

千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン (コンプライアンス・ガイドブック)

(外部公表版について)

・区の情報セキュリティに関する情報については、一部掲載しておりません。

千代田区政策経営部

平成 29 年 4 月

近年、新聞やテレビ等で、公務員の不祥事がよく取り上げられています。

その内容は、公金横領、不適切な会計処理、個人情報漏えい等の職務に関するものや、万引き、飲酒運転、交通事故、痴漢等のような職務を離れた時間におけるものも数多くみられます。

法令は誰もが守って当然なものです。公務員である私たちには世間一般に求められる以上に厳しい規範意識が求められます。

そして、上記のような不祥事が発生してしまうと、区民や社会の厳しい目は、その不祥事を起こした職員だけでなく、千代田区全体にも向けられます。

その結果、その不祥事を発生させた職員、職場だけでなく、適正に事務を行っている他の職員や職場にも影響を生じさせてしまうことも十分考えられます。

そして、一度失った区民や社会からの信頼を回復するためには、多大な労力や時間が必要です。

千代田区では、平成 24 年 3 月、千代田区の職員の行動指針となる「**千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン**」を策定しました。

区民等と千代田区との信頼関係を強固なものとするためには、私たち職員が法令等を遵守し、不祥事を発生させないことはもちろんですが、日々の電話、窓口における区民等への接遇面の充実や区民等の要望等に適切に対応していくことなども大変重要な意味を持ちます。

この冊子は、「**千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン**」に沿って、私たち職員が、服務上知っておかなければならない事項や日々の職務で意識しなければならない事項等をまとめた職員のためのガイドブックです。

法令、条例等を取り上げながらポイントや用語を平易な言葉で解説したり、行っではならない具体の事例等を示しながら、コンプライアンスをより身近なものと感じてもらえるようにしました。

このガイドブックを、自己点検又は各職場における研修等に利用いただきながら、「**千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン**」を実践するための一助としてご利用ください。

目 次

「千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン」とは？	2
千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン	3
1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います	4
◎ 基本的人権を尊重し、憲法を擁護します	4
◎ 全体の奉仕者として、全力で職務に専念します	7
◎ 職務や地位を私的利益のために利用しません	10
2 法令等を遵守し、適正に職務を行います	14
◎ 法令等を遵守し、上司の命令に従い、適正に職務を行います	14
◎ 区内部における違法行為等を見逃しません	18
3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません	21
◎ 「公正」、「公平」を疑われたり、不信感を与える振る舞いは行いません	21
4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします	24
◎ 「CS向上のためのスタンダード」に沿って、快い接遇に努めます	24
◎ 常に危機管理意識を持ち、事故等を未然に防止します	28
◎ 自ら「区の代表」であり、「行政のプロである」との自覚をもって、区民等に対応します	31
◎ 区民等の要望に、迅速かつ適切に対応します	32
5 情報公開を推進し、区民等への説明責任を果たします	33
◎ 区政情報を発信し、情報公開を進めます	33
◎ 文書を正確に作成し、適正に保管します	35
6 個人情報を保護し、情報セキュリティ対策を徹底します	36
◎ 職務上知り得た秘密を守り、情報を適切に管理します	36

「千代田区職員コンプライアンス ・ガイドライン」とは？

「コンプライアンス」とは一般に「法令遵守」と和訳されます。

法令を遵守することは公務を行う私たち全ての職員が常に肝に銘じておかなければならないことです。

本ガイドラインにおける「コンプライアンス」とは、「法令を遵守すること」に加え、「区民等の期待に応える（comply）ため、職務を誠実に全力で行うこと」と定義します。

「千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン」は、個々の職員が法令遵守意識をもち、また日常の職務を行う上での「行動指針」となるものです。

千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン

職員のコンプライアンス確立のため、次の6つの行動指針を定めます。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

- ◎ 基本的人権を尊重し、憲法を擁護します
- ◎ 全体の奉仕者として、全力で職務に専念します
- ◎ 職務や地位を私的利益のために利用しません

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

- ◎ 法令等を遵守し、上司の命令に従い、適正に職務を行います
- ◎ 区内部における違法行為等を見逃しません

3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません

- ◎ 「公正」、「公平」を疑われたり、不信感を与える振る舞いは行いません

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

- ◎ 「CS向上のためのスタンダード」に沿って、快い接遇に努めます
- ◎ 常に危機管理意識を持ち、事故等を未然に防止します
- ◎ 自ら「区の代表」であり、「行政のプロである」との自覚をもって、区民等に対応します
- ◎ 区民等の要望に、迅速かつ適切に対応します

5 情報公開を推進し、区民等への説明責任を果たします

- ◎ 区政情報を発信し、情報公開を進めます
- ◎ 文書を正確に作成し、適正に保管します

6 個人情報保護を徹底し、情報セキュリティ対策を徹底します

- ◎ 職務上知り得た秘密を守り、情報を適切に管理します

※ 区民、区内事業者に限らず、職員が職務において接する全ての人を「区民等」といいます。

区民等の期待に応える (COMPLY)

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

◎ 基本的人権を尊重し、憲法を擁護します

私たち職員は、憲法が保障する基本的人権の擁護義務を負っています。

○ 基本的人権の擁護義務

「・・・基本的人権は、・・・現在及び将来の国民に対し侵すことのできない永久の権利として信託されたものである。」（日本国憲法第 97 条）

「・・・国務大臣、国会議員、裁判官その他の公務員は、この憲法を尊重し擁護する義務を負う。」（日本国憲法第 99 条）

私たち職員は、憲法が国民に保障するこれらの権利を侵害するようなことがあってはなりません。

「人権」って何ですか？

人権とは、「人間が人間として当然もっている権利」のことです。

憲法上保障されている人権には、次のものがあります。

○ 自由権（自由に生きる権利）

国民生活に権力が干渉しないよう求める権利です。大きく分類すると「精神の自由」、「身体の自由」、「経済活動の自由」の 3 つに区分されます。

○ 平等権（法の下での平等）

国民は法の下で平等であると規定され、差別を禁止しています。

○ 社会権（社会の中で人間らしく生きる権利）

すべての人に、人間らしく豊かに生活する権利を保障しています。

生存権、教育を受ける権利、労働者の権利の 3 つがあります。

○ 参政権（政治上の権利を行使する権利）

国民の代表を選ぶ選挙権と被選挙権があります。

○ 請求権（国等の行為を請求する権利）

請願権、公務員から受けた損害の賠償を求める権利、公正な裁判を求める権利等があります。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

このほか、「知る権利」、「プライバシー権」、「環境権」など、「新しい人権」と呼ばれるものもあります。

人権が侵害されやすいのは、一般的に次のようなものがあり、特に注意が必要です。

- ・ 出身地
- ・ 性別（性差、性的マイノリティ等）
- ・ 障害や疾病の有無
- ・ 子どもや高齢者
- ・ 国籍や人種
- ・ 職業
- ・ 生活様式（ホームレス等）

正しい知識や理解を持っていないと、時として自分の発言や言動が他者を傷つけ、排除する場合があります。このことを常に考えて行動するよう心がけてください。

私たちが、人権を尊重しなければならないのは、窓口・電話等で日々接する区民等だけでなくあります。

共に職務を行う他の職員に対しても配慮されなければなりません。

職場における「いじめ」、「セクシュアル・ハラスメント」、「パワー・ハラスメント」等も人権侵害行為です。

自ら人権侵害行為を行わないことはもちろんですが、自分が被害にあっていると感じたときや他の職員が人権侵害の被害にあっていると認識したら、速やかに上司または人事課に相談してください。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

「職場におけるセクシュアル・ハラスメント」とは??

「職場におけるセクシュアル・ハラスメント」とは、相手方の意に反する性的な言動が、職務を遂行するうえで、一定の不利益や不快感を与え勤務環境を害することをいいます。

本区では、「職場におけるセクシュアル・ハラスメント防止等に関する基本方針」を定めるとともに、セクシュアル・ハラスメントを防止するために、「セクシュアル・ハラスメント防止マニュアル」を作成しています。

次のような言動は、セクシュアル・ハラスメントの具体的事例として挙げられます。

- ・スリーサイズを聞くなど、容姿や身体的特徴を話題にすること。
- ・聞くに耐えない卑猥な冗談を交わすこと。
- ・性的な経験や性生活に関する質問をすること。
- ・「子どもはまだか」、「どうして結婚しないの」などと聞くこと。
- ・ヌードや下着のポスターなどを職場に貼ること。
- ・執拗に食事やデートに誘ったり、一緒に帰ることを強要すること。
- ・身体や髪などに不必要に接触すること。
- ・カラオケでデュエットを強要したり、酒の席でお酌等を強要すること等。

「セクシュアル・ハラスメント防止マニュアル」には、具体的事例を多く掲載しています。

「職場のパワー・ハラスメント」とは??

パワー・ハラスメントについては統一的な定義がありませんでしたが、2012年1月30日、厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ」において、「職場のパワー・ハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性(※)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う。」という定義が発表されました。

※ 上司から部下に行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して様々な優位性を背景に行われるものも含まれます。

その中で、パワー・ハラスメントの行為を次の6つに分類しています。

- 暴行・傷害(身体的な攻撃)
- 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)
- 隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)
- 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)
- 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)
- 私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)

千代田区の関連条例、規程等

- 職場におけるセクシュアル・ハラスメント防止等に関する基本方針
- セクシュアル・ハラスメント防止マニュアル

◎ 全体の奉仕者として、全力で職務に専念します

私たち職員には、全体の奉仕者、区民全体の奉仕者として、公共の利益のために勤務し、全力で職務に専念する義務があります。

○ 全体の奉仕者として職務に専念する義務

「すべて公務員は、**全体の奉仕者**であつて、一部の奉仕者ではない。」（日本国憲法第15条第2項）

「すべて職員は、**全体の奉仕者**として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当つては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」（地方公務員法第30条）

「職員は、法律又は条例に特別の定がある場合を除く外、**その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならない。**」（地方公務員法第35条）

「職員は、**全体の奉仕者としての職責を自覚し、法令、条例、規則その他の規程及び上司の職務上の命令に従い、誠実、公正かつ能率的に職務を遂行しなければならない。**」（千代田区職員服務規程第2条）

「職員は、区民全体の奉仕者として、公務を民主的かつ、能率的に運営すべき責務を深く自覚し、誠実、公正に職務を執行しなければならない。」（千代田区処務規程第2条）

「**全体の奉仕者**」であるということは、「**一部の奉仕者**」であってはならないということです。

特定の区民等を優遇する行為は、これらの法令等に違反することになります。

私たちの職務に「公平性」や「公正性」が求められるのは、**民間の市場原理に委ねることができない行政事務を処理する私たちの職務の性質を踏まえても当然なことと言えます。**

私たち職員は、採用時に「**職員の服務の宣誓に関する条例**」により、次の宣誓書に署名をし、それを宣誓しています。

宣 誓 書

私は、ここに、主権が国民に存することを認める日本国憲法を尊重し、かつ、擁護することを固く誓います。

私は、地方自治の本旨（※）を体するとともに公務を民主的かつ能率的に運営すべき責務を深く自覚し、**全体の奉仕者として、誠実かつ公正に職務を執行することを固く誓います。**

年 月 日

氏 名 印

※ 教育公務員の宣誓書は、「地方自治の本旨」が「地方自治及び教育の本旨」となります。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

採用時に行ったこの宣誓が、私たち職員の公務遂行の原点です。

また、地方公務員法 35 条においては、「その勤務時間および職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用いなければならない」とする「職務専念義務」が規定されています。

勤務時間中に、休暇等の手続きをとらずに行う次の行為は、職務専念義務違反となる可能性があります。

- 携帯電話や職場のパソコンで職務に関係のないホームページを閲覧する。
- 昼の混み合う時間を避けて、私用で銀行、郵便局に出かけたり、昼食にでかける。
- 昼食が長引き、午後の勤務時間開始時刻に職務を始められなかった。
- 体調が悪かったので、休養室や保健室で休憩した。
- 朝、出勤して 8 時 30 分に職場を離れて喫煙室に行った。（勤務時間の始まりや終わり、休憩時間の直前直後などは注意が必要です。）
- 喫煙ルームで長時間喫煙したり、談笑していた。
- 久しぶりに会った知人や職員とお茶を飲みに出かけた。
- ひどい二日酔いで職務の効率が上がらなかった。
- 職員団体や労働組合の業務をしたり、大会に参加した。
- 特定の意思を主張するため、ハチマキやリボンをつけて業務に従事した。
- 兼業許可を受けた講演会の講師を行った。（許可を受けた場合でも、別に休暇等の手続きが必要です。）
- 午後 4 時間の年次有給休暇を出しつつ、正午に職場を離れた。（正午に帰る場合は、5 時間休暇としなければなりません。）

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

さらに地方公務員法上には、職務専念義務に関連した次の2つの規定があります。

○政治的行為の禁止(地方公務員法第36条第1項)

公務員は、特定の政党等に偏ること、**「全体の奉仕者」**としての使命に反するおそれが生じるため、行政としての中立性を保つために、次の政治的行為が禁止されています。

- ・ 政党その他の政治的団体の結成に関与すること。
- ・ 政党その他の政治的団体の役員になること。
- ・ 政党その他の政治的団体の構成員になるように、又はならないように勧誘活動を行うこと。

○営利企業等の従事制限(地方公務員法第38条第1項)

公務員は、営利企業等への従事が制限され、次の行為を行う場合には任命権者の許可を受けなければなりません。

- ・ 営利を目的とする私企業を営むことを目的とする会社その他の団体の役員その他特別区人事委員会規則（千代田区の場合）で定める地位を兼ねること。
- ・ 自ら営利を目的とする私企業を営むこと。
- ・ 報酬を得て事業や事務に従事すること。

私たちが営利事業等に従事したり、報酬を得たりすると、その関係する事業者に公平な判断を行いづらくなります。

また、他から報酬（収入）を得ると、知らず知らずのうちに職務への集中力が欠けてしまうおそれもあります。

「営利企業等への従事制限」で任命権者の許可が必要なのは、明らかな兼業（アルバイトを含みます。）ではありません。

たとえば職務を通じて依頼された講演等で謝礼を受け取る場合、著作活動により著作権料や報酬を得る場合等も許可が必要となる場合があります。

「営利企業等への従事制限」の許可等に関することは、人事課に相談してください。

千代田区の関連条例、規程等

- 職員のサービスの宣誓に関する条例
- 千代田区職員サービス規程
- 千代田区処務規程
- 営利企業等の従事制限に関する規則
- 職員の兼業許可等に関する事務取扱規程

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

◎ 職務や地位を私的利益のために利用しません

私たち職員は、自らの私的利益のために職権を行使したり、地位を利用することがあってはなりません。

（このことは、「全体の奉仕者として職務に専念する義務」（7 ページ）や「法令遵守義務」（14 ページ）と密接に関係します。）

例えば、委託事業者選定時において、特定の事業者から金銭や物品を受け取って、その選定候補中の 1 社に対し、選定に有利な情報を提供すること等は、全体の奉仕者として職務を行う義務に違反するとともに、職務や地位を私的に利用する行為になります。（収賄罪（刑法第 197 条）という犯罪です。）

次のような行為も、私的利益のための職務行使や地位利用であると考えられます。

（職権又は地位の私的利用の例）

- ・ 区で導入するシステムの開発事業者等から、私的に利用するパソコンを社内割引価格で安く譲ってもらった。
- ・ 担当職務で業務委託を行う事業者等から夕食会に招かれ、供応を受けた。
- ・ 職務上つきあいのある事業者等から、映画やスポーツの鑑賞券や物品等の廉価販売会の招待券をもらった。
- ・ 職務上つきあいのある事業者等から、結婚、出産等の私事や昇任時にプレゼントをもらった。

これらの行為も、その状況によっては収賄罪となる可能性があります。

職務または職務上の地位を私的に利用する違法行為としては、業務上横領罪（刑法第 253 条）などの犯罪もあります。

（参 考）

○ 収賄罪（刑法第 197 条）

公務員が、その職務に関し、賄賂（※）を受け取り、その職務に関する要求や約束をする罪です。違反した場合は、5 年以下の懲役となります。

※ 現金だけでなく、金融の利益、異性間の情交、就職のあっせん等も賄賂となります。

○ 業務上横領罪（刑法第 253 条）

職務（業務）上自己が占有する他人の物を横領する罪です。違反した場合は、10 年以下の懲役となります。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

職員としての誇りを失い、犯罪に手を染めて、刑罰や懲戒処分を受けることのないようにしましょう。

(参考)

- A自治体の公共工事の発注に関し、工事を監督する立場にあった職員が、入札に参加する事業者に入札最低制限価格がわかる情報などを提供し、その見返りに現金を受け取っていた。
- B自治体で物品調達を担当していた職員が、個人的に転売する目的をもって、パソコン、商品券を大量に購入し、その費用を公金で支払っていた。
その際、実際に購入していない物品（印刷用紙やトナー等）を購入するなどの不正経理を行っていた。
その職員は、パソコン等を転売し、数千万円にも及ぶ公金を詐取していた。
- C自治体の中学校の教材費や修学旅行積立金等の私費会計を担当する事務職員が、その立場を悪用し、上司不在時に通帳の印鑑を勝手に使用するなどして、教材費や修学旅行積立金等を横領していた。
C自治体においては、私費会計の事務処理要領や事務手引きを作成していたが、複数人で行うべき預金通帳の管理及び会計事務をその職員一人が行っていたり、上司が定期的に行うことになっていた残高確認等が適正に行われていなかったことなど、不正をチェックするための運用がうまく機能していなかった。

収賄罪や横領罪を犯してしまうと、法律上の刑罰（懲役刑等）だけでなく、懲戒免職処分（地方公務員法第 29 条）により公務員の身分が失われることも必至です。

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

懲戒処分とは何ですか？

公務員の勤務関係の規律と秩序を維持するため、任命権者が職員の一定の義務違反に対して、その責任を追及して行う処分を懲戒処分といいます。

○ 懲戒処分(地方公務員法第 29 条)

職員に次のような非違行為があった場合、任命権者は戒告、減給、停職又は免職の処分をすることができます。

- ① 地方公務員法若しくは同法第 57 条に規定する特例を定めた法律又はこれに基づく条例、地方公共団体の規則若しくは地方公共団体の機関の定める規程に違反した場合
- ② 職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合
- ③ 全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合

千代田区においては、「**職員の懲戒に関する条例**」に懲戒処分の種類に応じ、その処分の程度を定めています。

懲戒処分の種類

免 職	任命権者が職員の職を一方的に免じ（解き・剥奪し）て、身分を失わせる最も重い処分です。
停 職	1 日以上 6 月以下で、職務への従事を停止する処分です。停職の期間中、給与は支給されません。
減 給	1 日以上 6 月以下の範囲で給料の 5 分の 1 以下が支給されなくなる処分です。
戒 告	その対象となる言動の責任を確認し、その将来を戒める処分です。

これらの懲戒処分は、その期間中に処分の効力を生じるだけでなく、昇給を抑制することもあります。（例えば停職により昇給が抑制された場合、その抑制された昇給はその後退職するまで影響し続けることになります。）

懲戒処分の対象となる行為は、職務上の義務違反や職務を怠った行為に限られません。

私生活で、交通事故を起こしたり、飲酒運転を犯した場合なども懲戒処分の対象となることがあります。

飲酒運転は自制することにより防げますが、交通事故は、ちょっとした不注意や気のゆるみから発生します。（総務省発表の「平成 23 年度における地方公

1 高い倫理観を保持し、公正な職務を行います

務員の懲戒処分等の状況」においても、道路交通法違反による懲戒処分件数（1,147 件）は全処分の約 25%で、大変多くなっています。）

飲酒運転が厳禁であることは言うまでもありませんが、車等の運転時には、事故を起こしたり、法令に違反することのないよう十分な注意が必要です。

（参考）地方公務員の懲戒処分者数の状況（平成 23 年度）

懲戒処分者数の状況（種類別・行為別）					（単位：人）
区 分	免 職	停 職	減 給	戒 告	合 計
給与・任用関係 （受験採用の際の虚偽行為等）	1 (1)	10 (15)	21 (23)	16 (3)	48 (42)
一般服務関係 （勤務態度不良、職務命令違反等）	92 (88)	294 (298)	599 (721)	691 (761)	1,676 (1,868)
一般非行関係 （傷害・暴行、金銭関係の非行等）	217 (251)	334 (325)	176 (184)	70 (95)	797 (855)
収賄等関係 （収賄、横領等）	111 (100)	11 (21)	38 (6)	7 (2)	167 (129)
道交法違反	126 (99)	184 (214)	255 (292)	582 (697)	1,147 (1,302)
違法な職員組合活動	0 (0)	0 (4)	0 (2)	0 (11)	0 (17)
監督責任	0 (0)	8 (8)	337 (314)	434 (383)	779 (705)
合 計	547 (539)	841 (885)	1,426 (1,542)	1,800 (1,952)	4,614 (4,918)

（注）1 （ ）内の数字は、前年度の人数を示す。

2 2以上の事由により懲戒処分に付された場合は、主たる事由により計上している。

（総務省「平成 23 年度における地方公務員の懲戒処分等の状況」より）

（参考）

- 飲酒運転をしていたD自治体の職員の運転する車が、橋に停車中の家族が乗った車に追突し、その車を海に転落させ、車に乗っていた子どもを死亡させた。

その職員は、危険運転致死傷罪と道路交通法の救護義務違反（ひき逃げ）で起訴され、D自治体はその職員を分限免職処分とした。後にこの職員は、危険運転致死傷罪等で懲役刑となっている。

千代田区の関連条例、規程等

- 職員の懲戒に関する条例

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

◎ 法令等を遵守し、上司の命令に従い、適正に職務を行います

私たちは、職務を行う際、法令等や上司の職務上の命令に従って、職務を行う義務があります。これが「**法令遵守義務**」です。

○ 法令遵守義務

「職員は、その職務を遂行するに当って、法令、条例、地方公共団体の規則及び地方公共団体の機関の定める規程に従い、且つ、上司の職務上の命令に忠実に従わなければならない。」（地方公務員法第 32 条）

「職員は、全体の奉仕者としての職責を自覚し、法令、条例、規則その他の規程及び上司の職務上の命令に従い、誠実、公正かつ能率的に職務を遂行しなければならない。」（千代田区職員服務規程第 2 条）

法令、条例、規則だけでなく、要綱、要領、基準等の内部規程等も守らなければなりません。

このため、私たち職員は、自らの担当する職務がどのような根拠に基づくかを明確に把握し、熟知しておく必要があります。

条例、規則や要綱等については、常にその内容、運用面が形骸化していないか、不備や無駄がないか等についてチェックし、該当するものがあれば速やかに改善しなければなりません。

法令等に従った事務処理を円滑に行うため、「マニュアル」を作成しているものも多くあると思います。

マニュアルは、事務処理手順が統一化され、誰がその業務を行う場合においても同水準の対応が行えたり、事務引継ぎを容易に行えるなど大変便利です。

その一方で、適切な更新が行われないと、誤った内容のまま事務処理を継続してしまうリスクがあることを忘れてはなりません。

法令等には改正がつきものです。また、近年の行政の処分等をめぐる訴訟では、それまで通説とされた法令解釈や判断が覆されてしまうこともありますので、その都度、マニュアルは更新するように心がけてください。

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

私たち職員には、法令だけでなく上司の職務上の命令に従う義務もあります。
自らの職務権限を超えて、独断的に職務を進めるようなことがあってはなりません。

私たちの職位ごとの職責は、「千代田区処務規程」に規定されています。

(参考) 千代田区処務規程 (第3条～第10条)

副区長	区長を補佐し、職員を指揮監督する。
部長	区長及び副区長の命を受け、その部の事務(会計管理者が法令に基づいて有する権限に属する事務を除く。)又は担任の事務をつかさどり、所属職員を指揮監督する。
参事	区長及び副区長の命を受け、担任の事務を処理する。
課長	所属部長の命を受け、その課の事務又は担任の事務をつかさどり、所属職員を指揮監督する。
副参事	部長の命を受け、担任の事務を処理する。
係長	課長(会計室にあつては会計管理者)の命を受け、係の事務を処理する。
課務担当主査	上司の命を受け、担任の事務を処理する。
主査	上司の命を受け、係の事務又は課務担当主査の担任の事務のうち、特定の事務を処理する。
その他の職員	上司の指揮監督を受け、その職務上の命令に従い、職務に専念しなければならない。

このように、副区長が「区長を補佐し」となっている以外は、どの職位においても上司の命令や指揮監督を受けることになります。

また、「千代田区処務規程」では、その職位ごとに専決権限(第10条)を定めています。(専決権限の詳細については、千代田区処務規程別表(第10条関係)を確認してください。)

日々の上司への「報告」、「連絡」、「相談」も、上司の命令に従うための重要な職務です。

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

(参考) 不当要求行為への対応

近年、行政に対する暴力・脅迫行為や威圧的な言動等により、不当な要求を通そうとする行為、いわゆる「不当要求行為」（暴力等による場合は「行政対象暴力」ともいいます。）が問題になっています。

これらの不当要求行為をおそれ、相手方の言いなりに事務を進めてしまうと、行政の「公平性」、「公正性」が損なわれてしまいます。

千代田区では、「不当要求行為等マニュアル」を作成しています。不当要求行為を受けた場合に備え、落ち着いた適切な対応がとれるよう、日頃から対応の確認や役割分担をしておいてください。

決して個人で対応することなく、組織で毅然と対応してください。

不当要求行為等マニュアルにおける不当要求行為への基本的対応要領（抜粋）

- ・相手より多い人数で対応する。
- ・相手方、用件を確認する。
- ・受付カウンター等の多くの職員がいる自分に有利な土俵で対応する。
- ・あらかじめ対応時間を明確に示して対応する。
- ・「課長を出せ」と求められても、「私が担当ですのでお話を伺います。」と対応し、決定権をもつ上司を窓口に出さない。
- ・「いわれなき抗議や不当な要求には応じない」という確固たる姿勢を堅持する。
- ・組織で対応する。 等

詳細については、不当要求行為等マニュアルを確認してください。

また、そのやりとりを詳細に記録しておくことは、その行為者に組織で対応しやすくなるとともに、後に争訟等に発展した際に、自身や組織を守ってくれるものになります。「不当要求行為の記録に関する取扱要綱」に記録の様式や記録の処理手順を定めていますので参考にしてください。

暴力団排除条例(平成 24 年7月1日施行)

暴力団は、区民生活や事業活動の場に不当に介入し、その組織を背景とした資金獲得活動などにより、区民の平穏な生活を脅かし、健全な経済活動に悪影響を及ぼしています。暴力団が区民生活や事業活動に不当な影響を与える存在であるとの認識のもと、社会全体で暴力団の排除を推進する必要があります。

区が、区民等と一体となり社会全体で暴力団の排除を推進するためには、行政自らが法令を遵守し、その公務の適正さを保つ必要があります。

また、区が実施する事務事業から暴力団を排除することは、税金が暴力団の資金源になることや暴力団の勢力の維持拡大を防止するため重要なことです。

このため、区が基礎的自治体として暴力団排除活動を推進するため、暴力団排除における区の理念を示すとともに、区の事務事業に暴力団を関与させない、区の設置する公の施設を暴力団に利用させないなど、区の役割を定めた「千代田区暴力団排除条例」を平成 24 年 7 月から施行しています。

○千代田区暴力団排除条例に基づく区の事業等からの暴力団排除の概要

(1) 行政対象暴力(第5条関係)

行政対象暴力を防止し、公務の適正かつ円滑な執行を確保するために必要な措置を講ずることを規定しています。「不当要求行為等対応マニュアル」の適切な運用を図っています。

(2) 契約関係(第6条関係)

区が締結する契約に関し、暴力団関係者の関与を防止するために必要な措置を講ずることを規定しています。平成 23 年 10 月から施行している「千代田区契約関係暴力団等排除要綱」の適切かつ確実な運用を図っていきます。

(3) 施設利用(第7条関係)

施設の利用が暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなると認めるときは、当該公の施設の利用を拒否することを規定しています。

(4) 給付金関係(第8条)

給付金の交付等により、暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することとなると認められるときは、当該給付金の交付等を行わないことを規定しています。

(5) 暴力団排除に関する照会等(第9条関係)

第6条から第8条に基づく暴力団排除に関する事務に必要な限度において、警察等に対し照会し、又は警察等から情報を収集することができることを規定しています。区では、条例制定に合わせて、暴力団排除に必要な情報の収集又は必要な支援を得ることができるよう、警視庁と暴力団排除に係る合意書を締結しています。

(6) 適用上の注意事項(第13条関係)

条例の適用にあたって、区民等の権利を不当に侵害することのないよう留意しなければなりません。

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

(参考)

- E自治体で病気を理由に生活保護の認定を受けた暴力団の組員が、病気の治療にかかる通院に介護タクシーを使用する等の理由で、1回当たり約20万円程度の移送費（交通費）の請求を繰り返し、2億円を超える生活保護費の支給を受けていた。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区職員服務規程
- 千代田区処務規程
- 千代田区暴力団排除条例
- 不当要求行為等対応マニュアル
- 不当要求行為の記録に関する取扱要綱

◎ 区内部における違法行為等を見逃しません

法令等を遵守し、上司の命令に従って職務を行うことは、私たち職員の責務です。(14 ページ)

では、区の内部で他の職員が例えば横領等の違法行為を行っていたり、特定の区民や事業者を特別扱いする等の公正さを欠く行為をしていたとき、私たちはどのように行動すべきでしょうか？

私たち職員には、その職務に際し、犯罪があると思われるときには告発する義務があります。(刑事訴訟法第 239 条)

しかし、十分な下調査を行わずに刑事告発を行うと、告発した相手方から逆に名誉毀損等で訴えられたり、証拠となる資料を上司の許可なく外部に持ち出したりすることで守秘義務(38 ページ)に抵触するおそれもあります。

もし、職場において、他の職員の違法行為等を発見したら、まず上司に速やかに相談してください。

本区では、「職員等公益通報(内部告発)制度」を運用しています。

この制度は、区の職員がその職務における不正について、内部通報(内部告発)することができるというものです。

通報できる行為は、**公益を害する違法・不当な行為**です。

組織内部や他の職員の不正を的確に把握できるのは、私たち職員です。内部における不正を見過ごすことがあってはなりません。

「内部告発」というと「密告」や「告げ口」等のネガティブなイメージがありますが、企業不祥事等の例を見ると、不正を放置したり、隠蔽することは、かえって組織の衰退を招くことにつながっています。

内部告発者は、「組織の貢献者」と考えることができます。

また、当制度では、**通報者に対し、正当な公益通報をしたことによっていかなる不利益取扱も受けないことを保障しています。**

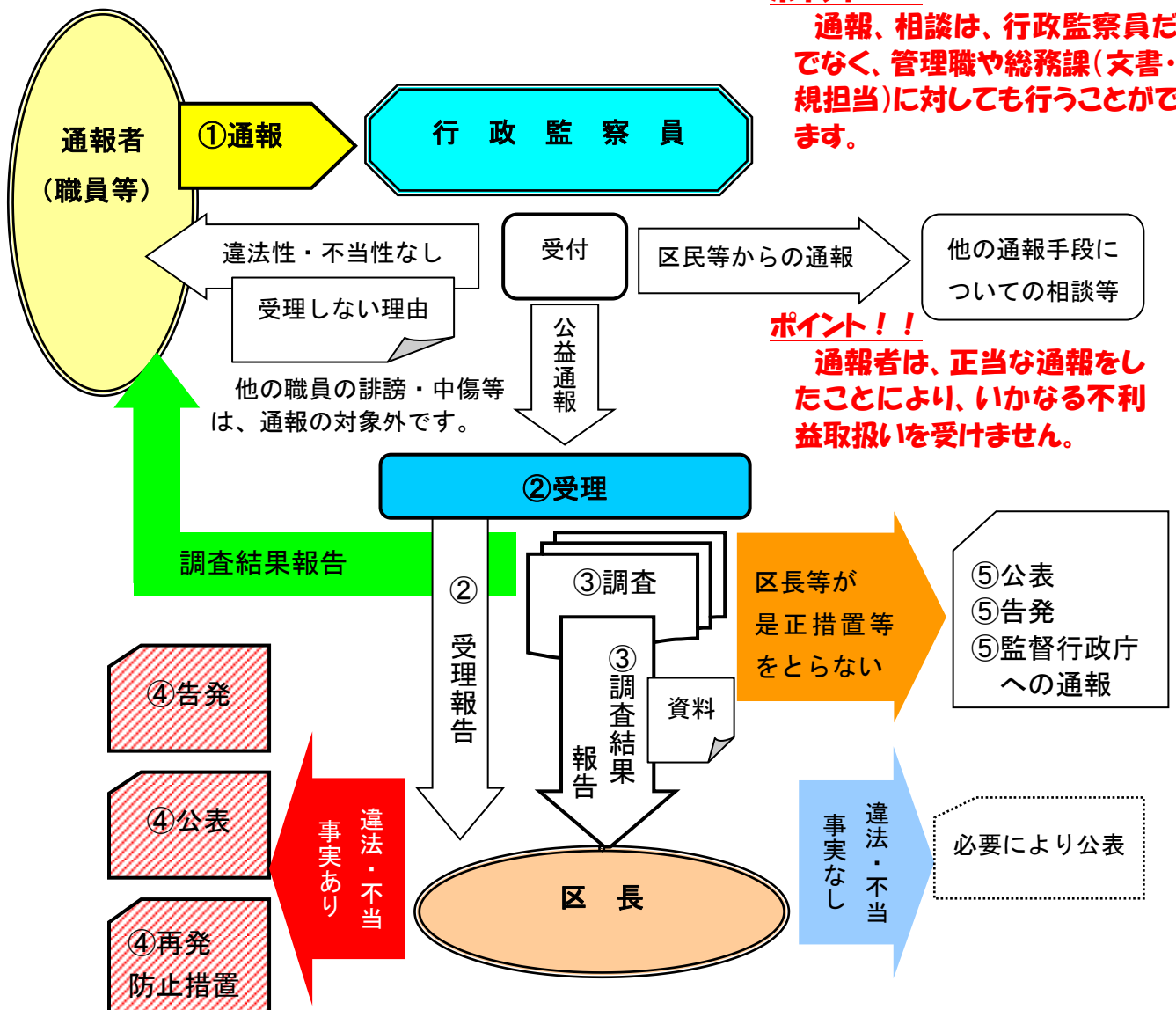
この不利益取扱には、正当な通報のために守秘義務違反を犯した際の懲戒処分や職場におけるいじめ・いやがらせ等の事実行為も含まれます。(通報者が自ら違法・不当行為に関与している場合には、懲戒処分が軽減される場合もあります。)

そして、この制度において忘れてはならないのは、**私たちは他の職員から内部通報される立場でもある**ということです。

他の職員に不正を疑われることのないよう、日頃から適正に職務を行いましょ

！ 法令等を遵守し、適正に職務を行います

○ 職員等公益通報制度の概略図



ポイント！！

通報、相談は、行政監察員だけでなく、管理職や総務課(文書・法規担当)に対しても行うことができます。

ポイント！！

通報者は、正当な通報をしたことにより、いかなる不利益取扱いを受けません。

- ① 区の事務事業について、違法・不当な事実を発見した職員等(※1)は、行政監察員に通報することができます。通報は、実名が原則で、電話、手紙、電子メール、面会など方法は問いません。
 - ② 行政監察員は、その通報を公益通報として受理するときは、区長に対し、公益通報の受理報告を行います。
 - ③ 行政監察員は、その公益通報について調査を行い、その調査結果について区長及び通報者に報告します。(標準調査期間 2か月)
 - ④ 区長は、その調査結果を受け、違法・不当の事実が認められたときは、その事実を公表するとともに、告発、再発防止措置をとります。
 - ⑤ 区長がその違法・不当な事実に対し、是正措置等をとらない場合、行政監察員はその事実について公表、告発や監督行政庁への通報を行うことができます。
- ※1 区の職員、区の事務事業を受託する事業者や指定管理者の従業員

人事上の処遇(他の職員との人間関係、セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメント等)に関することは、上司または人事課に相談してください。

行政監察員とはどんな人ですか??

千代田区職員等公益通報条例に基づく公益通報（内部告発）の窓口となる法律の専門家（弁護士）です。通報者の秘密を守りながら、区から独立した立場で通報事実を調査します。

2 法令等を遵守し、適正に職務を行います

(参考)

- 河川事務所の職員が、河川に漂流しているかばんから財布を取り出し、金銭を着服しているとのF自治体の職員の内部通報で発覚し、F自治体の調査の結果、複数の職員が収集したごみ等の中から現金等を物色し私物化していたことが明らかになった。悪質な職員が懲戒免職になったほか、複数の職員が懲戒処分を受けた。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区職員等公益通報条例

3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません

◎ 「公正」、「公平」を疑われたり、不信感を与える振る舞いは行いません

地方公務員法第 33 条には「信用失墜行為の禁止」の規定があります。

○ 信用失墜行為の禁止

「公務員は、その職の信用を傷つけ、又は職全体の不名誉となる行為をしてはならない。」（地方公務員法第 33 条）

ある職員が、職務の内外において非行を行い、その職の信用を傷つけたときは、その職員のみならず、千代田区全体が信用を損なうことにつながります。

その信用失墜につながる最たるものは、収賄や横領等の「汚職」であるといえます。（10 ページ）

「汚職」などの信用失墜行為は、私たち職員一人ひとりの自覚により断固防がれなければなりません。

信用失墜行為は収賄や横領等の汚職に限られたものではありません。

新聞等でみかける公務員の信用失墜行為の例について取り上げてみます。

- ・ 電車での**痴漢行為**、エスカレーターや階段等の場所でのスカート内の**盗撮行為**
→東京都公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例第 5 条第 1 項違反。状況によっては、強制わいせつ罪（刑法第 176 条）
- ・ **18 歳未満の少女に金を支払ってのわいせつ行為**
→児童買春、児童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律第 4 条違反
- ・ **暴力行為**→傷害罪（刑法 204 条）。傷害に至らない場合でも暴行罪（208 条）
- ・ **万引き行為**→窃盗罪（刑法 235 条）
- ・ **大麻を所持する行為**
→大麻取扱者以外の大麻所持は、大麻取締法第 24 条の 2 違反
- ・ **飲酒運転**→道路交通法第 65 条第 1 項違反

上記は全て法令違反の行為ですが、法令に違反しない行為（例：区民等に暴言をはく等）でも信用失墜行為となる場合があります。

3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません

私たち職員は、「法令違反をしなければよい」というだけでは不十分です。法令違反を疑われるような振る舞いも避けなくてはなりません。

平成 24 年 4 月から「千代田区職員の倫理等に係る規程」が施行しました。

この規程は、許認可業務、補助金の交付や工事の請負、物品の購入等の契約に関係する事業者（個人、法人を問わず）等を「利害関係者」と定義し、職員と利害関係者との禁止行為について定めています。

禁止行為は、私たち職員が行ってはならない行為であり、それを行った場合には懲戒処分となる可能性があるものです。

「禁止行為でないから許される」、「ここまでやってよい」ということではなく、それぞれがより高い倫理観をもち、「**区民等の疑惑や不信を招くことがないか**」、それを自問自答しながら行動してください。

以下、この規程上の禁止行為に該当するかどうかの判断を示します。

- 利害関係者から、年末に手帳、卓上カレンダーやタオルをもらった。
→ 当該事業者が広く一般に配布しているものであれば禁止行為ではありませんが、むやみに受け取らないことが望ましいです。
- 利害関係者（銀行）で自宅購入のローン契約を結んだ。
→ 一顧客として契約したのであれば禁止行為ではありません。ただし、無利子または著しく低い金利で契約した場合は禁止行為となる可能性があります。
- 職務で利害関係者の事務所を訪問した際、電話、電卓を借りた。
→ 職務上の利用であれば禁止行為ではありません。利害関係者から車で送迎を受けることは、その利害関係者の事務所（施設）が他に交通手段のない立地にある場合は禁止行為ではありませんが、区内の事務所に訪問する際に送迎を受けるのは、他に代替の交通手段があるので、通常の場合、禁止行為です。
- 利害関係者と一緒に休暇にゴルフをした。
→ 禁止行為です。マージャンやポーカー等も同様に禁止行為です。利害関係者とテニスや野球をすることは禁止行為とはしていません。
- 利害関係者と一緒に旅行した。
→ 禁止行為です。ただし、公務で旅行する場合は禁止行為ではありません。
- 補助金を交付する団体から招待を受け、飲食物の提供を受けた。
→ 禁止行為です。ただし、自分の飲食物相当の費用を負担すれば禁止行為ではありません。また、利害関係者が町会のような地域社会の発展や福祉の充実のために活動する団体で、区民に疑惑や不信を招くおそれがない程度の簡素な茶菓、食事の提供を受ける場合は禁止行為ではありません。
- 利害関係者から昼食の提供を受けながら、情報交換をした。

3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません

- 自己の負担で利害関係者と一緒に食事をする事自体は禁止行為ではありませんが、食事の提供を受ければ禁止行為です。
- 利害関係者の本社ビルの竣工パーティーの招待を受け、飲食の提供を受けた。
 - 多数の参加があれば、飲食の提供を受けたとしても禁止行為ではありません。
- 利害関係者から結婚祝い、出産祝い、香典をもらった。
 - 禁止行為です。ただし、その利害関係者との利害関係が発生する以前から知人の関係にある者（例：高校時代の友人等）であれば、著しく高額でなければ禁止行為ではありません。

利害関係者でなくても、社会通念上相当と認められる範囲を超えて、事業者等から金銭や物品の提供を受けたり、飲食等の接待を受ける行為も禁止されています。

利害関係者とのつきあい方等については、判断に迷う場合も多くあると思いますので、上司または人事課に相談してください。

近年、スマートフォン等の機器やソーシャルメディア（※）の普及により、誰もが時間や場所にとらわれず、容易に自分に関する情報や意見等を発信できるようになりました。

一方で、このソーシャルメディアで誤った情報や不適切な情報（例：個人情報等）が発信され、その情報発信を行った個人やその個人が属する組織等に批判が向けられる事例も見受けられます。中には、その情報を発信した個人の属する組織の信用を失墜させ、組織存続の危機に発展した事例もあるようです。

平成 25 年 10 月、「千代田区ソーシャルメディア活用ガイドライン」を策定しました。

このガイドラインは、ソーシャルメディアを区業務でより有効かつ安全に活用するための指針であり、また、職員が個人としてソーシャルメディアを利用する場合の留意事項を含んだものです。

一度インターネット上に公開された情報は、不特定多数の人により閲覧が可能となり、完全に削除することができません。

ソーシャルメディアは、このリスクを十分理解するとともに、常に千代田区の職員であるという自覚と責任をもって利用しましょう。

※ ソーシャルメディア

ツイッター、フェイスブック、ユーチューブ等のインターネット上における情報メディアサービスで、サービス利用者による情報発信や利用者が相互にコミュニケーションを行う情報の伝達手段。

3 区民等の疑惑や不信を招く行為は行いません

千代田区ソーシャルメディア活用ガイドラインにおける 職員の情報発信時の留意事項

(抜粋)

- 個人として情報発信する場合においても、常に千代田区職員としての自覚と責任をもつこと
 - 地方公務員法や千代田区個人情報保護条例をはじめとする関係法令や、千代田区職員の服務に関する規程、コンプライアンスガイドライン等を遵守するとともに、肖像権、プライバシー権、著作権等、他者の権利利益を侵害しないよう留意すること。
 - 発信する情報は正確を期するとともに、その内容について誤解を招かぬよう留意すること。
 - 次に掲げる情報を発信しないこと。
 - ・ 個人又は団体を中傷し、又は誹謗する情報
 - ・ 人種、思想、信条等を差別し、又は差別を助長させる情報
 - ・ 違法・不当な情報又は違法・不当な行為を煽る情報
 - ・ 職務の公正性又は中立性に疑義を生じさせるおそれのある情報
 - ・ 流布することを目的とした事実と異なる情報
 - ・ 閲覧者に損害を与えようとするサイト及びわいせつな内容を含むサイトに関する情報
 - ・ 故意にネットワーク上の善意の情報交換を妨げようとする情報
 - ・ 区の信用・名誉を傷つける情報
 - ・ その他公序良俗に反する情報
 - 発信した情報により、意図しない誤解を生じさせた場合には、誠実に対応するとともに、正しく理解されるよう努めること
 - 職務専念義務に違反しないこと 等
- ※ 詳細はソーシャルメディア活用ガイドラインを確認してください。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区職員の倫理等に係る規程
- 千代田区ソーシャルメディア活用ガイドライン

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

◎「CS向上のためのスタンダード」に沿って、早い接遇に努めます

私たちが日々行う職務は、福祉や教育などの事業、道路・公園等の維持管理、各種行政計画の策定など多様です。

私たち職員は、これらの行政サービスの提供者であるとの自覚を持たなければなりません。

私たちの日々の電話対応、窓口対応は、その行政サービスに対する区民等の評価の基礎となる大変重要なものです。

本区では、「CS 向上のためのスタンダード（職員の3つの約束、千代田区役所のサービススタンダード、サービススタンダードチェックリスト）」を作成しています。

CSとは？

「Customer Satisfaction」（顧客満足）のことで、お客様にいかに満足してもらったかをはかる指標、あるいはその指標を向上させる活動をいいます。

職員の3つの約束

- ・迅速・誠実・公正な対応をします。
- ・温かみのある、心のこもった挨拶をします。
- ・信頼される職員を目指します。

千代田区役所のサービススタンダード

- 1 私は、常に目配りと気配りをして、こちらから先に声をかけます。
- 2 私は、お客様のご要望には迅速に対応します。
- 3 私は、TPO（※）に応じた笑顔と立ち居振る舞いでお客様に対応します。
- 4 私は、お客様の立場に立ってわかりやすい説明をします。
- 5 私は、お客様のご要望や問題を自分のものとして受け止めます。
- 6 私は、他の職員へ引き継ぐ時には、お客様が繰り返し説明する必要がないよう、明確に内容を伝えます。
- 7 私は、お客様にとって、ベストな解決策を提案します。

※ TPO・・・Time（時）、Place（場所）、Occasion（Opportunity）（場合、機会）のことで、「時間と場所、場合（機会）に合った方法」という意味。

この「サービススタンダード」ではさらに、接遇時の具体的な行動に置き換えたチェックリスト等を作成しています。

自身の接遇について定期的にチェックしてみてください。

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

サービススタンダードチェックリスト

	スタンダード	評価項目	窓口	電話
1	私は、常に目配りと気配りをし、こちらから先に声をかけます。	お客様が来場したら、すぐに気づいている		
2		アイコンタクトと笑顔の挨拶をしている		
3		お客様より先に用件を伺う一言を言っている		
4		速やかに案内をしている		
5		誘導時に、お客様への気遣いをしている		
6	私は、お客様のご要望には迅速に対応します。	機敏な動作で対応し、迅速に行動している		
7		お待たせする時は、お客様の許可を得ている		
8		お客様に待ち時間を伝えている		
9		次に予測される事を先取りして伝え、全体がスムーズに進む手伝いをしている		
10		お客様を待たせている意識を持った対応をしている		
11	私は、TPO に応じた笑顔と立ち居振る舞いでお客様に対応します。	TPO に応じた笑顔で対応している		
12		アイコンタクトをとりながら対応している		
13		指を揃え、ご案内する方向を指し示している		
14		接客中の姿勢・動作・言葉遣いは適切で信頼感を与えるものである		
15		書類を両手で受け渡している		
16		アイコンタクトと笑顔で締めの言葉を伝えている		
17		お客様がカウンターを離れるまでお見送りをしている		
18	私は、お客様の立場に立ってわかりやすい説明をします。	お客様に合わせて話すスピードや言葉を選んでいる		
19		専門用語を使わず、わかりやすい説明をしている		
20		区役所内を案内する時、目的地まで案内している		
21		エレベーターもしくはエスカレーターの利用方法を説明している		
22		お客様からの質問に親身に答えている		
23		お客様に事情を説明する際は、前向きな言葉で説明している		
24		必要に応じて、次回来場する際の窓口や担当者を伝えている		
25	私は、お客様のご要望や問題を自分のものとして受け止めます。	お客様の話を共感して聴いている		
26		お客様の要望内容を最後まで聴いている		
27		お客様の要望を確認するための質問を行っている		
28		お客様と一緒に、与えられた状況の中で出来る限りの可能性を考えている		
29		感情的な対応をせずに話をしている		

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

30	私は、他の職員へ引き継ぐ時には、お客様が繰り返し説明する必要がないよう、明確に内容を伝えます。	他の職員へ引き継ぐ時はお客様に許可を得ている		
31		お客様へ引き継ぐ理由を説明している		
32		他の職員へ引き継ぐ内容を伝え、お客様が繰り返さなくていいように配慮をしている		
33		移動先もしくはお待ちいただく場所を具体的に伝えている		
34	私は、お客様にとってベストな解決策を提案します。	お客様の事情を考慮した上で根気よく説明をしている		
35		マイナスの要素をプラスの言葉に変えて説明している		
36		お客様にとって、ベストな提案をしている		
37		お客様が納得をして席を離れている		

接遇・マナー基本チェックリスト

	接遇・マナー	評価項目	窓口	電話
38	電話対応	電話は3コール以内にとり、3コール以上では「お待たせ致しました」と言葉を添えている		
39		声を通常より1トーン上げて、声に「笑顔」を出している		
40		課名と自分の名前を名乗っている		
41		保留もしくは転送する時、お客様の許可を取ってから行っている		
42		転送をする際、お客様には転送先を伝え、職員には用件を迅速かつ正確に伝えている		
43		電話を切る際、締めの一言を添えている		
44		お客様が電話を切った後、静かに受話器を置いている		
45		電話で話している事を周囲の人に見られていることを意識して話している		
46		電話で話している声の大きさを周囲に配慮している		
47	環境	ポスター、パンフレットは見やすく設置している		
48		案内表示を適切に設置している		
49		お客様が使用するカウンターは整理整頓されている		
50		お客様から見える資料棚は整理されている		
51		キャビネットの上に物が載っていない状態になっている		
52		椅子と机が統一して配置されている		
53		椅子や机に汚れはない状態になっている		

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

54		床にゴミが落ちていない状態になっている		
55		給湯室が整頓されている		
56		化粧室が清潔に保たれている		
57	苦情対応	お客様の話を傾聴している		
58		事実を確認している		
59		お客様に共感している		
60		解決策を考えている		
61		お客様に解決策を提案している		
62		お客様と合意に達している		
63		合意した内容をもとに実行している		
64		実行した後のフォローアップを行っている		
65		苦情内容及び対応策を上司に報告している		
66		威嚇行為又は脅迫行為と思われる時に警察へ連絡している		
67		身の危険を感じる時、2人以上で対応している		
68		周囲のお客様に悪影響を及ぼさないような配慮をしている		
69	みだしなみ	清潔感のある服装をしている		
70		着崩したり、ボタンを緩めたりせず、プロフェッショナルな着用をしている		
71		髪型が整っている		
72		髭は剃り残しがない状態になっている		
73		自然な化粧をしている		
74		必要以上のアクセサリや香水をつけていない状態になっている		
75		足元まで身だしなみが整っている		

また、各部において「フレッシュサービス推進委員会」が活動しています。各部の推進委員会が掲げる目標を意識しながら、他の職員のよい対応は見習い、悪い対応は指摘しあうなどしながら、より良い接遇を目指してください。

千代田区の関連条例、規程等

- CS 向上のためのスタンダード（職員の3つの約束、千代田区役所のサービススタンダード、サービススタンダードチェックリスト）

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

◎ 常に危機管理意識を持ち、事故等を未然に防止します

区民館、文化・スポーツ施設、図書館、高齢者施設、道路・公園、学校等の教育施設など、区ではたくさんの公共施設を区民等の利用に供しています。

これらの公共施設を区民等に提供する上での大前提は、**区民等の安全・安心の確保**です。

公共施設の管理に限らず、区が主催して実施する事業等においても、安全・安心は確保されなければなりません。

「安全・安心」が損なわれるおそれのある「危機」を予見し、その一つひとつを回避するための対策をとり、万が一、危機が発生した場合には、被害を最小化するための適切かつ迅速な対応が必要です。

本区では、「千代田区危機管理指針」を定めています。

この指針においては、平常時、緊急時それぞれに求められる基本姿勢や危機を3段階のレベルに分け、その危機が発生した場合のとるべき対応等について定めています。

○ 平常時及び緊急時それぞれに求められる基本姿勢

平常時	緊急時
・ 危機を常に意識する。 ・ 日常業務を進めるなかで、危機につながる可能性がある問題点がないかを予測する視点を持ち、迅速な対応ができるようにしておく。 ・ 常に最悪の事態を想定し、事前準備をしておく。	・ 「人命の確保を最優先」する。 ・ 事態を的確に把握し、被害を最小限に抑制する。 ・ 一刻も早く、その危機のレベル（次ページ）にあった初動体制をとる。 ・ 混乱状態のなかで後手後手の対応に陥る可能性があるため、「疑わしきは行動する」という積極的な姿勢で臨む。 ・ 「区民の生命・身体・財産」を守ることが「区政の信頼」につながることを常に意識して行動する。

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

○危機レベル

危機レベル	危機の状況	組織態勢
レベル1	区民生活および区の業務に及ぼす影響が小さく、主管課で十分対応できる事象。 (例) 騒音・振動、区施設への不審者侵入、区施設の不当利用、その他課レベルでの対応可能な事象	所管課レベルでの対応
レベル2	区民生活および区の業務に及ぼす影響が大きい、主管部で対応できる事象。 (例) 行政執行妨害、公園・道路施設での事故、コンピュータウイルス、区施設における子ども等の事故、その他部レベルでの対応可能な事象	所管部レベルでの対応
レベル3	① 区民の生命・身体・財産等に重大な影響を及ぼし、複数の部で対応が必要な事象。 ② 危機兆候時における全庁的な情報共有と対応策の協議が必要な場合。 (例) 個人情報漏えい、連続放火、イベント開催中の大事故、通り魔、殺人事件、職員の不祥事	危機管理連絡会議

※ 危機レベル2または3の情報を入手した場合は、速やかに防災・危機管理課に一報をいれてください。(詳細は、危機管理指針を確認してください。)

この指針に基づき、各課では所管する事務事業についての「**危機管理個別マニュアル**」を作成しています。

危機が発生したときに、対応が遅れたりすることのないよう、日頃からマニュアルを充実させ、危機発生時には適切な対応を迅速に行えるように備えましょう。

(参考)

- G自治体の運営するプールにおいて、プールの吸水口の防護さくが外れ、小学生が吸い込まれ死亡する事件が発生した。
このプールはG自治体が民間事業者運営に委託した施設であったが、その事故当時の担当課長及び係長は、委託事業者に対し定期的な施設の点検措置を指示し、安全確認を行う義務がありながらもそれを怠ったとして業務上過失致死罪に問われ、それぞれに執行猶予つき禁錮刑が確定した。
- H自治体の小学校で、生徒が屋上の明かり取りのためのドーム型のトップライトに上った際、そのドームのプラスチックの覆いが割れ、下階に転落し、死亡した。

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

直接管理する公共施設について日々安全面のチェックを行うことはもちろんですが、**民間事業者に委託する施設、指定管理者を設置する施設についても、委託契約や協定に基づき、適正な管理が行われているか定期的にチェックするようにしてください。**

不当要求行為への対応(16 ページ)も大切な危機管理のひとつといえます。

東日本大震災を受け、災害時における自治体の対応の重要性が改めて認識されました。

今後起こりうる大震災の際には、区は関係機関や住民と一致協力して、災害の拡大を防御し被災者の救護救援に努め、被害を最小限に止めなければなりません。

平成 24 年 4 月現在、改定を進める「千代田区地域防災計画」において、職員に下記のサービスを定める予定です。

《勤務時》

区としての優先事項に基づき行動し、全ての対応において対応者の人命の安全を最優先に考えてください。また、以下の点を遵守してください。

- ・災害対策本部を設置した場合には、全ての職員が災害対策要員としての役割を担うことから、自らに課された役割を認識し、訓練等を通じて業務への習熟度・理解を高めるよう努めること。
- ・災害対策本部の指示に従うこと。
- ・常に災害に関する情報に注意すること。
- ・勤務場所を離れる際は常に所在を明らかにし、上司に連絡を行うこと。
- ・住民に不安を与え、又は住民の誤解を招くような言動をしないこと。

《参集時（昼夜間・休日）》

身の安全、家族と自宅の安全を確認のうえ、予め決められた震度や風水害の状況等の災害規模に応じて、参集指示の有無に関わらず所定の場所へ参集してください。

※ 参集条件・参集場所等については、千代田区職員行動マニュアルを参照ください。

災害が発生する場合に備え、平時には自らに課された役割を認識し、訓練等を通じて業務への習熟度・理解度を高めるよう努めてください。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区職員行動マニュアル
- 千代田区危機管理指針（危機管理個別マニュアル）
- 千代田区地域防災計画

◎ 自ら「区の代表」であり、「行政のプロである」との自覚をもって、区民等に対応します

本区では、区民からの信頼感を深め、区民サービスの向上を図る等の目的で「千代田区職員等の名札着用に関する要綱」を定めています。職務の際には特に理由がある場合を除き、名札を着用することになっています。

区民等には、「〇〇課の〇〇です。」と所属と氏名を名乗り、自らが「区の代表」であるとの自覚をもって対応しましょう。

私たち職員は「区の代表」であるとともに、その職務に関し「行政のプロ」でなければなりません。

区民等から求められた場合に十分な説明ができるよう、日頃から職務に関連する法令等や知識を身につけておくことが必要です。

また、区民等への説明は、難しい表現や役所用語を避けて、できる限りわかりやすい言葉で説明しましょう。

区民等に配布する資料も、文字だけでなく、フローチャートやイラスト等を用いながら、わかりやすい資料の作成を心がけましょう。

文字ポイントを大きくする、文字間、行間を広げるのも見やすい資料を作成する上での工夫のひとつです。

千代田区の関連条例、規程等

○ 千代田区職員等の名札着用に関する要綱

4 区民等に信頼感を持ってもらえる対応をします

◎ 区民等の要望に、迅速かつ適切に対応します

区民等の意見は、私たちが提供する行政サービスの不備等についての指摘を受ける重要な機会であり、また区民等の期待の表れと受け取ることができます。

区民等との強い信頼関係を構築するためには、その要望に迅速かつ適切に対応することが必要です。

そのためには、その要望等を正確に記録することが重要です。

要望等の記録は、その要望への確実な対応につながるとともに、次のようなメリットがあります。

- ・他の職員と情報を共有化できる。
- ・後々発生する類似の事例に対応する際の参考とすることができる。
- ・相手方と訴訟等のトラブルとなったときに、詳細な記録が保存されていることで自分や組織を守ることができる場合がある。

各職場においては、その担当業務に対する要望等に適切に対応するため、独自様式（帳票）を用いているものや、業務用のシステム等に入力して情報を共有しているものもあるでしょう。

要望等を記録するための様式やシステムを持たない場合は、「**区民等からの要望等の記録に関する取扱要綱**」に要望等の記録に関する標準的な手続きを定めています。

要望を放置したままにしたり、誠意のない対応をする等で初動時の対応を誤ると、後に大きな問題に発展してしまうことが少なくありません。

そうすると、多大な労力と時間を要してしまうことになります。

初動の対応を大切に、上司への報告を速やかに行い、適切な対応をしましょう。

千代田区の関連条例、規程等

- 区民等からの要望等の記録に関する取扱要綱
- 不当要求行為の記録に関する取扱要綱

5 情報公開を推進し、区民等への説明責任を果たします

◎ 区政情報を発信し、情報公開を進めます

本区では、平成元年度から「千代田区情報公開条例」に基づく情報公開制度を運用しています。

この制度は、区が保有する情報の公開を請求する権利を区民等に認めるもので、区政を透明化し、民主的な区政運営を図るものであるとともに、区民等の「知る権利」に応えるものです。

この情報公開制度では、職員が職務上作成し、または取得したもので、かつ区が管理するものであれば、文書だけでなく、電磁的記録（電子データ）、図画、写真等も公開請求の対象となります。

請求を受けた情報（公文書）は原則公開です。

個人情報や法人の秘密等の非公開情報に該当する情報は、その箇所を非公開とします。

（参考）非公開情報に該当するもの（千代田区情報公開条例第7条第1項各号）

① 個人情報（※）

（例）氏名、住所、電話番号、生年月日、思想、心身の状況、病歴、学歴、職歴、成績、親族関係、所得財産の状況等

② 事業者の事業運営上または競争上の秘密に関する情報

（例）事業者の生産技術上や販売上の情報、事業者の名誉や社会的評価に関する情報等

③ 争訟、選考、入札、立入調査や取締等の事務に関する情報

（例）業者選定中における参加事業者の提案書や見積金額等、法令に基づき行う立入調査のスケジュール等

④ 内部又は他の自治体等相互間の審議、検討、協議又は調査等に関する情報

（例）公式発表前の施策等に関する情報、意思形成の過程にある未成熟な情報等

⑤ 人の生命、身体又は財産の保護、犯罪の予防その他公共の安全と秩序の維持に著しい支障が生ずるおそれのある情報

（例）犯罪の予防や捜査等の手法、技術、体制などに関する情報等

⑥ 法令等の規定により公開することができない情報

※ 事業を営む個人の当該事業に関する情報や公務員の職務の遂行に係る情報は、個人情報から除外されています。

5 情報公開を推進し、区民等への説明責任を果たします

私たちが日々職務において作成し、取得する文書等は、情報公開請求を受けた際には公開が原則であるということを常に念頭に置きながら、区民等に対する説明責任を果たせるよう、正確な文書作成を心がけましょう。

「『私に関する情報』を公開してほしい」と言われたときは？

区が保有するその本人に対する情報を公開する際の手続きは、情報公開請求ではなく、千代田区個人情報保護条例に基づく自己情報開示請求の手続きになります。

千代田区個人情報保護条例では、区民等に対し、区で保有する個人情報について自分の個人情報の開示、訂正、利用停止等を求める権利（自己情報開示等請求権）を認めています。総務課に相談してください。

区民等から頻繁に問い合わせがある情報やぜひ知っておいてほしい情報は、情報公開請求を受けて公開の判断をするのではなく、積極的に情報提供していくことが重要です。

広報紙、ホームページ、ポスター、周知チラシ、刊行物等、各種媒体を駆使して区政情報を発信しましょう。

区で行う様々な会議を公開で実施することも、区政情報を発信するひとつの方法です。

区においては区民等の多様な意見を取り入れ、また専門的な識見を活用するため、さまざまな会議を開催しています。

「千代田区附属機関等の会議及び会議録等の公開に関する基準」においては、このような会議を公開とすることを原則とし、会議録を作成すること等について定めています。

また、平成 22 年 12 月に「千代田区意見公募手続要綱」を制定しています。

この要綱は、施策や計画の策定段階における意見公募の手続きを定めるものです。（いわゆる「パブリック・コメント」の手続きです。）

施策や計画の策定前にその内容について区民等の意見を聴き、施策に反映していくことも大変重要なことです。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区情報公開条例
- 千代田区附属機関等の会議及び会議録等の公開に関する基準
- 千代田区意見公募手続要綱

◎ 文書を正確に作成し、適正に保管します

私たちの職務において、その職務の根拠となる意思決定は、伝達性、保存性や確実性を特性とする「文書」によりなされます。

その文書の処理方法について定めたものが「千代田区文書管理規程」です。

文書等は、正確、迅速、丁寧に取り扱い、事務が円滑適正に行われるよう処理されなければなりません。（千代田区文書管理規程第3条）

そして文書による意思決定を適正に行うためには、千代田区処務規程の決裁（専決）区分に基づく決裁者の決裁が必要です。（決裁区分については、千代田区処務規程の別表を参照ください。）

決裁区分を誤って、決裁権限がない者の決裁で完結した場合（例えば区長に決裁権限がある事案を部長決裁とした場合）、その文書の意思決定は適正に行われていないことになります。十分に注意してください。

公文書作成における文の用語、用字、形式等に関しては、「千代田区公文規程」に定められています。

この規程を参考にしながら文書を作成してください。

また、作成した文書や収受した文書は、適切に保管されなければなりません。

千代田区文書管理規程の別表（第40条関係）に「保存年限基準表」があります。

区において扱う文書は区民等の大切な財産です。保存年限経過前に文書を廃棄したり、紛失したりすることのないよう、日ごろから整理整頓を心がけてください。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区処務規程
- 千代田区公文規程
- 千代田区文書管理規程

6 個人情報保護し、情報セキュリティ対策を徹底します

◎ 職務上知り得た秘密を守り、情報を適切に管理します

私たち職員は、職務を行うにあたり、区民の個人情報をはじめ、様々な秘密情報に触れることになります。

私たち職員には、法令等による守秘義務が課せられています。

○ 守秘義務（地方公務員法第 34 条）

「職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。」と規定されています。違反した場合は、最高 1 年の懲役または最高 3 万円の罰金となります。

この職務上知り得た秘密がどのような情報であるかについては、「非公知の事実であって、実質的にもそれを保護するに値するものをいう」とした判例があります。（最高裁昭和 52 年 12 月 19 日）

この「職務上知り得た秘密」については、千代田区情報公開条例に定める非公開情報がその判断において参考になります。（35 ページ）

この守秘義務に違反し、「職務上知り得た秘密」を外部に漏らしてしまうと、刑罰や懲戒処分の対象となります。

この「職務上知り得た秘密」に含まれる「個人情報」に関しては、**千代田区個人情報保護条例**において、その収集、管理等が特に厳しくルール化されています。

この個人情報保護条例に違反した場合には、地方公務員法の守秘義務違反より重い罰則の定めがありますので、個人情報の取り扱いには特に気をつけてください。

千代田区個人情報保護条例における制限等の概略

○ 個人情報の適正収集の原則（第6条）

実施機関（区長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員）は、個人情報を収集するときは、その個人情報を取り扱う業務の目的を明らかにして、業務目的を達成するために必要な最小限の範囲内で、適法かつ公正な手段によって行わなければならない。

○ 収集禁止事項（第7条）

実施機関は、個人の思想、信条及び宗教に関する情報や犯罪、社会的差別の原因になる情報を収集してはなりません。

○ 収集の制限（第8条）

実施機関が個人情報を収集するときは、本人に収集の目的を明示して、本人から直接収集しなければならない。

○ 適正管理の原則（第10条）

実施機関は、個人情報を正確かつ最新の情報に保つとともに、漏えい、紛失、破損、改ざんその他の事故を防止するよう、適正な管理を行わなければならない。

○ 適正利用の原則（第14条）

実施機関は、収集した個人情報を利用目的に即して、適切に利用しなければならない。

○ 目的利用の制限（第15条）、外部提供の制限（第16条）

個人情報は、個人情報を収集した目的以外に利用したり、区の機関以外の外部へ提供してはなりません。

○ 罰則（第39条）

正当な理由がないのに個人情報ファイルを外部に提供（漏えい）した場合には、2年以下の懲役または100万円以下の罰金となります。（地方公務員法の守秘義務違反より重い罰則）

※ 各制限には、本人の同意がある場合や千代田区個人情報保護審議会の意見を聴いた場合などの例外があります。（詳しくは個人情報保護条例を参照ください。）

6 個人情報保護し、情報セキュリティ対策を徹底します

個人情報の適切な管理のためのチェックリスト

	チェック内容
☐	個人情報を含む紙帳票は、キャビネット内に施錠して管理している。
☐	個人情報を含む紙帳票をプリントアウトするときは、必要数以上プリントしていない。
☐	不要となった、またはミスプリントした個人情報の帳票を廃棄するときは、シュレッダーで破砕し、確実に廃棄している。
☐	個人情報を含む紙帳票をメモ用紙や裏紙に利用していない。
☐	個人情報を不用意に机の上においたまま、あるいはパソコンの画面に表示させたまま、離席していない。
☐	パソコンの設定において、操作のない状態が一定時間経過後、スクリーンセーバーによる画面ロックがかかる設定をしている。
☐	個人情報を含む紙帳票を FAX で送信するときは、上司の許可を取り、相手先の番号を確実に確認している。
☐	コピー等の複合機に個人情報を含む紙帳票を置き忘れないように注意している。
☐	個人情報を含む紙帳票をスキャナでデータ化したときは、速やかにコピー等の複合機から回収している。
☐	個人情報を含む文書等を外部に郵送するときには、内容が透けて見えない封筒を使っている。
☐	郵便物の内容によって、「親展」表示をしたり、確実な到着を確認できる簡易書留等を利用するなど適切な対応をとっている。
☐	個人情報のデータには、パスワードを設定し管理している。
☐	個人情報のデータを保存した外部メディア（CD-R、DVD 等）で不要なものは、破砕して廃棄している。
☐	個人情報データは、外部に電子メールで送信していない。
☐	電子メールを複数人に同時送付するときは、「CC」と「BCC」を適切に使い分けている。
☐	個人情報を庁外に持ち出すときには課長の許可をとっている。
☐	庁外に個人情報データを持ち出すとき、そのデータを外部メディア等に複写する際には暗号化やパスワードを設定する等の保護策をとっている。
☐	個人情報を外部に持ち出したときは、肌身離さないよう細心の注意を払っている。
☐	文書の起案や供覧を行うときには、文書管理システムの「公開区分」、決裁システムの「共有範囲」の区分を適切に変更している。
☐	個人情報の処理を伴う委託契約や指定管理の協定等において、その業務に応じた「個人情報保護に関する特記仕様書」を作成し、委託事業者や指定管理者に対し、適切な個人情報保護対策を求めている。
☐	電車の中や飲食店等の他人の目や耳に触れる場においては、個人情報に関する話をしたり、文書を開いたりしていない。

6 個人情報保護し、情報セキュリティ対策を徹底します

近年の個人情報の漏えいは、外部に持ち出した USB メモリ等の紛失やパソコンの紛失や盗難によるものが多くみられます。

個人情報を外部に持ち出すと、紛失等の漏えいリスクが高まります。必要不可欠なとき以外は外部に持ち出さないでください。（持ち出す場合には、所属長の許可が必要です。）

また、外部委託先から漏えいする例も少なくありません。

外部委託先や指定管理者等においても、千代田区個人情報保護条例の規定が準用され、不適切な個人情報の取扱いをした場合には罰則規定も適用されますが、委託契約において、その業務にあわせた「個人情報保護に関する特記仕様書」を定め、委託業者やその従業員に個人情報の適正な管理を促し、事故を未然に防ぐ対策をとらせることが重要です。

（参考）

- I自治体の職員が、片思いの女性の住所情報などを住民基本台帳システムから盗用し、その女性にストーカー行為を行っていた。
- G自治体の病院を退職した元職員が、その病院に勤務していた当時の患者の個人情報を盗用し、自身が新たに勤務することになった病院の案内を兼ねた年賀状を送付した。

小型パソコンや携帯電話の普及等を背景に、誰もがソーシャルメディア（SNS、ブログ、ツイッター等）を利用し、気軽に多数の人への情報発信を行えるようになりました。

近年、ホテル、飲食店等の従業員等が、プライベートでその店舗を利用した有名人やその同伴者に関する情報等をブログやツイッター等で発信し、個人情報の取扱い上問題となった事例が複数あるようです。

私たち職員は、守秘義務を負う立場であることを常に忘れないようにしましょう。

これらのことを注意しなければならないのは、個人情報だけではなく。

職務の遂行に伴ってコンピュータ、記録媒体に記録されたデータ、そしてそのデータから出力された帳票等の情報や情報システムに関するセキュリティ対策について、「千代田区情報セキュリティ基本方針」に基づく「千代田区情報セキュリティ対策基準」及び「利用者向けセキュリティ対策手順書」で具体を定めています。

6 個人情報保護、情報セキュリティ対策を徹底します

利用者向け情報セキュリティ対策手順書（抜粋）

(1)	全庁LANおよび各業務システムの使用を終了した場合は、必ずログアウトしてください。また、特に理由が無い場合、速やかに電源を切断してください。
(2)	全庁LAN用PCのパスワードは、設定してから定期的に、必ず別のパスワードに変更してください。
(3)	情報システム使用中に離席する場合は、「コンピュータのロック」を利用し、画面を非表示にする機能を有効にするか、スクリーンセーバーを使用してください。
(4)	庁外から記録媒体を受領した際には、必ず事前にウイルスチェックを行ってください。

この基準は、全庁LANで共有されています。こちらに沿って情報セキュリティ対策を徹底してください。

千代田区の関連条例、規程等

- 千代田区個人情報保護条例
- 千代田区情報セキュリティ基本方針、千代田区情報セキュリティ対策基準、利用者向け情報セキュリティ対策手順書

千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン
(コンプライアンス・ガイドブック 外部公表版)

Ver.2.5

平成 29 年 4 月

千代田区政策経営部総務課