職場環境づくりガイドライン

－ハラスメント防止編－

2019年（平成31年）1月

明　石　市

目　次

１　はじめに（ガイドライン作成の目的）……3

２　まずは、チェックリストで振り返ってみましょう……5
⑴　チェックリスト……5

３　ハラスメントが及ぼす影響……7
⑴　ハラスメントの定義……7
⑵　職員に与える影響……7
⑶　職場に与える影響……7
⑷　職場におけるいじめ・嫌がらせによる公務災害……8

４　パワー・ハラスメント……9
⑴　パワー・ハラスメントの定義……9
①　職務上の地位や人間関係等の職場内での優位性……9
②　業務の適正な範囲……9
⑵　パワー・ハラスメントの行動類型……10
⑶　パワー・ハラスメントを起こさないためのポイント……12
⑷　パワー・ハラスメントと指導の違い……13

５　セクシュアル・ハラスメント……16
⑴　セクシュアル・ハラスメントの定義……16
①　職場……16
②　性的な言動……16
⑵　セクシュアル・ハラスメントの行動類型……17
①　対価型セクシュアル・ハラスメント……17
②　環境型セクシュアル・ハラスメント……17
⑶　セクシュアル・ハラスメントが発生する背景……18

６　マタニティ・ハラスメント（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント）19
⑴　マタニティ・ハラスメントの定義……19
⑵　マタニティ・ハラスメントの類型……19
①　制度等の利用への嫌がらせ型……19
②　状態への嫌がらせ型……21
⑶　ハラスメントにはあたらない業務上の必要性に基づく言動……22
①　業務上の必要性……22

7　その他のハラスメント..... 23
⑴　モラル・ハラスメント..... 23
⑵　ジェンダー・ハラスメント..... 25

8　働きやすい職場にするために..... 26
⑴　職員全員の心得..... 26
①　職員間の円滑なコミュニケーションづくり..... 26
②　職場環境チェックリスト..... 27
⑵　管理監督職員の心得..... 28
①　良好な職場環境の確保..... 28
②　管理監督職員用チェックリスト..... 29
⑶　解説..... 31
①　チェックリスト解説..... 31
②　職場環境チェックリスト解説..... 34
③　管理監督職員用チェックリスト解説..... 34

１　はじめに（ガイドライン作成の目的）

本市では、部長職による暴行・ハラスメント行為が、長期間にわたり、かつ、繰り返し行われていたことが平成 30 年５月に発覚し、マスコミにも大きく取り上げられました。

こうした行為は、職場環境を著しく悪化させると同時に、市民からの市職員に対する信用を失うものです。

こうした事案が起こった要因として、組織としてもハラスメントに対する認識が十分でなく、被害者等から相談が寄せられていたにも関わらず、適切・的確に対応できていなかったことが考えられます。

市では、このたびの事案を教訓として、ハラスメントに関する相談窓口を８月に開設するとともに、今般、ハラスメントに関するガイドラインを作成しました。

ハラスメント行為は、対人関係の中で生じる問題であり、こうした行為が起きると当事者間だけでなく、周りで見聞きしている職員も含めて職場内の秩序が乱れ、それが正常な業務運営の妨げ、ひいては市民サービスの低下に繋がりかねません。

特に、上司から部下への不用意な言動は、職員の勤労意欲を減退させ、精神的な疾患に陥る要因にもなります。

一方で、指導とパワー・ハラスメントとの線引きは、判断が難しい問題でもあり、上司が業務上必要な指導をためらうことも避けなければなりません。

ハラスメントに関する問題事案をなくすためには、職員一人ひとりが、ハラスメントに関する基本的な知識をもち、相手を尊重するとともに、ハラスメントの当事者にならないように留意し、上司・部下の立場に関わらず、日頃から風通しの良い職場環境づくりに努めていくことが大切です。

管理監督職員はもとより一般職員も含めて職場の全員が、より良い職場環境づくりのための役割を担っています。

本ガイドラインは、若手職員から管理監督職員までの立場や部署を超えた職員間で内容を検討し、市職員として最低限知っておいてほしいものを取りまとめたものです。

本ガイドラインをきっかけにして、自身の言動を見つめ直す、職場内で意見交換する等、より良い職場環境づくりの一助になることを願っています。

ガイドラインの使い方

考えて気付く

⇒　まずは、チェックリスト（30 問）を感覚ではなく、何故、大丈夫なのか、いけないのかを考えながら取り組みましょう。
⇒　関連頁を読んで、自分自身の言動の良し悪しを確認しましょう。

実践する

⇒　各ハラスメントの説明や具体的な例を確認して、日々の言動に活かしましょう。
⇒　26 頁『８　働きやすい職場にするため』以降も合わせて読んでください。

職場環境を築く

⇒　ガイドラインで掲載された例に限らず、全職員が働きやすい職場を築いていきましょう。

相談する

⇒　どうしても職場内での悩みやハラスメントが解消できない場合は、別冊『職場環境づくりガイドライン：相談窓口編』の各窓口に相談してください。

記号凡例

○ … 具体的な例（155 個）
☑ … ポイント、重要な点
・ … 例

２　まずは、チェックリストで振り返ってみましょう

(1)　チェックリスト

No.	項　目	関連頁
①	「～ちゃん。」、「○○。（苗字、名前の呼び捨て）」と呼ぶことや挨拶代りに肩を叩く等の行為は、親しさの表現である。	16・26
②	同じ趣味を持つ職員に対して、上司として休日等に同行の誘いをしても構わない。	９・26
③	慰労の意味で、上司として（積極的に）酒、食事の誘いをしても構わない。	９・26
④	明らかに指示と異なる（意図に沿わない）報告、相談には、理由を言わずやり直しを命じて良い。	12・14
⑤	酒の席では、上司・部下の垣根無く過ごすべきで、多少のことは許される。	12・28
⑥	部下に対して、夜間にメールやＳＮＳで連絡することは許される。	９
⑦	指示や指導で嫌な思いをした時、受け手がパワー・ハラスメントだと相手を責めるのは当然である。	９
⑧	相手の目の前でため息をついたり、ひそひそ話をする程度は問題ない。	23
⑨	部下が上司に対して、専門知識や経験があるにも関わらず、「知りません。」「できません。」と言うことは、ハラスメントではない。	９
⑩	今月中に、必ず終わらせないといけない業務なので、残業するように、上司が部下に命令する。	９
⑪	上司が異性の部下の服装について注意する。	９
⑫	上司が新人の部下に、大きな業務を任せるのはまだ無理だと判断して、担当を替える。	９
⑬	先輩、後輩の関係性が悪くミスも頻発しているが、上司が関わらない。	28
⑭	ハラスメントは、当事者間だけの問題であり、周囲の職員には影響しない。	7
⑮	後輩が先輩に出勤時に挨拶をするが、先輩はいつも生返事しかしない。	26・28

No.	項　目	関連頁
⑯	ハラスメントは、受け手本人が不快感を示さなければ許される。	7
⑰	セクシュアル・ハラスメントは異性間のみで起こるものである。	18
⑱	業務のできない部下には、業務を与えない方が良い。	12・13
⑲	上司が「いつ結婚するの？」「いつ子どもを産む予定なの？」等と聞くのはマネジメントとして当然のことだ。	18・22
⑳	男性職員又は女性職員の部下が異性の職員に好意を持って一生懸命デートに誘っているが、これは個人の問題である。	16
㉑	多少の性的冗談やからかいに過剰反応する職員がいるが、それはおかしいと思う。	7・16
㉒	会話の中で、女性職員又は男性職員を「うちの女の子。」又は「うちの男の子。」と呼ぶ程度は問題ない。	25
㉓	容姿を褒められると相手も気分が良いはずなので、ハラスメントにはあたらない。	7
㉔	セクシュアル・ハラスメントに敏感になりすぎると職場がぎすぎすすると思う。	16・28
㉕	職場の宴会等で異性の職員をデュエットに誘うとセクシュアル・ハラスメントといわれるので慎むように部下に言うことは正しい。	16・28
㉖	セクシュアル・ハラスメントの兆候を見逃さないように人事管理に注意を払うことが大切だ。	28
㉗	セクシュアル・ハラスメントの相談を受けた時は直ちに相談窓口を紹介する。	26
㉘	女性職員は妊娠・出産及び育児休暇を取得する可能性があるので、重要な業務は任せられないと思う。	21
㉙	セクシュアル・ハラスメントの防止は女性職員の活躍と密接不可分だと思う。	18
㉚	セクシュアル・ハラスメントに対して市が責任を問われるのはおかしいと思う。	8

※　詳細な解説は、31 頁以降を参照してください。

３　ハラスメントが及ぼす影響

⑴　ハラスメントの定義

ハラスメントとは、**『他者に対する言動によって、本人の意図には関係なく、相手を不当に不快にさせる等、精神的・身体的な苦痛を与える行為』**をいい、その結果、職場環境を悪化させ、職員の能力発揮や公務の能率的な遂行を阻害することになります。**ハラスメントは、人権侵害**です。

⑵　職員に与える影響

ハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、職員の勤労意欲の減退や、その適切な能力の発揮を妨げ、心身の不調を引き起こす要因のひとつとなり、休職や退職に追い込まれることもあります。

また、ハラスメントの事実が確認された場合、加害者とされる職員は、そのハラスメントの態様によっては懲戒処分や人事上の措置を受けることがあります。

⑶　職場に与える影響

職場内において、ハラスメントが起きると、当事者間の人間関係が悪化するのは当然のことながら、**周囲の人たちが見聞きすることで、周囲の者にも悪影響を及ぼします。**職員の勤務への意欲が低下し、勤務能力が十分に発揮できなくなれば、ハラスメントが起きた職場だけでなく組織全体の士気や能率の低下に繋がる等、大きく職場環境に影響を及ぼします。

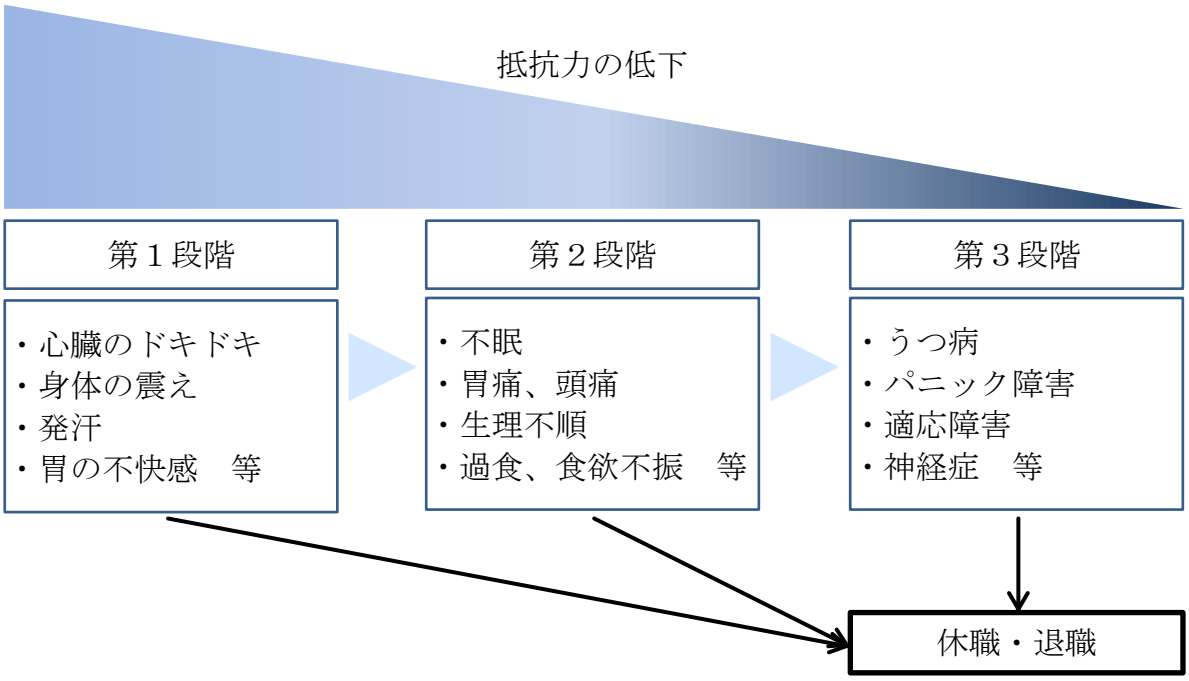
また、**一職員によるハラスメントであっても、公務全体の信頼性を失わせる事態や職場が訴訟対応に追われる事態にもなりかねません。**

⑷　職場におけるいじめ・嫌がらせによる公務災害

職場におけるいじめ・嫌がらせによって、過度な心理的負担等を受け、心身の健康を損なうことによって、精神疾患を発症し、最悪の結果、自殺に至る場合もあります。

精神疾患の発症や自殺が、**公務によって引き起こされた場合には、公務災害となることもあります。**

図表　１　ハラスメント行為を受けた場合の心身の変化



4　パワー・ハラスメント

(1)　パワー・ハラスメントの定義

パワー・ハラスメントとは、**『職務上の地位や人間関係等の職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為』**をいいます。

①　職務上の地位や人間関係等の職場内での優位性

上司から部下に対して行われるものに限らず、先輩・後輩間や同僚間、さらには**部下から上司に対して行われる場合等もあります。**

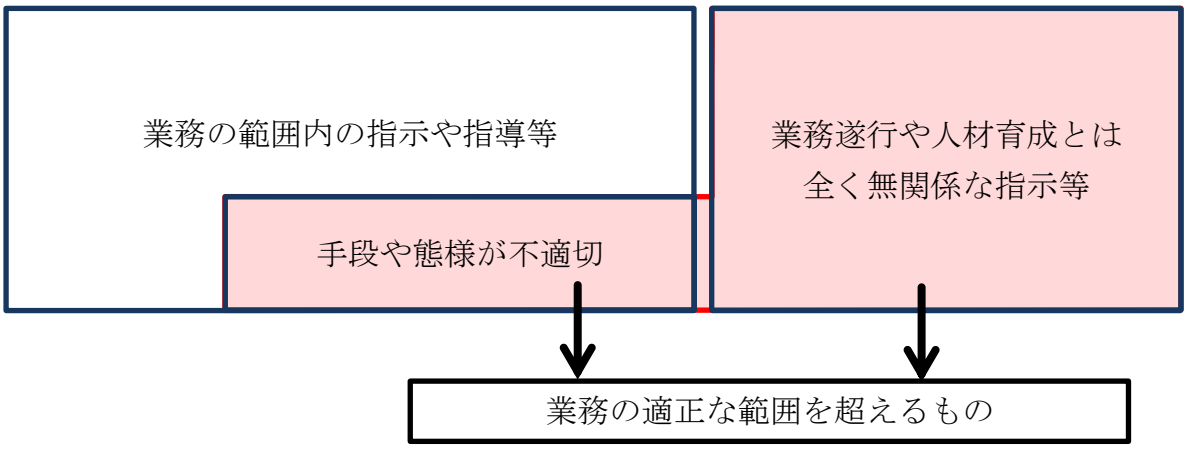
経験や専門知識が豊富である等、職場内にはさまざまな優位性が存在し、それらを背景としてパワー・ハラスメントが行われる可能性があります。

②　業務の適正な範囲

指示や指導を不満に感じたりする場合でも、それが業務の適正な範囲で行われている場合には、パワー・ハラスメントにはあたりません。

業務上の指示や指導とはいえないものや、**業務上の指示や指導であっても、粗暴な言葉を用いる等、その手段や態様が適切でないものは、業務の適正な範囲を超える**といえます。

図表 ２　業務の適正な範囲と範囲外



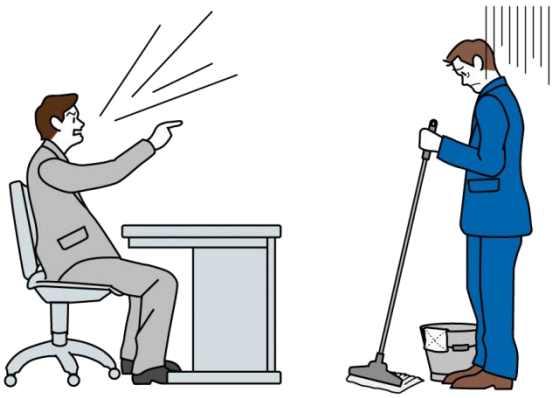
⑵　パワー・ハラスメントの行動類型

次の図は、パワー・ハラスメントの典型的な行為を６つの類型に分類したものです。

※　行動類型はあくまで一例であり、全てを網羅するものではありません。

図表　３　パワー・ハラスメントの行動類型

No.	行動類型	具体的な例
①	**身体的な攻撃** 	暴行・傷害 ○　叩く、殴る、蹴る等の暴行を受ける。 ○　丸めたポスターで身体を叩かれる。 ○　書類を投げ付けられる。 ○　業務上のミスに対して、正座や長時間にわたり立たされる。　等
②	**精神的な攻撃** 	脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言 ○　同僚の前で叱責される。 ○　他の職員も宛先に含めメールで罵倒される。 ○　必要以上に長時間、繰返し執拗に叱られる。　等
③	**人間関係からの切り離し** 	隔離・仲間外れ・無視 ○　１人だけ別室に席を移される。 ○　挨拶しても無視され、会話してくれない。 ○　課内の歓送迎会等に誘われない。　等

No.	行動類型	具体的な例
④	過大な要求 	業務上明らかに不要なことや、遂行不可能なことの強制・業務の妨害 ○　新人や異動直後で業務のやり方も分からないのに他の人の業務まで押し付けられ、皆先に帰ってしまう。　等
⑤	過小な要求 	業務上の合理性がなく、能力や経験が無くてもできるような単純な業務を命じることや業務を与えないこと ○　専門職なのに関連の無い定型的業務だけを命じられる。 ○　単調な作業だけを延々とさせられる。　等
⑥	個の侵害 	私的なことに過度に立ち入ること ○　交際相手について執拗に問われる。 ○　机上の資料を勝手に物色される。 ○　休暇取得の理由を根掘り葉掘り聞かれる。　等

※　No.④ ⑤ ⑥に該当するかどうかは、業務の性質や状況、経緯、行為の継続性等によっても左右されます。

⑶　パワー・ハラスメントを起こさないためのポイント

図表 ４　パワー・ハラスメントを起こさないためのポイント

☑　部下に暴言を吐くことは、職場の内外を問わず、懇親会の席等ざっくばらんな雰囲気の場でも、許されるものではありません。

☑　部下は上司に対して、正面きって反論しづらい立場にあることを理解し、ミスが起こった場合には、必要な範囲で、具体的かつ的確な指導を心掛けることが必要です。
　部下の立場も考えて、できる限り人前で叱らないようにする等の配慮も必要です。

☑　業務に関する言動であっても、その内容や態様等が威圧的（大声を出す、貧乏揺すりをする、イライラした素振り、足を組んでいる、指を差す、ため息をつく、睨む　等）にならないよう注意してください。
　業務に対する姿勢や日常の振る舞いがパワー・ハラスメントの土壌となることがあります。

☑　明らかに実現不可能な業務や自分の好みによる無駄な業務（本質に関わらない部分での好みの押し付け　等）の強要は、言うまでもなく許されません。
　部下に対して、非常に大きな負担をかける業務等（本来の業務を止めて対応する必要がある、明らかに一人では対応が難しい業務　等）を命じる場合には、必要に応じ、部下にその理由を説明する等フォローが必要です。

☑　部下に私事を命じるのは明らかに不適当な命令です。
　部下に対して合理的な理由がないのに、業務以外のことに執拗に干渉しない態度が必要です。

⑷　パワー・ハラスメントと指導の違い

パワー・ハラスメントは、業務上の指示や指導なのかパワー・ハラスメントなのか画一的な線引きができない難しい問題です。

上司が、**業務上の指導を行う際には、業務上の必要性や適正な内容かどうか、指導のタイミング、指導の場所、指導方法等状況に応じて適正な指導に留意**する必要があります。

なお、**上司は、業務上の指示や指導とパワー・ハラスメントの線引きが難しいからといって、業務上の必要な指導等を行うことを怠ることがあってはなりません。**これらのことを踏まえ、**自らの職責に応じて適正に権限を発揮し、上司としての役割を遂行することが重要です。**

図表 ５　パワー・ハラスメントと指導の違い

	パワー・ハラスメント	指　導
目　的	・相手を馬鹿にする、排除する ・自分の目的の達成 （自分の思いどおりにしたい）	・相手の成長を促す
業務上必要性	・業務上の必要性がない （個人生活、人格を否定する） ・業務上の必要性があっても不適切な内容や量	・業務上必要性がある ・健全な職場環境を維持するために必要なこと
態　度	・威圧的　・攻撃的 ・否定的　・批判的	・肯定的　・受容的 ・見守る　・自然体
機　会	・過去のことを繰り返す ・相手の状況や立場を考えずに	・タイムリーにその場で ・受け入れ準備ができている時に
誰の利益か	・組織や自分の利益優先 （自分の気持ちや都合が中心）	・組織にも相手にも利益が得られる
自分の感情	・いらいら　・怒り ・嘲笑　・冷徹 ・不安　・嫌悪感	・好意 ・穏やか ・引き締まった
結　果	・部下が委縮する ・職場がぎすぎすする ・休職者が多くなる	・部下が責任を持って発言、行動する ・職場に活気がある

図表 ６　指導する際のポイント

☑ **部下の人格を尊重し、常に『育てる』という意識を持って指導すること**

パワー・ハラスメントの背景として、指導の相手方の人格や人権を軽視している場合があります。例えば『部下は上司の指示に従って当たり前。』、『自分自身も若い時は上司から厳しく指導されたものだ。』という意識がある限り、部下の人格や人権を尊重しようという風土にはなりません。

自分自身がどのように育てられたかということではなく、個性の異なるそれぞれの部下をどのようにしたら育てることができるのか、という視点を持って指導を行うことが大切です。

☑ **業務の必要性を部下に示した上で指導すること**

上司が部下に対して業務の指示を行った時、部下が業務指示を表面的に理解した場合と、なぜその業務を行う必要があるのか、背景としてどのような事情があるのかということを理解した場合とでは、検討の幅や深みに違いが出てきます。

定型的処理とは異なる特別な業務を指示する場合には、意識的に当該業務の必要性や背景を示すことが部下の成長を促します。

☑ **指示・指導後のフォローを行う**

指示や指導を行った後、その内容がしっかりと伝わっているかフォローすることで、指示等の中で不明確だった点や、誤解を生じさせる表現等が明らかになることもあります。

部下が期待どおりの業務処理を行っていない場合、部下の処理能力の問題なのか、上司の指示内容に問題がないのか、フォローするなかで探るようにすることが求められます。

☑ **指導方法や場所は部下の立場に配慮する**

指導内容は業務上必要なものであるとしても、その表現方法として部下を非難するようなものを用いていないか、自分の感情をそのままぶつけていないかということを振り返る必要があります。

また、たとえ指導目的であっても、他の職員の面前で叱責する、メールで本人のみならず他の職員もＣＣに入れて送信するということも、部下の尊厳を著しく傷つけるおそれがあり、避けるべきです。

☑ **ときには詫びることも必要である**

指導が熱を帯び、強い口調で叱責してしまうこともあるかもしれません。たとえ指導内容は正当なものだとしても、部下にとっては正当と考えていた自分の業務を全面的に否定されたように感じ、にわかには指導内容を受け入れることができません。

強く叱責しすぎたと感じた場合には、このことを素直に詫び、感情的なしこりを取り除くことで、指導内容を部下に受容させる土壌を作ることも上司の大切な業務と言えるでしょう。

コラム①　パワー・ハラスメントの被害を受けないために

パワー・ハラスメントは相手が一方的に行っているばかりではありません。知らず知らずのうちに自分が相手を怒らせたり、不快にさせたりしていることもあります。

自分自身の業務への取り組みや日頃の振舞いを見直すことで、パワー・ハラスメントを避けることができます。

まずは、自分自身の言動について、意識して見直してみましょう。

①　ミスをした時、言い訳から始めていませんか。

ミスをしたら先ずは謝りましょう。謝るのと謝らないのとでは、上司の印象は大きく変わります。謝るということは責任を持って業務をしているということで、言い訳ばかりしていると責任を回避していると受け取られます。先ずは謝って、その後ゆっくりと原因や今後の対策を考えましょう。

※　「でも・・・。」、「だって・・・。」と言う前にできることがあります。問題を指摘された時は、上司や先輩の忠告を素直に聞いてみましょう。

「でも・・・。」「だって・・・。」と言い訳ばかり言っていては、上司や先輩もうんざりしてしまって的確な指示を出さなくなり、業務が進まなくなります。

②　〝You（あなた）〟メッセージではなく、〝I（私）〟メッセージで伝えていますか。

人は誰でも「あなたが間違っている。」と言われると、気分の良いものではありません。「あなたが間違っている。」という〝You（あなた）〟メッセージではなく、「私のことを誤解されているように思うのですが・・・。」という〝I（私）〟メッセージで伝えると、相手も受け入れやすいものです。

③　まめに報告・相談していますか。

期限までに間に合わない、うまくいかない等問題が起きそうならすぐに相談しましょう。ギリギリになってからの報告では上司も打つ手が限られてしまいます。上司を不安にさせないことも大切です。

５　セクシュアル・ハラスメント

⑴　セクシュアル・ハラスメントの定義

セクシュアル・ハラスメントとは、**『他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動』**をいいます。

①　職場

職員が職務に従事する場所をいい、**職員が通常勤務している場所以外の場所も含まれます。**

図表 ７　具体的な例

○　出張先　○　業務で使用する車中　○　関係機関との打ち合わせの場所 ○　委託業務先の事務所　○　地元自治会と打ち合わせするための飲食店（懇親会の席も含む）　○　市民の自宅　○　作業現場　等

②　性的な言動

性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別によって役割を分担すべきとする意識又は性的指向[1]若しくは性自認[2]に関する偏見に基づく言動も含まれます。

図表 ８　具体的な例

（性的な内容の発言） ○　性的な事実関係を尋ねること。 ○　性的な内容の情報（噂）を流布すること。 ○　性的な冗談やからかうこと。 ○　食事やデートへ執拗に誘うこと。 ○　個人的な性的体験談を話すこと。　等 （性的な行動） ○　必要なく身体へ接触すること。 ○　わいせつ図画を配布・掲示すること。　等

[1] 性的指向とは、恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向のことをいいます。

[2] 性自認とは、自己の性別についての認識のことをいいます。詳細は、ジェンダー・ハラスメントを参照してください。

コラム②　そのボディタッチ必要ですか？

スキンシップや叱咤激励の意図で、職員の頭や肩を撫でる、手を握るといった行為は、複数回繰り返されることによって、相手方は不快に感じる場合があります。

そもそも業務執行する上で身体的接触が必要な場面はありませんし、家族や恋人といった親密な間柄でない限り、ボディタッチされて嬉しいと感じることは少ないでしょう。『気心が知れた間柄なので、少しくらいのボディタッチならば許される』という勝手な思い込みは危険で、業務内外を問わず、職員への身体的接触は厳に控えるべきです。

⑵　セクシュアル・ハラスメントの行動類型

①　対価型セクシュアル・ハラスメント

職場において行われる性的な言動への対応によって、その労働者が、解雇、降格、減給等、労働条件について不利益を受けることを指します。

図表 ９　具体的な例

○　「誘いを断れば、部署を異動してもらう。」等不利益を与える言葉を添えて、執拗に交際を迫る。
○　任期付職員の女性職員に対して、再度雇用することをほのめかして執拗に交際を迫る。
○　食事の誘いを断ったことをきっかけに、決裁をしなくなる。　等

②　環境型セクシュアル・ハラスメント

職場において行われる性的な言動によって、労働者の就業環境が害されることを指します。

図表 １０　具体的な例

○　スリーサイズを聞く等身体的特徴を話題にする。
○　体調が悪そうな女性職員に「今日は生理日か。」、「もう更年期か。」等と言う。
○　性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙やメールを送る。　等

⑶　セクシュアル・ハラスメントが発生する背景

『男らしい』、『女らしい』等固定的な性別役割分担意識に基づいた言動は、セクシュアル・ハラスメントの原因や背景となってしまう可能性があります。

特に男性職員は次の事柄に思いあたる節はありませんか。

図表　１１　具体的な例

○　互いを対等なパートナーとして見ていない。 ○　女性職員を性的な関心や欲求の対象として見ている。 ○　職場では男性職員が業務の中心であり、女性職員はあくまで補助的な立場でしかないと考えている。 ○　性的な言動の受け止め方には個人や男女間、世代間で差があることを認識せず、あるいはこの位の言動は許される等という勝手な思い込みをしている。　等

また、セクシュアル・ハラスメントには、上記以外にも、**女性職員から女性職員に対してなされる場合もあります。**

図表　１２　具体的な例

○　体形や容姿について指摘する。 ○　結婚、妊娠、出産等について干渉する。 ○　男女関係を詮索したり、噂を流す。 ○　「昔は○○休暇（制度）なんて無かったのに。」と、従前と今を比べて、優遇されていることを言う。　等

６　マタニティ・ハラスメント（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント）

⑴　マタニティ・ハラスメントの定義

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、**『職場において行われる、上司・同僚からの言動（妊娠・出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動、あるいは育児休業等の利用に関する言動）によって、妊娠・出産した女性労働者や育児休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害されること。』**をいいます。

現在、我が国では、少子化対策として、子どもや子育て支援の充実が、ますます求められています。

そのため、男女雇用機会均等法や育児・介護休業法において、妊娠や出産、育児休業の取得等を理由とする不利益な取扱いが禁止されるとともに、妊娠や出産、育児休業等に関するハラスメントの防止措置が事業者に義務付けられており、このような行為は厳に慎まなければなりません。

⑵　マタニティ・ハラスメントの類型

①　制度等の利用への嫌がらせ型

次に掲げるような妊娠、出産、育児休業等に関する制度又は措置（以下、制度等）の利用に関する言動によって、就業環境を害するものを指します。

解雇その他不利益な取扱いを示唆するものや、制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するものがあります。

図表　１３　妊娠、出産、育児休業等に関する制度等

区　分	制度等
妊　娠	・妊産婦の健診休暇 ・妊娠中の通勤緩和休暇 ・妊娠中の休憩休暇 ・妊産婦の時間外勤務・休日・深夜勤務の制限 ・担当業務の見直し（軽易な業務への転換）
出　産	・産前休暇、産後休暇 ・出産補助休暇 ・産前産後補助休暇

区　分	制度等
育　児	・育児休業 ・育児のための部分休業 ・育児時間休暇 ・子の看護のための休暇 ・育児を行う職員のための育児短時間勤務制度 ・育児等を行う職員のための早出遅出勤務 ・子育てを行う職員の深夜勤務の制限 ・子育てを行う職員の時間外勤務の免除 ・子育てを行う職員の時間外勤務の制限
介　護	・介護休暇 ・介護を行う職員の早出遅出勤務 ・介護を行う職員の深夜勤務の制限 ・介護を行う職員の時間外勤務の制限

図表 １４　具体的な例

○　上司に育児休業の取得を申請したところ、「育休を取るくらいなら、辞めてもらう。」と言われた。
○　上司に育児のための部分休業の取得を相談したところ、「部分休業を取得するなら、良い評価はつけられない。」と言われた。
○　育児を行う職員のための育児短時間勤務制度の利用を上司に申請したところ、「時短勤務なんて許さない。」「夕方帰る職員なんていらない。」と言われ、取得を諦めざるを得ない状況になっている。
○　男性職員が育児休業の取得を上司に相談したところ、「男のくせに育休を取るなんてあり得ない。」と言われ、取得を諦めざるを得ない状況になった。
○　介護休暇を取得したい旨を職場の同僚に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうするべきだ。」と言われた。「しかし、私は取得したい。」と伝えたが、再度同様の発言をされ、取得を諦めざるを得ない状況に追い込まれた。
○　上司・同僚から「皆が忙しいのに、自分だけ部分休業を取得しているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に陰口を言われた。
○　育児のために時間外勤務を免除されている職員が、上司・同僚から「残業できない奴に大した業務はさせられない。」と繰り返し又は継続的に陰口を言われ、専ら雑務のみさせられる状況になっている。
○　育児等を行う職員のための早出遅出勤務をしたところ、上司・同僚から無視をされ、職場で孤立させられたり、必要な情報を伝えられない状況が続いている。　等

② 状態への嫌がらせ型

次に掲げるような、女性職員が妊娠や出産したこと等に関する言動によって、就業環境を害するものを指します。

解雇その他不利益な取扱いを示唆するものや、制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するものがあります。

図表 １５ 対象となる状態

対象となる状態
・妊娠したこと。 ・出産したこと。 ・産前産後休暇によって就業しないこと、又は就業しなかったこと。 ・妊娠又は出産に起因する症状によって業務に従事できないこと、若しくはできなかったこと、又は労働能率が低下したこと。 ※ 『妊娠又は出産に起因する症状』とは、つわり、妊娠悪阻[3]、切迫流産、出産後の回復不全等の症状を言う。

図表 １６ 具体的な例

○ 上司に妊娠の報告をしたところ、「他の人を雇うので、早めに辞めてもらうしかない。」と言われた。
○ 上司・同僚が「妊婦はいつ休むか分からないから業務を任せられない。」と繰り返し又は継続的に陰口を言い、業務をさせない、業務上必要な情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させない等、就業する上で看過できない程度の支障が生じる状況となっている。
○ 上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった。」「あなたが休んだ分、私たちの残業が増えて迷惑なんだけど。」等と繰り返し又は継続的に嫌味を言い、就業する上で看過できない程度の支障が生じる状況となっている。
○ 子どもが病気のため、休暇を取得しようとすると、自分の経験をもとに嫌な顔をして、「延長保育はしないの？」「おじいちゃん、おばあちゃんに世話してもらえないの？」と言われた。 等

[3] 妊娠悪阻(にんしんおそ)とは、 妊娠によって起こる激しい吐き気や嘔吐によって体重が減ったり、脱水症状になることをいいます。

⑶　ハラスメントにはあたらない業務上の必要性に基づく言動

業務分担の見直しや安全配慮等の観点から、客観的に見て、業務上の必要性に基づく言動はハラスメントにはあたりません。

①　業務上の必要性

部下が育児休業を取得する場合や、妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、法律上の権利行使であり、事業主が対応しなければならない休業について、業務が回らないからといった理由で上司が休業を妨げる場合にはハラスメントにあたります。

しかし、**妊娠中の定期健診等、ある程度調整可能な休業等について、その時期をずらすことが可能か労働者に相談するといった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。**ただし、**労働者の意をくまない一方的な通告はハラスメントとなる可能性がありますので注意してください。**

図表 １７　具体的な例（これらの言動はハラスメントにあたりません。）

『制度等の利用』に関して

○　業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。

○　業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか。」と確認すること。

○　同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。　等

※　制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、強要しない場合に限られます。

『状態』に関して

○　上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか。」と尋ねる、業務量を確認する。

○　上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務に変わってはどうか。」と配慮する。

○　上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか。」と配慮する。　等

※　妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的に見て、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

7　その他のハラスメント

⑴　モラル・ハラスメント

モラル・ハラスメントとは、**『言葉や態度、身振りや文書等によって、働く人の人格や尊厳を傷つけたり、肉体的、精神的に傷を負わせて、その人間が、職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気を悪くさせること。』**をいいます。

他のハラスメント行為と全く別のものではなく、それぞれに関連性も生じることから、このような行為は、厳に慎まなければなりません。

図表 １８　モラル・ハラスメントにあたる具体的な例

人間関係から切り離す
○　相手が話そうとすると、話をさえぎる。 ○　相手に話しかけない。 ○　メモや手紙、メール等、書いたものだけで意思を伝える。 ○　目も合わせない等、あらゆるコンタクトを避ける。 ○　一緒にいても、他の人たちだけに話しかけて、存在を無視する。 ○　仲間外れにする。 ○　話し合いの要求に応じない。　等
業務に関連して個人を攻撃する
○　指示した業務しかさせない。 ○　業務に必要な情報を与えない。 ○　相手の意見にことごとく反対する。 ○　相手の業務を必要以上に批判したり、不当に非難する。 ○　電話やファクシミリ、パソコン等、業務に必要な道具を取り上げる。 ○　絶えず新しい業務をさせる。 ○　普通だったら任せる業務を他の人にさせる。 ○　相手の能力からすると簡単すぎる業務を、わざと選んでさせる。 ○　相手の能力からすると難しすぎる業務を、わざと選んでさせる。 ○　きちんとした理由のある休暇や遅刻・早退、助成金等、労働者として認められている権利を活用しにくくさせる。 ○　相手の健康状態を考えた時、負担の大きすぎる業務をさせる。 ○　相手の責任になるよう、わざと失敗させるように仕向ける。　等

言葉や態度等によって人格を攻撃する
○　ため息をつく、馬鹿にしたように見る。 ○　侮蔑的な言葉で相手に対する評価を下す。 ○　肩をすくめる等、軽蔑的な態度をとる。 ○　同僚や上司・部下の信用を失わせるようなことを言う。 ○　精神的に問題があるようなことを言う。(「あいつはメンタルだ。」等) ○　悪い噂を流す。 ○　身体的な特徴や障がいをからかったり、その真似をしたりする。 ○　私生活を批判する。 ○　出自や国籍、信仰している宗教、政治的信条を攻撃する。 ○　猥褻な言葉や下品な言葉で相手を罵る。 ○　殴ってやると言って、相手を脅す。 ○　目の前でドアをバタンと閉める。 ○　大声でわめいたり、怒鳴りつける。 ○　決裁や資料を投げて渡す。 ○　電話を叩きつけて切る。 ○　部下に指を差して、指示をする。 ○　睨みながら会話する。 ○　頻繁に電話をかけたり手紙を書いたりして、私生活に侵入する。　等

⑵　ジェンダー・ハラスメント

『ジェンダー』とは、社会的・文化的な性のありようとの意味であり、ジェンダー・ハラスメントとは、**『性に関する固定観念や性別による役割意識に基づく差別や嫌がらせによって、他の者を不快にさせること。』**をいいます。

図表　１９　具体的な例

○　「男のくせに根性がない。」、「女には業務を任せられない。」、「女性職員は職場の花でありさえすればいい。」等と発言する。
○　「男の子、女の子。」、「僕、坊や、お嬢さん。」、「おじさん、おばさん。」等と人格を認めないような呼び方をする。
○　女性職員であるというだけで、職場でコピーとり、お茶くみ、掃除、私用等を強要する。
○　「ホモ、オカマ。」、「男らしくない。」、「女らしくない。」等とからかう。
○　「どこかおかしいのでは？」、「問題があるのでは？」、「気持ち悪い。」等と噂話をする。
○　本人の了承なく、その人の性的指向や性自認について暴露する。　等

コラム③　ＬＢＧＴ～性の多様性～

男性に惹かれる人・女性に惹かれる人・どちらにも惹かれる人・どちらにも惹かれない人と恋愛対象は人それぞれですし、『自分は男性（又は女性）』と思う人もいれば、『どちらでもない』、『どちらでもある』と思う人もいます。

『性の多様性』について理解し、性的指向や性自認を理由とするハラスメントを起こさないような職場にしましょう。

性的指向は、『どのような性別の人を好きになるか』ということです。

- Ｌ（レズビアン）　女性の同性愛者（心の性が女性で恋愛対象も女性）
- Ｇ（ゲイ）　男性の同性愛者（心の性が男性で恋愛対象も男性）
- Ｂ（バイセクシャル）　両性愛者（恋愛対象が女性にも男性にも向いている）

性自認は、『自分の性をどのように認識しているか』ということです。

- Ｔ（トランスジェンダー）
  『身体の性』は男性でも『心の性』は女性というように、『身体の性』と『心の性』が一致しないため、『身体の性』に違和感を持つ人。『心の性』に沿って生きたいと望む人も多く見られます。

８　働きやすい職場にするために

⑴　職員全員の心得

①　職員間の円滑なコミュニケーションづくり

ア　**他者の人格と尊厳を尊重し、相手の立場を考慮した言動をとる**こと。
また、**職場におけるコミュニケーションづくりに努める**こと。

イ　**ハラスメントを見聞きした場合は、見て見ぬふりをしない**で、加害者に注意を促したり、上司に報告したり、状況によって相談窓口を勧める等、被害者に一人で悩みを抱え込むことがないよう**積極的に声をかける等、被害者の支援に努める**こと。

ウ　**ハラスメントについて問題提起する職員を疎んじたり、当事者間の問題として看過しないようにする**こと。

エ　**万一ハラスメントを受けた時は、我慢するだけでは問題は解決しないことを認識のうえ**、自分の意思を相手に伝えたり、信頼できる人や相談員等に相談する等、**勇気を出して行動する**こと。
また、ハラスメントの発生日時、内容等について記録しておくこと。

② 職場環境チェックリスト

職場内でパワー・ハラスメントの問題が発生する可能性の大きさをチェックするためのリストです。

図表 ２０　職場環境チェックリスト

No.	項　目	ﾁｪｯｸ
①	朝夕の出退勤の時、挨拶をする人がほとんどいない。	□
②	管理監督職員は、自分の職場にはパワー・ハラスメントは存在しないと考えている。	□
③	人は厳しく指導することで育つという意識が強い職場である。	□
④	今の職場には失敗やミスが許されない雰囲気がある。	□
⑤	業務上のノルマが厳しく求められ、目標が達成できなかった時のペナルティが大きい。	□
⑥	上司に対して、意見や反論は言えない雰囲気がある。	□
⑦	職場の誰かが困っていても、助け合える雰囲気ではない。	□
⑧	職場内の問題について、職場内で話し合って解決する雰囲気がない。	□
⑨	正規職員、任期付職員等、様々な立場の人が一緒に働いているが、上下関係が絶対的で、立場を意識した発言が散見される。	□
⑩	適正な休暇であるにも関わらず、陰口や噂によって休暇を取得しづらい雰囲気がある。	□

※　解説は、34 頁を参照してください。

⑵　管理監督職員の心得

①　良好な職場環境の確保

ア　職員がその能力を十分に発揮することのできるよう、円滑なコミュニケーションがとれる**良好な職場環境を確保する**こと。

イ　良好な職場環境を確保するため、ハラスメントの防止に関し、**必要な措置を講ずる**とともに、**ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、迅速かつ適切な対応を講じる**こと。

ウ　職員を指導・育成する立場にあること等**自らの責任と権限を自覚し、ハラスメントの防止に努め、自らの言動がハラスメントにあたることのないよう注意する**こと。

エ　ハラスメントに対する相談、当該相談等に係る調査への協力、その他ハラスメントに対する職員の対応に起因して**当該職員が職場において不利益を受けることがないようにする**こと。

気付いて、
（良好な職場環境を）築く、
傷つけない（ハラスメントのない）職場

コラム④　働きやすい職場環境づくりを目指して～イクボスの視点から～

『誰もが働きやすい』、『風通しの良い職場』そのカギを握るのは、『イクボス』です。イクボスとは、職場でともに働く部下のワークライフバランス（業務と生活の両立）を考え、その人のキャリアを応援しながら、組織の結果も出しつつ、自らも業務と私生活を楽しむことができる上司のことで、男性に限らず女性管理監督職員も対象です。

育児や介護等で時間の制約がある人材の増加や、部下世代の働く価値観の変化等から、職員の多様化や限られた時間で成果を生むマネジメントに対応できる『イクボス』的視点が管理監督職員に求められています。

個人のプライバシーに配慮しつつも、部下のライフやキャリアを知ることからはじめましょう！

② 管理監督職員用チェックリスト

管理監督職員自身が、自分がパワー・ハラスメントの行為者になる可能性の大きさをチェックするためのリストです。

図表 ２１　管理監督職員用チェックリスト

No.	項　目	ﾁｪｯｸ
①	部下や年下の人から意見を言われたり、口答えをされたりするとイラッとする。	□
②	自分が間違っていたとしても、部下に対して謝ることはない。	□
③	自分は短気で怒りっぽいと思う。	□
④	感情的になって、すぐその場で叱っている。	□
⑤	厳しく指導をしないと、人は育たないと思っている。	□
⑥	なんとなく気に入らない部下や目障りと感じる部下がいる。	□
⑦	業績を上げるためには、終業時刻間近であっても残業を要請するのは当然だと思う。	□
⑧	部下が自分の顔色を窺っているような雰囲気がある。	□
⑨	できる上司は、部下の家庭環境等プライベートな詳細情報まで把握しているものだと思う。	□
⑩	学校やスポーツで体罰をする指導者の気持ちは理解できる。	□

※　解説は、34 頁を参照してください。

コラム⑤　カッときた時に！～アンガーマネジメント～

怒ることは、悪いことではありません。怒りは、とても自然な感情です。

しかし、必要以上に怒ったり、怒りの感情を無理に抑えると、人間関係や業務でトラブルになったり、心身の健康にダメージを与えることもあります。

そこで、アンガーマネジメントという心理トレーニング法をご紹介します。

怒りの感情（アンガー）と上手に付き合う（マネジメントする）ことによって、怒りから生まれる悪循環を防ぎ、良好な人間関係を築くことができます。

STEP1　６秒間待つ

感情のピークは最初の６秒です。大きく深呼吸したり、頭の中で６まで数えたり、まずは６秒間待つことで、怒りのピークをやり過ごすことができます。

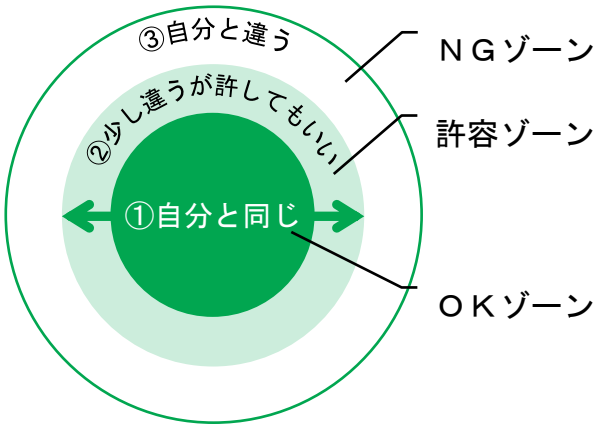
STEP2　自分を怒らせた正体を知る

ある人が又はある出来事が、自分を怒らせたと考えがちですが、その正体は“べき”という言葉です。業務はこうやるべき、部下はこうあるべき等、自分が信じている“べき”が裏切られた時に人は怒りを感じます。自分の“べき”を知ることで、怒る前に自分の怒りを察知できるようになります。

STEP3　“べき”の境界線を広げる

どういう“べき”を信じるかは人それぞれですが、その境界線によって怒る回数は増減します。自分と同じ“べき”（ＯＫゾーン）と自分と違う“べき”（ＮＧゾーン）の他に、少し違うが許してもいい中間（許容ゾーン）を作り、“べき”の境界線を広げることで、怒らなければいけないことが減ります。

“べき”の境界線　～３重丸でイメージしましょう～



“べき”の境界線を広げると怒りにくくなる！

⑶　解説

①　チェックリスト解説

No.	説　明
①	ちゃん付け、呼び捨ては、相手を一人前の戦力と認めているとは言えない行為で、ハラスメントの入口とも言われています。 また、肩を叩く等の行為は相手が同性であってもハラスメントにあたる可能性が高い行為です。 なお、コミュニケーションの一環と称して、肩に手を置いたり、頭をなでたりする行為も同様にハラスメントにあたる可能性が高いです。 相手から明確な抗議等がなくても、心の中では嫌な思いをしているかもしれません。今すぐ改めましょう！
② ③	まずは、相手の反応を注視してください。 勤務時間外でも、上司と部下の関係は続きます。 一度断られたことを、二度、三度としつこく誘うのは、ハラスメントにあたる可能性が高い行為です。
④	成長を促すために、自分でその理由を考えさせることも時には必要ですが、業務の進捗（締切）や職員の様子を踏まえて、適宜、アドバイスをすることが大切です。 その職員が困っているのに、何のアドバイスもせず、見て見ぬふりをするのは、ハラスメントにあたる可能性が高い行為です。 また、指示を受ける側としても、一人で抱え込まずに、周りの職員に相談する、あるいは、状況によって、直接、指示をした上司に内容や方向性を確認する行動も必要です。
⑤	酒の席（勤務時間外）でも、上司と部下の関係は続きます。スキンシップ（身体に触れる、叩く等)、からかうといった行為はもとより、叱る、説教する等の行為も厳に慎んでください。軽い気持ちで行ったからと言って、許されるものではありません。 また、飲みすぎで酔いつぶれる、酔った勢いで職員を呼び出す等の行為も職場の職員に迷惑をかける行為です。 特に管理監督職員は節度を持って臨んでください。
⑥	自分にとっては夜がオンタイムであっても、相手にとっては休息の時間です。頻繁に連絡をされると心と身体が休まりません。その連絡は明日の朝でも間に合うか考えましょう。
⑦	自分にとって不利益だと思ったら、それが全てパワー・ハラスメントになるということではありません。 指導や評価された側も自分自身を振り返る姿勢も大切です。
⑧	自分がされて嫌な行動は相手も嫌だという気持ちを大切にしましょう。

No.	説　明
⑨	パワー・ハラスメントは、部下から上司に対して行われることもあります。いわゆる逆パワー・ハラスメントと呼ばれます。例えば、上司の方が部下より経験が浅い、部下の数が多い等の状況が考えられます。
⑩	通常の時間外勤務命令の範囲です。ただし、その業務内容について勤務時間内に終わらせることができないかの再検討や、突発的な時間外勤務命令については、時間的な配慮が必要な職員の状況等を勘案した上で指示する必要があります。
⑪	適正な指導であれば、業務上の指導の範囲内です。
⑫	通常の業務管理の範囲です。
⑬	上司が関与しないことによって、職場環境の悪化に繋がっている場合は、消極的なパワー・ハラスメントと言えます。
⑭	ハラスメントは放置すれば、当事者間だけではなく、周囲の人間関係や信頼関係にも影響を及ぼし、心身の健康を損なうことになりかねません。さらに、本人を取り巻く環境や作業効率も悪化させます。
⑮	先輩の態度によって、特定の職員が精神的苦痛を負った場合、又は職場全体の環境悪化をもたらしている場合は、ハラスメントにあたります。
⑯	『信頼関係があれば許される』と思っている人も、まずは、相手が不快に思っていないかどうか気を使うことが大切です。
⑰	同性間でも起こりえますし、女性から男性へのセクシュアル・ハラスメントの例もあります。
⑱	管理監督職員として、部下には、その能力や役職に見合った業務を与える必要があり、合理的な理由なく業務を与えないことは許されません。 また、意見を言ったこと等を理由に、業務を与えない等のペナルティを科すのは権利の濫用にあたります。 なお、関連する行為として、好き嫌いをベースに、自分の気に入らない職員に対して、誰が見ても明らかにその職員の能力を超える業務を課すこともハラスメントにあたる可能性が高い行為です。
⑲	親切心や親心で尋ねたとしても、個人のプライバシーに関することは尋ねない方が良いと言えます。 二度、三度としつこく聞くのは、ハラスメントにあたる可能性が高い行為です。
⑳	個人間の問題であっても相手が嫌がっている場合は、セクシュアル・ハラスメントになる可能性が高いといえます。管理監督職員としてそれとなく注意しておくことです。
㉑	性的冗談をどう感じるかは人によって違います。苦痛に感じる人もいます。過剰反応と考えるのは適切ではありません。

No.	説　明
㉒	職員を補助労働力と見ての言動はセクシュアル・ハラスメントになる可能性が高いといえます。職員は人間として対等であり、業務上の大切なパートナーであると認識することが大切です。
㉓	褒められることで性的なニュアンスを感じたり、嫌だと感じる人もいます。特に力関係がある時には、嫌な思いを持ちやすいものです。また、周りで聞いている人にとって、ハラスメントになり得ることもあります。
㉔	職場のマナーとして相手が嫌がることを強制してはいけません。相手が不快に感じる行動はコミュニケーションとはいえません。相手に対する思いやりの気持ちを持って真のコミュニケーションに努めましょう。
㉕	デュエットの誘いが全てセクシュアル・ハラスメントになるわけではありません。相手がどのように考えるかを知るためにも日頃からのコミュニケーションが大切です。
㉖	管理監督職員として、職場のセクシュアル・ハラスメント防止に気を使うことが必要です。風通しの良い職場環境づくりに努力してください。
㉗	管理監督職員として、まずは、相手の立場に立って真摯に話を聞いてください。本人のプライバシーに配慮して解決策を考えてあげることです。相談窓口の紹介もひとつの選択肢ですが初期対応の重要性を認識し慎重にしてください。
㉘	本市における正規職員のうち、女性職員が全職員に占める割合は、2018年４月１日現在で、32.7％です。女性職員の活躍・登用が市にとって不可欠と認識することがとても重要です。 育児休業は男性職員も取得できます。また、子育てのみならず、介護や看護、病気療養等、男女の区別なく時間的制約のある職員も増えています。職員同士がお互い様の気持ちを持てるような働きやすい職場環境づくりに心掛けてください。
㉙	女性職員がいきいきと活躍している職場では女性に対する偏見やセクシュアル・ハラスメントが少ないといえます。
㉚	既にいくつかの判例で民法第 715 条、第 415 条によって使用者の責任を認めています。セクシュアル・ハラスメントを職場の雇用管理の問題と捉えることが必要です。

②　職場環境チェックリスト解説

３項目以上に該当する場合は注意してください。

ハラスメントが起こりやすい職場の特徴のひとつに『挨拶をしない』『トップの認識が低い』『激しすぎるノルマ』『ミスを許さない組織風土』等があります。

また、コミュニケーションが一方的であったり、助け合ったり、話し合う雰囲気が乏しくぎすぎすした雰囲気の職場も、ハラスメントが起こりやすい職場といえます。

③　管理監督職員用チェックリスト解説

３項目以上に該当する場合は要注意です。

日頃の言動に注意するとともに、一度、パワー・ハラスメントに関する研修を受けることをお勧めします。

ハラスメント問題を予防するためには、**単に行動だけ気をつけるのではなく、怒りの感情をコントロールしたり、部下に対して心を開いて受け入れたり、相手の立場になって共感する等、心の内側から気をつけること**も大切です。どんな人でも、状況や相手によって、ハラスメントと誤解されてしまうこともありますので、時々、振り返ってみると良いでしょう。

職場環境づくりガイドライン　－ ハラスメント防止編 －
2019 年（平成 31 年） 1 月 15 日
発行　明石市総務局総務管理室総務課
コンプライアンス推進担当

＜庁内周知用＞

職場環境づくりガイドライン

－ 相談窓口編 －

第３版

2022 年（令和４年）７月

明　石　市

改訂履歴

版数	発行日	改訂内容
第１版	2019 年１月 15 日	初版発行
第２版	2021 年４月１日	職場環境づくり相談窓口に係る相談要件等の緩和 いきいき職場サポーター制度の改正 組織名称、産業医等更新
第３版	2022 年７月１日	職場環境づくり相談窓口に係る対応の充実（ハラスメント防止委員会への意見聴取）等 メンタルヘルス相談窓口の変更 公益通報ができる者の範囲を拡大 公益監察員の変更

目　次

１　職員相談窓口の利用にあたって……2

２　各職員相談窓口の案内……3
⑴　職場環境づくり相談窓口……3
①　相談できる内容……3
②　相談できる方……3
③　相談に関して……3
④　相談方法……4
⑤　相談連絡先……4
⑥　対応の流れ……5
⑵　メンタルヘルス相談窓口……8
①　産業医……8
②　カウンセラー（外部）……9
③　いきいき職場サポーター……10
④　障害者職業生活相談員……10

３　その他の相談窓口（参考）……11
⑴　勤務・労働条件等に関する窓口……11
⑵　内部公益通報窓口……12
①　通報できる事実……12
②　通報できる方……12
③　通報連絡先……12

１　職員相談窓口の利用にあたって

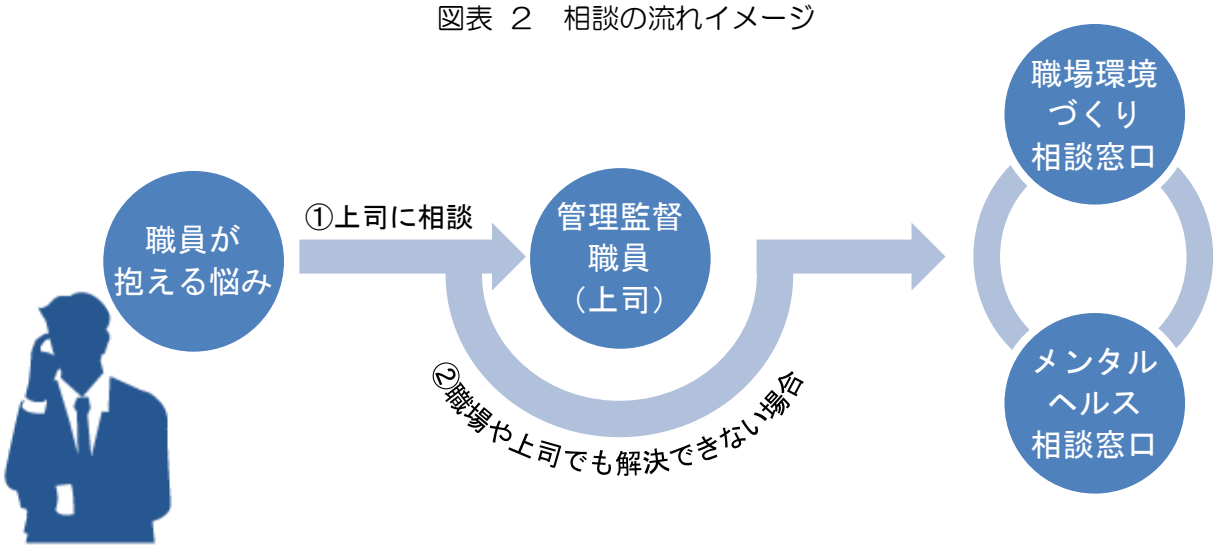
職場でトラブルや問題が起こった場合には、職場内で解決することが望ましい姿です。一人で悩んだり、我慢するのではなく、**まずは、各職場の管理監督職員（上司）に相談しましょう。**

それでもなお、職場でトラブルや問題が解決できない、上司に相談できない場合に備えて、本市では次の職員相談窓口を開設しています。各窓口の役割を確認してご相談ください。

図表　１　職員相談窓口の役割等

相談窓口	主な役割	担当課等
職場環境づくり相談窓口	上司・同僚からの**ハラスメント行為等職場内での相談・解決等が難しい場合**もあります。そういった場合に一人で悩みを抱え込むことのないよう、中立的な立場で相談を受け付ける窓口です。	・総務管理室総務課コンプライアンス推進担当 ・自治労明石市職員労働組合
メンタルヘルス相談窓口	ストレスの予防・解消の促進を図るとともに、**心の健康問題に対する相談・サポート体制**を整備する『セルフケア[1]』、『ラインによるケア[2]』、『スタッフケア[3]』の３つのうち、『ラインによるケア』、『スタッフケア』の窓口です。	・職員室厚生担当

図表　２　相談の流れイメージ



[1] 職員が自らのメンタルヘルス意識の向上及び自身のストレスに気づき予防することです。

[2] 管理監督職員が行う組織内における相談・支援体制です。

[3] 産業医や産業保健スタッフ等による職場内における相談体制と、職場外の専門職による相談体制のことです。

２　各職員相談窓口の案内

⑴　職場環境づくり相談窓口

①　相談できる内容

相談できる内容は、職場環境を悪化させる行為、言動等です。

詳しくは、職場環境づくりガイドラインーハラスメント防止編ーを参照してください。

図表 ３　具体的な例

○　身体的な苦痛を与えるもの（暴行、傷害等）
○　精神的な苦痛を与えるもの（暴言、脅迫、侮辱等）
○　人間関係からの切り離し（隔離、無視、仲間外れ等）
○　業務遂行に全く無関係な命令、強要
○　私的なことへの過度な立入り
○　他の者を不快にさせる性的な行為、言動　等

②　相談できる方

職員（再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、非常勤職員、市立学校教諭及びアルバイト職員を含む。）

※　被害者だけでなく“目撃者”や“相談を受けた職員”も相談できます。

③　相談に関して

ア　相談の秘密は厳守します。

対応にあたっては、相談者の意向を確認した上で進めます。相談者の了解なく、相手方や周囲の職員に相談の事実が伝わることはありません。

イ　不利益な取扱いを受けることはありません。

相談したことや、相談に係る事実確認に協力したことによって、不利益な取扱い（懲戒、人事評価や異動の判断材料にすること等）を受けることはありません。

④　相談方法

メール、手紙、ファクシミリ、電話にて連絡の上、面談を経て受け付けします。次の事項①～③について、分かる範囲で具体的に示してください。

※　事実関係を正確に確認するため、所属と名前をお知らせください。

※　相談者が匿名による相談を希望する場合も受け付けます。この場合、事実関係の確認や相談者への報告等に制約が生じることがあります。

図表 ４　事前に連絡する事項

①　いつ、どこで、何が行われている（いた）のか。
②　誰が当事者なのか。（加害者、被害者、目撃者等）
③　なぜ、その言動を問題事案と考えるのか。

⑤　相談連絡先

相談窓口は、総務課コンプライアンス推進担当と明石市職員労働組合に開設しています。

図表 ５　職場環境づくり相談窓口

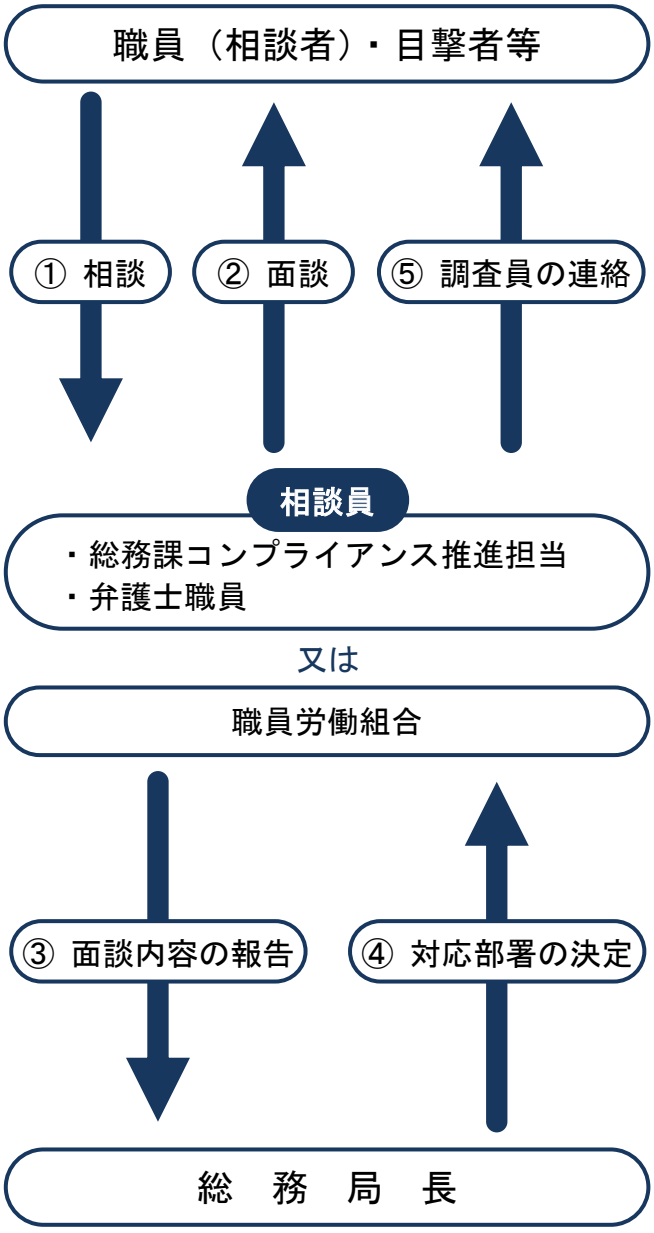
名　称	総務局総務管理室総務課 コンプライアンス推進担当	自治労明石市職員労働組合
住　所	〒673-8686 明石市中崎１丁目５番１号 明石市役所　本庁舎４階	〒673-0882 明石市相生町２丁目７番 12 号 明石市立勤労福祉会館内
電　話	078-918-5005（内線：2405）	078-918-5083
ﾌｧｸｼﾐﾘ	078-918-5103	078-918-5116
専　用 メール	akaruishokuba@city.akashi.lg.jp	―

⑥　対応の流れ

総務課で相談を受け付けた場合における対応の流れは次のとおりです。

図表 ６　対応の流れ①

1	相談　～　調査員の連絡	説　明



対応部署（例）	内容
職員室職員担当	ハラスメント等
職員室厚生担当	メンタルヘルス
各任命権者の人事担当	ハラスメント等

①　相談

職場環境を悪化させる行為、言動等に悩んでいる職員及び目撃者等は、総務課コンプライアンス推進担当又は職員労働組合の窓口に相談することができます。

・原則、面談が必要となります。
・必要に応じて、職員室人材開発担当と連携して対応します。
・総務課においては、女性相談員による対応もできます。

②　面談

相談員は、面談によって事案の内容を把握します。その際、事実確認を希望するか等意向を確認します。

・原則、相談員２名で対応します。
・面談の結果、対応できない場合もあります。
（例）噂や憶測による相談、異動希望

③　面談内容の報告

総務課コンプライアンス推進担当は、面談内容を総務局長に報告します。

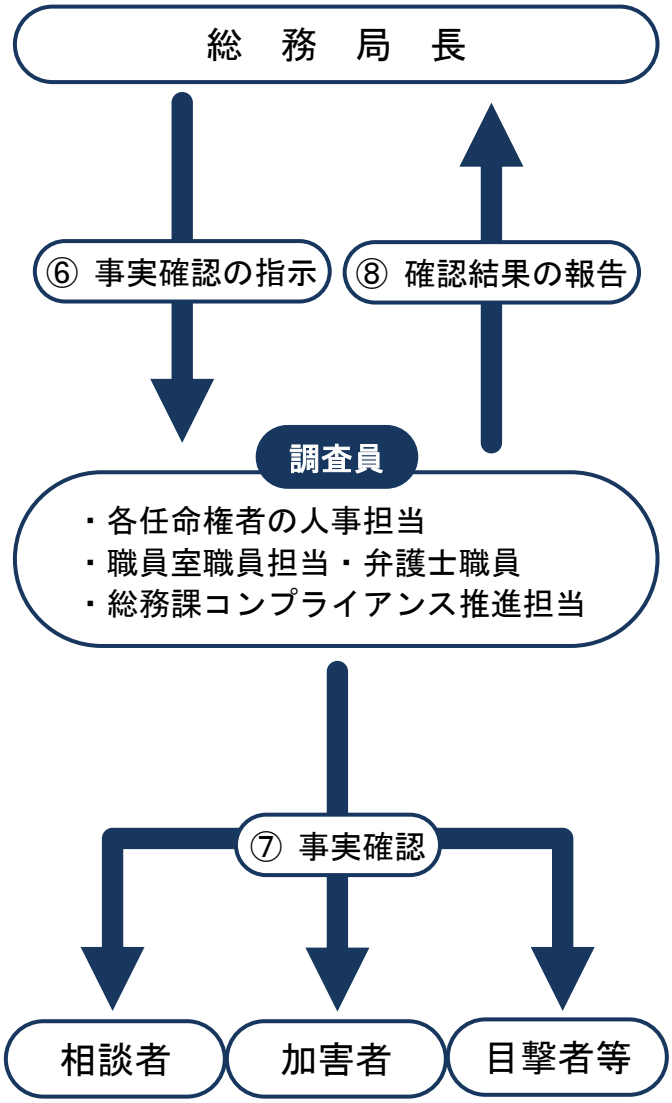
④　対応部署の決定

総務局長は、事案の内容等によって、対応部署・事案を担当する職員（調査員）を決定し、総務課コンプライアンス推進担当に連絡します。

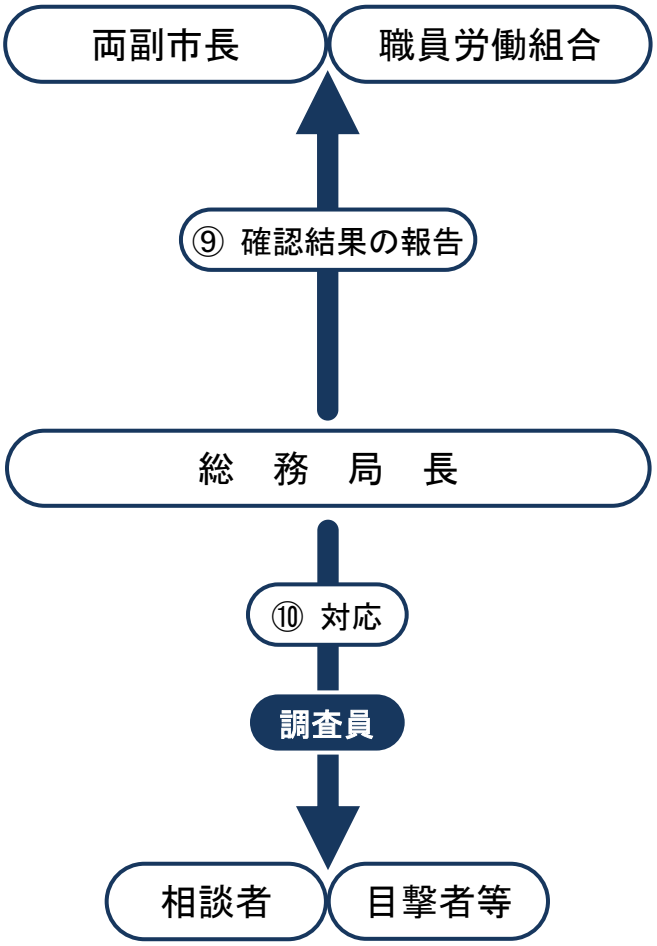
⑤　調査員の連絡

相談員は、申出人に対して、担当する職員（調査員）を連絡します。

図表 ７　対応の流れ②

2 事実確認の指示　～　確認結果の報告	説　明
	**⑥　事実確認の指示** 総務局長は、調査員に事実確認を行わせます。 ※　相談者の意向を尊重しますが、組織として必要と判断すれば、相談者の希望がない場合でも事実確認を行うことがあります。（その旨は事前に相談者に説明します。） ※　事実確認の手法・対象者等についてハラスメント防止委員会に意見聴取を行います。 **⑦　事実確認** 調査員は、相談者や関係者に対して、事情聴取や事実確認を行います。 事情聴取や事実確認の方法・範囲については、相談者の意向を参考に調査員が判断します。 ※　各任命権者においては、原則として、各人事担当が事実確認を行います。 **⑧　確認結果の報告（総務局長）** 調査員は、確認結果を総務局長に報告し、対応を協議します。 ※「確認結果の妥当性」、「対応方針」についてハラスメント防止委員会に意見聴取を行います。

図表 ８　対応の流れ③

３ 確認結果の報告　～　対応	説　明
	**⑨　確認結果の報告（両副市長）** 総務局長は、確認結果を両副市長及び職員労働組合に報告します。 （②面談・⑦事実確認時に相談者に意向確認の上） ※　内容によって、③面談内容の報告の時点で、両副市長及び職員労働組合に報告します。 **⑩　対応** 総務局長は、確認結果に基づき、対応策を検討し、その結果について調査員を通じて申出人（相談者及び目撃者等）に報告します。 なお、検討の結果、対応できないことがありますが、その場合も、相談者又は目撃者等に理由を含めて説明します。

※　５頁から７頁の『対応の流れ①②③』（図表６、７、８）については、一般的な事例に係る対応の流れを記載しています。内容によって、報告先及び順序等を、適宜判断して対応します。

⑵　メンタルヘルス相談窓口

①　産業医[4]

健康診断やストレス診断後の保健指導をおこなっています。また、こころと身体の健康を保つため、健康相談もおこなっています。

部局ごとに選任された産業医への相談が原則ですが、相談者の状況に応じて柔軟に対応していますので、下記の担当課／連絡先までご相談ください。

図表 ９　産業医（政策局、総務局、市民生活局、福祉局、こども局（明石こどもセンター除く）、都市局、その他行政委員会等）への相談方法

氏名等	木南　佐織　産業医	中村　豊　産業医
執務日 時　間	第１、第３、第５金曜日 13：30～17：40	水曜日　10：00～17：00
担当局等	政策局、総務局、福祉局、こども局（明石こどもセンター除く）	市民生活局、都市局、その他行政委員会等
場　所	明石市役所　本庁舎５階　産業医室	
担当課	職員室厚生担当	
電　話	078-918-5007	

図表 １０　産業医（感染対策局、明石こどもセンター、水道局、教育委員会、消防局）への相談方法

担当局等	氏名等	担当課／連絡先
感染対策局、 明石こどもセンター	澤井　繁明　産業医	あかし保健所保健総務課 078-918-5414
水道局	吉田　誠　産業医	水道局総務係 078-918-5064
教育委員会	清水　政克　産業医	教育委員会教育企画室 総務担当 078-918-5056
市立明石商業 高等学校	高野　貴継　産業医	明石商業高等学校事務局 078-918-5950
消防局	関　秀夫　産業医	消防局総務課 078-918-5270
備　考	相談方法については、各局等の総務課又は総務担当に確認してください。	

[4] 産業医とは、事業場において労働者の健康管理等について、専門的な立場から指導、助言を行う医師です。労働安全衛生法によって、一定の規模の事業場には産業医の選任が義務付けられています。

② カウンセラー（外部）

明石市では、市内２か所のカウンセリングオフィス・カウンセリングルームと委託契約を結んでいます。（スタッフケア）

図表 １１　カウンセラーへの相談方法

名　称	明石カウンセリングオフィス	ルーム夕陽ヶ丘
ｶｳﾝｾﾗｰ	臨床心理士　眞田　知子	公認心理師　杉村　弘美
場　所	明石市大明石町 2-2-17 ウシオビル２Ｆ	アスピア北館８階　ウィズ明石 会議室
予約方法	メールまたは電話	メール
連絡先	【メール】 akashicounseling@gmail.com 【電話】 ０７８－９１５－８０２４	【メール】 sugimura1133@gmail.com
備　考	・カウンセリングを受けようとする時は、メール又は電話で事前予約をしてください。 ・明石市職員（正規職員・再任用・任期付職員・会計年度フルタイム職員）は、15 回/年度　まで費用負担なく利用できます。 ・予約日前日の 20 時以降のキャンセルは、費用が発生します。（自己負担） ・相談内容は、本人の許可無く外部に漏れることはありません。 ・相談日当日には、明石市職員であることを証するために、明石市職員証もしくは健康保険証をご持参ください。	

③　いきいき職場サポーター

各職場において、職場内のコミュニケーションが深まるように声をかけたり、職員のこころの健康について気を配ったりする役割を担っています。

必ず選任する職場と、所属長が必要と認める職場において、いきいき職場サポーター[5]を選任しています。

図表 １２　いきいき職場サポーターの役割

○　各職場において、あいさつ運動や声かけを通じて職員とのコミュニケーションを深める。 ○　職員の心の健康状態について気を配る。 ○　いつもと違う職員がいたら、積極的に声をかけ、状況に応じてメンタルヘルスアドバイザーへの相談や医療機関の受診を助言する。 ○　必要に応じて、職員の意思を尊重の上、職員の上司に対して対処の要請等を行うとともに、メンタルヘルス担当（職員室厚生担当）への相談やメンタルヘルスアドバイザーの助言を求める。

④　障害者職業生活相談員

障害のある職員の職業生活に関する相談窓口として障害者職業生活相談員が選任されています。職務内容に関することや、障害の種別・程度に応じた環境の整備についての相談のほか、職場でのメンタルヘルスに関することなど幅広く相談を受け付けています。所属する部局に関わらず、下記のいずれの窓口でも相談することができます。

相談窓口	総務局職員室 厚生担当	教育委員会教育企画室 総務担当（人事給与）
電話（内線）	078-918-5007（2453）	078-918-5056（3461）
メール（共通）	syokugyousoudan@city.akahsi.lg.jp	

[5] いきいき職場サポーターの名簿は、次の場所に掲載していますので、確認してください。desknet‘sNE0
（文書管理－各課からのお知らせ－給与・厚生担当－こころの健康管理について－いきいき職場サポーター名簿）

３　その他の相談窓口（参考）

⑴　勤務・労働条件等に関する窓口

各局等において、勤務・労働条件等に関する職員からの苦情について処理する窓口を開設していますので、次の表でご確認ください。

図表 １３　各局等における苦情処理の窓口

<table>
<tr><th>局　等</th><th>職　種</th><th>窓　口</th><th>担当課／連絡先</th></tr>
<tr><td rowspan="2">市長事務部局
会計室
教育委員会
議会局
消防局
その他行政委員会等</td><td>一般職員
教育公務員
消防職員</td><td>明石市公平委員会</td><td rowspan="2">公平委員会事務局
監査事務局
078-918-5061
（内線 4306）</td></tr>
<tr><td>技能労務職員</td><td>明石市技能労務職苦情処理共同調整会議</td></tr>
<tr><td>水道局</td><td>企業職員</td><td>明石市水道事業苦情処理共同調整会議</td><td>水道局総務・管理係
078-918-5064
（内線 3302）</td></tr>
<tr><td>備　考</td><td colspan="3">相談方法については、各局等の総務課又は総務担当に確認してください。</td></tr>
</table>

⑵　内部公益通報窓口

①　通報できる事実

ア　公益通報者保護法第２条第３項に規定する法令に違反する事実
イ　市条例、規則等に違反する事実
ウ　他の職員からの職務に関する違法又は不当な要求の事実
エ　生命、身体、財産その他正当な権利利益を害するおそれがある事実

②　通報できる方

ア　職員（再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、非常勤職員、市立学校教諭及びアルバイト職員を含む）
イ　市の業務に従事する派遣労働者
ウ　市の業務にかかる委託事業者の役職員
エ　上記ア～ウであった者で退職後１年以内の者

③　通報連絡先

通報窓口は、公益監察員[6]と総務課コンプライアンス推進担当です。

図表　１４　内部公益通報相談窓口（外部窓口）

氏　名	林　晃史　弁護士	吉田　邦子　弁護士
事務所	弁護士法人 神戸京橋法律事務所	江戸町法律事務所
住　所	〒650-0034 神戸市中央区京町 83 番地 三宮センチュリービル８階	〒650-0037 神戸市中央区明石町 30 番地 常盤ビル７階
メール	hayashi@kobe-kyobashi.jp	yosida92＠edomachi.gr.jp

図表　１５　内部公益通報相談窓口（内部窓口）

担当課	総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当
電　話	078-918-5005（内線 2405）
専　用 メール	koueki@city.akashi.lg.jp

[6] 公益監察員とは、公正かつ中立な立場から、内部公益通報の受付、調査、調査結果の報告、是正の勧告及び公表並びに相談に関する業務を行う外部の弁護士です。

職場環境づくりガイドライン　－ 相談窓口編 －
発行　明石市総務局総務管理室総務課
コンプライアンス推進担当

事例紹介編
コンプライアンス通信
2024年（令和6年）1月17日発行：総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当

テーマ：税務室インタビュー　～「個人情報に関するリスク」～

前回の通信では、リスク評価のフィードバックとして、最も多くリスクとして検討された「文書に関するリスク」を紹介しました。

今回は、リスク評価で同様に件数が多かった「個人情報に関するリスク」などについて、税務室のワーキンググループにインタビューした内容をお届けします。税務室では、ワーキンググループを組織し、税務情報の取扱いマニュアルを作成したり、ヒヤリハット事例を蓄積し室全体で情報を共有するなど、高い意識でリスク管理に取り組んでいます。是非今後の参考にしていただければと思います。

1　個人情報に関するリスク

情報化社会の現在において、個人情報に対する市民の意識は高く、個人情報の流出は市民の権利侵害や信頼低下、不安につながる重大な不祥事です。

では、個人情報はどうやって流出してしまうのでしょうか。リスク評価で各課において検討された想定事例は、次のとおりです。

①　不適切な管理方法
- プリンターで出力された個人情報がそのまま放置されている。
- 届出書の簿冊等をカウンターに置いたまま離れる。

②　誤操作
- 個人情報が含まれるメールを誤送信する。
- ホームページに非公開情報などを掲載する。

③　対応誤り
- 関係者を装った電話に対して、個人情報を漏らしてしまう。

検討された対応策としては、
- 窓口対応以外は、カウンターに書類を置かないように周知徹底する。
- 個人情報のデータ送信時は、暗号化（パスワードロックをかける）等行う。
- 本人確認の方法等について十分な注意喚起・指導を行い、電話や窓口では相手の言動を十分に注意して対応する。

など、日頃の確認・チェックの徹底が挙げられました。

挙げられたリスクは、ヒューマンエラーによるものばかりでした。人為的ミスは発生可能性や影響度が高く、対応すべきリスクであると各課で判断された結果だと思います。

２　税務室ワーキンググループへのインタビュー

今回は税務情報の取扱いについてワーキンググループを組織している税務室に、インタビューを実施しました。税務室ではどんなリスク管理を講じられているか、ご紹介します。

インタビュー内容

コンプラ）まず、通信を読まれる方に向けてワーキンググループの説明を簡単にお願いします。

税務WG）昨年８月に発足しました。税務室各課から主任・事務職員が集まり、計５名で組織されています。月に１・２回程度集まり、作成した税務情報の取扱いマニュアルについて改訂の検討や、ヒヤリハット事例の共有を行っています。

コンプラ）税務情報の取扱いマニュアルとは、どんな内容ですか？

税務WG）これまでも税務情報についてのマニュアルはあり、データにより保管されていました。しかし、難しい言葉や法令の条文の記載などが多く一目では読みづらいものであったため、窓口や電話対応の際にさっと確認できるものではありませんでした。そこで、全ての職員が読んだ時に分かりやすいように、「書面による情報提供」「対面による情報提供」「電話による情報提供」など具体的な場面を想定した構成とし、難しい言葉は避けて結論を簡潔に記載するなど体裁を整えました。そして、職員が実際にマニュアルを手に取って活用できるようＡ５サイズの冊子にして、紙ベースで税務室の全職員に配布しました。

インタビューの様子

マニュアルの内容は、本人確認や税務情報の提供方法など注意するべき具体的な取扱い方法だけでなく、特に大切なこととして、判断が難しい場合、例外的な取扱いをする場合、緊急対応が必要な場合には、単独で判断せず、所属長等に相談した上で対応することを冒頭の注意事項に記載しています。

コンプラ）なるほど。判断に迷った時にすぐに手に取って確認できる仕様になっているということですね。

税務WG）はい。税務情報というのは、氏名住所等の個人情報に加え、収入、家族の情報、保有する資産の内容など、大変重要な情報を、納税者や関係機関との信頼関係によって収集したものです。税務行政への信頼を損ねることがないよう適切に取り

扱うため、税務室の全職員が常に意識する必要がある基本的・統一的な内容としています。

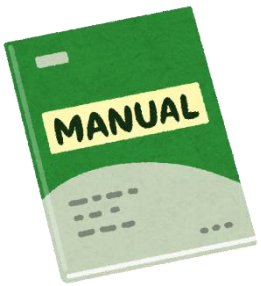
コンプラ）業務の中で、このマニュアルが実際に役立ったエピソードはありますか？

税務WG）電話による問い合わせの際、税務情報を伝えるかどうか判断に迷う時は、そのまま話を進めず折り返しの電話とすることや、問い合わせの主旨や内容について丁寧に確認を行うことをマニュアルの注意事項に載せており、実際に折り返しでの対応を行う職員が増えました。一度立ち止まって考えることができるようにという、このマニュアルを配布した趣旨が活かされていると実感しています。問い合わせの中には、疾病や高齢等の理由により、本人からの問い合わせが著しく困難な場合もあります。結果としてお断りする場合であっても、代替案の検討など、丁寧な対応を心掛けています。

また、職員同士でも、これまで当たり前だと思っていた窓口や電話での対応等が本当に正しいかを考え、根拠となる法令に立ち返ってみるなど議論する機会が増えており、マニュアルに取り組んで良かったと思います。

コンプラ）ワーキンググループでは、この税務情報の取扱いマニュアルの内容について更なる検討を行っているとのことですが、どんな内容ですか？

税務WG）このマニュアルを全職員に配布した後、アンケートを取りました。その意見の中で、読み手によって解釈に差異が出そうな表現や、分かりにくいといった箇所等の指摘を受けたので、現在はその指摘事項についてマニュアルの改訂の有無を議論しています。



コンプラ）税務室の中でも各課で業務内容は違うと思いますが、税務室で統一的なマニュアルを考えるのは大変ではないですか？

税務WG）確かに、そのような意見もありました。実際に、このマニュアル１つで各課の業務の運用について全てを網羅している訳ではなく、各業務について個別に定められた業務マニュアルにも税務情報の取扱いについて詳細な規定が存在し、その場合は個別の業務マニュアルの規定が優先します。ただし、その業務マニュアルが地方税法や個人情報保護法などの基本的な趣旨から逸脱していないか、本当にその内容で税務情報が正しく取り扱われるのかを精査する必要があり、今後このワーキンググループでの課題だと認識しています。

コンプラ）次に、ワーキンググループではヒヤリハット事例についても取り扱っているとお聞きしました。これはどのような取り組みですか？

税務WG）これまでも税務室内で実際に起きたヒヤリハット事例の蓄積はされており、

Access を用いてデータベース化をしていましたが、課長・係長や一部の担当者が把握するだけでした。そこで、このワーキンググループでもヒヤリハット事例を管理し、全職員に Access のデータベースを共有するようにしました。再発防止のためには、全職員が当事者として意識する必要があると考えたからです。

コンプラ）一人一人の意識が大事だということですね。共有の他には何か取り組みをされていますか？

税務WG）蓄積したヒヤリハット事例を発生月ごとに抽出し、月々の業務にどんなヒヤリハット事例が潜んでいるかを室内会議で共有することとしました。同じことが二度と起こらないよう、注意喚起を計画的・定期的に行います。

コンプラ）同じことを繰り返さない仕組み作りは非常に大事ですね。では最後の質問になりますが、ワーキンググループのメンバーとなって、リスクに対する意識は高まりましたか？

税務室WGの皆さん

税務WG）このワーキングにおいて、税務室全職員に向けて意識の徹底を促すことの重要性をあらためて感じています。情報漏洩等が起こってしまうと、市民の権利侵害や信頼低下だけでなく、私達職員も傷つきます。ですので、あとから考えれば防げたというような問題はできるだけ避けたいと思っています。「これぐらい大丈夫だろう」という認識ではなく、人間だからミスすることもありますし、このワーキングで税務室全体にリスク管理の意識を広げていきたいです。

コンプラ）ありがとうございました。

【おわりに】　今回、短い時間ではありましたが、税務室のワーキンググループのメンバー全員に話を聞くことができました。税務情報という重要な情報を扱う税務室で、どうすれば自分たち職員が適正に業務を行えるのかを皆さん真剣に考えておられ、特に、「事が起これば職員も傷つくので防げるものは防ぎたい」という言葉にあったとおり、市民だけでなく自分たちを守るためにも取り組んでおられる姿が印象に残りました。

皆さんの職場ではマニュアルは整備されていますか？古い規定のままになっていたり、誰も見ないものになっていませんか？リスク管理のためには、職場の働きかけや仕組み作りが必要です。本通信がマニュアルについて振り返る材料となればと思います。

回答番号	【任意】所属する課名等を記入してください。	どの程度読んでいただけましたか	難易度はどうでしたか	どれぐらい理解できましたか	内容は関心あるものでしたか	コンプライアンス通信をどのように活用されていらっしゃいますか。 当てはまるものにチェックを入れてください。(複数選択可)	【任意】感想・ご意見や今後取り上げて欲しい内容等ありましたらご記入をお願いします。 ※具体的に記載いただけると参考になります。ただし、特定の部署固有の問題については、実際に取り上げることが難しいことはご理解ください。
5	税務室資産税課	全部読んだ	適切だった	よく理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）	今回、同じ税務室内の取り組みが紹介され、大変興味深く読ませていただきました。 マニュアルのアンケートに些少ながら意見を挙げさせていただき、WGの皆さんが苦労して完成度の高いものを作成してくれたことは理解していましたが、この度のコンプライアンス通信で、「私達職員が傷つかないように」との想いも込められているということが分かり、感謝の思いを抱きました。 今回の記事について、他課の職員からの感想や反響を紹介していただけたら、WGの皆さんや税務室職員として、一層の励みになると思いますので、可能であればお願いしたいです。 また、他課のコンプライアンスについての取り組みも、今後紹介していただけると、新たな気付きに繋がると思うので、よろしくお願いいたします。
4	都市整備室区画整理課	全部読んだ	適切だった	よく理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	
3	インクルーシブ推進室	全部読んだ	適切だった	よく理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）　,時間があれば参考程度に目を通している（個人）	いつも対話形式で書かれているので、分かりやすいです。コンプラ関連の内容を浅く広く知りたい自分にとっては、短時間で読めるので助かっています。
2	企画・調整室	半分程度読んだ	適切だった	よく理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）　,現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	コンプライアンス通信（内部統制とＩＣＴ）を読んで、実際にデジタル推進課に業務のオンライン化について相談し、現在、業務の一部オンライン化に向けて協議を進めています。いつも参考になるような情報提供を誠にありがとうございます。

回答番号	【任意】所属する課名等を記入してください。	どの程度読んでいただけましたか	難易度はどうでしたか	どれぐらい理解できましたか	内容は関心あるものでしたか	コンプライアンス通信をどのように活用されていらっしゃいますか。 当てはまるものにチェックを入れてください。（複数選択可）	【任意】感想・ご意見や今後取り上げて欲しい内容等ありましたらご記入をお願いします。 ※具体的に記載いただけると参考になります。ただし、特定の部署固有の問題については、実際に取り上げることが難しいことはご理解ください。
1	住宅・建築室　住宅課	全部読んだ	適切だった	よく理解できた	普通	時間があれば参考程度に目を通している（個人）	

明　石　市

職務上取扱う現金等の適正管理ガイドライン

２０２４年（令和６年）１１月

― はじめに －

職員が職務上取扱う現金等は、市民から託された大切な財産であり、それに係る不祥事等が発生すれば、市民の信用を著しく失墜させることになります。

それを防ぐためには、行政は市民の信頼のうえに成り立つものであることを念頭に置き、職員一人ひとりがしっかりとその職責を自覚し、コンプライアンスの意識を持って、適正な業務を執行する必要があります。

このガイドラインは、不祥事等を未然に防ぐことを目的に、特に現金の取扱いに関して、取扱い区分に応じて守るべき共通のルールを示したものです。

それぞれの部署において、このガイドラインを基本ルールとして、必要に応じて個別のマニュアルを作成するなど、全ての職員が適正な事務を行えるよう環境整備に取組んでください。

あわせて、慣例化された日常業務について常に問題意識を持ち、現金を取扱う業務の見直しやキャッシュレス化を行うなど、リスクそのものを低減する取組みも積極的に推進するよう努めましょう。

内　　容	説　　明
1　現金の保管等	現金の公金機関への預け入れや、金庫等で保管する場合の取扱い
2　窓口等での収納	証明発行や申請の手数料、税や保険料の徴収など、窓口や課室で収納する場合の取扱い
3　訪問等での徴収	住宅使用料その他公金を滞納等の理由により各戸に訪問して徴収する場合の取扱い
4　施設等の現地での収納	保育施設など現地での公金や準公金の収納、また有料のイベントや物品の販売等により、決められた収納窓口以外の場所で現金を収納する場合の取扱い
5　機械による収納	コイン式複写機使用料、ロッカー使用料、駐車場使用料など、機械で収納し、定期的に職員が回収している場合の取扱い
6　資金前渡	現地で現金で支払う必要がある駐車料金等の事務経費や講師謝礼、また市民への現金給付や還付など、特定の経費について、職員に現金を交付し本来の債権者に支払いする場合の取扱い
7　準公金の管理	職員が職務で取扱う現金等のうち、公金以外のもの（外部団体現金や実費徴収の一時保管現金など、市の予算や決算に計上されないもの）である準公金の取扱い
8　不祥事等の発生時の初期対応	公金等の紛失、盗難や着服などの不祥事が発生した場合の初期対応
参　　考	①　現金を取扱う業務の見直し事例 ②　明石市準公金取扱基準 ③　重要チェックポイント一覧

1　現金の保管等（共通事項）

現金の公金機関への預け入れや、金庫等で保管する場合の取扱い

【想定されるリスク】

・　収納した現金やつり銭の紛失、盗難
・　金融機関保管伝票、領収済通知書を紛失
・　収納した現金の着服

①　公金機関への預け入れ

収納した現金は、必ず即日（窓口が閉まっている場合は翌営業日）中に公金機関に払い込みましょう。例外として毎７日分を取りまとめて公金機関に払い込むことができるのは、収納場所が公金機関から離れているなどの理由で毎日の払い込みが困難であり、かつ、収納金額の総額が５万円未満である場合、その他市長が必要と認めた場合に限られています。

❖　公金機関への預け入れの重要チェックポイント

□　収納した現金は、必ず即日、窓口が閉まっている場合は翌営業日に、現金払込書により公金機関に払い込むこと
□　公金機関に現金を持って行く際は、所定の袋等に入れて持ち運ぶこと
□　金額に応じて複数職員で対応するなど、安全かつ確実な取扱いを行うこと

②　現金の保管（※当日入金ができない場合）

現金を保管することを所属長等に報告し、鍵のかかる金庫等で現金を保管しましょう。

❖　現金を金庫等で保管する場合の重要チェックポイント

□　金庫等の出し入れは、所属長があらかじめ指定した取扱者のみとする。（取扱者はできるだけ少数の職員に限定する。）
□　保管できる現金は、あらかじめ所属長が決めたもののみ
□　必ず鍵のかかる金庫等（手提げ金庫の場合は鍵のかかるロッカー等）で保管し、常に監視できる場合を除き、原則として常時施錠する。
□　金庫等の鍵は、所属長又は所属長の指定した取扱者が管理する。
□　保管期間は最小限にすること
□　金庫等から現金を出し入れする際は、出納簿（管理簿）で管理する。
□　毎日、金庫等の入出金が生じる部署は、金庫等の最終確認時間を決め、入庫現金を複数職員で確認し、確実に施錠する。
□　現金をむき出しで保管しないこと。用途の決まっている現金は、封筒や密封できる袋に入れ、日付、目的や金額など必要事項を記入して保管する。
□　収納した現金に対応する領収済通知書等は、現金とセットで保管する。
㊟ 金庫の暗証番号や鍵の保管場所は、人事異動のタイミングなど必要に応じて定期的に変更すること

2　窓口等での収納

証明発行や申請の手数料、税や保険料の徴収など、窓口や課室で収納する場合の取扱い

【想定されるリスク】

- 収納誤り、つり銭誤り
- 収納した現金やつり銭の紛失、盗難
- 計算のミス・漏れで誤った納付書を作成、使用
- 金融機関保管伝票、領収済通知書を紛失
- 領収書の発行（金融機関保管伝票や領収済通知書の回収）忘れ、領収印の押し忘れ
- 収納した現金の着服

①　現金の収納

窓口で現金を収納するときは、受領した現金やつり銭を市民の面前で双方確認するなど、過小や過大の収納が発生しないよう、細心の注意を払いましょう。

❖　現金収納時の重要チェックポイント

□ 現金収納時には

- ☞ 納付書等の金額を確認し、市民に提示して説明する。
- ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。
- ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。
- ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること）
- ☞ 領収書（レシート）を市民に必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意）

㊟ 窓口に現金を放置したままで、席を外すなど他の仕事をしないこと。

㊟ お札は１枚ずつ声に出して数える、硬貨はトレーに広げて見えるようにするなど、金額の確認は市民の目の前で確実にしましょう。

㊟ 例えば５千円札で受け取ったのに１万円札を渡したと言われるなど、トラブルになることがあります。受け取った現金は精算が終わるまではレジに収納せず市民から見えるところに置いておくなど、トラブルを防ぐ工夫をしましょう。

②　収納現金の集計

一定時や窓口業務終了後に収納した現金を集計し、領収済通知書等の合計金額と合致しているかを確認しましょう。収納現金は原則、即日（窓口が閉まっている場合は翌営業日）中に公金機関に払い込みましょう。（３ページ「１　現金の保管等」を参照）

❖　集計時の重要チェックポイント

□　現金の残高と領収済通知書等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。

□　確認後、領収済通知書等は鍵付きロッカー等で保管する。

㊟ 集計のタイミングは執務状況によるが、担当者がシフトで交代するタイミングや、毎日複数回の入出金が生じる部署は午前、午後など、複数回の確認を推奨します。

3　訪問等での徴収

住宅使用料その他の公金を、滞納等の理由により各戸に訪問して徴収する場合の取扱い

【想定されるリスク】

- 徴収誤り、つり銭誤り
- 計算のミス・漏れで誤った納付書を作成、使用
- 領収書の発行（金融機関保管伝票や領収済通知書の回収）忘れ、領収印の押し忘れ
- 徴収した現金やつり銭の紛失、盗難（特に移動時）
- 金融機関保管伝票、領収済通知書を紛失
- 徴収した現金の着服

①　訪問等での現金の徴収

公金の滞納等の理由により、各戸に訪問して現金を徴収するときは、徴収誤りが発生しないよう細心の注意を払うとともに、移動時の紛失や盗難等にも十分気を付けましょう。

❖　訪問等での現金徴収の重要チェックポイント

□　身分証、納付書、領収書、領収印、つり銭などを携行する。

□　原則、複数職員で対応（複数職員での対応が困難な場合は、所属長の承認が必要）

□　現金徴収時には

- ☞ 納付書等の金額を確認し、市民に提示して説明する。
- ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。
- ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。
- ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること）
- ☞ 領収書（レシート）を市民に必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意）

㊟ 移動中、預かり現金は専用の袋等に入れ、乗車時などに随時確認しましょう。

㊟ 預かり現金は常に携行すること。預かり現金が入ったカバン等を車中に置いたままにしたり、電車の荷物置きに置いたりしないよう、注意してください。

②　帰庁時の徴収現金の確認

帰庁時には、速やかに徴収現金の確認を行い、所属長への報告、記録を行いましょう。徴収現金は原則、即日（窓口が閉まっている場合は翌営業日）中に公金機関に払い込みましょう。（3ページ「1　現金の保管等」を参照）

❖　帰庁時の重要チェックポイント

□　徴収した現金と領収済通知書等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。

□　確認後は、徴収した金額等を所属長に報告し、管理簿やシステムなどに必要な記録を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

4　施設等の現地での収納

保育施設など現地での公金や準公金の収納、また有料のイベントや物品の販売等により、決められた収納窓口以外の場所で現金を収納する場合の取扱い

【想定されるリスク】

- 収納誤り、つり銭誤り
- 収納した現金やつり銭の紛失、盗難（特に移動時）
- 計算のミス・漏れで誤った納付書等を作成、使用
- 金融機関保管伝票、領収済通知書等を紛失
- 領収書の発行（金融機関保管伝票や領収済通知書の回収）忘れ、領収印の押し忘れ
- 収納した現金の着服

①　施設等の現地での現金の収納

決められた執務場所などの窓口以外の場所で現金を収納するときは、収納誤りが発生しないよう細心の注意を払うとともに、現地での管理にも十分気を付けましょう。

❖　施設等の現地での現金収納の重要チェックポイント

□　現金収納時には

- ☞ 納付書や集金袋（収納封筒）などの金額を確認し、市民に提示して説明する。
- ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。
- ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。
- ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること）
- ☞ 領収書を必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意）
- ☞ 集金袋（収納封筒）を使用する場合は、必ず集金袋を回収する。

㊟ 現金を放置したままで、席を外すなど他の仕事をしないこと。

㊟ 現地で預かった現金は、専用の袋等に入れて手元から離さないようにしましょう。

②　収納現金の確認

現地で集めた現金は、速やかに確認を行い、所属長への報告、必要な記録をしましょう。収納現金は原則、即日（窓口が閉まっている場合は翌営業日）中に公金機関に払い込みましょう。（３ページ「１　現金の保管等」を参照）

❖　収納現金の確認時の重要チェックポイント

□　収納した現金と領収済通知書や集金袋（収納封筒）等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。

□　確認後は、収納した金額等を所属長に報告し、必要な記録等を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

5　機械による収納

コイン式複写機使用料、ロッカー使用料、駐車場使用料など、機械で収納し、定期的に職員が回収している場合の取扱い

【想定されるリスク】

・　現金と機械の記録の不一致
・　収納した現金やつり銭の紛失、盗難
・　機械の故障、設定ミス
・　収納した現金の着服

①　機械からの現金の回収

機械から現金を回収する際は、原則として複数職員で確認しながら、専用の回収袋を用いるなど、安全かつ確実に行いましょう。

❖　機械からの現金を回収する際の重要チェックポイント

□　収納があれば原則として毎日、現金を回収する。

□　現金を回収する際は、原則、複数職員で確認しながら行うこと。（複数職員での対応が困難な場合は、所属長が指定した者が行う。）

□　機械に故障や設定誤りがないか、必ず確認する。

□　機械が庁舎から離れた場所にある場合は、現金を専用の回収袋等に入れ、乗車時などに随時確認する。

㊟ 回収現金は常に携行しましょう。回収現金が入ったカバン等を車中に置いたままにしたり、電車の荷物置きに置いたりしないこと。

②　収納現金の確認

機械から回収した現金は、速やかに確認を行い、所属長への報告、必要な記録をしましょう。収納現金は原則、即日（窓口が閉まっている場合は翌営業日）中に公金機関に払い込みましょう。（3ページ「1　現金の保管等」を参照）

❖　回収現金の確認時の重要チェックポイント

□　機械から回収した現金と記録等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。

□　確認後は、収納した金額等を所属長に報告、必要な記録等を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

6　資金前渡

現地で現金で支払う必要がある駐車料金等の事務経費や講師謝礼、また市民への現金給付や還付など、特定の経費について、職員に現金を交付し本来の債権者に支払いする場合の取扱い

【想定されるリスク】

・　前渡金の紛失、盗難
・　領収書の記載誤り、受領忘れ、署名や領収印の漏れ
・　本来の債権者以外に誤って支払う
・　本来の使途目的以外での使用
・　前渡金の着服

①　前渡金の受領、保管

支出命令等の会計室の審査後、指定金融機関から現金を受領した際は、本来の債権者に支払いをするまで、安全かつ確実に保管しましょう。

❖　前渡金を受領、保管する際の重要チェックポイント

□　前渡金を受領する日は、支払日から逆算して、課室での保管期間が必要最小限となるようにする。

□　前渡金を指定金融機関から受領した際は、複数職員で金額を確認したうえで所属長に報告する。

□　現金は、封筒や密封できる袋に入れ、日付、目的や金額など必要事項を記入し、支払いの日まで金庫等で保管する。現金の保管状況は、定期的に確認する。

②　前渡金の支払い、精算

前渡金を支払う際は、支払い誤りが発生しないよう細心の注意を払うとともに、領収書等の必要書類を確実に受領し、必ず定められた時期までに精算を行いましょう。

❖　前渡金の支払い、精算時の重要チェックポイント

□　現地で支払う必要のある現金は、用途など必要事項を記入した封筒に入れる。

□　支払いの際には、原則として相手方の面前で双方が金額を確認する。（謝礼金など、社会通念上、面前で確認しない場合は、封入前に複数職員で金額を確認する。）

□　領収書を受領する際は、署名又は領収印を忘れずに受ける。

□　駐車料金の実費精算など、常時の支払いについては現金出納簿を作成し、精算の都度、残金を確認する。

㊟ 随時の支出の場合は支払い完了後速やかに、常時の支出の場合は翌月５日までに、精算調書により精算を行い、領収書等の支払いを証する書類と合わせて、会計室に提出すること。

7　準公金の管理

職員が職務で取扱う現金等のうち、公金以外のもの（外部団体現金や実費徴収の一時保管現金など、市の予算や決算に計上されないもの）である準公金の取扱い

【想定されるリスク】

- 準公金の紛失、盗難
- 本来の使途目的以外での使用
- 出納簿の記録や支出決議などの必要な手続きをしないことによる管理不全
- 準公金の着服

準公金の管理

準公金は「明石市準公金取扱基準」に基づき、各部署の責任のもと、公金に準じて適正に管理してください。

❖ **準公金を管理する際の重要チェックポイント**

- □ 取扱う準公金は、公共性や職務該当性など、明石市準公金取扱基準の第３条の要件を満たすものか。（職員が取扱う妥当性及び必要性は常に検証すること）
- □ 公金と同様の管理体制が取られているか。
- □ 準公金管理者（所管の課長等）が出納担当者を兼ねていないか。
- □ 入出金の都度、複数名（出納担当者と他の職員）で入出金額の確認を行っているか。
- □ 実際の現金等の動きが明らかになるような出納簿が作成されているか。
- □ 外部団体現金を取扱う場合は、団体の役員・会計担当者等と一緒に出納簿の内容及び現金、預貯金等の残高を確認する機会を定期的に設けているか。
- □ 準公金管理者による月一回以上の残高等の確認が確実に行われているか。

職員が取扱う現金等

職務として
取扱う現金等

財務規則等の適用あり

【公金】

■ 税金、手数料、使用料、補助金など、市の予算、決算に計上される全ての現金や有価証券など

【準公金】

■ **外部団体現金**
本市が他市や関係団体と共同で運営する団体、また、契約等により本市に現金等の管理を委任する団体の現金など

■ **一時保管現金**
教材費や材料費など実費徴収金として預かる現金、また、他団体に渡す現金を一時的に本市が預かる現金など

■ **個人現金**
被保護者からの預り金や私人の所有に属する預かり金など

職務以外で
取扱う現金等

【その他現金】

■ 職員相互の親睦を目的とする団体等の管理する現金等（課会費、サークル費など）

■ 職員労働組合の管理する現金など

※ 職員が取扱う現金等から、「公金」と「その他現金」を除いた残りが「準公金」となります。

8　不祥事等の発生時の初期対応

公金等の紛失、盗難や着服などの不祥事が発生した場合の初期対応

職務上取扱う現金等に関して、不祥事やトラブルが発生した場合は、「業務上のトラブル発生時の初期対応の徹底について（2024 年４月 10 日総務局通知）」に基づき、まずは速やかな初期対応をしてください。

初期対応の概要

⑴　第一報について

・　トラブルの発生日時、場所、内容について、トラブルの判明後 30 分以内に、所管の局部長まで報告を行い、正確な情報を共有し、当面の対応を確認する。

・　その後、速やかに総務局総務管理室に報告のうえ、副市長・市長に報告を行う。

※　重大なトラブルで緊急を要するものは、報告順が前後しても構わない。

・　報告の際の資料は、報告を迅速に行う観点から、既存の資料など説明に必要な最小限のもので構わない。

※　内容によっては口頭のみでも構わない

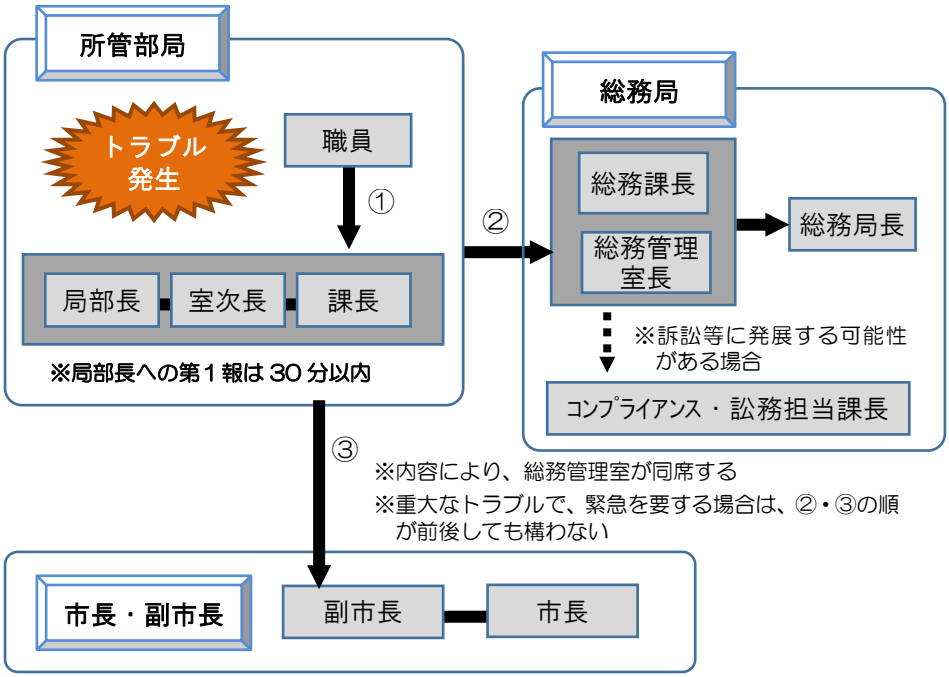
・　勤務時間外に判明した場合も、可能な限り、報告は当日中に行う。週末に発生した場合に、土曜日・日曜日を挟んで、週明けに報告することのないように留意すること。

⑵第二報について

・　第一報の報告後、翌日中を目途に、トラブル内容のほか、対応の経過や今後の対応、再発防止策などを文書にまとめ、第一報と同様の流れで報告を行う。

⑶　第三報以降について

・　最終の結果報告などについて、状況に応じて適宜行う。



参考①　現金を取扱う業務の見直し事例

1　オンライン申請（LoGo フォーム）の活用によるキャッシュレス化

証明書発行手数料や施設使用料など、これまで窓口や現地で現金で受け取っていた事務をキャッシュレス化できます。**運用後は現金の取扱いがほとんどなくなる事例もあります。**

【LoGo フォームの活用事例】

部署名	内　　容
市民税課	所得・課税（非課税）証明書交付申請
市民課	国外転出者用マイナンバーカード再交付手数料
あかし動物センター	犬の登録申請 狂犬病予防注射票交付申請 犬の鑑札・狂犬病予防注射証再交付申請
その他	今後、高齢者総合支援室、こども育成室や消防局予防課の事務に関係する手数料など、複数の手続きが LoGo フォームでキャッシュレス化対応予定

※　手続によっては、申請等は窓口で紙で行い、手数料のみオンライン申請でキャッシュレス決済をすることも可能です。

2　窓口レジのキャッシュレス化とＰＯＳレジの導入（あかし総合窓口）

あかし総合窓口では、証明発行窓口での手数料の支払いについてキャッシュレス決済とＰＯＳレジを導入し、市民の利便性向上と現金取扱事務の適正化を図る予定です。

3　システム化等による現金取扱事務の見直し（道路総務課）

道路建設将来用地の月極駐車場の運営について、これまで職員が現金を直接手にして取扱っていましたが、来年度からは事務を電算システム化し、現金の取扱いそのものをなくすよう見直す予定です。

参考②　明石市準公金取扱基準（１）

明石市準公金取扱基準

（目的）

第１条　この基準は、『明石市職員５つのコンプライアンス行動指針』の一つである「公金の適正な取り扱い」を進める取り組みに関して、準公金の取り扱いに係る事務処理について必要な事項を定めることにより、準公金会計事務のより一層の適正な執行及び事故の発生の防止を図ることを目的とする。

（定義）

第２条　この基準において、準公金とは、職員が職務（地方公共団体の事務のうち個々の職員に対して処理すべきものとして割り当てられたものをいう。以下同じ。）として取り扱う現金等（現金、預貯金、有価証券等をいう。以下同じ。）で、公金（明石市財務規則又は地方公営企業法の財務規定等が適用されるものをいう。以下同じ。）以外のものをいう。

２　この基準において、外部団体現金とは、次に掲げる団体の所有に属する現金等をいう。

⑴　本市が構成員となっている協議会、協会又は実行委員会等の公共的団体

⑵　本市が民間団体と共同で運営する団体

⑶　本市に事務局が設置されている団体

⑷　契約等により本市に現金等の管理を任せている団体

３　この基準において、一時保管現金とは、次のいずれかに該当する現金等をいう。

⑴　教材費、材料費、利用料金、交通費等私法上の契約により、本市が実費を徴収し、公金として収納せず債権者に支払うまでの間、一時的に保管する現金等

⑵　私人等が所属する団体に支払う会費等を本市に預け、本市が当該団体に引き渡すまでの間、一時的に保管する現金等

⑶　募金、義援金等の不特定多数の者から受け付け、寄付先の団体へ引き渡すまでの間、一時的に保管する現金等

４　この基準において、個人現金とは、施設入所者、被保護者からの預り金等私人の所有に属する現金等をいう。

５　次に掲げる現金等は、外部団体現金に該当しない。

⑴　明石市職員労働組合が管理する現金等

⑵　課会費、サークル費等職員相互の親睦を目的とする団体等が管理する現金等

（準公金の取扱いに係る基本方針）

第３条　職員が職務として取り扱うことができる現金等は、公金のほか、外部団体現金、一時保管現金又は個人現金のうち次に掲げる要件の全てを満たすものでなければならない。

⑴　当該現金等を取り扱うことが公共性を有すること。

⑵　当該現金等を取り扱うことが市の処理すべき事務と認められること。

参考②　明石市準公金取扱基準（２）

⑶　当該現金等を取り扱うことについて、本市の規程又は決裁等により明文化されていること。

２　前項に定めるほか、職員が職務として前条第２項第４号に規定する団体の現金等を取り扱うにあたっては、当該団体の会計事務処理体制が極めて不十分であり、かつ、当該団体の会計事務を本市が主体となって行うことにつき合理的な理由があることを要する。

３　準公金を取り扱う部局の長（以下「所管局長等」という。）は、管理する準公金について、職員が取り扱う妥当性及び必要性を常に検証しなければならない。

（準公金管理者）

第４条　準公金を管理する者（以下「準公金管理者」という。）は、当該準公金に係る事務を所管する課長等（明石市決裁規程第２条第５号に規定する「課長等」をいう。以下同じ。）とする。ただし、当該課長等が必要と認める場合に限り、他の職員を準公金管理者にすることができる。

（準公金管理者の責務）

第５条　準公金管理者は、準公金の出納又は保管については、公金に準じて厳正、的確かつ効率的に取り扱わなければならない。

２　準公金管理者は、外部団体の自主運営能力の育成等により外部団体への会計事務の返還を図るなど、準公金の取り扱いを極力減らすよう見直しに努めなければならない。

３　準公金管理者は、所属する職員のうちから、準公金の管理に関する事務を処理する職員（以下「出納担当者」という。）を指名し、指導及び監督しなければならない。ただし、第２条第２項第４号に規定する団体に補助金、負担金、委託料その他の名目により現金等を交付する課等の長と準公金管理者が同一である場合、準公金管理者は、当該交付事務を行う職員以外の職員を出納担当者に指名しなければならない。

４　準公金管理者は、出納担当者の定期的な事務分担換えや、業務研修の実施などにより、準公金の亡失、盗難等の事故の防止に取り組まなければならない。

５　準公金管理者は、外部団体現金の取り扱いにおいてインターネットバンキングを利用する場合、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

⑴　利用金融機関のシステムにおいて可能な限りのセキュリティを確保すること。

⑵　明石市情報セキュリティ対策基準に沿った運用をすること。

⑶　パスワードはワンタイムパスワードを使用するほか、利用時のメール送信先を準公金管理者に設定するなど、不正利用防止策を講じること。

（コンプライアンス推進担当への相談）

第６条　新たに現金等を取り扱おうとする事務を所管する課長等は、当該現金等を職務として取り扱うことができるかどうか判断することができない場合その他必要がある

と認める場合には、総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当に相談するものとする。

（外部団体現金取扱いの届出等）

第７条　準公金管理者は、新たに外部団体現金を取り扱うことになった場合、外部団体現金取扱開始届を作成し、所管局長等の決裁を経たうえで、総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当に届け出なければならない。

２　準公金管理者は、外部団体現金の取り扱いを廃止することになった場合、外部団体現金取扱廃止届を作成し、所管局長等の決裁を経たうえで、総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当に届け出なければならない。

（外部団体現金の管理等）

第８条　外部団体現金は、団体又は団体の事業ごとに、預貯金口座で管理する。

２　前項の預貯金口座の口座名義人は、団体名又は団体の代表者名義等とし、預貯金口座の届出印（以下「届出印」という。）は当該団体又は代表者等の印とする。

３　預貯金通帳と届出印は、施錠可能な金庫、棚、机等で保管しなければならない。この場合において、届出印の管理は準公金管理者が、預貯金通帳は出納担当者が、それぞれ行うものとする。

４　預貯金口座に係るキャッシュカードは保有しないものとする。ただし、やむを得ず保有する場合、準公金管理者は施錠可能な金庫等で保管し、その暗証番号は定期的に変更するなど厳重に管理しなければならない。

（外部団体現金の出納）

第９条　準公金管理者は、外部団体現金を取り扱うときは、現金等の受払状況を明らかにするため、出納簿を備えなければならない。ただし、準公金管理者が出納簿と同様の機能を有する別の様式を定めた場合は、その様式を備えることをもって足りるものとする。

２　外部団体現金の収入及び支出については、その都度、外部団体の規程等に基づく手続を行い、かつ、収入決議書及び支出決議書を作成するものとし、請求書、領収書その他収入又は支出に係る証拠書類を貼付したうえで、準公金管理者の決裁を受けなければならない。

３　外部団体現金の収入及び支出については、原則として口座振込の方法によるものとする。

４　前項の規定にかかわらず、準公金管理者が認めるところにより現金を取り扱う場合、収入金にあっては即日又は翌日（これらの日が市の休日又は市の機関が業務を行わない日に当たるときは、市の休日又は市の機関が業務を行わない日の翌日とする。）中に預貯金口座に入金し、支出金にあっては速やかに債権者に支払わなければならない。ただし、収入金にあっては金融機関が遠方にある等、毎日の払い込みが困

難であり、かつ、収納金額の総額が５万円未満であるときその他市長が必要があると認めたときに限り、毎７日分を取りまとめて預貯金口座に入金することができる。

５　出納簿、収入決議書、支出決議書及び証票の保存期間は、５年とする。なお、外部団体又は事業における別段の定めがある場合は、この限りでない。

（出納簿の月例確認）

第１０条　外部団体現金の出納担当者は、月１回以上、出納簿と預貯金通帳及び現金を突合することによりその額を確認し、準公金管理者に報告しなければならない。

２　前項の報告を受けた準公金管理者は、出納簿と預貯金通帳及び現金の金額が一致することを確認しなければならない。

（決算）

第１１条　準公金管理者は、外部団体現金の収支決算書を毎会計年度終了後（事業が年度の途中で終了する場合にあっては、当該事業の終了後）速やかに作成しなければならない。この場合において、収支決算書には金融機関の残高証明書又は預貯金通帳の写しを添付しなければならない。

２　準公金管理者は、前項の収支決算書（添付書類を含む。）を当該外部団体の監事等の監査を経て、当該外部団体の理事会、総会等に提出し、承認を受けなければならない。ただし、当該外部団体における別段の定めがある場合は、この限りでない。

３　前項の監査及び承認を市職員が行う場合には、出納担当者以外の職員で準公金管理者が指名した者が行うものとする。

（管理状況の報告）

第１２条　準公金管理者は、前条の決算を終了したときは、準公金取扱状況一覧表を作成し、収支決算書とあわせて所管局長等へ報告しなければならない。

２　準公金管理者は、毎年８月末までに、前項の準公金取扱状況一覧表（収支決算書を除く。）を、総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当に提出しなければならない。

３　総務局長は、前項の準公金取扱状況一覧表を監査事務局に情報提供するものとする。

４　第１項のほか、準公金管理者の直近上位の上司は、随時、出納簿等の関係書類を確認するものとする。

（一時保管現金）

第１３条　一時保管現金については、第８条第１項、第９条第１項及び第５項並びに第１０条の規定を準用する。この場合において、第８条第１項中「預貯金口座」とあるのは「預貯金口座又は施錠可能な金庫等」と、第１０条中「出納簿と預貯金通帳及び現金」とあるのは「出納簿と現金」と読み替えるものとする。

参考②　明石市準公金取扱基準（５）

（個人現金）

第１４条　本基準で定めるもののほか、個人現金の取り扱いに関して必要な事項は、各準公金管理者が定める。

（事故等の報告）

第１５条　準公金管理者は、その管理する準公金について、紛失、盗難等の事故が生じたときは、直ちに所管局長及び総務局総務管理室総務課に報告しなければならない。

２　前項の報告を受けた所管局長は、直ちに市長及び副市長に報告するとともに、準公金管理者に対して、応急的な措置その他必要な措置を講ずるよう指示しなければならない。

附　則

この基準は、令和６年●月●日から適用する。

参考③　重要チェックポイント一覧

1　現金の保管等（共通事項）

チェック	チェックポイント
❖ **公金機関への預け入れの重要チェックポイント**	
□	収納した現金は、必ず即日、窓口が閉まっている場合は翌営業日に、現金払込書により公金機関に払い込むこと
□	公金機関に現金を持って行く際は、所定の袋等に入れて持ち運ぶこと
□	金額に応じて複数職員で対応するなど、安全かつ確実な取扱いを行うこと
❖ **現金を金庫等で保管する場合の重要チェックポイント**	
□	金庫等の出し入れは、所属長があらかじめ指定した取扱者のみとする。（取扱者はできるだけ少数の職員に限定する。）
□	保管できる現金は、あらかじめ所属長が決めたもののみ
□	必ず鍵のかかる金庫等（手提げ金庫の場合は鍵のかかるロッカー等）で保管し、常に監視できる場合を除き、原則として常時施錠する。
□	金庫等の鍵は、所属長又は所属長の指定した取扱者が管理する。
□	保管期間は最小限にすること
□	金庫等から現金を出し入れする際は、出納簿（管理簿）で管理する。
□	毎日、金庫等の入出金が生じる部署は、金庫等の最終確認時間を決め、入庫現金を複数職員で確認し、確実に施錠する。
□	現金をむき出しで保管しないこと。用途の決まっている現金は、封筒や密封できる袋に入れ、日付、目的や金額など必要事項を記入して保管する。
□	収納した現金に対応する領収済通知書等は、現金とセットで保管する。
注意	金庫の暗証番号や鍵の保管場所は、人事異動のタイミングなど必要に応じて定期的に変更すること

2　窓口等での収納

チェック	チェックポイント
❖ **現金収納時の重要チェックポイント**	
□	現金収納時には ☞ 納付書等の金額を確認し、市民に提示して説明する。 ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。 ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。 ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること） ☞ 領収書（レシート）を市民に必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意）

注意	窓口に現金を放置したままで、席を外すなど他の仕事をしないこと。
注意	お札は１枚ずつ声に出して数える、硬貨はトレーに広げて見えるようにするなど、金額の確認は市民の目の前で確実にしましょう。
注意	例えば５千円札で受け取ったのに１万円札を渡したと言われるなど、トラブルになることがあります。受け取った現金は精算が終わるまではレジに収納せず市民から見えるところに置いておくなど、トラブルを防ぐ工夫をしましょう。
❖　**集計時の重要チェックポイント**	
□	現金の残高と領収済通知書等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。
□	確認後、領収済通知書等は鍵付きロッカー等で保管する。
注意	集計のタイミングは執務状況によるが、担当者がシフトで交代するタイミングや、毎日複数回の入出金が生じる部署は午前、午後など、複数回の確認を推奨します。

３　訪問等での徴収

チェック	チェックポイント
❖　**訪問等での現金徴収の重要チェックポイント**	
□	身分証、納付書、領収書、領収印、つり銭などを携行する。
□	原則、複数職員で対応（複数職員での対応が困難な場合は、所属長の承認が必要）
□	現金徴収時には ☞ 納付書等の金額を確認し、市民に提示して説明する。 ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。 ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。 ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること） ☞ 領収書（レシート）を市民に必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意）
注意	移動中、預かり現金は専用の袋等に入れ、乗車時などに随時確認しましょう。
注意	預かり現金は常に携行すること。預かり現金が入ったカバン等を車中に置いたままにしたり、電車の荷物置きに置いたりしないよう、注意してください。
❖　**帰庁時の重要チェックポイント**	
□	徴収した現金と領収済通知書等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。
□	確認後は、徴収した金額等を所属長に報告し、管理簿やシステムなどに必要な記録を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

4　施設等の現地での収納

チェック	チェックポイント
❖　**施設等の現地での現金収納の重要チェックポイント**	
□	現金収納時には ☞ 納付書や集金袋（収納封筒）等の金額を確認し、市民に提示して説明する。 ☞ 現金を受け取ったら、市民の前で双方が金額を確認する。 ☞ お釣りの金額も、市民の前で双方が確認する。 ☞ 領収書等の金額を確認し、領収書には必ず領収印を押印する。（業務開始時には、領収印の日付が正しいか、必ず確認すること） ☞ 領収書を必ず渡す。（納付書の場合は、誤って市や金融機関の保管用のものを渡さないよう注意） ☞ 集金袋（収納封筒）を使用する場合は、必ず集金袋を回収する。
注意	現金を放置したままで、席を外すなど他の仕事をしないこと。
注意	現地で預かった現金は、専用の袋等に入れて手元から離さないようにすること。
❖　**収納現金の確認時の重要チェックポイント**	
□	収納した現金と領収済通知書や集金袋（収納封筒）等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。
□	確認後は、収納した金額等を所属長に報告し、必要な記録等を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

5　機械による収納

チェック	チェックポイント
❖　**機械からの現金を回収する際の重要チェックポイント**	
□	収納があれば原則として毎日、現金を回収する。
□	現金を回収する際は、原則、複数職員で確認しながら行うこと。（複数職員での対応が困難な場合は、所属長が指定した者が行う。）
□	機械に故障や設定誤りがないか、必ず確認する。
□	機械が庁舎から離れた場所にある場合は、現金を専用の回収袋等に入れ、乗車時などに随時確認する。
注意	回収現金は常に携行しましょう。回収現金が入ったカバン等を車中に置いたままにしたり、電車の荷物置きに置いたりしないこと。
❖　**回収現金の確認時の重要チェックポイント**	
□	機械から回収した現金と記録等が合致しているか、必ず複数職員（係長、出納担当者等）で確認する。
□	確認後は、収納した金額等を所属長に報告、必要な記録等を行い、速やかに公金機関に払い込む。窓口が閉まっていて翌営業日になる場合は、現金や記録簿、領収書の控えなどを金庫等に一時保管する。

6　資金前渡

チェック	チェックポイント
❖ **前渡金を受領、保管する際の重要チェックポイント**	
□	前渡金を受領する日は、支払日から逆算して、課室での保管期間が必要最小限となるようにする。
□	前渡金を指定金融機関から受領した際は、複数職員で金額を確認したうえで所属長に報告する。
□	現金は、封筒や密封できる袋に入れ、日付、目的や金額など必要事項を記入し、支払いの日まで金庫等で保管する。現金の保管状況は、定期的に確認する。
❖ **前渡金の支払い、精算時の重要チェックポイント**	
□	現地で支払う必要のある現金は、用途など必要事項を記入した封筒に入れる。
□	支払いの際には、原則として相手方の面前で双方が金額を確認する。（謝礼金など、社会通念上、面前で確認しない場合は、封入前に複数職員で金額を確認する。）
□	領収書を受領する際は、署名又は領収印を忘れずに受ける。
□	駐車料金の実費精算など、常時の支払いについては現金出納簿を作成し、精算の都度、残金を確認する。
注意	随時の支出の場合は支払い完了後速やかに、常時の支出の場合は翌月５日までに、精算調書により精算を行い、領収書等の支払いを証する書類と合わせて、会計室に提出すること。

7　準公金の管理

チェック	チェックポイント
❖ **準公金を管理する際の重要チェックポイント**	
□	取扱う準公金は、公共性や職務該当性など、明石市準公金取扱基準の第３条の要件を満たすものか。（職員が取扱う妥当性及び必要性は常に検証すること）
□	公金と同様の管理体制が取られているか。
□	準公金管理者（所管の課長等）が出納担当者を兼ねていないか。
□	入出金の都度、複数名（出納担当者と他の職員）で入出金額の確認を行っているか。
□	実際の現金等の動きが明らかになるような出納簿が作成されているか。
□	外部団体現金を取扱う場合は、団体の役員・会計担当者等と一緒に出納簿の内容及び現金、預貯金等の残高を確認する機会を定期的に設けているか。
□	準公金管理者による月一回以上の残高等の確認が確実に行われているか。

事例紹介編

コンプライアンス通信

2023年（令和5年）9月26日発行：総務局総務管理室総務課コンプライアンス推進担当

テーマ：「内部統制」そして「ＩＣＴ」とは

前回の通信では、リスク評価の基礎となる考え方である「内部統制」とは何か、そして「内部統制」の要素である「モニタリング」の重要性について紹介しました。

今回は、「内部統制」の要素の一つである「ＩＣＴ」について考えていきたいと思います。

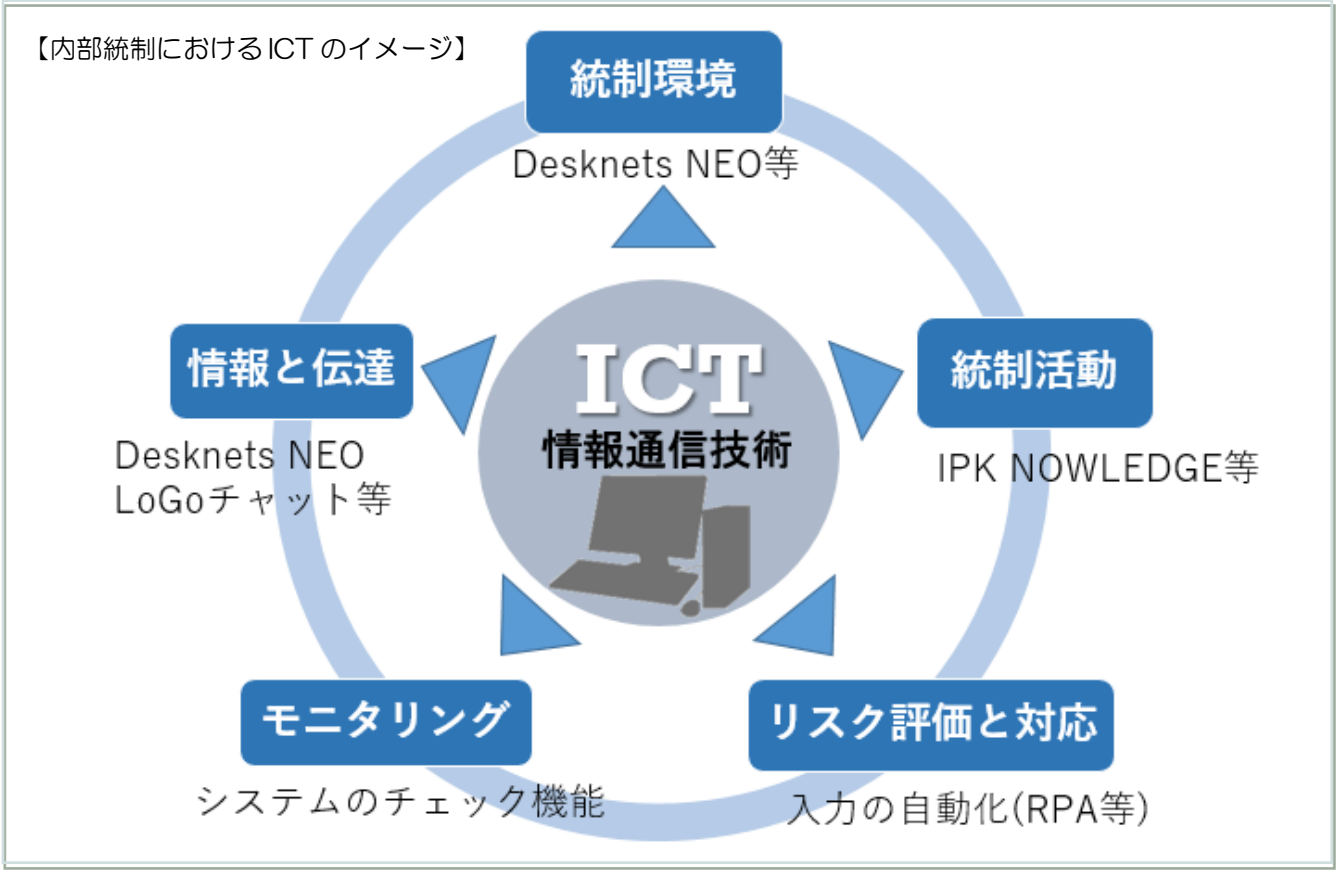
明石市におけるデジタル化への取り組みについて、デジタル推進課さんにインタビューをさせていただきました。「ＩＣＴ」による業務改善により、いかにリスク軽減に繋がっていくか話を聞くことができましたので、皆さまに共有させていただきます。今後の参考にしていただければと思います。

１　ＩＣＴ（情報通信技術）への対応

ＩＣＴ（アイシーティー）とは、情報通信技術「Information and Communication Technology」の略称です。下図のように、ＩＣＴは内部統制の他の要素全てと密接に関わっており、明石市でも様々な要素に取り入れられています。ＩＣＴによる情報処理を内部統制の他の要素に利用することで、より有効かつ効果的な内部統制が構築できます。

具体的には、従来手作業で実施していた業務を情報システムにより自動化し、データの網羅性、正確性、正当性等を確保・管理することなどが例としてあげられます。

【内部統制におけるICTのイメージ】



前回の通信で、地方自治体における内部統制とは、不正・不祥事をなくし、市民から信頼される自治体として質の高い行政サービスを提供するための制度であるということを説明しました。ＩＣＴによる統制は、どのような場面に利用されるのか具体的な事例を通して見ていきましょう。

２　事例紹介

Ａ職員：Ｂさん、さっきから一生懸命システムに何を入力されているんですか？
Ｂ職員：Ａ先輩！この項目情報の変更入力をしているんですよ。〇〇〇から×××に。対象者は250 人くらいなんですけどね。ワードやエクセルのように一括で置換できたらいいんですけど、このシステムにはそんな機能ないので、一人一人システムで検索して、変更入力しないといけないんです。

Ａ職員：そうなんですか、それは大変ですね。
Ｂ職員：あれ？手伝ってくれ……行っちゃった。まぁ地道にやるかぁ。

250 件もの単純入力作業、Ｂさんは大変そうですね。操作ミスや入力ミスのリスクもあります。何より時間がかかりそうですね。そこで、ＩＣＴをうまく利用すれば、操作ミスや入力ミスなく、素早く自動で入力できる仕組みができるかもしれません。入力作業等に使われるツールでＲＰＡ（「Robotic Process Automation」の略称。）というものがあります。

ＲＰＡとは、これまで人がパソコンで行っていた作業を自動化できるツールのことです。マウス操作やキーボード入力などの繰り返しの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することができます。ＲＰＡをうまく活用すれば、これまで職員が担当している入力作業時間を大幅に短縮・削減させることが可能です（ＲＰＡ動画を参考にしてください。）。

ＲＰＡは導入する端末ごとに毎年ライセンス料が必要なため、現在、市民税課や児童福祉課など、パソコン上での反復作業が大量にある部署に導入をしています。

Ｂ職員：あれ、Ａ先輩おかえりなさい。入力手伝ってくださるのですか？
Ａ職員：今試してみたんですが、その単純入力作業なら、向こうの端末でＲＰＡを使えばシステムに自動で入力できますよ。対象者 250 人のコードと、そしてこの項目を〇〇〇から×××ですね。まずはエクセルデータを修正して入力用データを作って、このようにＲＰＡで作業手順を組み立てて。あとはＲＰＡを動かすだけです。
Ｂ職員：すごい！自動で入力されてます！作業手順を組み立てるのも慣れれば簡単そうですね。一度作っておけば色々応用できそうです。手作業で入力するより断然早いです！！でもＲＰＡ入力用のデータが必要なんですね 。今回は対象者のエクセルリストがあったので良かったです。

Ａ職員：ＲＰＡに適した事務かどうかは検討が必要です。ただ、初めから諦めていると何も進みません。例えば窓口で用紙記入でなくタブレットで入力してもらうなど、情報がデータ化されていけば、色々な業務効率化に活用できますよね。
Ｂ職員：情報を紙でなくデータで持つことで、可能性が広がりますね！

３　明石市でのデジタル化への取り組み

明石市でも 2022 年度からデジタル推進課を発足し、行政のデジタル改革（デジタルトランス・フォーメーション、省略してＤＸと表現します。）を進めることにより、市民サービスをより便利により早く提供し、また行政運営の効率化を進めるため、「明石市行政ＤＸ（デジタル改革）推進方針」を策定しました。

この度、デジタル推進課にインタビューして参りましたので、そのやり取りをお伝えします。

インタビュー内容

コンプラ）明石市ではこれまでのどのようなデジタル化への取り組みがなされましたか？

インタビューの様子

デジ推）これまで、明石市全体として行ってきた取り組みは多くありますが、デジタル推進課が関わっているものとして、「LoGo チャットの導入」「公文書の電子化」「ＡＩ音声認識」「住宅地図 WEB 版」などが挙げられます。

コンプラ）どれほどの効果がありましたか？

デジ推）例えば「LoGo チャットの導入」ですが、これは皆さんも実感されているのではないでしょうか。庁内における多くの情報共有がチャット上でされています。例えば、メールと違ってリアルタイムにやりとりできるし、離れた場所にいても資料をすぐに見てもらえる。決まった人たちのチャットルームを作ることで、情報共有をするのも簡単です。そのほか様々な局面で「便利になったなあ」という声を聞いています。

次に「公文書の電子化」についてですが、紙文書をスキャンして作成された電子化文書を原本とみなすことができるように文書管理規程を改正し、これまでで 2,300 冊以上の簿冊がスキャニングされ PDF 化されました。これによって、180 メートルのスペースが確保されました。結果、省スペース化がはかられ、また、紙文書がなくなることで、個人情報の流出や提出された申請書類がなくなるというリスクも減っていると言えます。

最後に、「ＲＰＡの導入」についてです。これはデジタル推進課が取り組みを開始したものではありませんが、明石市のデジタル化への取り組みの一つとして、大きな成果を挙げています。具体的に言いますと、古い資料ですが、2020 年の時点で、市民税課な

ＲＰＡの画面

※ＲＰＡが実際に動いている様子は参考動画をご覧ください。

ど９つの課でＲＰＡが導入され、年間 5,600 時間以上の業務時間の削減をしています。

単純に業務削減だけでなく、事務処理のミスを減らすという点でも効果を上げているといえます。ＲＰＡの作業手順の組み立てには、単純なものから、システムの更新にかかわる複雑なものまで様々あり、当時の担当者が工夫してくれたことで大きな実績につながっています。

コンプラ）今後に予定している取り組みにはどのようなものがありますか？

デジ推）上に示した３つの取り組みは今後も継続されます。特に二つ目の「公文書の電子化」では、これからの２年間で 10,000 冊近い文書の電子化を目指しています。

もちろん新たな取り組みも始動します。「電子決裁の導入」「手続のオンライン化の推進」「デジタル推進員による業務改善」等です。

ここでは「手続のオンライン化の推進」について話させてください。

LoGo フォームの画面

９月 19 日から４日間にかけ、新しいオンライン申請システム「LoGo フォーム」の操作研修を行いました。そして、10 月から随時、この新システムを利用したオンライン申請がスタートしますが、これにより市の業務の在り方が大きく変わると考えています。すでに、別のシステムでオンライン申請を導入した子育て支援室児童福祉課では、令和５年４月からの４か月間の実績値で、窓口申請が前年に比べて３割以上減少し、全申請件数の 4 割以上がオンライン申請に変わったという報告があります。

簡単な申請手続きがオンライン申請に変われば、市民は来庁しなくてもよくなり、市民サービスが向上するとともに、職員は、より市民に寄り添う仕事などに多くの時間を費やすことができるようになります。また、申請内容が電子データにより提供されることで、ＲＰＡ等により、人の手による入力の過程がなくなるなど、大きな業務改善が期待されます。また新システムでは手数料を納付する機能もありますので、うまく活用して現金管理の事務の効率化や現金を取り扱うリスクの低減にもつなげていってほしいですね。

コンプラ）職員の皆様へお伝えしたいことは？

デジ推）３点言わせてください。

まず、１つ目は、「手続のオンライン化の推進」に全ての部署で積極的に取り組んでいただきたいという点です。

「LoGo フォーム」は申請フォームを作りやすく、また、集計等も簡単です。ですので、研修に参加した同じ部署の方にいろんなことを聞いたり、システム内で視聴できる動画を見たりして、一人一人が手続のオンライン化への取り組みを進めてください。

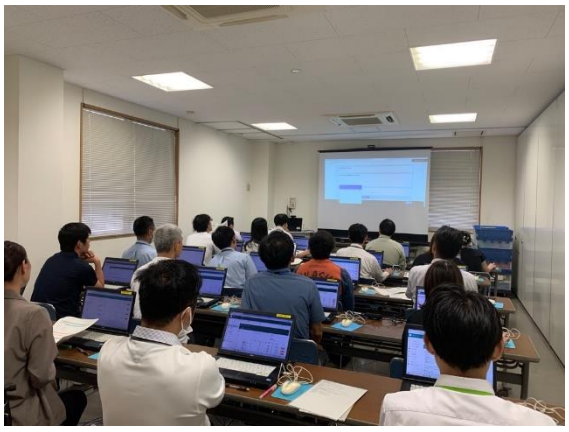
２つ目は、苦手意識を持たずにデジタル技術に触れていただきたいということです。

「デジタルってよくわからないなあ」という方も多いと思います。でも皆さんがお使いになられているスマホやパソコン、クレジットカードやネット販売もすべてデジタル化によってもたらされたものです。そう考えるとデジタル技術って使い始めてみると意外に使えてしまうものなのだと個人的には思っています。

３つ目は、日常の「なんでだろう」を大事にしていただきたいという点です。

デジタル化の取り組みは、日常業務に対する「なんでだろう」「もっと簡単にできないのかな」から始まると思います。なので、日常の「なんでだろう」を大事にして、身の回りのデジタルに詳しい人からアドバイスをもらい、いろんな取り組みをしてほしいと思います。もちろんデジタル推進課もその取り組みを応援します。「こんなことできないの？」ということがあればご連絡ください。

LoGo フォーム研修風景



コンプラ）貴重なお話をありがとうございました。デジタル推進課のとても熱い思いを感じました。私も積極的にデジタル化に取り組みたいと思います。

【おわりに】

今回のコンプライアンス通信で伝えたかったことは、内部統制の柱としてＩＣＴが組み込まれていることの意味、つまり今やあらゆる組織においてＩＣＴは不可欠な存在だということです。デジタル推進課からの熱い思いが伝わってくるインタビューでしたが、これを読まれた皆さんも、「よし私もやってみよう」と思ってもらえたはずです。新しいことの導入には色々問題がありますが、何よりまずは一歩踏み出す勇気が大事だと思います。皆さまも積極的に取り組んでいきましょう！

番号	所属	（1）どの程度読んでいただけましたか	（2）難易度はどうでしたか	（3）どれぐらい理解できましたか	（4）内容は関心あるものでしたか	（1）活用状況について	（2）感想・ご意見等
1	住宅課	全部読んだ	やや難しかった	半分程度理解できた	あまり関心がなかった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）、時間があれば参考程度に目を通している（個人）	
2		全部読んだ	普通	理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	
3		全部読んだ	簡単だった	理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）、時間があれば参考程度に目を通している（個人）	
4	保健予防課	全部読んだ	普通	理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	
5	あかし動物センター	全部読んだ	普通	理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）、現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	「chatGPTには個人情報を入れないように」など、ICTに関する注意事項や、仕事上でインスタグラムやYoutube等を利用する際の注意事項があれば紹介して欲しい。
6	政策局市民相談室	全部読んだ	普通	理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）、現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	
7	消防局消防署	半分程度読んだ	普通	半分程度理解できた	関心があった	現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）、時間があれば参考程度に目を通している（個人）	
8	二見市民センター	全部読んだ	普通	理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）、供覧等を行い、職場のコンプライアンス向上に活用している（組織）	仕事上において役立つ情報があるので、必ず読むようにしています。 また、身近な事案についても取り上げていただいていますので、役に立っています。
9	こども局	全部読んだ	簡単だった	理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）、現在の業務には関係ないが、学習資料として活用している（個人）	内部統制、DXなど、少し関わりづらいと思ってる職員も多いと思うが、非常にわかりやすい内容で、必要性も理解できると思う。
10	生活支援室生活福祉課	全部読んだ	普通	理解できた	普通	実際に業務の参考になっている（組織・個人）	
11	障害福祉課	全部読んだ	やや難しかった	半分程度理解できた	関心があった	実際に業務の参考になっている（組織・個人）	