

下野市コンプライアンス推進計画実施計画
実績報告書附属資料（全報告）

令和元（2019）年度

本資料は、下野市コンプライアンス推進計画実施計画の令和元年度の実績報告をまとめたものです。

表の見方

| No. (施策番号) | 事務・事業名称 (実施計画の事務・事業の名称) |
|---|-------------------------|
| 事務・事業の内容 | |
| ・ (実施計画の事務・事業の内容) | |
| 実績報告 | |
| ・ (各所属からの報告内容) | |
| 事務・事業の内容 (※事務・事業の内容が複数ある施策については、続いて記載する) | |
| ・ (同上の内容) | |
| 実績報告 | |
| ・ (同上の内容) | |

| No.1 コンプライアンス研修の実施 | |
|--------------------|--|
| 事務・事業の内容 | ・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) |
| 実績報告 | ・管理職向けコンプライアンス研修を実施した。(1/20 開催。講師：(株) インソース委託、対象：部課長) (38 名参加) |
| 事務・事業の内容 | ・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。 |
| 実績報告 | ・実績報告なし |

| No.2 コンプライアンス自己診断シートの作成と活用 | |
|----------------------------|--|
| 事務・事業の内容 | ・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。 |
| 実績報告 | <p>(作成、配布、集計)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ように配布及び周知した。(1月) ・自己診断の実施状況を集計した。(3月、376名実施) ・基本的な事項についてコンプライアンス自己診断シートを作成し全職員に配布した。(1月) <p>(職員に実施した ※各課の自己診断の実施については、本来は報告不要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月：13名) ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月 6名) ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(2月：5名) ・税務課職員各々がコンプライアンス自己診断シートを作成し自己診断を実施した。実施日：R2.1.1.26 ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1～2月) ・課内全職員がコンプライアンス自己診断シートにより、自己診断を実施した。 ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより、令和2年1月に所属職員の自己診断を実施した ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施し |

た。(1月:20名)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(2月)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月)

・育児休業中の職員を除いて職員全員がコンプライアンス自己診断シートを作成し、自己診断した。

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月:11名)

・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談1月:9名)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月:8名)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月、9名)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(1月:7名)

・コンプライアンス自己診断シートにより職員に自己診断を実施した。(1月:9名)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(2月:8名)

・課内全職員が自己診断シートを作成し、自己診断を実施した。また、期末評価面談時に指導を行った。

・自己診断の実施により、コンプライアンス意識を高めた(1月に20名実施)。

・期末面談時に総務課より示された自己診断シートにより全職員による自己診断を実施した。

・総務人事課から配布された「コンプライアンス自己診断シート」とコンプライアンス研修で提示された「不祥事を起こさないための行動指針」により所属職員に自己診断を実施した。

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートを用いて、所属職員が自己診断を実施した。(1月)

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。

・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートを用いて、所属職員が自己診断を実施した。(1月)

・学校教職員については県教育委員会から送付の自己診断シートを実施した(10月に351名実施)

事務・事業の内容

・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。

実績報告

・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月:13名)

・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月:5名)

・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切に指導を行った。(面談1/29-3名、1/31-2名)

・管理職員が自己診断結果について、所属職員の面談を自己診断シートを活用しR2.1.27-1.29に実施した。

・診断結果について、人事評価期末面談に併せて面談を実施し、低いところについて指導を実施した。面談実施 R2.2月 対象者24名

- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月：20名)
- ・課長が、自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行った。(1月)
- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月：8名)
- ・総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートを課員全員作成し、面談を実施した。(1月：15名)
- ・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、適切な指導を行った。(面談：1月末)
- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月：7名)
- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、指導を行った。(面談2月：8名)
- ・課長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談2月：8名)
- ・自己診断シートを使って、面談等を実施した。
- ・その結果について面談を実施し指導した。(1月4名)
- ・自己診断シートを課内職員全員が記入し、それに基づいて面談を行った。
- ・所属長が、自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行った。(1月)
- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談1月：6名)
- ・所属長が、自己診断結果について人事評価と併せて所属職員の面談を実施し、適切な指導を行った。(1月)

N o . 3 意識調査アンケートの実施

事務・事業の内容

- ・意識調査アンケートの内容を検討する。

実績報告

- ・R2年度実施予定の意識調査アンケートの内容を検討。(他の事例等を参考に設問の変更を検討したが、前回との比較を重視する方向での実施を考えている。)

N o . 4 マネジメント研修等の実施

事務・事業の内容

- ・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)

実績報告

- ・グループリーダー以上を対象にマネジメント能力向上等を目的とした人事評価者研修を実施した。(9/30開催、講師：(株)インソース委託、61名参加)

事務・事業の内容

- ・マネジメントに関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

- ・実績報告なし

| |
|--|
| N o . 5 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 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・管理職員が効果的な人事評価面談を実施する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・職務行動（面談）記録シートにより人事評価面談を実施した。（面談 6 月、1 月） ・管理職員が職員との人事評価面談を年度内に 3 回実施した。（期首・中間・期末） ・人事評価面談の実施 ・不祥事防止策としての 1 日 1 回の声かけ（ラインケア）の実施・職務行動（面談）記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（面談 6 月、10 月、1 月実施 6 名） ・人事評価面談記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、1 月） ・人事評価面談シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、12 月、3 月）・職員の状況確認と良好なコミュニケーション構築のため、面談時間を長めに設定し相談しやすい雰囲気づくりに努め、効果的な人事評価面談を実施した。（6 月、9 月、1 月） ・人事評価面談を 3 回実施 ・職務行動（面談）記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、1 月） ・職務行動（面談）記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、2 月） ・人事評価の面談と合わせ、「声掛け」の周知を行った。（6 月、10 月、1 月） ・円滑かつ適切な業務の進捗管理を行うことを目的とした人事評価面談を年 3 回（6 月、12 月、2 月）実施した。 ・職務行動（面談）記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、12 月、3 月） ・あいさつの励行を周知徹底した。（毎月）・職務行動記録シートを活用し人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、2 月） ・新採用職員面談を実施した。（4 月） ・人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、2 月） ・人事評価面談時及び普段からの「声掛け」を実施した（随時）。 ・人事評価面談時及び普段からの「声掛け」を随時実施した。 ・独自に作成した面談シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、1 月） ・普段からコミュニケーションを図ることを目的とした「声かけ」を実施した。・独自に作成した面談シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6 月、10 月、1 月） ・職員の状況確認と良好なコミュニケーション構築のため、相談しやすい雰囲気づくりに努め、効果的な人事評価面談を実施した。（6 月、9 月、1 月） ・人事評価面談時に「声掛け」を実施した。又必要に応じて打合せを開き、事業の進捗を確認した。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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長面談を実施する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・総務部長による新任課長面談を 5 月と 10 月に 2 回実施。また総務人事課長による所属長面談を適宜実施した。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・管理職員が普段の「声かけ」の実施を図る。 |

| |
|---|
| |
| <p>実績報告</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・南河内窓口、石橋窓口職員とコミュニケーションを図るため、こまめな電話でのやりとりや月1回の訪問に努め、現状把握を図った。 ・前日の残務の状況や退出時間を毎日システムにより確認し、時間が遅かった職員には必ず声掛けを行った。 ・管理職員から担当職員のところに行き、声かけを行った ・残業している職員とコミュニケーションを図るべく声かけを行った。(随時) ・管理職員が普段の「声かけ」を積極的に行い、良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりを図った。 ・管理職員が、普段から「声かけ」を実施するとともに、部下職員からの相談に対しては、随時、対応するなど、コミュニケーションを図った。 ・朝のあいさつをはじめ、気づいたら常に声かけを行うなど、良好なコミュニケーションを図ることができるよう、職場環境づくりに努めた。 ・普段から課員への声掛けを行っており、課内状況の把握に努めている。定期的ではないが仕事上や課内での問題がある場合は打合せを行い、状況把握に努めている。 ・積極的に「声かけ」をし、良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりをした。 ・部内会議において、勤務態度やあいさつの励行、風通しの良い職場環境づくりなどの徹底を図った。(次長) |
| <p>事務・事業の内容</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |
| <p>実績報告</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・公民館・センターは、毎月実施機関長会議で進捗確認を実施した。図書館は、毎月の管理者会議で進捗管理の実施をした。 ・教育委員会事務局の部内会議を毎月開催し、各課業務について情報共有を図った。 ・部長会議終了後、必要に応じて部内会議を実施した。 ・人事評価システム入力時の「目標達成のための具体的な方法」記載の月別スケジュールに基づき業務の進捗状況を確認した。(1月 6名) ・部長が部長会議終了後、必要に応じて部内会議を実施し、情報共有を行った。 ・グループリーダーと毎月ミーティングを実施し、リーダを通して課内の情報共有を行った。 ・主幹以上の職員による課内打ち合わせを毎月1回実施した。 ・事業の実施前に必ずミーティングを行い、共通理解を図った ・庁議又は部長会議終了後、毎回部内会議を実施し、情報共有を行った。 ・部長会議・庁議等の会議後、部内会議を開催し課員への声かけの周知を図った。(部長) ・管理職員が所属内における情報の共有を図るため、定期的なミーティング(月1回)を実施した ・毎月課内会議を実施した。 ・年間を通じて積極的に「声かけ」をし、良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりをした。 ・令和元年2月13日開催の議員全員協議会での「職員による公金詐取事件について(経過報告)」の報告に併せて、所属職員にコンプライアンス自己評価を再確認しながら啓発を行った。 |

N o . 6 回覧、決裁、復命等事務手続きの改善

事務・事業の内容

- ・管理職員が、報連相を円滑にする施策を実施する。

実績報告

(周知徹底)

- ・総務人事課主催会議等で、「報連相の徹底」を促した。(ハウレンソウのおひたし等)
- ・報連相の円滑な実施に向けて、報告しやすい環境(しからない、褒める)の整備に努める。(組織内リスク管理講座より) 具体策としては、積極的傾聴法を取り入れ、共感に努めて、信頼関係の構築を目指した。
- ・情報はためこまない、内容に限らず、特に悪い内容の情報は早期に伝えること等、随時、周知徹底を図った。
- ・報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い情報は早く上司に伝える」の徹底を課内に周知した。
- ・報告の徹底を図るため、「報告・連絡・相談」の徹底を所属内に周知した。(随時)
- ・課長からの報連相の徹底に努めた。(部長)
- ・報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い情報は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知し、報連相を円滑に実施することを心がけた。
- ・情報の共有と報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い報告は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知した。(選挙時、その他随時)
- ・情報の共有と報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い報告は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知した。
- ・報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い情報は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知した。(随時)
- ・連絡の徹底を図るため、決裁規程を定期的に回覧した。(随時)

(時間外の命令と報告)

- ・所属職員との円滑なコミュニケーションを図るため、時間外勤務の命令と報告の徹底について周知した。(毎月)
- ・時間外勤務命令についてリーダーによる報告を徹底した。
- ・所属職員とグループリーダー間の「報告・連絡・相談(報連相)」を円滑にするため、時間外勤務の部下への命令と所属長への報告の徹底について、毎月、周知をした。
- ・所属職員とグループリーダー間の円滑なコミュニケーションを図るため、時間外勤務の部下への命令と所属長への報告の徹底について周知した。(毎月)
- ・所属職員とグループリーダー間の円滑なコミュニケーションを図るため、随時、時間外勤務の部下への命令と所属長への報告の徹底について周知した。
- ・時間外勤務の部下への命令と課長への報告の徹底について周知した。(毎月)

(会議、ミーティング)

- ・庁内連絡事項、業務進捗状況、懸案事項の情報等の共有化を徹底するため、定期的な課長とリーダー間の打合せを月1回以上の実施、及びリーダーを中心にグループ内の打ち合わせを適宜実施した。また、必要に応じ回覧を実施した。
- ・その他毎月の部内会議や必要に応じて課内打ち合わせを実施し、良好なコミュニケーションが取れるよう職場環境づくりに努めた。

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・部内会議において、各課の進捗状況について報告させ、状況を確認した。(次長) ・課内の連携に努め、随時事務手続きの点検に努めた。また、公民館・センターは、毎月実施機関長会議で事務改善の手続きを実施した。図書館は、毎月の管理者会議で事務手続きの改善を実施をした。 ・グループごとに定期的な打ち合わせを行い、情報共有や報連相ができるように心掛けている。 ・毎月実施している課内会議で報連相の徹底をした。 ・部長会議終了後、必要に応じて部内会議を実施し、情報共有を行った。 ・報連相のしやすい環境をつくるため、グループ内で毎週月曜日に個人の業務進捗状況や懸案事項を共有する時間を設けた。(介護保険グループ) ・部下からの相談には、時間に関わらず対応し時間外等を有効に利用した。 ・庁議又は部長会議終了後、毎回部内会議を実施し、情報共有を行った。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |
| 実績報告 |
| <p>(決裁手続き)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従前はワードで作成した回議書を使用していた文書システムを利用した回議書に変更し事務手続きを改善した。(4月) ・部長以上の決裁については、一部、課長が決裁権者に説明をして決裁を受けるようにした。 ・回覧と供覧の使い分ける見直しを行った ・各分担の事務手続き手順の確認と相互点検を実施した(随時) ・重要な決裁文書又は報告案件など、起案者や担当と一緒に報告するなど心掛けた。また、特に悪い話はすぐに報告した。 ・決裁規定や職員服務規程に基づき、より適切な回覧、決裁、復命等の事務手続きに心がけた。 ・起案文書を精査せず決裁している状況を改善するため、疑問点のある起案文書について所属長が決裁者から内容の説明をしてもらうようにした。(随時) ・部長以上の決裁については、一部、課長が決裁権者に説明をして決裁を受けるようにした。(市政への提案書回答など)・特に進捗について注意を要する案件については、課内職員からの報告・相談・連絡を待つばかりでなく、回覧、決裁時に内容の確認を行うよう努めた。 ・各分担の事務手続き手順の確認と相互点検を実施した(随時)。 ・簡易なものについては、起案文書による決裁ではなく、回覧による決裁をした。 ・課内の事務手続きの見直しを実施し、事務の効率化と適正化を図った。(1月) ・簡易なものについては、起案文書による決裁ではなく、回覧による決裁をした。 ・日常業務における事務手続き手順の確認と相互点検を随時実施した。 |

| |
|--|
| No.7 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 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・管理職員がチェックリストを作成し運用する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・部内の重点課題である業務を管理するための「業務進捗管理チェックリスト」を作成し、人事評 |

評価面談等に合せて進捗状況等を確認した。

- ・業務の進捗管理チェックリストを作成し、10月、1月、3月において、面談を行うとともに進捗状況を確認した。
- ・課長が、進捗管理のためにグループリーダーとの面談を実施して状況を確認した。(年2回)
- ・施策別執行チェックリストにより、事業の進捗場を確認し、補正を行った。(1月)
- ・チェックリストを作成できなかった
- ・所属長が業務リストを作成し、進捗状況を把握した。(随時)
- ・業務の進捗管理をするためのチェックリストを作成し、10月と2月の人事評価面談等に合せて進捗状況等を確認した。
- ・毎月の事業予定をホワイトボードに書いて、業務管理を行った。
- ・所属長が、進捗管理票を基に面談等により進捗状況を定期的にチェックした。
- ・課のチェック体制を改善し確立するためにチェックリストを作成し、適正化を図った(1月)
- ・所属長が、進捗管理票を基に面談等により進捗状況を定期的にチェックした。

事務・事業の内容

- ・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。

実績報告

- ・人事評価システム入力時の「目標達成のための具体的な方法」記載の進捗状況報告及び desknet's NEO のスケジュール入力による業務進行の確認をした。(毎月)
- ・年間スケジュールにより業務の進捗管理を実施。
- ・重点課題年間スケジュールにより進捗管理を実施。(10月、1月)
- ・人事評価面談時に進捗状況の確認を実施。(2月)
- ・年度当初に、課長・グループリーダーによる年間スケジュールの確認を実施。
- ・業務進捗状況の確認(管理)と情報共有の為、課長・グループリーダーとの例月打合せを実施。(状況により理由等を聴取の上、業務遂行等指導を実施)
- ・課長が進捗管理のためグループリーダーとの面談等を実施し、状況の確認をした。(随時)
- ・部長が進捗管理のため課長等との面談等を実施し状況の確認をした。(随時)
- ・補正予算時期に合わせ、グループリーダーとの打ち合わせを行った。
- ・課長が、進捗管理のため、グループリーダーとの面談を随時実施し、状況を確認した。
- ・課長が進捗管理のために、グループリーダー、担当者との面談を実施して状況を確認した。(6月、9月、1月)
- ・部長が、進捗管理のために課長との面談を実施して状況を確認した。(6月、9月、1月)
- ・グループ毎に作成した年間スケジュールにより進捗を管理した。
- ・課長が、人事評価面談に際し、グループリーダーとの面談を実施して進捗管理を確認した。(6.9.1月)
- ・人事評価資料を活用して、課内の業務進捗状況を把握し、業務の適正化に努めた(随時)
- ・グループリーダーに事業の進捗状況を確認した。(四半期ごと)
- ・部の重点目標の進捗管理を実施した。(10月、1月、3月)
- ・年度当初にグループごとの事務事業の年間スケジュールを作成し、計画どおり進捗しているか、随時、確認をした。
- ・課長が、進捗管理のためにグループリーダーとの面談を実施して状況を確認した。(四半期ごと)
- ・部長が、進捗管理のために課長との面談を実施して状況を確認した。(四半期ごと)
- ・課長が、進捗管理のためにグループリーダーとの面談を実施して状況を確認した。(四半期ごと)

- ・人事評価時の面談において、業務の進捗を確認したほか、組織目標などについても随時面談を行いながら進捗管理を行った。
- ・面談時に、組織目標の管理を行った。(次長)
- ・人事評価資料を活用して、課内の業務進捗状況を把握し、業務の適正化に努めた(随時)。
- ・面談時に、業務ごとに適正な進捗ができているか確認した。また、公民館や図書館では、毎月の実施機関長会議や管理者会議で事業の進捗状況の発表により、チェックに努めた。
- ・管理職員による事業進捗状況の確認(月1回)を実施した。
- ・毎月の事業予定をウェブで業務管理を行った。

**№.8 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**

事務・事業の内容

- ・業務マニュアルの見直しを実施する。

実績報告

- ・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した。(3月)
- ・業務マニュアルの見直しを実施(2月)
- ・課のチェック体制を改善するために、既存の業務マニュアルの見直しを行った。(10月)
- ・業務マニュアルの見直し(整理)を各グループ内で進めた。(各グループ実施月：R2/1)
- ・担当職員の判定の均一化を図るため特定空家認定マニュアルを作成した。(3月)
- ・既存の業務マニュアルの見直しを随時実施し適正な業務の遂行を図った。(旅券受付、戸籍受理証明書発行、国保高額療養費業務マニュアル)
- ・令和2年2月に、窓口業務マニュアルを作成し、業務の適正化を図った。
- ・生活保護事務における、保護費支給事務における支給方法の精査及び見直しを実施した。(現金支給者を減らし口座振替者を増へ)
- ・介護保険負担限度額認定業務の実施手順を見直し、業務マニュアルを作成した。(1月)
- ・業務日報の浄書時の記入誤りををなくすため浄書内容を浄書作業員以外の者がチェックするよう見直しを行った
- ・窓口業務において使用するマニュアルの改善(資料整理)を年度当初に行った。
- ・窓口業務についての業務マニュアルの見直しについて、検討を始めた。
- ・預り金整理簿・兼・報告書の様式を見直した。(11月)
- ・領収書及び領収書(控)への通し番号印刷
- ・領収済票(窓口対応者)、入金者(会計課より納入通知書兼領収書)及び日計表での突合を行う。なお、入金者と日計表作成者は別担当(随時)
- ・組織のチェック体制を改善するために、役割分担及び対応する業務マニュアルの見直しを実施し適正化を図った。(4月)
- ・業務マニュアルについて、経年変化のあるものをリストアップするなど、見直しに着手した。
- ・不正防止及びミス防止の視点を盛り込んで、担当の業務マニュアルの見直しを始めた(2月～)。
- ・課内のミス防止に注意し、業務ごとに随時マニュアルの確認をした。(公民館及びセンター業務に従事する業務内容マニュアルがあり、随時見直しを図った。)
- ・業務マニュアルの見直しに向けた検討を実施した。

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・課内全体の業務マニュアルは未整備であるが、窓口の対応や振興 G の個別の事業での行動マニュアルはあるので、令和 2 年 10 月までに全体的なマニュアル作成が行えるようにしていきたい。 ・会計事務マニュアルの見直しを実施して、全職員に周知した。(3 月) ・課のチェック体制を改善するために、業務マニュアルの見直しを実施し適正化を図った。(1 月) ・業務マニュアルの点検を実施する。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストを作成する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・実績報告なし |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例を収集し共有化を図る。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例を収集し、課内で共有するために総務人事課共通フォルダ内にヒヤリハット事例を収集するシートを作成した。(2 月) ・ミス防止に着眼し、各職員の経験した事例をまとめた。(実施月：R2/2) ・イレギュラー案件は、課内で協議し、回覧し共有を図った。 ・ヒヤリハット事例を収集し課内で共有化を図った。 |

| |
|---|
| №. 9 内部統制制度の研究 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・国の方針、県、指定都市等の先進事例を収集・研究する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・国のガイドライン等を収集し研究した。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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り組む。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・公金調査及び現地調査、情報セキュリティに基づく監査等の内部統制制度を視野に入れたコンプライアンス推進にかかる事業を実施した。 |

| |
|---|
| №. 10 内部統制に関する研修の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の計画なし |

| |
|-------------|
| 実績報告 |
| ・今年度の計画なし |

| |
|---|
| No.11 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 |
| 事務・事業の内容 |
| ・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。 |
| 実績報告 |
| ・コミュニティ施設の使用料等に関する業務について複数の職員により実施した。(4月) ・金銭を取り扱う業務について、特定の職員に業務が偏らないように、複数で当番制を実施した。 |
| 事務・事業の内容 |
| ・給与担当職員の3年程度での異動を実施する。 |
| 実績報告 |
| ・人事異動に関する基本方針において、原則異動対象者を、同一職場に概ね3年在職した者、公金を扱う部門は3年を限度とするとした。また方針に基づき人事異動を実施した。 |

| |
|--|
| No.12 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 |
| 事務・事業の内容 |
| ・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。 |
| 実績報告 |
| ・超過勤務状況より、職員が単独で業務に従事していることが見受けられる部署に対し、所属長面談を実施するとともに、業務改善を促した。(面談1月、対象10課) ・グループ制の運用に基づき、業務を正副担当を決め複数の職員で対応することにより、グループ内の業務を共同で実施した。(4月) ・区画整理課は継続性も大切なため、複数人で業務への関わりを持てるよう、体制を整備した。(4月、庶務補償・工務グループ) ・複数の職員で業務を行う体制整備に向けた検討を実施した。 ・預り金整理簿兼報告書の様式について、確認者の確認欄がなかったことから、現金の確認状況を明記する欄を作成し記録が残るようににした。(11月) ・領収書及び領収書(控)への通し番号印刷 領収済票(窓口対応者)、入金者(会計課より納入通知書兼領収書)及び日計表での突合を行う。なお、入金者と日計表作成者は別担当(随時)(NO.20寄りの回答) ・窓口での収納事務は、必ず2人で確認している。(NO.20寄りの回答) ・体育施設の使用料について、複数の職員でチェックできる体制をとり、適正な公金管理に努めた。(次長)(NO.20寄りの回答) |

・各証明発行等に伴う領収書及び入金等の集計は同一にならないよう複数人で取組んだ。(NO. 20 寄りの回答)

№. 13 風通しの良い職場環境づくりに関する研修の実施

事務・事業の内容

・風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施する。

実績報告

・管理職向けコンプライアンス研修において、風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施した。(1/20 開催。講師：(株) インソース委託、対象：部課長、38 名参加)

事務・事業の内容

・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。

実績報告

・実績報告なし

事務・事業の内容

・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。

実績報告

・部長会議において、風通しの良い職場づくりについての意見交換を行った。(1 月)
・総務部長による新任課長面談を 5 月と 10 月に 2 回実施した。
・普段から気軽に話し掛ける職場づくりを心掛けた。また、グループリーダーには、面談にて心掛けるよう周知した。
・課内会議（打合せ）において、グループ間で情報を共有できるよう努めた。
・毎月開催の部内会議や、随時課長会議を開催し、情報の共有に努めた。(次長)
・上司から部下に積極的に声かけを行うことで、課内での情報共有を図るとともに、気軽に話し合える職場環境づくりに努めた。

№. 14 適切な人事異動等の実施 適切なグループ編成の実施

事務・事業の内容

・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。

実績報告

・適材適所と職員力の向上のため、自己申告書を活用した所属長ヒアリングを実施した。(9 月：自己申告提出、10 月：所属長との面談、11 月：所属長ヒアリング)
・自己申告書による面談や人事評価による面談及び必要に応じて面談を実施し、各グループでの事務事業量の把握を実施し、グループを跨いでの協力体制により取り組んだ。

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 自己申告書による面談を実施し、事務量を把握するとともに、グループを超えた協力体制を強化した。 休職者の発生により、事務分担の変更を行った。(9月、農業振興G) 新たな事務事業に向け、人事担当部署と協議した。(部長)(開発許可権限移譲) 適正な人員配置を目的として、所属部課長の人事異動ヒアリングを実施した。(10月) 自己申告書に基づく面談を行った。(10月) 自己申告書の提出と人事評価時の個人面談を実施 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> 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。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> 定期的(11月12月1月2月)な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、事務担当編成を行った。(商工労働グループ) 面談や自己申告書を参考に、課題や業務量に応じたグループ編成をした。 適材適所に人員を配置しかつ職員力を向上させるため、グループ編成を変更した。(7月) |

| |
|--|
| <p>No.15 専門性の高い知識や経験を有する職員の採用及び育成</p> <p>専門研修の受講促進</p> <p>計画的な後継者の育成</p> |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> 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。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> 土木・建築・保育の専門職員を新規採用することとした。(R2.4採用予定 土木1名、建築2名、保育士2名) 高度の専門的な知識経験を必要とする部署に任期付き職員を採用することとした。(R2.4採用予定 臨床心理士2名) 新たな事務事業に向け、人事担当部署と協議した。(部長)(開発許可権限移譲) |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> 資格取得のための支援を実施する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> 資格取得を目指す職員及び自主研究グループ活動に対し費用等の支援を行った。(8件) 技師(土木、建築)採用職員の資格取得に向けて、資格試験に集中できるようグループ内で支援を行った。 専門的な資格取得のため、個別の情報提供や支援に努めた。(次長) |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> 所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> 災害対応や避難所開設など専門的知識を得るため積極的に研修に参加させた。(4月 避難勧告に |

| |
|--|
| <p>関するガイドライン説明会 気象庁主催 1名参加)、(6月 危機管理研修 栃木県主催 1名参加)、(7月 県・那珂川町防災 図上訓練 2名参加)、(12月 栃木県福祉支援体制構築フォーラム研修 栃木県災害福祉広域支 援協議会主催 1名参加)、(1月 避難行動要支援者個別計画支援研修 栃木県主催 1名参 加)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国がん検診従事者研修 (元年6月、1名) ・母子保健情報の利活用について (元年6月、3名) ・市町村保健師管理能力育成研修 (元年7月、1名) ・産後ケア事業に関する研修 (元年7月、1名) ・全国保健師長会北関東・甲信越ブロック研修会 (元年8月、2名) ・がん患者の治療年ごとの両立セミナー (元年10月、1名) ・県の主催する工事積算研修に参加した。(7月、1名) ・専門研修(地籍関連業務・土木工事関連業務)に積極的に参加した。 ・有事の際の応急危険度判定士の資格取得のために専門研修を受講した(10月：主事1名) ・所属分野に係る専門研修を受講させた(1月：建政部セミナー・2名参加・コンパクトなまちづくり実務研修会・2名参加) ・とちぎ建設技術センターが主催する工事設計積算システム研修を受講した。(4月：1名) ・水道事業に必要な資格取得のため研修に参加させた。(水道技術管理者(9,10,1,2月)1名)、(防 火管理者(9月)1名)、(安全衛生推進者(8月)1名) ・とちぎ建設技術センターが主催する工事設計積算システム研修他を受講した。(4月、5月、6月： 1名) ・日本下水道事業団が主催する管渠設計研修を受講した。(7月、10日間：1名) |
| <p>事務・事業の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |
| <p>実績報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育士、保健師、事務職が連携しながら業務にあたった。 ・主事で経験の少ない職員のメンティとして、技術職で経験のある職員を充てた。(農村整備G) ・土木知識の豊かな職員と技師で新採用職員を組ませて業務にあたった(工務グループ) ・課の在籍年数が短い職員と長い職員を組ませて業務を行うことで、知識や事業の継承を図った。 |

| |
|--|
| <p>No.16 給与システムの改修及び更新 公金支払業務に関するシステムの改修及び更新</p> |
| <p>事務・事業の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |
| <p>実績報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ監査を受け、不正防止対策について指摘を受けた事項の改善に取り組んだ。(1 月) |
| <p>事務・事業の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |

| |
|---|
| |
| 実績報告 |
| ・障害総合システム、医療費助成システム及び生活保護システムの使用状況の点検を行った。(障害総合システム、医療費助成システムは、TKCを利用。(H31.4、R1.5・6・9、R2.2法改正に伴うシステム改修及びレベルアップ)例；支払管理台帳の整備等、生活保護システムは、随時実施(直近は令和元年10月システムアップを実施)) |

| |
|---|
| No.17 給与等システムの機能強化 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 |
|---|

| |
|---------------------------------|
| 事務・事業の内容 |
| ・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。 |

| |
|-----------------------------------|
| 実績報告 |
| ・実績報告なし(H30に事件を受けて点検、見直しと改修は実施済み) |

| |
|---|
| 事務・事業の内容 |
| ・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。 |

| |
|---|
| 実績報告 |
| ・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し配布した。(4月、7月改修) |

| |
|---|
| ・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データ等都合システムを活用し、振込処理を行っている。(毎月)【生活保護】合計2,136件 112,611,947円、【医療費；こども・ひとり親・重度・妊産婦】合計2,337件 40,836,227円 |
| ・公金振込データ突合システムを導入し、振込口座のチェックをした。(7月～児童手当) |
| ・支払伝票作成の際、データ突合システムを決裁手順に組み込みダブルチェック体制を充実させた。(7月) |
| ・データ突合システム利用実績 (ねたきり老人等介護手当事業 (9月) 248件 3,738,000円)、(長寿祝金事業 (11月) 237件 1,185,000円)、(高額介護サービス費 (7月～2月) 合計3996件 48,825,046円) |
| ・データ突合システムを活用すべき支出伝票がなかった |
| ・公金振込データ突合システムを導入し、振込口座のチェックをした。(7月～) ※突合システムの使用実績 (一般会計)・給与・児童手当・医療費(こども、ひとり親、妊産婦、重度心身)、(国保会計)・高額医療費、(介護会計)・高額療養費 |

| |
|---|
| No.18 情報セキュリティポリシーの見直し 学校情報セキュリティポリシーの策定及び運用 |
|---|

| |
|--------------------------------------|
| 事務・事業の内容 |
| ・情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準の見直しを実施する。 |

| |
|---|
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・全職員を対象に、eラーニングによる情報セキュリティ、サイバーセキュリティ研修を実施した。(9/2～11/29、477名) ・マイナンバー利用事務担当者を対象に、eラーニングによる情報連携に向けた研修を実施した。(7/29～3/13、217名) ・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の改正を行った。(9月) ・各課局1名以上を対象に、情報セキュリティポリシーにおける研修会を開催した。(10/29、1回、52名) ・情報セキュリティポリシーに基づき、監査員による内部監査を実施した。(1月、総務人事課、スポーツ振興課、行政委員会事務局) |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・学校における情報セキュリティポリシーを策定する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・学校における情報セキュリティポリシー（案）を策定し、2回のワーキンググループの中で検討を行っている。今年度末に策定の見込み。 ・教育総務課と連携した学校における情報セキュリティポリシーの策定を進めた（10月～）。 |

| |
|--|
| №.19 公金等事務処理に関する調査の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・公金等事務処理に関する調査を実施する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・公金等事務処理に関する調査を実施した。(5月) ・学校教職員も含め、公金等事務処理に関する調査を実施した（5月に、職員20名、学校15校に対し実施）。 ・庁内一斉の調査において、公民館、生涯学習情報センターにおける、公金等事務処理に関する調査を実施した。また、公金の収入時に随時帳簿のチェックをしている。 ・市内体育施設利用における、公金等事務処理に関する調査を令和元年11月に実施した。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果を推進本部等に報告し、改善を図る。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・調査結果を推進本部等に報告した。(8月) ・改善状況について確認し推進本部に報告した。(1月) |

| |
|--|
| №.20 適切な公金取扱のチェック 業務フロー、マニュアル等の見直し |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |

| |
|---|
| |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・各施設（観光協会）へ出向いての監査の実施（1月） ・課長は、領収書の日付、番号や金額について、チェックした。 ・公金等取扱チェックシートにより、事務処理状況をチェックした。（毎月） ・業務に応じた適切な公金取扱方法について、公金取扱チェックシートを活用し、毎月チェックを実施した。 |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー、マニュアル等の見直しを図る。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・仁良川簡易郵便局の公金受領及び収納について複数職員で確認の上、行っている。（年間） ・税証明等手数料・市税徴収金については、日々の日計処理後、グループリーダー等によるダブルチェックを実施し、日計処理を実施した職員と会計課に入金する職員を分けた。 ・公金等調査結果により、要確認とされた再発行納付書付番について、業者（TKC株）へ必要経費等を照会したところ、システム改修費用が高額であった。（6,000千円）高額になることから、再発行納付書付番について見送ることとした。 ・公金取扱マニュアルを検証し、職員への周知を図った。（6月） ・団体の事務局であることから、団体の事業費等公金を処理しているが、公金に係る事務については団体で処理してもらえるよう検討、働きかけしている。 ・窓口における現金の確認は、必ず2名で実施している。 ・外郭団体の会計業務について、書類や決裁についての改善を図り、チェック体制の充実を図った。 ・ダブルチェック機能の強化を図った。 ・CSV突合データにおける、エラーコードの確認を2人以上で確認する事務体制の強化。 ・生保現金支給の際には、生保ワーカーに加え主任主導員の立ち合いの実施。（主任主導員不在の際は、他グループのリーダー立ち合いの義務化） ・預り金整理簿兼報告書の様式について、確認者の確認欄がなかったことから、現金の確認状況を明記する欄を作成し記録が残るようににした。（11月） ・領収書及び領収書（控）への通し番号印刷、領収済票（窓口対応者）、入金者（会計課より納入通知書兼領収書）及び日計表での突合を行う。なお、入金者と日計表作成者は別担当（随時）。 ・公金取扱マニュアルを見直し、職員への周知を実施した。（4月） ・公金等事務処理を複数の職員で行い、ダブルチェックを徹底した。 ・学校教職員も含めた公金等事務処理に関する調査結果に基づき、業務マニュアルの見直しを進めた（随時）。 ・公民館、生涯学習情報センターにおける公金等事務処理に関する調査結果に基づき、マニュアル等の検証・点検を実施した。3月5日実施機関長会議で。 ・公金取り扱いチェックシートに沿った事務処理を実施した。 ・業務フロー、マニュアルの見直しに向けた検討を実施した。 ・市内体育施設利用における、公金等事務処理に関する調査結果を基に、業務フローマニュアル等の見直しを令和元年11月に実施した。 ・公金等事務処理における業務フロー等を見直し、職員への周知を実施した。（1月） |
| 事務・事業の内容 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |

| |
|---|
| |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 公金取り扱い方法について、会計課と共同で抜き打ちチェックを実施した。(3月) ・ 現金取り扱いをしている課に対し、抜き打ちで現金保管状況を確認した。(12月～) 金庫の保管を会計課金庫にするよう指導した。 |

| |
|-----------------------------|
| No. 21 法令遵守に関する研修の実施 |
|-----------------------------|

| |
|-----------------|
| 事務・事業の内容 |
|-----------------|

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 法令遵守に関する研修を実施する。 |
|--|

| |
|-------------|
| 実績報告 |
|-------------|

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 受注業者に対して入札制度説明会を開催した。(5/27、1回、63社) ・ 職員に対して入札・契約等事務説明会を開催した。(6/24、1回、70名) ・ 職員に対して工事発注担当者会議を開催した。(8月、12月、2月) ・ 住民税申告受付に関する課内研修の実施(初級編・中級編・直前研修) |
|--|

| |
|-----------------|
| 事務・事業の内容 |
|-----------------|

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 法令遵守に関する外部研修に積極的に参加する。 |
|--|

| |
|-------------|
| 実績報告 |
|-------------|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 小山地区職員研修協議会主催の法務研修を主事職員が受講した。(11月、17名) ・ 新任者対象の市町税務担当職員研修会への参加(6/26～28日：9人) ・ 個人住民税の研修の受講(初級・中級、6/17～18：2人) ・ 法人住民税研修の受講(8/19～20：3人) ・ 業務関連の外部の実務研修会等への参加(①固定資産税事務研修会 5/28：2人、②固定資産評価全国実務研修会 6/26：1人、③償却資産研修会 7/2：1人、④固定資産評価審査委員会運営研修会 7/16：1人、⑤固定資産家屋評価実務研修会 8/6：1人、⑥固定資産研究大会 10/25：2人、⑦Pay-easy 地公体セミナー-7/19：2人、⑧行政管理講座(債権回収) 10/11～10/12：1人) |
|---|

| |
|--|
| No. 22 服務規律及び公務員倫理に関する研修の実施 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 |
|--|

| |
|-----------------|
| 事務・事業の内容 |
|-----------------|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 服務規律及び公務員倫理に関する研修を実施する。 |
|---|

| |
|-------------|
| 実績報告 |
|-------------|

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 実績報告なし |
|--|

| |
|-----------------|
| 事務・事業の内容 |
|-----------------|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 |
|---|

| |
|-------------|
| 実績報告 |
|-------------|

| |
|---|
| ・小山地区職員研修協議会主催の公務員倫理研修を主事職員が受講した。(8月、13名) |
| 事務・事業の内容 |
| ・ 服務規律及び公務員倫理に関するセルフチェックを実施する。 |
| 実績報告 |
| ・ 実績報告なし |

| |
|---|
| No.23 安全運転マニュアルの作成及び運用 公用車使用時のチェックリストの作成及び運用 安全運転講習会の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| ・ マニュアルを作成及び運用する。 |
| 実績報告 |
| ・ 安全運転マニュアル及びチェックリストを作成し、今年度新規購入した公用車から設置した。(令和2年1月) |
| 事務・事業の内容 |
| ・ チェックリストを作成及び運用する。 |
| 実績報告 |
| ・ 安全運転マニュアル及びチェックリストを作成し、今年度新規購入した公用車から設置した。(令和2年1月) |
| 事務・事業の内容 |
| ・ 安全運転講習会を実施する。 |
| 実績報告 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国市有物件災害共済会に講師を依頼し、交通安全講習会を実施した。(12/20、49名) ・ 新規採用職員を対象に、安全運転研修を実施した。(10/2、自動車安全運転センター、16名) ・ 県公安委員会主催の安全運転管理者・副安全運転管理者講習(法定講習)に参加した。(安全運転管理者1名、副安全運転管理者3名) ・ 常に、課員全員に安全運転の励行に努めるよう、周知している。 ・ 部内会議において、公用車等の安全運転に努めるよう指導した。(次長) |

| |
|-------------------------------|
| No.24 個人情報保護等に関する研修の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| ・ 個人情報保護等に関する研修を実施する。 |

| |
|--|
| 実績報告 |
| ・全職員を対象に、eラーニングによる個人情報保護研修を実施した。(9/2～11/29、477名) |
| 事務・事業の内容 |
| ・個人情報保護等に関する外部研修に積極的に参加する。 |
| 実績報告 |
| ・県の個人情報保護制度研修に参加した。(1名、8/2) |

| |
|-------------------------------|
| №.25 文書管理に関する研修の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| ・文書管理及び例規に関する研修を実施する。 |
| 実績報告 |
| ・実績報告なし |
| 事務・事業の内容 |
| ・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。 |
| 実績報告 |
| ・県の文書管理に関する研修に参加した。(1名、10/31) |

| |
|--|
| №.26 市民窓口アンケートの実施 アンケート結果に基づく改善の実施 |
| 事務・事業の内容 |
| ・アンケートを実施するとともに内容の見直しを図る。 |
| 実績報告 |
| ・市民窓口アンケートを実施した。(9/9～9/20、回答数184枚。4.4点/5.0満点) |
| 事務・事業の内容 |
| ・アンケート結果に基づき改善を図る。 |
| 実績報告 |
| ・市民窓口アンケート結果に基づき、より丁寧な窓口対応を継続するよう課内職員に周知した。 ・アンケート結果の問題点はなかった |

| No. 27 不当要求に関する研修の実施 | |
|----------------------|--|
| 事務・事業の内容 | ・不当要求に関する研修を実施する。 |
| 実績報告 | ・不当要求行為対策委員会を実施し、不当要求対策について統一的対応を決定及び職員に周知した。 (5/29) |
| 事務・事業の内容 | ・不当要求に関する外部研修に積極的に参加する。 |
| 実績報告 | ・県の不当要求被害防止ネットワーク担当者会議に参加した。(2名、7/3) ・県の訟務事務担当者協議会に参加した。(1名、10/2) ・栃木県警察本部主催の不当要求に関する研修会に担当職員が参加した。(7月 1名) |

| No. 28 ハラスメント研修の実施 | |
|--------------------|---|
| 事務・事業の内容 | ・ハラスメント研修を実施する。 |
| 実績報告 | ・課長補佐以上の職員を対象に、「メンタルヘルス及びハラスメント防止研修」を実施した。(12月) (62名参加) |
| 事務・事業の内容 | ・ハラスメントに関する外部研修に積極的に参加する。 |
| 実績報告 | ・新任課長等が県振興協会主催の「パワハラ防止研修」を受講した。(7月、6名) ・「精神保健コンサルテーション」への参加(R元11.20) 市社会福祉課から精神保健福祉センターに依頼しコンサルティングを受けた。 |

| No. 29 ハラスメント相談窓口の設置及び充実、強化 | |
|-----------------------------|--|
| 事務・事業の内容 | ・ハラスメントに関する相談を受ける体制を強化する。 |
| 実績報告 | ・総務人事課内に相談窓口を設置するとともに、自己申告書のハラスメントに関する項目により、状況を把握した。※件数は記載しない。 |

№. 30 公益通報制度の周知

事務・事業の内容

- ・ 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。

実績報告

- ・ 公益通報制度について庁内に周知した。(3月)
- ・ H30年度の公益通報制度の運用状況を市HPに公表した。(6月)