

コンプライアンス推進のための取組みについて

1 背景

令和6年4月1日付組織改正により、区長室総務課内にコンプライアンス推進担当が設置され、服務監察や公益通報、内部統制等の事務を所掌している。

同年8月1日には、弁護士資格を持つコンプライアンス推進指導員を配置し、区の行政執行に係る法律相談等を実施する等、コンプライアンス推進の取組みを進めてきた。

今後、より一層のコンプライアンス推進を図るとともに、令和7年4月1日に施行される「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」への対応等に向けた取組みが必要となっている。

2 今後の取組み

(1) コンプライアンス推進基本方針等の策定

区全体としてコンプライアンスの確保に向けた取組みを進めていくため、すべての職員が共通して認識すべき行動指針を盛り込んだ「(仮称)品川区コンプライアンス推進基本方針」および基本方針に基づく取組みを着実に実施するための「(仮称)品川区職員コンプライアンス推進行動規範」を令和7年4月1日に策定予定。

(2) カスタマーハラスメント対策

① 通話録音装置の導入

業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、犯罪の防止および職員への不正な圧力や要求等の排除を図ることを目的として、令和7年2月1日より通話録音装置の運用を開始する予定。

② カスタマーハラスメント対応要領の制定

東京都が策定を予定している「カスタマーハラスメント防止ガイドライン」等を参考に、職員の安全および健康の確保ならびに区政の安定した執行を確保するため、「(仮称)品川区カスタマーハラスメント対応要領」を令和7年4月1日に制定予定

3 今後のスケジュール

(1) コンプライアンス推進基本方針等の策定

- ・ 11月上旬～12月上旬 庁内アンケート（法令等を踏まえ職員が常に意識すべき行動など）
- ・ 12月上旬～翌1月下旬 庁内アンケートを踏まえた基本方針（案）の修正
- ・ 翌2月～3月 内部調整・決定、庁内周知
- ・ 翌4月1日 基本方針制定・区HP掲載

(2) カスタマーハラスメント対策

① 通話録音装置の導入

- ・ 12月中旬～翌1月末 通話録音装置の導入
- ・ 翌2月1日～ 運用開始・区HP掲載（導入部署、導入目的、仕様など）

② カスタマーハラスメント対応要領の制定

- ・ 11月～翌1月 対応要領（案）の作成・調整
- ・ 翌2月～3月 内部調整・決定、庁内周知
- ・ 翌4月1日 対応要領制定