

滋賀県国民健康保険団体連合会
職員コンプライアンス指針

平成26年3月

滋賀県国民健康保険団体連合会

滋賀県国民健康保険団体連合会職員コンプライアンス指針

平成26年3月

I 策定の趣旨

II コンプライアンスとは

III コンプライアンス行動指針

1. 法令を遵守した適正な事業執行
 - (1) 法令の遵守の徹底
 - (2) 公金の適正管理
 - (3) 事務処理ミスの防止
2. 服務・倫理の徹底
 - (1) 服務規律の徹底
 - (2) 倫理意識の保持
3. 情報管理の徹底
4. 交通法規の遵守
5. 信頼される対応
 - (1) 誠実かつ公正・公平な対応
 - (2) 毅然とした対応
 - (3) 関係者への説明責任
 - (4) 人権の尊重
 - (5) 地域活動への参加
 - (6) 環境に配慮した行動等
6. ハラスメントの防止

IV コンプライアンスの推進

1. コンプライアンス推進に向けた取り組み
2. 風通しの良い職場づくりの推進
3. 業務改善の推進
4. 職員の役割
 - (1) 管理職員
 - (2) 役職職員
 - (3) 一般職員

I 策定の趣旨

近年、全国の国保連合会においては、レセプトの紛失や経理上の不正事実など、保険者ひいては地域住民の信頼を損なうような不祥事が発生しました。

国保連合会は、保険者の共同体としての性格を有していることから、保険者からの満足・信頼は第一であります。ひとたび、一つの不祥事が発生しますと、今日まで歳月をかけ築き上げてきた伝統や信頼は一瞬にして損なわれることになりかねません。

“100”の信頼 - “1”の不祥事 = 信頼が“0”

このことを、職員一人ひとりが自覚し、組織としてコンプライアンスの取り組みを進めていく必要があります。

この指針は、すべての職員が共通の認識をもって、コンプライアンス行動を実践できるよう、主として今まで取り組んできた事項をとりまとめたもので、職員が常に意識すべき「行動指針」として定めるものです。

II コンプライアンスとは

コンプライアンスとは、一般的に「法令遵守」と言われていますが、この指針では、単に「法令違反をしない」というだけではありません。

職員の不適切な行為または不作為により社会的な信用を失墜することを未然に防止するためには、社会常識・規範、ルール・マナーを遵守することも含まれています。

さらに、その時々求められる社会の要請や保険者ニーズに適切に応えながら、保険者との共同目的を達成するためにどのように行動すべきかという意識を常に持ちながら、業務を遂行することも広い意味でのコンプライアンスといえます。

Ⅲ コンプライアンス行動指針

職員が行動する際に、常に意識しなければならない事項を、「行動指針」として掲げます。

コンプライアンス行動指針

1 法令を遵守した適正な事務執行

- (1) 法令遵守の徹底
- (2) 公金の適正管理
- (3) 事務処理ミスの防止

2 服務・倫理の徹底

- (1) 服務規律の徹底
- (2) 倫理意識の保持

3 情報管理の徹底

4 交通法規の遵守

5 信頼される対応

- (1) 誠実かつ公平・公正な対応
- (2) 毅然とした対応
- (3) 関係者への説明責任
- (4) 人権の尊重
- (5) 地域活動等への参加
- (6) 環境に配慮した行動等

6 ハラスメントの防止

1. 法令を遵守した適正な事務執行

(1) 法令の遵守の徹底

- ① 本会の規約・規則・規程および本会の業務にかかる関係法令を確認し、十分に理解して、正しい手続きにより、業務を執行することが必要です。

- 業務遂行に当たっては、安易に前例踏襲に陥ることなく常に根拠法令の確認を行いましょ。う。
- 現行業務(事業)が関係法令や現実の保険者ニーズと合致しないときは、各業務(事業)の見直し等、組織としての対応策を提起しましょ。う。
- 職場内での法令違反行為を知ったときは、これを隠ぺいまたは看過することなく、上司への相談等適切に対応し、相談を受けた上司や管理職員も、迅速かつ的確に対応しましょ。う。
- 特に、契約事務については、本会会計規則等を理解・確認し、正しい手続きにより、適正な事務を執行しましょ。う。

(2) 公金の適正管理

- ① 本会では、公金の適正管理を行うため、監査法人による外部監査の実施や内部監査体制の強化等に努めています。

職員一人ひとりが、「取り扱う診療報酬等は、公金(税や保険料)である」という意識を強く持ち、適正に取り扱わなければなりません。

- ② 基本的には、出納関係職員以外は、現金を取り扱うことはありません。

経費の性格上現金によらなければ支出困難なものについては、課長を受取人とする資金前渡扱いとしますが、支払完了後速やかに資金前渡精算書により精算しなければなりません。

- 診療報酬審査支払業務や予算の執行に当たっては、本会会計規則・経理規程等を遵守しましょ。う。
- 補助事業にかかる事務費等の執行に当たっては、交付目的に従って適正に処理しましょ。う。
- 管理職員は、適正な経理処理の確保のため、十分な内部牽制機能が働く職場環境をつくりましょ。う。
- 全職員は、常にコスト意識を持ち、物品を大切にするとともに日常からのコスト削減(節電対策、定例発送、裏紙利用等)に努めましょ。う。

③ 組織として管理体制を強化しています。

- 日次の預金の収支と預金残高の照合について、銀行とのオンラインにより確認するとともに、監査室による日次検査を実施
- 収入調定額と収入額の照合、支出命令書と執行額の照合、収支差引額と預金残高との照合について、監査室による月例検査の実施
- 複式簿記による会計システムを導入するとともに監査法人による外部監査（期中監査・期末監査）を実施
- 四半期毎に予備調査（監事出身市町の国保主管課長）および監事による監査（年二回）を実施
- 銀行窓口での払出の制限や公印（出納用）を金庫に厳重保管するとともに別々の役職員が管理する等、不正防止策の徹底

(3) 事務処理ミスの防止

- ① 事務のマニュアル化など職員間の情報共有を図り業務作業マニュアルに基づく、事務処理の励行を徹底するとともに、複数の職員によるチェック体制を構築し、上司への報告・連絡・相談を徹底することが必要です。
- ② 事務処理ミスが発生したときは、ひとりで抱え込まず、直ちに上司に報告し、原因を究明し、組織的な再発防止策を講じることとします。
- ③ 全職員は、事故防止の必要性・重要性を強く意識して、日常業務に精励し、保険者および医療機関等関係機関に対し、良質なサービスを提供するための課題として事故防止に努めるため、日常業務を遂行していく中でのヒヤリ・ハット事例の分析評価を行い、情報を共有化し、事故防止対策の強化、充実に努めることが重要です。

2. 服務・倫理の徹底

(1) 服務規律の徹底

- ① 職員は、誠実を旨とし、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければなりません。

(滋賀県国民健康保険団体連合会職員服務規則)

- 法令等および上司の命令に従う義務 <第4条>
- 信用失墜行為の禁止（勤務時間中の行為だけでなく、私的な行為にも適用されます。） <第6条>
- 職務上知り得た秘密を守る義務（在職中はもちろん、退職後も職務上知り得た秘密を漏らしてはいけません。） <第7条>
- 職務に専念する義務（勤務時間及び職務上の注意力のすべてを職責遂行のために用いなければなりません。） <第5条>
- 営利企業等の従事制限 <第8条>
- 常に職員証を携帯する義務 <第18条>
- 出勤したときは、出勤簿に自ら押印する義務 <第14条>
- 年次有給休暇または特別休暇を受けようとするときは、事前に年次有給休暇簿または特別休暇願により請求する義務 <第15条>
- 公務出張をしたときは、帰庁後速やかに復命する義務 <第22条>

- ② 「わたしたちの心構え」を実践し、風通しの良い職場づくりを目指します。

わたしたちの心構え

- 一、お互いを尊重し 信頼に応じて 働くことの充実感と生きることの喜びが実感できる職場をきづきます
- 一、常に目的意識を持って 創意工夫に努め 効率性と精度の高い仕事をめざし 力いっぱい取り組みます
- 一、心を合わせて連携と協力の輪を強め 緊張と和がともにみなぎりあふれ明るく活力に満ちた滋賀国保連をつくります

(2) 倫理意識の保持

- ① 職場の内外を問わず、常に公私の別をわきまえて、節度ある行動をしなければなりません。

- 職務上利害関係がある事業者や個人から、一切の接待または利益もしくは便宜の供与を受けてはなりません。(職務上の必要に基づき、かつ、対価を支払って接触する場合を除く)
- 私的な交際、社交儀礼行為、勉強会、研究会等を口実として行われる行為も同様です。
- 関係事業者等に当たる親族や友人等との交際においても、公私の区別をはっきりとつけましょう。

- ② 収賄や横領などは、本会に対する信用失墜行為の最たるものです。
また、職員本人のみならず家族の生活をも破綻させ、何の利益もありません。

以下の行為をしてはいけません。(賄賂とみなされる事項)

- 事務分掌上、自分の担当でなくても、自課の職務に属している事項について利益を受けること。
 - 関係事業者等に、借金の保証人になってもらったり、引っ越しの手伝いをしてもらったりすること。
 - 家族あてに贈り物をもらうこと。
 - 職場への業者からの差入れをうけること。
 - 誤解を生むような発言(賄賂の要求等)をすること。
- ※ 万一、職務に関連し贈答品等が送られてきた場合は直ちに返送するものとし、家族にもこの旨を周知しておきましょう。(この場合の送料については本会負担)
- ※ 業者との接触(交渉)は、複数人で行うよう心がけましょう。

3. 情報管理の徹底

本会は、個人情報の保護に関する法律に規定する「個人情報取り扱い事業者」になっており、同法を遵守しなければなりません。

取り扱う情報は、個人の診療内容等プライバシーにかかる重要な個人情報であることから、適切に保護及び管理し、データの滅失、漏洩等の事故を起こさないようにしなければなりません。

また、個人情報の取り扱いや電算処理に当たっては、安定的かつ効率的な事業運営とするため、情報セキュリティポリシーの厳格な運用により、情報セキュリティの確保と水準の向上に取り組まなければなりません。

- 1 本会取り扱い業務以外の目的のために個人情報を利用し、または本会以外のもに提供してはいけません。(利用目的の制限の例外を除く)
- 2 本会取り扱い業務の目的を達成するために必要な範囲内で、その保有する個人情報が過去または現在の事実と合致するよう適正に個人情報を管理しなければなりません。
- 3 個人情報が含まれる文書、電子媒体等は、定められた場所で保管し、必要に応じて施錠しましょう。
また、レセプト(写)などは、事務処理後必ずシュレッダーで処分しましょう。
- 4 個人情報を会館外に持ち出すことは原則禁止です。職務を遂行するに当たりやむを得ず個人情報が含まれる文書、電子媒体等を会館外に持ち出す場合は、上司の許可を得るとともに、紛失や盗難等に備え不必要に持ち歩いたり、車内に置いたまま車を離れることのないように厳重に管理しましょう。
- 5 個人情報の漏洩には、不正提供等に際しての罰則適用の可能性があるだけでなく、本会に対する信用の失墜、損害賠償義務の発生等の可能性があるということを職員一人ひとりが自覚しましょう。
- 6 本会における電子計算機処理により本会が保有している大量の重要なデータ(個人情報等)を、漏えいや不正アクセス等から守るため、情報セキュリティポリシー(情報セキュリティ基本方針と対策基準)を定めていますので、これを遵守しなければなりません。

<人的セキュリティの「役職員等の遵守事項」抜粋>

(滋賀県国民健康保険団体連合会情報セキュリティ対策基準)

1. 情報セキュリティポリシー等の遵守

役職員等は、情報セキュリティポリシー及び実施手順を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに情報セキュリティ管理者に相談し、指示を仰がなければならない。

2. 業務以外の目的での使用の禁止

役職員等は、業務以外の目的で情報資産の外部への持ち出し、情報システムへのアクセス、電子メールアドレスの使用及びインターネットへのアクセスを行ってはならない。

3. パソコン等の端末の持ち出し及び外部における情報処理作業の制限

① 最高情報統括責任者は、機密性2以上、可用性2、完全性2 の情報資産を外部で処理する場合における安全管理措置を定めなければならない。

② 役職員等は、連合会のパソコン等の端末、記録媒体、情報資産及びソフトウェアを外部に持ち出す場合には、情報セキュリティ管理者の許可を得なければならない。

③ 役職員等は、外部で情報処理業務を行う場合には、情報セキュリティ管理者の許可を得なければならない。

④ 役職員等は、外部で情報処理作業を行う際、私物パソコンを用いる場合には、情報セキュリティ管理者の許可を得た上で安全管理措置を遵守しなければならない。また、機密性3の情報資産については、私物パソコンによる情報処理を行ってはならない。

4. パソコン等の端末等の持込

役職員等は、私物のパソコン及び記録媒体を連合会内に持ち込んで서는ならない。ただし、業務上必要な場合は、情報セキュリティ管理者の許可を得て、これらを持ち込むことができる。

5. 持ち出し及び持ち込みの記録

情報セキュリティ管理者は、端末等の持ち出し及び持ち込みについて、記録を作成し、保管しなければならない。

6. パソコン等の端末におけるセキュリティ設定変更の禁止

役職員等は、パソコン等の端末のソフトウェアに関するセキュリティ機能の設定を情報セキュリティ管理者の許可なく変更してはならない。

7. 机上の端末等の管理

役職員等は、パソコン等の端末や記録媒体、情報が印刷された文書等について、第三者に使用されること、又は情報セキュリティ管理者の許可なく情報を閲覧されることがないように、離席時の端末のロックや記録媒体、文書等の容易に閲覧されない場所への保管等、適切な措置を講じなければならない。

8. 退職時等の遵守事項

役職員等は、異動、退職等により業務を離れる場合には、利用していた情報資産を、返却しなければならない。また、その後も業務上知り得た情報を漏らしてはならない。

4. 交通法規の遵守

職員は、公私を問わず交通法規を遵守し、安全運転を心がけなければなりません。

また、万が一事故が発生させた場合には、適正に対処しなければなりません。

- 1 職員は、悪質な交通違反や事故の根絶はもちろんのこと、過失による事故防止にも努める必要があります。
- 2 交通事故は自ら注意していても起こる可能性があります。事故の原因となり得る交通法規の違反は職員一人ひとりの心掛け次第で防止することができるので、車両等を運転する場合は交通ルールを守るとともに、周囲の状況に最大限の注意を払いながら安全運転に心がけ、交通事故の防止に努めましょう。
- 3 特に、道路交通法で飲酒運転または飲酒運転と知っての同乗については処分が厳罰化されており、飲酒運転を「しない、させない」を徹底しましょう。
- 4 飲酒運転は、自動車だけではなく、原動機付自転車、自転車等の運転についても禁止されています。また、前日の飲酒により、本人も気付かないまま酒気帯び運転等を犯す恐れがありますので、十分な注意が必要です。
- 5 ひとたび人身事故となった場合には、被害者およびその家族への賠償責任はもとより、禁錮以上の刑が確定（執行猶予も含む。）した場合は、本会服務規則により自ら職を失う結果となる可能性があること等、その結果責任を十分に認識し、常に遵法運転および安全運転に努めなければなりません。
- 6 万が一、事故が発生した場合は、落ち着いて、次の措置をとる必要があります。
 - ア 直ちに停車し、周囲の安全に気を配りながら、事故の状況を把握
 - イ 負傷者の救護
 - ウ 道路上の危険防止措置
 - エ 警察への届出、上司への状況報告、所属を通じて事故報告書を提出

5. 信頼される対応

(1) 誠実かつ公正・公平な対応

関係者に接する場合は、一人ひとりが職場の代表として業務に当たっていることを意識し、さわやかな対応を基本に、誠実かつ公正・公平に対応しなければなりません。

- さわやかな対応をするために、日ごろから次のことを心掛けましょう。
 - 相手を理解すること
 - 相手の話を十分に聴くこと 感情的にならないこと
 - 相手の目的に応じて対応すること
 - 自分を知ること
 - 自分の立場を十分認識すること 自分の仕事を正しく理解すること
 - 自分の言動の傾向を自覚すること
 - 他人からみた自分の印象を自覚すること
- 職員は、常に関係法令および職務上の義務をよく把握し、職務遂行や関係者への対応に当たっては、常に公平・公正を心掛けましょう。
- 関係者からの意見・相談・苦情等についても、本会へのニーズを把握するための貴重な情報源であるとともに、関係者とのトラブルを未然に防ぐ貴重な機会と捉え、誠実かつ公平・公正な対応をしましょう。
- 関係者との面談、電話等の対応でトラブルとなった場合は、担当者のみで解決しようとせず、迅速に上司に相談する等、組織として適切な対応を行いましょう。
- 客観的に考えて、明らかに適正でないと思われる要求があった場合は、上司に報告・相談するとともに「不当な要求には絶対応じない」という基本姿勢を示し、毅然とした態度で対応しましょう。

(2) 毅然とした対応

苦情や要望等が、暴力や脅迫など不当な手段によって職務を要求するなどの不当要求行為等に該当する場合は、上司に報告・相談のうえ、複数の職員で対応するなど組織的な対応に努めながら、毅然とした対応をしなければなりません。

(3) 関係者への説明責任

- ① 保険者や医療機関等の関係者から本会業務について説明を求められた場合はもとより、普段からわかりやすい説明に努め、説明責任を十分に果たしましょう。
- ② 個別の審査結果についても、関係者に迅速かつ丁寧に説明し、十分理解を得るように努めましょう。
- ③ 保険者、医療機関等からの問い合わせや苦情・相談等に対して、迅速かつ適切に対応し、関係者からの声（意見）を的確に事業運営に反映していくように努めましょう。

(4) 人権の尊重

- ① 日本国憲法では、基本的人権の享有（第 11 条）や個人の尊重、生命、自由、幸福追求の権利の尊重（第 13 条）、法の下での平等及び差別の禁止（第 14 条）等が示されています。
- ② 職員は、自ら人権感覚を磨くとともに、研修等を通じて人権問題についての理解と認識をより深めていかなければなりません。
- ③ 人権課題は様々な分野にわたります。それぞれの課題への理解を深めることが大切です。
〔 女性の人権、子どもの人権、高齢者の人権、障がい者の人権、同和問題、外国人の人権、患者の人権、犯罪被害者とその家族の人権、インターネットによる人権侵害等 〕
- ④ 職員はそれぞれの分野において、人権尊重の視点に立って業務を遂行することが重要です。

(5) 地域活動等への参加

- ① 職員一人ひとりが、地域社会の一員として、それぞれの地域で暮らしていることを認識し、地域の自治会活動とともに、ボランティア活動や市民活動等社会貢献活動にも積極的に参加しましょう。
- ② ただし、ボランティア団体やNPO等の活動は、ある特定の目的（使命）を達成するために行われているので、職員に求められる公平性、公正性に反することがないかどうかについても、常に留意しましょう。

(6) 環境に配慮した行動等

- ① 本会で行う会館周辺の環境美化活動はもとより、身近な地域で行われる環境美化の取組みに積極的に参加しましょう。
- ② 先進的なエコオフィス活動の推進により、職員一人ひとりが会館の管理や事務活動における省資源、省エネルギー等の取組みを推進し、環境負荷を低減しましょう。
- ③ 環境関連法令等を確実に遵守するとともに、環境汚染の未然防止に努めましょう。
- ④ また、一人の住民として、地域や家庭においても、これまでのライフスタイルを見直し、省エネルギー等環境に配慮した行動に率先して取り組みましょう。

6. ハラスメントの防止

セクシュアル・ハラスメント（セクハラ）、パワー・ハラスメント（パワハラ）等のハラスメント行為は、個人の尊厳と人格を不当に侵害し、職員の職務能率や職場秩序に悪影響を与える問題であることを認識する必要があります。

職員一人ひとりが能力を最大限に発揮できるよう職員同士、お互いに尊重しましょう。

① セクハラ

「セクハラ」の定義

他の者を不快にさせる（職員が他の職員を不快にさせること、職員がその職務に従事する際に接する職員以外の者を不快にさせること、職員以外の者が職員を不快にさせること）職場における性的な言動および職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。

セクハラに該当するかどうかの判断に当たっては、個人間や男女間、また、良好な人間関係ができているかどうか等によって違いが生じるものであるが、「平均的な職員の感じ方」を基準とするものとする。

ただし、職員が明確に意に反することを示しているにもかかわらず、さらに行われる性的言動は職場におけるセクハラとなる。

ア 性的な関心や欲求に基づく言動

（職場内外で起きやすいもの）

- ・スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。
- ・食事やデートにしつこく誘うこと。
- ・性的な内容の電話や性的な内容の手紙・Eメールを送ること。

（主に職場外において起こるもの）

- ・性的な関係を強要すること。

イ 性別による差別意識や役割を分担すべきとする意識等に基づく言動

（職場内外で起きやすいもの）

- ・「女には仕事を任せられない」、「男のくせに根性がない」などと発言すること。
- ・女性であるというだけで、職場でコピー、お茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

(主に職場外において起こるもの)

- ・カラオケでのデュエットを強要すること。
- ・酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌やダンス等を強要すること。

② パワハラ

「パワハラ」の定義

一般に「職場の地位や権限などのパワーを背景にして、本来の業務の範囲を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、それを受けた就業者の働く環境を悪化させ、あるいは雇用について不安を与えること」を指すといわれている。

パワハラになり得る言動例は次のとおりであるが、こうした言動が直ちにパワー・ハラスメントに該当するとは限らず、当該言動が行われることとなった原因や状況、受け手の気持ち等も踏まえて客観的に判断する必要がある。

ただし、不法行為の強要や明らかに人権侵害にあたる場合等は、一度の言動でもパワハラとなり得る。

ア 攻撃する

- ・人前で大声で命令したり、声高に叱る等、見せしめに類する言動をする。等

イ 否定する

- ・「お前の仕事のやり方は全くなっていない」、「何をやらせても駄目だ」等と具体的な指示をすることなく、仕事や能力を否定する。
- ・別室に入れる等、仕事から無理矢理排除する。等

ウ 強要する

- ・これまで複数人で行ってきたような大量の処理業務を部下 1 人に全部押しつけ、期限内にすべて処理するよう厳命する。等

エ 妨害する

- ・合理的な理由がないのに、理由も言わずに決裁を保留したり、突き返したりする。等

IV コンプライアンスの推進

1. コンプライアンス推進に向けた取組み

- ・当指針の周知、徹底
- ・コンプライアンスについての職員研修
- ・各課において、チェックシートによる普段の点検と業務の見直し
- ・個人情報、情報セキュリティ、人権等の研修の実施、点検

2. 風通しの良い職場づくりの推進

- 職場の風通しが良く、職員がお互いを支え合い、上司ともきめ細やかな意思疎通ができる雰囲気があることは、コンプライアンス意識の向上に大きな効果があります。
- 職員相互のコミュニケーションを深め、悩みや課題を共有しながら、意欲をもって業務に当たれるような職場環境づくりを進めていきましょう。

【具体的な取組例】

ア 挨拶の励行

イ 管理職員や役職者による「声かけ」等の実施

管理職員や役職者は、日ごろから意識的に所属職員に声かけし、健康状態や業務状況等の把握を行うとともに、職員を孤立させることなく所属職員が自らの悩み等について、気軽に相談できる雰囲気を醸成しましょう。

ウ 職員間のコミュニケーションの促進

職員同士が互いに何でも話し合える雰囲気づくりに努めましょう。

エ 朝礼、定例ミーティングの実施による情報共有

3. 業務改善の推進

- 日常において、職員が業務改善を意識して提案し、管理職員や上司は職員からの提案を真摯に良く聞き、前向きに対応しましょう。
- 業務改善の取組みを推進することは、働きやすい職場づくりを進めるとともに、働きがいのある職場づくりに繋がります。

【具体的な取組例】

- ア 役職者等管理監督者による適切なマネジメント（所属職員の仕事の状況を把握）
- イ 資料作成の効率化（枚数削減、既存資料の活用など簡素化）
- ウ 会議の効率化（資料の事前配付、終了時刻の事前告知、開催者が議事録を配付）
- エ 照会・回答の効率化（照会先の限定、分量がある資料はポイントを明記して送付）
- オ 定型業務等の効率化（マニュアルやチェックリストの作成、共有化）
- カ 事務引継における課題・懸案事項の継承および改善点アドバイス
- キ 業務の進行管理表の共有（共有サーバーの活用）
- ク 「報・連・相」の徹底（特に、悪い情報は迅速に）
- ケ 整理・整頓、清掃の習慣づけ

4. 職員の役割

（1）管理職員

- ① 管理職員は、コンプライアンス意識の醸成に努め、各課の責任者として、自ら率先して模範を示すとともに、職員一人ひとりの行動に意を配ることが必要です。
- ② 自ら所管する事務事業に合わせたコンプライアンスリスクを念頭に、各課で話し合っただ自の業務チェックシートを作成し、また、社会状況の変化等にも鋭敏に対応し、適正な業務遂行について職員を指導します。
- ③ 各職員からの相談や提案等に対しては、真摯に受け止めて良く話を聞き、職員から「相談すれば解決できる」、「受け入れられる」、「よりどころ」といった安心感や信頼感を与える職場環境づくりに努め、相談の内容に応じて組織的な対応を行います。
- ④ 保険者や医療機関等の関係者からの批判やトラブルを恐れるあまり所属職員が萎縮してしまわないよう、新しいことに積極果敢にチャレンジしながら柔軟に課題に対応できる職員の育成に努めます。

（2）役職職員

- ① 役職者は、係を総括する職員として、自ら率先して模範を示すとともに、係員一人ひとりの行動に意を配ることが必要です。
- ② 役職者は、係で所管する事務事業のコンプライアンスリスクに留意し、適正な業務遂行について係員を指導します。

- ③ 役職者は、係員からの相談や提案等に対しては、真摯に受け止めて良く話を聞くとともに、相談の内容に応じて上司に相談する等の対応を行います。

(3) 一般職員（嘱託職員、臨時職員含む）

- ① 職員一人ひとりが、常に当指針を遵守して行動するとともに、定期的に自己の行動、姿勢をチェックシートにより自己確認することが必要です。
また、職員同士が互いにチェックし、注意しあえる関係構築が必要です。
- ② 社会状況の変化により、前例が通用せず、常識が既に常識でなくなっている事例もあることを認識し、組織の目標を共有して、自ら効果的で質の高いサービスを提供する意識を持って業務に当たり、積極的な改善提案を行います。
- ③ また、日常業務を遂行していく中で、判断に迷うときや疑問が生じたときは、思いこみや勝手な判断をせず、上司に相談します。