

令和4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 1 1
4	調査結果	…	P 1 2

# 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4年8月1日（月）から8月31日（水）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5,275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  
⇒LoGo 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または LoGo フォームによる回答

## (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、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、令和2年度調査結果とのポイント差を表す。

## 2 調査項目

### 【コンプライアンス行動指針「1 服務義務・公務員倫理の徹底」に関する設問】

(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。 <input type="checkbox"/> 感じている <input type="checkbox"/> まあ感じている <input type="checkbox"/> あまり感じていない <input type="checkbox"/> 感じていない
(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。 <input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない
(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ると思いますか。 <input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 公務内外を問わずできていると思わない
(4) 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) <input type="checkbox"/> 遅刻など、服務面でルーズな者が見受けられることが気になる <input type="checkbox"/> 身だしなみなど、服装面でルーズな者が見受けられることが気になる <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 特に気になることはない <input type="checkbox"/> その他 ( )
(5) 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) <input type="checkbox"/> 直接本人に注意する <input type="checkbox"/> 職場の上司・同僚に相談する <input type="checkbox"/> コンプライアンス推進課に相談する <input type="checkbox"/> 何もしない <input type="checkbox"/> どうしたらよいか分からない <input type="checkbox"/> その他 ( )

### 【コンプライアンス行動指針「2 法令を遵守した適正な事務執行」に関する設問】

(6) 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。 <input type="checkbox"/> 個人のモラルの欠如 <input type="checkbox"/> 組織としてのリスク管理体制の不備 <input type="checkbox"/> 責任者・管理者による管理監督の不足 <input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーション不足 <input type="checkbox"/> その他 ( )
(7) 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。 <input type="checkbox"/> コンプライアンスに関する研修を充実させること <input type="checkbox"/> コンプライアンスに関する情報発信を充実させること <input type="checkbox"/> 上司と部下が定期的に面談をすること <input type="checkbox"/> チェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うこと <input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーションを良くすること <input type="checkbox"/> 処分を厳正に行うこと <input type="checkbox"/> その他 ( )

(8) 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えますか。

- 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 ( )

(9) あなたは、事務処理ミスを発生させないようにするには、何が最も有効だと思えますか。

- 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 ( )

(10) 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えますか。

- 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

(11) 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していると思えますか。

- 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ある(ほとんど)ない

### 【コンプライアンス行動指針「3 情報管理の徹底」に関する設問】

(12) あなたの職場では、個人情報に適正に管理されていると思えますか。

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

(13) あなたの職場では、公文書に適正に管理されていると思えますか。

- 適正に管理されている
- 概ね適正に管理されている
- あまり適正に管理されていない
- 適正な管理の基準がわからない
- 公文書を(ほとんど)扱っていない

(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(設問 15 を回答してください)
- 遵守事項を実践できていない場合の方が多(設問 15 を回答してください)
- 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

注) 設問(14)で「遵守事項を実践できていない場合がときどきある」または「遵守事項を実践できていない場合の方が多い」を選んだ方のみお答えください。

(15) 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)

- 認証カードを放置しない
- 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 ( )

**【コンプライアンス行動指針「4 ハラスメントの根絶」に関する設問】**

(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。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
不必要な身体の接触があった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
卑猥な言動があった (例: 性的な冗談やからかい、わいせつ画像を見せられる等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
容姿や外見について言及された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食事やデートなどに執拗に誘われた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
性的な関係を要求された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
「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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「男らしさ」「女らしさ」を強要された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
性体験について聞かれたり、聞かされたりした	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上司や同僚などに強引に性風俗店等に連れていかれた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場合、具体的な内容			

(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。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
殴打、足蹴り、物を投げつけられる等の行為をされた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人格を否定するような言動を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
長時間に渡って厳しい叱責を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
大声で威圧的な叱責を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
同僚に集団で無視されたり、仲間外れにされた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
病歴や性的指向、性自認といった機微な個人情報、自分の了解なしに他の職員に暴露された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場合、具体的な内容			

(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。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
産休・育休・介護休暇等の各種制度利用の手續等を阻害された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場合、具体的な内容			

(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。

知っている  知らなかった

\*ハラスメント外部相談窓口とは、外部相談員が時間外や休日でも対応する相模原市職員専用の相談窓口です。（フリーダイヤル 0120-012-115／受付：9時～21時まで／祝日及び12月31日～1月3日は除く）

(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（ )

**【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】**

(21) 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。

- 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
- その他（ )



注) 管理職(総括副主幹含む)以外の方のみお答えください。

(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。

\*「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接している状態のことです。

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

(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)

- 自分の仕事の意義や役割を意識できること
- 自分の仕事(取り組む姿勢や成果等)について、上司や同僚から認められること
- 上司との業務内外の意見交換
- 同僚、部下、後輩との業務内外の意見の交換
- 課内会議や班会議等における仕事の方針の共有
- 家庭の事情や休暇取得への配慮などワーク・ライフ・バランスの確保

#### 【コンプライアンス行動指針「6 信頼される市民対応」に関する設問】

(32) あなたは、市民対応の場において、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。

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

(33) 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。

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

(34) 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と聞いたうえで、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
- その他 ( )

(35) 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。

### 3 回答状況

	対象者数	回答者数	回答率
全体	5,275	4,213	79.9%
<b>職種別</b>			
事務職	2,906	2,231	76.8%
技術職 ※1	752	646	85.9%
技能職 ※2	390	202	51.8%
保育職	454	359	79.1%
消防職	773	747	96.6%
<b>役職別</b>			
管理職（総括副主幹を含む）	856	717	83.8%
副主幹・主査級 ※3	1,391	1,233	88.6%
主任・主事級 ※4	2,692	1,990	73.9%
再任用（管理職を除く）	336	230	68.5%
<b>所属別</b>			
市長公室	126	93	73.8%
総務局	89	82	92.1%
財政局	360	274	76.1%
市民局	122	111	91.0%
健康福祉局	778	546	70.2%
こども・若者未来局	854	671	78.6%
環境経済局	465	347	74.6%
都市建設局	507	412	81.3%
緑区役所	172	134	77.9%
中央区役所	117	103	88.0%
南区役所	144	112	77.8%
教育局	625	429	68.6%
消防局	778	744	95.6%
危機管理局・会計課・執行機関 ※5	138	121	87.7%

※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

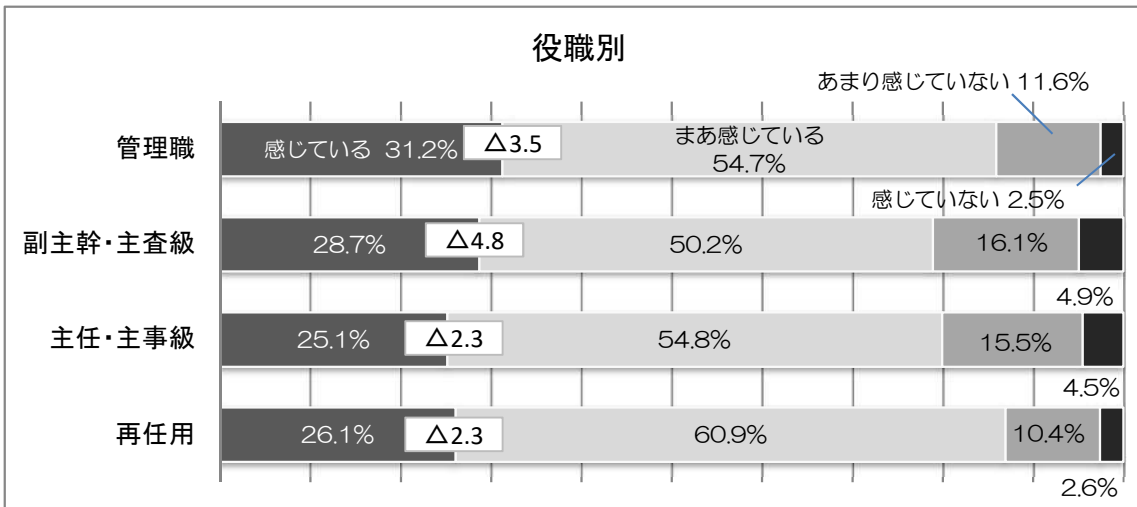
※5 議会局・市選挙管理委員会事務局・監査委員事務局・人事委員会事務局・農業委員会事務局

## 4 調査結果

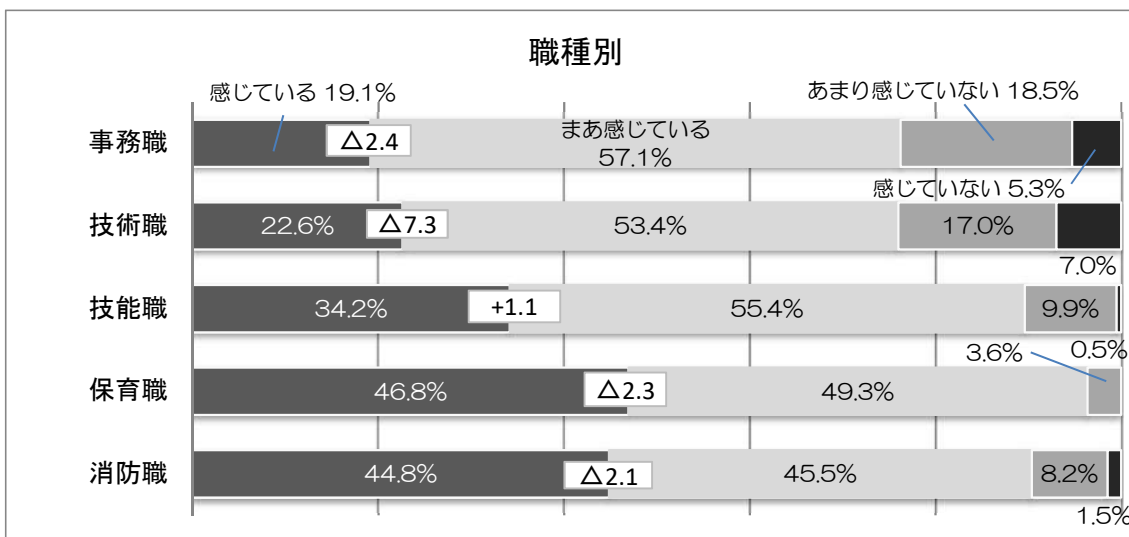
### (1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



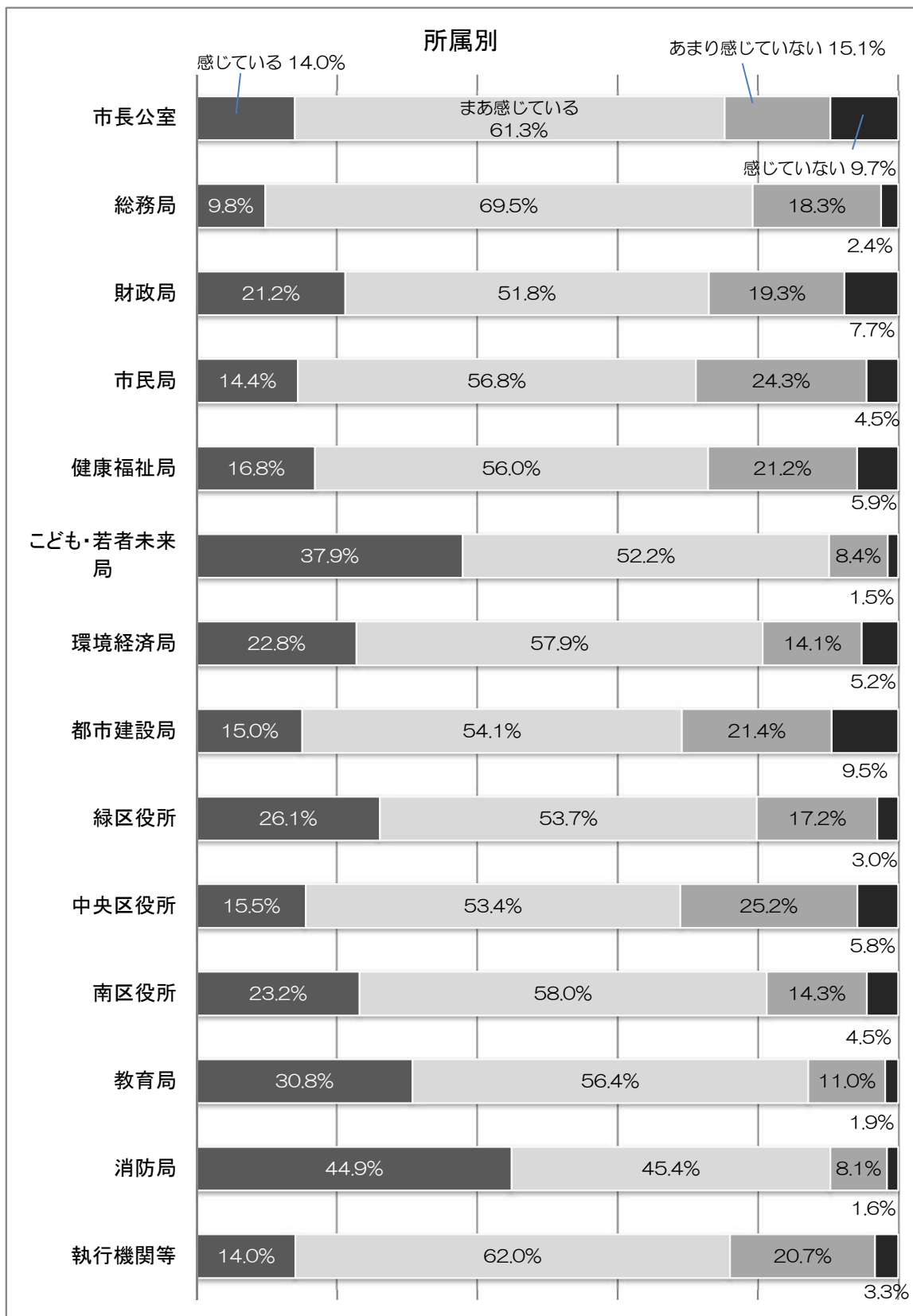
全体では「まあ感じている」が53.8%と最も割合が高く、「感じている」と合わせると81.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△3.2ポイント]。



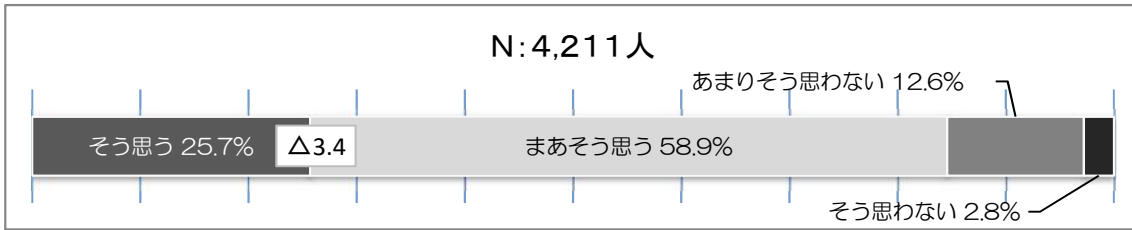
肯定的な回答をした職員の割合が最も高いのは再任用職員で、87.0%となっている。前回との比較では、すべての役職において肯定的な割合が減少しており、特に副主幹・主査級の減少傾向が強い。



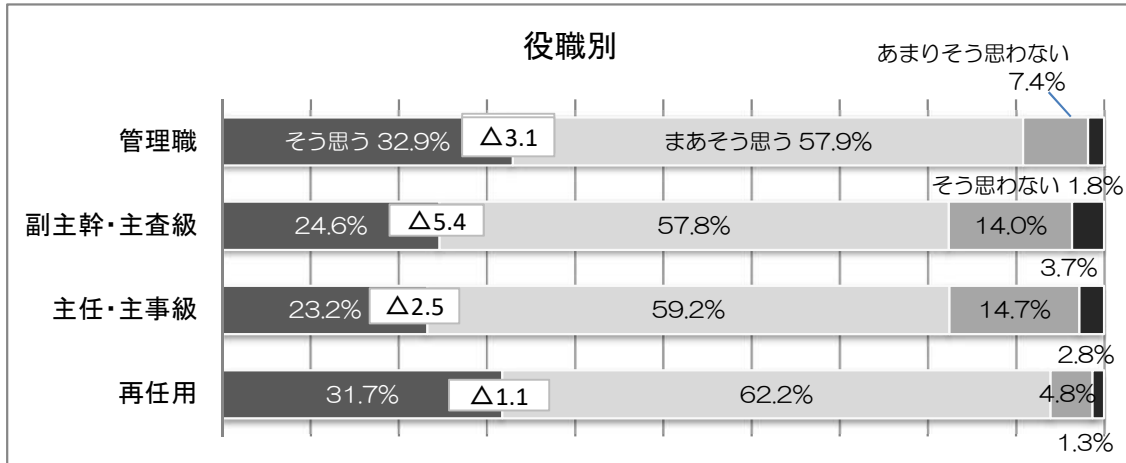
保育職では96.1%、消防職では90.3%が肯定的な回答であり、特に「感じている」と回答している割合は、他の職種に比べて高い。前回との比較では、技能職の肯定的な回答の割合が増加している。



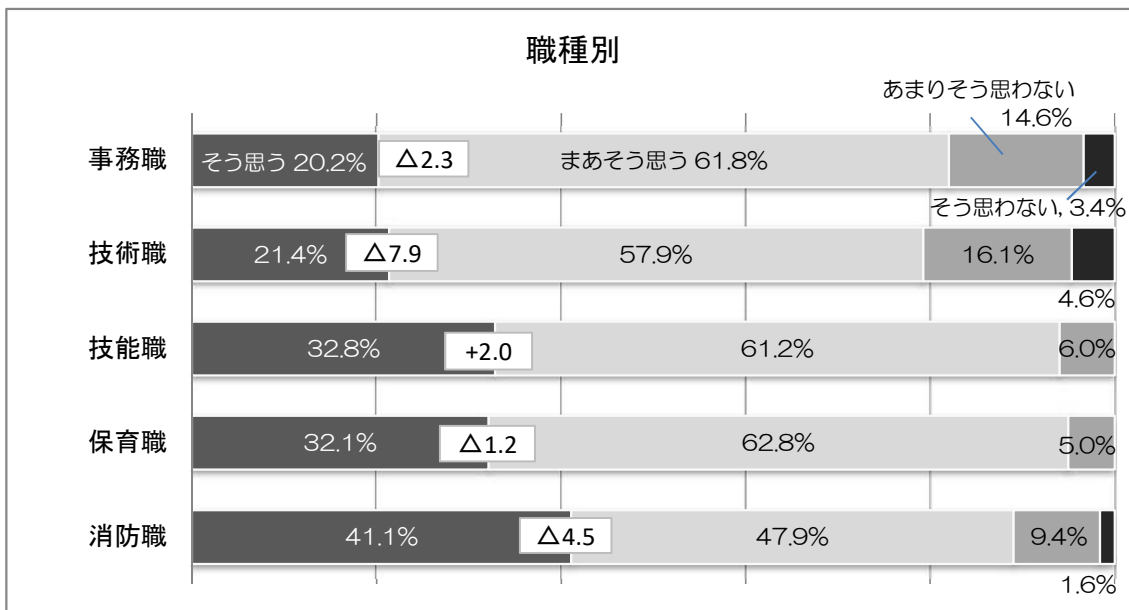
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



全体では「まあそう思う」が58.9%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると84.6%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△3.4ポイント]。



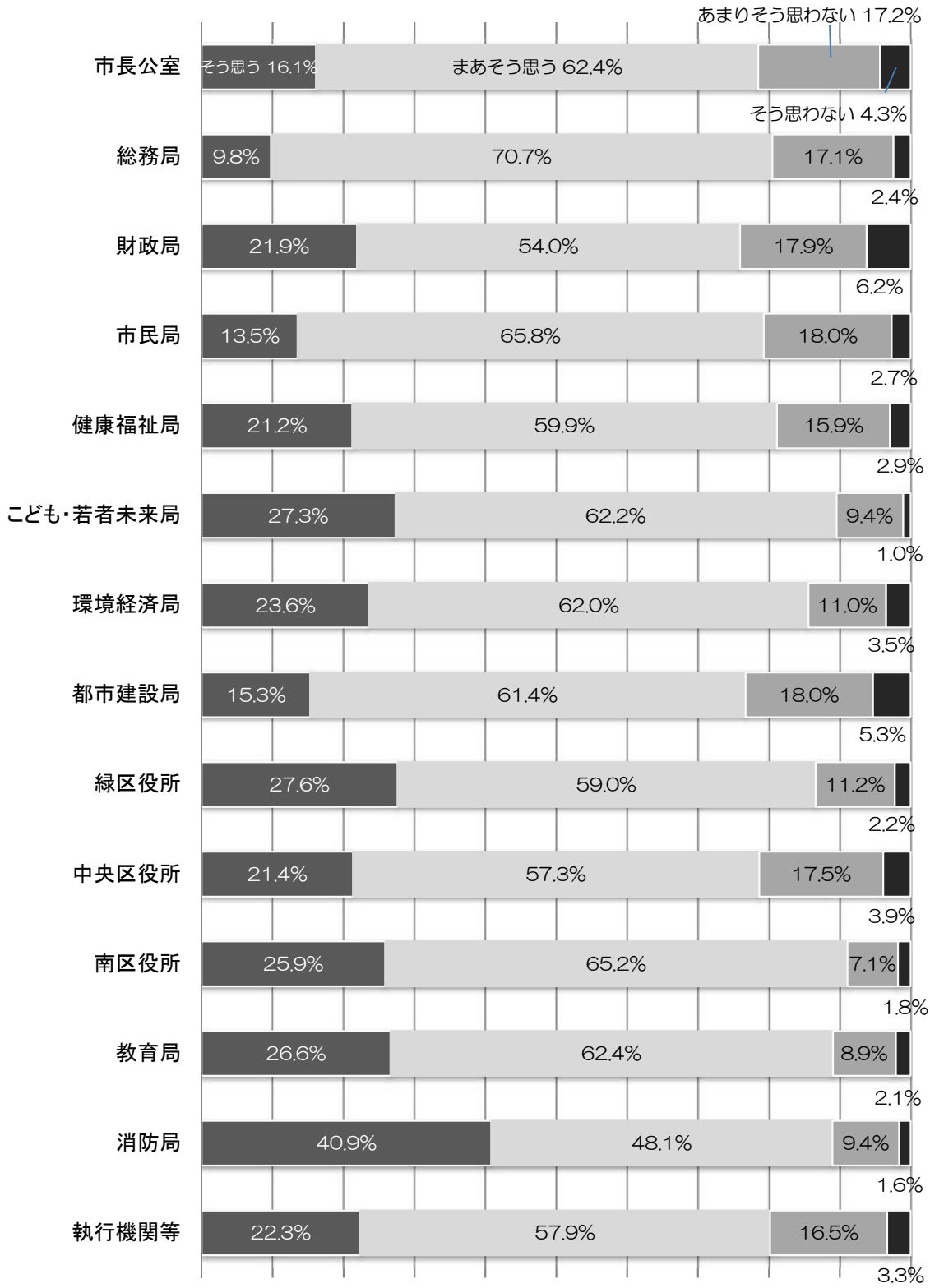
再任用職員の肯定的な回答の割合が高く、93.9%となっている。また、管理職においても90.8%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、特に副主幹・主査級職員の肯定的な回答の割合が減少している。



事務職、技術職、消防職の肯定的な回答の割合が90%を下回り、技術職が最も低い。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。



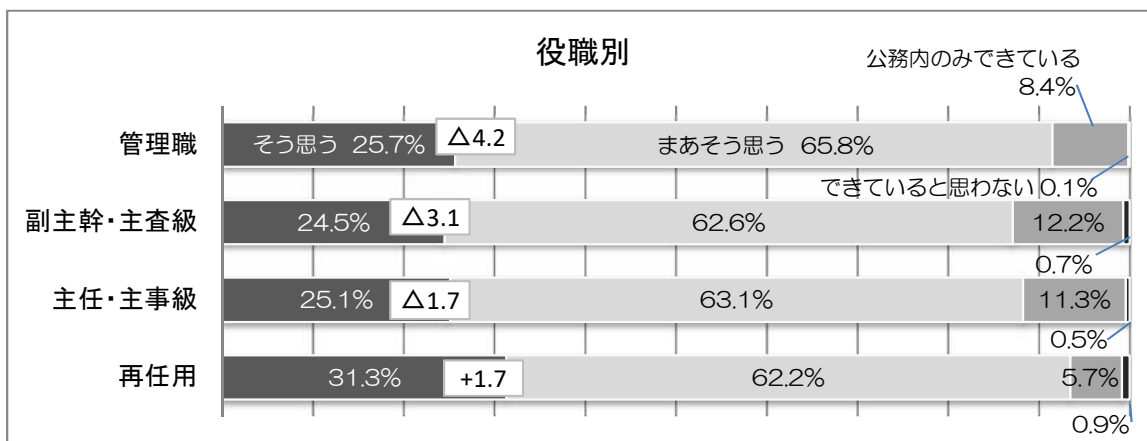
### 所属別



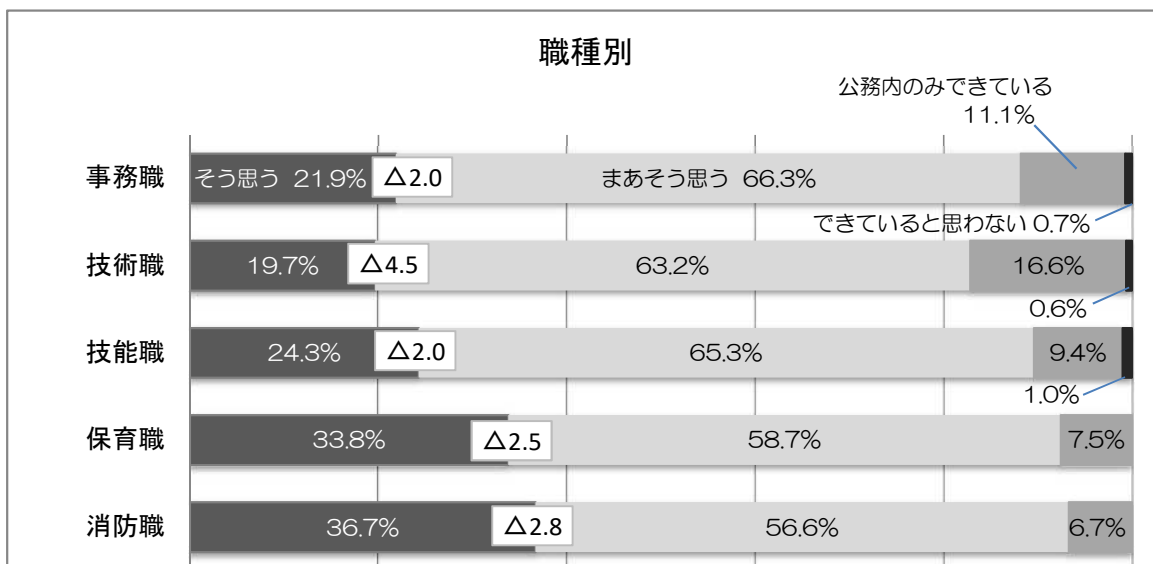
(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルの高い倫理観を持って行動することができますか。



全体では「まあそう思う」が63.4%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると88.7%の職員が肯定的な回答をしている[前回比Δ2.5ポイント]。

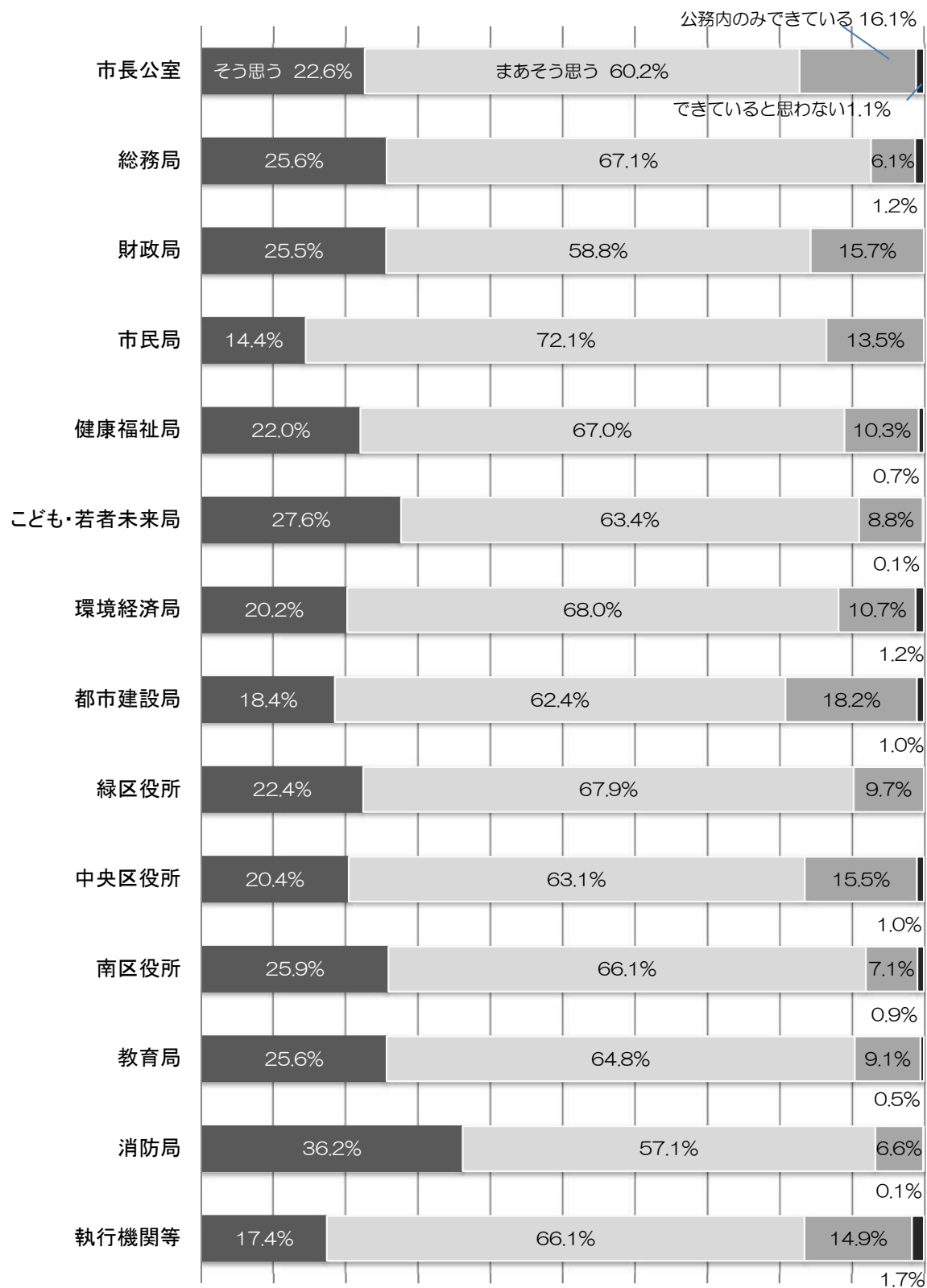


再任用職員の肯定的な回答の割合が高く、93.5%となっている。また、管理職においても91.5%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、再任用の肯定的な回答の割合が増加している一方で、管理職、副主幹・主査級職員の割合は減少している。



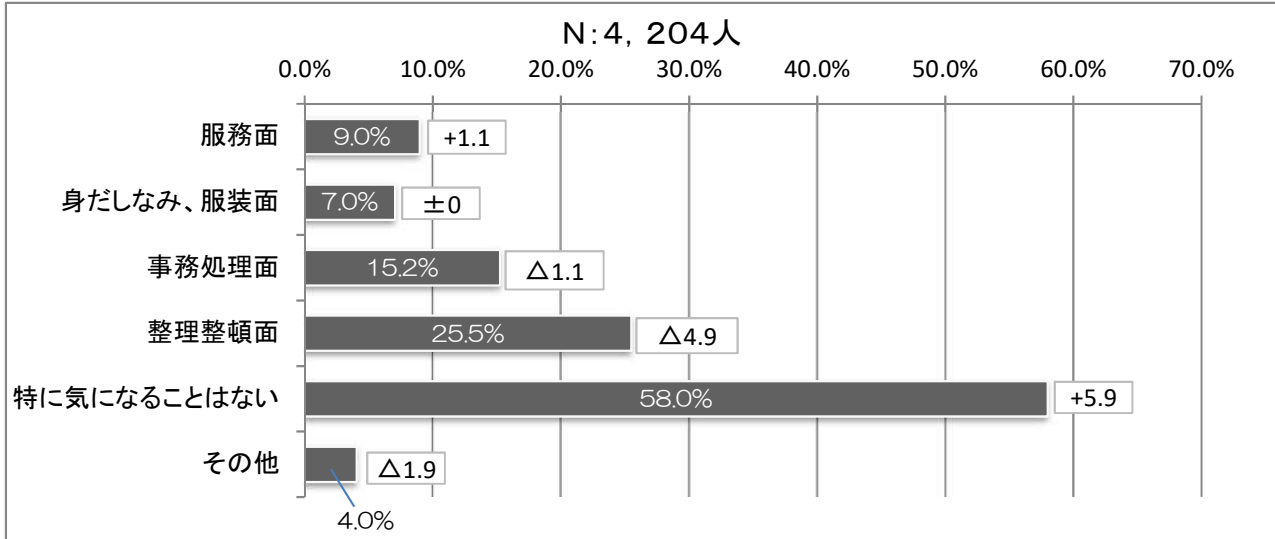
他の職種に比べ、消防職は93.3%、保育職は92.5%と肯定的な回答の割合が高い。前回との比較においては、全職種において肯定的な回答の割合が減少しており、特に技術職がΔ4.5ポイント減少している。

### 所属別



(4) 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」「サービス面」と回答した割合が増加している。また、「整理整頓面」が4.9ポイント減少しているが、引き続き他の項目と比べ、高い割合である。

「その他」の回答の主な項目と件数、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 (35件)**

- ・職場内での上司のパワハラのような行動、言動

**2 勤務態度 (24件)**

- ・私語、居眠り等、職務に専念していない者がいる
- ・行き先を告げない離席時間が長い職員がいる

**3 職場環境 (22件)**

- ・上司とのコミュニケーションが取れない

**4 コンプライアンス意識・公務員倫理 (16件)**

- ・コンプライアンス全体に対する意識が薄い

**5 管理監督能力・リスク管理体制 (13件)**

- ・課の労務管理があいまいだと感じる

**6 業務過多・人員不足 (12件)**

- ・人によって仕事量が違う

**7 時間外勤務 (9件)**

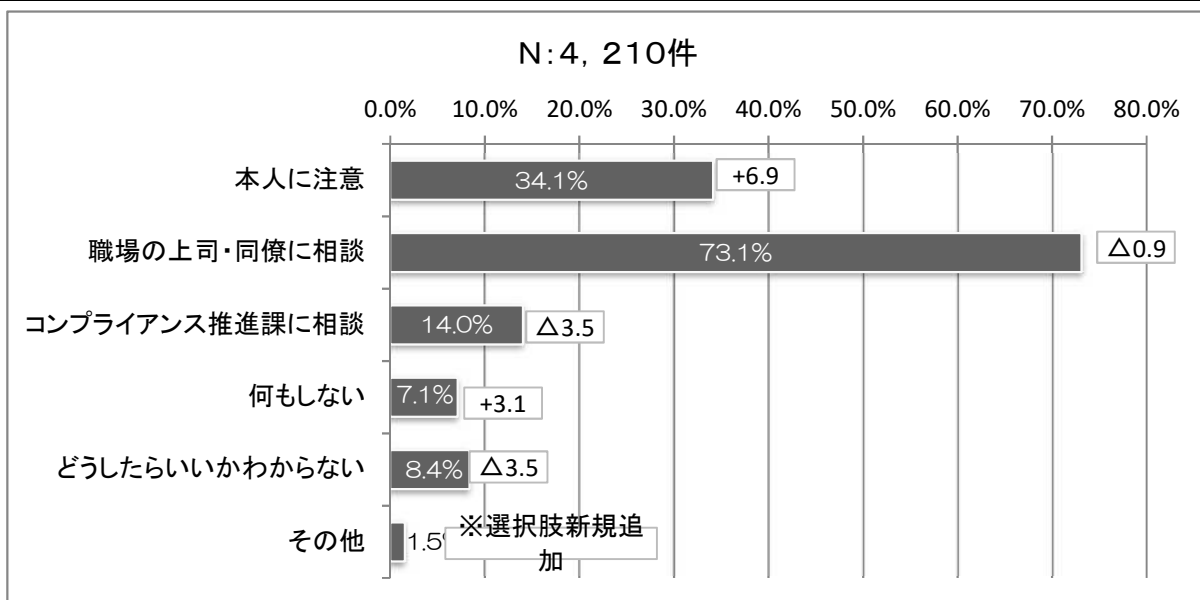
- ・時間外での業務が当たり前とおもわれていること

**8 その他 (42件)**

- ・事業等の取扱について、法的な解釈が誤っていたり問題が発生しても、改善に目を向けない

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  
 (5) 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
- その他



「職場の上司・同僚に相談」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「本人に注意」と回答した割合が増加している。

「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 状況により判断する（18件）**

- ・職員や内容によってケースバイケース(直接注意、コンプライアンス推進課へ相談等)

**2 何もしない（8件）**

- ・言っても変わらないため、言わないことにしている

**3 会議等全体場で共有（7件）**

- ・全体に対し注意喚起を行っている

**4 別の課の職員等に相談（5件）**

- ・職場に相談できる人がいなければ、別の課の知り合いに相談してから、その後の対応方法を決める

**5 外部に相談(3件)**

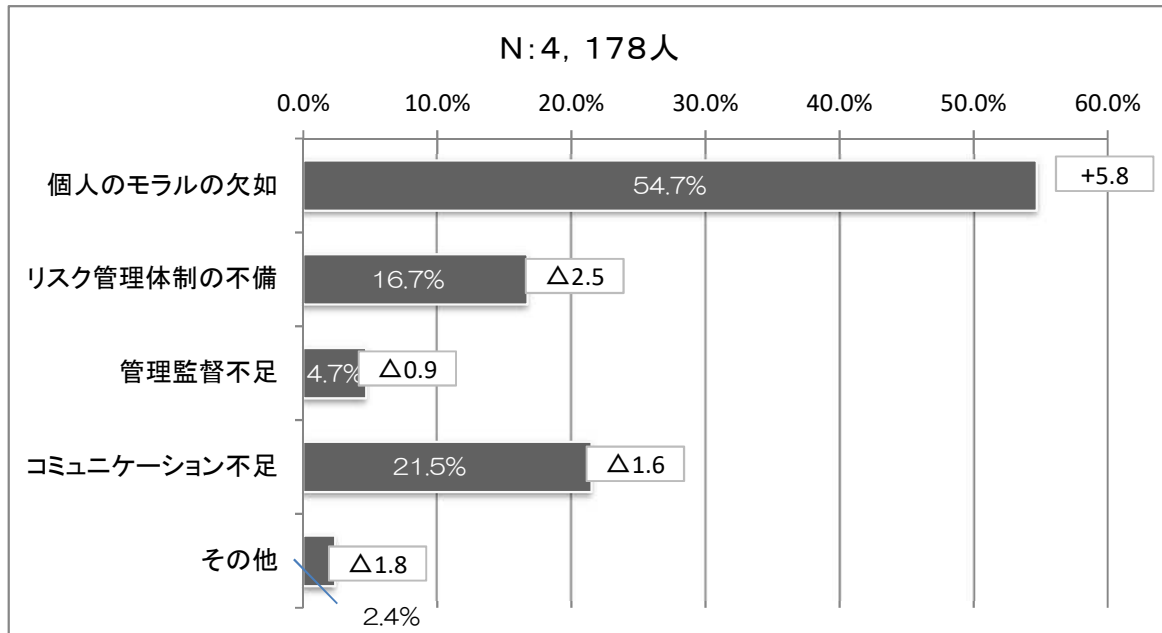
- ・職場以外の友人、家族に相談する

**6 その他（17件）**

- ・記録を取る

## (6) 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。

- 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（45件）

- ・仕事が多すぎるため、仕事が属人化し、業務の見直しができていない
- ・仕事量が増加しているが、職員の増加がなく、職員が疲弊している

### 2 職場環境・組織風土に関すること（16件）

- ・職場への不満による職務への熱意の欠如
- ・職員採用からの職場での教育を含めた人材育成

### 3 複合的要因（11件）

- ・職員定数の不足や、職員であるという一体感、やりがい、誇りや使命感の欠如などの複合的要因

### 4 個人の資質（10件）

- ・個々の業務内容の理解と把握不足
- ・個人のモラルの欠如

### 5 ストレス・プレッシャー（9件）

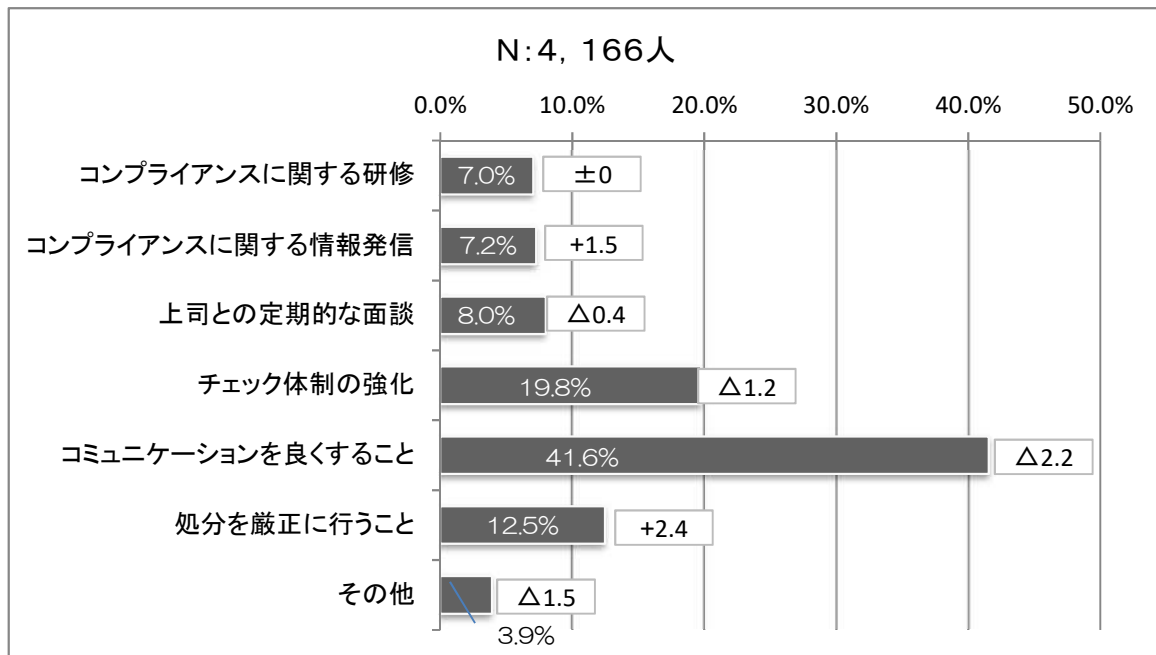
- ・仕事上で極度のストレスが生じること

### 6 その他（19件）

- ・法令等に関する知識不足
- ・無意味・非合理的な規則の多さ

(7) 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。

- 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」「処分を厳正に行うこと」となっており、他はほぼ横並びとなっている。前回との比較では、「コンプライアンスに関する情報発信」、「処分を厳正に行うこと」の回答が増加している。

「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 (52件)**

- ・適正な事務執行ができる人員体制の整備
- ・無駄な業務の削減

**2 職場環境・組織風土改善 (26件)**

- ・職員の負荷、負担を軽減するような業務内容に調整し、その上で風通しの良い関係性を構築する
- ・前向きに業務に従事できるような環境を作る

**3 人材育成、意識改革 (14件)**

- ・リスクの有無を見抜ける人材の育成
- ・職員自ら地方公務員である意識の向上

**4 採用の強化(12件)**

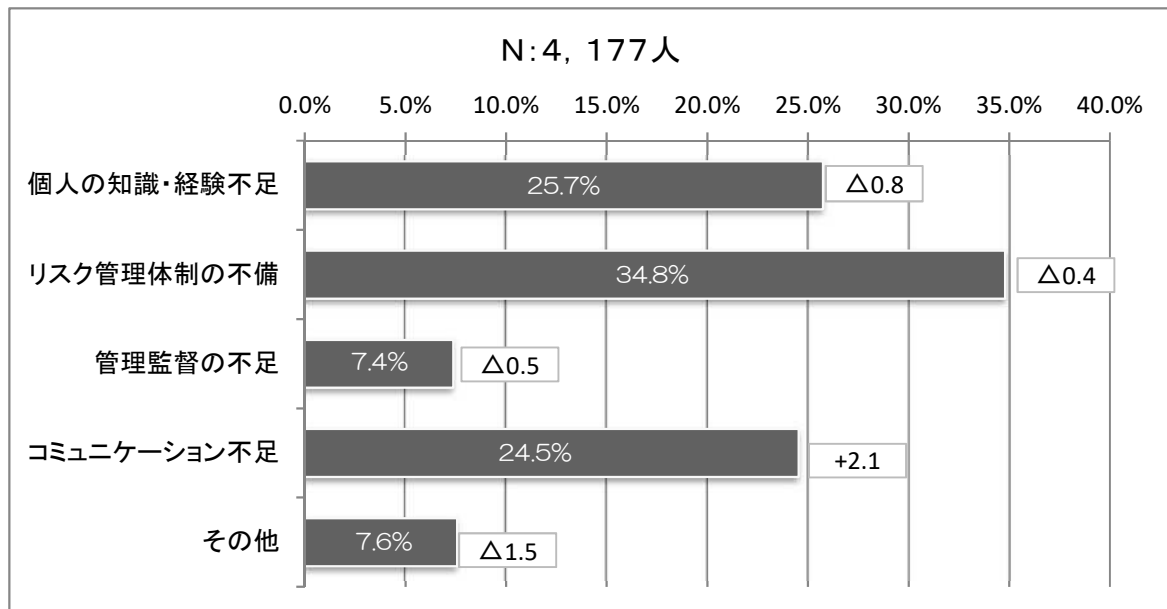
- ・採用の際の工夫に力を入れる
- ・採用時の面接等での個人のモラルの見極め

**5 その他(60件)**

- ・徹底的な原因分析
- ・選択肢のような取組を複合的に行うことが必要

## (8) 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。

- 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（204件）

- ・職員不足による確認時間や心の余裕がないことによる集中力等の欠如
- ・業務に応じた適正な人員配置や体制が不足していること

### 2 チェック不足・形骸化（19件）

- ・とても忙しく自分の仕事を管理する時間的余裕や、他の人の仕事をダブルチェックする余裕がないこと

### 3 個人の意識・資質（17件）

- ・本人の仕事に対する意識の問題

### 4 事務の複雑化（15件）

- ・事務量の増大及び事務の複雑化が進行し続けていること

### 5 業務不知、教育・経験不足（12件）

- ・職員の知識や経験に加えて、説明力不足と理解力不足

### 6 マニュアル引継ぎ不足（11件）

- ・事務引継ぎ不足。業務内容に対して引継ぎ時間があまりにも短い・説明不足・説明があまりにも拙い等

### 7 ヒューマンエラー（4件）

- ・人間のチェックに頼った事務執行

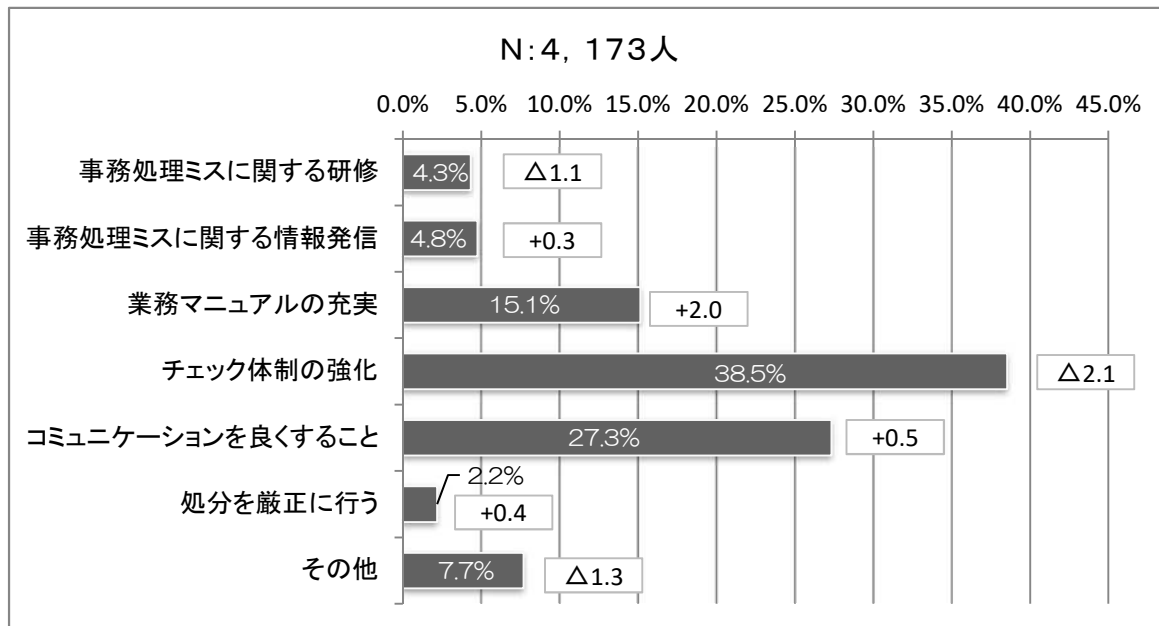
### 8 その他（47件）

- ・職場の風通しの悪さ



(9) 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。

- 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」、「情報発信」、「研修」、「処分を厳正に行う」となっている。

「その他」の回答の主な項目と件数、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 (166件)**

- ・適正な事務量、人員の配置
- ・心と時間に余裕をもって業務に臨める体制の確保

**2 事務の簡略化・手順の見直し・ICT活用 (51件)**

- ・事務を簡略化すること
- ・手順を見直し、必要作業数を減少させるなどの効率化を図る

**3 マニュアルの整備・共有、適正な引継 (21件)**

- ・業務マニュアルを分かり易くかつ簡潔にする
- ・十分な引継ぎ体制を作ること

**4 職員の意識・能力の向上 (18件)**

- ・担当業務に責任感を持って取り組むための個人の意識改革及び組織としての雰囲気作り

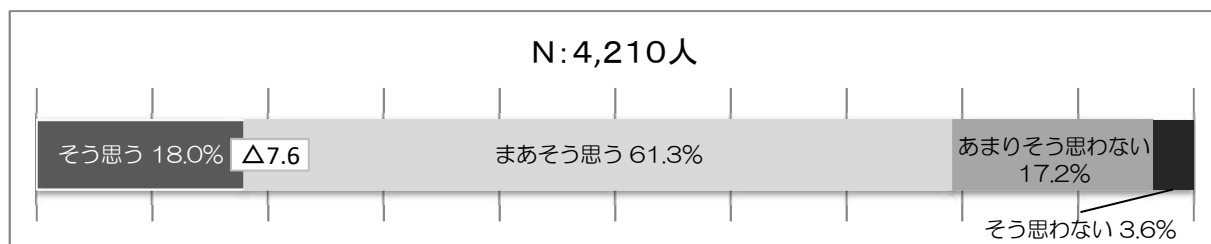
**5 適切な事務分担、責任の明確化(13件)**

- ・適材適所の事務分担と、業務の適正な配分

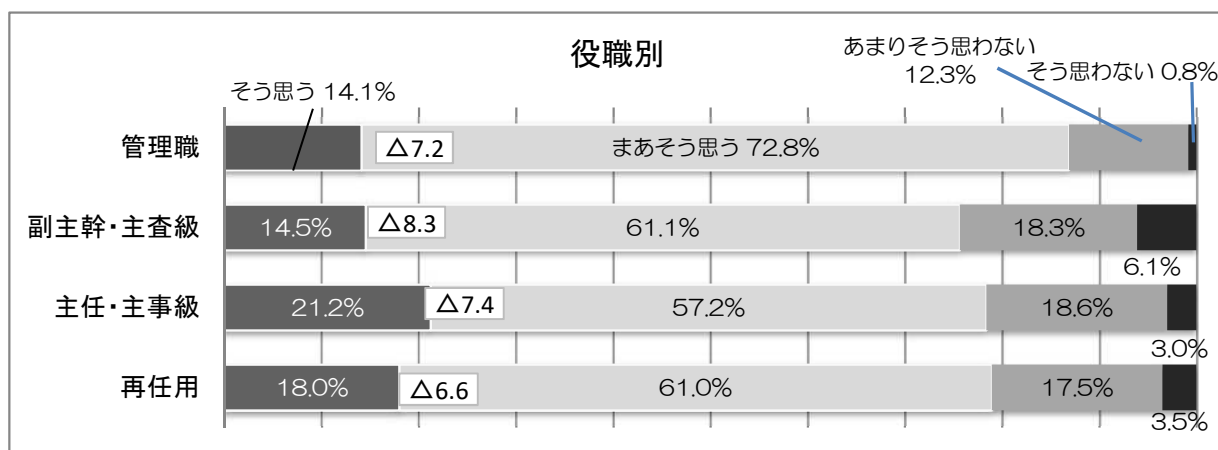
**6 その他 (57件)**

- ・職場内のコミュニケーションを良くし、事務処理ミスの芽をインシデントの段階で気づき、具体的に指導すること

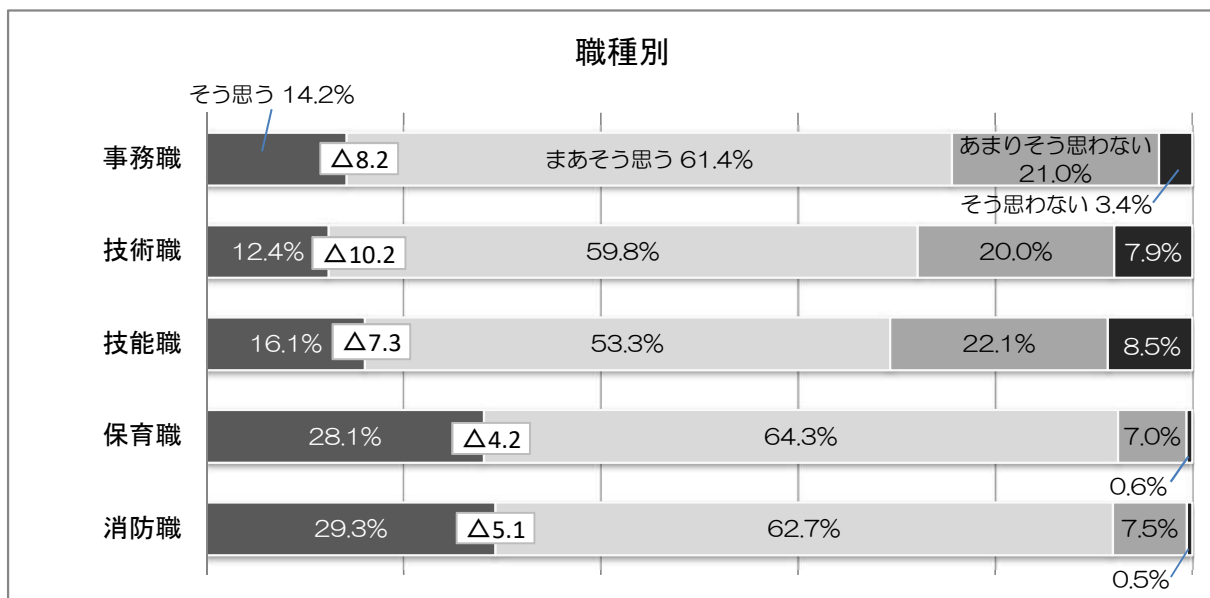
(10) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。



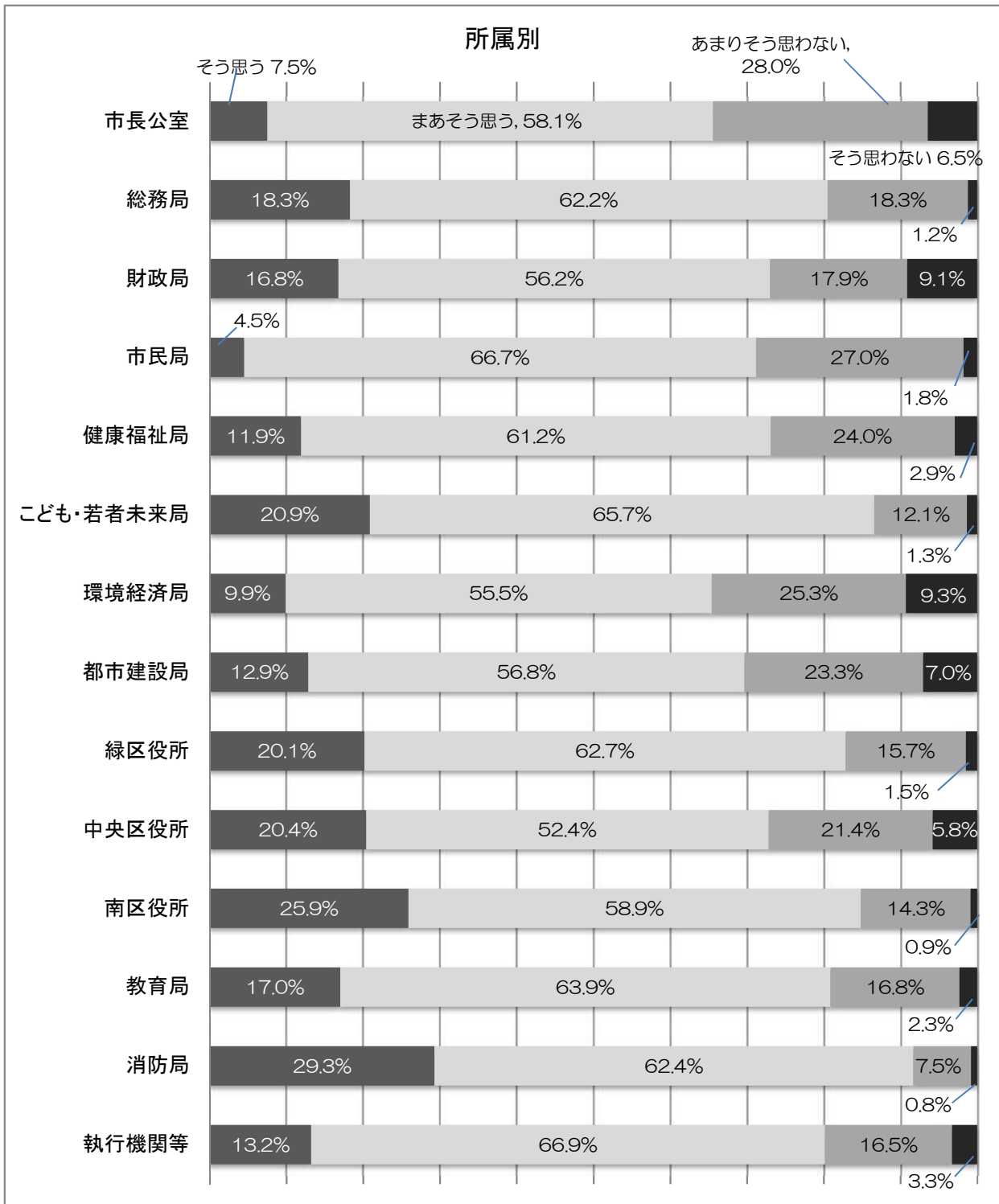
全体では「まあそう思う」が61.3%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると79.3%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△7.6ポイント]。



管理職においては86.9%と肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、全ての職位で肯定的な回答の割合が減少している。

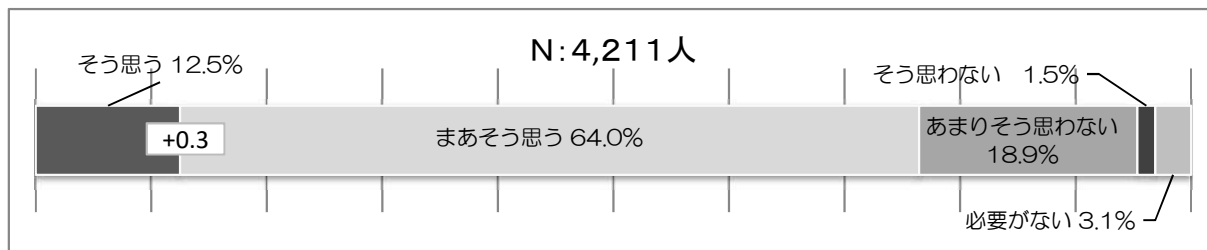


他の職種に比べ、保育職、消防職では90%以上と肯定的な回答の割合が高い一方、技能職は69.4%と最も低い。前回との比較では、肯定的な回答の割合は全体的に減少している。

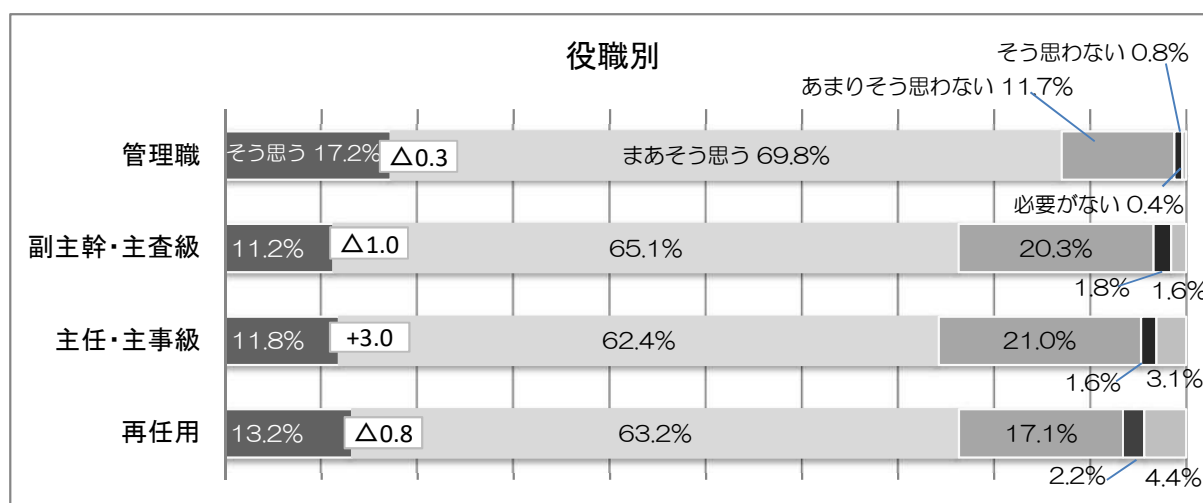


(11) あなたは、漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事をする事ができていると思いますか。

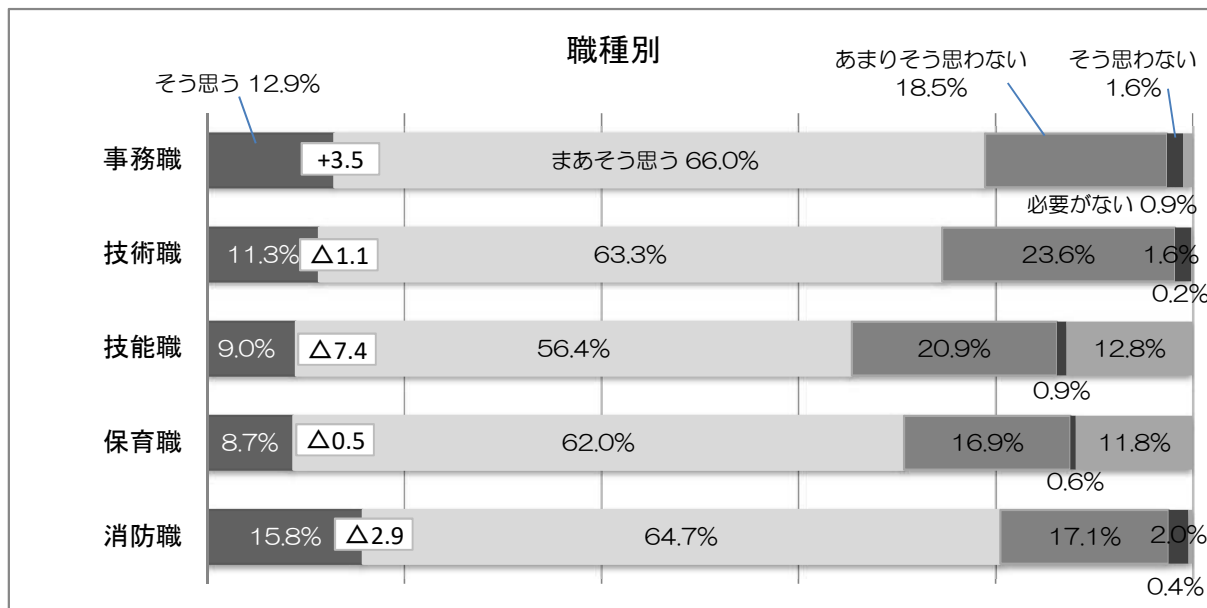
- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- そう思わない
- 自分の仕事には法令等を確認する必要が(ほとんど)ない



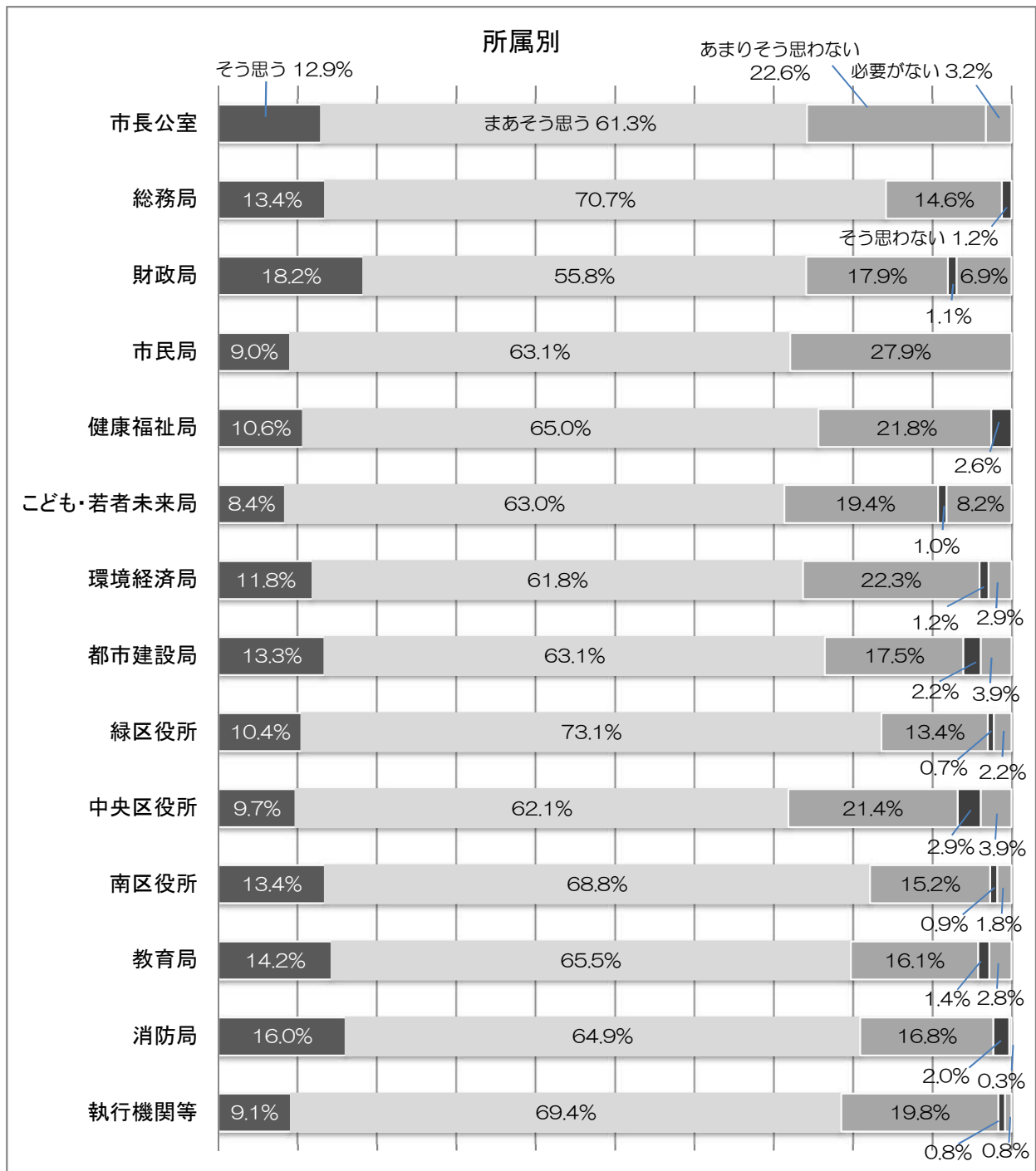
全体では「まあそう思う」が64.0%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると76.5%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.3ポイント]。



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87.0%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増加している。

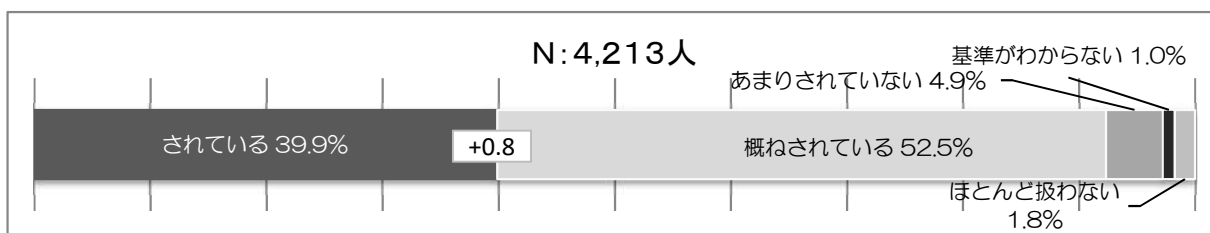


消防職においては80.5%と肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、事務職の肯定的な回答の割合が増加している。

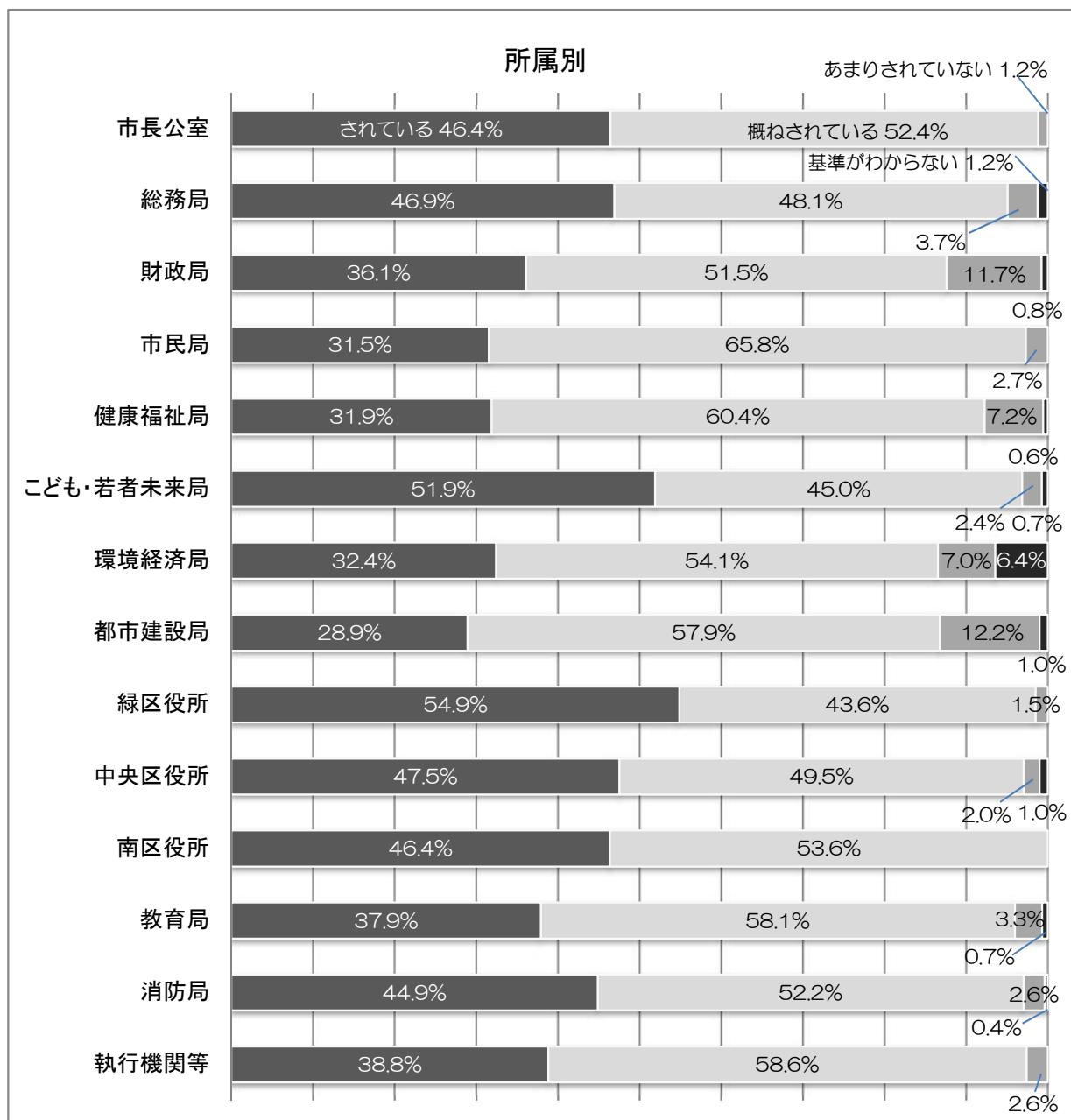


## (12) あなたの職場では、個人情報に適正に管理されていると思いますか。

- 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   
  個人情報は(ほとんど)扱わない



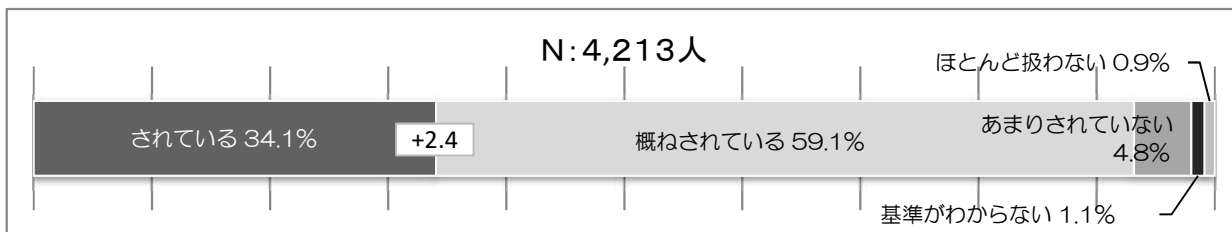
全体では「概ね適切に管理されている」が52.5%と最も割合が高く、「適切に管理されている」と合わせると92.4%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.8ポイント]。



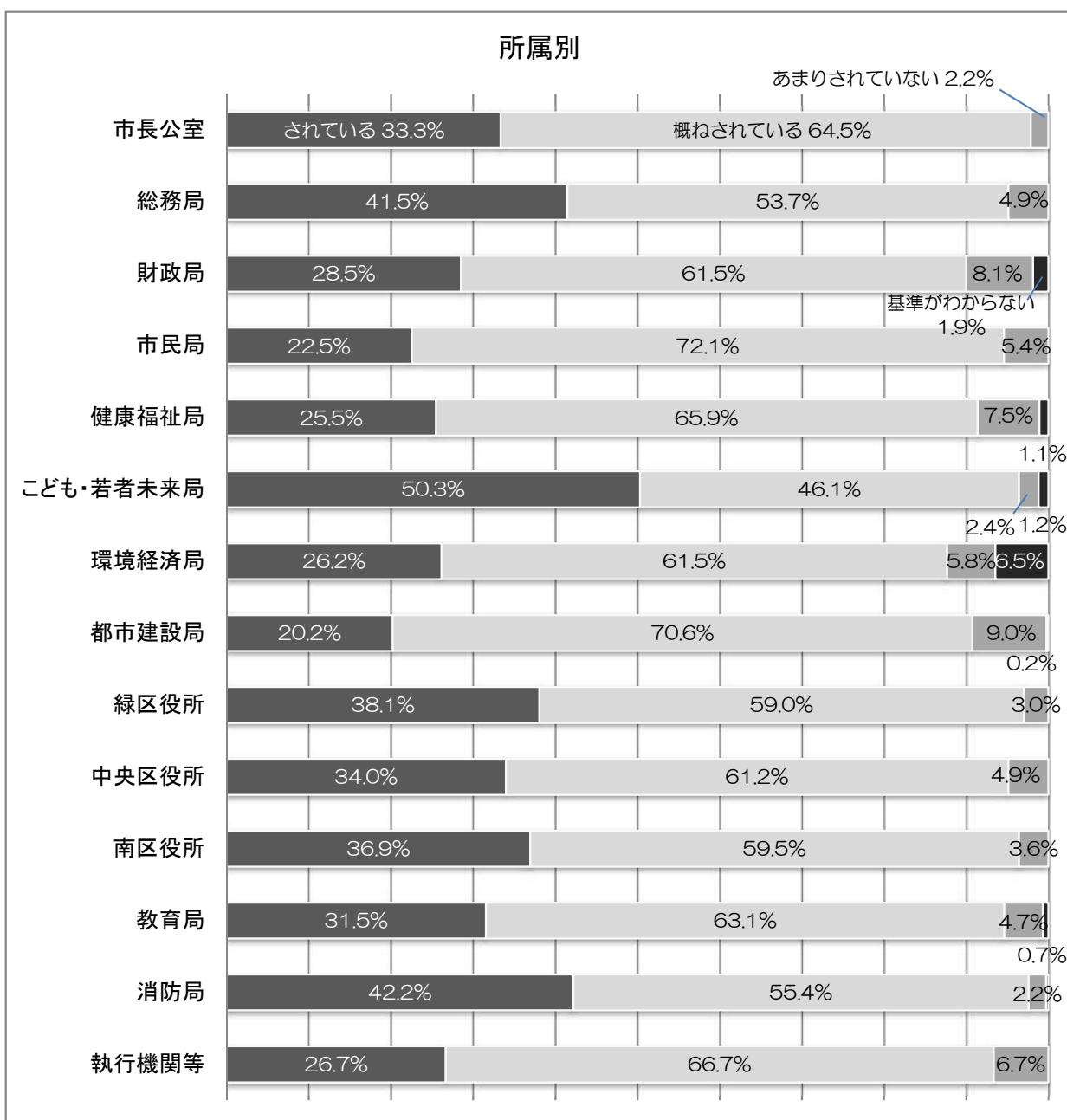
※「扱わない」を除いて集計

### (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。

- 適正に管理されている     概ね適正に管理されている     あまり適正に管理されていない
- 適正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「概ね適正に管理されている」が59.1%と最も割合が高く、「されている」と合わせると93.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+2.4ポイント]。



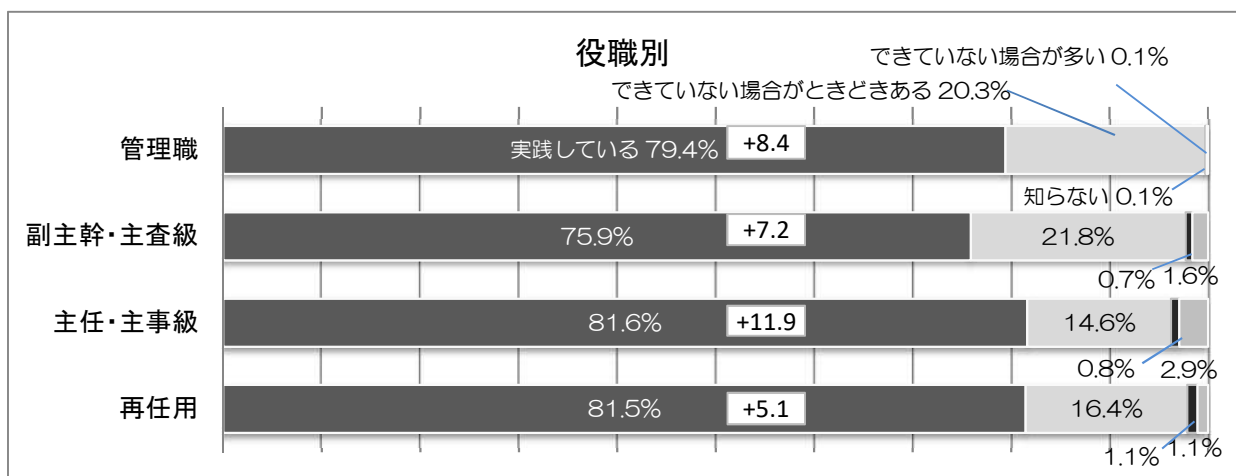
※「扱わない」を除いて集計

(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

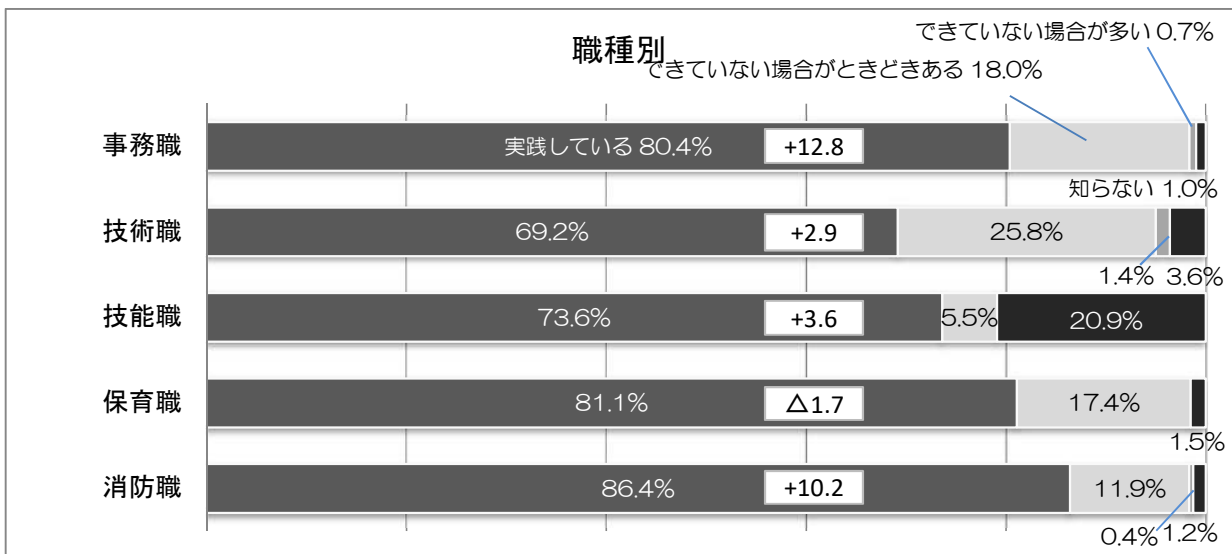


全体では「実践している」が75.9%と最も多い[前回比+10.1ポイント]。



※「扱わない」を除いて集計

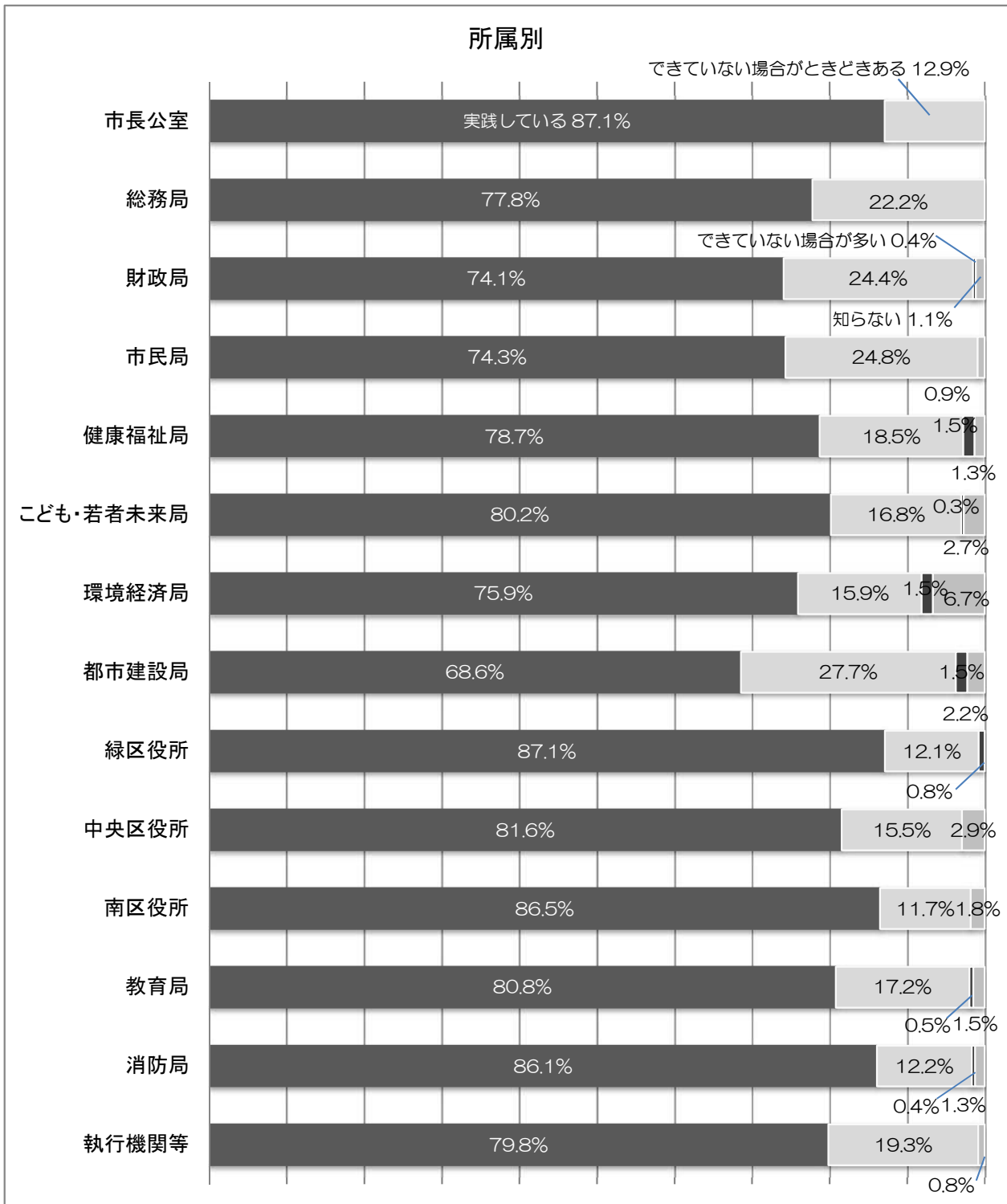
前回との比較では、「実践している」と回答した割合が、全ての職位で増加している。特に主任・主事級は、11.9ポイントと大幅に増加している。



※「扱わない」を除いて集計

前回との比較では、保育職を除き、「実践している」と回答した割合が増加した。技能職は、「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、20.9%と突出して高い。

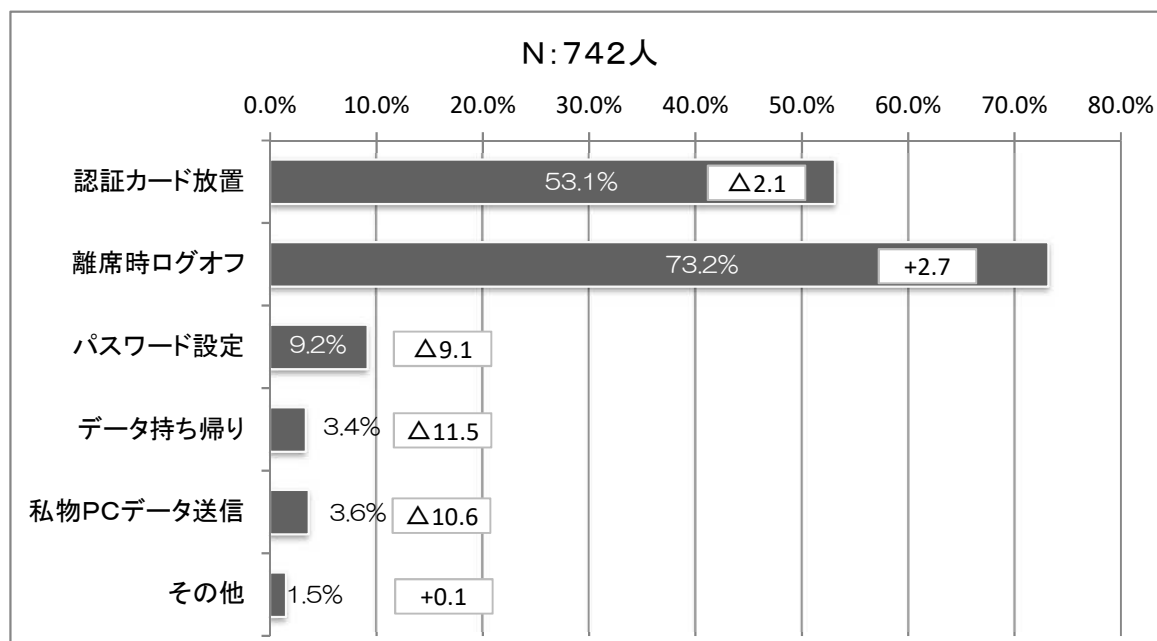




※「扱わない」を除いて集計

(15) 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)  
 ※設問(14)で「遵守事項を実践できていない場合がときどきある」または「遵守事項を実践できていない場合の方が多い」を選んだ人のみ回答

- 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」が大部分を占めている。「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、「離席時にログオフする」が実践できていないとの回答が増えており、その他の回答は減少している。

「その他」については、次のとおりとなっている。(重複する内容は、集約している。)

### その他

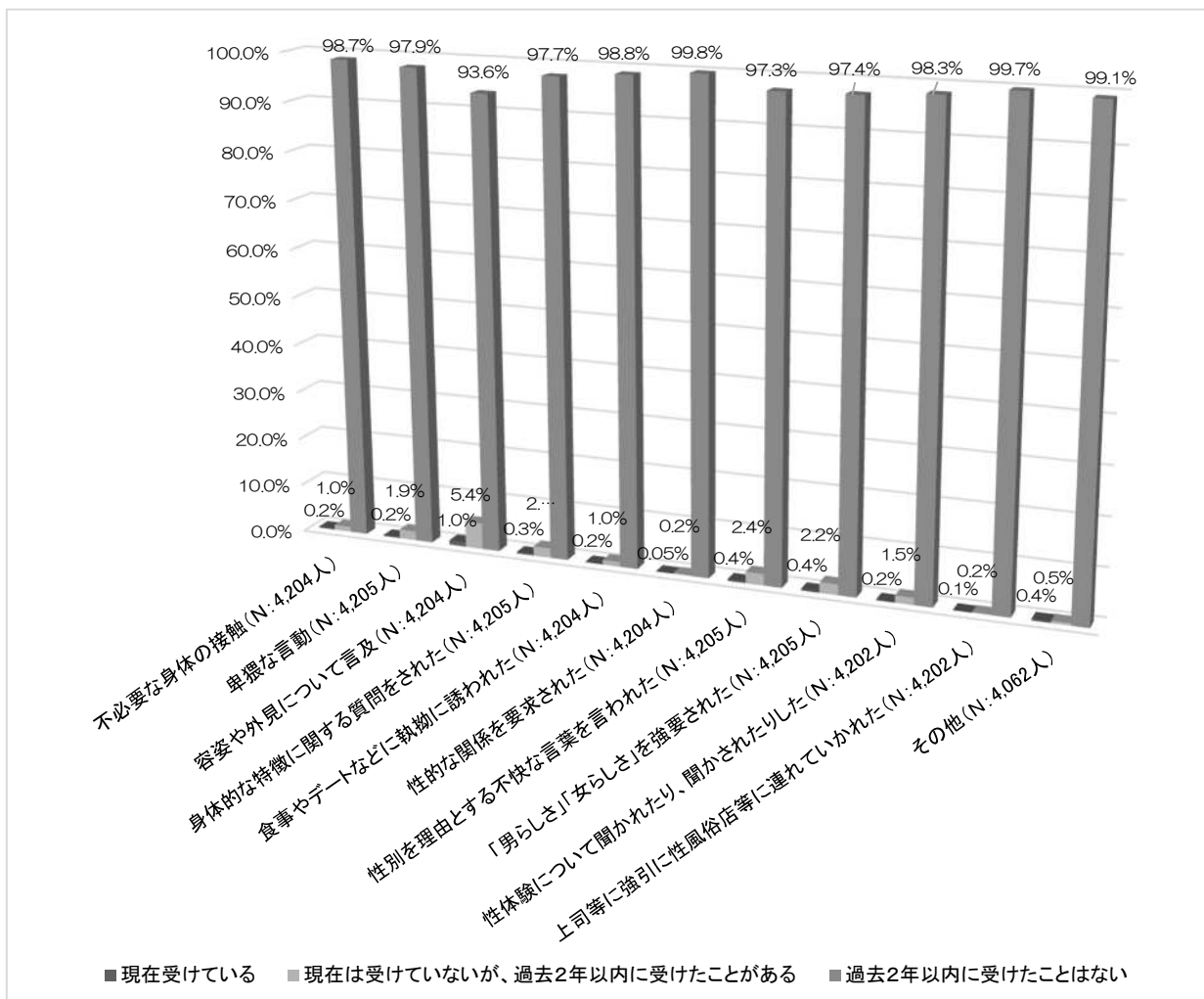
- ・PWのメモを共有した
- ・定期的なパスワードの変更
- ・計画配置パソコンに文書を保管している

(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

※それぞれの行為に対して 「現在受けている」「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」「過去2年以内に受けたことはない」のいずれかを回答



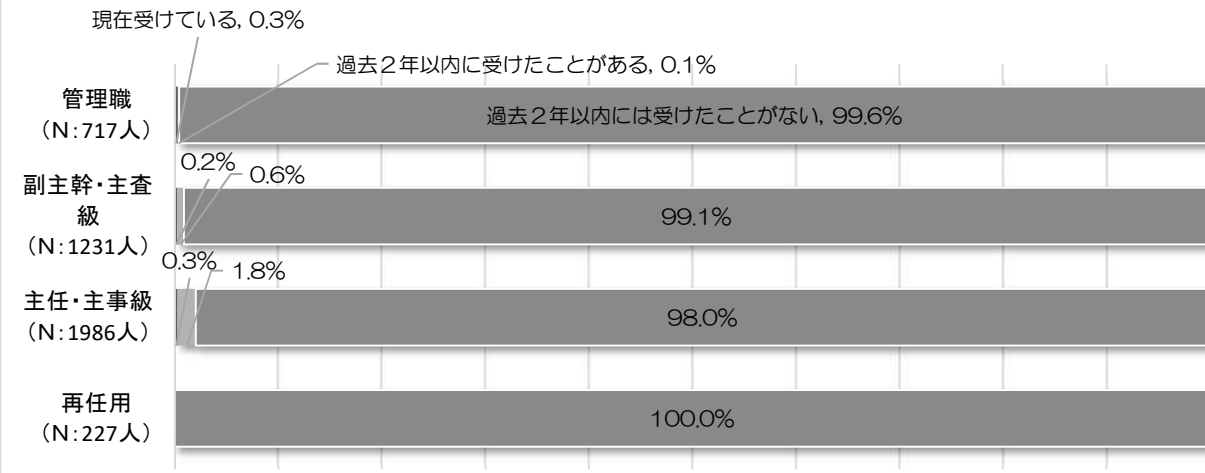
現在または過去2年以内に「容姿や外見について言及された」と回答した人の割合が合計6.4%となっている。その他の行為は全て95%以上の職員が「過去2年以内に受けたことはない」と回答している。「その他」の回答は次のとおりとなっている。

**その他の回答(28件)**

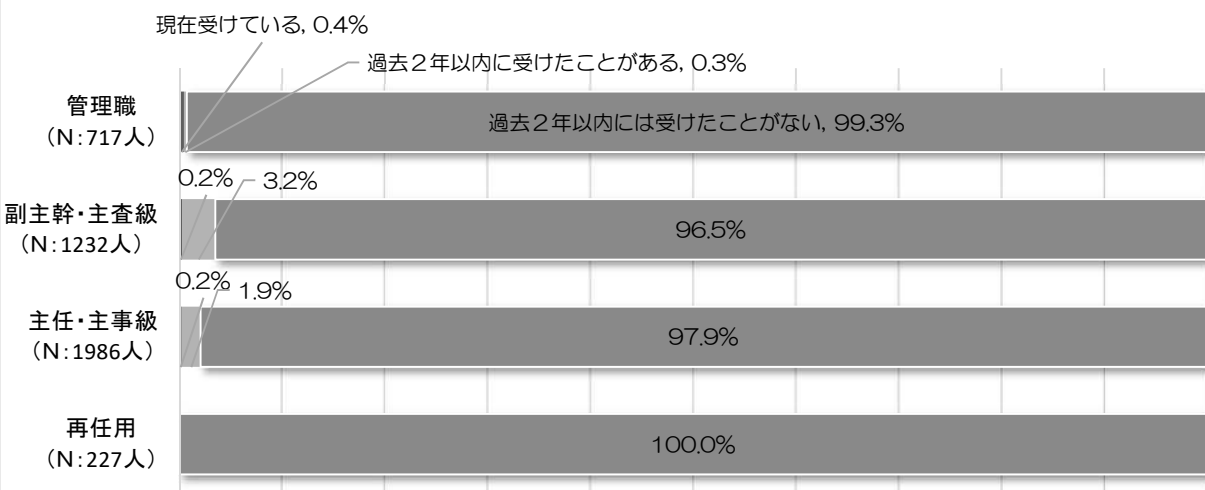
- ・恋愛（交際・結婚）について、不必要にもかかわらず詳細に聞かれた。
- ・男性職員が女性職員に対し、「かわいいね」「きれいだね」と発言（本人は困惑）していた。
- ・来客や電話応対時に市民から「女は信用できないから男を出せ」など言われたことがある。
- ・仕事において性的役割分担がある。

(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せんか。(役職別) (新規設問)

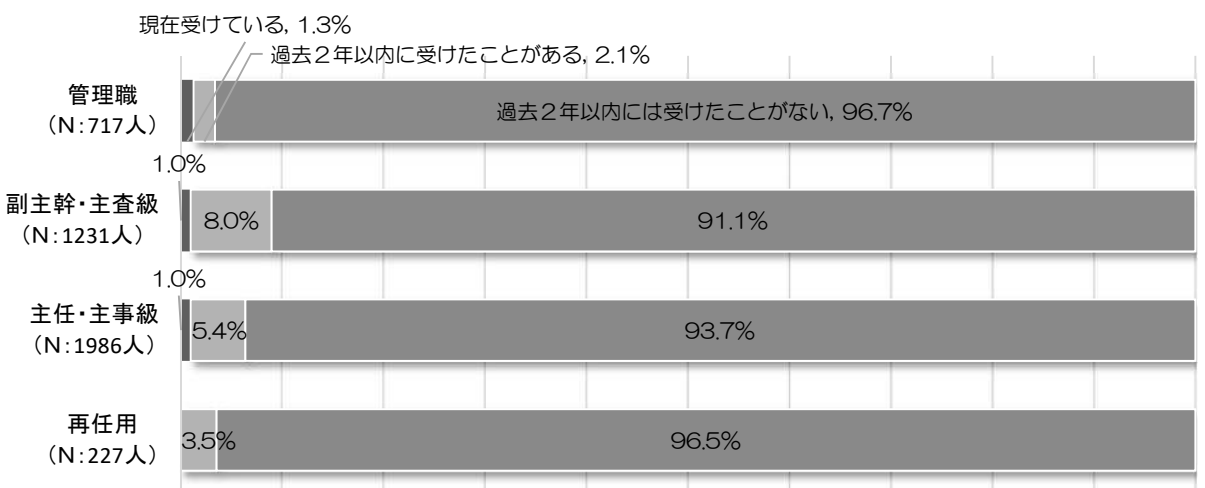
不必要な身体接触があった



卑猥な言動があった

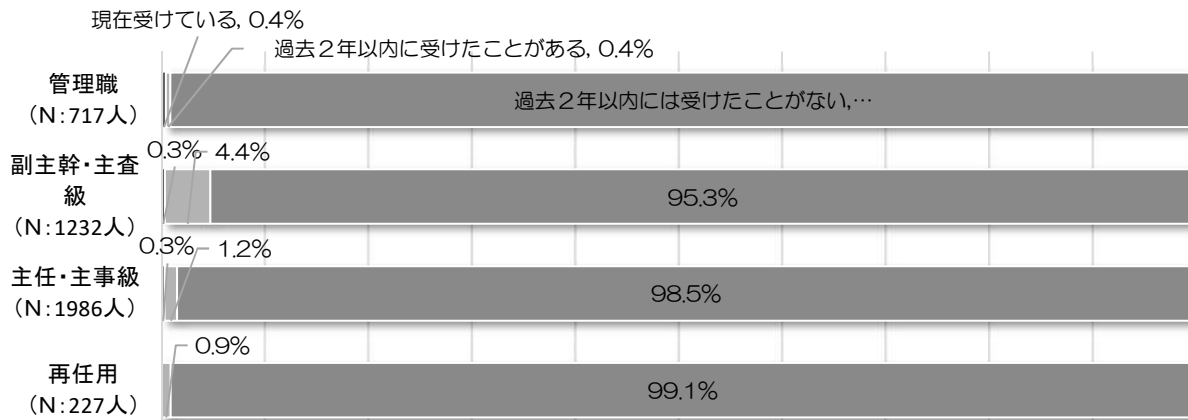


容姿や外見について言及された

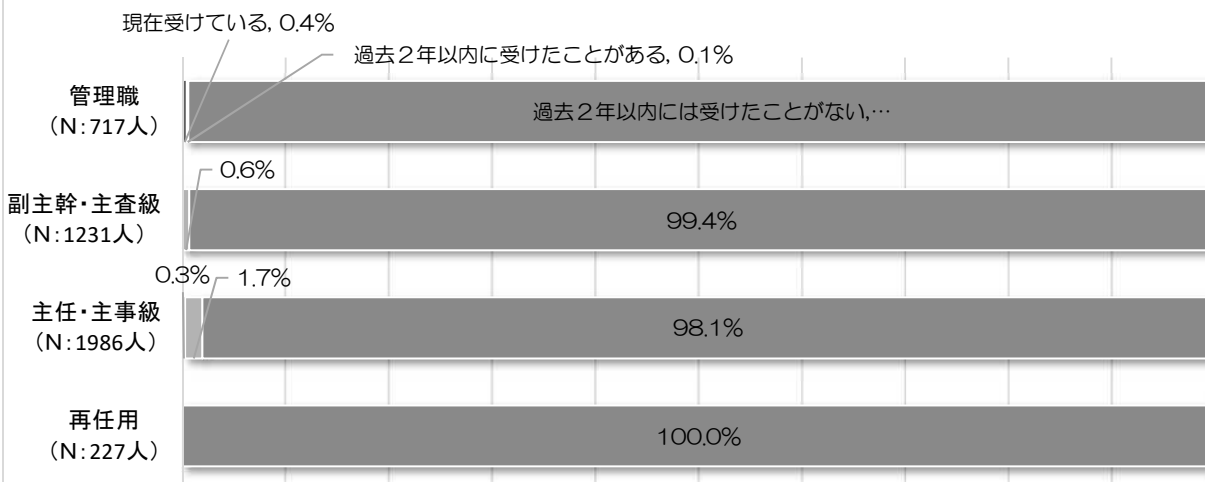


(16) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別) (新規設問)

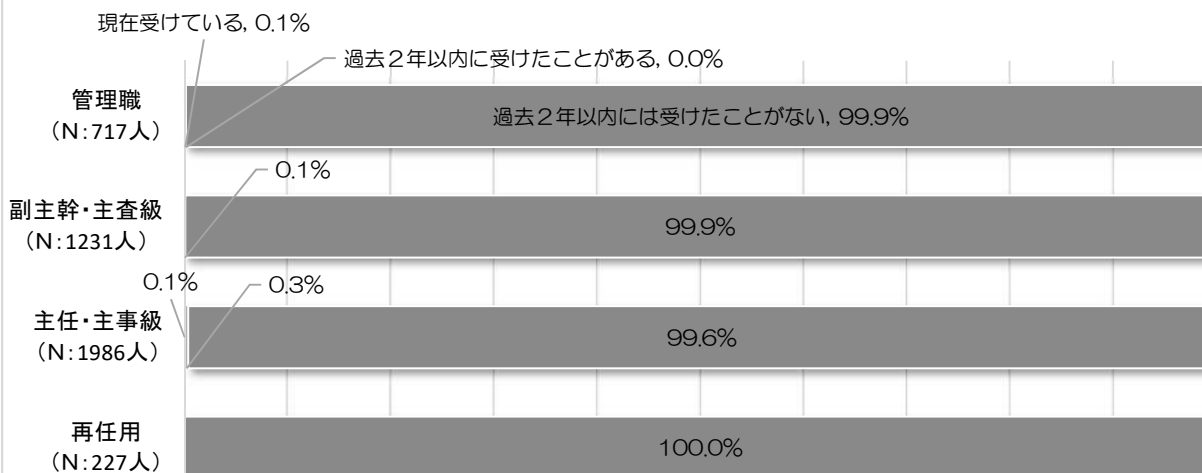
身体的な特徴に関する質問をされた



食事やデートなどに執拗に誘われた

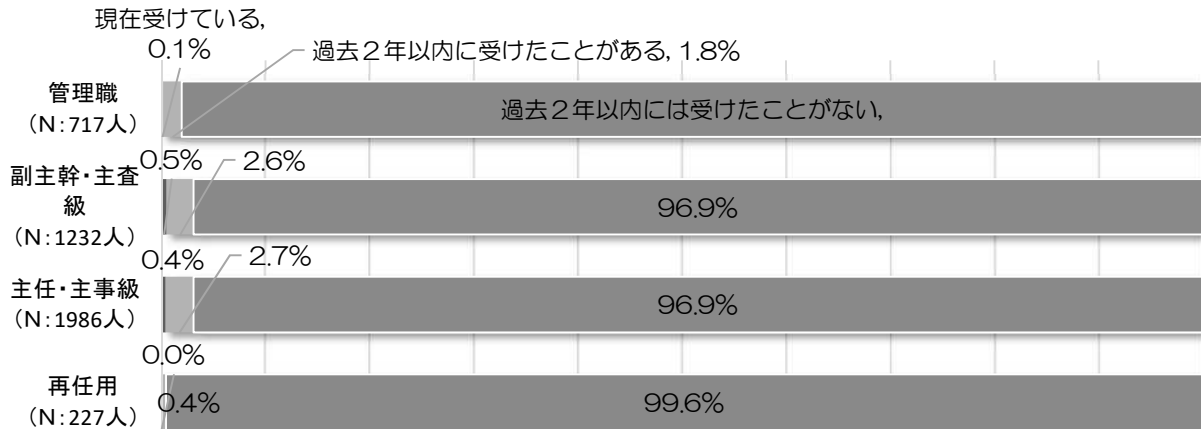


性的な関係を要求された

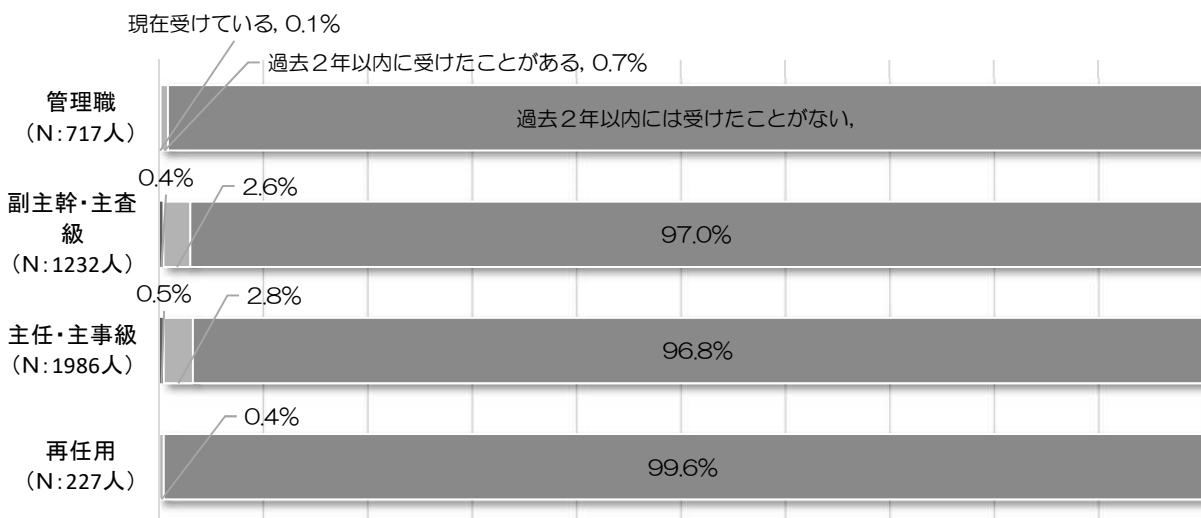


(16) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別) (新規設問)

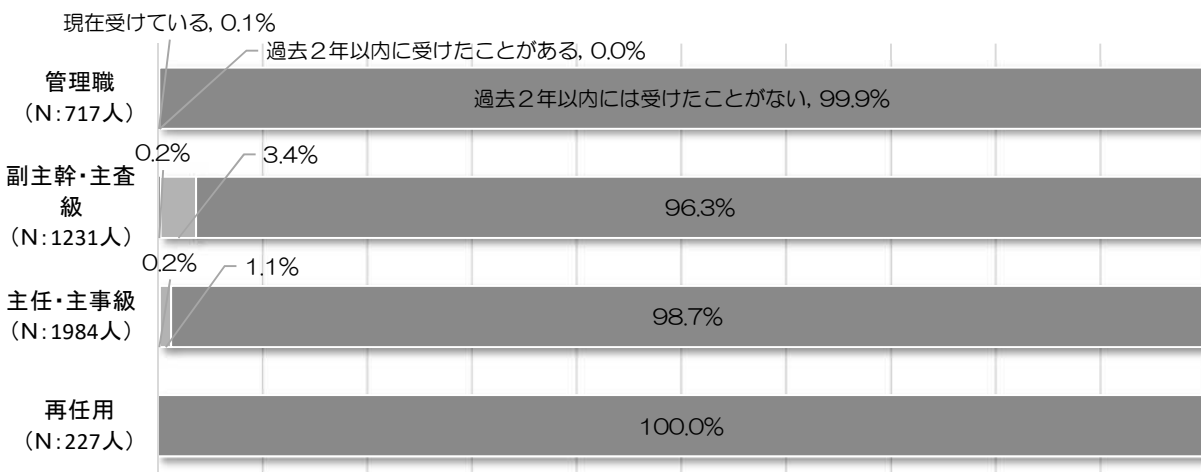
「男(女)のくせに」等の性別を理由とする不快な言葉を言われた



「男らしさ」「女らしさ」を強要された

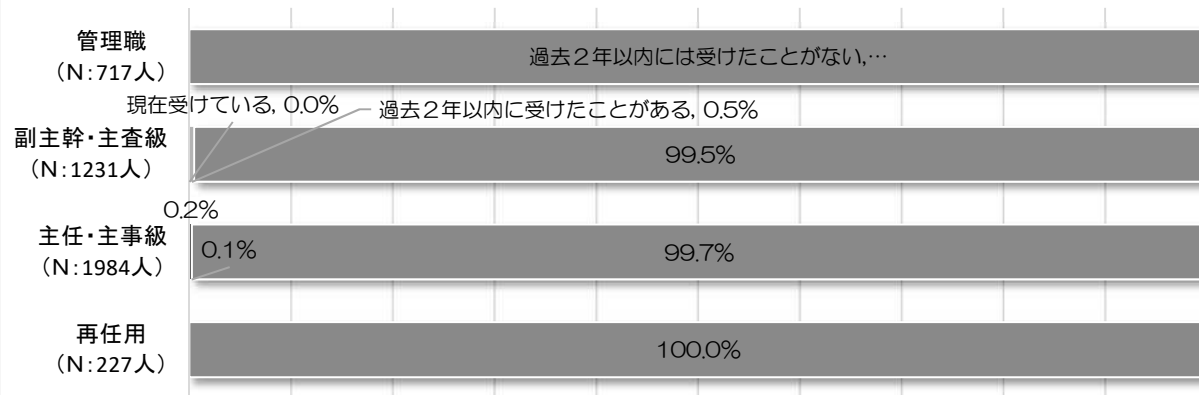


性体験について聞かれたり、聞かされたりした

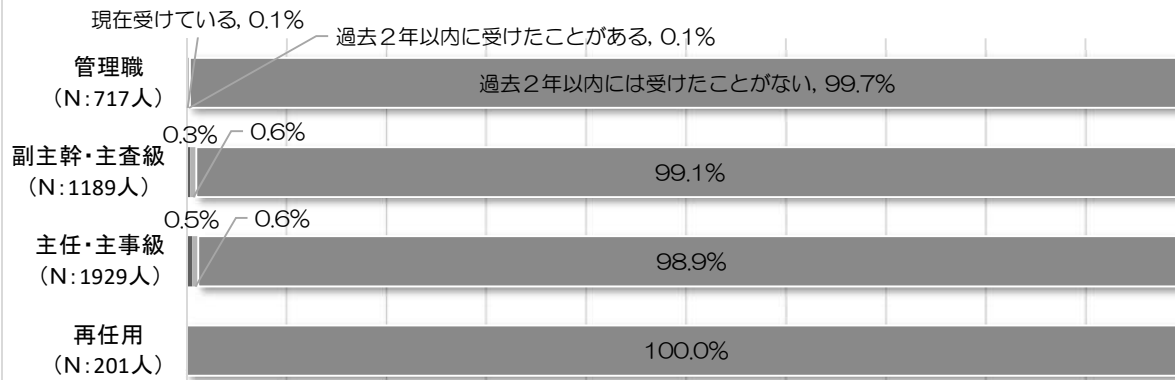


(16) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(役職別) (新規設問)

上司や同僚などに強引に性風俗店等に連れていかれた



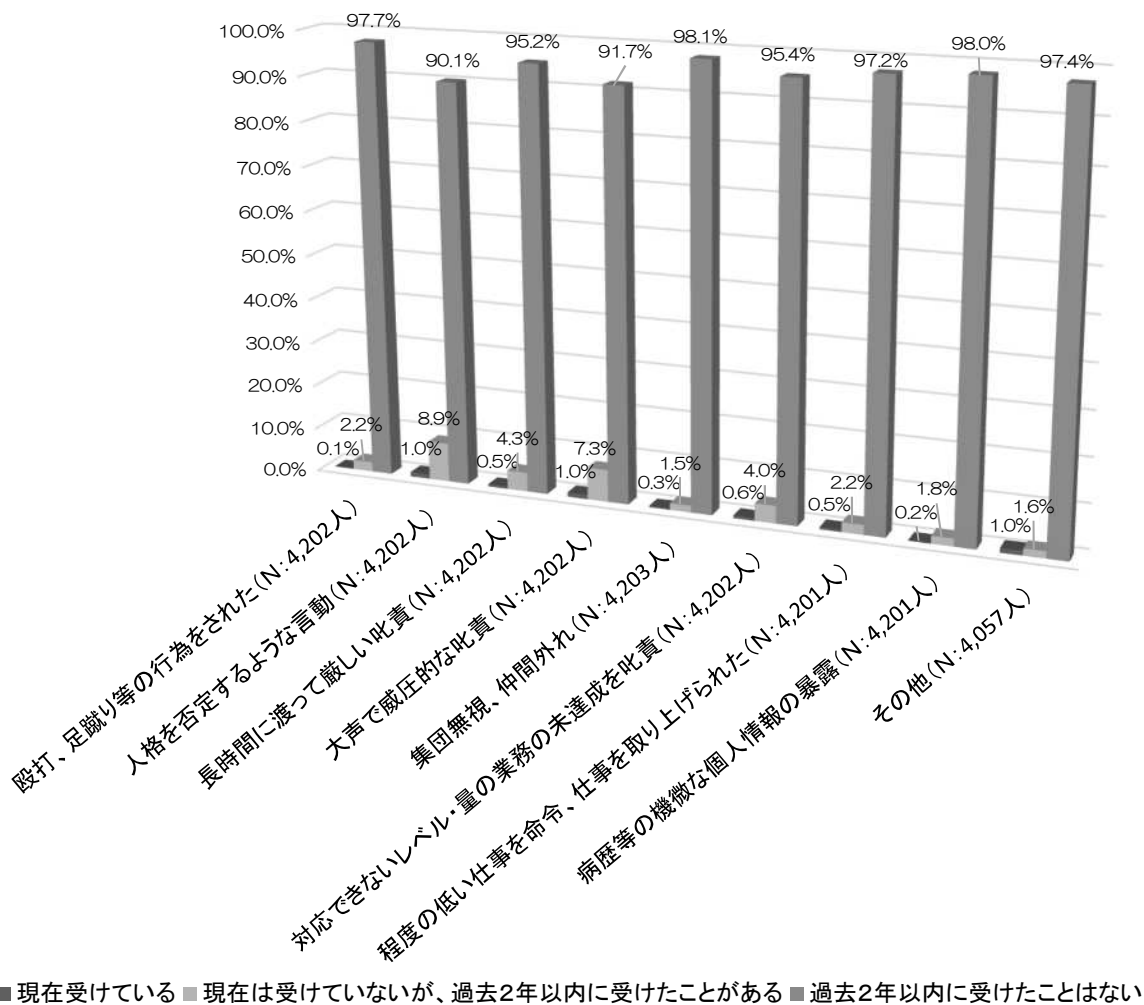
その他



(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

※それぞれの行為に対して 「現在受けている」「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」「過去2年以内に受けたことはない」のいずれかを回答



現在または過去2年以内に「人格を否定するような言動」と回答した人の割合が合計9.9%となっており、「大声で威圧的な叱責」と回答した人の割合が合計8.3%となっており、他の行為比較してやや高い。「その他」の回答は次のとおりとなっている。

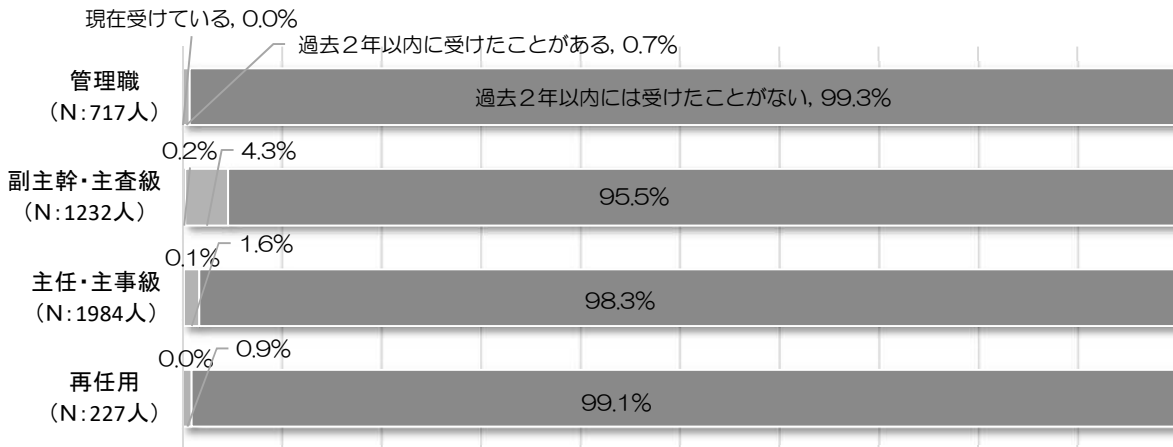


## その他の回答(85件)

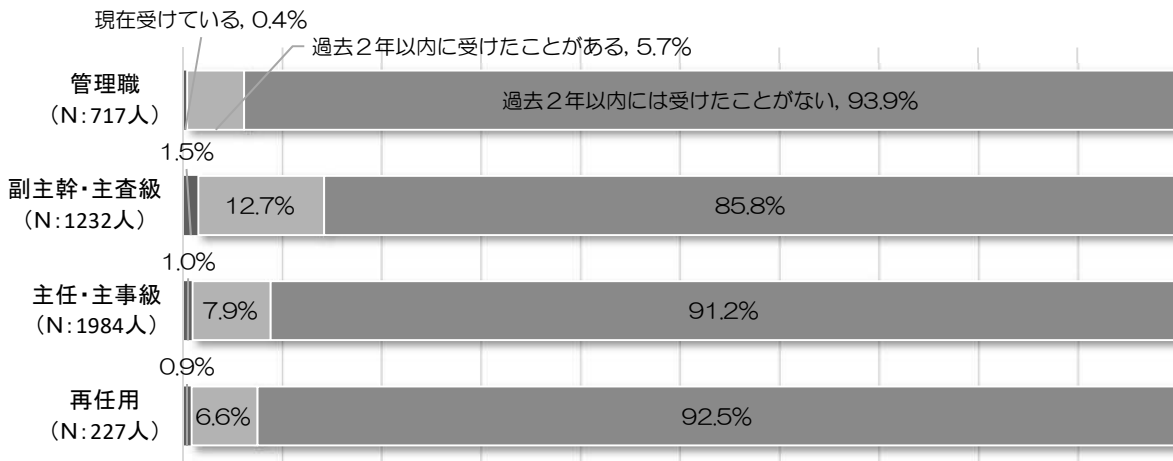
- ・目を合わせず、挨拶や声かけをされない期間が一定期間あった
- ・分からないことを聞くと「なぜ、そんなことも分からないのか！」と怒られ、聞かないで行動に移すと「分からないことがあるなら聞け！」と怒られる
- ・他者を叱責する、受話器をたたきつける等の行為を近くで目の当たりにすることがあった
- ・メールによる執拗な叱責
- ・上司の機嫌が日により違うので、その時の気分によりきつい言い方、態度をされることがある
- ・過去、到底対応出来ないレベルの業務量を年度途中から担わされ、年度が切り替わる時期に業務量の調整について相談したが、まったく反映されず、継続して同量の業務を求められ、体調を崩した
- ・「僕は上司で、君は部下なんだから～しろ」といった言い回しを必要以上に、事務所以内で聞こえるようにいいながら、業務を強要する
- ・同じ業務をしても、わざとらしく仲間外れにされる
- ・人格を否定するような悪口を、別の職員がいる公の場所において、大声で言われていた事がある
- ・「〇〇職なのに、そんな事も知らないの？想像できないの？」など、否定的な言葉を言われた
- ・プライベートの時間を上司に拘束された

(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せんか。(役職別) (新規設問)

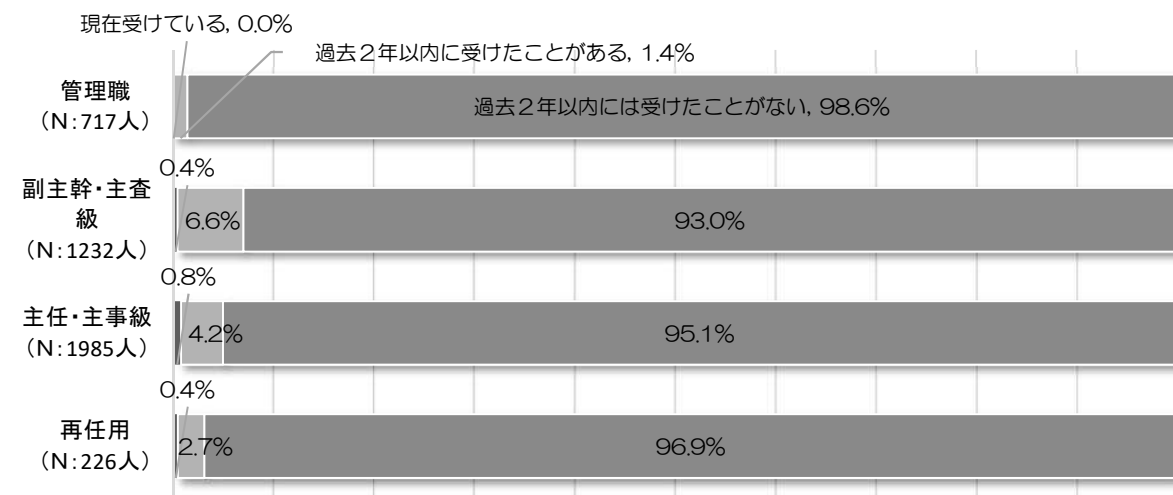
### 殴打、足蹴り、物を投げつけられる等の行為をされた



### 人格を否定するような言動を受けた

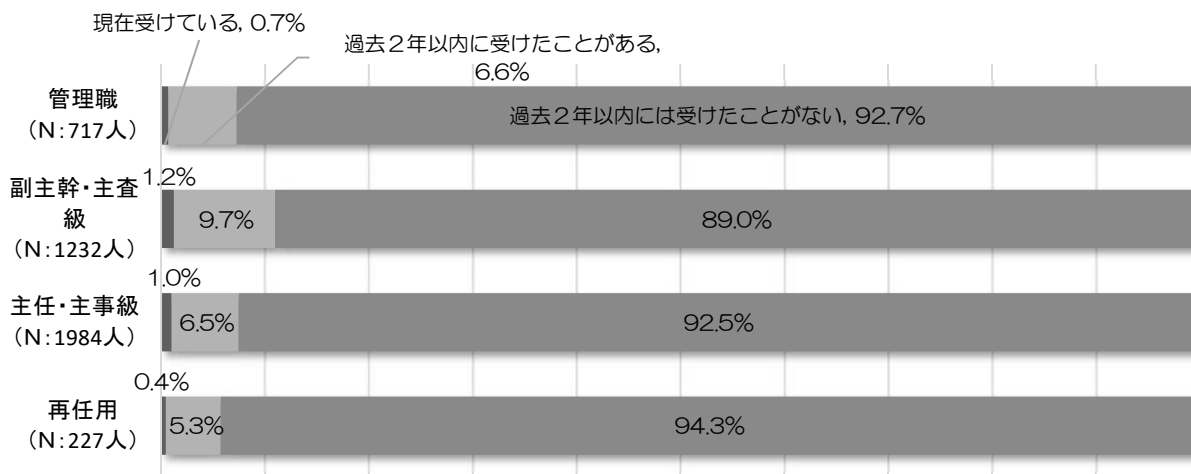


### 長時間に渡って厳しい叱責を受けた

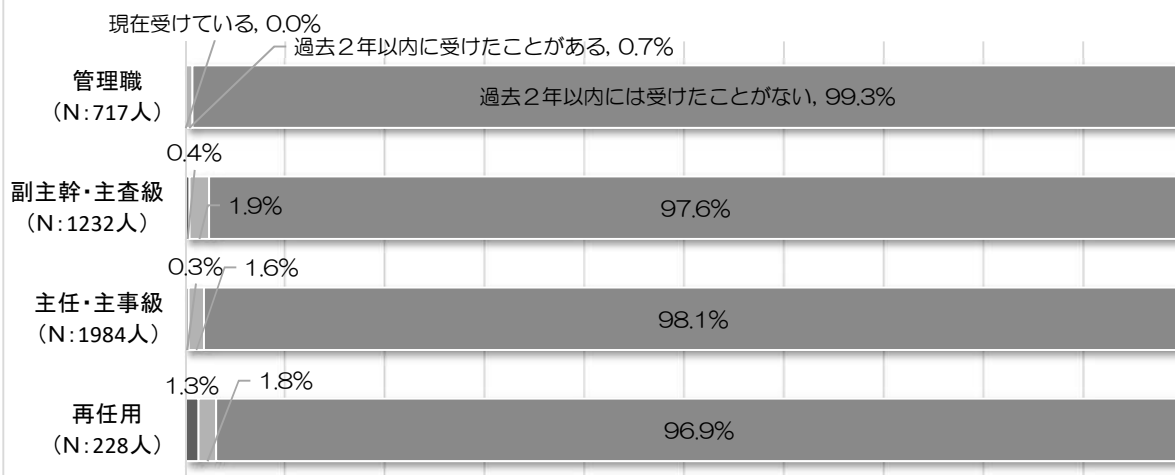


(17) あなたは、過去2年以内に、パワーハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(役職別) (新規設問)

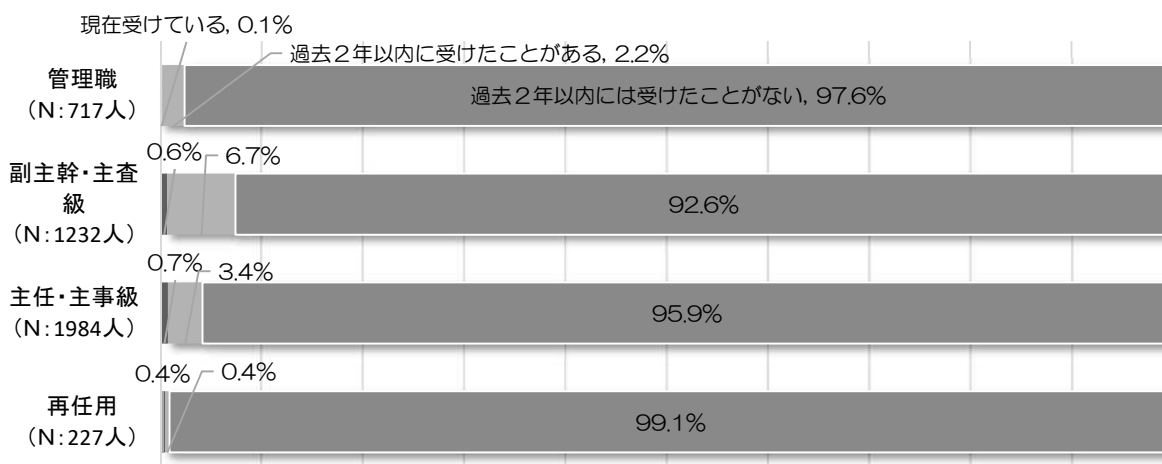
大声で威圧的な叱責を受けた



同僚に集団で無視されたり、仲間外れにされた

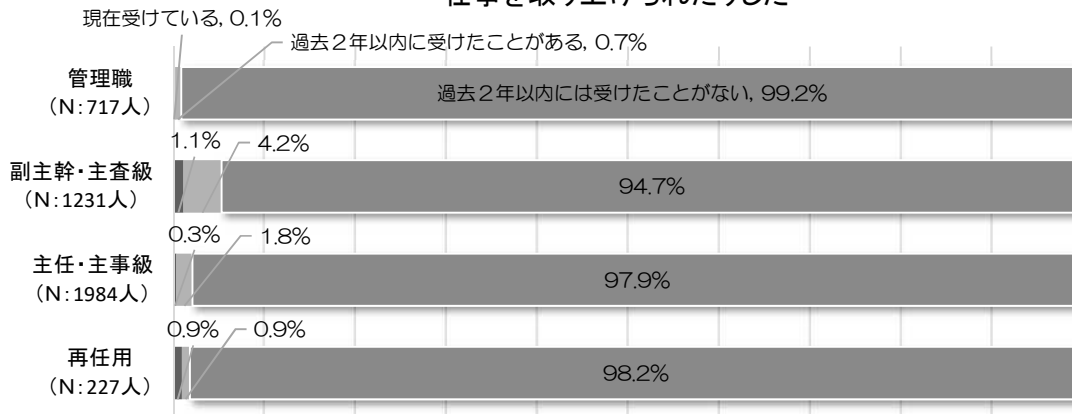


到底対応できないレベルや量の業務を与えられ、達成できなかったことに対して厳しく叱責された

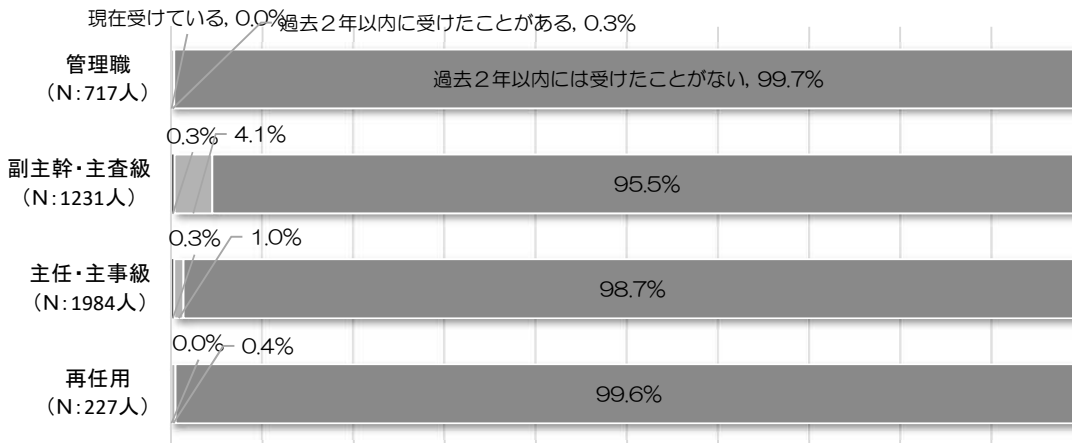


(17) あなたは、過去2年以内に、パワーハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。(役職別) (新規設問)

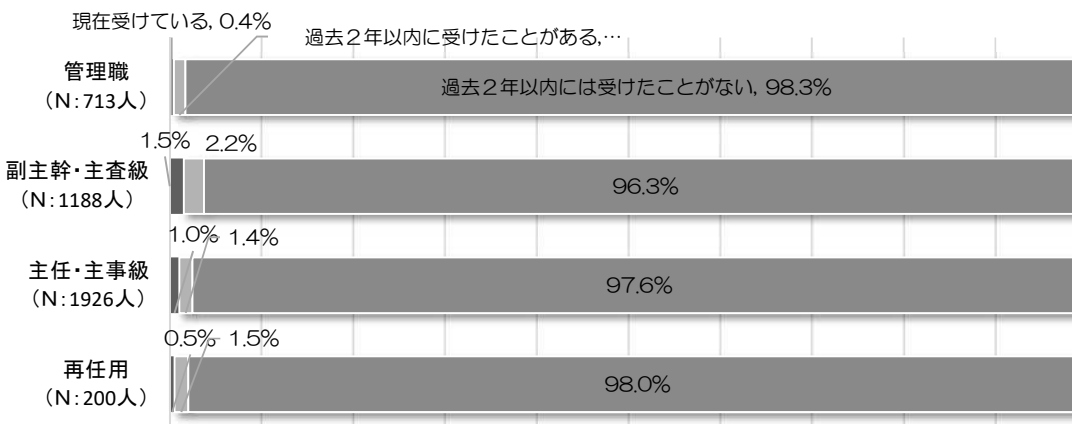
理由もなく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じられたり、仕事を取り上げられたりした



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

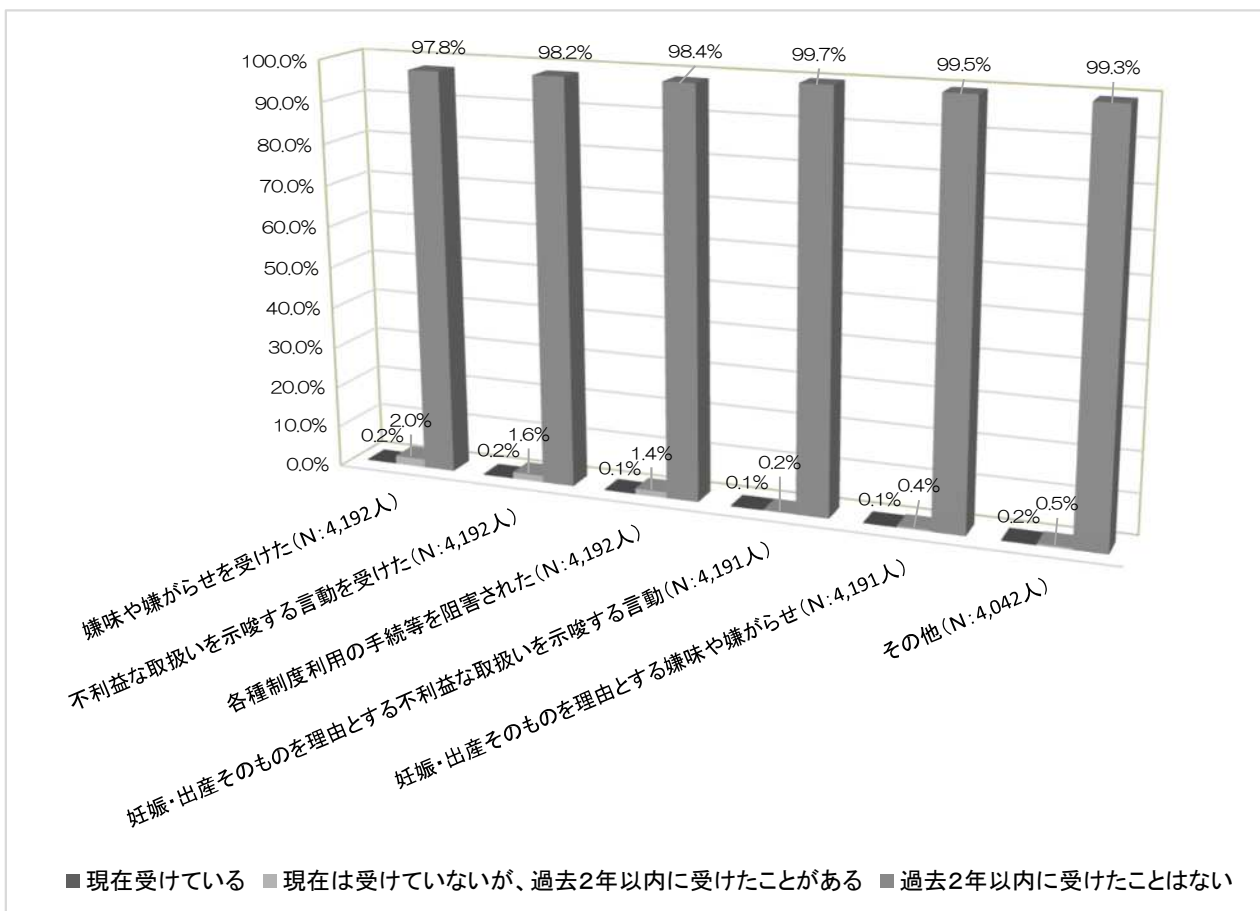


あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラ  
 (18) スメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。

(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

※それぞれの行為に対して 「現在受けている」「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」「過去2年以内に受けたことはない」のいずれかを回答



現在または過去2年以内に「嫌味や嫌がらせを受けた」と回答した人の割合が合計2.2%となっており他の行為と比較して高い。「その他」の回答は次のとおりとなっている。

**その他の回答(23件)**

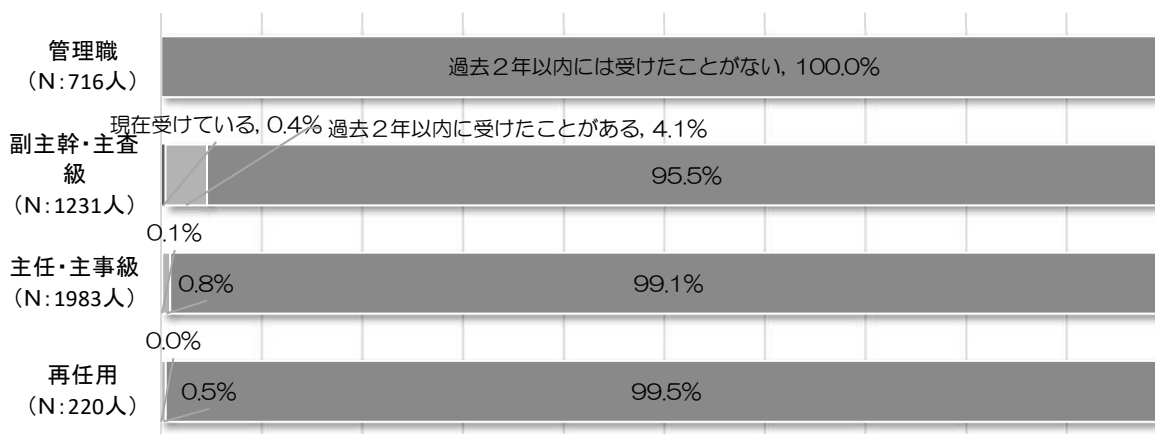
- ・つわりで具合が悪く、休みたい旨を伝えたとこ、仕事に来るように言われた
- ・妊娠出産は個人の自由。産まない事由があるのに、「なんで作らないの？」的な事をしつこく聞いてくる
- ・2人目の出産を機に、育休を検討したが、明らかに嫌な態度をされたので、育休の取得を断念した
- ・不妊治療について理解を得られなかった
- ・家族(市職員)が産休・育休を取得した際、職場からの不平不満を言われた
- ・妊娠に関してこちらの意図に関わらず公表することを推進された
- ・親の介護に関しては、周囲の理解は進んでいないと感じている

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  
 (18) 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せんか。  
 (役職別) (新規設問)

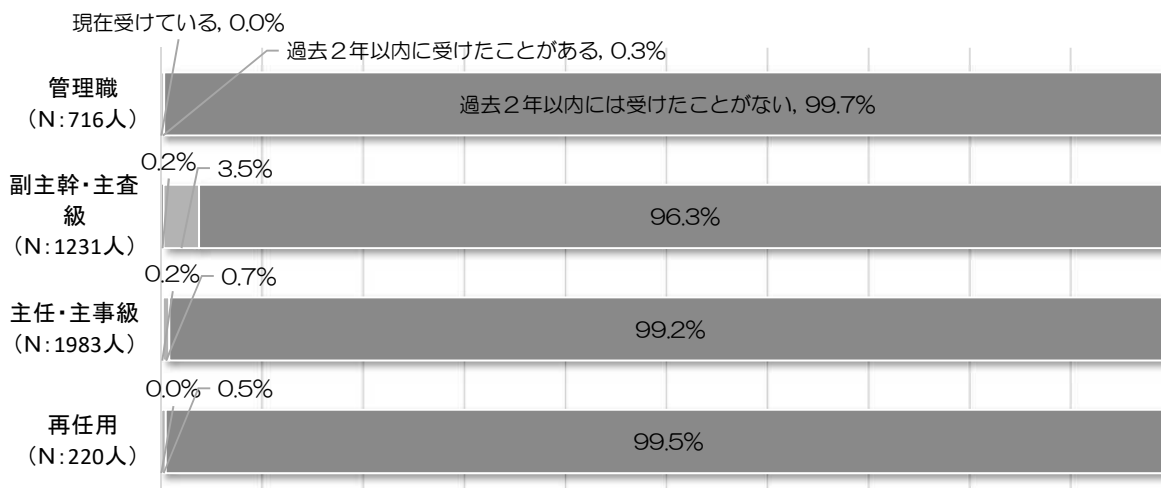
産休・育休・介護休暇等の各種制度を利用したことを理由に  
 嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした



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

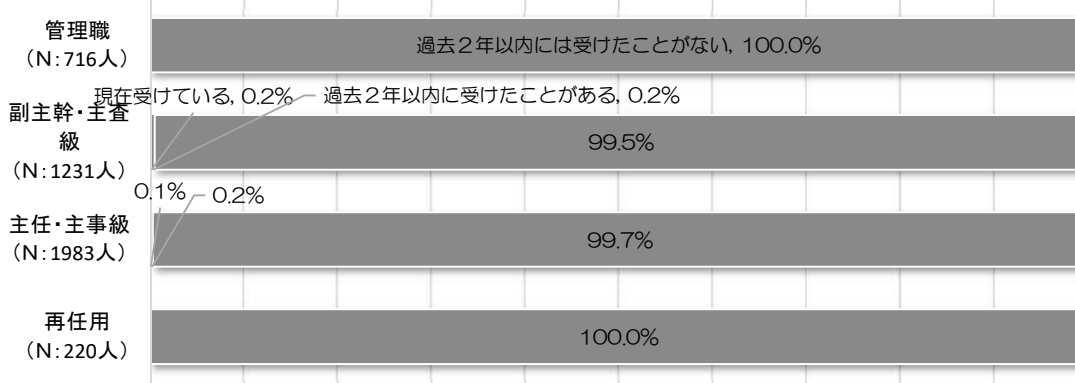


産休・育休・介護休暇等の各種制度利用の手続等を阻害された

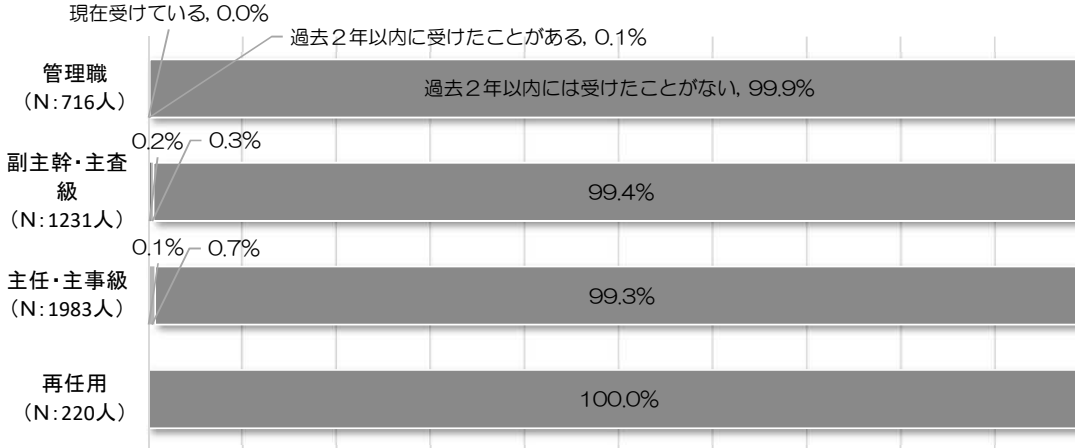


あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラ  
 (18) スメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。  
 (役職別) (新規設問)

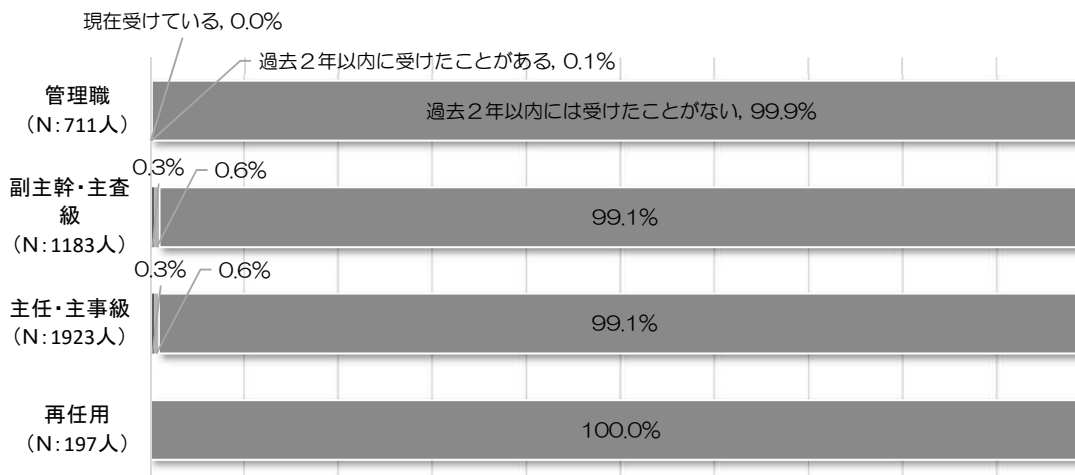
妊娠・出産そのものを理由に不利益な取扱いを示唆する言動を受けた



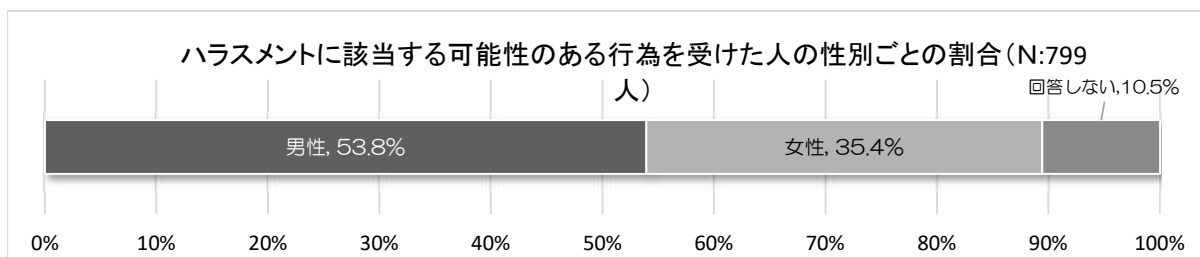
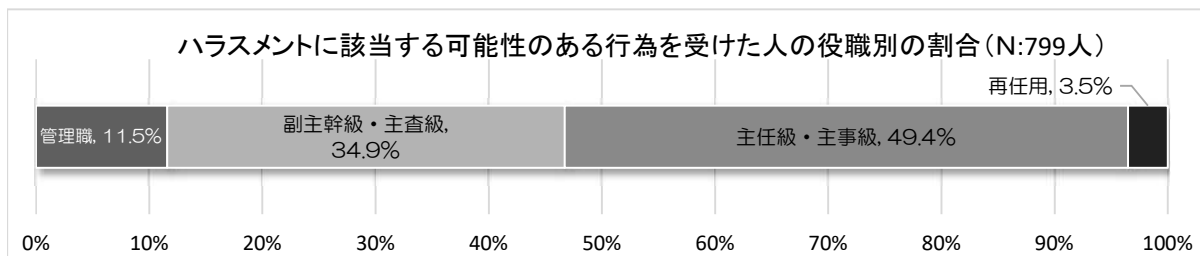
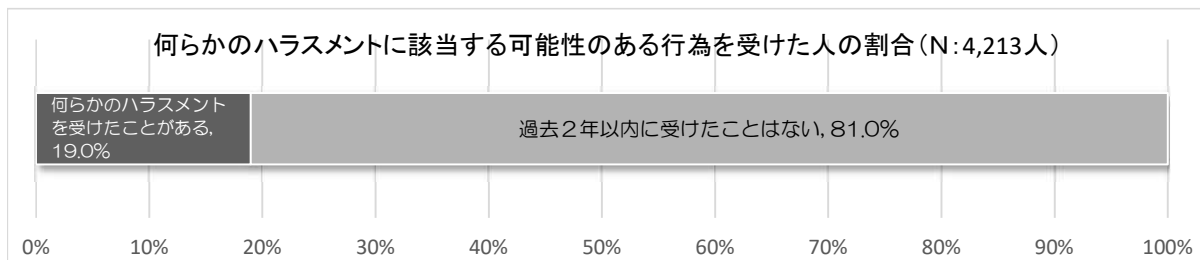
妊娠・出産そのものを理由に嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした



その他



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  
 (参考)「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

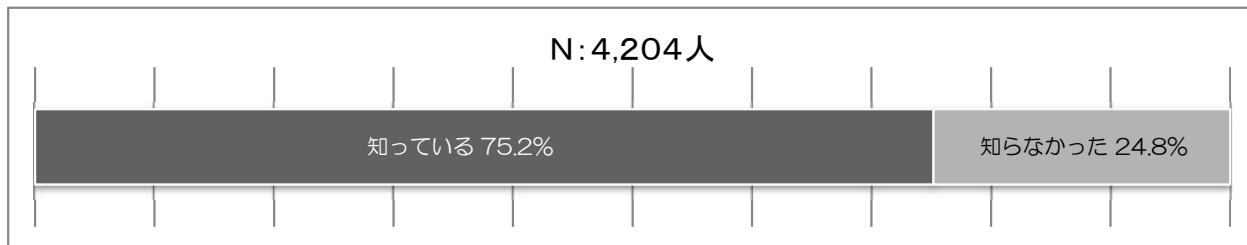




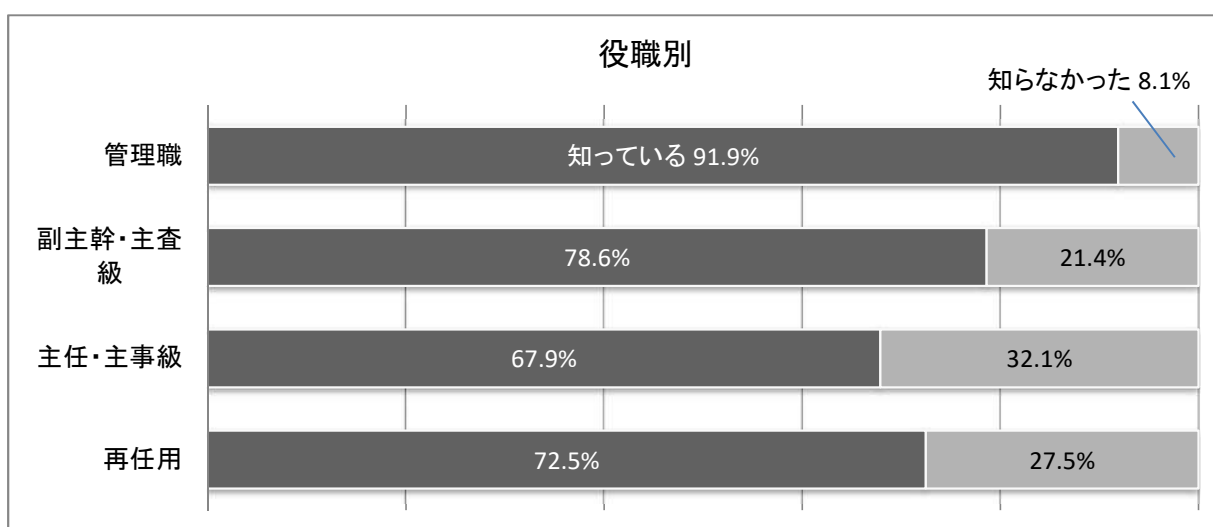
(19) あなたは、市職員ハラスメント外部相談窓口（電話相談）が設置されていることを知っていますか。

(R4新規設問)

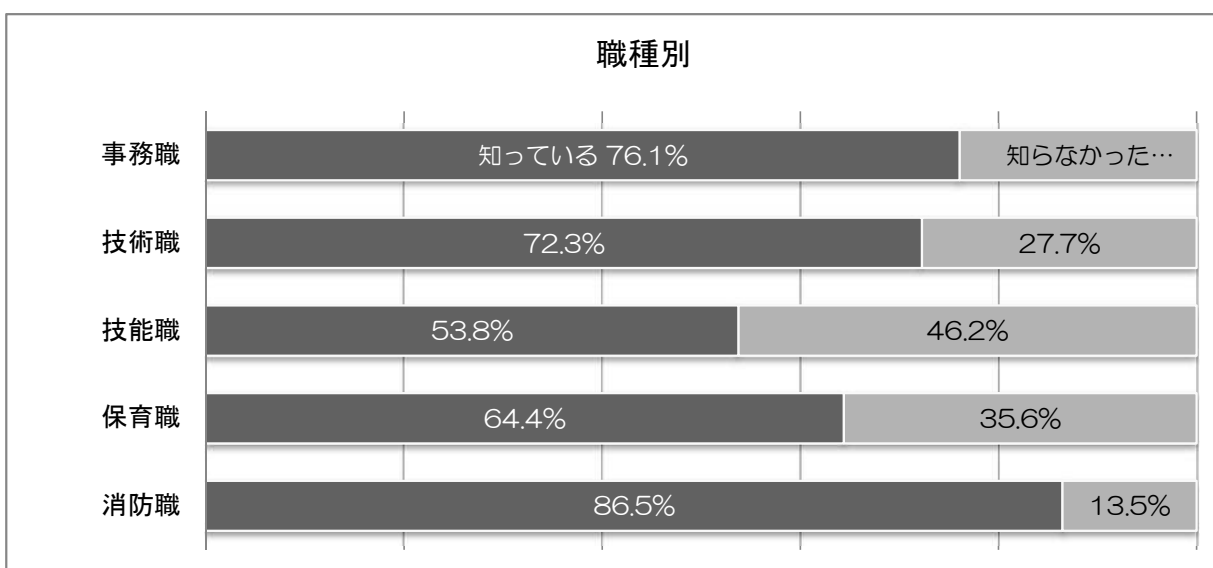
- 知っている
- 知らなかった



「知っている」と回答した割合は75.2%となっている。

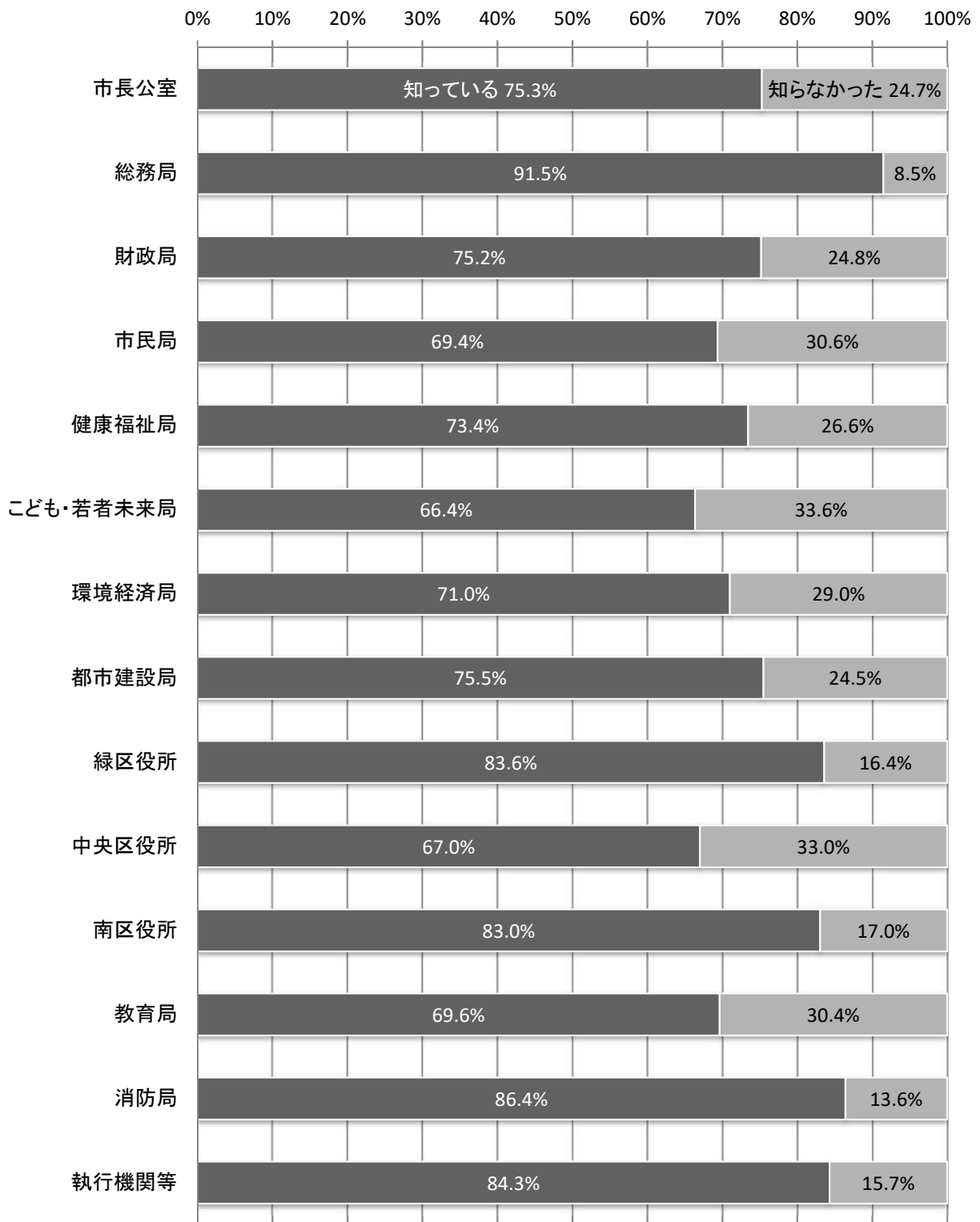


管理職は91.9%が知っていると回答している。主任・主事級が「知っている」と回答した割合は67.9%で、他の役職と比較して割合がやや低い。



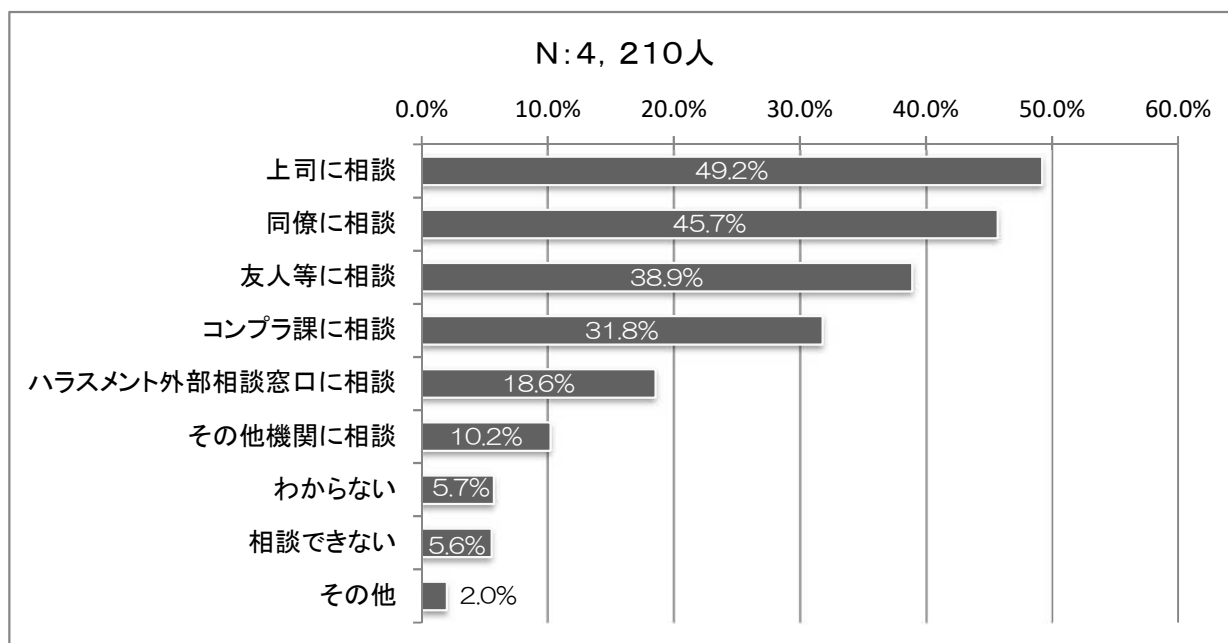
消防職は86.5%が知っていると回答している。技能職と保育職は「知っている」と回答した割合が低い。

### 所属別



(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



「職場の上司に相談する」が49.2%で最も多く、続いて「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」となっている。「ハラスメント外部相談窓口」は18.6%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 本人へ注意する（16件）**

- ・毅然と本人に直接訴える

**2 家族へ相談する（13件）**

- ・家族に相談する

**3 自分で解決する、我慢する（11件）**

- ・絶対に何もしてくれないと思っているので我慢する
- ・まずは自分で解決する

**4 退職する、転職する（5件）**

- ・諦めて何も言わずに転職する

**5 医師へ相談する（3件）**

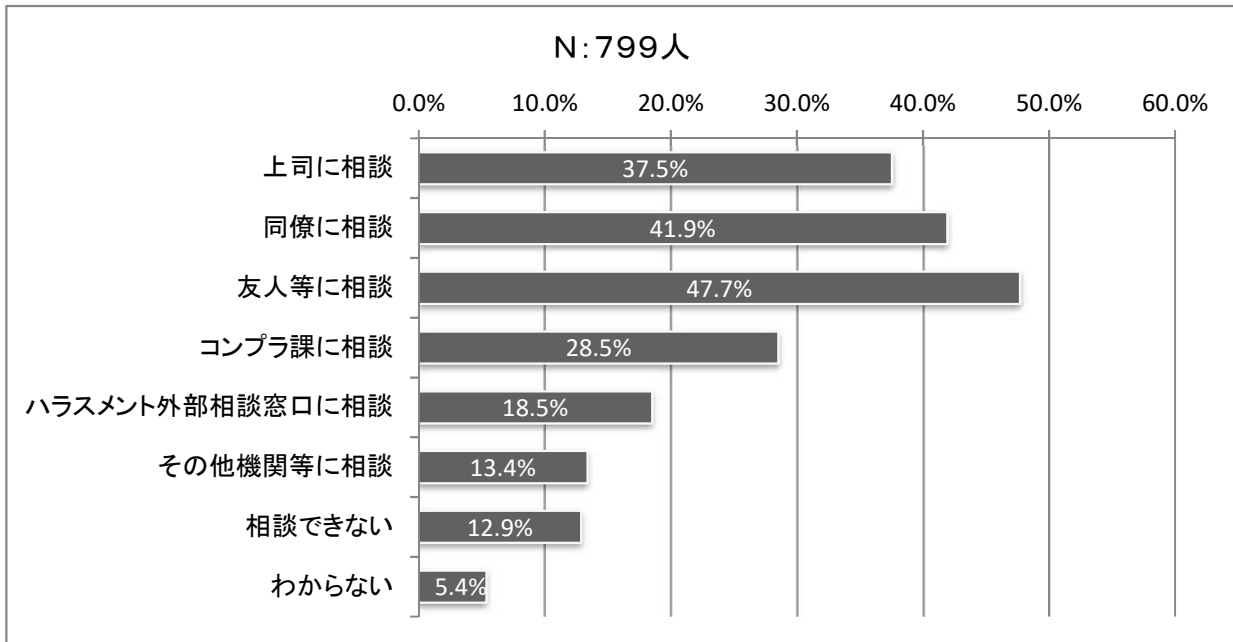
- ・かかりつけ医に相談する

**6 その他（28件）**

- ・内容、相手の性別・職位によって対応が変わると思う

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（参考）「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

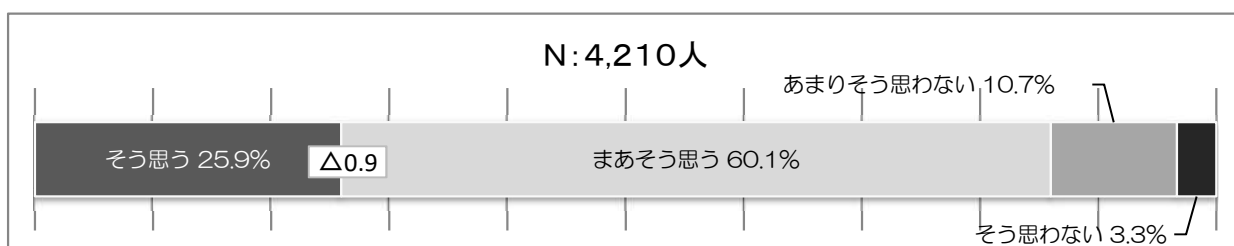
- 職場の上司に相談する
- 職場の同僚に相談する
- 職場以外の友人や知人に相談する
- ハラスメント相談窓口（コンプライアンス推進課）に相談する
- ハラスメント外部相談窓口（土日対応可、夜間対応可）に相談する
- その他相談機関等（職員労働組合、労働基準監督署、弁護士等）に相談する
- 相談はできないと思う
- わからない
- その他



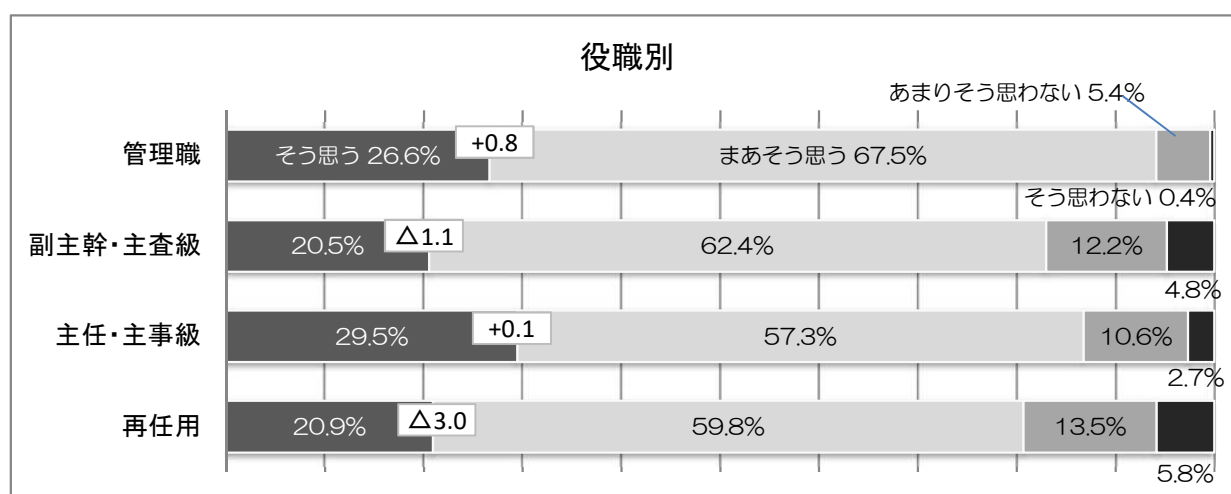
問16～18で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を一つでも「現在受けている」または「過去2年以内に受けたことがある」と回答した人は、ハラスメントを受けていると感じた場合、「職場以外の友人や知人に相談する」と回答した割合が47.7%と最も多い。次いで「職場の同僚に相談」「職場の上司に相談」の順になっている。

また、「相談できない」と回答した割合が12.9%であり、全員が回答した問20において「相談できない」と回答した割合は5.6%であるのに対して、高い割合となっている。

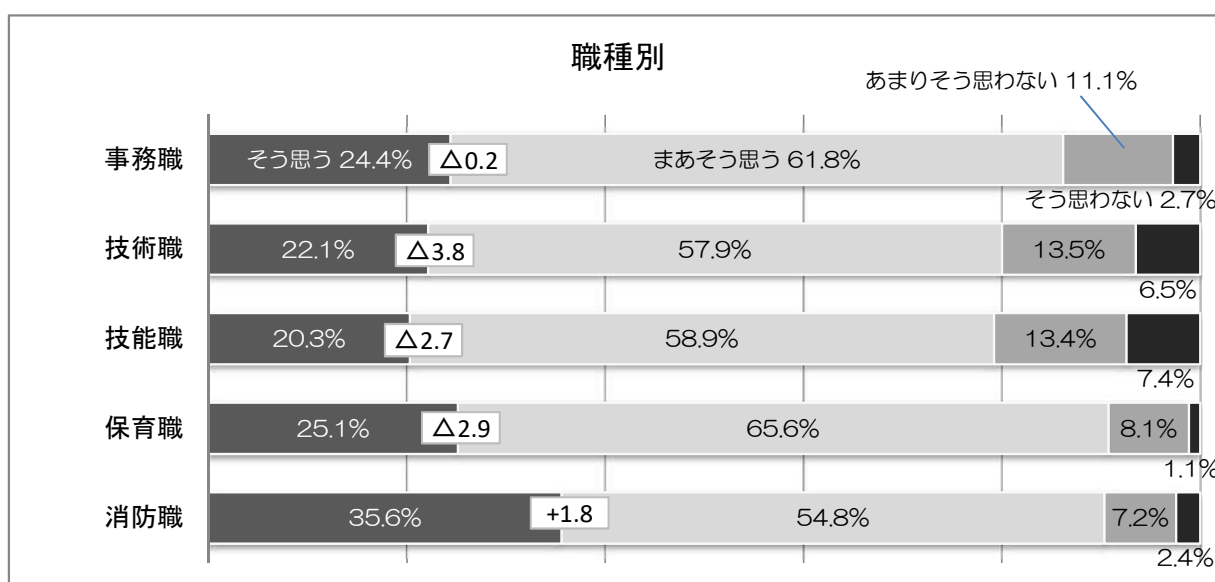
(21) あなたの職場は、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。



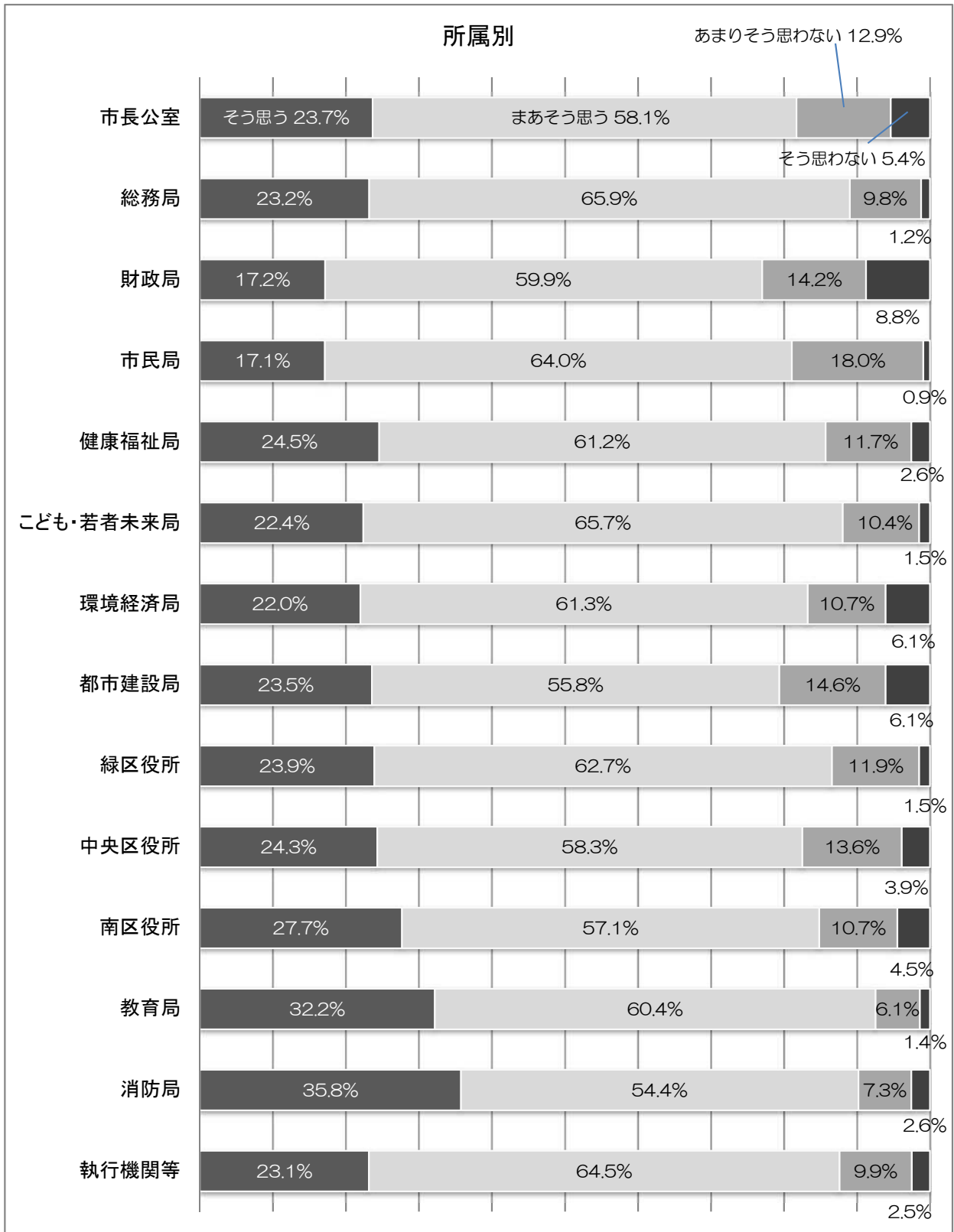
全体では「まあそう思う」が60.1%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると86.0%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△0.9ポイント]。



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、肯定的な回答の割合が、管理職、主任・主事級では増加している一方、特に再任用職員の減少傾向が強い。

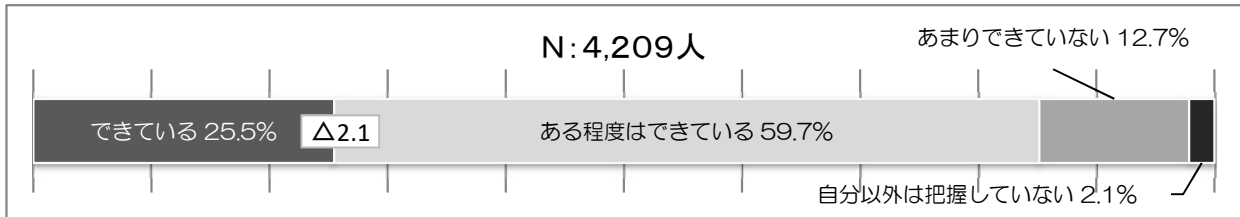


保育職と消防職の肯定的な回答の割合が高く、特に消防職は前回との比較においても増加している。一方で技術職の減少傾向が強い。

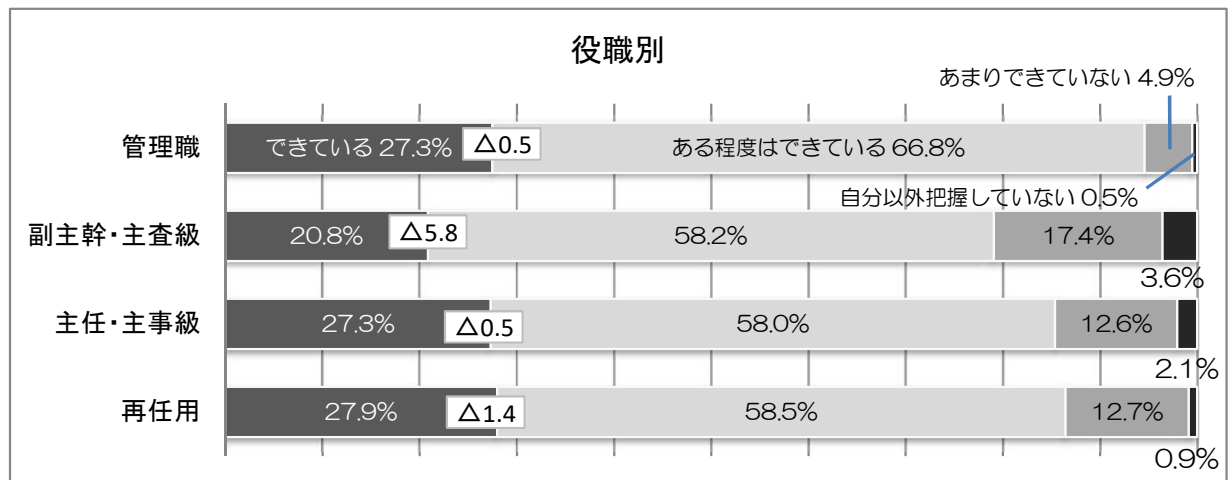


(22) あなたの職場では、あなたの業務スケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。

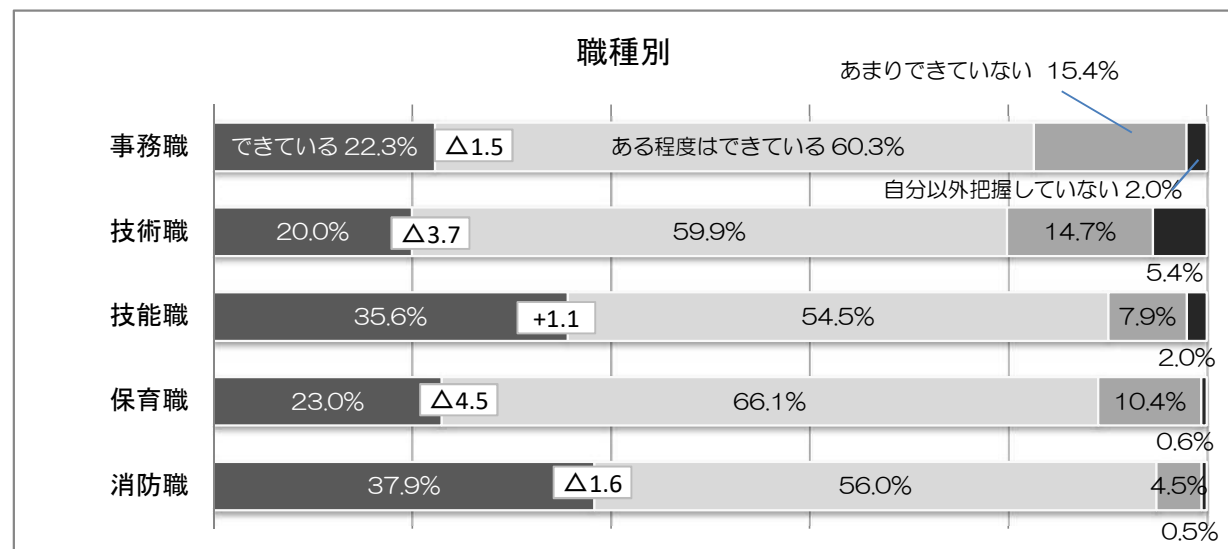
- できている     ある程度はできている     あまりできていない  
 自分以外は把握していない状況である



全体では「ある程度できている」が59.7%と最も割合が高く、「できている」と合わせると85.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△2.1ポイント]。

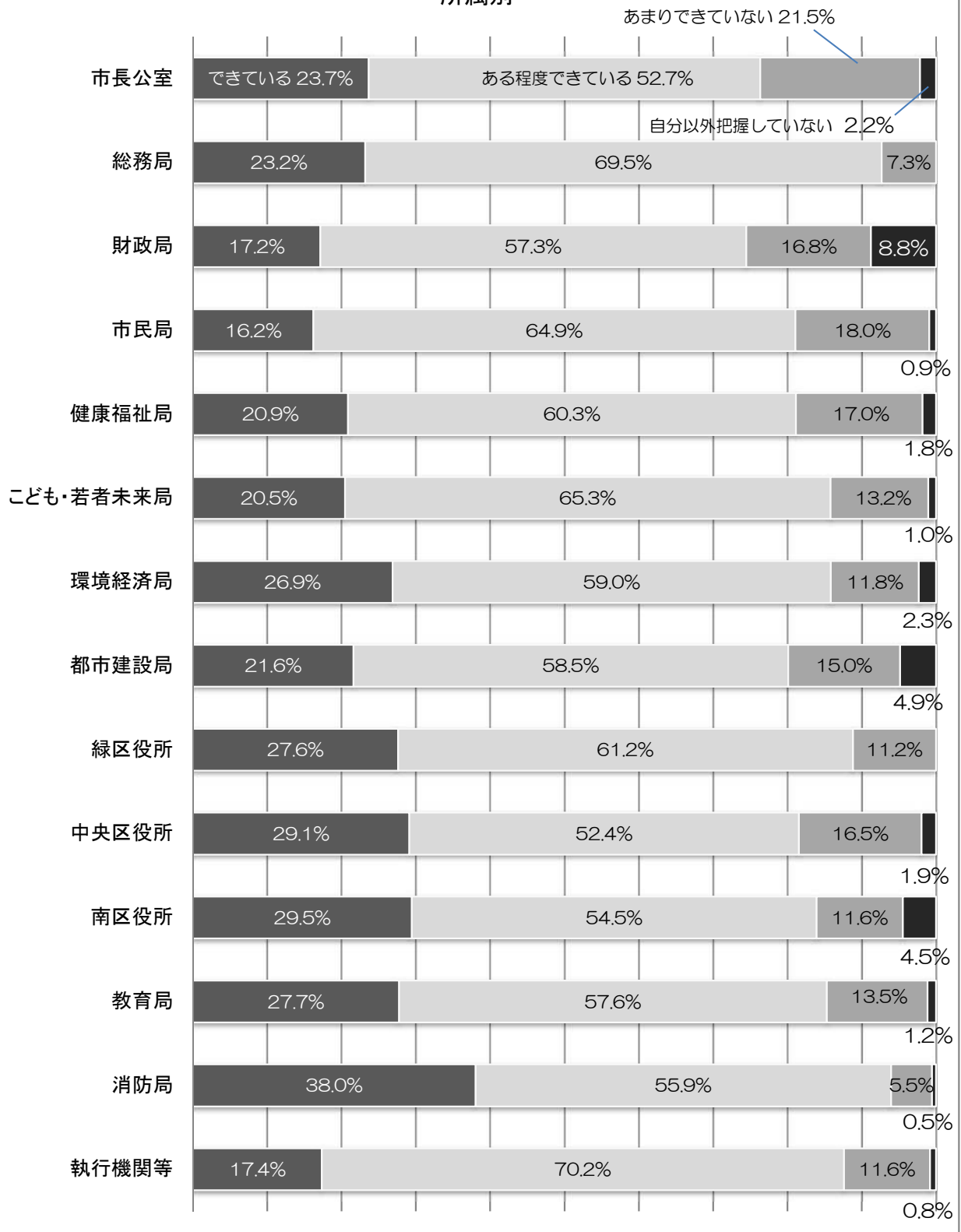


管理職の肯定的な回答の割合が最も高い。前回との比較では、全体的に肯定的な割合が減少しているが、特に副主幹・主査級の減少傾向が強い。



消防職の肯定的な回答の割合が93.9%と最も高い。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増加している一方、他の職種においては減少している。

### 所属別

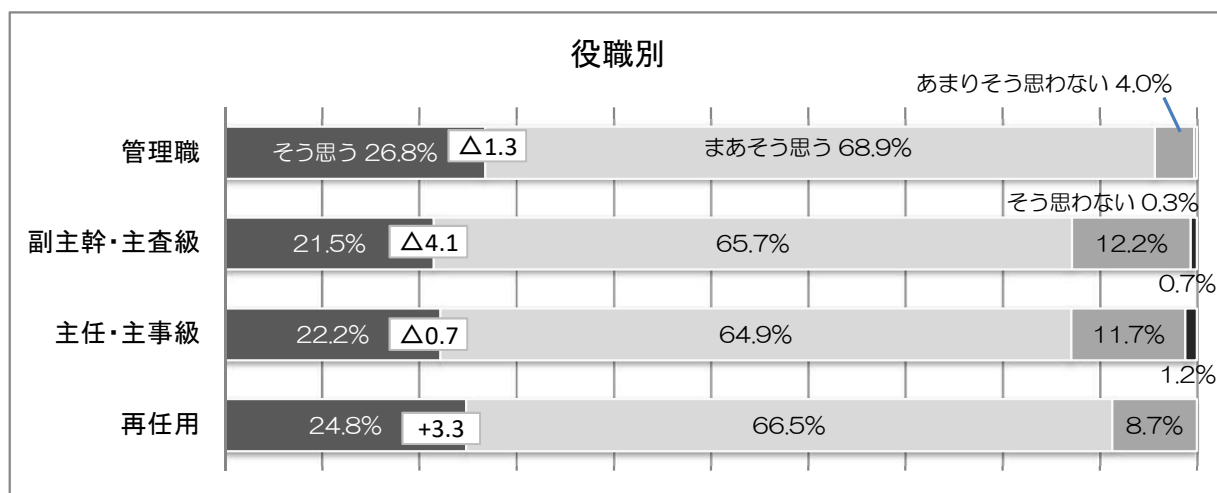




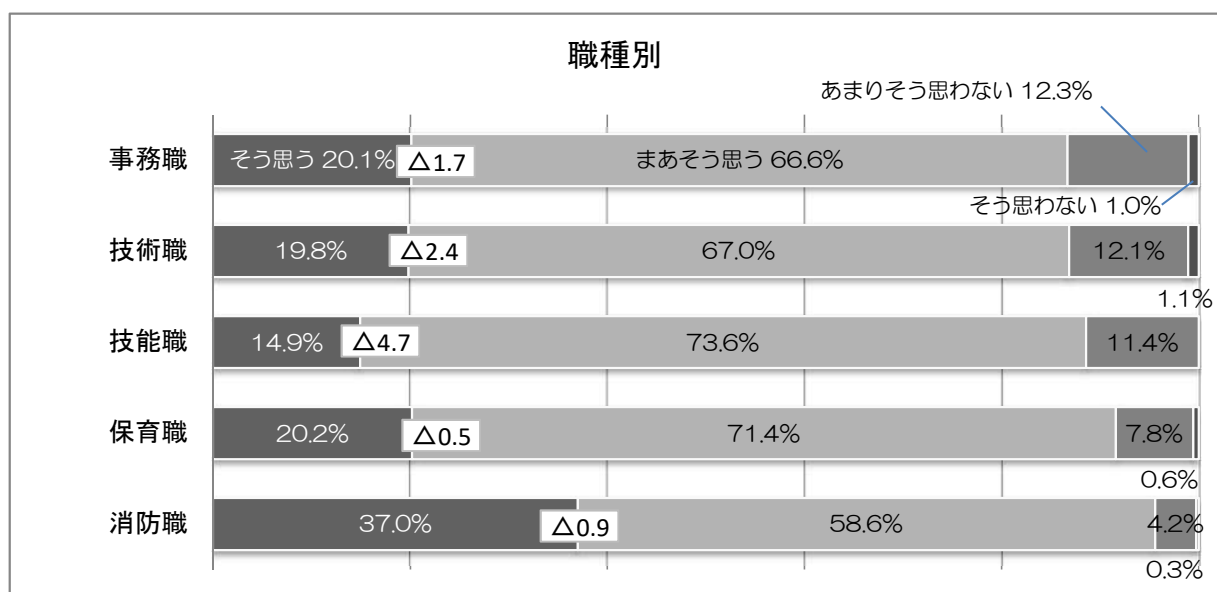
(23) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができますか。



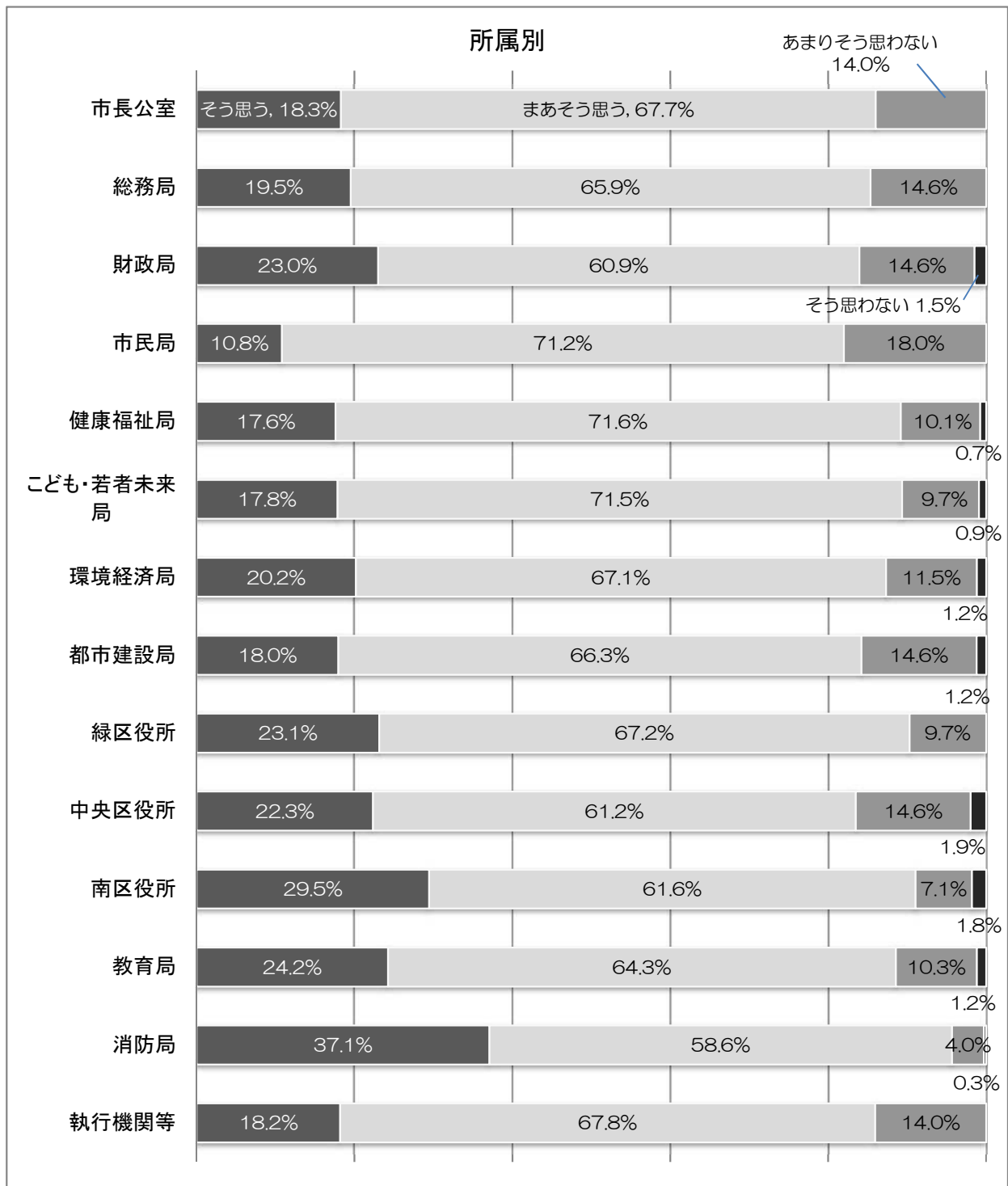
全体では「まあそう思う」が65.9%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると88.9%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△1.7ポイント]。



管理職は95.7%が肯定的な回答をしている。前回との比較では、再任用職員の肯定的な割合が増加している。



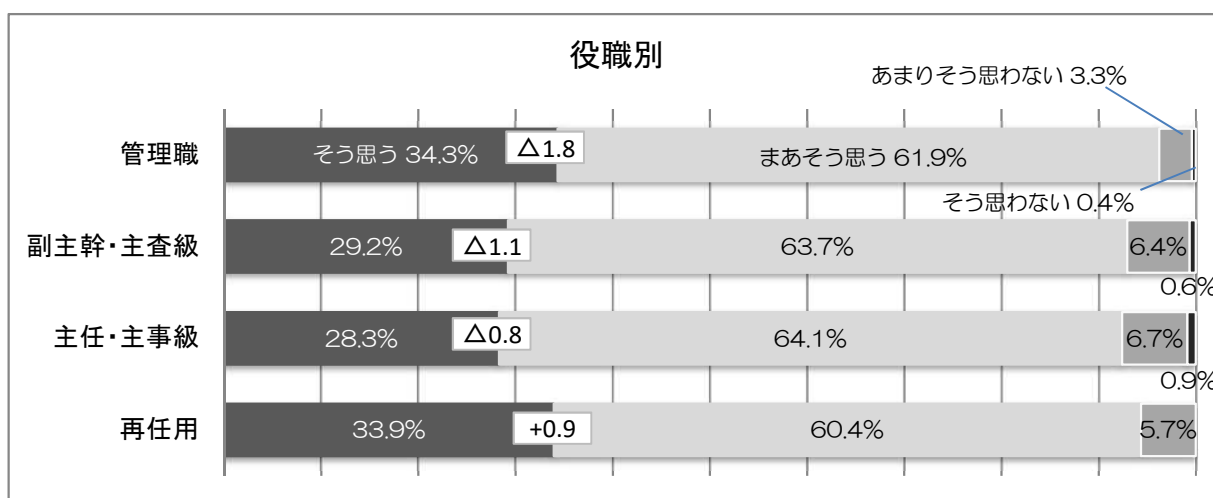
消防職は肯定的な回答の割合が95.6%と他の職種に比べ高い。前回との比較では、全ての職種において肯定的な回答の割合が減少している。



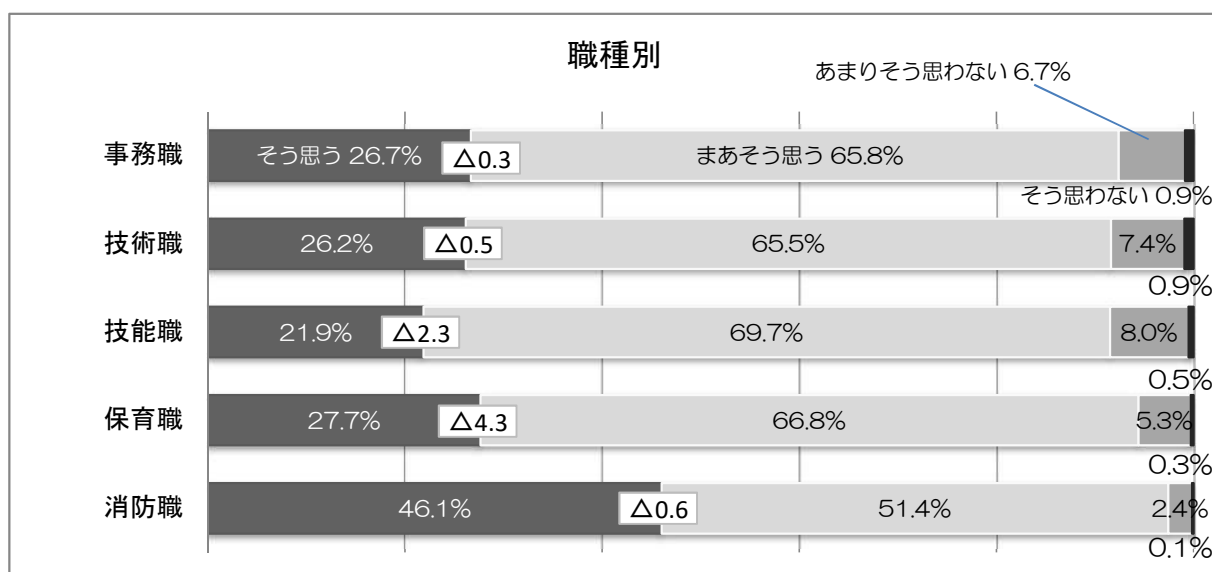
(24) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が63.4%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると93.3%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△1.0ポイント]。

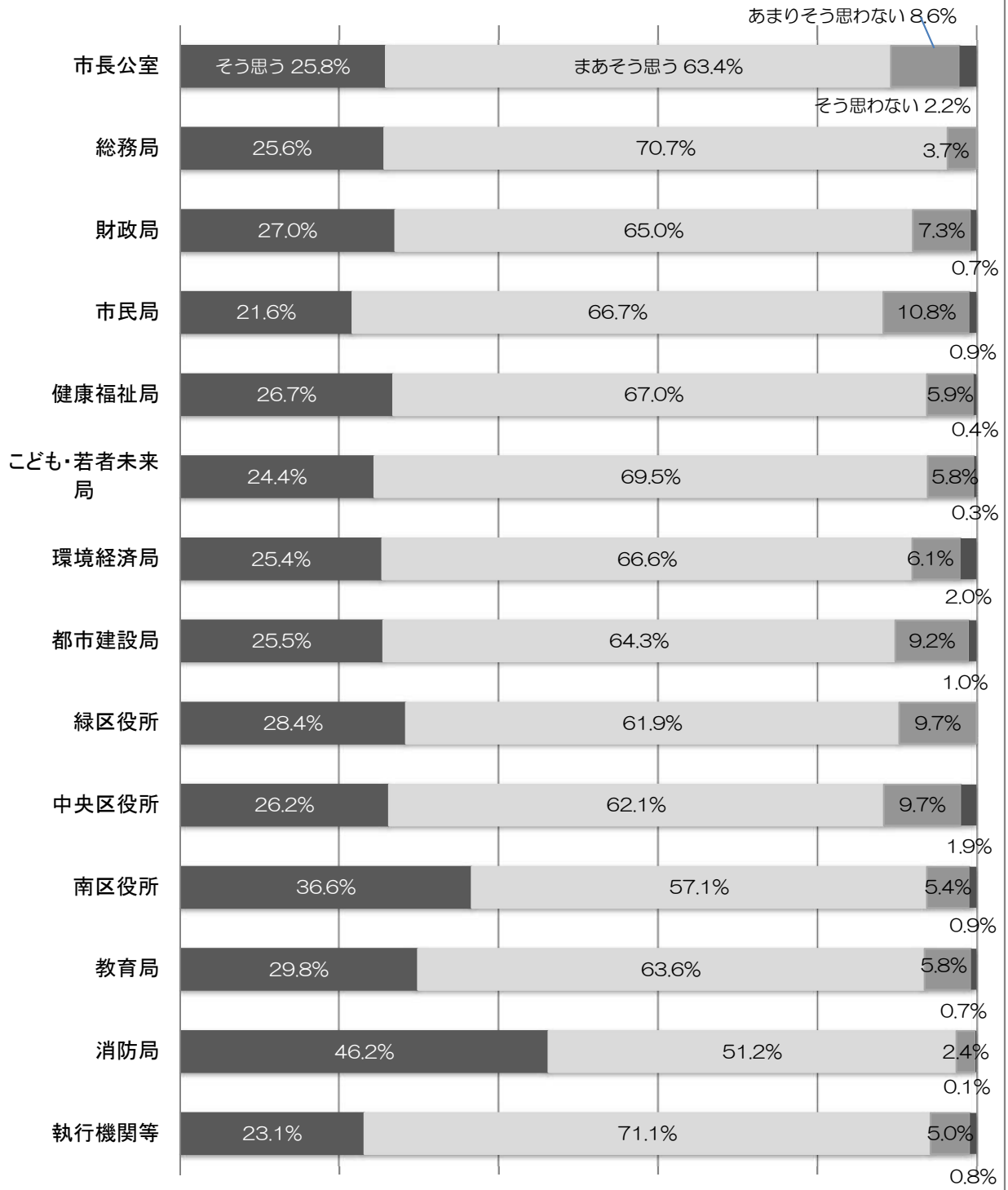


管理職は肯定的な回答の割合が高く、96.2%となっている。前回との比較では、再任用職員の肯定的な回答の割合が増加している。

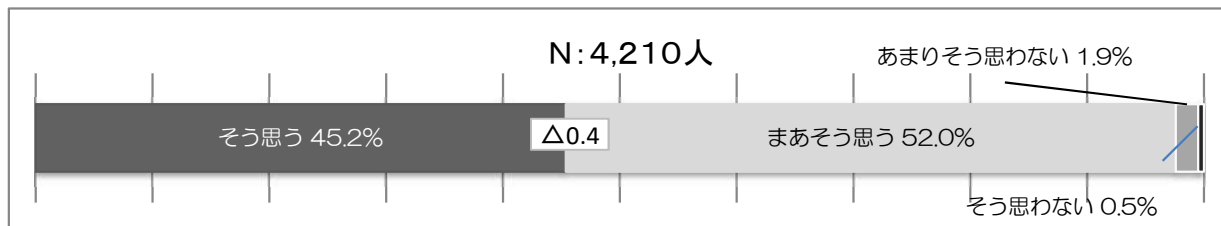


消防職では97.5%、保育職では94.4%と肯定的な回答の割合が高い。前回との比較では、全ての職種において肯定的な回答の割合が減少している。

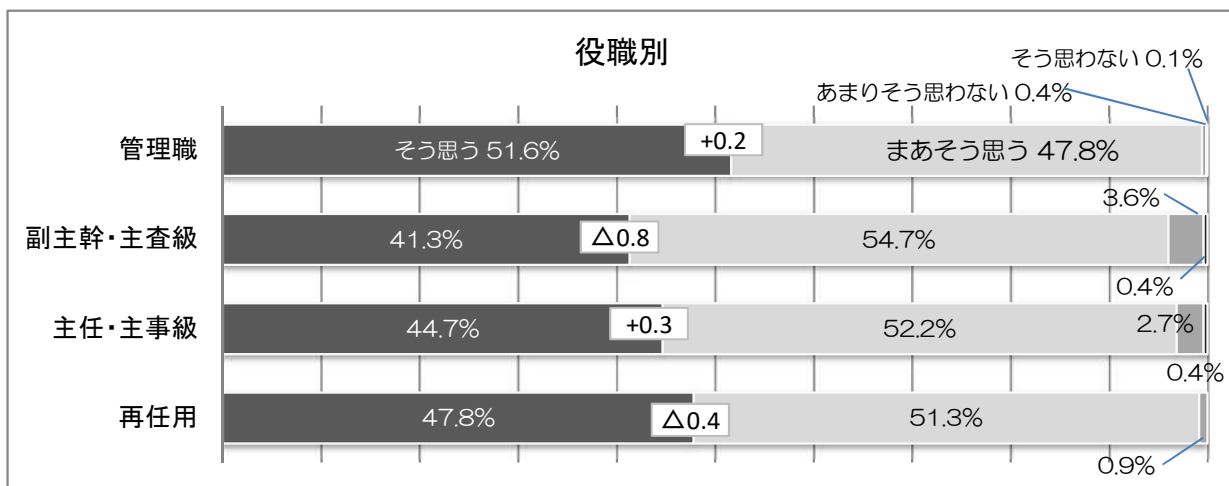
### 所属別



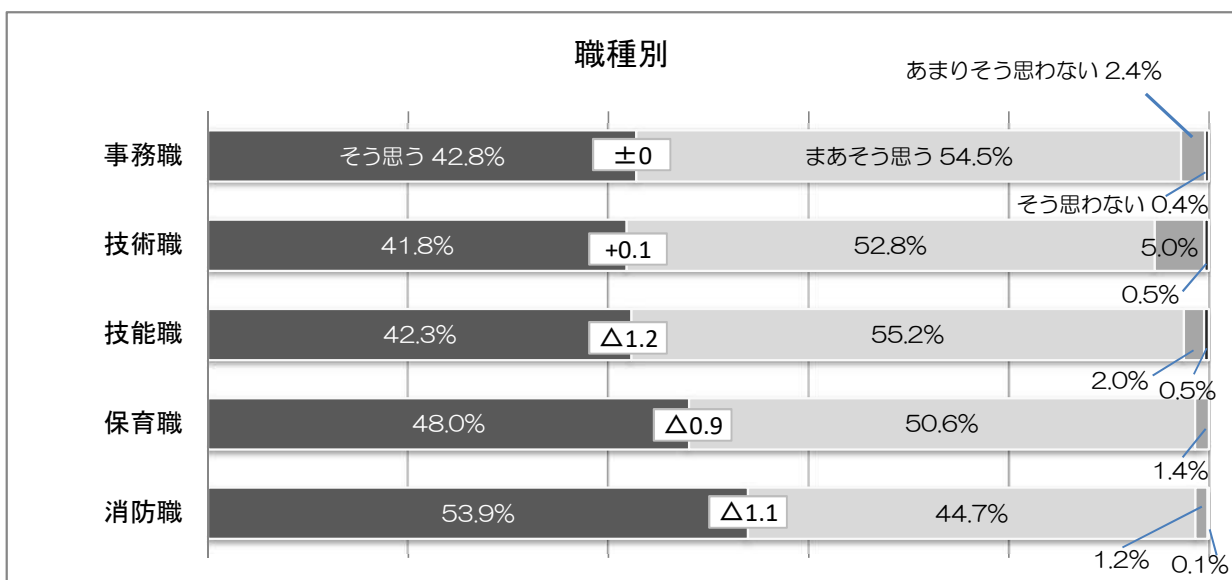
(25) あなたは、仮に自分がミスをした場合には、速やかに上司に報告ができると思いますか。



全体では「まあそう思う」が52.0%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると97.2%の職員が肯定的な回答をしている[前回比△0.4ポイント]。

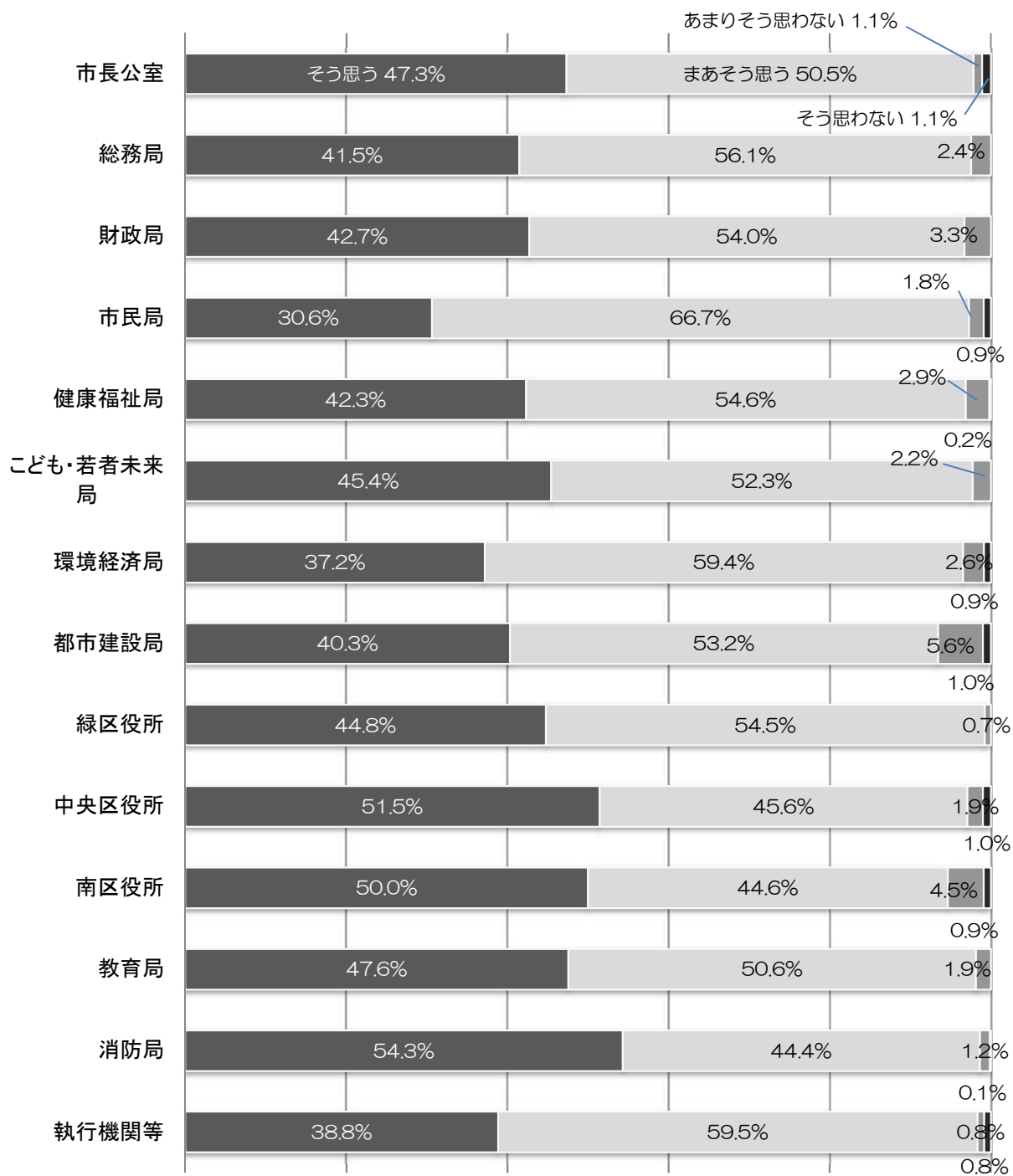


全ての職位において肯定的な回答の割合が95%超となっている。特に管理職、再任用職員においては、肯定的な回答が99%を超えている。



全ての職種において肯定的な回答の割合が90%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98%を超えている。

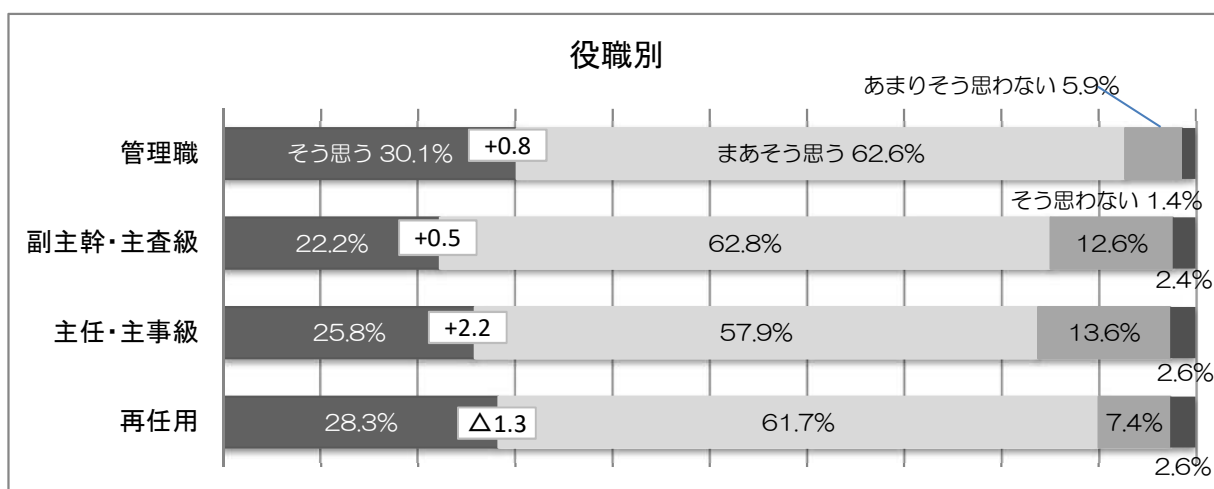
### 所属別



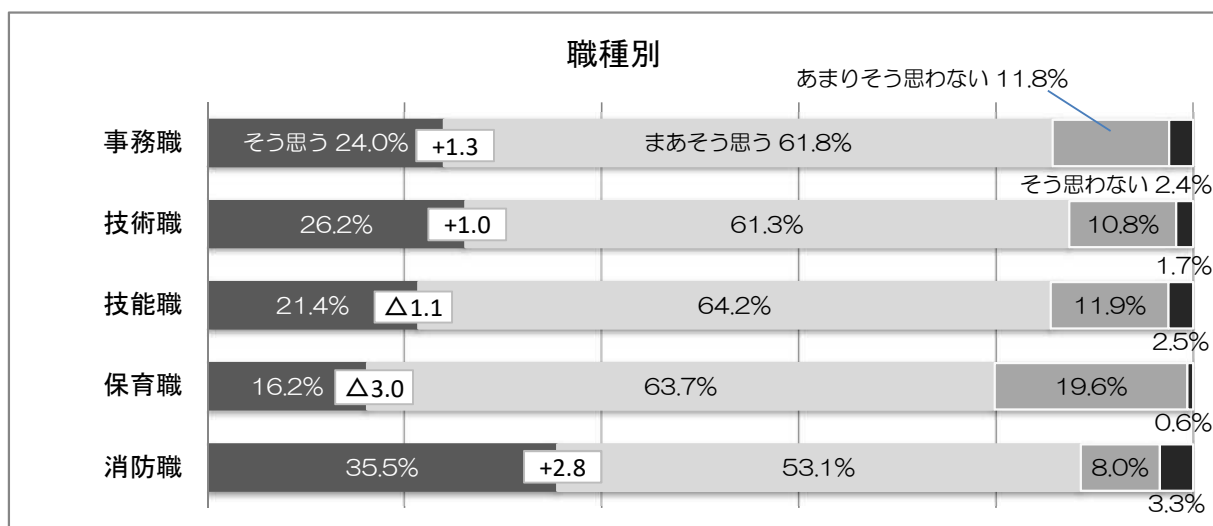
(26) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことができますか。



全体では「まあそう思う」が60.5%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると86.1%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+1.1ポイント]。

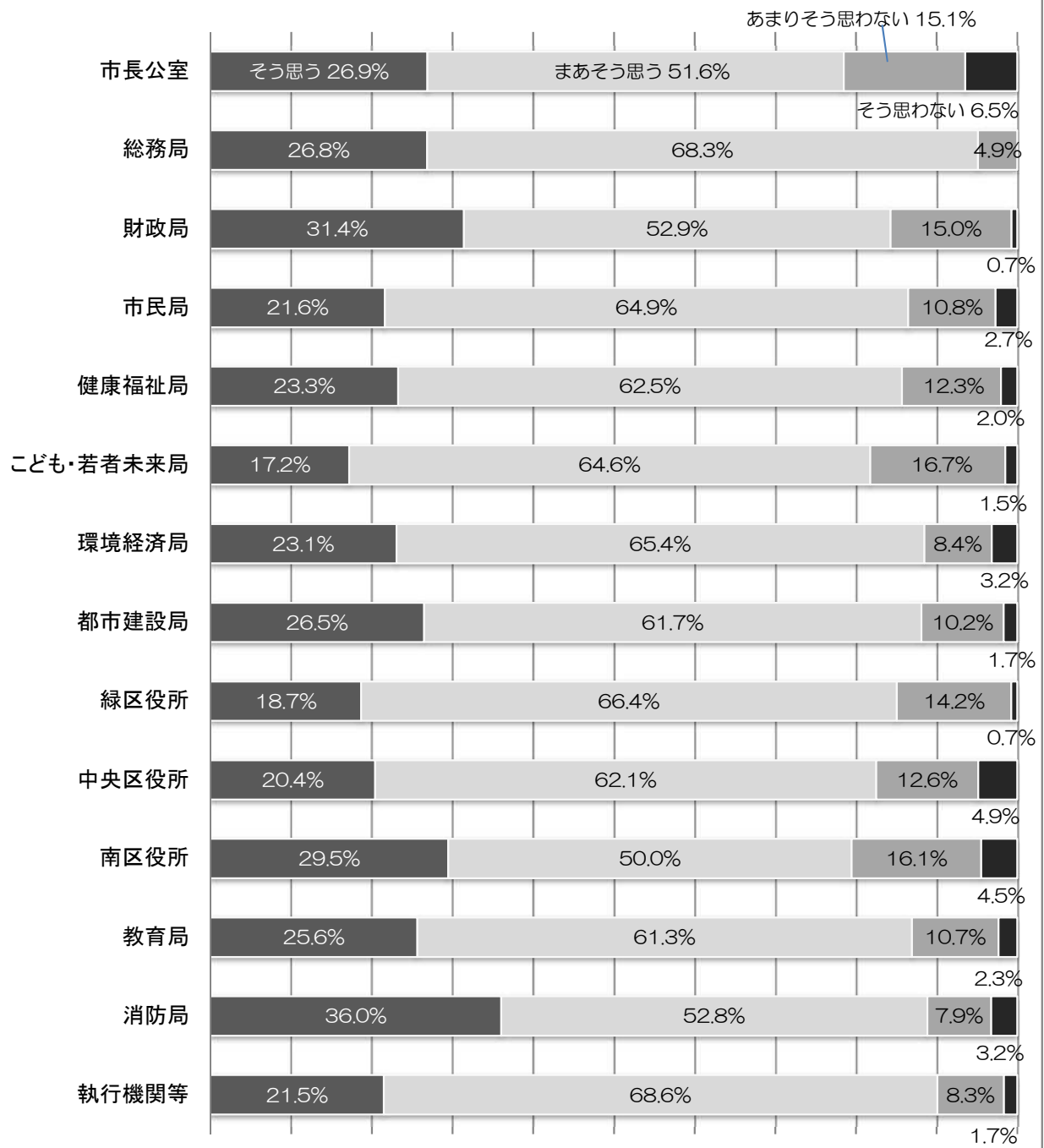


管理職と再任用職員は90%以上が肯定的な回答をしている。前回との比較では再任用職員以外の肯定的な割合が増加しており、特に主任・主事級は2.2ポイント増加している。



消防職の肯定的な回答の割合が88.6%と最も高い。前回との比較では、事務職、技術職、消防職の肯定的な回答の割合が増加している。

### 所属別





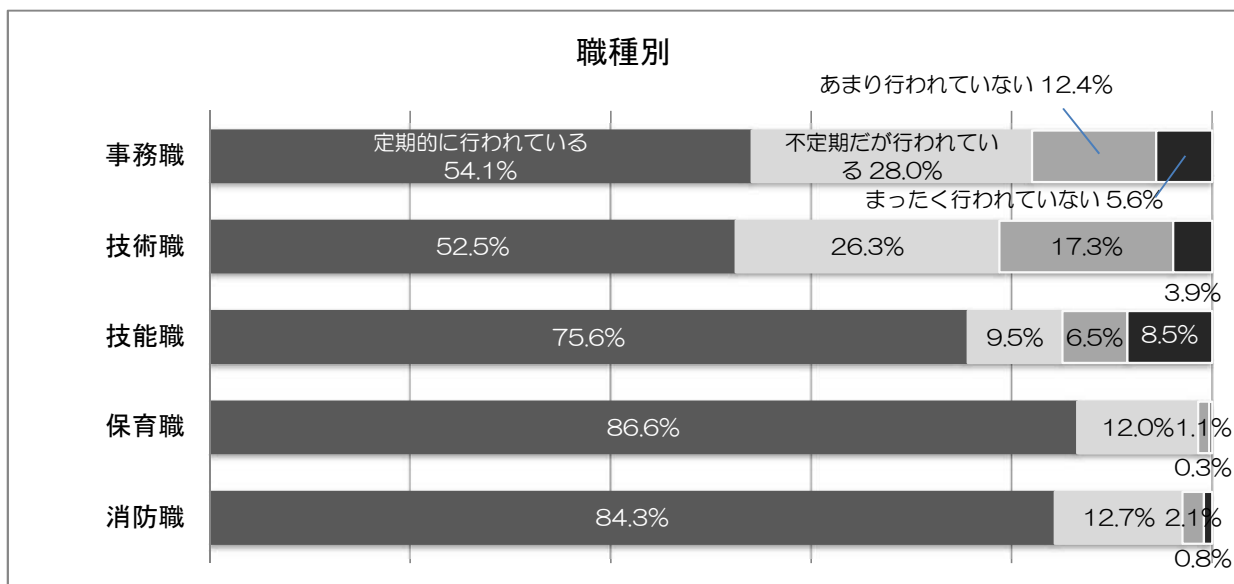
(27) あなたの職場では、定期的に朝礼や課内会議、班会議等が行われていますか。

(R4新規設問)

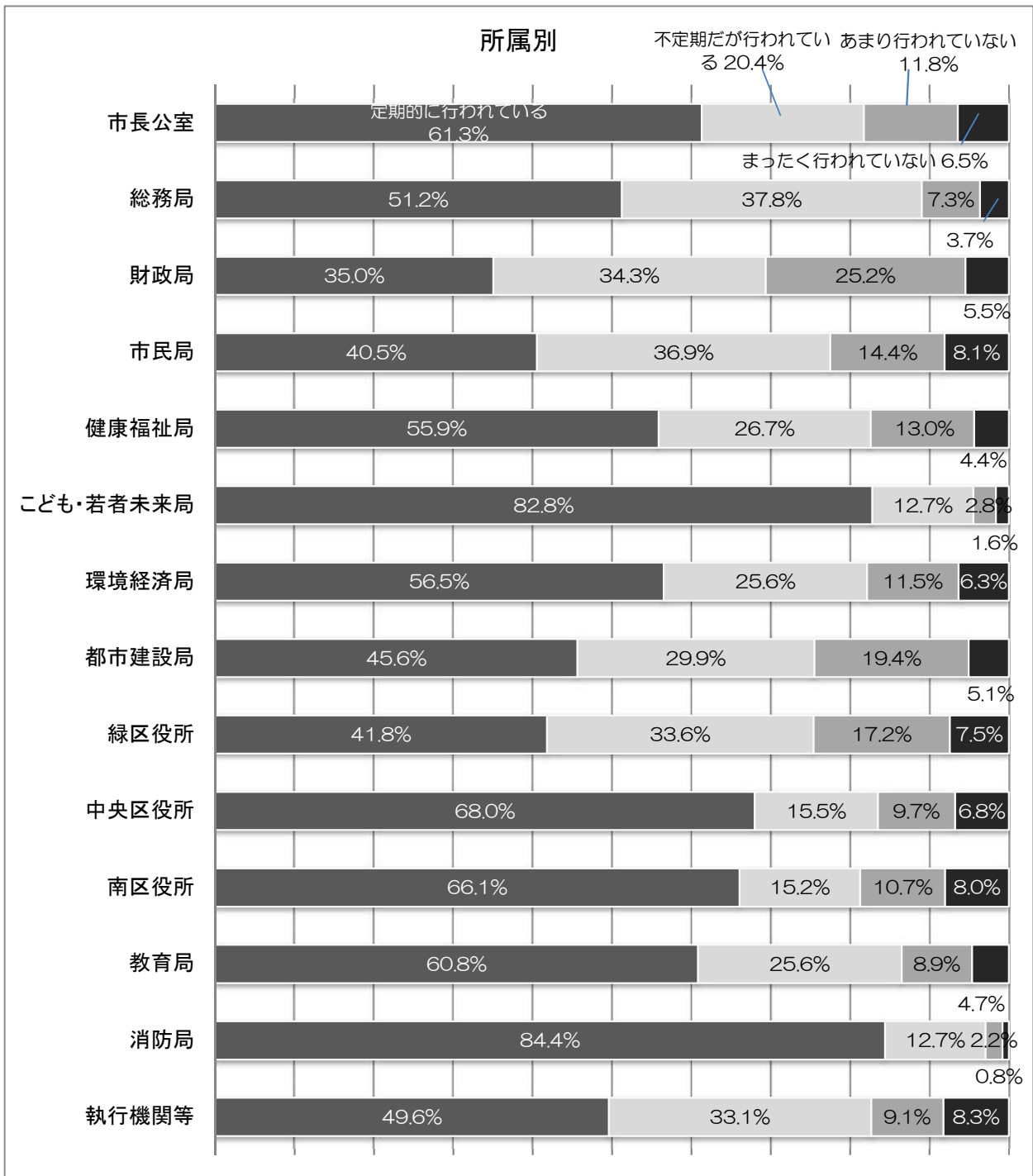
- 定期的に行われている
- 不定期だが行われている
- あまり行われていない
- まったく行われていない



「定期的に行われている」との回答が63.1%と最も割合が高く、「不定期だが行われている」と合わせると85.7%の職員が朝礼等が行われていると回答している。



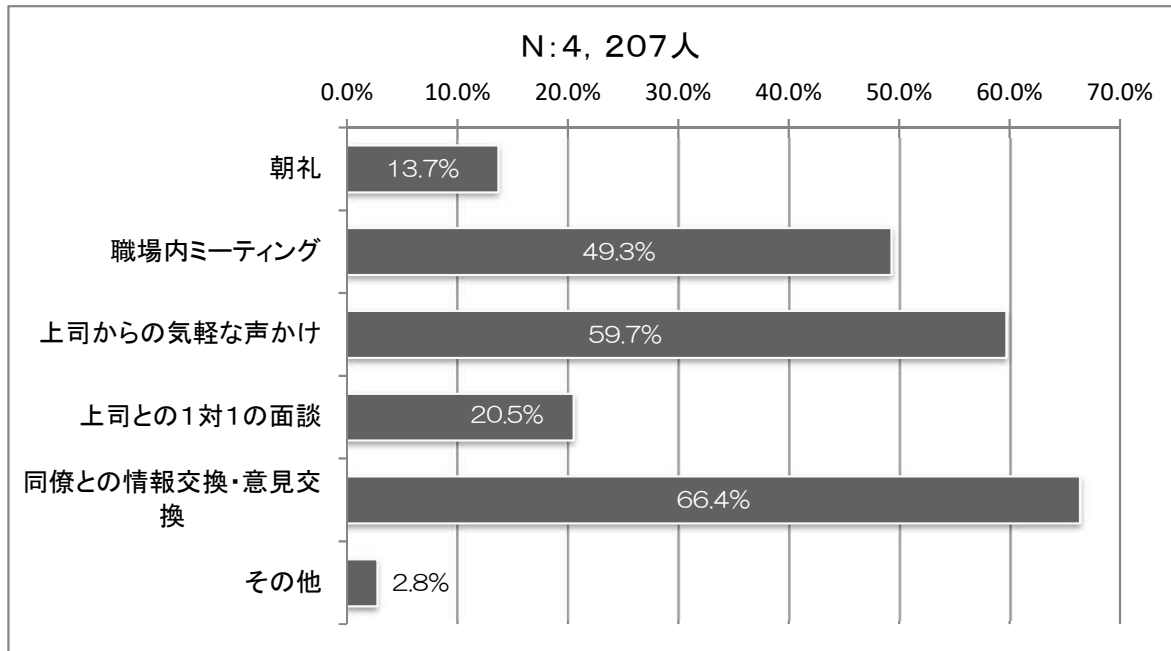
保育職と消防職は「定期的に行われている」との回答がいずれも80%を超えている。事務職と技術職は「定期的に行われている」との回答がいずれも50%台で他の職種よりも低い傾向がある。



(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)

- 朝礼
- 職場内ミーティング(朝礼以外の課内会議、班会議等)
- 上司からの気軽な声かけ
- 上司との1対1の面談
- 同僚との情報交換・意見交換
- その他



「同僚との情報交換・意見交換」が最も多く、続いて「上司からの気軽な声かけ」、「職場内ミーティング」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。(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 気軽なコミュニケーション (26件)**

- ・普段のあいさつ
- ・上下関係なく普段からのコミュニケーション

**2 適正な人員配置、業務量 (22件)**

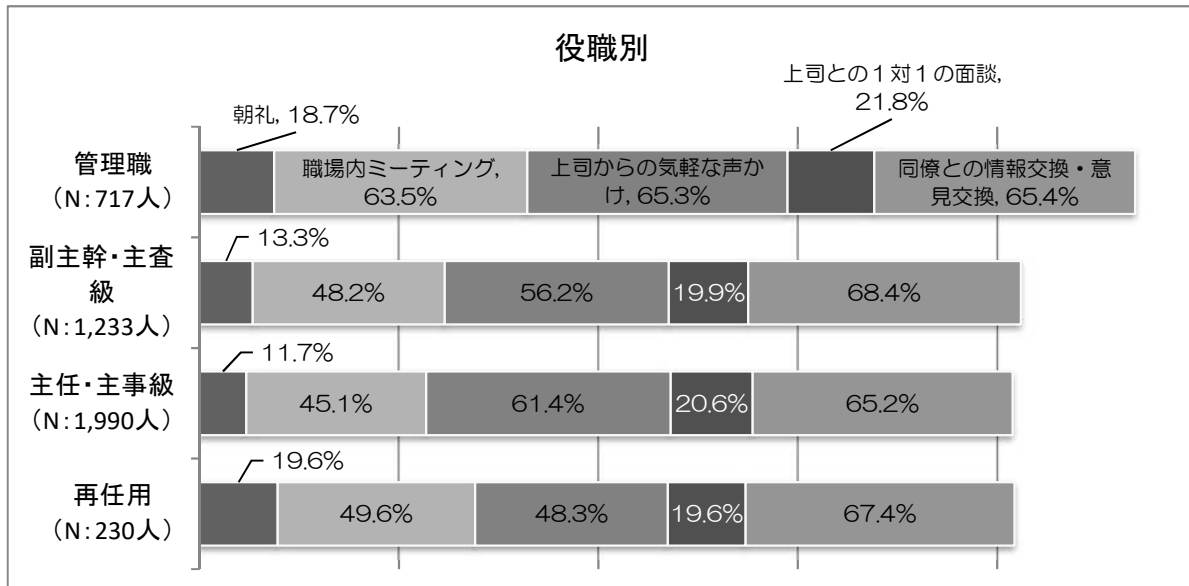
- ・情報や意見の交換ができる余裕のある業務量、人員配置

**3 食事会・懇親会等 (9件)**

- ・飲み会やランチ会

**4 その他 (41件)**

- ・上司への職場づくりにかかる研修の実施
- ・そのような職場づくりに見合うだけの給料

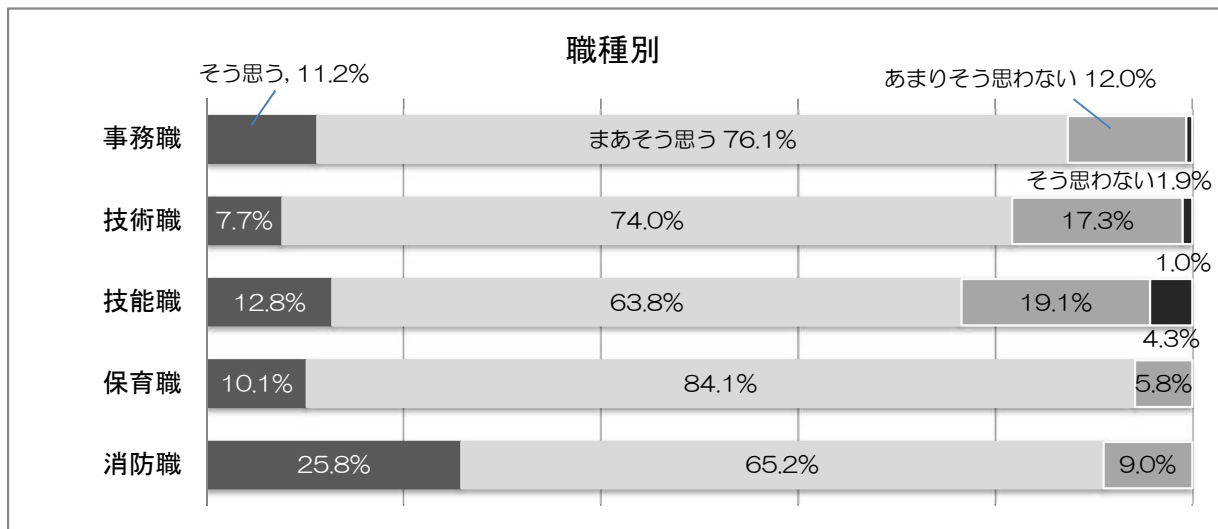


すべての役職において、「同僚との情報交換・意見交換」が最も割合が高い。

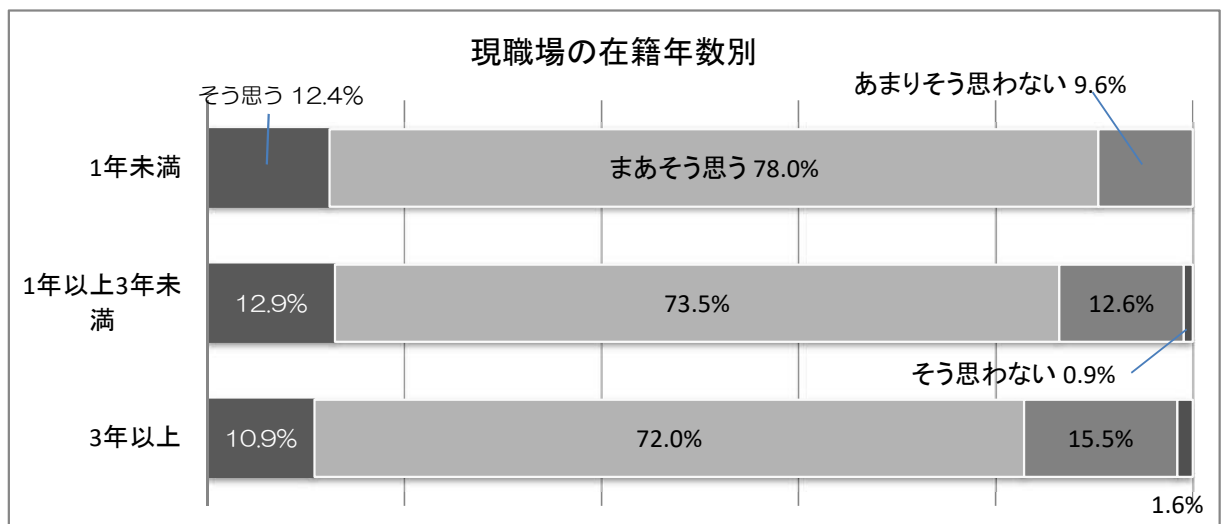
注) 管理職（総括副主幹含む）の方のみ回答  
 (29) あなたは部下一人一人の長所を伸ばせるような「個を尊重した対応」ができていますか。  
 (新規設問)



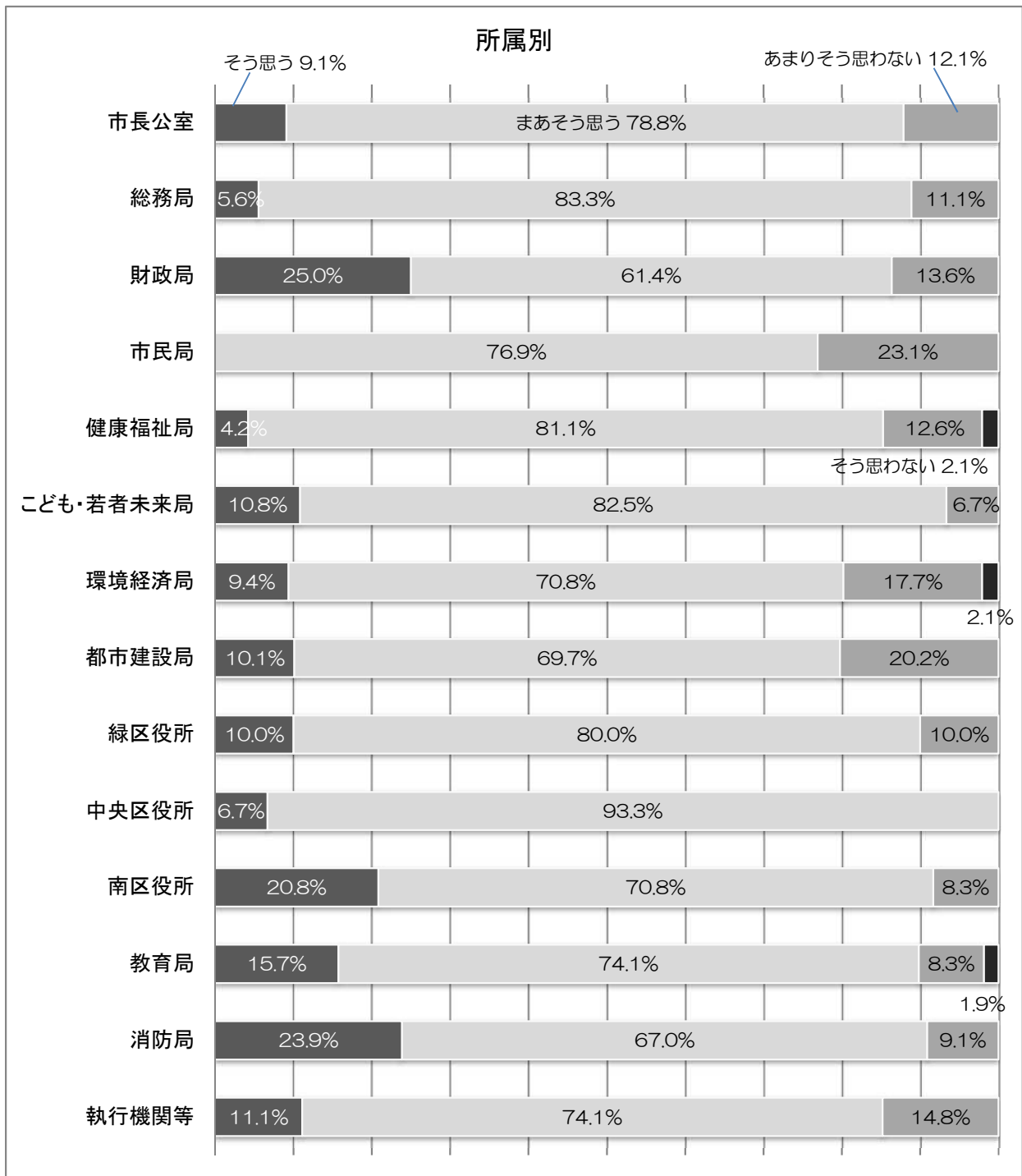
全体では「まあそう思う」が74.1%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると86.9%の職員が肯定的な回答をしている。



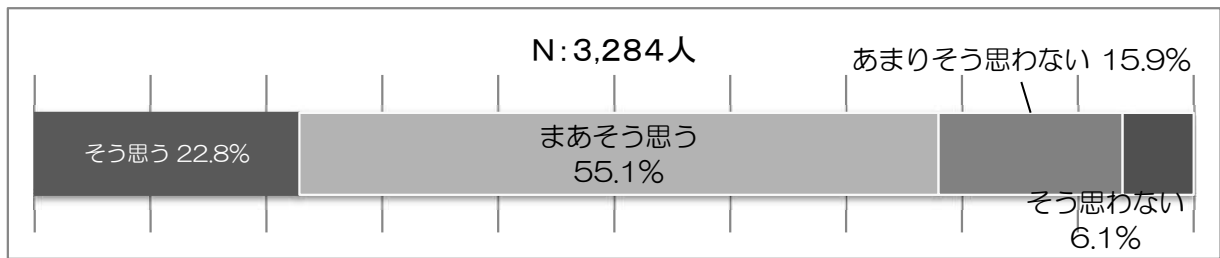
保育職と消防職の肯定的な回答の割合が高く、いずれも90%以上が部下に対して個の尊重ができていると回答している。



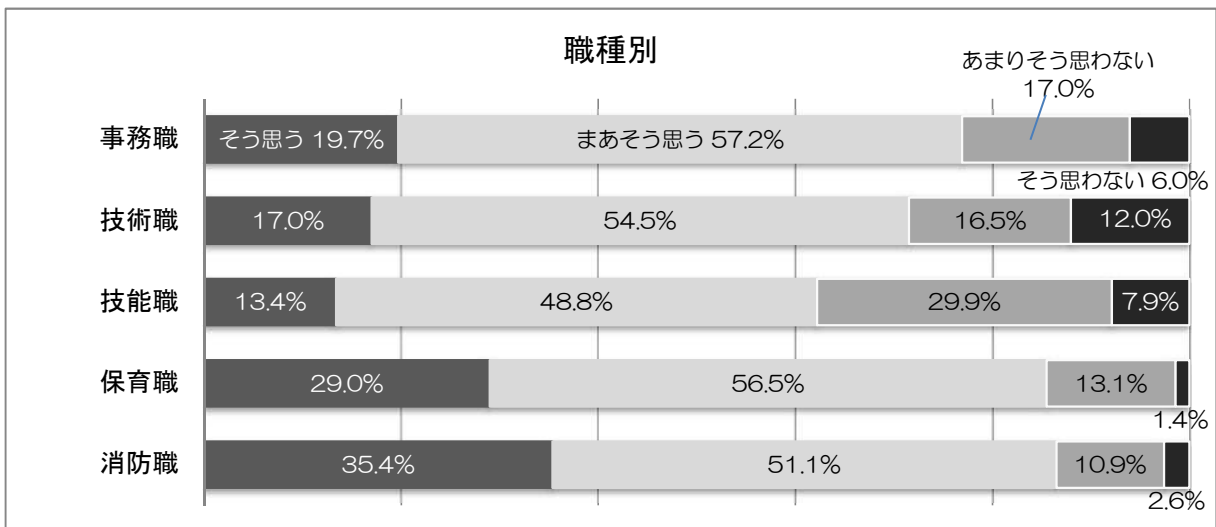
現職場の在籍年数別では、在籍年数が短いほど肯定的な回答の割合が高い。特に在籍年数が1年未満の肯定的な回答の割合が90%を超えている。



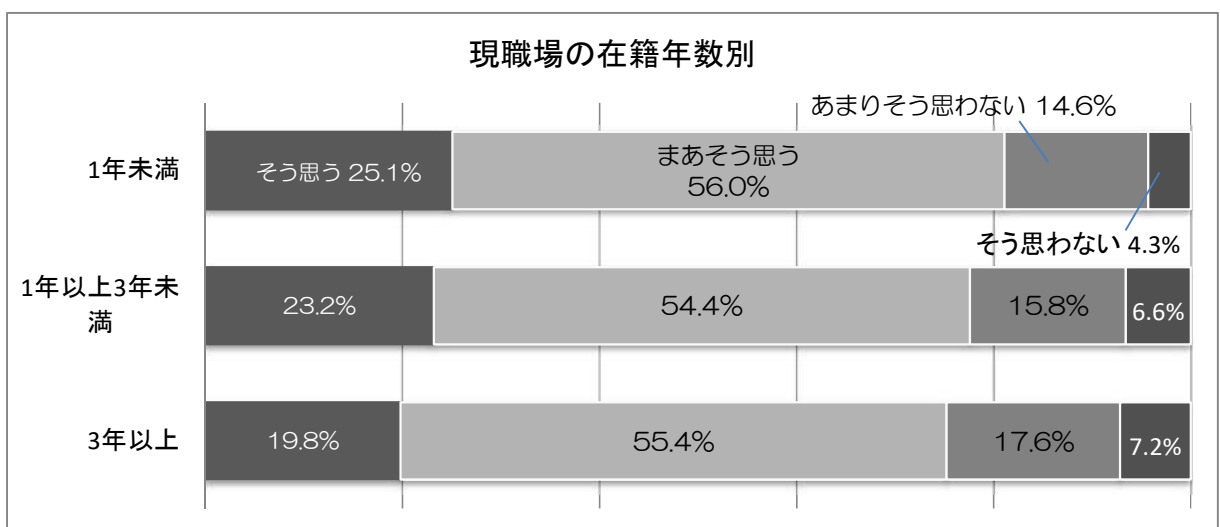
注) 管理職（総括副主幹含む）以外の人のみ回答  
**(30) あなたの上司は、部下の長所を伸ばせるような「個を尊重した対応」ができていますか。**  
(新規設問)



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77.9%の職員が肯定的な回答をしている。

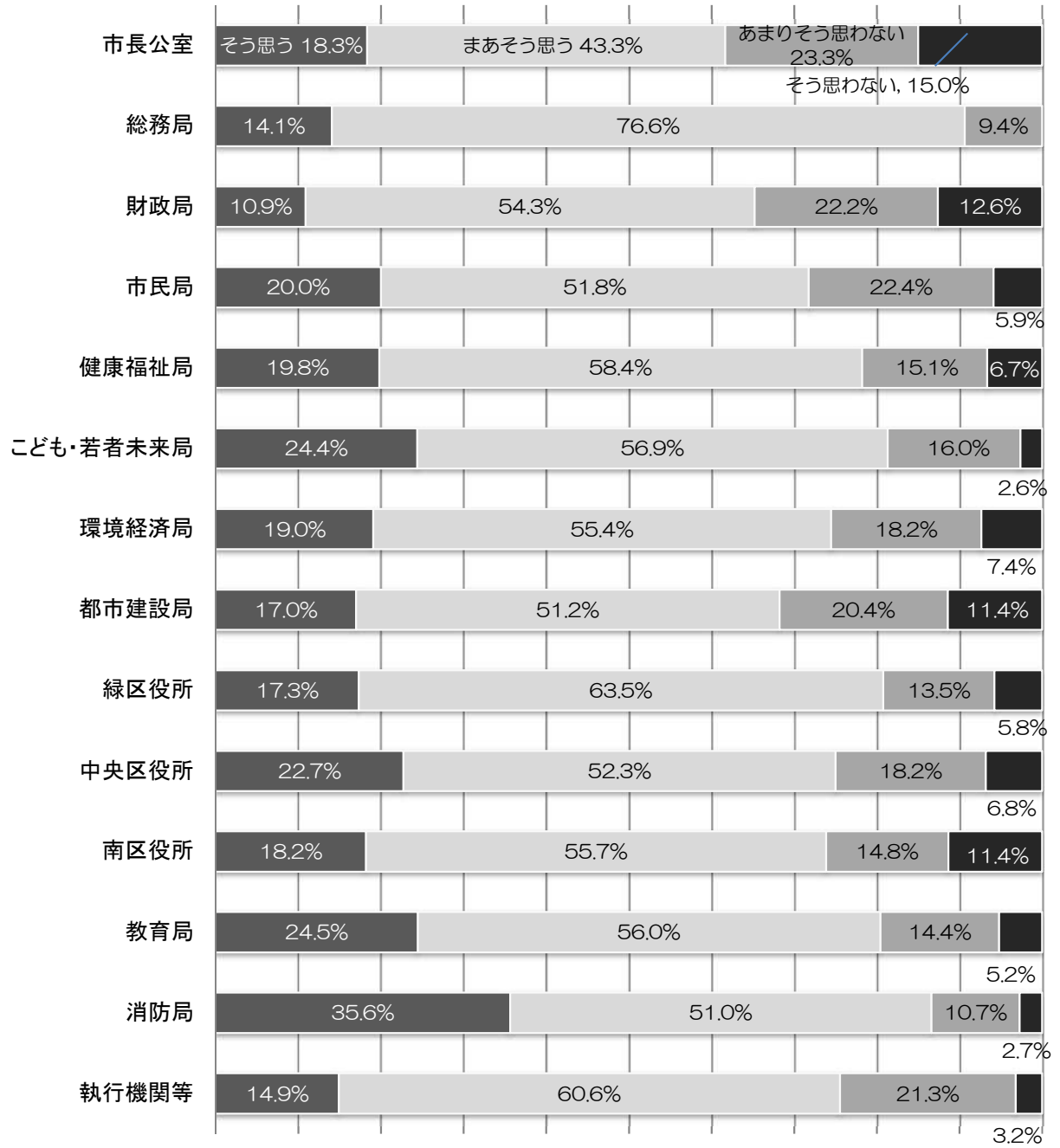


保育職、消防職はいずれも肯定的な回答が80%を超えている。技能職の肯定的な回答は62.2%となっており、最も割合が低い。



現職場の在籍年数が1年未満の職員は81.1%が肯定的な回答をしており、唯一80%を超えている。また、現職場の在籍年数が長ければ長いほど肯定的な回答が減少している。

### 所属別

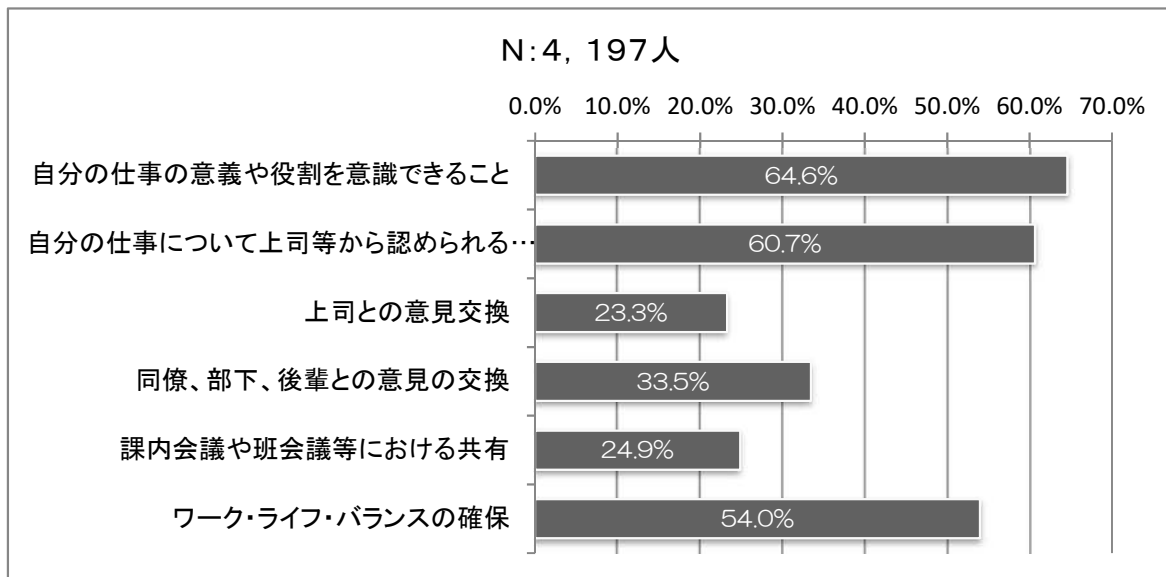




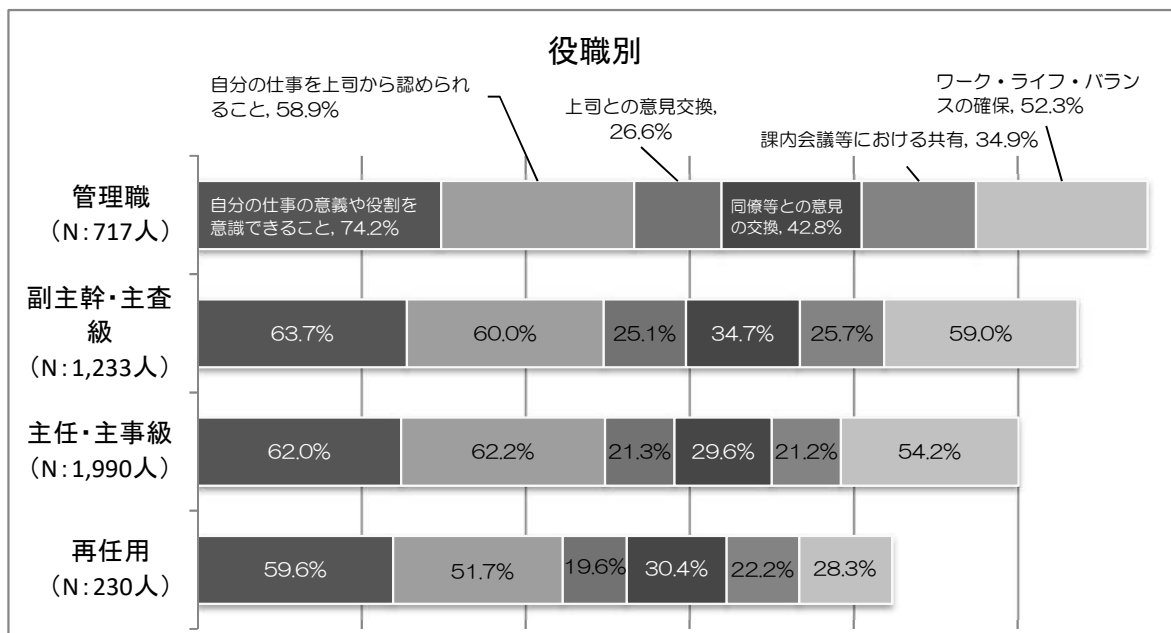
(31) 職場において、あなた自身の仕事に対するやりがいや意欲が高まる為に必要だと思うことを選んでください。(複数選択可)

(新規設問)

- 自分の仕事の意義や役割を意識できること
- 自分の仕事（取り組む姿勢や成果等）について、上司や同僚から認められること
- 上司との業務内外の意見交換
- 同僚、部下、後輩との業務内外の意見の交換
- 課内会議や班会議等における仕事の方針の共有
- 家庭の事情や休暇取得への配慮などワーク・ライフ・バランスの確保

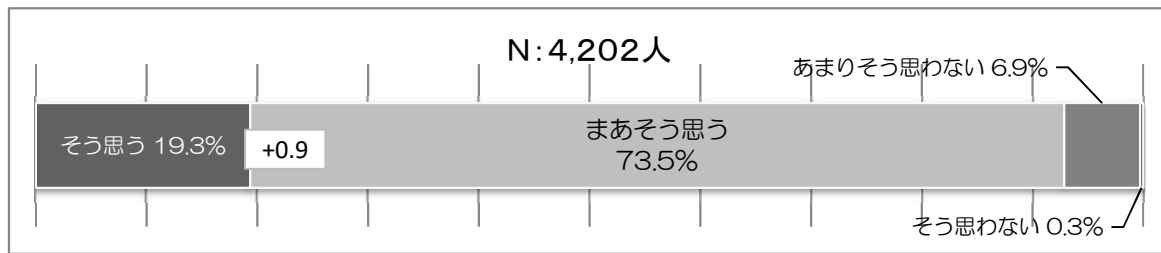


「自分の仕事の意義や役割を意識できること」と回答した人が64.6%で最も多い。続いて「自分の仕事について上司や同僚から認められること」「ワーク・ライフ・バランスの確保」となっている。

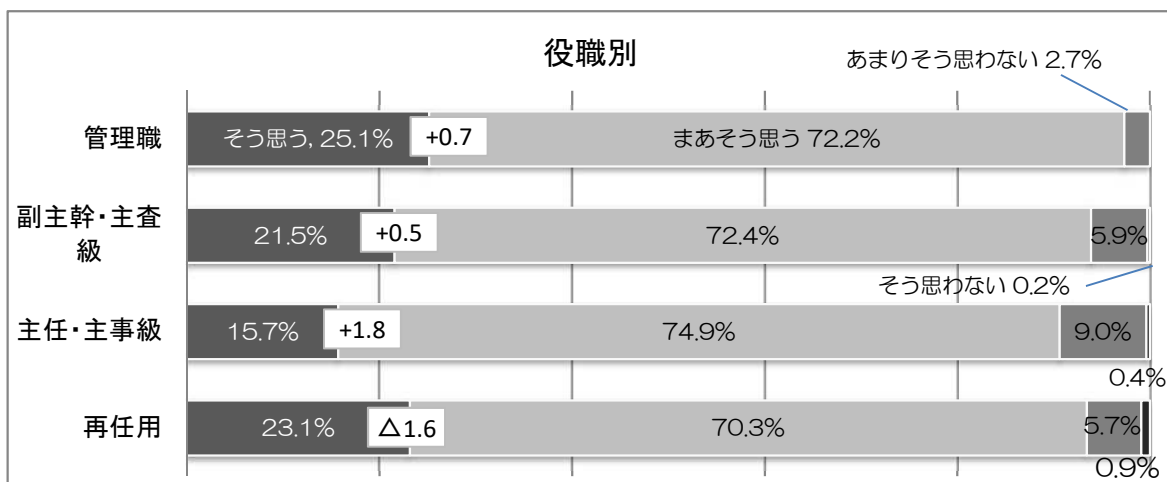


管理職は74.2%の人が「自分の仕事の意義や役割を意識できること」がやりがいにつながるかと回答しており最も割合が高い。副主幹・主査級は、「ワーク・ライフ・バランスの確保」が59.0%で他の役職よりも高い。

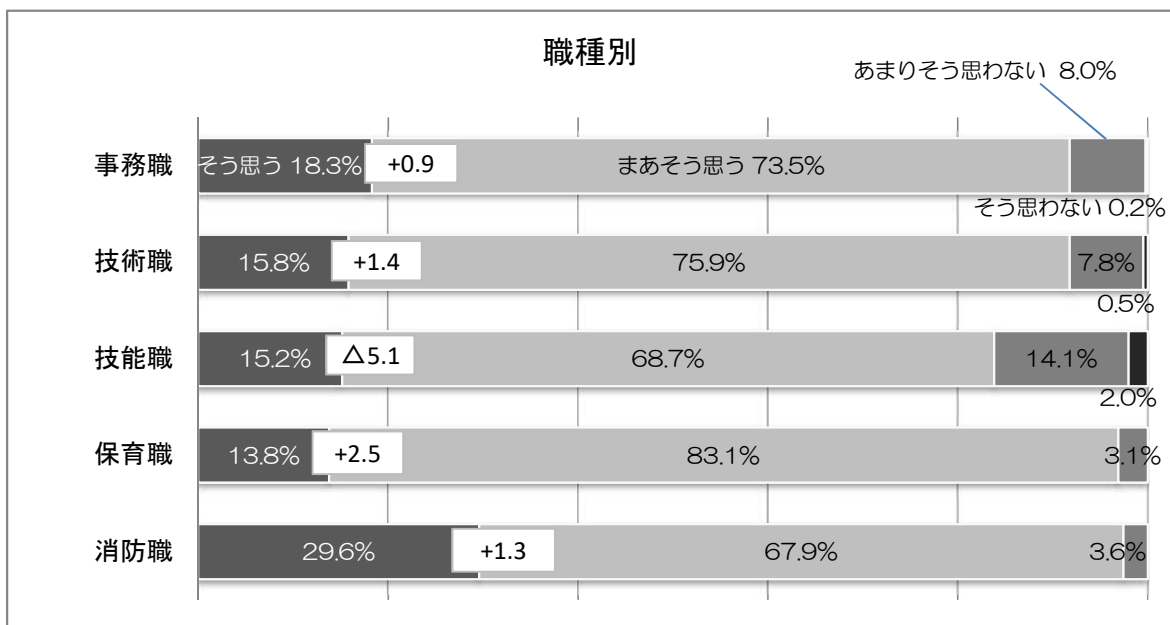
(32) あなたは、市民対応の場において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。



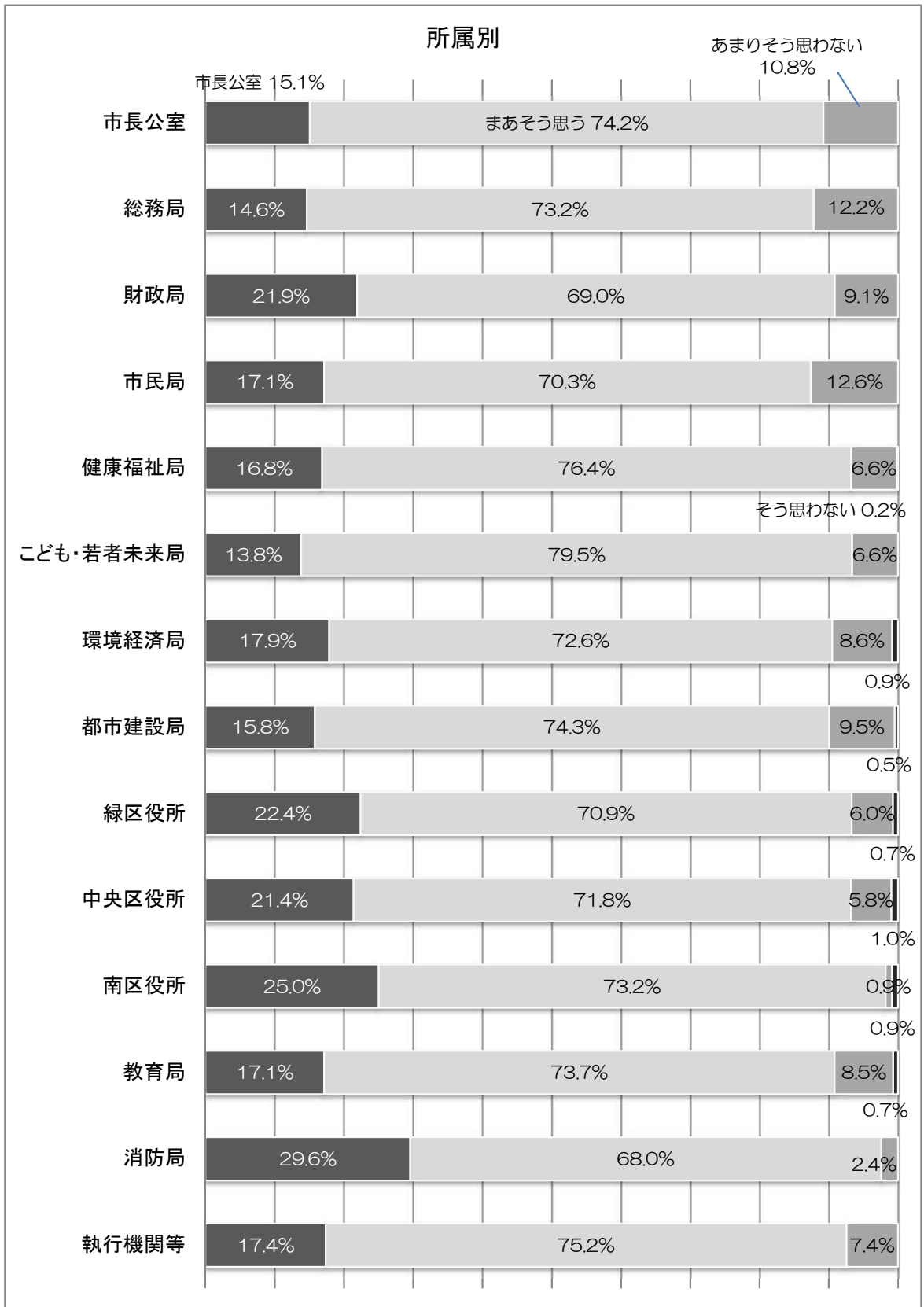
全体では「まあそう思う」が73.5%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると92.8%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.9ポイント]。



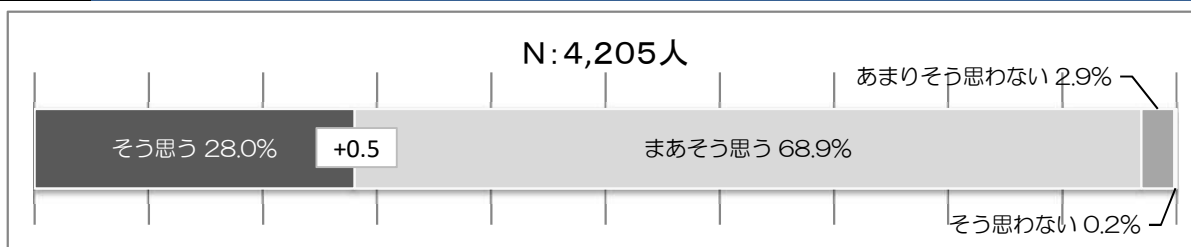
すべての職位において90%以上が肯定的な回答をしている。前回との比較では、再任用職員以外の職位で増加している。



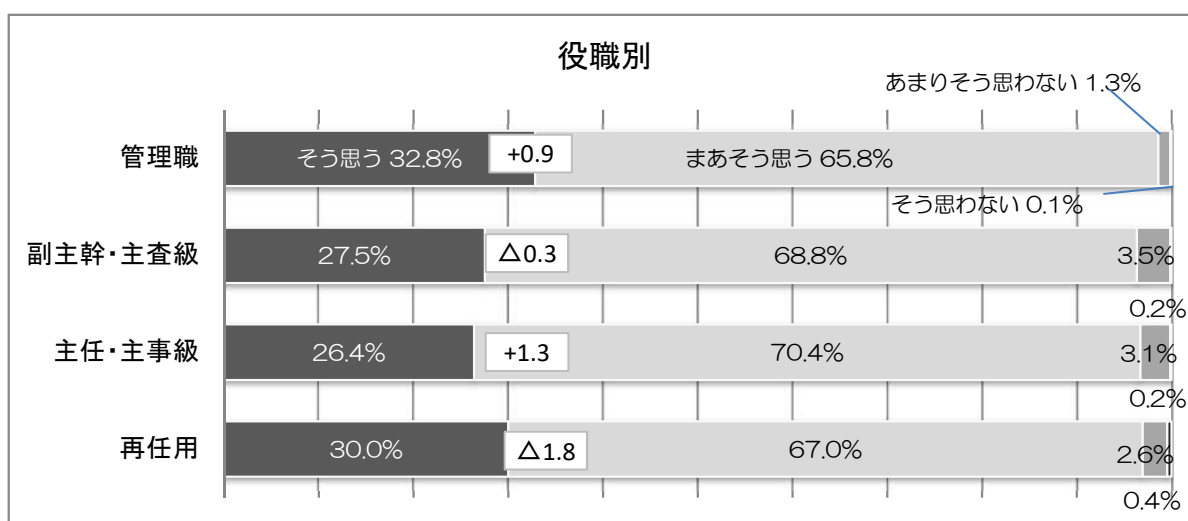
他の職種に比べ技能職の肯定的な回答は83.9%と最も低く、前回との比較でも、技能職のみ肯定的な回答の割合が減少している。



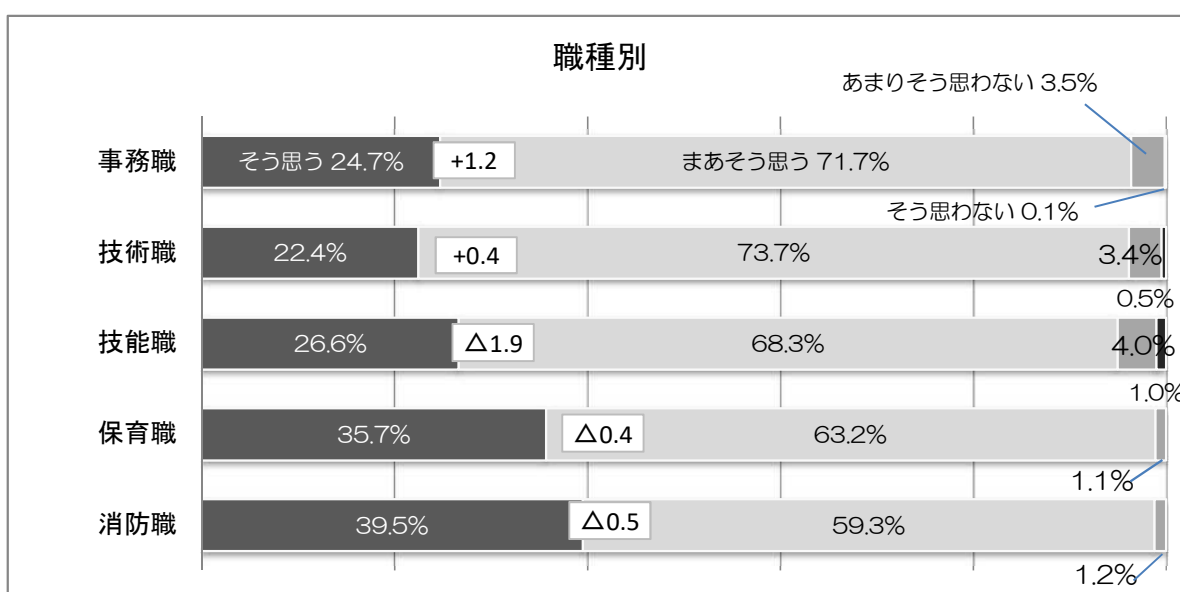
(33) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が68.9%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると96.9%の職員が肯定的な回答をしている[前回比+0.5ポイント]。

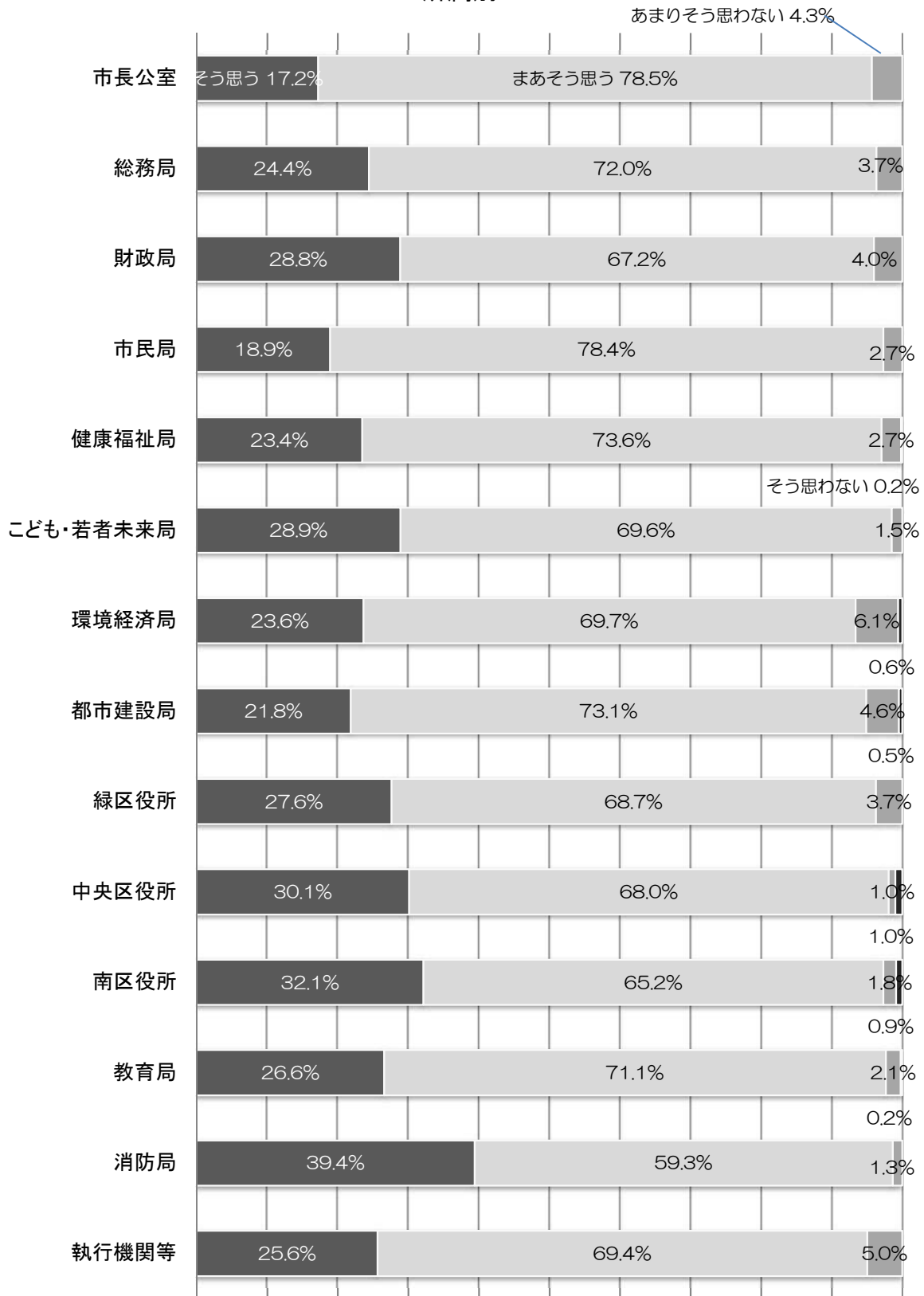


全ての職位において95%を超える割合で肯定的な回答をしており、前回との比較では、管理職と主任・主事級が増加している。



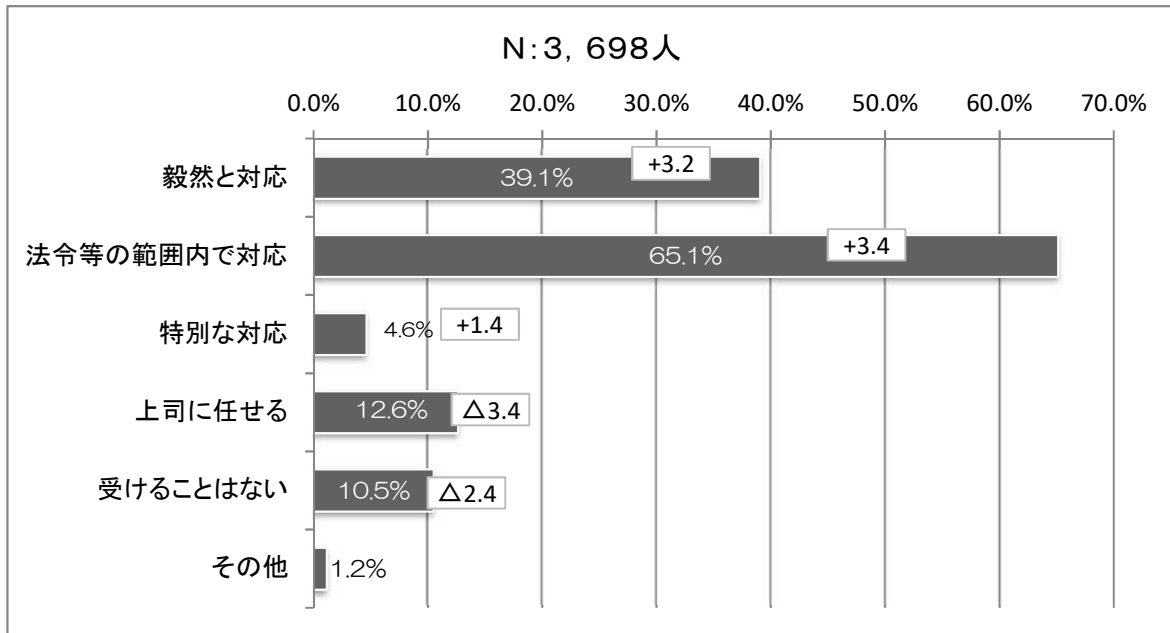
全ての職種において肯定的な回答の割合が95%を超えており、特に保育職では98.9%、消防職では98.8%と他の職種に比べ高い水準となっている。前回との比較では、事務職と技術職の肯定的な回答の割合が増加している。

### 所属別



(34) 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
- その他



「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」となっている。前回との比較では、特に「毅然と対応」「法令等の範囲内で対応」と回答した割合が増加している。「その他」の回答の主な項目と件数、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 複数名で対応する (8件)**

- ・職員が一人にならないよう、対応に長けた同僚や先輩方が同席している

**2 上司が対応する (5件)**

- ・上司に報告し、対応については職員間で意見交換し、方向性が決まったら上司が対応する

**3 話を聞いて判断する (5件)**

- ・相手の言い分をじっくりと聞いたうえで、通常の市民対応の範囲内で必要な対応をしている

**4 法令の範囲内で対応する (4件)**

- ・相手の言い分をじっくり聞いて法令等の範囲内でできる限りの対応をする

**5 その他(14件)**

- ・コンプライアンス推進課や総務法制課に相談する

## (35) 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273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 ハラスメントに関すること（66件）

- ・ ハラスメントについては色々思うところはあるが、個人感情や人間関係、人事的措置など「そのあと」を憂いで訴え出ることができない人が大勢いると思う。
- ・ 職場によっては、現実的に上司のパワハラは存在し、それに苦しんでいる職員が存在し、それがなかなか正されないという状況がある。そして、往々にしてそれに対応すべき立場の者は及び腰であり、訴えるべきところに訴える行為は、訴えたものに対して不利なことになるのではないかと、という懸念も払拭されない。
- ・ ハラスメントの概念は多様化してきており、上司が必ずしもパワーを持っているとは限らず、逆に部下から上司に対しての嫌がらせが起こることも想像できる。
- ・ 妊娠・出産の経験はありませんが、逆に「子なしハラスメント」と受け取れるような、膨大な業務量の担当にさせられることや、「学歴ハラスメント」と受け取れるような経験に見合わない業務の担当にさせられることがあった。

### 2 職場環境・風土、組織体制に関すること（35件）

- ・ 市役所ほどの大きな組織の中では、やはり身近な上司・同僚などが職員のミス・不祥事・ハラスメント等にどれだけ気が付けるか、それを適切に監督・注意・指導できるかが重要だと思う。
- ・ 職員ひとりひとりが孤立することなく適切に職務を進めるためには、市役所の組織全体を含めた見直しが必要ではないかと考える。
- ・ 組織として業務が回っていないにも関わらず業務が増えている状況なので、実情に合わない形式的なことを言われても対応が難しく（例えばダブルチェックを頼む暇すらなかったり、個人の業務が回っていても新しく振られる等）、個々の職員や課レベルの問題ではなく市の組織全体の問題だと思う。
- ・ マネジメント層が、職場の心理的安全性を担保すべく努力しなければならない仕組みづくりをするべきだと考える。そのためには、マネジメント層の評価指標に心理的安全性の担保を必須項目として組み込み、上長との毎月の1on1等で実践状況をモニタリングする、もしくは、360度評価で部下からのフィードバックを得られるようにし、それを元にマネジメント層を評価するような環境にすべきだと考える。

### 3 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（30件）

- ・ 常勤職員が公務員倫理を全うしようとしても、会計年度任用職員の中には市民感覚で市民対応をしている場面があり、組織全体としてコンプライアンスに則ることが難しいと感じている。会計年度任用職員にも常勤と同等の情報提供が求められるが、その前にコンプライアンスや市職員としての業務の進め方等について理解してもらわないと、適切に情報を扱えるか不安。会計年度任用職員に対しても、常勤職員同様に研修等を受ける機会を設けてほしい。
- ・ コンプライアンス違反を意図的にしたい人は少ないと思う。しかし、日々の業務に忙殺されたりワークライフバランスが崩れたときに、わかっているにもかかわらず手が回らないなどで無意識に違反をしているのではと思う。
- ・ 他人を変えることは難しいので、行動ができないように仕組み等を変え、行動を誘導するような体制づくりがコンプライアンスの向上の一助になるのではと考えている。

#### 4 職員のモラル・行動に関すること (29件)

- ・コンプライアンスは個々のモラルによるところが大きいと思っている。  
採用前に確認ができることがベストだと思うが、判断することは難しいと考えている。
- ・職員倫理は一人一人の意識であり、自身の行動や言動が悪いことに気付くことが一番大事だと感じている。  
こんなことも知らないのか、は存在しないと認めて情報共有するようにしている。

#### 5 不当要求に関すること (21件)

- ・職場の環境上、不当要求対応を求められることが多く、最近では、所謂クレーマー対応に苦慮する場面が職場内の至る所で見られることが増えたと感じる。
- ・市民サービスを重視しすぎて、市民の方による過度な要求に対して、どのように対応するのが正解かわからない時がある。あまりに要求が強いが誰も助けてくれない場合は追い込まれてしまう。

#### 6 事務量・職員配置に関すること (20件)

- ・気持ちに余裕がなければ、他人の異変に気付くこともできないし、優しくもなれないし、仕事に追われてミスも生まれる。盛んなコミュニケーションが図られる風通しのよい職場環境を作るためには、無理をしなくてもライフワークバランスの取れる余裕のある職員配置が最低条件だと思う。
- ・課レベルでは相談しやすい雰囲気があり問題ないと思うが、上層部からの指示(トップダウン)が多すぎて現場が対応しきれっていない。事業として必要なことであり、理想・目標内ではあるが、実情、手が回らないことが多く、現場の現状を知った上で指示を出して欲しいと思う。
- ・公務員に対する世間の目が厳しくなる一方、職員数が少なく、職員は大変厳しい状況にある。仕事をしていても相談できる相手がおらず、個人の裁量に任されてしまう範囲が広く、仮に不祥事を起こしても気づかれないのではと思いつながら仕事をしているのではないかと。人員増は難しいと思うが、事務処理ミスや不祥事発生の減少や防止という観点では、考えなければならぬことだと思う。

#### 7 事務処理ミス防止に関すること (7件)

- ・業務量の増加によるミスが増えているが、ミスが起こった際の解決策がマニュアル作成やチェックリストの作成などとなり結果として業務量が増えるため負のサイクルと化している。
- ・事務処理ミスのヒヤリハットを積極的に提供して欲しい。

#### 8 研修・人材育成に関すること (7件)

- ・職位に関係なく職員における社会人基礎力の不足。市条例・規則等の理解を経ずに事務事業に対処しているように見受けられる。
- ・職場研修において、コンプライアンス研修を細分化して実施している。不当要求編、ハラスメント編、待遇編など職場研修用の資料を充実させてほしい。

#### 9 その他 (67件)

- ・朝礼は大変効果があると感じているが、窓口職場では始業前に実施せざるを得ない場合がある。この場合に時間外勤務との兼ね合いが整理できていないと感じる。このため、全庁的な整理が必要だと思う。
- ・所属長と班長で意見が食い違うことが増え、部下として対応が二転三転することがあり苦慮している。



## 「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、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）、事務処理ミス防止対策への意識（１０）及び仕事への取組姿勢（１１）について、クロス集計を行った。

