

令和2年度
コンプライアンス職員意識調査
【結果報告書】

目次

1	調査の概要	...	P 2
2	調査項目	...	P 3
3	回答状況	...	P 7
4	調査結果	...	P 8

1 調査の概要

(1) 調査の目的

職員のコンプライアンス意識や職場環境等を把握し、今後のコンプライアンス施策の展開を図る上での指針とするため職員意識調査を実施した。

(2) 調査期間

令和2年8月6日(木)から9月14日(月)まで

(3) 対象者

一般職員・再任用職員(小中学校に勤務する職員を除く) 計5,020人

(4) 回答方法

- ア 庁内ネットワークに接続されているパソコンを使用している職員
職員ポータルアンケート機能による回答
- イ 上記以外の職員
紙のアンケート用紙での回答

(5) 調査項目

「2 調査項目」のとおり

(6) 集計方法

- ア 回答者の属性(職種、役職、所属)を分類し集計を行った。
- イ その他設問に応じて、性別や各設問間でのクロス集計を行った。

(7) その他

- ア 百分率について
報告書内の百分率は小数点第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合がある。
- イ 「N」の標記について
報告書内の「N」は、回答者総数又は分類別の回答者数を表す。
- ウ +数値、数値 について
各設問のグラフ中の+数値(増加)、数値(減少)は、平成30年度調査結果とのポイント差を表す。

2 調査項目

<p>(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。</p> <p>感じている まあ感じている あまり感じていない 感じていない</p>
<p>(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルや高い倫理観を持って行動することができていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う</p> <p>公務内についてはできているが、公務外についてはあまり自信がない</p> <p>公務内外を問わずできていると思わない</p>
<p>(4) あなたは、仕事において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(5) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(6) あなたの職場は、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(7) あなたの職場では、あなたの業務の状況やスケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。</p> <p>できている ある程度はできている</p> <p>あまりできていない 自分以外は把握していない状況である</p>
<p>(8) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(9) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(10) あなたは、仮に自分がミスをした場合には、速やかに上司に報告ができると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(11) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことはできますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>

<p>(12) あなたの職場では、仕事やコンプライアンスに関する重要な情報について、どのように情報共有が行われていますか。(複数回答可)</p> <p>朝礼や会議(局、部、課内会議、班会議等)で口頭での周知が行われている</p> <p>電子メールによる周知が行われている</p> <p>回覧等で周知が行われている</p> <p>主に各自が掲示板等で確認するのみである</p>
<p>(13) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。</p> <p>そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない</p>
<p>(14) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じますか。(複数回答可)</p> <p>セクシュアルハラスメントを受けていると感じる</p> <p>パワーハラスメントを受けていると感じる</p> <p>妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントを受けていると感じる</p> <p>ハラスメントを受けているとは感じない</p>
<p>(15) あなたは、どのように対応しますか。</p> <p>(複数回答可)</p> <p>職場の上司に相談する 職場の同僚に相談する</p> <p>職場以外の友人や知人に相談する</p> <p>ハラスメント相談窓口(コンプライアンス推進課)に相談する</p> <p>その他相談機関等(職員労働組合、労働基準監督署、弁護士等)に相談する</p> <p>相談はできないと思う わからない</p>
<p>(16) あなたは、ハラスメント外部相談窓口(市職員以外の専門相談員が対応)が設置された際、相談窓口を利用しますか。</p> <p>積極的に利用する 相談する内容次第で利用する 利用しない</p> <p>わからない</p> <p>*ハラスメント外部相談窓口は、外部相談員が、時間外、休日も電話対応する想定です。</p>
<p>(17) あなたは、職場でコンプライアンス上問題があるのではと思うこと(法令違反や公務員倫理からの逸脱)を目撃した場合、どのように行動すると思いますか。(複数回答可)</p> <p>直接本人に注意する 職場の上司・同僚に相談する</p> <p>コンプライアンス推進課に相談する 何もしない どうしたらよいか分からない</p>
<p>(18) あなたは、職員の不祥事が発生する一番の要因は何だと思いますか。</p> <p>個人のモラルの欠如 組織としてのリスク管理体制の不備</p> <p>責任者・管理者による管理監督の不足 職場内のコミュニケーション不足</p> <p>その他()</p>

3 回答状況

	対象者数	回答者数	回答率
全体	5,020	3,751	74.7%
職種別			
事務職	2,765	1,878	67.9%
技術職 1	707	498	70.4%
技能職 2	353	228	64.6%
保育職	414	395	95.4%
消防職	781	586	75.0%
役職別			
管理職 (総括副主幹を含む)	834	657	78.8%
副主幹・主査級 3	1,420	1,108	78.0%
主任・主事級 4	2,375	1,707	71.9%
再任用(管理職を除く)	391	242	61.9%
所属別			
市長公室	99	71	71.7%
総務局	123	89	72.4%
財政局	330	200	60.6%
市民局	85	70	82.4%
健康福祉局	780	528	67.7%
こども・若者未来局	794	655	82.5%
環境経済局	513	375	73.1%
都市建設局	556	381	68.5%
緑区役所	155	114	73.5%
中央区役所	90	62	68.9%
南区役所	115	92	80.0%
教育局	450	388	86.2%
消防局	788	613	77.8%
危機管理局・会計課・執行機関(5)	142	104	73.2%

1 土木・建築・化学・医師・保健師・看護師・管理栄養士等

2 環境整備員・給食調理員・公園技能員・道路連絡員等

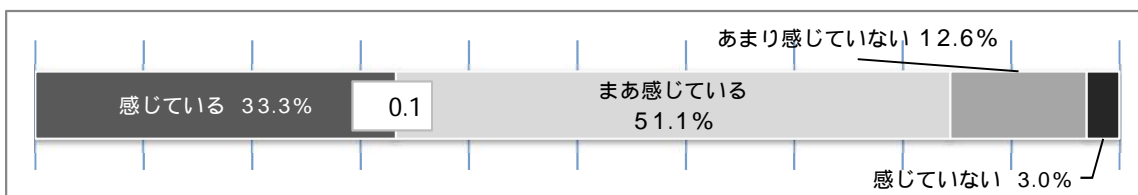
3 副主幹級・主査級・指導主事(管理職を除く)・技能主査級

4 主任級・技能主任級・副主任級・主事級・技能職員級・消防士級・医師級

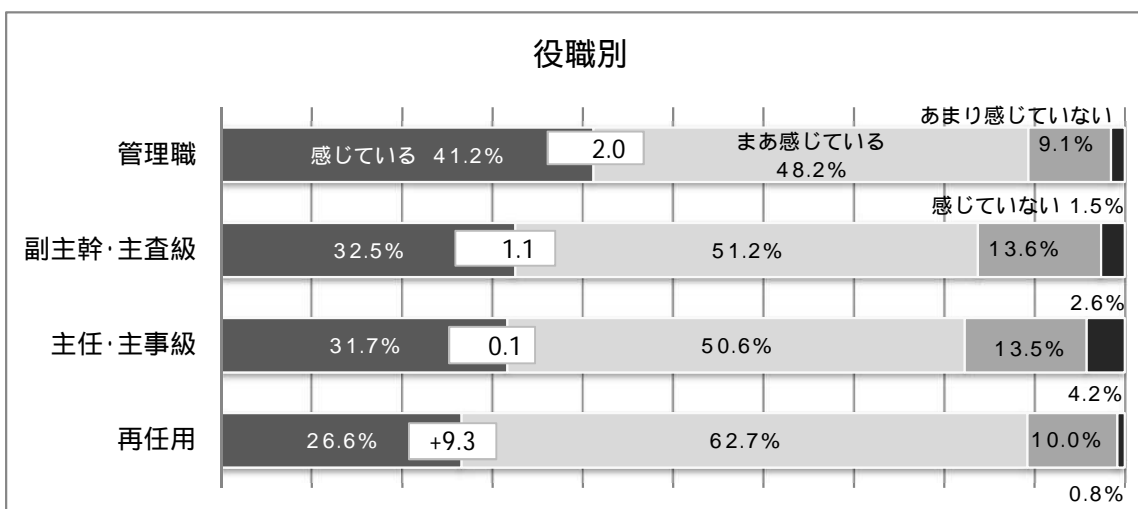
5 議会局・市選挙管理委員会事務局・監査委員事務局・人事委員会事務局・農業委員会事務局

4 調査結果

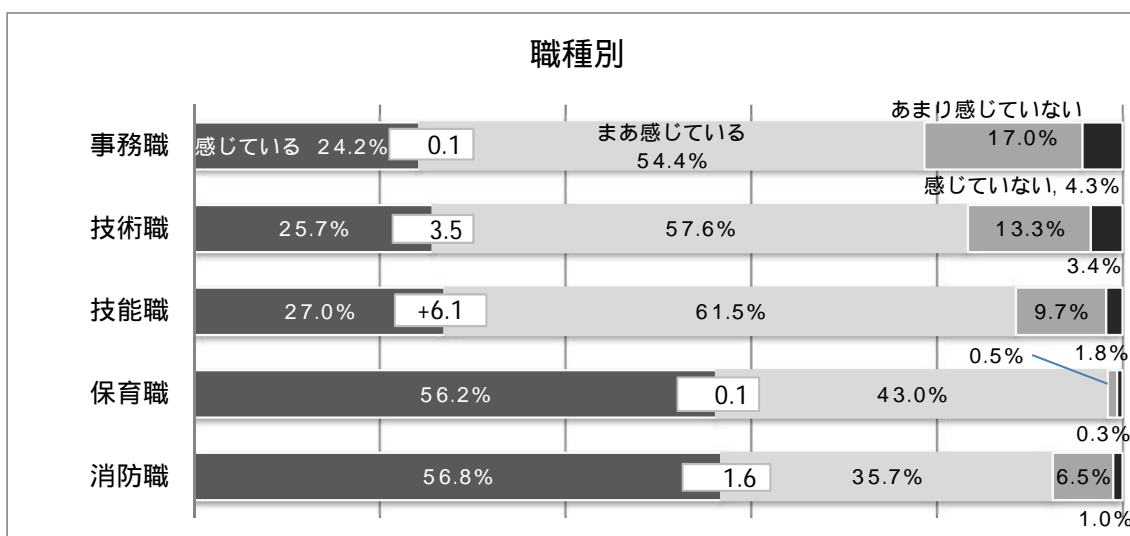
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



全体では「まあ感じている」が51.1%と最も割合が高く、「感じている」と合わせると84.4%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.1ポイント]。

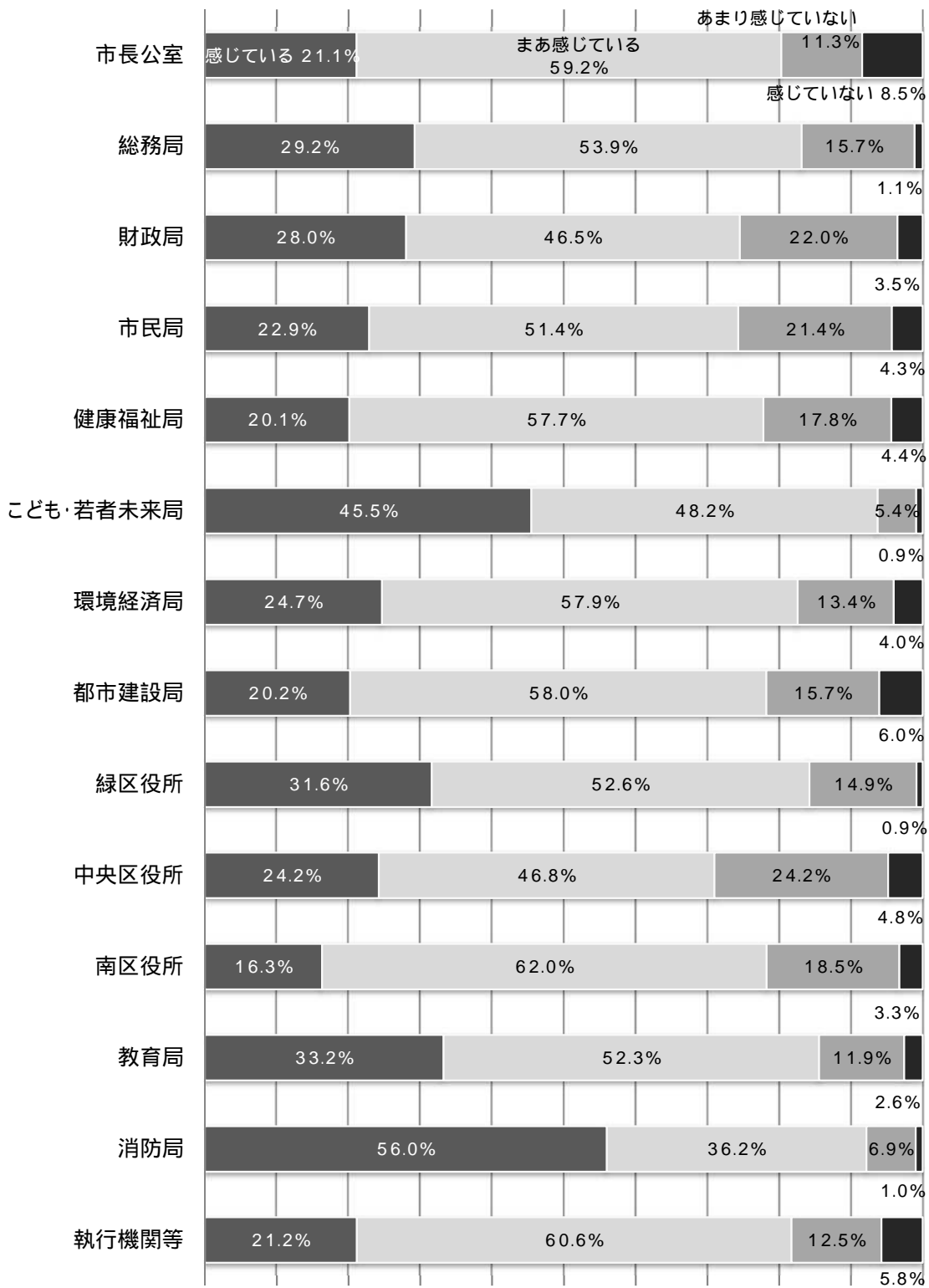


管理職では、肯定的な回答をした職員の割合が最も高く、89.4%となっている。前回との比較では、特に再任用職員の肯定的な回答の割合が増加しており、管理職とほぼ同等の89.3%となっている。

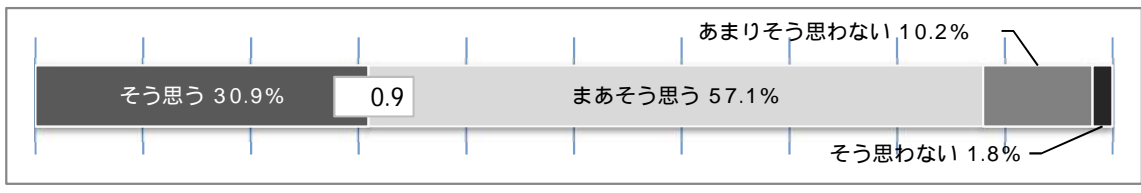


保育職では99.2%、消防職では92.5%が肯定的な回答の割合が高く、特に「感じている」と回答している割合は、他の職種に比べ非常に高い。前回との比較では、特に技能職の肯定的な回答の割合が増加している。

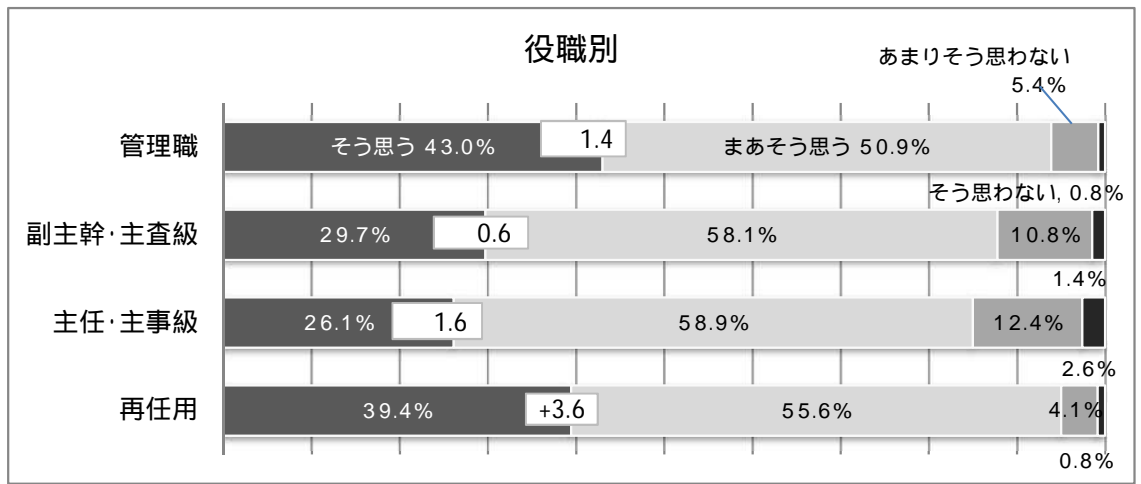
所属別



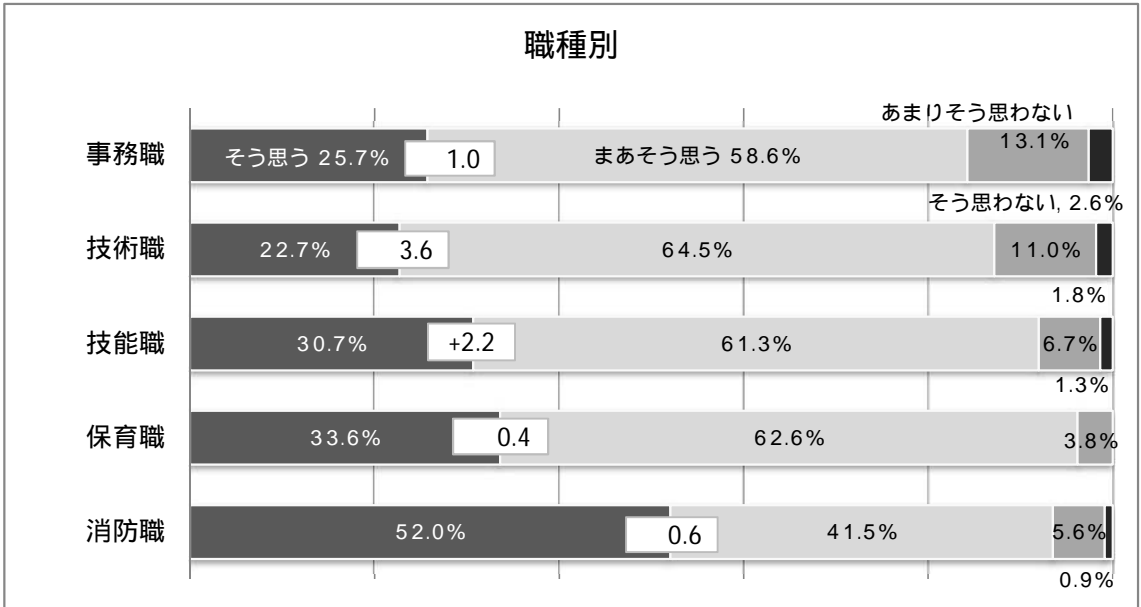
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



全体では「まあそう思う」が57.1%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると88.0%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.9ポイント]。

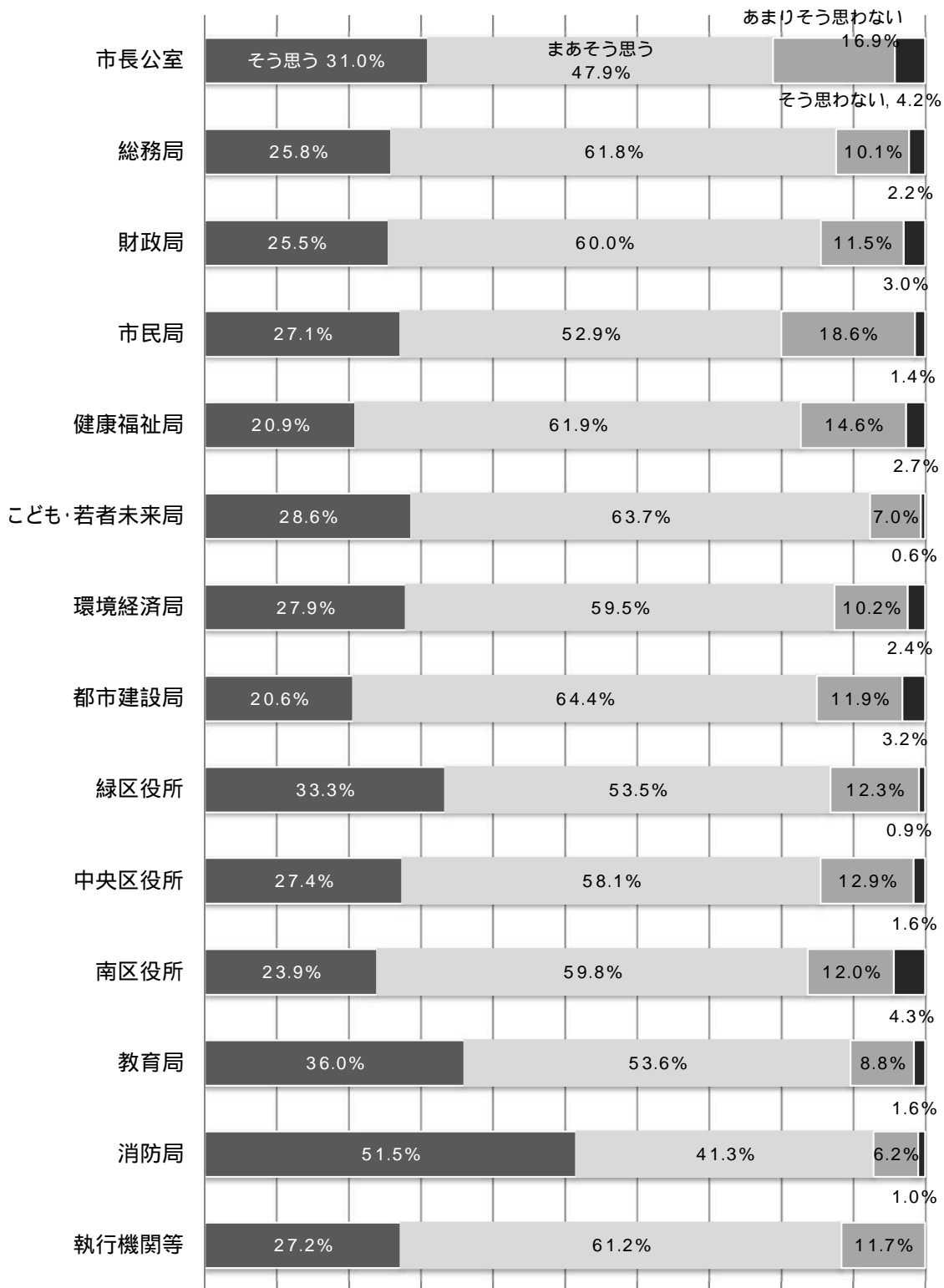


職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高く、管理職では93.9%となっている。また、再任用職員においても95.0%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、再任用職員のみ肯定的な回答の割合が増加している。

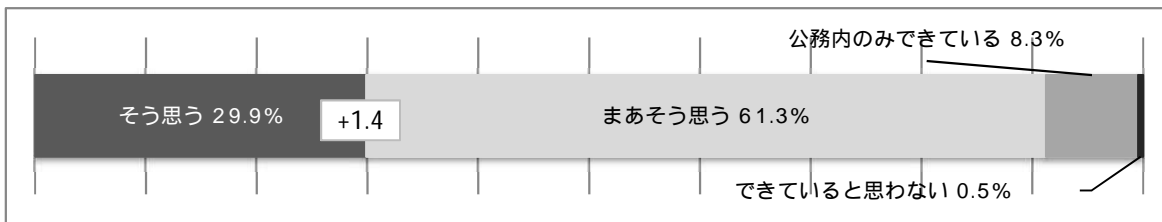


事務職及び技術職の肯定的な回答の割合が90%を下回り、事務職が最も低い。前回との比較においては、技術職の肯定的な割合が大幅に減少している一方、技能職の肯定的な回答の割合が増加している。

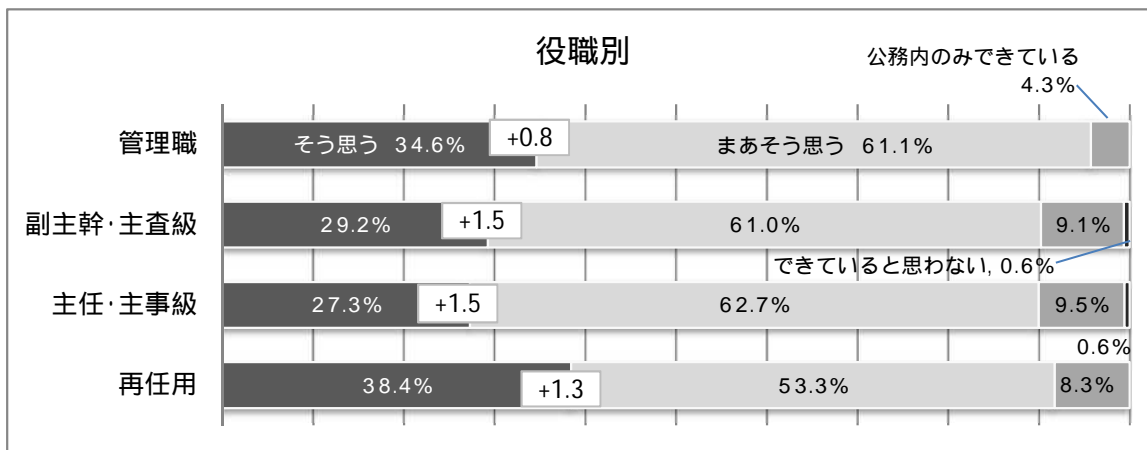
所属別



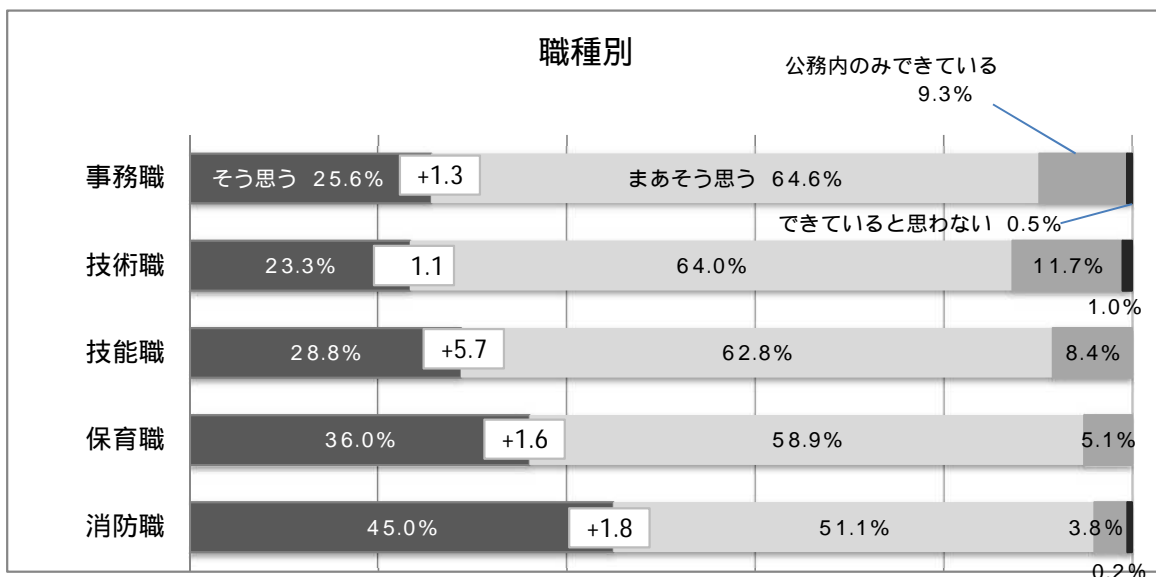
(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルの高い倫理観を持って行動することができますか。



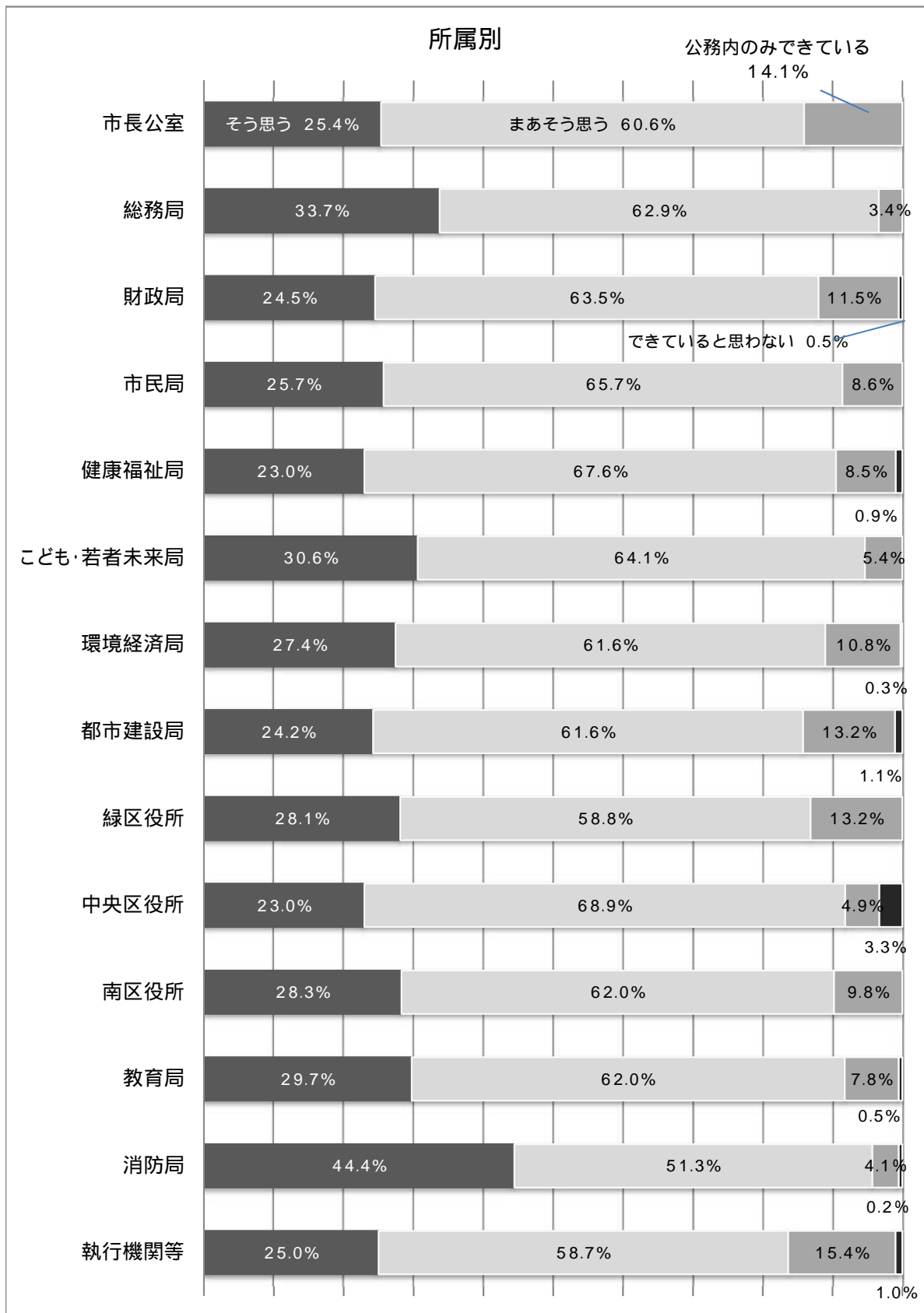
全体では「まあそう思う」が61.3%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると91.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+1.4ポイント]。



職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高く、管理職では95.7%となっている。また、再任用職員においても91.7%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、全職位で肯定的な回答の割合が増加している。



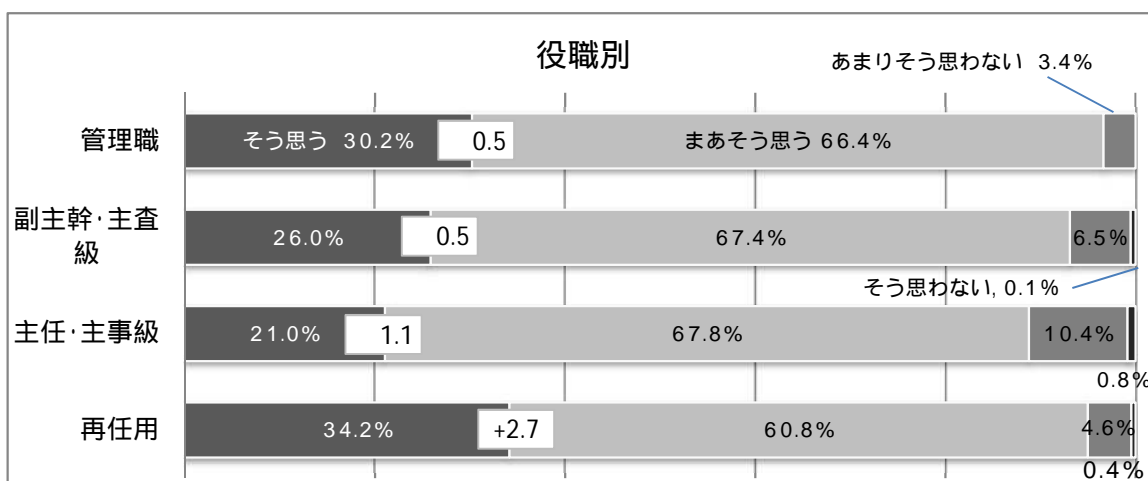
他の職種に比べ、消防職は96.1%、保育職は94.9%と肯定的な回答の割合が高い。前回との比較においては、技能職の肯定的な回答の割合が大幅に増加している一方、技術職は減少し、87.3%と他の職種に比べ低い。



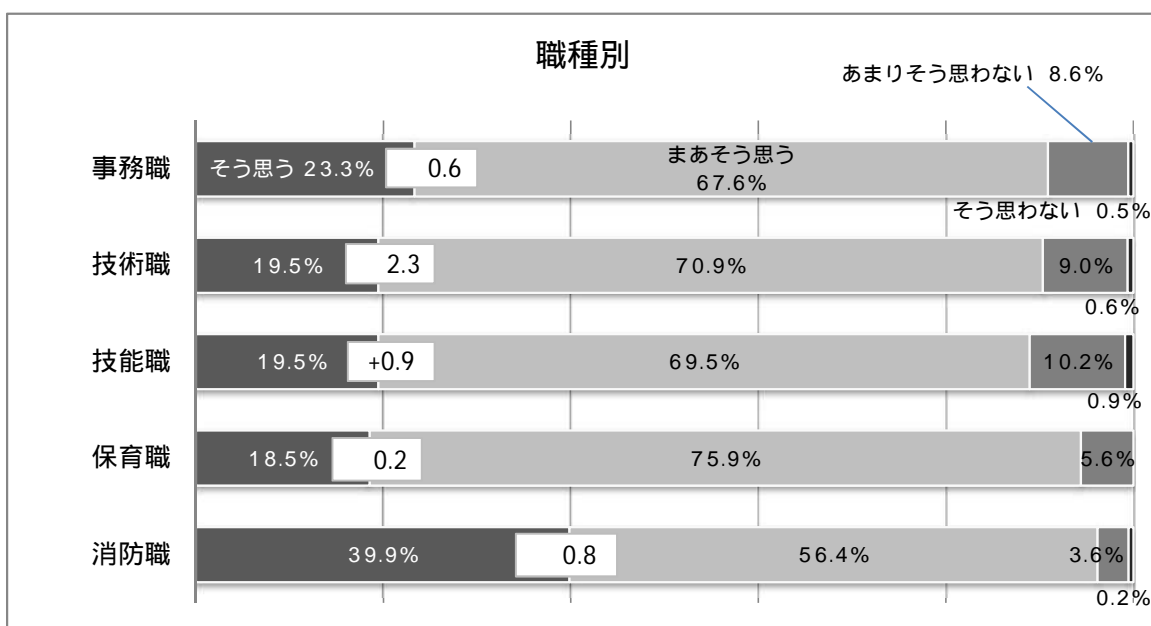
(4) あなたは、仕事において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。



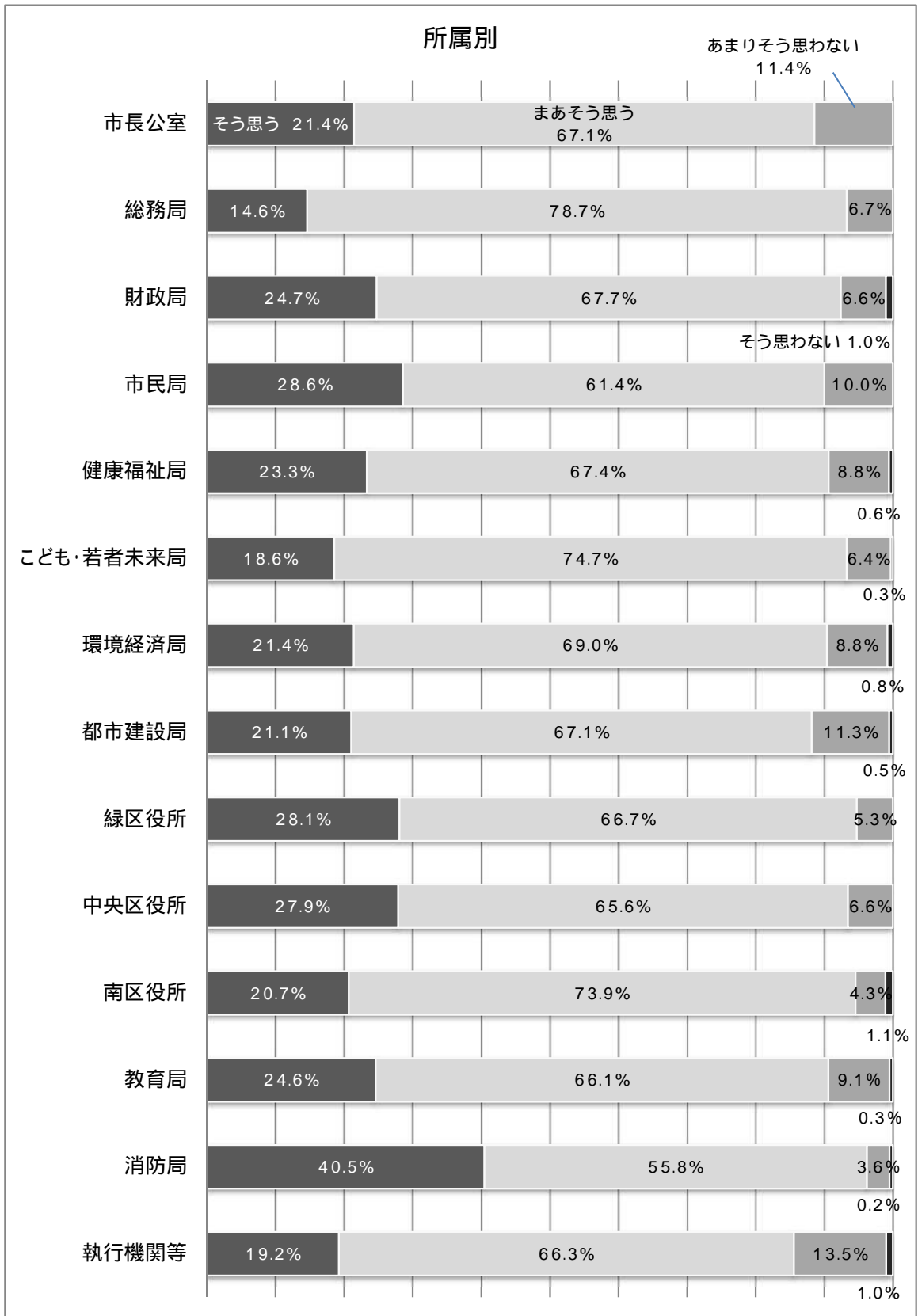
全体では「まあそう思う」が67.0%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると92.0%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.5ポイント]。



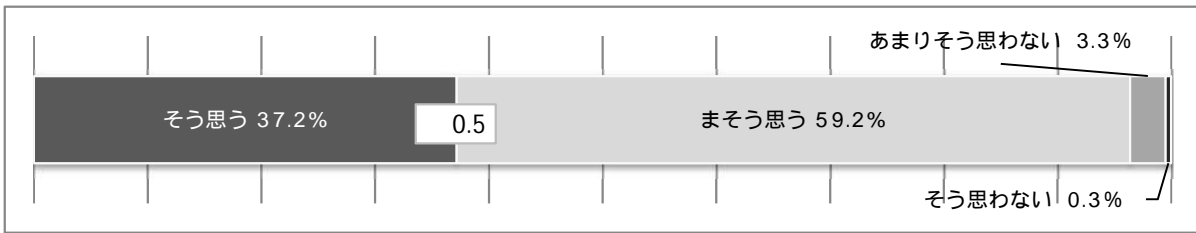
管理職、副主幹・主査級、再任用職員においては90%以上が肯定的な回答をしている。前回との比較では、再任用職員のみ増加している。



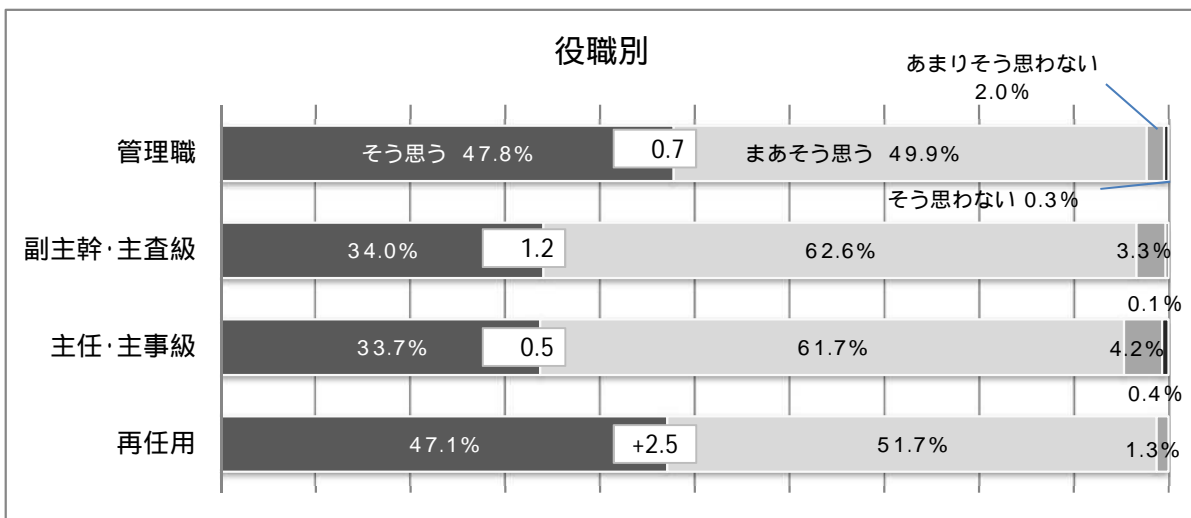
他の職種に比べ技能職の肯定的な回答は89%と最も低いが、前回との比較では、技能職のみ肯定的な回答の割合が増加している。



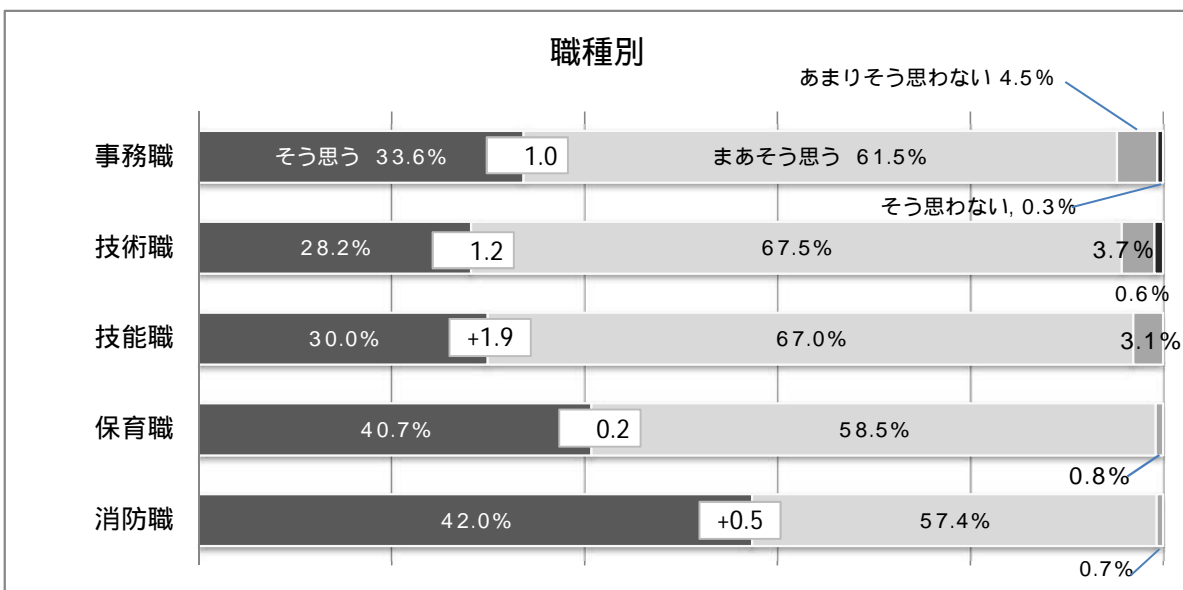
(5) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が59.2%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると96.4%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.5ポイント]。

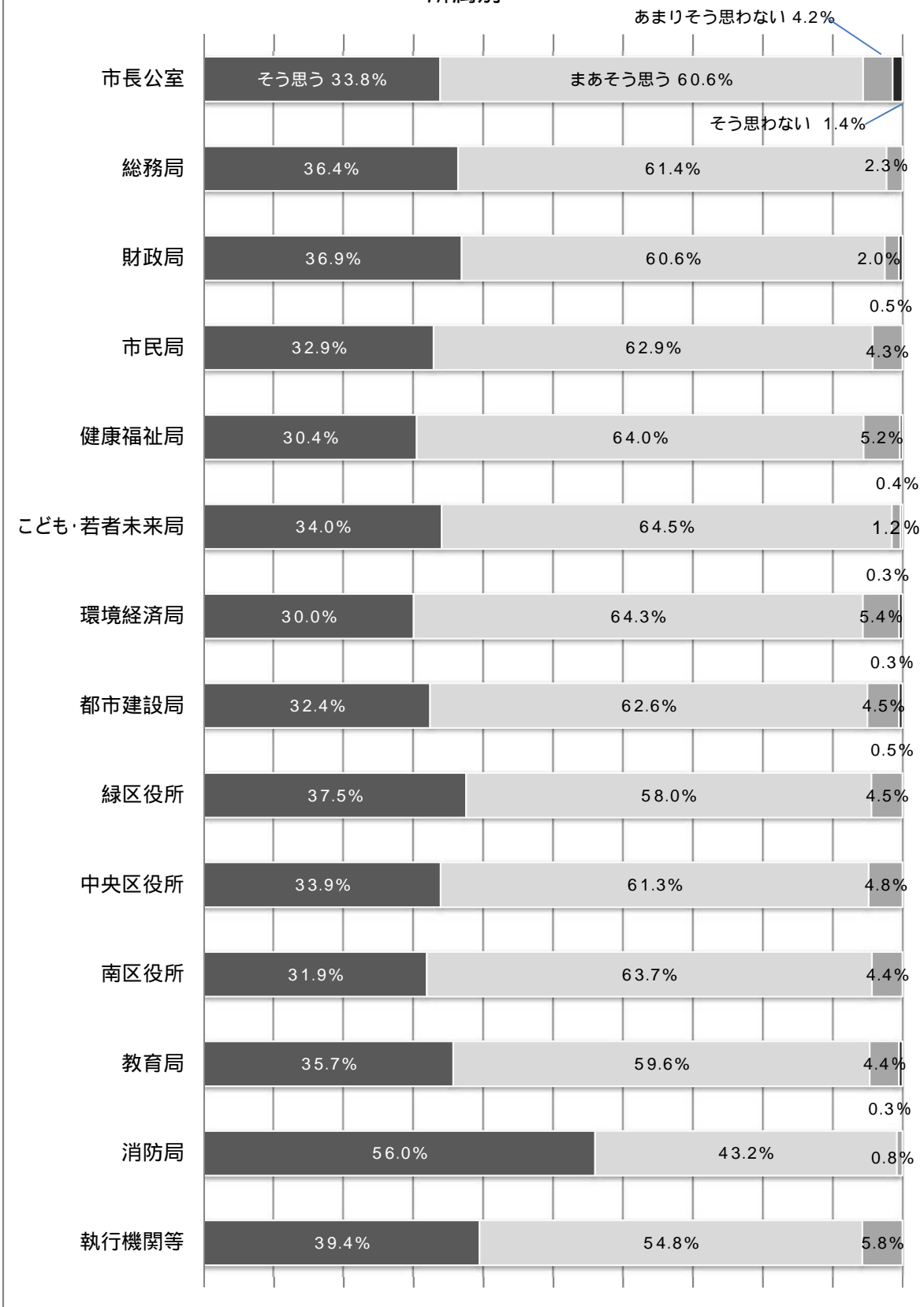


全ての職位において95%を超える割合で肯定的な回答をしており、前回との比較では、再任用職員のみ増加している。

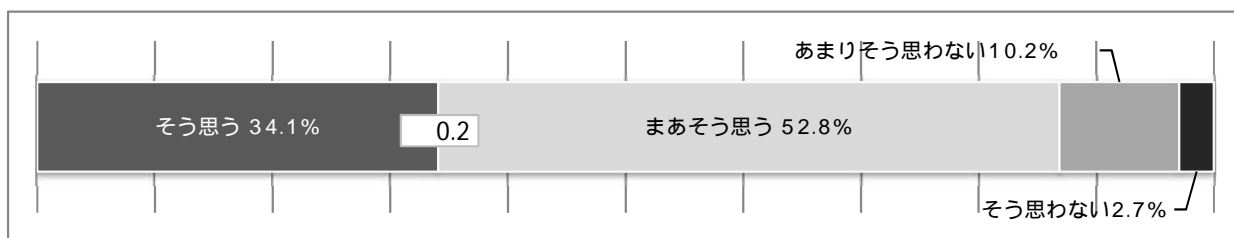


全ての職種において肯定的な回答の割合が95%を超えており、特に保育職では99.2%、消防職では99.3%と他の職種に比べ高い水準となっている。

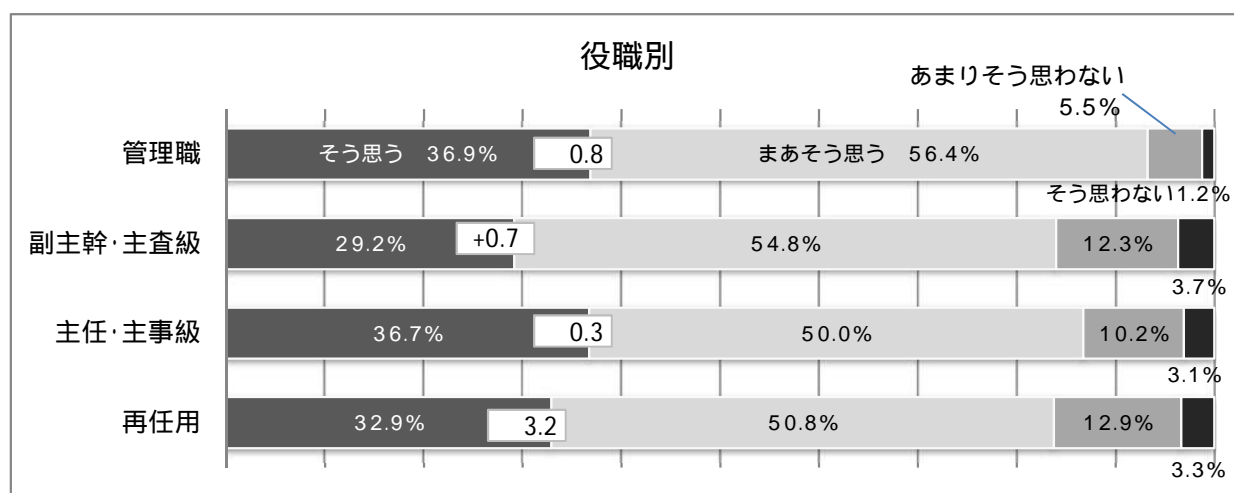
所属別



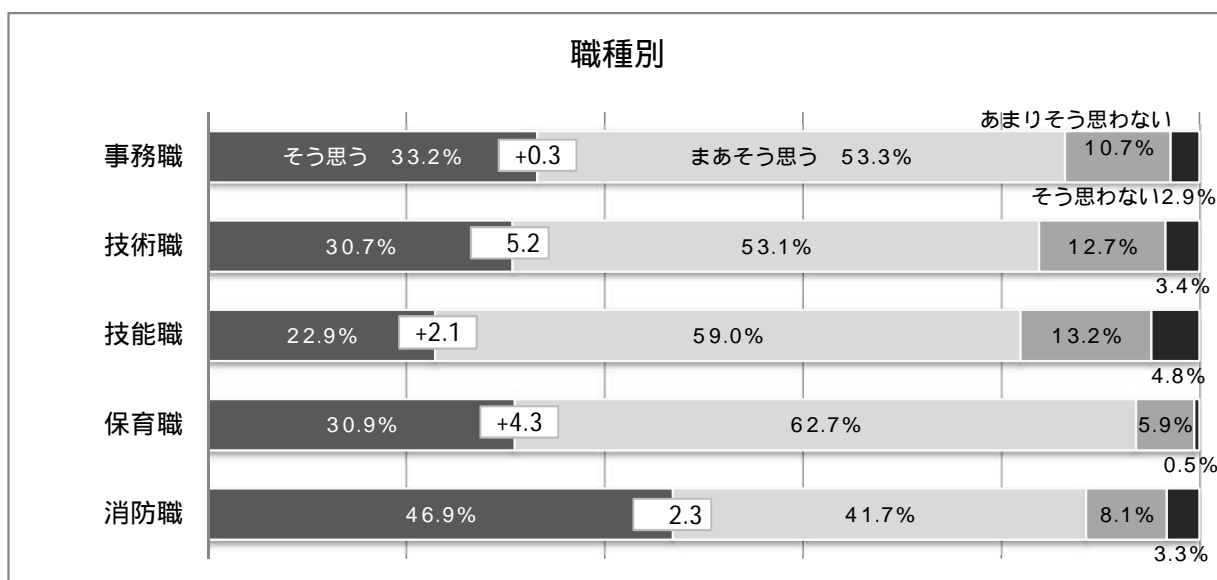
(6) あなたの職場は、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。



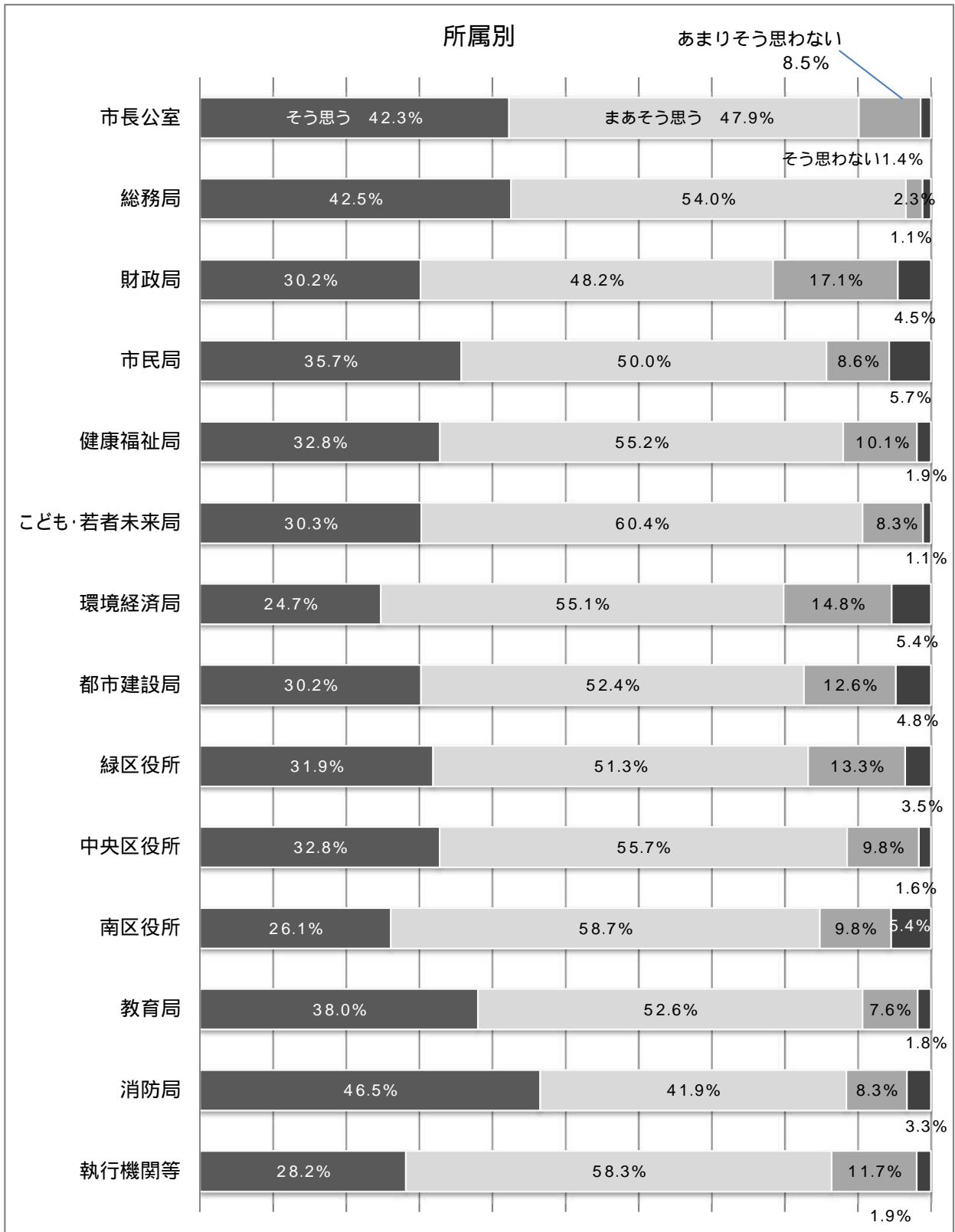
全体では「まあそう思う」が52.8%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると86.9%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.2ポイント]。



管理職においては93.3%と肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、肯定的な回答の割合が、副主幹・主査級では増加している一方、他の職位においては全て減少しており、中でも再任用職員の減少傾向が強い。

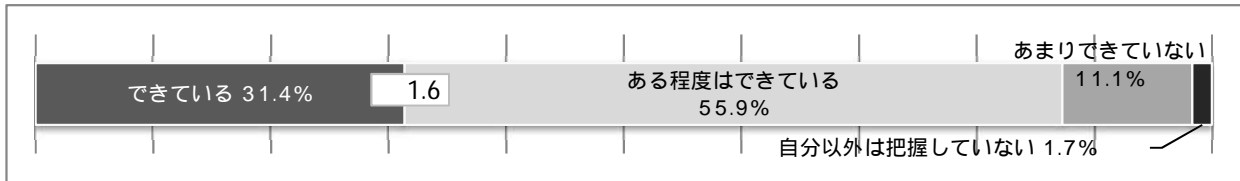


保育職の肯定的な回答の割合が93.6%と最も高く、前回との比較においても最も増加傾向が強い。一方で技術職の減少傾向が強い。

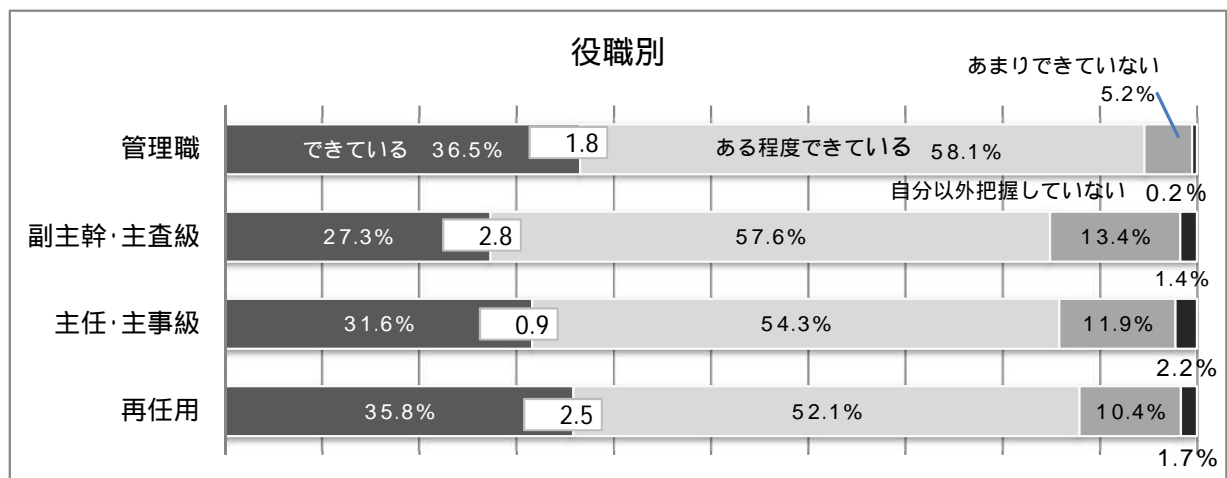


(7) あなたの職場では、あなたの業務スケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。

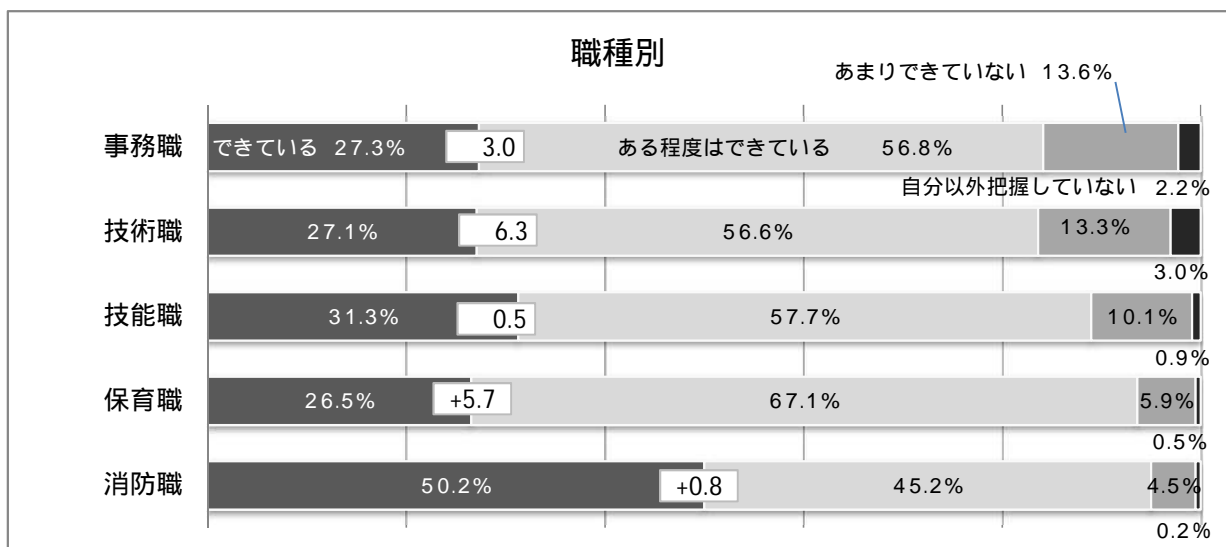
できている ある程度はできている あまりできていない
 自分以外は把握していない状況である



全体では「ある程度できている」が55.9%と最も割合が高く、「できている」と合わせると87.3%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 1.6ポイント]。

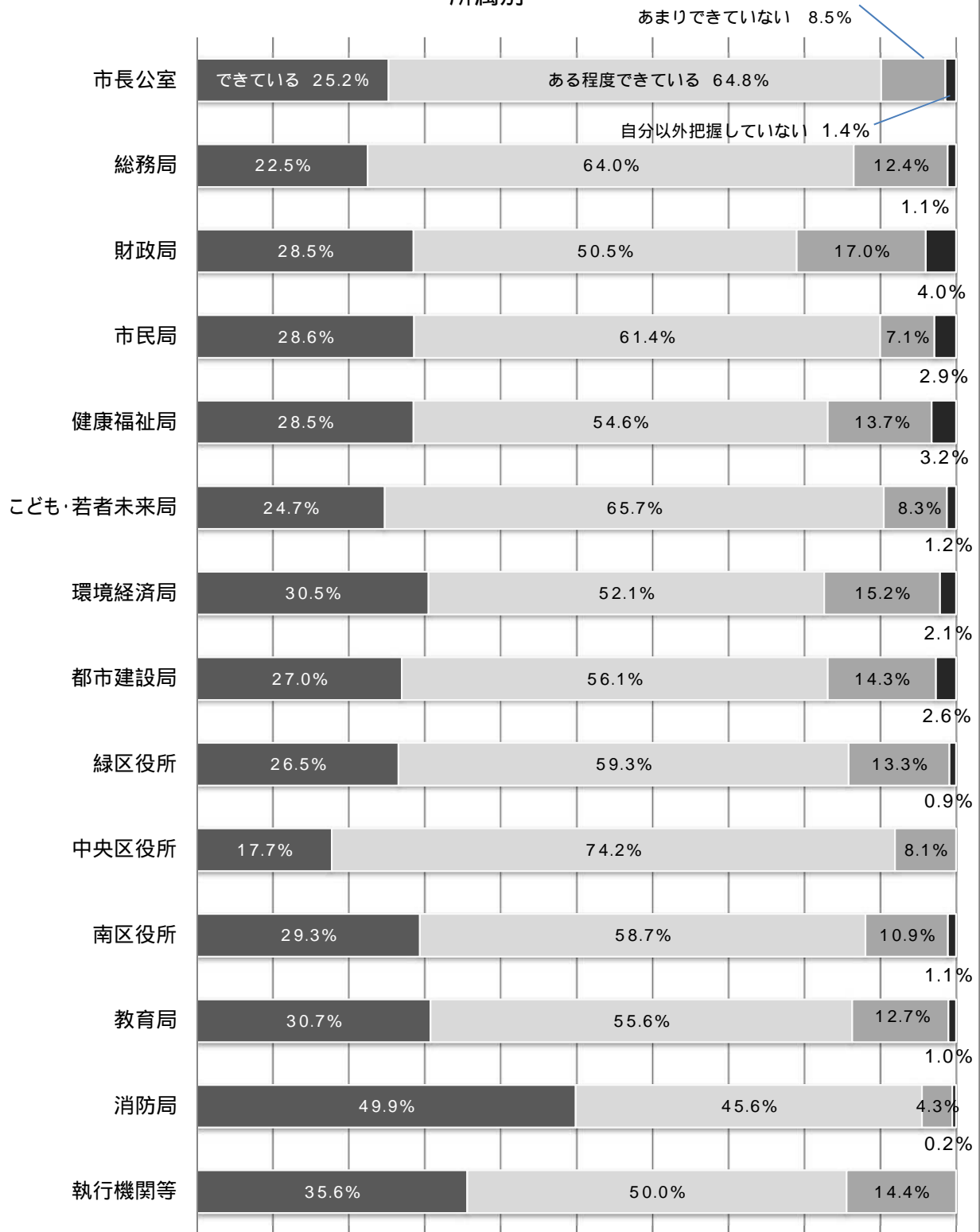


管理職の肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、特に副主幹・主査級と再任用職員の肯定的な回答の割合の減少傾向が強い。

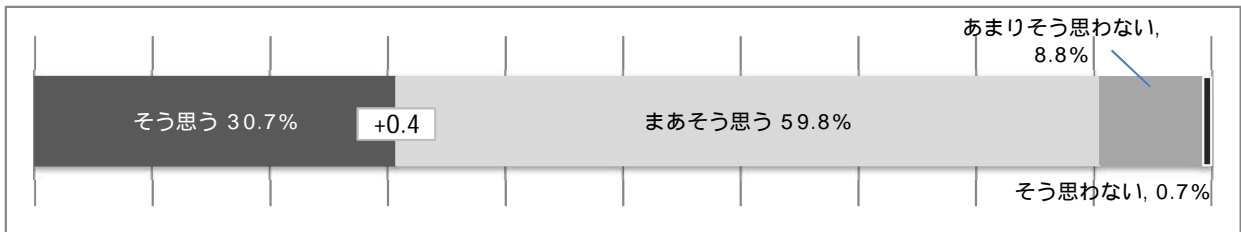


消防職の肯定的な回答の割合が95.4%と最も高い。前回との比較では、技術職において肯定的な回答の割合が大幅に減少している一方、保育職においては大幅に増加している。

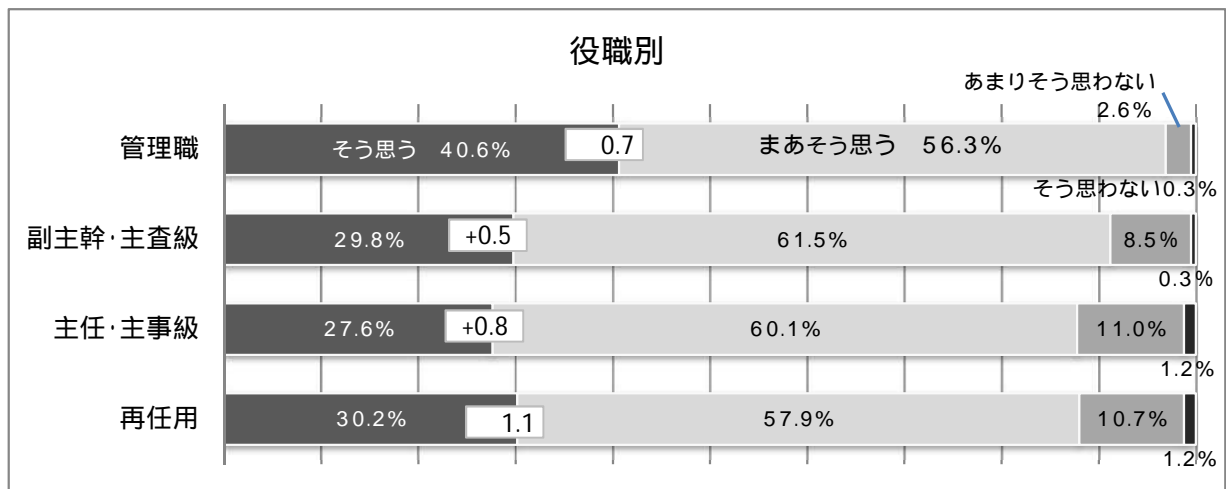
所属別



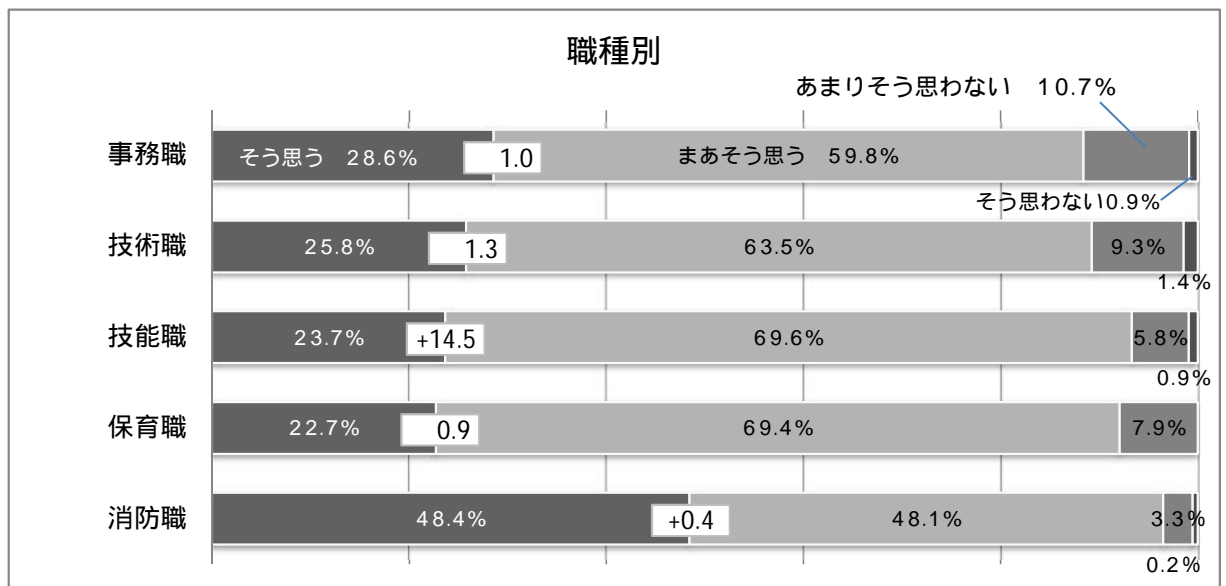
(8) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができますか。



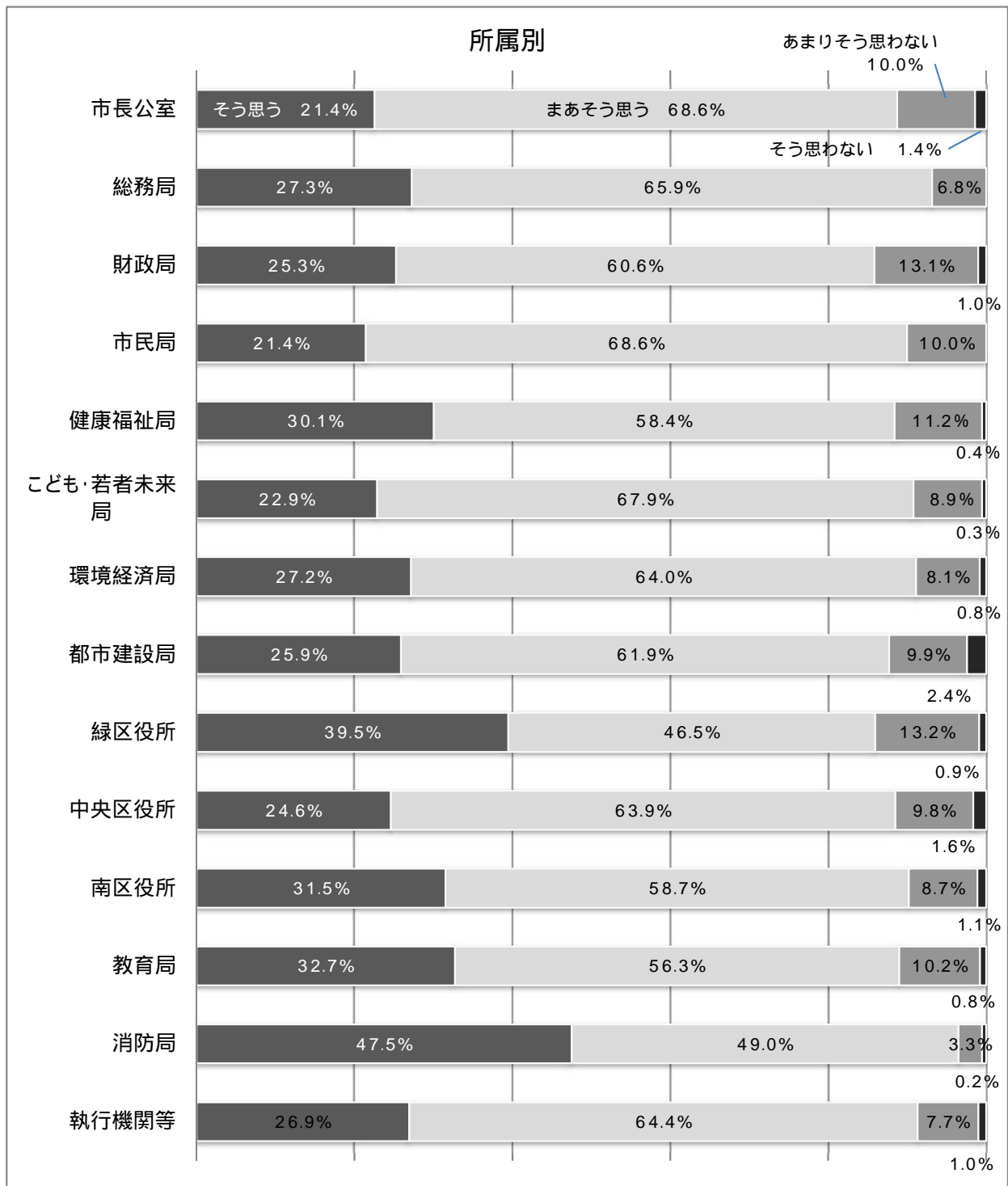
全体では「まあそう思う」が59.8%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると90.5%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.4ポイント]。



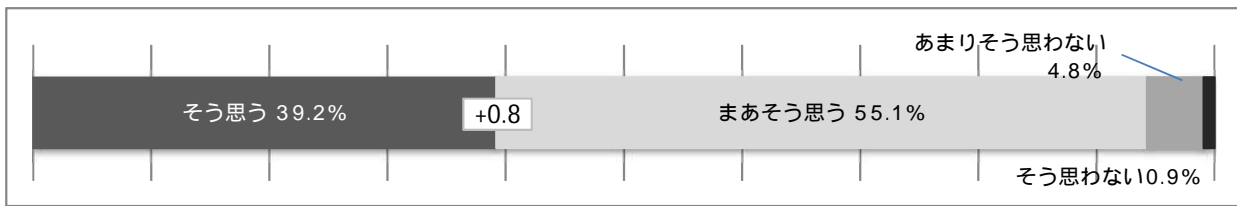
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では96.9%となっている。



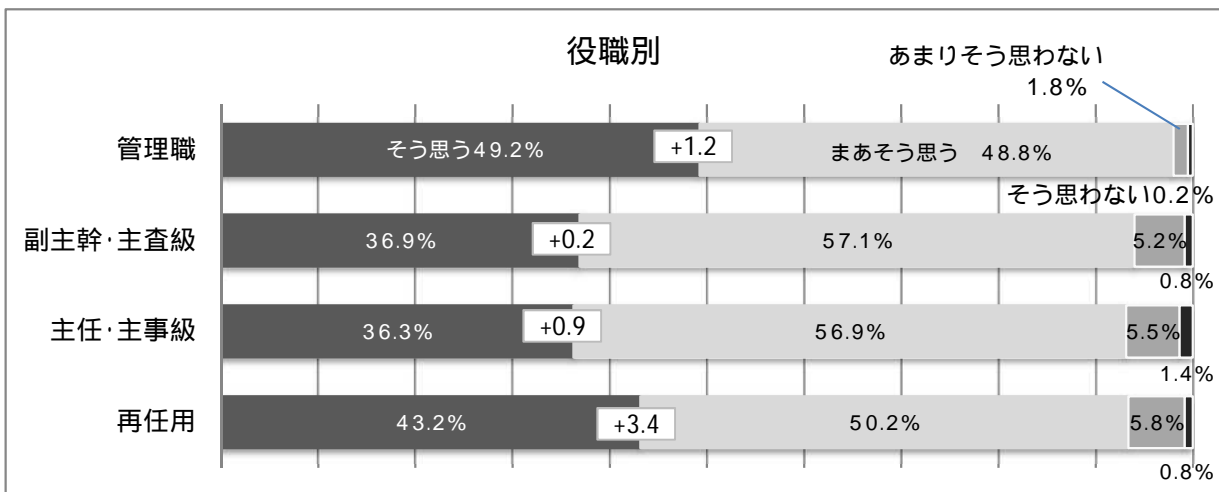
消防職では96.5%と他の職種に比べ肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、技能職において肯定的な回答の割合が大幅に増加している。



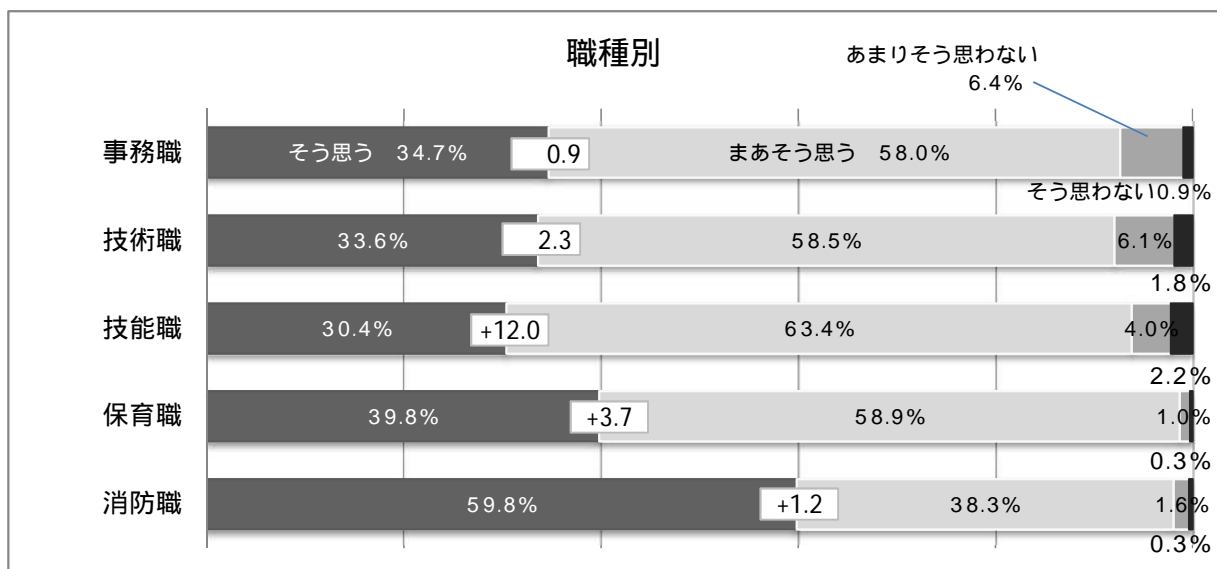
(9) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が55.1%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると94.3%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.8ポイント]。

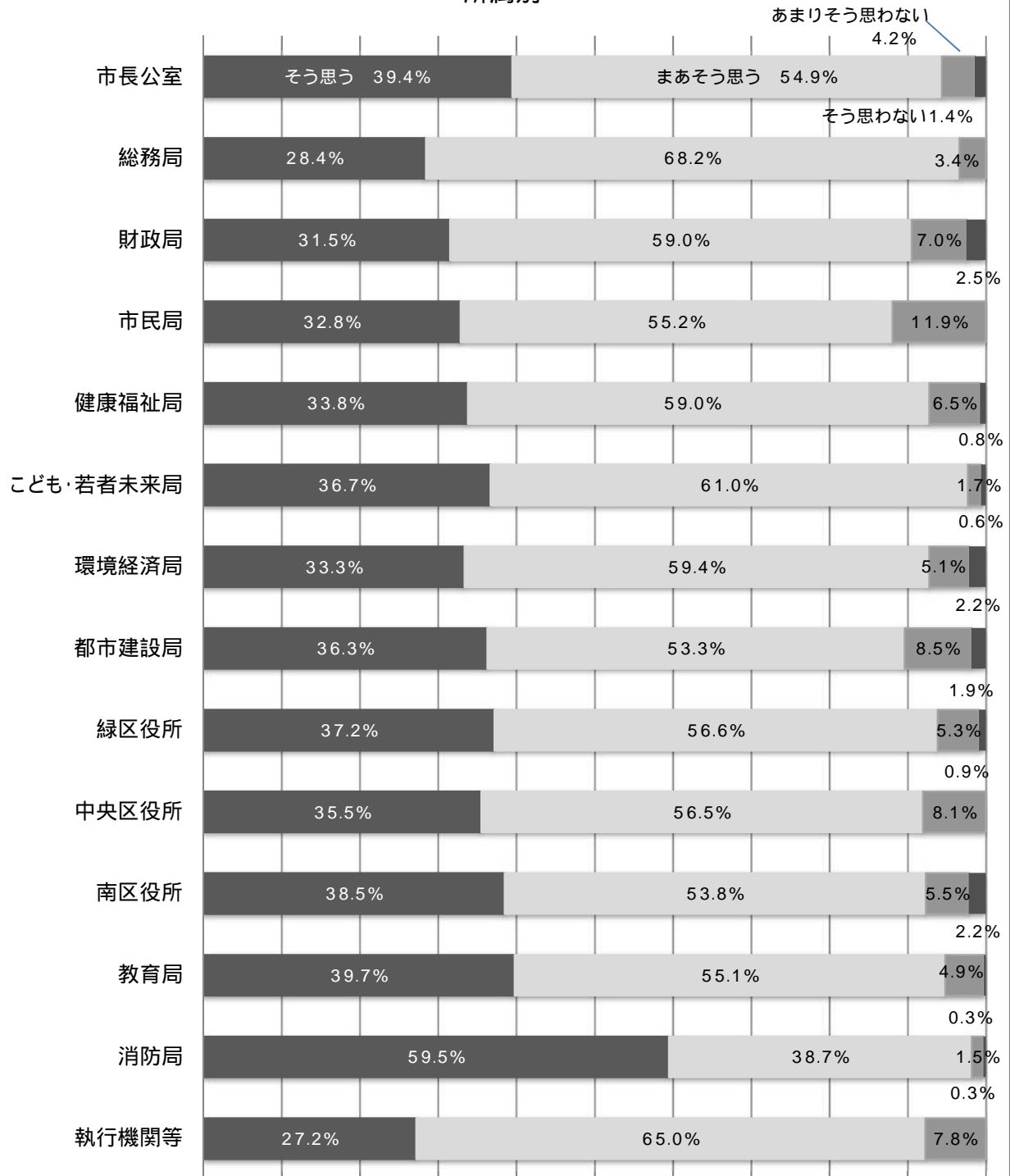


職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職においては98.0%となっている。前回との比較では、肯定的な回答の割合が各職位とも増加しており、特に再任用職員の増加傾向が強い。

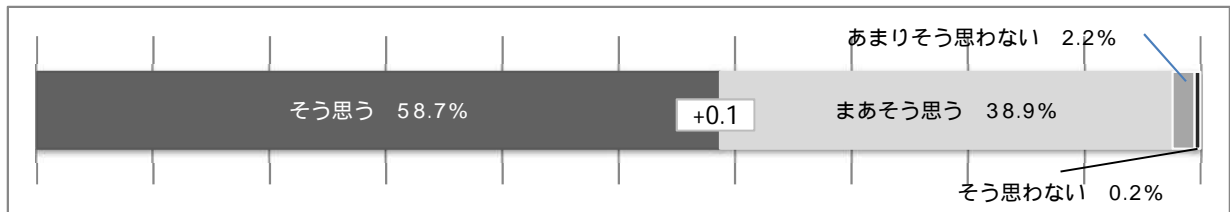


消防職では98.1%、保育職では98.7%と肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、技能職において肯定的な回答の割合が大幅に増加している。

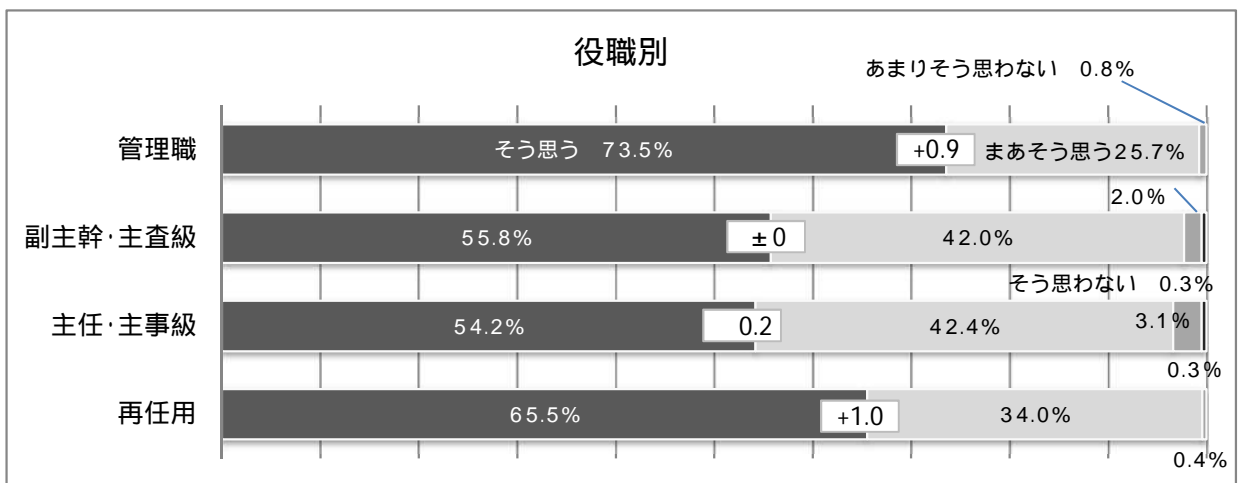
所属別



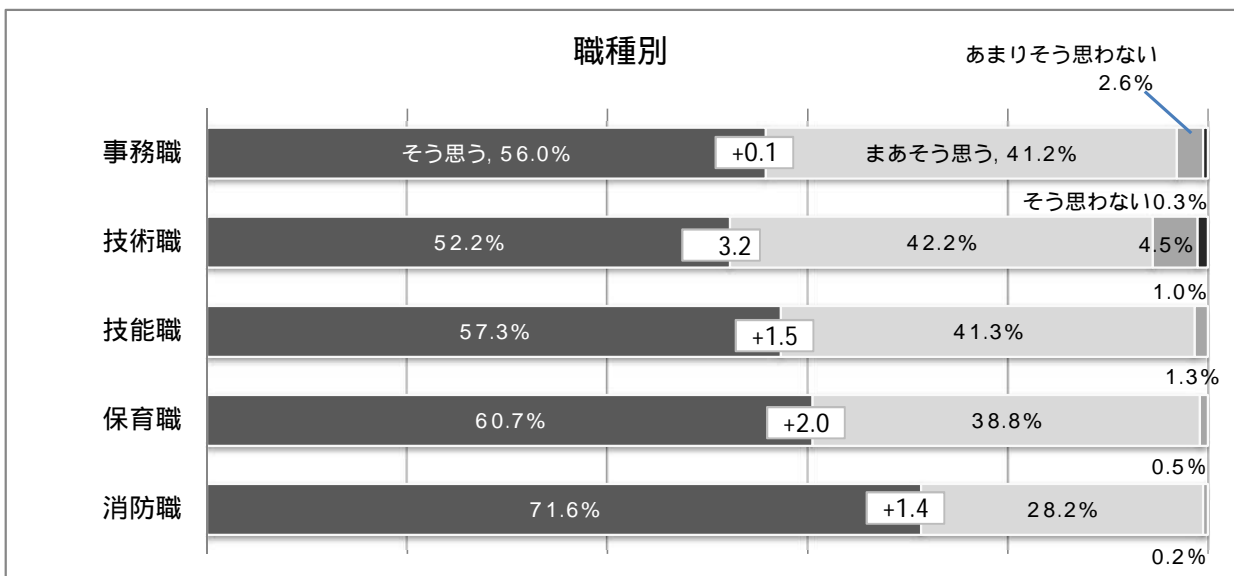
(10) あなたは、仮に自分がミスをした場合には、速やかに上司に報告ができていますか。



全体では「そう思う」が58.7%と最も割合が高く、「まあそう思う」と合わせると97.6%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.1ポイント]。

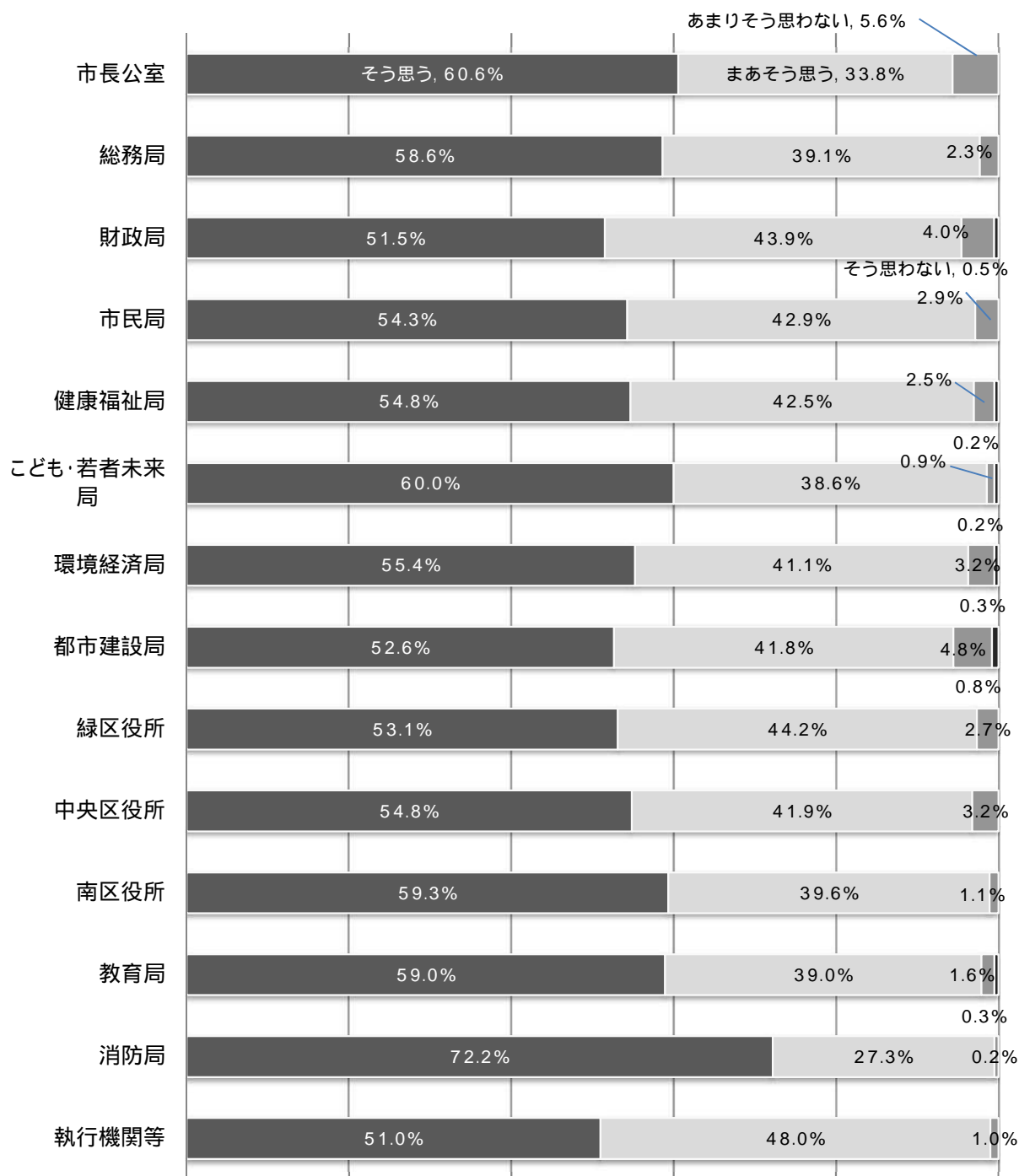


全ての職位において肯定的な回答の割合が95%超となっている。特に管理職、再任用職員においては、肯定的な回答が99%を超えており、非常に高い割合となっている。

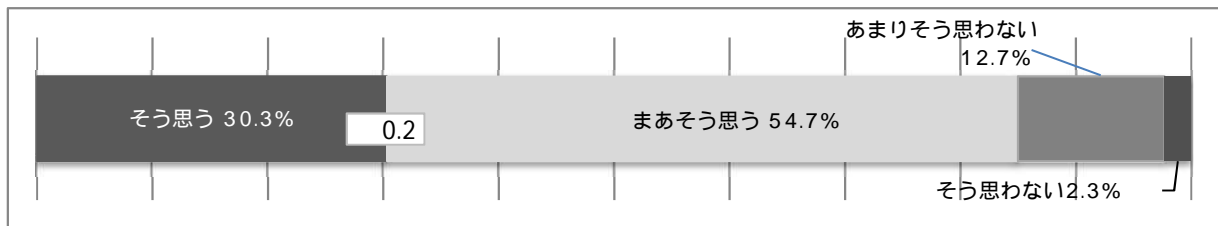


全ての職種において肯定的な回答の割合が95%超となっている。特に保育職、消防職においては、肯定的な回答が99%を超えており、非常に高い割合となっている。

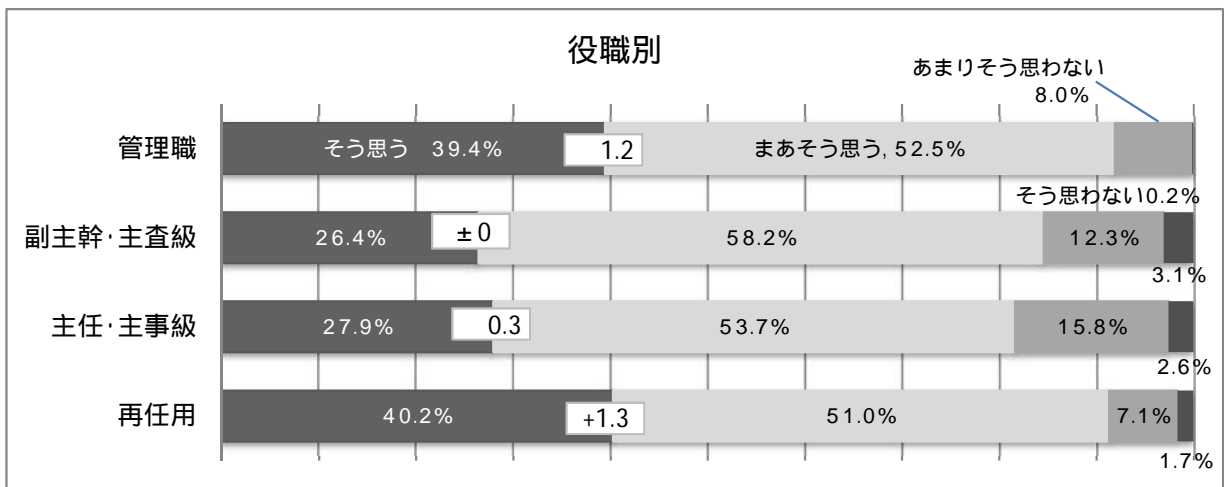
所属別



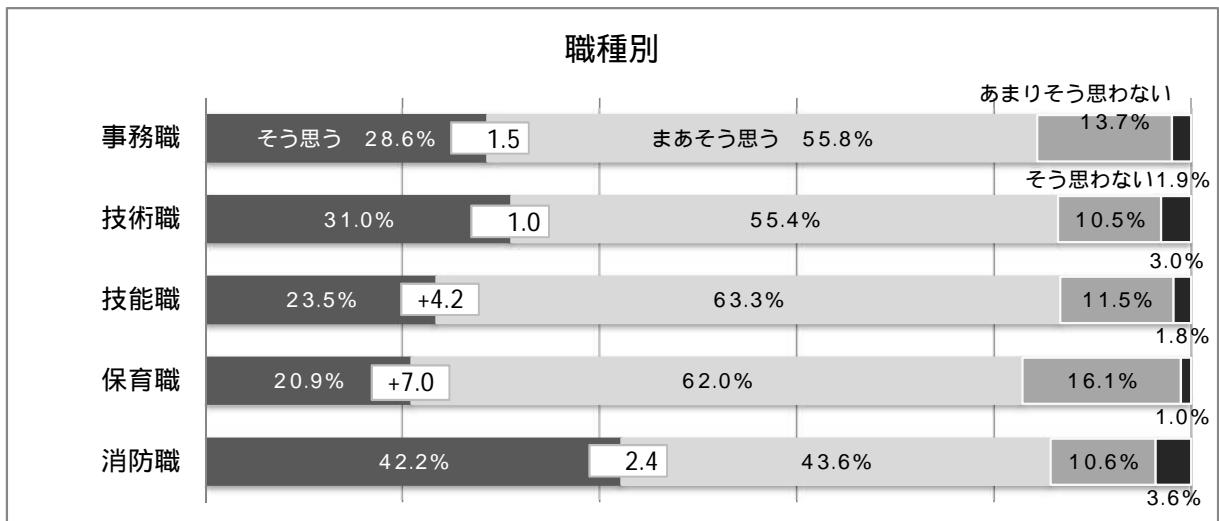
(11) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことができますか。



全体では「まあそう思う」が54.7%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると85.0%の職員が肯定的な回答をしている[前回比 0.2ポイント]。

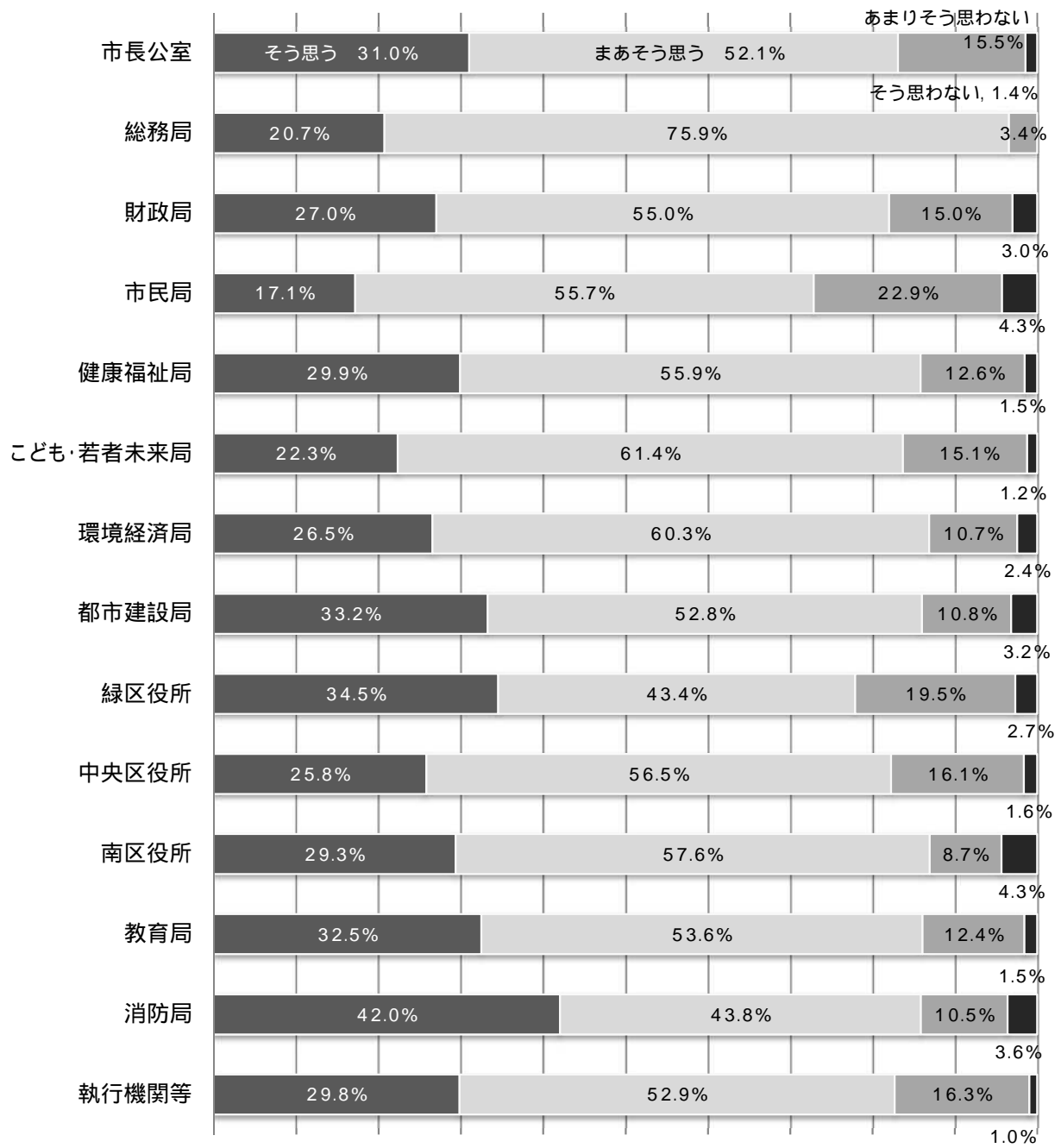


職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高く、管理職では91.9%となっている。また、再任用職員においても91.2%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。



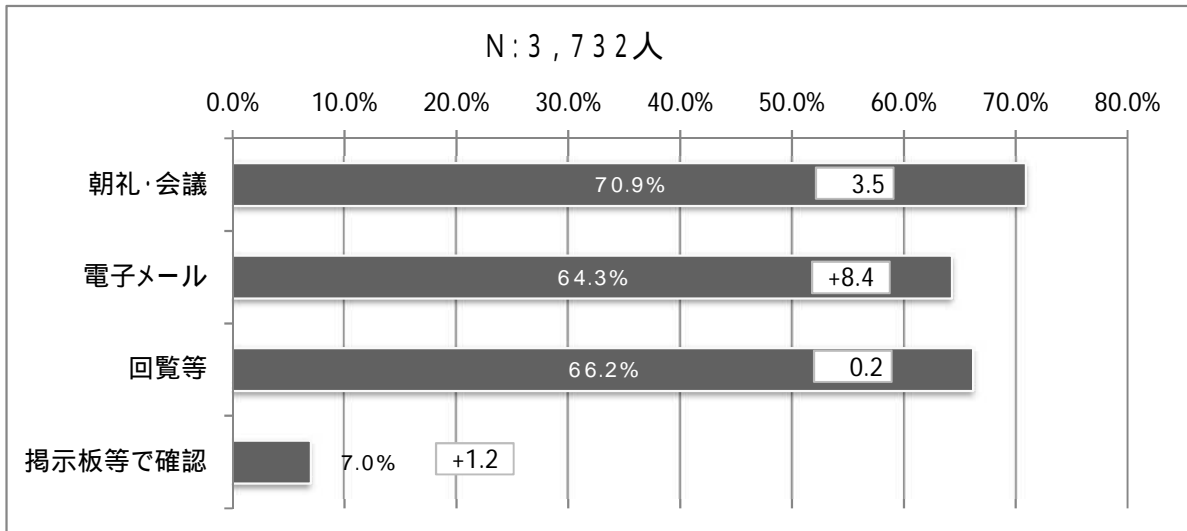
技能職が肯定的な回答の割合が86.7%と最も高い。前回との比較では、技能職、保育職の肯定的な回答の割合が大幅に増加している。

所属別

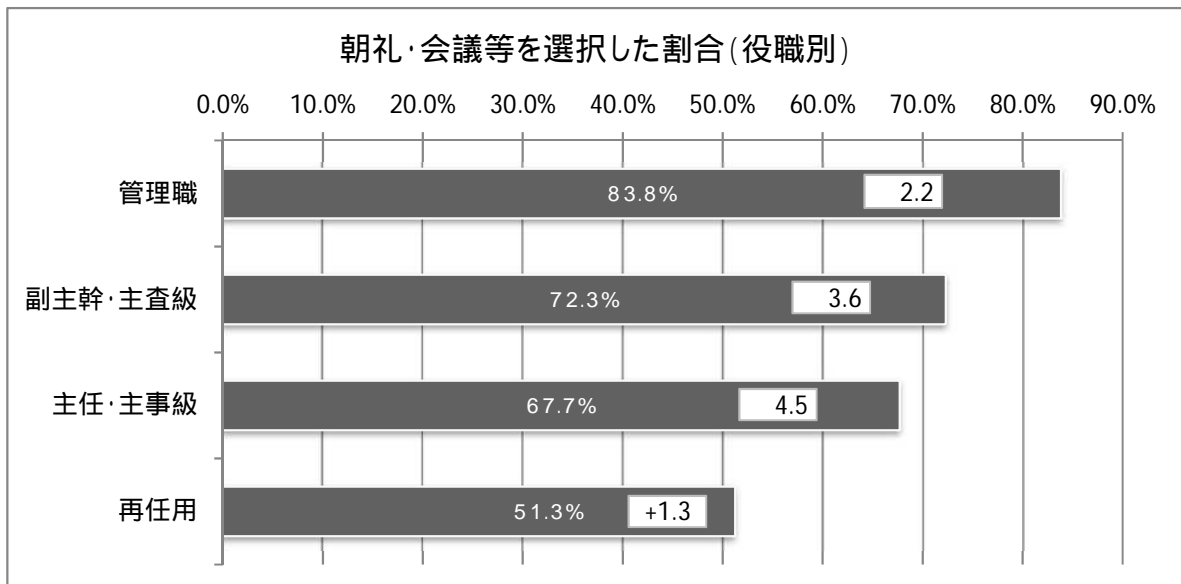


(12) あなたの職場では、仕事やコンプライアンスなどに関する全職員が共有すべき重要な情報について、どのように情報共有が行われていますか。(複数回答可)

朝礼や会議（局、部、課内会議、班会議等）で口頭での周知が行われている
 電子メールによる周知が行われている
 回覧等で周知が行われている
 主に各自が掲示板等で確認するのみである

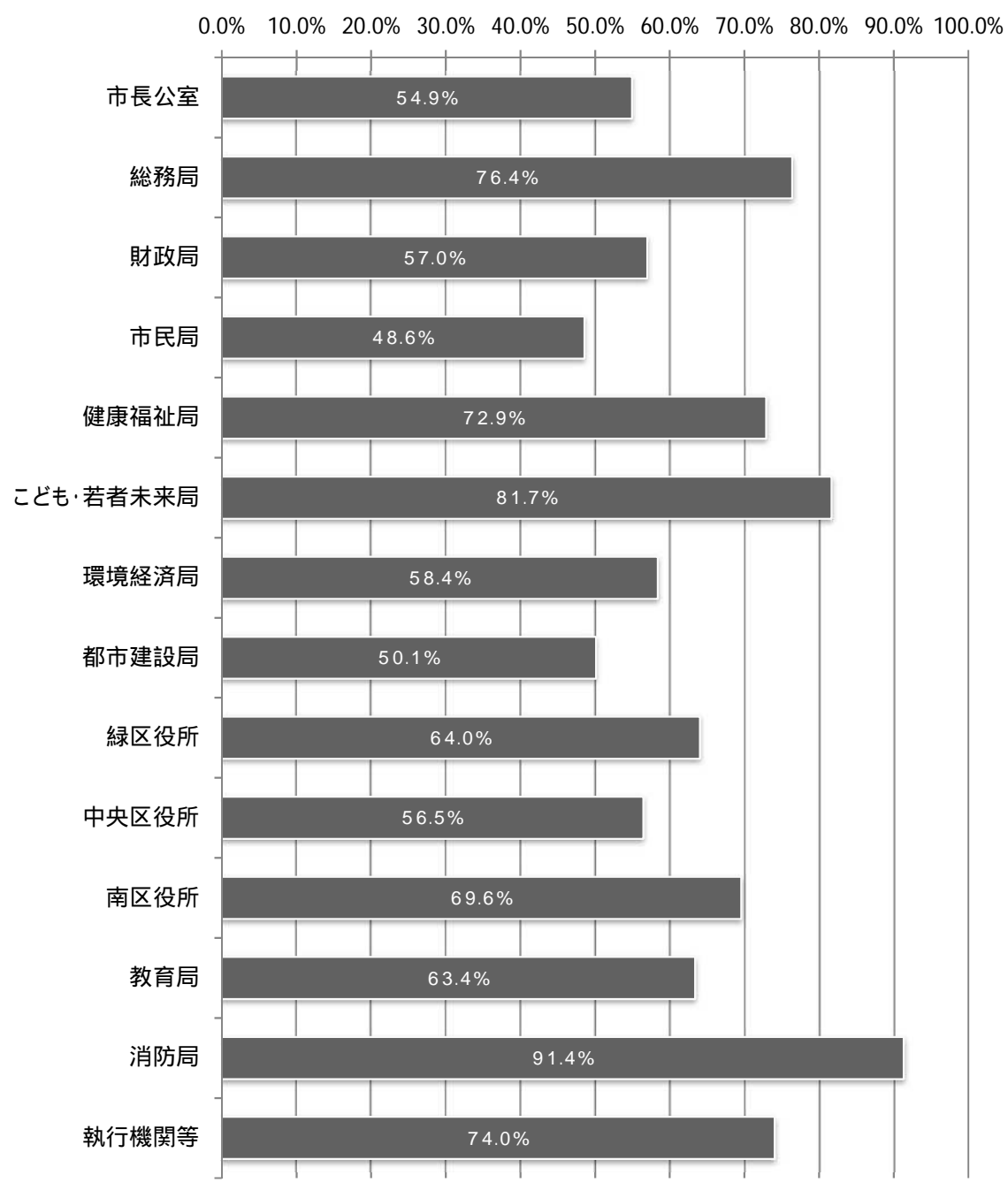


「朝礼・会議」との回答が70.9%と最も割合が高く、「回覧等」、「電子メール」、「掲示板等で確認」と続いている。前回との比較では、特に「電子メール」と回答した割合が増加している。

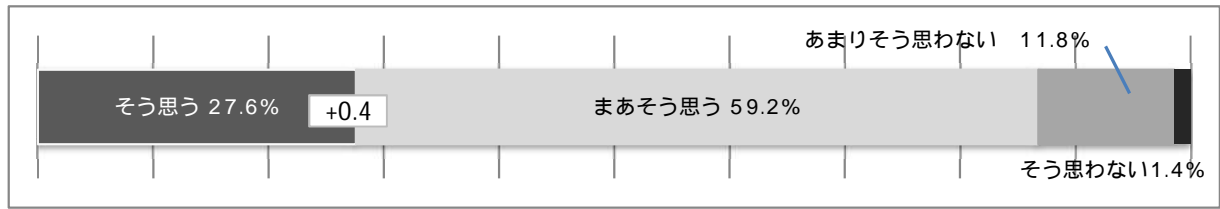


管理職においては83.8%が「朝礼や会議等」と回答しているが、職位が下がるほどその割合が下がっている。前回との比較では、再任用職員を除き、全ての職位で「朝礼や会議等」と回答した割合が減少している。

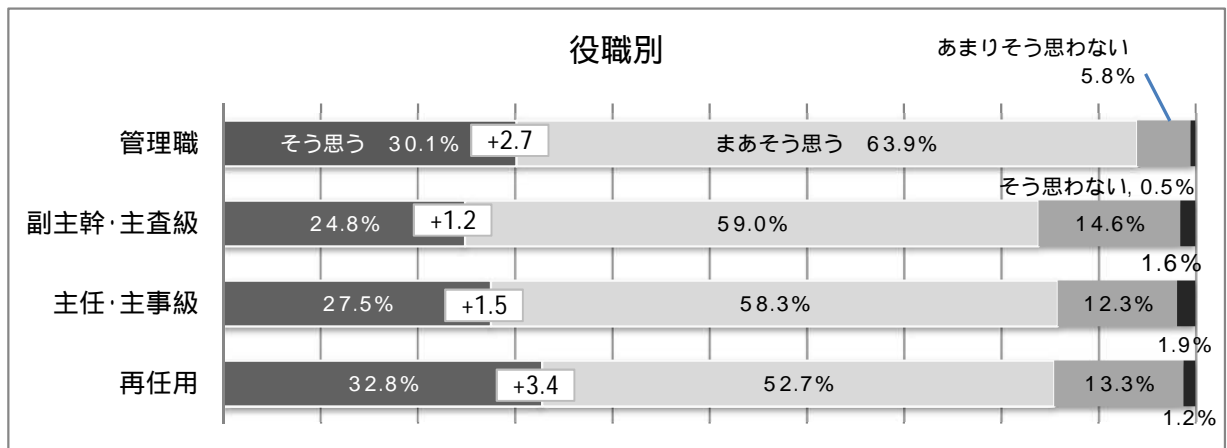
朝礼・会議等を選択した割合(所属別)



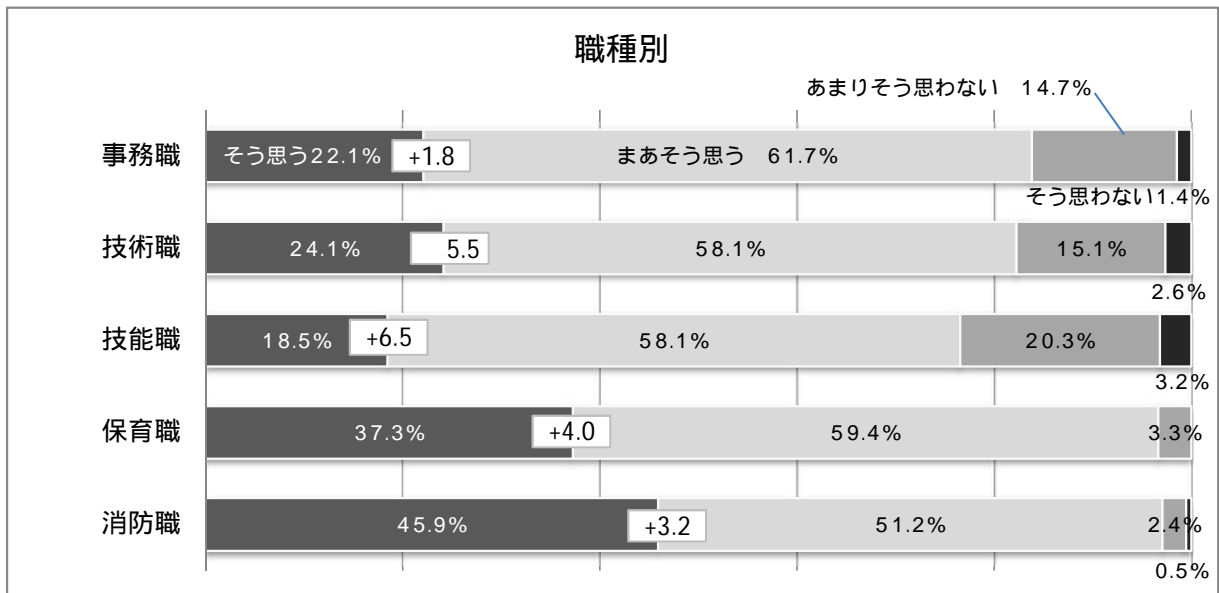
(13) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、ミス防止する仕組みが整っていると思いますか。



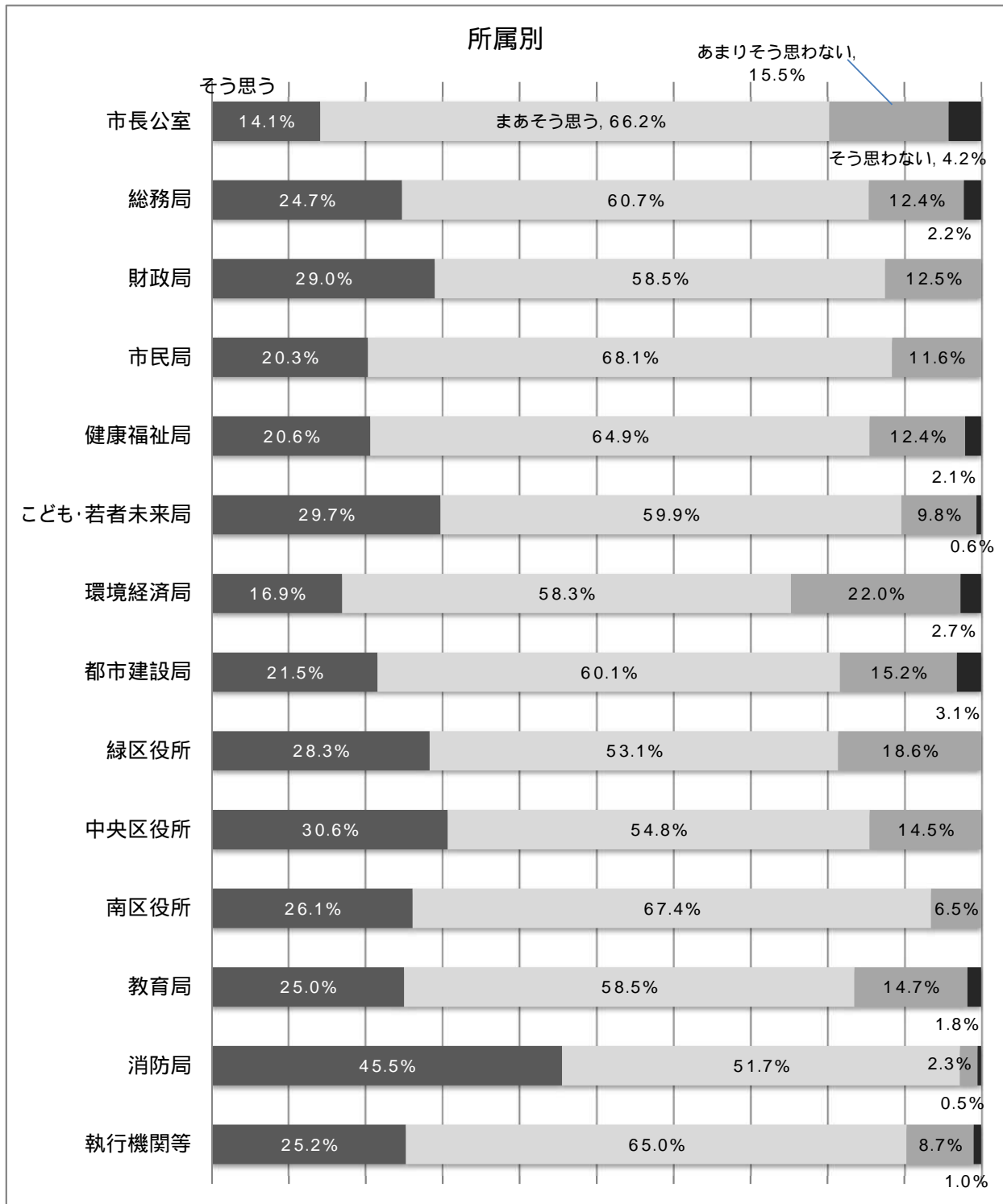
全体では「まあそう思う」が59.2%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると86.8%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+1.9ポイント]。



管理職においては94.1%と肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、すべての職位で肯定的な回答の割合が増加している。

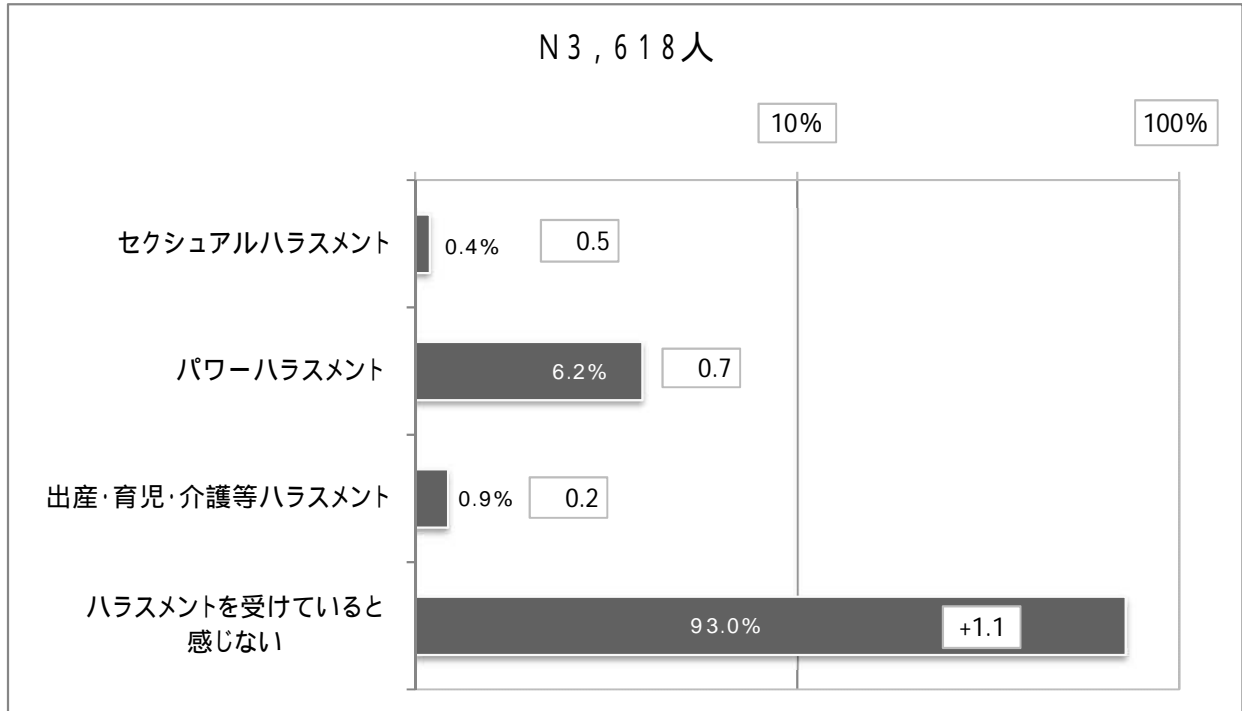


他の職種に比べ、保育職、消防職では90%以上と肯定的な回答の割合が高い一方、技能職は76.6%と最も低いですが、前回との比較では、肯定的な回答の割合は増加している。

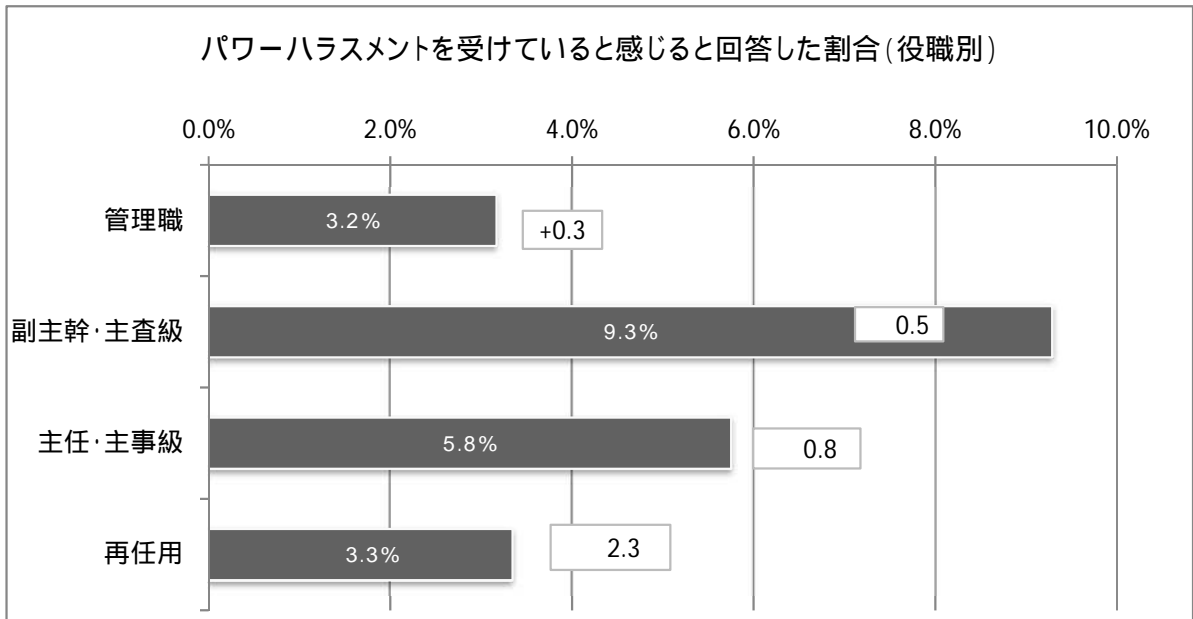


(14) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じますか。(複数回答可)

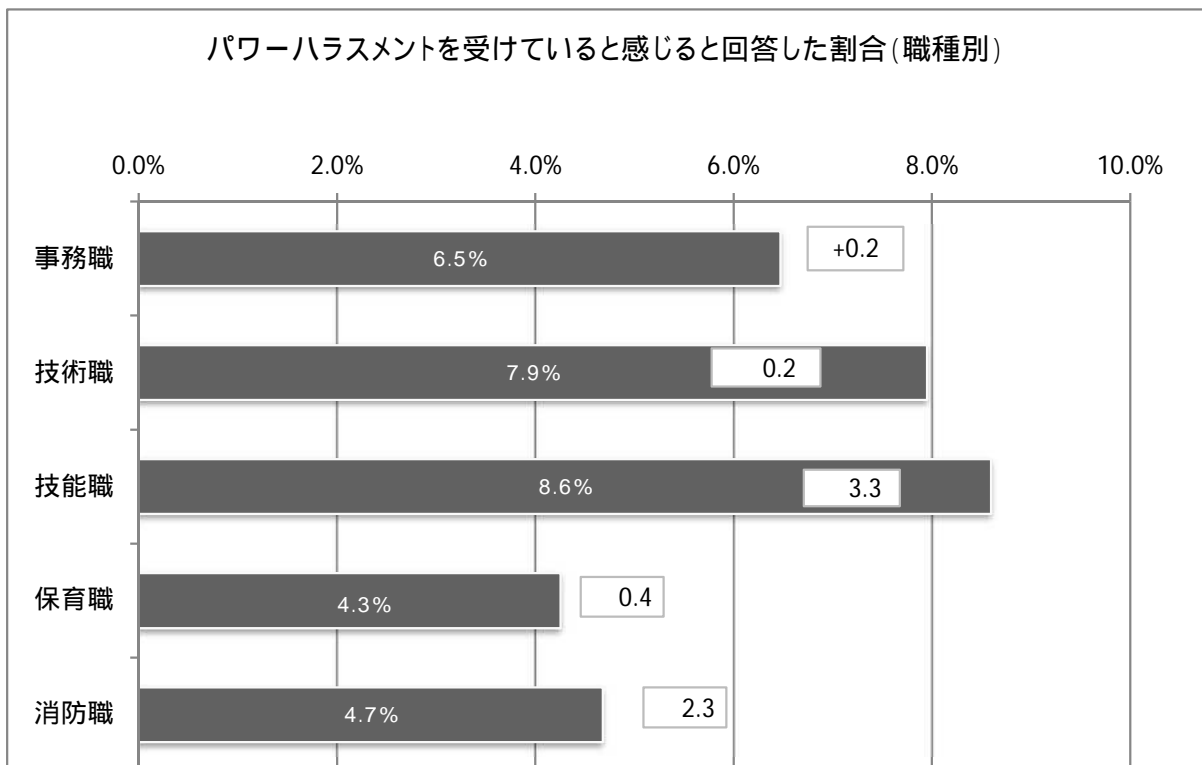
セクシュアルハラスメントを受けていると感じる
パワーハラスメントを受けていると感じる
妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントを受けていると感じる
ハラスメントを受けているとは感じない



各ハラスメントとも「を受けていると感じる」との回答があり、特に「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答の割合が高い。前回との比較では、全体的にハラスメントを受けていると感じている割合は減っているが、一方で、未回答の職員が他の設問より多い。(未回答者133人)

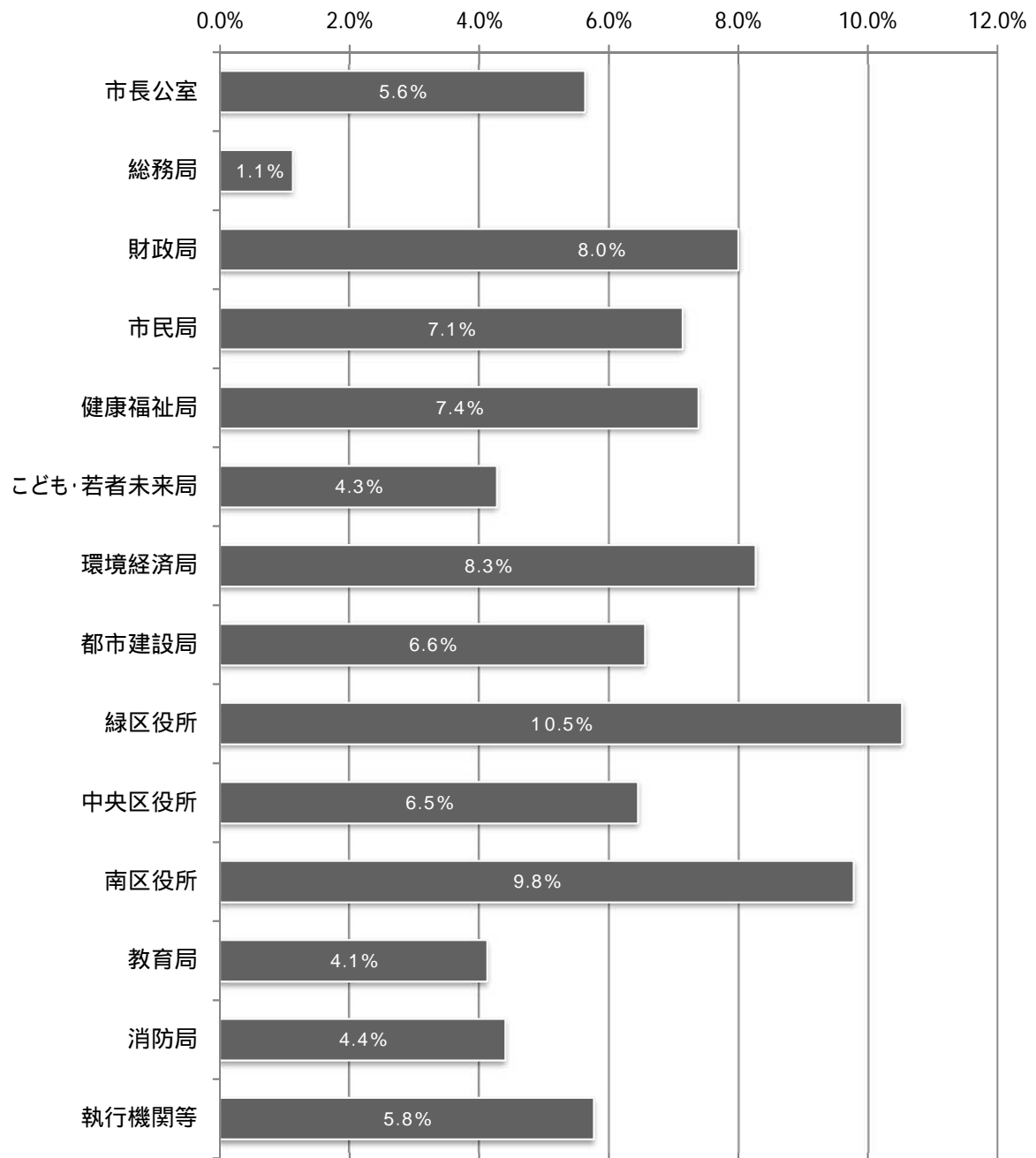


副主幹・主査級が「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答した割合が最も高い。前回との比較では、管理職のみ、「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答の割合が増加している。



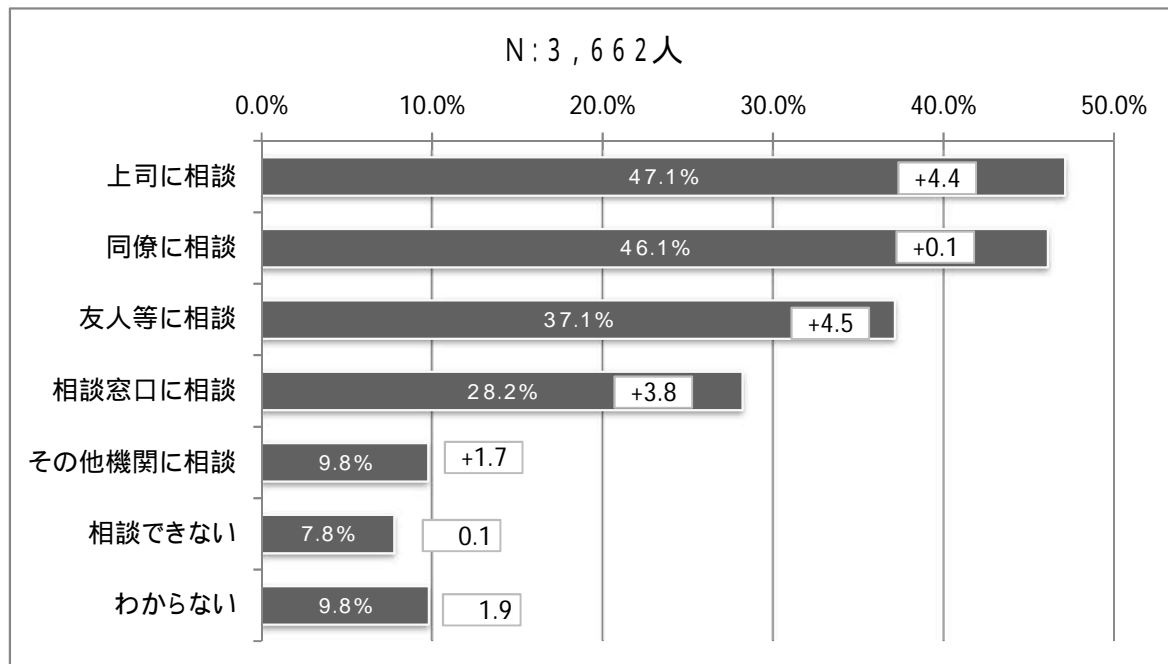
技能職が「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答している割合が最も高い。前回との比較では事務職のみ「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答の割合が増加している。

パワーハラスメントを受けていると感じると回答した割合(所属別)

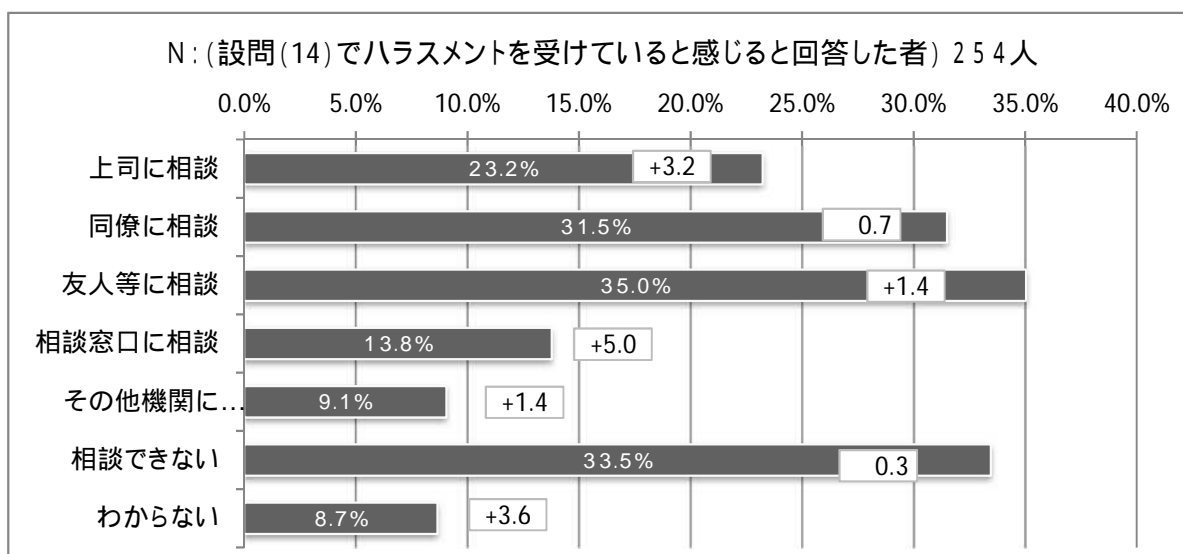


(15) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。(複数回答可)

- 職場の上司に相談する
- 職場の同僚に相談する
- 職場以外の友人や知人に相談する
- ハラスメント相談窓口(コンプライアンス推進課)に相談する
- その他相談機関等(職員労働組合、労働基準監督署、弁護士等)に相談する
- 相談はできないと思う
- わからない



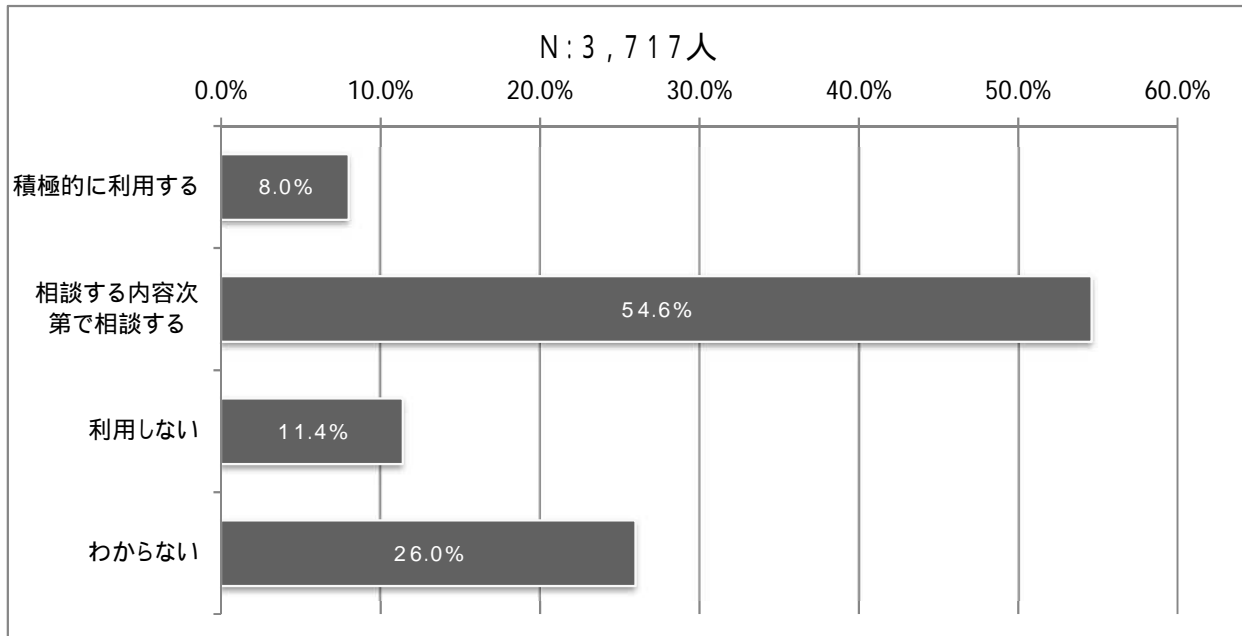
前回との比較では、特に「上司に相談」、「友人などに相談」、「相談窓口相談」という回答が増加している。



前回との比較では、「ハラスメント相談窓口(コンプライアンス推進課)に相談する」という回答の割合が増加した。一方、「相談できない」と回答した割合が33.5%で、前回とほぼ変わらない割合となっている。

(16) あなたは、ハラスメント外部相談窓口（市職員以外の専門相談員が対応）が設置された際、相談窓口を利用しますか。

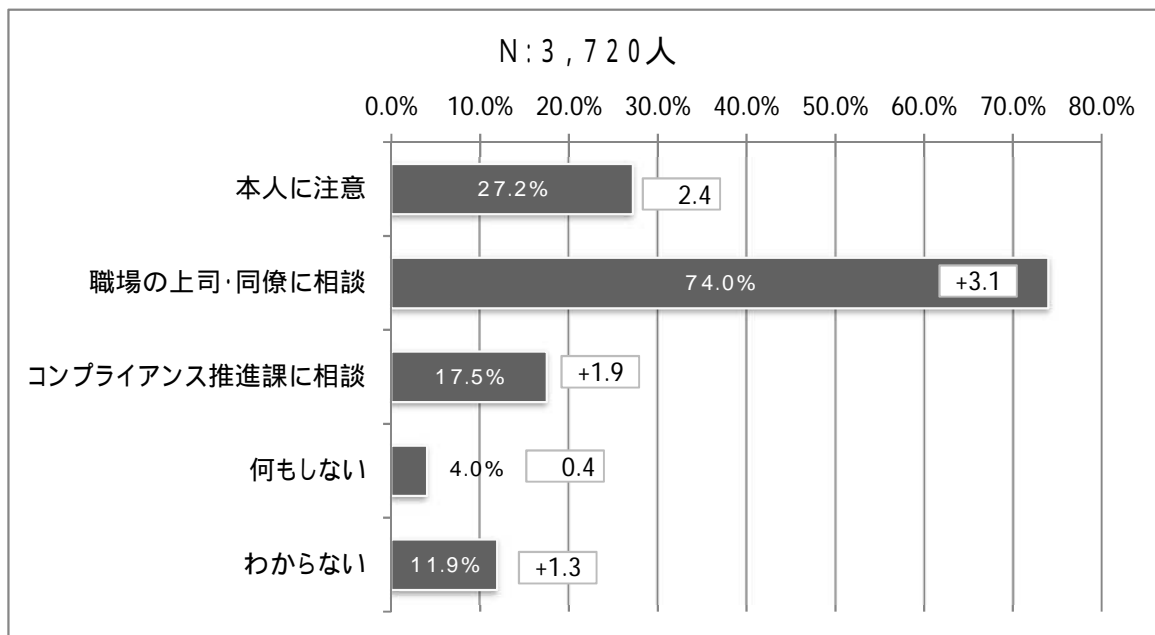
積極的に利用する
相談する内容次第で相談する
利用しない
わからない



「相談する内容次第で相談する」が54.6%と最も割合が高く、「積極的に相談する」と合わせると62.6%が外部相談窓口の利用を考えていると回答している。

あなたは、職場でコンプライアンス上問題があるのではと思うこと（法令違反や（17）公務員倫理からの逸脱）を目撃した場合、どのように行動すると思いますか。（複数回答可）

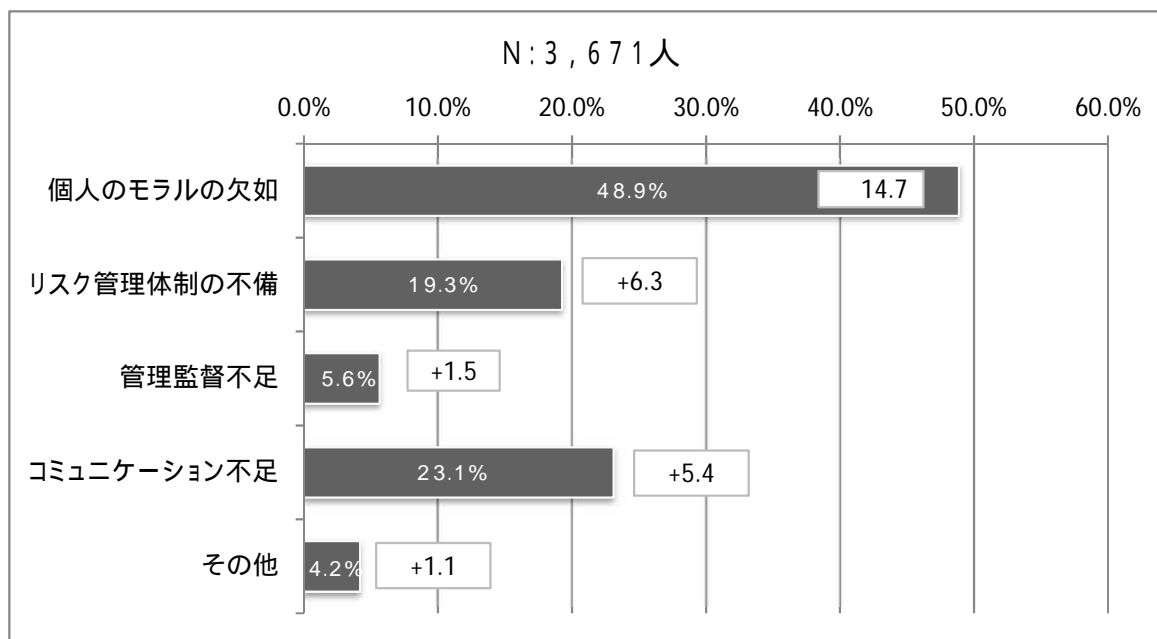
- 直接本人に注意する
- 職場の上司・同僚に相談する
- コンプライアンス推進課に相談する
- 何もしない
- どうしたらよいかわからない



「上司等に報告」が最も多く、続いて「本人に注意」、「コンプライアンス推進課に相談」、「わからない」、「何もしない」となっている。前回との比較では、特に「職場の上司・同僚に相談する」と回答した割合が増加している。

(18) あなたは、職員の不祥事が発生する一番の原因は何だと思いますか。
(複数回答可)

個人のモラルの欠如
組織としてのリスク管理体制の不備
責任者・管理者による管理監督の不足
職場内のコミュニケーション不足
その他



「個人のモラルの欠如」が最も多く、続いて「コミュニケーション不足」、「リスク管理体制の不備」、「管理監督の不足」となっている。

「その他」の意見の主な項目と件数、内容は次のとおりとなっている。(複数の項目に該当する意見については、重複してカウントしている。)

1 業務過多・人員不足 (48件)

- ・定数削減に伴い、業務の無理な簡素化が進みすぎている
- ・仕事量は増加しているが、職員が増員されず、疲弊している

2 職場環境・組織風土に関すること (22件)

- ・指揮命令系統が機能しているかどうか
- ・これまでの人材育成のあり方と組織文化

3 個人の資質 (15件)

- ・仕事に対するモチベーションの低さ
- ・個人のモラルと教育不足

4 複合的要因 (13件)

- ・不当要求の増加や政治的配慮の下、容認せざる負えない風潮、業務量に見合わない人員不足等

5 ストレス・プレッシャー (9件)

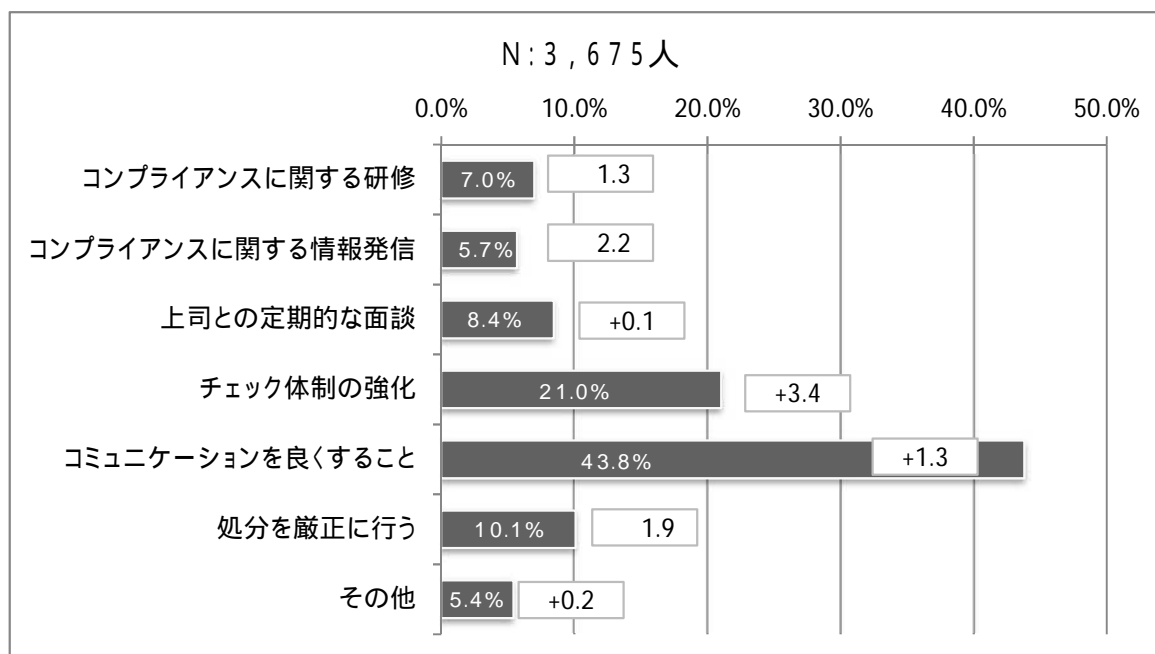
- ・過度なストレス、疲れ、重大なプレッシャー

6 その他 (41件)

- ・時間的、精神的余裕のなさ

(19) あなたは、職員の不祥事を発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。(複数回答可)

コンプライアンスに関する研修を充実させること
 コンプライアンスに関する情報発信を充実させること
 上司と部下が定期的に面談をすること
 チェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うこと
 職場内のコミュニケーションを良くすること
 処分を厳正に行うこと
 その他



「コミュニケーションを良くすること」が最も多く、続いて「チェック体制の強化」となっており、他はほぼ横並びとなっている。

「その他」の意見の主な項目と件数、内容は次のとおりとなっている。(複数の項目に該当する意見については、重複してカウントしている。)

1 事務量の適正化・職員の適正配置 (56件)

- ・余裕をもって業務に取り組める組織体制、業務内容、人員配置
- ・業務量を減らし、人員を適正配置する

2 人材育成、意識改革 (25件)

- ・専門部署における市職員の育成
- ・周囲に関心を持ち組織で業務に取り組む意識の向上

3 職場環境・組織風土改善 (23件)

- ・組織としての価値観を作る
- ・自信をもって働ける風土

4 職員評価について(10件)

- ・人事評価に部下からのコンプライアンスに関する評価を加味する
- ・公平な評価

5 モラルの低い人材を採用しない(8件)

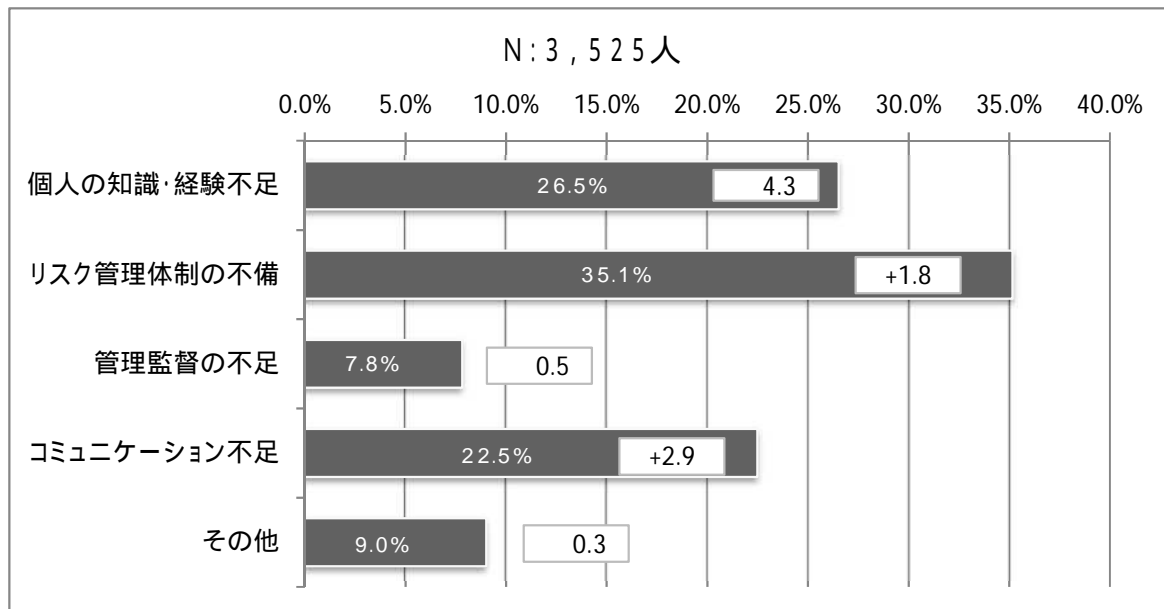
- ・採用試験を厳格に行う

6 その他(60件)

- ・第三者(別部署)からの相互チェック

(20) あなたは、事務処理ミスが発生する一番の要因は何だと思いますか。(複数回答可)

個人の知識・経験の不足
 組織としてのリスク管理体制の不備
 責任者・管理者による管理監督の不足
 職場内のコミュニケーション不足
 その他



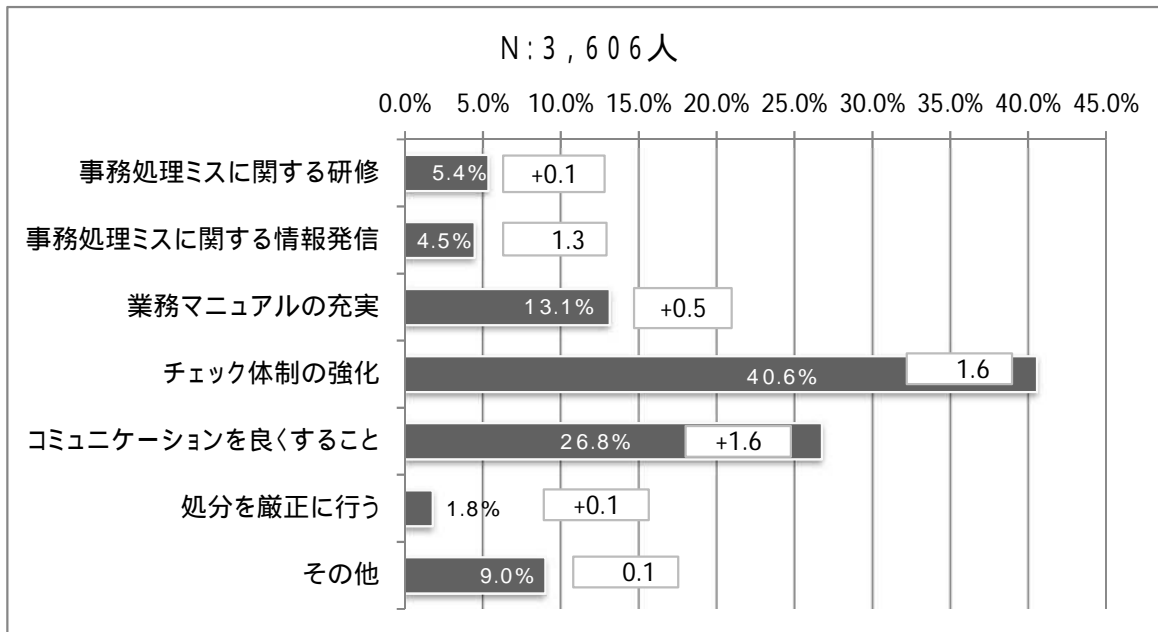
「リスク管理体制の不備」が最も多く、続いて「個人の知識・経験不足」、「コミュニケーション不足」、「管理監督の不足」となっている。

「その他」の意見の主な項目と件数、内容は次のとおりとなっている。(複数の項目に該当する意見については、重複してカウントしている。)

- 1 業務過多・人員不足 (200件)
 - ・業務量に対して職員数が大幅に足りない
 - ・深刻な人員不足により互いに十分に助け合える環境がない
- 2 チェック不足・形骸化 (24件)
 - ・慢性的な人材不足で業務が多忙なことによるチェック体制等の不備
- 3 業務不知、教育・経験不足 (22件)
 - ・知識、経験不足と相談できる環境がない
 - ・職員のスキル不足を補う指導者層の欠如
- 4 個人の意識・資質 (15件)
 - ・個人の想像力の欠如
- 5 マニュアル引継不足 (11件)
 - ・人事異動に伴う事務の引継ぎ不足
- 6 ヒューマンエラー (10件)
 - ・多忙による確認不足
- 7 事務の複雑化 (6件)
 - ・業務が複雑、多忙化することにより、目の前の仕事に集中できない
- 8 その他 (56件)

(21) あなたは、事務処理ミスが発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。(複数回答可)

事務処理ミス防止に関する研修を充実させること
 事務処理ミス防止に関する情報発信を充実させること
 業務マニュアルを充実させること
 チェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うこと
 職場内のコミュニケーションを良くすること
 処分を厳正に行うこと
 その他



「チェック体制の強化」が最も多く、続いて「コミュニケーションを良くすること」、「業務マニュアルの充実」、「研修」、「情報発信」、「処分を厳正に行う」となっている。

「その他」の意見の主な項目と件数、内容は次のとおりとなっている。(複数の項目に該当する意見については、重複してカウントしている。)

1 事務量の適正化・職員の適正配置 (155件)

- ・適正な職員数の配置及び経験職員の配置
- ・人事異動において職員の心理的圧迫をなくせるような協力し合える体制

2 事務の簡略化・手順の見直し・ICT活用 (45件)

- ・RPA等ICT技術の導入
- ・業務の簡素化

3 職員の意識・能力の向上 (27件)

- ・個人能力を発揮した組織力の向上

4 適切な事務分担、責任の明確化(11件)

- ・指揮系統の明確化

5 マニュアルの整備・共有、適正な引継 (10件)

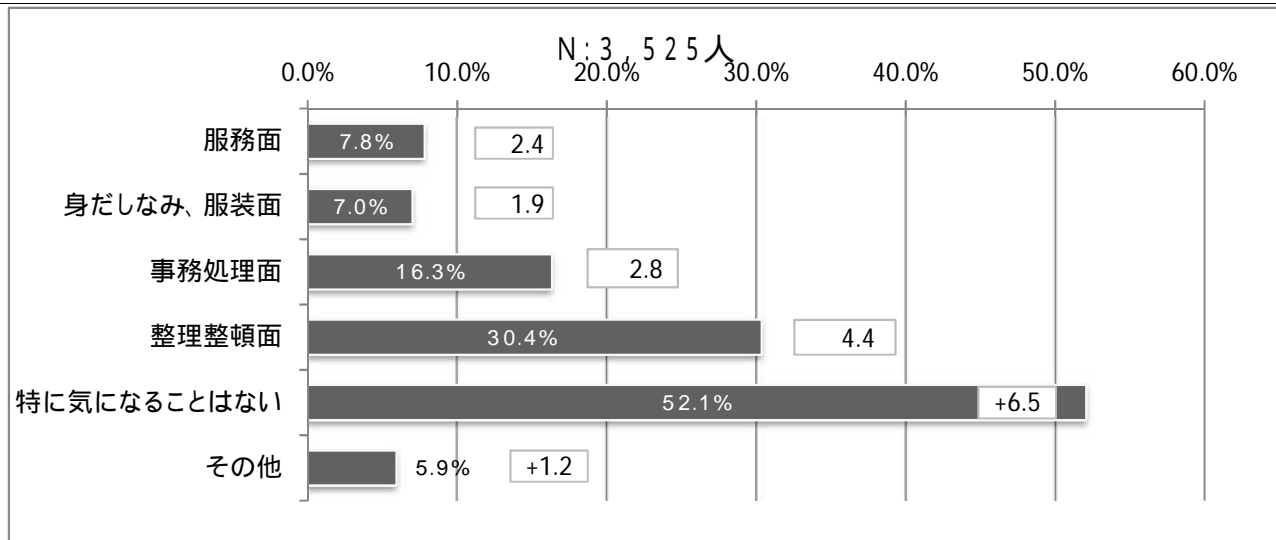
- ・職員増員と職場内教育と引継ぎの徹底
- ・マニュアルの作成とチェック体制の強化

6 その他 (78件)

- ・すべての事象に対して我が事として捉えること

(22) あなたの職場において、コンプライアンス面で気になることはありますか。
(複数回答可)

遅刻など、サービス面でルーズな者が見受けられることが気になる
身だしなみ、服装面でルーズな者が見受けられることが気になる
期限を厳守しないなど、事務処理面でルーズな者が見受けられることが気になる
書類が片付いていないなど、整理整頓面でルーズなことが気になる
特に気になることはない
その他



「特に気になることはない」が最も多く、続いて「整理整頓面」、「事務処理面」、「サービス面」、「身だしなみ、服装面」となっている。前回との比較では、「特に気になることはない」と回答した割合が増加している。また、「整理整頓面」が気になると回答した割合が減少しているが、引き続き他の項目と比べ、高い割合ではある。

「その他」の意見の主な項目と件数、内容は次のとおりとなっている。(複数の項目に該当する意見については、重複してカウントしている。)

1 ハラスメント (34件)

・不適切な上司の言動

2 コンプライアンス意識・公務員倫理 (23件)

・公務員としての意識の低下

3 勤務態度 (23件)

・業務時間中の過度な休憩、頻回な携帯電話の使用

4 管理監督能力・リスク管理体制 (21件)

・危機管理意識の欠如

5 業務過多・人員不足 (16件)

・仕事量の偏り

6 職場環境 (15件)

・業務を進める過程においてもっと相談が多くていいのではないかと感じる
・中間管理職が責任者、管理者へ自由に意見が言えない

7 時間外勤務 (9件)

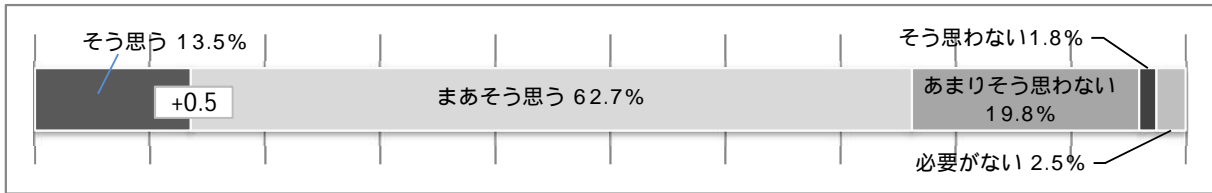
・時間外ありきでないと業務が全うできないこと

8 その他 (68件)

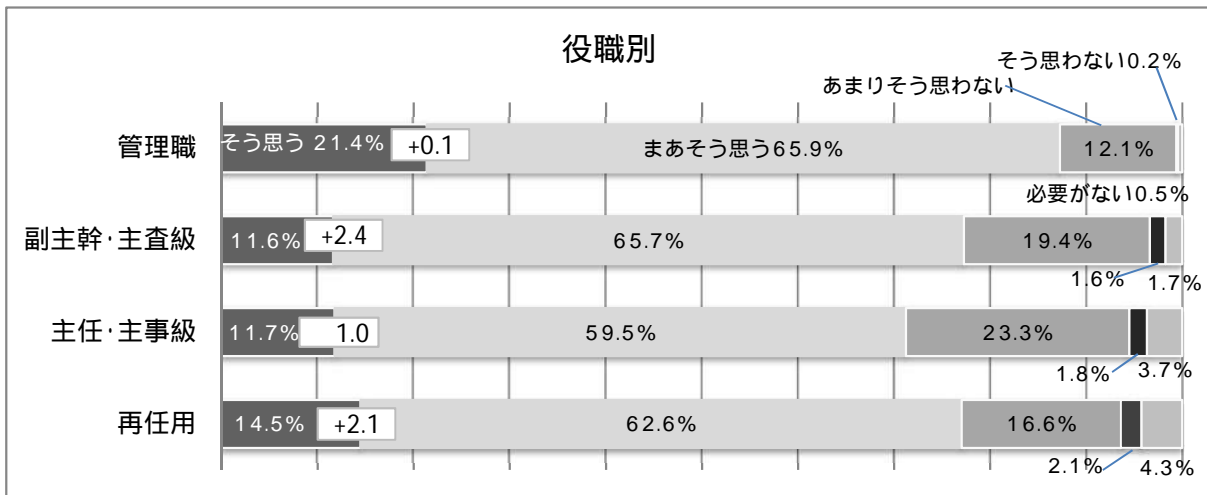
・根拠法令等に基づいて職務を遂行しているという意識がないこと

(23) あなたは、漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事をする事ができていると思いますか。

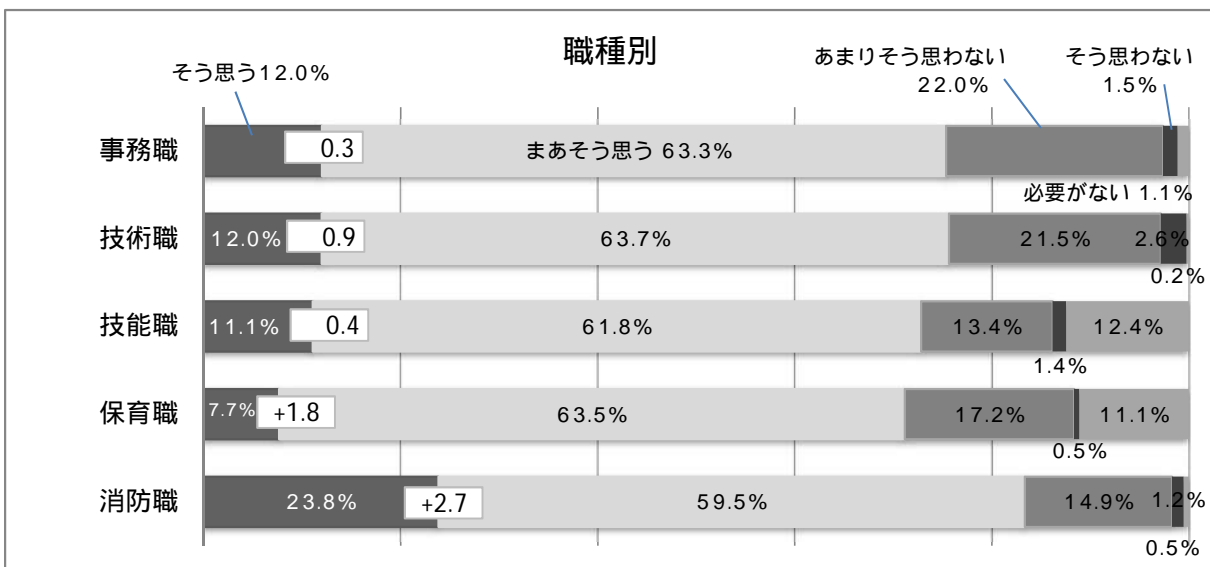
そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない
 自分の仕事には法令等を確認する必要が(ほとんど)ない



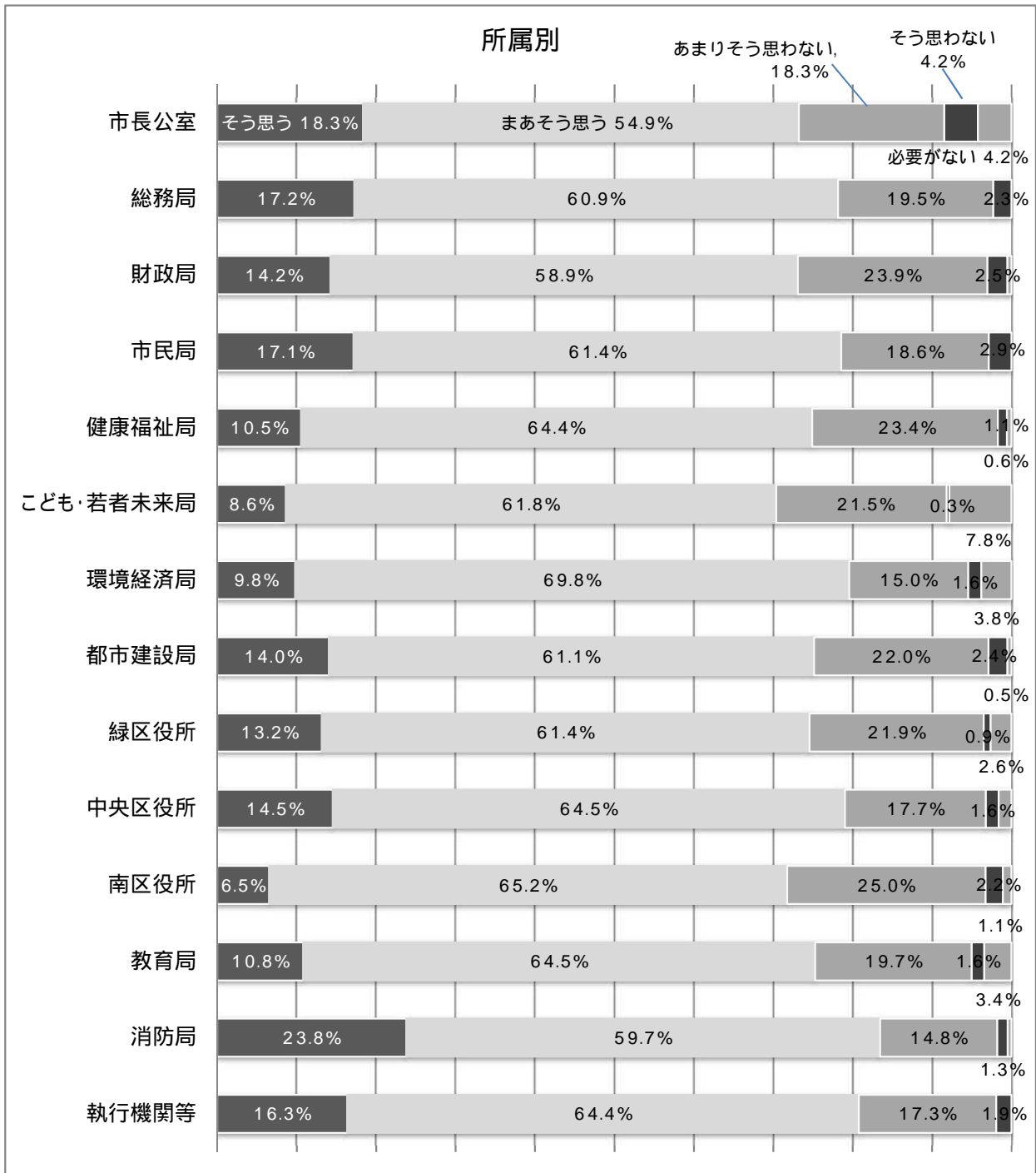
全体では「まあそう思う」が62.7%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると76.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.5ポイント]。



職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では87.3%となっている。前回との比較では、主任・主事級のみ肯定的な回答の割合が減少している。



消防職においては83.4%と肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、保育職、消防職の肯定的な回答の割合が増加している。

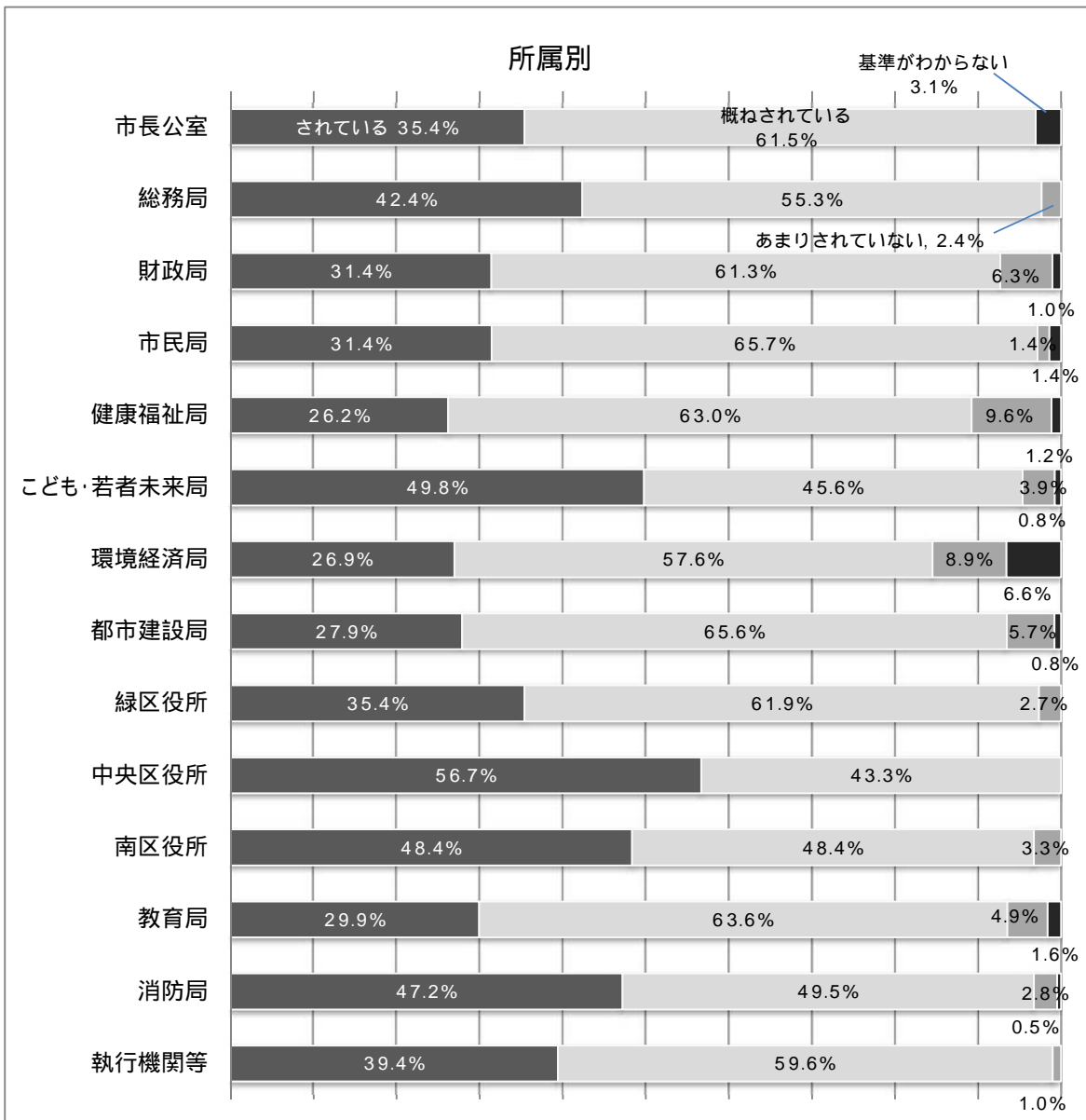


(24) あなたの職場では、個人情報適切に管理されていると思いますか。

適切に管理されている 概ね適切に管理されている あまり適切に管理されていない
 適切な管理の基準がわからない 個人情報(ほとんど)扱わない



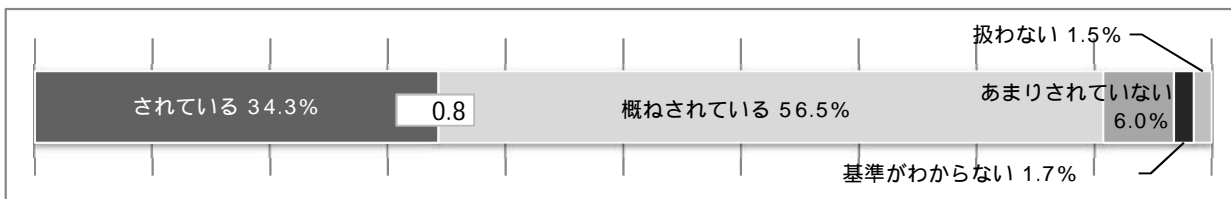
全体では「概ねされている」が55.2%と最も割合が高く、「されている」と合わせると91.6%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+1.8ポイント]。



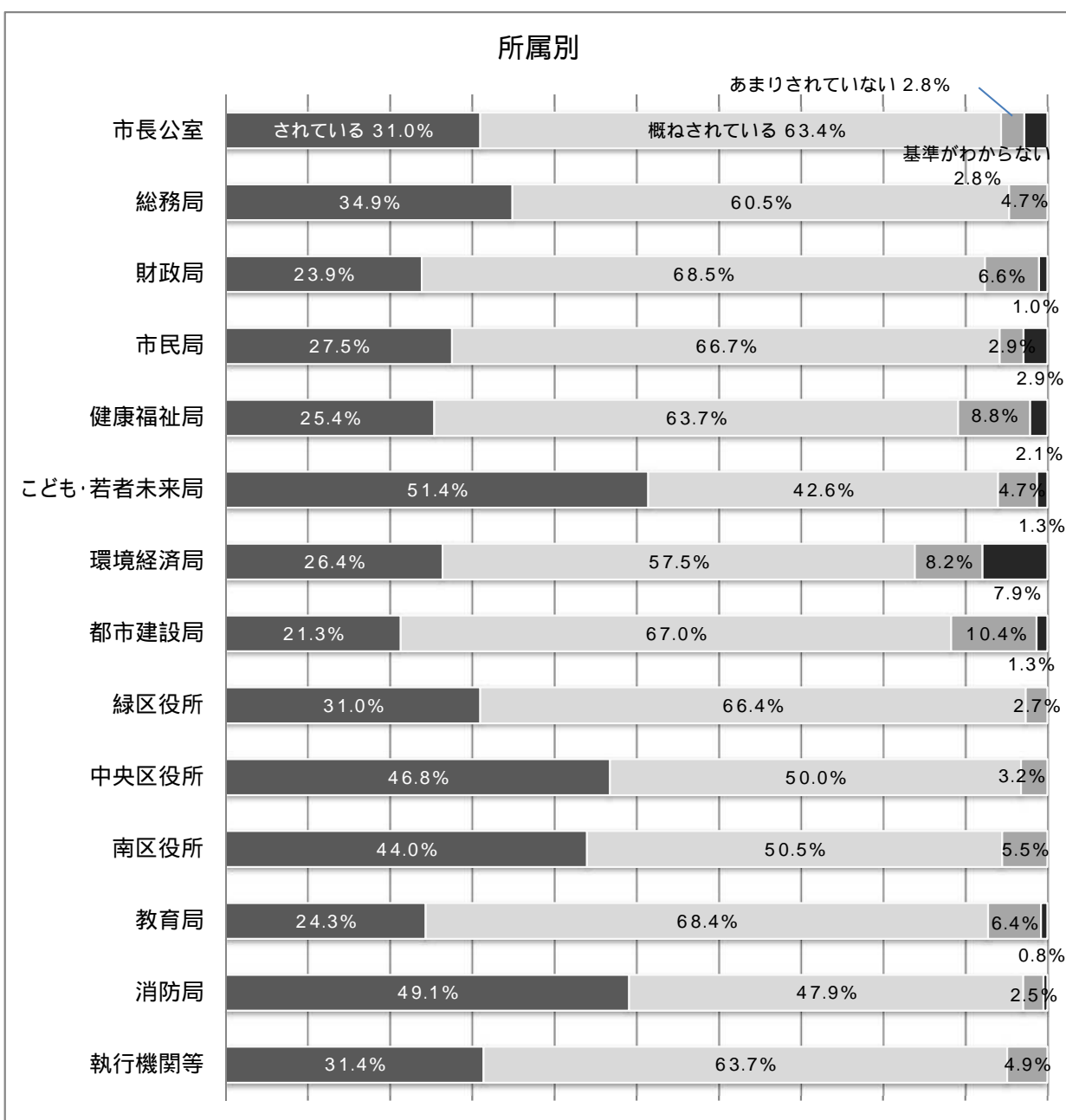
「扱わない」を除いて集計

(25) あなたの職場では、公文書が適切に管理されていると思いますか。

適切に管理されている 概ね適切に管理されている あまり適切に管理されていない
 適切な管理の基準がわからない 個人情報(ほとんど)扱わない



全体では「概ねされている」が56.5%と最も割合が高く、「されている」と合わせると90.8%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+1.7ポイント]。



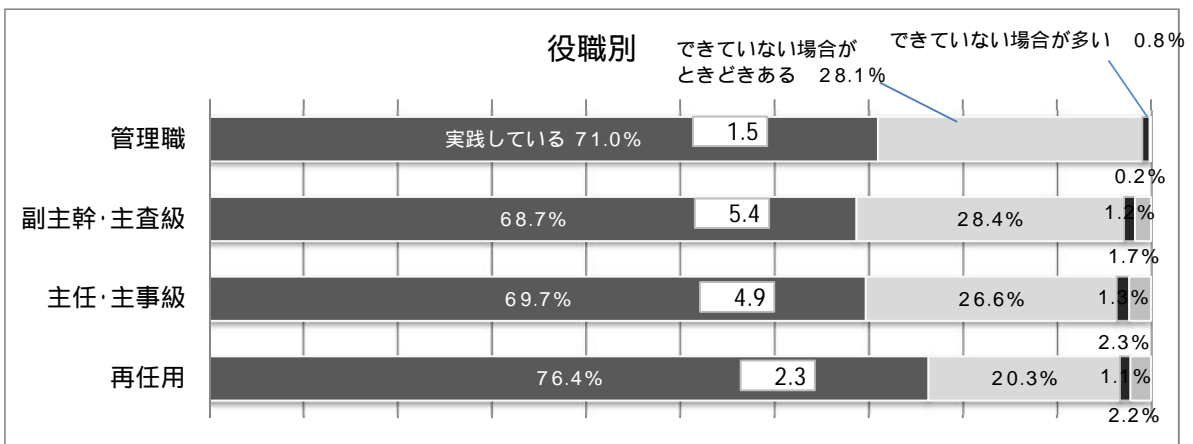
「扱わない」を除いて集計

(26) あなたは、電子情報の安全管理として定めている情報セキュリティポリシーの遵守事項を実践していますか。

- 遵守事項を実践している
- 遵守事項を実践できていない場合がときどきある
- 遵守事項を実践できていない場合が多い
- 情報セキュリティポリシーを知らない・読んだことがない
- 電子情報は(ほとんど)扱わない

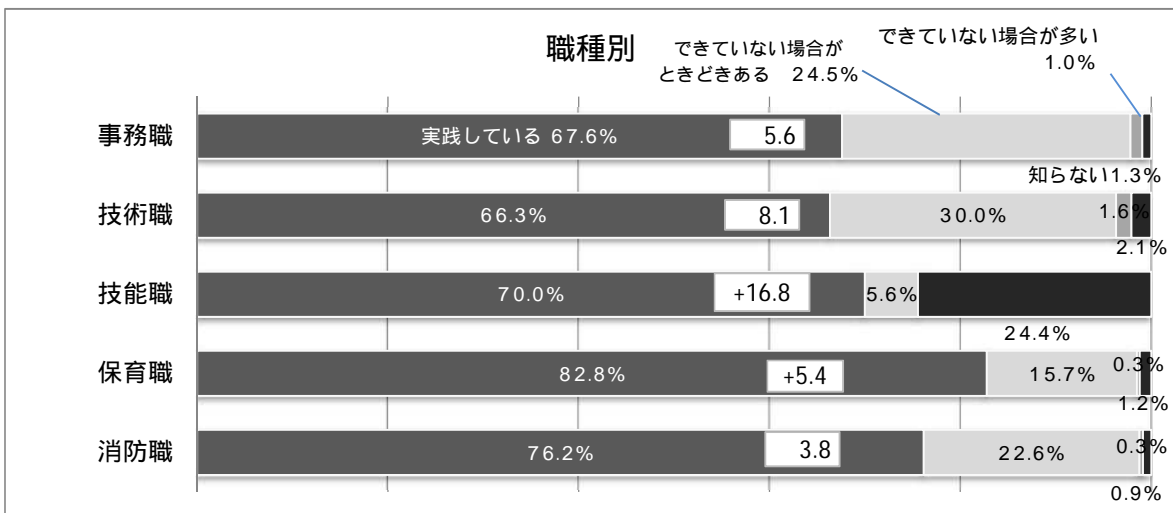


全体では「実践している」が65.8%と最も多い[前回比 3.0ポイント]。



「扱わない」を除いて集計

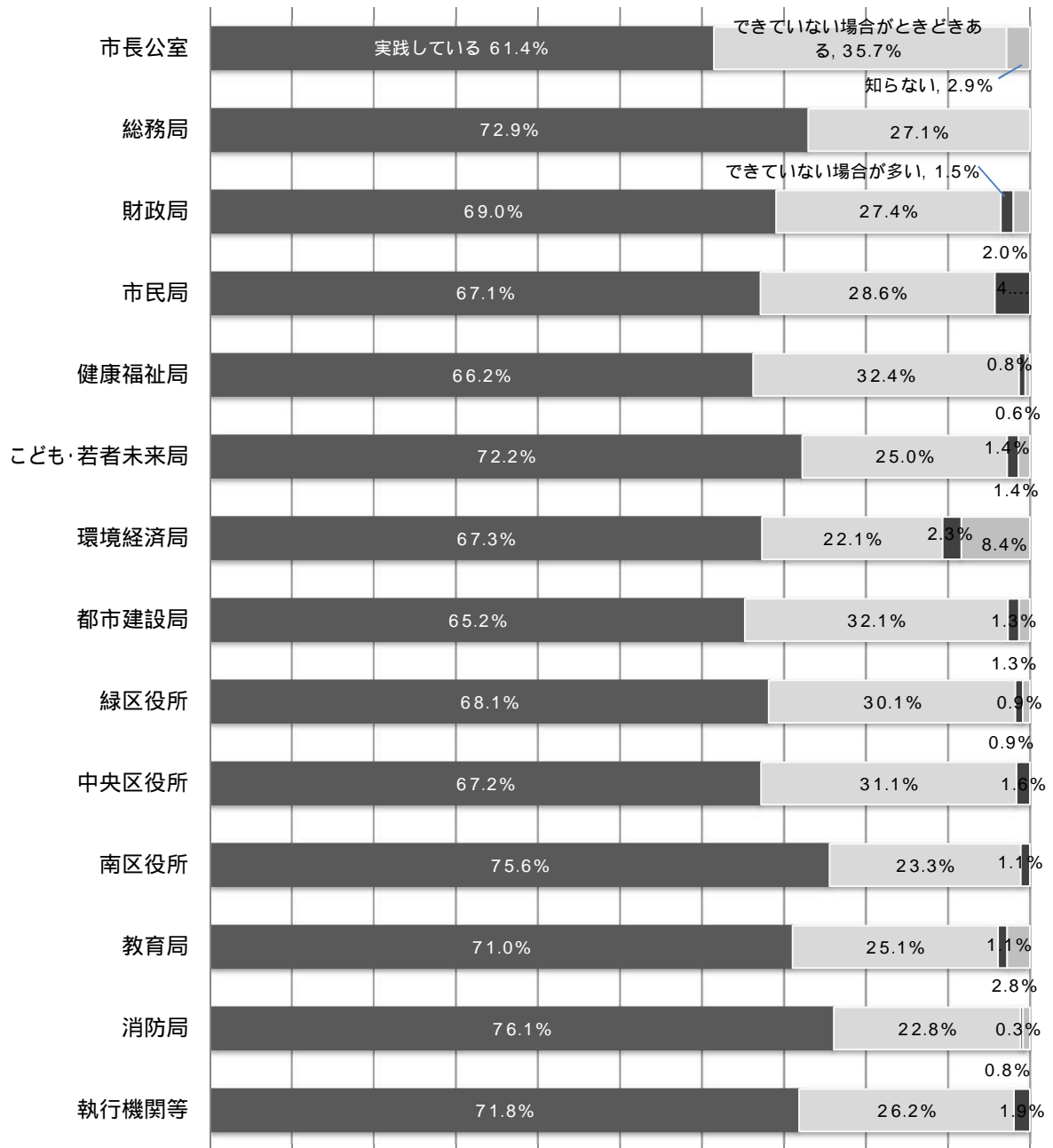
前回との比較では、「実践している」と回答した割合が、全体的に減少している。



「扱わない」を除いて集計

前回との比較では、技能職では、「実践している」と回答した割合が大幅に増加した。一方で、「情報セキュリティポリシーを知らない・読んだことがない」と回答した割合が、24.4%と突出して高い。

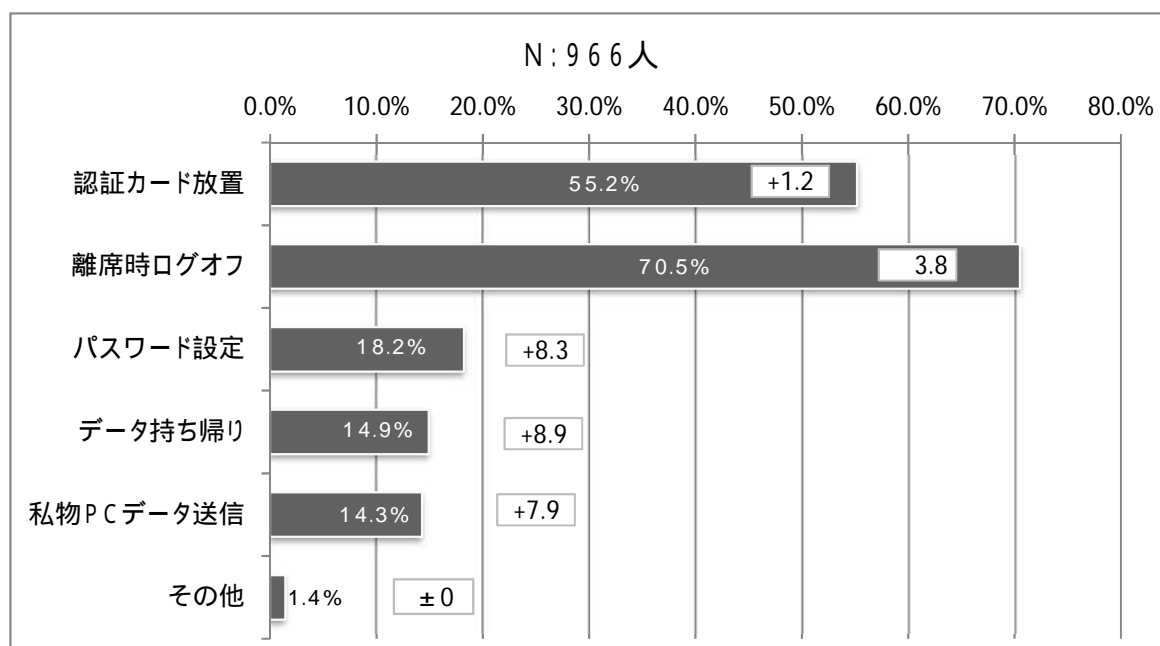
所属別



「扱わない」を除いて集計

(27) あなたは、この1年間で、具体的にどのような遵守事項が実践できませんでしたか。(複数回答可) (26)で、実践できていない場合があると回答した者のみ回答

認証カード放置しない
 離席時にログオフする
 パスワードを英数混在8桁以上で設定する
 USBメモリで業務のデータを持ち帰らない
 業務のデータを私物のパソコンに送信しない
 その他



「離席時にログオフする」ことが実践できていないとの回答が最も多く、続いて「認証カードを放置しない」、「パスワードを英数混在8桁以上で設定する」、「業務のデータを私物のパソコンに送信しない」、「USBメモリで業務のデータを持ち帰らない」の順となっている。

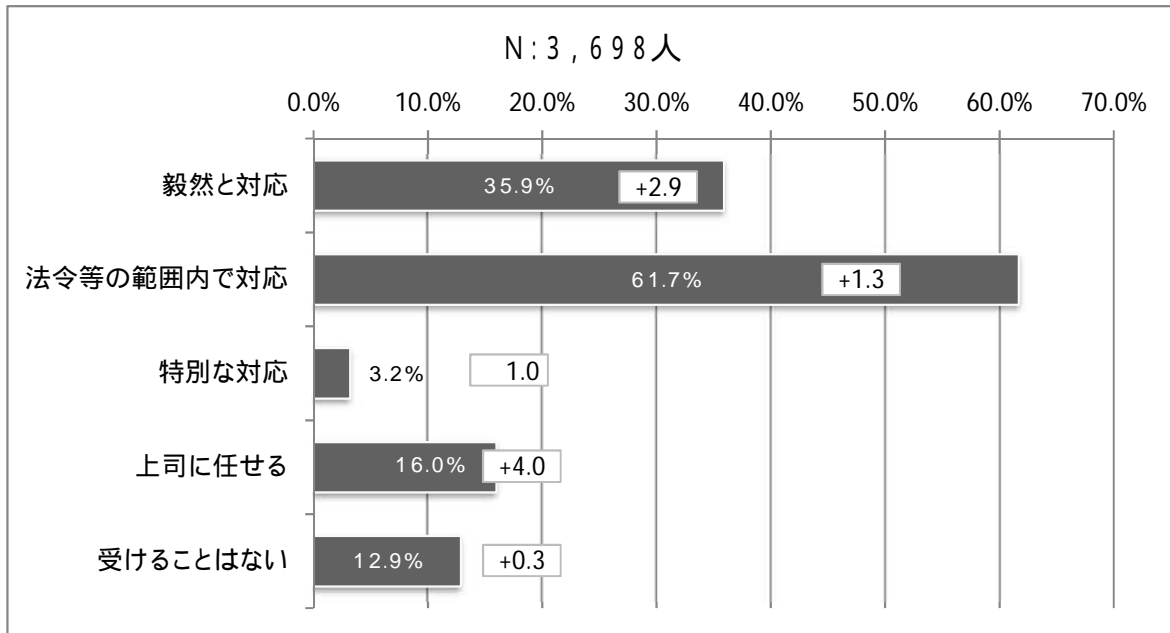
前回との比較では、「パスワードを英数混在8桁以上で設定する」、「USBメモリで業務のデータを持ち帰らない」、「業務のデータを私物のパソコンに送信しない」が実践できていないとの回答が大幅に増えている。

その他

- ・HDDに重要情報を保存
- ・パソコンデスクトップ上への個人情報データの保管

(28) あなたの職場では、不当要求や強いクレームを受けた場合、どのように対応していますか。(複数回答可)

毅然と対応し、通常の市民対応以上の対応は行っていない
相手の言い分をじっくり聞いたうえで、法令等の範囲内でできる限りの対応をしている
職員によっては特別な対応をしていることがある
上司に対応を任せている
不当要求や強いクレームを受けることはない



「法令等の範囲内で対応」が最も多く、続いて「毅然と対応」、「上司に対応を任せている」、「職員によっては特別な対応をしている」となっている。前回との比較では、特に「毅然と対応」と回答した割合が増加している。

(29) その他コンプライアンスに関する意見等があればご自由に記入してください。

自由意見では192件の意見があった。主な項目と件数、内容（一部抜粋し要約）は次のとおりである。（件数については、複数の項目に該当する意見については重複してカウントしている。）

1 職場環境・風土、組織体制に関すること（30件）

- ・コンプライアンスに関連する事案が絶えずありますが、基本的には組織風土や文化に起因しているのではないかと考える。公務の公平性から一定の前例踏襲は仕方ないが、管理職を含め何に基づいて仕事をしているのか立ち返ることが必要である。
- ・自身がしっかり意識して行動することが肝要だと考える。また、自身が直接行為規範等の違反をしていなくとも、管理職や同僚の不正を知っていながら報告しなかったり、そのような疑いについて相談されたにもかかわらず、適切な措置を講じなかった管理職や監督する立場の者は、それなりの処分等を受けることもあり得ることを研修等で周知すべきである。
- ・職場の風土は個人から作られるので、個々人が自分が周囲に良い影響を与えられているかという視点を持って働くことで、風通しの良い職場になれるのではと思う。
- ・風通しの良い働きやすい職場では、ミスも少なく(互いにフォローしあうことができ)意欲的に働くことができていると感じる。そういった職場づくりに参加したい。

2 不祥事防止・コンプライアンス全般に係る取組に関すること（27件）

- ・コンプライアンスは組織的な対応と個人の資質向上が相関するものと考え。課題が発生する前の対策と発生した場合の対応の両面が必要だが、両方に共通することはコンプライアンスを正しく認識することではないか。市民のためにも、職員一人ひとりが安心して働けるためにも是非とも力を合わせて取り組んでいきたい。
- ・ぜひお金をかけたコンプライアンス対策をお願いしたい。(ICT化推進による事務量の低減、外部講師による研修、不当要求者の庁内共有など)
- ・コンプライアンスを守る意識は環境により形成される。個人的要因より環境要因の改善に重点を置くべき。

3 ハラスメントに関すること（26件）

- ・事務処理ミスと同様に、職場のハラスメントや傷病休暇者等が出る場合は原因と改善方法の報告提出を求め、経過を追う作業を管理する部署を決め実行する。全庁掲示板にも掲載する仕組みが必要。
- ・ハラスメントが発生したときに、民間の相談窓口があるとよい。
- ・相談すると自分にとって不利益なことが多くなっている職員が多いため、その点のケアが必要である。

4 事務量・職員配置に関すること（21件）

- ・各所で人員不足との声が挙がっている。現場の実情であることも否めないのではないかと。増員が望めないのであれば、今後の人口減少社会を見据え、市単独事業の廃止や民に委ねられるものは委ねるなどして思い切った役所のスリム化を図るべきと考える。

- ・ 職員が疲弊し、コンプライアンス意識が低下していると感じる。第3者委員会から改善策の1つとして提言されている適正な人員配置を行うべきと考える。
- ・ 不祥事を発見するためにも年数による異動ローテーションが必要なのはわかるが、適材適所への人事異動を行わないと、組織の対応力の低下や不慣れな管理者によるチェックミスなどの問題が発生する。全体の視点での人事も必要だが市民サービスの低下に直結しないようサポートできる体制も含めて検討しないと事務処理ミスや対応力の低下などが発生するリスクが高まると感じる。

5 不当要求に関すること (18件)

- ・ 強い力を持った人の要望に対し、上が簡単に要求を飲む土壌がある。誰であっても特別扱いをしないようにしないと、不祥事は減らないのではないか。
- ・ 市民からの要求やクレームも、お互いの立場や意見を理解しあうことを大切にしている。

6 職員のモラル・行動に関すること (13件)

- ・ 服務規程や公務員倫理以前に、社会常識が欠如した職員が多すぎる。
- ・ 全年齢層においてモラルの低下が感じられる。

7 事務処理ミス防止に関すること (12件)

- ・ 何もかももっとシンプルにしたほうがいい。複雑化しすぎてミスの生じやすい環境を自ら作っている部分もある。
- ・ 事務処理ミスがなぜ減らないのか。「ゆとり」を持った仕事ができないからだと考える。振返りができないほど忙しく、いくらダブルチェックをしようと声を大きくしても、それができないほど忙しい今の体制では、ミスはなくなる。ゆとりをもった人員配置が根本的な解決策であると思う。
- ・ 形式主義的な業務が増えるほど、人間のミスは増えるのは当然であるため、システムで補うべきだ。

8 研修・人材育成に関すること (5件)

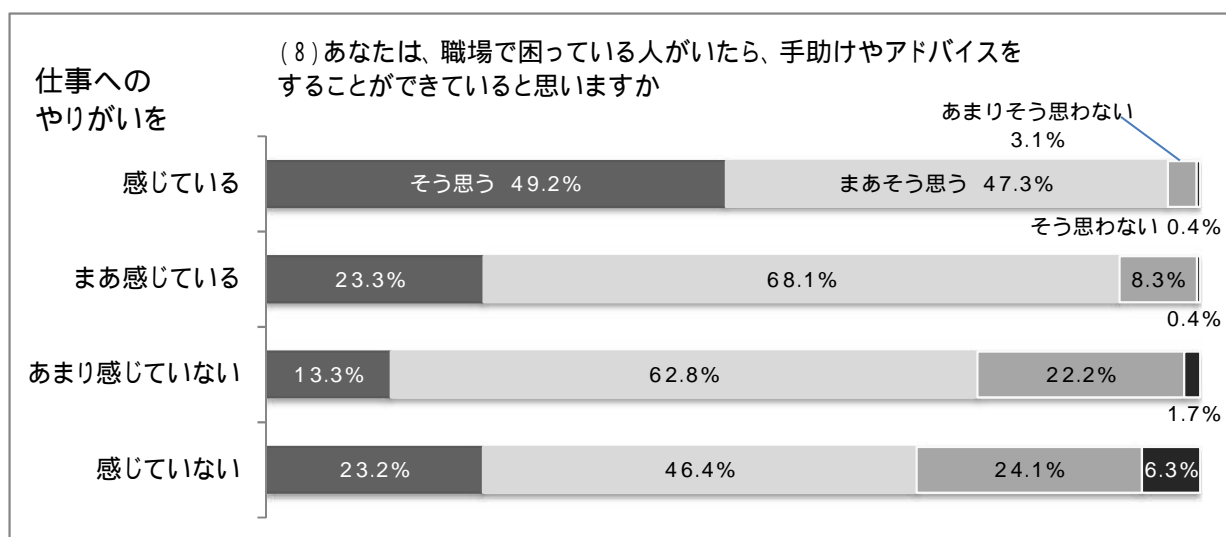
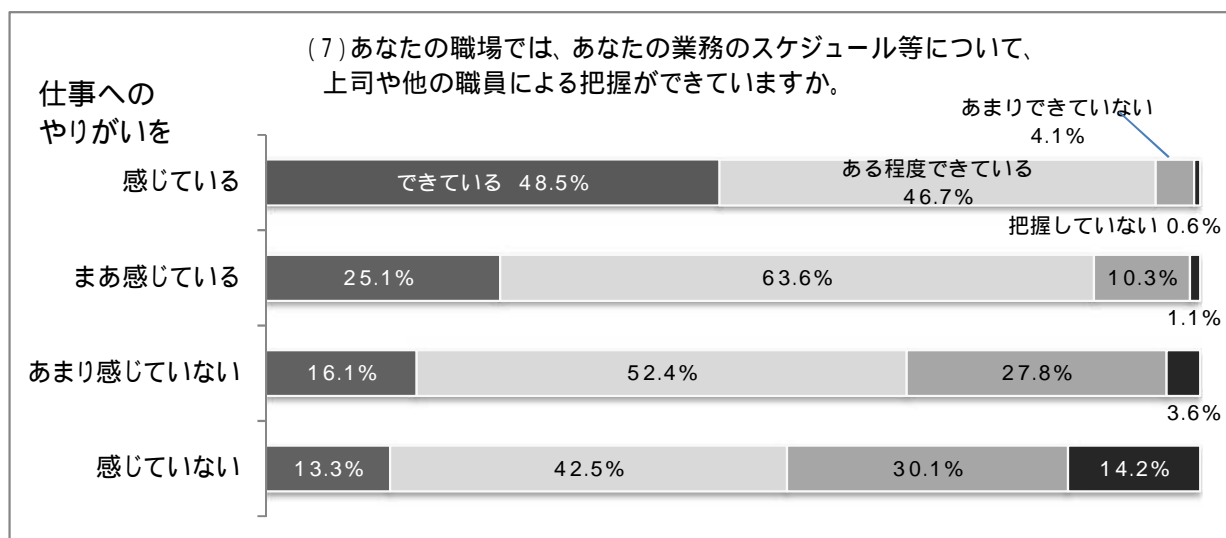
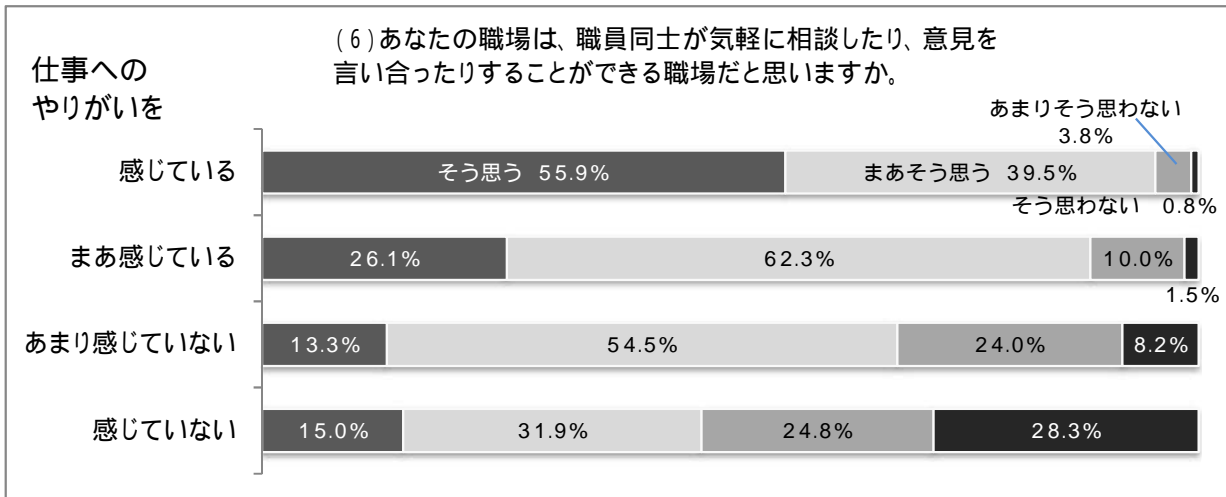
- ・ 職員に対するコンプライアンス研修の機会が少ない印象。Eラーニングを活用するなどして、一人ひとりがコンプライアンスの理解を深める機会を増やすべき。
- ・ 職種によっては、技能員・技術職等専門以外の研修を受けることが少ないが、このような職種こそ、コンプライアンスや事務ミス、ハラスメント等の知識が必要なのではないかと感じる。

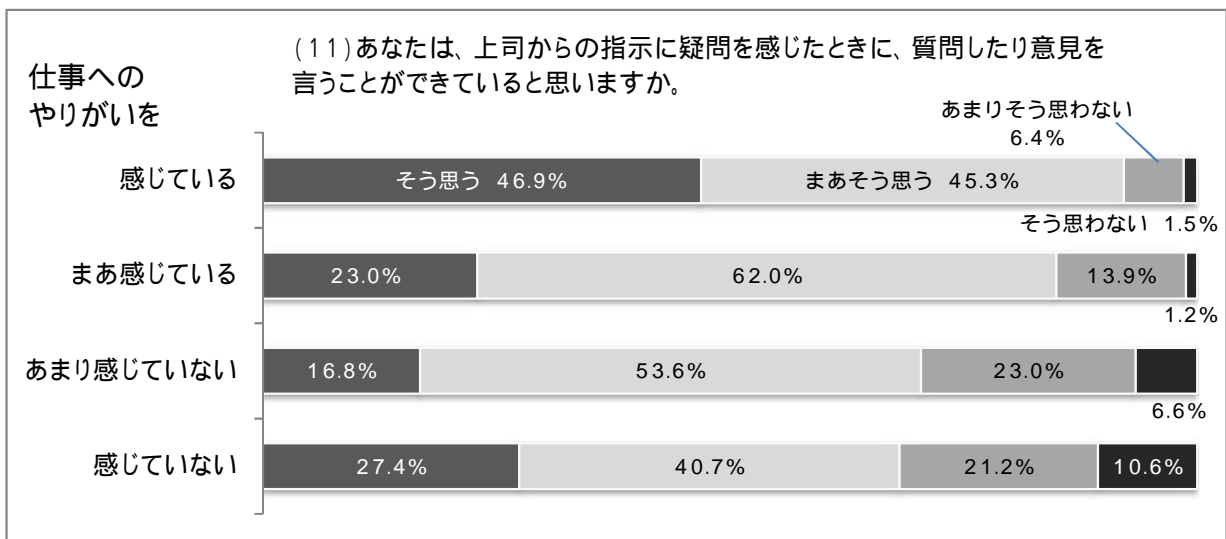
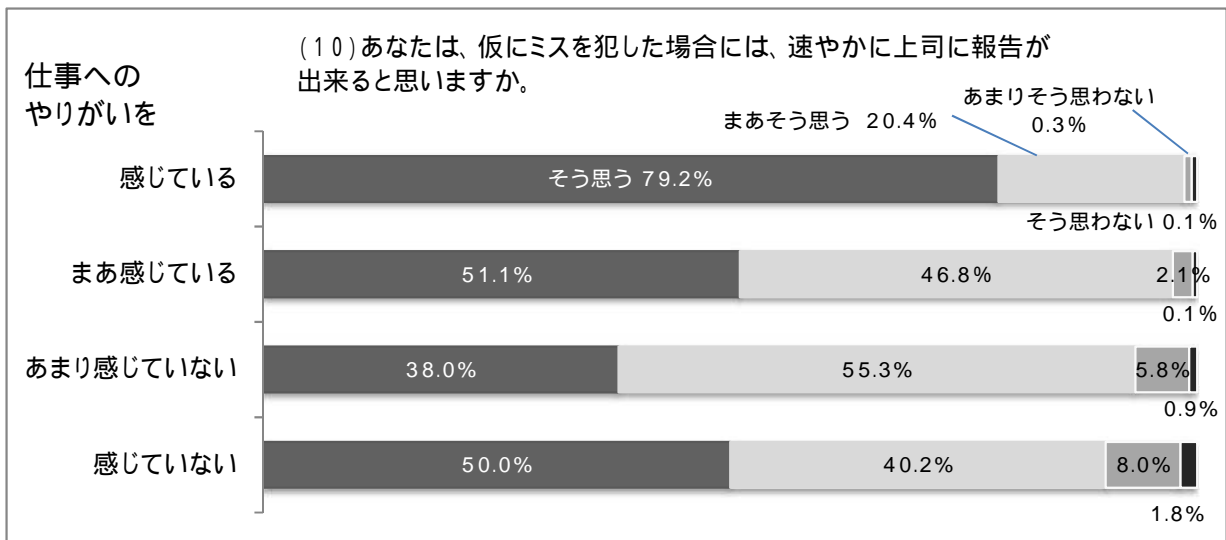
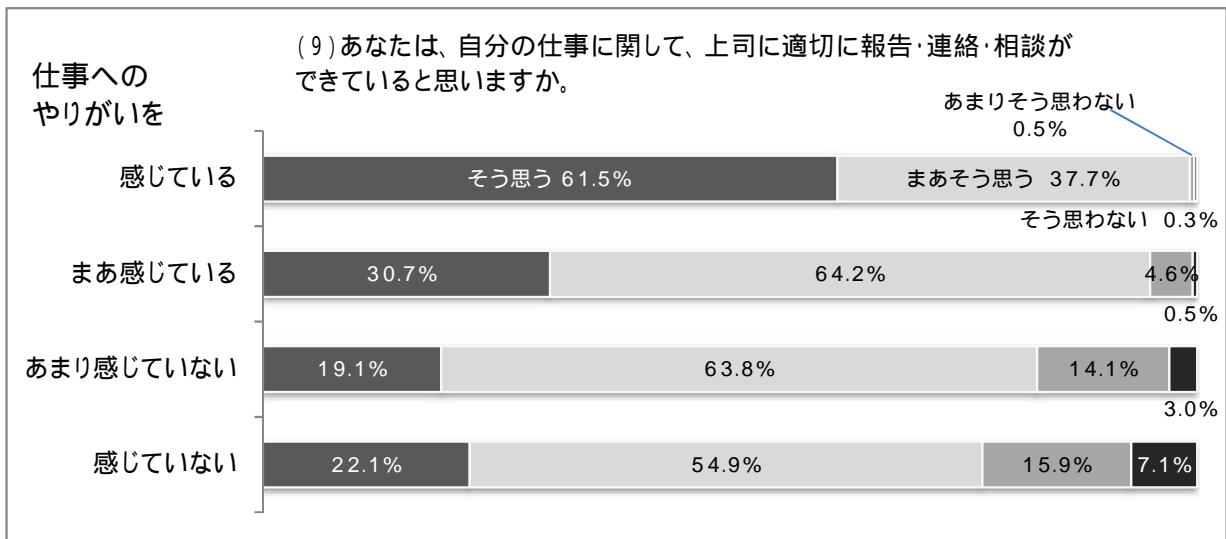
9 その他 (41件)

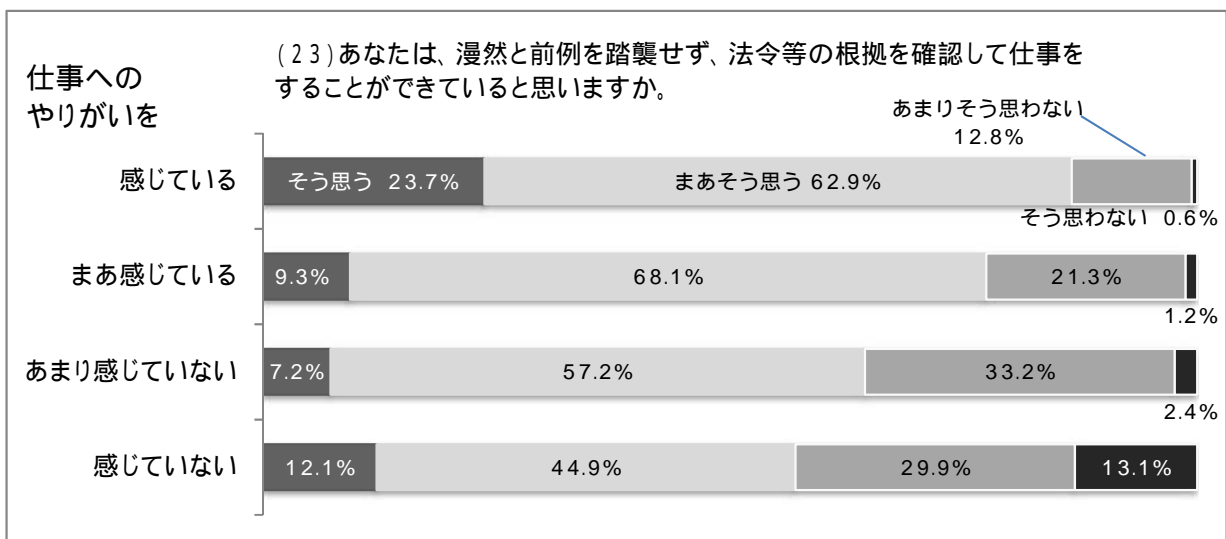
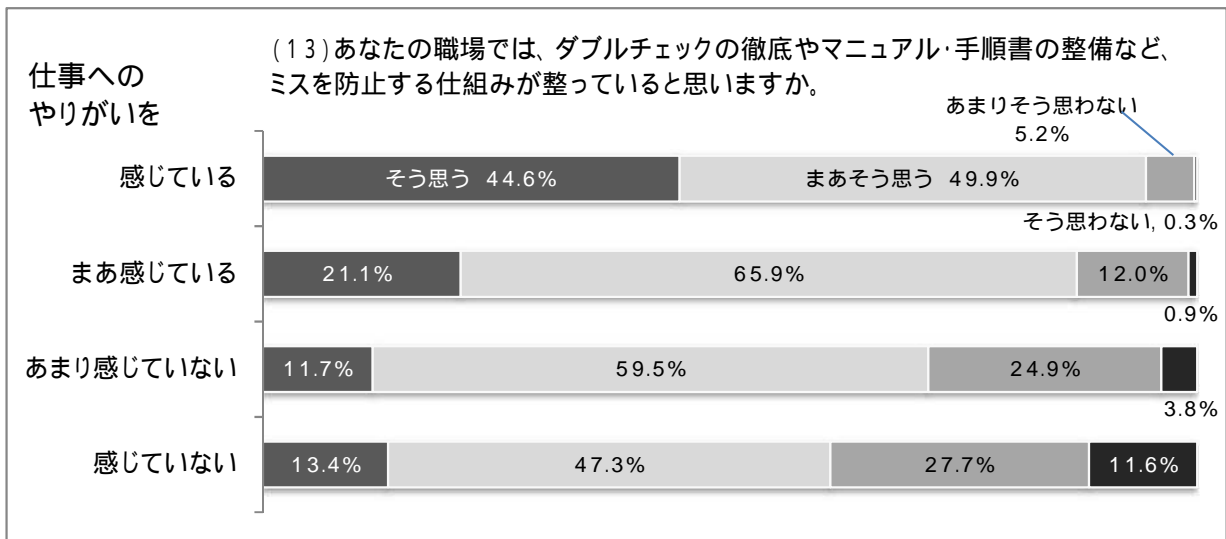
- ・ 「全体の奉仕者」として常に適切な選択をしていくことは、多分入庁時に説明されて「なるほど」と思う感覚より、ずっとシビアだと思う。若いころから、常に公務外であっても「これはアウトではないか」と一度考える癖をつけてくればよかったと思う。
- ・ 事務処理ミスの事例など、どうしても人ごとになってしまっている人が少なくないと感じる。

「仕事へのやりがい」とのクロス集計

設問(1)（「あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか」）と、職場環境に関する設問(6)から(11)並びに事務処理ミス防止対策への意識(13)及び仕事への取組姿勢(23)について、クロス集計を行った。







<クロス集計の結果から>

- ・「仕事へのやりがい」を「感じている」職員ほど、職場環境に関する(6)から(11)の全ての設問において肯定的な回答の割合が高い。
- ・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、事務ミス防止に関する設問(13)及び法令等確認に関する設問(22)において肯定的な回答の割合が高い。



・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、「気軽に相談したり意見が言い合える」、「自分の業務スケジュールを上司や他の職員が把握している」等と回答している割合が高く、自分の職場について風通しの良い職場であると感じていることが伺われる。

・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、「ミスを防止する仕組みが整っている」、「漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認している」と回答しており、前向きに仕事に取り組んでいることが伺われる。



「仕事へのやりがい」を持つことが重要