

# 立川市コンプライアンス行動規範

令和 7 年 4 月 1 日

立川市コンプライアンス行動規範(以下、行動規範)は、立川市コンプライアンス基本方針における行動指針を踏まえ、職員がとるべき行動や心構えを例示的に示したものです。

この行動規範は、これまでの「立川市職員行動規範 15 か条」を見直し、新たにまとめたものであり、社会情勢の変化や新たな課題の発生などに応じて、必要な見直しを行うこととします。

コンプライアンス基本方針

【立川市でのコンプライアンスのとらえ方】  
法令等を遵守するとともに、市民ニーズや社会的要請を的確にとらえ、  
自律的に職務を遂行すること

行動指針		コンプライアンス行動規範	
1	法令等を遵守し、適正に事務を執行します	① 法令等を遵守します	
		② 情報管理を徹底します	
		③ 仕組みを整え、事故や不祥事を未然に防止します	
2	市民に信頼されるよう、誠実に対応します	① 市民全体の奉仕者として、全力で職務に取り組みます	
		② 丁寧な対応と情報提供により、市民との協働を進めます	
		③ 不当・不正な要求に対しては、毅然として対応します	
3	職員相互に尊重しあう組織風土を育みます	① 明るく、風通しのよい職場づくりを進めます	
		② 自ら考え、学び、行動し、新たな課題に挑戦します	



質の高い行政サービスを提供

## 行動指針 1 法令等を遵守し、適正に事務を執行します

### 【概説】

法令等を遵守するのは、公務員の職務上の義務です。公務員が遵守すべきことは、業務に関連した法律や条例等だけでなく、強制力を伴わない社会規範等（道徳・常識・良識・礼儀など）も含まれます。

これらの法令や規範等を遵守し、個人情報をはじめとした身の回りの情報管理について細心の注意を払うこと、公金は市民から託された大切な財産である意識を持って適切に扱うこと、個人の恣意的な判断に依らずに組織として業務を進めていくことなど、適正な事務執行の確保に努めます。

### 法令等を遵守します

- 法令の改正内容や解釈を適切に理解できるよう、知識の習得に努めます。根拠法令や目的等に照らし、事務改善が必要な場合、見直しを図ります。
- 法令等に定めはなくても、市民ニーズや社会的要請を積極的にくみ取り、市民サービスの向上に対して能動的な姿勢をもって職務に臨みます。
- SDGsの理念や意義等の理解を深め、各事業がSDGsの推進に結びついていることを認識します。

### 情報管理を徹底します

- 「個人情報保護法」に基づき、必要最小限の個人情報を、利用目的の範囲内で適正に取り扱います。
- 「情報セキュリティポリシー」に基づき、情報の取扱いを適宜点検します。

### 仕組みを整え、事故や不祥事を未然に防止します

- 担当業務のマニュアル等を整備し、定期的に見直す機会を設けます。特に、現金等の管理については、「公金等取扱指針」に基づき、手順の遵守と複数人による確認を徹底します。
- 担当業務にて起こり得るリスクを適切に把握し、その発生の予防に努めます。

### 【関連法令等】

地方公務員法第 32 条、個人情報の保護に関する法律、立川市情報セキュリティポリシー（立川市情報セキュリティ基本方針、立川市情報セキュリティ対策基準）、立川市公金等取扱指針、立川市内部統制基本方針

## 行動指針 2 市民に信頼されるよう、誠実に対応します

### 【概説】

常に市民のために行動することを基本とし、対話と協働を進めます。そのために、職員は、まず公務員としてふさわしい行動をとることが求められます。また、市政情報が市民に伝わるよう、積極的に情報発信することも必要です。これにより、市民が持つ情報を引き出し、さらなる情報提供やよりよい提案がなされることが期待できます。寄せられた声には真摯に対応する一方、一部の方から受ける不当な要求については、毅然として対応します。

### 市民全体の奉仕者として、全力で職務に取り組みます

- 業務中はもちろん、職務外であっても、自らの行動が公務全体の信用に影響することを認識し、高い倫理観を持って節度ある行動を心がけます。
- 最少の経費で最大の効果を挙げるため、各事業の改善や見直しに積極的に取り組みます。

### 丁寧な対応と情報提供により、市民との協働を進めます

- 市民対応においては、相手の話を傾聴したうえで、相手の立場や考え方を理解し、わかりやすく説明するなど、丁寧な対応に努めます。
- ホームページや SNS といった各種媒体の特性を生かし、市政情報を積極的かつ効果的に発信します。
- 地域の団体、企業、大学等の多様な主体との連携を進めます。

### 不当・不正な要求に対しては、毅然として対応します

- 市民からの正当なクレームは真摯に受け止め、必要に応じて指摘のあった事項の改善に努めます。
- カスタマー・ハラスメントに該当するおそれのある行為を受けた場合には、その判断を含めて組織的な対応に切り替え、職員個人に負担が集中しないよう、手順に沿って適切に対応します。

### 【関連法令等】

地方公務員法第 30 条～第 38 条、地方自治法第 2 条第 14 項、立川市職員倫理条例、立川市倫理規則、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

### 行動指針3 職員相互に尊重しあう組織風土を育みます

#### 【概説】

市民サービスを向上させるためには、職員が自らの能力を最大限発揮できるよう、良好な職場風土づくりが不可欠です。良好な職場風土づくりは、職場の責任者である管理職が率先して取り組む必要があります。管理職自ら率先して、あいさつや声かけをはじめとした積極的なコミュニケーションに努めることにより、ハラスメントがない、風通しのよい職場風土が実現します。これらの取組を全職場で徹底し、職員が前向きに業務に取り組める組織風土づくりに努めます。

#### 明るく、風通しのよい職場づくりを進めます

- 職場内でのあいさつや声かけを率先して行います。
- 報告・連絡・相談を適時・適切に行い、職場内での意思疎通や情報共有ができている状態を保ちます。
- ハラスメントを「しない」「させない」「見過ごさない」という強い意志を持ち、ハラスメントを覚知したら、一人で悩まずに相談・苦情窓口を利用します。

#### 自ら考え、学び、行動し、新たな課題に挑戦します

- 財務、文書、情報管理等の共通事務に関して必要な知識の習得に努めます。
- 多様な情報媒体から幅広く情報を収集するとともに、市民の声に耳を傾けるなど、アンテナを高くして、担当業務における課題や市民ニーズを把握します。
- 庁内外の研修に積極的に参加することで、担当業務に加え、関連分野についても幅広く学習し、専門性を高めます。

#### 【関連法令等】

立川市職場におけるハラスメント防止に関する基本方針