

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

令和7年1月

相模原市コンプライアンス推進委員会

1 「職員意識調査」の実施について

相模原市（以下、「市」という。）では、全庁的なコンプライアンスの取組と併せて、局・区・執行機関毎に策定した年間のコンプライアンス推進計画に基づく取組等を行っているが、これらの取組を通じた職員のコンプライアンス意識の浸透状況と課題を把握するため、附属機関であるコンプライアンス推進委員会が実施主体となり、平成29年から計4回、コンプライアンス職員意識調査（以下、「職員意識調査」という。）を実施した。

本年度においても、職員の意識水準の現状把握とともに、経年の変化を確認し、これまでの取組の効果の把握及び課題の抽出を行い、市の今後の更なるコンプライアンス施策の展開に資することを目的として、職員意識調査を実施することとした。

2 「職員意識調査」の概要

(1) 調査期間

令和6年7月1日（月）から7月31日（水）まで

(2) 対象者

一般職員・再任用職員（小・中学校等に勤務する職員を除く）**計5,259人**

(3) 回答方法

ア 庁内ネットワークに接続されているパソコンを使用している職員

⇒L o G oフォームによる回答

イ 上記以外の職員

⇒紙のアンケート用紙での回答又はL o G oフォームによる回答

(4) 調査項目

個人の意識に関する設問、職場環境に関する設問、コンプライアンス推進指針の達成度に関する設問等 **全37問**

※詳細は、「令和6年度コンプライアンス職員意識調査【結果報告書】」の通り

(5) 集計方法

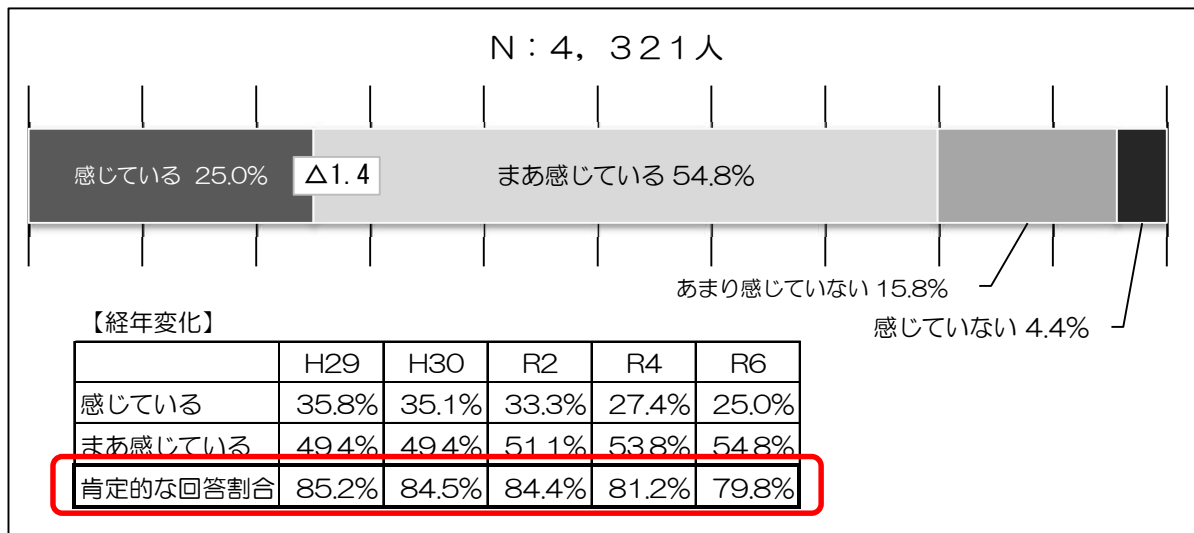
ア 回答者の属性（職種、役職、所属）を分類し集計を行った。

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。

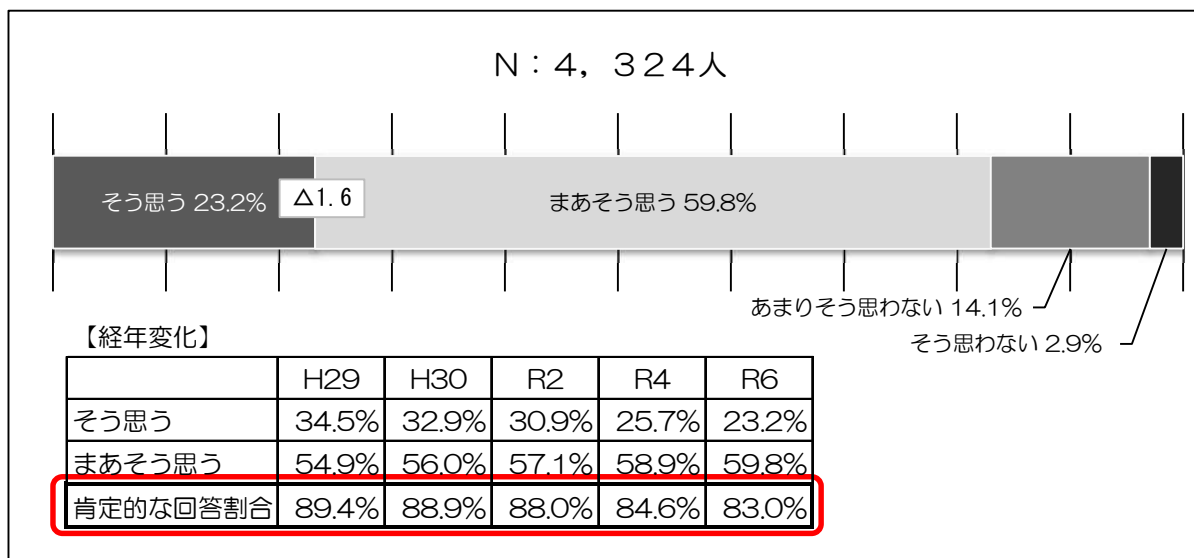
3 「職員意識調査」の主な回答結果

* ○ は、注目する点、 □ 内の数値は、令和4年度調査との差、数値の前の「+」は、増加、「△」は、減少、「N」は、回答者数を表している。

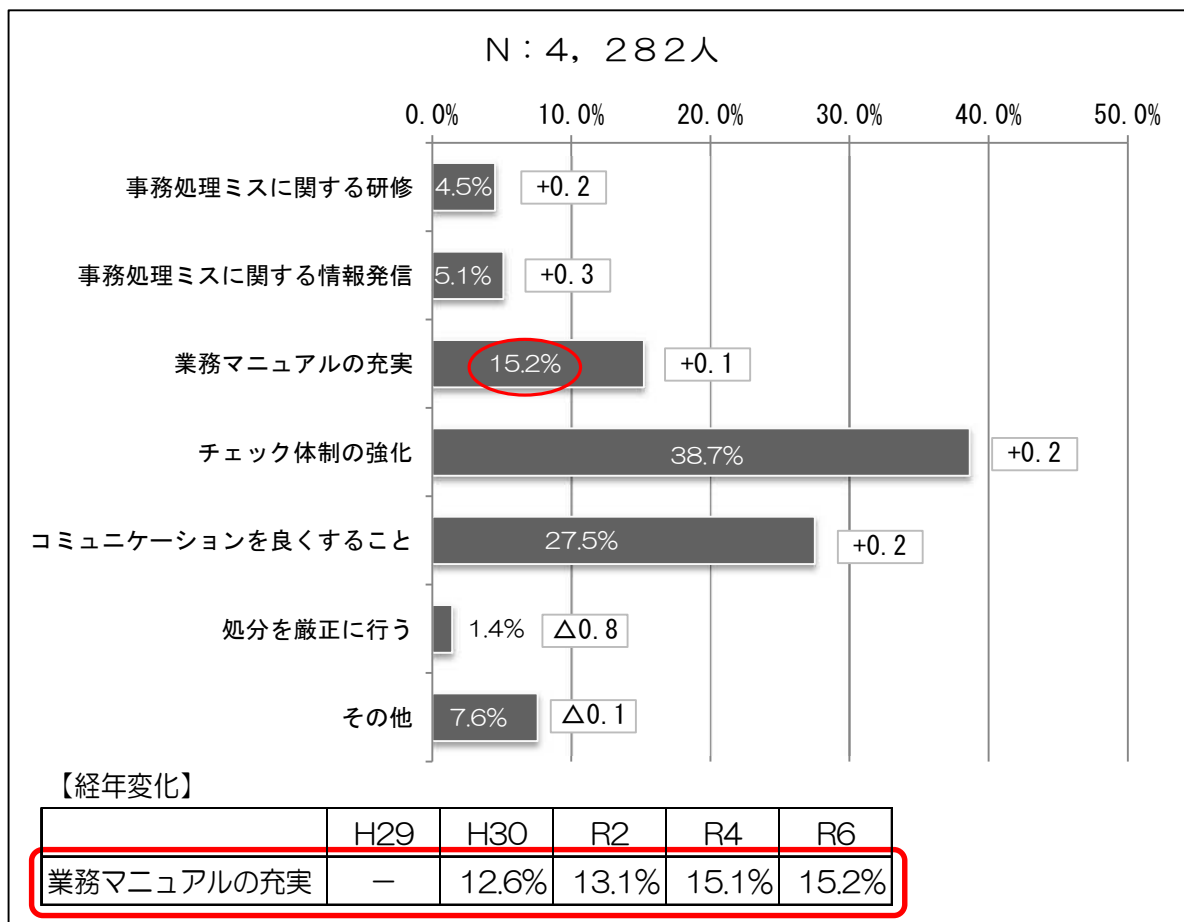
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



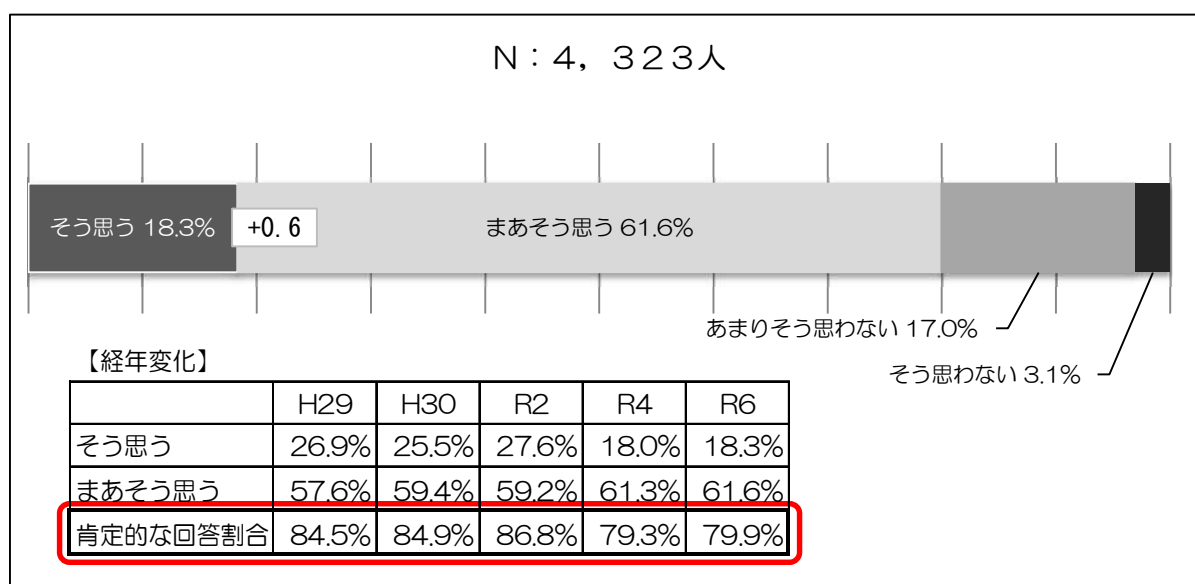
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



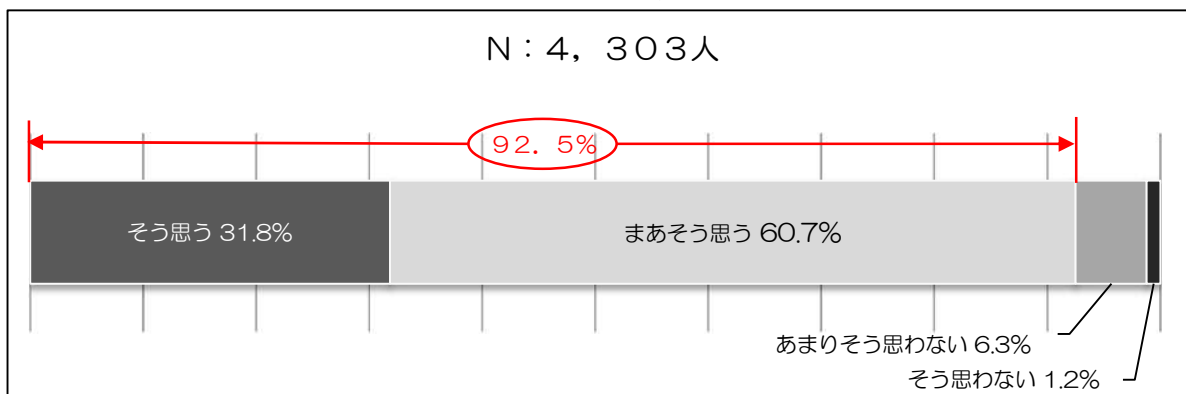
(9) あなたは、事務処理ミスが発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。



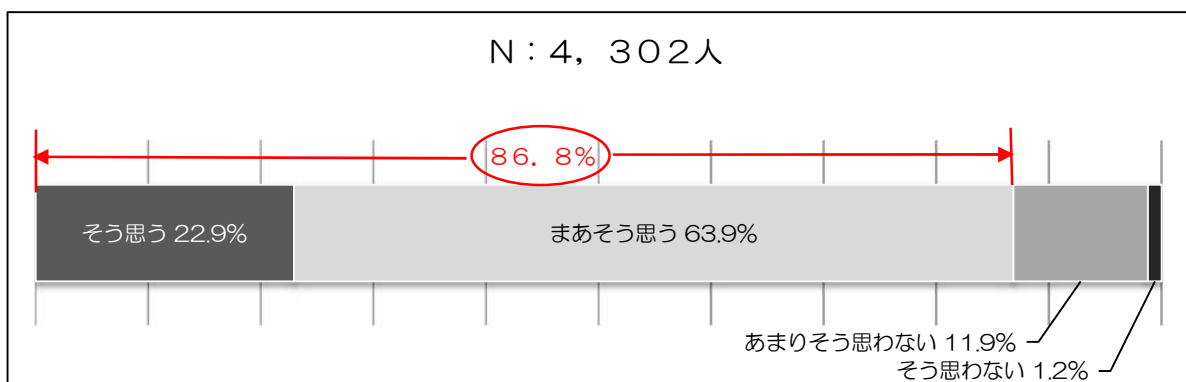
(10) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、事務処理ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。



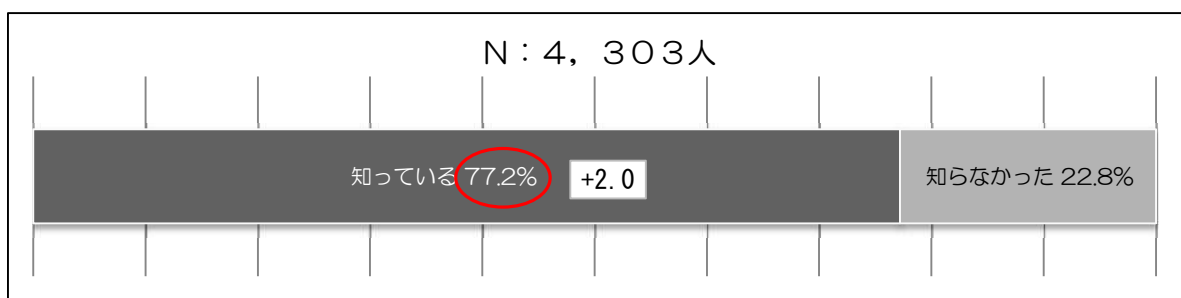
(14) あなたの職場では、事務処理ミスが発生した場合、組織として対処し、再発防止に取り組んでいると思いますか。(新規設問)



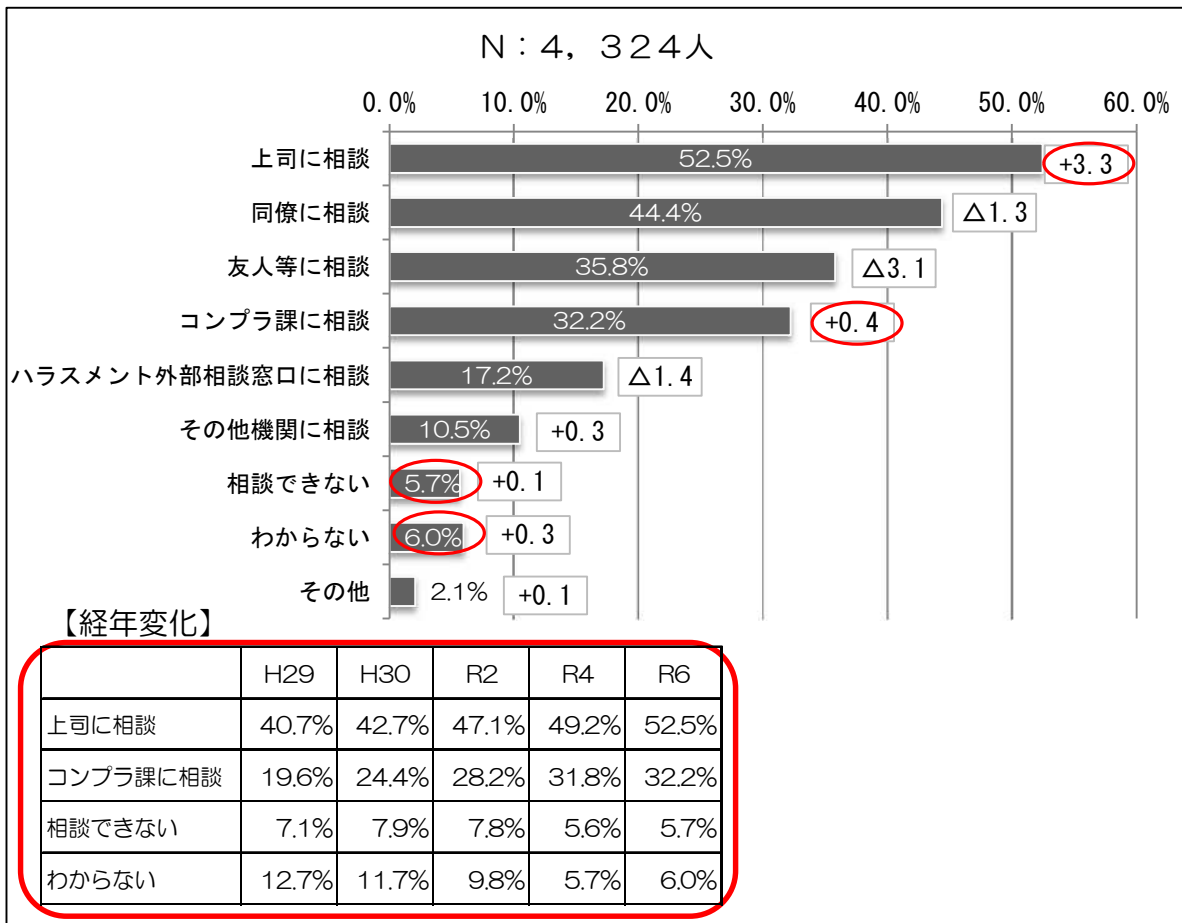
(15) あなたの職場では、他の職場で起きた事務処理ミスを踏まえて、類似の事務処理ミス防止に取り組んでいると思いますか。(新規設問)



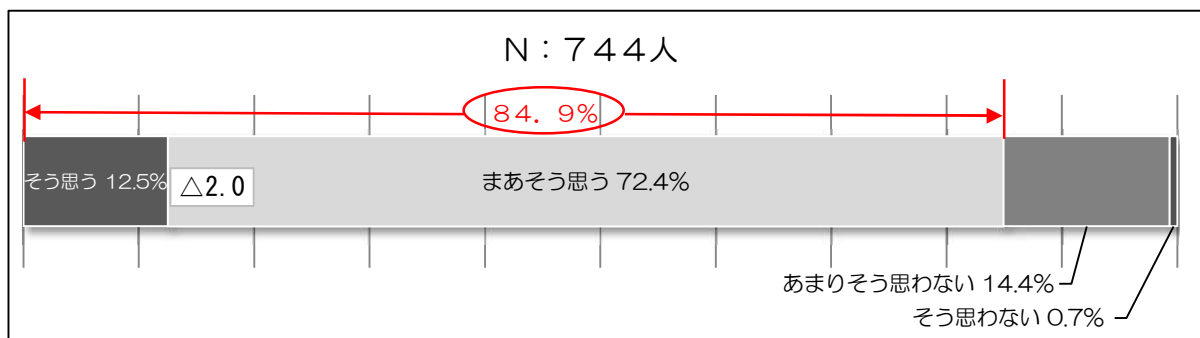
(22) あなたは、市職員ハラスメント外部相談窓口（電話相談）が設置されていることを知っていますか。



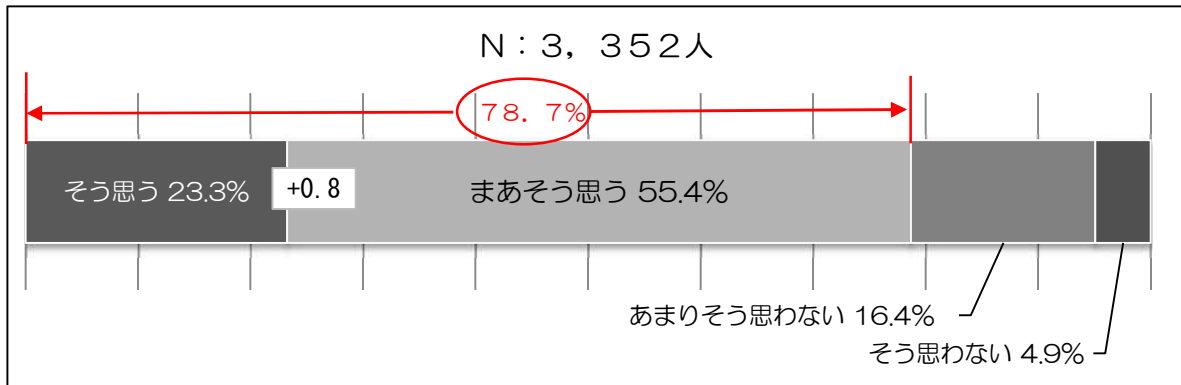
(23) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。(複数回答可)



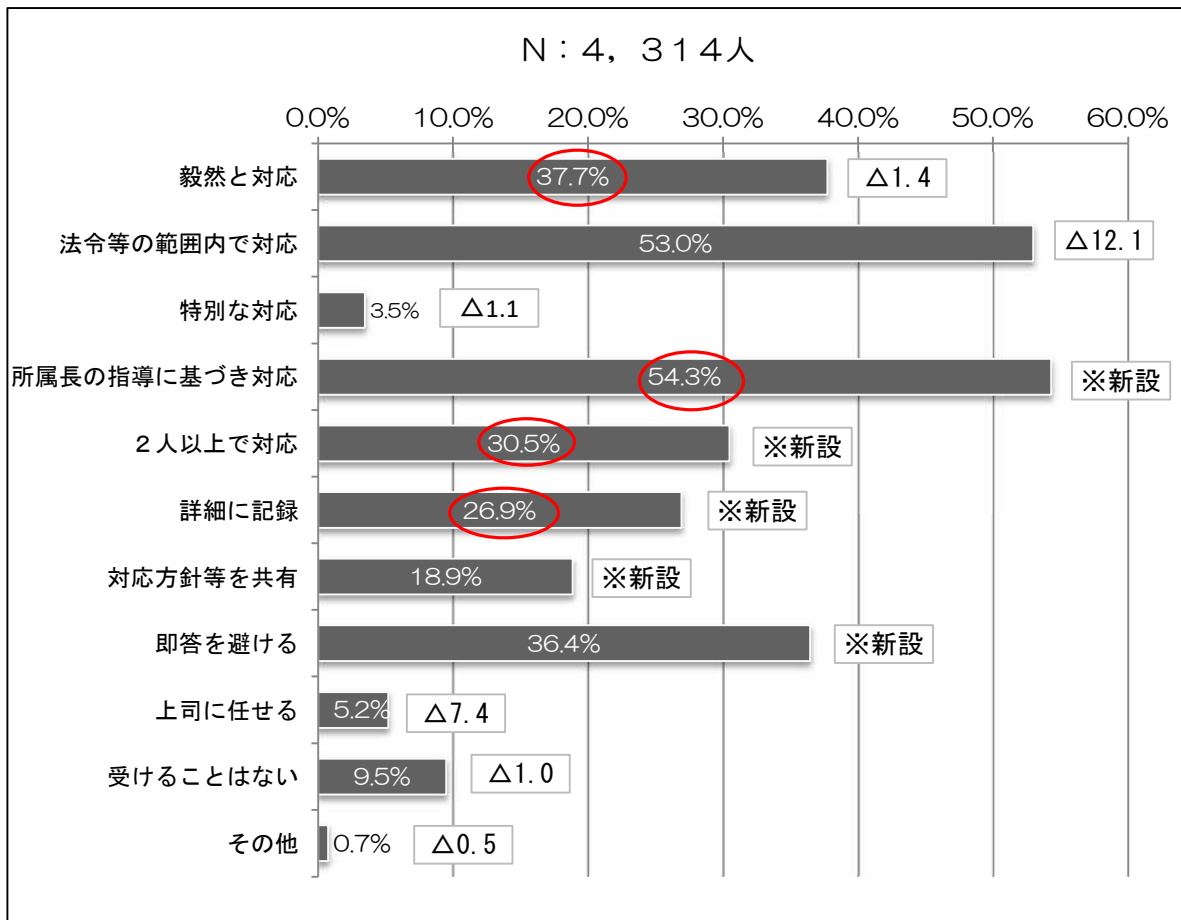
(31) あなたは、部下一人一人の長所を伸ばすような「個を尊重した対応」ができていると思いますか。(管理職・総括副主幹のみ回答)



(32) あなたの上司は、部下の長所を伸ばすような「個を尊重した対応」ができていますか。(管理職・総括副主幹以外のみ回答)

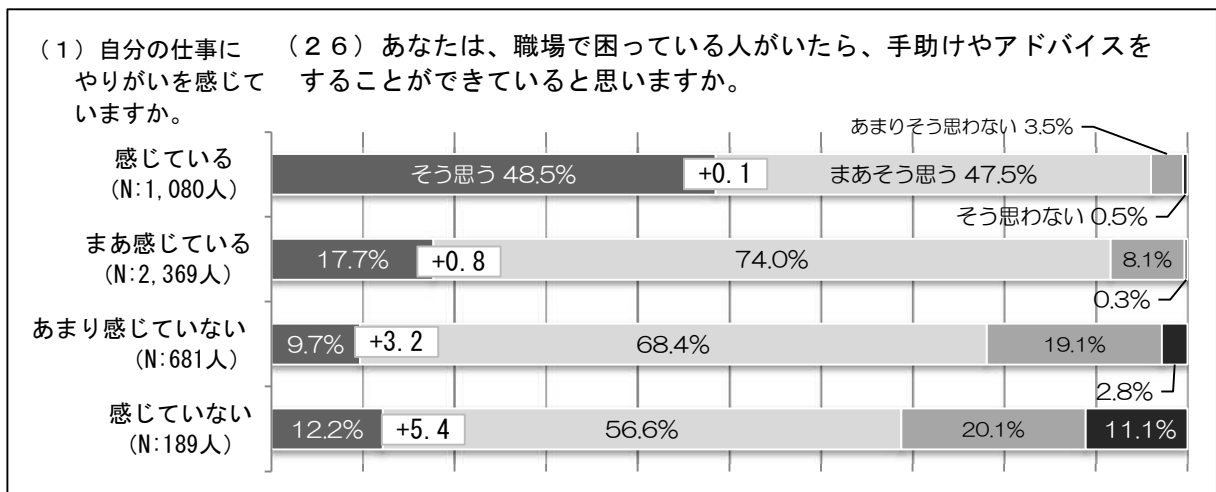
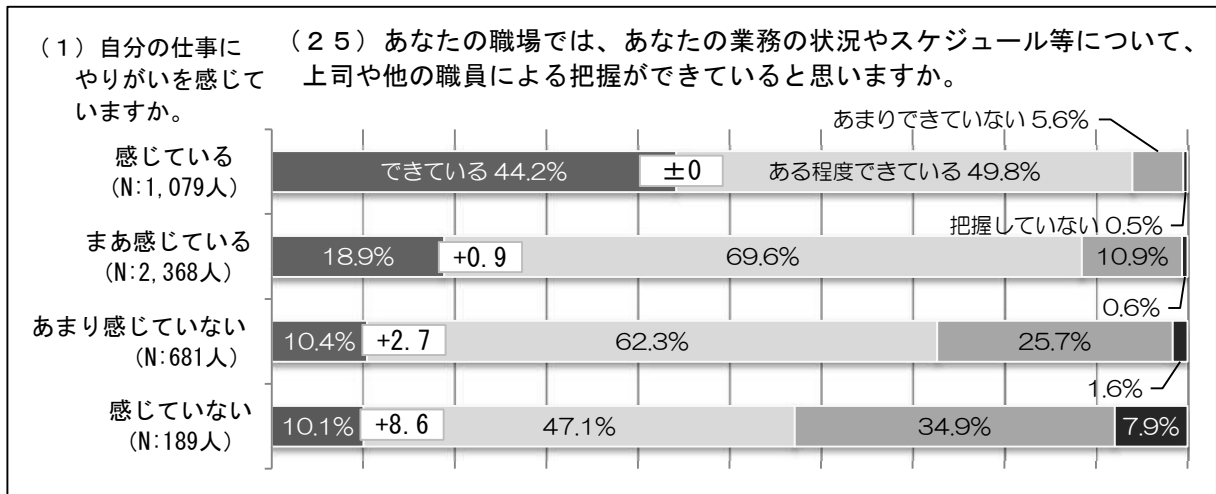
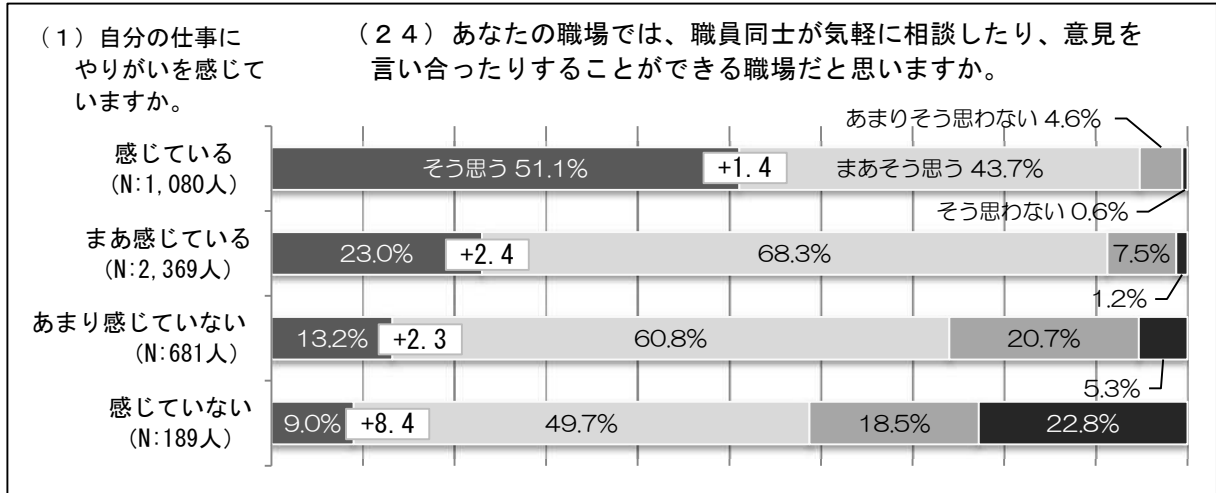


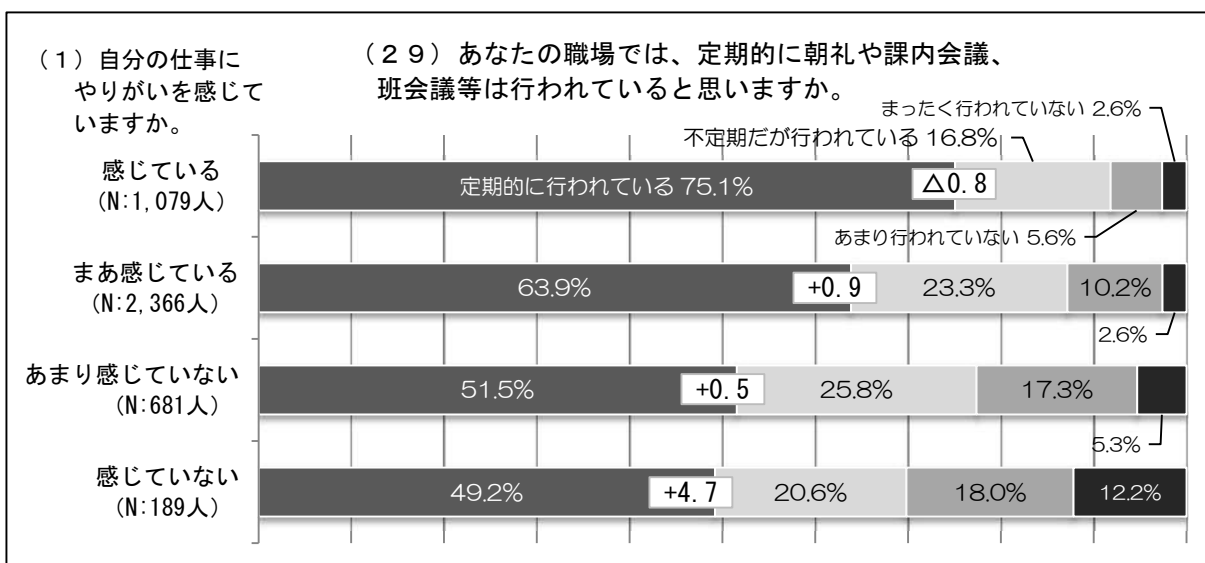
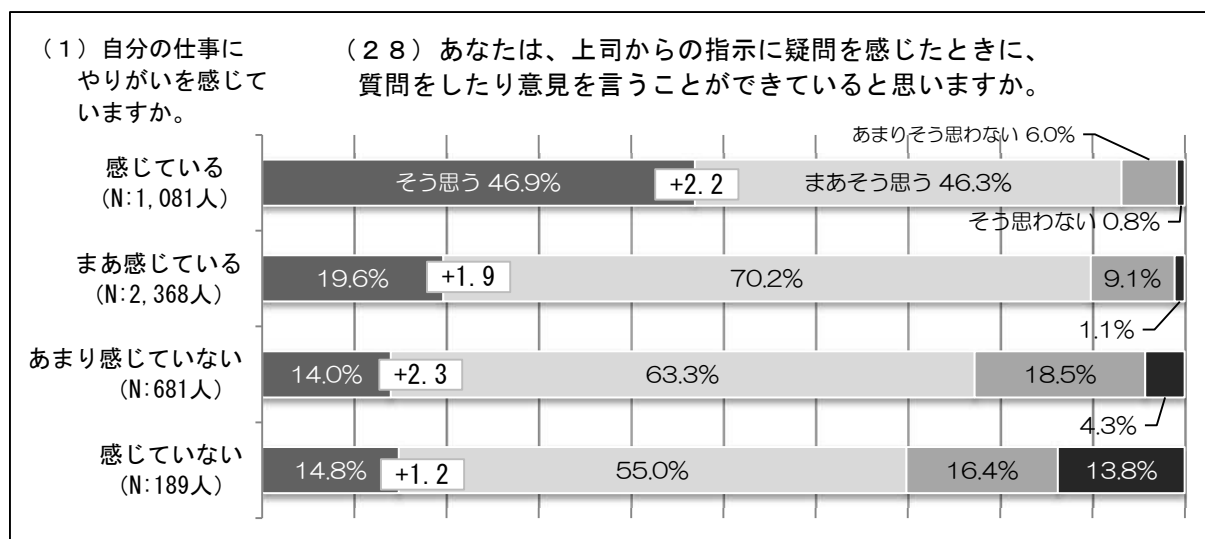
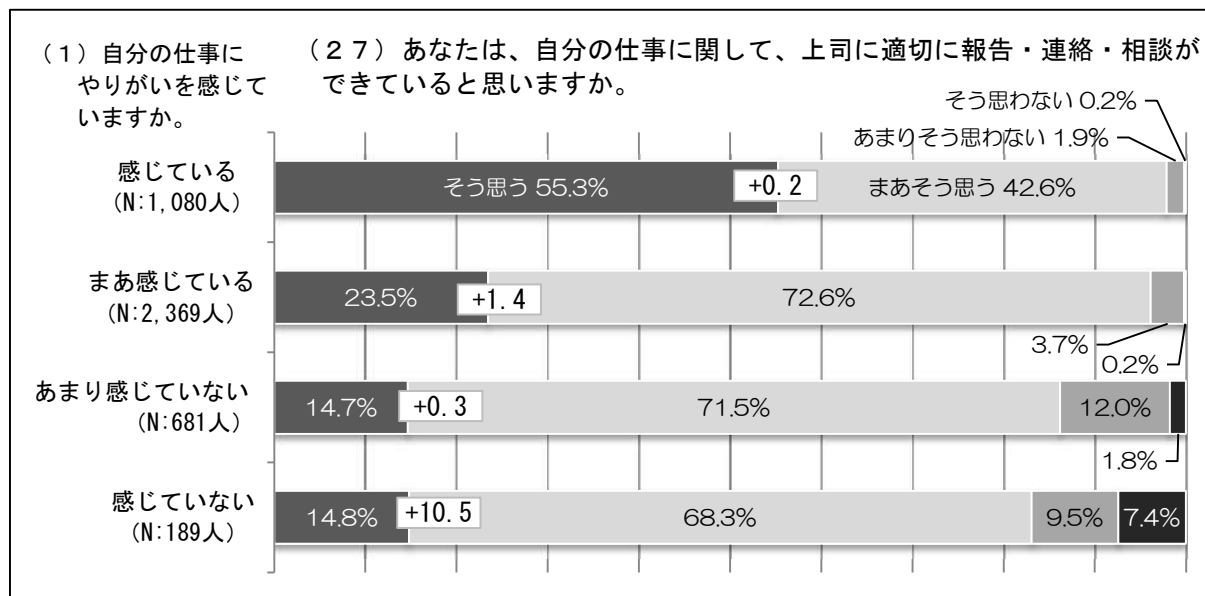
(36) あなたは、不当要求や強いクレームを受けた場合、どのように対応していますか。(複数回答可)

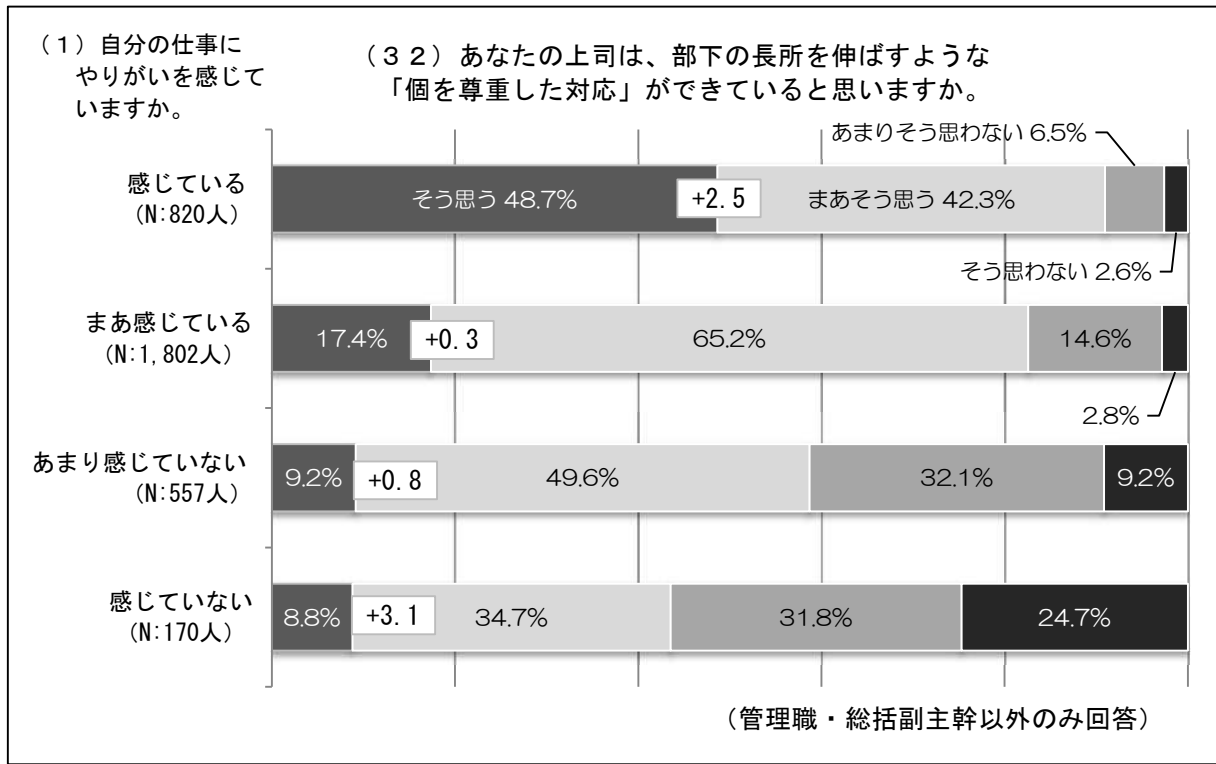
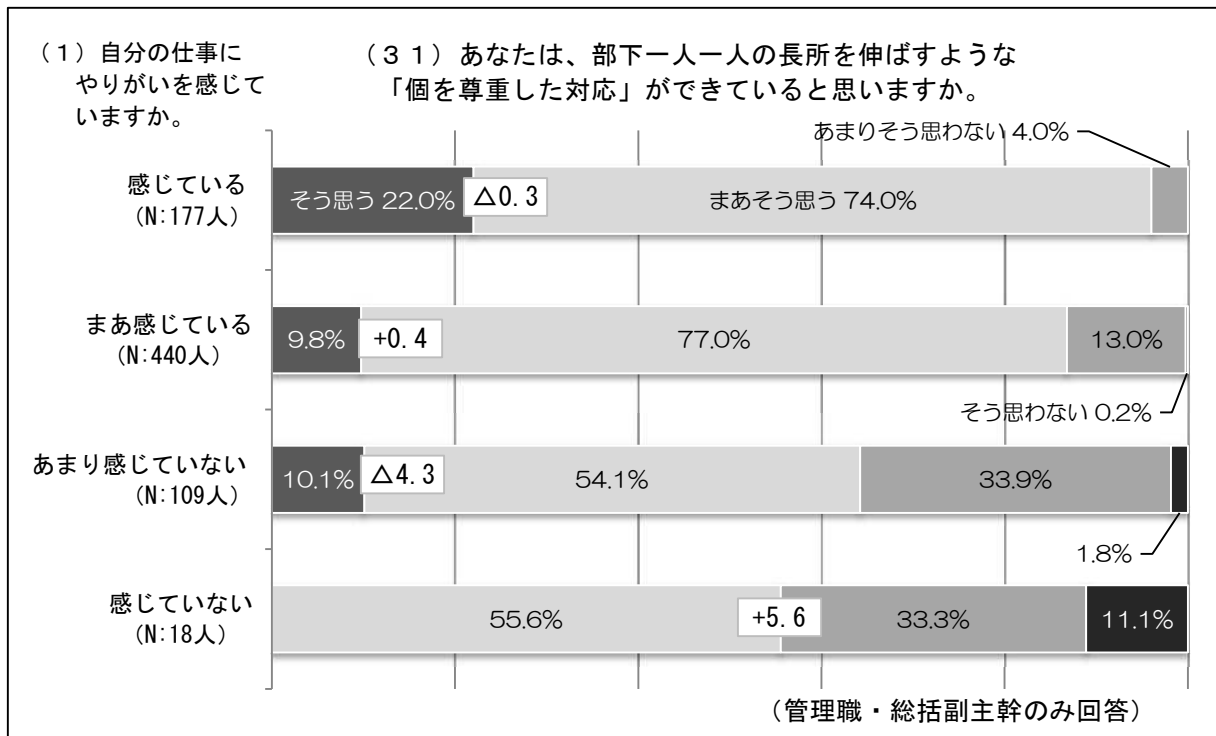


「仕事へのやりがい」と「風通しの良い職場づくりの状況」とのクロス集計

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（２４）～（２９）、（３１）～（３３）について、クロス集計を行った。

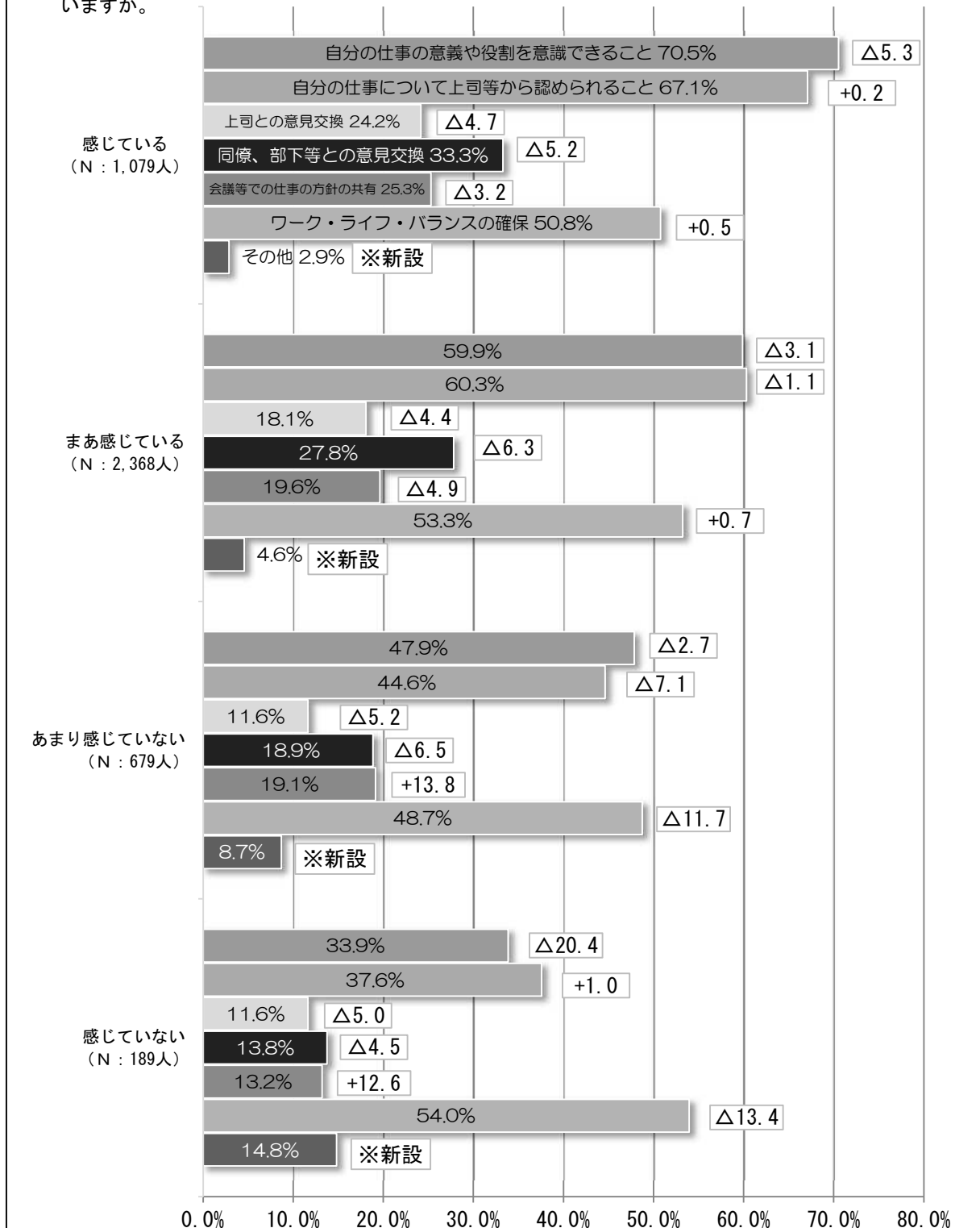






(1) 自分の仕事にやりがいを感じていますか。

(33) あなたは、職場において自身の仕事に対するやりがいや意欲が高まる為には、何が必要だと思いますか。(複数選択可)



※ 職員意識調査の詳細については「令和6年度 コンプライアンス職員意識調査【結果報告書】」参照

4 職員意識調査の結果から見える傾向と課題

職員意識調査の結果から見える傾向は、次の通りである。

職員のやりがいや誇りに関する設問について、経年で比較すると、肯定的な回答の割合が減少している。また、これまでと同様に「仕事へのやりがい」と「職場の風通しの良さ」は、相関関係がある。

職場の事務処理ミス防止策の整備状況に関する設問について、経年で比較すると、肯定的な回答の割合が減少している。

ハラスメント外部相談窓口の認知状況に関する設問について、「知らなかった」と回答した割合が約2割あった。

不当要求行為等への対応に関する設問について、マニュアルに基づいた対応を選択した割合が低い。

一方で、個人情報や公文書の管理、情報セキュリティ対策に関する設問について、肯定的な回答の割合が9割を超えている。

これらの傾向を踏まえ、把握した課題の解決に向けて、検討すべき事項は、次の通りである。

(1) 職員のやりがいと風通しの良い職場環境づくりについて

【設問(1)、(2)、(31)、(32)、クロス集計(1)と(24)～(29)、(31)～(33)】

仕事へのやりがいに関する設問1及び職員としての誇りや使命感に関する設問2について、平成29年度以降、肯定的な回答の割合が減少している。

仕事へのやりがいを感じている職員は、風通しの良い職場づくりに関する設問24から29までについて、肯定的な回答をしており、円滑にコミュニケーションが取れる風通しの良い職場と感じていると考えられる。

また、仕事へのやりがいを感じている職員は、個を尊重した対応に関する設問31及び32について、肯定的な回答の割合が高い。

個を尊重した対応に関する設問31及び32について、上司、部下ともに肯定的な回答の割合は、8割程度だが、前回と同様に部下の肯定的な回答の割合が上司よりも低い。

これらの状況を踏まえ、管理職は、更なる個を尊重した対応に取り組まなければならない。

また、仕事へのやりがいを高める方策に関する設問 33 について、仕事へのやりがいに否定的な回答をした職員においては、「ワーク・ライフ・バランスの確保」と回答した割合が最も高く、仕事と生活のバランスが十分に確保できていないと考えられる。

ワーク・ライフ・バランスを確保するためには、管理職が職員一人ひとりに向き合い、各職員の価値観を踏まえ、個を尊重したマネジメントを行うことが求められることから、管理職の意識向上に資する取組について検討されたい。

(2) 職場の事務処理ミス防止策の整備について

【設問 (9)、(10)、(14)、(15)】

事務処理ミス防止の有効策に関する設問 9 について、経年で比較すると、「業務マニュアルの充実」と回答した割合が増加しており、また、マニュアル・手順書など、職場の事務処理ミス防止策の整備状況に関する設問 10 についても、経年で比較すると、肯定的な回答の割合が減少していることから、業務マニュアルが十分に整備されていないと感じている職員が増加していると考えられる。

適正な事務執行のためには、職員の経験だけでなく、共通の手順に基づく事務執行が求められることから、各職場におけるマニュアルの整備状況を把握するとともに、マニュアルの整備促進を図られたい。

事務処理ミスの再発防止の取組状況に関する設問 14、他職場の事務処理ミスを踏まえた再発防止の取組状況に関する設問 15 について、否定的な回答が 1 割あることから、一層の再発防止の取組が求められる。各職場において発生した事務処理ミスの蓄積や、既存のマニュアルの見直しなど、効果的な再発防止に取り組まれたい。

また、他職場で発生した事務処理ミスを我が事と捉えることも必要であることから、全庁で事務処理ミスの原因や再発防止策を共有するなど、類似の事務処理ミスの発生防止にも努められたい。

(3) ハラスメント外部相談窓口の周知等について【設問(22)、(23)】

職場でハラスメントを受けていると感じた場合の対応に関する設問23について、経年で比較すると、「職場の上司に相談する」及び「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」と回答した割合が増加している。また、「相談できないと思う」及び「わからない」と回答した割合が減少している。

ハラスメントを受けていると感じた場合、一人で抱え込まずに誰かに相談する意識を持つ職員が増加していると考えられる。

一方で、ハラスメント外部相談窓口の認知状況に関する設問22について、「知っている」と回答した割合は増加しているものの、「知らなかった」と回答した割合が約2割あった。

職員一人ひとりがハラスメントに関する正しい知識を身に付け、ハラスメントをしない、させない、見過ごさないという意識の徹底を図るため、引き続きハラスメント防止研修に取り組むとともに、所属長を通じて、ハラスメント外部相談窓口の存在を直接職員に伝える等の取組により、更なる周知を図られたい。

(4) 不当要求行為等への対応について【設問36】

不当要求行為等への対応に関する設問36について、「上司に必ず報告し、所属長の指示に基づき対応している」と回答した割合は最も多いが、5割程度に留まっており、「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」と回答した割合は4割未満、「対応内容を詳細に記録している」、「2人以上で対応している」と回答した割合は3割程度と低い。

不当要求行為等への対応について、組織としての対応方針が十分に浸透していない状況であると考えられる。

不当要求行為等に対して職員が毅然と対応できるよう、対応方針の理解促進を図られたい。

5 まとめ

職員意識調査により把握した課題の解決に向けて、検討すべき事項について挙げたところであるが、今回委員会が述べた4つの取組については、組織として対応され、各職員により積み重ねられることが必要である。

各職場において、所属長及びコンプライアンス推進員を中心に取組まれることで、より実効的なものとなるよう期待する。

特に管理職による個を尊重したマネジメントは、職員のやりがいの向上や仕事と生活のバランスの確保に繋がることを認識し、積極的に取組まれたい。

また、各局・区・執行機関においては、職員意識調査の結果を前回と比較するなど、各局・区・執行機関における特徴や課題を把握し、これに応じた取組を主体的に推進されたい。

市においては、職員意識調査の結果を踏まえ、コンプライアンスの推進に係る取組について、定期的に検証を行い、改善を重ね、継続することで、引き続き、市民から信頼される市役所の実現に努められたい。

○ コンプライアンス推進委員会委員

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

○ 委員会の開催状況

【第1回】 令和6年4月24日(水) WEB開催	<議題> ・令和6年度コンプライアンス職員意識調査 の設問内容の設定について
【第2回】 令和6年10月11日(金) WEB開催	<議題> ・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)について
【第3回】 令和6年11月5日(火) WEB開催	<議題> ・令和6年度コンプライアンス職員意識調査 結果報告書の提出について ・コンプライアンス推進の取組についての 意見書(案)について
【第4回】 令和7年1月14日(火) WEB開催	<議題> ・コンプライアンス推進の取組についての 意見書の提出について

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

令和7年1月作成

発行：相模原市コンプライアンス推進委員会

（事務局：相模原市総務局コンプライアンス推進課）

住所：〒252-5277 相模原市中央区中央2丁目11番15号

電話：042-707-7040（直通）

FAX：042-769-4445