

## 不適切な事務処理をなくするための5か条

(出典：コンプライアンス・ハンドブック三重県職員コンプライアンス指針 H25.12 作成)

### ①風通しの良い、気軽に話し合える職場づくりを！

風通しの良い職場をつくる主役は職員一人ひとりです。

対話がしにくい職場の雰囲気、不適切な事務処理の発生の大きな原因・要因になることがあります。職場の中で、何でも気軽に話し合えること、相談できることにより、初期の段階でミス等が発見でき、未然防止につながります。このような職場づくりのキーパーソンは所属長などの管理職であり、主役は一人ひとりの職員です。

### ②情報はみんなで共有を！

「ホウレンソウ(報告・連絡・相談)」は確実に、そして共有しましょう。

仕事を進める上で、職場で情報を共有することは非常に大事なことです。特に大事なことは、失敗事例を共有することです。「ホウレンソウ」が日常化され、常時、情報が職場内で共有されていれば、いざという時、対応が迅速・的確に行えます。このような体制を日頃から構築し、組織として対応できるよう努めましょう。

### ③忙しい時ほど「チェック」をしっかり！

同僚や上司が協力し合ってチェックするよう心がけましょう。

忙しくて仕事に追われていると、やるべきことを忘れてしまったり、間違っただ判断をしてしまいがちになります。そのような時こそ、複数の職員で確認するなど、組織として同僚や上司が協力し合ってチェックするよう心がけましょう。

### ④いつも「危機意識」を持とう！

思い込みは禁物、ミスは発生してしまうものと考えます。

ミスや間違いは発生してしまうものという意識を常に持つ必要があります。他の所で起きたことは、自分の所でも起きるという危機管理の基本的な考え方に立ち、他人事と思わず、真摯に受けとめる必要があります。小さなミスが大きな危機に発展してしまう可能性があることを肝に銘じ、常に危機意識を持っていることが不適切な事務処理の防止につながります。

### ⑤責任追及ではなく、原因の究明を！

同様の事案を再発させない防止策を講じることが重要です。

不適切な事務処理事案が発生した場合の対応において、個人の責任を追及することが中心になりがちです。しかし、そのような事案の発生には、原因や背景が必ずあります。責任追及よりも原因や背景を明らかにし、今後、同様の事案を再発させない防止策を講じることが重要です。