

コンプライアンスハンドブック

～お客様から信頼される水道企業団の実現に向けて～



春日那珂川水道企業団



目次



お客さまから信頼される水道企業団を実現するために・・・ 1

コンプライアンス推進のために・・・ 2

基本方針その1・コンプライアンスを徹底します

コンプライアンスを徹底する・・・ 4

常にお客さまの立場に立って考える・・・ 6

公務員倫理を守る・・・ 7

交通法規を守り安全運転に努める・・・ 9

基本方針その2・取組みを推進させる体制を構築します

風通しの良い職場をつくる・・・ 10

活力のある職場をつくる・・・ 12

業務に取り組む基本姿勢を守る・・・ 13

基本方針その3・職務の遂行に係わる情報は、法令等に従い、適切に保存 ・管理します

情報を適正に管理する・・・ 15

個人情報保護する・・・ 17

情報を積極的に開示する・・・ 18

基本方針その4・企業団を取り巻くリスクを把握したうえで、対応が必要 なリスクを管理します

リスクを共有し積極的に管理する・・・ 19

事件・事故は繰り返さない・・・ 20

基本方針その5・適切な経営を行い、業務の有効性及び効率性を確保します

常に経営コストを意識する・・・ 21

公金は適切に管理する・・・ 22

コンプライアンス自己チェックシート・・・ 23

春日那珂川水道企業団職員の職務に係る公益通報の処理に係る規則・・・ 27

不当要求行為への対応・・・ 30

～お客さまから信頼される水道企業団を実現するために～

今回の春日那珂川水道企業団（以下「企業団」という。）の水源問題は、住民の皆さまや関係機関の方々の信頼を大きく損なうこととなりました。

信頼を回復することは決して容易ではありませんが、２度と同じ過ちを繰り返すことがないように組織全体でコンプライアンスの徹底に取り組むとともに、透明性が高く、風通しの良い、明るい組織として生まれ変わることが大事であると考えます。

そこで、その取組みの基本的な考え方を示すものとして、「お客さまから信頼される水道企業団を実現するための基本方針」を策定しました。

今後はこの方針に沿って、１日も早い信頼回復に向け、全職員が一丸となって取り組んでいくこととします。

お客さまから信頼される水道企業団を実現するための基本方針

- 1 コンプライアンスを徹底します。
- 2 取組みを推進させる体制を構築します。
- 3 職務の執行に係わる情報は、法令等に従い、適切に保存・管理します。
- 4 企業団を取り巻くリスクを把握したうえで、対応が必要なリスクを管理します。
- 5 適切な経営を行い、業務の有効性及び効率性を確保します。

コンプライアンス推進のために

「コンプライアンス」はふつう、法令遵守と訳されます。

しかし、企業団が目指す「コンプライアンス」は、「法令や社会規範・ルール・マナーを遵守するとともに、公正・誠実に職務を遂行し、説明責任を果たすことによって、住民の皆さんの信頼に応えていくこと」です。

私たちは、職員それぞれが果たすべき役割について十分に認識し、職員として自信と誇りを持って職務を遂行できるよう、新しい職場の風土づくりを目指していかなければなりません。

コンプライアンスを推進するためには、特定の部署や特定の職員だけがコンプライアンスの推進を行っても効果を発揮しません。職員全員が日々の業務遂行時にコンプライアンスの推進を心掛け、コンプライアンスを推進する行動を起こすことが必要なのです。

このため、コンプライアンス推進上の疑問が発生した場合、職員がいつでも確認ができるように、企業団におけるコンプライアンス推進の取組みをまとめたのがこのハンドブックです。このハンドブックを有効活用するために、ぜひ次のことを実践してください。

STEP 1 まず全部読んでみる

住民の信頼を回復するため、自分自身とまわりの人たちを守るため、このハンドブックを最初から最後までひととおり読んでみてください。

STEP 2 身のまわりを点検する

ハンドブックを理解したら、自分の仕事に関わる法令等について改めて勉強し、身のまわりの仕事を点検してください。コンプライアンス上にかおかしいことはありませんか？

STEP 3 おかしいな？と思ったら

日常の業務の中で「コンプライアンス上、おかしいな？」と思ったら、勇気を出して相談をしてください。

相談先① 上司・同僚

相談先② 総務課

公益通報 27 ページに詳しい説明が載っています。

行 動 指 針

～企業団職員として～



基本方針その1 コンプライアンスを徹底します

コンプライアンスを徹底する

春日那珂川水道企業団の考えるコンプライアンス

私たち職員が仕事をしていくにあたって、関係する法令等を遵守しなければならないのは当然のことです。しかし、社会の変化が著しい昨今においては、条文や決まりをそのまま仕事に当てはめるだけでは、お客さまや社会のニーズに応えることができません。

そのため、企業団では、水道事業に対するお客さまや社会の要請に対し、しなやかに対応していくこと、つまり、条文や決まりにないことについても、積極的に、自主的に、誠実に対応していくことをコンプライアンスと考えます。

自ら考え動くこと

私たち職員は、常にお客さまや社会が求めているものを的確に捉え、業務に反映していく必要があります。

「ニーズを的確に捉えているか」、「お客さまの立場に立ったサービスができているか」といったことを、常に自分自身に問いかけていく姿勢が大切です。

また、日頃から行動の根拠となる法令やルールが、お客さまや社会の求めるものと一致しているかどうかを点検し、必要があれば見直しや制定に取り組まなければなりません。仮にそれが法律など、当企業団以外で所管しているものであるならば、その見直しを働きかけるなど、一人ひとりの職員が何をすべきかを考え、行動することが求められています。

法令等の見直し

私たち職員は、法令に基づいて仕事をするのが基本であり、根拠となる法令をよく確認する必要があります。しかし、私たちは意外と「前任者がこうしていた」「こうした方がお客さまのためだから」と、身内のルール（内部でだけ通用する不文律や慣習、マニュアル等）や前例をみて仕事をしがちです。しかし、身内のルールや前例はいうまでもなく法令ではありません。これらに従って普通に仕事をしていたのに、知らぬ間に犯罪に問われる行為を行っていて、逮捕され、有罪判決を受ける・・・ということが起こるかもしれま

せん。

そこで、前例に頼らず、根拠法令等をよく確認するという基本に立ち返ることが必要です。まず、法令等の趣旨をきちんと理解して、正しい手続きに沿って業務を行いましょう。

その上で、業務改善を図り、既存の法令や制度が現実合わない場合には、見直しを提案したり、組織としての対応策を決定していくことが求められています。



常にお客さまの立場に立って考える

お客さまへの対応

お客さまが何を伝えたいのか。お客さまの立場に立って考え、対応することが大切です。相手の立場に立った対応がなされない場合には、予期せぬトラブルに発展することがあります。

一人ひとりが企業団の顔であることを意識して、親切・丁寧な対応をします。自分の対応が、お客さまにとっては企業団の対応と捉えられます。常に責任感を持って、公平、公正で誠実に対応することが必要です。

私たち職員は、さまざまな職場で多種多様な業務に従事する中で、さまざまな人たちと関わっており、日常的に窓口や電話、現場で話をしています。

相手の伝えたいことを的確に聞き取り、態度や言葉遣いについては、感情的にならず、丁寧な対応をとることが大切です。お客さまが安心して相談することができたとき、そこに信頼関係が生まれ、その信頼は企業団に対する信頼へとつながっていくのです。

お客さまの意見

企業団や職員に対しての意見、相談、苦情などは、お客さまの期待の表明だと考えることができます。したがって、お客さまの意見は組織全体への意見として受け止め、組織としてどのように対応し、活用すればよいかといった視点を持つことが大切です。

全ての業務において

お客さまの立場に立つのは、もちろん窓口業務に限られたことではありません。私たち職員は、お客さまと直に接するときに限らず、どのような業務においても、公営企業としての経済性、公益性を維持しながら、常にお客さまの求めていることを追求していく必要があります。

公務員倫理を守る

公務員倫理

私たち職員は公務員であり、公務員倫理の原点は、「すべて公務員は、全体の奉仕者であって、一部の奉仕者ではない。」（憲法第 15 条第 2 項）という考え方にあります。業務は常に公益性、公平性、中立性を維持するように取り組む必要があります。

私たちは、業務をしていく中で、様々な関係者と関わる必要がありますが、特定の人や組織に対して有利・不利な取扱いをしないことはもちろん、これらの関係者との関係において、お客さまからの疑惑や不信を招くような言動をしてはなりません。

利害関係者・禁止行為とは

「利害関係者」とは・・・

- (1) 法人その他の団体及び個人であって、職員が職務として携わる契約の相手方となる者及び各種許認可等を受ける対象者となる者。
- (2) 他の職員の利害関係者が、職員をしてその影響力を当該他の職員に行使させることにより自己の利益を図るため、その職員と接触していることが明らかな場合において、当該他の職員の利害関係者。

職員は、利害関係者との接触に関し、以下の行為をしてはいけません。

- (1) 酒食等の接待を受けること。
- (2) 共に飲食をすること。
- (3) 共に遊技又はゴルフをすること。
- (4) 共に旅行（公務のための旅行を除く。）をすること。
- (5) 金銭、物品又は不動産の贈与（餞別、祝儀その他これらに類するものとしてされるものを含む。ただし、職員の親族等の葬儀に際し受ける一般相当額の香典等の供え物を除く。）を受けること。
- (6) 金銭の貸付け（業として行われる金銭の貸付けにあつては、無利子のもの又は利子の利率が著しく低いものに限る。）を受けること。
- (7) 適正な対価を支払わずに不動産、物品若しくは会員権等の譲渡又は貸付けを受けること。
- (8) 適正な対価を支払わずに役務の提供を受けること。
- (9) 自らが負担すべき債務を負担させること。

倫理規程を守ること、公務に対するお客さまからの信頼を得るだけでなく、職員本人も不正な行為から守られ、安心して職務に集中できるようになります。



交通法規を守り安全運転に努める

交通三悪

飲酒運転・無免許運転・速度超過

これらは極めて悪質な違反であり、重大な事故の原因となるものです。特に、飲酒運転については、懲戒免職も含む厳しい処分が科せられます。

また、ひき逃げ、あて逃げ、飲酒運転などの悪質な違反の場合は、車両の同乗者など関係者についても処分されることがあります。しない、させない、許さないという姿勢を徹底してください。

更に、公用車の運転時には、交通法規に違反しないことはもちろんのこと、急加速や急ブレーキ、黄色信号での通過などは行わないでください。

道路交通法に基づく自転車のルール

無灯火運転の禁止

夜間、自転車で道路を走るときは、前照灯及び尾灯（又は反射器材）をつけなければいけません。

飲酒運転の禁止

酒を飲んで自転車を運転してはいけません。

イヤホン、携帯電話等の使用の禁止

イヤホンで音楽を聴きながらの運転や携帯電話等を操作しながら運転してはいけません。

これらに違反すると5年以下の懲役又は100万円以下の罰金（酒に酔った状態で運転した場合）に処される場合があります。

交通事故は、注意していても起こる可能性があります。交通法規の違反は一人ひとりの心がけで確実に防ぐことができます。絶対に行わないようにしてください。

基本方針その2

取組みを推進させる体制を構築します

風通しの良い職場をつくる

風通しの良い職場とは

「風通しの良い職場」という言葉を耳にされたことがあると思います。よく使われる言葉ですが、一体どのような職場のことを言うのでしょうか？

さまざまな定義はあると思いますが、次のような職場が「風通しの良い職場」であると考えます。

1 コミュニケーションが活発な職場

風通しの良い職場には、次の3方向のコミュニケーションが活発であることが必要です。

- (1) 上司から部下へのコミュニケーション
- (2) 職場内のメンバー同士のコミュニケーション
- (3) 部下から上司へのコミュニケーション

職場を構成する人の間に信頼関係が構築され、お互いに意見を言い合いながら自由闊達な議論ができる。困っている人がいたら、誰ともなく手を差し伸べることができる。このようにコミュニケーションが活発であることが、風通しの良い職場づくりの第一です。

2 他人の意見を尊重する職場

コミュニケーションが活発であるといっても、それぞれが自分さえ良ければいいというように、好き勝手なことを言っていては風通しが良いとは言えません。

職場には様々な考え方を持った人、様々な立場の人がいます。自分と異なる意見であっても、それを頭ごなしに否定せず、お互いが他人の意見を尊重し合える職場を築き上げることが大切です。

風通しの良い職場とコンプライアンス

では、風通しの良い職場とコンプライアンスにはどのような関係があるのでしょうか？

風通しの良い職場では、職員一人ひとりが「この職場で働けて良かった」「職場の同僚（上司・部下）を裏切りたくない」という意識を持ちながら、高いモチベーションを維持して仕事をしています。こういった職場では、周りの人間を裏切るような故意の不正は起こり

にくく、また、仕事や私生活で様々なストレスを抱えたり、困ったりしている職員が職場の同僚（上司・部下）に相談しやすい雰囲気もあるので、過失や無知による不正も起こりにくいと言えます。

また、民間企業の社員約 10 万人を対象とした、あるデータによると「上司のマネジメント行動」「職場の相互の信頼感」「仕事の魅力」が高い職場ではコンプライアンス意識が向上するとの結果もあります。

このように、風通しの良い職場とコンプライアンスには密接な関係があります。

風通しの良い職場づくりに向けて

風通しの良い職場づくり、コンプライアンスの推進のために、職員一人ひとりが自らの立場や役割を十分に理解し、日頃から、職場での挨拶の励行、定例打合せの実施などにより、コミュニケーションの活発化、情報共有の促進を図るなど、できることから取り組んでいただきたいと思います。



活力のある職場をつくる

コミュニケーション

お客さま満足度向上のためには、職場の仲間と協調し、一丸となって業務に取り組むことが大切です。そのためには、一人ひとりが地域水道ビジョン、組織目標について十分認識し、皆で同じゴールを意識するとともに、上司、部下及び同僚との円滑なコミュニケーションを心掛ける必要があります。

上司は、積極的に部下の相談に乗る、相談しやすい環境を整える、また、部下も一人で悩んだり、安易な判断をしたりせず、上司にどんどん相談をするようにしてください。そうすることで、職場の風通しが良くなり、結果として課題解決や事故防止につながっていきます。

センシティビティ

水道事業は地域独占企業であるため、社会の変化に乗り遅れてしまう危険性があります。このズレがどんどん大きくなると、更に適応が難しくなります。

その様な中、日々、最前線で業務にあたる現場の職員は、お客さまの声＝社会の変化を肌で感じています。この変化をいかに業務に反映させることができるか、自分に何ができるか、どのようにしたらトップへ伝わるかを考え、実践していく必要があります。

そして、動き出した人をどうアシストできるか。組織の中で何ができるかを皆で考え、協力しながら適応していく必要があります。



業務に取り組む基本姿勢を守る

基本姿勢

水道事業は、お客さまに水道水を供給することで、その対価として水道料金を受け取っています。そういった意味で、水道事業の経済活動は、民間企業の経済活動となんら変わりありません。

したがって、私たち職員は、民間企業の労働者と同じく、常に経営感覚を持って業務に取り組むことが求められています。

また、一方では、私たち職員は公務員ですので、全体の奉仕者として誠実かつ公正に職務を執行しなければなりません。私たち職員は、勤務時間中は、職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用い、その職務に従事しなければなりません。出勤時間等の勤務時間を厳守することなど、規定の多くは、常識的に判断すればよい事柄ばかりです。

当たり前のことですが、あえて一つひとつ確認をすることがコンプライアンスの推進へつながります。

基本原則

経営の基本原則（地方公営企業法第 3 条）

地方公営企業は、常に企業の経済性を発揮するとともに、その本来の目的である公共の福祉を増進するように運営されなければならない。

職員として守る法律（服務）

服務の根本基準（地方公務員法第 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（地方公務員法第 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。

法令等及び上司の職務上の命令に従う義務（地方公務員法第 32 条）

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。

信用失墜行為の禁止（地方公務員法第 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（地方公務員法第 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（地方公務員法第 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。

争議行為等の禁止（地方公務員法第 37 条第 1 項）

職員は、地方公共団体の機関が代表する使用者として住民に対して同盟罷業、怠業その他の争議行為をし、又は地方公共団体の機関の活動能率を低下させる怠業的行為をしてはならない。又、何人も、このような違法な行為を企て、又はその遂行を共謀し、そそのかし、若しくはあおってはならない。

営利企業等の従事制限（地方公務員法第 38 条第 1 項）

職員は、任命権者の許可を受けなければ、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人事委員会規則（人事委員会を置かない地方公共団体においては、地方公共団体の規則）で定める地位を兼ね、若しくは自ら営利を目的とする私企業を営み、又は報酬を得ていかなる事業若しくは事務にも従事してはならない。

条例等

服務に関すること	職員の服務の宣誓に関する条例 職員就業規則
職員倫理に関すること	職員倫理規程
情報マネジメントに関すること	情報公開条例、情報公開条例施行規則 情報セキュリティポリシー
文書管理に関すること	文書管理規程
個人情報保護に関すること	個人情報保護条例 個人情報保護条例施行規則

基本方針その3

**職務の遂行に係わる情報は、法令等に従い、
適切に保存・管理します**

情報を適正に管理する

情報セキュリティ対策

現在、業務のほとんどはIT環境の中で行っています。個人情報以外にも職務上の情報（例えば工事の積算価格など）の漏えいや紛失が起こらないように注意する必要があります。

PCやUSBメモリなどの使用及び外部への持出しには、必ず許可を得てください。

また、重要な情報は、PCの画面に表示したまま離席したり、机上に放置したりすることのないよう、施錠可能な場所への保管などを行うほか、アクセス制限（パスワードの管理など）を徹底し、ログイン状態での離席などはしないようにしてください。

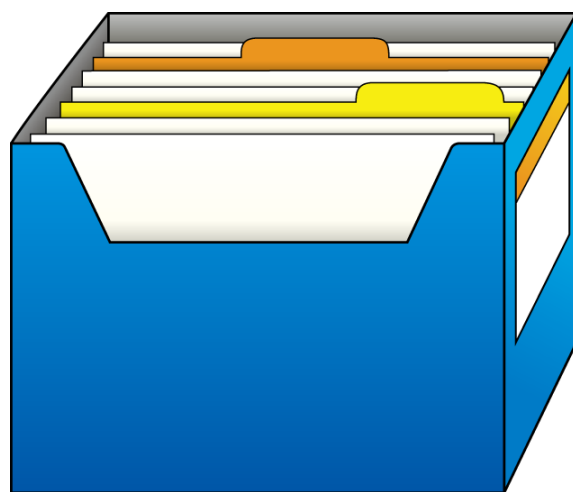
そして、庁舎内のトイレやエレベーター、庁舎外では飲食店や公共交通機関など、不特定多数の人が集まる場所で仕事の話をすることもあると思われます。何気ない会話の中に、重要な情報が入っている場合があるかもしれませんので、会話の内容には十分注意してください。

文書管理

公文書は、正確に分かりやすく作成してください。また、人事異動や担当職員がいない場合に、文書の所在が分からず対応ができなかったり、情報公開請求があった場合に、一連の文書の一部が紛失しているなどということがないよう、日頃から適切な文書管理を行ってください。

保存年限を経過したものや不要になった文書は、適正な方法で廃棄処理をしてください。

文書管理システムの簿冊管理やネットワークフォルダの管理についても、日頃から整理し、不要な文書がいつまでも保存されることのないよう管理を徹底してください。



個人情報保護する

個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報（氏名、性別、生年月日、職業、家族関係など）で、その情報に含まれる記述等により、個人を特定することができるものをいいます。また、他の情報と容易に照合することができ、それによって特定の個人が識別できるものも個人情報といえます。

私たち職員は日々お客さまに接し、お客さまから、届出・申請・申込・登録等を通じて、様々な個人情報や秘密をお預かりします。個人情報や、仕事の上で知った人の秘密を守ることは、職員にとって、基本中の基本です。

個人情報の保護

個人情報の保護については、「個人情報保護条例」に基づき運用しています。

個人情報を適正に取り扱い、個人情報の紛失や漏えいなどの事故を絶対に起こさないために、一人ひとりが個人情報についての基本的な知識や個人情報を保護するためにどうすれば良いかを考えて、日々の業務にあたることが大切です。

また、職務上知り得た個人情報をみだりに他人に教えたり、目的外に使用しないということを常に忘れず、個人情報について意識の共有化を図りましょう。

日常業務における個人情報保護に関する基準

- 1 個人情報は、本人の人格そのものと認識し、あらゆる場面において慎重に取り扱うこと。
- 2 個人情報は、本人から預かったものと認識すること。
- 3 個人情報が記録されたもの（紙、USB メモリ等）は、原則として外に持ち出さないこと。
- 4 個人情報を外に持ち出す必要がある場合には、最小限にすること。
- 5 個人情報を外に持ち出した場合には、手元から離さないこと。
- 6 個人情報は、業務に関係しない者が取得できないようにすること。
- 7 個人情報は、必要なときに迅速に対応できるように整理しておくこと。
- 8 個人情報は、一人で扱わないこと。
- 9 複写した個人情報は、元の情報と同様に適正に管理すること。
- 10 個人情報を廃棄する場合は、シュレッダーにかけるなど復元できないようにすること。

情報を積極的に開示する

情報の開示と説明責任

情報を積極的に開示し、経営の透明性を確保することで、お客さまの信頼を得ていくことは重要なことです。情報が確実にお客さまに届かないことには、企業団が取り組んでいる事柄への理解や協力を得ることはできないからです。

情報公開制度は、公文書公開請求権の創設と情報提供の充実という2つの側面から成り立っています。しかし、情報公開制度だけでは、請求がない限り公開されないこと、さらに公開されるものが公文書であり、必ずしもお客さまにとって理解しやすいものではないといえます。この点を踏まえ、公文書の公開のみならず、積極的な情報の発信と正確で分かりやすい説明を行うことが大切です。

私たちは職員として、その事業を支えるお客さまに対し、水道事業について説明する責務を負っています。そのため、いつでも情報提供や説明を行うことができるように、日頃から適切な文書管理を行うこと、担当業務を熟知すること、企業団の方針を確認しておくことなども大切です。

広報の充実

お客さまに、適時・適切な情報提供を行うためには、様々な機会、媒体の利用が不可欠です。

報道発表やパンフレット、ホームページなどの情報発信やイベントなどの広報機会は最大限に有効活用し、より効果的・効率的に、一人でも多くのお客さまへ情報を提供するように心がけましょう。

透明性の確保

お客さまから見た企業団の透明性の確保のためには、良いことだけではなく、事務処理ミスや事件・事故など、知られたくない情報についても、あえて包み隠さず公表し、透明性を維持していくことも必要です。

これらを公表し、対応策を説明することでお客さまからの信頼性を確保できると考えています。

基本方針その4

**企業団を取り巻くリスクを把握したうえで、
対応が必要なリスクを管理します**

リスクを共有し積極的に管理する

業務リスクマネジメント

個々の業務の中に潜むリスクを洗い出し、職場でそれを共有し、対応策を皆で考え、実践してください。できることから取り組み、常に効果を振り返り、更なる改善を繰り返す（スパイラルアップ）ように運用してください。

業務リスクマネジメントに取り組むことで、リスクが顕在化し、リスクを共有することが可能となります。また、リスクに対する責任を明確にすることによって、よりよい組織を作りあげるように一人ひとりが積極的に取り組んでください。

危機管理対応

お客さまに、安全でおいしい水をお届けすることは、私たちの使命です。それは災害時においても同様です。

地震や台風などの自然災害のほか、テロや感染症などのさまざまな危機は、いつ起こるかわかりません。発生時には、自らが行うべき行動を踏まえ、臨機応変に対応することが大切です。日頃から危機管理に関する知識、技術の習得に努めるとともに、いざというときに、適切な判断や迅速な行動がとれるよう、一人ひとりが、「危機管理基準」をよく読み、内容を理解し、それぞれの立場で何をすべきかを考え、備える必要があります。

事件・事故は繰り返さない

事件・事故対応

事件・事故や事務処理ミスが起きたときは、速やかに対応を行うとともに、同じことを繰り返さないようにしなければなりません。

そのためには、事件・事故等の原因を把握し、事務の見直しなどの対応を図り、情報を組織内で共有することが重要です。何か気付いた点があれば、すぐに上司に報告しましょう。

また、職員一人ひとりが、他部署や他組織の事例についても、自分の業務でも起こりうるものと捉え、自らの業務を振り返り、事件・事故の防止に努めていくことが必要です。

事件・事故が起こってしまったときは

万一、事件・事故が発生してしまったときは、所定の手続きに従って、迅速に対応します。発生時には、混乱が生じがちです。慌てずに正しい情報を収集し、正確な情報発信ができるように、日頃から連絡系統などの確認をしておくことが大切です。



基本方針その5

**適切な管理を行い、業務の有効性
及び効率性を確保します**

常に経営コストを意識する

コスト意識

私たち職員の業務の基礎となる地方公営企業法及び地方自治法には、「常に企業としての経済性を発揮しなくてはならない」、「最小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」と規定されています。

私たち職員は、水道料金等の財源や現在保有している資産を効果的、効率的に活用し、より質の高いサービスを提供することが求められています。そのためには、一人ひとりがコスト意識を持って、限られた人・もの・財源・情報・技術を有効に活用し、効率的な経営に努めなければなりません。

時間の使い方

時間に関するコスト意識については、なかなか思いが及ばないところですが、私たち職員にとってだけでなく、お客さまにとっても、時間は貴重なものです。時間もコストとして換算することを常に意識することが必要です。

就業時間中は全力で業務に取り組み、それでもなお、残業になってしまう場合には、短時間で終わらせるように職場全体で対策を考えてください。常に一人ひとりが職場全体を見渡し、業務の全貌を把握し、お互いのスケジュールや進捗状況を見て、協力し合える職場環境をつくりあげてください。

会議などは、事前に資料を配付し、出席者は資料にあらかじめ目を通して発言の内容をまとめておく等、短時間で充実した内容を実施できるように工夫することが必要です。

公金は適切に管理する

公金の取扱い

公金については、私的な流用をしないことはもちろんのこと、地方公営企業法や会計規程などの関係法令を遵守し、取り扱わなければなりません。

公金の横領や物品を私的に使用することは、企業団に対して損害を与えるだけでなく、お客さまからの公務に対する信用を失わせます。こうしたことが起きないように、日頃から金庫や備品などの管理、釣銭の受渡しについて、複数の人の目でチェックするなどの仕組みを定めておく必要があります。

また、国庫補助事業については、最近の会計検査院の報告で、一部の地方公共団体における不適切な経理処理や目的外使用などの存在が指摘されており、より適切な取扱いが求められています。

公金の不適切な取扱いは、企業団に対するお客さまからの信頼を根底から揺るがすものです。一人ひとりが、公金はお客さまから水道料金としていただいたものと認識し、適切な経理処理に努めることが大切です。

不適切な経理処理

本来競争入札に付すべきものを随意契約（見積合わせを含む。）で処理していませんか。随意契約には、皆が納得する正当な理由が必要です。契約の公平性、透明性が確保できるように発注の際には注意してください。

他都市においては備用品の架空発注などが発覚し、大きな問題となったことがあります。私的流用は論外ですが、事務処理を簡素化する目的で、請求書を2枚以上に分割したり、年度末に予算を消化することを目的に、備用品を大量発注するなどの処理を行っていませんか。

公務に必要なものを購入していたとしても、このような、ずさんな支出は認められません。

不正・不適切な経理処理の例

預け金：架空発注により業者の口座にプールし、後日別の物品を納品させる。

一括払い：業者には随時納品させ、後日別の請求書により支出する。

差替え：契約したものと違うものに差し替えて納品させる。

翌年度納品：年度内に支出処理だけ行い、次年度以降に納品させる。

コンプライアンス自己チェックシート

コンプライアンス自己チェックシートは、あなたのコンプライアンスを推進する行動を確認するためのものです。

55のチェック項目ごとに「はい」か「いいえ」で回答してみてください。「いいえ」の回答が多い区分は、あなたやあなたが所属する課等において、コンプライアンスを推進する行動が弱い部分になります。その部分を重点的に向上させるための取組みをしていただければ、更なるコンプライアンスの推進が可能となります。また、定期的にチェックすることにより、更なるコンプライアンスの推進を図ることができますので、活用してみてください。

NO	区分	チェック項目	評価 (当てはまる方に○)
1	服 務 の 基 本 原 理	法令を遵守し、全体の奉仕者として誠実かつ公平に職務を行っている	(はい) (いいえ)
2		勤務時間内（残業中・出張中を含む）においては、注意力のすべてをあげて与えられた職務に専念している	(はい) (いいえ)
3		勤務時間外などの私的な時間においても、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを常に認識して行動している	(はい) (いいえ)
4	疑 惑 を 招 く 行 為 の 禁 止	自分にとって、誰が利害関係者にあたるか認識している	(はい) (いいえ)
5		相手方が利害関係者にあたるか否か、相手方との行為が許されるか否かなどの疑問があった場合、上司に相談することができる	(はい) (いいえ)
6		利害関係者からサービス供給、金銭、物品の供与を受けていない	(はい) (いいえ)
7		利害関係者との不適切な接触があった場合は、刑法や地方公務員法に抵触し、処分の対象となることを認識している	(はい) (いいえ)
8		利害関係者以外であっても、市民から疑問を招くようなことはしていない	(はい) (いいえ)
9		事業者や利害関係者との打合せには複数で対応している	(はい) (いいえ)

NO	区分	チェック項目	評価 (当てはまる方に○)
10	交通法規の遵守	飲酒運転は絶対にしないという確固たる意志を持っている	(はい) (いいえ)
11		飲酒運転などにより死亡事故を起こし危険運転致傷罪が適応された場合、最高で20年の懲役になることを知っている	(はい) (いいえ)
12		交通死亡事故を起こした場合、起訴され正式な裁判となることが多くなっていることや、裁判となった場合、仮に執行猶予が付いた判決が下されても失職することを知っている	(はい) (いいえ)
13		飲酒運転の防止など、職員同士が注意し合える職場環境である	(はい) (いいえ)
14		運転中はシートベルトを必ず着用している。また、運転中は携帯電話を使用しない	(はい) (いいえ)
15		安全速度を遵守し、歩行者や自転車に注意を払うなど、安全運転を実践している	(はい) (いいえ)
16		酔った状態で自転車を運転しても飲酒運転になることを知っている	(はい) (いいえ)
17		交通事故や交通違反の交通法規違反を起こした場合は、速やかに所属長に報告する義務があることを知っている	(はい) (いいえ)
18	個人情報の保護	自分の所属には、どのような個人情報があるのか認識している	(はい) (いいえ)
19		個人情報の漏えいには、社会的な信用失墜、損害賠償義務の発生、職員の処分など大きなリスクがあることを認識している	(はい) (いいえ)
20		業務中・私生活に関わらず業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせたり、目的外に使用したりしていない	(はい) (いいえ)
21		業務終了後は個人情報等を保管しているロッカーを施錠するなど、個人情報の紛失や漏えいがないように適切に管理している	(はい) (いいえ)
22		不要となった個人情報は第三者への漏えいに注意し、速やかに確実かつ安全な方法により、廃棄・消去している	(はい) (いいえ)

NO	区分	チェック項目	評価 (当てはまる方に○)
23	情報セキュリティ	業務以外の目的で、電子メールの使用、インターネットへのアクセス等を行っていない	(はい) (いいえ)
24		ウィニー等のファイル交換ソフトの危険性を十分理解しており、ファイル交換ソフトがインストールされたパソコンを使用していない	(はい) (いいえ)
25		適切な情報セキュリティ管理策を講じるため、情報セキュリティポリシーが定められていることを認識している	(はい) (いいえ)
26		違法コピーソフトやライセンス数を超えての使用など、違法なインストールをしていない	(はい) (いいえ)
27		職務上作成したデータや文書などを自宅等に持ち出す場合は、所属長の承認が必要であることを認識している	(はい) (いいえ)
28	知的財産権	出版物や発明などには、著作権や特許権などの知的財産権があることを認識している	(はい) (いいえ)
29		知的財産権が付されているものは、原則的に利用者に無断で使用することができないことを認識している	(はい) (いいえ)
30	業務に対する姿勢	適正な手続きに基づいて業務を行うと共に、個人の勝手な思い込みによる判断をしていない	(はい) (いいえ)
31		住民から頂いた水道料金を使って仕事をしていることを意識し、常に効率的・効率的で質の高い業務遂行に努めている	(はい) (いいえ)
32		前例や慣習にとらわれることなく、求められるニーズ等を把握して、業務を遂行している	(はい) (いいえ)
33		会計事務の処理にあたっては、正しい手続きに沿って、適正な処理が行われているか、絶えずチェックしている	(はい) (いいえ)
34		必要な知識や技能を習得するため、積極的に研修等を受講するなど、自己研鑽に取り組んでいる	(はい) (いいえ)
35		自分の職場には、定期的に業務の執行状況をチェックする仕組みがある	(はい) (いいえ)
36		悩んだ場合は“法律に触れませんか”“社会の常識やルールから外れていませんか”“家族に説明して理解されますか”ということを自問自答し行動している	(はい) (いいえ)

NO	区分	チェック項目	評価 (当てはまる方に○)
37	説明責任	担当している業務の目的や内容を、住民に詳しく説明することができる	(はい) (いいえ)
38		重要施策などの情報をわかりやすく積極的に提供するように心がけている	(はい) (いいえ)
39		ネガティブな情報であっても、隠すことがないように心がけている	(はい) (いいえ)
40	苦情等の対応	苦情（クレーム）等に関する情報を職場内で共有している	(はい) (いいえ)
41		対応は、丁寧に行うことを心がけている	(はい) (いいえ)
42		行政対象暴力等には組織として対応している	(はい) (いいえ)
43		不当・不正な要求には、毅然とした態度で対応している	(はい) (いいえ)
44	人権尊重	人権問題が身近に存在していることを認識している	(はい) (いいえ)
45		どのような言動が人権侵害にあたる行為か認識しており、差別的な言動を行っていない	(はい) (いいえ)
46	ハラスメントの禁止	卑猥な冗談を交わしたり、性的な話題でからかったりする（される）ことはない	(はい) (いいえ)
47		セクハラであるか否かは相手の判断や受取り方が重要であることを認識している	(はい) (いいえ)
48		性別だけを判断材料にして、仕事の内容を決める（られる）ことはない	(はい) (いいえ)
49		部下（上司）を働く仲間として認識している	(はい) (いいえ)
50		ハラスメントをしている場面を目撃した時は、目をそらさず、注意するようにしている	(はい) (いいえ)
51		部下の（上司に）話を無視する（される）ことはない	(はい) (いいえ)
52	健全な職場環境の醸成	職場でコンプライアンスについて気軽に話し合える雰囲気が醸成されている	(はい) (いいえ)
53		コンプライアンスに反していると感じた場合は、上司や弁護士などの担当窓口相談できることを認識している	(はい) (いいえ)
54		企業団の水道事業において、法令違反や不当な行為が是正されない場合は、弁護士に公益通報できることを認識している	(はい) (いいえ)
55		コンプライアンスの推進は、組織だけでなく、自分や自分の家族を守ることだと理解している	(はい) (いいえ)

春日那珂川水道企業団職員の職務に係る 公益通報の処理に係る規則

企業団では、職員の職務に係る法令違反等に関する公益通報を適切に処理するために必要な事項を定め、公益通報者の保護を図るとともに、企業団水道事業の適性かつ公正な運営を確保することを目的に、「春日那珂川水道企業団職員の職務に係る公益通報の処理に係る規則」を制定しました。

不当な事実を最もよく知り得る立場にある職員が万一違法、不当な事実を放置し、秘密として覆い隠すようなことがあれば、結果として市民の信頼を裏切ることになりかねません。企業団では、違法、不当な事実は隠さないことを基本姿勢として、この制度を設けました。

なお、この制度は、あくまでも犯人探しや職員の処分を求めることを目的とするものではなく、企業団が公正な運営のために自立的に機能することが目的ですので、原則匿名での通報はできません。

①公益通報とは？

企業団職員などによってされる、企業団の事務事業の執行に関する違法又は不当な事実についての通報をいいます。いわゆる内部告発です。

②内部告発って、「密告」とか「告げ口」のこと？

不正な事実を見ても、どうしてよいか分からず、見て見ぬふりをせざるをえない一面もありました。

しかし、不正があるにもかかわらず、不正を放置あるいは隠蔽するということは、組織にとっても大きなマイナスとなります。内部告発者は、組織の貢献者ということで保護されます。

③どこに通報するの？

総務課長又は弁護士に通報して下さい。

連絡先（弁護士）

弁護士	みらい法律事務所 大 坪 知 弘（おおつぼ ともひろ）氏
連絡先	〒816-0023 福岡市中央区警固 1 丁目 12-11 アーバンスクエア警固 6 階 Tel :092-781-4148 fax:092-715-5859 Mail:otsubo@mirai-law.com

④どんなことが通報できるの？

企業団の事務事業の執行に関する違法又は不当な事実を発見し、直接上司に言えないことや言っても是正されない事実です。

当然、基本的には職場内での相談・検討がされるべきものであり、職場での解決が基本となるのは従来と変わるものではありませんし、それを妨げる制度ではありません。また、私生活上のことや人事管理上の不平不満などは通報できません。

⑤誰が通報できるの？

企業団の一般職員（再任用職員含む）、嘱託職員及び臨時職員、請負業者、受託業者、その他関係団体の役職員、住民、春日市又は那珂川町に通勤又は通学している人なら、誰でも通報できます。

⑥どうやって通報するの？

弁護士への通報は、氏名・連絡先・具体的内容を明らかにして、書面・電子メール・面談等によって行ってください。

⑦本当に通報しても大丈夫？

内容が真実で、専ら誹謗中傷を目的とするものでない限り、通報しても不利益な取扱いを受けません。勘違いで実際にはないこと又は違反・不当でないことを通報してしまったときも、勘違いがやむをえないものであれば、不利益な取扱いを受けることはありません。

⑧通報しても守秘義務違反にはならないの？

この規則における公益通報の対象は、「犯罪行為」や「法令違反行為」など、秘密として保護するに値しないものと考えられることから、この規則に定める要件に該当する公益通報をしても、守秘義務違反を問われることはありません。

⑨通報したことで周りから嫌がらせなどを受けたら？

弁護士は、通報者の意に反してその氏名等を漏らすことはありませんし、規則で、通報したことを理由に不利益な取扱いを禁止しています。

万が一、通報したことにより不利益な取扱いを受けたときは、その旨を弁護士に申し立ててください。必要があれば企業長等は不利益を回復するための措置をとることになります。

⑩私自身が違法行為に関与していました。やはり処分されるのでしょうか？

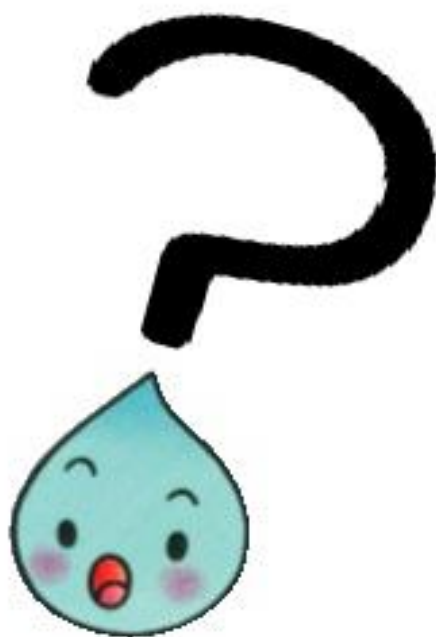
通報する職員自身が不正に関わっている場合に自分から通報することは非常に勇気がい

ることです。しかし、不正が続けば続くほど、企業団に与える損害も、ひいてはその職員自身の責任の大きさも膨らんでいき、刑事責任を問われたり、有罪判決を受け失職したり、多額の損害賠償を命ぜられたり、ということにもなりかねません。勇気を持って通報してください。

⑪身に覚えのないことで通報されたらどうすればいいですか？

弁護士は、一方の言い分だけを調査することはありません。事実無根であれば、その旨を弁護士の調査で答えてください。

事実無根なのに噂が広まってしまったら、企業長が事実無根である旨を公表するなど、名誉の回復に努めます。



不当要求行為への対応

不当要求行為とは、職員に対して（１）公正な職務の遂行を妨げる行為や（２）暴力行為その他社会常識を逸脱した手段により、要求の実現を図る行為のことです。職員は、不当要求行為等を拒否し、公平公正な職務の遂行に努め、不当要求行為等があったときは、上司に報告するなど組織的に対応します。

不当要求行為が発生した場合の対応

①拒否

不当要求行為に屈すると、住民の信頼を損なうばかりか、自らも刑事責任や企業団に対する損害賠償責任を問われたりすることにもなりかねません。不当要求行為に対しては拒否してください。要求に応ずることはもちろん、言質を取られたり、「念書」の類を渡すことなどもしないでください。

勇気を持ってその場で拒否するのが理想ですが、状況からしてそれが無理であれば「私では判断できないので上司と相談します。」などとその場を繕って時間を稼いであうで、組織的な対応をしてください。

②「報告」と「記録」

不当要求行為があった場合、直ちに企業長に報告するとともに、その内容を記録しなければいけません。不当要求行為を受けた（または継続して受けている）職員は、上司又は総務課に連絡、相談して、すぐにこの手続きをしてください。

③警察等への通報

不当要求を行う者が、執務時間を過ぎて繰り返し、退去を求めても応じない場合、大声を出して業務妨害を長く続ける場合、職員や来庁者に暴力を振るった場合などには、総務課長と相談の上、所轄警察に通報するなどの措置をとりましょう。特に暴力行為などに対しては、毅然とした対応を取るためにも、積極的に通報してください。

④法定措置の検討

暴力行為が伴わない場合であっても、不当要求行為が相当長時間、かつ、繰り返し行われる場合には、法定措置を検討してください。具体的には、裁判所への仮処分の申立てなどです。

※仮処分の申立てとは、裁判の結果を待っていたのでは被害の回復が遅延又は著しく困難になる場合、判決効果をいわば先取りで仮に実現するため、裁判所に対し権利救済を求める手続きです。「面談強要禁止仮処分申立て」「架電禁止仮処分申立て」などがあります。

不当要求行為を受けないために

不当要求行為を受けないために、以下の点に留意してください。

①複数で対応する

職員一人で対応すると、心細くなりつけ込まれやすくなりますし、言ってもないことを「言った」と言われ追い込まれたりします。不当要求行為が予想される場合には複数の職員で対応するようにしましょう。

さらに、相手が複数の場合は、可能な限りその人数以上で対応するようにしましょう。

②念書や覚書は避ける

脅されたりして、苦し紛れに非公式な念書を差し入れたり、覚書を交わすケースが見受けられます。これらの文書は、相手方がこちらを攻める材料になり追い込まれていきます。このような念書や覚書は絶対避けてください。

③録音機器を利用する

I Cレコーダー等の録音機器を活用することは、要求内容の記録という点で有効であるとともに、相手方の行動に対する抑制効果も期待できます。録音内容の取扱いなどには十分注意する必要がありますが、録音機器を積極的に活用してください。

④湯茶接待をしない

対応の過程で湯茶接待を求められることがあります。湯茶を出すと「これがなくなったら帰るわ」などと長時間居座られたり、出された湯茶で体調を崩したなどと難くせをつけられて、新たな不当要求行為のきっかけになることもあります。「自動販売機を御利用ください」などとうまく断ってください。

