

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29年11月20日(月) 15時00分~16時40分				
開催場所		相模原市役所 職員会館4階 会議室1				
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	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由						
会議次第		1 コンプライアンスの取組に係る質問・相談事項について 2 職員意識調査の結果分析と今後の取組について 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)

1 コンプライアンスの取組に係る質問・相談事項について

2 職員意識調査の結果分析と今後の取組について

職員意識調査の結果を受けて、各局区からの今後のコンプライアンスに係る取組を進めるに当たっての質問・相談事項及び職員意識調査の結果分析と今後の取組案について、内容に重複する部分があるため事務局より一括して説明し、審議・意見交換を行った。

「やりがい」というのは「自分が認められている」、「自分が役に立っている」という認識を持ったときに感じるものである。そのような認識を持つためには、日常的な職場内のコミュニケーションが非常に重要である。

アドラー心理学でも言われているように、人間関係というのはあらゆる面で非常に重要な要素である。人間関係が良くなれば、職場内で相談がしやすい環境になる。逆に職場環境が悪いと事務処理ミスを含めた不祥事が発生し易くなると思う。職場環境が良くなれば、仕事にやりがいを感じ、結果的にコンプライアンスの推進にも繋がるのではないか。

1人で淡々と事務作業をしているなかで、やりがいを感じるのは難しいと思う。市役所の仕事はそのような仕事が多いかもしれないが、コミュニケーションを取るなかで組織の一員であるということを意識させることで、やりがいに繋がっていくと思う。

やりがいや使命感について、職員意識調査において肯定的な回答をした率が高かった、低かったで一喜一憂するのはあまり意味がない。結果に対する原因に目を向ける必要がある。「やりがいを高めよう」と言っても、具体的に何をすればいいかわからない。原因を探って対策を取ることが重要である。

コンプライアンス推進員を配置するのは良いアイデアだが、具体的な役割を決めたほうが良いのではないか。推進員が「やりがいを高めましょう」と言ってやりがいが高まるものではない。

推進員の役割としてひとつ考えられるが相談員としての役割であり、もう一つが要求や具体的取組の取りまとめ役である。単に「推進員を中心に職場環境を良くしてください」と言っても具体性がない。やはり具体的役割は重要である。

現在総務局では、各課にコンプライアンス担当を1名配置し、例えば事務処理ミス防止対策や、整理整頓をする際の中心人物としての役割を担わせている。

本来であればその役割は所属長が担うものだが、所属長が全て対応できるものでもない。所属長の補佐役としてコンプライアンスを推進する役割を担ってもら

のは良いことだと思う。

別の考え方ではあるが、1人の担当を置くのではなく、所属職員全員でアイデアを出し合ってコンプライアンスの取組を進めるという方法もある。企業のQCサークル活動のイメージだが、市役所の業務には当てはまらない部分もあるかも知れない。

現在今後のコンプライアンス施策について議論をしているが、実際に施策を展開した後の成果というのはどのように測るのか。

今回のアンケートを継続して実施することで、一つの指針とすることが出来るのではないか。

自由意見の中で、ミスをした個人が責められることにより職場の雰囲気が悪くなっているというものがあつた。小さなミスであれば個人に注意をすることで済むかもしれないが、大きなミスになると管理者の責任を問われる。ミスが起きやすい状況を放置していたと言われかねない。また、ミスをした個人を責めることにより、ミスを報告しづらい状況が生まれることも考えられる。

ここで局区からの質問について検討してみたいと思う。

「やりがい」や「使命感」の向上についてであるが、やはりこれは先ほどから言われているように、人間関係と職場環境だと思う。ギスギスした人間関係の中では「やりがい」は生まれにくい。

職場環境の改善についてだが、これには2つの側面があり、一つは風通しの良さなどの心理的環境で、もう一つは職場のスペースや整理整頓などの物理的環境である。どちらも各課でコンプライアンス推進員を任命して、推進員が音頭を取って改善していくという方法が考えられる。特に物理的環境については、例えば「今月はダンボール何箱分の書類を廃棄する」などといった、具体的な目標を立てることが効果的である。

コミュニケーションを取る際にどこまで踏み込んだ話が許容されるかということについてだが、プライベートを知るといふことと、コミュニケーションが良く取れているというのは別の問題である。まず必要なのは「言葉になる前のコミュニケーション」で、職場内の人間がお互いの仕事の状況を把握するという点にある。その先のコミュニケーションとして、誰かが困難な状況にある時にお互い声を掛け合えることなどがあるが、仕事の状況を把握していることが前提となる。「踏み込んだ話」をするよりも、まずは職場内でお互いの業務の状況を把握することが重要である。朝礼等で今日の業務をお互い報告することなどがコミュニケーションを良くする第一歩である。

取組を形骸化させないための手法についてだが、通達や注意喚起通知などが大量にメール等で送られてくると、どうしても確認がおろそかになってしまう。これはどこの組織でも抱えている問題である。メールや回覧といった手法ではなく、フェイ

ストウフェイスで伝えることである程度形骸化を防ぐことができる。しかし現実問題全ての通知を読み上げることはできないので、どの通知が自分たちの職場にとって重要かを選択する必要がある。選別して、フェイストゥフェイスで伝えることを継続するうちに、個々の職員にも選別する力が備わるものと考えられる。

次にパワーハラスメントについてだが、これは放置すると大きな問題に発展する危険性を孕んでいる。大抵の事務処理ミスは取り戻しが効くが、ハラスメントは人間関係に大きな禍根を残し、修復できなくなるものが多い。まず重要なのは、パワーハラスメントの基準を示してあげることである。もちろん明確な基準が無いことは承知しているが、実際に発生した事例を示すことによって理解が深まるものと考えられる。また、ハラスメントの通報窓口の周知を強化することも重要である。庁内ネットワークのポータル画面に通報窓口の連絡先を載せることなどが考えられる。今後の展開として、「やりがい」を高めるために、コミュニケーションを強化するような取組を進める方向で問題はないか。

「やりがい」や「使命感」という言葉はあらためて言葉にすると新鮮な響きがある。職場のコミュニケーションを良くするための取組を進めるという方向で問題はないが、「やりがい」や「使命感」というキーワードを残していただきたい。

やりがいを持って主体的に仕事をすることは、結果的に市民の要求に応えていくということに繋がるので、コンプライアンスの推進にも繋がっていくと思う。

風通しの良い職場であれば、情報共有もスムーズに行われ、お互い問題点を指摘することもできる。結果としてミスや不祥事の防止にも繋がっていく。職場環境を改善することは非常に有益な取組だと考えられる。

職場環境の改善というのはリーダーの力による部分が大きい。リーダーは指導することが役割だが、上から指導するだけでなく時には部下の意見を聞き入れ、良くできた場合には褒めることも大切である。職場環境を良くするための行動や取組を経験から学ぶことも必要ではあるが、職場環境に関する研修を行うことで効果が得られるものと考えられる。

今回の意識調査において、「やりがい」に関する設問は一つの柱であると考えている。今回の調査結果が良かったのか悪かったのかを判断することはできないが、調査を継続することで「良くなった」、「悪くなった」というのを把握することが可能である。職場環境に関する取組を進めていただき、「やりがい」に関する設問に対して肯定的な回答が上昇するか注視していきたい。

職場環境を改善するための取組を進めることは重要だが、様々な取組を数多く実施することで一つひとつが消化不良になる恐れがある。的を絞って実施することで有効性が高まるものと考えられる。

3 その他

次回開催日程について調整し、次回は1月15日(月)に開催することとした。

以上

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 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