

下野市コンプライアンス推進計画実施計画  
(令和元(2019)年度～令和3(2021)年度)

令和2年 1月

下野市コンプライアンス推進計画実施計画  
(令和元(2019)年度～令和3(2021)年度)

(1) 実施計画策定の趣旨

この実施計画は、下野市コンプライアンス推進指針に掲げる推進目標において早期に達成すべき『市民の信頼回復と不祥事の再発防止』を実現するため、「下野市コンプライアンス推進計画(令和元(2019)年度～令和3(2021)年度)」に示した施策を計画的かつ効率的に推進するための具体的方策として、計画期間の3年間に取り組む主要な事務事業について事業実施の指針として示したものです。

なお、掲載した各事業は、職員のコンプライアンス意識の浸透状況、社会情勢の変化、市コンプライアンス推進本部の検証及び市コンプライアンス確立委員会の評価を踏まえながら、適宜見直しを図り、より適切な市のコンプライアンス推進に資する計画としていきます。

(2) 計画の期間

実施計画の期間は、令和元(2019)～令和3(2021)年度の3年間とします。

施策体系		施策			実施計画				
大分類	小分類	番号	施策名	内容	新規 継続	事務・事業名称	事務・事業の内容		
							令和元年度（2019）	令和2年度（2020）	令和3年度（2021）
(1) コンプライアンスに関する提言への取組	ア コンプライアンスの徹底	1	コンプライアンスに関する研修の実施	コンプライアンスに関する知識の習得と周知徹底を図ることを目的として、市長等の特別職を含む全職員に対してコンプライアンスに関する研修を実施する。	新規	・コンプライアンス研修の実施	・コンプライアンスに関する研修を実施する。（管理職員以上） ・コンプライアンスに関する外部研修に積極的に参加する。	・コンプライアンスに関する研修内容を検討し受講対象者を拡充する。 ・コンプライアンスに関する外部研修に積極的に参加する。	・コンプライアンスに関する研修内容を検討し受講対象者を拡充する。 ・コンプライアンスに関する外部研修に積極的に参加する。
	イ コンプライアンス意識調査の定期的な実施	2	コンプライアンスに関する自己診断シートの作成と実施	職員一人ひとりのコンプライアンスに対する意識を深めることを目的として、コンプライアンスに関する自己診断ができるチェックシートを作成し、年1回以上自己診断を実施する。	新規	・コンプライアンス自己診断シートの作成と活用	・コンプライアンス自己診断シートを作成し全職員が自己診断を実施する。 ・管理職員が、自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行う。	・コンプライアンス自己診断シートを作成し全職員が自己診断を実施する。 ・管理職員が、自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行う。	・コンプライアンス自己診断シートを作成し全職員が自己診断を実施する。 ・管理職員が、自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行う。
		3	コンプライアンスに関する意識調査アンケートの定期的な実施	職員のコンプライアンス意識の浸透状況、組織風土の変化を把握し、以後のコンプライアンス推進に係る取組につなげていくことを目的として、コンプライアンスに関する意識調査アンケートを定期的に実施する。	新規	・意識調査アンケートの実施	・意識調査アンケートの内容を検討する。	・意識調査アンケートを実施する。 ・アンケート結果を推進本部等に報告し評価を受ける。	・評価を参考にして、意識調査アンケートの実施方法及び内容を検討する。 ・アンケート結果を次期実施計画に反映する。
(2) 管理監督体制に関する提言への取組	ア マネジメント能力の向上	4	管理職員のマネジメント研修の実施	組織内の課題を明らかにするとともに、業務内容の把握による適切な業務分担及び職員への指導助言を行い、また適切な業務のチェック及び進捗管理を行う管理職員の育成及び能力向上を目的として、管理職員に対するマネジメント研修及び人事評価研修を実施する。	新規	・マネジメント研修等の実施	・マネジメント研修及び人事評価研修を実施する。（管理職員） ・マネジメントに関する外部研修に積極的に参加する。	・マネジメント研修及び人事評価研修を実施する。（管理職員） ・マネジメントに関する外部研修に積極的に参加する。	・マネジメント研修及び人事評価研修を実施する。（管理職員） ・マネジメントに関する外部研修に積極的に参加する。
	イ 報連相の徹底	5	より効果的な人事評価面談及び「声かけ」の実施	管理職員が、職員とのコミュニケーションを図り、業務の進捗管理を行うことを目的として、より効果的な人事評価面談及び普段の「声かけ」を実施する。	新規	・効果的な人事評価面談の実施 ・「声かけ」による良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりの実施 ・定期的なミーティング等の実施	・管理職員が効果的な人事評価面談を実施する。 ・総務部長による新任課長面談及び総務人事課長による所属課長面談を実施する。 ・管理職員が普段の「声かけ」の実施を図る。 ・管理職員が所属内における定期的なミーティング等を実施する。	・管理職員が効果的な人事評価面談を実施する。 ・総務部長による新任課長面談及び総務人事課長による所属課長面談を実施する。 ・管理職員が普段の「声かけ」の実施を図る。 ・管理職員が所属内における定期的なミーティング等を実施する。	・管理職員が効果的な人事評価面談を実施する。 ・総務部長による新任課長面談及び総務人事課長による所属課長面談を実施する。 ・管理職員が普段の「声かけ」の実施を図る。 ・管理職員が所属内における定期的なミーティング等を実施する。
		6	報告・連絡・相談の徹底	管理職員は、適切な管理監督体制に重要な「報告・連絡・相談（報連相）」を円滑にするための環境づくりを目的として、業務における回覧、決裁、復命等の見直しを実施する。	新規	・回覧、決裁、復命等事務手続きの改善	・管理職員が、報連相を円滑にする施策を実施する。 ・管理職員が、より適切な回覧、決裁、復命等のために事務手続きの改善を図る。	・管理職員が、報連相を円滑にする施策を実施する。 ・管理職員が、より適切な回覧、決裁、復命等のために事務手続きの改善を図る。	・管理職員が、報連相を円滑にする施策を実施する。 ・管理職員が、より適切な回覧、決裁、復命等のために事務手続きの改善を図る。
ウ チェック体制の確立		7	管理職員による業務の進捗管理チェックリストの作成	管理職員自らが、業務の進捗管理を適正に行うことを目的として、進捗管理チェックリストを作成する。	新規	・進捗管理チェックリストの作成 ・定期的な進捗状況管理の実施	・管理職員がチェックリストを作成し運用する。 ・管理職員が面談等により進捗状況を定期的にチェックする。	・管理職員がチェックリストを作成し運用する。 ・管理職員が面談等により進捗状況を定期的にチェックする。	・管理職員がチェックリストを作成し運用する。 ・管理職員が面談等により進捗状況を定期的にチェックする。
		8	業務マニュアルの見直しと活用	管理職員はもとより組織としてチェック体制を改善し、不正や事務処理ミスを防ぐことを目的として、業務マニュアルを見直すとともにマニュアルと連携したチェックリストを作成する。また、事務処理におけるヒヤリハット事例の情報を職員間で共有するための事例集を作成する。	新規	・不正及び事務処理ミス防止のための業務マニュアルの見直し実施 ・マニュアルと連携したチェックリストの作成 ・ヒヤリハット事例の収集と共有化	・業務マニュアルの見直しを実施する。 ・チェックリストを作成する。 ・ヒヤリハット事例を収集し共有化を図る。	・業務マニュアルの見直しを実施する。 ・チェックリストを作成する。 ・ヒヤリハット事例を収集し共有化を図る。	・業務マニュアルの見直しを実施する。 ・チェックリストを作成する。 ・ヒヤリハット事例を収集し共有化を図る。
エ 内部統制への取組		9	内部統制制度の整備に向けた取組	市長及び副市長によるリーダーシップとガバナンス機能の強化を目的として内部統制制度の整備に取組む。なお地方自治法の改正により、令和2年4月1日から施行される制度であり、努力義務であることから、長期的な視点に立った実効性のある制度の構築に向けて県及び政令指定都市等の状況を研究する。	新規	・内部統制制度の研究	・国の方針、県、指定都市等の先進事例を収集・研究する。 ・内部統制制度を視野に入れたコンプライアンスの確立に取組む。	・国の方針、県、指定都市等の先進事例を収集・研究する。 ・内部統制制度導入のための実施内容を検討する。	・国の方針、県、指定都市等の先進事例を収集・研究する。 ・内部統制制度実施のための具体策を検討する。
		10	内部統制に関する研修の実施	内部統制の導入及び制度の運用においては、市長及び職員の内部統制への理解が重要であることから、市長等の特別職を含む全職員に対して、内部統制に関する研修を実施する。	新規	・内部統制に関する研修の実施		・内部統制に関する研修を実施する。（管理職員以上） ・内部統制に関する外部研修に積極的に参加する。	・内部統制に関する研修内容を検討し受講対象者を拡充する。 ・内部統制に関する外部研修に積極的に参加する。
(3) 人事や組織に関する提言への取組	ア 特定職員への業務の固定化の解消	11	公金を管理する職員の定期的な異動の実施	不祥事の再発防止を目的として、公金を管理する所属における定期的な人事異動、特に給与を担当する職員については3年程度での異動を実施する。	新規	・公金を管理する職員における適正な人員配置及び人事異動の実施	・公金を管理する所属における定期的な人事異動を実施する。 ・給与担当職員の3年程度での異動を実施する。	・公金を管理する所属における定期的な人事異動を実施する。 ・給与担当職員の3年程度での異動を実施する。	・公金を管理する所属における定期的な人事異動を実施する。 ・給与担当職員の3年程度での異動を実施する。
		12	特定の職員が単独で同一業務に従事しない体制づくり	不祥事の再発防止を目的として、長期にわたり特定の職員が単独で同一業務に従事しないよう業務の分散化が図られる人員配置と体制づくりに取組む。	新規	・不祥事の再発防止のための適正な人員配置の実施 ・職員が単独で同一業務に従事しないための業務の分散化	・特定の職員が長期間同一業務に従事しない人員配置、業務の分散化を実施する。	・特定の職員が長期間同一業務に従事しない人員配置、業務の分散化を実施する。	・特定の職員が長期間同一業務に従事しない人員配置、業務の分散化を実施する。

下野市コンプライアンス推進計画実施計画

施策体系		施策			実施計画									
大分類	小分類	番号	施策名	内容	新規・継続	事務・事業名称	事務・事業の内容							
							令和元年度（2019）	令和2年度（2020）	令和3年度（2021）					
イ 風通しの良い職場環境の構築	風通しの良い職場環境づくり	13		人事評価制度における面談及び普段の「声かけ」のほか、普段から職員が気軽に相談できる風通しのよい職場環境づくりを目的として、 <b>風通しのよい職場づくりに関する研修を実施する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施する。</li> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する外部研修に積極的に参加する。</li> <li>・庁内会議において風通しの良い職場環境づくりに関する意見交換会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施する。</li> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する外部研修に積極的に参加する。</li> <li>・庁内会議において風通しの良い職場環境づくりに関する意見交換会を実施する。</li> <li>・管理職員と職員による風通しの良い職場環境づくりに関する座談会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施する。</li> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する外部研修に積極的に参加する。</li> <li>・庁内会議において風通しの良い職場環境づくりに関する意見交換会を実施する。</li> <li>・管理職員と職員による風通しの良い職場環境づくりに関する座談会を実施する。</li> </ul>					
							<ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良い職場環境づくりに関する外部研修に積極的に参加する。</li> <li>・管理職員と職員による風通しの良い職場環境づくりに関する座談会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理職員と職員による風通しの良い職場環境づくりに関する座談会を実施する。</li> </ul>						
	ウ 適切な人事異動の実施	適切な人員配置と人事異動に基づく職員力の向上	14		各所属で抱える課題や業務量、内容に応じて必要な体制を確保することを目的として、 <b>新規事業への対応及び自己申告書、所属長の意見等を参考にした適切な人員配置と人事異動を実施する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な人事異動等の実施</li> <li>・適切なグループ編成の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適材適所に人員を配置しかつ職員力を向上させるため、自己申告書を活用した所属長ヒアリングを実施する。</li> <li>・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適材適所に人員を配置しかつ職員力を向上させるため、自己申告書を活用した所属長ヒアリングを実施する。</li> <li>・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適材適所に人員を配置しかつ職員力を向上させるため、自己申告書を活用した所属長ヒアリングを実施する。</li> <li>・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。</li> </ul>				
								<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。</li> </ul>					
		専門性が必要とされる所属における計画的な後継者の育成	15		高度化する行政実務において、専門性の高い知識や経験を有するスペシャリストを育成することを目的として、専門性が必要とされる所属においては、 <b>専門職の採用及び計画的な後継者の育成を考慮した人事異動を実施する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の高い知識や経験を有する職員の採用及び育成</li> <li>・専門研修の受講促進</li> <li>・計画的な後継者の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の高い知識や経験を有する職員を採用及び育成する。</li> <li>・資格取得のための支援を実施する。</li> <li>・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。</li> <li>・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の高い知識や経験を有する職員を採用及び育成する。</li> <li>・資格取得のための支援を実施する。</li> <li>・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。</li> <li>・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の高い知識や経験を有する職員を採用及び育成する。</li> <li>・資格取得のための支援を実施する。</li> <li>・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。</li> <li>・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。</li> <li>・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。</li> </ul>								<ul style="list-style-type: none"> <li>・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。</li> <li>・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。</li> </ul>						
(4) 電算システムに関する提言への取組	ア システム処理手順の見直し	16	給与等システムの処理手順の見直し	給与支払業務及び公金支払業務に関するシステムについて、 <b>システム改修等を実施するとともに、内容に応じて法裁規程等を含めた処理手順の見直しを実施する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与システムの改修及び更新</li> <li>・公金支払業務に関するシステムの改修及び更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与システムの処理手順の見直し、及び改修、更新に向けた点検を実施する。</li> <li>・公金支払業務に関するシステムの処理手順の点検、見直しとシステムの改修、更新を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与システムの処理手順の見直し、及び改修、更新に向けた点検を実施する。</li> <li>・公金支払業務に関するシステムの処理手順の点検、見直しとシステムの改修、更新を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与システムの処理手順の見直し、及び改修、更新に向けた点検を実施する。</li> <li>・公金支払業務に関するシステムの処理手順の点検、見直しとシステムの改修、更新を実施する。</li> </ul>					
	イ システムによるチェック機能の強化						17	チェック機能を強化するためのシステムの開発	不適切な事務処理を防ぐためのチェック機能の強化を目的として、給与、手当、医療費等の電算システムにより一度に大量の振込処理を行う業務について、データの改ざん防止のため、 <b>所属長及び会計課の職員によるダブルチェック機能を強化するシステムの開発を行うとともに、チェック後のデータ修正に際して、改めて上司の法裁を必須とする仕組みづくりに取組む。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与等システムの機能強化</li> <li>・ダブルチェック機能を強化するシステムの開発及び運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与等システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。</li> <li>・一度に大量の振込処理を行う業務の不正防止を図るダブルチェック機能を持ったCSVデータ突合システムを開発する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与等システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。</li> <li>・その他システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。</li> <li>・CSVデータ突合システムの使用状況を点検する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与等システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。</li> <li>・その他システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。</li> <li>・CSVデータ突合システムの使用状況を点検する。</li> </ul>
	ウ 情報セキュリティポリシーの見直し											18	情報セキュリティポリシーの見直し	ICTは技術革新が速い分野であるため、常に最新の対策を施すことを目的として、定期的な <b>情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準等）の見直しを行う。</b> また、見直しにあたっては、内部からの悪意を持った不正アクセス対策も想定したものとす。
(5) 公金の取扱に関する提言への取組	公金等事務処理に関する調査の実施	19	個別業務における公金の取扱に関する事務処理手順等を見直す機会をつくり、厳正に公金を管理する必要性への理解を図ることを目的として、 <b>公金等事務処理に関する調査を定期的</b> に実施する。	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公金等事務処理に関する調査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公金等事務処理に関する調査を実施する。</li> <li>・調査結果を推進本部等に報告し、改善を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公金等事務処理に関する調査を実施する。</li> <li>・調査結果を推進本部等に報告し、改善を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公金等事務処理に関する調査を実施する。</li> <li>・調査結果を推進本部等に報告し、改善を図る。</li> </ul>						
	公金の取扱に関する業務フロー、マニュアル等の検証、見直し					20	公金等事務処理に関する調査の結果に基づき、より適切な公金の取扱を図ることを目的として、 <b>業務フロー、マニュアル等の検証・見直しを実施する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な公金取扱のチェック</li> <li>・業務フロー、マニュアル等の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に応じた適切な公金取扱方法についてチェックを実施する。</li> <li>・業務フロー、マニュアル等の見直しを図る。</li> <li>・公金取扱方法等について会計課によるチェックを実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に応じた適切な公金取扱方法についてチェックを実施する。</li> <li>・業務フロー、マニュアル等の見直しを図る。</li> <li>・公金取扱方法等について会計課によるチェックを実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に応じた適切な公金取扱方法についてチェックを実施する。</li> <li>・業務フロー、マニュアル等の見直しを図る。</li> <li>・公金取扱方法等について会計課によるチェックを実施する。</li> </ul>		
(6) コンプライアンス推進指針に関する取組	ア 法令を遵守した事務の執行	21	法令に関する研修の実施	法令を遵守した適正な事務の執行及び事務処理ミスの防止を図ることを目的として、 <b>法令に関する研修を実施する。</b>	新規					<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守に関する研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守に関する研修を実施する。</li> <li>・法令遵守に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守に関する研修を実施する。</li> <li>・法令遵守に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守に関する研修を実施する。</li> <li>・法令遵守に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>	
	イ 服務規律・公務員倫理の徹底					22	服務規律及び公務員倫理に関する研修及びセルフチェックの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する研修の実施</li> <li>・服務規律及び公務員倫理に関するセルフチェックの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する研修を実施する。</li> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する研修を実施する。</li> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する研修を実施する。</li> <li>・服務規律及び公務員倫理に関する外部研修に積極的に参加する。</li> </ul>		
	安全運転マニュアル及びチェックリストの作成								23		自動車、自転車等の運転にあたっての安全運転意識の高揚及び交通法規違反、交通事故の防止を図ることを目的として、 <b>安全運転マニュアルの作成及び公用車使用時のチェックリストを作成する。</b>	新規	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全運転マニュアルの作成及び運用</li> <li>・公用車使用時のチェックリストの作成及び運用</li> <li>・安全運転講習会の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを作成及び運用する。</li> <li>・チェックリストを作成及び運用する。</li> <li>・安全運転講習会を実施する。</li> </ul>

下野市コンプライアンス推進計画実施計画

施策体系		施策			実施計画					
大分類	小分類	番号	施策名	内容	新規・継続	事務・事業名称	事務・事業の内容			
							令和元年度（2019）	令和2年度（2020）	令和3年度（2021）	
ウ	情報管理の徹底	24	個人情報保護等に関する研修の実施	個人情報の適切な取扱及び漏えい、滅失または棄損の防止並びに万が一の事態の際に適切な対応が図れる職員の育成を図ることを目的として、 <u>個人情報保護に関する研修を実施する。</u>	新規	・個人情報保護等に関する研修の実施	・個人情報保護等に関する研修を実施する。 ・個人情報保護等に関する外部研修に積極的に参加する。	・個人情報保護等に関する研修を実施する。 ・個人情報保護等に関する外部研修に積極的に参加する。	・個人情報保護等に関する研修を実施する。 ・個人情報保護等に関する外部研修に積極的に参加する。	
		25	公文書の取扱に関する研修の実施	公文書を正確かつ迅速に処理し、事務が能率的に処理されるとともに、公文書の適切な管理及び保存を図ることを目的として、 <u>公文書の取扱に関する研修を実施する。</u>	新規	文書管理に関する研修の実施	・文書管理及び例規に関する研修を実施する。 ・文書管理及び例規に関する外部研修に積極的に参加する。	・文書管理及び例規に関する研修を実施する。 ・文書管理及び例規に関する外部研修に積極的に参加する。	・文書管理及び例規に関する研修を実施する。 ・文書管理及び例規に関する外部研修に積極的に参加する。	
	エ	公正な市民対応	26	市民窓口アンケートの実施	市民の意見を把握し、接遇や仕事の進め方など、市民の目線に立って点検・改善を図ることを目的として、 <u>職員</u> の窓口対応について定期的にアンケートを実施する。	新規	・市民窓口アンケートの実施 ・アンケート結果に基づき改善の実施	・アンケートを実施するとともに内容の見直しを図る。 ・アンケート結果に基づき改善を図る。	・アンケートを実施するとともに内容の見直しを図る。 ・アンケート結果に基づき改善を図る。	・アンケートを実施するとともに内容の見直しを図る。 ・アンケート結果に基づき改善を図る。
			27	不当要求行為に関する研修の実施	不当要求行為に組織的に一丸となって対応できる体制づくりを図ることを目的として、 <u>不当要求行為に関する研修を実施する。</u>	新規	・不当要求に関する研修の実施	・不当要求に関する研修を実施する。 ・不当要求に関する外部研修に積極的に参加する。	・不当要求に関する研修を実施する。 ・不当要求に関する外部研修に積極的に参加する。	・不当要求に関する研修を実施する。 ・不当要求に関する外部研修に積極的に参加する。
	オ	ハラスメントの防止	28	ハラスメントに関する研修の実施	ハラスメントを「しない・させない・許さない」意識を認識させ、ハラスメントによる職員の意欲低下や業務への影響を防止することを目的として、 <u>ハラスメントに関する研修を実施する。</u>	新規	・ハラスメント研修の実施	・ハラスメント研修を実施する。 ・ハラスメントに関する外部研修に積極的に参加する。	・ハラスメント研修を実施する。 ・ハラスメントに関する外部研修に積極的に参加する。	・ハラスメント研修を実施する。 ・ハラスメントに関する外部研修に積極的に参加する。
			29	ハラスメント相談窓口の設置	ハラスメントに関して、発生初期の段階で気軽に相談できる環境を整えることを目的として、 <u>総務人事課内にハラスメント相談窓口を設置する。</u>	新規	・ハラスメント相談窓口の設置及び充実、強化	・ハラスメントに関する相談を受ける体制を強化する。	・ハラスメントに関する相談を受ける体制を強化する。	・ハラスメントに関する相談を受ける体制を強化する。
カ	公益通報制度の運用	30	公益通報制度に関する情報の周知	公益通報制度への理解を深めるとともに職場内の不正行為を速やかに発見・防止できる環境を整えることを目的として、 <u>公益通報制度について職員に周知する。</u>	新規	・公益通報制度の周知	・職員の公益通報制度の理解を促進するとともに運用状況を公表する。	・職員の公益通報制度の理解を促進するとともに運用状況を公表する。	・職員の公益通報制度の理解を促進するとともに運用状況を公表する。	