

原因分析結果

(個人・意識)

- ①危機意識が不足しており、不適切な事務処理や不祥事を他人事と考えている。
- ②自分の職場で事案が発生する前提での対策を真剣に考えていない。
- ③ハラスメントや飲酒等に対する認識が甘い。
- ④私生活の乱れや個人の倫理観などに問題がある。
- ⑤仕事に対する責任感や使命感が不足している。
- ⑥コンプライアンス・ミーティングの形骸化等が生じているため、コンプライアンスへの意識が十分に浸透していない。
- ⑦成果主義、効率化・スピード重視により、手続きを軽視する。
- ⑧目立たない仕事に対しては評価が低いと感じており、十分に注力をしない。
- ⑨制度改正やIT化などに対応する経験や知識が不足しているため、それを補う努力が不足している。
- ⑩組織で仕事を進めるという意識が十分浸透していない。
- ⑪仕事をする事自体が目的となり、何のために仕事をしているのかを理解せず、業務の優先順位を的確に判断できない。
- ⑫目先の仕事に追われ、書類整理や事務改善がおろそかになっている。
- ⑬年齢構成の偏りもあり、OJTが十分に機能せず、スペシャリストが十分ではない。
- ⑭フラット制の影響から、管理職や班長のマネジメントする意識や能力が十分でない場合がある。
- ⑮業務の複雑化やIT化に伴うチェック項目の変化に対応できていない。
- ⑯班長や管理職が、チェックを含むマネジメントより自身の固有の業務を優先する傾向がある。
- ⑰班長や管理職に、十分なマネジメント能力が育っていないため、適切な事務分担や十分な業務改善が図られていない。
- ⑱業務のプロセスや内容が分かりやすく整理されていない場合があり、単に前例を踏襲し、慣れと思い込みで仕事を進めている。
- ⑲チェックリストやマニュアルが不備、あるいは形骸化している。
- ⑳チェックをすべきということは理解しているが、具体的なチェック方法が継承されていないなどにより、十分なチェック計画となっている。
- ㉑過去のフラット制の意識が継続し、業務執行の基本を個人に委ね、組織で業務内容が十分共有されていない。
- ㉒業務の多様化、専門化により、ノウハウや経験のある特定の職員しかできないとする業務が増加している。
- ㉓失敗することを恐れて委縮し、自分のできることしかしない。
- ㉔組織の業務体制が不明確であり、班長代理、副務者が十分機能していない。
- ㉕業務が増えることを嫌がり、誤りに気付いても周囲が黙認する場合がある。
- ㉖パソコンやメールによる影響もあり、対人コミュニケーションが不足気味。
- ㉗故意等による非違行為に対して、処分が甘い。

(仕組・組織)

※注：⑥ ⑩ ⑰ ⑳ については、これまでのコンプライアンスの取組の検証結果に基づく原因分析結果。
その他については、コンプライアンス研修やこれまでの事例分析の検証等に基づく原因分析結果。

課題の整理

- 課題1 職員のさらなる意識向上が必要
課題2 職員の事務処理能力の向上が必要
課題3 職場での業務の進め方の改善が必要
課題4 組織の仕組や体制の見直しが必要

再発防止策

外部視点の導入

全庁的な推進体制の強化

職員一人ひとりの意識の向上

- コンプライアンスを「自分事」とできる仕組の構築 ① ② ⑥
- 正確性を重視することの徹底 ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫
- 職員倫理の徹底 ③ ④ ⑤

職員の事務処理能力向上

- 業務に関する専門知識の向上 ⑨ ⑬ ⑮
- マネジメントに関する能力の向上 ⑭ ⑯ ⑰

的確な業務の進め方の徹底

- 業務の標準化、見える化の徹底 ⑦ ⑧ ⑪ ⑫ ⑱ ㉑ ㉒
- 具体的なチェック手法の共有 ⑮ ⑲ ㉓

組織の仕組や体制の見直し

- 適切な業務分担の徹底 ⑭ ⑯ ㉔
- 職場で支え合う体制づくり ⑬ ㉑ ㉒ ㉓ ㉕ ㉖
- 非違行為等に関する処分の厳格化 ㉗