

下野市コンプライアンス推進計画実施計画
実績報告書附属資料【全報告】

令和2（2020）年度

本資料は、下野市コンプライアンス推進計画実施計画の令和2年度の実績報告をまとめたものです。

表の見方

No. (施策番号)	事務・事業名称 (実施計画の事務・事業の名称)
事務・事業の内容	
・ (実施計画の事務・事業の内容)	
実績報告	
・ 【所属名】 (各所属からの報告内容)	
事務・事業の内容 (※事務・事業の内容が複数ある施策については、続いて記載する)	
・ (同上の内容)	
実績報告	
・ (同上の内容)	

No. 1 コンプライアンス研修の実施

事務・事業の内容

- ・ コンプライアンスに関する研修内容を検討し受講対象者を拡充する。

実績報告

【総務人事課】

【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修を実施した。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため（密回避、講師都内より派遣）資料配布による研修とした。（資料配布 1/13）／コンプライアンスの重要性、過去の事例、不正の発生原因と防止策、職員の資質と能力等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・ コンプライアンスに関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修1か月前に研修システム（Leaf）より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率100%を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

①組織内リスク管理講座（栃振協）

【外部】／課長級を対象に、行政組織の社会的責任という視点から、今後、求められる危機管理の必要性を事例研究から解明し、管理職の責務と求められる行動とは何かを再確認することを目的に実施。／（6/12）／篠原滋（一般社団法人 日本経営協会）／本市2名（100%）／リスクマネジメントに関わるプロセス、事例、リスク、対応等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

②リスクマネジメント研修（小研協）

【外部】／主幹級を対象に、監督職に必要な、業務管理や労務管理のノウハウ、有事の際の初動対応手順等を学び、危機管理意識を高めることを目的に実施。／（10/8）／森健（一般社団法人 日本経営協会）／本市6名（100%）／危機管理ノウハウ（コンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルス、有事の際の初動対応等）、不祥事防止の職場作り等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③公務員倫理研修（小研協）

【外部】／主事級を対象に、住民の信頼を確保するため事例研究を通して参加者自ら考えて、公務員倫理の意識を向上させることを目的に実施。／（8/19、8/20）／北山淳一（下野市役所職員）／本市17名（100%）／公務員に求められる倫理・行動規範、望ましい職場風土の形成、事例研究と討議等を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

【水道課】

【外部】e-ラーニングによる情報セキュリティ研修を受講した。／9名／職員が「情報セキュリティコース」「個人情報保護コース」「サイバーセキュリティコース」を受講し、情報セキュリティや個人情報保護に関する知識を習得できコンプライアンス意識の向上が図れた。

2/29

No.2 コンプライアンス自己診断シートの作成と活用

事務・事業の内容

- ・ コンプライアンス自己診断シートを作成し全職員が自己診断を実施する。

実績報告

【総合政策課】

コンプライアンス自己診断シートにより課内職員に対し自己診断を実施したことにより、コンプライアンスに対する意識を確認し深めることができた。(6月：27名、1月：27名)

【市民協働推進課】

コンプライアンス自己診断シートにより所属職員が自己診断を実施した。(10月、3月 各5名)

【総務人事課】

・ コンプライアンス自己診断シートを作成し全職員に配布した。(6月)／職員が、定期的な自己診断を実施し、自身のコンプライアンス意識を確認し、又は見直す機会を提供することで、一人ひとりのコンプライアンスへの理解が深まった。

・ コンプライアンス自己診断シートを実施した。(9月、12月)／人事評価に合わせて実施することで、自己診断の確実な実施と管理職員による所属職員のコンプライアンス意識の把握が図れた。

【税務課】

税務課職員各々が、業務におけるコンプライアンス自己診断シートを作成し自己診断を実施した。業務にあたる姿勢を見直すきっかけになり、また、コンプライアンス意識の向上が図れた。／令和2年10月

【安全安心課】

自己診断シートによりコンプライアンスについて自己評価を実施した。

【市民課】

課内全職員がコンプライアンス自己診断シートにより、自己診断を実施した。／(10月、1月)／業務にあたる姿勢を見直すきっかけになり、コンプライアンス意識の向上が図れた。

【環境課】

自己診断シートにより、課員全員のコンプライアンス自己診断を実施した。

【社会福祉課】

総務人事課から配布された自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。／(10月：20名 2月：35名うち会計年度職員16名)

【健康増進課】

総務人事課から配布された自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。／(10月：15名 2月：22名うち会計年度職員7名)

【商工観光課】

職員の業務におけるコンプライアンス自己診断シートを作成し自己診断を実施した。業務にあたる姿勢を見直すきっかけになり、また、コンプライアンス意識の向上が図れた。

【建設課】

総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートを課員全員作成した。(9月、2月) / 作成したことにより、課員全員の意識向上が図れた。

【都市計画課】

総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートを作成し、所属職員に自己診断を実施して内容の確認を行った。(1月：11名) / シート作成をきっかけとして、改めて、コンプライアンスに対する意識の向上を図ることができた。

【区画整理課】

総務人事課から配布されたコンプライアンス自己診断シートにより所属職員に自己診断を実施した。(10・2月：7名) / 各職員について、コンプライアンス意識の向上が図れた。

【下水道課】

総務人事課より配布された自己診断シートを作成し、所属職員全員に自己判断を実施した。(面談10月、11月、11名) / シート記載の内容について最低限留意すべき事項を再確認し、意識の向上を図ることができた。

【議事課】

所属職員全員が自己診断シートを活用して10月中間及び1月期末面談に併せて自己診断を行い、意識の向上を図ることができた。

【教育総務課】

所属職員全員が、10月と1月にコンプライアンス自己診断シートを作成し、自己診断を実施した。 / 自己診断の実施により、職員がコンプライアンスについて再認識することができた。

【学校教育課】

学校の教職員に対しては、県教育委員会が作成したコンプライアンスチェックシートを配付して実施した。 / (10月) / 対象者は市内全小中学校に勤務する県費職員(349名) / 法令遵守と日常の業務や行動についての認識を新たにし、コンプライアンス意識の向上が図れた(昨年度よりも多くの項目で数値が向上した)

【生涯学習文化課】

コンプライアンス自己診断シートにより所属職員が自己診断を実施した。(10月、1月)

【文化財課】

総務人事課より配布された自己診断シートを提出(10月)

【スポーツ振興課】

コンプライアンス自己診断シート(総務人事課)により所属職員に自己診断を実施した。

20/29

事務・事業の内容

- ・ 管理職員が、自己診断結果について所属職員との面談を実施し、適切な指導を行う。

実績報告

【総合政策課】

自己診断結果について課内職員との面談を実施し、適切な指導を行ったことにより、コンプライアンス意識の改善を図ることができた。(6月：27名、1月：27名)

【市民協働推進課】

自己診断シート結果を基に、人事評価の中間・期末面談時に適切な指導を行った。
あわせて、課員へコンプライアンス意識の向上を図ることができた。(10月、3月 各5名)

【総務人事課】

- ・ コンプライアンス自己診断シートの結果に基づく確認と指導を、人事評価の中間及び期末面談時に実施するよう管理職員に周知した。／管理職員が、所管課職員のコンプライアンス意識・行動の状況を理解するとともに、改善等の適切な指導を行う機会を得ることで組織的なコンプライアンス意識の向上が図れた。
- ・ 人事評価の中間面談及び期末面談時に結果内容をもってコンプライアンス意識を確認し、見解に相違がある場合には見解（意識）のすり合わせを行った。／（9月、1月）／適切な指導が実施でき、部下のコンプライアンス意識の改善が図れた。

【財政課】

人事評価の中間期末面談時に聞き取りを行い、コンプライアンスに対する意識の共有を図った。／（10月、1月）

【契約検査課】

人事評価の中間・期末面談時に総務人事課から配布された自己診断シートの結果について聞き取りを実施／10月、1月／部下のコンプライアンス意識の改善が図れた。

【税務課】

- ・ 人事評価の中間面談時に、自己診断シートに基づき聞き取りを行い、内容の確認と必要な指導を行い、部下のコンプライアンス意識の確認と改善が図れた。／令和2年10月
- ・ 人事評価の期末面談時に、聞き取りを行い適切な状況が維持されていることを確認した。また、評価結果に合わせた面談により、より適切な指導が実施でき部下のコンプライアンス意識改善が図れた。／令和3年1月

【安全安心課】

個人面談時にコンプライアンスについて再認識することが出来た。

【市民課】

人事評価の中間・期末面談時に診断結果について聞き取りを行い、適切な状況であることを確認した。
／（10月、1月）／評価結果を用いた面談により、課員全体のコンプライアンス意識が高いことが確認できた。

【環境課】

実施した自己診断結果を基に、課長が所属職員との面談を実施し、適切な指導を行い、コンプライアンス意識の向上が図れた。

【社会福祉課】

所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。／（面談10月：20名 2月：35名）

【こども福祉課】

人事評価の中間・期末面談時に診断結果について聞き取りを行い適切な状況であることを確認した。／

(9月、10月) / 評価結果を用いた面談により、部下のコンプライアンス意識が高いことが確認できた。

【高齢福祉課】

人事評価の中間・期末面談時に、診断結果について聞き取りを行い、適切な指導を行った。 / (10月、2月) / 部下のコンプライアンス意識が高いことが確認できた。

【健康増進課】

- ・所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。 / (面談10月：14名 2月：21名)
- ・課員の評価の低い点について期末面談時に聞き取りを行い、必要な指導を行い、課員のコンプライアンス意識の改善が図れた。 / (2月)

【農政課】

人事評価の中間・期末面談時に自己診断について聞き取りを行い、適切な指導を行った。(6月、10月、1月：各10名)。なお、問題のある職員はいなかった。

【商工観光課】

人事評価の中間・期末面談時に、適切な状況が維持されていることを確認した。また、評価結果に合わせた面談により、より適切な指導が実施でき部下のコンプライアンス意識改善が図れた。

【建設課】

所属長は、自己診断結果について課員全員と面談し適切な指導を実施した。(10月：15名、2月：16名会計年度任用職員含む) / 面談により特にコンプライアンスの低いところを高めることが出来た。

【都市計画課】

管理職員が自己診断結果について所属職員の面談を実施し、適切な指導を行った。(面談：1月末) / 部下のコンプライアンス意識の高さを確認することができた。

【区画整理課】

所属長が、自己診断結果について面談を実施し、適切な指導を行った。(面談10・2月：7名) / 二度にわたる面接で、適切な指導をすることができ、コンプライアンス意識の改善を図ることが出来た。

【水道課】

総務人事課作成の「下野市コンプライアンス自己診断シート」を活用し、課員ごとの評価の低い点について、人事評価中間面談と合わせて面談を行い、指導を行った。 / 10月 / コンプライアンス意識・行動の低いところを確認するとともに、最低限留意すべき事項について意見交換を行い、コンプライアンス意識の向上が図れた。

【下水道課】

課長が、実施した自己診断結果を基に所属職員と面談を行い指導を行った。(面談10月、1月、11名) / コンプライアンス意識・行動の低いところ「2あまりできていない」を確認し、意識の向上を図ることができた。

【会計課】

自己診断結果をもとに、人事評価の中間・期末面談時に聞き取りを行い、必要な指導を行ったことにより、コンプライアンスに関する意識が高まった。 / 会計課職員5人

【議事課】

自己診断シート結果を基に、所属職員の人事評価の10月中間及び1月期末面談に併せて適切な指導を行い、課題の再確認をすることができた。

【農業委員会事務局】

総務人事課配布の自己診断シートにより、局長が職員の評価の低い点について、人事評価の中間や期末時に併せて面談を実施し、必要な指導を行った。(10月、1月に実施) / 評価結果に合わせた面談により、適切な指導が実施でき、職員のコンプライアンス意識の改善が図れた。

【行政委員会事務局】

自己診断結果をもとに、人事評価の中間面談・期末面談時にヒアリングを行い、評価の低い点について改善に向けて指導をした。/(10月、1月) / 自己診断結果による面談により指導を行い部下のコンプライアンス意識の向上が図れた。

【教育総務課】

・自己診断シートにより、10月の中間面談と1月末の期末面談時に指導を行った。/ 中間面談時に評価の低かった項目を重点的に指導し、期末面談時には評価の向上した項目も見られ、意識の改善につながった。
・教育委員会課長について、10月の中間面談と1月末の期末面談時に指導を行った。

【学校教育課】

人事評価に合わせて自己診断結果の課内集計を提供し、それぞれの職員が落ち込んでいる部分を意識させ、業務へ反映させるように伝達した。/(10月、1月) / 評価時期に合わせての実施により、直接伝えなくてはならない事項はすぐに伝えることができ、コンプライアンス意識の向上を図ることができた。
(12月の期末評価時期には、学校教育課所属職員85名についての自己診断結果をまとめて、全職員への結果を通知し、意識向上を図った。)

【生涯学習文化課】

自己診断シート結果を基に、人事評価の中間・期末面談時に適切な指導を行い、コンプライアンスの意識の向上が図られた。(10月、1月)

【文化財課】

自己診断結果による面談により、指導を行い部下のコンプライアンス意識の向上が図れた。(10月) / (昨年度よりも多くの項目で数値が向上した)

【スポーツ振興課】

自己診断シート結果により、各職員(14名)に面談を実施しコンプライアンス意識の向上を図った。/ 昨年度と比べ数値の向上がみられた。

No. 3 意識調査アンケートの実施

事務・事業の内容

- ・意識調査アンケートを実施する。

実績報告

【総務人事課】

- ・全職員を対象に、コンプライアンスに関する意識調査アンケートを実施した。／（9月～11月）／前回結果と比較し、職場風土及び職員のコンプライアンス意識の変化を確認できた。

1/29

事務・事業の内容

- ・アンケート結果を推進本部等に報告し評価を受ける。

実績報告

【総務人事課】

- ・アンケート結果を推進本部及び確立委員会に報告し評価等を受けた。／（推進本部 1/13、確立委員会 2/8）／調査結果について、今後のコンプライアンスに関する施策の推進や次期推進計画に資する評価及び意見を得ることができた。

【文化財課】

次年度も面談などで、意識の確認を行い計画に反映できるよう記録をまとめる。

2/29

No. 4 マネジメント研修等の実施

事務・事業の内容

- ・ マネジメント研修及び人事評価研修を実施する。(管理職員)

実績報告

【総務人事課】

(1)No.1 コンプライアンス研修の実施で参照。

【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修を実施した。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため(密回避、講師都内より派遣)資料配布による研修とした。(資料配布 1/13)／コンプライアンスの重要性、過去の事例、不正の発生原因と防止策、職員の資質と能力等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

(2)人事評価研修

【内部】／正規職員(再任用職員含)を対象に、人事評価の更なる公正性及び納得性の向上を図ることを目的にWEBにて資料を周知した。／(5・9・12月)／配布資料:人事評価マニュアル／約400名(100%)／人事評価に関する知識習得及び意識の向上が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・ マネジメントに関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修1か月前に研修システム(L e a f)より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率100%を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

①職場リーダー研修(栃振協)

【外部】／課長補佐級を対象に、行政組織の舵取り者である管理・監督者に対して、日々の担当業務における問題解決力を向上させ、職場全体が職務上の課題に対して前向きに対処する風土を構築する方策と、上司としての所属職員の能力開発に向けての指導育成を図る目的に実施。／(7/13~14)／河本昌之(有限会社日本マネジメントコア)／本市2名(100%)／指導育成を図る上でのスキルとは何かを事例研究及び演習等を通じてマネジメント力の向上が図れた。

②課長級マネジメント研修(栃振協)

【外部】／課長級を対象に、行政経営をめぐる動向、課題、変革に向けての着眼点など講義やグループ討議を通して、組織運営能力の向上を目指すことを目的に実施。／(6/2)／手島伸夫／本市3名(100%)／人間管理とチームマネジメントや人事評価面談時のポイント等を講習、討議し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③タイムマネジメント講座(栃振協)

【外部】／主幹級を対象に、行政組織の現場でのかじ取り役として求められる、職場管理者の職務能率を高めるために必要なタイムマネジメント力(時間管理)を学ぶことを目的に実施。／(10/29)／小針憲一(有限会社日本マネジメントコア)／本市2名(100%)／タイムマネジメント力の対象領域と業務配分の分類、業務配分上の課題等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

④女性職員活躍の職場づくり(栃振協)

【外部】／主幹級を対象に、女性活躍推進の意義を理解し、管理職に求められる役割、また、チーム内における業務分担を適正化するポイントや女性部下とのコミュニケーションのとり方等を習得することを

目的に実施。／(5/22)／蛭原恵子(インソース)／本市2名(100%)／ダイバーシティ概念、女性職員を育てるコミュニケーション、産休・育休前後の支援等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑤仕事と人のマネジメント研修(小研協)

【外部】／主幹級を対象に、職場を活性化させるためのリーダーシップやリーダーとしてのマネジメント能力を身につけることを目的に実施。／(11/12)／(株)インソース 菅野 聡之／本市4名(100%)／チームのマネジメントを考え、チーム目標の明確化、進捗管理、チームでのリーダーシップ、メンバーのケア等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑥組織リーダー研修(小研協)

【外部】／主幹級を対象に、監督職として、リーダーシップを発揮しつつ新たな行政課題に対応できる行政管理能力の向上を図る目的に実施。／(6/25)／(株)話し方研究所 福田賢司／本市5名(100%)／組織の立場と役割、問題意識、部門間調整、部下指導・育成、OJT、コーチングチーム等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑦管理監督者研修(小研協)

【外部】／主幹級以上を対象に、地方自治体を取り巻く状況、行政課題等について研修することにより、管理・監督者としての見識を深める目的に実施。／(10/22)／石川和男(石川税理士事務所)／本市16名(100%)／「生産性向上」や「残業ゼロ」など、仕事に関する時間管理の具体的な技術を中心に、管理監督者に必要な時間管理術のノウハウについて講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

【生涯学習文化課】

外部研修に積極的に参加できるよう課内職員の業務調整を行う。

【文化財課】

課内職員に職員研修などの外部研修に積極的に参加できるよう業務調整を行う

【スポーツ振興課】

職員研修等積極的に外部研修に参加するよう指導している。

№.5 効果的な人事評価面談の実施

「声かけ」による良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりの実施
定期的なミーティング等の実施

事務・事業の内容

- ・ 管理職員が効果的な人事評価面談を実施する。

実績報告

【総合政策課】

職務行動（面談）記録シートを活用し、人事評価面談を実施したことにより、更に職員とのコミュニケーションを図ることができた。（6月、1月）

【市民協働推進課】

職務行動記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6月、10月、1月）

普段からの声かけを活用し風通しの良い職場環境づくりに努めた。／徐々にではあるが、課内外のコミュニケーションが活発になった。

【総務人事課】

課長が中間面談時には、自己申告書の内容を踏まえた面談を実施した。また、必要に応じ職務行動（面談）記録シートを活用し、業務だけでなく、服務規律を含めた指導を行った。／（9月）／自己申告書等により効果的な面談を実施することができた。

【財政課】

課長が職務行動記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。／（10月、1月）／面談時間を十分に確保し、研修で学んだ積極的傾聴法を取り入れることで、より効果的な面談が実施できた。

【契約検査課】

課長が職務行動（面談）シートを活用して人事評価の面談を実施した。

期首面談：5/28 3名、5/29 2名

中間面談：10/8 2名、10/9 3名

期末面談：1/23 2名、1/21 3名

／仕事だけではなく個人的な話もできて相互理解が図れた。

【税務課】

期末面談時において、一部の職員について職務行動記録シートを活用した人事評価面談を実施した。記録に基づく面談により効果的な面談ができた。

【安全安心課】

期首、中間、期末のそれぞれにおいて面談を実施し目標、進捗状況、達成状況などを確認した。

【市民課】

人事評価シートを活用し、人事評価面談を実施した。／（5月、10月、1月）／より適切な人事評価面談の実施と相互理解が図れた。

【環境課】

人事評価面談シートを活用し、人事評価面談を実施した。（6月、12月、3月）

【社会福祉課】

- ・普段からの声掛けや決裁を返しながら業務の進捗状況の確認を行った。
- ・人事評価面談を実施した。(6月、10月、2月)

【こども福祉課】

課長が職員の状況確認とコミュニケーション構築のため、相談しやすい雰囲気づくりに努め、人事評価面談を実施した。／(6月、9月)／面談時間を長めに設定したため、余裕をもってより適切な人事評価面談を実施することができ、コミュニケーションの向上に効果があった。

【高齢福祉課】

- ・課長が新採用職員の人事評価面談を実施した。／(4月)／早期実施により、相互理解が図られた。
- ・課長が人事交流職員の人事評価面談を実施した。／(4月)／早期実施により、相互理解が図られた。
- ・課長が正職員の人事評価面談を実施した。／(6月、10月、2月)／仕事・家庭での心配ごとについても確認したことで、相互理解が図られた。
- ・課長が会計年度任用職員の人事評価面談を実施した。／(1月)／服務規律についても確認したことで、相互理解が図られた。

【健康増進課】

普段からの声掛けや決裁を返しながら業務の進捗状況の確認を行った。／人事評価面談を実施した。(6月、10月、2月)

【農政課】

- ・部長は進捗確認が必要な時、適宜確認を求め、アドバイスに努めていた。
- ・課長が業務進捗管理チェックリストを利用し、人事評価を実施し、適切な指導を行った。(6月、10月、1月)

【商工観光課】

期末面談時において、一部の職員について職務行動記録シートを活用した人事評価面談を実施した。記録に基づく面談により効果的な面談ができた。

【建設課】

人事評価の面談と合わせ、家庭環境等を確認した。(6月、10月、2月)／緊急性を伴う業務も多いことから、家庭の状況を知ることにより、円滑な業務推進を図ることが出来た。

【都市計画課】

円滑かつ適切な業務の進捗管理を行うことを目的とした人事評価面談を年3回(6月・12月、2月)実施し、相互理解を図ることができた。

【区画整理課】

職務行動(面談)記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。(6月、12月、3月)／効果的な面談を実施することが出来、コロナ禍で低下気味なコミュニケーションの向上を図ることが出来た。

【水道課】

課長が職務行動(面談)記録シートを活用し人事評価面談を実施した。／(6月、10月、1月)／記録に基づく面談及び職員が抱えている問題や意見を確認することにより、その後のコミュニケーションにおいて、意識しながら「声かけ」が行えるようになった。

【下水道課】

課長が人事評価面談シートを活用して、人事評価面談を実施した。(6月、10月、1月) / 独自の面談内容シートを作成して、面談者によってばらつきが無いように実施し、共通の項目についての各職員の考え方や健康状態などを把握することができた。

【会計課】

管理者が、職務行動(面談)記録シートを活用し人事評価面談を実施した(6月、10月、1月)ことにより、コミュニケーション向上に効果があった。

【議事課】

面談シートを活用し、人事評価面談を実施した(6月当初、10月中旬、1月期末)。意識の向上を図ることができた。

【農業委員会事務局】

局長が人事評価面談を6月、10月、1月に実施し、職員の状態や仕事の進捗状況等の確認、適切な指導を行うことができ、相互理解を図ることができた。

【行政委員会事務局】

人事評価面談シートを活用し人事評価面談を実施した。/(6月、10月、1月)/日頃から事業の進捗状況を確認していたが改めて当初計画と照らし合わせて進捗管理ができたことで、業務遂行に対する意識の向上と、共通理解が図れた。

【教育総務課】

- ・中間面談時に事業の進捗を聞くだけでなく、進捗具合に応じたアドバイスをを行い、互いに業務に取り組む姿勢を築けるよう努めた。
- ・委員会の課長に対し、定期面談時だけでなく、進捗確認が必要な時期に適宜確認を求め、アドバイスに努めた。

【学校教育課】

課長が人事評価に合わせて面談を実施し、職員の業務遂行について個別に確認した。/(6月、10月、1月) / 常日頃から進捗状況の確認を実施していたが、改めて本年度の計画と照らし合わせて進捗を確認することで、業務遂行に対する意識向上と、適切な人事評価につなげることができた。

【生涯学習文化課】

- ・職務行動記録シートを活用し、人事評価面談を実施した。(6月、10月、1月)
- ・社会教育指導員についても、独自に作成した面談調査票に基づき面談を実施した。(10月) / 風通しの良い職場環境づくりに努めた。

【文化財課】

人事評価面談シートを活用し人事評価面談を実施した。(6月、10月、1月)

【スポーツ振興課】

人事評価面談(6月・10月・1月)を実施し職員の仕事の進捗状況を確認するとともに着実に事業を遂行できるよう指導を行った。

29/29

事務・事業の内容

- ・ 総務部長による新任課長面談及び総務人事課長による所属長面談を実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

総務部長の面談を受けることにより、課長としての在り方や不安事項についてアドバイスをいただいた。／アドバイスがあったことで課内業務の推進効率を意識しながら育成の視点をもって課員の指導にあたることができた。

【総務人事課】

総務部長による新任課長面談を実施した。／（6月、10月）／管理職としての心構え等について指導を行い資質向上が図られた。

・ 総務人事課長による所属長等面談（相談）を実施した。／（通年）／日頃から、適宜必要に応じ各課の問題等について意見交換を行うことにより問題解決につなげた。

【契約検査課】

・ 総務部長による新任課長面談を受けた。／5/21 実施／管理職としての心構えや責務などを知る事ができ有意義であった。

・ 人事評価の中間面談及び期末面談を受けた。

中間面談：6/12／重点課題、組織目標シートを活用して、今後の事業展開について面談を実施したことにより、相互理解が図られた。

期末面談：2/2／業務進捗管理シート、人事評価シートを活用して、事業の進捗及び来期の事業展望について話合ったことにより、相互理解が図られた。

【商工観光課】

・ 人事評価の中間面談及び期末面談を受けた。重点課題、組織目標シートを活用して、今後の事業展開について面談を実施したことにより、相互理解が図られた。

・ 人事評価シートを活用して、事業の進捗及び来期の事業展望について話合ったことにより、相互理解が図られた。

【生涯学習文化課】

総務部長の面談を受けることにより、新任課長としての不安等の軽減が図られた。また、管理職員としての心構えや具体的な対応方法についての指導を受け、今後の対応の参考とすることができた。

5/29

事務・事業の内容

・ 管理職員が普段の「声かけ」の実施を図る。

実績報告

【総合政策課】

日頃からの「声かけ」に心がけるよう人事評価の面談時に課内職員に周知したことにより、更に職員とのコミュニケーションを図ることができた。

【市民協働推進課】

良好な関係が築けるよう、管理職を中心に積極的な「声かけ」を行った。また、課員へは決裁や伝票を戻す際、一言確認をするなどコミュニケーションを図った。／徐々に課内におけるコミュニケーションが活発化した。

【総務人事課】

課長が職員に業務だけでなく雑談も含め声掛けを行った。／（通年）／職員間の良好なコミュニケーション

ン環境づくりが図られた。

・ 課長が時間外の職員には、業務の内容や進捗状況について声掛けを行った。／（通年）／情報の共有化と適切な業務進捗管理が図られた。

【財政課】

目標に掲げた1日1回のラインケアを実施した。／コミュニケーション環境の改善が図れた。

【契約検査課】

課長が率先して声かけをするとともに、職場の雰囲気明るくなるよう努めた。／通年／職員間の円滑なコミュニケーションが図られた。

【税務課】

・朝夕のあいさつ励行や、決裁書類の返却時などにおいて、課員への積極的なひと言声かけを行い、良好なコミュニケーションづくりに努めた。

・時間外勤務の多い職員や時間外勤務時間において積極的に声掛けやリーダーへの指示を行い、業務の進捗管理やコミュニケーションづくりに努めた。

【安全安心課】

風通しの良い職場環境づくりを心掛け、各職員に対し声掛けをすることが出来た。

【市民課】

課内の職員とは、毎日の健康管理票を基に健康チェックと声かけを行った。出先の職員とは、メールや電話による現状把握のほか、必要に応じて訪問して声かけを行った。／（随時）／良好なコミュニケーションが取れる環境づくりが図れた。

【環境課】

課長が課内に「報連相談」の徹底をするよう周知し、職員間の円滑なコミュニケーションを図ることができた。

【社会福祉課】

普段から声掛けや決裁を返しながらの声掛けを行った。

【こども福祉課】

課長が「ひと言声かけ」（あいさつ、心遣い、感謝・ねぎらい、ほめる）を普段から部下に使用するよう心がけた。／（通年）／職員とのコミュニケーション環境の促進が図れた。

【高齢福祉課】

課長が「ひと言声かけ」（あいさつ、心遣い、感謝・ねぎらい、ほめる）を普段から部下に使用するよう心がけた。／（通年）／職員とのコミュニケーション環境の改善が図られた。

【健康増進課】

普段から声掛けや決裁を返しながらの声掛けを行った。（通年）職員間のコミュニケーションが図れた。

【農政課】

・部長は、良好なコミュニケーション環境を構築するため、日常のあいさつ励行について課長に指示し、部内職員間の良好なコミュニケーション環境づくりが図られた。

・課長が毎日提出される健康管理票の返却を、各職員に直接手渡しすることにより、良好なコミュニケ

ーションが取れる職場環境づくりに努めた。

【商工観光課】

事業の進捗状況を聞くなど職員に声をかけるとともに、日頃からコミュニケーションを図るよう努めた。

【建設課】

日ごろから課長から部下へ「声掛け」を務めた。(通年) / 「声かけ」により、風通しの良い職場が図られ、情報の共有を図ることが出来た。

【都市計画課】

管理職員が普段から「声かけ」を実施するとともに、部下職員からの相談に対しては、随時、対応するなど、コミュニケーションを図ることにより、相互の信頼関係を構築することができた。

【区画整理課】

日ごろから管理職員を中心に、職員間の「声かけ」を心がけた。(通年) / 課内職員間の良好なコミュニケーション環境の向上が図れた。

【水道課】

現場作業から戻った際には、一声かけるようにした。また、外出の内容によって戻った時に状況確認を行うようにした。 / (通年) / コミュニケーションの改善が図られ、職員の報告の意識向上が図れた。

【下水道課】

課長が職員間の円滑なコミュニケーションを図るため「声かけ」を実施した。また、部下からの問題・相談に対しては、なるべくグループ内で共通認識が持てるような体制で協議を実施し、共通事例の認識が図られた。

【会計課】

職員に対して、適宜声掛けを行うとともに、健康管理の状況の把握に努めた。そのため、体調を崩す職員は、少なかった。

【議事課】

・日頃から、直接会う際は挨拶プラスワンの「声かけ」をし、良好なコミュニケーションが取れる職場環境づくりをした。

・リモートワークの際は、LINEも活用してコミュニケーションの機会を広げることができた。

【農業委員会事務局】

局長が日頃から朝夕のあいさつなど、ひと言声かけを行い、話しやすい職場の環境づくりが図れた。

【行政委員会事務局】

常日頃から職員への声かけを実施し、話しやすい職場の雰囲気づくりに努めた。 / (随時) / コミュニケーションの向上に効果があった。

【教育総務課】

・課長が職員の登庁時と退庁時に顔を見てあいさつするよう心がけ、コミュニケーション環境の改善に努めるとともに、健康面のチェックを行った。

・部課長同士の朝の挨拶を励行するとともに、部下との挨拶を行うことにより、良好な人間関係を築くよ

う指示した。

【学校教育課】

・常日頃から職員との良好なコミュニケーションを維持するために、課長自ら率先して声かけを実施した。／（通年）／職員とのコミュニケーションを常にとることができた。
・課長が時間外勤務の多い職員に声かけを実施した。／（通年・適宜）／業務の進捗管理が図られ、業務遂行に遅れが出ないように対応できた。

【生涯学習文化課】

・職員間の良好な関係が築けるよう、普段からの「声かけ」を意識し、コミュニケーションを図った。
・人事評価面談等において、職員間の円滑なコミュニケーションを図ることができた。（6月、10月、1月）／業務の進捗管理、職員とのコミュニケーションの促進が図られた。（通年・適宜）

【文化財課】

通常業務の中で可能な限り、課内職員の状況を観察し、相談などができるような雰囲気づくりを心掛けた。

【スポーツ振興課】

事業の進捗状況を聞くなど職員に声をかけるとともに、日頃からコミュニケーションを図るよう努めた。

29/29

事務・事業の内容

・管理職員が所属内における定期的なミーティング等を実施する。

実績報告

【総合政策課】

部長会議終了後に部内会議を実施したことにより、情報の共有化を図ることができた。

【市民協働推進課】

庁議、部長会議終了後の部長からの提供された情報を、毎回課内へ情報提供し、所属内でのミーティングを随時行うことにより、円滑な業務進捗管理、情報の共有、コミュニケーションの促進を図った。（随時）

【総務人事課】

課長が、グループリーダーと定期的にミーティングを実施した。／（月1回）／円滑な事業進捗管理と各グループリーダー間での情報共有を図られた。また、コミュニケーションの促進が図られた。

【財政課】

随時ミーティングを開催し、情報の共有化を図った。また、コロナ対策として行われた不規則な勤務体制時には、回覧やグループラインで代替した。

【契約検査課】

課内の情報共有を図るためミーティングを実施／月1回（選考委員会前の打合せ時）／課内の情報共有が図れた。

【税務課】

グループリーダーミーティングを活用し、グループ員の状況について聞き取り確認を行った。また、リーダーに対しグループ内ミーティングの積極的な実施を指示し、良好なコミュニケーション環境づくりに

努めた。

【安全安心課】

適宜ミーティングを開催し意思疎通を図ることが出来た。

【市民課】

課長とグループリーダーが随時ミーティング実施した。/ (通年) /情報の共有、各担当業務の進捗管理、問題点と解決策を相談しあいながら、円滑なコミュニケーションを図れた。

【環境課】

課長が随時GLとミーティングを行い、円滑な業務進捗管理、情報の共有、コミュニケーションの促進を図れた。

【社会福祉課】

庁議など定期的な会議の後にグループリーダーと報告を兼ねた打ち合わせを実施した。

【こども福祉課】

課長がGLと課内ミーティングを実施した。/ (月1回) /円滑な業務進捗管理、情報共有、コミュニケーションの促進を図れた。

【高齢福祉課】

課長が定期的な課内打合せを実施した。/ (月1回) /円滑な業務進捗管理、横断的な情報共有、コミュニケーションの促進を図られた。

【健康増進課】

部内連絡会議など定期的な会議の後にグループリーダーと報告を兼ねた打ち合わせを実施した。職員間で、共通理解を図れた。

【農政課】

・部長は、庁議または部長会議後に部内における打ち合わせを実施した。/ (毎月) /部内の進捗管理、横断的な情報共有及びコミュニケーションの促進を図れた。
・課長が部内会議の内容は課内へ提供し円滑な業務の推進を図った。

【商工観光課】

グループごとに定期的なミーティングを行うとともに、事業が円滑に進められるようコミュニケーションを図った。

【建設課】

・部内会議後、課員へ内容の情報提供を図った。(毎月) /情報提供し課内での意思統一を図ることが出来た。
・部長会議・庁議等の会議後、部内会議を開催、課員への声かけの周知を図った。(毎月) (部長) /部内の横断的な情報共有が図られ、コミュニケーションの促進が図られた。

【都市計画課】

管理職員が所属内における情報の共有を図るため、定期的なミーティング(月1回程度)を実施することにより、業務執行に対する適切な管理体制や環境の整備を図ることができた。

【区画整理課】

課長がグループリーダーと課内ミーティングを実施した。(概ね2ヶ月に1回) / 事業の進捗管理と情報共有が図れた。

【水道課】

建設管理グループにおいて、工事等の進捗管理と情報共有のため発注状況などに応じミーティングを実施した。 / (随時) / 担当職員以外による現場対応等、円滑な推進が図れた。

【下水道課】

課長がGLとミーティングを行い、円滑な業務進捗管理、情報の共有を行った。 / 業務の執行状況の適正管理を図ることができた。

【会計課】

毎月、課内会議を実施し、事務における共有を図るとともに、職員間のコミュニケーションが図られた。

【議事課】

2月議員全員協議会の「職員による公金詐取事件について(経過報告)」に併せて、所属職員にコンプライアンス自己評価を再確認しながら啓発を行った。課題の再確認をすることができた。

【農業委員会事務局】

局長がGLにグループミーティングを随時実施させたことで、円滑な業務の進捗管理やコミュニケーションの促進を図ることができた。

【行政委員会事務局】

課内ミーティングを行い業務の進捗管理に努めた。 / (随時) / 各業務の進捗状況を確認し、課内職員間の共通理解が図れるとともにコミュニケーションの向上に効果があった。

【教育総務課】

- ・庁議、部長会議後に課内で打合せを実施し、会議内容を伝えるとともに、情報共有を行った。
- ・庁議・部長会議の後に、委員会内課長会議を開催し、連絡事項の伝達のための会議を開催し、情報共有をするとともに、委員会内の課題事項等について、皆で解決を図る。

【学校教育課】

- ・課長が課内での情報共有を図るため、GLに定期的にミーティング実施を指示した。 / (月1回) / それぞれのグループで円滑な業務進捗管理、コミュニケーションの促進が図れた。
- ・課長がサポートセンター職員との情報共有を図るために、定期的な会議を開催するよう担当に指示した。 / (月1回) / 状況の把握、適切な情報共有ができ、職員とのコミュニケーションを図ることができた。

【生涯学習文化課】

- ・庁議、部長会議終了後の次長から提供された情報を、課長が毎回課内職員へ情報提供し、所属内でのミーティングを随時行うことにより、円滑な業務進捗管理、情報の共有、コミュニケーションの促進が図られた。
- ・定期的に施設を巡回し、出先施設の職員とのコミュニケーションを図った。

【文化財課】

今年度は特に急を要する連絡事項が多かったため、例年より多く打ち合わせなどが行われ、意見交換をする機会が増えた。

【スポーツ振興課】

グループごとに定期的なミーティングを行うとともに、事業が円滑に進められるようコミュニケーションを図った。

29/29

№.6 回覧、決裁、復命等事務手続きの改善

事務・事業の内容

- ・ 管理職員が、報連相を円滑にする施策を実施する。

実績報告

【総合政策課】

情報はためこまない、悪い情報は早く上司に伝えることの徹底を所属内に周知したことにより、従来よりも早く報告されるようになった。

【市民協働推進課】

報告の徹底を図るため、情報は一人でためずに、素早く上司へ報告の旨を課内に周知した。(随時) / おおむね遅れずに報告がなされるようになってきた。

【総務人事課】

総務人事課が主催する会議次第に「報連相のおひたし」のほかコンプライアンス標語を掲載し報連相のおひたしの徹底を図った。(会議時) / 会議参加者への周知が図れた。

- ・ 課長が、必要に応じ「情報の共有」「報連相」について周知した。 / (人事評価等面談時) / 理解促進が図れた。

【財政課】

分散業務を機に、課内メールを作成し、情報の共有化を図った。

【契約検査課】

- ・ コロナ禍の影響により、在宅勤務やサテライトオフィスでの勤務となったため、直接会わなくてもお互いに報連相が図れるように、「課内 LINE」を創設し、職員に周知した。 / 4月 / いつでもどこでも情報共有ができるようになった。
- ・ 会計年度任用職員も対象にした「課内 LINE」を別途に創設し、課内職員に周知した。 / 1月 / 正職員のみと、非正規職員を含めたものに区分することにより、情報に制限をかけながら、報連相し易くなった。

【税務課】

- ・ 庁内連絡事項、業務進捗状況、懸案事項の情報等の共有化を徹底するため、定期的な課長とグループリーダー間の打合せを随時実施し、また、グループリーダーを中心にグループ内の打ち合わせを適宜実施し、併せて、必要に応じ回覧を実施した。
- ・ 部下からの相談には、時間に関わらず対応し時間外等を有効に利用した。
- ・ 情報はためこまない、内容に限らず、特に悪い内容の情報は早期に伝えること等、随時、周知徹底を図った。
- ・ 時間外勤務命令について、グループリーダーによる報告を徹底するとともに、40時間を超過する時間外勤務がある職員については、業務の進捗状況等の聴取及び指導を行った。

【安全安心課】

時差出勤、在宅勤務、サテライト勤務等が実施されたため SNS 等を利用し情報の共有化を図り意思決定の迅速化に努めた。また、凶報は包み隠さず速やかに報告するよう徹底した。

【市民課】

課長と課員とが時間帯に関わらず相談できるように、メールで連絡が可能になるよう整備した。 / (4

月以降) / 随時かつ気軽に相談や報告・連絡ができ、円滑なコミュニケーションが図れた。

【環境課】

課長が報告の徹底を図るため、情報はためこまず、迅速な報告の徹底をすることを課内に周知した

【社会福祉課】

報告の徹底を図るため、情報をためこまない、悪い情報は早く上司に伝える等、随時、周知徹底を図った。

【こども福祉課】

・課長が報連相を円滑にするためにGLと課内ミーティングを実施し、職員に周知した。 / (通年) / 報連相について理解を深めることで、課内における情報共有、円滑なコミュニケーションの促進が図れた。
・課長が保育園、児童館等の出先機関の職員に対して、時間帯に関わらず相談できるようにメールや電話等での相談を受け付けることを職員に周知した。 / (6月、9月) / 随時かつ気軽に相談や報連相ができ、適切な管理監督体制や円滑なコミュニケーション環境の整備が図れた。

【高齢福祉課】

定期的なグループ内打合せを実施した。 / (月1回) / 報連相を円滑にし、情報共有が図られた。

【健康増進課】

報告の徹底を図るため、情報をためこまない、悪い情報は早く上司に伝える等、随時、周知徹底を図った。職員間で共通理解が図れた。

【農政課】

・部長が部内会議時に、毎回「報連相」の周知徹底を図った。 / (会議時) / 報連相徹底への理解促進が図れた。
・課長は部長からの「報連相」の周知徹底を、課内の職員にも徹底した。

【商工観光課】

・庁内連絡事項、業務進捗状況、懸案事項の情報等の共有化を徹底するため、定期的な課長とグループリーダー間の打合せを随時実施し、また、グループリーダーを中心にグループ内の打ち合わせを適宜実施し、併せて、必要に応じ回覧を実施した。
・部下からの相談には、時間に関わらず対応した。

【建設課】

重要な決裁文書又は報告案件など、起案者や担当と一緒に報告するなど心掛けた。また、特に悪い話はすぐに報告した。(適宜) / 報連相の徹底により、円滑な業務遂行が図られた。

【都市計画課】

・報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い情報は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知し、報連相の円滑な実施に心がけたことから、情報の共有が図られ、効率的に事務処理を行うことができています。
・所属職員とグループリーダー間の円滑なコミュニケーションを図るため、随時、時間外勤務の部下への命令と所属長への報告の徹底について周知し、適切な時間外勤務に係る申請処理ができるようになった。

【区画整理課】

報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い情報は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知

した。(随時) / 職員の「報連相」に対する意識向上が見られた。

【水道課】

水質異常や漏水など、現場に行く前の対応方法相談、戻ってからの状況報告の徹底を図った。 / (市民からの通報時) / 報連相の意識付けが図れた。

【下水道課】

現場トラブル等、迅速な報告を行うように所属職員に徹底するように周知した。 / 報告・連絡・相談を徹底することにより、緊急的な現場対応についても適切に実施する体制が図られた。

【会計課】

毎月実施している課内会議において、報連相を徹底したことにより、問題が起こった時に早期に解決できた。

【議事課】

日頃から、情報の共有と報告の徹底を図るため「情報はためこまない」、「悪い報告は早く上司に伝える」の徹底を所属内に周知した。報・連・相がさらに円滑になってきた。

【行政委員会事務局】

部内会議等の後に、会議内容を周知するとともに報連相の徹底について周知した。 / (随時) / 職員の報連相徹底への理解が図れた。

【農業委員会事務局】

局長が報告の徹底を図るため、情報をためこまない、悪い情報は早く伝える等、情報共有が図れるよう適宜職員に周知し、報連相徹底への理解促進を図ることができた。

【教育総務課】

- ・ 石中校舎の床不具合を教訓に、8月からは些細な事でも報連相を行うよう課内で徹底した。
- ・ 委員会の課長に対し、不安な事案があった際には速やかに報告を行うよう、再度徹底を図った。

【学校教育課】

課長が報連相を確実に実施できるように、常日頃から声かけを実施し、相談しやすい環境作りに努めた。 / (通年) / 少しでも心配な案件について、気軽に相談できる体制を作ることができた。

【生涯学習文化課】

報告の徹底を図るため、情報は一人でためることなく、迅速な報告の徹底を課内に周知した。(随時)

【文化財課】

部内会議後や次長からの緊急通達後など、随時、会議内容の周知・通達・連絡を実施。

【スポーツ振興課】

毎日、職員に声をかけ話しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、報連相の徹底に努めるよう指導した。

29/29

事務・事業の内容

- ・ 管理職員が、より適切な回覧、決裁、復命等のために事務手続きの改善を図る。

実績報告

【総合政策課】

連絡の徹底を図るため決裁規定を四半期ごとに回覧したことにより、職員の意識の向上につながった。

【市民協働推進課】

- ・決裁規程に基づく事務手続きが行うよう、所属内で周知を図った。(随時)
- ・部長以上決裁については、課長が説明し決裁をもらうことに努めた。
- ・両グループリーダーは1年目であるため、必要に応じてグループリーダーが課長に同行し決裁を受けるように努めた。

【総務人事課】

課長が、時間外勤務の事前申請の徹底について周知した。／(毎月)／適切な時間外申請が行われるようになり、適切な管理監督体制の整備が図れた。

- ・課長補佐においては、すべての各グループ全文書を回覧決済することとしていたが、コロナ禍で分散勤務を行う中、回覧内容に応じ各グループ内のみの回覧決済に変更した。／(下半期)／滞りない処理が図られた。

【財政課】

最終閲覧者である課長は、閲覧後に発信者に対し回覧を手渡して、内容等の確認を行うとともに、情報の共通理解を図った。

【契約検査課】

課長が月始めに時間外勤務の事前申請を徹底するよう周知した／毎月／円滑な申請が図られ管理監督体制が適切になった。

【税務課】

グループリーダーミーティング時において、時間外勤務の事前申請の徹底について周知し、適正な時間外勤務申請が行われるようになり管理監督体制の整備が図られた。

【安全安心課】

時差出勤、在宅勤務、サテライト勤務等が実施されたためSNS等を利用し情報の共有化を図り意思決定の迅速化に努めた。また、凶報は包み隠さず速やかに報告するよう徹底した。

【市民課】

課長が時間外勤務の事前申請の徹底について周知した。／(毎月)／適切な時間外申請が行われるようになり、また、適切な管理監督体制が図れた。

【環境課】

所属職員とグループリーダー間の「報告・連絡・相談(報連相)」を円滑にするため、時間外勤務の部下への命令と所属長への報告の徹底について周知をした。

【社会福祉課】

部長決裁については、課長が説明し決裁をもらうことに努めた。また、部長級以上の決裁は、一部グループリーダーに課長が同行し決裁を受けるように努めた。

【こども福祉課】

課長が回覧、復命については、わかりやすく要点を絞った内容にまとめるようGLに指示し、職員に周知した。／通年／事務手続きを改善することで、事務効率が向上した。

【高齢福祉課】

課長が時間外勤務の事前申請の徹底について周知した。／（毎月）／適切な時間外申請が行われるようになり、適切な管理監督体制の整備が図られた。

【健康増進課】

部長決裁については、課長が説明し決裁をもらうことに努めた。また、部長級以上の決裁は、一部グループリーダーに課長が同行し決裁を受けるように努めた。課内での円滑なコミュニケーションを図ることができた。

【農政課】

改善を意識し、随時指導するよう心掛けたため、誤りが減少し回覧状況が改善された。

【商工観光課】

・事業執行に当たり回覧、決裁等適切に遅滞なく行うよう周知した。
・課内職員がグループ外の仕事についても把握できるようイベントの開催や重要な事業等課内で共有できるよう課内回覧等で周知するよう努めた。

【建設課】

事務手続きの改善を図るため、決裁規定の確認をするよう指導した。（適宜）／課員の決裁関係の意識付けが出来た。

【都市計画課】

決裁規定や職員服務規程に基づき、より適切な回覧、決裁、復命等の事務手続きに心がけたことにより、研修参加時における復命書の作成が徹底されるようになった。

【区画整理課】

連絡の徹底を図るため、決裁規程を定期的に回覧した。（随時）／適正な決裁ルートによる処理が図られ、起案文書の誤りが減少した。

【水道課】

起案文書の誤りについて、GLに伝え内容を確認し、GLから起案者に修正の指示をするようにした。／（随時）／GLによる内容確認が行われ、誤りが減少し回覧状況が改善された。

【下水道課】

時間外勤務の事前申請について、部下への命令と課長への報告の徹底を周知した。／適切な時間外申告が実施され、適切な管理監督体制の整備が図られた。

【会計課】

・時間外勤務の事前申請の徹底について周知したことにより、適切な時間外申請が行われるようになった。
・口座振替時の領収書に関する記述について、是正する点が発見されたため、財務規則の改正を行った。

【議事課】

日頃から、起案文書の適切なチェックを行い、指導し改善を図っており、効率が上がっている。

【農業委員会事務局】

局長が時間外勤務の事前申請の徹底について半期毎に周知し、局長とGLへの報告が行われるようにな

り、適切な管理監督体制の整備が図れた。

【行政委員会事務局】

時間外勤務の事前申請の徹底について周知した。/ (随時) /適切な時間外申請が行われ適切な管理監督体制が図れた。

【教育総務課】

- ・簡易な文書は決裁ではなく回覧することとし、また、出張、会議や打合せの復命については、文書にて記録するよう努めた。
- ・部課長が在宅勤務で不在となった場合でも、事務の支障が出ないよう適切な決裁を行った。

【学校教育課】

課長から決裁文書について内容の確認の徹底についてGLに指示し、それを課内で共有した。/ (4月、適宜) /誤りが減少し、回覧がスムーズに実施できるようになった。

【生涯学習文化課】

決裁規程に基づく事務手続きが行われるよう、所属内で周知を図った。(随時)

【文化財課】

時差出勤や交代制の出勤が多く、課内職員が揃う機会が失われていたため、デスクネットの回覧レポートを使用し情報共有化を図った。

【スポーツ振興課】

- ・事業執行に当たり回覧、決裁等適切に遅滞なく行うよう周知した。
- ・課内職員がグループ外の仕事についても把握できるようイベントの開催や重要な事業等課内で共有できるよう課内回覧等で周知するよう努めた。

**№.7 進捗管理チェックリストの作成
定期的な進捗状況管理の実施**

事務・事業の内容

- ・管理職員がチェックリストを作成し運用する。

実績報告

【総合政策課】

業務の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用することで、適正な進捗管理を行うことができた。

【市民協働推進課】

グループリーダーとの面談を実施し、適切な業務の進捗管理を図った。

【総務人事課】

部長が業務（重点課題）の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用し、適切な業務の進捗管理の実施が図れた。／（4月作成、四半期ごと実施）／適切な業務の進捗管理の実施が図れた。

- ・課長が業務（重点課題）の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用し、適切な業務の進捗管理の実施が図れた。／（4月作成、四半期ごと実施）／適切な業務の進捗管理の実施が図れた。

【財政課】

課長が業務進捗管理チェックリストを作成し運用した。/4月に作成し、10月、1月、3月に状況確認を行った。/チェックリストの運用により、全職員の意識が統一され、明確な進捗管理が図られた。

【契約検査課】

課長が重点課題の進捗を管理するため「業務進捗管理チェックリスト」を作成した。/4月作成、人事評価面談時/事業の適切な進捗管理の実施が図られた。

【税務課】

・年度当初に、グループリーダーによる年間スケジュールの作成を実施し、課長とグループリーダーによる内容確認を行い、課内における適切な業務の進捗管理が図られた。

・部長が業務（重点課題）の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用し、適切な業務に進捗管理が図られた。

【安全安心課】

適宜進捗状況表を作成し進捗状況を確認をすることが出来た。

【市民課】

課長が重点目標の進捗管理をするためのチェックリストを作成した。/（4月）/適切な業務の進捗管理が図れた。

【環境課】

適宜、進捗状況表を作成し、確認を行った。

【社会福祉課】

業務進捗管理チェックシートを作成し、進捗管理を行った。

【こども福祉課】

課長が業務（重点目標）の進捗管理をするためのチェックリストを作成（既存のチェックリストを見直し）し運用した。／（4月作成、四半期ごと実施）／適切な業務の進捗管理の実施が図れた。

【高齢福祉課】

課長が各グループ、個人の年間スケジュール表をチェックリストとして活用し、進捗状況を管理した。／（4月作成、6月、10月、2月実施）／適切な業務の進捗管理が図られた。

【健康増進課】

業務進捗管理チェックシートを作成し、進捗管理を行った。進捗状況の管理が容易となった。

【農政課】

・部長が業務の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用した。／（4月作成、面談時、随時）／適切な業務の進捗管理の実施が図れた。

・課長が業務の進捗管理をするためのチェックリストを作成（既存のチェックリストを見直し）し運用した。また、進捗管理方法の改善が図れた。

【商工観光課】

・年度当初に、グループリーダーによる年間スケジュールの作成を実施し、課長とグループリーダーによる内容確認を行い、課内における適切な業務の進捗管理が図られた。

・部長が業務（重点課題）の進捗管理をするためのチェックリストを作成し運用し、適切な業務に進捗管理が図られた。

【建設課】

グループリーダーに事業の進捗状況を確認した。（四半期ごと）／適切な業務管理が図れた。

【都市計画課】

年度当初にグループごとの事務事業の年間スケジュールを作成し、計画どおり進捗しているか、随時、確認をすることにより、適切な時期における業務の執行がなされている。

【区画整理課】

課長が、進捗管理のためにグループリーダーとの面談を実施して状況を確認した。（四半期ごと）／各案件の適切な進捗管理の実施が図れた。

【水道課】

エクセル表を活用し報告や事務内容の締切日を管理した。／（随時）／締切日前に状況確認を行うことにより提出漏れや期限後の提出が減少した。

【下水道課】

課長が、進捗管理チェックリストを作成し、人事評価面談時に進捗状況を確認した。／進捗管理チェックリストにより、適切時期の業務執行の実施が図れた。

【会計課】

管理者が、重点目標の進捗管理をするためのチェックリストを見直し、運用した。

【議事課】

日頃から、定例会、臨時会等における事務日程表を作成し、計画的な事務の執行及び業務の進捗管理を行っており、効率が上がっている。

【農業委員会事務局】

局長が10月と1月に業務の進捗管理をするためのチェックリストを運用し、進捗状況の管理を図った。

【行政委員会事務局】

局長が業務(重点目標)の進捗管理をするためのチェックリストを作成運用した。/通年/適切な進捗管理が図れた。

【教育総務課】

・所管する各事業のチェックリストを作成し、担当者と四半期に一度程度面談を行い、進捗に対して課題の確認などを行った。

・課長に対し、自己の管理する所掌事務の進捗を管理するためのチェックリストの提出を求め、確認を行った。

【学校教育課】

課長及びGLが重点目標の進捗状況チェックリストを作成し、進捗管理を実施した。/ (通年) /適切な進捗管理が図れた。

【生涯学習文化課】

業務推進管理チェックリストを作成し運用した。(四半期ごと) /適切な業務の進捗管理が図られた。

【文化財課】

管理職及びリーダーが重点目標の進捗管理を行い、チェックリストに基づき随時確認を行った。

【スポーツ振興課】

管理職・リーダーが定期的に進捗状況を確認しチェックリストにより進捗管理を行った。

29/29

事務・事業の内容

・管理職員が面談等により進捗状況を定期的にチェックする。

実績報告

【総合政策課】

グループリーダーとの面談を実施して進捗状況を確認したことにより、業務の進捗管理を適正に行うことができた。(四半期ごと)

【市民協働推進課】

業務の進捗管理のため、面談等により進捗状況を確認した。(10月、1月、随時)

【総務人事課】

課長が進捗管理のために定期ミーティングと併せ、事業の進捗状況を確認した。/ (毎月) /適切な進捗管理が図られた。

【財政課】

課長が進捗管理のために課員との面談を実施して状況を確認した。/ (10月、1月、3月) /定期的に実施することで、進捗状況について速やかに修正できた。

【契約検査課】

・課長がGLと面談して進捗状況を確認した／人事評価面談時／適切な管理の実施が図れた。
・課長が重点課題の進捗状況を管理するため、「業務進捗管理チェックリスト」を用いて各担当と面談を行い、状況を確認した。／10月、1月(人事評価面談時)／各業務の進捗状況の確認及び今後の展開について、確認することが出来た。

【税務課】

随時、グループリーダーとの打合せを実施し、業務進捗状況の確認や業務遂行上の指導を実施した他、グループリーダー間での情報共有を図った。

【安全安心課】

各面談時に進捗状況を確認するとともに、適宜状況を確認することが出来た。

【市民課】

課長が進捗管理のためにグループリーダーとの面談を実施し、状況を確認した。／(随時)／適切な進捗管理の実施が図れた。

【環境課】

課長が、進捗管理のため、グループリーダーとの面談を随時実施し、状況を確認した。

【社会福祉課】

課長が、グループリーダーあるいは担当者と面談を実施し、進捗管理を確認した。(10月、1月、随時)

【こども福祉課】

課長が進捗管理のためにGLとの面談を実施して状況を確認した。／(四半期ごと)／適切な進捗管理の実施が図れた。

【高齢福祉課】

課長が進捗管理のために、グループリーダーとの面談を実施して状況を確認した。／(6月、10月、2月)／適切な進捗管理の実施が図られた。

【健康増進課】

課長が、グループリーダーあるいは担当者と面談を実施し、進捗管理を確認した。(随時)／事業の進捗管理方法の改善が図れた。

【農政課】

・部長が進捗管理のために課長との面談を実施して状況を確認した。／(随時)／適切な進捗管理の実施が図れた。

・課長が業務の進捗管理のため、面談等により進捗状況を確認した。(6月、10月、1月、随時、職員10名) 適切な進捗管理の実施が図れた。

【商工観光課】

・随時、グループリーダーとの打合せを実施し、業務進捗状況の確認や業務遂行上の指導を実施した他、グループリーダー間での情報共有を図った。

【建設課】

部の重点目標の進捗管理を実施した。(10月、1月、3月)／適切な進捗管理の実施が図れた。

【都市計画課】

円滑かつ適切な業務の進捗管理を行うことを目的として、管理職員が所属職員の面談を年3回（6月・12月・2月）実施して指導を行うことにより、適切な業務の進捗管理を行うことができた。

【区画整理課】

部長が、進捗管理のために課長との面談を実施して状況を確認した。（四半期ごと）／課内業務の適切な進捗管理を図ることが出来た。

【水道課】

人事評価の面談時に各目標の進捗状況を確認した。／（6月、10月、1月）／適切な進捗管理の実施が図れた。

【下水道課】

課長が、進捗管理のため、グループライダーとの面談を随時実施し状況を確認した。／進捗管理チェックリストにより、適切な進捗管理の実施が図れた。

【会計課】

事務の進捗管理をするためのチェックリストを作成し、10月と1月の人事評価面談時に合わせて、進捗状況を確認した。

【議事課】

進捗管理チェックリストを基に面談することにより、適切に進捗管理をすることができた（10月中旬、1月期末）。

【農業委員会事務局】

局長が業務の進捗管理のために、10月と1月にGLと面談を実施して状況確認を行い、適切な進捗管理を図った。

【行政委員会事務局】

局長が進捗管理のため面談を実施し状況を確認した。／（6月、10月、1月、適宜）／適切な進捗管理が図れた。

【教育総務課】

・10月と1月の人事評価時の面談のほか、特に進捗に問題を抱えている案件について、面談などによりチェックを実施した。

・部課長の定期面談に加え、課題となっている事業については、適宜報告を求め、確認に努めた。

【学校教育課】

課長が進捗状況確認のために人事評価面談時および適宜GLや職員と面談を実施し、状況の確認を行った。／（6月、10月、1月、適宜）／適切な進捗管理が図れた。

【生涯学習文化課】

業務の進捗管理のため、面談等により進捗状況を確認した。（四半期ごと）／適切な進捗管理の実施が図られた。

【文化財課】

進捗管理、チェックのために面談を実施。(10月・1月)

【スポーツ振興課】

課長が面談(6月・10月・1月・適宜)を実施し進捗状況を把握した。

29/29

**№. 8 不正及び事務処理ミス防止のための業務マニュアルの見直し実施
マニュアルと連携したチェックリストの作成
ヒヤリハット事例の収集と共有化**

事務・事業の内容

- ・業務マニュアルの見直しを実施する。

実績報告

【総合政策課】

業務マニュアルの点検、再確認を行ったことにより、事務処理ミスの防止に繋がった。

【市民協働推進課】

マニュアルの一部見直しを行い、課内の情報共有を図った。

【総務人事課】

経費抑制や適切な発送を促すために郵便業務マニュアルを改訂（業務全般、割引制度の説明を追加等）し、全職員に周知した。／（3月）／数値的統計は取っていないが、日々の作業において発送区分誤りの減少や割引制度の活用について改善が図られていることが感じられた。

- ・適正かつ効率的に例規審査を行うため例規審査マニュアルを作成した。総務グループで使用する前提だが、今後、職員が使用できるように内容の見直しを図り周知する予定。／（3月）／例規制定上のミス防止及び効率化を図っていく。（No. 15 計画的な後継者の育成とも関連する。）

【財政課】

ふるさと納税受付・処理業務／現金納付時の窓口対応は、職員2人体制とする。また、課長若しくは代理の職員が同席する。

【契約検査課】

入札事務の未処理や誤処理を防止するため業務マニュアルの見直しを実施／4月／適切な作業状況であることが確認できた。

【税務課】

課税業務において、課税誤りが発生していることから、各グループにおける業務マニュアルの見直しを行い、ミス防止の強化が図られた。（実施月：令和2年12月）

【安全安心課】

避難所開設に係るマニュアルの見直しを実施した。

【市民課】

業務マニュアルの見直しを行った。／（随時）／業務の効率化及び適正化が図れた。

【環境課】

公金の取扱いも含め、業務マニュアルの改善を随時行い、業務の適正化を図った。

【社会福祉課】

- ・福祉事務所長印の管理マニュアルを見直し、業務の適正化を図った。（部長、課長）（10月）
- ・各種医療費助成窓口受付マニュアルを見直し、業務の効率化を図った。（6月）

【こども福祉課】

内部統制の適切な運用のため、業務概要及び対応について新たに文書を作成し、職員に周知した。今後はこれらの文書を取りまとめ、学童保育対応マニュアルを作成していきたい。／（11月）／職員の内部統制への理解促進を図れた。

【高齢福祉課】

組織のチェック体制を改善するために、役割分担及び対応する業務マニュアルの見直しを実施した。／（4月）／チェック機能の適正化を図られた。

【健康増進課】

窓口業務について、マニュアルの見直しを行い業務の適正化を図った。

【農政課】

・部長から四半期ごとに業務は誰が行っても滞りが無いよう、マニュアルの見直しの指示があった。／随時／職員のマニュアルの必要性の理解促進を図れた。

・職員にマニュアル確認を実施することにより、チェック機能の強化が図られ業務改善につながった。

【商工観光課】

新型コロナウイルス感染症の拡大により発生した新規事業においても、要綱作成時から会内打ち合わせにより制度の趣旨を共通認識させ取り扱いのブレをなくし、さらに細かな取り扱いについて業務マニュアルを作成し徹底した。

【建設課】

イレギュラー案件は、課内で協議し、課内回覧により共有化を図った。（適宜）／情報の共有化により、課員全員のスキル向上が図れた。

【都市計画課】

窓口業務において使用するマニュアルの整理・見直しによる改善を年度当初に行ったことにより、課内職員の情報の共有が図られ、窓口における来庁者へのスムーズな対応ができている。

【区画整理課】

窓口業務についての業務マニュアルを見直し、課内情報の共有を図った。／主担当が不在の窓口業務においてもスムーズな対応が図られるなど、改善が見て取れた。

【水道課】

給水相談時の対応マニュアルを作成し随時更新している。マッピングシステムの機能を活用し、給水相談で特殊性のある案件についてピン入力するようにした。／（10月）／相談への統一的な対応が図れるようになった。

【下水道課】

役割分担及び対応する業務マニュアルの改善を行い業務の適正化を図った。

【会計課】

- ・会計マニュアルの見直しを実施した。
- ・財務規則の見直しを実施した。

【議事課】

日頃から、業務マニュアルを点検することで、事務作業の効率等を再確認することができた。

【農業委員会事務局】

適切な運用を図るため9月に業務マニュアルの見直しを行い、業務の適正化を図った。

【行政委員会事務局】

投・開票マニュアルの改善を行い、業務の適正化を図った。/10月/適切な事務執行が図られた。

【教育総務課】

- ・8月と1月に現マニュアルの問題点や修正箇所の確認を実施した。
- ・現金を扱う課長に対し、監査により改善が指摘された事項について、マニュアルを見直しし、チェック機能の強化を図れるよう指示した。

【学校教育課】

課長が課職員に対して、自分の業務のマニュアルの見直しを指示し、人事面談時にも声かけしながら、年間をかけて修正及び適正化を図った。/（4月、6月、10月、1月）/それぞれの業務の見直しを実施することができた。

【生涯学習文化課】

公民館事務分掌及びマニュアルの見直しを実施した。（4月）/全館で共通理解を図ることにより、事務処理ミスの防止に努めた。

【文化財課】

課職員に対して、業務のマニュアルの見直しを指示。面談時に修正を図った。/（4月、6月、10月、1月）

【スポーツ振興課】

施設予約システムのマニュアルの見直しを実施した。（4月）

29/29

事務・事業の内容

- ・チェックリストを作成する。

実績報告**【総合政策課】**

業務マニュアルとあわせチェックリストの点検・再確認を行った。

【市民協働推進課】

チェックリストにより業務の進捗状況を確認し、必要に応じてグループライダーや主担当者と協議を随時行うことにより業務の進捗を図った。

【総務人事課】

事務処理ミス防止及び議会との適切な連携のため、定例会の予定表と事務をチェックリスト化して、議事課と共有するよう指示した。/（4月～）/必要な作業の確認漏れ等、事務処理ミスの防止及び議会との連絡調整の効率化が図られた。

【財政課】

チェックリストを作成し、適正に処理した。

【契約検査課】

入札の作業マニュアルに連携したチェックリストを作成した／4月／ミス防止の強化が図られた。

【税務課】

業務マニュアルの見直しに併せ、必要に応じチェックリストの作成を指示し、国税連携処理マニュアルを修正した。(実施月：令和2年12月)

【安全安心課】

避難所開設時におけるチェックリストを作成

【市民課】

窓口業務の公金取扱チェックシートを作成した。/(通年使用)/窓口手数料等収納業務の適正化が図れた。

【環境課】

公金取扱いのチェックリストを作成し、複数名のチェックを行った。

【社会福祉課】

福祉事務所長印の管理マニュアルと連携したチェックリストを作成した。(10月)

【こども福祉課】

業務マニュアルに準拠したチェックリストを作成した。/(通年)/チェックを行うことで自身の達成度及び業務内容の理解を深めることができた。

【高齢福祉課】

高齢福祉課の住宅改修費支給申請業務マニュアルと連携した、申請書類に関するチェックリストを作成した。/(9月)/申請書類の統一が図られた。

【健康増進課】

チェックリストの見直しを行った。

【農政課】

業務マニュアルの見直しに併せ、必要に応じチェックリストの作成を指示した。

【商工観光課】

各種申請にチェックリストを作成し、決裁に添付させ、複数のチェックが行なえ事務処理ミスの防止と効率的な対応に取り組んだことにより、ミスやトラブルの防止に繋がっている。

【建設課】

窓口対応リストを作成し、効果的な対応に心掛けた。(4月)/丁寧で円滑な窓口対応が出来た。

【都市計画課】

窓口対応におけるチェックリストと対応記録簿を作成し、事務処理ミスの防止と効率的な対応に取り組んだことにより、ミスやトラブルの防止に繋がっている。

【区画整理課】

移転交渉における対応記録簿とチェックリストを作成し、事務処理ミスの防止と効率的な対応に取り組

んでいる。(交渉時随時) / 「言った言わない」などの伝達ミスを防ぎ、トラブルの防止に繋がっている。

【水道課】

窓口での釣銭用現金の残金について、確認表を作成し週1回担当・GL・課長が確認するようにした。
/ (毎週) / 現金の管理が徹底できた。

【下水道課】

項目を定めた窓口対応記録を作成し、課内で共有することにより円滑な苦情対応等ができた。

【会計課】

事務の進捗管理をするためのチェックリストを作成し、10月と1月の人事評価面談時に合わせて、進捗状況を確認した。

【議事課】

日頃から、チェックリストを作成し、業務を確認している。

【農業委員会事務局】

業務マニュアルと連携するよう9月にチェックリストを見直し、業務管理の強化を図った。

【行政委員会事務局】

投開票準備に関するチェックリストを作成した。/ 10月/適切な事務執行ができた。

【教育総務課】

- ・2月からチェックリストの作成に着手した。
- ・課長に、年度末のチェックリスト提出を求め、確認を行うことにより、不正防止に努める。

【学校教育課】

自分の業務マニュアルに準拠したチェックリストを作成し、確認しながら業務を進めるよう確認した。
/ (通年) / 自分の業務内容や期限等を確認しながら進める事ができた。

【生涯学習文化課】

- ・四半期ごとに課内で業務の進捗状況の確認し、グループリーダーや主担当者と協議が必要な際には随時確認を行うことにより業務の円滑な進捗を図った。
- ・公民館においては、作成されたチェックリストによるチェックを実施している (随時)

【文化財課】

四半期ごとに課内で業務の進捗状況の確認を実施。また、グループリーダー・主担当者と協議が必要な際には随時確認を行い、業務の円滑な進捗を図った。

【スポーツ振興課】

四半期ごとに進捗状況の確認を行った。

29/29

事務・事業の内容

- ・ヒヤリハット事例を収集し共有化を図る。

実績報告

【総合政策課】

他の事例集を課内で回覧することで共有化を図ることができた。

【総務人事課】

ヒヤリハット事例の全庁的な共有を図るため、総務人事課フォルダ内に「ヒヤリハット事例集ファイル」を作成し、職員に積極的な入力を依頼した。／（7月、2月）／2部署、4件の入力があり、全庁的な情報共有が図られたが、まだまだ理解されていないのか、入力が少ない状況である。

【財政課】

毎回、ミーティング終了時にヒヤリハット事例の確認を行った。/今年度の報告案件はなし。

【契約検査課】

ヒヤリハット事例の課内共有を図るため、随時報告するルールとし、課内で対応などを協議した/都度/事例を共有することにより同様のミス防止が図られた。

【税務課】

随時、課税誤り等に関する報道資料や書籍掲載記事を回覧共有し、職員の啓発を図っている。

【安全安心課】

避難訓練時の課題等を洗出し共有化することが出来た。

【市民課】

総務人事課フォルダ内「ヒヤリハット事例集ファイル」を活用した。/（随時）/全庁的な情報共有が図られた。

【環境課】

ヒヤリハットの事例の共有を図り、同様の事務処理におけるミスの防止が図られた。

【社会福祉課】

ヒヤリハット事例がなかったので、他の事例集を課内で共有し、事務対応に役立てた。

【こども福祉課】

ヒヤリハット事例があった場合は課長に報告するよう指示した。／（4月）／ヒヤリハットについて事例の共有化を図る体制はできていたが、実績はなかった。

【高齢福祉課】

課長が人事評価面談時に、公金取扱の注意点などを周知するとともに、事務処理上の問題点などを聞き取りした。／（6月、10月、2月）／特に問題はなく、事務処理の注意点などを再確認できた。

【健康増進課】

ヒヤリハット事例がなかったので、庁内他部署の事例集を課内で共有し、事務に対応に役立てた。

【農政課】

報道資料等を回覧共有し、職員の啓発を図っている。

【商工観光課】

文書作成時に発見したミスなどについては、取りまとめしグループ内で共有させた。

【建設課】

ヒヤリハット事例を収集し、課内回覧により共有化を図った。(7月、2月)／共有化により、課員全員で意識の向上が図れた。

【都市計画課】

ヒヤリハット事例については、窓口対応における対応記録簿を作成し、課内での情報共有を図るため、回覧してチェックを行っている。

【区画整理課】

移転交渉における対応記録簿とチェックリストを作成し交渉にあたっているが、特に交渉困難な地権者は特出ししたフォルダにデータを集積して、課内での情報共有をよりし易いものとしている。／色々な事例を共有することにより、同様の事務処理をする際の道しるべとすることが出来た。

【水道課】

・工事の発注にあたりコンサルタント作成の設計に基づき発注しようとした。決裁の中で、現計画では多くの世帯が断水になることが判明し、設計書を再作成させ発注を行った。／(11月)／設計段階での周辺状況の確認の徹底を図るため、設計内容や工事手順の確認のため打合せを実施するようにし、事故の未然防止を図るようにした。

・新規水道利用のため相談について、同一案件に複数業者が相談に来る場合があり、対応する職員により回答が異なる可能性がある／(随時)／配水管の埋設状況を確認するためのマッピングシステムにピン情報として、相談及び回答の注意点を入力し、回答の統一化を図っている。

【下水道課】

ヒヤリハット事例の課内共有を図るため、随時報告するルールとし、課内での対応などを協議した。／事例を共有することにより同様のミス防止が図られた。

【会計課】

異動が間もない時期(4月)に起こった事例を例に、防止策を話し合った。また、事案が起きた時には、全員で情報を共有した。

【議事課】

日頃から、常にヒヤリハット事例に関する話し合いをしながら情報共有を行っている。

【農業委員会事務局】

国、県からの情報提供や報道事例など局内で随時情報を共有し、職員への啓発を図った。

【行政委員会事務局】

報道資料等を基にヒヤリハット事例について話し合い共有化を図った。/随時/認識の共有が図れた。

【学校教育課】

ヒヤリハット事例を課長に報告するよう指示した(報告があった場合には課内で共有することとした)／(4月)／課内で事例を共有し、再発防止についての確認を実施した。

【教育総務課】

4月に、ヒヤリハット事例があった場合は課長に報告するよう職員に指示をした。報告があった事例については随時、課内で共有を行った。

【生涯学習文化課】

その都度ヒヤリハットと思われる事例については、課内・館内で共有し、事務処理のミス防止に努めている。(随時)

【文化財課】

事務処理業務ではないが、発掘調査など屋外の業務を伴うため、前日ないしは当日の作業中でも天候の変化などに留意するよう確認し、状況により中止の指示を行った。

【スポーツ振興課】

事業を行っていく中でのミスを防ぐため情報を収集し共有化を図るよう努めた。

29/29

№.9 内部統制制度の研究

事務・事業の内容

- ・国の方針、県、指定都市等の先進事例を収集・研究する。

実績報告

【総務人事課】

令和2年度に実施された近隣県（6県）の方針及び関連資料をホームページ上から収集し、内容を比較した。／（7月）／市の実施内容の参考として活用した。※栃木、群馬、茨城、埼玉、千葉、神奈川

- ・義務化対象以外の先進事例（約20件）について、ホームページ上から収集し、内容を比較した。／（7月）／市の実施内容の参考として活用した。

【財政課】

「地方公共団体における内部統制制度の導入・実施ガイドライン」をもとに、内容の確認を行った。／（年間を通じて）／その目的には、財務報告等の信頼性の確保が掲げられており、課内での共通理解を図った。

【商工観光課】

国、県の方針を受け課内で情報を共有した。

【学校教育課】

課長が担当業務について国や県の方針や先進事例について情報の収集や研究を実施するよう指示した。／（適宜）／GIGAスクールに関するタブレット導入事例や、新型コロナウイルス感染症対策等の情報収集に努めることができた。

【文化財課】

文化財保護法の改正など、国・県の指針や法改正に関する情報の収集や補助事業の内容について、随時調査を実施するよう指示した。／（適宜）

【スポーツ振興課】

国、県の方針や法改正を受け課内で情報を共有するとともに他市町の先進事例を参考にするなど事業の推進を図った。

6/29

事務・事業の内容

- ・内部統制制度導入のための実施内容を検討する。

実績報告

【総務人事課】

令和4年度の制度実施に向けて、先進事例を参考にするとともに、導入実績のある事業者から予算化に伴う業務内容等の資料を収集した。／（7～10月）／制度実施に向けた業務内容等の確認を行った。

- ・下野市の内部統制について、財務に関する事務を対象として実施する方針案を作成し、コンプライアンス確立委員会の意見を聞いた。／（2月）／実施に向けた各種意見を聞くことができた。

【文化財課】

制度導入とは異なるが、法改正や制度の変化に合わせ、随時対応できるように県や関係機関との連携を密にしている。

2/29

No. 10 内部統制に関する研修の実施	
事務・事業の内容	
・内部統制に関する研修を実施する。(管理職員以上)	
実績報告	
<p>【総務人事課】</p> <p>【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修の中で、リスクマネジメントについて学んだ。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため(密回避、講師都内より派遣)資料配布による研修とした。／(R3.1)／管理職37名／組織マネジメントとしての今後のマネジメントの方向性について確認できた。</p>	1/29
事務・事業の内容	
・内部統制に関する外部研修に積極的に参加する。	
実績報告	
<p>【総務人事課】</p> <p>【外部】／課長級を対象とした組織内リスク管理研修に参加した。／(R2.6.12)／篠原滋(日本経営協会)／2名／受講者のマネジメント力の向上が図られた。</p>	1/29

No. 11 公金を管理する職員における適正な人員配置及び人事異動の実施

事務・事業の内容

- ・公金を管理する所属における定期的な人事異動を実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

公金を取り扱う場合は、複数の職員による確認を徹底した。

【総務人事課】

定期の異動が困難な部署について、グループ間での異動を実施するよう所属部課長に協力を求めた。公金を取り扱う職員の異動年限を3年とする異動基本方針を定め人事異動を実施した。／（方針決定3月、異動実施4/1）／異動に関する自己申告書の提出や所属長ヒアリングを実施し適材適所の人事異動を実施した。各所属新メンバーにおいて公金管理チェック体制の強化を図った。

【市民課】

年度途中の職員異動は困難なため、窓口での公金取り扱いは、市民課職員のダブルチェック体制にした。／（通年）／不正防止、チェック体制の強化につながった。

【環境課】

金銭を取り扱う業務について、特定の職員に業務が偏らないように、複数で当番制を実施した。

【健康増進課】

成人保健Gと母子保健Gの職員の一部を入れ替えたことにより、公金の取り扱いに、複数の職員がかかわることになった。

【農政課】

1年毎に同グループ内で変更することをルール化し実施した。

【建設課】

公金を管理する職員を各グループから1名出し、2名体制で1週間分の集計を行い、ローテーションするようルール化した。（4月）／業務の理解度も得られ、チェック体制の強化につながった。

【会計課】

歳入Gと歳出Gの職員構成について、検討を行った。

【議事課】

日頃から、複数による業務内容確認を実施している。作業に慣れて効率が上がっている。

【教育総務課】

教育長交際費を管理しているが、グループ内で担当の異動が困難であるため、担当とグループリーダーによる管理を行った。

【学校教育課】

学校公仕（1人職）が銀行からの公金の出し入れ業務に関わっている。定期的な人事異動を実施していることに加え、公金取扱記録簿を作成し、学校職員の担当者によるチェックを毎回、管理職によるチェックを月1回実施している。／（通年）／適正な公金管理・処理を実施することができた。

【生涯学習文化課】

- ・公金を取り扱う場合は、複数の職員による確認を徹底し、その後館長又は課長が最終確認を実施している（随時）
- ・一人職場では定期異動以外には異動を実施することはできないが、定期異動での人員配置の変更時に引き継ぎと業務の流れの確認を行っている。（随時）

【文化財課】

課内あるいは両資料館で、公金を扱う事務は必ず複数名でのチェック後に館長または課長の決済を受けられる流れとなっている。

【スポーツ振興課】

1人で対応せず複数人で管理するようにした。

14/29

事務・事業の内容

- ・給与担当職員の3年程度での異動を実施する。

実績報告

【総務人事課】

公金を取り扱う職員の異動年限を3年とする異動基本方針に基づき、総務人事課の給与担当職員については、3年程度での人事異動を基本とし、かつ、1年毎に業務を少しずつ変更することをルール化し実践した。また、総務人事課の給与事務を2年主担当した職員を課内異動させ、別の職員を新たに主担当にした。／（方針決定3月、異動実施4/1）／知識習得前に別担当に異動するため業務効率化上の課題がある。

1/29

**№.12 不祥事の再発防止のための適正な人員配置の実施
職員が単独で同一業務に従事しないための業務の分散化**

事務・事業の内容

- ・特定の職員が長期間同一業務に従事しない人員配置、業務の分散化を実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

年度途中で担当業務を一部入れ替えを行った。

【総務人事課】

時間外勤務状況の偏りがあった部署において、課長が面談及び課内ミーティングを実施するとともに人員配置の変更を行った。また、異動基本方針において、在課年数3年以上の職員を異動対象とし、人事異動を実施した。／（ミーティング等10-12月）（方針決定3月、異動実施4/1）／異動に関する自己申告書の提出や所属長ヒアリングを実施し適材適所の人事異動が実施できた。また、業務の分散化及び不正防止対策が図れた。

【財政課】

寄付金受付業務は職員二人が収納作業を行い、速やかに現金収納、領収書の発行を行った。この間、課長又は課長補佐が寄付者への対応を行い、礼を尽くすとともに、業務の円滑化を図った。

【市民課】

1人職場である出先機関（石橋窓口・南河内窓口）については、適宜、本庁舎から職員を派遣して業務管理を行った。特に、窓口での公金取り扱いは、職員のダブルチェック体制にした。／（通年）／不正防止、チェック体制の強化につながった。

【健康増進課】

成人保健Gと母子保健Gの職員の一部を入れ替えたことにより、同じ職員が長期間同一業務に従事しなくなった。

【商工観光課】

業務の分担を見直し、複数の職員で担当させ、定期的に業務分担の見直しを行った。

【建設課】

各証明発行等に伴う領収書及び入金等の集計は同一にならないよう2人で行い、定期的に担当を変えて取組んだ。（4月）／互いにチェックするようになり不正防止対策が図られた。

【区画整理課】

区画整理課は継続性も大切なため、複数人で業務への関わりを持てるよう、体制を整備した。／（4月、庶務補償・工務グループ）／特定の職員が単特で同一作業に従事しない体制が確立され、不正防止対策が図れた。

【会計課】

- ・収入、支出グループの2グループに分けるとともに、長期間同一業務に従事しないよう業務の分散化を実施した。
- ・窓口での収納事務は、2人体制で実施している。

【議事課】

複数による業務内容確認を実施している。作業に慣れて効率が上がっている。

【学校教育課】

業務内容の固定化を防ぐために、2年間同一業務を担当していた職員の業務内容と新しく配属された職員の業務内容を部分的に入れ替えて、業務を実施した。／（4月、通年）／新しく配属された職員への業務内容の伝達も含め適正な業務実施を図ることができた。

【生涯学習文化課】

一人職場については、同一業務に従事することはやむを得ないので、不祥事の発生防止のため、必ず複数での確認と所属長の確認を実施した。（随時）

【文化財課】

年度当初に年間を通じて予定される業務については、2名で主担当と副担当を決めて対応し、進捗に遅れや不都合が生じた際には、他の人員がサポートに入るような業務の組み立てになっている。また、類似する業務については、各グループ間で常時比較を行い作業の在り方や工夫点について情報の共有化を図り、双方でのチェックが行われる配置となっている。

【スポーツ振興課】

公共施設案内予約システムの予約受付について、異動後4月に課内職員全員に操作研修を実施した。／担当職員の固定化を防ぐとともにチェック機能の強化が図れた。

13/29

No. 13 風通しの良い職場環境づくりに関する研修の実施

事務・事業の内容

- ・風通しの良い職場環境づくりに関する研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

コンプライアンス研修

【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修を実施した。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため（密回避、講師都内より派遣）資料配布による研修とした。（資料配布 1/13）／コンプライアンスの重要性、過去の事例、不正の発生原因と防止策、職員の資質と能力等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

当初の予定

【内部】／課長・補佐級を対象に、マネジメント能力や倫理観等の向上によるコンプライアンスの確立を図ることを目的に管理監督者研修を実施した。／（1/25～27）／樋口満雄（一般社団法人 日本経営協会）／86名（100％）／管理職員のコンプライアンスに関する知識習得及び意識の向上が図れた。対象を補佐級まで拡充した。

1/29

事務・事業の内容

- ・風通しの良い職場環境づくりに関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

①職場リーダー研修（栃振協）

【外部】／課長補佐級を対象に、行政組織の舵取り者である管理・監督者に対して、日々の担当業務における問題解決力を向上させ、職場全体が職務上の課題に対して前向きに対処する風土を構築する方策と、上司としての所属職員の能力開発に向けての指導育成を図る目的に実施。／（7/13～14）／河本昌之（有限会社日本マネジメントコア）／本市2名（100％）／指導育成を図る上でのスキルとは何かを事例研究及び演習等を通じてマネジメント力の向上が図れた。

②課長級マネジメント研修（栃振協）

【外部】／課長級を対象に、行政経営をめぐる動向、課題、変革に向けての着眼点など講義やグループ討議を通して、組織運営能力の向上を目指すことを目的に実施。／（6/2）／手島伸夫／本市3名（100％）／人間管理とチームマネジメントや人事評価面談時のポイント等を講習、討議し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③タイムマネジメント講座（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、行政組織の現場でのかじ取り役として求められる、職場管理者の職務能率を高めるために必要なタイムマネジメント力（時間管理）を学ぶことを目的に実施。／（10/29）／小針憲一（有限会社日本マネジメントコア）／本市2名（100％）／タイムマネジメント力の対象領域と業務配分の分類、業務配分上の課題等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

④女性職員活躍の職場づくり（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、女性活躍推進の意義を理解し、管理職に求められる役割、また、チーム内における業務分担を適正化するポイントや女性部下とのコミュニケーションのとり方等を習得することを目的に実施。／（5/22）／蛭原恵子（インソース）／本市2名（100％）／ダイバーシティ概念、女性職員を育てるコミュニケーション、産休・育休前後の支援等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑤仕事と人のマネジメント研修（小研協）

【外部】／主幹級を対象に、職場を活性化させるためのリーダーシップやリーダーとしてのマネジメント能力を身につけることを目的に実施。／（11/12）／(株)インソース 菅野 聡之／本市4名（100％）／チ

ームのマネジメントを考え、チーム目標の明確化、進捗管理、チームでのリーダーシップ、メンバーのケア等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑥組織リーダー研修（小研協）

【外部】／主幹級を対象に、監督職として、リーダーシップを発揮しつつ新たな行政課題に対応できる行政管理能力の向上を図る目的に実施。／（6/25）／榊話し方研究所 福田賢司／本市5名（100％）／組織の立場と役割、問題意識、部門間調整、部下指導・育成、OJT、コーチングチーム等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑦管理監督者研修（小研協）

【外部】／主幹級以上を対象に、地方自治体を取り巻く状況、行政課題等について研修することにより、管理・監督者としての見識を深める目的に実施。／（10/22）／石川和男（石川税理士事務所）／本市16名（100％）／「生産性向上」や「残業ゼロ」など、仕事に関する時間管理の具体的な技術を中心に、管理監督者に必要な時間管理術のノウハウについて講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑧コミュニケーションカウンセリング講座（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、現状の自己の対人間における「コミュニケーション」の課題点（ハザード）を抽出し分析し、そのうえで、対人間「コミュニケーション」の取り方を「傾聴」と「自己表現」のスキル演習を通じて学ぶことを目的に実施。／（5/25～26）／河本昌之（有限会社日本マネジメントコア）／本市4名（100％）／コミュニケーションの重要性、課題、手法、事例研究等の講義や演習を通じて、知識習得及び意識の向上が図れた。

⑨メンタルヘルスケア講座（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、現状の自己の対人間における「コミュニケーション」の課題点（ハザード）を抽出し分析し、そのうえで、対人間「コミュニケーション」の取り方を「傾聴」と「自己表現」のスキル演習を通じて学ぶことを目的に実施。／（6/17、18）／田村綾子（一般社団法人日本経営協会）／本市6名（100％）／自分のための・部下のための・職場のメンタルヘルスについて講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・庁内会議において風通しの良い職場環境づくりに関する意見交換会を実施する。
- ・管理職員と職員による風通しの良い職場環境づくりに関する座談会を実施する。

実績報告

【総合政策課】

まずは「あいさつ」の徹底を図るよう人事評価面談時に各職員に周知した。

【市民協働推進課】

普段の休憩時間や業務開始前などの短い時間を有効活用し、管理職を含め職員間での話し合いを随時行うことで風通しのよい職場づくりに繋げている。

【総務人事課】

部内会議において、風通しの良い職場環境づくりに関する意見交換会を実施し各課の状況を把握した。／（3月）／各課の実施状況について情報共有化が図れた。

【財政課】

部内課長会議の報告に際し、テーマを決めずに意見交換を実施した。／（不定期）／担当する業務内容に限らず、育児休暇等、様々な話題について意見交換が行われた。

【契約検査課】

課長が、常に自由な意見交換ができる職場環境づくりについて、職員に協力を求めた。／4月／情報交換の円滑化につながった。

【税務課】

年度当初の課長とリーダーとの打合せ会時において、風通しの良い職場環境づくりについて意見交換を行った。そのうえで、リーダーの共通理解のもと、各グループの打合せ会時において、グループ員との意見交換を実施した。

【安全安心課】

期首、中間、期末の面談時に風通しの良い職場環境の維持について協議した。

【市民課】

役職にとらわれず、気軽に意見交換ができるような雰囲気で開催を実施した。／（随時）／風通しの良い会議が運営できるようになった。

【環境課】

役職にこだわらず、気軽に意見を交換できるよう、こまめに打合せを実施した。

【社会福祉課】

- ・ グループリーダーとの打ち合わせ時（随時）での意見交換を通して、話しやすい環境をつくることができ、風通しが良くなった。

【こども福祉課】

課長とグループリーダーの意見交換会を実施した。／（随時）／意見の言いやすい環境づくりをすることでグループ内における問題点や改善点などの早期対応につながった。

【高齢福祉課】

課内打合せ、グループ打合せ時に、自由に発言できるようにしている。／（毎月）／意見、情報交換の円滑化につながり、情報共有化も図られた。

【健康増進課】

グループ内で打ち合わせ会に併せて意見交換を行い、職員間の意識の共通が図れた。（10月、2月）

【農政課】

打ち合わせ会の時に意見交換を行い、職員間の意識の共通を図り、風通しの良い職場環境づくりに努めた。（随時）

【商工観光課】

定期的な全体打ち合わせを行い軽微な相談も気軽にできる環境づくりを行うとともに、打ち合わせ後には座談会を行った。

【建設課】

普段から気軽に話し掛ける職場づくりを心掛けた。また、グループリーダーには、面談にて心掛けるよう周知した。（9月）／グループ内において情報の共有が一層図られ、円滑な業務遂行が出来た。

【都市計画課】

役職にとらわれず、普段から気軽に話し掛けられる職場とするため、管理職には、部下職員に声かけを心

掛けるよう面談において周知した。このことにより、グループ内において、信頼関係の構築と情報の共有が一層図られ、円滑な業務遂行が出来た。

【区画整理課】

普段から気軽に話し合える職場づくりを心がけるよう、グループリーダーを通じて周知した。(9月)
・グループ内、課内において情報の共有が図られることになり、業務の円滑な遂行に繋がった。

【水道課】

仕事の状況や話し合いの状況を見ながら気軽に意見交換できるよう「声かけ」を行った。

【下水道課】

仕事以外のことにも気軽に意見交換できるよう「声かけ」を行った。／課内職員の健康状況や趣味などの情報交換により、親近感を感じることができた。

【会計課】

毎月、打ち合わせ会を実施し、個々の現状を報告し毎月の予定を確認する等、情報共有を図っている。

【議事課】

日頃から、休憩時間の雑談がお互いの信頼関係や風通しの良い職場づくりにつながっている。

【農業委員会事務局】

局内やG Lとの打合せ時において、風通しの良い職場環境づくりについて話し合い、自由に発言できる雰囲気づくりに努めることで、情報交換の円滑化につなげることができた。

【行政委員会事務局】

気軽に意見交換ができるよう日頃より話し合いを持った。/随時/ 気軽に話せる環境ができた。

【教育総務課】

課内会議だけでなく、日頃の打合せにおいても、上下関係なく意見を言える雰囲気づくりに努めた。

【学校教育課】

学校公仕と課長およびG Lの意見交換会を実施し、業務遂行における課題や勤務態様について共有した。／(8月)／日頃離れた職場にいる職員の生の声を聞き、職場環境等の改善の参考にすることができた。

【生涯学習文化課】

公民館やセンター長による館長会議にできる限り出席し、業務遂行時の課題等に対する意見交換を実施した。

【文化財課】

・随時、両資料館長との意見交換を実施し、業務遂行時の課題や勤務内容について共有した。
・休憩時間や業務開始前などの短い時間であるが、管理職を含め職員間での話し合いは随時行っている。

【スポーツ振興課】

年3回の職員面談時に職場環境について意見の交換を行い課題などの共有を図った。

**№. 14 適切な人事異動等の実施
適切なグループ編成の実施**

事務・事業の内容

・適材適所に人員を配置しかつ職員力を向上させるため、自己申告書を活用した所属長ヒアリングを実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

グループリーダーと情報共有を図り、特定の業務が集中する時期に必要な応じた支援ができるよう、課内協力体制をとった。

【総務人事課】

適切な人員配置を目的として、部課長の人事ヒアリングを実施した。／（11月）／ヒアリングでは、各課の状況及び職員各々の状況を確認し、適材適所への人事異動に実施が図られた。

【安全安心課】

面談時にヒアリングを実施

【環境課】

自己申告書による面談を実施し、事務量を把握するとともに、グループを超えた協力体制を強化した。

【健康増進課】

自己申告書を活用して実施し、課内の業務量の把握ができた。（11月）。

【建設課】

自己申告書をもとに、人事ヒアリングを実施した。（10月）／課員のこれまでの経験や今後どのような業務に取り組んで行きたいかが明確になった。

【都市計画課】

適正な人員配置を目的として、所属部課長の人事異動ヒアリングを実施（10月）することにより、職員の仕事に対する考え方や希望等を確認することができた。

【下水道課】

自己申告書をもとに面談を実施した。

課員の仕事に対する思いや積極的に取り組みたい業務等について確認できた。

【会計課】

自己申告書をもとに、ヒアリングを実施し、現在の状況や要望を確認している。また、相談に対応している。

【議事課】

自己申告書を活用し業務内容や業務に関する意見等を確認することができた（10月中旬）。

【教育総務課】

自己申告書を活用し面談を実施し、人事異動ヒアリングに繋げた。

【生涯学習文化課】

自己申告書による面談を実施し、事務量を把握するとともに、グループを超えた協力体制を図った。

【文化財課】

例年、年度当初に管理職とグループリーダーで、業務を約 60～70 項目に分類し、それに対して主担当と副担当を決め、課内での決議後に業務を開始する。四半期ごとに進捗状況などを確認し、問題がある場合には、配置・組み合わせを変えている。

【スポーツ振興課】

年度当初に各グループの人員配置について職員の適正にあったグループ配置を実施している。

14/29

事務・事業の内容

・定期的な職員面談などにより、事業量等を勘案しながら、適切なグループ編成を実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

病気休暇者がでたことから、両グループリーダーと情報共有を図り、必要に応じた支援ができるよう、課内協力体制をとった。

【総務人事課】

コロナ禍で通常外の業務が増え、また、分散勤務により業務量にあった職員体制がとれない中で、各グループの業務にこだわることなく横断的に対応した。／（通年）／担当外の業務等に関わることで職員力の向上につなげることができた。

【財政課】

職員の育児休暇取得に合わせて、業務の再分配を行った。／（1 か月）／協調性が生まれ、職員間の絆が深まった。

【契約検査課】

入札契約Gの技師職員に、経験を積む観点から、検査調整Gが行っている受託工事 1 件を含む業務ポータル 3 件に従事した。／通年／技師としての経験を積むことが出来た。

【安全安心課】

面談時等適時話し合いを実施

【市民課】

窓口の繁閑に合わせて、年度途中に会計年度職員の人員配置の変更を実施した。／（4月、3月）／業務量にあわせて必要な体制を確保することができた。

【環境課】

自己申告書による面談を実施し、事務量を把握するとともに、適切なグループ編成に努めた。

【健康増進課】

新型コロナワクチン接種業務に備え、感染症対策室を設置し、今後実施する住民接種にそなえることができた。

【商工観光課】

・観光事業の縮小と中小企業への支援の業務における業務量の変化に伴い柔軟な人員配置を行った。

・年度途中でのグループ間移動を行った。

【建設課】

・時間外の多い職員について、グループ内の課員のサポートや他グループへの業務分散を行った。(8月) / 総合的に時間外を減らすことができ、他グループの課員はスキルアップにもつながった。
・新たな事務事業に向け、人事担当部署と協議した。(11月)(部長)(開発許可権限移譲) / 業務量に合う人員配置を要求した。

【水道課】

人事評価の面談時に事務の状況確認 / (6月・10月・2月) / 業務状況の確認ができた。

【会計課】

定期的(人事評価時面談他)に職員面談を行い、事業の進捗状況を確認するとともに、アドバイスを
行っている。

【議事課】

年間を通じて、時期や主担当常任委員会により業務量に差があるため、グループ内で適正に業務分担を
している。

【教育総務課】

課内会議において各グループの新規事業などを把握し、グループ間の協力体制を構築した。

【生涯学習文化課】

自己申告書による面談時等に、事業量の聞き取りを行い、内容に応じて業務の見直しを検討している。

【文化財課】

上記した内容で業務を進め、人事評価の面談などの際に聞き取りを行い内容に応じて配置転換や業務の
見直しを進めている。

【スポーツ振興課】

職員面談により各グループの事務量を把握しグループ編成の参考としている。

**№.15 専門性の高い知識や経験を有する職員の採用及び育成
専門研修の受講促進
計画的な後継者の育成**

事務・事業の内容

- ・専門性の高い知識や経験を有する職員を採用及び育成する。

実績報告

【市民協働推進課】

専門性のある職員の育成のため、グループを超えて現場や打合せの席に同席するなど、経験を積むことができるよう努めた。

【総務人事課】

R3年度専門職員採用実績：技師1名（土木1）、保健師1名、社会福祉士1名、臨床心理士（任期付職員）1名を採用した。／（4月）／専門知識を必要とする部署へ配置し体制強化を図った。

【建設課】

- ・専門研修（地籍関連業務・土木工事関連業務）に積極的に参加を心掛けたが、コロナ禍で十分な参加は出来なかった。（5月）／テキストでの研修となったが、専門性の高い知識の習得が出来た。
- ・新たな事務事業に向け、人事担当部署と協議した。（6月）（部長）（開発許可権限移譲）／技術職の採用を依頼した。

【都市計画課】

有事の際の応急危険度判定士の資格取得のために専門研修を受講（10月：技師1名）し、資格を取得したことにより、有事の際における迅速・的確な対応ができるようになった。

【区画整理課】

土木知識の豊かな職員と若手職員を組ませて業務にあたった（工務グループ）（随時）／若手職員は設計業務や監督業務をほとんど独力で出来るまでとなった。上司の職員は、より困難な事務処理に集中することが出来ていた。

【生涯学習文化課】

専門性のある職員の育成のため、グループを超えて現場や打合せの席に同席するなど、経験を積むことができるよう努めた。

【文化財課】

当課の業務の多くは専門性が求められる業務であり、知識だけでなく経験と実績が求められる業務内容であるため、発掘現場などの作業は、専門職員がなるべく同等に経験できるよう配慮している。また、外部での研修などがある際には、受講を促している。

7/29

事務・事業の内容

- ・資格取得のための支援を実施する。

実績報告

【総務人事課】

自己研鑽、能力開発のため資格取得する職員に対し、予算を確保し受講料等の助成を行った。／通年／自己啓発意欲等の向上と制度の利用拡大に効果があった。

資格取得実績：R2年度 社会福祉士1名（3万円）、ミュージックケア初級1名（3万円）、行動心理士1名（3万円）、ボランティアコーディネーション検定3級1名（10480円）、公認心理士1名（3万円）、宅地建物取引士1名（29000円）、チャイルド総合心理講座1名（3万円）／職員の自己能力の開発と向上、専門知識の習得、職員相互が高めあう職場づくりの促進が図れた。

【安全安心課】

- ・防災士の資格取得を促したが、コロナ禍のため次年度に繰り越した。
- ・ドローン操縦資格取得のための研修会には参加するよう促した。

【教育総務課】

1級建築士、1級管工事施工管理技士の資格取得に向けて、勉強に集中できる環境をつくるなど、課内で支援を実施した。

【文化財課】

ドローンの操縦に関する資格取得については、課内だけでなく関連部局へ周知を行い参加してもらい、有資格者の増を図っている。

4/29

事務・事業の内容

- ・所属分野にかかる専門研修の受講を促進する。

実績報告

【市民協働推進課】

ボランティアコーディネーション力検定を勧奨した。（3級合格1名）

男女共同参画、人権啓発に係る外部及び内部研修を受講させた。4人

【総務人事課】

建設水道部所属の職員等が専門知識の向上及び国際化対応能力の育成を図るため、外郭団体の研修受講料の助成手続きを総務人事課で行い、受講促進を図った。

公益財団法人とちぎ建設技術センター主催研修、地方共同法人日本下水道事業団主催研修の参加／参加（助成手続き）職員数6名／経験の浅い職員が積極的に研修に参加し、専門的知識を習得し業務に活かすことができた。

【契約検査課】

若手建築技師に、「公共建築工事標準仕様書勉強会（建築カフェ）：主催 NPO 法人 とちぎ建築応援隊」へ参加をさせた。／9・11・12月／建築工事に関する知識の習得が出来た。

【社会福祉課】

- ・社会福祉主事資格研修を受講させた。
- ・児童発達支援管理責任者研修を受講させた。
- ・相談支援専門員の事前研修を受講させた。
- ・県主催の虐待防止・権利擁護研修を受講させた。
- ・審査会委員・障害支援区分認定調査員研修を受講させた。

【高齢福祉課】

- ・【外部】／フレイル予防指導リスト作成部会／（8/8、9/6、9/27、10/15、12/6、12/17、12/18）／県栄養士会／1名／最新の知識を習得することができた。

- ・【外部】／管内栄養業務担当者会議／（12/2、3/5）／県南健康福祉センター／1名／災害時の栄養、食生活支援について事例発表を行い、情報共有を図ることができた。
- ・【外部】／県栄養行政研究会研修会／（8/30、9/5）／県栄養行政研究会／1名／日本栄養士会災害支援チームについて学び、災害時の市の食生活支援体制について知識を習得することができた。
- ・【外部】／令和2年度認知症キャラバン・メイト養成研修／（5/28）／県高齢対策課／1名／今後、認知症サポーター養成講座の講師として活動できる。
- ・【外部】／認知症初期集中支援チーム員研修会／（11/7、11/8）／国立長寿医療研究センター／1名／早期診断・早期対応に向けた支援体制を構築するための知識を習得することができた。
- ・【外部】／地域包括ケアシステム市町職員養成研修／（9/3）／県高齢対策課／1名／地域の実情とあわせて継続的な人材育成を図ることができた。
- ・【外部】／生活支援コーディネーター養成研修／（10/28）／県社協／1名／生活支援サービスの提供体制の構築を促進するための知識を習得することができた。
- ・【外部】／成年後見制度利用促進体制整備研修／（10/28）／県高齢対策課、県社協／1名／制度利用促進に向けた体制整備についての知識を習得することができた。

【健康増進課】

以下の研修会に参加し、職員のスキルアップにつながった。

- ・糖尿病重症化予防フォローアップ研修
- ・令和2年度特定健診・特定保健指導実践者育成研修会（保健指導経験者編）
- ・糖尿病重症化予防保健指導者フォローアップ研修（※zoom）
- ・令和2年度 栃木県糖尿病重症化予防プログラム研修会
- ・糖尿病重症化予防保健指導者フォローアップ研修（※zoom）
- ・令和2年度 栃木県保健事業アドバイザー派遣事業 特定健診受診率向上に関する研修会（※zoom）
- ・調査研究基礎研修（※Webex）
- ・メンタルヘルス及びハラスメント防止研修会
- ・ペアレント・プログラム研修
- ・関東甲信越ブロック研修会
- ・日本公衆衛生学会
- ・特定健診、特定保健指導研修
- ・肝疾患コーディネーター養成研修会
- ・感染症対策研修会
- ・自殺対策担当者研修会

【建設課】

自主研究グループに参加し専門性の高い職員の育成を行った。（5月、8月、11月）／11月の「土木の日」に研究発表を行い、技術力向上につながった。（土木学会関東支部栃木会・栃木県建設技術協会）

【区画整理課】

街づくり区画整理協会が主催するセミナーに参加し、土地区画整理の仕組みと運用を学んだ（9月：1名）／土地区画整理に関する仕組みと運用を習得し、区画整理事業の知識を向上することが出来た。

【下水道課】

- ・日本下水道協会が主催する「下水道技術職員養成講習会」において、下水道管路の設計及び維持管理の研修を受講し、専門性の知識の習得が図られた。（2.10.8～9）
- ・日本下水道事業団が主催する「下水道経営セミナー」において、消費税の基礎について研修を受講し企業会計の適正な運営の活用が図られた。（2.8.17）

【議事課】

年間を通じて、全国・関東・縣市議会議長会が主催する研修会に積極的に出席し、議会運営等に関する研さんに努めている。

【生涯学習文化課】

【内部】工事発注担当者会議に参加し、工事発注に関する基本を学んだ。(6月、2名)

【文化財課】

課内職員に関連する業務において可能な限り研修への参加を促し、その際の業務負担軽減に配慮した。

【スポーツ振興課】

下都賀管内における研修会に職員を参加させるなど職務の向上に努めた。

13/29

事務・事業の内容

・経験値の異なる職員を組ませて知識や技術の継承を図る。

実績報告**【市民協働推進課】**

業務内容に応じて、経験1年目の職員と3年目の職員の組み合わせにより業務にあたった。

【総務人事課】

経験値が必要な例規制定事務について、経験年数5年以上の職員と2年目の職員を組ませて知識や技術の継承を図った。／(年間)／経験年数の長い職員が異動した場合でも、知識や技術を継承するための方策がとれた。

【財政課】

経験年数の異なる職員を組みあわせ、業務をすすめた。／(通年)／後継者の育成が図られた。

【契約検査課】

2名の若手技師に対し、再任用職員を含むベテラン職員を各々組ませて、業務サポートに従事した。／通年／ベテラン職員の経験や知識の継承が図ら、スキルアップにつながった。

【税務課】

固定資産税の新築等家屋評価業務は、2名1組の3組体制で実施しているが、経験年数の多い者と少ない者を組ませ、技術等の継承を図っている。

【安全安心課】

新採職員と中堅職員を組ませて業務に臨み意見交換を実施した。

【環境課】

経験値の異なる職員を組ませて、知識や技術の継承を図った。

【社会福祉課】

専門職と事務職を組ませて業務にあたった。

【健康増進課】

専門職と事務職を組ませて業務にあたり、経験の少ない職員の育成が図れた。

【建設課】

経験値の異なる職員を組ませ知識や技術の育成を図った。(4月) / 課員同士の情報の共有化、技術の伝承が図られ、業務の効率化と課員の技術力向上につながった。

【区画整理課】

用地交渉の経験値の異なる職員を組ませ、交渉の難易度により担当を割り当てた。(庶務補償グループ) (随時) / 比較的経験の浅い職員を組ませても、軽易な交渉であれば出来るようになった。

【水道課】

工事や委託業務ごとに主担当を決め、他の職員が補佐役になり、将来的にはグループ員全員が1人で1工事をすべて担当できるように知識や経験を積ませた。 / (通年) / ほぼ1本立ちできる職員がいる。他の職員も知識習得が進んでいる。

【下水道課】

業務管理グループ職員が整備計画グループでの工事の業務を実施し維持工事の習得を行った。 / 技術職員の指導により、工事業務のノウハウが習得できた。

【会計課】

歳入Gと歳出Gで、経験のある職員と浅い職員の組み合わせを行っている。

【議事課】

日頃の業務の中で、グループ内各職員が知る知識について教え合い、互いに助言を行っている。

【教育総務課】

業務において、専門的知識の豊富な再任用職員と若手技術職員が組んで工事現場を担当させるなど、技術の継承を図った。

【文化財課】

新たに今年度異動してきた職員に前年度から継続して業務を進めている職員と連携行い、事業の促進を図った。

【スポーツ振興課】

異動職員に対しては前年度からの経験のある職員を付け経験を積ませるとともに知識を身につけさせ事業の継承を図った。

N o . 1 6 給与システムの改修及び更新

公金支払業務に関するシステムの改修及び更新

事務・事業の内容

- ・給与システムの処理手順の見直し、及び改修、更新に向けた点検を実施する。

実績報告

【総務人事課】

給与システムの不正防止対策機能の見直しについて検討したが、これまでも改修を実施していることから、職員によるチェック体制を強化することが先決であると結論付けた。

処理手順を見直し、給与担当者以外の職員も含めチェック体制を強化した。／4月／現行の給与システムロック機能に加え、複数人でのチェック体制を強化することにより、今まで以上に不正防止が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・公金支払業務に関するシステムの処理手順の点検、見直しとシステムの改修、更新を実施する。

実績報告

【総合政策課】

大量一括に公金を振込む特別定額給付金の支払システムについて処理手順の点検を行ったことにより、適切に処理することができた。

【総務人事課】

給与支払業務において、個人からの徴収が必要な場合の現金の取り扱いをやめ、納付書発行に変更した。再度、処理手順について、確認した。

【水道課】

・水道料金システム及び会計システムについて、次期システム構築業者とセキュリティ強化の対策について協議中

・水道料金システムについては個人ごとのID・パスワードでのログインに変更し、操作や閲覧のログを採取できるようにした。／個人情報の取り扱いへの意識付けが図れた。

【会計課】

公金支払業務に関するシステムの処理手順の点検を実施している。適宜見直しを実施した。

4/29

**№.17 給与等システムの機能強化
ダブルチェック機能を強化するシステムの開発及び運用**

事務・事業の内容

- ・給与等システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。
その他システムの不正防止機能を有効に運用し、不正防止を図る。

実績報告

【総務人事課】

給与の例月処理について、例月計算後に複数の職員で内容等確認を行った後、システムロック機能を使い、所属長の許可無しでは給与システムでの計算ができないようにした。／毎月／システムロック機能を有効に運用し、不正防止が図れた。

【水道課】

会計システムについて、次期システム構築業者とセキュリティ強化の対策について協議中

2/29

事務・事業の内容

- ・CSVデータ突合システムの使用状況を点検する。

実績報告

【総務人事課】

CSVデータ突合システムの全庁的な使用状況を確認した。／（1月～2月）／一度に多量の公金支払事務を取り扱う8部署から、35事務、140,409件の使用状況の報告があり、システムが適切に利用されていることを確認した。

【社会福祉課】

一度に大量の振り込み処理を行う業務について、不正防止を図るため、CSVデータ突合システムを活用し処理を行った。／毎月／生活保護費 4,824件、毎月／妊産婦医療、こども医療、ひとり親医療、重度心身障害者医療費 4,990件、9月／難病患者等福祉手当 432件（いずれもR2.4～R3.2実績）

【こども福祉課】

児童手当システムについて、CSVデータ突合システムを使用して支払い事務を行った。／（全8回）／データ改ざん防止、所属長と会計課のダブルチェック機能により不正防止対策を図った。

【高齢福祉課】

一度に大量の振込処理を行うねたきり老人等介護手当、長寿祝金、高額介護サービス費、高額医療合算介護サービス費について、不正防止を図るためCSVデータ突合システムを活用し処理を行った。／（毎月）／ねたきり老人等介護手当（9月）214件、長寿祝金（9月）1,405件、高額介護サービス費（4月～2月）5,838件、高額医療合算介護サービス費（7月～9月）309件の使用実績。

【会計課】

毎月、CSVデータ突合システムにおいて振込口座のチェックを行い、振込を行っている。

5/29

**No. 18 情報セキュリティポリシーの見直し
学校情報セキュリティポリシーの策定及び運用**

事務・事業の内容

- ・セキュリティポリシーに基づき内部監査を実施する。

実績報告

【総合政策課】

・市長等を含む全職員を対象に、e ラーニングによる情報セキュリティ、サイバーセキュリティ研修を実施したことにより、情報セキュリティポリシーの意識の向上を図ることができた。(実施期間：R2. 8. 4 ～ R2. 10. 30、受講者数：506名)

・マイナンバー利用事務担当者を対象に、e ラーニングによる情報連携に向けた研修を実施したことにより、情報セキュリティポリシーの意識の向上を図ることができた。(実施期間：R2. 10. 27 ～ R3. 3. 12、受講者数：235名)

・情報セキュリティポリシーに基づき、監査員による内部監査を実施したことにより改善を図ることができた。(3月)

対象と内容

- ①市民協働推進課 一般的な運用
- ②市民課 一般的な運用、証明書発行事務
- ③環境課 一般的な運用、犬の登録システム事務

【市民協働推進課】

e ラーニングセキュリティ研修の実施 (8月9日 6人)

【健康増進課】

e ラーニングセキュリティ研修の実施 (8～10月) し、職員の意識改革が図れた。

3/29

事務・事業の内容

- ・学校情報セキュリティポリシーの運用開始と周知・徹底を図る。

実績報告

【教育総務課】

学校教員を含めたワーキンググループにおいて協議し、学校情報セキュリティポリシー(案)を作成した。

【学校教育課】

教育総務課と連携した学校における情報セキュリティポリシーの策定を進めた。／(通年)／昨年度から策定を進めているが、GIGAスクール構想に係るセキュリティポリシーの追加が必要となり、途中で中断している。次年度に向けて策定を継続していく。

2/29

No. 19 公金等事務処理に関する調査の実施

事務・事業の内容

- ・ 公金等事務処理に関する調査を実施する。

実績報告

【総務人事課】

- ・ 公金等事務処理に関する調査（令和2年度総点検）を実施した。／（7/13～10/8）／全庁的及び個別業務において、適正な公金の取扱に関する事務処理手順等の見直しが図られた。
- ・ 公金等事務処理に関する調査（令和2年度総点検）で不備のあった業務等について、会計課及び総務人事課が共同で抜き打ちの現地調査を実施した。／（12月）／書面調査では分からなかった現状の不備等について改めて確認及び指摘ができ、公金等事務処理に関する事務のより一層の適正化が図られた。（No. 20とも関連）

【商工観光課】

公金等事務処理について適正に行われているか定期的に確認を行った。

【会計課】

令和2年12月14日・15日において、現金を取り扱っている5課に対して、抜き打ちで、現金保管状況を調査した。

【学校教育課】

各学校の担当教職員も含め、公金等事務処理に関する調査を実施した（学校15校、職員20名）。／（5月）／公金等事務処理に対する担当職員のコンプライアンス意識を高めることができた。

【文化財課】

両資料館長及び会計年度任用職員も含め、公金等事務処理に関する調査を実施した。

【スポーツ振興課】

公金等事務処理について適正に行われているか定期的に確認を行った。

6/29

事務・事業の内容

- ・ 調査結果を推進本部等に報告し、改善を図る。

実績報告

【総務人事課】

・ 調査結果を推進本部及び確立委員会に報告し評価等を受けた。／（推進本部1/13、確立委員会2/8）／市の公金等事務処理状況を推進本部が把握し、より適切な取扱について協議を行った。確立委員会から市の公金等事務処理への評価及び意見を得ることができた。これにより適正な公金等事務処理の実施及び次回調査への参考となる意見が得られた。

【商工観光課】

確認結果に基づき公金の入金等の改善を行った。

【会計課】

調査結果を推進本部に報告し、指摘事項に対する措置状況等調査表を提出させ、改善案の報告を受けた。

【教育総務課】

令和2年8月に調査を報告し、対象となった業務について、適正な公金等事務処理の再確認を行った。

【学校教育課】

調査結果を本部へ提出した。／（6月）／適正に処理されていることを確認した。

【文化財課】

適正に処理されていることを確認し、調査結果を本部へ提出した。

【スポーツ振興課】

調査結果を報告するとともに確認結果に基づき公金の入金等の改善を行った。

7/29

**№. 20 適切な公金取扱のチェック
業務フロー、マニュアル等の見直し**

事務・事業の内容

- ・業務に応じた適切な公金取扱方法についてチェックを実施する。

実績報告

【総合政策課】

公金取扱マニュアルについて、人事評価面談時に職員に周知を図った。

【市民協働推進課】

事務処理状況をチェックした。

【総務人事課】

- ・ 仁良川簡易郵便局の売上金について、集金時の複数職員による確認及び入金時の複数職員による確認を徹底して実施した。 / (毎月) / 適切な公金取扱のチェック体制が確保できている。

【財政課】

公金取扱（寄付金の収納）時には、課長又は課長補佐が立ち会った。 / (通年) / 迅速かつ適正処理に努めた。

【契約検査課】

業務上、直接的に現金を取り扱わないが、業務及び支出伝票等の決裁について、全メンバーによるチェックを実施した。

【税務課】

税証明等手数料・市税徴収金については、日々の日計処理後、グループリーダー等によるダブルチェックを実施し、日計処理を実施した職員と会計課に入金する職員を分けて実施した。

【安全安心課】

窓口で納付書を発行し会計課にて支払いをしてもらい、納付を確認後に納品するようにしている。

【市民課】

窓口手数料等収納業務について、毎日、公金取扱チェックシートにより複数人で確認した。 / (通年) / 適正な取扱の確保が図れた。

【環境課】

外郭団体の会計業務について、書類や決裁についての改善を図り、チェック体制の充実を図った。

【社会福祉課】

こばと園の現地調査を実施した。(6月)

【こども福祉課】

- ・ 児童手当について、CSVデータ突合システムを使用したチェックを行っている。
- ・ 児童扶養手当、遺児手当については、CSVデータ突合システムを使用できないため、職員2名によるチェックを実施している。
- ・ 駅西児童館、東児童館において行っているコミュニティセンターの使用料徴取については、職員2名体制で収受を行い、入金時に市民協働推進課によるチェックを行っている。

・公立保育園における延長保育料や職員の給食費負担金については、公金経理適正化にかかる公金等取扱基本マニュアルに基づきチェックシートを作成し職員2名で収納管理を行っている。

【高齢福祉課】

令和元年度まで現金交付を行っていた敬老祝金について、口座振込による方法への変更を検討した。／(6月)／令和2年度は、口座振込と現金の併用としたが、令和3年度からは口座振込のみとすることとした。

【健康増進課】

現金の預かり、支払い等取り扱いなく、支払い受入れとも口座振替のみ。支払いについては、伝票入力、内容確認を別々の職員が必ず実施し、支払処理の適正が図れた。

【農政課】

12月に取扱業務の課内チェックを行った。

【商工観光課】

公金の取り扱いについては2人以上でチェックし実施している。

【建設課】

定期的に声かけを行い、抜き打ちで状況確認をしている。(適宜)／抜き打ちのチェックにより、適切な取り扱いが強化された。

【都市計画課】

公金の取り扱いについては、窓口来庁者に納付書を発行し、直接会計課に納付してもらい、納付確認後に書類を渡す体制に変更し、公金を担当課において取り扱わないように変更した。

【区画整理課】

公金等取扱チェックシートにより、事務処理状況をチェックした。(毎月)／適正な取り扱いの確保が図れた。

【水道課】

窓口での釣銭用現金の残金について、確認表を作成し週1回担当・GL・課長が確認するようにした。／(毎週)／現金の管理が徹底できた。

【下水道課】

保管現金整理簿兼報告書により複数人数での確認を実施した。／複数人チェックにより、適正な公金の取り扱いが実施できた。

【会計課】

・現金を取り扱っている課(公金を出している)においては、毎月、保管現金残高確認票を提出させ、チェックを行っている。
・窓口の公金取扱いに関しては、2人以上のダブルチェックを行って収納している。

【議事課】

事務処理状況を、毎月チェックしている。

【農業委員会事務局】

公金取扱方法について、局長が適宜業務内容に応じた確認をしてチェックを実施し、適正な公金取扱いの徹底が図れた。

【行政員会事務局】

選挙手当等の支払いにおいて、振込金額や振込先等に誤りのないよう2人体制でチェックを行った。

【教育総務課】

公金の取り扱いについて、業務マニュアルどおり行われているか、チェックを毎月末実施した。

【学校教育課】

各学校の公仕の公金の取扱い簿を課長が確認した。／（6月、10月、1月）／公金取扱いの記録の徹底について再度周知できた。

【生涯学習文化課】

公金取扱チェックシートにより、事務処理状況をチェックした。（毎月）

【文化財課】

両資料館長が、適宜公金取り扱い簿の確認を行い、課内担当職員を通じて課長に報告があった。

【スポーツ振興課】

公金の取り扱いについては2人以上でチェックし実施している。

29/29

事務・事業の内容

・業務フロー、マニュアル等の見直しを図る。

実績報告

【総合政策課】

業務フローやマニュアルを点検したことにより、適正な公金の取扱いを図ることができた。

【市民協働推進課】

マニュアルの見直しを図った。

【総務人事課】

・ 仁良川簡易郵便局の売上金について、業務フローの見直しを行った。／（9月）／現状でも適正な取扱ができていることを確認できた。

【財政課】

・ 業務マニュアル(ふるさと納税)の変更
追加事項

窓口の対応は、2人体制とする。また、課長若しくは代理の職員が同席する。

【契約検査課】

業務マニュアルの見直しを実施／4月／未処理や誤処理を防止することできた。

【税務課】

市税徴収員が収納してきた徴収金に係る収納業務フローについて見直しを実施するとともに、収納グループ全職員が業務フローの再確認を行った。

【安全安心課】

避難所の開設時における運用マニュアルの見直し及び運営訓練のマニュアルの策定を実施した。

【市民課】

公金取扱に関するマニュアル（レジ、つり銭）の見直しを図る。／（2月）/マニュアルの記載内容についての確認を行い、取扱方法の適正化を図った。

【環境課】

公金取扱いのマニュアルを作成し、課内で共有を図った。

【社会福祉課】

公金（生活保護、民協、こばと園）について、必ず2名の職員（生活保護 ワーカーと主任主導員不在の場合、他グループのリーダー）で確認を行いダブルチェックを実施した。

【こども福祉課】

- ・CSVデータ突合システムを使用できない手当の支給に関し、業務フロー（チェックを実施したことが分かる資料の整備などを含む）を今後作成する。
- ・公立保育園の公金扱いについてチェックシート等の見直しを検討したが修正箇所はなかった。

【高齢福祉課】

敬老祝金について、現金交付のマニュアルを見直し、課職員で処理手順の確認を行った。／（7月）／特に問題はなく、どの職員が対応しても同水準の処理ができることを確認した。

【健康増進課】

会計課から、押印漏れの指摘を受けたことから、マニュアルの一部見直しを行い、誤払い等による戻入処理がなくなった。

【農政課】

12月取扱業務の課内チェックを行った際に、業務フロー、マニュアル等を見直しをはかった。

【商工観光課】

公金の取り扱いについて、複数人でのチェック体制を取るなど見直しを行った。

【建設課】

公金取り扱いについて会計課と相談し業務フローの改善を実施した。（1月）/業務フローの改善により、不正防止対策の強化が図られた。

【都市計画課】

公金の取り扱いを適正に行うため、「都市計画図販売に係る事務処理マニュアル」を作成し、窓口に備えるとともに職員の情報共有を図り、事務処理ミス防止に取り組んでいる。

【区画整理課】

仮換地図面等コピー件数は不定期であり取扱い額も少額なため会計課との協議の結果、1か月単位で収様式添付のうえチェックし起票することになっている。/適正な事務処理出が来ている。

【水道課】

窓口での釣銭用現金の残金について、確認表を作成し週1回担当・G L・課長が確認するようにした。
／（毎週）／現金の管理が徹底できた。

【下水道課】

会計業務手順書(マニュアル)について、常に確認し適正な業務が実施できた。

【会計課】

公金等事務処理に関する調査結果に基づき、会計課の抜き打ち調査を実施し、業務フロー等の見直しを実施した。

【議事課】

日頃から、業務フローやマニュアルを点検することで、事務作業の効率等を再確認することができた。

【農業委員会事務局】

公金等事務処理における業務フロー等を9月に見直して職員へ周知し、事務処理の適正化を図った。

【行政委員会事務局】

業務フローを再確認し、公金振込データ突合システムを活用し実施した。

【教育総務課】

毎月末のチェックに合わせ、業務フロー、マニュアルの改善点について検討を行った。

【学校教育課】

課長が、面談しながら公金取扱いの記録簿を使って、公金取扱いに関して流れを確認した。／（6月、10月、1月）／適正な業務フローに基づく事務処理ができていることを確認した。

【生涯学習文化課】

公民館事務分掌及びマニュアルの見直しを図った。

【文化財課】

現地調査に伴い、業務フロー、マニュアル等の見直しを図った。

【スポーツ振興課】

公金の取り扱いについて、複数人でのチェック体制を取るなど見直しを行った。

29/29

事務・事業の内容

・公金取扱方法等について会計課によるチェックを実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

会計課による公金等事務処理に関する現地調査を受けた。／調査での指摘を改善するため、鍵保管場所の改善を図った。（12月）

【総務人事課】

- ・公金等事務処理に関する調査（令和2年度総点検）で不備のあった業務等について、会計課及び総務人事課が共同で抜き打ちの現地調査を実施した。／（12月）／書面調査では分からなかった現状の不備等について改めて確認及び指摘ができ、公金等事務処理に関する事務のより一層の適正化を図ら

れた。

【財政課】

- ・ 財政課において納付書を作成し、申請者から受け取った現金を、速やかに足利銀行窓口（庁舎内）にて納付し、銀行の押印された領収証書を受け取り、申請者に手渡す。この間、申請者には、財政課窓口にて待機いただく。
（後日、寄付金受領書、受入決定通知書、御礼状を申請者あてに郵送する。）

【環境課】

公金等事務処理に関する調査に基づき、会計課よりチェックを受けて、マニュアルの作成等の改善を図った。

【商工観光課】

突合システムの運用により不正をしにくい体制にした。

【会計課】

- ・ 現金を取り扱っている課（公金を出している）においては、毎月、保管現金残高確認票を提出させ、チェックを行った。
- ・ 公金等事務処理に関する調査結果を利用して、会計課による抜き打ち調査を実施した。
- ・ 課題のあった部署の処理状況の是正が図れた。

【生涯学習文化課】

公民館において、会計課による公金等事務処理に関する現地調査を受けた。（12月）／調査での指摘を改善するため、下野市釣り銭用資金取扱マニュアルに基づき、釣り銭用資金の交付を受けるための手続きを行い、改善が図られた。（12月）

【文化財課】

抜き打ちの現地調査が実施され、公金の取り扱い方法の再確認が実施された。

【スポーツ振興課】

会計課による現地調査により指摘を受けた事項について改善を行った。

No. 21 法令遵守に関する研修の実施

事務・事業の内容

- ・法令遵守に関する研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

コンプライアンス研修

【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修を実施した。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため（密回避、講師都内より派遣）資料配布による研修とした。（資料配布 1/13）／コンプライアンスの重要性、過去の事例、不正の発生原因と防止策、職員の資質と能力等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

当初の予定

【内部】／課長・補佐級を対象に、マネジメント能力や倫理観等の向上によるコンプライアンスの確立を図ることを目的に管理監督者研修を実施した。／（1/25～27）／樋口満雄（一般社団法人 日本経営協会）／86名（100％）／管理職員のコンプライアンスに関する知識習得及び意識の向上が図れた。対象を補佐級まで拡充した。

【契約検査課】

例年実施している「入札制度等説明会」はコロナ禍の影響により中止とした。／6月／説明会資料を市HPに掲載して周知を図った。

【税務課】

【内部】住民税申告受付に関する課内研修の実施（初級編・中級編・直前研修）

【議事課】

2月議員全員協議会の「職員による公金詐取事件について（経過報告）」に併せて、所属職員にコンプライアンス自己評価を再確認しながら啓発を行った。課題の再確認をすることができた。

4/29

事務・事業の内容

- ・法令遵守に関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修1か月前に研修システム（Leaf）より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率100%を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

①組織内リスク管理講座（栃振協）

【外部】／課長級を対象に、行政組織の社会的責任という視点から、今後、求められる危機管理の必要性を事例研究から解明し、管理職の責務と求められる行動とは何かを再確認することを目的に実施。／（6/12）／篠原滋（一般社団法人 日本経営協会）／本市2名（100％）／リスクマネジメントに関わるプロセス、事例、リスク、対応等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

②リスクマネジメント研修（小研協）

【外部】／主幹級を対象に、監督職に必要な、業務管理や労務管理のノウハウ、有事の際の初動対応手順等を学び、危機管理意識を高めることを目的に実施。／（10/8）／森健（一般社団法人 日本経営協会）／

本市6名(100%) / 危機管理ノウハウ(コンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルス、有事の際の初動対応等)、不祥事防止の職場作り等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③公務員倫理研修(小研協)

【外部】 / 主事級を対象に、住民の信頼を確保するため事例研究を通して参加者自ら考えて、公務員倫理の意識を向上させることを目的に実施。 / (8/19、8/20) / 北山淳一(下野市役所職員) / 本市17名(100%) / 公務員に求められる倫理・行動規範、望ましい職場風土の形成、事例研究と討議等を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

④法務基礎養成講座(析振協)

【外部】 / 主事級を対象に法務基礎を習得させる / 6人 / (7月8・9日) / 小針憲一(日本マネジメントコア) / 地方自治法を取り巻く経営環境、地方分権の流れ、国の法体系の理解、自治体における法制執務等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

【税務課】

【外部】 新任者対象の市町税務担当職員研修会への参加(6/29~7/1 3日:3人)

【外部】 個人住民税の研修の受講(初級6/29~30:2人)

【水道課】

e-ラーニングによる情報セキュリティ研修を受講した。 / 9名 / 職員が「情報セキュリティコース」「個人情報保護コース」「サイバーセキュリティコース」を受講し、情報セキュリティや個人情報保護に関する知識を習得できコンプライアンス意識の向上が図れた。

3/29

№. 2 2 服務規律及び公務員倫理に関する研修の実施
服務規律及び公務員倫理に関するセルフチェックの実施

事務・事業の内容

・服務規律及び公務員倫理に関する研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

コンプライアンス研修（公務員倫理研修）の実施

【内部】／管理職員を対象としたコンプライアンス研修を実施した。／当初集合研修を計画したが、コロナ感染防止のため（密回避、講師都内より派遣）資料配布による研修とした。（資料配布 1/13）／コンプライアンスの重要性、過去の事例、不正の発生原因と防止策、職員の資質と能力等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

当初の予定

【内部】／課長・補佐級を対象に、マネジメント能力や倫理観等の向上によるコンプライアンスの確立を図ることを目的に管理監督者研修を実施した。／（1/25～27）／樋口満雄（一般社団法人 日本経営協会）／8 6 名（100%）／管理職員のコンプライアンスに関する知識習得及び意識の向上が図れた。対象を補佐級まで拡充した。

1/29

事務・事業の内容

・服務規律及び公務員倫理に関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修 1 か月前に研修システム（L e a f）より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率 1 0 0 % を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

①組織内リスク管理講座（栃振協）

【外部】／課長級を対象に、行政組織の社会的責任という視点から、今後、求められる危機管理の必要性を事例研究から解明し、管理職の責務と求められる行動とは何かを再確認することを目的に実施。／（6/12）／篠原滋（一般社団法人 日本経営協会）／本市 2 名（100%）／リスクマネジメントに関わるプロセス、事例、リスク、対応等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

②リスクマネジメント研修（小研協）

【外部】／主幹級を対象に、監督職に必要な、業務管理や労務管理のノウハウ、有事の際の初動対応手順等を学び、危機管理意識を高めることを目的に実施。／（10/8）／森健（一般社団法人 日本経営協会）／本市 6 名（100%）／危機管理ノウハウ（コンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルス、有事の際の初動対応等）、不祥事防止の職場作り等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③公務員倫理研修（小研協）

【外部】／主事級を対象に、住民の信頼を確保するため事例研究を通して参加者自ら考えて、公務員倫理の意識を向上させることを目的に実施。／（8/19、8/20）／北山淳一（下野市役所職員）／本市 1 7 名（100%）／公務員に求められる倫理・行動規範、望ましい職場風土の形成、事例研究と討議等を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

④新採職員第 2 部研修（小研協）

【外部】／主事級を対象に、職場で得た実務経験を踏まえ、全体の奉仕者としての公務員の基本的な知識・技能・態度を習得することを目的に実施。／（7/1～3）／大嶋利佳（一般社団法人 日本経営協会）他ブロック内市町職員／本市 2 2 名（100%）／地方自治法、地方公務員法、公務員倫理、人権教育、男女共同

参画、障害者差別解消法、職務意識の高揚等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

【水道課】

e-ラーニングによる情報セキュリティ研修を受講した。／9名／職員が「情報セキュリティコース」「個人情報保護コース」「サイバーセキュリティコース」を受講し、情報セキュリティや個人情報保護に関する知識を習得できコンプライアンス意識の向上が図れた。

2/29

事務・事業の内容

・ 服務規律及び公務員倫理に関するセルフチェックを実施する。

実績報告

【市民協働推進課】

コンプライアンス自己診断シートを活用し、セルフチェックを実施した（10月、3月 各5名）。

【総務人事課】

コンプライアンスチェックシート中で、服務規律及び公務員倫理についての簡易チェックを実施した。／9月、2月／職員が改めて内容を確認することで、各自の理解が深まった。

【財政課】

コンプライアンス自己診断シートを活用し、セルフチェックを実施した。/2回の実施により、改善状況を確認した。

【契約検査課】

課内職員(会計年度任用職員含む)全員にセルフチェックを実施した。(コンプライアンス自己診断シート使用)／10・1月／職員の公務員としての規律ある行動への意識啓発が図れた。

【税務課】

市の職員服務規程や守るべきルールやマナー等について、課員に対し、リーダーミーティング及びメールを活用し啓発等を実施したほか、必要に応じて直接指導を行い、規律維持や意識の向上が図られた。(4月他)

【市民課】

課員全員にセルフチェックを実施した。(コンプライアンス自己診断シート使用) / (10月、1月) / 職員の公務員としての規律ある行動への意識啓発が図れた。

【高齢福祉課】

・ 正職員にセルフチェックを実施した。(コンプライアンス自己診断シート使用) / (10月、2月) / 職員の公務員としての規律ある行動への意識啓発が図られた。
・ 会計年度任用職員にセルフチェックを実施した。(コンプライアンス自己診断シート使用) / (1月) / 職員の公務員としての規律ある行動への意識啓発が図られた。

【健康増進課】

コンプライアンス自己診断シートを活用し、セルフチェックを実施し、服務規律等の再確認ができた(10月、2月)。

【建設課】

課員全員に服務規律をメール等で呼びかけ周知徹底を図った。(7月、12月、1月) / 公務員倫理につい

て意識の向上が図れた。

【下水道課】

課長が服務規律について「声かけ」を行い、自己診断の意識向上が図れた。

【会計課】

- ・全職員にセルフチェックを実施した。(コンプライアンス自己診断シート使用)
- ・定期的及び必要に応じて、職員の規律維持について啓発を行った。

【議事課】

人事評価の10月中間、1月期末面談の際に、服務規律等についての指導や意見交換を行った。課題の再確認をすることができた。

【行政委員会事務局】

コンプライアンス自己診断シートによりセルフチェックを実施した。/(10月、1月)/自己診断をすることにより服務規律及び公務員倫理に関する意識の高揚が図れた。

【文化財課】

コンプライアンスの研修受講後、研修内容を再確認した。

【スポーツ振興課】

コンプライアンス研修により再度セルフチェックを実施した。

**№. 23 安全運転マニュアルの作成及び運用
公用車使用時のチェックリストの作成及び運用
安全運転講習会の実施**

事務・事業の内容

・マニュアルを作成及び運用する。

実績報告

【総務人事課】

前年度に発生した事故及び違反事例等の報告を参考に、マニュアルの記載内容について見直しを行ったが、特に修正を要しないため、前年度と同じものを全公用車に設置した。/ (4/1~4/8) /事故発生後の対応や報告書の作成について、問い合わせが減少し、マニュアルの浸透を感じられた。

【環境課】

常に、課員全員に安全運転の励行に努めるよう、周知し、交通安全に努めた。

2/29

事務・事業の内容

・チェックリストを作成及び運用する。

実績報告

【市民協働推進課】

公用車運転開始時及び終了時にはチェックリストにより点検を行った。

【総務人事課】

前年度に発生した不具合等の報告を参考に、チェックリストの記載内容について見直しを行ったが、特に修正を要しないため、前年度と同じものを全公用車に設置した。/ (4/1~4/8) /不具合等について、適切な報告がなされ、チェックリストの浸透及び適正管理への意識向上を感じられた。

【健康増進課】

公用車運転終了時にはチェックリストにより点検、消毒を実施する習慣づけができた。

3/29

事務・事業の内容

・安全運転講習会を実施する。

実績報告

【総務人事課】

【内部】 /全職員公用車の適正管理と安全運転の徹底のため講習会を実施した。/当初、新規採用職員及び令和元年度安全運転講習会開催後に事故報告書を提出した職員を対象に集合研修を計画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、資料配布による研修とした。/ (1/21~1/29) /交通事故防止に対する職員の意識の向上が図れた。

【教育総務課】

令和2年6月29日、7月3日に、防犯パトロール講習会を下野警察署と共催で開催し、安全運転などの講習を実施した。

【生涯学習文化課】

青色パトロール講習に参加し、安全運転についての講習を受けた。

【文化財課】

青色パトロール講習の際に安全運転についての講習を受けた。

【スポーツ振興課】

安全運転講習会（青色パトロール）を受講した。

5/29

No. 24 個人情報保護等に関する研修の実施

事務・事業の内容

- ・個人情報保護等に関する研修を実施する。

実績報告

【総合政策課】

全職員を対象に、eラーニングによる個人情報保護研修を実施した。
(実施期間：R2.8.4～R2.10.30、受講者数：506名)

1/29

事務・事業の内容

- ・個人情報保護等に関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【市民協働推進課】

eラーニング研修を受講した（8月～10月）。5名

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修1か月前に研修システム（Leaf）より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率100%を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

個人情報保護制度（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、個人情報保護条例の施行に基づき、個人情報の適切な取り扱い及び個人情報の重要性について、関連する情報公開制度や番号法における特定個人情報保護等を交えながら、学んでいくことを目的に実施。／（7/9）／菅田正明（一般社団法人 日本経営協会）／本市1名（100%）／個人情報の概念、制度のしくみ、法の改正等の講義や討議、発表を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

【安全安心課】

E-ラーニングによる研修への参加

【市民課】

課員全員がeラーニングによる個人情報保護に関する研修を受講した。／（随時）／個人情報保護に関する知識の向上につながった。

【環境課】

eラーニングによる個人情報保護等に関する研修に課員全員が受講し、知識の向上を図った。

【健康増進課】

eラーニング研修を受講し、職員の個人情報保護の再確認が図れた（8月～10月）。

【水道課】

eラーニングによる情報セキュリティ研修を受講した。／9名／職員が「個人情報保護コース」を受講し、個人情報保護に関する意識の向上が図れた。

【文化財課】

課内全職員は、12月末締め切りのネットワークによる研修を受講した。

【スポーツ振興課】

eラーニングによる研修を受講。意識の向上が図れた。

9/29

No. 25 文書管理に関する研修の実施

事務・事業の内容

- ・文書管理及び例規に関する研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

【内部】／全職員（再任用・会計年度任用職員含む）を対象に、文書管理についての知識習得を目的とした文書管理に関する研修を実施した。／（12/10～2/26）／全職員／387名※集計システム利用者のみ。その他は所属長が実施を確認。（100％）／文書管理の基本的事項の習得及びコンプライアンス意識の向上が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・文書管理及び例規に関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

【外部】／市町文書保存担当者講習会に参加した。／（R2.10.28）／栃木県立文書館／1名／県文書館における公文書及び古文書の管理並びに自然災害の影響を受けた資料の救出について講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

1/29

**№. 26 市民窓口アンケートの実施
アンケート結果に基づく改善の実施**

事務・事業の内容

・アンケートを実施するとともに内容の見直しを図る。

実績報告

【市民協働推進課】

市民窓口アンケートを実施（9月）

【総務人事課】

下野市人材育成基本方針の新時代に向けた人材育成施策（市民から信頼される職員）の一環として、市民サービス評価（窓口アンケート）を実施した。R2年度は8回目の実施。

広く意見を聴取するため、1階の回収ボックスを2か所（総合案内、高齢）から3か所（総合案内、高齢、税務）に増や（見直し）した。

アンケート用紙項目：接客6項目①あいさつ ②言葉づかいや態度 ③身だしなみ ④説明 ⑤声掛け⑥以前と比べ職員の対応 及び 庁舎5項目①駐車場 ②案内表示 ③子ども・高齢者への配慮 ④庁舎・トイレ等の清潔さ⑤総合案内 及び 自由意見／(9/7～18)／回収枚数 236枚、評価点 全体平均4.5点（5点満点）（R1：4.4）

【市民課】

総務人事課による全庁的な窓口アンケートを実施、市民課にも設置した。／（9月）／集計結果に基づき市民対応の向上が図れた。

【健康増進課】

市民窓口アンケートを実施（9月）

4/29

事務・事業の内容

・アンケート結果に基づき改善を図る。

実績報告

【市民協働推進課】

アンケート結果から窓口付近で立ち話をしている悪い印象の指摘があったことから、これまで以上に積極的に窓口に出るよう職員へ周知を図った。

【総務人事課】

部長会議において、窓口アンケートの結果を報告し、指摘事項を真摯に受け止め、更なる市民サービスの向上を図るため、改善すべき点を確認した。その後10月下旬、アンケート結果は職員に対しWEBで周知した。

・部長会議

アンケート各項目の評価、自由意見の報告／（10/22）／評価点や自由意見より職員の接客等、課題点を共有し、改善点等を確認した。

【市民課】

「皆さん親切でことばづかいも丁寧です。」「火曜日の延長窓口が助かる。」など、窓口アンケート結果が良好だった。／（10月）／適切な窓口対応に効果があった。

【健康増進課】

2人の職員が大きな声で話していたことに不快感をおぼえたという指摘があったため、話し声について課内の職員に周知を図れた。

【会計課】

アンケート結果をもとに職員間で話し合いを行い、窓口での丁寧な接遇や適正な受領の実施について、再度確認した。

【文化財課】

総務人事課が実施するアンケートが行われる際には、改めて状況の再確認を指示した。

【スポーツ振興課】

窓口対応の確認を行った。

7/29

N o . 2 7 不当要求に関する研修の実施

事務・事業の内容

- ・不当要求に関する研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

県内自治体で発生した不当要求事案について、即時、全職員に周知した。／（4月）／事例の共有により、適切な対応に寄与した。

栃木県不当要求被害防止ネットワーク担当者会議の資料を全職員に周知した。／（7月）／不当要求に関する情報の共有及び不当要求発生時のフロー等について啓発が図れた。

【安全安心課】

11月30日に窓口担当職員や新規採用職員を対象に栃木県警及び下野警察署に講師を依頼し不当要求に関する研修会を開催した。

2/29

事務・事業の内容

- ・不当要求に関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

クレーム対応力講座（栃振協）

【外部】／主幹級を対象に、クレーム対応の基本的な考え方を、手順を体系立てて学ぶとともに、ハードクレーム対応の鉄則や、不当要求への対処等、法律知識（クレーム対応に関する法律の基礎知識）等を学ぶことを目的に実施。／（9/30、10/27）／仲内れい子（一般社団法人 日本経営協会）／本市5名（100%）／現代のクレームについて、電話対応（ロールプレイング）の初期対応、クレーマーの種類と特徴等の講義と、事例演習等を行い知識習得及び意識の向上が図れた。

【外部】／県内市町各2名程度を対象に、不当要求行為の知識や現状について周知啓発する研修に参加した（栃木県不当要求被害防止ネットワーク担当者会議）／（7/7）／栃木県行政対象暴力排除プロジェクト推進本部／文書開催につき出席者なし／資料により不当要求に対する知識を習得した。

1/29

N o . 2 8 ハラスメント研修の実施

事務・事業の内容

- ・ハラスメント研修を実施する。

実績報告

【総務人事課】

課長補佐級以上の職員を対象としたメンタルヘルス及びハラスメント防止研修を実施した。

【内部】／課長・補佐級を対象に、ハラスメントについての正しい理解と、ハラスメントを発生させないための職場管理の理解促進を目的に管理監督者研修を実施した。／(12/16、12/25)／江戸 功(公財 栃木県保健衛生事業団)／84名(100%以下)／ストレスチェック結果(概要)及び今後の部下指導に関する共通理解、職場におけるハラスメント防止対策が強化等の講義やグループ討議を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

1/29

事務・事業の内容

- ・ハラスメントに関する外部研修に積極的に参加する。

実績報告

【総務人事課】

栃振協や小研協主催の公務員倫理等研修に参加させた。

参加促進のため、年度当初に開催予定日等を周知した。また、研修1か月前に研修システム(L e a f)より個人メールあてに開催案内を送信した。さらに、研修は業務の一環であり受講率100%を目指すことを伝え、やむを得ず欠席する際は、所属部長の印を受け欠席届を提出させた。

①組織内リスク管理講座(栃振協)

【外部】／課長級を対象に、行政組織の社会的責任という視点から、今後、求められる危機管理の必要性を事例研究から解明し、管理職の責務と求められる行動とは何かを再確認することを目的に実施。／(6/12)／篠原滋(一般社団法人 日本経営協会)／本市2名(100%)／リスクマネジメントに関わるプロセス、事例、リスク、対応等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

②リスクマネジメント研修(小研協)

【外部】／主幹級を対象に、監督職に必要な、業務管理や労務管理のノウハウ、有事の際の初動対応手順等を学び、危機管理意識を高めることを目的に実施。／(10/8)／森健(一般社団法人 日本経営協会)／本市6名(100%)／危機管理ノウハウ(コンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルス、有事の際の初動対応等)、不祥事防止の職場作り等を確認し、知識習得及び意識の向上が図れた。

③公務員倫理研修(小研協)

【外部】／主事級を対象に、住民の信頼を確保するため事例研究を通して参加者自ら考えて、公務員倫理の意識を向上させることを目的に実施。／(8/19、8/20)／北山淳一(下野市役所職員)／本市17名(100%)／公務員に求められる倫理・行動規範、望ましい職場風土の形成、事例研究と討議等を行い、知識習得及び意識の向上が図れた。

④パワーハラスメント防止研修(栃振協)

【外部】／課長及び主幹級を対象に、「パワーハラスメント」がもたらすリスクを理解した上で、未然に防ぐ回避法、ハラスメントが起こってしまった時の対処法を学ぶことを目的に実施。／(7/28、7/29、7/30)／木元栄子(株式会社インソース)／本市6名(100%)／パワハラ危険度チェック、防止のための組織づくり、必要な心構え、相談への対応等の講義を受け、知識習得及び意識の向上が図れた。

【契約検査課】

パワーハラスメント防止研修(県市町振興協会研修) / 7/30 課長補佐参加 / パワーハラスメントに対する意識の向上が図られた。

2/29

N o . 2 9 ハラスメント相談窓口の設置及び充実、強化

事務・事業の内容

- ・ハラスメントに関する相談を受ける体制を強化する。

実績報告

【市民協働推進課】

自己申告書の項目により職場内の状況を把握した（12月）。

【総務人事課】

日々の業務を円滑に進めるとともに各職員の健康が健全に維持できるよう、職場における心の健康・ハラスメント相談窓口を総務人事課に設置しており、適宜周知した。また、引き続き自己申告書様式にハラスメント記載項目を設け、状況の把握に努めた。

- ・ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の改正により R2.6.1 から職場におけるハラスメント防止対策が強化されており、併せて『下野市職員の懲戒処分等の指針』を改正し（6/1 施行）、パワハラ項目を追加した。

- ・ 相談窓口の周知／（5月、11月）／窓口相談案件及び自己申告により、状況を把握した。

【健康増進課】

自己申告書の項目により職場内の状況を把握し、相談窓口の周知を図ることができた（12月）。

【会計課】

人事評価面談時に、ハラスメントに関する相談についても説明し理解の促進を図った。

【生涯学習文化課】

自己申告書のハラスメントに関する項目により職場内の状況を把握した。（12月）

【スポーツ振興課】

相談しやすい環境づくりを心掛けた。

№. 30 公益通報制度の周知

事務・事業の内容

- ・ 職員の公益通報制度の理解を促進するとともに運用状況を公表する。

実績報告

【市民協働推進課】

公益通報制度の理解を深めるため、リモートラーニングによる研修に参加した（10～12月）。5名

【総務人事課】

【内部】／全職員（再任用、会計年度任用職員を含む）を対象に、公益通報制度についての知識習得を目的とした公益通報制度に関する研修を実施した。／（10/1～12/28）／462名※集計システム利用者のみ。その他は所属長が実施を確認。（100％）／公益通報制度への理解促進及びコンプライアンス意識の向上が図れた。

【健康増進課】

公益通報制度の理解を深めるため、リモートラーニングによる研修に参加し、職員に制度の周知を図ることができた（10～12月）。

【会計課】

人事評価面談時に「職員の公益通報制度」についても、説明した。

【生涯学習文化課】

【内部】公益通報制度に関する研修を所属職員全員が実施した。／職員の公益通報への理解向上が図られた。

【スポーツ振興課】

課内職員間に周知し内容の共通理解を図った。

6/29