

コンプライアンス推進の取組についての意見書
～職員意識調査結果から見えた課題と今後の取組～

令和5年2月

相模原市コンプライアンス推進委員会

1 「職員意識調査」の実施について

相模原市（以下、「市」という。）では、全庁的なコンプライアンスの取組と併せて、局・区・執行機関毎に策定した年間のコンプライアンス推進計画に基づく取組等を行っているが、これらの取組を通じた職員のコンプライアンス意識の浸透状況と課題を把握するため、附属機関であるコンプライアンス推進委員会が実施主体となり、平成29、30、令和2年度の3回、コンプライアンス職員意識調査（以下、「職員意識調査」という。）を実施した。

本年度においては、職員の意識水準の現状把握とともに、ハラスメントに関する実態を把握するため、より具体性のある設問を設けるなど、これまでの取組の効果の把握及び課題の抽出を行い、市の今後の更なるコンプライアンス施策の展開に資することを目的として、職員意識調査を実施することとした。

2 「職員意識調査」の概要

(1) 調査期間

令和4年8月1日（月）から8月31日（水）まで

(2) 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5,275人**

(3) 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
⇒L o G oフォームによる回答

イ 上記以外の職員
⇒紙のアンケート用紙での回答又はL o G oフォームによる回答

(4) 調査項目

個人の意識に関する設問、職場環境に関する設問、コンプライアンス推進指針の達成度に関する設問等 **全35問**

※詳細は「コンプライアンス職員意識調査 結果報告書」のとおり

(5) 集計方法

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

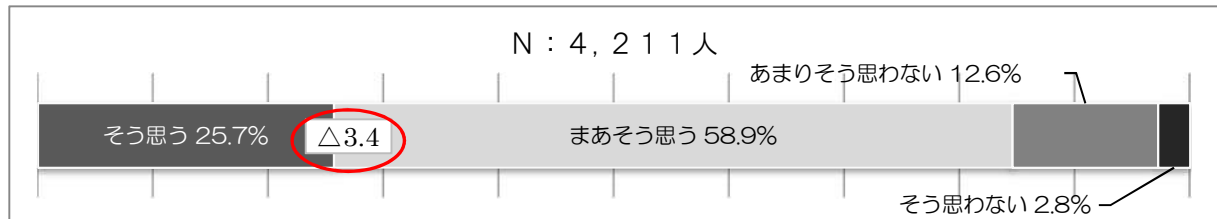
3 「職員意識調査」の主な回答結果

* ○ は、注視する点。 □ 内の数値は令和2年度調査との差。数値の前の「+」は増加を、「△」は減少を表している。回答の中の「N」は回答者数又は分類別の回答者数を表す。

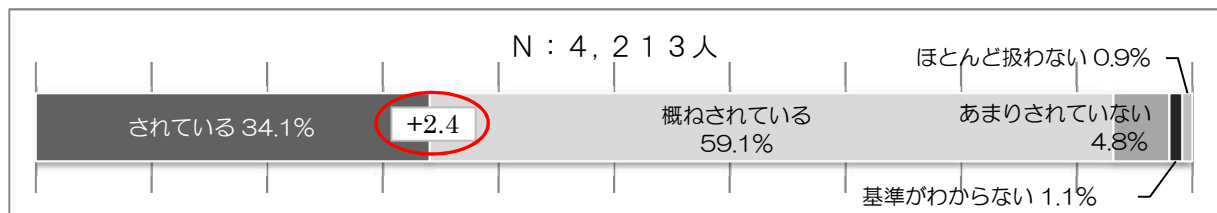
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



(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。

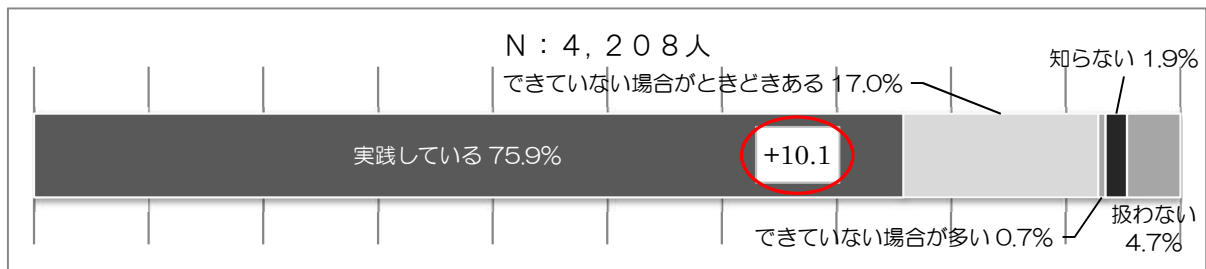


(13) あなたの職場では、公文書が適正に管理されていると思いますか。



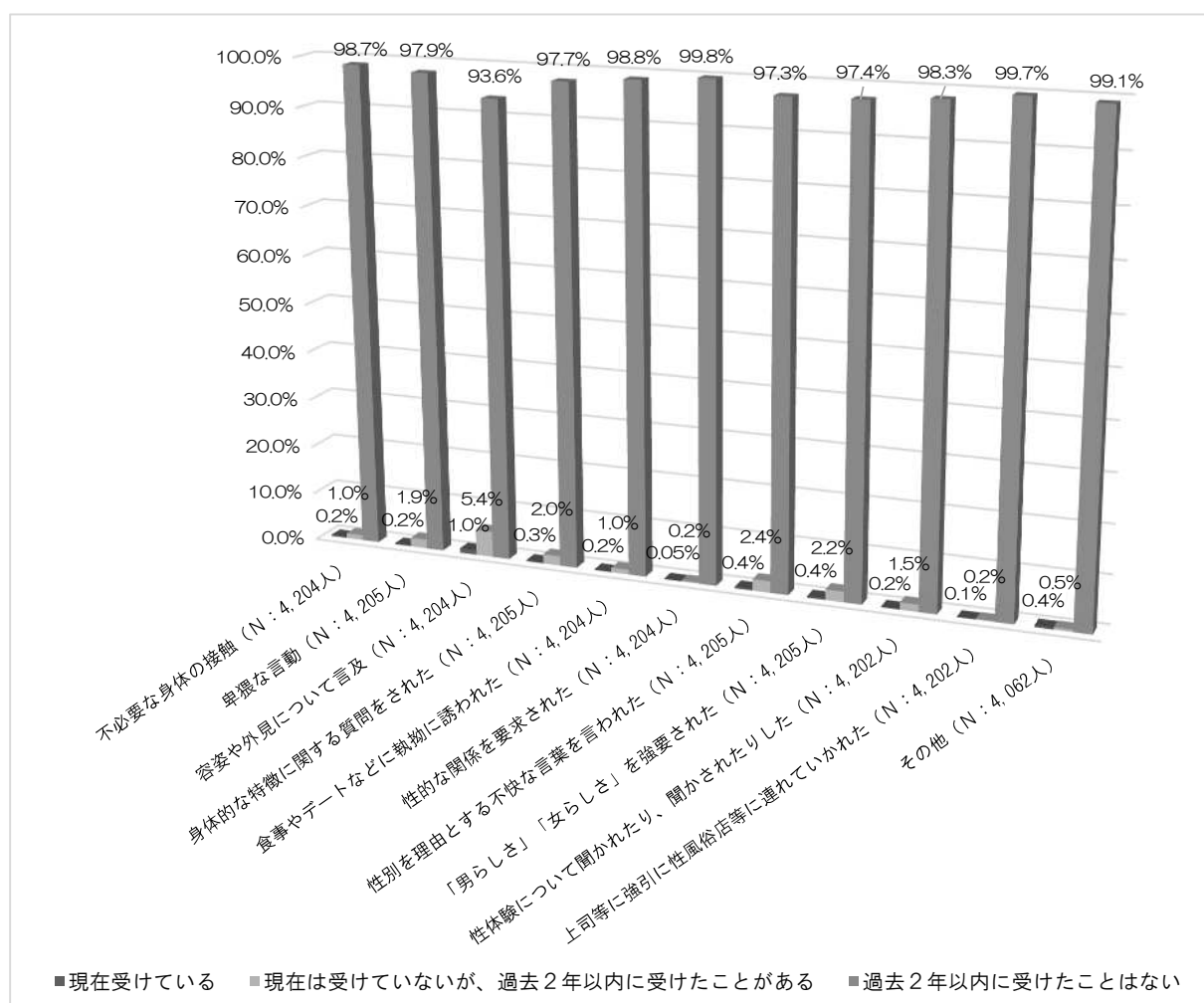
(14) あなたは、電子情報の安全管理として定めている情報セキュリティポリシーの遵守事項を実践していますか。

- 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



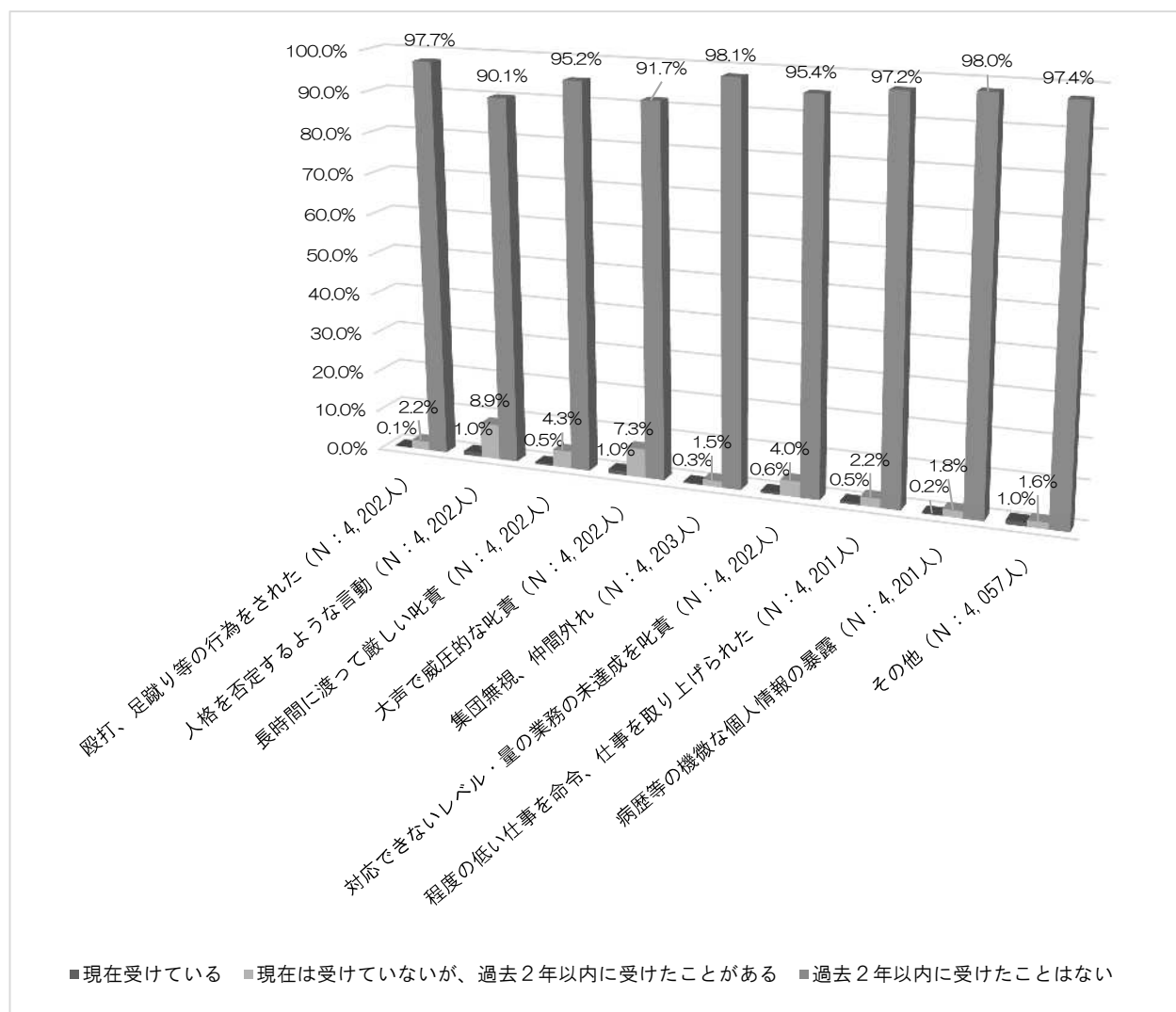
(16) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(新規設問)

- 不必要な身体の接触があった
- 卑猥な言動があった(例:性的な冗談やからかい、わいせつ図画を見せられる等)
- 容姿や外見について言及された
- 身体的な特徴に関する質問をされた(例:スリーサイズを聞かれる等)
- 食事やデートなどに執拗に誘われた
- 性的な関係を要求された
- 「男(女)のくせに」等の性別を理由とする不快な言葉を言われた
- 「男らしさ」「女らしさ」を強要された
- 性体験について聞かれたり、聞かされたりした
- 上司や同僚などに強引に性風俗店等に連れていかれた
- その他



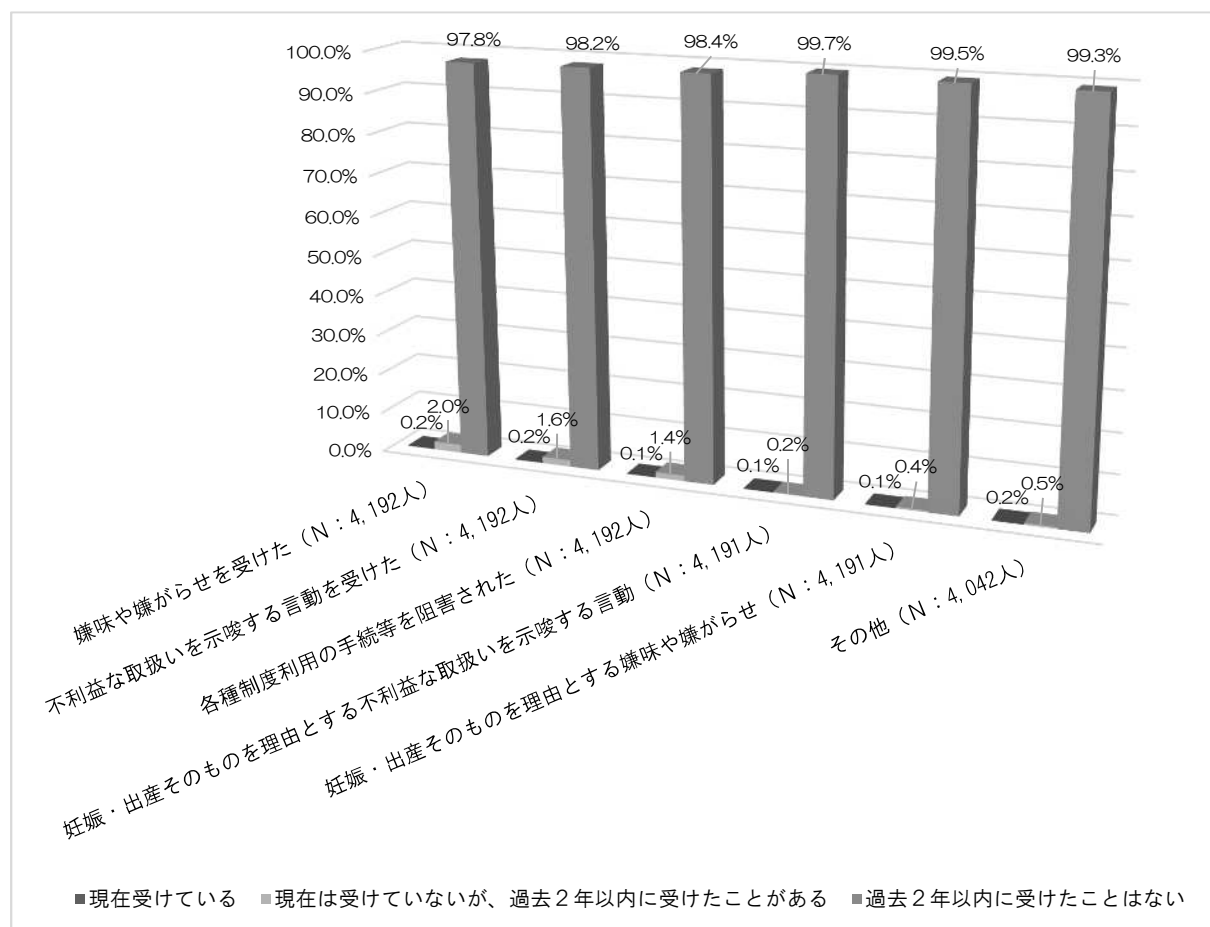
(17) あなたは、過去2年以内に、パワーハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(新規設問)

- 殴打、足蹴り、物を投げつけられる等の行為をされた
- 人格を否定するような言動を受けた
- 長時間に渡って厳しい叱責を受けた
- 大声で威圧的な叱責を受けた
- 同僚に集団で無視されたり、仲間外れにされた
- 到底対応できないレベルや量の業務を与えられ、達成できなかったことに対して厳しく叱責された
- 理由もなく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じられたり、仕事を取り上げられたりした
- 病歴や性的指向、性自認といった機微な個人情報を、自分の了解なしに他の職員に暴露された
- その他

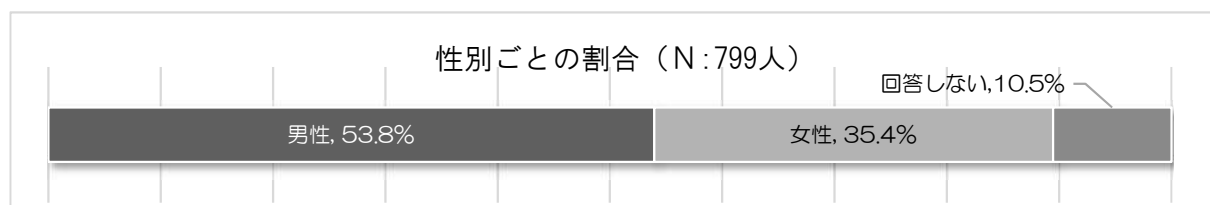
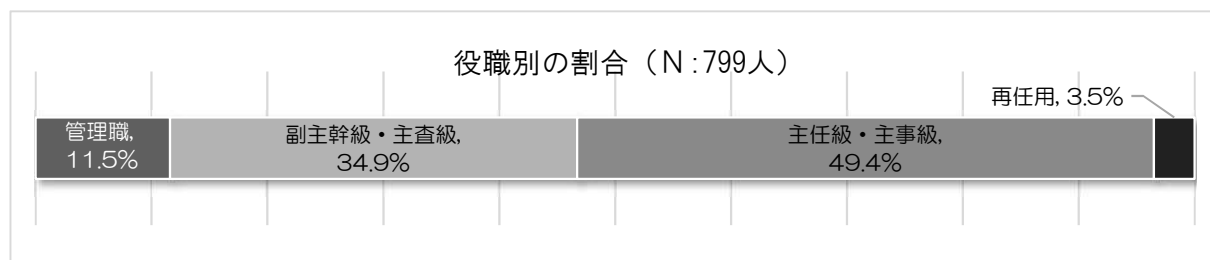
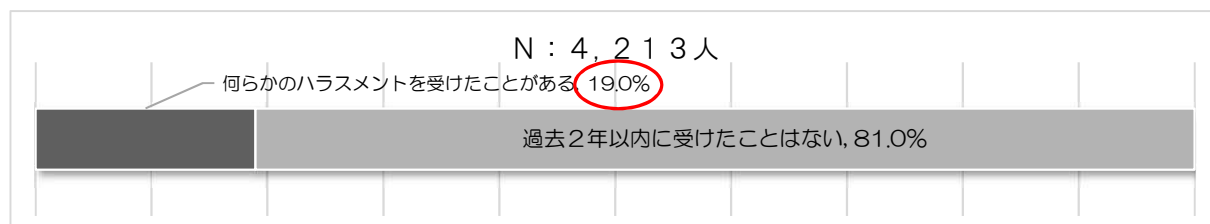


(18) あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(新規設問)

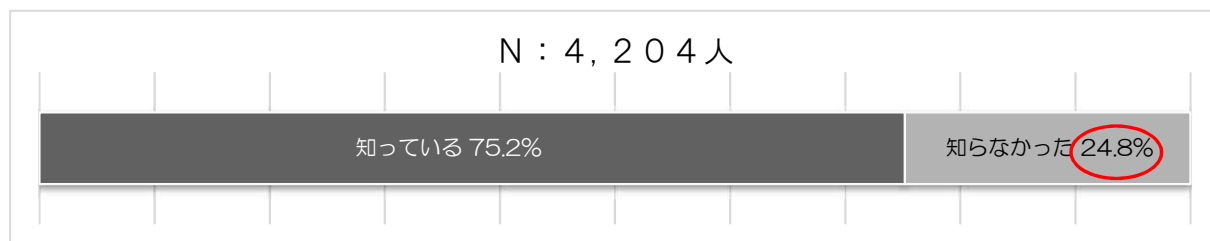
- 産休・育休・介護休暇等の各種制度を利用したことを理由に嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした
- 産休・育休・介護休暇等の各種制度を利用することや利用したことを理由に不利益な取扱いを示唆する言動を受けた
- 産休・育休・介護休暇等の各種制度利用の手続等を阻害された
- 妊娠・出産そのものを理由に不利益な取扱いを示唆する言動を受けた
- 妊娠・出産そのものを理由に嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした
- その他



(参考) 問16～18で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を一つでも「現在受けている」または「過去2年以内に受けたことがある」と回答した人の割合

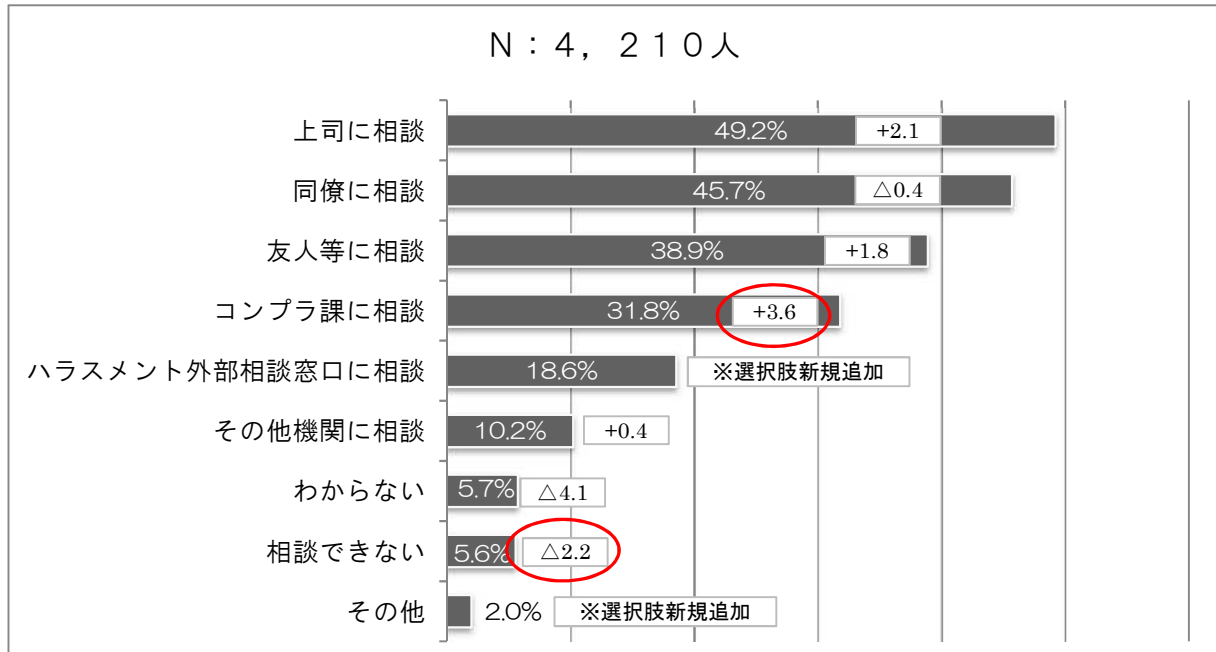


(19) あなたは、市職員ハラスメント外部相談窓口（電話相談）が設置されていることを知っていますか。（新規設問）

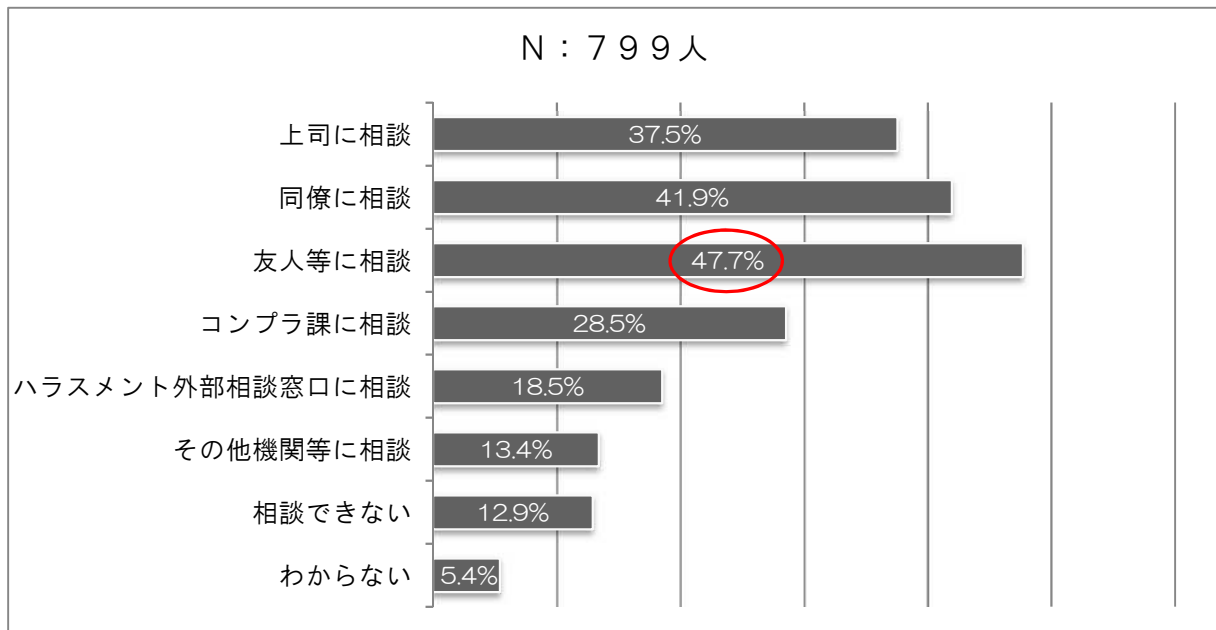


(20) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。（複数回答可）

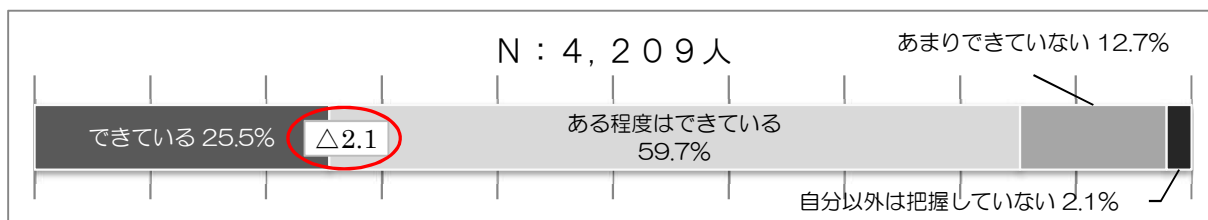
- 職場の上司に相談する
- 職場の同僚に相談する
- 職場以外の友人や知人に相談する
- ハラスメント相談窓口（コンプライアンス推進課）に相談する
- ハラスメント外部相談窓口（土日対応可、夜間対応可）に相談する
- その他相談機関等（職員労働組合、労働基準監督署、弁護士等）に相談する
- 相談はできないと思う
- わからない
- その他



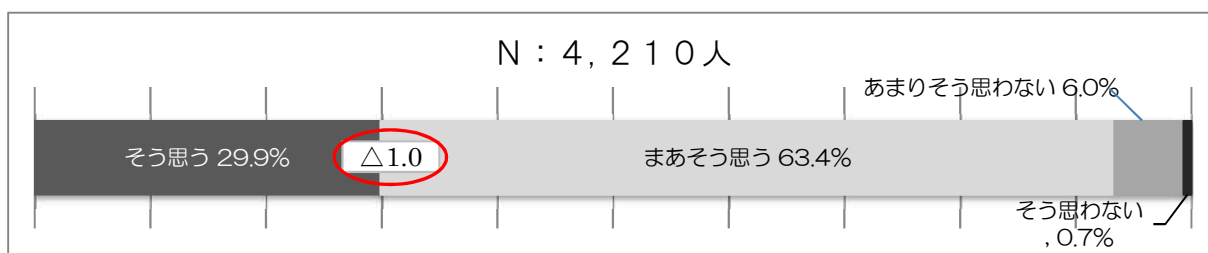
(参考) 問16～18で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を一つでも「現在受けている」または「過去2年以内に受けたことがある」と回答した人の問20の回答



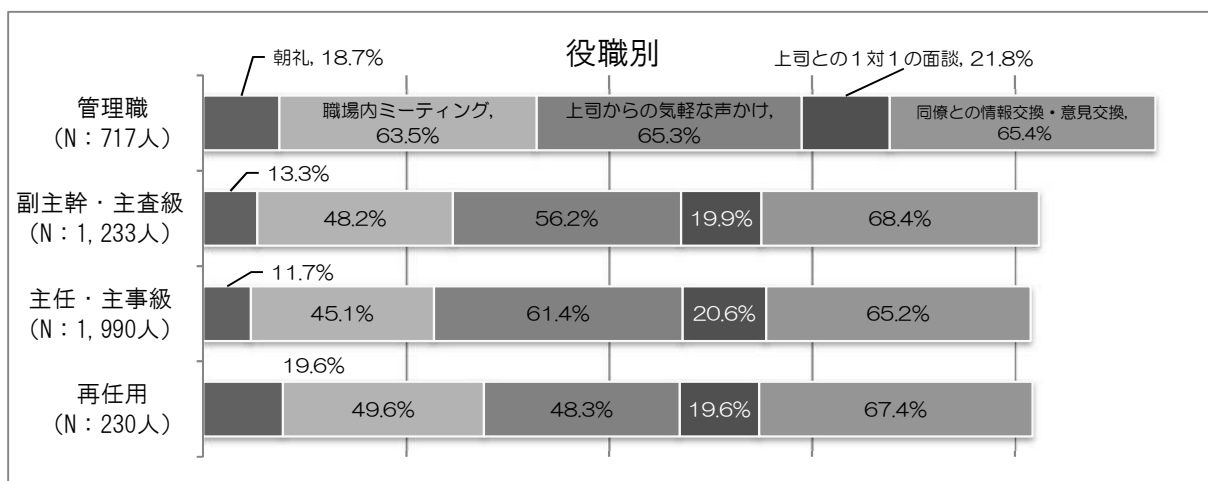
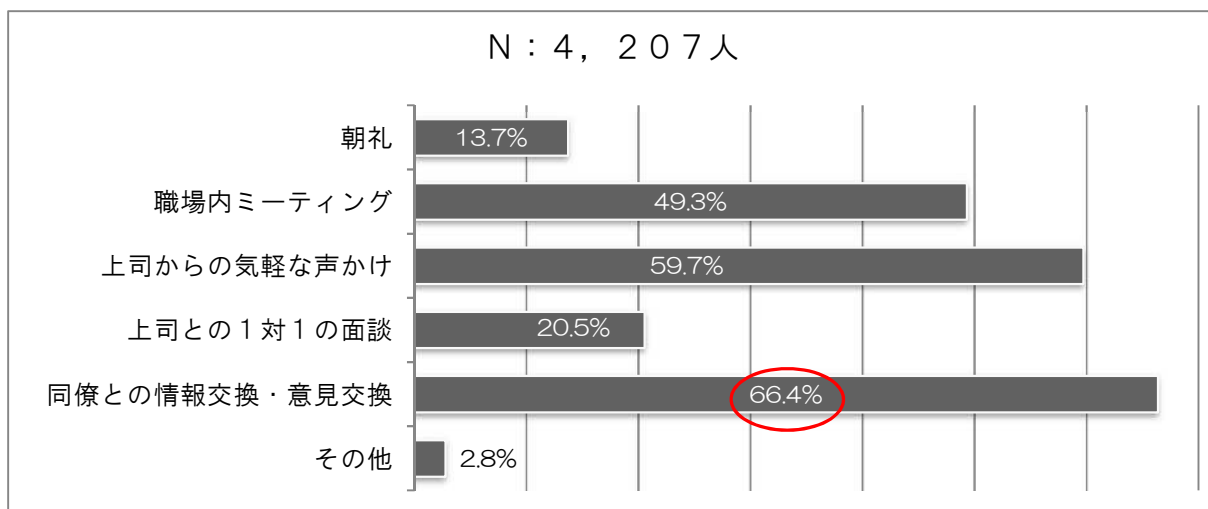
(22) あなたの職場では、あなたの業務スケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。



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

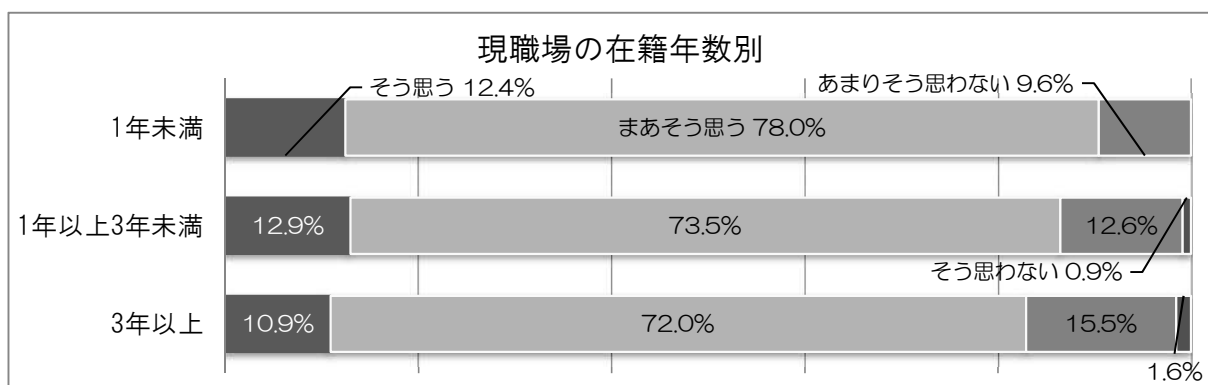
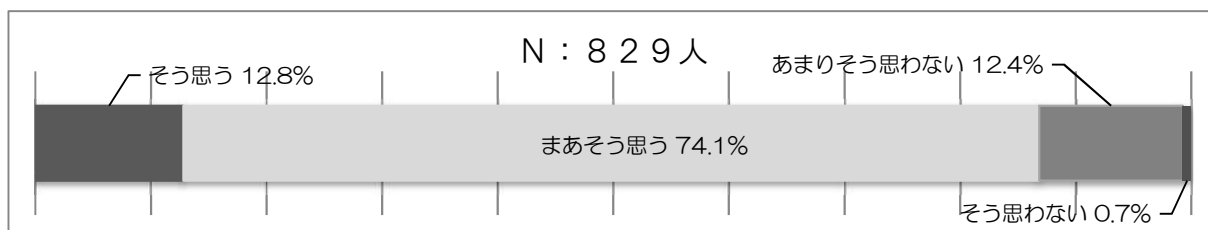


(28) お互いに意見を言い合うことができる風通しの良い職場づくりに有効だと思う取組はどのようなものですか。(複数回答可)(新規設問)



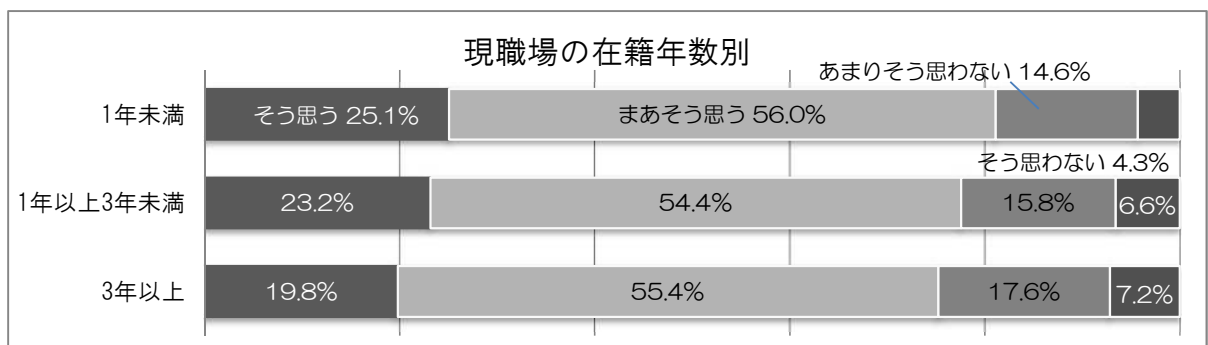
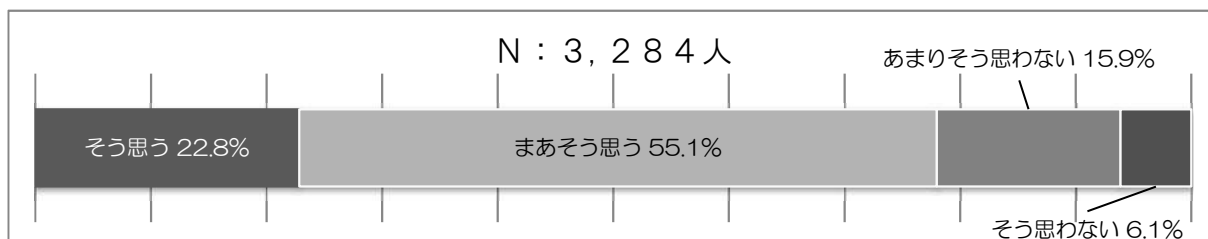
(29) あなたは部下一人一人の長所を伸ばせるような「個を尊重した対応」ができていますか。(管理職(総括副主幹含む)の方のみ回答)(新規設問)

「個を尊重した対応」とは、上司が部下の長所を伸ばせるように手助けしていたり、部下を単なる集団の一員というより、個人として接していたり、部下それぞれが異なる欲求・能力・抱負を持っているものだとして接している状態のことです。

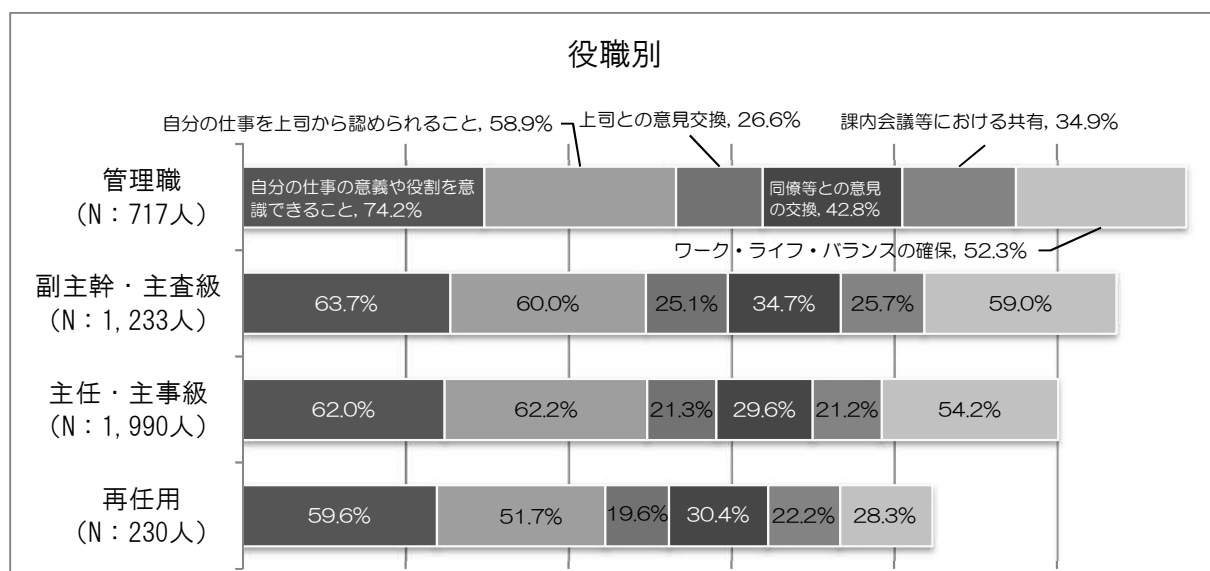
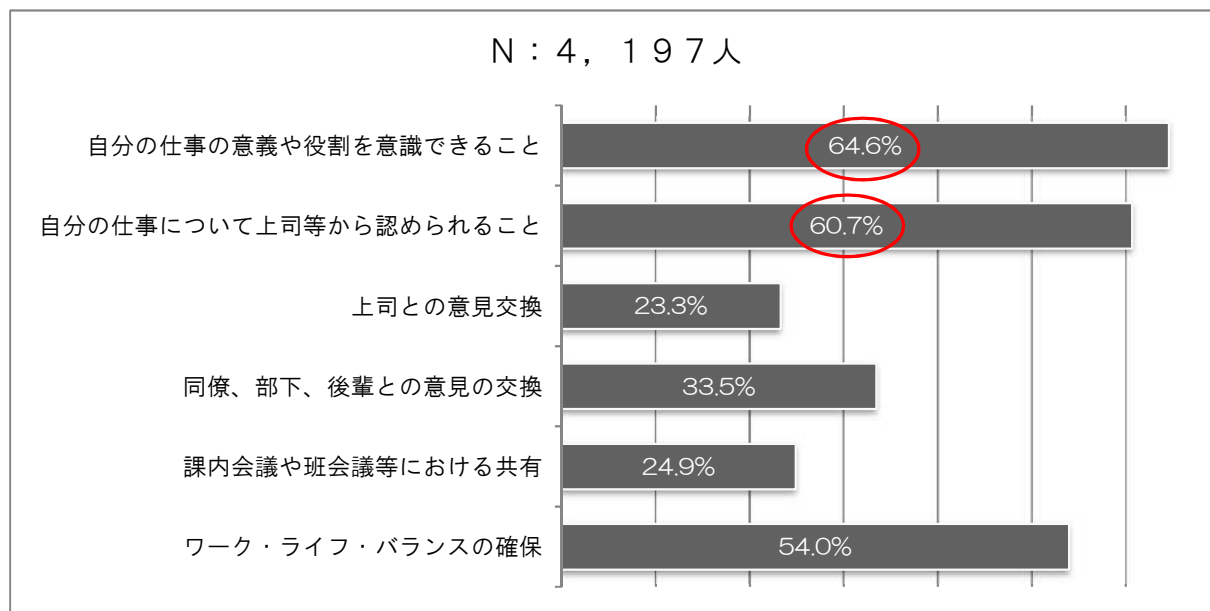


(30) あなたの上司は、部下の長所を伸ばせるような「個を尊重した対応」ができていますか。(管理職(総括副主幹含む)以外の方のみ回答)(新規設問)

「個を尊重した対応」とは、上司が部下の長所を伸ばせるように手助けしていたり、部下を単なる集団の一員というより、個人として接していたり、部下それぞれが異なる欲求・能力・抱負を持っているものだとして接している状態のことです。

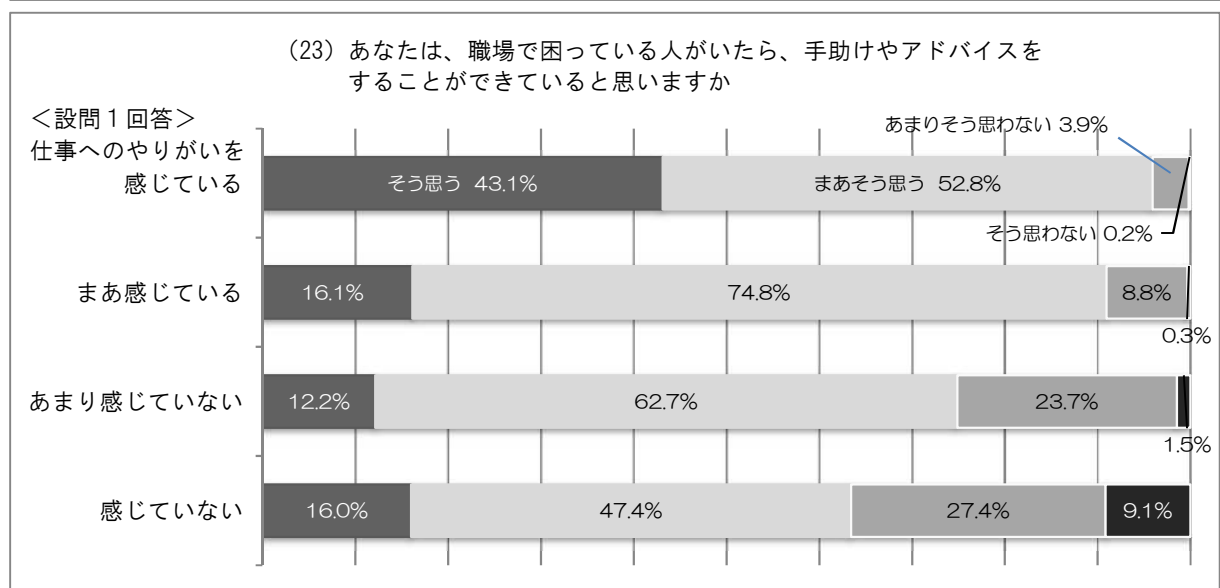
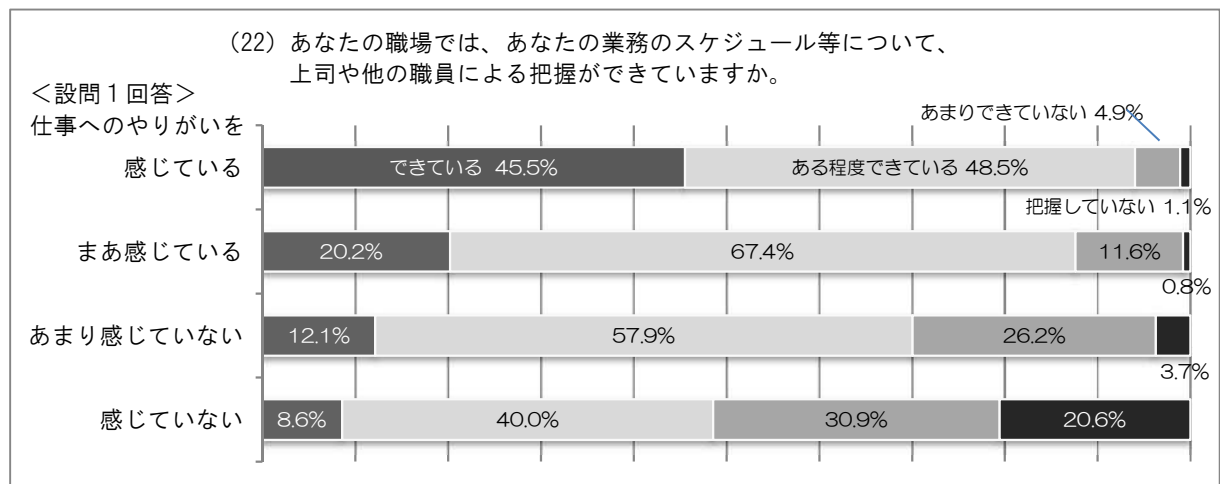
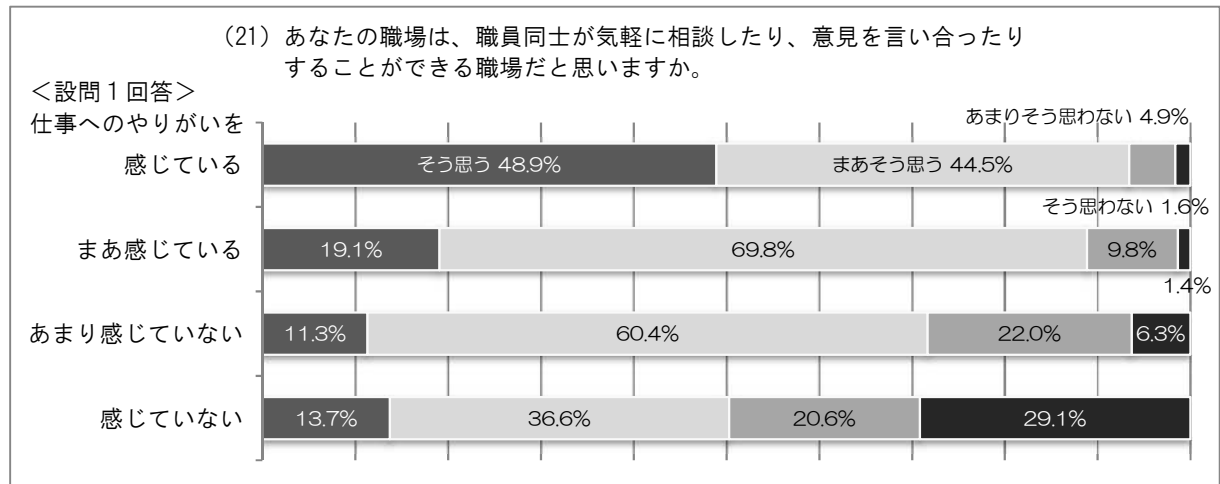


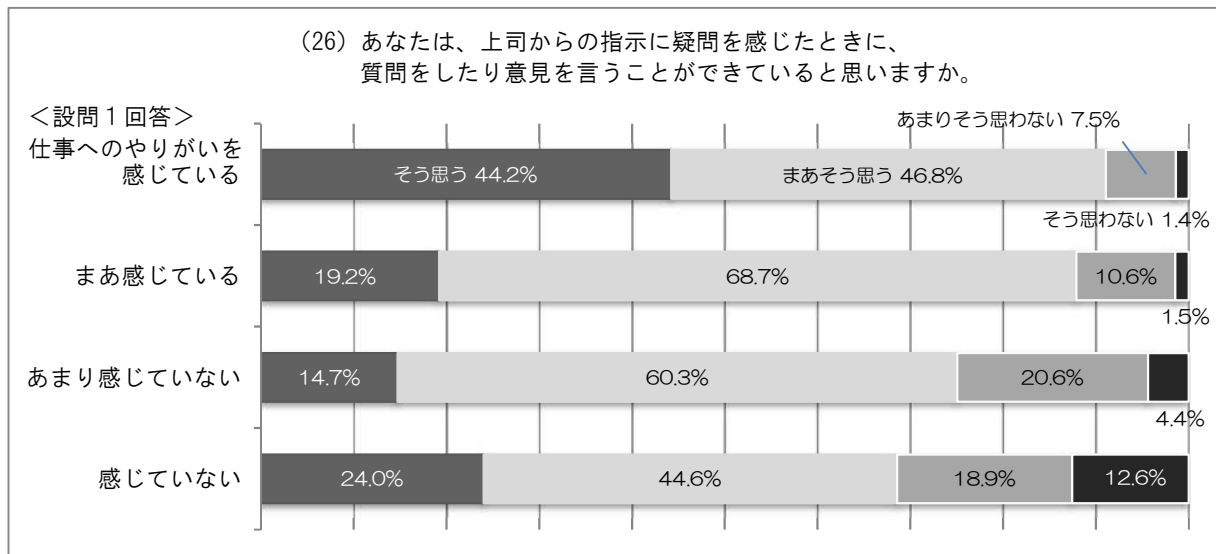
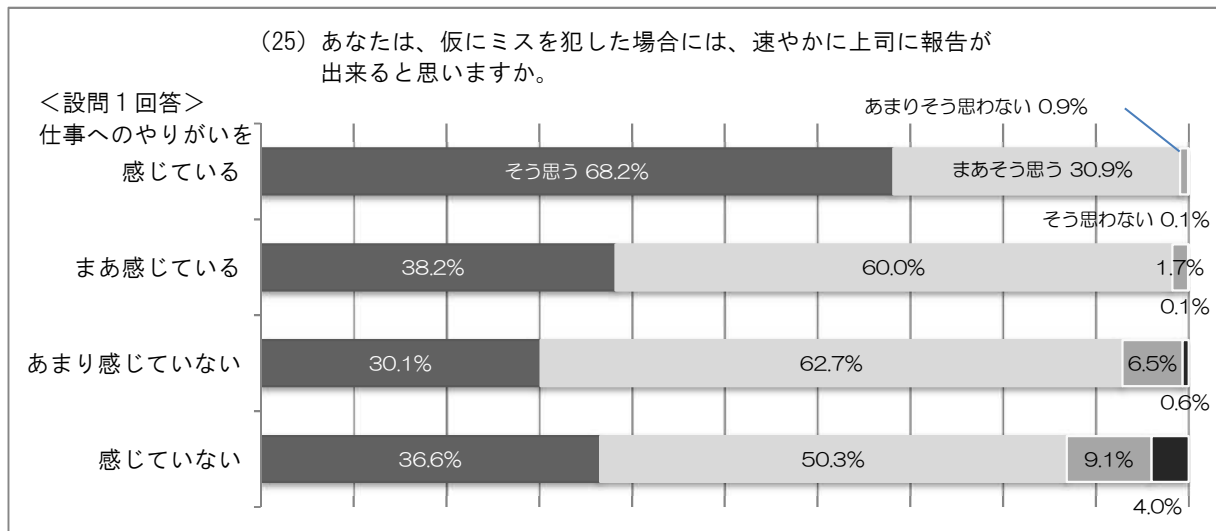
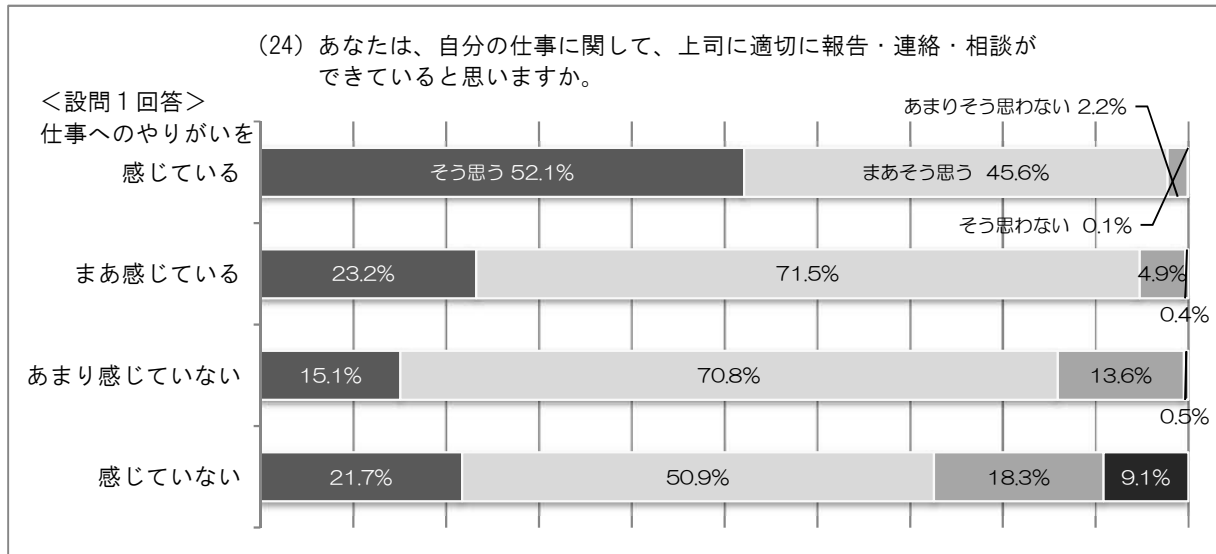
(31) 職場において、あなた自身の仕事に対するやりがいや意欲が高まる為に必要だ
 と思うことを選んでください。(複数選択可)(新規設問)

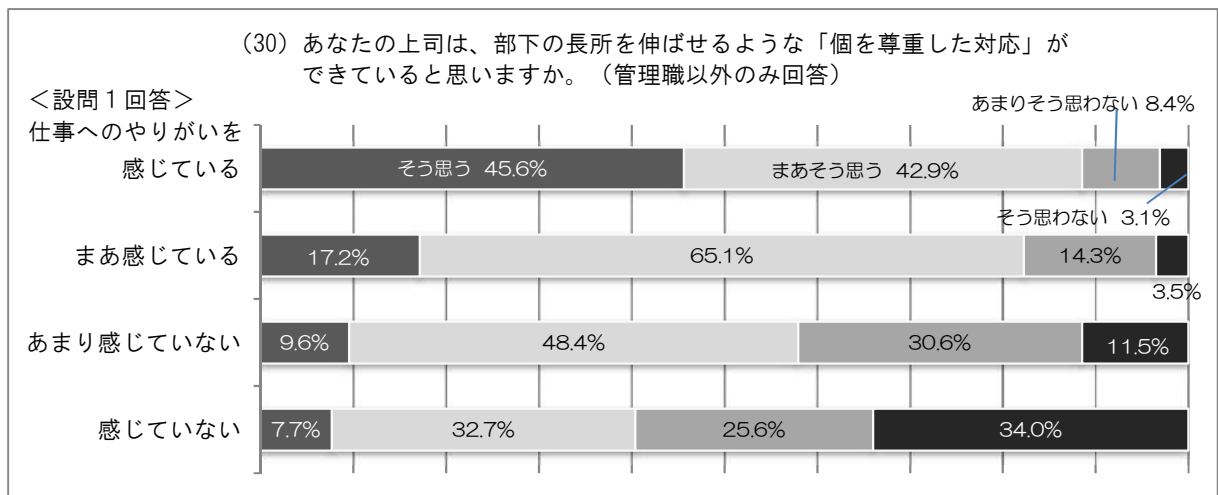
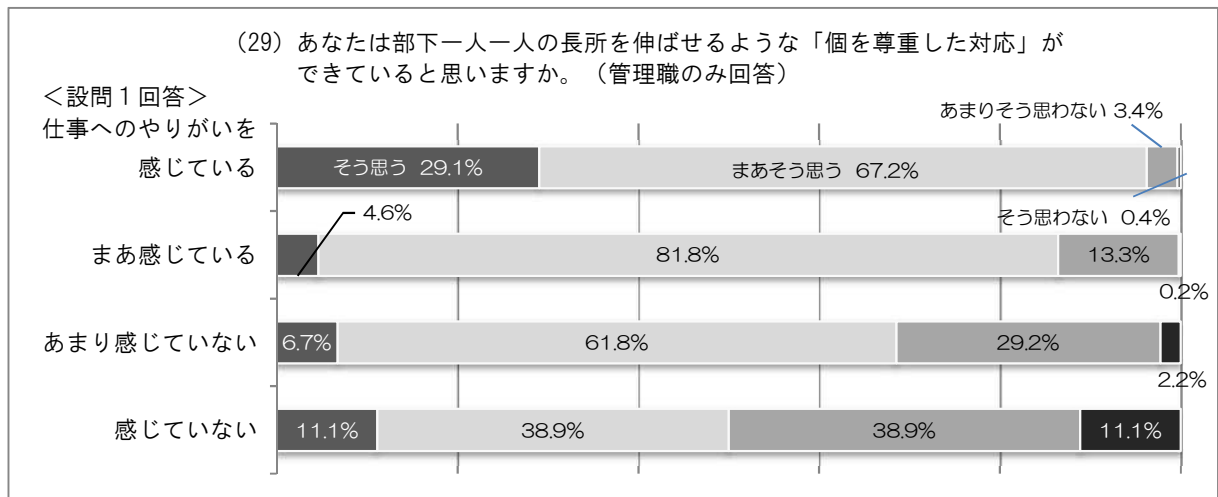
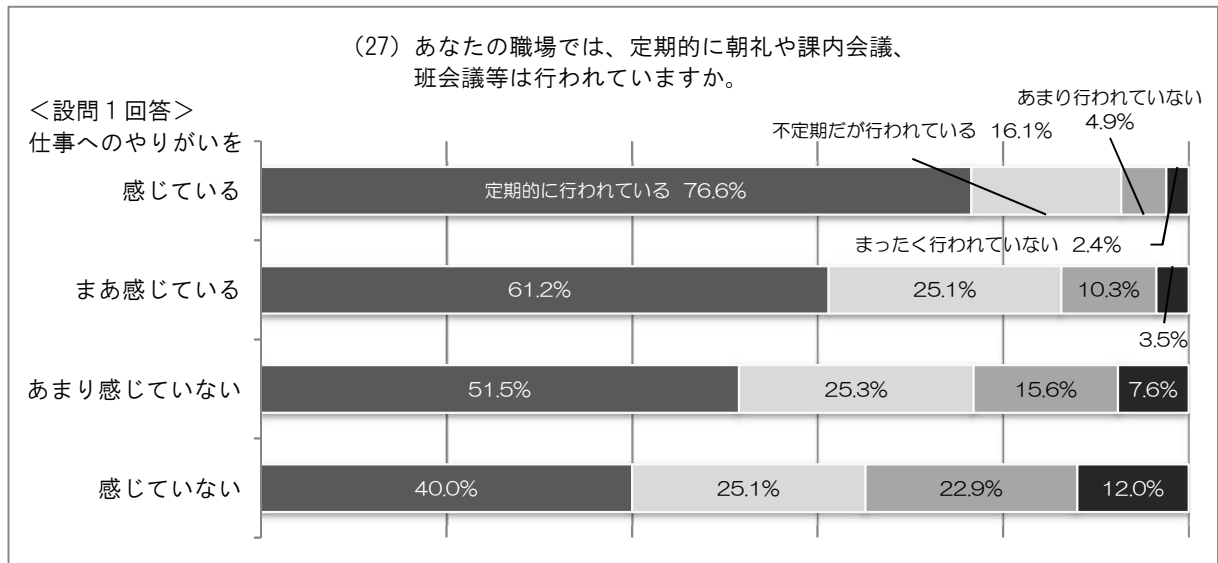


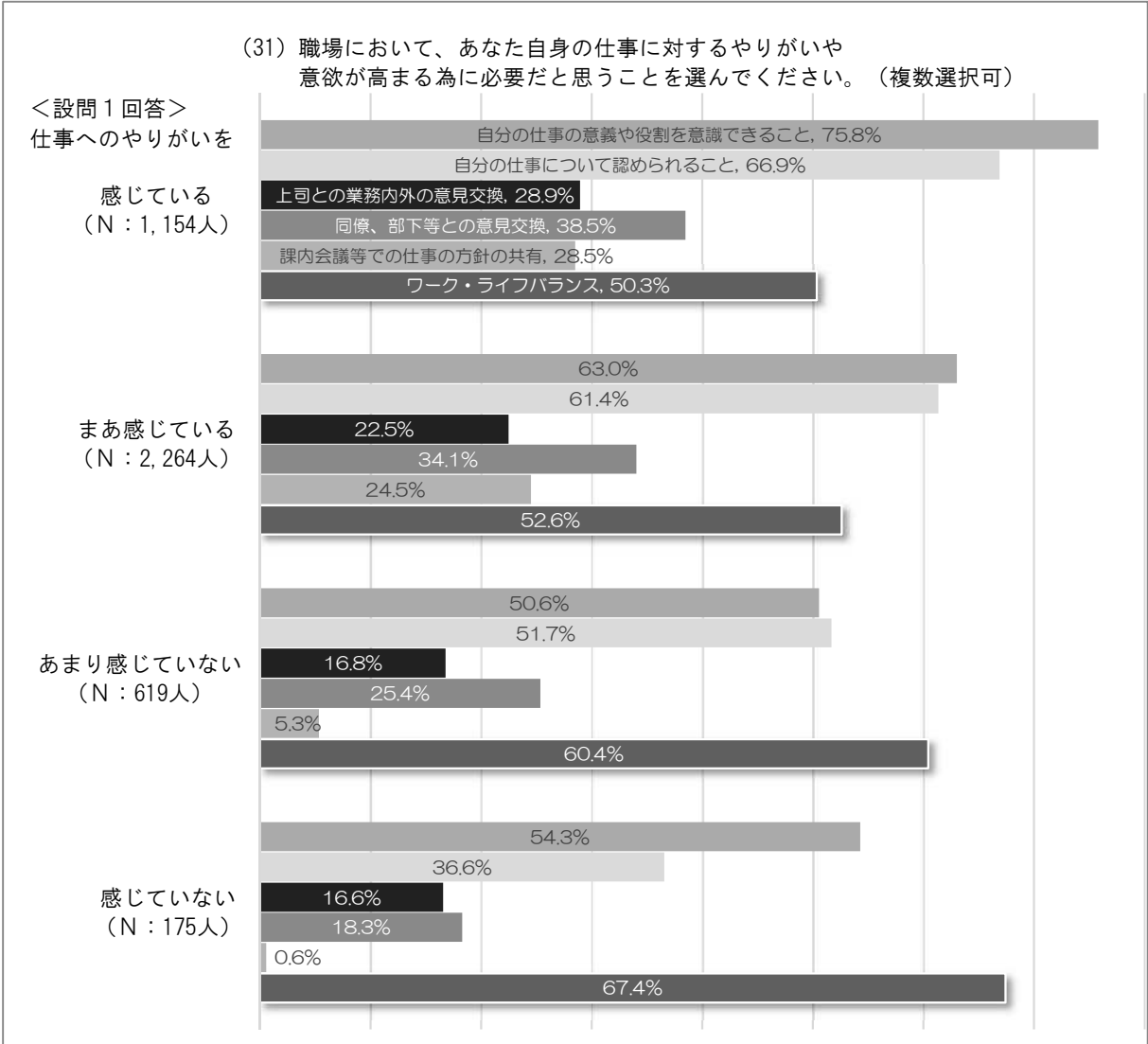
【仕事へのやりがいと風通しの良い職場環境のクロス集計】

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、コンプライアンス行動指針「５ 風通しの良い職場づくり」に関する設問のうち（２１）～（２７）、（２９）～（３１）について、クロス集計を行った。









※ 職員意識調査の詳細については「令和4年度 コンプライアンス職員意識調査【結果報告書】」参照

4 職員意識調査の結果から見える傾向と課題

今回の職員意識調査の結果、職員のやりがいや誇りに関する設問について、前回と比較すると、肯定的な回答をした人の割合が減少傾向であった。その他の設問についても肯定的な回答をした職員の割合が減少傾向にある設問が多かった一方で、公文書管理や情報セキュリティに関する設問は、肯定的な回答をした職員の割合が前回と比較して増加しており、職員の意識が高まってきたことがわかった。

また、今回新たに複数設けたハラスメントに関する設問の回答からは、各職場におけるハラスメントの実態と今後の課題について把握することができた。

今回の調査結果からは、これまでの取組成果とともに、今後の市におけるコンプライアンス施策を展開する上での課題等も把握できたことから、見えてきた課題や改善に向けて検討すべき事項について挙げるものである。

(1) 職員のやりがいと風通しの良い職場環境づくりについて

【設問 (1)、(6) (21) ~ (27)、(29) ~ (31) クロス集計】

設問1の「仕事へのやりがい」を「感じている」職員の割合は、肯定的な回答が8割を超えているものの、前回の職員意識調査と比較すると減少している。また、設問22の回答では、業務スケジュールを上司が把握している割合が減少しており、設問24の回答では、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思う割合が減少している。職員のやりがいのみならず、職員間のコミュニケーションに関する設問の回答についても減少傾向であることから、職場における上司や同僚との円滑なコミュニケーションに課題がある職場が依然としてあるものと考えられる。

「仕事へのやりがい」と「職場の風通しの良さ」は、クロス集計の結果から、相関関係があることがわかる。「仕事へのやりがい」を「感じている」職員ほど、職場環境に関する全ての設問において、コミュニケーションが円滑に行われているという肯定的な回答の割合が高く、自分の職場について風通しの良い職場であると感じており、前向きに仕事に取り組んでいることがうかがわれる。

また、設問29及び設問30の「個の尊重」に関する設問では、在籍年数が長くなるほど肯定的な回答の割合が減少しており、管理職も部下も同じ傾向であることから、職場に着任したばかりの頃は管理職が部下を尊重し、部下もそれを感じ

取っているが、年数が経つことで生じる「慣れ」により、配慮が行き届かなくなっていく場合があるものと推測される。慣れはコンプライアンスの敵である。管理職が中心となり、在籍年数等にかかわらず職員一人ひとりの個が尊重され、生き生きと働くことができる職場づくりに取り組まれない。

設問 31 のやりがいや意欲が高まる為に必要だと思うことについては、自分の仕事の意義や役割を意識できること、との回答が最も多かった。働き方や仕事への向き合い方が多様化する中で、上司が部下に対して仕事の意義、仕事の役割を明確に伝えなければいけない時代になった。上司は、部下が仕事の意義や役割を理解し、褒められたり認められたりすることで、それをやりがいに繋げていくものであるということを念頭に置き、部下とのコミュニケーションに取り組まれない。市においては、各職場でのコミュニケーションの更なる円滑化に向けて、例えばアサーション、コーチングといったスキルの向上に資する取組について検討されたい。

(2) 情報管理の徹底について【設問 (13) ~ (14)】

公文書の管理状況を確認する設問において、肯定的な回答が前回調査から増加しており、令和3年4月の公文書監理官設置を始めとする公文書管理の取組が成果を上げていることがわかる。また、個人情報の管理状況を確認する設問においても前回比で増加しており、個人情報や公文書の取扱いに注意を払っていることがうかがわれる結果となった。

設問 14 の情報セキュリティポリシーの遵守に関しては、遵守事項を実践していると回答した割合が前回比で 10%以上増加している。コロナ禍によるテレワークやWEB会議等の普及に伴い、職員一人ひとりの情報セキュリティの意識が高まっているものと思われる。

いずれも前回の職員意識調査と比較して、職員の意識が高まっている結果が出たことは高く評価したい。今後もICTの活用が進む中で、情報流出等のリスクが常にあることを職員一人ひとりが自覚し、引き続き情報管理を徹底されたい。

(3) 更なるハラスメント対策について【設問 (16) ~ (21)】

設問 16 から 18 までの各ハラスメントに該当する可能性のある行為を一つでも受けたことがある人は全体のうち 19%となった。

設問 20 のハラスメントを受けた場合どのように対応するかについては、上司、同僚に相談するとの回答が最も多く、何らかの行為を受けたことがある人に絞った回答では、職場以外の友人等に相談するという回答が最も多いという結果になった。回答結果からは身近な人に相談する傾向があることがわかるが、上司や同僚が行為者になる可能性もある中、外部相談窓口やコンプライアンス推進課といった専門窓口も含めた様々な選択肢の中から、相談者が自らの意向に沿った適切な相談先を選べる体制を構築しておく必要がある。前回調査と比較すると、コンプライアンス推進課に相談するという割合自体は増加しており、相談できないという回答は減少するなど、相談に対するハードルは低くなってきていることがうかがわれ、相談窓口の周知啓発は一定の効果が出ていると推測される。しかし、設問 19 の回答において外部相談窓口の認知度は約 75%に留まっていることから、相談窓口の効果検証について継続的に取り組むとともに、職員への更なる周知、啓発に取り組まれない。

ハラスメントの未然防止、ハラスメント問題の潜在化・深刻化を防ぐきめ細かな対応をするためには、職員一人ひとりがハラスメントに対する正しい知識を持つことが必要不可欠である。そのためには、あらゆる階層の職員に対するハラスメント防止研修を継続的に行うことが重要であり、実施に当たっては、ハラスメントの具体的な事例、相談後の代表的な流れのほか、ハラスメントにならない適切なコミュニケーション事例を示すなど、効果的かつ実践的な研修の実施に取り組まれない。

5 まとめ

職員意識調査の結果、改善に向け検討すべき事項について挙げたところであるが、コンプライアンスの取組については、定期的に検証を行い、改善を重ね、継続することが肝要である。

今回本委員会が述べた風通しの良い職場づくりをはじめとする取組は、各職場での日々の取組の積み重ねが必要であり、トップダウンの一方通行ではなく現場からの意識のボトムアップが重要となる。職員の働き方が多様化する中、各所属においては、管理職による職員の個を尊重したマネジメントが不可欠である。職員一人ひとりと仕事の意義、役割を共有するために積極的にコミュニケーションを取り、職員のやりがいや意欲の向上に繋がるよう取り組まれない。

あわせて、所属長と所属長を補佐するコンプライアンス推進員を中心に、職員一人ひとりのコンプライアンス意識のより一層の醸成を図ることで、各般の取組がより効果的・実効的なものとなるよう期待する。

また、各局・区・執行機関においては、前回調査と比較する等、職員意識調査の結果から、各局・区・執行機関における特性や課題を把握し、これに応じた取組を主体的に推進されたい。

市においては、これまで行ってきた取組結果や今回の職員意識調査の結果を踏まえ、コンプライアンスの推進に係る取組を不断のものとし、引き続き、市民から信頼される市役所の実現に努められたい。

○ コンプライアンス推進委員会委員

| | |
|--------------|-------------------------|
| 松井 望(委員長) | 東京都立大学 都市環境学部 都市政策科学科教授 |
| 白澤 章子(委員長代理) | 弁護士 |
| 亀重 恵美子 | 税理士 |

○ 委員会の開催状況

| | |
|--|---|
| <p>【第1回】 令和4年4月25日(月)</p> | <p><議題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度コンプライアンス推進委員会の取組について ・令和3年度内部統制評価報告書(案)について |
| <p>【第2回】 令和4年7月13日(水) WEB開催</p> | <p><議題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度コンプライアンス職員意識調査について ・公益通報に関する体制整備について(報告) ・コンプライアンス推進月間の取組について(報告) |
| <p>【第3回】 令和4年12月7日(水) WEB開催</p> | <p><議題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度コンプライアンス職員意識調査について |
| <p>【第4回】 令和5年1月27日(金) WEB開催</p> | <p><議題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制中間評価報告書について ・コンプライアンス推進の取組についての意見書について |

コンプライアンス推進の取組についての意見書
～職員意識調査から見えた課題と今後の取組～

令和5年2月作成

発行：相模原市コンプライアンス推進委員会

（事務局：相模原市総務局コンプライアンス推進課）

住所：〒252-5277 相模原市中央区中央2丁目11番15号

電話：042-707-7040（直通）

FAX：042-769-4445