

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		令和6年度第2回相模原市コンプライアンス推進委員会 (Web会議)		
事務局 (担当課)		コンプライアンス推進課 電話042-707-7040 (直通)		
開催日時		令和6年10月11日 (金) 午後2時00分～3時15分		
傍聴会場		相模原市役所 会議室棟2階 第9会議室		
出席者	委員	3人 (別紙のとおり)		
	その他	0人 (別紙のとおり)		
	事務局	5人 (総務局参事、コンプライアンス推進課長、他3人)		
公開の可否		<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
議 題		1 令和6年度コンプライアンス職員意識調査について		

## 議 事 の 要 旨

主な内容は次のとおり。

### 1 令和6年度コンプライアンス職員意識調査について

事務局より資料1「令和6年度コンプライアンス職員意識調査【結果報告書】(案)」及び資料2「コンプライアンス推進の取組についての意見書作成に向けて」について説明し、意見交換を行った。

(松井委員長) 資料1について意見はあるか。

(亀重委員) 市長公室の回答率が一番多いと思ったがそうでもない。何か原因はあるか。

(松井委員長) 回答率は85.5%と相対的には高めであるが、職員全てが回答しているわけでもない。部署により回答差がある理由はあるか。

(事務局) 局ごとに業務の忙しさに違いがあることも回答率に影響していると考えている。市長公室は業務が忙しい部署が集まっているのも理由の1つだと考えている。

(松井委員長) 仕事へのやりがいは、14ページの市民局では肯定的な意見は56.1%であった。前回調査では71.2%であり、下がっているようである。原因は分かるか。市民局は対住民業務の重要な部署であり、やりがいが下がると市役所としても危機であろう。

(事務局) 市民局は対市民の窓口が多い部署であり、市民向けの事業が集中している。また、カスタマーハラスメントへの対応が多い部署でもある。

(松井委員長) ハードクレーマーへの対応も要因の一つにあるということか。

(事務局) それもあるが、要望や事業の動きも多い部署ではある。

(松井委員長) 個人的な要因か、組織的な要因か、対住民的な要因かを確認したうえで、相談しやすさ、アドバイスしているか、上司の支援があるかなど市民局の職員に配慮していただきたい。

(事務局) 職場環境に関する設問について、局別に見ていきたい。

(松井委員長) 設問19以降のグラフは前回通りである。セクシュアルハラスメントなどのグラフは見づらくないだろうか。重要な情報は、左側の数パーセントの箇所である。実数ベースは出してもよいのではないか。

(事務局) 全てハラスメントを合算したものは55ページに記載している。全体では18.8%の職員が何らかのハラスメントを受けた、若しくは過去2年以内に受けたことがある。また、役職別の割合、男女別の割合を記載している。ハラスメントの種別ごとに表すかどうかということである。

(松井委員長) これも前回も出しているか。

(事務局) 出している。

(松井委員長) 前回も同様の指摘をしたかもしれないが、少ないと結果が出ていることはよいが、ハラスメントの現状がグラフからは読み取りにくい。

(事務局) ハラスメントの種類ごとに受けたことがある職員だけで、役職別、性別で出してみるかというところである。

(松井委員長) 承知した。

(白澤委員) 81ページ設問36の不当要求や強いクレームの設問であるが、いくつか選択肢を新設している。詳細に記録とあるが、録音もしているのか。

(事務局) 状況によっては行っている。

(白澤委員) ブザーが付いていて呼び出すことはしているか。

(事務局) 警報のようなものは、付いていない。

(白澤委員) 窓口にも付いていないか。

(事務局) 窓口で不当要求行為があり、こちらの静止を受け入れてもらえない場合、庁舎からの退去要請を複数回言い、退去命令を行っている。

(白澤委員) 施設に禁止行為の貼り紙はあるか。

(事務局) 庁舎での禁止行為の掲示は、窓口で必要に応じて行っている。

(松井委員長) 資料1について、他に意見はあるか。

(亀重委員・白澤委員) なし。

(松井委員長) 資料2について意見はあるか。

(亀重委員) 平成29年から令和6年の8年間の間に、上から8年分の人が退職し、下から8年分の新しい人が入って来ると、若い世代がやりがいを感じていないのか。それとも8年前は感じていたが、8年経って感じなくなったのかというのは、アンケートの年齢別では分からない。同じ人の状況が変わっているのか、世代の考え方が変わっているのかが把握できない。

(事務局) 年齢別で手掛かりになる設問を当たるとすれば、設問1のやりがいの役職別を見るのかと思う。管理職、中間管理職、係員と分けられているので、やりがいを感じているのは、管理職が係員級に比べてやや高くなっているのは見られる。

(松井委員長) 厳密に言うと、この調査では同じ職員の回答動向を把握することはできない。同じ人が回答している可能性はないこともないが、過去の回答と現在の回答を比較することはできない。もちろん、在職年数の変化により、職員が昇任しているという仮定のもとであれば、過去の

一般職が管理職に昇任したと考えて、少し変化が読み取れるくらいの推測ぐらいにはなるだろう。確実なことは言えないということが社会調査の調査設計上の特徴である。

(亀重委員) 今回の資料は良いと思うが、やりがいを感じていると回答した数が減っている。使命感を持った人が減っているのは、環境が悪くなっていると判断するのか、世代が違って感覚が変わってきたのか。

(事務局) 職員構成が若返ってきているのはあると思う。20代、30代が半分近い割合を占めてきている。その層の回答が影響を及ぼしていると思うが、はっきりとした理由はわからない。

(松井委員長) 他に質問はあるか。

(白澤委員) 設問9と設問10であるが、設問9で業務マニュアルを充実させることが有効だと回答した割合が増えている。設問10を見ると、事務処理ミス防止の仕組みが整っていると思う割合が低下してきている。設問9のチェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うことは、逆に割合が減ってきているという辺りをどのように考えるかと思う。

(事務局) 職場の事務処理ミス対策がだんだん弱くなっていると職員は感じている。設問9でその理由を見ていくと、マニュアルの充実が必要だと思う職員が増えてきており、事務局として注目した。限られた人員で効率的に課題を解決して行かなければいけない状況である。できるだけ業務を効率的にするためには、事務処理手順が定まっている方がよい。ミスも防げるので、マニュアルの充実を意見書の中で取り上げていいのではないかと考えた。

(松井委員長) 設問10のチェック体制が整っていると肯定的な回答割合が下がっている。どのように理解するとよいか。マニュアルが揃っているが認知されていないと見るとよいのか、揃っていないと見た方がよいか。

(事務局) マニュアルの更新が十分にされていない、マニュアルそのものができていない事務があるのは、どこの所属も耳が痛い話である。

(松井委員長) マニュアルの一覧は持っているか。

(事務局) 毎年、コンプライアンス推進課で事務の根拠法令を確認する機会を設けており、マニュアルがあるかどうかについて確認している。全庁共通で使われている契約や財務、会計などのマニュアルは網羅的に把握しているが、各所属が個別に使うマニュアルは把握できていない。

(松井委員長) 把握した方がいいかもしれない。マニュアルを作れない部署もあるかもしれない。その場合にはアドバイスなり、なぜ作れないのか、改善できないのか把握する段階に来ているかもしれない。この報告書で

明記すべきか、コンプライアンス推進課から提示すべき問題であるかの判断が難しいが、事実確認が必要ではないかと書いていただければ、それを根拠にして次年度以降進められると思う。

(松井委員長) 設問28から33を踏まえた結論は、全体的に風通しの良い職場ができてきているとある。増加は事実ではあるが、微増が現実であろう。この点は、最初の満足度の回答との整合性が取れないのではないだろうか。職場での風通しの良さは確かに上がっているが、すごく上がっているわけでもない。

(事務局) ご指摘のとおりだと思った。やりがいや誇りが減少し続けている中で、ここが良くできているというのは言えないと思う。

(松井委員長) 少し落ち着いた表現の方が良い。何パーセントくらい上がっているくらいに留めた方がいい。

(松井委員長) 資料2について、他に意見はあるか。

(亀重委員・白澤委員) なし。

議事録の署名については、委員長のほか署名委員を亀重委員とする。

次回開催日程については、令和6年11月5日に開催することとした。

以 上

## 相模原市コンプライアンス推進委員会委員出欠席名簿

	氏名	所属等	備考	出欠席
1	松井 望	東京都立大学 都市環境学部 都市政策科学科教授	委員長	出席
2	亀重 恵美子	税理士	委員長代理	出席
3	白澤 章子	弁護士		出席