数が２％増えたということであれば、事務処理ミス防止対策の効果はあったと評価できる。

●しかしながら、安全工学の分野では、率を勘案したとしてもミスの件数だけで評価することはあまり勧められていない。数値目標を掲げるとどうしても不公平感が生まれてしまうからである。或る部署ではミスの件数が多く、或る部署では少なかったとしても、それは仕事の内容であるとか、質にも関わってくる。仕事の質を落とし、簡素化すればミスが減る可能性はあるが、それは市民サービスの低下にも繋がりかねない。

●市民の側からすればミスの件数が一番わかりやすいが、件数にこだわりすぎると仕事の質が低下してしまうというジレンマがある。

●近年１つの指標として使われているのは離職率である。例えばマニュアルが無くて仕事のやり方が分からない、そのためミスが多いという職場では離職率が高くなる。今までは雇用情勢が買い手市場であり企業もあまり気にしてはいなかったが、最近は人が足りないという企業が増えて、離職率を下げなければならないという風潮にある。離職をしてしまう前に、内部の声を聞いて、どこにどのような不満があ

るのかなどを調べている。単なる数値で物事を測るのではなく、意見を聞く、感想を聞くということが重要になってくる。

●件数というのは厳然たる客観的なものではあるが、必ずしも本質を突いているとは限らない。対して意見というのは「ここが良くない」、「こうしたらもっと良くなる」等具体的なものであり、組織が抱える本質的な問題を捉えることができる。

●ミスの件数などの数値も評価の視点の一つではあるが、最も重要なのは「声を聞く」ということであるので、評価の方法の一つとして取り入れていただきたい。

●評価については、それぞれの職場で行うということも考えられる。多様な仕事をしている中で、画一的な評価が難しい部分もあると考えられる。それぞれの職場で意見を出し合い対策を考え実施し、結果について評価し、改善を重ねていくことが重要である。

２　その他

　表現の統一や文言の修正を行った上で、市長に答申書を手渡すこととし、日程については委員長一任となった。

以上について、相違ないことを確認する。

　平成２８年　　月　　日

委 員 長＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

署名委員＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

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	国立研究開発法人産業技術総合研究所 人工知能研究センター　知識情報研究チーム長	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