

自局での取組

全8取組

## 職場風土の改善

### ●【各局】組織としての取組方針の明確化

課題【①・②・⑤】に対応

#### 目的

- ・これまでの業務内容や進め方について、職員が誤りに気付いた際、その気付きを上司が積極的に評価し、組織一体となって解決策を考えていく職場環境を整備する
- ・管理職自身の意識改革を促し、職員が迅速に報告・相談しやすい心理的安全性の高い組織を構築する

#### 内容

- ✓各局・部・課が毎年度策定する組織方針において、不適切な処理などの悪い情報や緊急案件を迅速に共有し組織的に問題解決に取り組むこと及びそのための職場環境づくりを明示する
- ✓あわせて、定例会議、課内ミーティング、自己申告の面接の場等を活用し、組織の基本的な取組姿勢として管理職・部下職員双方に浸透、共通認識を醸成する

# 全庁的に実施する再発防止策一覧

自局での取組

全8取組

## 組織内コミュニケーションの活性化

### ●【各局】担当同士の随時の情報共有（ショートミーティングの活用など）

課題【①・②・⑤】に対応

**目的** ・職員同士が、通常の業務進捗に加えて、困りごと、繁忙状況、懸案事項を随時持ち寄って共有し、認識合わせや相互フォロー、業務配分の見直しを早期に行えるようにする

**内容** ✓通常の業務の進捗だけでなく、支障となっていること、困りごと、応援が必要なこと、当面の優先順位などを気軽に共有する場を構築するため、課長代理・主任・主事が業務単位で行う定例会議や随時のショートミーティングを実施する（例：ショートミーティングを必要の都度10分程度）  
 ✓課長代理は、困りごとや応援が必要なことなどへの対応が必要な場合、上司である課長や庶務担当・他部署に報告・連絡・相談する

### ●【各局】管理職を含む情報共有（チャットグループの活用など）

課題【①・②・⑤】に対応

**目的** ・管理職と職員の間で、日常的な気付き・違和感・確認事項を早期に共有できる場を設けることで、問題が深刻化する前に管理職が把握し、必要な相談・打合せ・組織対応につなげる

**内容** ✓職場内での小さな気付きや違和感、確認したい事項、業務の停滞サインなどを管理職と共有するため、業務単位で行う定例会議への課長の出席や課長代理・主任・主事に加えて課長級も含めたチャットグループの設定を行う  
 ✓課長や課長代理は必要に応じて、課内会議や部内会議、管理職定例会等に情報共有し具体的な対策を実施する

# 全庁的に実施する再発防止策一覧

自局での取組

全8取組

## 支援体制の強化

### ●【各局】部及び課の定例会等による職員間支援の明確化

課題【①・②・⑤】に対応

目的	・職場内での支障や懸案事項などを部及び課の定例会等で早期に共有することで、個人任せ・課内完結にせず、組織で支援・対応する
内容	<p>✓部及び課の定例会等の場を活用し、法令解釈や制度改正対応の迷い、処理漏れ・対応遅れのおそれがある事案や、ショートミーティングやチャット等から明らかになった懸案を共有し、速やかに課題の整理、解決策の検討、庁内他部署への相談の検討や協力体制の構築など、組織的に対応を実施する</p> <p>✓これにより解決策を見いだせない場合は、より上位部署へ相談する</p>

### ●【各局】各局総務部門による局内各部署への組織的支援

課題【③・④・⑤】に対応

目的	・各局総務部門で局内業務に対する必要な支援、進行管理をすることで、各局の適切な業務執行を担保する
内容	<p>✓各局総務部門（人事、計理、契約担当等）は、局内各部署から情報共有や相談、起案協議等を受けた際、<u>所掌事務の専門性を活かして内容の確認を行うとともに、必要な助言や支援、進行管理を行う。</u>更なる専門的見解を必要とする場合には、<u>的確に庁内他部署への相談を実施する</u></p> <p>✓各局は、これらを徹底するためのルールや方針を定める</p>

### ●【各局】コンプライアンス研修

課題【①・②・⑤】に対応

目的	・各局が悉皆で実施するコンプライアンス研修において、多様な意見を交わすことにより、 <u>組織支援力の重要性を認識する</u>
内容	<p>✓本研修では、座学に加え、本事案を参考にコンプライアンス推進部が作成した事例を活用し、他の参加者との意見交換・共有する<u>グループ討議等を必ず実施する</u>（研修は管理監督職・一般職別に実施）</p>

# 全庁的に実施する再発防止策一覧

自局での取組

全8取組

組織マネジメント		
●【各局】危機対応力の向上		課題【①・②・⑤】に対応
目的	・事故発覚時などの危機顕在化時において、組織として即時対応を行うことができるよう、必要な事項を定める	
内容	<p>✓<u>事故発覚時などにおいて、特に①「法令違反・不適正処理」、②「組織的な業務の誤り」、③「都民の権利・利益に対して重大な不利益となる（予想される）場合」が想定される事案については、危機管理案件として即時対応を行うことができるよう、部単位での報告に係るフロー図の作成を徹底する。</u>その際、管理職が不在時の報告手順も想定するなど、不測の事態に備える</p>	
仕事の実践力向上		
●【各局】専門家の活用（研修を含む）		課題【③・④】に対応
目的	・担当者が専門的な知識不足のまま判断・処理することを防ぎ、必要な知識を習得し、適切かつ確実に業務を遂行できるようにする	
内容	<p>✓組織としての妥当性確保とノウハウを蓄積するため、制度改正対応、新規事業・制度設計、前例の少ない事業など、専門的判断を要する業務については、各局において、<u>弁護士、会計士、税理士などの専門家に対して個別に相談が可能な体制を確保する。</u></p> <p>✓会計処理や税の知識など、業務の遂行に外部専門家の知見が必要な場合、各局の実情に応じて局研修の実施や有識者による講演を企画する</p>	

## ※ 各局の実情に合わせた効果的な対策の実施について

- 今後、これらの再発防止策を各局が自局での取組として実施するにあたっては、それぞれの実情に合わせ効果的に取り組むことが重要
- 各局においては、出先事業所を含む職場の実態を把握した上で、取り組み方を検討し、各再発防止策を実施

# 全庁的に実施する再発防止策一覧

他局からの支援

全8取組

## 組織マネジメント（研修・事務引継・人事考課）

### ●【総務局】組織マネジメント向上支援

課題【⑤】に対応

内容

✓課長研修及び部長研修において、組織のエンゲージメント等を学ぶ科目の拡充・新設や、部課長級を対象とした組織マネジメントにおける最新の知識やスキル等を学習する研修を新たに開始。今回の事案を参考にした事例をもとに、過去の誤りに対する向き合い方、情報共有・情報発信に対する姿勢、組織マネジメントの在り方等について討議するケーススタディを追加する

✓組織全体でリスクを早期に把握・共有できる体制を構築するため、課長代理級や昇任を控えた主任級を対象とした研修において、監督者の役割・チームマネジメント技法を周知・徹底するとともに、日常業務の中での気づきや管理職との連携のあり方を検討する内容（ケーススタディを想定）を追加する

### ●【総務局】事務引継等の徹底確認

課題【②・⑤】に対応

内容

✓事務引継等を適切に行うこと。また、引継ぎ内容を上司が確認することは、業務処理不適正事故を未然に防ぐ有効な手段の一つのひとつであることから、業務内容だけでなく、課題や懸案事項も確実に共有するなど、事務引継等をより一層徹底するよう以下の内容を各局に周知する

（総務局からの通知内容）

- ・後任の上司は、新たに着任した部下の引継ぎ内容を確認すること
- ・担当者が代わっても後任者の下で業務が滞りなく遂行されるよう、職場ミーティングの開催などを通じて円滑なコミュニケーションを図り、業務の適切な進行管理を行うこと

### ●【総務局】評価対象となる職員の行動を明確化

課題【①・⑤】に対応

内容

✓人事考課の要領等を改正し、悪い情報を迅速に相談・報告できる組織づくりや、不適切な処理などを発見した場合の問題解決に向けた行動等が評価対象となることを明確化する

✓管理職を対象とした人事考課研修等で呼びかけるとともに、コンプライアンス通信による発信等を行うことで、広く職員への浸透を図る

# 全庁的に実施する再発防止策一覧

他局からの支援

全8取組

## 仕事の実践力向上（専門家研修、チェック体制）

### ●【会計管理局】外部専門家研修の実施

課題【③】に対応

内容 ✓ 特別会計所管局の実務担当者を対象に、消費税の基本的な仕組みや地方公共団体における消費税の取扱いについて研修を実施する

### ●【財務局・会計管理局】特別会計所管局のチェック

課題【③・④】に対応

内容 ✓ 各局が決算段階において消費税申告義務の確認が可能となるよう、財務局が消費税申告等所管局チェック表様式を作成・提供する  
✓ 会計管理局が、特別会計所管局に対する実地検査において、新たに発生した取引について、当該局が課税取引への該当性を専門家に確認しているかを追加で確認する

## 法務支援

### ●【総務局】法務部門への相談促進

課題【③・④】に対応

内容 ✓ 各局からの相談受付に関して会議等で周知するとともに、「文書だより」等により全職員へ周知する

### ●【総務局】法令改正等への適切な対応

課題【③・④】に対応

内容 ✓ 法改正等の情報を各局等から収集し、対応や留意点についての助言や実務への影響・課題等の相談対応を実施することにより、関係局が必要な対応を行えるよう支援する

## 情報発信支援

### ●【政策企画局】都民目線に立った迅速かつ正確な情報発信の推進

課題【②】に対応

内容 ✓ 事案発生時に早期から戦略広報部と十分な連携を図り公表に向けた準備を行うことや、都民目線に立ち、その時点で判明している事実を迅速かつ誠実に開示すること等を各局に周知する