

栗山町職員 コンプライアンスブック

<第4版>

令和3年11月 策定
令和4年 6月 改訂
令和6年 4月 改訂
令和8年 3月 改訂

栗山町

目 次

1. はじめに ～本町におけるコンプライアンスとは～	3
2. 栗山町コンプライアンス推進指針	4
3. 指針運用の主なポイント	
① 法令等の順守・公務員倫理の保持	6
② 信頼される町民対応	14
③ 情報管理の徹底	17
④ ハラスメントの根絶	19
⑤ 健全な職場環境の醸成	21
関連ルール等（資料編）	
・ 資料① 栗山町職員の懲戒処分等による基準	24
・ 資料② 栗山町職員の懲戒処分の公表基準	32
・ 資料③ 栗山町職員の不祥事発生時の基本マニュアル	34

1. はじめに ～本町におけるコンプライアンスとは～

私たち町職員は、全体の奉仕者として、町民の信頼と期待に応えるため、全力で職務を遂行しなければなりません。

そして、公務に対する町民からの信頼を守るためには、町職員すべてが、公務員としての自覚と責任を持って行動することが求められます。

しかしながら、近年、町職員による不適正な事務処理や不祥事が発生しており、これまで以上に、職員一人ひとりがコンプライアンス意識を高める必要があります。

本町におけるコンプライアンスとは、「法令等（※）を遵守し、高い倫理観と社会的責任感を持って行動し、町民の期待や社会的要請に応えること」と定義します。



本資料は、町職員が公務を遂行する上での根本基準を明示するとともに、職務上の判断や行動の在り方についての指針を定めることで、すべての町職員がコンプライアンス意識を高め・共有できるよう作成したものです。

職員一人ひとりが自らの行動を確認するとともに、公務員倫理等に関する研修会の開催や栗山町職員倫理条例の適正な運用を図るなど、組織全体でコンプライアンス意識を高める取組を推進していきます。

(※ 法令等：法律、政令、省令、条例、規則ほか組織内部に適用される規程等を含む)

2. 栗山町コンプライアンス推進指針

役場組織全体でコンプライアンスを推進するため、職員一人ひとりが公務を遂行する上で、また、公務外の行動に際しても常に意識しなければならない指針として、次の5項目を掲げます。

1 法令等の遵守・公務員倫理の保持

(1) 服務規律の徹底

町職員は全体の奉仕者として、全力を挙げて職務に専念する義務が課せられていることを常に意識するとともに、服務に関する根本基準を遵守すること

(2) 職務における法令等の遵守

- ・事務の執行にあたっては、常に根拠となる法令等を確認し、十分に理解して正しく適用すること
- ・職場において法令違反等の行為を知り得たときは、上司に報告又は内部通報制度に基づき通報するなど、適切な対応を図ること

(3) 高い倫理意識の保持

職務遂行中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動が公務全体の信用に影響することを常に意識し、高い倫理観を保持し、町民の信頼を損なうような行動をしないこと

2 信頼される町民対応

(1) 誠実かつ公平・公正な対応

町民と接するときは、自らの対応が町行政への評価となることを常に意識し、誠実かつ公平・公正な対応を心掛けること

(2) 親切・丁寧な町民対応

- ・町民対応の基本となる、明るく積極的な“あいさつ”行動を、今一度徹底すること
- ・町民対応は、分かりやすい言葉で親切・丁寧に行うこと

(3) 適切な服装と身だしなみ

自身の服装や身だしなみが町行政のイメージになることを自覚し、公務の遂行にふさわしい服装と、清潔な身だしなみを心掛けること

3 情報管理の徹底

(1) 個人情報の適正な取扱い

- ・ 個人情報は、必要最小限の情報を、原則として本人から収集するとともに、取扱項目を明確にし、目的の範囲内で利用すること
- ・ 個人情報の紛失や漏えい等を起こさないよう管理徹底を図ること

(2) 適正な公文書の管理

公文書は町民共有の知的財産であることを認識し、常にその所在を把握し、適正に管理すること

(3) 情報セキュリティ

電子情報の漏えい、改ざん等を防止するため、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、関連規程等を遵守すること

4 ハラスメントの根絶

(1) ハラスメントの理解

セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等について、どのような言動が該当するのか、また、どのような影響を及ぼすのかなど、ハラスメントに関する理解を深めること

(2) ハラスメントの防止

ハラスメントは、職員の個人としての尊厳や人格を不当に傷つける行為であり、勤労意欲の低下や職場環境の悪化など、公務の円滑な遂行を阻害することから、その根絶に向けた取組を推進すること

5 健全な職場環境の醸成

(1) 風通しの良い職場環境づくり

管理監督職を中心に、職務に関する情報・ノウハウの共有はもちろん、上司・部下、同僚等との間の円滑なコミュニケーションを促進し、職場内の良好な人間関係構築による職員の意欲向上を促進すること

(2) 職場における目標の共有

管理監督職を中心に、各課所が目指す目標やその障壁となる課題を職員間で共有し、目標達成に向け、改革・改善の精神で、新たな課題に挑戦でき、やりがいを持って働ける環境をつくること

3. 指針運用の主なポイント

① 法令等の遵守・公務員倫理の保持

服務規律の徹底

町職員は全体の奉仕者として、全力を挙げて職務に専念する義務が課せられていることを常に意識するとともに、服務に関する根本基準を遵守すること



(1) 服務の根本基準

服務とは、公務員が職務遂行上又は公務員としての身分に伴って守るべき義務ないし、規律を意味します。

地方公務員法第30条では、服務の根本基準として、

- ① 全体の奉仕者として公共の利益のために勤務すること
- ② 職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならないことが定められています。

(2) 服務に関する関連規定

地方公務員が守るべき服務内容は、地方公務員法第30条から第38条までに規定されており、「職務上の義務」と「身分上の義務」が課せられています。

職務上の義務

- ◎ 服務の宣誓（地方公務員法第31条）
- ◎ 法令等及び上司の命令に従う義務（地方公務員法第32条）
- ◎ 職務に専念する義務（地方公務員法第35条）

❗ 職務に専念する義務（地方公務員法第35条）

◎ 地方公務員法第35条

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。

法律に定められている場合とは、育児休業、介護休業などがあり、その場合には、職務に専念する義務は免除されます。また、栗山町においては、職務に専念する義務の特例に関する条例において、以下の定めがあります。

◎ 職務に専念する義務の特例に関する条例（第2条）

職員は、次の各号の一に該当する場合においては、あらかじめ任命権者又はその委任を受けた者の承認を得てその職務に専念する義務を免除されることができる。

- (1) 研修を受ける場合
- (2) 厚生に関する計画の実施に参加する場合（例：健康診断）
- (3) 前2号に規定する場合を除くほか、任命権者が定める場合

- ◎信用失墜行為の禁止（地方公務員法第33条）
- ◎秘密を守る義務（地方公務員法第34条第1項）
- ◎政治的行為の制限（地方公務員法第36条）
- ◎争議行為等の制限（地方公務員法第37条）
- ◎営利企業への従事等の制限（地方公務員法第38条）

！ 信用失墜行為の禁止（地方公務員法第33条）

◎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。

信用失墜行為とは、職員が職務に関する犯罪行為等の非行を行った場合のみならず、職務に関する行為以外の個人的な非行を行った場合も含まれます。

<信用失墜行為の例>

職務に関する行為	・ 収賄罪、業務上横領罪など職務に関する犯罪行為 ・ 不正な政治的行為など服務規程に違反する行為 ・ セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど
職務外の行為	・ 傷害や窃盗など刑法上の犯罪行為 ・ 飲酒運転などの違法行為 ・ 私生活において金銭や交際面で著しく社会道徳に反する行為があった場合 など

！ 政治的行為の制限（地方公務員法第36条）

地方公務員法第36条では、地方公務員の政治的に中立的な立場を保障するとともに、職員の地位を政治的な干渉から保護するため、一定の政治的行為が制限されています。

「政治的な目的」をもってする「政治的行為」に限り、制限されるというもので、具体的にどのような行為が抵触するかは、行為の様態や状況等を考慮して判断されることになります。

政治目的	・ 選挙又は投票において特定の人又は事件の支持・反対 ・ 特定の政党その他の政治団体又は特定の内閣若しくは地方公共団体の執行機関の支持・反対
------	---

+

政治的行為	・ 公の選挙・投票での投票勧誘運動 ・ 署名運動の積極的関与 ・ 寄附金等の募集の関与 ・ 文書・図画（ポスター等）の庁舎・施設等への掲示等
-------	---

職務における法令等の遵守

- ・事務の執行にあたっては、常に根拠となる法令等を確認し、十分に理解して正しく適用すること
- ・職場において法令違反等の行為を知り得たときは、上司に報告又は内部通報制度に基づき通報するなど、適切な対応を図ること



(1) 法令等に基づく適正な業務遂行

法令等を遵守した業務遂行は当然必要なことですが、法令等の目的や主旨を踏まえ、公平・公正かつ効率的かつ効果的に解釈・運用することが必要です。

特に、本町が制定する条例・規則等については、関係法令の改正はもちろん、社会情勢や地域の実態等を踏まえ、その規定内容の点検・確認を行い、必要に応じた改正を怠らないことも重要です。

❗ 不適切な業務遂行につながる法令等運用

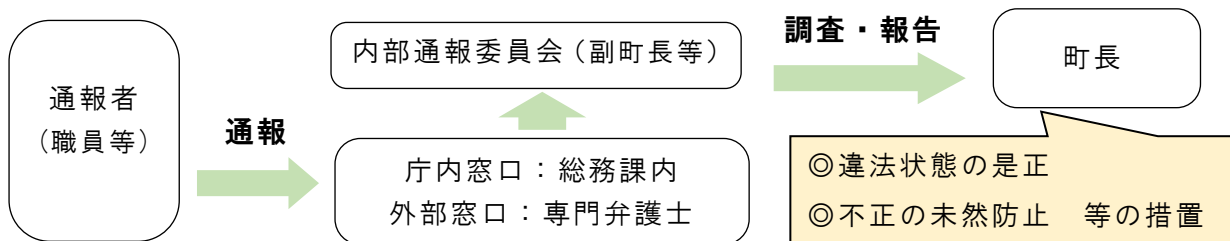
- ◎意図的な法令等違反
- ◎法令等そのものの不知、内容の無理解又は誤認
- ◎法令等の軽視や都合の良い解釈
- ◎不適切な状態の放置、油断・慣れ・思い込み等による過失
- ◎条例・規則等と実態とのかい離

業務遂行にあたっては、自身の業務に関する法令等の確認・理解を前提とし、また、その現行規定や解釈・運用が妥当なのか、点検や確認を怠らないように注意する必要があります。

(2) 栗山町内部通報制度

内部通報制度は、本町の業務や町職員の行為が法令・条例等に違反しており（違反のおそれがある場合も含む）、上司や同僚への相談等による職場内解決が難しい場合などに、特定の通報相談窓口（庁内窓口及び外部窓口）へ通報することにより、違法状態や不適切行為等の是正を図る仕組みです。

通報者の秘密は保護されますので、違反や非違行為等を看過し、黙認することのないよう、通報処理窓口迅速に情報提供することが重要です。



<庁内窓口> ※総務課長及び内部統制担当主幹のみアクセス可能な通報相談窓口です
担 当：総務課 連絡先：職員専用の内部通報受付窓口

<外部窓口> ※本人の同意がある場合を除き、総務課へは匿名で弁護士から報告されます
担 当：専門弁護士

❗ 通報者の保護に最大限配慮

- ◎通報者 … 町職員（会計年度任用職員を含む）、委託業務従事者等
- ◎通報対象 … 法令（条例・規則等を含む）に違反し、又は違反するおそれのある行為
- ◎通報窓口 … 庁内窓口（総務課）、外部窓口（守秘義務を課した弁護士）
- ◎通報対応 … 総務課にて通報内容に関する調査を行い、違法な行為等が確認されれば、是正のための必要な措置を講じます。
※調査にあたり、通報者が特定されないよう最大限配慮を行います。また、通報者が不利益を受けないよう対応します。

高い倫理意識の保持

職務遂行中はもとより、勤務時間外であっても、自らの行動が公務全体の信用に影響することを常に意識し、高い倫理観を保持し、町民の信頼を損なうような行動をしないこと



（１）職員が遵守すべき倫理原則（職員倫理条例第３条）

令和４年４月に施行された栗山町職員倫理条例では、職員が遵守すべき基本的な行動倫理として次のことを定めています。

❗ 職員が遵守すべき倫理原則

- ◎町民全体の奉仕者であることを自覚し、常に公正な職務の執行に当たること。
- ◎職務や地位を私的利益のために用いてはならない。
- ◎権限の行使に当たっては、町民の疑惑や不信を招く行為をしてはならない。
- ◎職務の遂行に当たっては、公共の利益のため、全力を挙げて取り組まなければならない。
- ◎勤務時間外においても、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行動しなければならない。

（２）利害関係者との禁止行為（職員倫理条例第８条）

町職員は、常に公私の別を明らかにし、上記の倫理原則のとおり、職務や地位を私的利益のために用いてはいけません。また、法令等により与えられた権限の行使にあたっては、その利害関係者との不適切な接触などにより、町民の疑惑や不信を招くような行為をしてはなりません。

❗ 利害関係者とは

- ◎許認可などを受けている、またはその申請をしている事業者・個人など
 - ◎補助金などの交付対象となる、またはその申請をしている事業者・個人など
 - ◎契約を締結している、または締結を予定する事業者・個人など
 - ◎不利益処分相手方となる者、行政指導を受けている事業者・個人など
- ※職員異動により業務が変わった場合も、引き続き３年間は、前職の利害関係が継続するものとしています。

【具体的な禁止行為の内容】

◎利害関係者から金銭や物品、不動産の贈与は受けません。

ただし、次のようなときは、受け取ることができます。

- ・通常の社交儀礼の範囲内の香典や供花または結婚式の祝儀
- ・宣伝用物品や記念品など、広く一般に配付するためのもの
- ・会議に出席した時の軽微な茶菓の提供 など

◎利害関係者から供応接待を受けません。

酒食に限らず、旅行の接待や遊戯費用の接待を含め、利害関係者の費用負担により、もてなしを受ける行為を禁止しています。

ただし、職員自身が飲食費用を自己負担する場合などは、共に飲食することができます。

◎利害関係者から無償で役務の提供を受けません。

利害関係者から、正当な理由なく対価を負担しないでサービスを受ける行為を禁止しています（例：ハイヤーによる送迎提供、無償で自己の業務を手伝ってもらう行為など）。

また、有償の場合も、時価より著しく低い対価でサービスを受けた場合も、禁止行為に当たることとしています。

◎利害関係者から金銭を借りる行為などはしません。

金融機関等を除き、利害関係者から金銭の貸付を受けることを禁止しています（通常一般の利子を払うとしても許されません）。

同様に、利害関係者から無償で物品や不動産の貸付を受けることも禁止しています。

◎第三者に対する贈与等を要求する行為もしません。

これまでに挙げた禁止行為に該当することを、利害関係者に要求し、家族を含む第三者に行わせることも固く禁じています。

（例えば、利害関係者に家族への贈り物を要求する行為など）

その他、親族の就職のあっせんを受ける行為なども禁止しています。

❗ 私的な関係による禁止行為の例外

利害関係者と親族関係にある場合や、学生時代からの友人関係がある場合など、私的な関係がある場合は、職務上の利害関係の状況、私的な関係の経緯及び現在の状況並びにその行おうとする行為の態様等に鑑み、公正な職務の執行に対する町民の疑惑や不信を招くおそれがないと認められる場合に限り、例外として行為が認められる場合もあります。

町職員は、町民からの疑惑の目を向けられることが無いよう、利害関係者などの接し方について、特に留意しなければなりません。

（３）職員倫理条例に定める禁止行為違反は懲戒処分の対象に

禁止行為を行った職員については、「栗山町職員の懲戒処分等に関する基準」に基づき、行われた行為の内容・状況等に応じて、免職、停職、減給等の厳しい懲戒処分の対象となりますので注意が必要です。

また、利害関係者との不適切な接触は、刑法などに抵触し、刑罰の対象になることも認識する必要があります。

（４）不適切な事務処理、非違行為等の防止

不適切な事務処理の発覚、公金横領や収賄などの非違行為の発生は、それだけで町行政への信頼を根本から損なうものとなります。管理監督職をはじめ、すべての職員は、それらの行為を認知した場合には、それを看過し、黙認することの無いよう、上司への報告又は通報相談窓口への通報を行うなど、高い倫理観を持った迅速な行動が必要となります。

（５）交通法規の遵守

交通事故は、被害者に大きな損害を与え、職員本人の生活に影響を及ぼすだけでなく、職場の上司や同僚、家族にまで多大な迷惑をかけることになり得ます。

特に、飲酒運転は死亡事故に直結しやすい非常に危険な行為であり、同乗者への責任も問われるため、道路交通法の厳しい罰則だけでなく、「栗山町職員の懲戒処分等に関する基準」（P24）による厳しい懲戒処分等を受けることとなります。

公私にかかわらず、町職員は交通事故の防止と安全運転の励行、及び交通ルールと交通マナーの向上に率先して取り組まなければなりません。



交通事故及び交通違反に係る処分基準（概要）

事故区分	処分基準		
	※責任度等による	酒酔い	酒気帯び
死亡事故	免職、停職又は減給	免職	免職又は停職
傷害事故（治療30日以上）	停職、減給、戒告又は訓告	免職	免職又は停職
傷害事故（治療30日未満）	戒告、訓告又は厳重注意	免職	免職又は停職
物損事故	訓告、厳重注意又は口頭注意	免職	免職又は停職

違反区分	処分基準
酒酔い＋速度超過	免職又は停職
酒酔い	免職又は停職
酒気帯び	停職又は減給
酒気帯び＋他の違反	免職～減給
酒酔い運転者、酒気帯び運転者に同乗	停職又は減給
速度超過（50km以上）	停職又は減給
速度超過（30km以上50km未満）	減給
速度超過（30km未満）	戒告、訓告又は厳重注意

※その他、複数回の違反による加重もあり

万が一事故を起こしてしまった場合には、次のように対応します。

①直ちに車両の運転を停止する ②負傷者の救護

③道路上の危険防止措置 ④警察への通報

⑤相手方の住所、氏名の確認 ⑥上司へ報告

⑦保険会社へ連絡 ※①～④は道路交通法の定めによる義務です。

！ 運転における最低限の留意事項

- ◎運転免許証の有効期限は切れていないか。
- ◎運転免許証は携帯しているか。
- ◎乗車する自動車の車検の有効期限は切れていないか。
- ◎前日飲酒のお酒が抜ける前に運転していないか。
- ◎公用車を私的に使用していないか。
- ◎交通法規を守り、あおり運転等の危険行為を行っていないか。

◎アルコールの分解には想像以上の時間がかかる

体重 60kg の一般成人男性が「1 単位（純アルコールに換算した場合は 20g）」のお酒を摂取した場合、分解に約 4 時間かかると言われています。

飲酒した翌日には体内にアルコールが残っている場合もあり、その状態で運転すると飲酒運転となります。早朝から運転する場合は深酒を控え、アルコールが残っている状態での運転は絶対にしないようにしましょう。

！ お酒の種類別の「1 単位」

アルコールの種類（アルコール度数）	1 単位の分量
ビール（5 %）	500 ml（中瓶 1 本）
缶チューハイ（7 %）	350 ml（缶 1 本）
ウイスキー（43 %）	60 ml（ダブル 1 杯）
ワイン（12 %）	200 ml（小グラス 2 杯）
焼酎・泡盛（25 %）	100 ml（コップ半分）
日本酒（15 %）	180 ml（1 合）

（6）ソーシャルメディアの私的利用について

X（旧：Twitter）や Instagram 等に代表されるソーシャルメディアは、手軽かつ即時に情報発信が可能な重要なコミュニケーション手段であり、職員による利用は、本町の PR や関係人口創出などにも大きく貢献するものです。

その一方で、近年、国家公務員によるソーシャルメディア上での職務に関連した不適切発言が問題となったケースもあり、その有効活用にあたっては、各メディアの特性の理解と公務員としての自覚と責任を持った言動が必要です。

！ ソーシャルメディアとは？

ブログ、SNS（X（旧：Twitter）、Instagram 等）、動画共有サイト（YouTube、TikTok 等）、電子掲示板などのインターネットを利用して情報発信ができ、または、相互に情報をやりとりする情報の伝達手段を指します。

◎ソーシャルメディアの特性の理解

- ・ソーシャルメディア上での話題は、インターネットの即時性と相まって、高い情報の拡散力があり、一度ネットワーク上に公開された情報は完全には削除できない場合（他者による転送、コピー等）があることを理解しましょう。
- ・たとえ匿名での利用であっても、過去の投稿内容、交流相手などから投稿者を特定することは容易であることを理解しましょう。

- ・ 公務員としての発信と見られる場合には、組織や職員の評判に関わるおそれがあることを理解しましょう。
- ・ 自己又は他人のプライバシー等に関する情報を意に反して公開してしまわないよう、各メディアの仕組み、設定等を十分確認して利用しましょう。
- ・ アカウントが乗っ取られること等がないよう、ログイン名、パスワードの管理を適切に行うよう注意しましょう。

◎ソーシャルメディアの利用にあたっての基本的留意点

◆法令遵守の姿勢を忘れずに

- ・ 地方公務員法に規定する守秘義務、信用失墜行為の禁止、政治的行為の制限などに違反する発信を行わないよう留意しましょう。

※信用失墜行為の一例（国家公務員ガイドラインより）

- ・ 職務の公正性又は中立性に疑義が生じる
- ・ 他人や組織を誹謗中傷する
- ・ 公序良俗に反する、他人の権利利益を侵害する恐れがある など

- ・ 出張中の移動時間や超過勤務時間を含め、勤務中の発信を行わないよう留意しましょう（職務専念義務）。
- ・ 肖像権、プライバシー権、著作権等にも留意して活用しましょう。

◆その他一般的に留意すること

- ・ 情報発信にあたってはトラブル発生などを避けるため、不敬な言い方を含む情報や単なる噂、それを助長させる情報、人種・思想・信条等の差別・差別を助長させるような情報等に留意をしましょう。
- ・ 誹謗中傷や不当な批判、その他不快又は嫌悪の念を起こさせるような発信を受けた場合でも、感情的に対応しないよう心掛けましょう。
- ・ 職務等に関する情報を発信する場合には、政策意思形成過程における情報（起案文書や予算要求書等）の取扱いや正確な情報発信、町民等の誤解を招かない言動を心掛けましょう。

◎トラブルが発生したときの留意点

◆発信した内容で炎上（※）してしまったら

- ・ 誤った情報の発信や他人への誹謗中傷等の投稿は、炎上の原因となることがあります。自ら発信した情報等によって、意図せずに他の利用者を傷つけたり、誤解を生じさせて炎上してしまった場合は、冷静にその原因を分析し、丁寧な説明・謝罪を行うなど誠実な対応をとることが大切です。

❗ ソーシャルメディア上で炎上してしまった時の対応

- ◎ 炎上状態となってしまったときは、まずは落ち着き、反論や挑発などはせずに冷静な対処を心掛けましょう。投稿内容などを非難するコメントや指摘するコメントを削除する等の行為は、余計に炎上することがあると言われています。
- ◎ 発信した内容で問題となった部分の精査を行い、意図せずに誤解を与えてしまった内容について丁寧に説明し、修正・謝罪をしましょう。
- ◎ プライベートでの使用であっても、町の業務に関連した情報発信に伴ってトラブルが発生したときは、課所長及び総務課へ連絡してください。

（※ 炎上：ウェブ上の特定の対象に対して批判が殺到し、收拾がつかなくなる状態のこと）

②信頼される町民対応

誠実かつ公平・公正な対応

町民と接するときは、自らの対応が町行政への評価となることを常に意識し、誠実かつ公平・公正な対応を心掛けること



窓口での対応

窓口は来庁者の方々と接する最前線であり、対応する職員一人ひとりが役場の代表として対応することになります。ここでの対応が、来庁者の“役場に対するイメージ”を決定づけるといっても過言ではありません。

来庁者の中には、時間的な余裕がない方、慣れていないため不安を感じている方、話しにくいことの相談に来られる方など様々な方がいます。すべての来庁者に対して、親切で分かりやすく、かつスムーズな対応を心がけることが大切です。



窓口対応時の心がけ（※国及び他自治体の対応マニュアルより引用）

◎お出迎え

- ・日ごろから周囲の来庁者には注意を向けましょう。
- ・こちらから積極的に挨拶をし、声をかけましょう。
- ・混雑時には「少々お待ちください」などの声をかけましょう。

◎用件の確認、判断（取り次ぎ）

- ・来庁者の話に関心を示しながら聞くことを心がけましょう。
- ・メモやあいづち、質問などを交えて、用件を正確に理解しましょう。
- ・他課へ取り次ぐ場合は、担当課までご案内をしたり、担当課へ連絡して対応をお願いするなど、来庁者をたらい回しにしないよう注意しましょう。

◎用件処理（説明）

- ・聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましょう。
- ・判断に迷ったときはあいまいな返答を避け、上司や先輩に指示を仰ぎましょう。
- ・否定的な言い方は反発を招くおそれがあるため、クッション言葉（下表）をうまく活用し、柔らかい表現でお伝えすることを心がけましょう。

◎用件が終わったら

- ・他に用件がないかを確認しましょう。

＜クッション言葉の例＞

依頼	恐れ入りますが
	お手数をおかけいたしますが
	お忙しいところ恐縮ですが
拒否	残念ですが
	ご期待に沿えず申し訳ありませんが
	心苦しいのですが
質問	差支えなければ
	もしよろしければ
	失礼ですが

電話での対応

電話は相手の表情が見えず、自分が相手にどんな印象を与えているのかがわかりにくいため、窓口対応と比べて、より丁寧は対応を心がける必要があります。

また、電話で対応する場合は周囲の雑音（話し声や笑い声など）が入らないよう注意し、相手が聞きやすい環境を整えることも大切になります。

❗ 電話対応時の心がけ （※国及び他自治体の対応マニュアルより引用）

◎電話に出る

- ・出る前にメモを用意しておきましょう。
- ・電話が鳴った時はできるだけ迅速に出るようにしましょう。
- ・自分の所属と氏名を名乗りましょう。
- ・相手が名乗らない場合は「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」などと聞き、名前をしっかりと確認しましょう。

◎用件、転送先の確認（取り次ぎ）

- ・用件を正確に聞き取り、メモを取りましょう。
- ・日時等の数字や固有名詞は復唱し、丁寧に確認しましょう。
- ・指名された職員へ取り次ぐ場合は速やかに行いましょう。

◎用件の処理（説明）

- ・簡潔でわかりやすい説明を心がけましょう。
- ・長時間（1分程度）待たせる場合は、こちらから折り返し連絡しましょう。

◎電話を切る

- ・切る前には「失礼します」などの挨拶をしましょう。
- ・相手が電話を切ってから静かに受話器を置きましょう。
- ・自分から切る場合は「ガチャ切り」とならないよう注意しましょう。

クレームへの対応

町民対応の中で起こりうるクレームとは、職場や職員、あるいはサービスなどに対する要求であり、中には、個人的損得ではなく、施策、住民サービス等のあり方等について「おかしい。納得がいかない。」といった声が寄せられることがあります。クレームは、町民や利害関係者の期待の表れとも言えます。

クレーム対応においては、とりわけ初動時に迅速に対応しなかったことで、後々まで尾を引くことが少なくありません。どこまでも迅速かつ的確に、そして誠実な対応が求められ、当然、自身の業務を熟知する自己研鑽が求められます。

❗ クレーム対応の心がけ （※国及び他自治体の対応マニュアルより引用）

- ◎相手の立場に立ち、その声を誠実に聞くこと。
- ◎電話口だけで解決しようとししないこと（迅速な訪問等の対応）。
- ◎こちらの（町側）の都合を出さないこと。
- ◎職場を代表して対応している意識を持つこと。

※悪質かつ常習的な苦情への対応

- ・窓口を一本化すること
- ・組織として対応すること
- ・内容を記録（行政対象暴力の場合はすべて録音）すること
- ・責務は誠実に履行し、責務以外は原則拒否すること
- ・会話は丁寧に、対応は厳格に行うこと

適切な服装と身だしなみ

自身の服装や身だしなみが町行政のイメージになることを自覚し、公務の遂行にふさわしい服装と、清潔な身だしなみを心掛けること



業務のTPO（時間、場所、場合）に応じた服装・身だしなみ

人の印象は、出会いの数秒で形成されると言われています（メラビアンの法則）。第一印象の良さが信頼醸成にも影響することを認識し、自身の服装や身だしなみが、町行政のイメージにつながる自覚が必要です。

！ 第一印象を決める要素（メラビアンの法則）

メラビアンの法則とは、コミュニケーションにおいて見た目（視覚）が55%、話し方（聴覚）が38%、内容（言語）が7%の影響を与えるという、心理学の法則の一つです。

第1位	見た目（視覚）	身だしなみ・表情・姿勢など	55%
第2位	話し方（聴覚）	声の大きさ・トーン・活舌など	38%
第3位	内容（言語）	言葉づかい・話の内容	7%

◎表情も活用する

同じ言葉話を話していても、表情一つで相手に与える印象は大きく異なります。例えば、相手に感謝を伝える場合でも、無表情で伝えるより笑顔で伝えた方が、真意が伝わります。

誰が見ても感情が読み取れる表情で話すことを心がけましょう。

◎声の高さや抑揚に変化をつける

棒読みやボソボソとした話し声では、相手にとっては聞き取りにくく、話の内容や真意を伝えることが難しくなってしまいます。

話す相手や場所によって、声の高さや抑揚に変化をつけることで、話が聞きやすくなり、好印象にもつながります。

◎内容が伝わるよう言葉を選択する

相手に何かを伝える時には、難しい言葉や専門的な言葉は使用せず、誰もが理解できるわかりやすい言葉で話すようにしましょう。

町職員としてのイメージを保つためには、常に「仕事をする格好」としてふさわしいかどうかを意識し、機能性を保つほかにも、来庁者に対して不信感や不快感を与えないようにすることが重要です。髪形や服装、メイクなどは職場での印象に直結するため、過度な装飾や派手な色使いを避け、清潔感のある控えめで落

ち着いたスタイルを心がけましょう。

❗ 服装・身だしなみの3つの観点

- ◎品位を保つ（不信感を抱かせない）
- ◎清潔さを保つ（不快感を与えない）
- ◎機能性を保つ（職種に適し、能率的かつ機能的であること）

③情報管理の徹底

個人情報の適正な取扱い

- ・ 個人情報は、必要最小限の情報を、原則として本人から収集するとともに、取扱項目を明確にし、目的の範囲内で利用すること
- ・ 個人情報の紛失や漏えい等を起こさないよう管理徹底を図ること



適正な情報保護は、適切な情報管理から

職員一人ひとりが個人情報保護制度（個人情報保護法等）についての基本的な知識を身に付け、その紛失や漏えい等により、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱い、管理することが求められます。

<基本的なポイント>

- ◎個人情報を収集する際は、利用の目的をできる限り特定し、本人に対してあらかじめ明示することが原則であり、収集する情報は、目的達成のために必要な範囲内のものにしなければなりません。

（※例外事項）

- ・ 本人の同意に基づくとき
- ・ 法令等の規定に基づくとき
- ・ 個人の生命、身体等の保護のため収集する場合で、本人から収集することが困難なとき など

- ◎原則として、個人情報取扱事務の目的以外のために、個人情報を利用し、または提供してはなりません。

（※例外事項）

- ・ 本人の同意に基づくとき又は本人に提供するとき
- ・ 法令等の規定に基づくとき など

- ◎個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければなりません。

❗ あってはならないこと（注意すること）の例

- ◎個人情報の記載されたファイルを誤って添付してメールを送付した
- ◎個人情報を含む書類、データ等を持ち出し、庁舎外で紛失した
- ◎個人情報を記載した文書を複数人に郵送するとき、宛名と個人宛文書が入れ違って送付された。
- ◎業務上知り得た個人情報（住所、電話番号等）を、本人の承諾なく、他の職員に教え、他の業務で使用された。

適正な公文書の管理

公文書は、町民共有の知的財産であることを認識し、常にその所在を把握し、適正に管理すること



適正な公文書管理は、整理整頓から

公文書は、その収受から廃棄に至るまで、適正に処理しなければなりません。特に、個人情報等の重要情報を含む文書については、漏えいや紛失などが無いよう、適切な文書保管に細心の注意を払う必要があります。

デスクや身の回りの整理整頓などの執務環境の保持は、文書管理はもとより、効率的な執務を行ううえでの基本となります。日ごろから整理整頓を心がけ、文書や資料などは必要なときにすぐ探し出すことができるようにしておきましょう。

情報セキュリティ

電子情報の漏えい、改ざん等を防止するため、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、関連規程等を遵守すること



情報セキュリティの基本理解

本町では、情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため、総務課（情報担当）において「栗山町情報セキュリティ管理運営及び対策基準に関する規程」に基づく様々な対策・運用を進めています。

しかし、個人情報や重要情報の漏えいや、不正アクセス等を防ぐためには、職員個々が情報セキュリティの重要性を理解することが必要です。

！ 日常的に気を付けるべきこと

- ◎個人情報等が外部に漏えいすることのないよう、メールやファックスの送り先に誤りがないか確認をすること。
- ◎業務以外のメールの発信やホームページの閲覧等を行わないこと。
（各パソコンの使用状況は、サーバーに記録されています。）
- ◎行政内部の情報を記録した記録媒体や、パソコン自体を自宅に持ち帰るなどの行為をしないこと。
- ◎町が許可していないパソコン、記録媒体等を使用しないこと。
- ◎パスワードの管理を徹底（定期的パスワード変更も）し、他人が容易に確認できる場所（デスクマットやモニター等）にパスワードやID等を保管しないこと。
- ◎個人情報や重要情報をメールに添付するときには必要に応じてファイルにパスワードを設定すること。また、パスワードを記載したメールは、重要情報を添付したメールとは必ず別にして送付すること。

④ ハラスメントの根絶

ハラスメントの理解

セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等について、どのような言動が該当するのか、また、どのような影響を及ぼすのかなど、ハラスメントに関する理解を深めること



(1) セクシャルハラスメント

セクシャルハラスメントとは、職場において他の者を不快にさせる性的な言動や職場外において職員が他の職員を不快にさせる性的な言動のことをいい、男性から女性に対するものだけでなく、女性から男性に対するもの及び同性から同性に対するものも含まれます。

性的な言動とは、性的な関心や欲求に基づく発言や行動をいい、性別により役割を分担すべきという意識に基づく言動も含まれます。

同じ言動に対しての受け止め方には個人差があり、不快であるか否かは受け手の主観に委ねられています。判断には一定の客観性が必要となりますが、受け手が不快に感じていれば、セクシャルハラスメントになり得ます。

！ セクシャルハラスメントの具体例

- ◎性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問や発言をする。
- ◎交際や性的な関係を強要する。
- ◎結婚した女性に対し、妊娠したかどうかを人前で聞く。
- ◎相手が嫌がっているにもかかわらず猥談を続けたり、身体への不必要な接触を行う。

(2) パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性（上司・部下、先輩・後輩、知識の有無等）を背景に、業務上必要な注意・指導の範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えることや職場環境を悪化させる行為のことをいいます。

暴力はもちろんですが、人格を否定し名誉感情を傷つけるような言動や、私的な相談内容を本人の了承なしに暴露するような「個の侵害」を行うこともパワーハラスメントに該当すると考えられます。

職務上の行為ではなく、「人物・人格」にフォーカスした言動は行わないことが重要になります。

！ パワーハラスメントの具体例

- ◎机を叩く、書類を投げ付ける等、感情的で威圧的な行為をする。
- ◎仕事を丸投げする一方で、ミス等が発生した際は責任を押し付ける。
- ◎人格を否定する言葉や暴力的な言葉を用いて、他者がいる場所で大声で叱責する。
- ◎部下の話を聞かない。無視する。

(3) 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント

妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントとは、職場において行われる上司・同僚からの言動により、妊娠・出産した職員や育児休業、介護休暇、介護時間等を申出・取得した職員等の就業環境が害されることをいいます。

ただし、業務体制の見直しを行うことや、休業等の取得期間を確認すること、健診等の時期の調整に関する意向確認などは、ハラスメントには該当しません。

！ 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントの具体例

- ◎関連制度の利用請求に際し、繰り返し否定的な言動を行う、また、人事や評価への影響などに関する発言を行う。
- ◎他の職員の業務負担増に関する発言を繰り返し行う。
- ◎女性は仕事よりも出産や育児を優先すべきであるという価値観を押しつけるような発言を行う。

(4) モラルハラスメント

モラルハラスメントとは、モラルに反した言葉や行為によって相手に精神的な苦痛を与え、相手の尊厳を傷つける行為をいいます。

パワーハラスメントとは異なり、地位や立場等が関係しない個人間における行為も該当します。

！ モラルハラスメントの具体例

- ◎ある職員の評判や信頼を損ねることを目的に、他の職員に対して否定的な噂話や陰口を広める。
- ◎意図的に相手を見下したり、特定の人物を仲間外れにする。
- ◎特定の職員に対してプライベートな質問をしつこくする。

(5) アルコールハラスメント

アルコールハラスメントとは、お酒の席で、主に上司や年上の人間が自分の権力や威光を使い、他者に対して不快感や不安感などを与えるような言葉や身体への暴力行為、性的な言動といった不適切な行為をいいます。

！ アルコールハラスメントの具体例

- ◎お酒が苦手な人、飲めない人に飲酒を強要する。
- ◎お酒のイッキ飲みや早飲みをあおる。
- ◎酔ったうえでの迷惑行為（暴言・暴力、セクハラなど）。

ハラスメントの防止

ハラスメントは、職員の個人としての尊厳や人格を不当に傷つける行為であり、勤労意欲の低下や職場環境の悪化など、公務の円滑な遂行を阻害することから、その根絶に向けた取組を推進すること



ハラスメント相談窓口の設置

ハラスメントに関する問題が生じた場合に適切に対処するため、相談対応は内部通報窓口（庁内窓口・外部窓口）（P 8）にて行います。相談の際には、相談者に不利益が生じないよう配慮した相談対応及び適切な対応を図ります。また、ハラスメント防止に関する研修機会を設け、職員の意識向上を図っていきます。

！ 各職場におけるハラスメント対応

- ◎問題提起する職員を疎んじたり、当事者間の問題として看過しない。
- ◎見て見ぬふりをせず、行為者に注意する、又は相談窓口への相談を促す。
- ◎ハラスメントを受けたときは、我慢するだけでは問題解決しないことを認識し、信頼できる同僚・上司や、相談窓口に相談する。
- ◎職場内での円滑なコミュニケーションづくりに努める。
- ◎個々が、他者の人格と尊厳を尊重し、相手の立場を考慮した言動をとる。

⑤健全な職場環境の醸成

風通しの良い職場環境づくり

管理監督職を中心に、職務に関する情報・ノウハウの共有はもちろん、上司・部下、同僚等との間の円滑なコミュニケーションを促進し、職場内の良好な人間関係構築による職員の意欲向上を促進すること



コミュニケーションと職場環境

これまで、公務員が遵守すべき義務や職員が留意すべき事項について述べてきましたが、職員によるコンプライアンス推進の重要な基礎となるのが、円滑なコミュニケーションが取られ、良好な人間関係が構築された、風通しの良い職場環境です。そのことが、上司・同僚などとの目標共有にも繋がり、職員の業務に対するモチベーションの向上にも繋がります。

！ コミュニケーションの種類

- ◎公式（フォーマル）コミュニケーション
 - ⇒ 業務上のコミュニケーション（指示、報告、連絡、相談など）
- ◎非公式（インフォーマル）コミュニケーション
 - ⇒ 業務に直接関係はないが、人間関係に繋がるコミュニケーション

※上記のいずれもが重要です。良好な人間関係の構築のためには、お互いのことを知るための、非公式コミュニケーションも不可欠です。

そして、コミュニケーションが図られている風通しの良い職場環境においては、業務能率の向上はもとより、不正な非違行為等が起こりにくいと言われています。日常的な挨拶を含め、職場内のコミュニケーションについて考える必要があります。

<MEMO>

関連ルール等（資料編）

栗山町職員の懲戒処分等に関する基準

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
① 一般服務		
欠 勤	正当な理由なく 10 日以内の間勤務を欠いた場合	減給又は戒告
	正当な理由なく 11 日以上 20 日以内の間勤務を欠いた場合	停職又は減給
	正当な理由なく 21 日以上の間勤務を欠いた場合	免職又は停職
遅刻・早退	勤務時間の始め又は終わりに繰り返し勤務を欠いた場合	戒告
休暇の虚偽申請	病気休暇又は特別休暇について虚偽の申請をした場合	減給又は戒告
勤務態度不良	勤務時間中に職場を離脱して職務を怠り、公務の運営に支障を生じさせた場合	減給又は戒告
不適正な業務執行	事務処理に適正さを欠き、又は職務命令に従わず、公務の運営に支障を与え、又は住民等に重大な損害を与えた場合	停職、減給又は戒告
入札談合等に関与する行為		免職又は停職
公文書の不適正な取扱い	偽造・変造・虚偽公文書作成	免職又は停職
	決裁文書改ざん	
	公文書改ざん・紛失・誤廃棄等	停職、減給又は戒告
職場内秩序びん乱	他の職員に対する暴行により職場の秩序を乱した場合	停職又は減給
	他の職員に対する暴言により職場の秩序を乱した場合	減給又は戒告
虚偽報告	事実をねつ造して虚偽の報告を行った場合	減給又は戒告
違法な職員団体活動	地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 37 条第 1 項前段の規定に違反して同盟罷業、怠業その他の争議行為をなし、又は公務の正常な運営を阻害する怠業的行為をした場合	減給又は戒告
	地方公務員法第 37 条第 1 項後段の規定に違反して同項前段に規定する違法な行為を企て、又はその行為を共謀し、そそのかし、若しくはあおった場合	免職又は停職
秘密漏えい	職務上知ることのできた秘密を漏らし、公務の運営に重大な支障を生じさせた場合	免職又は停職
個人の秘密情報の目的外収集	職権を濫用して個人の秘密に属する事項が記録された文書等を当該業務以外の目的で収集した場合	減給又は戒告

政治的目的を有する文書の配布	政治的目的を有する文書等を配布した場合	戒告
事業の承認等を得る手続きの懈怠（けたい）	営利企業等の役員等の職を兼ね、若しくは自ら営利企業を営むことの承認を得る手続き又は報酬を得て、営利企業以外の事業の団体の役員等を兼ね、その他事業若しくは事務に従事することの許可を得る手続きを怠り、これらの事業を行った場合	減給又は戒告
非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
① 一般服務		
内部通報に対する妨害	非違行為の事実を内部機関に通報した職員を詮索し、又はこれに不利益を及ぼし、若しくは及ぼそうとしたもの	停職又は減給
虚偽内部通報等	事実を捏造して非違行為を通報したもの	減給又は戒告
セクシャルハラスメント（他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動）	暴行若しくは脅迫を用いてわいせつな行為をし、又は職場における上司・部下等の関係に基づく影響力を用いることにより強いて性的関係を結び若しくはわいせつな行為をした場合	免職又は停職
	相手の意に反することを認識の上で、わいせつな言辞、性的な内容の電話、性的な内容の手紙・電子メールの送付、身体的接触、つきまとい等の性的な言動（以下「わいせつな言辞等の性的な言動」という。）を繰り返した場合	停職又は減給
	わいせつな言辞等の性的な言動を執拗に繰り返したことにより相手が強度の心的ストレスの重責による精神疾患に罹患した場合	免職又は停職
	相手の意に反することを認識の上で、わいせつな言辞等の性的な言動を行った場合	減給又は戒告
パワーハラスメント（※１）	著しい精神的・身体的苦痛を与えた者	停職、減給又は戒告
	指導、注意等を受けたにも関わらず、繰り返したもの	停職又は減給
	強度の心的ストレスの重積による精神疾患に罹患させたもの	免職、停職又は減給

（※１）職務に関する優越的な関係を背景として行われる、職員に精神的・身体的苦痛を与え、人格と尊厳を害する、あるいは勤務環境を害することとなるような、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
② 公金公物の取扱い（職務上取扱う団体等含む。）		
横領	公金又は公物を横領した場合	免職
窃取	公金又は公物を窃取した場合	免職
詐取	人を欺いて公金又は公物を交付させた場合	免職
収賄	職務に関して賄賂を收受し、又はこれを要求し、若しくは約束させたもの	免職又は停職

贈 賄	職務に関して賄賂を供与し、又はこれを申込み、若しくは約束したもの	
紛 失	公金又は公物を紛失した場合	戒告
盗 難	重大な過失により公金又は公物の盗難に遭った場合	戒告
公物損壊	故意に職場において公物を損壊した場合	減給又は戒告
出火・爆発	過失により職場において出火、爆発を引き起こした場合	戒告

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
② 公金公物の取扱い（職務上取扱う団体等含む。）		
諸給与の違法支払・不適正受給	故意に法令に違反して給与等を不正に支給した場合又は故意に届出を怠り、若しくは虚偽の届出をするなどして給与等を不正に受給した場合	減給又は戒告
公金・公物処理不適正	自己保管中の公金の流用等公金又は公物の不適正な処理をした場合	減給又は戒告
コンピュータの不適正使用	職場のコンピュータをその職務に関連しない不適正な目的で使用し、公務の運営に支障を生じさせた場合	減給又は戒告

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
③ 公務外非行		
放 火	放火をした場合	免職
殺 人	人を殺した場合	免職
傷 害	人の身体を傷害した場合	停職又は減給
暴行・けんか	暴行を加え、又はけんかをした職員が人を傷害するに至らなかった場合	減給又は戒告
器物損壊	故意に他人の者を損壊した場合	減給又は戒告
横 領	自己の占有する他人の物（公金及び公物を除く。）を横領した場合	免職又は停職
窃盗・強盗	他人の財物を窃取した場合	免職又は停職
	暴行又は脅迫を用いて他人の財物を強取した場合	免職
詐欺・恐喝	人を欺いて財物を交付させ、又は人を恐喝して財物を交付させた場合	免職又は停職
賭 博	賭博をした場合	減給又は戒告
	常習として賭博をした場合	停職
麻薬・覚せい剤等の所持又は使用	麻薬・覚せい剤等を所持又は使用した場合	免職
酩酊による粗野な言動等	酩酊して、公共の場所や乗物において、公衆に迷惑をかけるような著しく粗野又は乱暴な言動をした場合	減給又は戒告
わいせつ行為	「刑法」「児童買春、児童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護に関する法律」「軽犯罪法」「ストー	免職又は停職

	カー行為等の規制等に関する法律」「北海道青少年保護育成条例」「公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例」などに違反するわいせつ行為を行った場合	
--	--	--

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
④ ネットワーク利用		
不正アクセス	他人のパスワードを使用し、又はコンピュータ・システムにおける安全上の不備を利用して不正にネットワークにアクセスし、システム又は情報資産等の破壊若しくは改ざんを行い又は情報を漏洩させた場合	免職又は停職
	他人のパスワードを利用し、又はコンピュータ・システムにおける安全上の不備を利用して不正にネットワークにアクセスした場合	停職又は減給
不正アクセス等の 幫助	ネットワーク管理者又はパスワードを付与されている利用権者のパスワードを第三者に提供した場合	停職又は減給
ウイルス・不正 プログラム等の 利用	故意にウイルス又は不正なプログラム等を利用してシステム又は情報資産等を損壊させた場合	免職又は停職
	故意にウイルス又は不正なプログラム等を利用してネットワークの適正な運用を妨げた場合	停職又は減給

非違行為の種類	懲戒処分の種類
⑤ 職員倫理条例関係	
利害関係者から金銭又は物品の贈与を受けること	免職、停職、減給 又は戒告
利害関係者から不動産の贈与を受けること	免職又は停職
利害関係者から金銭の貸付を受けること	減給又は戒告
利害関係者から、又は利害関係者の負担により、無償で物品の貸付を受けること	減給又は戒告
利害関係者から、又は利害関係者の負担により、無償で不動産の貸付を受けること	停職又は減給
利害関係者から、又は利害関係者の負担により、無償で役務の提供を受けること	免職、停職、減給 又は戒告
利害関係者から親族の就職のあっせんを受けること	減給又は戒告
利害関係者から未公開株式を譲り受けること	停職又は減給
利害関係者から供応接待（飲食物の提供に限る。）を受けること	減給又は戒告
遊戯に要する費用を利害関係者が負担して共に遊戯等をする事	減給又は戒告
海外旅行に要する費用を利害関係者が負担して共に海外旅行すること	停職、減給又は戒告

国内旅行に要する費用を利害関係者が負担して共に国内旅行すること	減給又は戒告
利害関係者と共に遊戯又は旅行をすること	戒告
利害関係者をして、第三者に対し前項までに掲げる行為をさせること	免職、停職、減給 又は戒告
利害関係者に該当しない事業者等から供応接待を繰り返し受ける等社会通念上相当と認められる程度を超えて、利益の供与又は供応接待を受けること	減給又は戒告
非違行為の種類	懲戒処分の種類
⑤ 職員倫理条例関係	
自己が行った物品若しくは不動産の購入若しくは借受け又は役務の受領の対価を、利害関係者にその者の負担として支払わせること	免職、停職又は減給
自己が行った物品若しくは不動産の購入若しくは借受け又は役務の受領の対価を、利害関係者に該当しない事業者等にその者の負担として支払わせること	減給又は戒告

非違行為の種類	非違行為の具体	懲戒処分の種類
⑥ 管理監督者・関係職員		
管理監督責任	所属職員の非違行為を了知していたにもかかわらず、その事実を隠ぺいし、又は黙認した場合	停職又は減給
	所属職員が懲戒処分を受けることに関し、指揮監督に適正を欠いていた場合	減給又は戒告
関係職員の懲戒処分	非違行為をした職員に対し、当該非違行為にかかる事項を教唆し、又は当該非違行為を幫助したと認められる場合	停職、減給又は戒告
	職員の非違行為を了知していたにもかかわらず、これを黙認した場合	減給又は戒告

別記

交通事故及び交通違反に係る処分基準

1 懲戒処分対象者

交通事故及び交通違反を起こした職員並びに運転免許の取消等をされた次の職員とする。

(1) 人身事故（人の死傷に係る交通事故）を起こした職員

(2) 交通違反を起こした次の職員

ア 無免許運転又は無資格運転により違反点を付された職員

イ 酒酔い運転又は酒気帯び運転により違反点を付された職員

ウ 酒酔い運転又は酒気帯び運転により違反した者に車両の提供又は酒類の提供をした職員

エ 酒酔い運転又は酒気帯び運転により違反した車両に同乗していた職員

オ 速度超過（一般道 30 km/h 以上、高速道 40 km/h 以上）により違反点を付された職員

カ その他の交通違反により違反点を 6 点以上付された職員

(3) 重大違反その他のかし行為又は道路外致死傷行為の処分により免許の取消又は停止の処分を受けた職員

2 訓告以下の処分対象者

懲戒処分の対象とならない交通事故を起こした職員及び交通違反をした職員とする。

3 処分基準

処分は、事故、違反等の原因、結果等を総合的に判断して行うが、標準の処分は、次の基準により行うものとする。

(1) 人身事故、物損事故を起こした場合の処分基準

事故区分			責任度	処分基準	
				飲酒運転による場合	
				酒酔い	酒気帯び
人身事故	死亡事故		重	免職又は停職	免職又は停職
			軽		
	傷害事故	治療期間 3 ヶ月以上又は後遺障害があるもの	重	免職	免職又は停職
			軽		
		治療期間 30 日以上 3 ヶ月未満	重		
			軽		
		治療期間	重		

		15日以上30日未満	軽	訓告又は厳重注意		
		治療期間15日未満	重	訓告又は厳重注意		
			軽	厳重注意		
物損事故	建造物		重	訓告又は厳重注意	免職	免職又は停職
			軽	厳重注意		
	建造物以外の物		重	訓告又は厳重注意		
	上記以外の物損事故		軽	口頭注意		

備考

1 責任度の判定

事故点（道路交通法施行令（昭和35年政令第270号。以下「政令」という。）別表第2の2の違反行為に対する付加点数（交通事故の場合）をいう。）により判定する。この場合において、事故点がない場合又は判明しない場合は、職員の過失割合が7割以上を「重」とし、7割未満を「軽」とする。

※「重」とは…もっぱらその人の不注意によるとき

「軽」とは…上記以外るとき

2 飲酒運転による場合の判定

飲酒運転（酒酔い運転及び酒気帯び運転をいう。）により交通事故を起こした場合は、表の「飲酒運転による場合」のそれぞれの区分による。

3 交通事故措置義務違反（ひき逃げ・あて逃げ）がある場合の判定

政令別表第2の3の違反行為に付する付加点数（交通事故の場合の措置義務違反をした場合）を付加された場合は、処分を加重する。

※ひき逃げ23点・あて逃げ5点

4 他の交通違反がある場合の判定

交通違反のうち、政令別表第2の1の違反行為に付する基礎点数6点以上の違反（酒酔い及び酒気帯びを除く。）がある場合は、処分を加重する。

5 物損を伴う人身事故の判定

人身事故として扱う。

(2) 交通違反を起こした場合の処分基準

違反区分		処分基準
無免許＋酒酔い＋速度超過		免職
無免許＋酒酔い		免職又は停職
無免許＋速度超過		停職又は減給
酒酔い＋速度超過		免職又は停職
無免許		停職又は減給
酒酔い		免職又は停職
酒気帯び（呼気1ℓ当たりアルコール濃度）	0.25mg以上	停職又は減給
	0.15mg以上	停職又は減給
	0.25mg未満	
酒気帯び＋他の違反		免職～減給
上記以外の違反点6点以上の違反		停職、減給又は戒告
酒酔い運転者・酒気帯び運転者への車両提供・酒類提供		停職又は減給

酒酔い運転車・酒気帯び運転車に同乗			停職又は減給
速度超過	5 0 km以上		停職又は減給
	一般道	3 0 km以上 5 0 km未満	減給
	高速道等	4 0 km以上 5 0 km未満	減給
上記以外の免許停止処分となる違反			減給
上記以外の免許停止処分とならない違反			訓告、嚴重注意 又は口頭注意

備考 「違反点」は、政令別表第2の1の違反行為に付する基礎点数とする。

(3) 重大違反そそのかし行為及び道路外致死傷行為による免許取消又は停止の場合の処分基準

区分	処分基準
重大違反そそのかし行為	免職、停職、減給又は戒告（そそのかされた者の処分基準を考慮して決定する。）
道路外致死傷行為	人身事故の処分基準に準ずる。

備考 「重大違反」とは、政令別表第2の1の違反行為に付する基礎点数が6点以上の違反行為をいい、「道路外致死傷行為」とは、道路交通法上の「道路」以外の場所で自動車又は原動機付自転車を運転して人を死傷させる行為をいう。

処分決定に当たっての考慮事項（基準第2条）

任命権者は、懲戒処分等の種類及び程度を決定するに当たり、次に掲げる事項を総合的に考慮し、別表に掲げる懲戒処分等の対象となる非違行為及び当該非違行為に係る懲戒処分等の標準例を参考にして、適正に判断するものとする。この場合において、標準例に記載のない非違行為については、標準例に掲げる事例のうち類似のものを参考に判断するものとする。

- (1) 非違行為の動機、態様及び結果
 - (2) 故意又は過失の度合い
 - (3) 非違行為を行った職員の職責及び職責と非違行為との関係
 - (4) 他の職員及び社会に与える影響
 - (5) 過去における非違行為の有無
 - (6) 日常の勤務態度及び非違行為後の対応
- 2 任命権者は、職員の行った一連の行為が、複数の非違行為に該当する場合は、その処分を加重する。
- 3 任命権者は、職員の行為が懲戒事由に該当する場合であっても、その情状によっては標準例の規定にかかわらず、処分を行わず又はその程度を減ずることができる。

栗山町職員の懲戒処分の公表基準

（趣旨）

第1条 この訓令は、任命権者が地方公務員法（昭和25年法律第261号）第29条の規定に基づく懲戒処分（以下「懲戒処分」という。）その他の処分を行った場合において、町政の透明性及び信頼性の確保を担保し、服務規律及び公務員倫理の保持の徹底並びに同種事案の未然防止を図ることを目的に実施する当該処分の公表に関し必要な事項を定めるものとする。

（公表対象）

第2条 公表の対象となる処分は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 職務遂行上の行為又はこれに関連する行為に係る懲戒処分
- (2) 職務に関連しない行為に係る懲戒処分のうち、免職又は停職である処分
- (3) 前2号に掲げる懲戒処分に関連して行われる管理監督者の処分（訓告、嚴重注意を含む。）
- (4) 前3号に掲げる処分のほか、社会的影響を勘案し、任命権者が特に公表する必要があると認めた処分

（公表内容）

第3条 公表の内容は、原則として次の各号に掲げる事項とする。ただし、当該公表により被処分職員が特定されるおそれがあると認められるときは、その一部を公表しないことができる。

- (1) 事案の概要
- (2) 被処分職員の所属、職名及び年代

(3) 処分の内容

(4) 処分の理由

(5) 処分の年月日

2 前項の規定に関わらず、捜査機関等で被処分職員の氏名等が公表されている場合又は著しい法令違反や信用失墜行為であって社会的影響が重大である場合については、被処分職員の氏名を公表するものとする。

(公表の例外)

第4条 前条の規定に関わらず、次の各号のいずれかに該当する場合においては、同条に掲げる事項の一部又は全部を公表しないことができる。

(1) 処分の原因となった事案に係る被害者（以下「被害者」という。）が公表を望まないとき

(2) 公表により、被害者が特定され、被害者、その家族、関係者等のプライバシーが侵害されるおそれがあると認められるとき

(3) その他事案に係る関係者に特別の配慮が必要であると認められるとき

(公表時期)

第5条 公表は、処分を行った後、速やかに行うものとする。

(公表方法)

第6条 公表は、町のホームページへの掲載により行うこととし、必要に応じて報道機関等への発表又は資料提供を行うものとする。

(委任)

第7条 この訓令に定めるもののほか必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

栗山町職員の不祥事発生時の基本マニュアル

1. 不祥事とは（一例）

①公務に係るもの～汚職、公金の横領、セクハラ・パワハラ等のハラスメント、
違法又は誤った事務処理、公務上の交通事故 等

②公務外のもの ～暴行、傷害、飲酒運転等の違法行為 等

※上記の様な「不正行為」「違法行為」「反社会的・倫理的行為」を指す。

2. 基本マニュアルの目的

職員に関する不祥事が発生及び発覚した場合において、町民に対し、誤解や不信感を抱かせることのないよう、迅速かつ適切な対応の在り方について基本を示すもの。

3. 不祥事発生・発覚時の基本的な行動

職員に関する不祥事が発生及び発覚した場合の基本的な行動の指針として、以下の4点について留意をすること。

①迅速な第一報

- ・発生、発覚時は速やかに上司に報告し、総務課、関係機関等に連絡する。
- ・「情報収集者の3原則」～何が（What）起こったかを迅速に報告
- ① とりあえず第一報、②悪い情報ほど早く、③迷ったら報告する。

②正確な事実確認と報告

- ・迅速かつ正確に事実関係を把握し、問題・被害の拡大を防止する。
- ・伝聞情報と確認情報を冷静に整理し、問題発生の原因を把握する。
- ・それらの結果を報告書にまとめ、上司及び総務課に報告する。

「六何の原則」を基本に

- ～①だれが（Who）、②いつ（When）、③どこで（Where） ④なぜ（Why）、
⑤何を（What）、⑥いかに（how）

③誠実な対応

- ・ 町民等に被害が及んだ場合は、正確な事実関係の把握に基づき発言するなど誠実かつ真摯な連絡と対応に心掛ける。
- ・ 事故等の場合は、町民等の安全の確保を第一に考える。
- ・ 町民等への応対は、管理職（課長職等）を含む複数名を基本とする。

④原因究明と再発防止に向けた改善

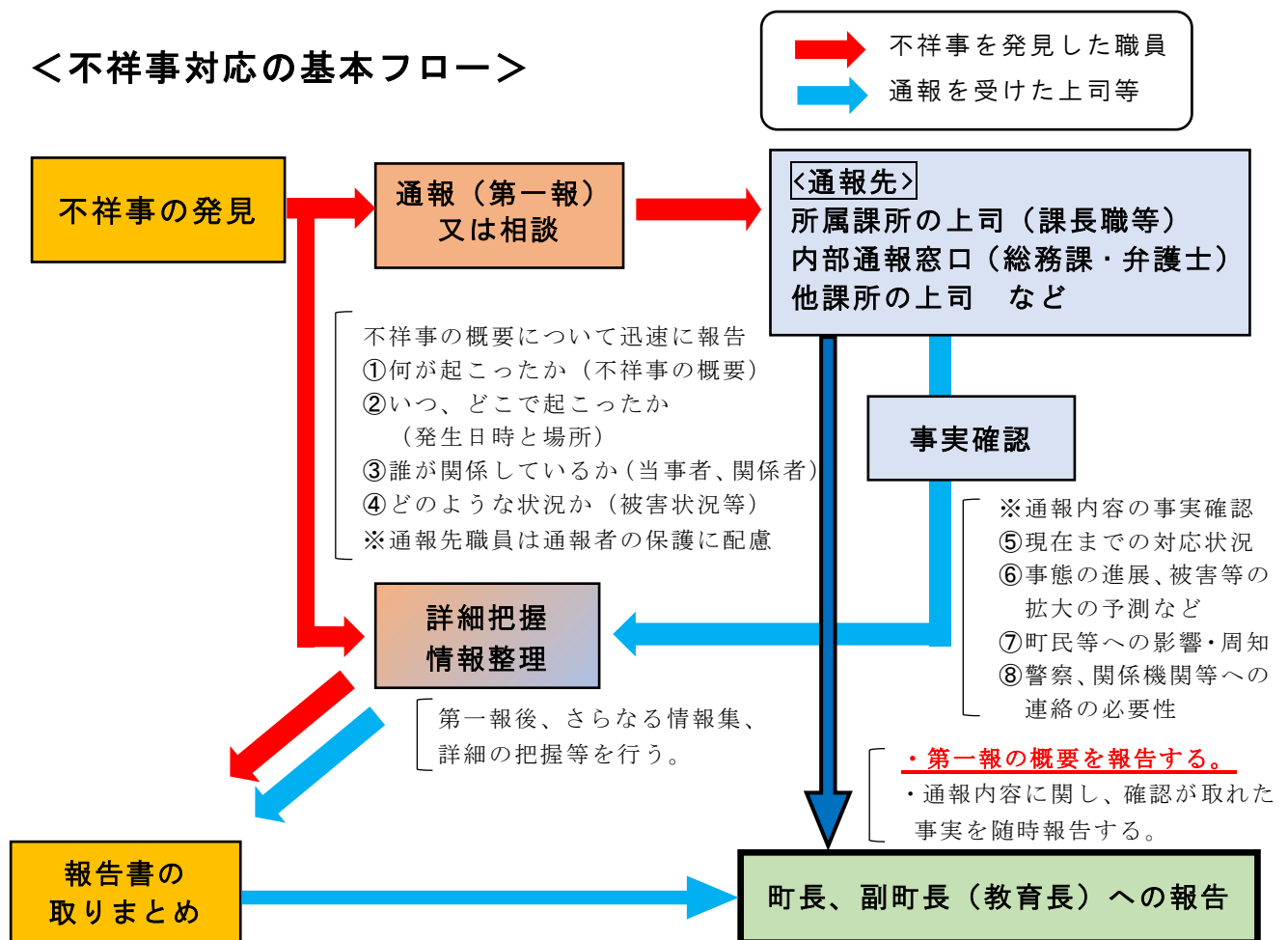
- ・ 問題発生 の 誘因、遠因を把握・分析し、再発防止の対応策を実施する。
- ・ 必要に応じて関係課所との情報共有・連携を図り、組織的な改善を図る。

4. 不祥事発生・発覚時の基本的な流れ

不祥事を発見した職員は、直ちに不祥事に関する第一報を行うこと。その際、通報先については、所属課所に関した不祥事の場合なども想定されることから、適宜適切な通報先職員を判断（内部通報窓口の活用等）して対応することとする。

通報を受けた職員は、通報内容の事実確認と並行しながら、通報内容に関し確認が得られた事実については、町長及び副町長へ随時報告することとする。

<不祥事対応の基本フロー>



- ・ 事実関係や対応状況等（上記①～⑧その他）、今後の対応策などを「報告書」へ詳細に取りまとめる。
- ・ 「報告書」により、懲戒処分等に関する調査等も併せて実施（総務課担当）。

5. 懲戒処分の調査・決定について（総務課対応）

不祥事の当事者である職員及びその上司（監督責任がある場合）については、「職員の懲戒の手續及び効果に関する条例」及び「栗山町職員の懲戒処分等に関する基準」（資料①）の規定に基づき、審査の結果、懲戒処分（免職・停職・減給・戒告）又はその他の処分（訓告・厳重注意等）が下される場合があります。

※また、当事者である職員については、事案に応じて刑事上の責任（懲役、罰金等）や、民事上の責任（被害者への損害賠償等）が生じる場合もあります。