

信頼回復に向けた取組指針

- ・・・区民の信頼を糧として
「柔軟に進化する区役所」を目指します・・・

平成18年11月

南 区 役 所

目 次

信頼回復に向けた南区役所取組指針

はじめに	1
(1) 区役所の役割と必要な視点	1
(2) 現状認識	1
(3) 信頼回復に向けて重視すべき考え方	2
公務労働に携わる職員としての使命感	
仕事と地域に愛着を持ち、働きがいのある職場づくり	
将来にわたって持続可能な組織づくりと人材育成	
管理監督者の「厳しさ = 職員への愛情, 業務への情熱」による指導責任の確認	
これまでの南区役所での取組経過	3
(1) 南区役所における不祥事の発生と再発防止の取組	3
京都市個人情報保護条例違反	
南区さわやか職場推進委員会の活動	
(2) 平成18年度の取組	3
サービス規律強化月間の取組(6月26日から7月末まで)	
「信頼回復と再生のための抜本改革大綱」に基づく取組	
信頼回復に向けた南区の今後の取組方針	4
(1) 組織的・継続的な取組・・・組織風土の改革	5
(2) 南区役所の特長を生かした取組・・・区民の目線に立った改革	5
今後の取組の具体と進行管理	5
おわりに	6

信頼回復に向けた南区役所取組指針

はじめに

(1) 区役所の役割と必要な視点

南区役所では、「南区運営方針」を策定、公表し、その中で区役所が果たすべき役割について、次の3つを掲げています。

南区の個性を生かしたまちづくりの推進 区民の目線を大切にした区役所づくり 適正・公平・効率的な業務の推進
--

また、これらを進めていくために必要な視点として、区民とのパートナーシップを確実なものにしていくための信頼感の醸成、公務労働に携わる職員のコンプライアンス(法令遵守)の徹底があります。平成18年度「南区運営方針」では具体的な手法として、窓口対応等区民サービス向上の取組、個人情報保護や公務員としての意識向上に向けた取組などを取り上げ、実施しているところです。

(2) 現状認識

しかしながら、特に今年度に入ってから、京都市職員による業務上又は私生活場面での不祥事が続発し、市政・区政への信頼が大きく揺らいでいます。

南区役所においても、昨年度「京都市個人情報保護条例」の不名誉な違反第1号となる事件が職員によって引き起こされました。これは、他の職員のIDカードとパスワードで接続されていた住民基本台帳のコンピューター端末機をそのまま操作し、私的な目的で知人の女性の個人情報を不正に入手したというものでした。区民の方々の大切な個人情報を扱う区役所において決してあってはならない事件であり、マスコミで大きく報道されたのを始め、直接区民から電話で抗議が区役所に寄せられるなど、区役所への信頼は大きく傷つきました。

不祥事の発生は、時に税などの強制力を持ち、時に生命にも関わるような福祉の担い手であり、他の目的では決して知られたくない大量の個人情報の保有を委ねられている「区役所」にとって致命的なことです。「私は悪いことをしないから大丈夫」とか、「ほかの職場に比べればマシ」とかではなく、一緒に働く同じ市役所の組織の中で起こった事柄として、真摯にその原因を追究し、服務規律や仕事の進め方についての誤った職場風土を猛省し、改革していかなければなりません。

(3) 信頼回復に向けて重視すべき考え方

市政への信頼を回復し、区役所の果たすべき役割を全うするため、改めて次のことを重視すべき考え方として、南区役所は確認をします。

公務労働に携わる職員としての使命感

公務労働は、その特性として「公益性」「中立・公平性」「権力性」「独占性」を持っており、これに携わる職員は「全体の奉仕者」たる立場からも特別かつ厳しい規範＝公務員倫理を保持していかなければなりません。しかし、そのことは、職員にとって「制限」としてあるのではなく、「区役所職員なら信頼できる」ということを通じて、より評価される仕事の「可能性の拡大」のために必要なことなのです。

仕事と地域に愛着を持ち、働きがいのある職場づくり

業務は時に困難に突き当たり、職員は孤立感・疲労感を感じたりすることがあります。近年市役所内でもメンタル面での不調を訴える職員が増加していますが、こうした業務の状況も一因として考えられます。課題に立ち向かい、公務員として健全な判断と行動を続けていくためには、職場の同僚や部下・上司とのコミュニケーションが不可欠です。職員同士のつながりで職場環境を整えることによって、不祥事につながる服務規律の乱れを小さい芽の段階から摘んでいくことができるのです。また、区役所の業務がいかに地域と関わって評価されるのか、手ごたえを感じていくことが必要です。

将来にわたって持続可能な組織づくりと人材育成

公務労働は法令をはじめとするルールに従って、公正・公平に行われるべきものです。しかも今まで当然とされていた社会の様々な制度や慣行が見直される大きな変化の中で、市民からは透明性の高い業務の進め方や説明責任が求められています。

「人によって判断、取扱いが違う」といった属人性の高い業務の進め方は、不祥事を招く可能性を増すものであり、たとえ一時的に相手から評価されとしても、改められるべきものです。均一で質の高い市民サービスを実現するため、報告・連絡・相談を確実に言い、組織的な業務を進め、経験を共有しながら、人材を育成していく必要があります。

管理監督者の「厳しさ＝職員への愛情、業務への情熱」による指導責任の確認

一連の不祥事については、そもそも社会人としての基本的な資質の欠如という本人の問題がありますが、所属における職員の把握及び指導によっては違ったかともいう面もあります。プライバシーだから踏み込めないと言っても、直接職場で接する所属長等については、服務状況などから多くのことがサインとして受け止めることができるはずで、否が応でも管理監督者は、所属する職員への指導責任を持つ組織のリーダーの役割があることの再認識と行動が必要です。

これまでの南区役所での取組経過

(1) 南区役所における不祥事の発生と再発防止の取組

京都市個人情報保護条例違反

平成17年7月に、南区役所市民窓口課の職員が、「知人女性の住民基本台帳データを不正に閲覧し、入手した住所等の情報を基に、当該女性にメールで連絡をした。」という事件が発生しました。これは、同年4月に改正された本市の個人情報保護条例の違反第1号であり、全国でも初の罰則規定適用ということで、大きく報道されるとともに、厳しい批判が区役所等に寄せられました。この事件は、個人情報を不正に入手したということ以外にも、他人のIDカードとパスワードで開かれた画面をそのまま他の係員が閲覧するという、情報セキュリティポリシーの重大な違反でした。

本人に対しては、条例違反で告発するとともに停職2ヶ月という処分が下されましたが、職場においても、「窓口に多くの市民を待たせていることで、少しでも早く業務を済まさなければ」という思いから、情報セキュリティポリシーが徹底されていなかったという問題が明らかになりました。

事件を起こした区役所として再発防止を期し、市民窓口課だけでなくすべての所属において、IDカード、パスワードの適正管理、端末画面については操作後必ず初期画面に戻すことの徹底を図り、現在に至っています。

南区さわやか職場推進委員会の活動

南区役所においては、公正な職務執行に資するためだけでなく、幅広く服務規律の確立や市民対応の向上なども目指し、「南区さわやか職場推進委員会」の活動を進めてきました。平成17年度には、原則毎月一回の委員会を開催し、次のような取組を行いました。

- | |
|------------------------|
| ア 出勤調査等服務規律の調査と指導 |
| イ 郵券等の確認調査（3ヵ月ごと） |
| ウ 休日等の庁舎セキュリティ向上のための取組 |
| エ 窓口対応アンケートに基づく職員研修 など |

(2) 平成18年度の取組

服務規律強化月間の取組（6月26日から7月末まで）

京都市職員による不祥事が続発したことを受けて、不祥事の根絶に向け、南区役所においても取組計画書を策定し、3つの重点方針を打ち出し、取り組まれました。

服務規律強化月間南区役所重点方針

- | |
|--------------|
| ア 個人情報保護の徹底 |
| イ 郵券等金銭管理の徹底 |
| ウ 飲酒運転防止 |

具体的には、

- ・ さわやか職場推進委員会の定期開催、「さわやかだより」の発行による継続的な職員に対する服務規律遵守の意識付け、懲戒処分事例の周知
- ・ 多くの個人情報扱う市民窓口課での、複数職員での受付、作成、交付等による、個人情報保護、情報漏えい防止の危機管理の取組の徹底（通年）
- ・ 各所属における郵券の保有残高等の検査を実施（7月31日）
- ・ 南警察署協力による飲酒運転（交通違反）に関する研修会の実施（8月21、22日）

などに取り組みました。

「信頼回復と再生のための抜本改革大綱」に基づく取組

8月31日発表の「信頼回復と再生のための抜本改革大綱」により17の改革と58の対策が示されたことを受け、南区役所においてもこれらの項目の確実な実施に務めています。

大綱に基づく取組例

- ・ 全職員の個人面談及び服務等に課題のある職員への指導（入院者を除き10月中に実施）
- ・ 公用車やバイク通勤者等の免許証の確認
- ・ 団体事務局等の準公金の管理確認（規程整備も合わせて実施）
- ・ パソコン、IDカードの適正保管の確認
- ・ 名札の着用の徹底（さわやか職場推進委員会による抜き打ちチェックを10月23日に実施、100%着用確認）
- ・ 職場におけるマニュアル及び実際業務との整合について点検
- ・ 福祉事務所業務の特に金銭管理における総点検及び保健福祉局長通知の周知を図るための職員研修の実施

など

また、信頼回復に向けた職場の危機感を全職員のものとするため、取組について次のように徹底を図っています。

各所属長に対し、取り組むべき項目について文書で指示する（9月25日、10月11日）とともに、その結果について文書で報告を求め、さらに区長及び部長が各所属のヒヤリングを行い、問題意識の共有を図っています。

全職員へは、所属長から直接の伝達により飲酒運転厳禁等の各訓示について徹底を図るとともに、個人面談を実施し職場風土の改革に向けた職員の意見聴取を行っています。

信頼回復に向けた南区の今後の取組方針

南区役所においては、これまで実際に南区役所で起こった不祥事の反省の上に

立つとともに、全市的な「大綱」などの方針に沿う形で、不祥事の根絶に向けた取組を進めてきました。今後ともこれを組織的に継続していくことが必要ですし、同時に南区役所の特長を生かした取組も、区民の信頼回復にとって必要なことだと思われます。すなわち、「不祥事を再発させない」ことはもちろんのこととして、区民意識に目を向け、積極的に「信頼回復」の方策を求めていくことが必要だと考えています。

(1) 組織的・継続的な取組・・・組織風土の改革

今回の一連の不祥事の発生とその報道により、結果として服務規律と公務員倫理の確立が多くの職員に身近で真剣に考えるべきこととして意識されるようになったといえます。所属長が全職員からヒヤリングを実施し、その内容を踏まえて区長との間で一定共通の問題意識を持つことができたことを踏まえて、「組織的に」「対話の重要性を意識し」「課題解決の手法を共有」し「継続して」取り組んでいくことが必要です。

(2) 南区役所の特長を生かした取組・・・区民の目線に立った改革

これまで、南区役所では、窓口対応アンケートを毎年実施（全市役所では2年に一度）しており、来庁者の協力もあり今回の不祥事に関してや職員の服装等についても多数の意見を頂いています。また、この5月からは区長ホームページを立ち上げ、区民の方々の区政へのご意見も頂く体制を設けています。さらに昨年個人情報保護に関する不祥事が当区役所で起こったことも契機として、さわやか職場推進委員会も昨年度から定期的に関き、出勤調査や名札着用状況の確認など幅広く取り組んできました。

南区役所のこれまでの取組経過を踏まえて、区民の目線に立った取組をしていきます。

今後の取組の具体と進行管理

基本的には、「信頼回復と再生のための抜本改革大綱」に基づき、今後も継続的に取り組んでいきます。具体的には次のとおりです。

現金・郵券等の取扱いの定期点検

（さわやか職場委員会により四半期ごとに実施）

公務員倫理、窓口対応に関する職員研修の実施

（部単位で全職員対象に窓口対応アンケートを題材に11月中に実施）

庁舎案内表示板の改善

（各課意見を集約し、庁舎案内表示検討委員会で12月中に改善策を成案化し、耐震工事の中で完成を図る。）

名札の100%着用の定着

(さわやか職場推進委員会による抜打ち点検を実施)

福祉事務所における支給事務等業務の適正執行

(保健福祉局長通知に基づく業務執行の徹底)

全職員との面談実施

(来年度以降も年度の初期に実施し、必要に応じ指導・助言するとともに、その後の区長ヒヤリングにより職場課題の共通認識を得る。)

区民意見の聴取及び信頼回復の取組の公表

(毎年市民対応アンケートを実施するとともに、区長ホームページで引き続き区民意見を聴取しながら信頼回復の取組を公表する。)

さわやか職場推進委員会の定期開催

(さわやか職場ニュースの発行及び出勤調査等サービス点検の実施)

情報セキュリティポリシーの順守

(操作終了後の初期画面化の徹底、IDカード等の適正管理を所属長が確認)

飲酒運転の厳禁と交通法規遵守のための研修の実施(来年度)

公用自動車、バイク、自転車の適正使用の徹底(さわやか職場推進委員会による運行記録の定期点検等)

公益通報制度の職員周知(ポスターの掲出等)

おわりに

区役所は、区民のもっとも身近な行政機関として、きわめて重要な役割を担っています。しかるに、現在の不祥事の状況は、言葉を尽くしても足りないほどの危機的なものであり、サービス規律の確立などの信頼回復と区民の目線に立った区役所づくりは、区役所の役割を果たす上で、待ったなしの課題です。

本南区役所取組指針は、その課題を全職員が自らのものとして認識し、区長を先頭に一丸となって取り組むため作成しました。区民部、福祉部、保健部の各々が「報告・連絡・相談」により連携を強め、風通しのいい職場を基礎において、確実にこれを進めていく必要があります。

南区役所職員は全力を挙げ信頼回復に取り組み、区民の信頼を糧として「柔軟に進化する区役所」(平成18年度南区運営方針から)を目指します。