

平成 2 9 年度  
相模原市職員意識調査 結果報告書



# 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

平成29年7月12日(水)から7月28日(金)まで

## (3) 対象者

正規職員・再任用職員(小中学校に勤務する職員を除く) 計4,932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

回答者の属性(職種、役職、所属)を分類し、各設問の回答結果についてクロス集計を行った。

## (7) その他

### ・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。

### ・「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。



<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、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)</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、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>(17) あなたは、他課の業務において、不祥事や事件に発展する可能性のある情報を知り得たとき、どのように行動すると思いますか。(複数回答可)</p> <p>担当する部署に報告する      自分の職場の上司や同僚に相談する</p> <p>コンプライアンス推進課に相談する</p> <p>その他機関等(危機管理局、警察等)に相談する</p> <p>自分の職務外のことなので行動しない      どうしたらよいか分からない</p>
<p>(18) あなたは、コンプライアンス上の問題(不祥事や事務処理ミス)が発生する一番の要因は何だと思いますか。</p> <p>個人のモラルの欠如や知識の不足      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>

<p>(19) あなたは、コンプライアンス上の問題（不祥事や事務処理ミス）を発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。</p> <p>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  相談窓口を充実させること 処分を厳正に行うこと  その他（ ）</p>
<p>(20) 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）</p> <p>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（ ）</p>
<p>(21) 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  自分の仕事には法令等を確認する必要が（ほとんど）ない</p>
<p>(22) 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。</p> <p>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</p>
<p>(23) あなたの職場では、公文書適切に管理されていると思いますか。</p> <p>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  公文書を（ほとんど）扱っていない</p>
<p>(24) 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。</p> <p>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の方が多い  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</p>

(25) あなたは、この1年間で、勤務時間内に終わらなかった仕事を自宅に持ち帰ったことはありますか。(複数回答可)

書類を持ち帰り自宅で仕事をしたことがある

データをメールで自宅のパソコンに送信し仕事をしたことがある

USBメモリでデータを持ち帰り自宅で仕事をしたことがある

仕事を自宅に持ち帰ったことはない

(26) あなたは、自動車を運転する際、横断歩道での徐行や歩行者がいる場合の一時停止をしていますか。

公用車、私用車ともに必ずしている(公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む)

公用車、私用車ともに必ずしているとはいえない(公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む)

公用車では必ずしているが、私用車では必ずしているとはいえない

私用車では必ずしているが、公用車では必ずしているとはいえない

運転をすることがない

(27) 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

(28) 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	4,932	3,904	79.2%
<b>職種別</b>			
事務職	2,649	2,011	75.9%
技術職 1	754	609	80.8%
技能職 2	356	280	78.7%
保育職	420	353	84.0%
消防職	753	651	86.5%
<b>役職別</b>			
管理職 (総括副主幹を含む)	858	667	77.7%
副主幹・主査級 3	1,491	1,272	85.3%
主任・主事級 4	2,182	1,688	77.4%
再任用(管理職を除く)	401	277	69.1%
<b>所属別</b>			
総務局	123	111	90.2%
企画財政局	401	262	65.3%
市民局	78	61	78.2%
健康福祉局	759	591	77.9%
こども・若者未来局	745	578	77.6%
環境経済局	565	458	81.1%
都市建設局	557	445	79.9%
緑区役所	159	129	81.1%
中央区役所	97	76	78.4%
南区役所	122	91	74.6%
教育局	424	333	78.5%
消防局	758	654	86.3%
執行機関等 5	144	115	79.9%

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

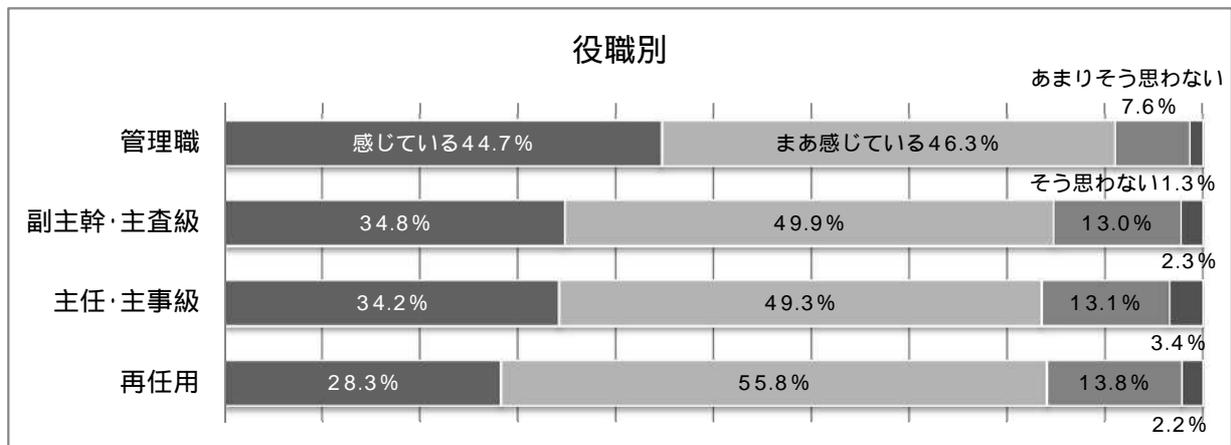
5 秘書課・危機管理局・議会局・会計課・市選挙管理委員会事務局・監査委員事務局・人事委員会事務局・農業委員会事務局

## 4 調査結果

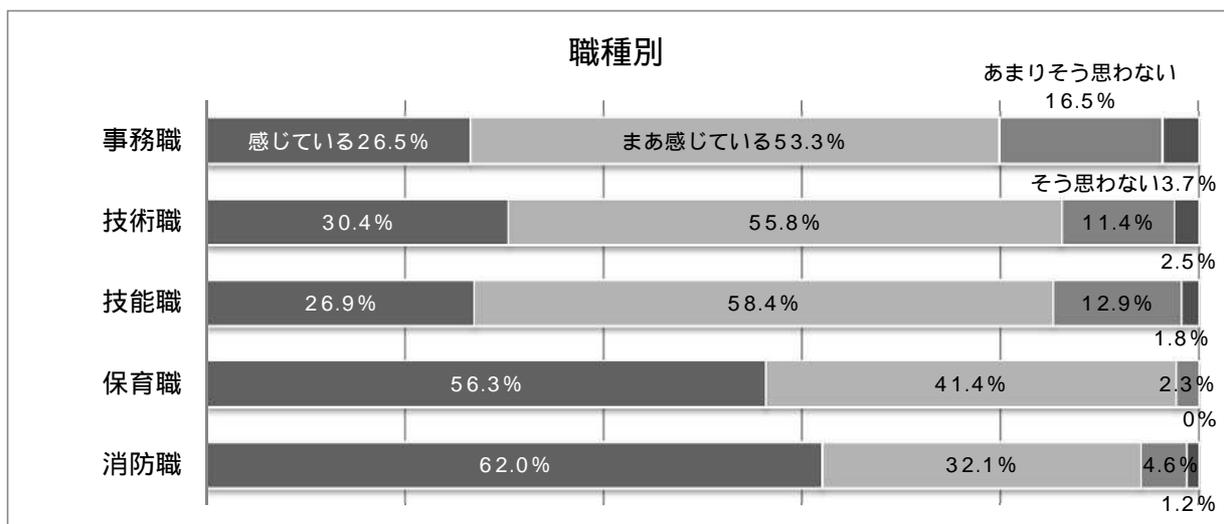
### (1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



全体では「まあ感じている」が最も多く、「感じている」と合わせると85.2%の職員が自分の仕事にやりがいを感じていると回答している。一方で「あまり感じている」と「感じていない」を合わせた14.8%の職員は、自分の仕事にやりがいを感じていないと回答している。

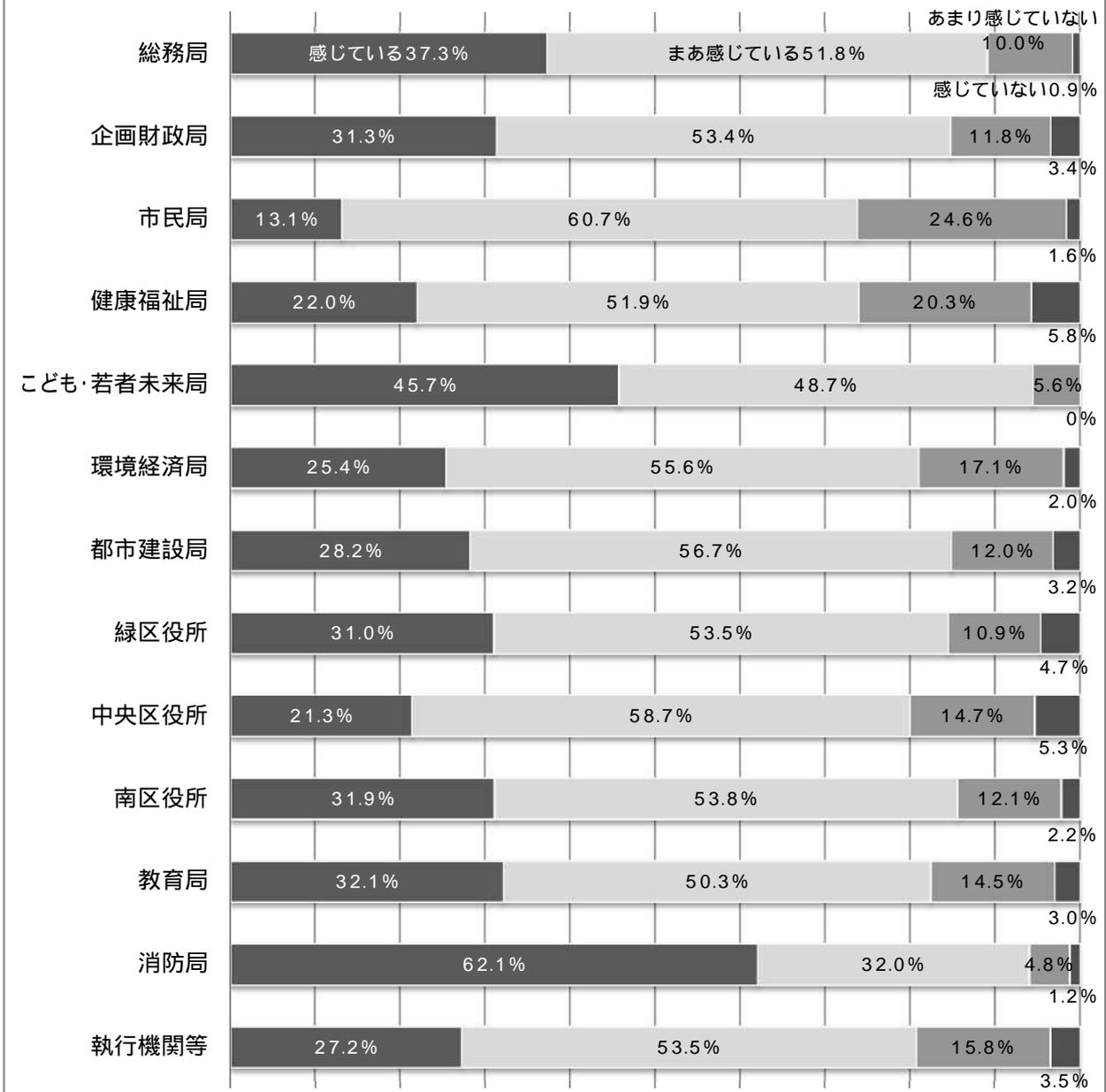


職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では91.0%となっている。

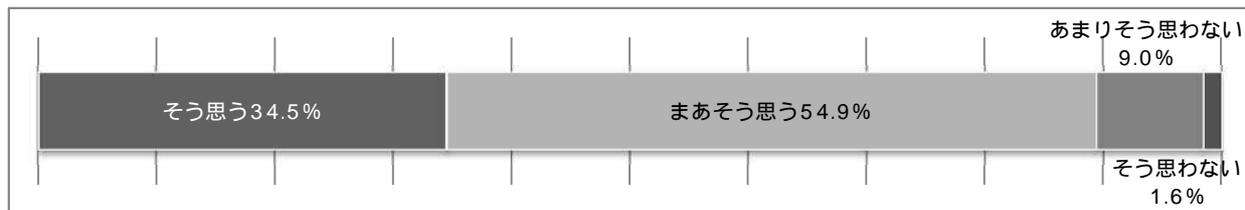


保育職では97.7%、消防職では94.1%の職員が肯定的な回答をしているが、事務職では20.2%が否定的な回答をしている。

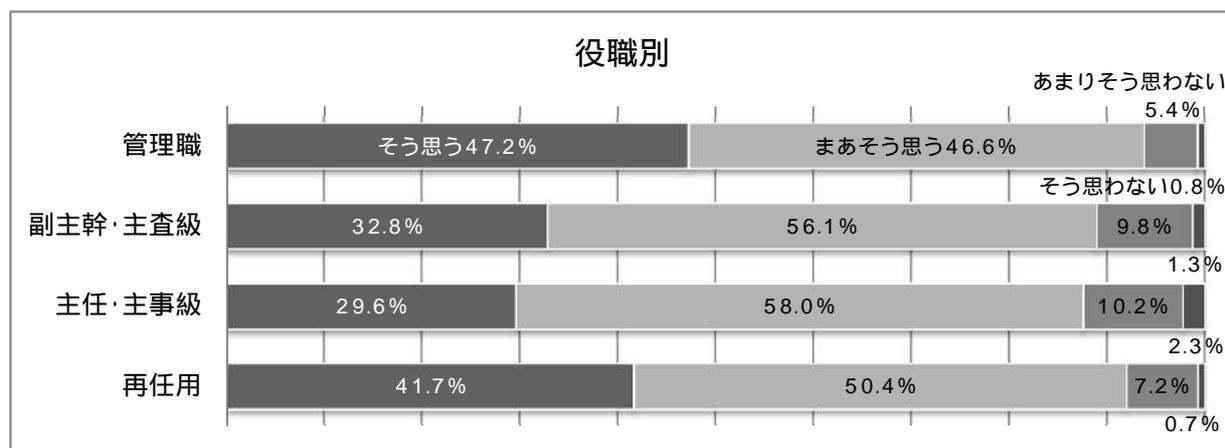
### 所属別



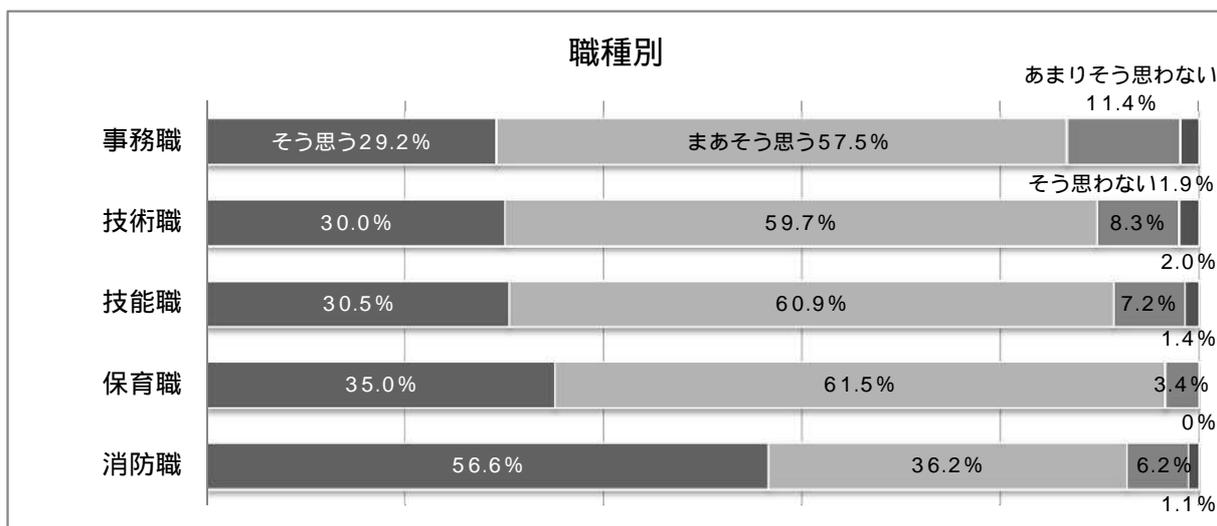
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



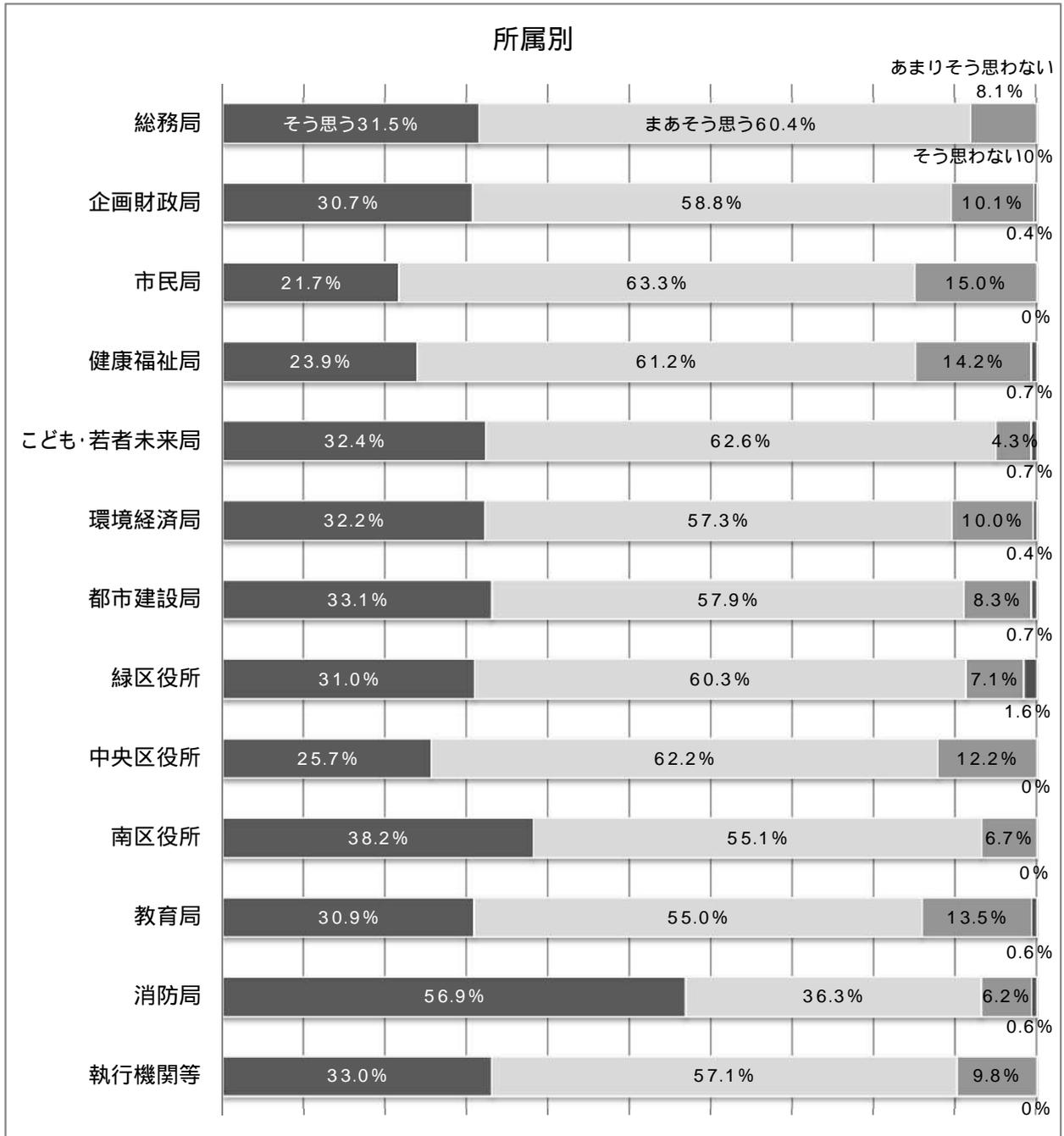
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると89.4%の職員が、誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると回答している。



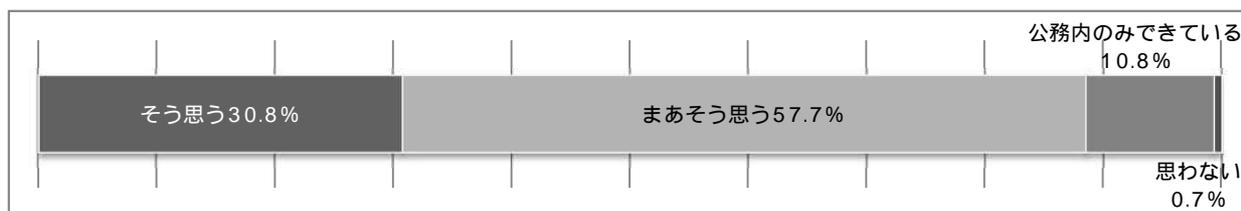
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では93.8%となっている。再任用職員においても92.1%と、年齢が高いほど肯定的な回答の割合が高い傾向となっている。



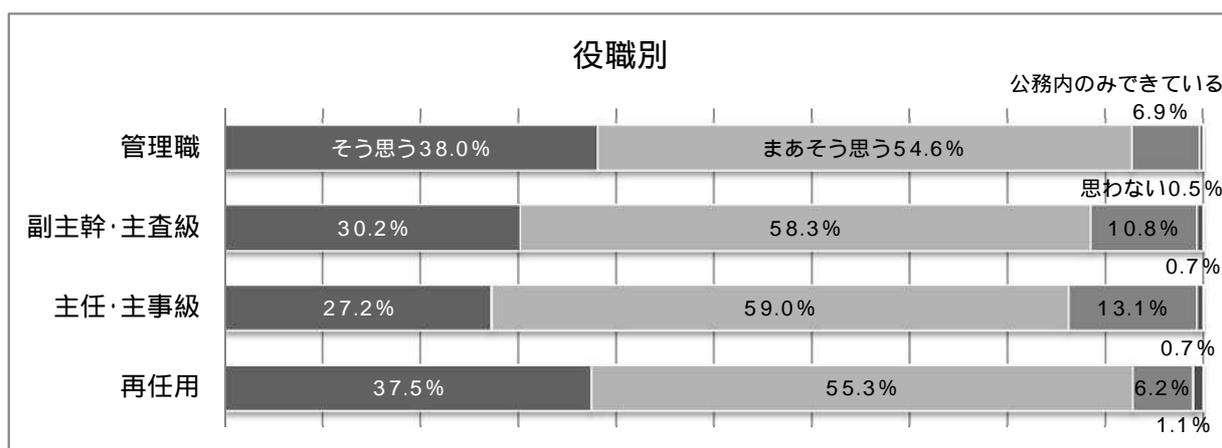
保育職、消防職、技能職では9割以上が肯定的な回答をしているが、事務職では13.3%の職員が否定的な回答をしている。



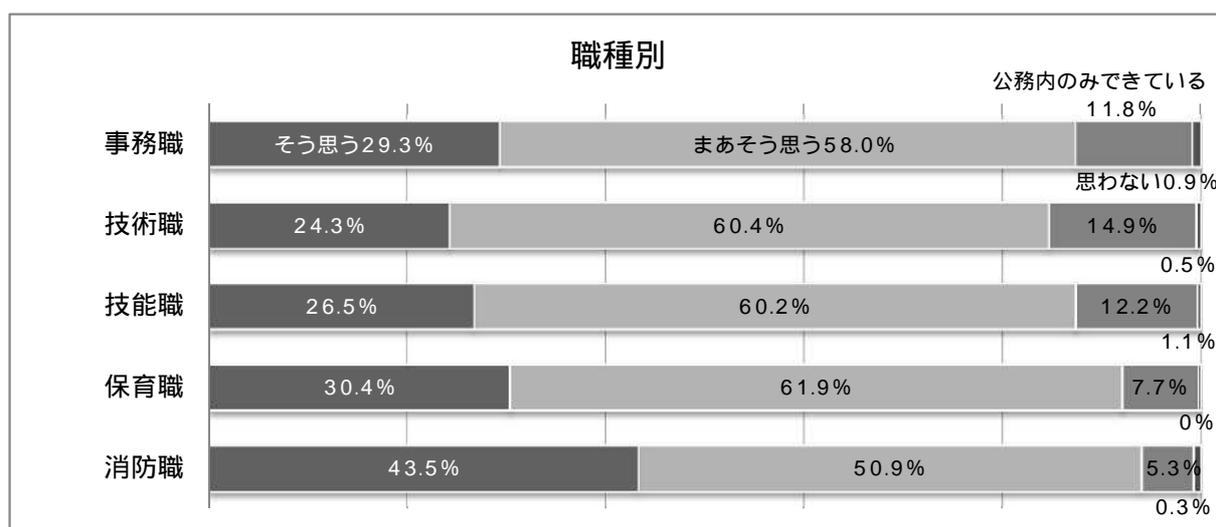
(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルや高い倫理観を持って行動することができていると思いますか。



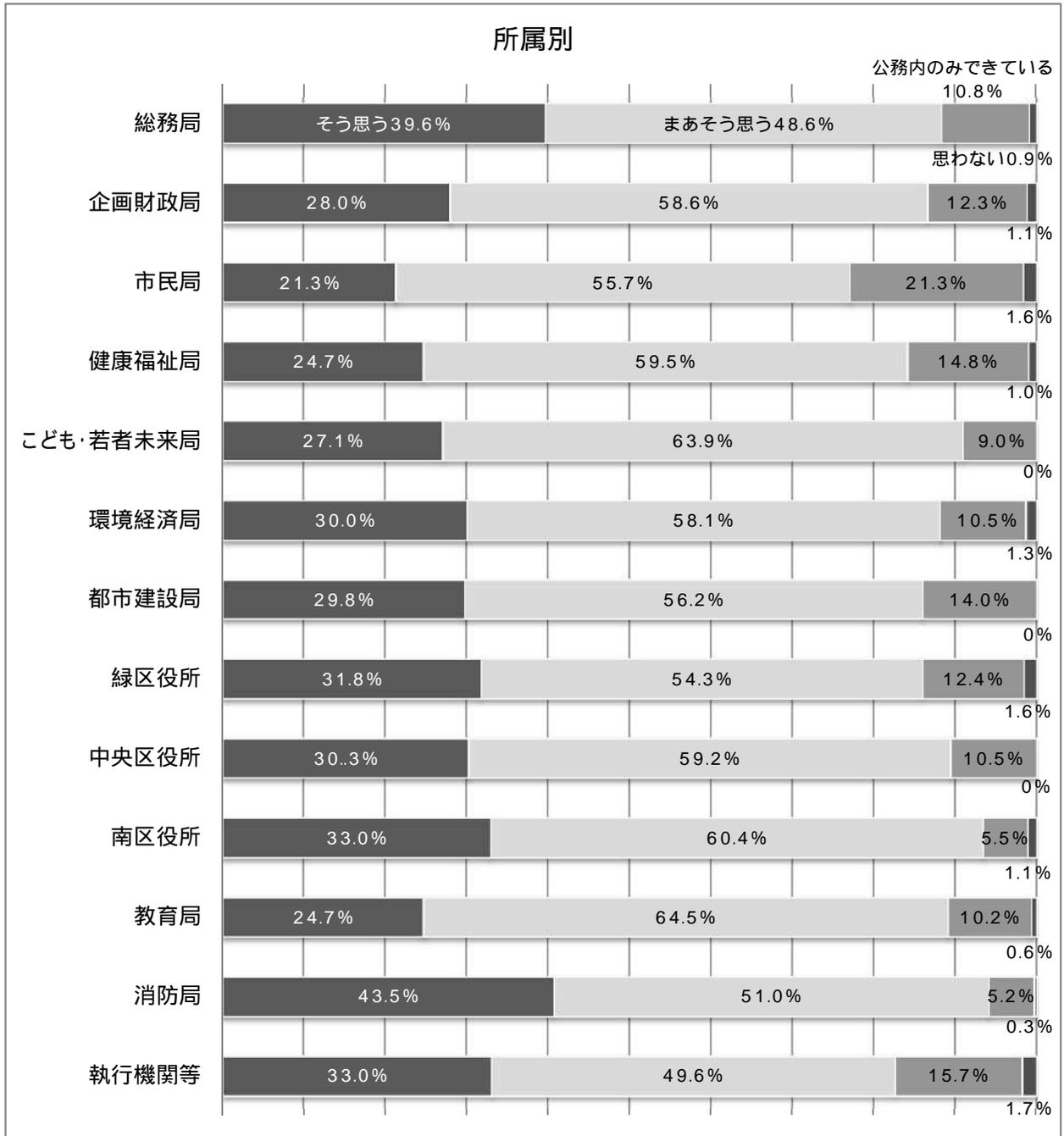
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると88.5%の職員が、モラルや高い倫理感を持って仕事に取り組んでいると回答している。



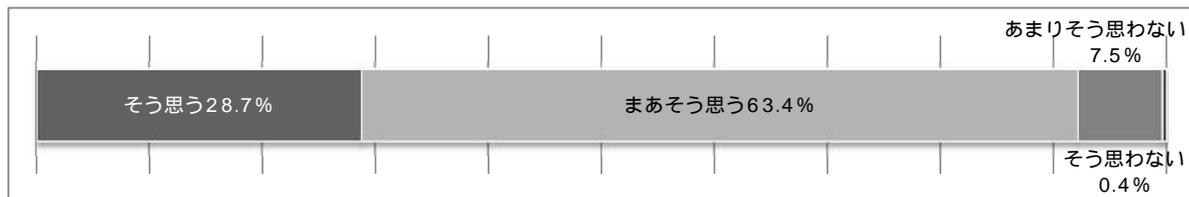
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職においては92.6%となっている。再任用職員においても、92.8%と、年齢が高いほど肯定的な回答が高い傾向となっている。



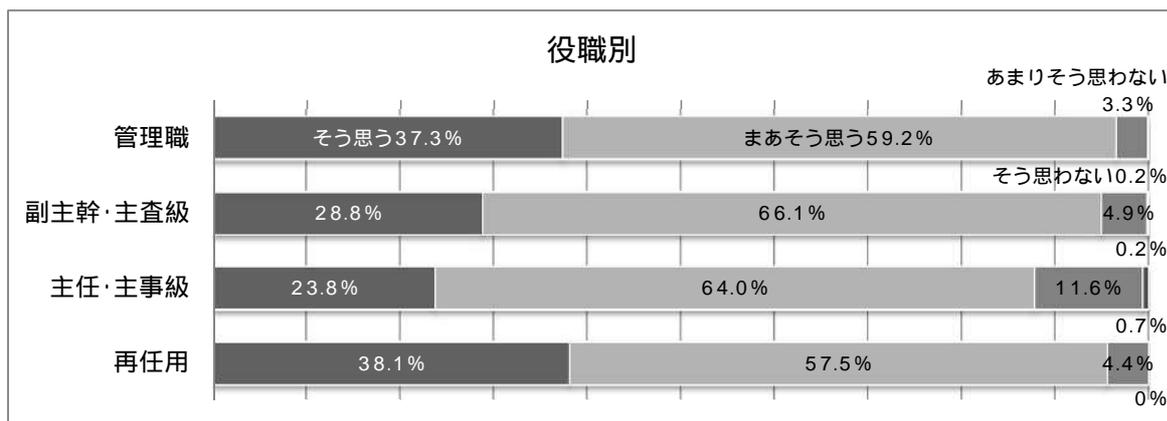
消防職では94.4%、保育職では92.3%が肯定的な回答をしている。技術職では15.4%の職員が否定的な回答をしている。



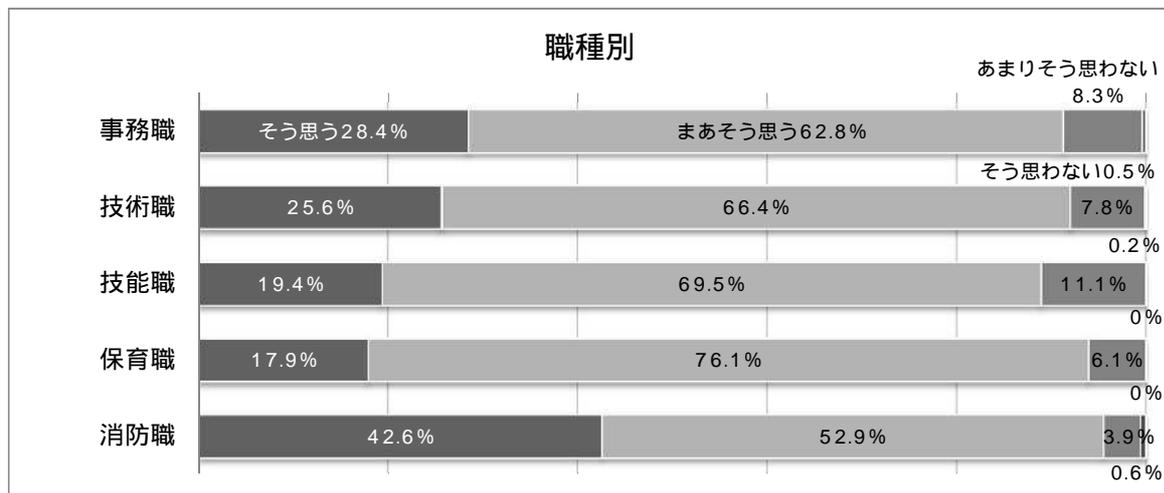
(4) あなたは、仕事において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。



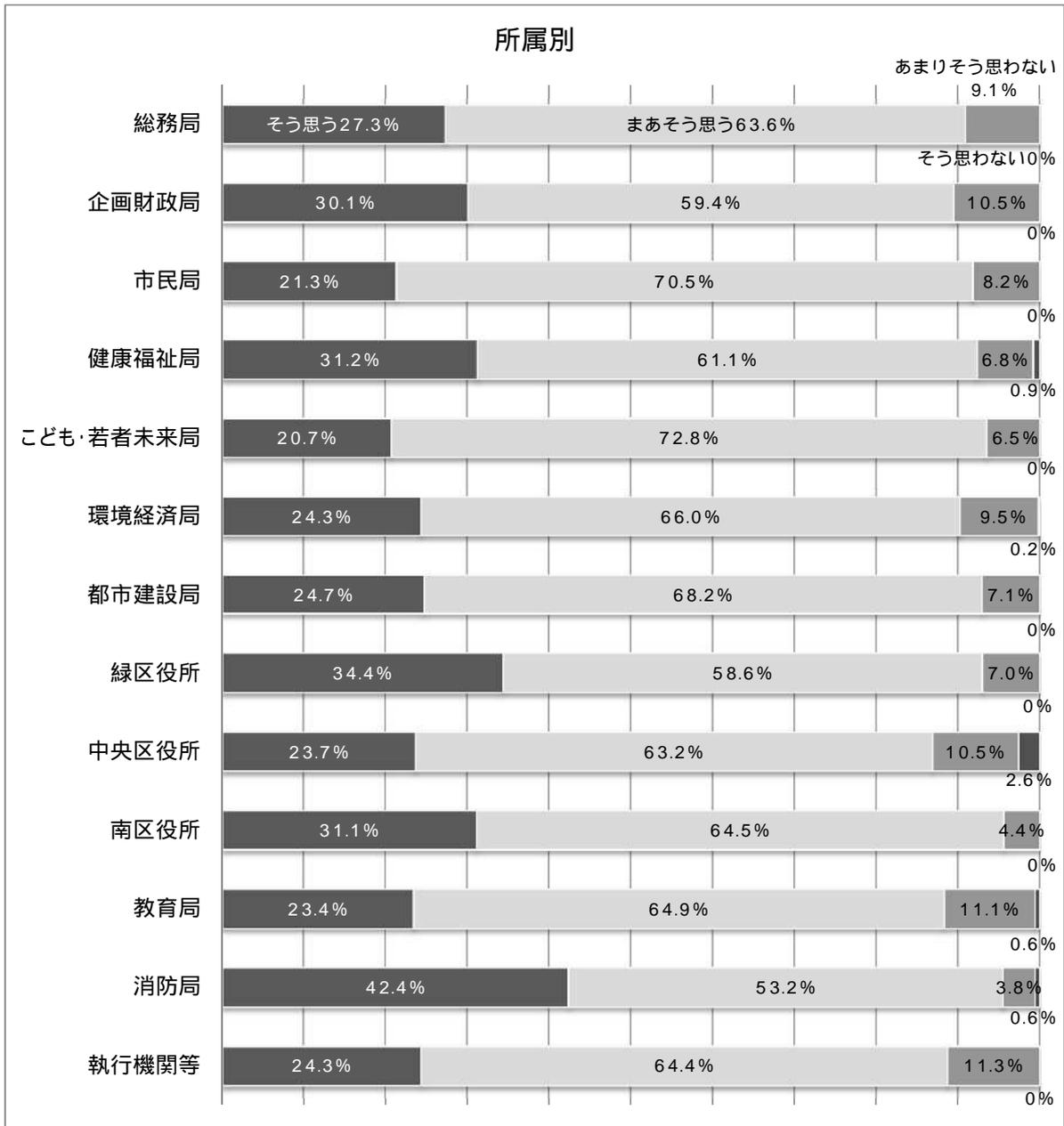
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると92.1%の職員が、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると回答している。



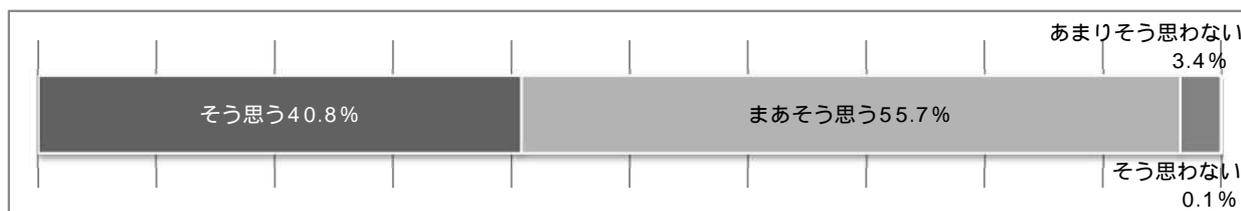
管理職、副主幹・主査級、再任用においては9割以上が肯定的な回答をしている。主任・主事級においては12.3%が否定的な回答をしている。



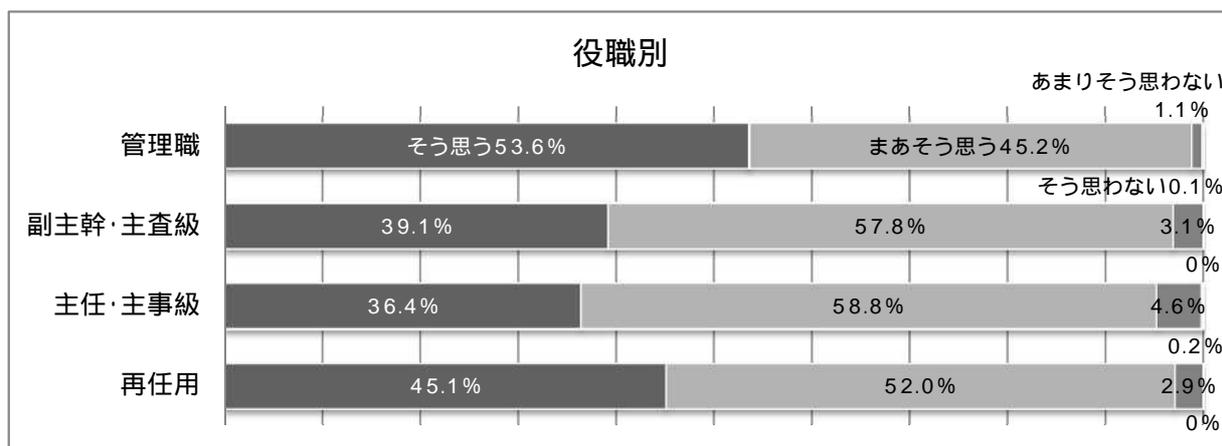
消防職、保育職では肯定的な回答の割合が高く、事務職、技術職においても9割以上が肯定的な回答をしている。技能職においては11.1%が否定的な回答をしている。



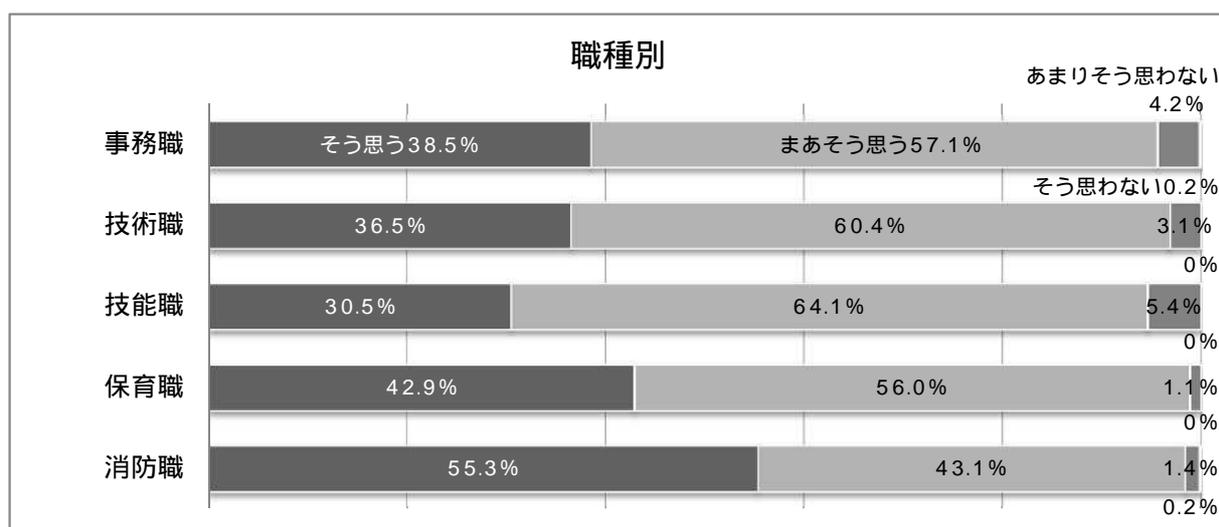
(5) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。



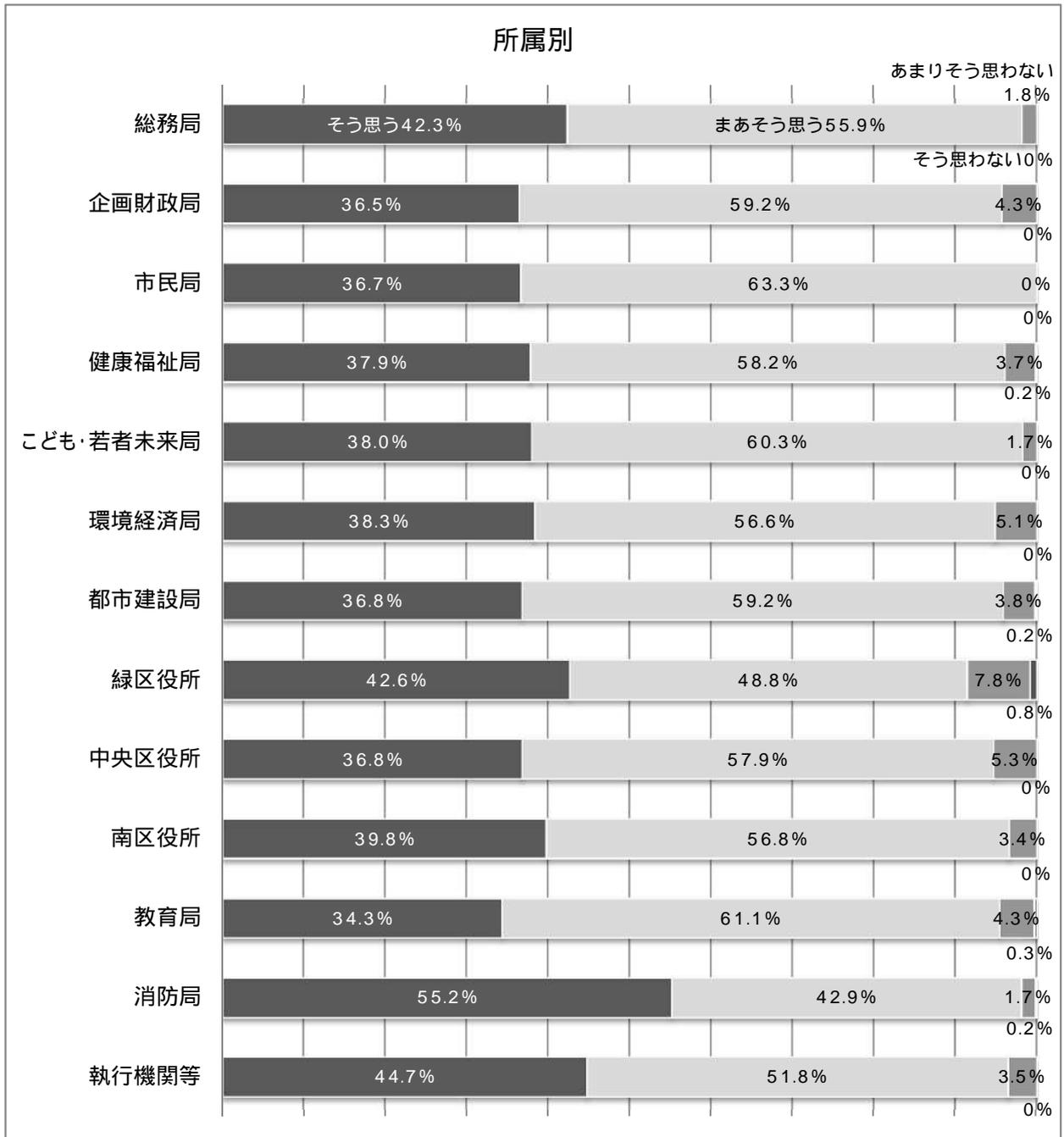
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると96.5%の職員が、マナーや服装などに気を配った行動ができていると回答している。



全ての職位において、高い水準で肯定的な回答をした職員の割合が高く、特に管理職では98.8%が肯定的な回答をしている。



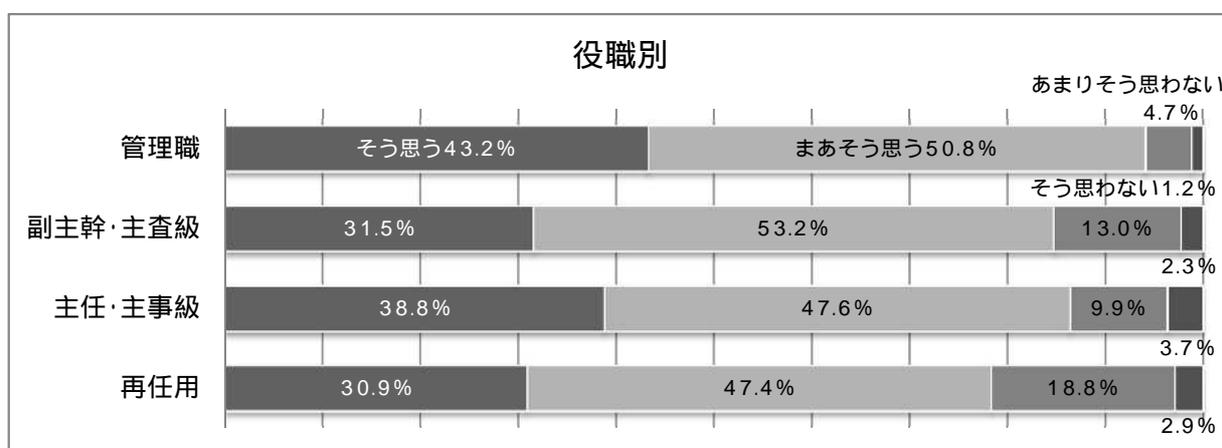
全ての役職において、高い水準で肯定的な回答をした職員の割合が高く、特に保育職では98.9%、消防職では98.4%が肯定的な回答をしている。



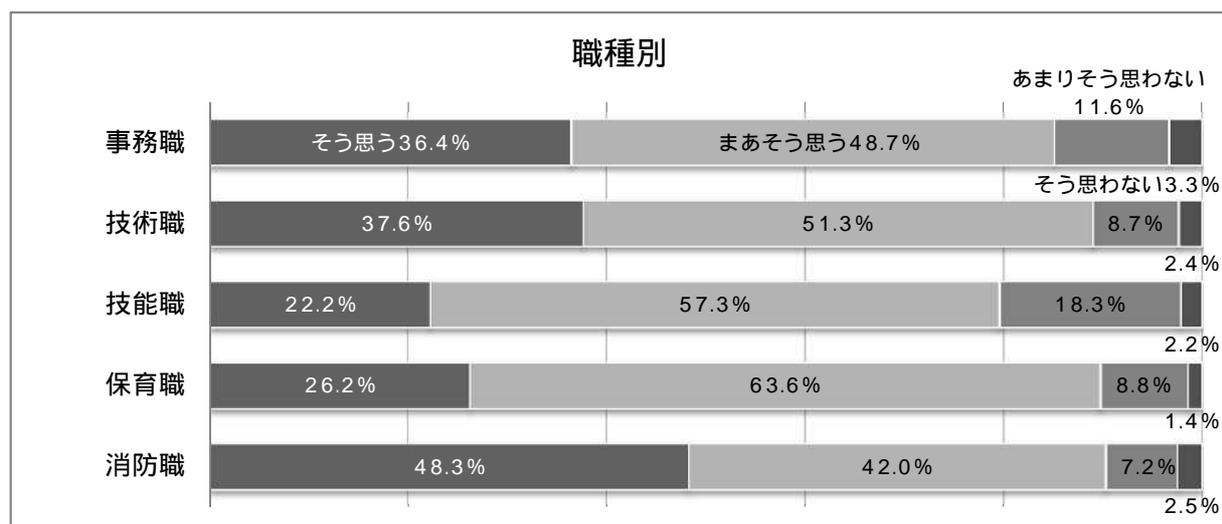
(6) あなたの職場は、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。



全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると86.6%の職員が、自分の職場は気軽に相談したり、意見を言い合うことができる職場であると回答をしている。一方で、「あまりそう思わない」、「そう思わない」と合わせて13.4%の職員が否定的な回答をしている。

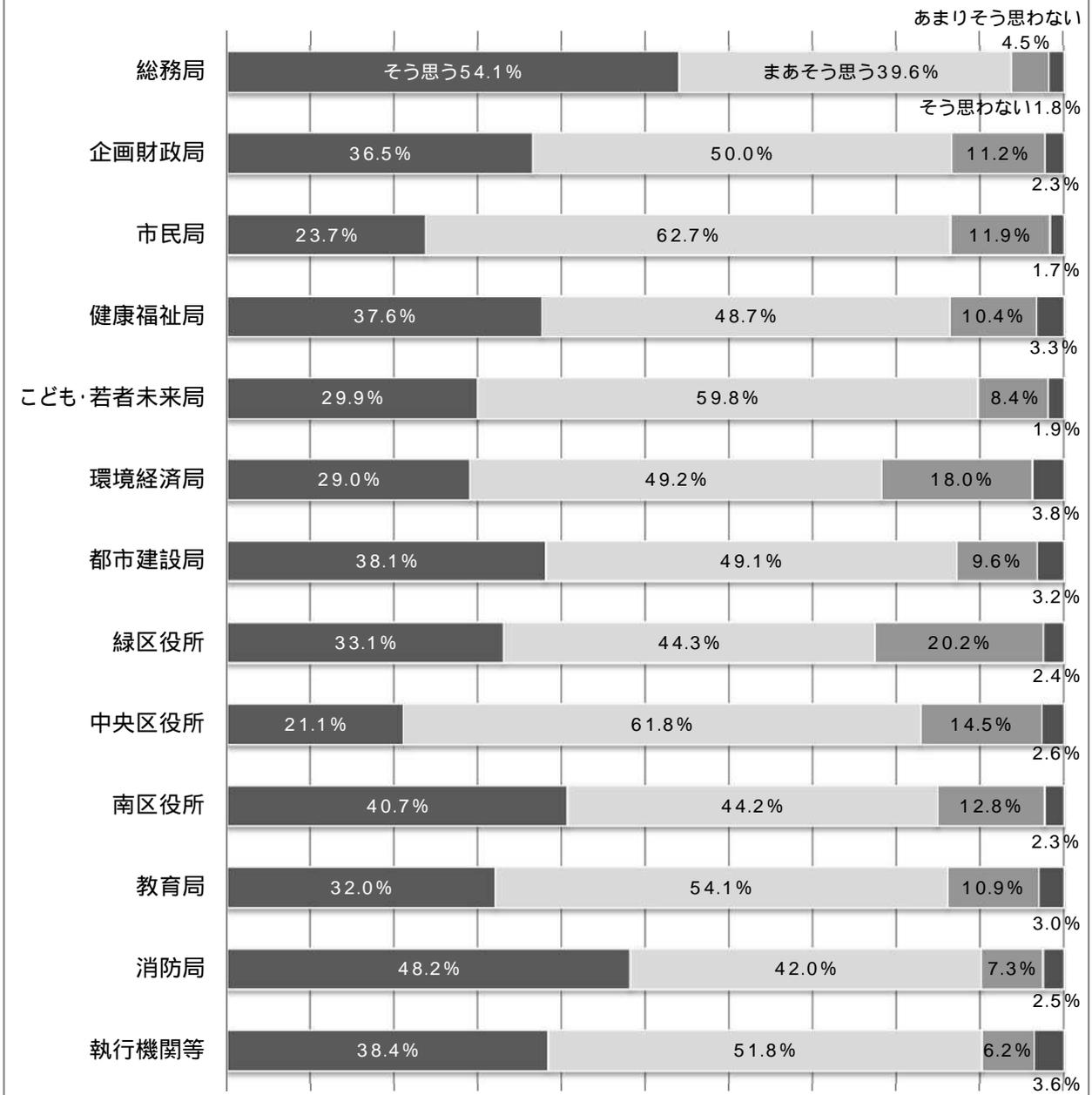


管理職においては94.0%以上が肯定的な回答をしている。それ以外は否定的な回答が1割を超えており、特に再任用においては21.7%が否定的な回答をしている。



消防職においては90.3%が肯定的な回答をしている。それ以外では否定的な回答が1割を超えており、技能職では20.5%が否定的な回答をしている。

### 所属別

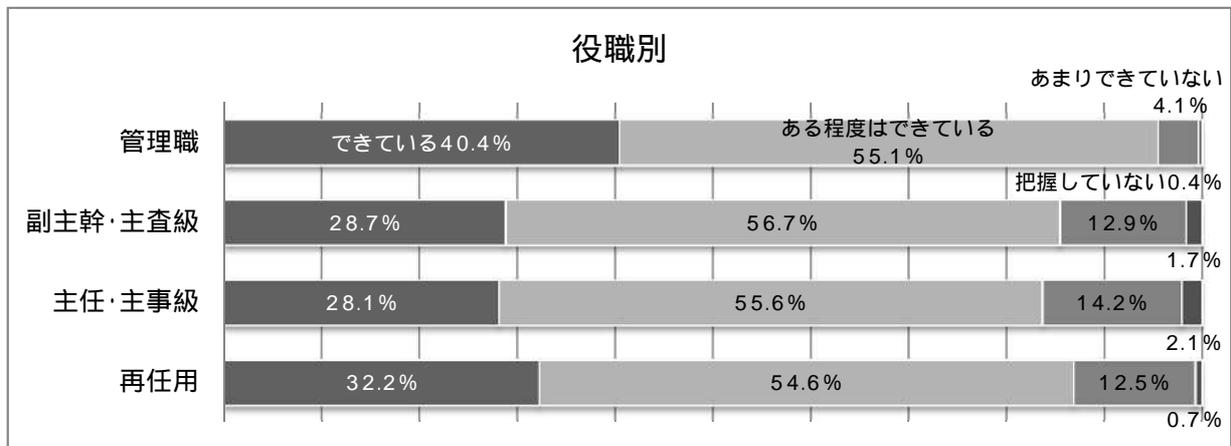


(7) あなたの職場では、あなたの業務スケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。

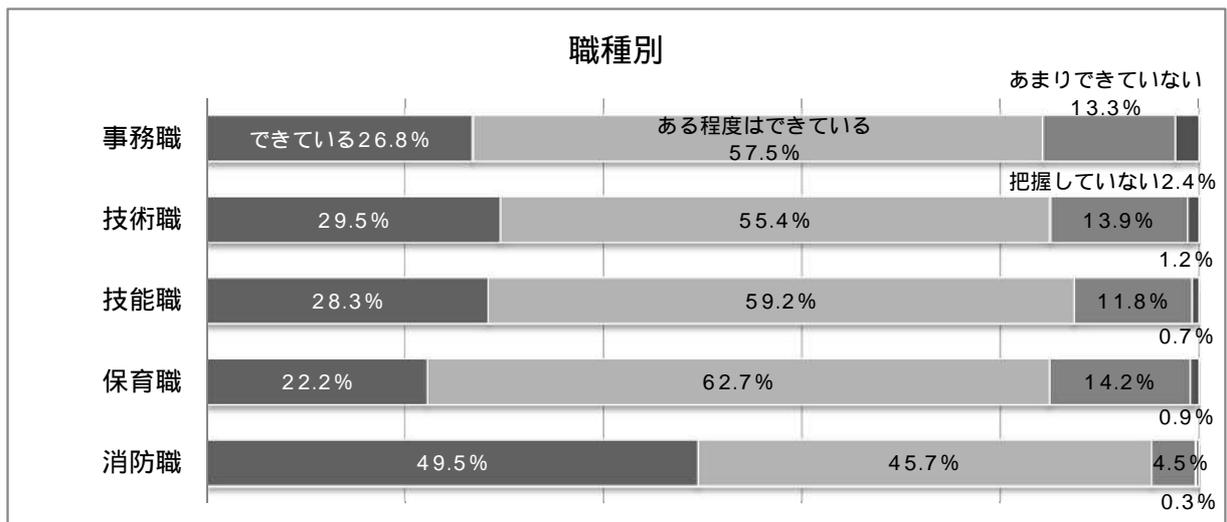
できている      ある程度はできている      あまりできていない  
 自分以外は把握していない状況である



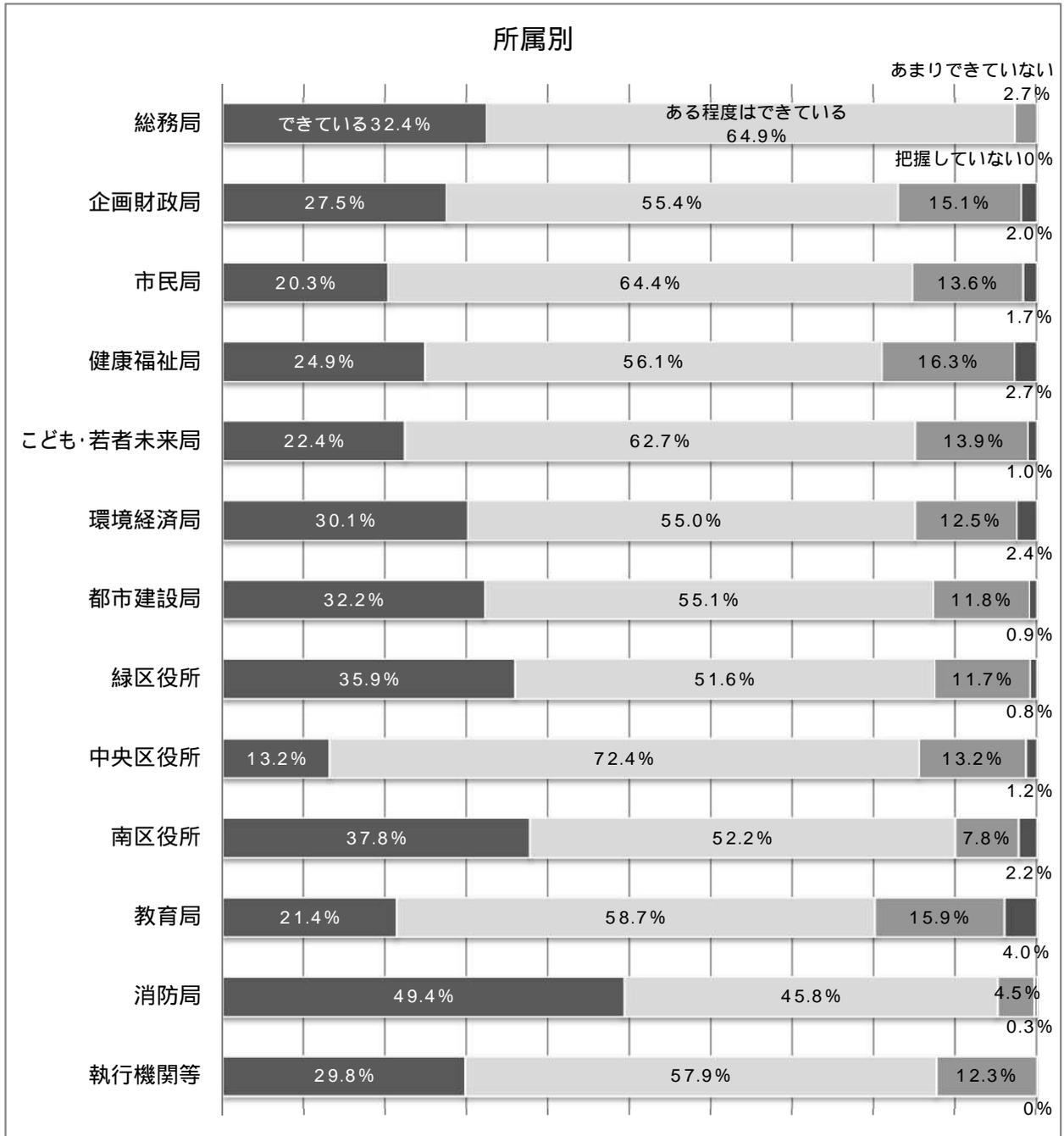
全体では「ある程度はできている」が最も多く、「できている」と合わせると86.5%の職員が、肯定的な回答をしている。一方で、「あまりできていない」、「自分以外は把握していない」を合わせて13.5%の職員が否定的な回答をしている。



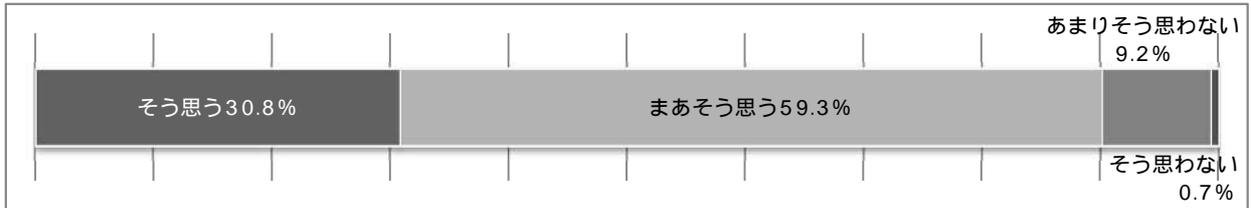
管理職においては95.5%が肯定的な回答をしている。それ以外は否定的な回答が1割を超えている。



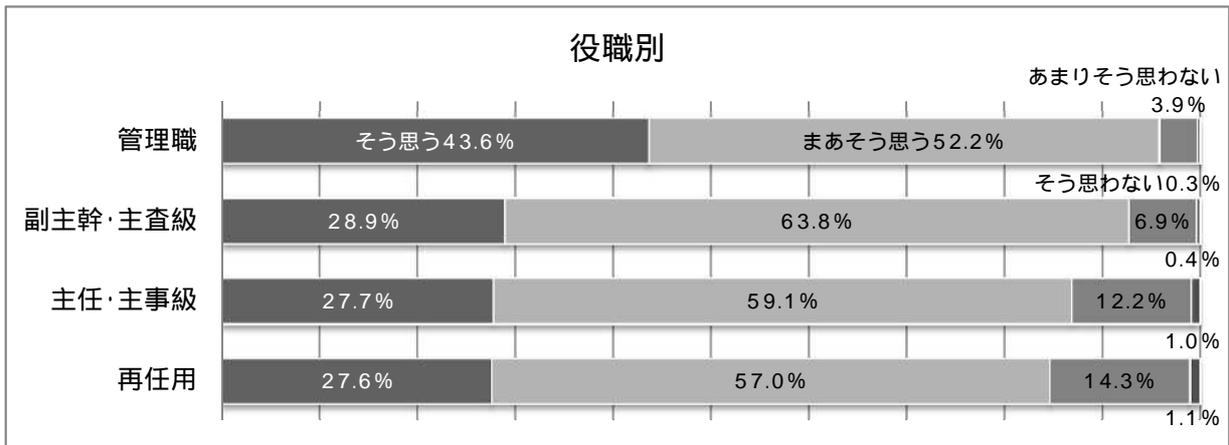
消防職は95.2%が肯定的な回答をしている。それ以外は否定的な回答が1割を超えている。



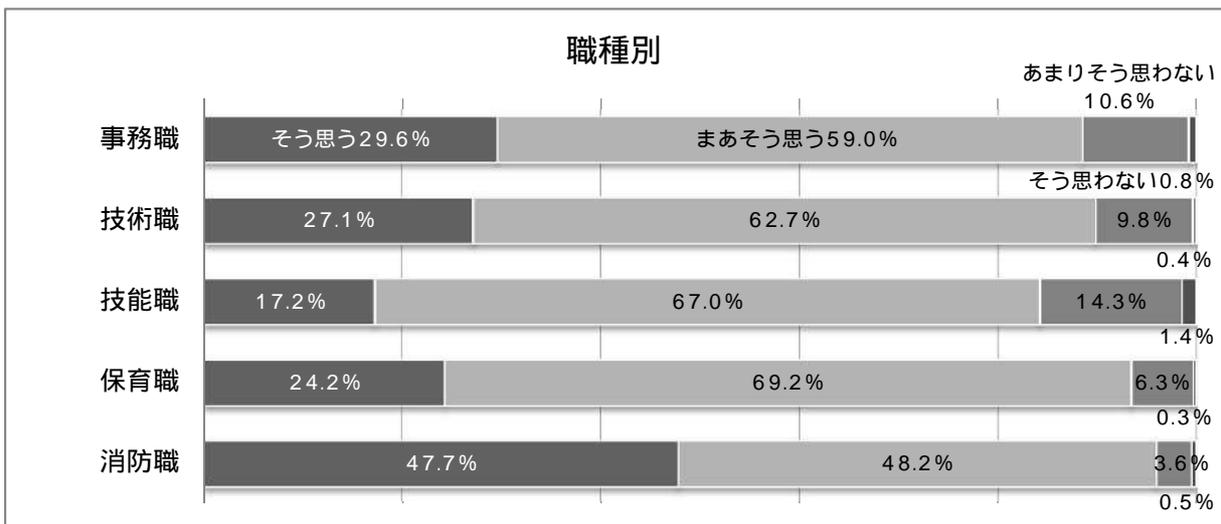
(8) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができますか。



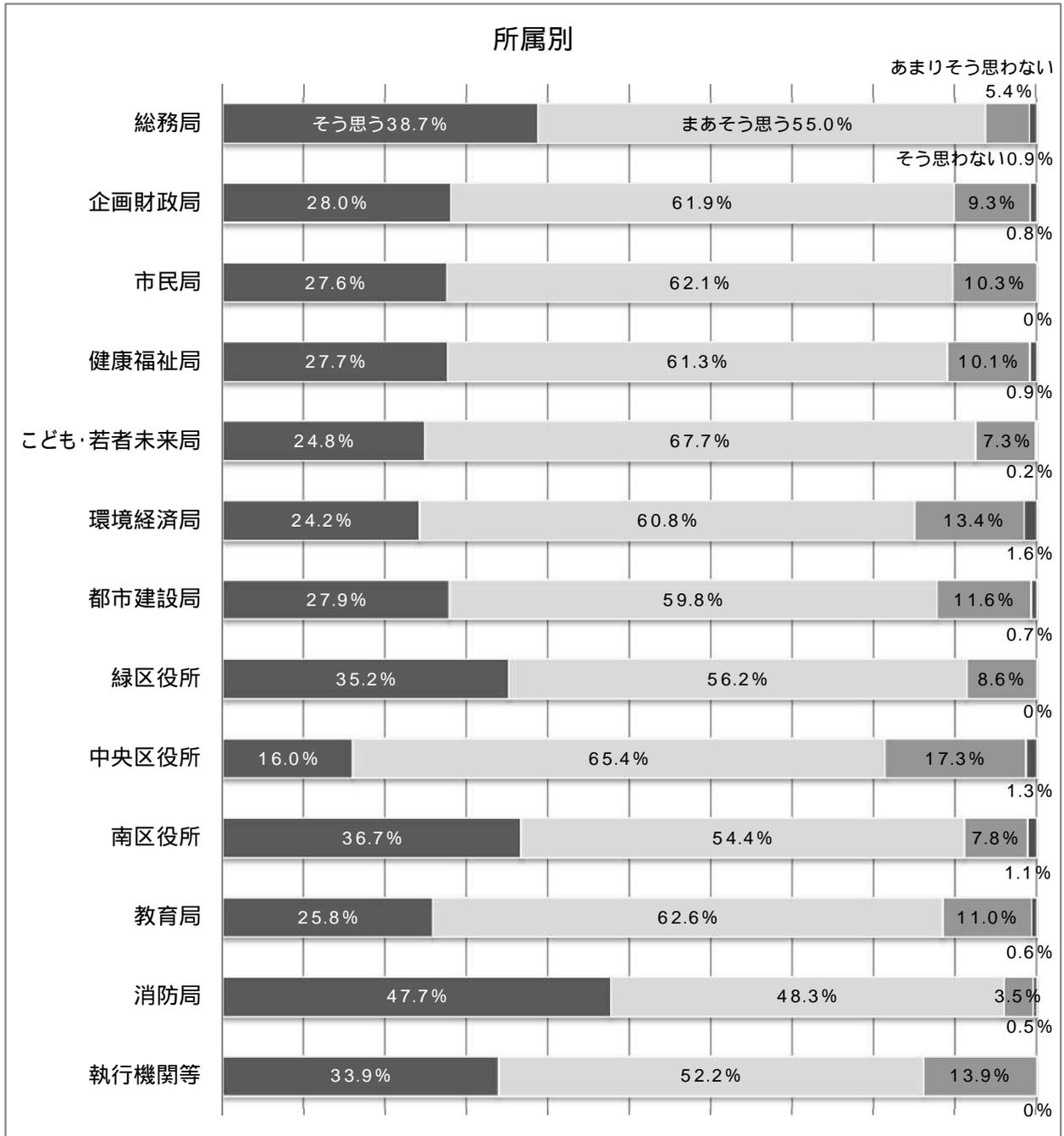
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると90.1%の職員が、困っている人に対して手助けやアドバイスができていると回答している。



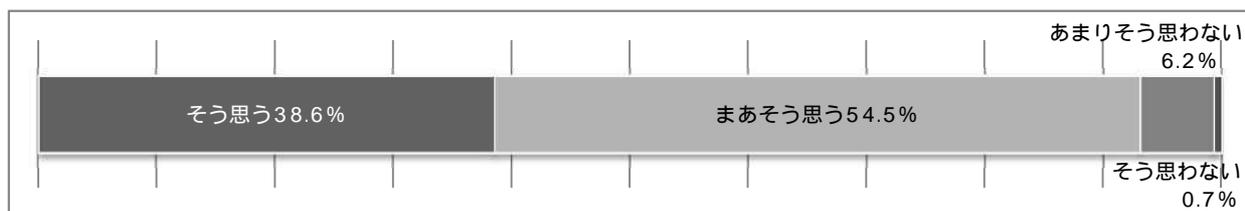
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では95.8%となっている。主任・主事級、再任用においては、否定的な回答が1割を超えている。



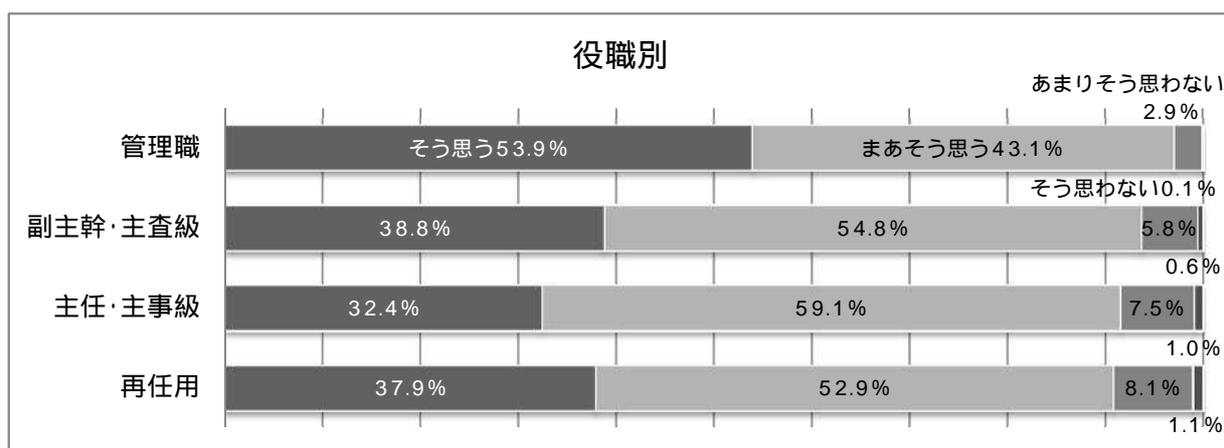
肯定的な回答をした職員の割合は、消防職では95.9%、保育職では93.4%と高くなっているが、技能職においては15.7%が否定的な回答をしている。



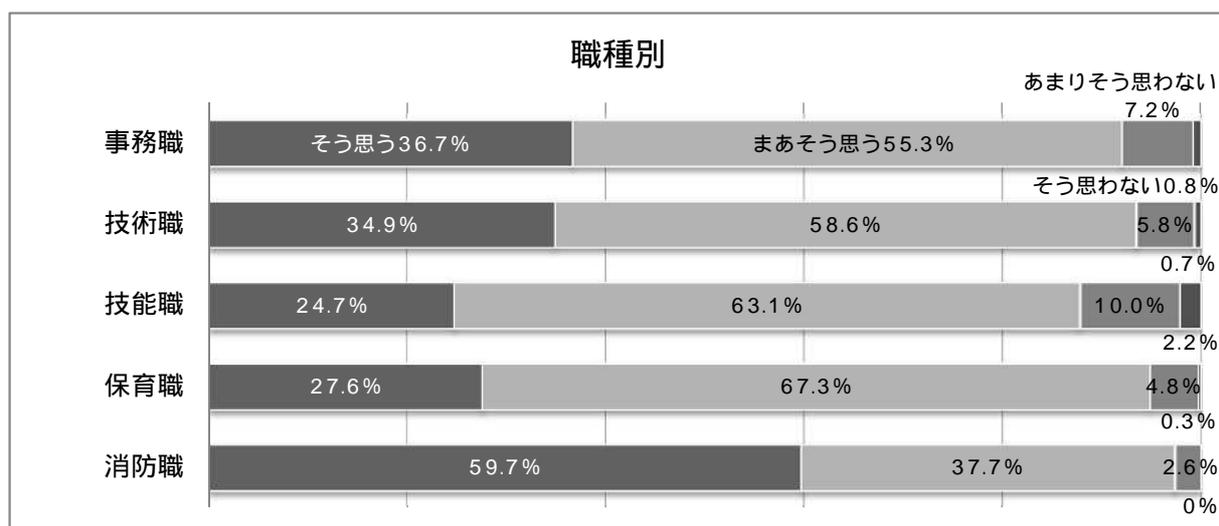
(9) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



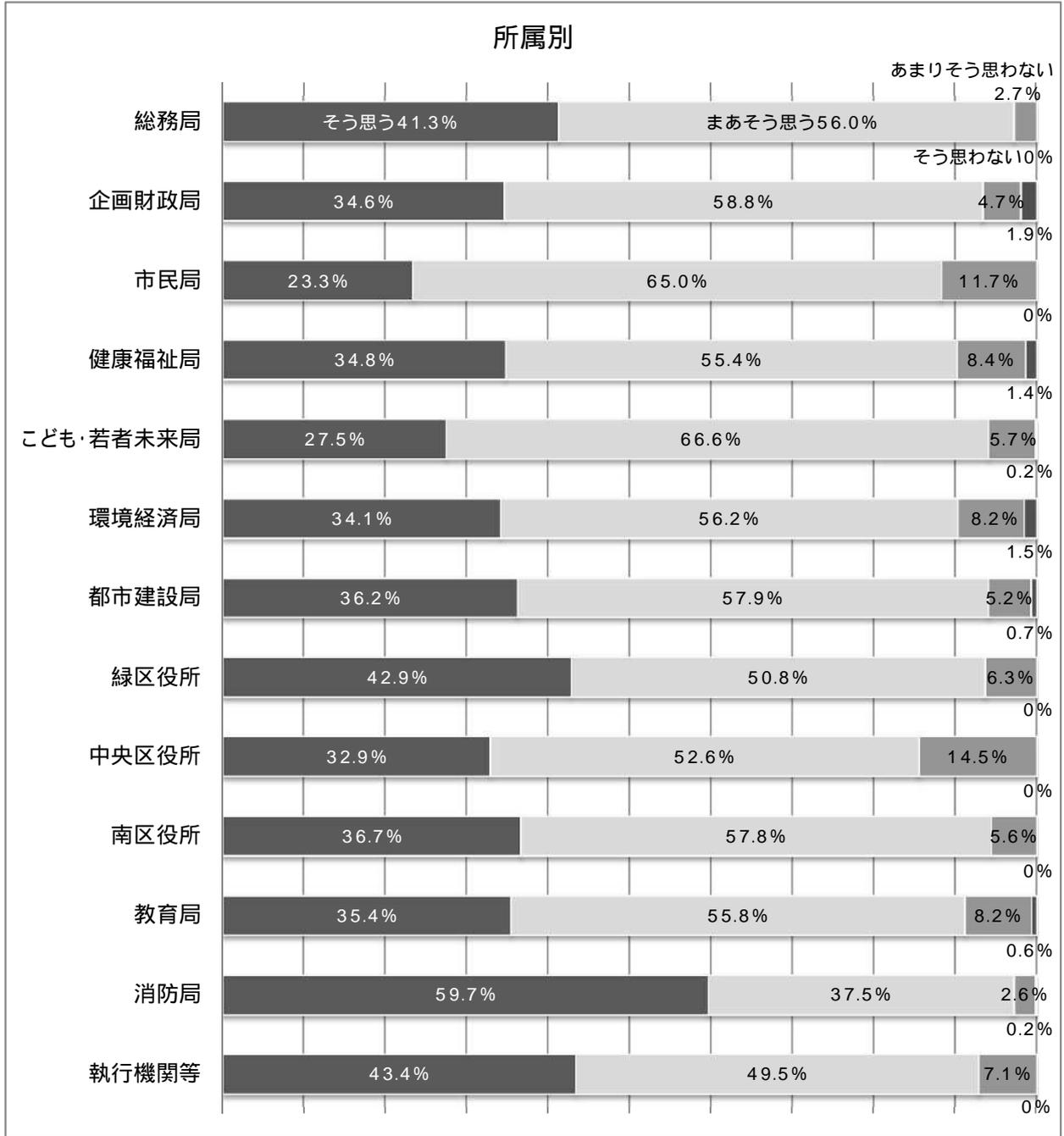
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると93.1%の職員が、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると回答している。



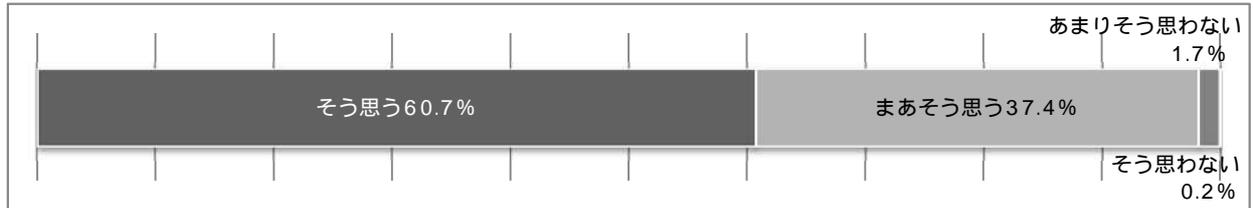
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職においては97.0%が肯定的な回答をしている。



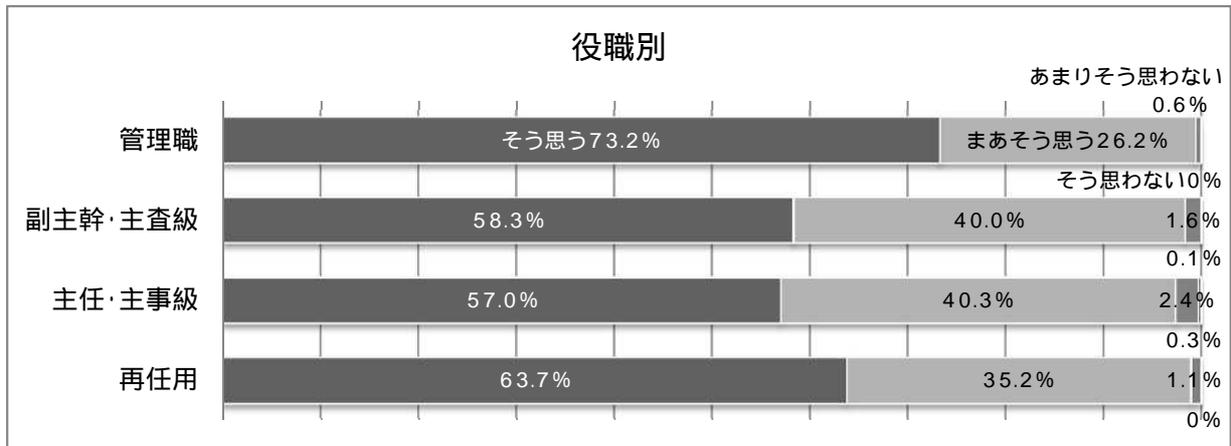
肯定的な回答をした職員の割合は、消防職で97.4%、保育職で94.9%と高くなっているが、技能職では12.2%が否定的な回答をしている。



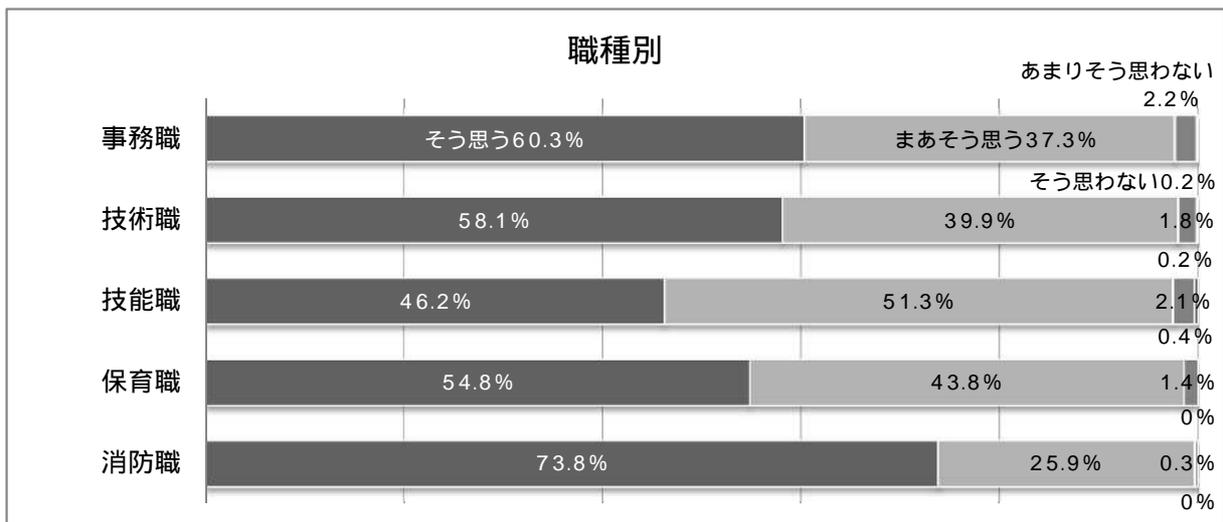
(10) あなたは、仮に自分がミスをした場合には、速やかに上司に報告ができると思いますか。



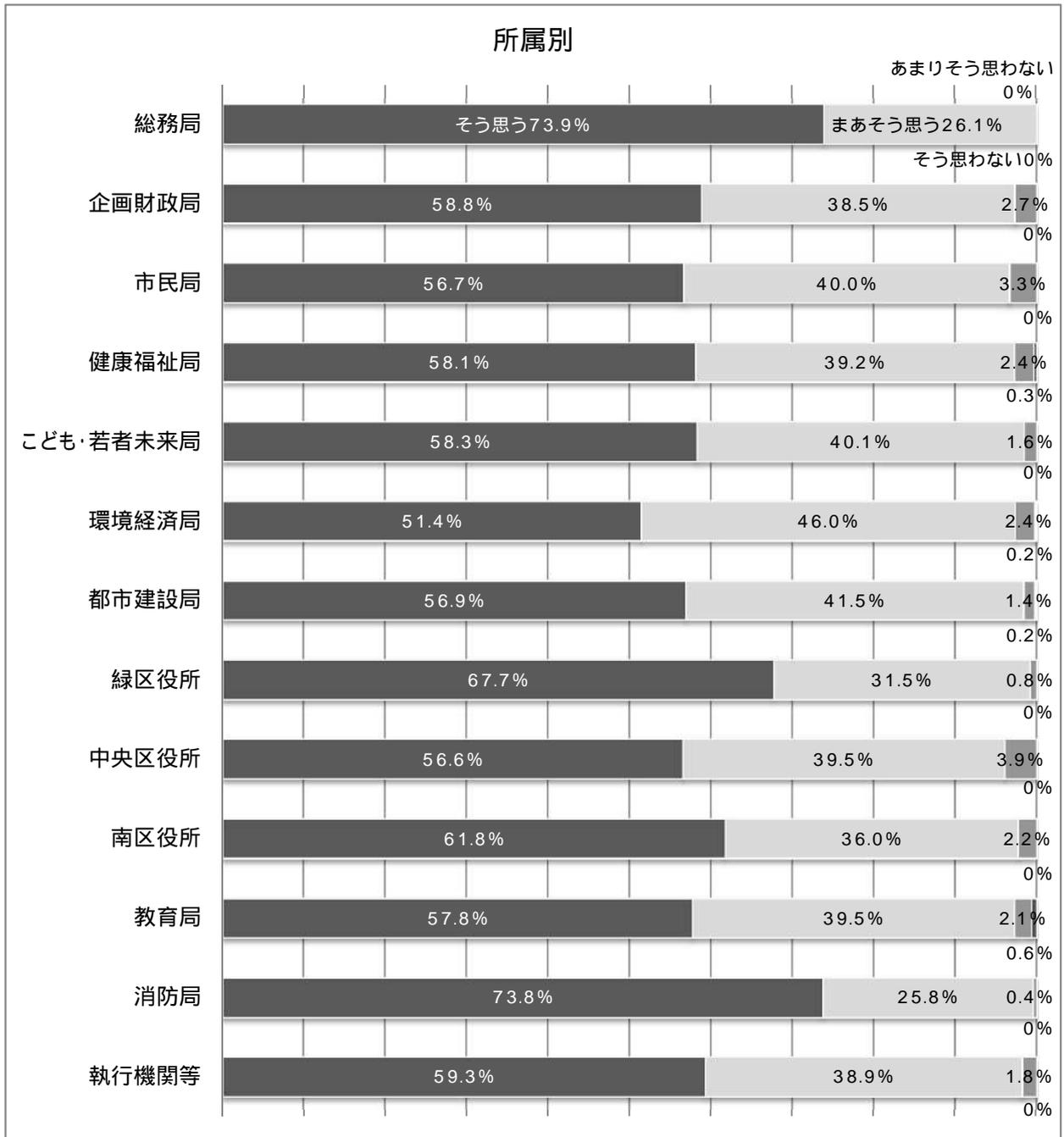
全体では「そう思う」が最も多く、「まあそう思う」と合わせると98.1%の職員が、自分のミスを報告できると回答している。



全ての役職において高い水準で肯定的な回答をしている。



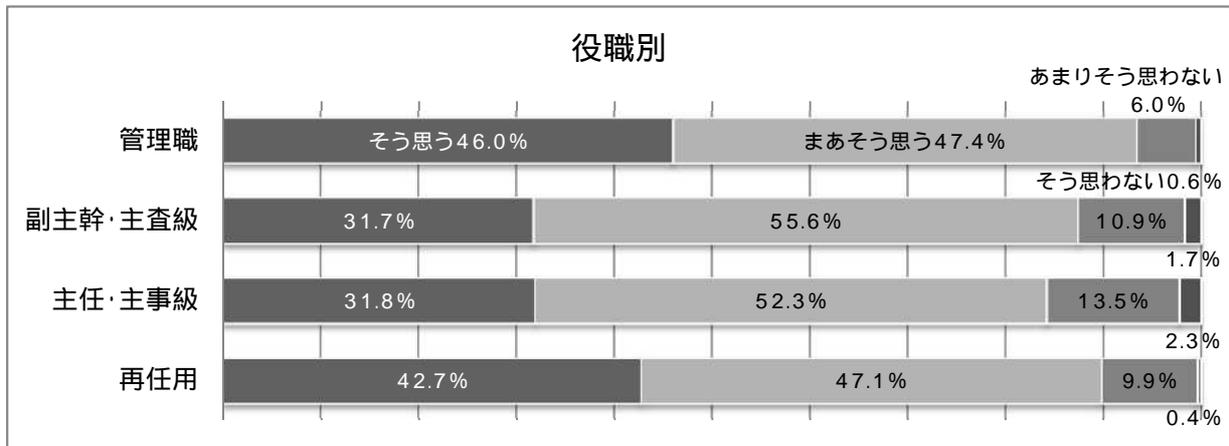
全ての職種において、高い水準で肯定的な回答をしている。



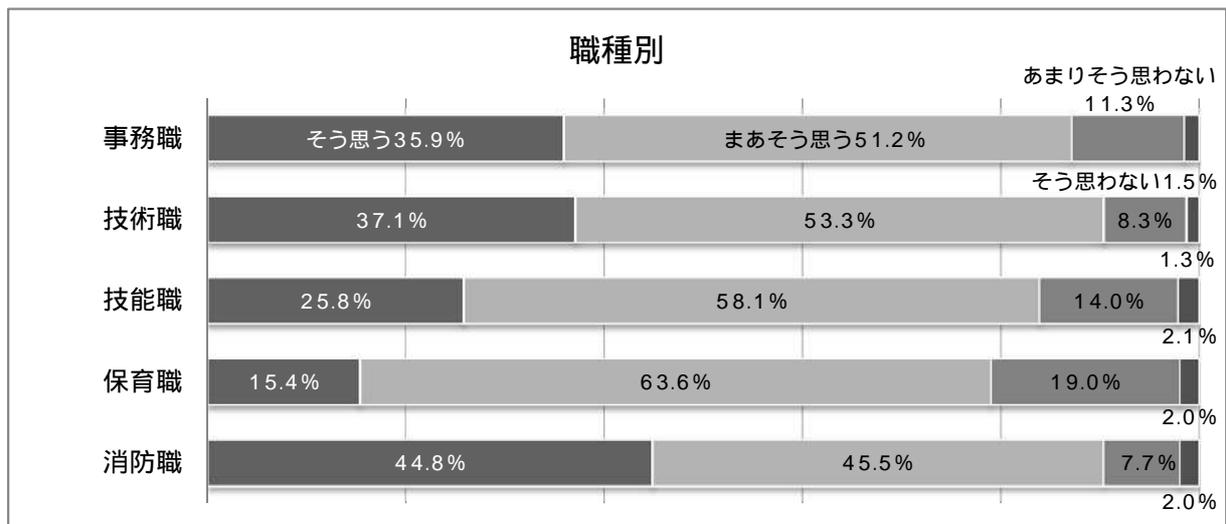
(11) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことができますか。



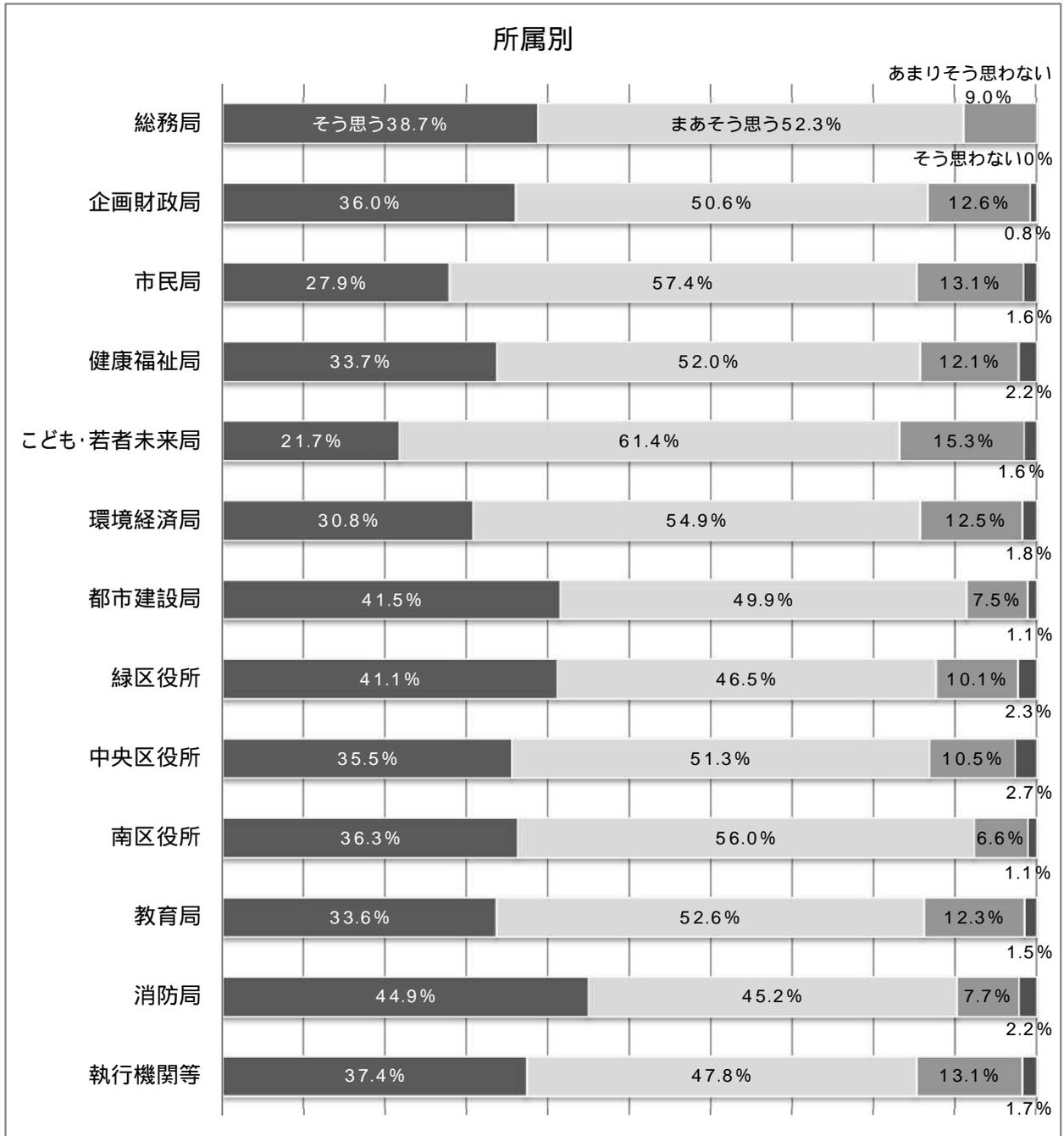
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると87.2%の職員が、上司に対して意見を言うことができると回答している。一方で「あまりそう思わない」と「そう思わない」を合わせた12.8%の職員が否定的な回答をしている。



管理職においては93.4%が肯定的な回答をしている。一方、それ以外では1割以上の職員が否定的な回答をしており、主任・主事級においては15.8%が否定的な回答をしている。

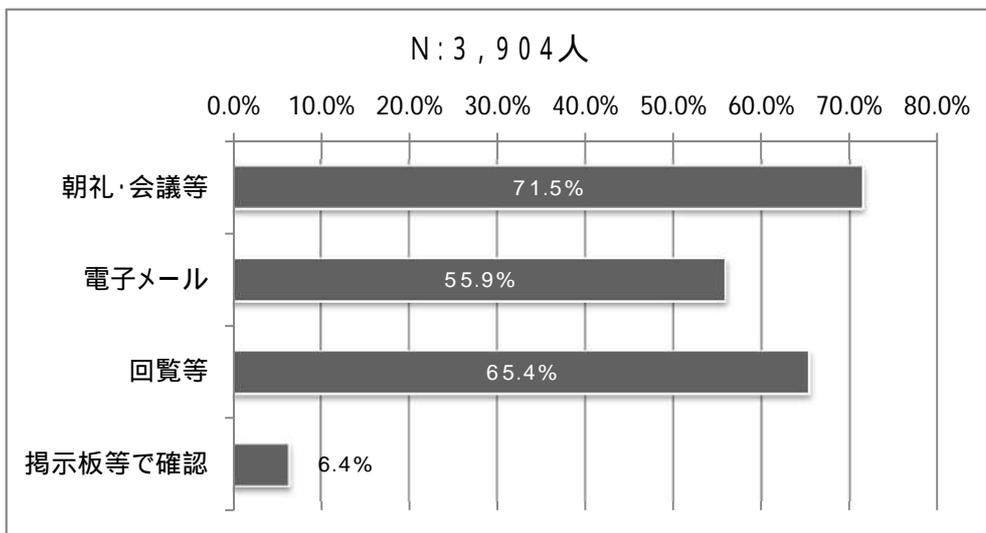


肯定的な回答をした職員の割合は、技術職、消防職において9割を超えている。保育職においては21.0%が否定的な回答をしている。

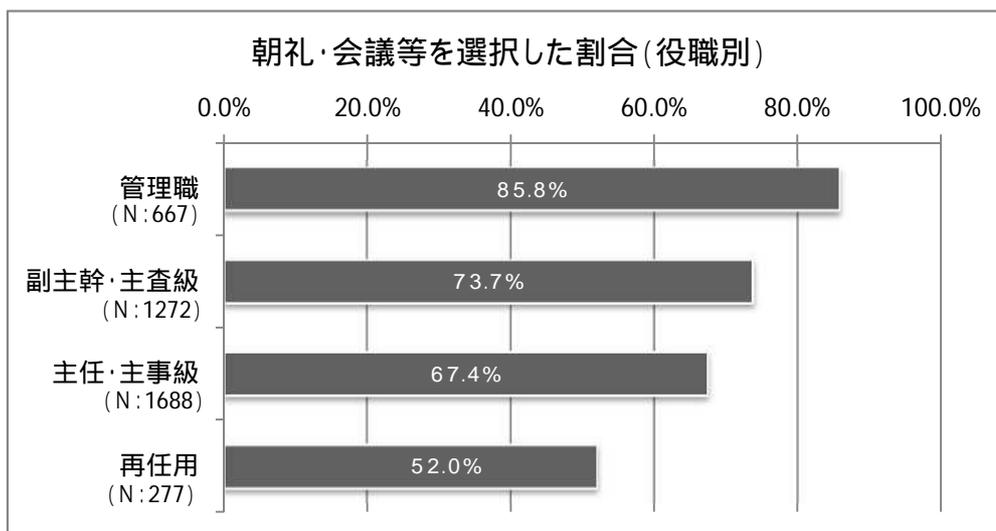


(12) あなたの職場では、仕事やコンプライアンスに関する重要な情報について、どのように情報共有が行われていますか。(複数回答可)

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

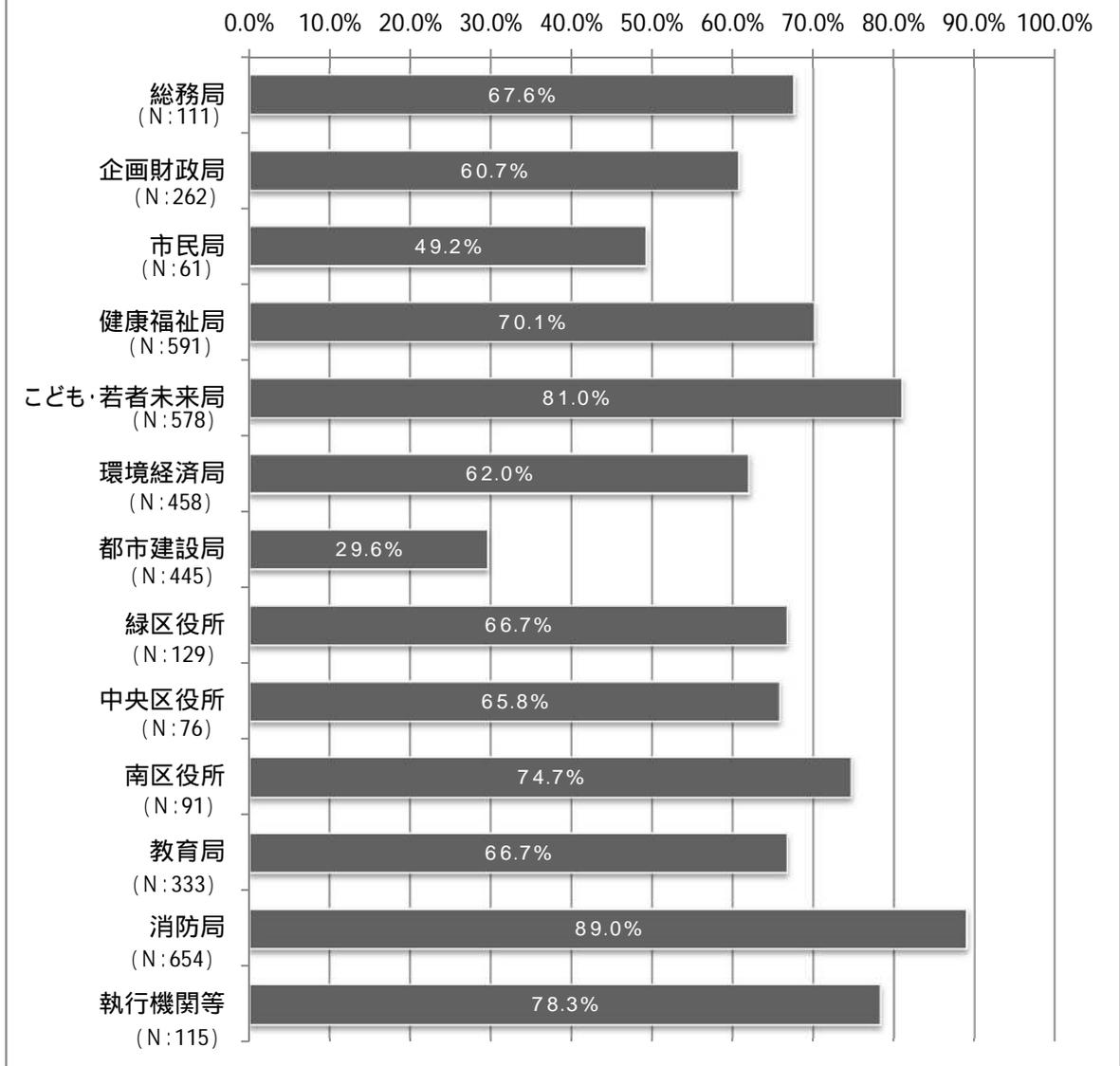


「朝礼や会議等で口頭で周知されている」との回答が71.5%と最も多く、「回覧」(65.4%)、「電子メール」(55.9%)と続いている。「各自が掲示板等で確認するのみ」という回答は6.4%となっている。

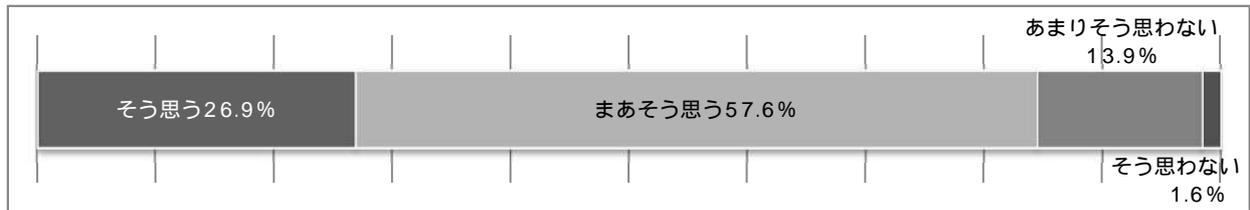


管理職においては85.8%が「朝礼や会議等で口頭で周知されている」を選択しているが、職位が下がるほどその割合が下がっており、再任用職員では52.0%となっている。

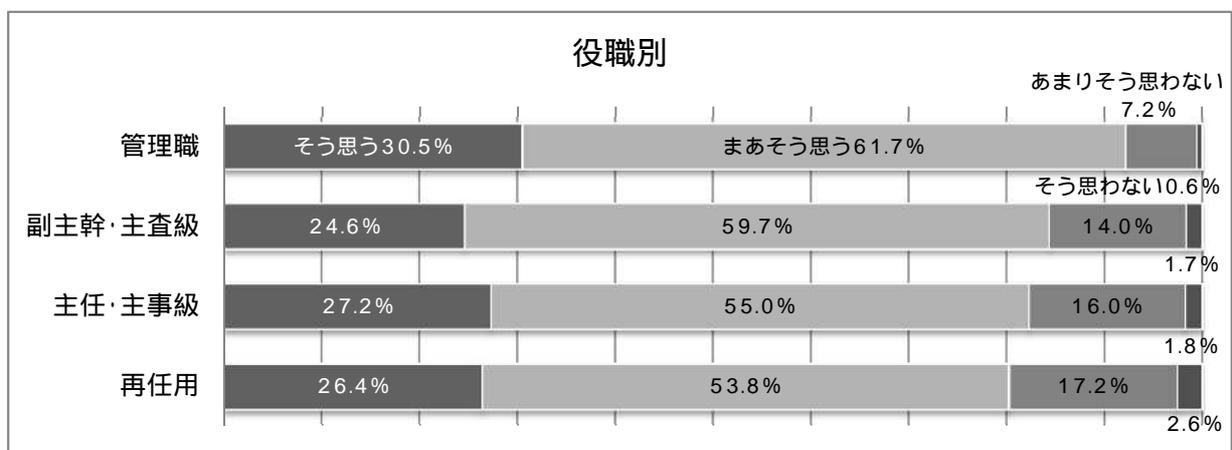
### 朝礼・会議等を選択した割合(所属別)



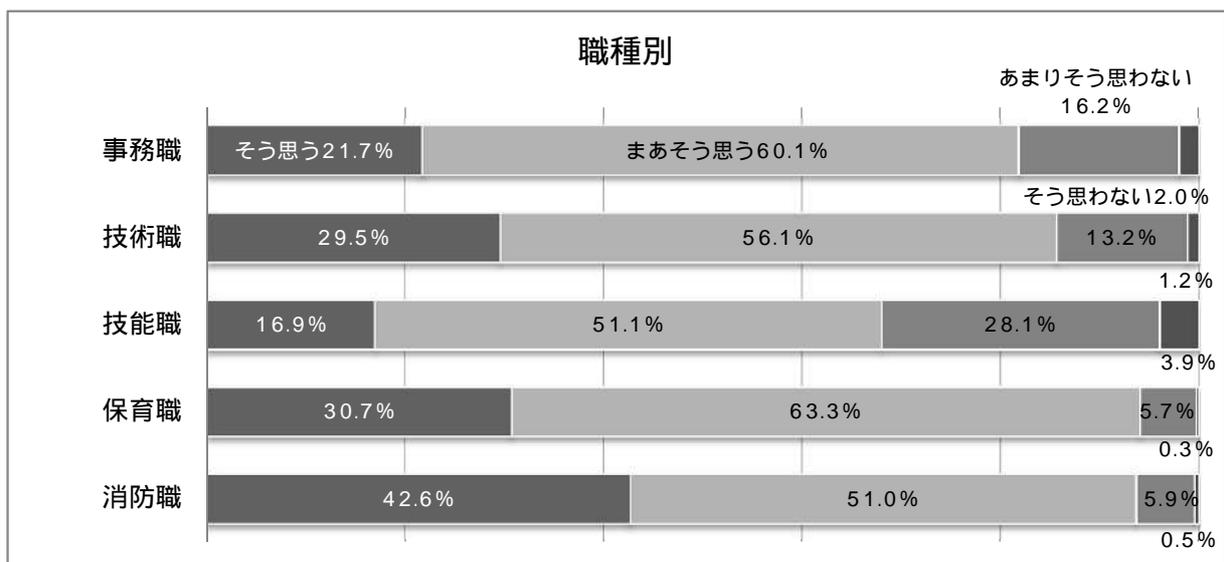
(13) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると84.5%の職員が、ミスを防止する仕組みが整っていると回答している。一方で「あまりそう思わない」、「そう思わない」を合わせた15.5%の職員は否定的な回答をしている。

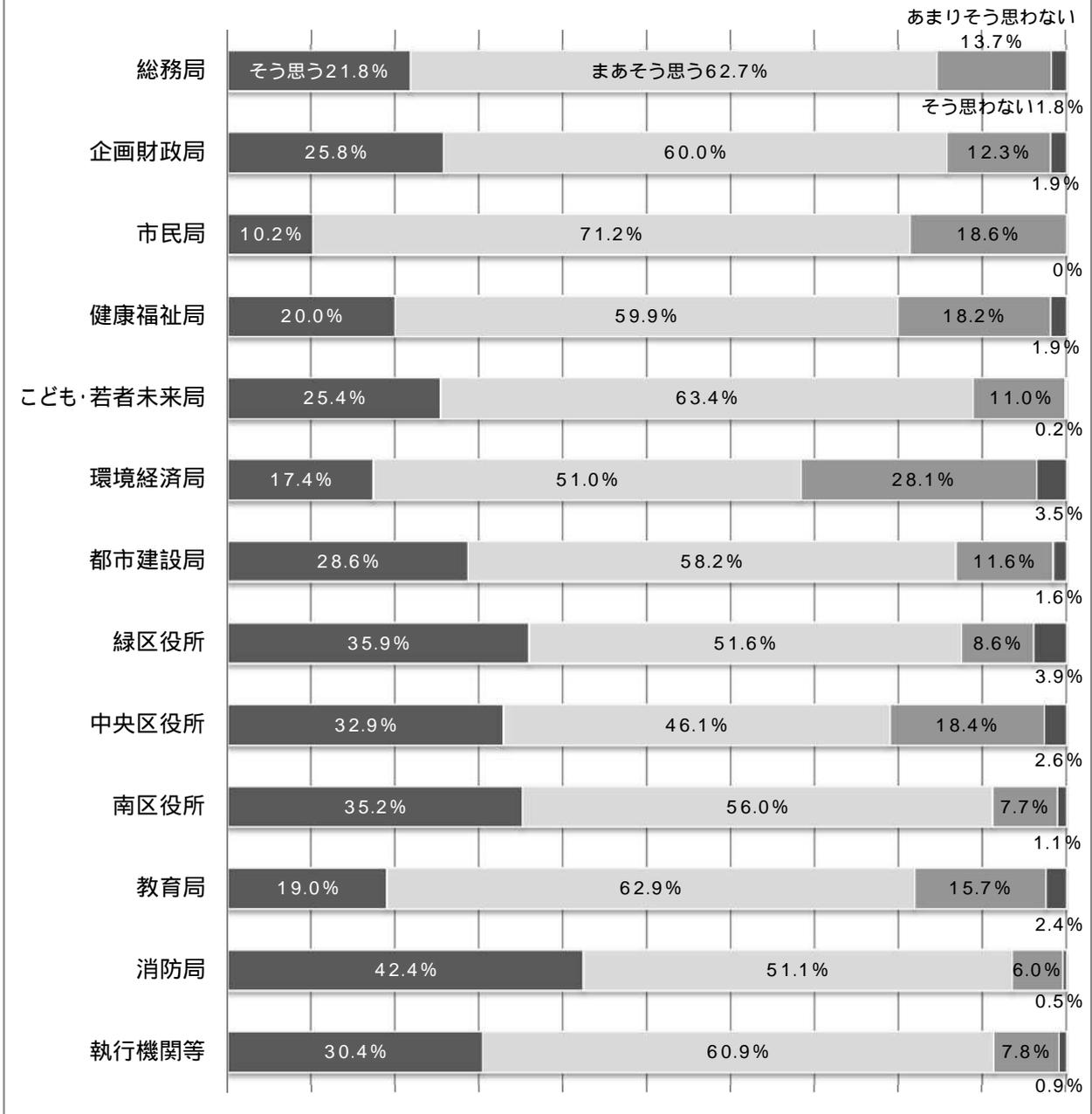


管理職においては92.2%が肯定的な回答をしている。一方、再任用では19.8%、主任・主事級では17.8%、副主幹・主査級では15.7%が否定的な回答をしている。



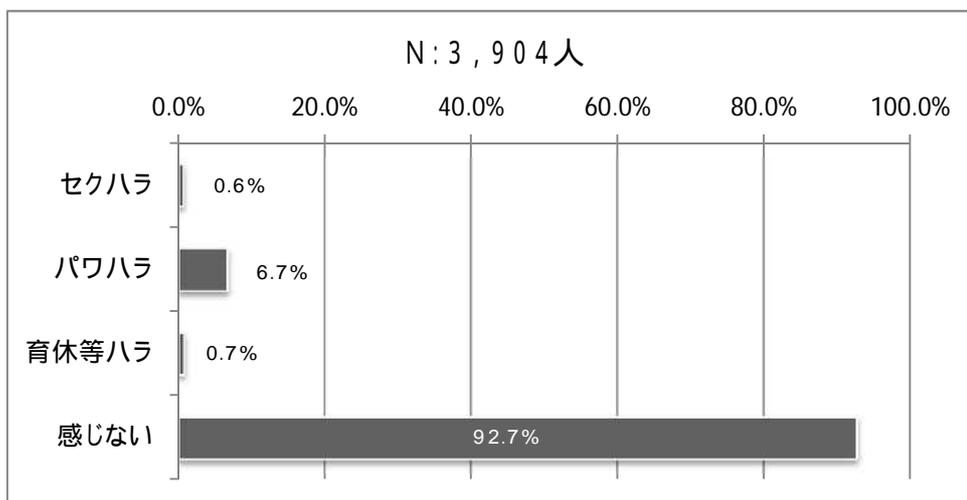
保育職、消防職では9割以上が肯定的な回答をしている。一方、技能職では32.0%が否定的な回答をしている。

### 所属別

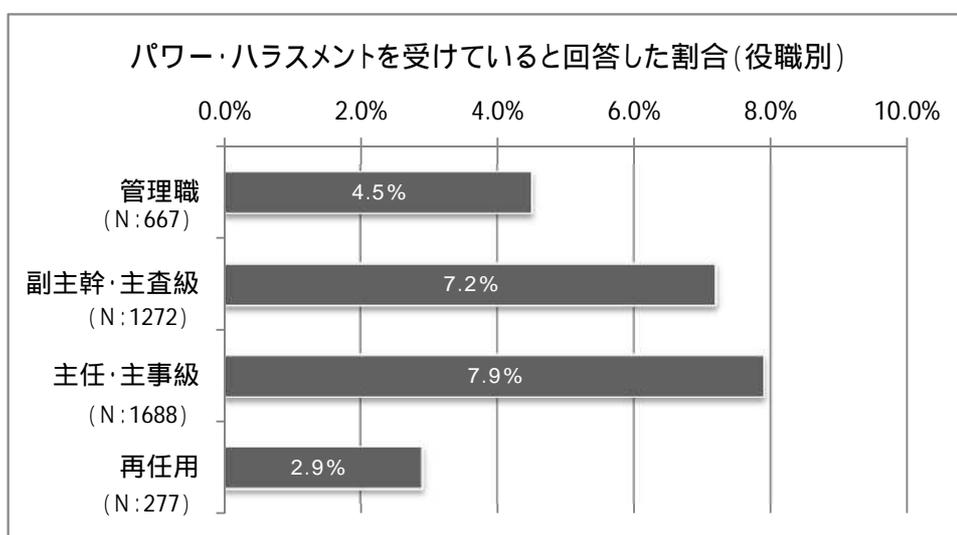


(14) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じますか。(複数回答可)

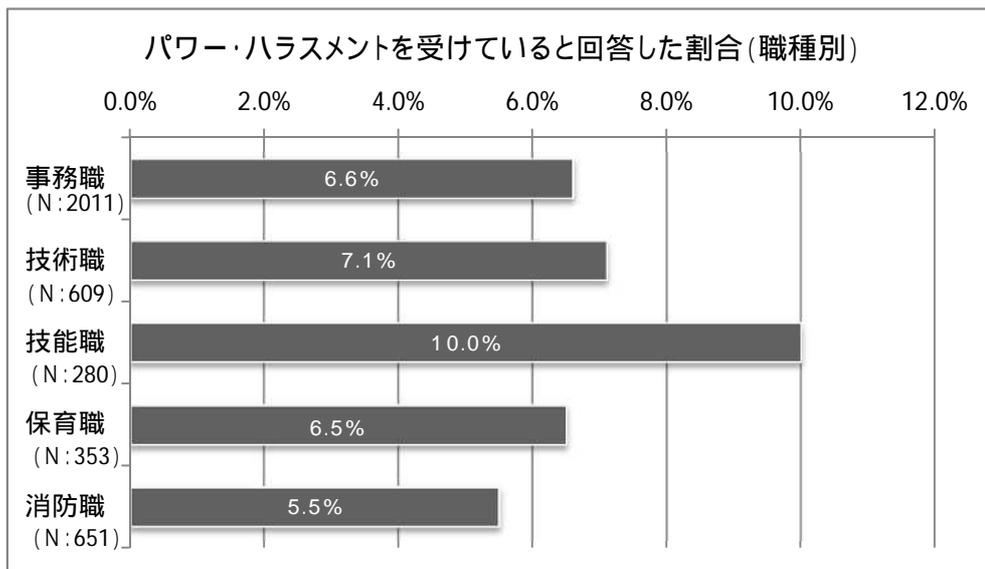
セクシュアル・ハラスメントを受けていると感じる  
パワー・ハラスメントを受けていると感じる  
妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントを受けていると感じる  
ハラスメントを受けているとは感じない



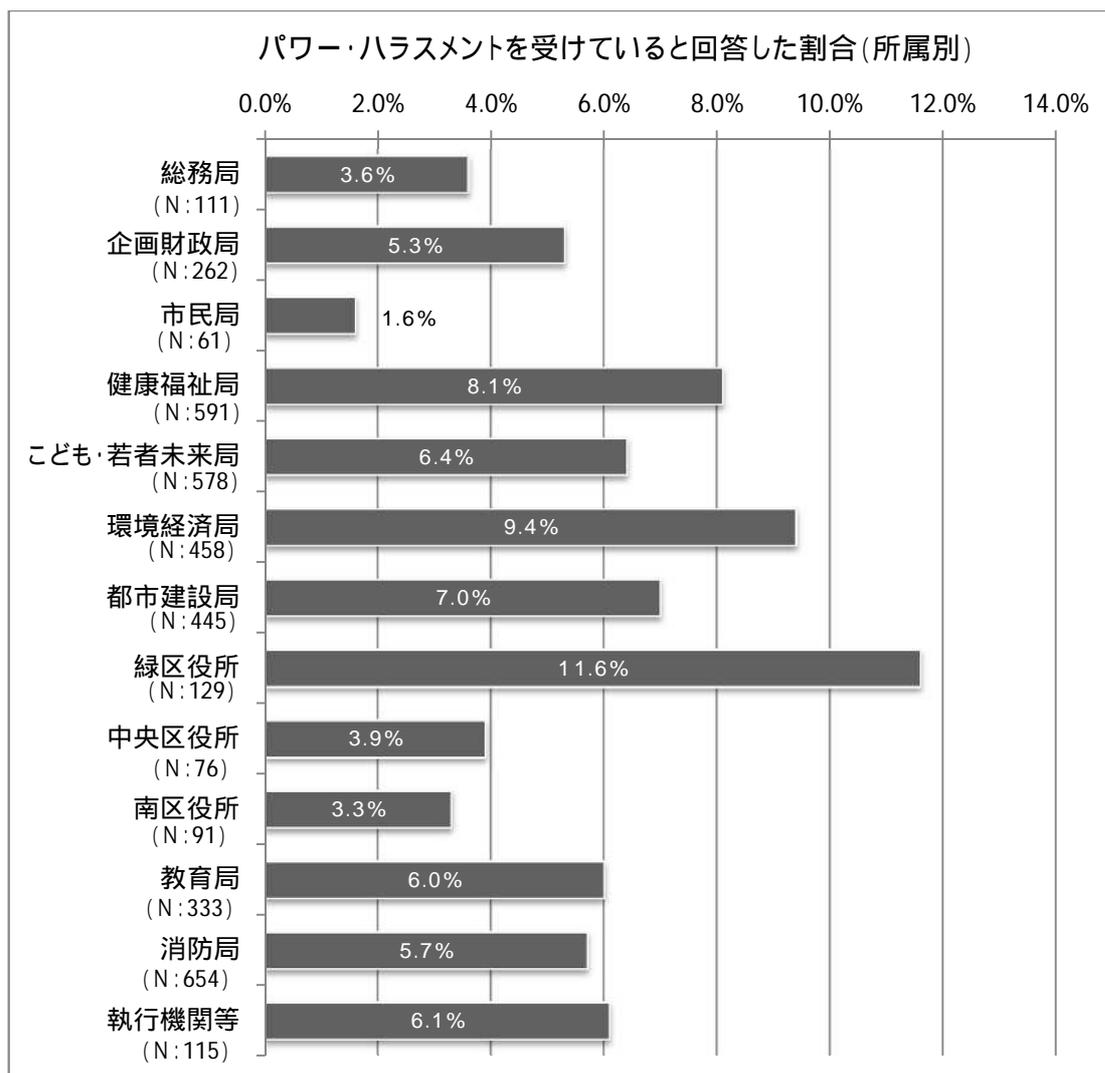
「感じない」と回答した職員が92.7%と最も多かったものの、各ハラスメントとも「受けている」との回答がある。特に、6.7%の職員が「パワー・ハラスメントを受けている」と回答している。



全ての役職において「パワー・ハラスメントを受けている」との回答があるが、管理職、再任用に比べて、副主幹・主査級、主任・主事級においてその割合が高い。

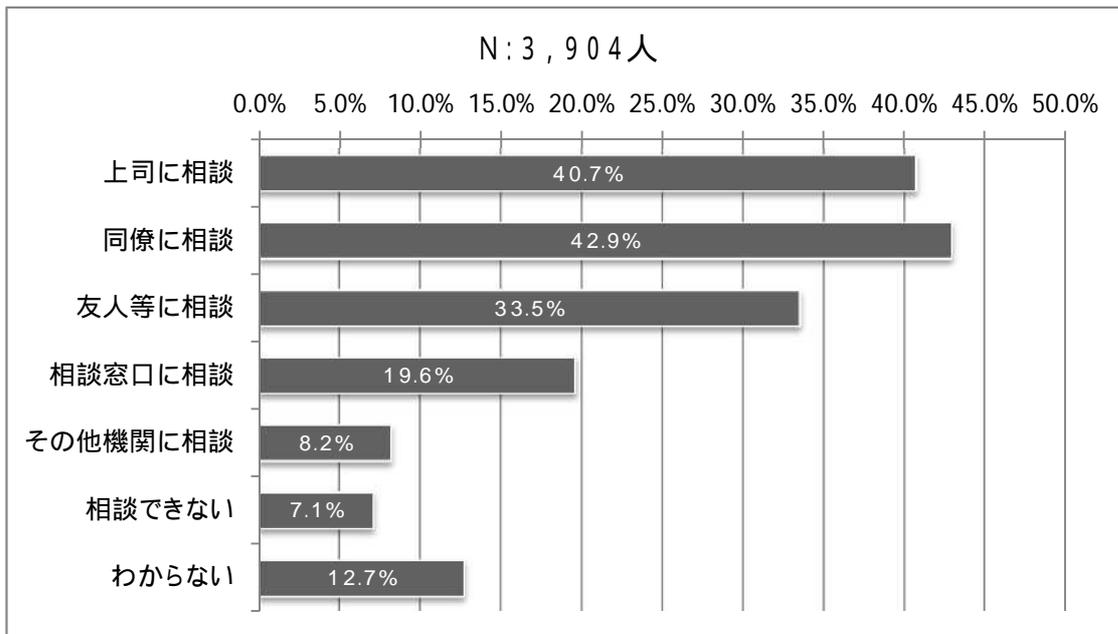


全ての職種において「パワー・ハラスメントを受けている」との回答があるが、技能職においてややその割合が高い。

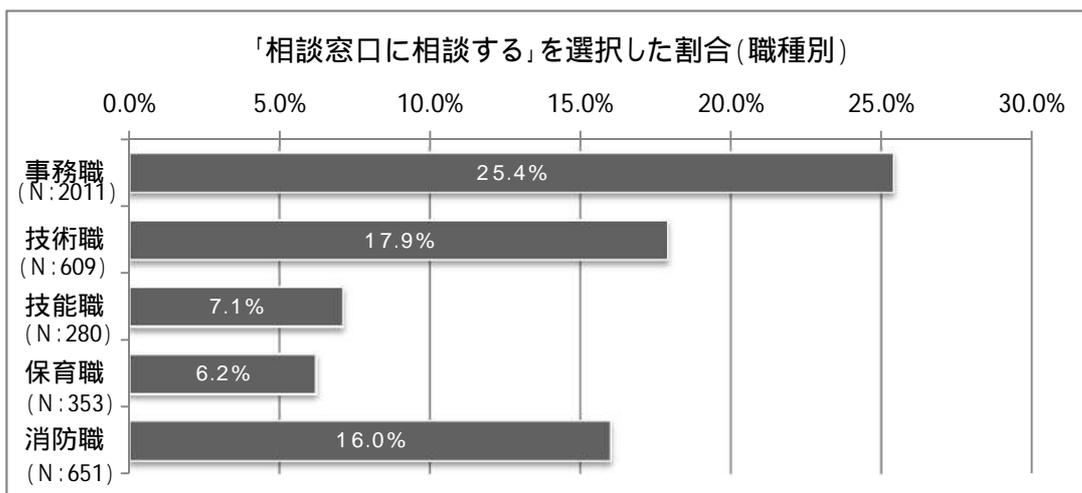


(15) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。(複数回答可)

- 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



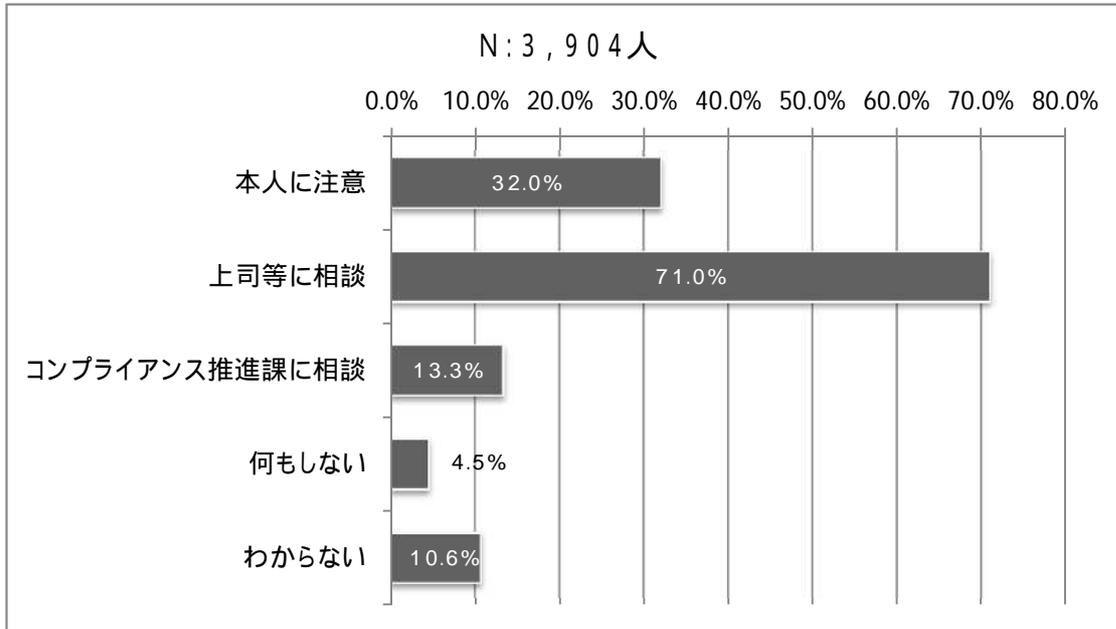
「上司に相談する」、「同僚に相談する」が各4割を超えている一方で、「相談窓口に相談する」については19.6%となっている。また、「相談できない」は7.1%となっている。



相談窓口相談すると回答した職員は、事務職を除いて2割を切っている。技能職、保育職については1割を切っている。

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（16）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）

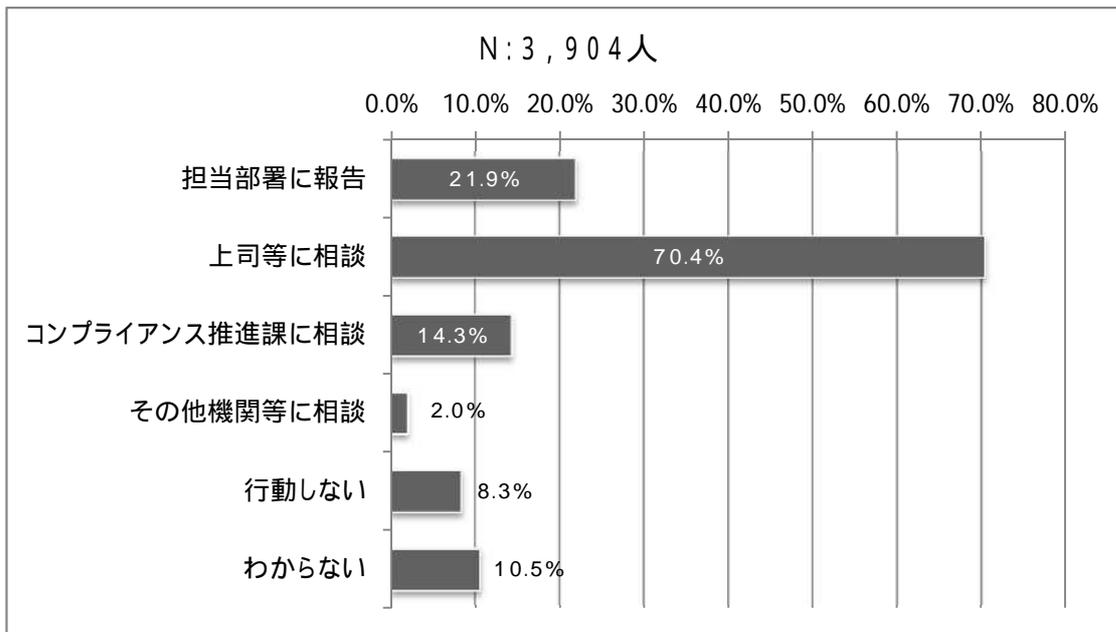
- 直接本人に注意する
- 職場の上司・同僚に相談する
- コンプライアンス推進課に相談する
- 何もしない
- どうしたらよいかわからない



「上司等に報告」(71.0%)が最も多く、次いで「本人に注意」(32.0%)、「コンプライアンス推進課に相談」(13.3%)、「わからない」(10.6%)、「何もしない」(4.5%)となっている。

(17) あなたは、他課の業務において、不祥事や事件に発展する可能性のある情報を知り得たとき、どのように行動すると思いますか。(複数回答可)

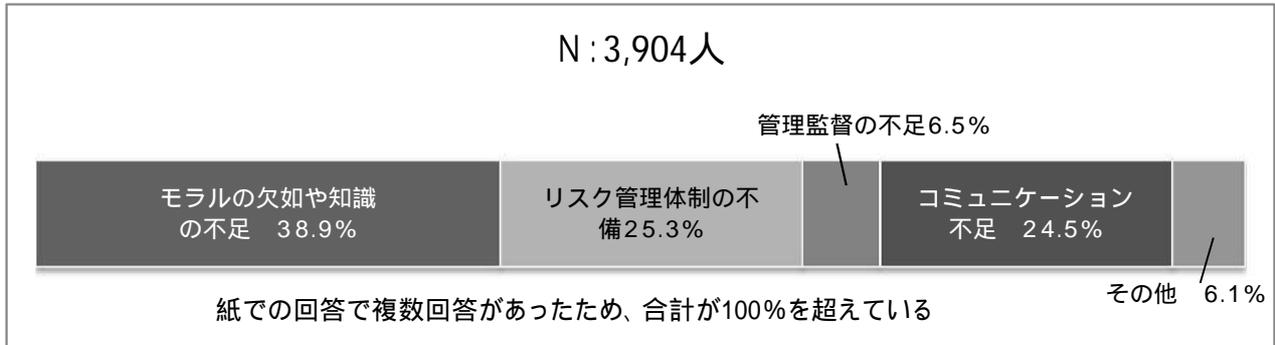
- 担当する部署に報告する
- 自分の職場の上司や同僚に相談する
- コンプライアンス推進課に相談する
- その他機関等(危機管理局、警察等)に相談する
- 自分の職務外のことなので行動しない
- どうしたらよいかわからない



「上司等に相談」との回答が70.4%と最も多く、次いで「担当部署に報告」(21.9%)、「コンプライアンス推進課に相談」(14.3%)、「わからない」(10.5%)、「行動しない」(8.3%)、「その他機関等に相談」(2.0%)となっている。

(18) あなたは、コンプライアンス上の問題（不祥事や事務処理ミス）が発生する一番の要因は何だと思いますか。

個人のモラルの欠如や知識の不足  
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



コンプライアンス上の問題が発生する要因として最も多かったのは「個人のモラルの欠如や知識の不足」(38.9%)であり、続いて「組織としてのリスク管理体制の不備」(25.3%)、「職場内のコミュニケーション不足」(24.5%)、「責任者・管理者による管理監督の不足」(6.5%)となっている。

「その他」(6.1%)では240件の意見があり、主な項目と件数、内容は次のとおりである。(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 (163件)

- ・管理体制やミス防止対策を整備しても、通常業務に追われて、チェックの時間等があまり取れないため。
- ・慢性的な人員不足により、確認作業が物理的に追いつかないため。
- ・職員数の不足による過剰な時間外勤務で職員が疲弊し、注意力が低下しているため。

2 意識・知識・経験の不足 (23件)

- ・業務に精通した職員が不足しているため。
- ・業務に関する知識が不足しているため。
- ・組織の若返りにより、経験値が不足しているため。

3 職場環境・組織風土に関すること (20件)

- ・他人の仕事に無関心な状況になっているため。
- ・職場の風通しが悪いため。

4 複合的要因 (14件)

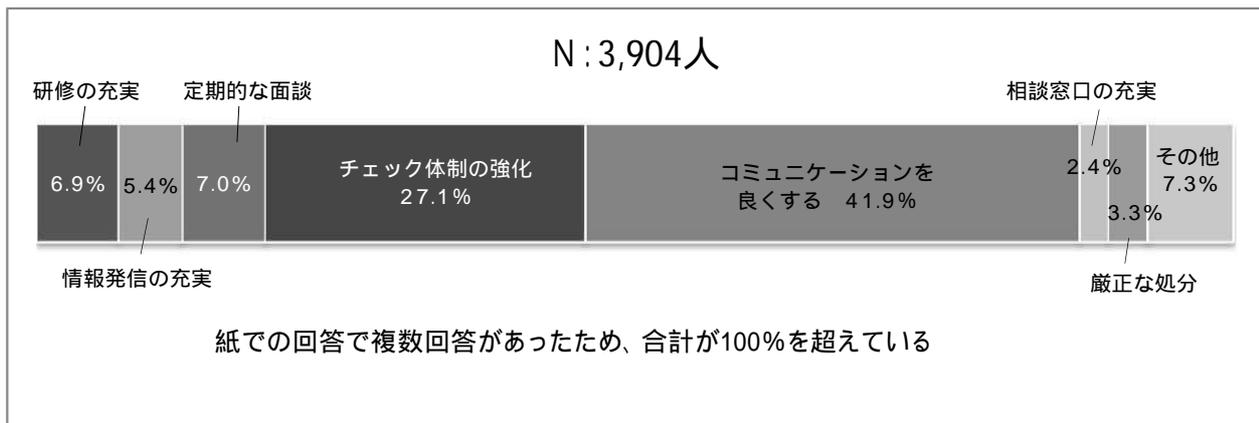
- ・選択肢にあるもの全てが複合的な要因となっている。
- ・選択肢にあるような要因が重なったり繰り返されたりして発生する。

5 その他 (37件)

- ・不祥事と事務処理ミスでは要因が異なるため、一つを選択することができない。

(19) あなたは、コンプライアンス上の問題（不祥事や事務処理ミス）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  
相談窓口を充実させること  
処分を厳正に行うこと  
その他



コンプライアンス上の問題を発生させないために有効なことは「職場内のコミュニケーションを良くする」（41.9%）が最も多く、「チェック体制の強化」（27.1%）、「上司と部下の定期的な面談」（7.0%）、「研修を充実させる」（6.9%）、「情報発信を充実させる」（5.4%）、「処分を厳正に行う」（3.3%）、「相談窓口を充実させる」（2.4%）と続いている。

「その他」（7.3%）では284件の意見があり、主な項目と件数、内容は次のとおりである。（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 職員数の増加・適正配置（118件）

- ・確認作業ができる余裕のある人員配置。
- ・適正な人員配置により仕事やチェックに余裕を持たせること。

#### 2 職場環境の改善・チェック体制の強化（53件）

- ・職員が知識を得たり、じっくり仕事に取り組めるような余裕のある職場環境にすること。
- ・組織力強化とコミュニケーションの充実によるチェック機能の確保。
- ・職場内全員で事務の進行状況を確認できる体制を作ること。
- ・働きやすく風通しの良い職場環境を作ること。
- ・事務処理マニュアルを整備すること。

### 3 事務の削減・業務量の適正化 (43件)

- ・無駄な事務を減らして適正な事務量にすること。
- ・事務処理を簡潔にすること。
- ・効果の低い事業を整理し、業務量の適正化を図ること。

### 4 職員のモラル・資質の向上 (30件)

- ・個人のモラルを向上させる。
- ・個人の基本的能力の向上を図ること。
- ・上司が高い意識を持ち部下に声がけをすることで、各職員の意識を向上させること。

### 5 人材育成 (15件)

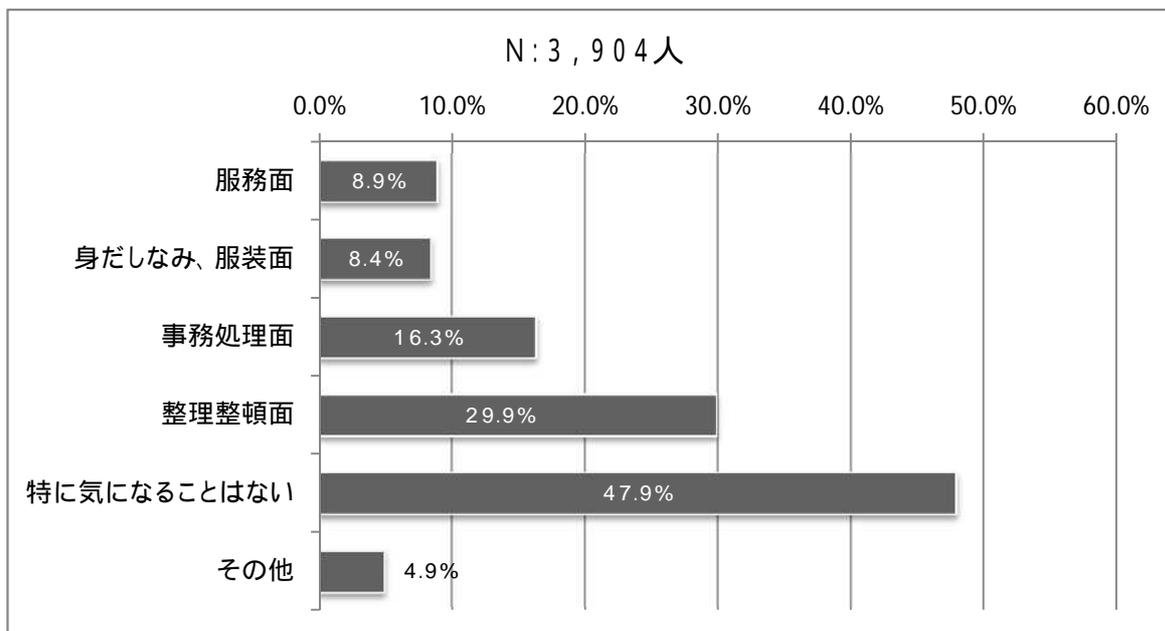
- ・コンプライアンスに限らず、職員の人材育成をきちんと行うこと。

### 6 その他 (37件)

- ・第三者による独立した調査機関を設置すること。

(20) 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



コンプライアンス面で気になることとしては、「特に気になることはない」(47.9%)が最も多く、「整理整頓面」(29.9%)、「事務処理面」(16.3%)、「サービス面」(8.9%)、「身だしなみ、服装面」(8.4%)と続いている。

「その他」(4.9%)では191件の意見があり、主な項目と件数、内容は次のとおりである。  
(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 勤務態度 (36件)

- ・勤務中に業務に関係ないサイトの閲覧、長時間の雑談をしている者が見受けられる。
- ・勤務時間中に職場の電話機から私用電話をかけたり、電子メールを私用に使っていると見受けられる職員がいる。
- ・勤務時間内に頻繁に席を外す職員がいる。

### 2 職場環境・人間関係 (35件)

- ・職場を適切に管理するスペースが不足している。
- ・朝礼や定期的な会議が無いので、情報共有がされていない。
- ・コミュニケーション不足により連携が取れていない。

### 3 業務過多・人員不足 (27件)

- ・仕事量が多いことにより、適切な事務処理が困難なこと。
- ・業務量が多く、仕組みがあっても十分に機能していないように感じる。

### 4 公務員倫理・モラル・スキルの不足 (21件)

- ・公務員としての倫理意識の低い職員がいる。
- ・事務処理に関して知識や経験の浅い人が多い。

### 5 規則・ルール等の遵守 (21件)

- ・出張命令、時間外勤務の事前申請が徹底されていない。
- ・決まりごとが守られていない。

### 6 ハラスメント (16件)

- ・パワー・ハラスメントと思われる行動が見受けられる。
- ・休日のイベント参加を強制されている。

### 7 言葉遣い・市民対応 (12件)

- ・市民への言葉遣いが良くない職員がいる。

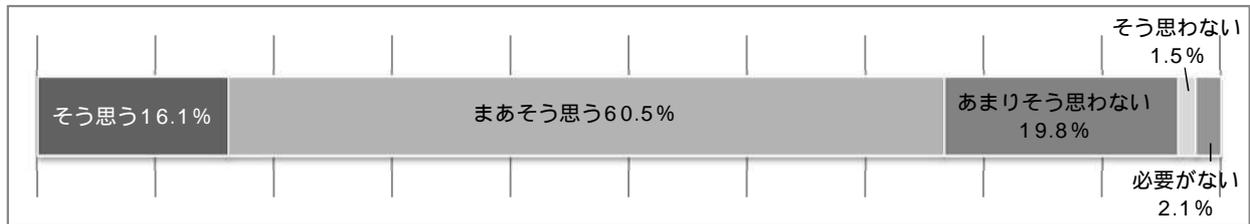
### 8 時間外勤務 (8件)

- ・サービス残業が普通に行われている。

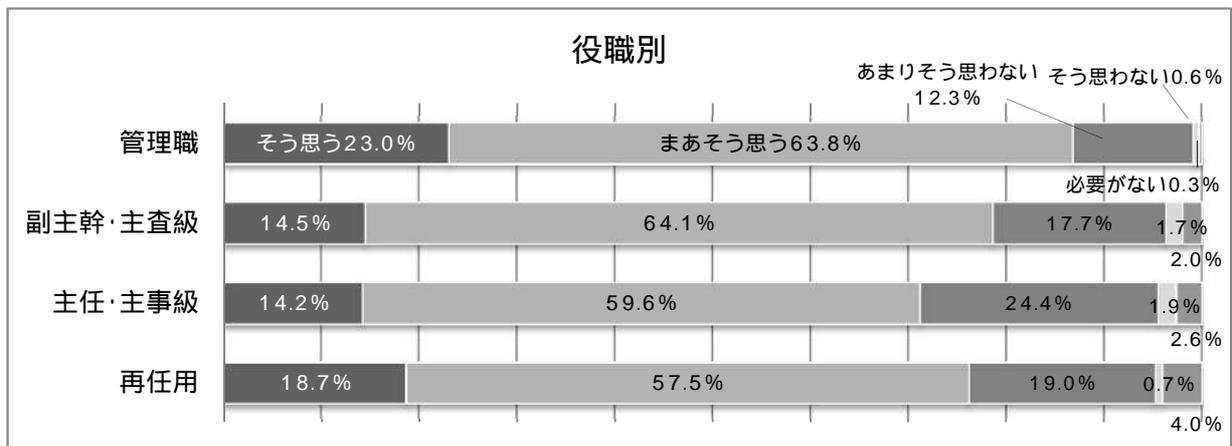
### 9 その他 (26件)

(21) 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できていますか。

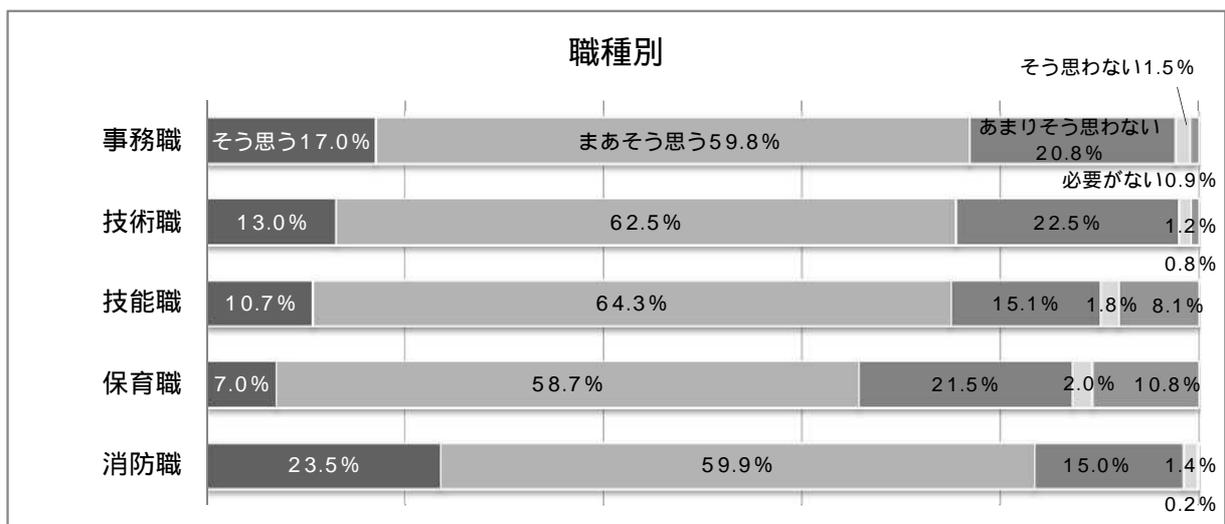
そう思う      まあそう思う      あまりそう思わない      そう思わない  
 自分の仕事には法令等を確認する必要が(ほとんど)ない



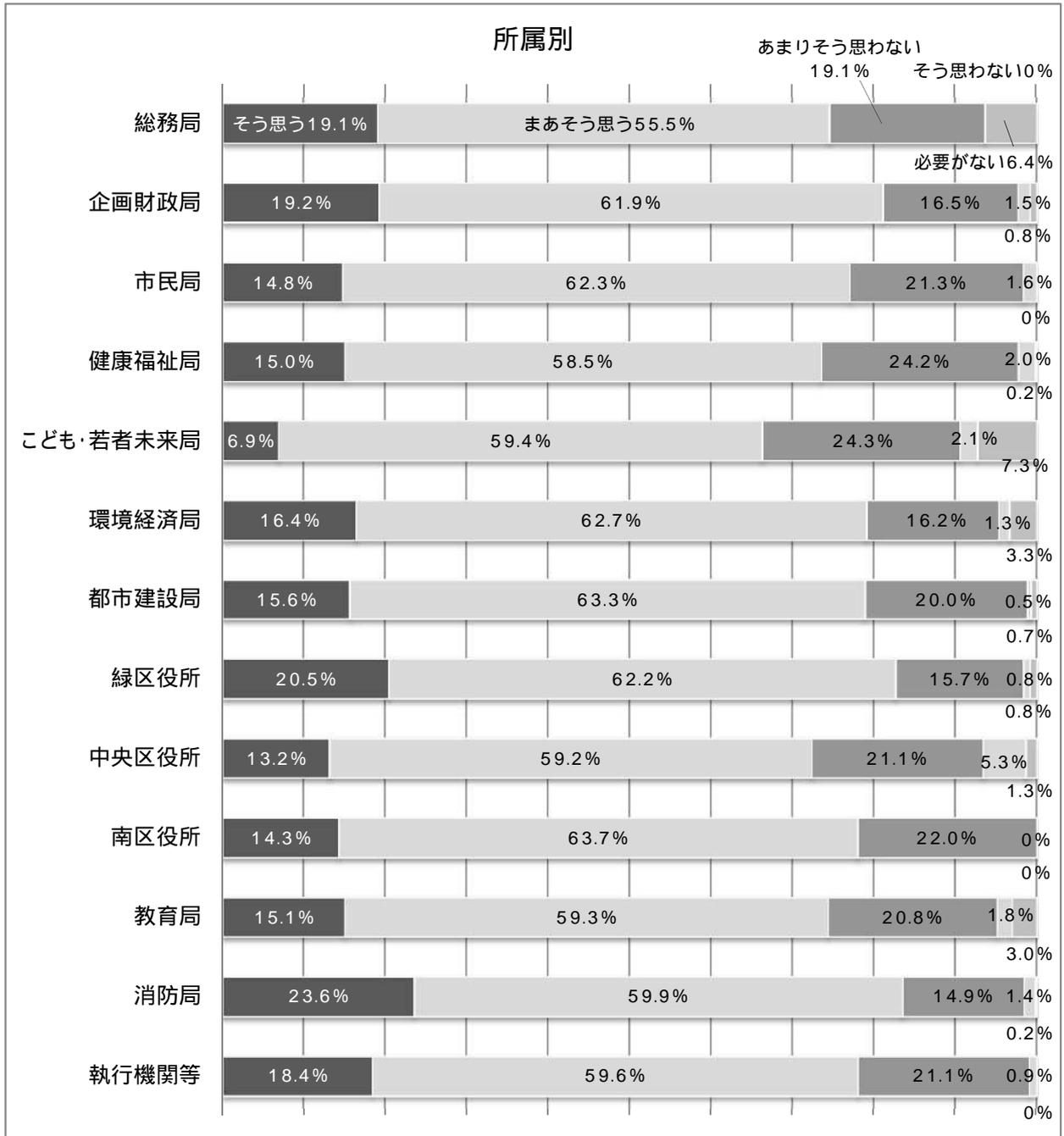
全体では「まあそう思う」が最も多く、「そう思う」と合わせると76.6%の職員が、法令等の根拠を確認して仕事をしていると回答している。一方で、「あまりそう思わない」、「そう思わない」と合わせて21.3%の職員が否定的な回答をしている。



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86.8%となっている。主任・主事級においては、26.3%が否定的な回答をしている。



消防職においては83.4%が肯定的な回答をしている。事務職、技術職、保育職については、「あまりそう思わない」、「そう思わない」を含めた否定的な回答が2割を超えている。

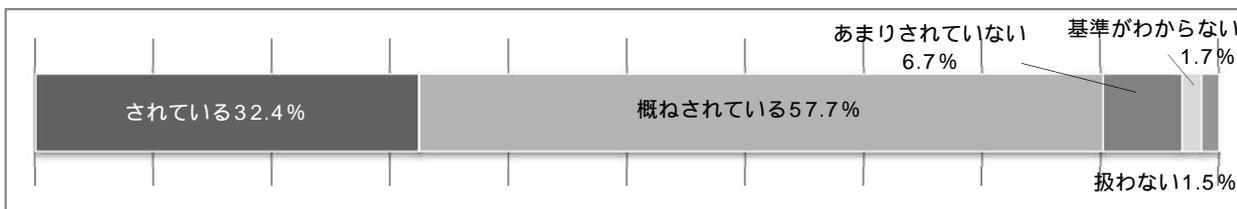


(22) あなたの職場では、個人情報適切に管理されていると思いますか。

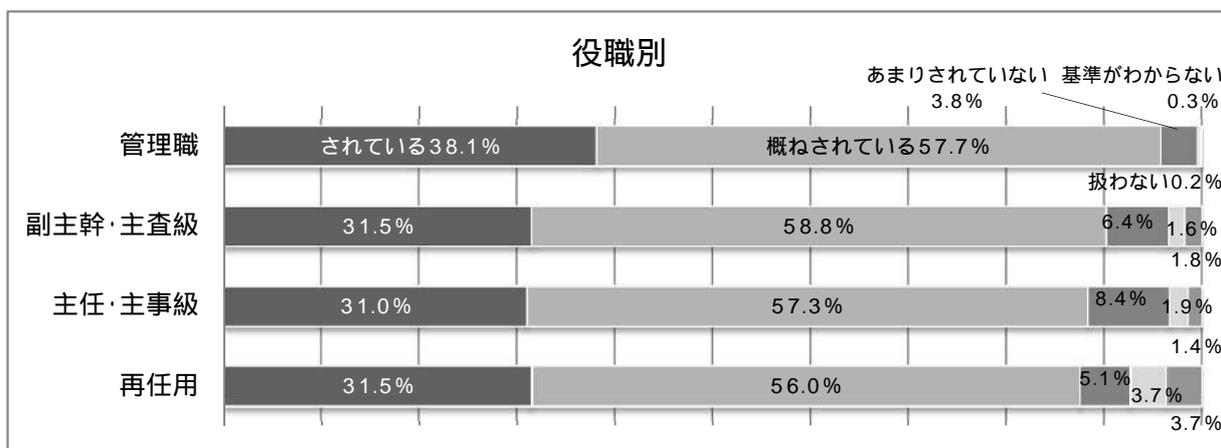
適切に管理されている  
適切な管理の基準がわからない

概ね適切に管理されている  
個人情報は(ほとんど)扱わない

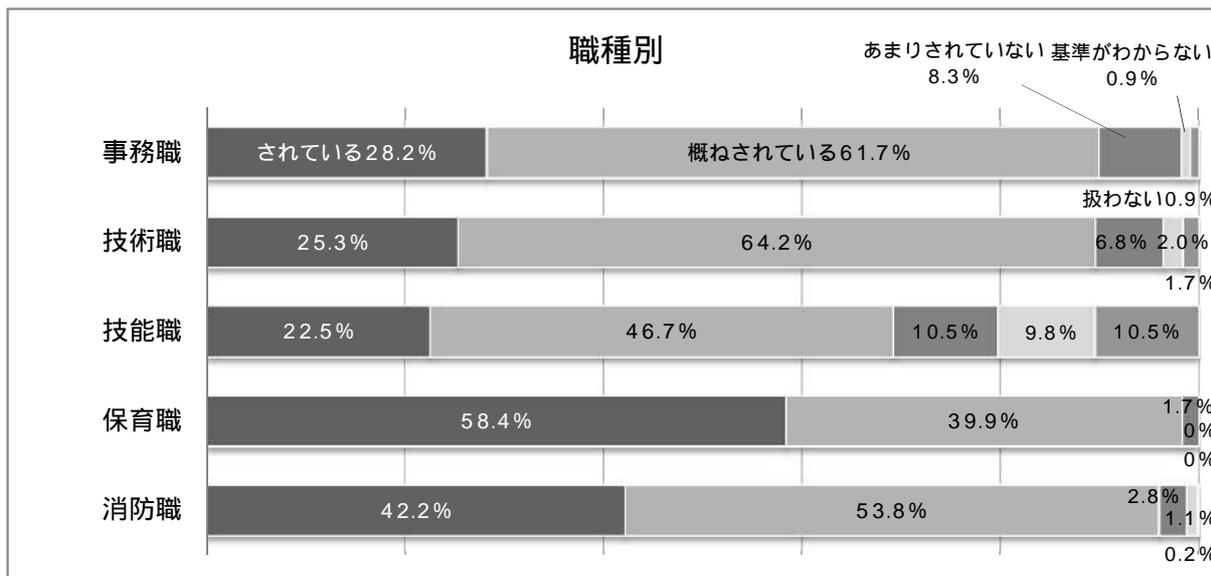
あまり適切に管理されていない



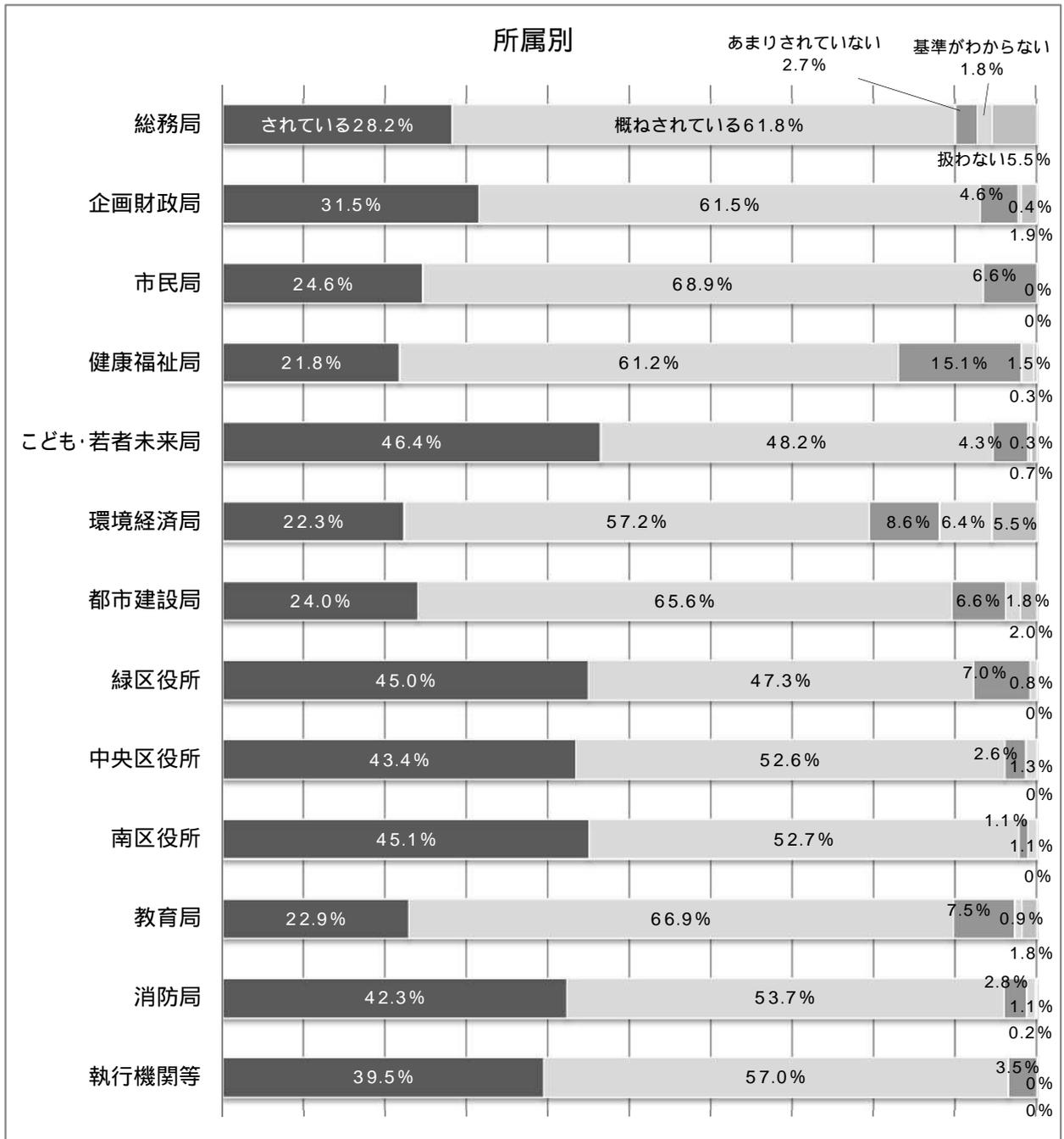
全体では「概ねされている」が最も多く、「されている」と合わせると90.1%の職員が、個人情報適切に管理されていると回答している。



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95.8%となっている。主任・主事級においては、「あまり適切に管理されていない」、「適切な管理な基準がわからない」を合わせると10.3%となっている。

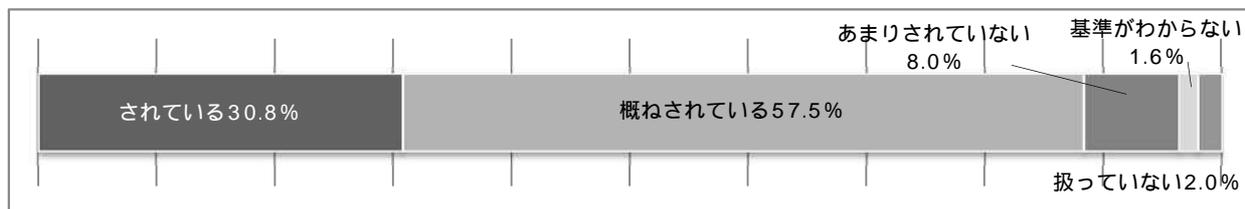


保育職では98.3%、消防職では96.0%が肯定的な回答をしている。

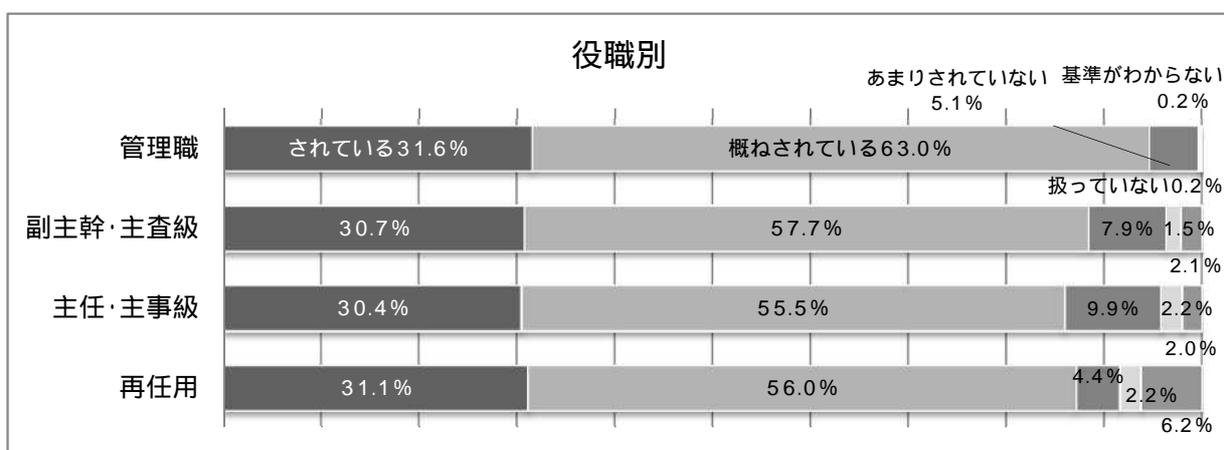


(23) あなたの職場では、公文書が適切に管理されていると思いますか。

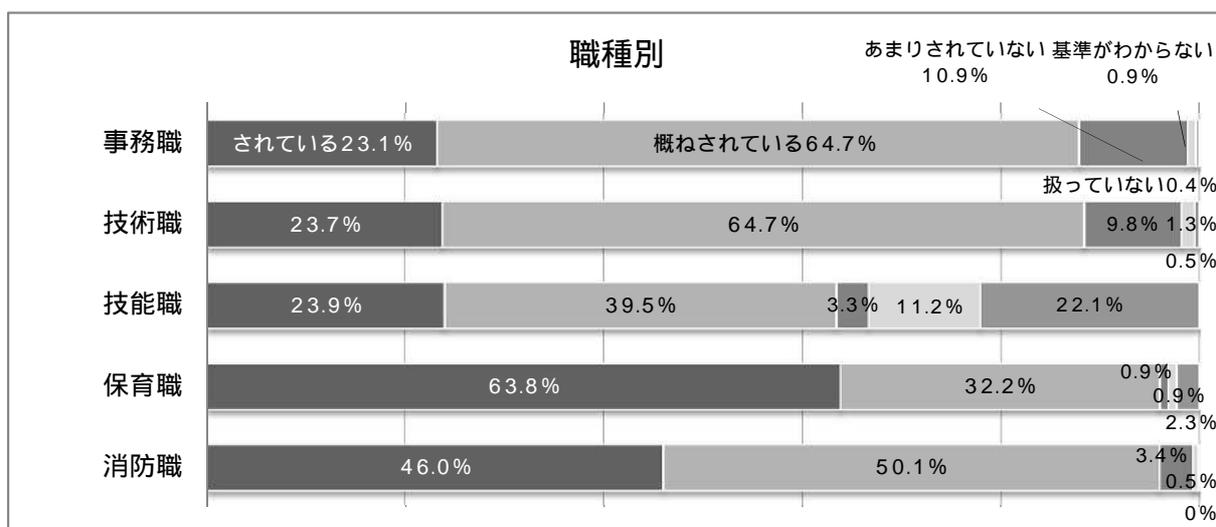
適切に管理されている 概ね適切に管理されている あまり適切に管理されていない  
 適切な管理の基準がわからない 公文書を(ほとんど)扱っていない



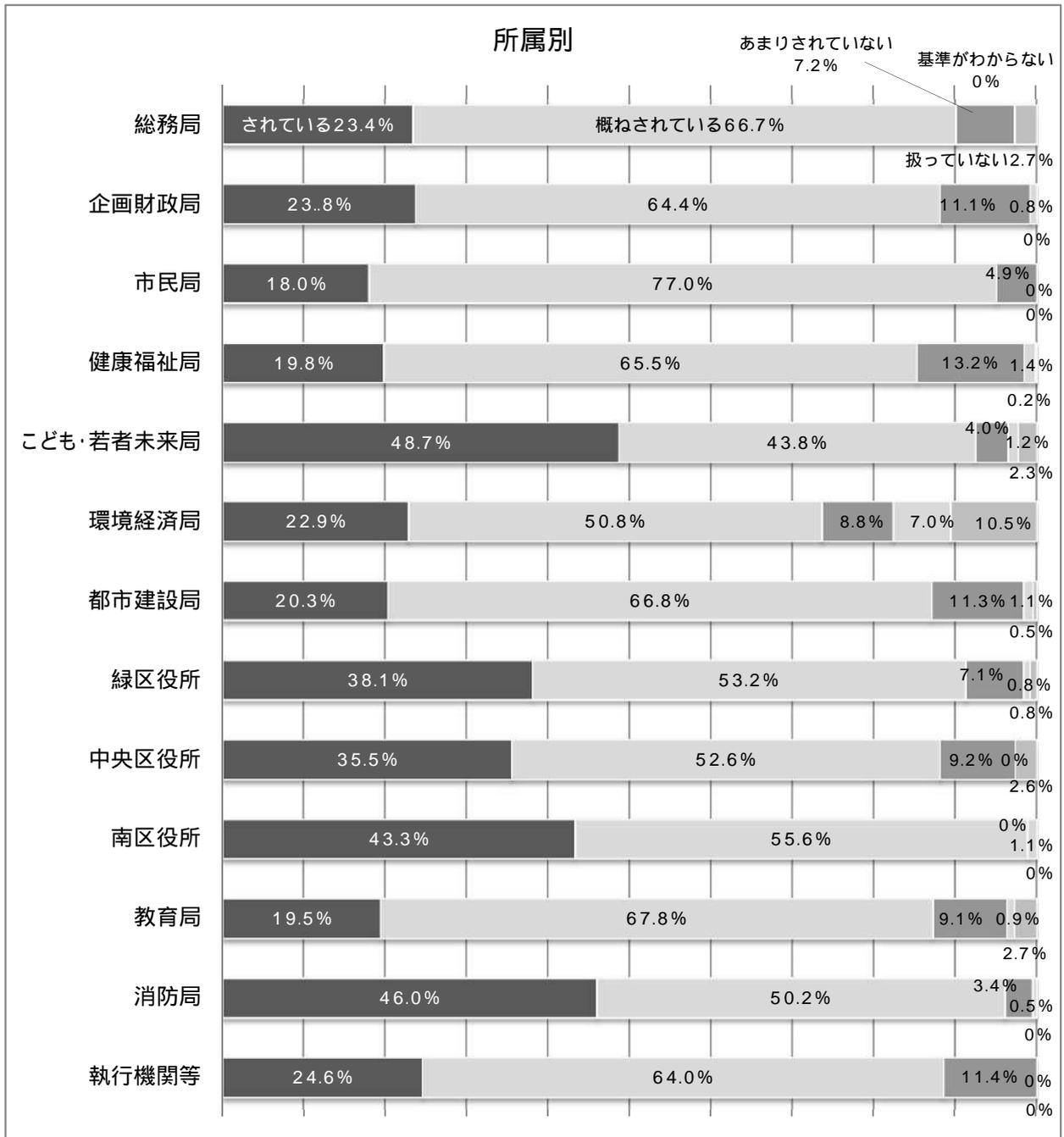
全体では「概ねされている」が最も多く、「されている」と合わせると88.3%の職員が、公文書が適切に管理されていると回答している。



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94.6%となっている。主任・主事級においては、「あまり適切に管理されていない」が9.9%、「適切な管理の基準がわからない」が2.2%となっている。



消防職では96.1%、保育職では96.0%が肯定的な回答をしているが、事務職では10.9%が「あまり適切に管理されていない」と回答している。

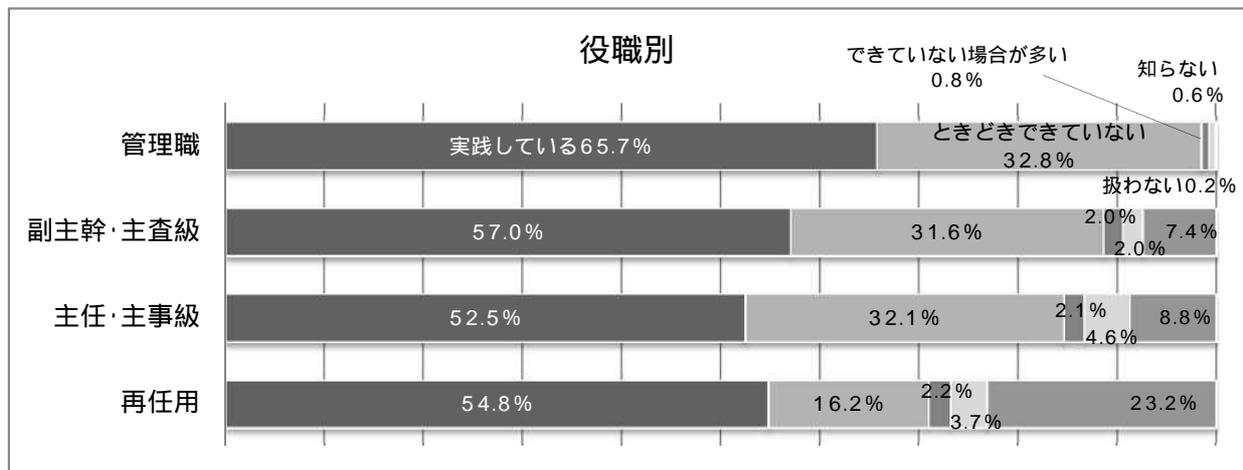


(24) あなたは、電子情報の安全管理として定めている情報セキュリティポリシーの遵守事項を実践していますか。

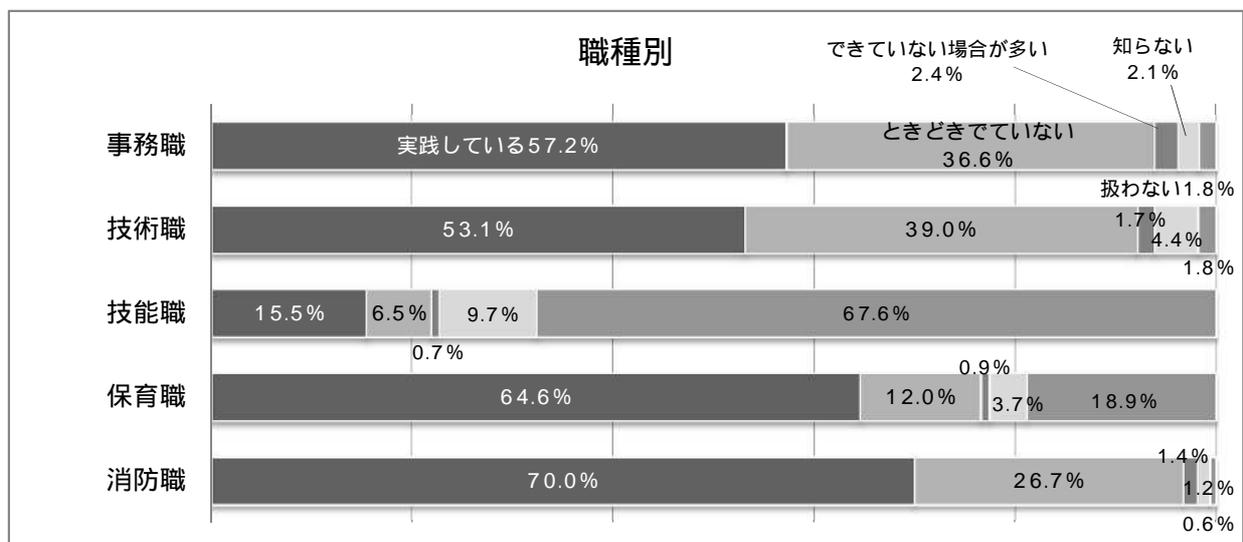
遵守事項を実践している 遵守事項を実践できていない場合がときどきある  
 遵守事項を実践できていない場合が多い  
 情報セキュリティポリシーを知らない・読んだことがない  
 電子情報は(ほとんど)扱わない



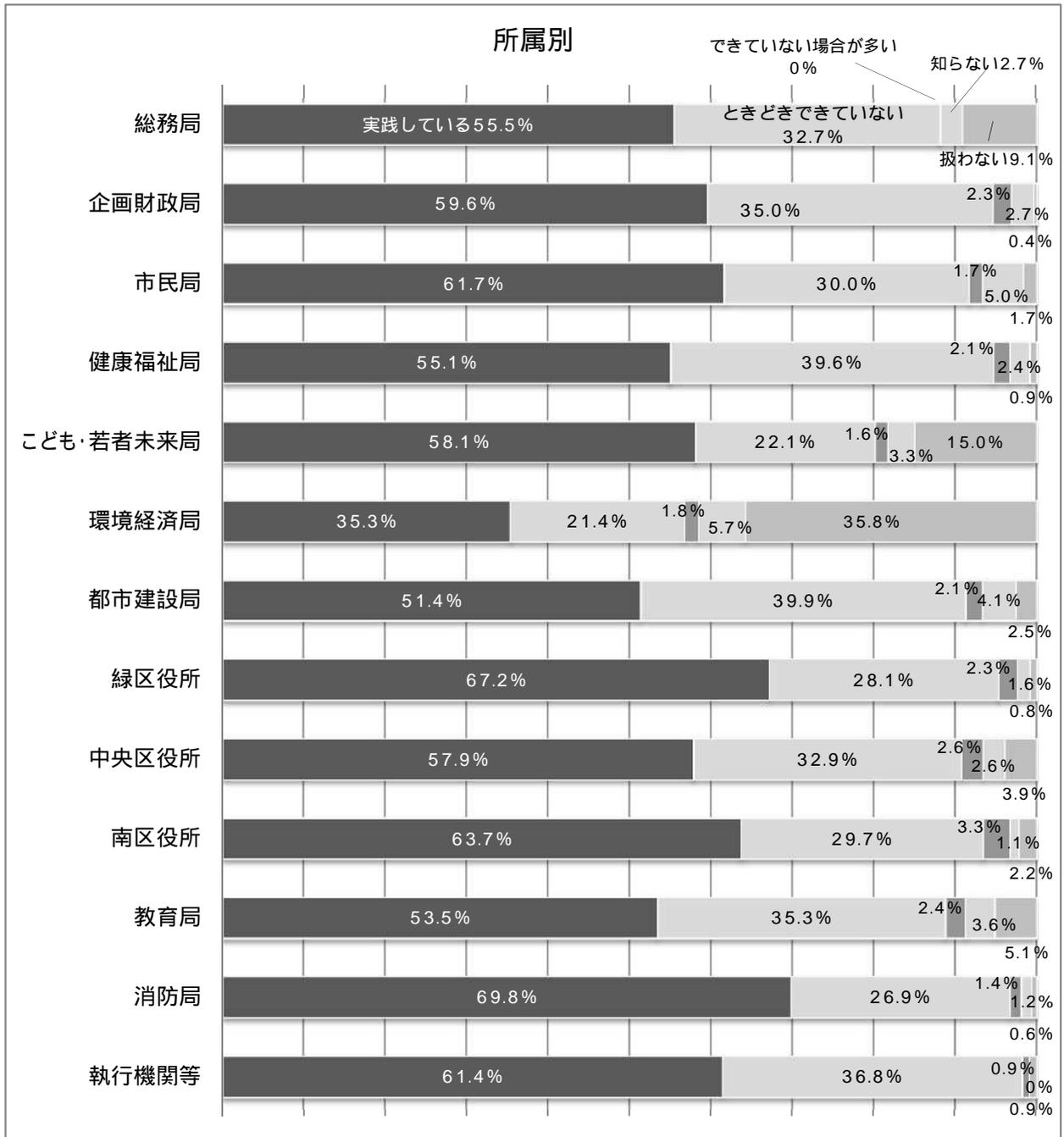
全体では「実践している」が56.4%と最も多く、「できていない場合がときどきある」は30.9%、「知らない・読んだことがない」は3.0%、「できていない場合が多い」は1.8%となっている。



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65.7%が「実践している」と回答している。再任用の23.2%、主事・主任級の8.8%、副主幹・主査級の7.4%が「電子情報は(ほとんど)扱わない」と回答している。

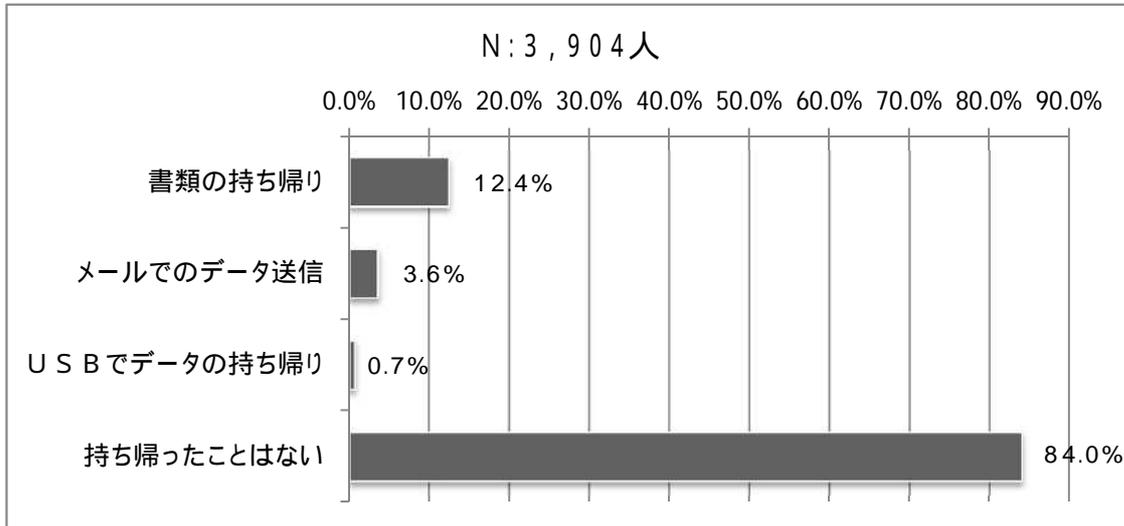


消防職では70.0%、保育職では64.6%が「実践している」と回答している。



(25) あなたは、この1年間で、勤務時間内に終わらなかった仕事を自宅に持ち帰ったことはありますか。(複数回答可)

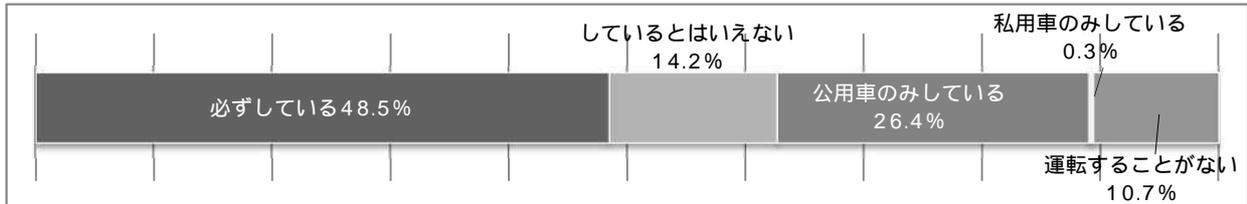
書類を持ち帰り自宅で仕事をしたことがある  
データをメールで自宅のパソコンに送信し仕事をしたことがある  
U S Bメモリでデータを持ち帰り自宅で仕事をしたことがある  
仕事を自宅へ持ち帰ったことはない



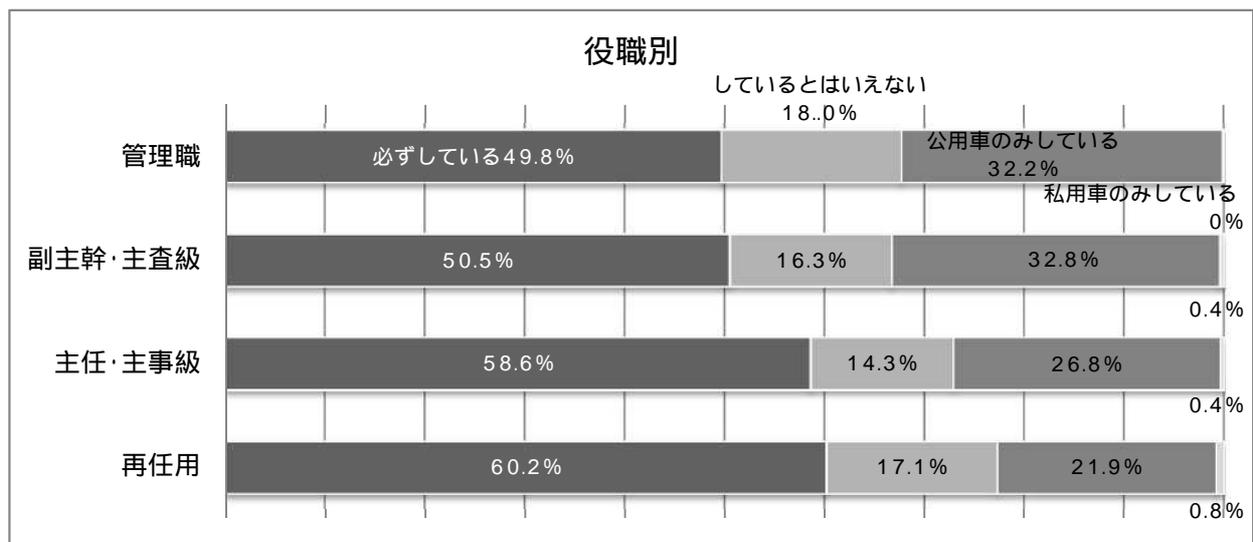
「仕事をもち帰ったことはない」(84.0%)が最も多く、「自宅で仕事をしたことがある」と回答した職員については、「書類の持ち帰り」(12.4%)、「メールでのデータ送信」(3.6%)、「U S Bでのデータの持ち帰り」(0.7%)となっている。

(26) あなたは、自動車を運転する際、横断歩道での徐行や歩行者がいる場合の一時停止をしていますか。

公用車、使用者ともに必ずしている（公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む）  
 公用車、私用車ともに必ずしているとはいえない（公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む）  
 公用車では必ずしているが、私用車では必ずしているとはいえない  
 私用車では必ずしているが、公用車では必ずしているとはいえない  
 運転をすることがない

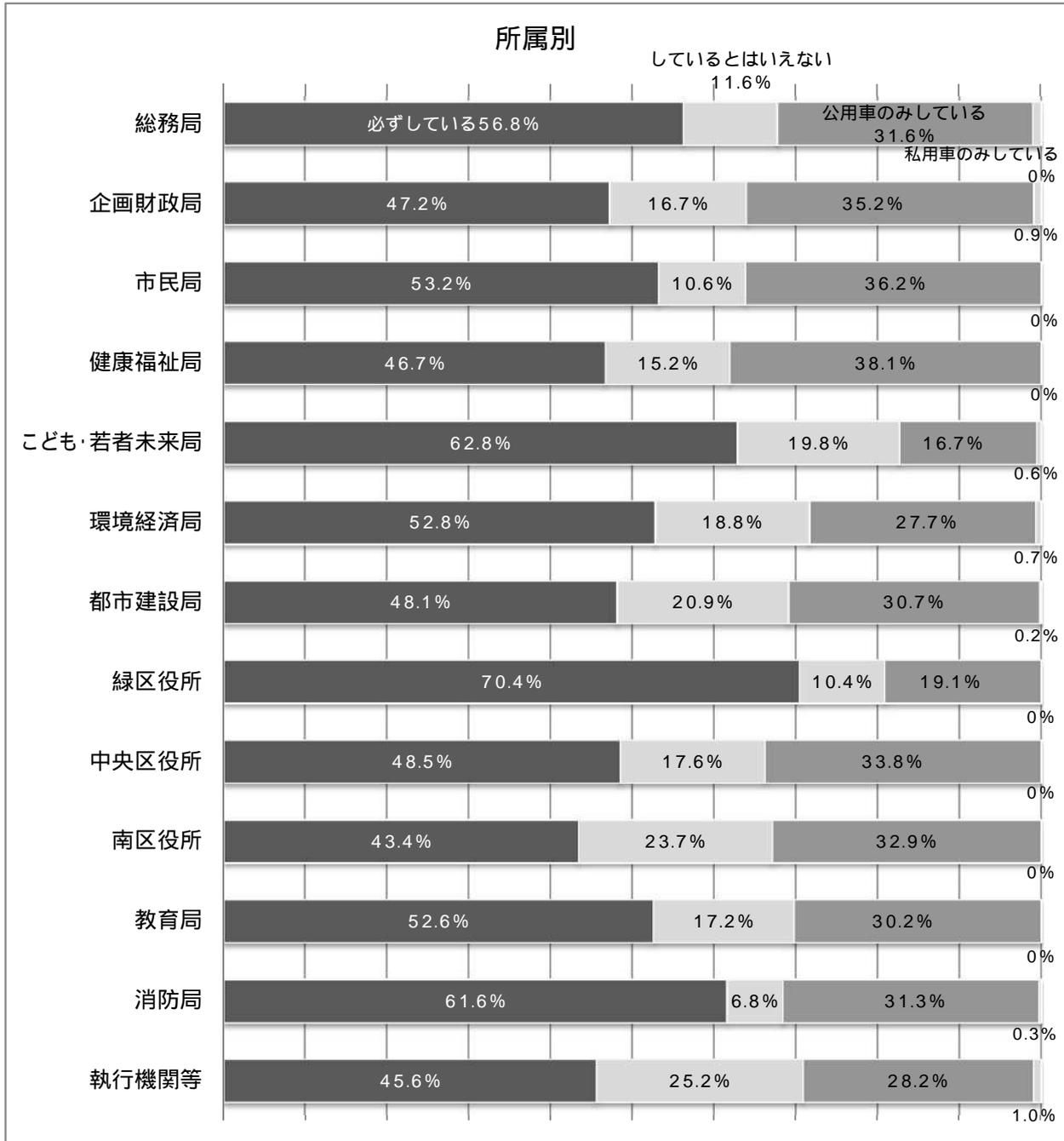


「公用車、私用車ともに必ずしている」が最も多く、「公用車では必ずしている」と合わせると74.9%が公用車を運転する際、徐行や一時停止をしていると回答している。一方「公用車、私用車ともに必ずしているとはいえない」と「公用車では必ずしているとはいえない」を合わせると、14.5%が公用車を運転する際、横断歩道での徐行や一時停止を必ずしもしているとはいえないと回答している。



「運転をすることがない」を選択した者を除いて集計を行った。

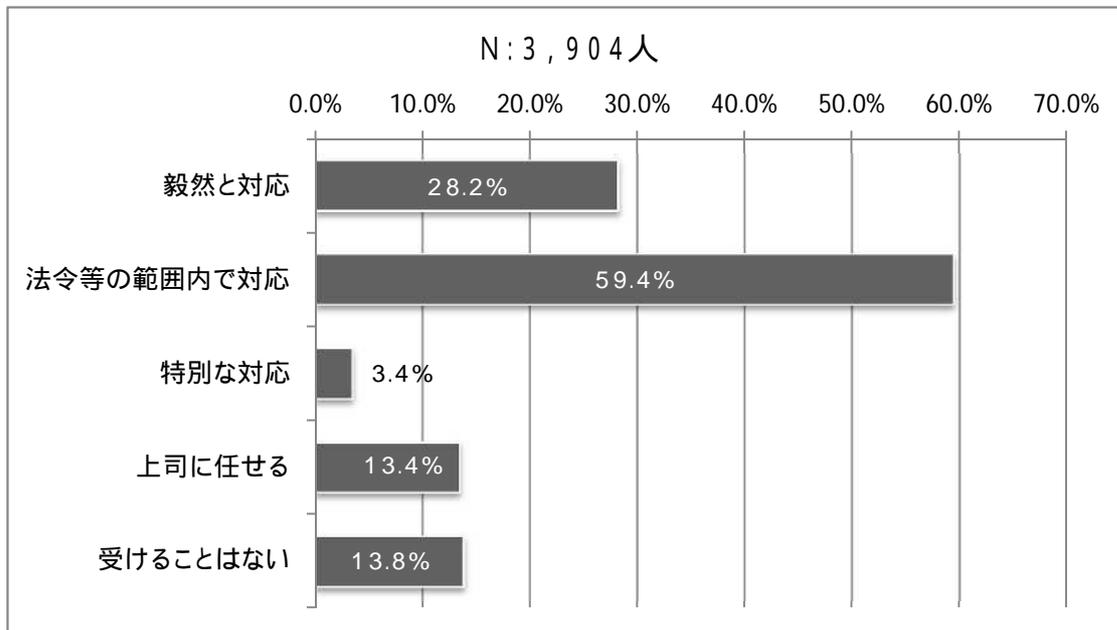
自動車を運転する者のうち、「公用車、私用車ともに必ずしている」と回答した者の割合は、再任用職員（60.2%）が最も高く、主任・主事級（58.6%）、副主幹・主査級（50.5%）、管理職（49.8%）という順になっている。



「運転をすることがない」を選択した者を除いて集計を行った。

(27) 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」(59.4%)が最も多く、「毅然と対応」(28.2%)、「上司に対応を任せている」(13.4%)、「職員によっては特別な対応をしている」(3.4%)となっている。

## (28) 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213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、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・組織体制に関すること（36件）

- ・ミスをした職員を個人的に責めるのではなく、組織として責任を取れる体制を確立し、長期的な視座で職員を育成していく土壌を育てることで、誇りを持って業務に従事できる環境になると思う。
- ・全庁的に職場の雰囲気ガシガシしている感じがする。全体的に余裕がなくなっている。
- ・業務における他者への無関心は、組織全体のコンプライアンス意識の低下を招くと思う。困り事もそうでない事も共有できる風通しのよい職場環境づくりが大切である。
- ・ミスをしないように職場内の空気が張り詰めており、職員が萎縮して仕事をしていると感じる。
- ・悪い部分だけでなく、良い部分にもスポットを当てることができると思うと庁内全体の空気が変わるのではないかと思う。お互いを認め合い、良いところを伸ばす、良かったよと声を掛け合うことが職員の自信につながり、それぞれが誇りを持って業務に打ち込めるのではないかと思う。

### 2 業務量・職員数等に関すること（35件）

- ・業務多忙により、業務全体を見渡せる職員が少ないことがコンプライアンス上の課題と感じる。
- ・仕事内容が増加、高度化、複雑化する中、単に職員への締め付けを強めたり、研修を増やしたところで効果は薄いと思われる。人を増やすなどして、一定程度の余裕を持って職務に当たることができる環境を整えることが、ミスや不祥事の減少に繋がると考える。
- ・時間外勤務が規制される中で、業務は増え、コンプライアンス等に対する対応事務も増える一方という状況では、必ずしも目的とした業務を確実に達成できる環境とはいえないと感じる。

### 3 コンプライアンスへの取組に関すること（33件）

- ・コンプライアンスに関する取組は、職員が疲弊し、ただ萎縮し不安に感じるものがないよう、結果的に職員を守ることに繋がるといふ共通認識が必要だと思う。
- ・コンプライアンスについて、職場内で厳格な対応となっている。一方でコンプライアンスについて過剰に反応し過ぎていて、通常業務を圧迫していると感じることがある。
- ・コンプライアンスについて漠然とした理解をする者が多いと感じる。具体的な例示を「コンプライアンス通信」に毎回数件掲載するなどしてはどうでしょうか。

### 4 ハラスメントに関すること（26件）

- ・第三者機関を相談窓口にしなければ、ハラスメントの相談窓口として機能しないと思う。
- ・パワハラは部下から上司へもあることを認識して欲しい。
- ・ハラスメントを受けた場合、コンプライアンス推進課に連絡を入れるということは、なかなかできないように感じる。

## 5 職員のモラル、行動に関すること (20件)

- ・ 仕事さえできれば他は何をやっても問題ないと思っている職員が特に若手で多い。職員の教育が必要である。
- ・ 上司に相談せず、自身の判断で今までの業務を割愛したり変更する若手職員が増えていると感じる。

## 6 時間外勤務に関すること (12件)

- ・ ミスをなくすために、全職員が多大な時間外勤務をしている。
- ・ 終わらない仕事を、申請せず休日出勤して処理することがある。

## 7 研修に関すること (10件)

- ・ コンプライアンスを含めた様々な研修が多く、職員にとって負担になり、結果的に事務処理ミスを誘発していることもあるのでは。
- ・ 全職員に対して、民法、行政法、地方自治法等についての基礎的な知識が身に付くよう研修を行うべきである。

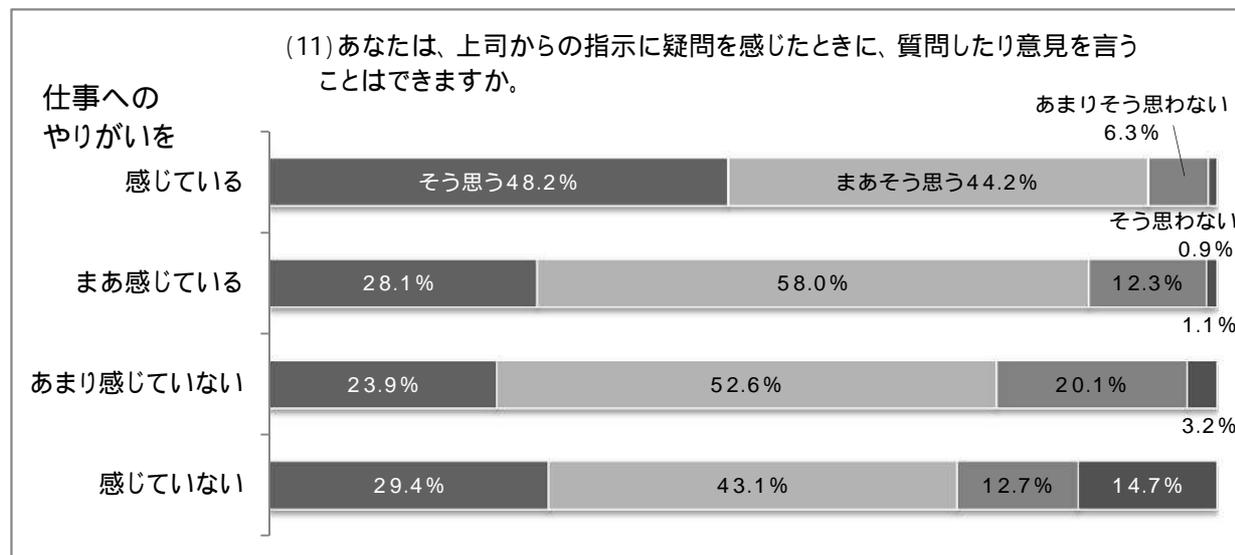
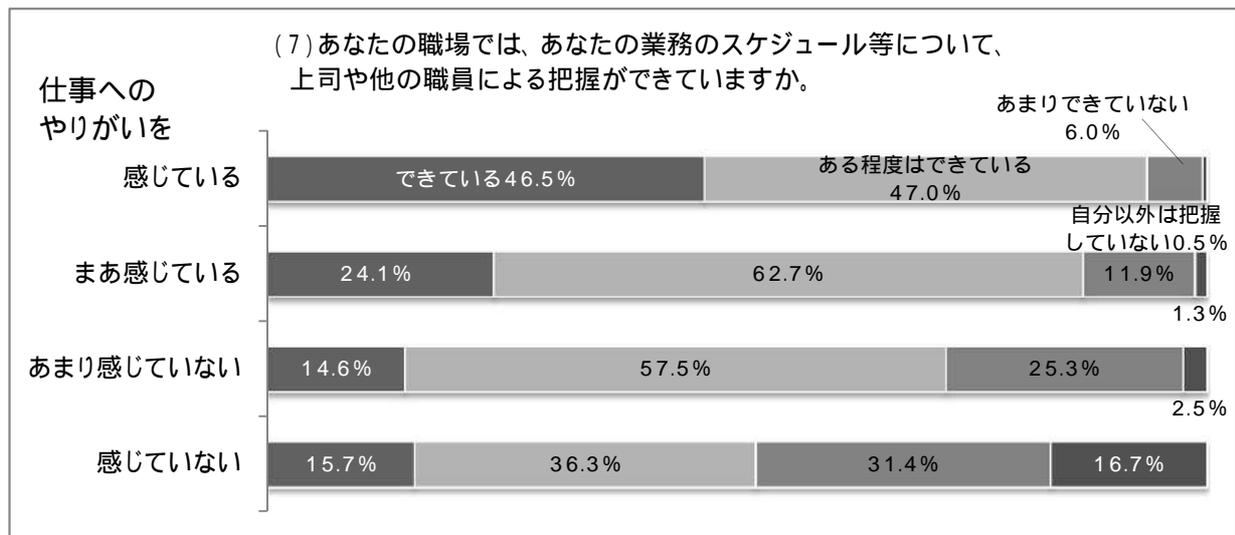
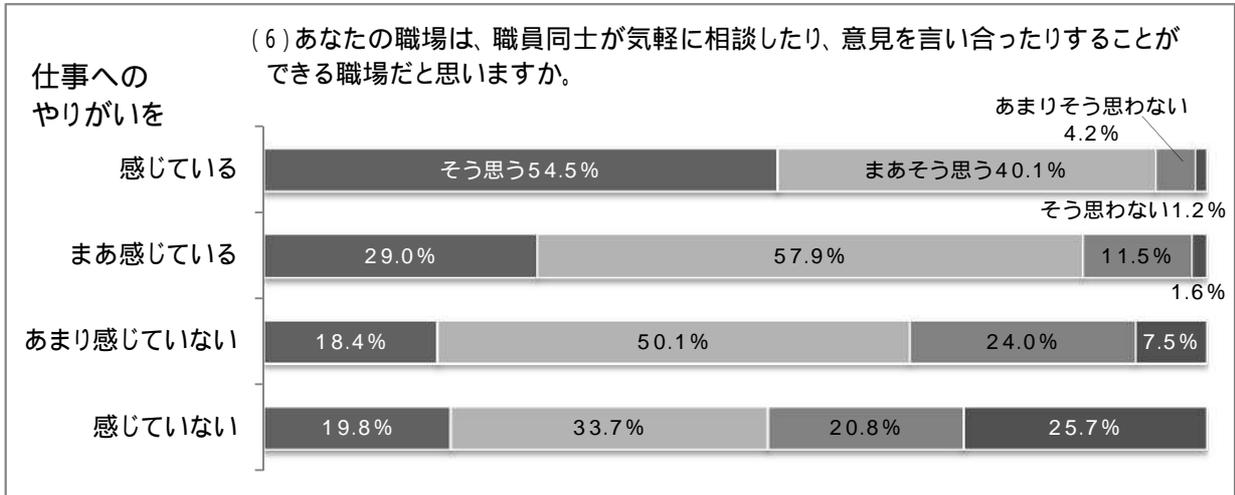
## 8 事務処理ミスに関すること (10件)

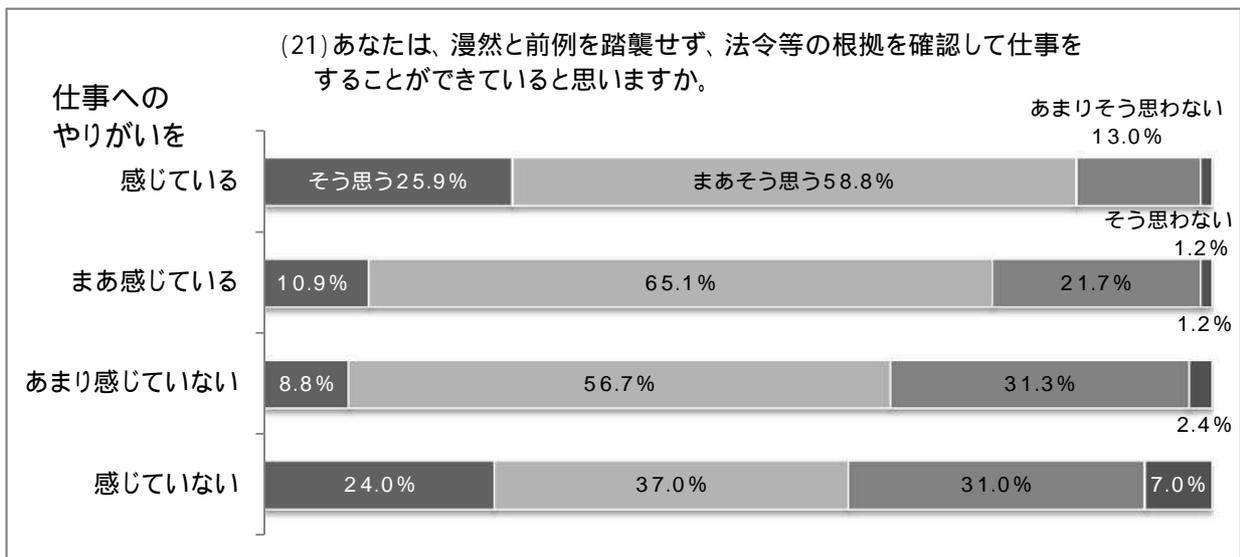
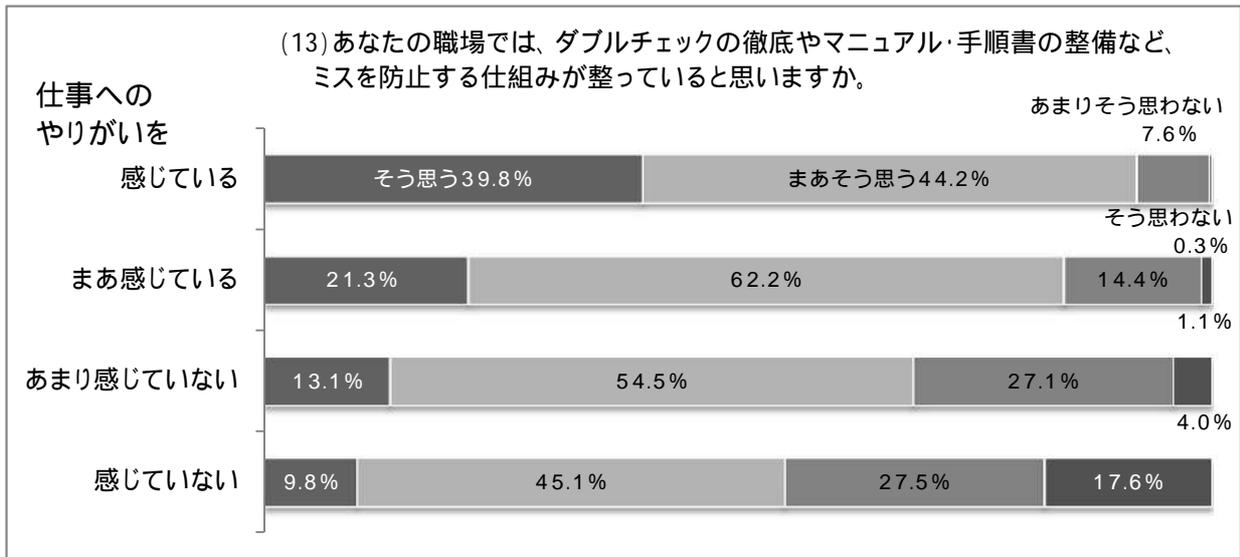
- ・ 組織体制自体や、事務の進め方などの根本的な仕組み自体を改善しない限り、事務処理ミスは減らないと思う。
- ・ 事務処理ミスについて職員に過度なプレッシャーがかかり過ぎている。未然に防ぐことが最も重要ではあるが、職員の気持ちをやわらげるような別の視点からのアプローチを取り入れていかないと、強い緊張がさらに隠蔽などの違うリスクを招く。

## 9 その他 (45件)

## 「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」)と否定的な意見が比較的多かった設問【(6)、(7)、(11)、(13)、(21)】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・まあ感じている」と回答した職員は、「あまり感じていない・感じていない」と回答した職員に比べて、各項目で肯定的な回答をする割合が多い傾向が見られる。

↓

今後、各項目において肯定的な回答の割合を増やすためには、各職員が「仕事へのやりがい」を持つことが重要

↓

「仕事へのやりがい」を感じている職員は、自分の職場について、「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多いことから、職場環境を改善していくことが、「仕事へのやりがい」に対して良い影響を与えるものと考えられる。