
岩国市職員 コンプライアンス行動指針

令和7年10月
(令和8年4月改定)

岩 国 市

目次

I	<u>策定の趣旨</u> ・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	<u>コンプライアンスとは</u> ・・・・・・・・	2
III	<u>コンプライアンス推進目標</u> ・・・・・・・・	3
IV	<u>コンプライアンス行動指針</u> ・・・・・・・・	4
1	<u>サービス規律・公務員倫理の徹底</u> ・・・・・・・・	5
2	<u>法令等を遵守した適正な事務の執行</u> ・・・・・・・・	11
3	<u>情報管理の徹底</u> ・・・・・・・・	13
4	<u>良好な職場環境の確保</u> ・・・・・・・・	15
5	<u>信頼される市民対応</u> ・・・・・・・・	17
V	<u>おわりに（岩国市職員として）</u> ・・・・・・・・	18

（改訂履歴）

版数	発行年月	改訂内容
第1版	令和7年10月	初版発行
第2版	令和8年4月	一部改訂

I 策定の趣旨

本市においては、これまで様々な機会を捉えて、服務規律の確保や綱紀肅正を徹底してきたにもかかわらず、ここ数年で威力業務妨害事件や官製談合防止法違反等の職員による不祥事が相次いでいます。

また、個人情報情報の漏えいや、法令・制度改正等に関する周知不足、課税の算定誤りなどの事務処理のミスなども続いています。

言うまでもなく、市政運営を円滑に進めていくためには、市と職員に対する市民からの信頼が不可欠であり、一つの不祥事等が発生することで、市民からの信頼を大きく損ない、市政運営全般に重大な影響を及ぼすことになります。

このことを全ての職員が強く認識し、起こってしまった不祥事等を我が身のこととして捉え、不祥事等を決して起こさないよう、職員自らが主体的かつ積極的に取り組む必要があります。

併せて、これまで以上に役職や立場、部署間の垣根を越えて活発にコミュニケーションが取れる風通しのよい職場環境づくりに取り組むとともに、特に管理職においては、これらのことを強く意識して職員をマネジメントし、人材育成に真正面から向き合い、真摯に取り組まなければなりません。

職員の不祥事等を二度と起こさないという強い決意のもと、不祥事等の根絶と信頼回復に向け、全ての職員が全体の奉仕者として、公共の利益のために公平・公正に職務を執行し、倫理を保持することを目的として、「岩国市職員コンプライアンス行動指針」を策定します。

Ⅱ コンプライアンスとは

コンプライアンス（Compliance）とは、一般的に「法令遵守」と訳されますが、単に法律に違反しないというだけでなく、社会通念上の常識や倫理に照らして正しい行動を行うこと、また、組織内のルールを遵守することを言います。

さらに、地方自治体に求められるコンプライアンスとは、市民や地域社会の要求や期待に応えるとともに、公正な職務の遂行に疑念や不信を抱かれないような職務行為を行うことであり、そのためには、市と市民との間に信頼関係を築いていく必要があります。

岩国市職員は、「すべての公務員が全体の奉仕者であって一部の奉仕者ではない」こと、また「日本国憲法を尊重し擁護する義務を負う」ことを常に念頭に置き、コンプライアンスを実践していかなければなりません。

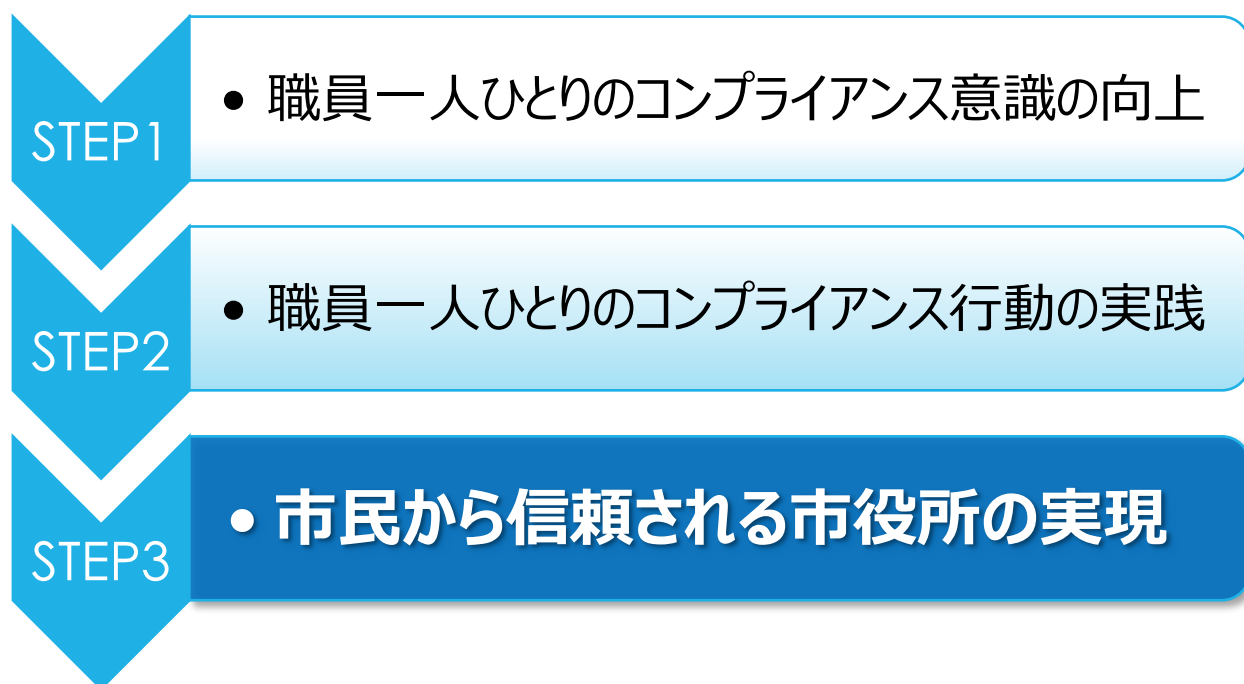
そのため本市では、全ての職員が公務員としての立場を改めて認識し、高い倫理意識と自覚を持って法令等（この指針における「法令等」とは、法律、政令、省令、条例、規則のほか組織内部で適用される規程等を含みます。）に基づき適正な事務を執行することは当然のこととして、職務外であっても、法令、社会規範やマナーなどについて、率先して遵守していくとともに、市民のニーズや社会の要請に真摯に応えていく必要があります。



Ⅲ コンプライアンス推進目標

市政運営を円滑に進めるためには、市民との信頼関係が必要不可欠です。そして、信頼関係を構築していくには、すべての職員が公務員としての立場を改めて認識し、公私にわたり法令、社会規範やマナーなどについても遵守していくことが求められます。

本市は、コンプライアンス意識を醸成するための基盤となる活力ある職場づくりを進めるとともに、職員一人ひとりが高い倫理観を持ち、社会的責任を自覚してコンプライアンス行動を実践し、質の高い行政サービスを提供することによって、「市民から信頼される市役所の実現」を目指します。



IV コンプライアンス行動指針

コンプライアンス推進目標を達成するため、職員一人ひとりが行動する際に、常に意識しなければならない5つの項目を「コンプライアンス行動指針」として掲げます。

全ての職員は、業務上のみならず私生活においても、自らの行動を振り返り、コンプライアンス行動が実践できているか、日頃から確認します。

コンプライアンス行動指針

1 服務規律・公務員倫理の徹底

☞ 全体の奉仕者として職務に専念する義務を念頭に、規律ある行動をします。

2 法令等を遵守した適正な事務の執行

☞ 根拠となる法令等を十分に理解し、適正な手続きにより業務を行います。

3 情報管理の徹底

☞ 個人情報等を適切に管理し、紛失又は漏えい等を防止します。

4 良好な職場環境の確保

☞ 安心して働ける、活力ある職場環境づくりに取り組みます。

5 信頼される市民対応

☞ 市民に対して、誠実かつ公平・公正で丁寧な対応を心掛けます。

1 服務規律・公務員倫理の徹底

👉 全体の奉仕者として職務に専念する義務を念頭に、規律ある行動をします。

【基本的な心構え】

- ① 職員は、全体の奉仕者として、公共の利益のために、全力を挙げて勤務する義務が課されていることを常に意識する。
- ② 職務遂行中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動が公務全体の信用に影響することを常に意識し、市民の信頼を損なうような行動をしない。
- ③ 自分の服装や身だしなみが、市役所全体のイメージにつながることを自覚する。
- ④ 長時間離席する際の行き先の明示、名札の着用等、基本的なことを決しておろそかにしない。
- ⑤ 全体の奉仕者であることを自覚し、一部に対してのみ有利な取扱いをするなど、不当な差別的取扱いをせず、常に公正な職務の執行に当たる。
- ⑥ 在職中及び退職後においても、職務上知り得た秘密を漏らさない。
- ⑦ 常に公私の別を明らかにし、その職務や地位を私的利益のために用いない。

【担当職員の役割】

- ① 職務上、利害関係にある者と接するに当たっては、会食、贈答品の授受、遊技等、市民の不信や疑惑を招くような行為は厳に慎む。また、利害関係者以外の者であっても、接待、利益の供与を受けない。
- ② 契約を締結するに当たっては、「入札契約事務マニュアル」「随意契約ガイドライン」等に基づき、契約価格に疑義を生じさせたり、契約の相手方が特定の者に偏ったりすることがないように、公平性と透明性を確保する。

【管理監督職員の責務】

- ① 服務上の問題を見過ごさない職場の雰囲気をつくる。
- ② 服務上の問題がある職員に対しては、毅然とした姿勢で改善を求め、必要に応じて指導記録を作成する。

【関係法令等】

◆ 地方公務員法

➤ 服務の根本基準（第 30 条）

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、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。

➤ 服務の宣誓（第 31 条）

職員は、条例の定めるところにより、服務の宣誓をしなければならない。

➤ 信用失墜行為の禁止（第 33 条）

職員は、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ような行為をしてはならない。

➤ 秘密を守る義務（第 34 条第 1 項）

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。

➤ 職務に専念する義務（第 35 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。

◆ 刑法

➤ 収賄、受託収賄及び事前収賄（第 197 条）

第 1 項 公務員が、その職務に関し、賄賂を収受し、又はその要求若しくは約束をしたときは、5 年以下の拘禁刑に処する。この場合において、請託を受けたときは、7 年以下の拘禁刑に処する。

第 2 項 公務員になろうとする者が、その担当すべき職務に関し、請託を受けて、賄賂を収受し、又はその要求若しくは約束をしたときは、公務員となった場合において、5 年以下の拘禁刑に処する。

◆ 岩国市職員倫理要綱

◆ 建設工事等事務手続きのあらまし

◆ 入札契約事務マニュアル（契約監理課執行用）

◆ 入札契約事務マニュアル（担当部署執行用）

◆ 随意契約ガイドライン

◆ 職務上関わりのある者と接する際の留意事項 ◆

利害関係者等の定義

本指針では、職務として携わる事務の相手方のうち、以下の①～⑥に該当する事業者等（注1）や個人を「利害関係者等」と定義します。

（注1）「事業者等」とは、法人その他の団体、事業を行う個人（その事業のための行為を行う場合）のことをいいます。また、事業者の役員、従業員、代理人その他の者も事業者等とみなします。

① 許認可等

許認可等を受けて事業を行っている事業者等、許認可等の申請をしている事業者等又は個人、許認可等の申請をしようとしていることが明らかな事業者等又は個人

② 補助金等の交付

補助金等の交付の対象となっている事業者等又は個人、交付の申請をしている事業者等又は個人、交付の申請をしようとしていることが明らかな事業者等又は個人

③ 立入検査、監査又は監察

立入検査、監査又は監察を受ける事業者等又は個人

④ 不利益処分

不利益処分（注2）の名宛人となるべき事業者等又は個人

（注2）行政手続法第2条第1項第4号に規定されている、行政庁が、法令に基づき、特定の者に対し、直接に、義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。

⑤ 行政指導

行政指導により現に一定の作為又は不作為を求められている事業者等又は個人

⑥ 契約

契約を締結している事業者等、契約の申込みをしている事業者等、契約の申込みをしようとしていることが明らかな事業者等

利害関係者等との禁止行為

利害関係者等との間においては、次に掲げる行為を禁止しています。

なお、利害関係者等から働きかけがあった場合でも、上司に必ず報告しなければなりません。

① 金銭、物品又は不動産等の贈与を受けること

利害関係者等から金銭や物品などを受け取ることは、せん別、祝儀、中元、歳暮などの名目、金額の多寡に関わらずできません。ただし、以下のような場合を除きます。

- 社会一般の接遇として容認されるお茶、コーヒー、茶菓等の提供を受ける場合
- 広く一般に配布するための宣伝用物品や記念品等の提供を受ける場合
- 職員の親族の葬儀の際、親族との関係で持参された、通常の社交儀礼の範囲内の香典等

② 金銭の貸付又は無償で物品、不動産等の貸付けを受けること

利害関係者等から金銭の貸付けを受けることは、少額の場合や短期間で返済する場合、通常一般の利息を払う場合であってもできません。

③ 正当な対価を支払わずに、役務の提供又は不動産、物品等の貸与等を受けること

④ 会食する（パーティーを含む。）、接待を受けること

利害関係者等と飲食を共にしたり、接待を受けることは、名目のいかんを問わず、禁止行為に当たります。ただし、職務上必要な会議等において会食する場合で事前に上司の了承を得た場合や、市が主催する行事等の場合を除きます。なお、この場合であっても、飲食に伴う割り勘の負担額が十分ではなく、実際の費用との差額分を利害関係者等が負担した場合には、利害関係者等からその差額分の供応接待を受けたことになり、禁止行為に該当します。

⑤ 麻雀等の遊技、ゴルフ等のスポーツ、旅行を共にすること

これらの行為は自分の費用を負担する場合でもできません。また、観劇やスポーツ観戦などによるもてなしも含まれます。

⑥ 未公開株式を譲り受けること

未公開株式は、有償、無償を問わず、譲り受けることはできません。

⑦ 利害関係者等に要求して、第三者（家族等）に対して上記①～⑥の行為をさせること

例えば、利害関係者等に要求して、自分の家族等に贈り物を届けさせることなどは、禁止行為に当たります。

利害関係者等と接する際のルール

① 対応場所は、原則として、庁舎内の打ち合わせコーナー等とすること

② 議員の対応者は、原則、課長級以上とし、複数人で対応すること

③ 個人所有の携帯電話、スマートフォン、タブレット、パソコンで通話やメール等を行わないこと（緊急時であって他に連絡手段がない等のやむを得ない事情がある場合を除く。）

※やむを得ず個人所有の携帯電話等で利害関係者等とやり取りした場合は、連絡内容等を上司に必ず報告しなければなりません。

※外出先で利害関係者等と連絡を取り合う場合は、原則、業務用携帯電話を使用してください。

利害関係者等でない者との禁止行為

① 同じ相手からの繰り返しの供応接待や物品の贈与を受けること

利益供与の原因・理由のほか、金額、頻度、相手との関係性等の観点から、社会通念上相当と認められる程度を超えるものと判断される場合には、禁止行為に当たります。

② 飲食の料金等を、その場に居合わせなかった者（利害関係者等であるかどうかにかかわらず。）に支払わせること

◆ 入札・契約に関する留意事項 ◆

秘密の保持

利害関係者等から、予定価格、積算資料及び指名業者などの情報提供を求められても絶対に応じてはなりません。

※発注事務に係る秘密情報の漏えいについては、入札談合等関与行為の排除及び防止並びに職員による入札等の公正を害すべき行為の処罰に関する法律第8条（職員による入札等の妨害）及び地方公務員法第34条（秘密を守る義務）の規定に違反することとなり、厳罰に処せられます。

公平・中立な対応

発注者の立場を利用して、受注者に対する粗暴な言動や、一方的に不利益を与える行為、不当な便宜を図る行為など、公平性や中立性を欠く行為をしてはなりません。

入札談合等関与の禁止

事業者等に入札談合等を行うよう指示することや、ほう助してはなりません。

情報の適正管理

予定価格等、入札に関する情報が漏えいしないように厳重に管理してください。さらに、事業者等への郵便・FAX・メール等の誤送に注意してください。

特に、随意契約の場合は、事業者ごとの契約状況を取りまとめるなどして、特定の事業者に対して不自然な規則性や偏りがなければ注視します。

書面による連絡の徹底

受注者に対する指示又は承諾は、後になってトラブルが発生することがないように、簡易な事務連絡を除き、原則として、書面をもって行ってください。

◆ 選挙運動の禁止 ◆

選挙運動とは

判例・実例によれば、「特定の選挙について、特定の候補者の当選を目的として、投票を得又は得させるために直接又は間接に必要かつ有利な行為」とされています。

公務員等の地位利用による選挙運動の禁止（公職選挙法第136条の2関係）

職務上の影響力又は便益を用いて第三者に働きかけをしてはなりません。

例えば、

- ① 上司が部下に対して指揮命令権や人事権を利用して特定候補者への投票を勧誘する。
- ② 窓口で市民に接する職員、調査等で市民宅を訪問する職員等が、これらの機会を利用して、職務に関連づけて市民に働きかける。

一定の政治的行為の制限（地方公務員法第36条関係※）

職員は、選挙に際して、特定の候補者又は特定の政党その他の政治的団体を支持し、又は反対する目的をもって下記の政治的行為をしてはなりません。

- ① 投票するように、又はしないように勧誘運動をすること
- ② 署名運動を企画し、又は主宰する等、積極的に関与すること
- ③ 寄附金その他の金品の募集に関与すること
- ④ 文書又は図画を庁舎、施設等に掲示等すること
- ⑤ ①から④の他、条例で定める政治的行為

※ 一般職の職員（地方公営企業職員、技能職員を除く）が対象です。

※ 当該職員の属する地方公共団体の区域外では、①から③及び⑤の行為をすることができます。

2 法令等を遵守した適正な事務の執行

👉 根拠となる法令等を十分に理解し、適正な手続きにより業務を行います。

【基本的な心構え】

- ① 業務を適正に遂行するために、その業務の根拠（法令等）を理解する。
- ② 積極的な情報収集や研修参加などを通じて、業務に必要な知識を身につける。
- ③ 事務のマニュアル化など職員間の情報共有を図り、複数の職員によるチェック体制を構築し、事務処理ミスの防止に努める。
- ④ 経理事務に携わるときは、市民から大切な税金を預かって業務を執行しているという公金意識を常に持つ。

【担当職員の役割】

- ① 事務の執行に当たっては、前例踏襲のみに拠ることなく、常に根拠となる法令等を確認し、十分に理解して正しく適用する。
- ② 事務の効率化・省力化の視点を常に持ち、積極的に事務の見直しを行う。
- ③ 職場内の法令違反行為等を知ったときは、隠ぺい又は見過ごすことなく、上司への相談や公益通報制度（内部通報）の活用など、適切な対応をとる。
- ④ 事務処理ミスが発生したときは、直ちに所属長に報告する。
- ⑤ 公文書は、市民への説明責任を果たすために必要不可欠な市政の重要な記録であることを認識し、常にその所在に関して把握し適正に保存及び管理する。
- ⑥ 公金の取扱いや予算の執行に当たっては、地方自治法及び財務規則等の関係法令を遵守する。
- ⑦ 適正な経理処理を行うために、公金の取扱いや予算の執行に当たっては、複数の職員による確認を行う。
- ⑧ 契約事務については、競争が原則であることを認識し、事務手続きの透明性、公平性を確保して、適正に執行する。

【管理監督職員の責務】

- ① 職場内における法令違反行為や事務処理ミスについて、部下から報告を受けたときは、真摯に受け止め、隠ぺい又は見過ごすことなく、市政の透明性確保と信頼回復を図るため、ミスの原因を究明し、組織的な再発防止策を講じる。
- ② 内部チェック機能が十分に働く、風通しの良い職場環境を整える。
- ③ 公開する情報の伝達手段が、市民にとってアクセスしやすいものとなっているかを確認する。
- ④ 公金（準公金を含む）については、公金収受マニュアル等に則り、適正な管理を行う。

【関係法令等】

◆ 地方公務員法

- 法令等及び上司の職務上の命令に従う義務（第 32 条）

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。

◆地方自治法

➤ 最小経費で最大効果の事務処理原則（第2条第14項）

地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。

➤ 法令に違反した事務処理の禁止（第2条第16項、第17項）

地方公共団体は、法令に違反してその事務を処理してはならない。なお、市町村及び特別区は、当該都道府県の条例に違反してその事務を処理してはならない。法令に違反して行つた地方公共団体の行為は、これを無効とする。

◆岩国市財務規則

◆岩国市職員等による公益通報に関する要綱

◆公金收受マニュアル

◆ 交通法規の遵守 ◆

安全運転の徹底

- 👉 自動車、自転車等の運転にあたっては、法令遵守を率先すべき公務員として、公私を問わず交通法規を遵守し、常に安全運転の意識を高く持ちましょう。
- 👉 公用車の使用時は、所属長等による免許証携行確認や、酒気帯びの有無の確認、運行前点検、運行時の同乗者による安全確認等、安全運転を徹底しましょう。

交通違反・交通事故の防止

- 👉 交通法規の違反は、職員一人ひとりの心掛けによって確実に防止できるものであることを認識し、交通違反は絶対に行わないという強い意志を持ちましょう。
- 👉 不注意や気の緩みによって交通事故を起こさないよう心掛け、万一、交通事故を起こしたときは、負傷者の救護、路上の危険防止措置、警察への連絡等の措置を迅速に行いましょう。また、公私にかかわらず、所属長への迅速な報告を行いましょう。

3 情報管理の徹底

👉 個人情報等を適切に管理し、紛失又は漏えい等を防止します。

【基本的な心構え】

- ① 電子情報の改ざんや漏えい、情報システム障害を防止するために、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、情報セキュリティポリシーを遵守する。
- ② 個人情報は、収集目的を明確にした上で、原則として本人から収集し、収集目的の範囲を超えて利用しない。
- ③ 個人情報の紛失や漏えい等の事故を起こさないよう、情報管理の徹底に努める。

【担当職員の役割】

- ① インターネットや電子メールの利用、その他の情報システムへのアクセス、電子情報の利用等、情報資産の使用を業務以外の目的で行わない。
- ② パソコン等の機器や電子情報を記録した外部記録媒体（CD-R、USB メモリー等）を外部に持ち出す場合には、情報セキュリティ管理者（課長級職員）の許可を得る。
- ③ 紙媒体の情報（公文書）についても、個人情報や法人情報が含まれる等で、情報セキュリティを確保すべきものは、各所属において情報管理を徹底する。
- ④ 個人情報が記載された文書は、関係者以外に閲覧されることのないよう厳重に保管する。
- ⑤ 個人情報の取扱いについて疑義が生じた場合には、上司や担当課に相談する。

【管理監督職員の責務】

- ① 各職員に情報セキュリティポリシーを理解させ、遵守させる。
- ② 常に個人情報が適切に取り扱われているかチェックする。

【関係法令等】

◆個人情報の保護に関する法律

➤個人情報の保有の制限等（第 61 条）

第 1 項 行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令（条例を含む。第 66 条第 2 項第 3 号及び第 4 号、第 69 条第 2 項第 2 号及び第 3 号並びに第 4 節において同じ。）の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

第 2 項 行政機関等は、前項の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。

第 3 項 行政機関等は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

➤利用目的の明示（第 62 条）

行政機関等は、本人から直接書面（電磁的記録を含む。）に記録された当該本人の個人情報を取得するときは、次に掲げる場合を除き、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。

- (1) 人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要があるとき。
- (2) 利用目的を本人に明示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき。
- (3) 利用目的を本人に明示することにより、国の機関、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人が行う事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められるとき。

➤ 安全管理措置（第 66 条）

第 1 項 行政機関の長等は、保有個人情報漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

➤ 利用及び提供の制限（第 69 条）

第 1 項 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

- ◆ 岩国市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ◆ 岩国市情報公開条例
- ◆ 岩国市情報システム取扱規程
- ◆ 岩国市情報セキュリティポリシー

4 良好な職場環境の確保

👉 安心して働ける、活力ある職場環境づくりに取り組みます。

【基本的な心構え】

- ① 職場環境が健全であり、職員がお互いを支えあい、上司ともきめ細やかな意思疎通ができる雰囲気があることは、コンプライアンス意識の向上に大きな効果があることを認識する。
- ② 挨拶や声掛けなど、日々のコミュニケーションや情報共有を大切にし、相互に相談しやすい雰囲気をつくるとともに、職員相互のコミュニケーションを深め、悩みや課題を共有しながら、意欲をもって業務に当たれるような職場環境づくりに取り組む。
- ③ ハラスメントに関する理解を深め、ハラスメントを防止し、職員が働きやすい職場をつくる。
- ④ 組織が目指す目標やその障壁となる課題を全所属職員で共有し、目標達成に向け一丸となって業務に取り組む。
- ⑤ 管理職をはじめ全職員を挙げて、目先のことに捉われず、違和感に蓋をすることのないよう、真に必要な議論を自由率直に交わせる職場づくりに取り組む。
- ⑥ 関係部署間において、情報・ノウハウの共有や積極的な意見交換を行い、十分に協力・連携を図る。

【担当職員の役割】

- ① 職場内で登庁時、退庁時等には、大きい声で必ず挨拶をする。
- ② 職員間で声かけやホウレンソウ（報告・連絡・相談）を励行する。

【管理監督職員の責務】

- ① どのような言動がセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、職場における妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント等に該当するのか、また、それらが職員や職場にどのような影響を及ぼすのかなどハラスメントに関する理解を深める。
- ② ハラスメントは、職員個人としての尊厳や人格を不当に傷付ける行為であり、職員の勤労意欲の低下や職場環境の悪化を招くなど公務の円滑な遂行を阻害することから、「職場におけるハラスメントをしない、させない、許さない、そして見過ごさない」ための取組を徹底し、職員同士が尊重し合い、安心して働ける快適な職場環境づくりに取り組む。
- ③ 各部署が目指す目標や施策上の課題を共有し、目標達成・課題解決に向けてワン・チームで業務に取り組む。
- ④ 部署内における定期的なミーティングの開催や、職場内での挨拶の実践など全職員が必要な議論・意見を自由率直に交わすことができる職場づくりに取り組む。
- ⑤ 日頃から意識的に「声かけ」を行い、健康状態や業務状況等の把握を行うとともに、職員が自らの悩みなどについて気軽に相談できる雰囲気を醸成する。
- ⑥ 職場全体で、業務配分・進捗状況を確認しながら、時間外勤務の縮減や休暇取得を推進し、ワーク・ライフ・バランスを実現するための職場環境づくりに努める。

【関係法令等】

- ◆ 岩国市職員のハラスメント防止等に関する要綱
- ◆ 岩国市メンタルヘルス支援要綱

5 信頼される市民対応

👉 **市民に対して、誠実かつ公平・公正で丁寧な対応を心掛けます。**

【基本的な心構え】

- ① 市民と接するときは、自らの対応が市役所への評価となることを常に意識し、誠実かつ公平・公正な対応を心掛ける。
- ② 難しい表現や役所用語を避け、できる限り平易な言葉で誰にでもわかる説明を心掛ける。
- ③ 市民からの意見、相談、苦情等は、市民が行政に何を求めているのかを知ることができる貴重な機会と捉え、市民の立場で考え、丁寧な対応を心掛ける。
- ④ 市への要望、苦情等が、暴力や脅迫など不当な手段によって職務を強要するなどの不当要求行為等に該当する場合は、上司に報告、相談のうえ、組織的対応に努めながら毅然とした対応をする。

【担当職員の役割】

- ① 市政の透明性を高めるために、正確でわかりやすい情報を積極的に市民に提供する。
- ② 市民から説明を求められたときは、説明責任を十分に果たす。
- ③ 公表する資料等は、平易な言葉で的確な表現を心掛けるとともに、適宜、図表を使用するなど表現方法を工夫する。

【管理監督職員の責務】

- ① 所属長に対する印象は、そのままその所属の印象になるという責任ある立場であることを自覚し、市民への対応について所属職員への助言や指導を行う。
- ② 誰にとってもわかりやすい説明であるか、市民の目線で点検する。
- ③ 部下に市民対応の心構えを指導するとともに、特に異動や採用後間もない職員に対しては、適切に対応できているかフォローする体制を取る。
- ④ カスタマーハラスメントや不当要求等に対しては、職員個人が問題を抱え込まないよう、所属長を中心として毅然とした組織対応をする。

【関係法令等】

- ◆ 岩国市情報公開条例
- ◆ 岩国市暴力団等不当要求防止対策要綱
- ◆ 岩国市職員のカスタマーハラスメントに対する基本方針

V おわりに（岩国市職員として）

- 1 コンプライアンス行動指針（P4）を日頃から確認するようにしましょう。
- 2 自分の行動について迷いが生じたときは、次のことを確認しましょう。

今から行おうとする行動は、

- (1) 法令等に違反していませんか？
- (2) 社会的な常識や倫理から外れたものではないですか？
- (3) 客観的に正しく、市民に堂々と説明できるものですか？

- 3 新しいことにチャレンジし、コンプライアンス行動を実践しようとする職員を守る環境を組織としてつくり、支えあいましょう。
- 4 最後に、サービスの宣誓を思い出しましょう。

宣 誓 書

○一般職員

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。

○学校職員

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、地方自治及び教育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。

岩国市職員のサービスの宣誓に関する条例（平成 18 年 3 月 20 日条例第 41 号）別記様式から抜粋