

美里町職員のためのコンプライアンス

【ガイドライン】

宮城県美里町

平成26年8月

美里町職員のためのコンプライアンス・ガイドラインについて

私たち職員は、日本国憲法に定める全体の奉仕者として、町民に信頼される町政を確立する必要があります。

法令等は誰もが守って当然なものですが、公務員である私たちには一般社会に求められる以上に厳しい規範意識が求められます。

また、不祥事が発生してしまうと、町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、町全体にも向けられます。

その結果、不祥事を起こした職員や職場だけでなく、適正に職務を行っている他の職員にも影響が生じることとなります。一度失った信頼を回復するためには、多大な労力及び長い時間が必要となります。

町民からの信頼を得るためには、私たち職員が法令等を遵守し、不祥事を起こさないことはもちろんですが、接遇の向上に努めるとともに、苦情、要望等に誠実に対応していくことなどもたいへん重要なことでもあります。

町では、コンプライアンスの概念を「法令等の遵守」だけでなく、「社会規範の遵守（倫理・道徳規範）」も含めたものとしております。

この「美里町職員のためのコンプライアンス・ガイドライン」は、私たち職員が、サービス上必要な事項及び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行動指針です。

各職場においては、このガイドラインを日ごろの業務の指針として活用してください。

【美里町職員のためのコンプライアンス・ガイドライン】

職員のコンプライアンスを組織的に推進するため、次の7つの行動指針を定めます。

- 1 全体の奉仕者として、公平・公正な職務を行います
(1) 憲法が保障している基本的人権を尊重し、日本国憲法を擁護します。
(2) 公共の利益のため、全力で職務に専念します。
(3) 公務の信用を常に意識し、職務や地位を私的利益のために利用しません。
- 2 疑惑・不信を招かない、誤解を招く行為は行いません
(1) 不信感を与える行為は行いません。
- 3 町民に安心感・信頼感を持ってもらえる快い対応をします
(1) CS () 接遇向上に向けて、快い接遇に努めます。
(2) 「行政のプロであり、町の代表である」との自覚をもって、対応します。
(3) 町民の要望等に対して、誠実に対応します。
(4) 苦情、要望等の専門窓口を設置し、情報を一元化します。
- 4 法令を遵守し、誠実かつ公正に適正な職務を行います
(1) 法令を遵守し、職務命令に従い、適正に職務を行います。
(2) 不当要求行為に対しては、毅然とした対応を行います。
(3) 組織内における不正行為等は、見過ごしません。
- 5 行政手続の透明性の確保に努めます
(1) 行政手続の透明性を図ります。
(2) 行政手続の4つの柱(申請に対する処分の手続・不利益処分・行政指導・届出)の原則を理解し、職務を遂行します。
- 6 情報公開を推進し、町民への説明責任を果たします
(1) 町の情報を積極的に発信し、情報公開を推進します。
(2) 公文書の重要性を認識し、正確な作成と適正な保管を行います。
- 7 個人情報保護を徹底し、守秘義務を徹底します
(1) 職務上知り得た秘密を守り、町の情報を適切に保管・管理します。
(2) 情報セキュリティ対策を徹底します。

CS 『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測る指標、又はその指標を向上させる行動を言います。

町では、「住民の満足に関わることすべて」と捉え、取り組んでいきます。

目 次

【社会規範（倫理・道德規範）の遵守】

- 1 全体の奉仕者として、公平・公正な職務を行います・・・・・・・・・・4
- 2 疑惑・不信を招かない、誤解を招く行為は行いません・・・・・・・・10
- 3 町民に安心感・信頼感を持ってもらえる快い対応をします・・・・・・・・11

【法令の遵守】

- 4 法令を遵守し、誠実かつ公正に適正な職務を行います・・・・・・・・14
- 5 行政手続の透明性を確保に努めます・・・・・・・・・・・・・18
- 6 情報公開を推進し、町民への説明責任を果たします・・・・・・・・20
- 7 個人情報を保護し、守秘義務を徹底します・・・・・・・・・・・・・23

1 全体の奉仕者として、公平・公正な職務を行います

(1) 憲法が保障している基本的人権を尊重し、日本国憲法を擁護します

私たち職員は、憲法が保障している基本的人権の擁護義務があります。

日本国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。

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ふ。」(日本国憲法第99条)

人権とは、「人間が人間らしく生きるために生来持っている権利」のことです。

日本国憲法上保障されている「人権」には、次のものがあります。

包括的基本権（幸福追求権）
幸福に生きる権利です。

自由権（思想・良心の自由及び表現の自由などの自由に生きる権利）
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。

生存権や労働基本権などの社会権（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。

選挙権等の参政権（国民が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。

国務請求権（裁判を受ける権利及び国家賠償請求権などの受益権）
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。

(2) 公共の利益のため、全力で職務に専念します

私たち職員は、特定の利益を目的とする民間企業の従業員とは異なり、全体の奉仕者として、公共の利益のために勤務しなければなりません。

【日本国憲法】

「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」
(第15条第2項)

【地方公務員法】

【サービスの根本基準】

「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」
(第30条)

【職務に専念する義務】

「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」
(第35条)

【美里町職員サービス規程】

「職員は、町民全体の奉仕者としての職責を自覚し、地方公務員法等の法令及び上司の職務上の命令に従い、誠実にして公正な職務の執行を図らなければならない」
(第2条第1項)

「職員は、その職務を行うに当たっては、常に創意工夫をめぐらして能率の発揮及び増進に努めるとともに、町行政の民主的かつ能率的な運営に関して積極的に献策するように心がけなければならない」
(第2条第2項)

私たち職員は、「町民全体の奉仕者であつて、町民の一部に対してのみの奉仕者ではない」ということを自覚して職務を行わなければなりません。

私たちの職務に「公平性」や「公正性」が求められるのは、利潤追求を第一義的な目的とせず、活動の多くが金銭に換えられない公共的な価値を追求している行政事務を処理する性質を踏まえても当然なことです。

町では、新たに職員となった者は、「美里町職員のサービスの宣誓に関する条例」に基づき、次の宣誓書に署名をしてからでなければ、その職務を行ってはならないとしています。

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

㊟

採用時に行ったこの宣誓が、私たち職員の職務遂行の原点です。

職員は、勤務時間と職務上の注意力のすべてを職責遂行のために使い、与えられた職務に専念しなければなりません。なお、地方公務員法第35条においては、「職務専念義務」が規定されています。

勤務時間中に、休暇等の届けを行わ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。

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。
私物の携帯電話で、メールを送受信している。
公務でなく、私用で銀行、郵便局等に出かける。
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。
業務に関係の無い話を長時間立ち話をしたり、談笑していた。
勤務時間中に職員組合の業務をしている。

また、地方公務員法上には、職務の根本基準に関連した次の2つの制限規定があります。

【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で、「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）】

私たち職員が営利企業等に従事すると、職員の職務専念義務が損なわれるおそれがあります。また、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えなくなります。

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の地位を兼ねること。
- ・ 自ら営利を目的とする私企業を営むこと。
- ・ 報酬を得て事業又は事務に従事すること。

「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。）だけではありません。

例えば、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、総務課に相談してください。

(3) 公務の信用を常に意識し、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。

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。)

次のような行為は、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。

これらの行為は、その状況によっては収賄罪となる可能性があります。

職務又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)等の犯罪もあります。

【職務又は地位の私的利用の例】

業務で、取引のある業者等から、結婚、出産等の私事に祝いの品をもらった。

業務上、取引のある業者等から、無償で不動産の貸付けを受けた。

担当職務で業務委託を行う事業者等から食事に招かれ、提供を受けた。

町で導入するシステム業者等から、私的に利用するプリンタを社内割引価格で安く譲ってもらった。

【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。

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

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あります。

【懲戒処分とは】

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。

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等に違反した場合
職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合
全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合

町では、「美里町職員の懲戒の手續及び効果に関する条例」に懲戒処分の手續及び効果について定めています。

また、「美里町職員の懲戒処分等に関する規程」においては、懲戒処分の標準的な基準及び処分事由等を定めています。

【懲戒処分の種類】

【免職】職員の身分を失わせ、公務員関係から排除する処分。身分を失わせる最も重い処分です。

【停職】職員としての身分を保有させたまま、一定期間（1日以上6月以下）職務に従事させない処分です。停職の期間中、給与は支給されません。

【減給】一定期間、職員の給料の一定割合（1日以上6月以下の範囲で給料の10分の1以下）を減ずる処分です。

【戒告】職員の義務違反の責任を確認し、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となります。）

懲戒処分の対象となる行為は、職務上の義務違反又は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等も懲戒処分の対象となります。車等の運転の際には、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。

2 疑惑・不信を招かない、誤解を招く行為は行いません

(1) 不信感を与える行為は行いません

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、又は職員の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)

職員が、職務の内外において非行を行い、職自体の信頼を傷つけたときは、その職員のみならず、美里町全体が信用を損なうことにつながり、不名誉なこととなります。

仕事・生活の場面を問わず、職としての信頼を損なうことがあってはいけません。また、上司は、部下の勤務態度や素行について指導監督責任があることを常に認識しなければなりません。

【事業者等との禁止行為】

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。また、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。

「美里町職員倫理規程」では、事業者等との接触に当たっての禁止事項について定めています。

【事業者等との接触に当たっての禁止事項(第5条)】

会食(パーティーを含む。)をすること。

遊技(スポーツを含む。)又は旅行をすること。

海外出張等に伴う餞別等を受けること。

中元、歳暮等の贈答品(広く配布される宣伝広告用物品を除く。)を受領すること。

講演、出版物への寄稿等に伴い報酬を受けること。

本来自ら負担すべき債務を事業者等に負担させること。

対価を支払わずに役務の提供を受けること。

対価を支払わずに不動産、物品等の貸与を受けること。

上記に掲げるもののほか、接待又は利益若しくは便宜の供与(社会一般の接遇として容認される湯茶の提供等を除く。)を受けること。

禁止事項は、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。

「禁止事項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持ち、「町民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。

3 町民に安心感・信頼感を持ってもらえる快い対応をします

(1) CS () 接遇向上に向けて、快い接遇に努めます

私たちが日々行う職務は、福祉、教育等の事業、道路、公園等の維持管理、各種行政計画の策定等多様です。

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。また、日々の電話対応、窓口対応は、その行政サービスに対する町民の評価の基礎となるたいへん重要なものです。

「町民対応の心構え」

信頼感・安心感のある職員を目指します。

親切で丁寧な対応をします。

迅速・公平・公正・誠実な対応をします。

町では、接遇対応について、外部評価を実施しています。この「外部評価」では、以下の項目に対し評価しています。

自分の接遇対応について、定期的にチェックしてみてください。

【接遇対応評価測定項目（窓口対応）】

- 施設・設備の美化（駐車場、入口、廊下、掲示物、トイレ等の状況）
- 案内表示のわかりやすさ（だれでもわかるようになっているか）
- 身だしなみ（清潔さ、名札着用等）
- 整理整頓（申請書記入台、受付カウンター周り等の状況）
- 挨拶・職員からの声かけ（自発的に行っているか）
- 対応時の印象（感じの良さ、表情、親切さ等）
- 言葉づかい（丁寧さ、適切な言葉づかいをしているか）
- 説明のわかりやすさ（話すスピード、声の大きさ、専門用語を多用していないか）
- 連携の迅速さ（担当者への取次ぎ、他部署への取次ぎは迅速か）
- 守秘義務（町民の個人情報について、周りに配慮して話をしているか）

【接遇対応評価測定項目（電話対応）】

- 呼び出し3回以内で出ているか（3回を超えてしまった時の対応）
- 部署名及び名前をしっかりと名乗っているか。
- 聞きやすいはっきりした声で話しているか。
- 対応時の言葉づかいは適切か。
- 電話を切る際に静かに受話器を置いているか。

CS 『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測る指標、又はその指標を向上させる行動を言います。町では、「住民の満足に関わることすべて」と捉え、取り組んでいきます。

(2) 「行政のプロであり、町の代表である」との自覚をもって、対応します

町民に対応する際は、「 課の です」と所属及び氏名を名乗り、自らが「町の代表」であるとの自覚をもって対応しましょう。

私たち職員は「町の代表」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。

職員に大切なのは、「町民の信頼」です。職員がプロ意識を持つということは、常に「町民の信頼を第一に」意識することです。

町民から説明を求められた場合に的確な説明ができるよう、日ごろから職務に関連する法令等及び知識を身につけておくことが必要です。また、説明は、難しい表現や専門用語を避けて、できる限りわかりやすい言葉で説明しましょう。

町民に配布する資料は、文字だけでなく、図やイラスト等を使いながら、わかりやすい資料の作成を心がけましょう。

(3) 町民の要望等に対し、誠実に対応します

町民の意見は、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、また町民の期待の表れと受け取ることができます。

町民との強い信頼関係を構築するためには、その要望等に誠実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、その要望等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。

【要望等の記録を行うことのメリット】

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。

町では、平成24年度から、町民からの意見などを提案しやすい環境づくりの一環として「提案箱」を設置し、職員の職務執行については、「美里町苦情取扱規程」を制定し、苦情対応のルールを定めています。

町民からの要望や苦情、提案について組織的に対応できる体制整備を行っています。

なお、今後、要望等への対応を標準化するために「町民の声対応マニュアル」を策定し、全課で統一した対応を行い、その記録については電子媒体で保存し、受付時から回答までを進捗管理するようにします。

要望等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。そうになると、多大な労力と時間を要してしまうことになります。

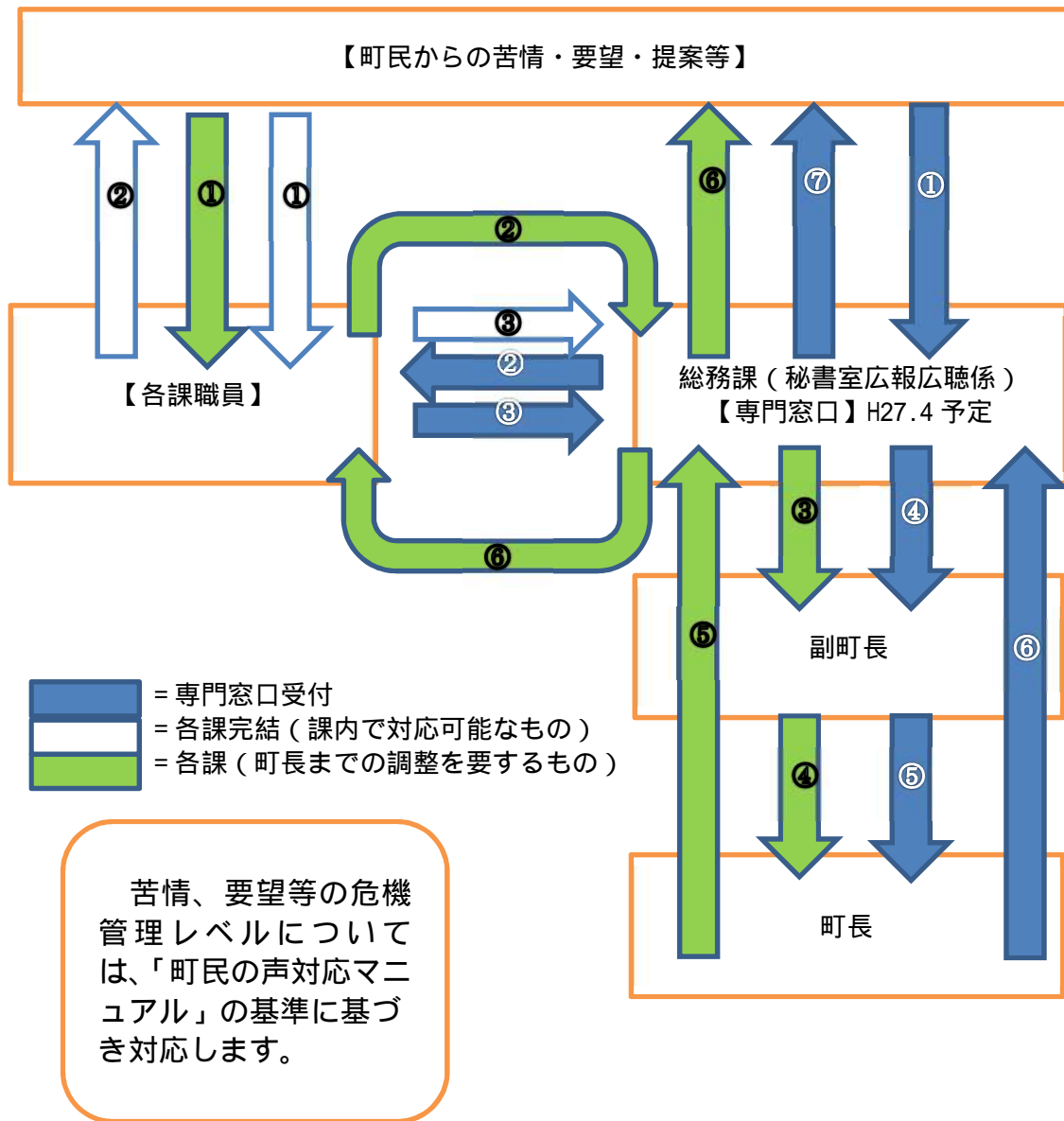
初動の対応を大切に、上司への報告を速やかに行い、上司は、適切な指示及び対応をしなければなりません。

(4) 苦情、要望等の専門窓口を設置し、対応窓口を一元化します

【苦情、要望等の専門窓口の設置】

町や職員に対して寄せられる苦情、要望等について、現在は、総務課で対応しています。町では、組織的に情報を共有し、統一した対応ができるよう、平成27年4月から「専門窓口」を設置するための検討を行います。

《苦情、要望等の専門窓口の対応フロー》(案)



【専門窓口】

職員を配置し、常設体制を検討しています。

各課に町民からの苦情、要望等が寄せられた場合、専門窓口で報告を行うこととし、平成26年度中に作成する「町民の声対応マニュアル」の基準に従って対応を行います。専門窓口では、受付した苦情・要望等のデータを一元管理し、必要に応じて文書での回答を行い、提案、要望等の内容を公表します。

4 法令を遵守し、誠実かつ公正に適正な職務を行います

(1) 法令を遵守し、職務命令に従い、適正に職務を行います

私たち職員は、職務を行う際、法令等の基準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つて、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、町民全体の奉仕者としての職責を自覚し、地方公務員法等の法令及び上司の職務上の命令に従い、誠実にして公正な職務の執行を図らなければならない。」(美里町職員服務規程第2条)

私たち職員は、自分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、規則等については、常にその内容、運用面が最新のものが、不備、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正、改善しなければなりません。

事務処理を法令等に従い円滑に行うため、「マニュアル」を作成しているケースもあると思います。

マニュアルは、事務処理手順が統一化され、誰がその業務を行っても同じ基準での対応ができ、事務引継ぎを容易に行えるなど便利です。

しかしながら、法令等の改正に伴う適切な更新が行われないと、間違った内容のまま事務処理を行っ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、マニュアルはその都度、更新するように心がけてください。

私たち職員には、法令等に従う義務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、独断的に業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、次のとおり「美里町行政組織規則」に規定されています。

【美里町行政組織規則（第22条）】

職	組織	職務
課長	課	上司の命を受け、課の事務を掌握し、所属職員を指揮監督する。
課長補佐		上司の命を受け、課の事務を整理し、課長を補佐する。
技術補佐		上司の命を受け、課の専門的技術に関し、課長を補佐する。
係長	係	上司の命を受け、係の事務を処理する。
参事	上司の命を受け、重要事項についての企画及び立案に参画し、並びに特定事項を総括整理する。	
技術参事	上司の命を受け、専門技術に係る重要事項についての企画及び立案に参画し、技術的事項を総括整理する。	
主幹	上司の命を受け、特定事項についての調査、企画及び立案に参画し、並びに主査の事務を総括整理する。	
技術主幹	上司の命を受け、専門的技術に係る特定事項についての調査、企画及び立案に参画し、並びに技術主査の事務を総括整理する。	
主査	上司の命を受け、特定事項についての調査及び研究に当たり、並びに担当事務を整理する。	
技術主査	上司の命を受け、専門的技術に係る特定事項についての調査及び研究に当たり、並びに担当事務を整理する。	
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。	

上記のように、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。

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。また、上司、部下間のサイクルチェックを実施することも重要となります。

上司の職務命令に重大かつ明白な瑕疵がある場合には、職員はこれに従う必要はありません。上司に対しても「NO（ノー）」といえる組織風土をつくっていくことが必要です。

上司や同僚が、相談や報告を親身に聞いてくれ、気軽に安心して相談できる環境があり、報告・連絡・相談（いわゆる「ホウ・レン・ソウ」）の仕方がきちんとルール化されている職場であれば、早い段階で相談・報告を行い、事前の対応を取ることができます。

上位の職位になるほど、より高度な、危機管理能力のスキルが求められます。

(2) 不当要求行為に対しては、毅然とした対応を行います

「不当要求」とは、暴行、脅迫等の違法又は不当な手段を用いて、町や職員に対して、自己又は第三者が利益を得られるように働きかけたり、行政の公平・中立性を阻害するように働きかけたりする行為を言います。

これらの不当要求行為をおそれ、初期の対応方法を誤ると、その際に次々と付け込まれ、相手の言いなりに事務を進めしまうと、行政の「公平性」、「公正性」が損なわれてしまいます。

町では、「美里町不当要求行為対策要綱」を定め、対応方法を規定しています。日頃から対応の確認、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、組織として毅然と対応する必要があります。

【美里町不当要求行為対策要綱】(抜粋)

- 第7条 不当要求行為等に対しては、複数の職員で対応するものとする。
- 2 不当要求行為等に対応するときは、毅然とした態度で冷静に対応し、その内容を記録するものとする。
- 3 不当要求行為等に対応するときは、既定の対応方針に従って対応するものとする。ただし、対応方針が定まっていないときは、直ちに委員会にその旨を報告するものとする。
- 4 前項ただし書きに規定する対応方針が定まっていない場合で、急を要するときは、対応する職員が必要な措置を講じることができるものとする。
- 5 対応方針については、その都度、速やかに関係する委員を通じて委員会に報告しなければならない。

暴力団の排除

暴力団が町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。

町が、町民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。

このため、町が暴力団排除活動を推進するため、「美里町暴力団排除条例」を平成24年10月から施行しています。

【美里町暴力団排除条例の概要】

基本理念(第4条関係)

暴力団排除は、社会全体として、暴力団が住民生活又は事業活動に不当な影響を与える存在であることを認識した上で、暴力団を恐れず、暴力団に対して資金を提供しないことや暴力団を利用しないことを規定しています。

暴力団排除活動に対する支援(第6条関係)

町民が暴力団排除活動に自主的に、かつ、相互に連携協力を図りながら取り組むことができるよう町民に必要な支援を行うことを規定しています。

啓発活動（第9条）

町は、町民が暴力団排除の重要性について理解を深めることができるよう、暴力団の活動実態等に関する広報活動、暴力団排除の気運を醸成するための集会の開催その他の啓発活動を行うことを規定しています。

（3）組織内における不正行為等は、見過ごしません

法令等を遵守し、職務命令に基づき職務を行うことは、職員の責務です。

町の内部で他の職員が、不正行為を行っていたり、特定の町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、見て見ぬふりをして良いのでしょうか。

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。

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、証拠となる資料を勝手に外部に持ち出したりすることで守秘義務に抵触するおそれもあります。

自治体の職員及び受託事業者の従業員が、職場での違法行為等を発見して通報した場合、その通報者は「公益通報者保護法」により保護されます。

公益通報者保護法は、違法行為がなされていても、通報することにより不利益を受けるのではないかという恐れから通報できないでいる状態をなくし、違法行為の早期発見・早期是正を図るものです。

通報を阻害する行為は、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」、「告げ口」等の悪いイメージがありますが、企業の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につながってしまいます。

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、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な取扱いも受けないことを保障します。

この不利益取扱いには、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、いやがらせ等の行為も含まれます。

なお、今後町においては、公益通報の対応について検討を進めることとします。

他の職員に不正を疑われることのないよう、日ごろから適正に職務を行いましょう。

5 行政手続の透明性の確保に努めます

(1) 行政手続の透明性を図ります

行政手続法は、これまで分かりにくいと言われてきた、国や地方自治体が「どのような基準で処分を行うのか」、「どのような趣旨で行政指導を行っているか」というようなことを、一定のルールを定めることによって、分かりやすくすることを目的に制定されました。

町では、行政運営における公正の確保と透明性(行政上の意思決定について、その内容及び過程が町民にとって明らかであること。)の向上を図り、町民の権利利益の保護に資することを目的として、「美里町行政手続条例」を制定しています。

(2) 行政手続の4つの柱(申請に対する処分の手続・不利益処分・行政指導・届出)の原則を理解し、職務を遂行します

【申請に対する処分の手続】

「許可、認可、免許など、申請に対して何らかの利益を与える処分」です。施設の使用許可、飲食店等の営業許可、医療費の支給認定などです。

【不利益処分】

「許認可等の取消し、費用の徴収など、特定の人に義務を課したり、その権利を制限したりする処分」です。

【行政指導】

行政指導とは、行政機関が一定の行政目的を達成するため、特定の者に一定の作為・不作為を求める指導、助言、勧告等のことで、「処分」に該当しないものをいいます。町が行う行政指導については、美里町行政手続条例に基づき対応しています。

相手方に法的義務を課すのではなく、あくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されるものであることに留意しなければなりません。また、行政指導に従わなかったことを理由として、不利益な取扱いをしてはなりません。

【届出】

届出とは、一定の事柄を公の機関に知らせることであり、申請のように行政庁に何らかの行為を求めるものとは違って、形式上の要件に適合している書類であれば、その書類が提出先の窓口届けられた時、届出は完了したことになります。したがって、その届出を受け付けないなどの町の意味が働く余地はありません。

行政手続の基本原則は、告知・聴聞、理由の提示、文書閲覧、審査基準の設定・公開です。これらの原則に則った行政運営を行うことにより、行政過程の透明性が増し、町への信頼が増すこととなります。常に、この基本原則を念頭に職務執行を行う必要があります。

町では、平成25年度から、各種手続における申請に対する処分の審査基準及び標準処理期間並びに不利処分の処分基準を設定し、公表しています。

町の関連条例等

美里町行政手続条例

美里町パブリックコメント条例

6 情報公開を推進し、町民への説明責任を果たします

(1) 町の情報を積極的に発信し、情報公開を推進します

町では、「美里町情報公開条例」に基づく情報公開制度を運用しています。この制度は、町民の知る権利を尊重し、行政文書の開示を請求する権利を認め、町政運営の透明性の向上を図り、公正で、民主的な町政運営を図るものです。

この情報公開制度では、職員が職務上作成し、又は取得したもので、かつ町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、写真等も開示請求の対象となります。個人情報や法人の秘密等の非開示情報に該当する情報は、その箇所を非開示とします。

職員が職務上作成し、又は取得する文書等は、開示請求を受けた際には全部開示が原則であるということを常に念頭に置きながら、町民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。

町民から頻繁に問い合わせがある情報等は、開示請求を受けて開示の判断をするのではなく、積極的に情報提供することが大切です。

町の広報紙及びホームページを活用して町政情報を発信しましょう。

そのほかに、「美里町附属機関等の会議の公開に関する規則」において、会議は、原則として公開とし、会議開催の事前周知、傍聴の手続、会議録の作成等について規定しています。

町の関連条例等

美里町情報公開条例

美里町情報公開条例施行規則

○美里町附属機関等の会議の公開に関する規則

美里町行政情報コーナー設置要綱

(2) 公文書の重要性を認識し、正確な作成と適正な保管を行います

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、保存性及び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「美里町文書規程」です。

(美里町文書規程第3条)

文書は、すべて正確かつ迅速に取り扱い、常にその処理経過を明らかにし、もって事務能率の向上に努めなければならない。

文書による意思決定を適正に行うためには、「美里町事務決裁規程」に基づく決裁者の決裁が必要です。

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、副町長に決裁権限がある事案を総務課長決裁とした場合)、その文書の意思決定は適正に行われていないこととなります。

公文書作成における文の用語、用字、形式等に関しては、美里町文書規程に基づいて作成しなければなりません。また、職員の公文書作成のマニュアルとして、「公文書の手引き」を作成していますので、参考にしてください。

町の文書と偽って文書等を作成したり、虚偽の文書等を作成又は文書を変造した場合は、刑法に定める公文書偽造等・虚偽文書作成等に該当します。

【刑法】

(公文書偽造等)

第155条 行使の目的で、公務所若しくは公務員の印章若しくは署名を使用して公務所若しくは公務員の作成すべき文書若しくは図画を偽造し、又は偽造した公務所若しくは公務員の印章若しくは署名を使用して公務所若しくは公務員の作成すべき文書若しくは図画を偽造した者は、1年以上10年以下の懲役に処する。

2 公務所又は公務員が押印し又は署名した文書又は図画を変造した者も、前項と同様とする。

3 前2項に規定するもののほか、公務所若しくは公務員の作成すべき文書若しくは図画を偽造し、又は公務所若しくは公務員が作成した文書若しくは図画を変造した者は、3年以下の懲役又は20万円以下の罰金に処する。

(虚偽公文書作成等)

第156条 公務員が、その職務に関し、行使の目的で、虚偽の文書若しくは図画を作成し、又は文書若しくは図画を変造したときは、印章又は署名の有無により区別して、前2条の例による。

作成した文書や收受した文書は、適切に保管しなければなりません。
「美里町行政文書管理規則」において行政文書の管理に関し、必要な事項が定められています。

町において扱う文書は、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。

町の関連条例等

美里町文書規程

美里町事務決裁規程

美里町行政文書管理規則

7 個人情報保護し、守秘義務を徹底します

(1) 職務上知り得た秘密を守り、町の情報を適切に保管・管理します

私たち職員は、職務を行うにあたり、町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。また、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。

「美里町個人情報保護条例」では、個人情報を取り扱う職員は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことを定めています。

個人情報に関係する情報を取扱う課長等は、部下の行動に対する危機管理責任があることを認識して業務を行ってください。

万が一、個人情報の漏洩が起こった場合には、町（職員）の責任を追及される可能性があります。

【秘密を守る義務（守秘義務）（地方公務員法第34条）】

町は、膨大な個人情報や企業活動に関する情報を収集し、蓄積しています。このような情報が外部に漏れてしまうと、町に対する信頼が失われ、必要とする情報の取得が困難となります。そのため、職員には、守秘義務が課せられており、これにより、行政に対する信頼を確保し、情報の取得を確実にしようとしています。

地方公務員法第34条には、「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年の懲役又は最高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、美里町情報公開条例に定める非開示情報はその判断において参考になります。

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、美里町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。

個人情報保護条例に違反した場合には、罰則の定めがありますので、個人情報の取扱いには特に気をつける必要があります。

町の関連条例等

美里町個人情報保護条例

美里町個人情報保護条例施行規則

(2) 情報セキュリティ対策を徹底します

自治体は、法令等に基づき、住民の個人情報をはじめとした重要情報を多く保有し、パソコン及びネットワークで構成される情報システムにより個人情報を扱い、事務を行っています。

かつて、情報セキュリティ対策は、使用しているパソコン等機器を守ることが重要視されてきました。そのため、バックアップ体制、ウイルス対策、不正侵入の防止等の情報システム部門による物理的、技術的セキュリティ対策が主流でしたが、近年の個人情報の漏えいは、外部に持ち出したUSBメモリ等の外部媒体の紛失又は盗難による意図しない事案が多く見受けられます。

町では、基幹となる住民・行政情報系システムでの外部媒体による情報の持ち出しを技術的に制限しています。また、個人情報を外部に提供、持ち出す場合には、システム管理者等の許可が必要となります。

しかし、物理的、技術的セキュリティには限界があることから、普段から職場での人的セキュリティ対策が重要です。個人情報を外部に持ち出す際は、紛失等の漏えいリスクが高まることから、ヒューマンエラーへの対応策として、職場での教育、啓発、外部媒体管理等の徹底が大切です。

町の関連条例等

美里町情報セキュリティポリシー

《参考文献》

- ・第一法規「これからの自治体職員のための実践コンプライアンス」(平成26年6月)
- ・石川公一「自治体職員と説明責任」(ぎょうせい 平成26年7月)
- ・三重県亀山市「亀山市職員コンプライアンスハンドブック」(平成25年4月)
- ・千代田区政策経営部「千代田区職員コンプライアンス・ガイドライン(外部公表版)」(平成25年11月)