

令和 2 年度

新採用職員テキスト



札幌市総務局職員部自治研修センター

公務員の心構えと服務規律

1 はじめに

市民との信頼関係を築いていくためには、職員一人一人が誠意を持って、より良い市民対応を心掛けることが必要です。また、市民から望まれる職員像を常に意識し、職務中のみならず勤務時間外の私生活においても公務員としての立場を認識しなければなりません。

2 市民との信頼関係を築くために

⇒ 市民対応とは

私たちは、たくさんの人と接しながら仕事を進めています。仕事をしていく上では、きちんと間違いなく処理するだけではなく、気持ち良く相手を迎え、言葉を交わし、良い印象を持ってもらうことが大切です。

ここでは、お互いが気持ち良くスムーズに目的を果たすための方法や心構えを学びます。



⇒ 市民の期待に応える

市役所を訪れたり、電話で問合せをする市民は、何らかの手続きや相談など、明確な目的を持っています。さらに、「早く用事を済ませたい」「親切・丁寧な対応を受けたい」「分かりやすく説明してほしい」など様々な期待を抱いています。

目的が達成される過程で、雰囲気が良い、気が利くといった職員の対応は、市民に満足感や感動を与えます。時には要望に応じられないこともあるでしょう。そのような時も思いやりを持って対応することが、市民からの信頼に繋がります。

市民からの声

職員の親切・丁寧な窓口対応に感謝

先ほど、高齢の母と一緒に保険年金課の窓口で手続きをしたのですが、対応してくれた職員がとても親切・丁寧で、お礼が言いたくて電話しました。

最近は個人情報の縛りで「教えられません」とつっけんどんな対応をされることが多い中、その職員は個別の内容ではなくとも、細かく丁寧に介護保険料の段階などを説明してくれました。おかげさまで、疑問が解決し、何度も区役所に行かなくて済みました。(年代不詳 男性)

⇒ 市民対応の基本

1 私がり役所の代表です

私たちの話すことや市民に対する姿勢は、そのまま市役所の姿勢として相手に受け取られます。実際に接した職員の評価によって、市役所全体のイメージが決まると言っても過言ではありません。

「市民と接しているとき、職員一人一人が市役所の代表である」という責任感を持って、市民対応していくことが必要です。

2 相手への思いやりが大切です

良い接遇を行うためには、相手を思いやり、温かく受け入れる姿勢が大切です。

そのためには、相手の立場を尊重・理解し、親身になった優しい心配りが不可欠です。

3 実行することが重要です

接遇には、「よく知っている」けれども「実行していない」ことが多いものです。

いくら接遇の大切さを理解していても、実践しなければ何の意味もありません。

接遇は、継続して実行し、自分のものとして身に付けていくことが大切です。

市民からの声

一言を添えた対応がとても良かった

札幌へ転入してきたので、区役所のいくつかの窓口で手続をしたのですが、大変丁寧な対応でした。ある窓口では「何かお困りのことがあれば、いつでもいらしてください」と一言。こんな言葉を添えられると、「何かあったら相談に行ってみよう」という気持ちになります。また、「市民のために仕事をしよう」という職員の気持ちも伝わってきました。

市民にとって、役所へ行くのは面倒なことで気が引けるもの。このように、ちょっとした言葉を添える対応をどんどん広めてほしいと思います。(60歳代 女性)

丁寧な対応を心がけてほしい

区役所のとある職員の対応が不愉快でした。その職員は、きちんとやるべき仕事はしていただいています。こちらの話を途中で遮るように「分かりましたから」などと話されます。窓口が混んでいるので、急いで対応していることは理解できますが、こちらの話をしっかり聞き、丁寧な対応を心がけていただきたいものです。(年代不詳 男性)

職員の言葉遣いに疑問

区役所から通知が届いたため、その担当課に電話をしました。

対応した職員は、親しみを込めて使っているのかもしれませんが、「～だね」とか「～だよ」などの友達に話すかのような言葉の使い方が、私はとても不快に感じられました。また、その職員は名前を聞いても結局名乗りませんでした。

このような対応には、公務員としての自覚が全く感じられません。市民対応の言葉遣いをしっかり研修で学んでほしいです。(40歳代 男性)

3 市民対応の流れ

市民対応は、「出会いの挨拶」に始まり「別れの挨拶」で終わりますが、一般的には次の5段階に分けて考えることができます。

1 第一段階：出会い＝快く接する

- 気持ちの良い出会い（明るい表情・態度）にする。
- 相手に注意を集中する。
- 迅速に対応する（相手を待たせない。）。



2 第二段階：用件を聴いたり話したりする

- 相手の言うことをよく聴き、用件を早く正確に把握する。
- 相手の感情の動きや態度に注意し、話を最後まで聴く姿勢を持つ。

3 第三段階：内容を判断する

- 担当する仕事の場合 ～すぐできる仕事かどうか。時間はどのくらい掛かるか。
- 担当ではない仕事の場合 ～担当しているところを丁寧に紹介する。
- 対応方法について自分で判断がつかない場合は、上司や同僚等にきちんと確認する。

4 第四段階：判断に基づいて対応する

- 手続に時間がかかる場合は、「お急ぎのところ申し訳ございませんが、あと〇〇分ほどお待ちいただけますか。」と前もって伝える。
- 上記手続が終了した際、必ず「大変お待たせいたしました。」と声を掛ける。

5 第五段階：締めくくり

- 「御不明な点はありませんか。」「ほかに御用はありませんか。」などと確認する。
- 気持ちの良い別れを心掛ける。（「お疲れ様でした。」「お気をつけてお帰りください。」等の声かけ）
- 自分の対応の仕方を振り返ってみる。

市民からの声

混雑状況に応じた窓口対応をすべき

区役所へ届出に行った際、別の課での手続も必要と言われ、その担当課に行ったところ、順番待ちの人で混み合い、30分ほど待たされることになりました。

ようやく私の順番になり席に着くと、さらに、「この手続には〇〇証明が必要」と言われたのです。こんなに待たされた挙げ句、また初めから待たなければならないかと思うと、がくぜんとするとともに腹が立ち、結局、手続はせずに家に帰りました。

待っている間、カウンター内では手の空いている職員も見受けられました。多くの市民が待っている状況では、受付カウンターを暫定的に増やす、ほかの職員が応援に当たるなど、柔軟に対応するべきではないでしょうか。（20歳代 男性）

■市民対応のポイント！■

- ◆ 笑顔で対応しましょう。
- ◆ 正しい敬語や言葉を使いましょう。
- ◆ 要点をつかむよう、相手の話を積極的に聴きましょう。
- ◆ 早めに切り上げようとせず、丁寧に対応しましょう。
- ◆ 役所言葉や専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明しましょう。
- ◆ 市民が二度手間にならないよう気を付けましょう。
- ◆ 名札を着用しましょう。
- ◆ 業務に必要な専門知識を身に付けましょう。
- ◆ 担当ではない仕事の場合、担当しているところを調べるなどし、速やかに案内しましょう。

4 人権についての理解

「人権」とは、「全ての人々が生命と自由を確保し、それぞれの幸福を追求する権利」あるいは「人間が人間らしく生きる権利で、生まれながらに持つ権利」です。国際連合では昭和23年（1948年）に、人権及び自由を尊重し確保するため、「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」を「世界人権宣言」として採択しました。この宣言は国際人権規約など具体的に条約化され、日本もそのいくつかを批准しています。

日本国憲法においても、人種・信条・性別・社会的身分などで差別されないとする、法の下での平等など、多くの種類の人権が基本的人権として定められました。人権は、侵すことのできない永久の権利として、憲法で保障されています。

私たち公務員は、憲法尊重擁護義務（憲法第99条）を負う存在であり、常にこのことを念頭において職務を遂行することが重要です。ここでは特に、性別による差別とアイヌ民族の問題、障がいのある人への理解について取り上げます。

⇒ 男女の人権

憲法には男女同権・平等の理念が明記されており、昭和60年の「男女雇用機会均等法」や平成11年の「男女共同参画社会基本法」の制定など、法制上は男女平等原則の確立が進められてきました。しかし、固定的性別役割分担意識にとらわれた制度や慣行が今なお根深く残っており、家庭や職場において様々な男女差別を生む原因にもなっています。

また、性的マイノリティが社会的に認知され始めるなど、性の多様性への理解が求められています。

1 札幌市の男女共同参画について

男女の人権が尊重され、豊かで活力ある男女共同参画社会の実現を目指して、札幌市では「札幌市男女共同参画推進条例」（平成15年施行）を制定しています。

平成30年度からは「第4次男女共同参画さっぽろプラン」をスタートさせ「男女が共

5 服務規律



⇒ 私たち職員に求められるものとは？

私たち職員が不祥事を起こすたびに、新聞報道などで、「市職員としての意識が低下している。」と批判されます。また、同程度の交通事故や犯罪事件でも、職員の場合であれば、世間の見る目や風当たりが厳しいのが実態です。

こうした見方や評価がされるのは、「職員は社会の公僕であるばかりか、人としての模範となるべき立場にある。」という考えや期待があるからとも言えます。

市民は、好むと好まざるとにかかわらず、市役所と付き合いがなければなりません。それだけに、市役所に対する市民の期待や信頼は大きく、それらを裏切ったときには、厳しい批判が寄せられます。

市民からの声

関係ない・知らないという対応

子どもが通っている保育園に、暖房をつけてもらうよう札幌市のある課に連絡した。対応した職員にその旨を伝えると「担当部署ではありませんので関係ない、知らない」の一点張り。また、「その保育園は保護者が選んだのですよね？」と、私が悪いような発言をされた。あまりにも無責任な対応に怒りがこみ上げてきました。(年代不詳 女性)

勤務にふさわしい服装を

市職員で公務に相応しくない服装の人がいます。女性職員で身体のラインが出るような服を職場に着てくるのはいかがなものかと思う。勤務にふさわしい服装をしてください。(60代 男性)

⇒ 職員としての基本的な心構え

私たち職員は、全体の奉仕者として、市民の負託を受けて、職務の遂行に携わることを使命としています。私たち職員に、高い意識が求められるのも、私たちが全体の奉仕者であることに由来しているものです。

職員の非行行為により、その職員に加えて全ての職員及び市政に対する市民の信頼は失われます。市民の期待に応えるためにも、私たちは、絶えずサービスの根本基準を定めた地方公務員法第30条の原点に立ち返り、市民から望まれる職員とはどのような職員か、また、市民の期待に応えうる職員とはどのような職員か、自ら問い続けなければなりません。

そして、市民の方から寄せられる要望や期待、批判を見落とすことなく謙虚に受け止め、より高い意識を持って、自己の行動を律していくことが強く望まれるのです。

憲法第15条第2項

すべて公務員は、全体の奉仕者であつて、一部の奉仕者ではない。

地方公務員法第30条【サービスの根本基準】

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、職務の遂行に当つては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。

■職員の基本的な心構え(倫理原則)■

平成13年4月27日付 市長通知

- ◆職員は、全て公務員が全体の奉仕者であり、一部の奉仕者ではないことを自覚し、法令等を遵守し、公正な職務の遂行に当たるとともに、公共の利益の増進を目指して、全力を挙げて職務を遂行しなければならない。
- ◆職員は、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを認識するとともに、日常の行動について常に公私の別を明らかにし、職務やその地位を私的な利益のために用いてはならない。
- ◆職員は、職務の遂行に当たり、市民の疑惑や不信を招くような行為をしてはならない。
- ◆特に、管理監督者は、職責の重要性を十分認識し、率先垂範して服務規律の確保に努め、部下職員の指導監督を怠ってはならない。

6 非行行為

➡ 大丈夫？非行

市民の信頼を得るためには、職員一人ひとりが札幌市職員としての立場を認識し、職務に精励するとともに、私生活においても十分留意して行動する必要があります。

たった一人の職員が起こした非行が、市政に対する市民の信頼を失わせ、職員全体の名誉を汚すこととなります。

職務遂行中はもちろんのこと、勤務時間外の私生活においても、その職の信用を保つ義務が課され、市民から常に注目されていることを改めて認識し、節度ある行動をとりましょう。

1 暴力行為

普段真面目な勤務態度で評価の高いAさんが、ある居酒屋で飲食中に起こした事件です。

ささいなことから隣に座っていた市民と口論になり、この人と仲裁に入った店主の顔面を殴りつけて全治2週間の傷を負わせ、駆けつけた警察官に傷害罪の現行犯として逮捕されました。



刑法第204条【傷害】

人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

地方公務員法第33条【信用失墜行為の禁止】

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。

2 破廉恥行為

Bさんは、同じ課でアルバイトをしていた女性Cさんの送別会のあと、酔った勢いで、Cさんを暗がりへ誘おうとしつこくまとわりつきました。

嫌がるCさんの悲鳴を聞きつけた通行人の110番通報で、Bさんは警察に連れていかれました。



刑法第176条【強制わいせつ】

13歳以上の男女に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、6月以上10年以下の懲役に処する。13歳未満の男女に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

3 横領

納税課に配属になって半年のDさんは、数年前に建築した自宅のローン返済や、大学に進学した子の教育費等で小遣いにも事欠くようになり、ついに、滞納者から徴収した市民税を、ちょっと借りるつもりで着服してしまいました。

その手口は、滞納者に虚偽の領収証を交付して、後日、他の滞納者から徴収した税金で補填し穴埋めするというものでした。しかし、領収証の内容に不信を抱いた滞納者からの問い合わせにより調査した結果、横領の事実が判明しました。



刑法第253条【業務上横領】

業務上自己の占有する他人の物を横領した者は、10年以下の懲役に処する。

4 遅刻等勤務態度不良

Eさんは、遅刻するなど、勤務態度に問題があり、上司から注意を受けていました。

さらに、外勤と称して、日常業務の忙しい月末や月初めを除き、毎週数回、上司の目を盗んで、近くのパチンコ店や喫茶店でサボっていました。

上司が変だと思い、問いただしたところ、この事実が発覚しました。



5 多重債務による失そう（無断欠勤）

もともとギャンブル好きのFさん、いつもは小遣いの範囲内で楽しんでいたのですが、競馬で大穴を当てたのをきっかけに深みに入り込み、ついには、カードローンで借金をしてしまいました。そのときは、「今度、大穴を当てたときか、ボーナスのときに返済すれば良い。」と思っていたそうです。

しかし、現実はそのならず、複数のカードローンで借金をすることとなり、返済できる金額を大きく超え、ついには身動きもとれない状況になりました。加えて、工作中でも、携帯電話に矢のような催促。もう全てを捨ててしまいたい衝動にかられ、長期にわたって無断欠勤をしてしまいました。



地方公務員法第35条【職務に専念する義務】

職員は、法律又は条例に特別の定め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。

市民からの声

職員は率先してマナーを守るべき

毎朝、歩きスマホをしている人が、市役所本庁舎に入っていきます。マナーを守れない方が、札幌をより良い街にできるとは到底思えません。市民にマナーを守るよう呼びかけるのであれば、まずは職員の方が見本となっただけませんか？（年代不詳 性別不明）

6 交通違反（飲酒運転）

Gさんは、仕事が終わった後同僚に誘われ、近所の居酒屋で酒を酌み交わしました。午後9時頃、仲間と別れて近くの駐車場に置いてある自分の車の中で、1時間ほど休んだのち、酔いが醒めたと思い、車を運転して帰途につきました。

しかし、自宅に向かう途中、蛇行運転をしていたため、パトカーに停止を求められ職務質問を受け、アルコール検査の結果、酒酔い運転と判定され、逮捕されてしまいました。



道路交通法第65条【酒気帯び運転等の禁止】

① 何人も、酒気を帯びて車両等を運転してはならない。

道路交通法第117条の2【罰則】

次の各号のいずれかに該当する者は、5年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

一 第65条第1項の規定に違反して車両等を運転した者で、その運転をした場合において酒に酔った状態にあつたもの

7 無許可のアルバイト

Hさんは、行きつけのスナックの経営者から「店が忙しいので、週2、3回手伝ってくれないか。」と頼まれ、勤務時間外であるし、また、週に数回ならば仕事にも支障はないと、軽い気持ちで引き受けてしまいました。

ある日市役所に、「公務員のアルバイトは禁止されているはずだが…」という電話があり、Hさんのアルバイトが発覚しました。



地方公務員法第38条【営利企業等の従事制限】

職員は、任命権者の許可を受けなければ、商業、工業又は金融業その他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で定める地位を兼ね、若しくは自ら営利企業を営み、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。

8 守秘義務違反

Iさんは、職務を遂行していく上で知った秘密について、元上司で、現在は退職している市OBから質問を受けました。ほかならぬ元上司からの頼みだからと、所属に相談することなく質問に回答しました。

元上司は、その秘密をある業者に伝え、当該業者は、市発注の工事を落札し、結果的に莫大な利益を得ることになりました。

その後、市役所に警察の取調べが入り、適正な競争を妨害した容疑で業者や元上司とともに、Iさんも逮捕されてしまいました。

地方公務員法第34条【秘密を守る義務】

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。

地方公務員法第60条【罰則】

次の各号のいずれかに該当する者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

(中略)

二 第34条第1項又は第2項の規定に違反して秘密を漏らした者

市民からの声

個人情報を話すことは許されぬはず

飲食店で食事をしていたところ、近くに、かなりお酒を飲み泥酔している一団がいました。大声で騒いでいたのですが、どうやら特定の市民の婚姻や収入などの生活状況を酒の肴にしている公務員のような様子でした。周囲に聞こえるように、市民の個人情報を話している様子を見て、自分の個人情報もどこかで公になってしまっているのではないかと不安になりました。

個人情報を大声で話すのは論外だとしても、タバコのポイ捨てをしたり、度を越えた飲酒により泥酔し、市民に迷惑をかけたりする職員もいると聞いています。職員には、たとえ業務終了後であったとしても、常に市民から見られているという意識を持ち、市民の模範となるような行動を取ってほしいです。(40歳代 男性)

7 汚職

公務員固有の犯罪『汚職』。自分には関係ないと思っていませんか。

ある日突然！

1 ある日突然、汚職事件が身近に起こったJさんの話です。

Jさんは、新人としてその課に配属されて3か月、仕事もだんだん面白くなってきたころです。

ある朝、Jさんが出勤すると、職場は朝から重苦しい雰囲気になっていました。警察の人たちが、机やキャビネットを開け、証拠品として関係書類を押収したり、上司を呼んで事情説明を求めたりしているのです。

先輩に聞くと、庶務担当をしているKさんが出入りの業者から現金をもらって、物品の購入に関して便宜を図っていたそうです。周りの人たちも、「あの仕事熱心なKさんが…。」とか、「全然気が付かなかった。」とか言って驚いていました。



汚職

広辞苑によると「職権や地位を濫用して、賄賂をとるなどの不正な行為をすること。流職（とくしょく）（職を流（けが）すこと。私欲のために職務・地位を濫用すること。）の代用語。」とあります。

刑法第25章「汚職の罪」は職権濫用罪と賄賂罪に分けられ、さらに、賄賂罪は収賄罪と贈賄罪からなります。

一般的に、公務員が賄賂を受け取ることを汚職と言っており、収賄罪がその典型です。

2 Lさんは民間会社を経て公務員となった優秀な技術職員でした…。

Lさんと機械メーカーのXとは、民間会社に勤務していたとき以来の付き合いで、お互いに技術的な助言や指導をやりとりする仲でした。初めは仕事だけの付き合いでしたが、そのうち毎年、中元や歳暮などが届くようになり、度々、お世話になったお礼にと酒食に誘われることもありました。

ある日、Lさんのところに「Xが会社の経費を使い込みしていた件で、参考に話を聞きたい。」と警察から電話がありました。

その数週間後、Lさんは、収賄の疑いで警察に逮捕されてしまいました。

Lさんは、民間会社に勤務していたときは、多くの中元や歳暮をもらっていたことから、公務員になったとしても社交上の儀礼の範囲内であれば許されると思っていました。警察の調査で分かったのですが、Xはその代金を会社の経費で落としていたそうです。



賄賂

賄賂とは、公務員の職務に関係する行為に対する不正な報酬としての利益を言います。金銭、物品はもとより、おおよそ人の欲望を満たすに足りる有形、無形の利益を含みます。

例えば、金品の收受、飲食の饗応、債務の弁済、遊興の招待などが含まれます。判例では、「一般には、社交上の慣習、儀礼と認められる程度の贈り物であっても、公務員の職務に関して授受されれば、収賄罪が成立する」とされています。

⇒ 汚職の出発点

役所に入ったときから汚職をしようという人は、誰もいません。

しかし、徐々に仕事にも慣れ、また、業者との付き合いも深まるにつれて、一杯のコーヒーが食事になり、酒になり、そして、物や金銭の收受へとエスカレートしていきます。

気が付いたときには、汚職の落とし穴の中でもがいている自分を見つけることとなります。

汚職の始まりはごくささいなことです。

例えば・・・

1 金銭・物品の受領

- 商品券、ビール券、現金などを受け取ること。
- 昇任祝、結婚祝、出産祝、新築祝あるいは香典、病気見舞など、慶弔名目で現金、物品などを受け取ること。
- 中元、歳暮など社交上の儀礼として物品などを受け取ること。



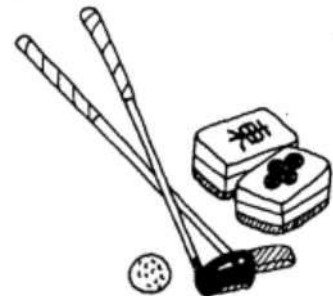
2 会食

- いわゆる接待（酒食の饗応）を受けること。
- 酒食を共にすること。



3 遊技、旅行

- ゴルフ、マージャンなどを共にすること。
- 遊技、旅行の誘いを受けて応ずること。



4 講演、寄稿に対する謝礼等の受領

- 業者主催の講演会で講演を行い、謝礼等を受領すること。

5 その他の便宜の供与

- 金銭の貸付けを受けること。
- 無償又は正当な対価を支払わずに、物品又は不動産の貸付けを受けること。
- 無償又は正当な対価を支払わずに、サービス（自宅の修繕、自動車の車検等）の提供を受けること。

悪質な業者は、会社の利益のためなら手段を選びません。巧妙に誘惑の手を伸ばしてきます。
あなたも狙われるかも知れません。くれぐれもご注意を！

⇒ 汚職の末路

汚職が引き合わないことは、その代償がいかに悲惨であるかを見れば明らかです。汚職から広がっていく波紋を関係者別に見てみましょう。

1 本人

ある収賄事件を起こし、役所を去らなければならなくなった職員の告白です。

学校を出てから、30年近く公務員生活を送った私です。家族4人が、一応安定した暮らしをしてきましたが、こんな年になると、再就職もままならず、生活設計のめどさえ立ちません。

家へ帰っても、妻や子どもに合わせる顔もありません。業者なんかは、事件が発覚してからは、手のひらを返したように、金品も私が要求したように言っているそうです。

つくづくばかな自分が嫌になります。



- 収賄罪で有罪になれば、必ず懲役刑になります。
- 執行猶予になっても失職します。
- 失職となると、退職手当は原則支給されません。
- 賄賂は没収又は追徴されます。

2 家族

免職になった職員の妻の話です。

子どもが「オショクってなあに、お父さんは悪い人じゃないよね。」と私に尋ねるのです。なんて説明したら良いのか分からず、悲しい気持ちになりました。

どこにいても近所の人ヒソヒソ話が聞こえてくるように思えて、ノイローゼになりそうです。



- 再就職は困難となり、生活設計のめどさえ立ちません。
- 隣人、知人の冷たい目が気になります。
- 妻は買い物にも行けなくなり、子どもは学校に行きたがりません。
- 家庭崩壊につながります。

3 職場

収賄事件が起きた職場で働く職員の話です。

市民からたくさんの苦情電話は入るし、窓口では「お前たちも何かやっているんじゃないか。」というような目で見られるし、警察や新聞社は来るしで、全く仕事になりません。

善後策も検討したんですが、みんなのやる気がなくなるんじゃないかと心配で…。



- 上司、同僚が警察で事情聴取を受けます。
- 職場が警察の家宅捜索を受けます。
- 証拠品として関係書類が押収されます。
- 新聞、テレビの取材を受けます。
- 窓口、電話などで市民の批判、苦情を受けたりします。
- 日常業務に支障を来し、市民に多大な迷惑をかけます。

4 市政

ある納税課の職員の話です。

あの事件が新聞に出てから、滞納者の自宅へ外勤収納に行ったところ、「収賄事件を起こすような職員の給料のために税金を払うのはばかばかしいし、見つかったのは氷山の一角じゃないのか。」と言われて、門前払いされました。

仕事はやりにくいし、同じ公務員として全く肩身が狭いです。



- 失われた信頼を回復するには、長い年月と血のにじむような努力が必要になります。
- 不祥事に対する市民の憤りや不満が、第一線で働く多くの職員にぶつけられ、その職員は屈辱的な思いをすると同時に、仕事を思うように進められません。

8 職務上関係する業者等との関わり

目的

札幌市では、職員の公務員倫理の保持及び服務規律の徹底を図るため、職員が職務上関係する業者等との接触に際して、適切な行為を選択するための行動基準を策定するとともに、この基準の適用についての判断等を組織的に行うこととしています。

■ 禁止される行為

職務上の利害関係を有する団体又は個人との間においては、名目のいかんを問わず、14ページの「汚職の出発点」の項目で例示した以下の行為を禁止しています。

- 金銭・物品の受領
- 接待・会食
- 遊技、旅行
- 講演、寄稿に対する謝礼等の受領
- その他の便宜の供与

利害関係を有するとは

契約、許認可、補助金・委託料等の交付、税金等の賦課徴収、扶助費の支給など、職務遂行を通じて、直接又は間接的に相手方の利益を図り得る関係をいう。

⇒ 制限される行為（禁止される行為の例外）

以下の場合には、職員の事前の届出に基づき、各局区におかれる主任服務管理員等が、公務に対する市民の疑惑や不信を招くおそれがないと認めた場合に限り、禁止行為が許可されます。

なお、職員は、届出が必要な行為であるか否か疑義がある場合には、所属長又は主任服務管理員等に相談をし、必要な指示を受けなければなりません。

1 私的な関係に基づく行為

職員としての身分に関係なく始まった家族関係、採用前からの個人的な友人関係等の「私的な関係」に基づく行為

2 職務上の行為

職務として利害関係を有する団体又は個人と接触する行為

3 社会的な儀礼の範囲内の行為であると認められる行為

4 その他主任服務管理員等が、当該行為の目的、相手方、態様、時期、場所、費用の負担状況等を総合的に勘案してやむを得ないと認める行為

贈答品等の返送システム

職員は、やむを得ない事情により、中元、歳暮などの贈答品等を受領してしまった場合には、速やかに所属長又は主任服務管理員等に報告し、これに基づき主任服務管理員等は贈答品等を組織的に返送することになります。

■ 服務管理員制度とは？ ■

札幌市では、職員の倫理の保持及び服務規律の徹底を図るため、職員の日常の服務管理の厳正かつ適正な執行を図る「服務管理員制度」を創設しています。

これは、公務に対する市民の疑惑や不信を招く行為を防止し、市政に対する市民の信頼を確保することを目的としています。

■ 服務管理員等の設置について

この制度では、日常の服務管理を厳正かつ適正に執行するために、総務局に統括服務管理員、また、各局区等に主任服務管理員や服務管理員を設置します。

そして、これらは以下の職の者を充てることにしています。

- 統括服務管理員⇒総務局職員部長
- 主任服務管理員⇒各局区等の庶務担当部長
- 服務管理員⇒各局区等の庶務担当課長

■ 服務管理員制度の果たすべき役割

この制度は、局長等を中心とした組織的な服務管理の徹底や、総務局との緊密な連携を通じて、職員の日常の服務管理を厳正かつ適正に執行しようとするものです。

このため、主任服務管理員等を中心に、職員の服務の状態、言い換えれば服務規律が遵守されているか、また、服務に関連する事務事業が適正に運営されているかなどを調査することが必要です。

【予防的な服務管理】

- 職員の倫理の保持と服務規律の徹底
- 管理監督者への指導や支援
- 職員の服務指導、職場内研修の実施 など…

【事後的な服務管理】

- 職員の問題行動やトラブルに対する服務指導
- 事故発生時における適正な対応 など…