

「東京都コンプライアンス基本方針」の解釈運用通知の改正

基本認識

「質の高い行政サービスの提供」（「コンプライアンス基本方針」行動指針2）には、**職員が持てる力を遺憾なく発揮**することが不可欠

カスタマー・ハラスメントの防止

- **都の重要施策**であり、一事業者としての都の取組には、都民も注目
- **都職員によるカスハラ**や、カスハラを受けることによる**行政サービスの低下**が発生すれば、都政に対する信頼が損なわれる恐れ

職員に求められる行動・心構えは、**コンプライアンス基本方針等に網羅**されることが必要

カスハラ防止条例の施行（令和7年4月1日）に合わせて、解釈運用通知に新たに**管理監督者**が行うべき**良好な勤務環境の確保**を促す「心構え」を追加

行動指針 2 質の高い行政サービスを確実かつ効果的に提供する。

【考え方】

- 地方公共団体や地方公務員に係る基本法令、業務に係る関係法令等を十分に理解した上で、適正に業務を執行する。
- 文書管理、個人情報保護、経理事務等について定めた具体的なルールや、組織で決定した方針等に従い、適正に業務を執行する。

【心構え】

- 業務の執行に当たっては、根拠となる法令等（法律、政令、条例、規則等）、ルール（制度所管の要綱、通知、手引等）、組織方針等の確認を心がける。
- 「誰のために」「何のために」仕事をしているのか、業務の目的や趣旨に立ち返り、「現行のやり方が妥当かどうか」といった問題意識を常に持つ。
- 業務を円滑に執行するため、報告・連絡・相談を適時、適切に行い、特に、悪い情報ほど迅速・正直に上司に報告し、組織内部で必ず情報を共有する。
- **管理監督者は、質の高い行政サービスの提供には職員が持てる力を遺憾なく発揮することが不可欠であるという意識を常に持ち、日頃から職員一人ひとりの状況に目配りして、職員が安心して職務を遂行できる環境づくりに努める。**
- 公文書は都政の重要な記録であることを認識し、将来の業務執行上の必要性や都民の立場から見た重要度を総合的に勘案し適正に管理する。特に、保存期間の設定や資料の廃棄に当たっては、「主要な計画の根拠となる資料ではないか」、「事業の基礎となる契約書等の権利関係資料は含まれていないか」などの様々な観点から検討し、組織的な意思決定の上で、慎重に行う。
- 個人情報を含む重要情報の紛失や漏えい等の事故が起きれば、都政にとって大きな損害となるだけでなく、信頼の失墜をも招くことを常に意識する。
- 事業の委託に当たっては、受託者も都と同様の個人情報保護に係る責務を有することを認識し、個人情報の紛失や漏えい等の事故が起きないように、指導、監督する責務を都が有していることを忘れない。
- 会計や契約等の経理事務に携わる者にとっては、事務事業に公金を支出するに当たって、都民から預かった公金の重みを自覚し、事務処理を厳正かつ適正に行う。
- 経理事務に携わる者以外であっても、都民から大切な税金を預かって業務を執行しているという公金意識を持ち、最少の経費で最大の効果を上げることを常に心がけ、都民サービスの向上に向けて取り組む。