

相模原市におけるコンプライアンス推進の取組  
についての意見書

平成30年1月

相模原市コンプライアンス推進委員会

## 1 平成29年度の取組事項

---

### 「職員のコンプライアンス意識と今後の取組」について

相模原市においては、コンプライアンス推進指針の策定や推進体制の整備等、コンプライアンスに係る取組を積極的に進めているところではあるが、今後更なるコンプライアンスの推進を図るに当たっては、個々の職員の意識が重要であると考えられる。

このことから、現状の職員のコンプライアンス意識の水準を把握し、今後のコンプライアンス施策の展開に活かす必要があると考え、今年度のテーマを「職員のコンプライアンス意識と今後の取組」として取り組むこととした。

## 2 意識水準の把握について

---

職員のコンプライアンスに係る意識水準を把握するため、全職員を対象にアンケート方式による意識調査を実施した。

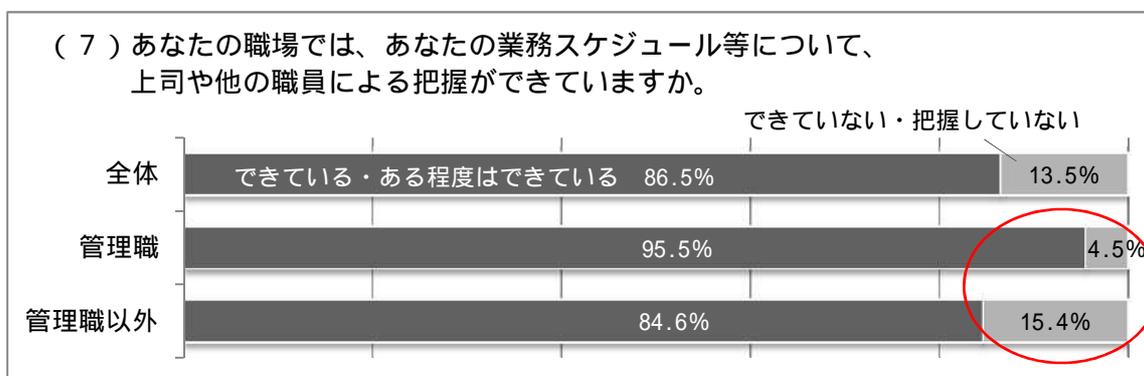
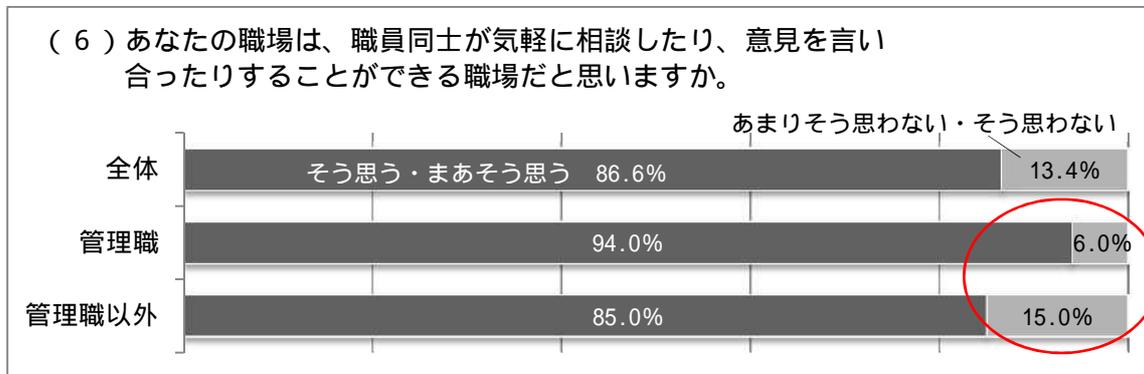
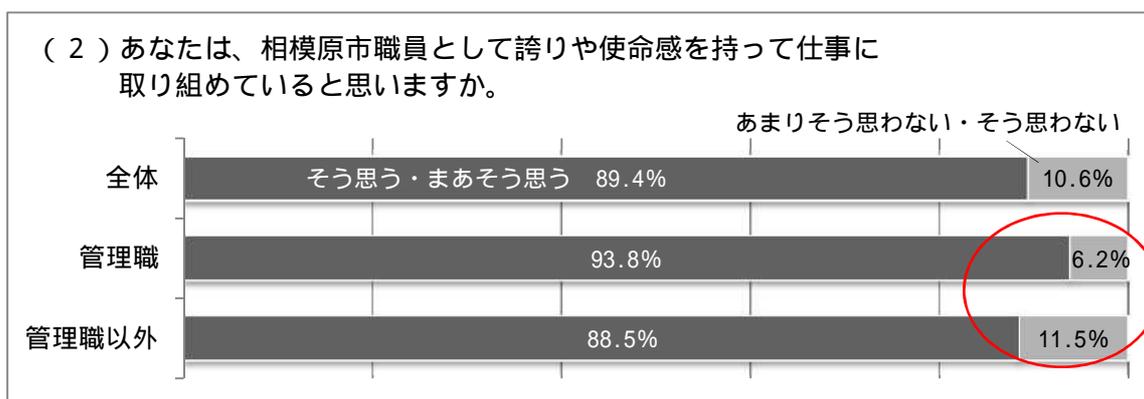
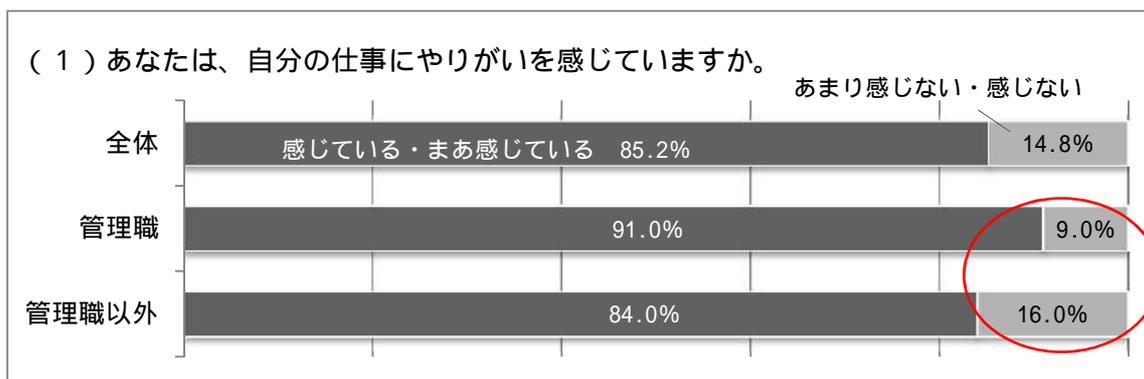
## 3 「職員意識調査」の実施

---

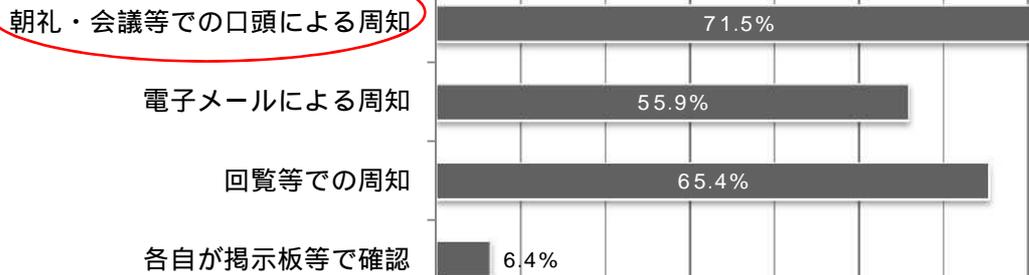
次のとおり「職員意識調査」を実施した。

- (1) 調査期間  
平成29年7月12日(水)から7月28日(金)まで
- (2) 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
- (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  
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
- (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28問**  
詳細は「相模原市職員意識調査 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、各設問の回答結果についてクロス集計を行った。

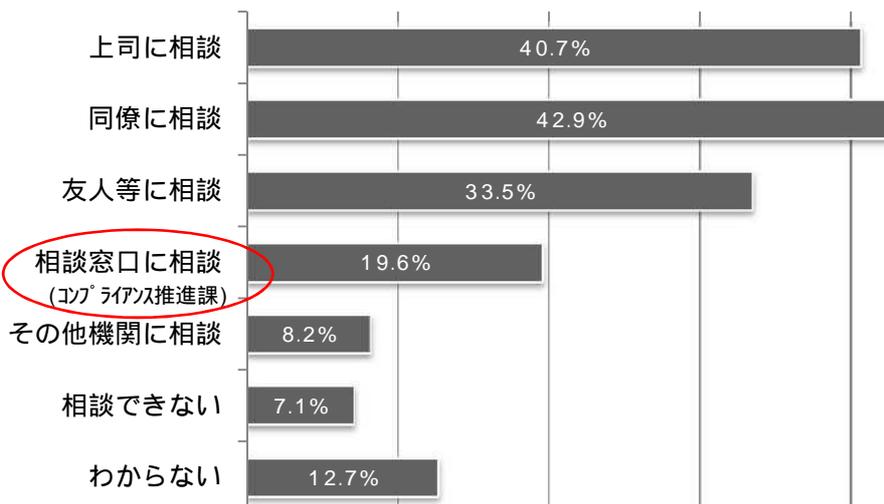
## 4 「職員意識調査」の主な回答結果



(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)



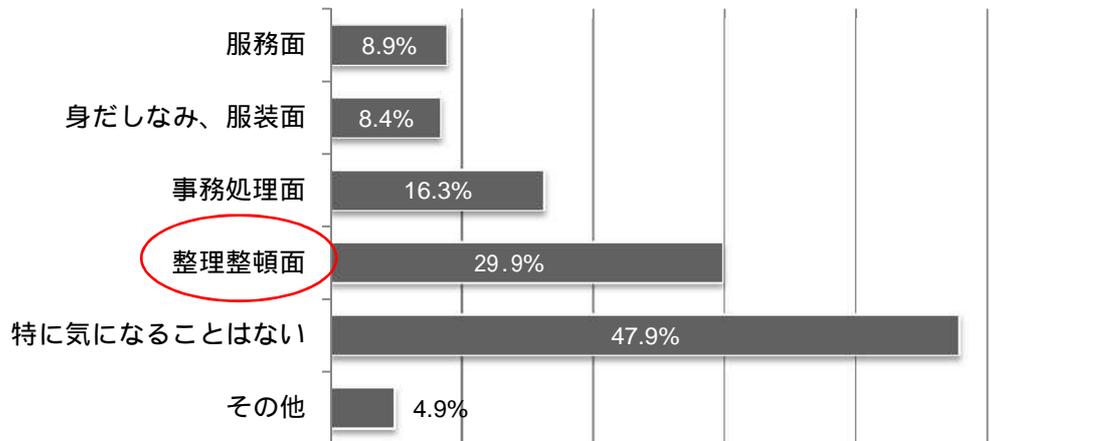
(15) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。(複数対応可)



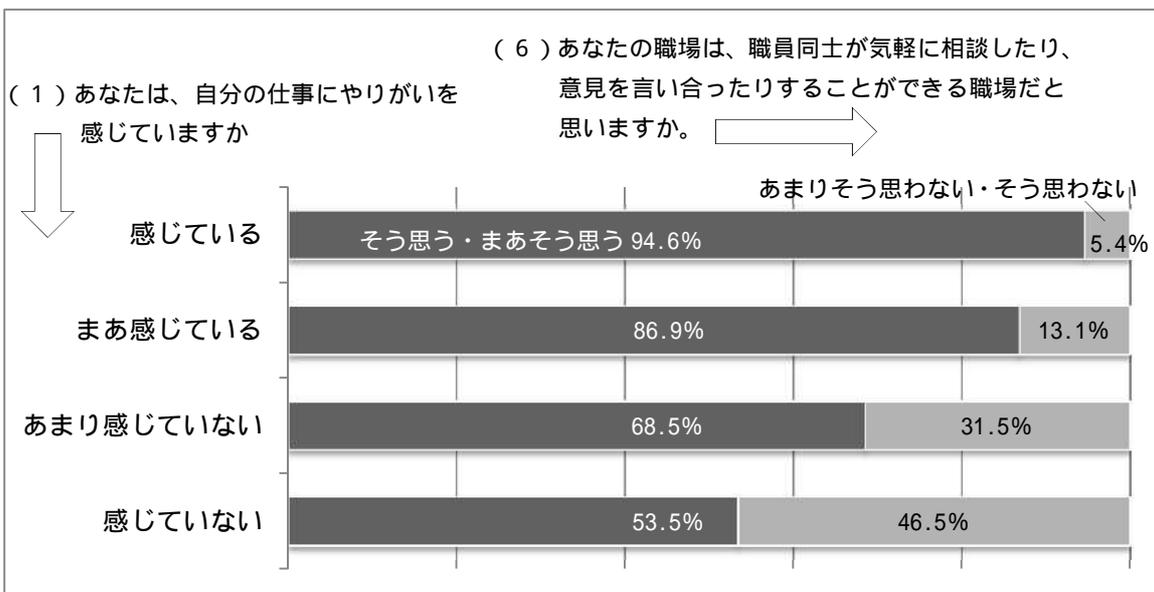
(19) あなたは、コンプライアンス上の問題(不祥事や事務処理ミス)を発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。



(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)



#### 設問同士のクロス集計



調査結果の詳細については「平成29年度相模原市職員意識調査結果報告書」を参照

## 5 意識調査の結果から見える傾向と課題

### (1) 管理職と管理職以外の意識の差【設問(1)(2)(6)(7)】

管理職と管理職以外の回答結果を比べると、管理職の方が肯定的な回答をする割合が高く、また、本意見書には掲載していない他の設問においても同様の傾向が見られる。管理職の意識が高いことや、職場環境を肯定的に捉える傾向にあることはその職責から考えると当然のことではあるが、若手職員が増加している相模原市に

においては、コンプライアンス意識のボトムアップや職場環境の改善を図る取組についての検討が必要である。

( 2 ) 情報共有について【設問 ( 12 )】

情報共有の方法だが、仕事やコンプライアンスに関する重要な情報については約 7 割の職員が「口頭で周知されている」と回答しているが、裏を返せば約 3 割は口頭での周知がされていないということである。メールや回覧も情報共有の効果的な手法ではあるが、大量の情報の中に重要な情報が埋もれてしまう可能性もあることから、重要な情報については口頭での周知が必要である。

( 3 ) ハラスメントに関する相談窓口について【設問 ( 15 )】

ハラスメントを受けた際の対応として、「相談窓口に相談する」と回答したのは 2 割弱にとどまっている。原因として相談窓口の周知が不足していることや、相談をするに当たっての心理的な敷居の高さ等が考えられるが、ハラスメントは重要な問題であることから、対策を検討する必要がある。

( 4 ) 職場の整理整頓について【設問 ( 20 )】

コンプライアンス面で気になることはあるかという設問に対し、「特に気になることはない」との回答が約半数を占めるものの、約 3 割の職員が「整理整頓面が気になる」と回答している。整理整頓については、事務処理ミスの防止に当たっての最も基本的な対策でもあることから、積極的な取組が求められる。

( 5 ) 「やりがい」と職場内のコミュニケーションについて【設問 ( 19 ) クロス集計】

「やりがい」というのは「自分が認められている」、「自分が役に立っている」という認識を持ったときに感じるものである。そのような認識を持つためには、日常的なコミュニケーションが非常に重要となる。設問 ( 1 ) と ( 6 ) のクロス集計の結果からも、「仕事へのやりがい」に対して肯定的な回答をした職員は、職場内のコミュニケーションが取れていると考えていることが伺える。また、設問 ( 19 ) では、コンプライアンス上の問題を発生させないための最も有効な取組として、4 割を超える職員が「コミュニケーションを良くする」を選択していることから、職場内のコミュニケーションを良くすることが、やりがいの向上やコンプライアンスの推進に寄与するものと考えられる。

## 6 コンプライアンスの取組に対する意見

---

### (1) 各所属においてコンプライアンスを推進するための取組

現在相模原市においては、全庁的にコンプライアンスを推進するための体制が整っているものの、職員一人ひとりに対して意識を浸透させるためには、所属単位での取組が重要となる。その役割は所属長が果たすものではあるが、所属長を補佐し、現場からの意識のボトムアップを図るために、コンプライアンスに関する担当者を配置することなどが考えられる。担当者については、所属内のコンプライアンスに関する取組の取りまとめ役や、コンプライアンスに関する相談役など、具体的な役割を与えることで有効性が増すものと考えられる。

### (2) 朝礼等の充実について

所属の業務に直接関連する事項や注意喚起通知などの重要事項については、朝礼等の定期的なミーティングにより口頭で周知し、情報共有を図ることを原則とされたい。

また、一般的に朝礼は面倒だという意識があり、必要事項だけ伝えて終了という部署も多いと思われるが、所属職員に発言させ、一人ひとりを刺激し、参加意識を持たせることで、効果的なものになると考えられる。

### (3) 職場環境の改善について

職場環境の改善については、2つの側面があり、一つは職場のスペースなどの物理的環境で、もう一つは風通しの良さなどの心理的環境である。

物理的環境の改善については、既に実施している整理整頓に関する取組を更に進めていく必要がある。単に「整理整頓をしましょう」と言うだけでは効果が薄いため、中心となる担当者を決めて、「ダンボール3箱分の不要な書類を廃棄する」などの分かり易い目標を立てるとともに、実施日程など具体的計画を立てて取り組むことで改善が図られるものと考えられる。

心理的環境の改善については、職場内のコミュニケーションを良くするための取組が必要である。職場におけるコミュニケーションの第一段階は、お互いの業務の状況を把握するという点にある。業務の状況を把握していれば、誰かが困難な状況にあるときに、声を掛け合うことができる。朝礼等で一日のスケジュールをお互い報告することなどがコミュニケーションを良くする第一歩である。

また、上司から部下への日常的な声掛けがあることも、コミュニケーションを良くするという点において重要である。

コミュニケーションの良く取れた風通しの良い職場では、情報共有もスムーズに行われ、事務処理ミスや不祥事の原因となるお互いの問題点等を指摘し合うこともできる。結果として事務処理ミスや不祥事の防止に繋がることから、積極的に改善に取り組まれない。

#### (4) ハラスメント防止対策について

ハラスメントは職場環境を悪化させる最たるものであり、防止対策を充実させる必要がある。

その為にまずは、どういった行為がハラスメントに当たるのかといった基準を示すことが重要である。明確な基準がない場合もあるが、その場合は事例を示すことでハラスメントに関する理解が深まるものと考えられる。

また、相談窓口に関する情報については、常に又は定期的に職員の目に触れるようにすることで、存在が浸透していくものと考えられる。

#### (5) 研修の実施について

職場環境の改善やハラスメントの防止については、研修により一定の効果が得られるものである。また、コンプライアンスに関する基本的事項についても、繰り返し研修等を行うことで、理解が深まり浸透していくものと考えられる。既に実施している場合においても、事例紹介を交えるなど内容を充実させ、定期的、継続的に実施されたい。

#### (6) 検証と改善

コンプライアンスの取組はPDCAサイクルで実施されたい。取組について毎年検証し、改善を重ねることでより効果的な取組とすることが重要である。また、検証の結果効果の薄い取組については廃止するなど、過剰な取組とならないよう留意されたい。

## 7 おわりに

---

仕事に対する「やりがい」や「使命感」については、一見コンプライアンスと直接の関連が無いようにも思えるが、「やりがい」や「使命感」を持って仕事に取り組むことは、積極的に市民の要求に応えていくことに繋がり、相模原市がコンプライアンス推進目標として掲げる、「市民から信頼される市役所の実現」に寄与するものと考えられる。

今回初めて意識調査を実施したところであるが、今回の調査結果に一喜一憂する必要はない。この調査結果が本当に生きてくるのは次回以降の調査においてである。継続的に調査を実施することにより、コンプライアンスに関する取組がどのような方向に進んでいるのかを時系列的に見ていくことが可能となる。良い方向に向かっていけば取組を継続し、そうでなければ取組を改善する。その意味で今回の結果は「目安」となるものである。

コンプライアンスの取組に「達成」というものはない。取組を止めた時点でコンプライアンスは低下するため、常に取り組んでいる状態を維持することが重要である。今回の調査結果や当委員会からの意見を受けての取組を不断のものとし、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

中田 亨(委員長)	国立研究開発法人産業技術総合研究所 人工知能研究センター 知識情報研究チーム長
石橋 忠文(委員長代理)	弁護士
増田 理恵子	税理士

### 委員会の開催状況

<p>【第1回】 平成29年5月16日(火)</p>	<p>&lt; 議題 1 &gt; 平成29年度の事務処理ミス防止に向けての取組について</p> <p>&lt; 議題 2 &gt; 職員のコンプライアンス意識と今後の取組について</p>
<p>【第2回】 平成29年6月19日(月)</p>	<p>&lt; 議題 &gt; 職員意識調査について</p>
<p>【第3回】 平成29年10月2日(月)</p>	<p>&lt; 議題 &gt; 職員意識調査の結果について コンプライアンス推進会議幹事会との合同開催</p>
<p>【第4回】 平成29年11月20日(月)</p>	<p>&lt; 議題 1 &gt; コンプライアンスの取組に係る質問・相談事項について</p> <p>&lt; 議題 2 &gt; 職員意識調査の結果分析と今後の取組について</p>
<p>【第5回】 平成30年1月15日(月)</p>	<p>&lt; 議題 1 &gt; 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</p> <p>&lt; 議題 2 &gt; 平成29年度 事務処理ミス防止に向けた主な取組結果</p>