

平成30年度
コンプライアンス職員意識調査
【結果報告書】

平成30年11月12日
相模原市コンプライアンス推進委員会

目次

1	調査の概要	...	P 2
2	調査項目	...	P 3
3	回答状況	...	P 7
4	調査結果	...	P 8

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30年7月2日(月)から7月27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4,926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

- 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、性別や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、昨年度調査結果とのポイント差を表す。
昨年度と異なる設問については無し

2 調査項目

(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。 感じている まあ感じている あまり感じていない 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。 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
(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。 そう思う まあそう思う 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 公務内外を問わずできていると思わない
(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。 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
(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。 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
(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。 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
(7) あなたの職場では、あなたの業務の状況や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
(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
(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。 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
(10) あなたは、仮に自分がミスを犯した場合には、速やかに上司に報告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
(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

3 回答状況

	対象者数	回答者数	回答率
全体	4,926	3,550	72.1%
職種別			
事務職	2,679	1,831	68.3%
技術職 1	734	517	70.4%
技能職 2	340	285	83.8%
保育職	415	357	86.0%
消防職	758	560	73.9%
役職別			
管理職 (総括副主幹を含む)	814	615	75.6%
副主幹・主査級 3	1,485	1,110	74.7%
主任・主事級 4	2,221	1,605	72.3%
再任用(管理職を除く)	406	220	54.2%
所属別			
総務局(秘書課・会計課を含む)	152	123	80.9%
企画財政局	402	275	68.4%
市民局	78	64	82.1%
健康福祉局	763	472	61.9%
こども・若者未来局	739	557	75.4%
環境経済局	555	464	83.6%
都市建設局	552	389	70.5%
緑区役所	157	114	72.6%
中央区役所	93	66	71.0%
南区役所	121	71	58.7%
教育局	433	305	70.4%
消防局	763	564	73.9%
危機管理局・議会局・執行機関等(5)	118	86	72.9%

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

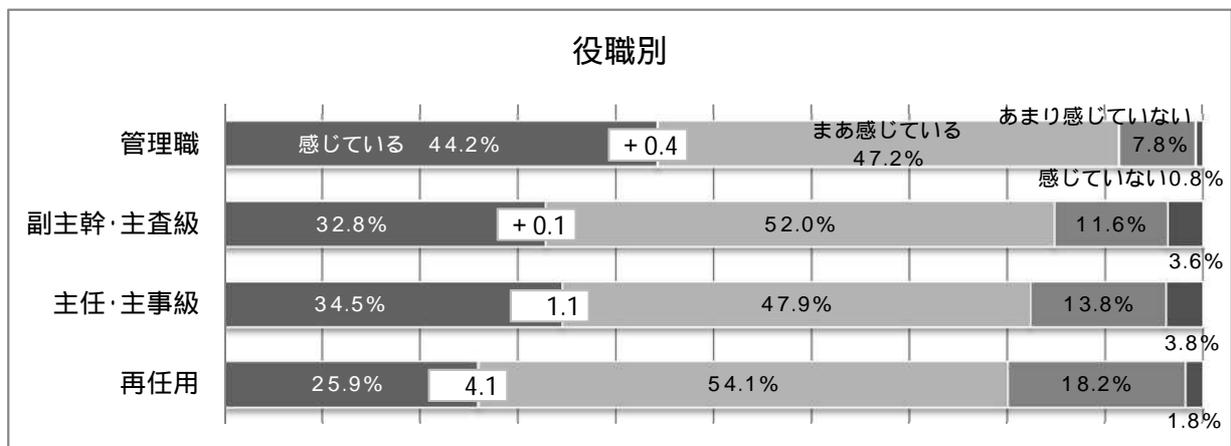
5 市選挙管理委員会事務局・監査委員事務局・人事委員会事務局・農業委員会事務局

4 調査結果

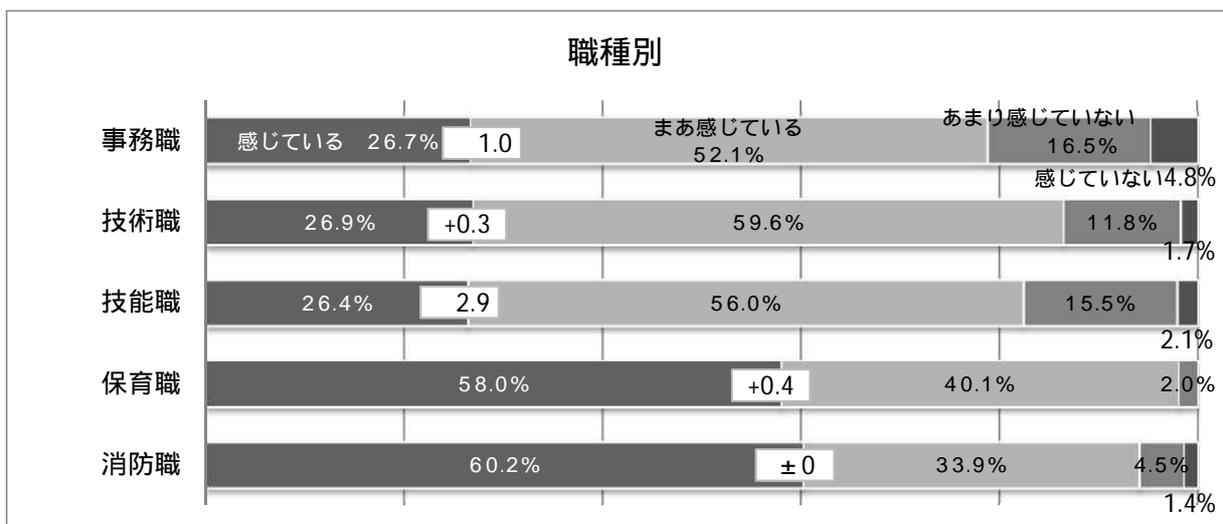
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



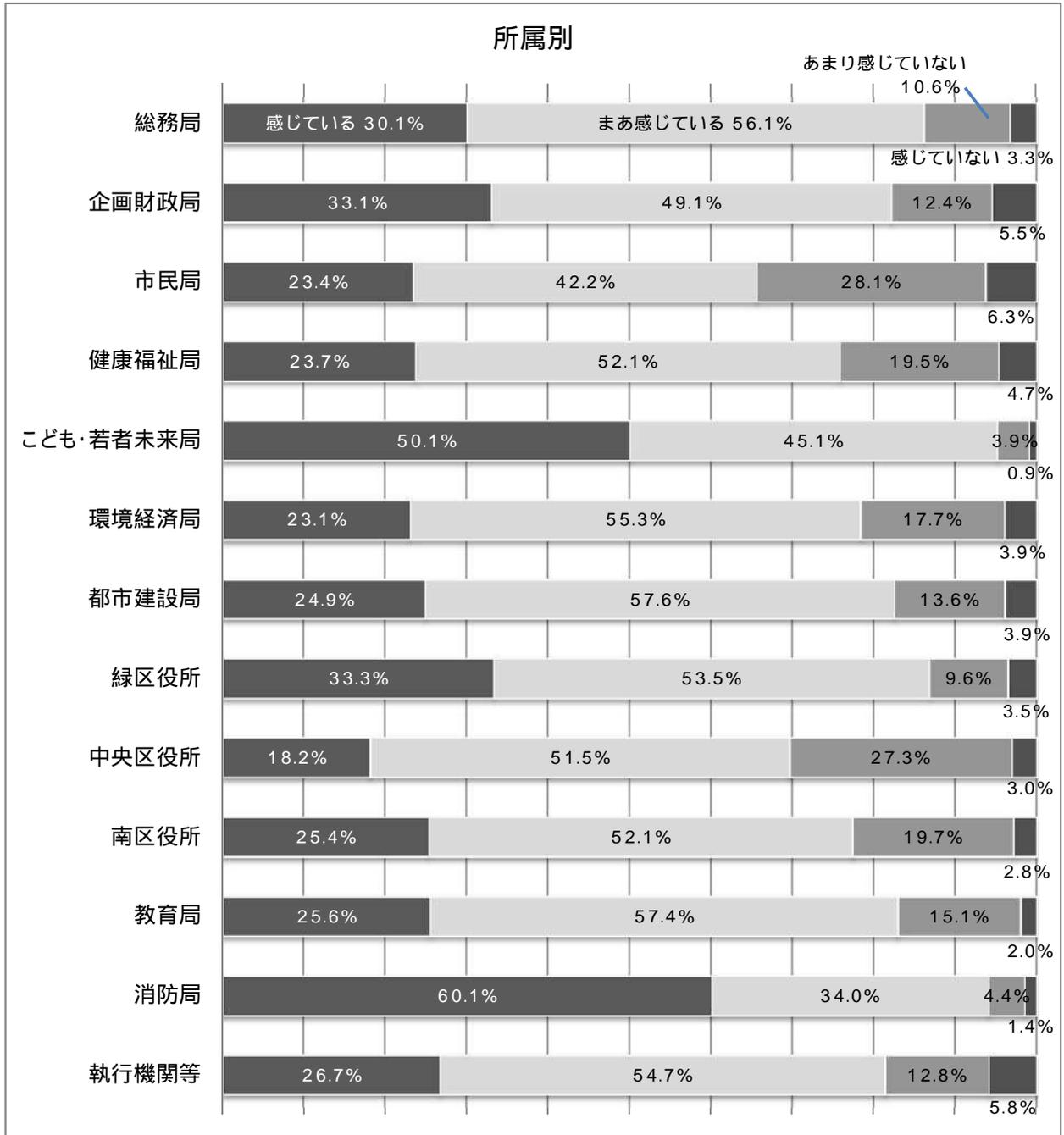
全体では「まあ感じている」が49.4%と最も割合が高く、「感じている」と合わせると84.5%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 0.7ポイント]。



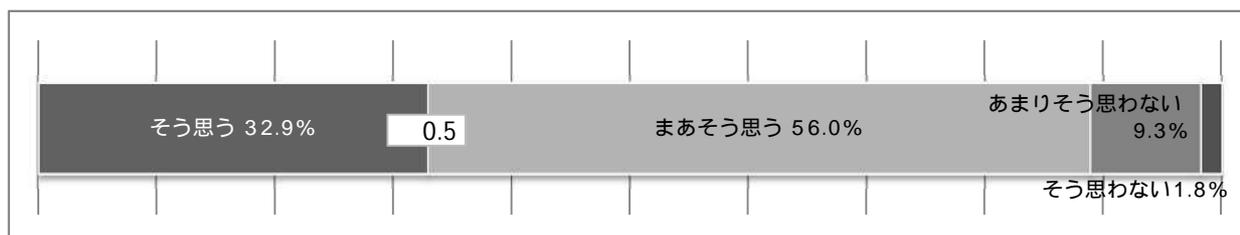
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では91.4%となっている。昨年度との比較では、特に再任用の肯定的な回答の割合が減少している。



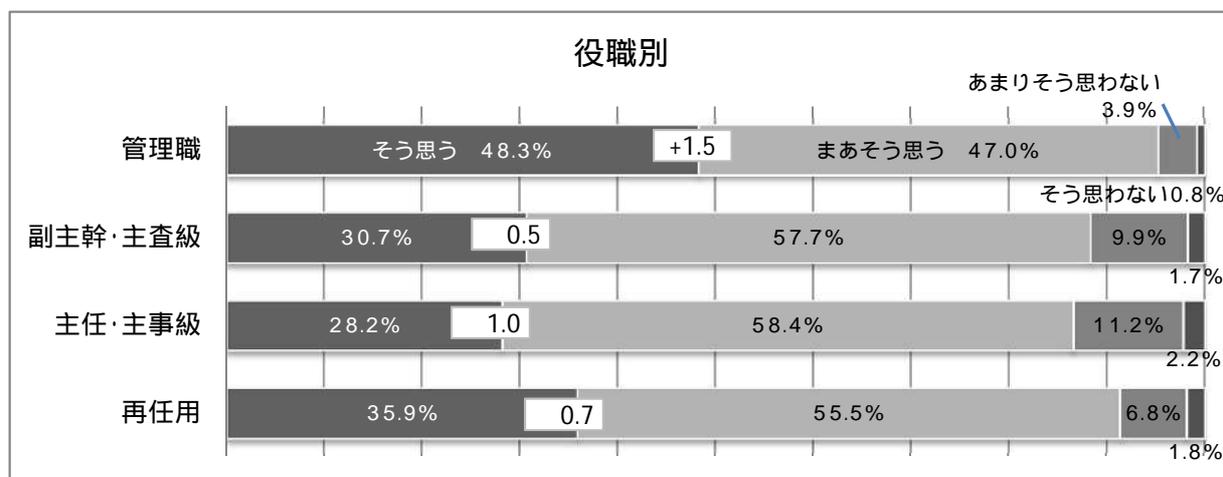
保育職では98.1%、消防職では94.1%が肯定的な回答をしているが、事務職では21.3%が否定的な回答をしている。昨年度との比較では、特に技能職の肯定的な回答の割合が減少している。



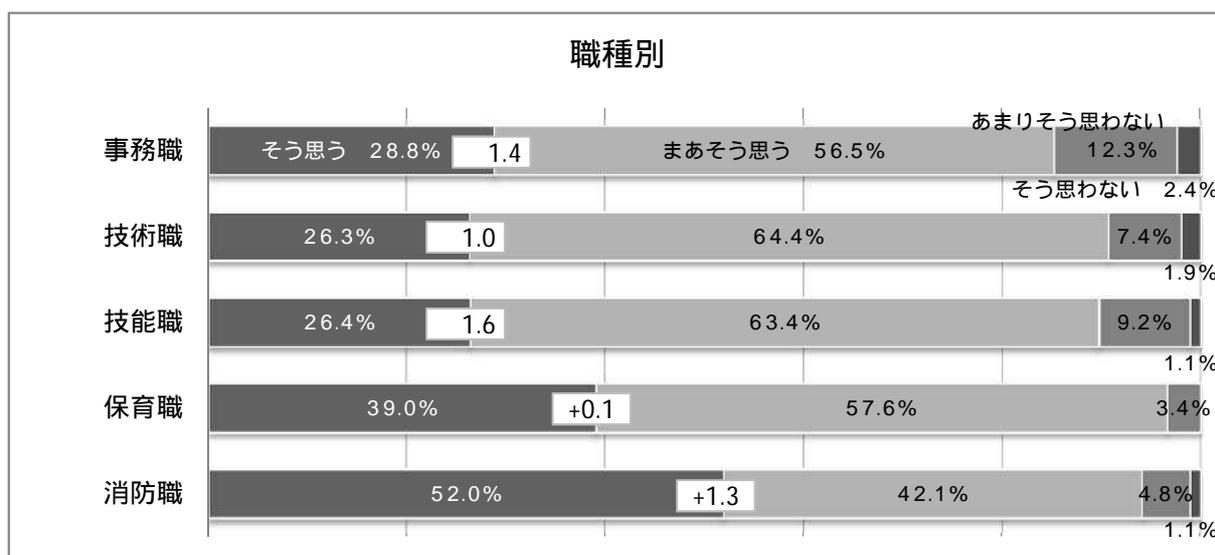
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



全体では「まあそう思う」が56.0%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[昨年度比 0.5ポイント]。

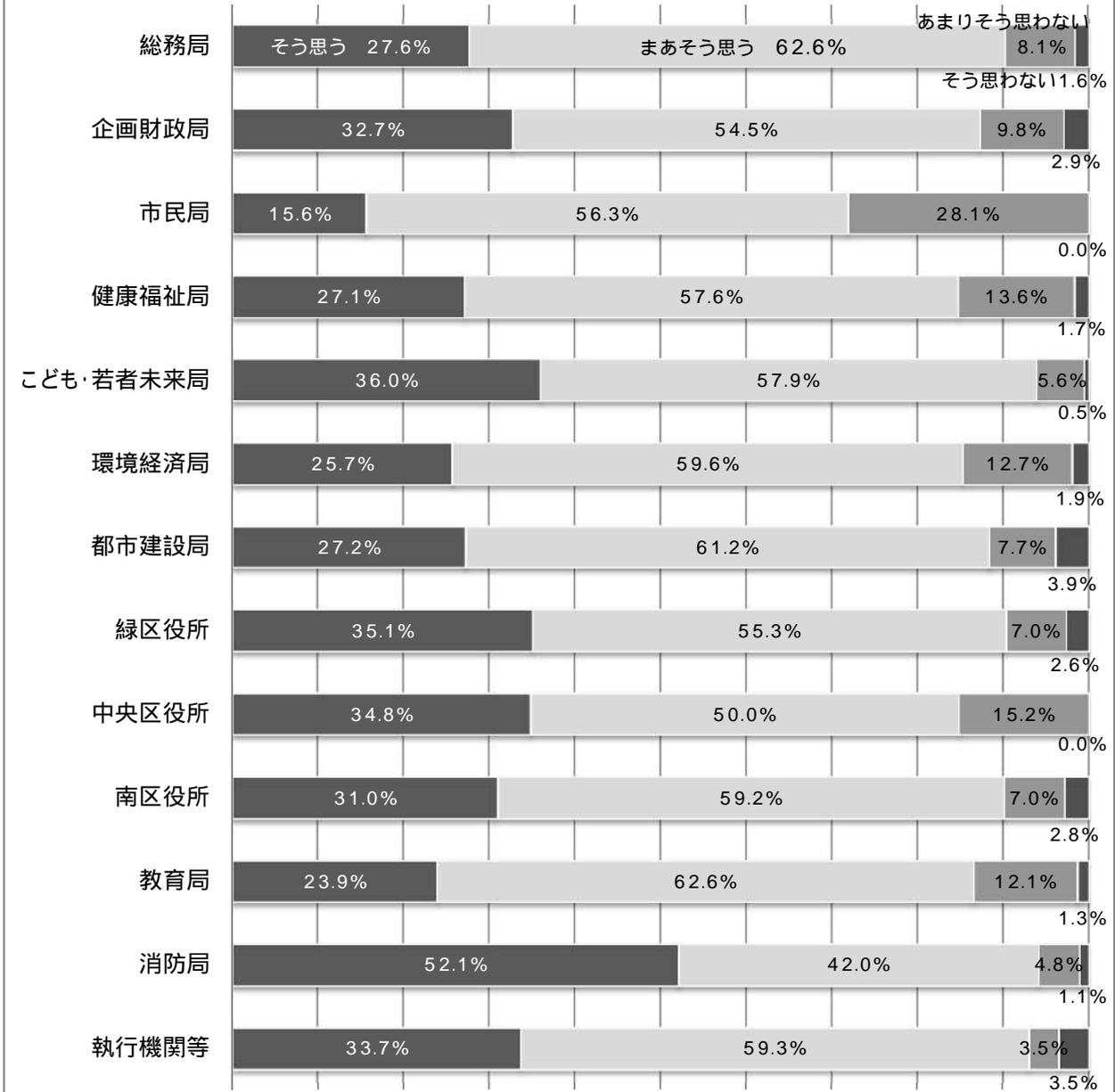


職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高く、管理職では95.3%となっている。また、再任用においても91.4%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。昨年度との比較では、管理職のみ肯定的な回答の割合が増加している。

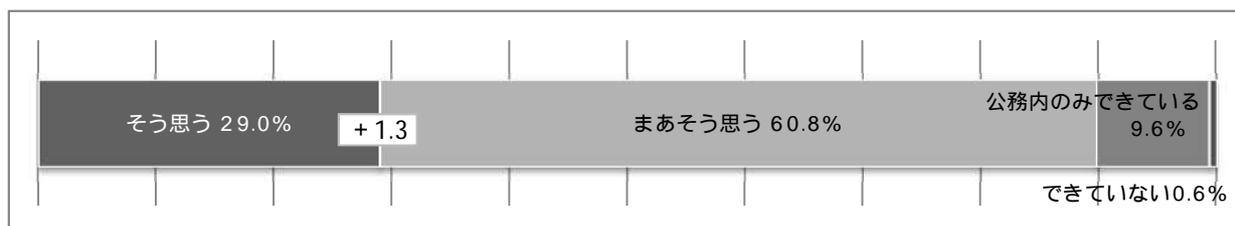


事務職の肯定的な回答の割合が他に比べて低く、昨年度との比較においても減少している。また、技術職・技能職においても、肯定的な割合が減少している。

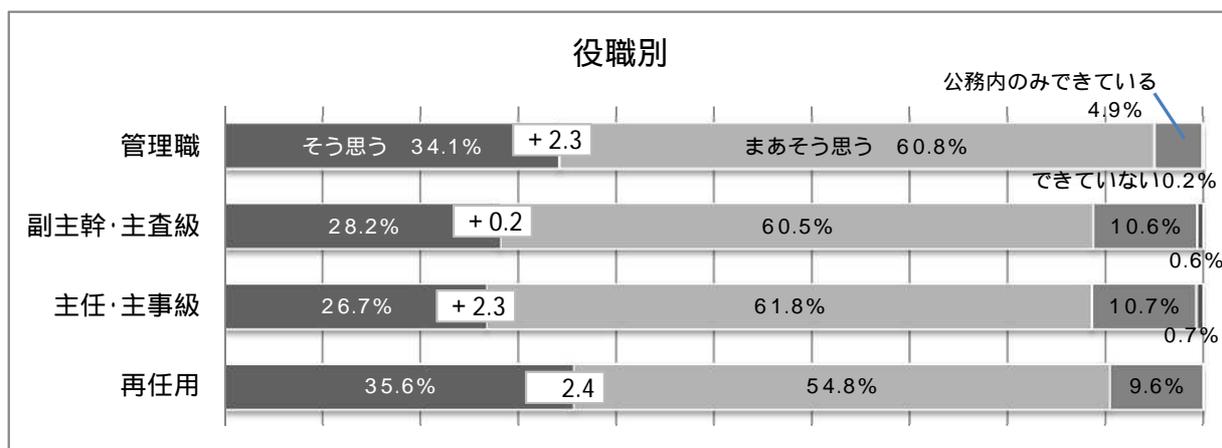
所属別



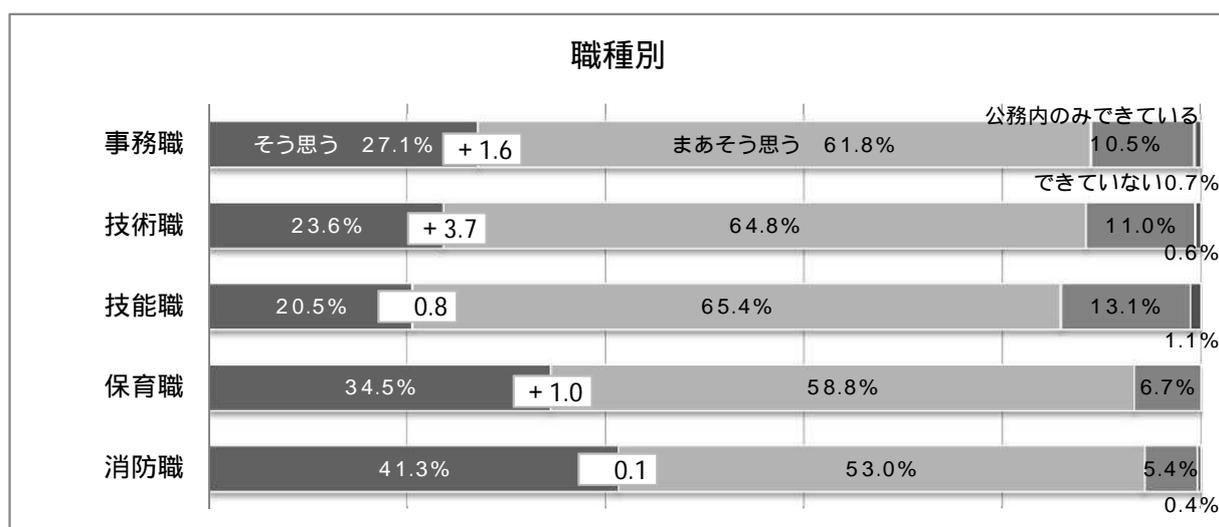
(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルや高い倫理観を持って行動することができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が60.8%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると89.8%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+1.3ポイント]。

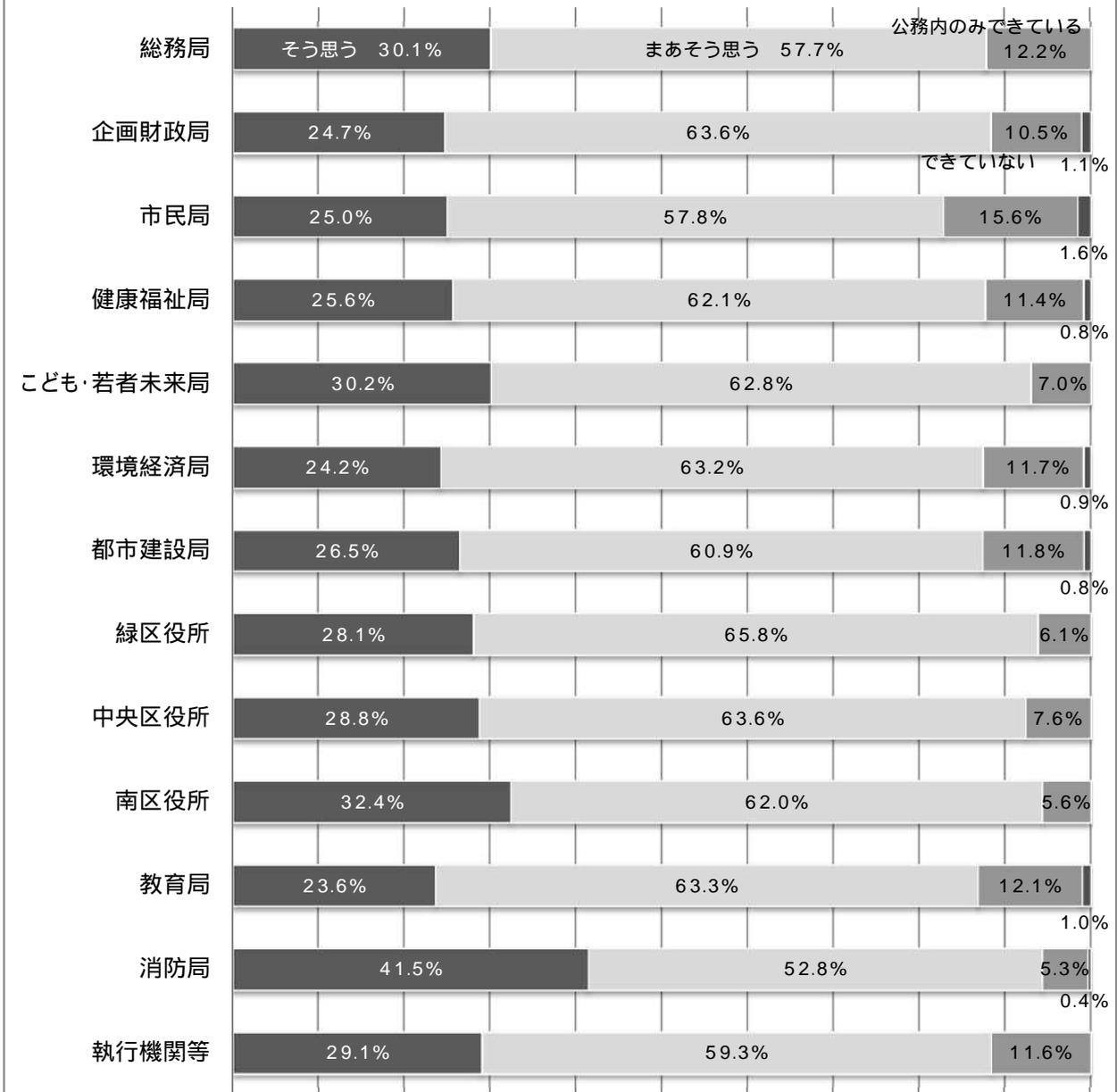


職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高く、管理職では94.9%となっている。また、再任用においても90.4%が肯定的な回答となっており、高年齢層ほど肯定的な回答の割合が高い。昨年度との比較では、特に管理職及び若年層の主任・主事級の肯定的な回答の割合が増加している。

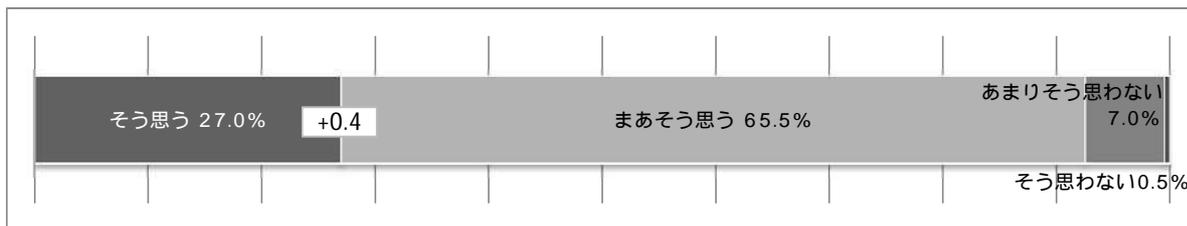


他の職種に比べ、消防職は94.3%、保育職は93.3%と肯定的な回答の割合が高い。一方、技能職では、肯定的な回答の割合が85.9%と他の職種に比べ低く、昨年度との比較においても減少している。

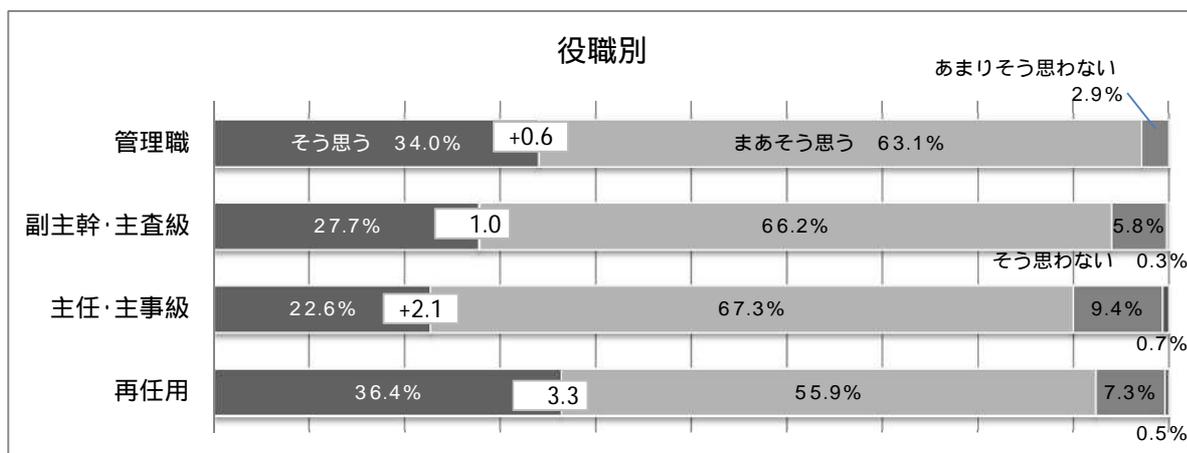
所属別



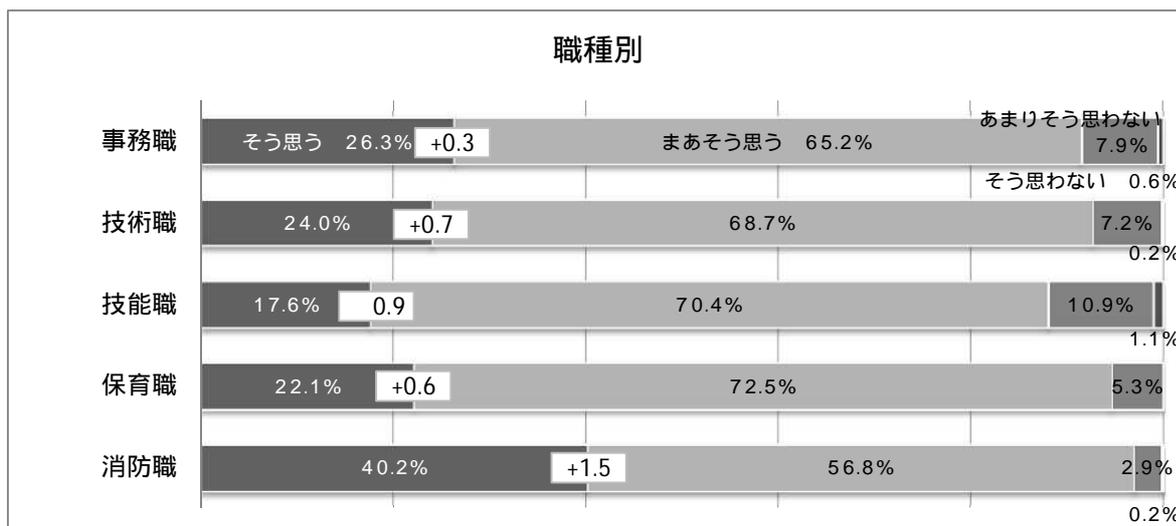
(4) あなたは、仕事において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が65.5%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると92.5%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+0.4ポイント]。

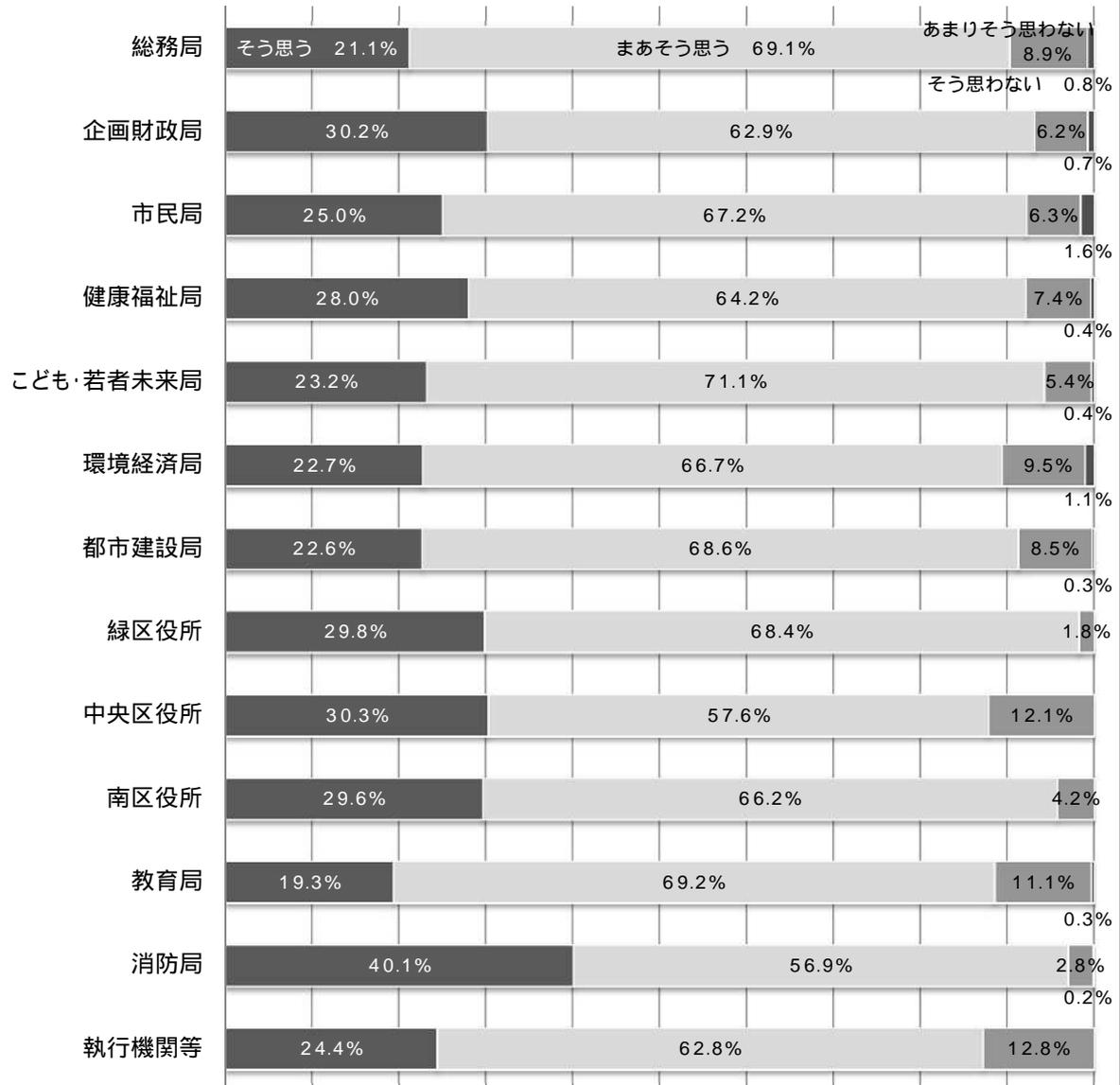


管理職、副主幹・主査級、再任用においては90%以上が肯定的な回答をしている。昨年度との比較では、主任・主事級の肯定的な回答の割合が増加している一方で、再任用の減少傾向が強い。

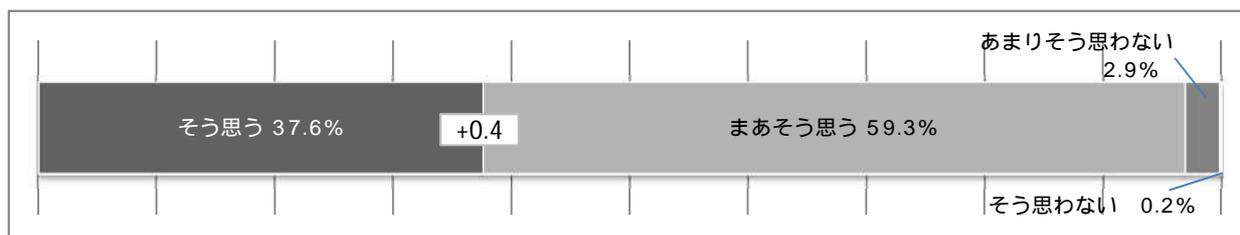


他の職種が90%を越える中、技能職においては90%を下回っており、昨年度との比較においても減少している。

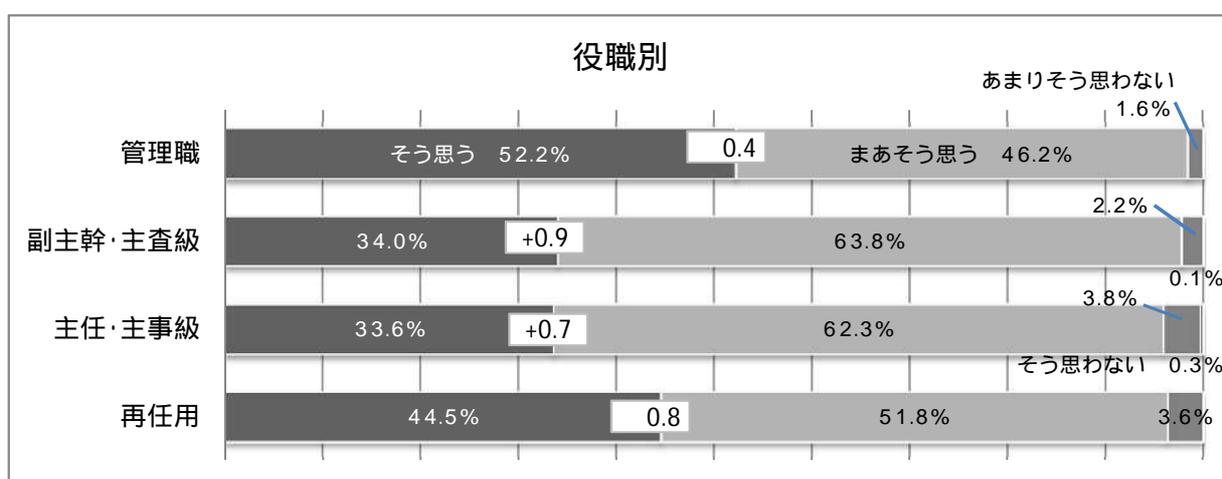
所属別



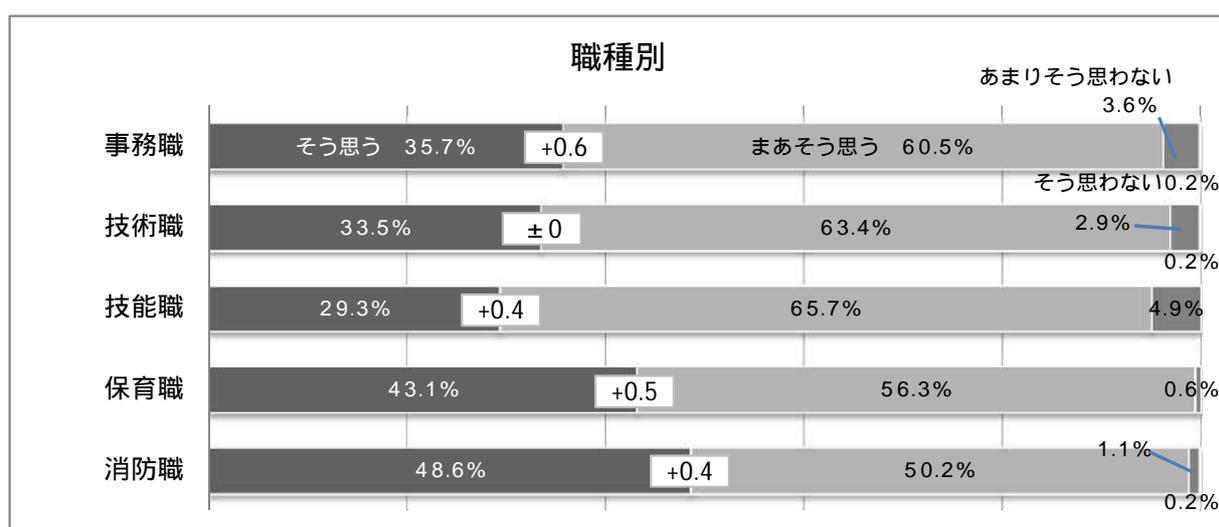
(5) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が59.3%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[昨年度比+0.4ポイント]。

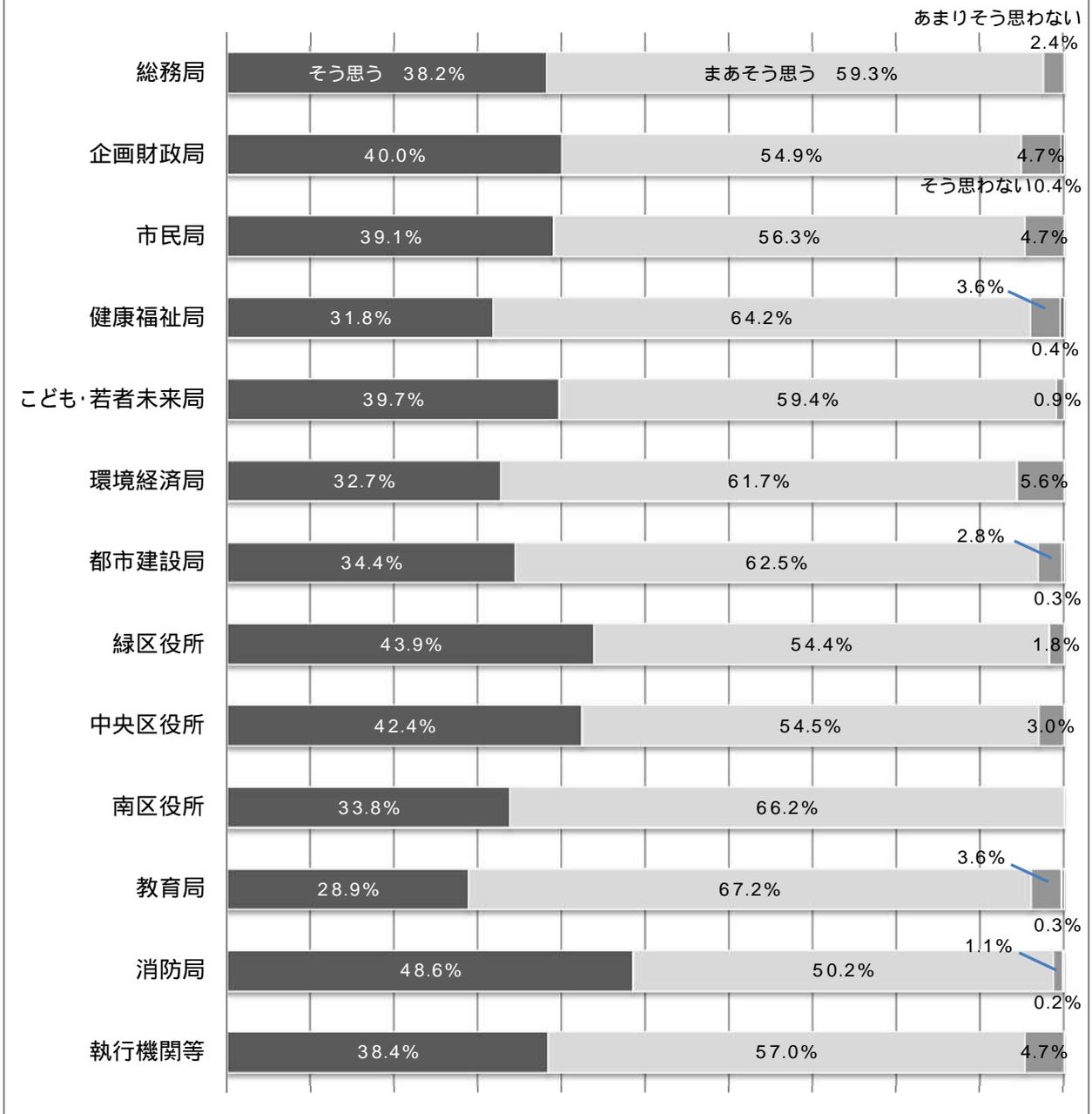


全ての職位において95%を超える割合で肯定的な回答をしており、職位が上がるほど高い。

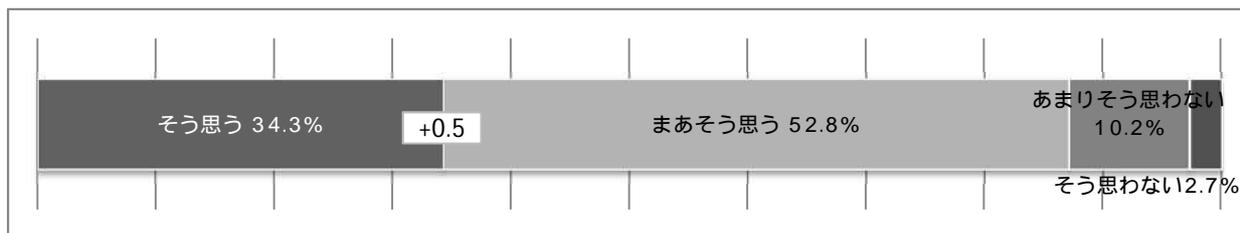


全ての職種において肯定的な回答の割合が95%を超えており、特に保育職では99.4%、消防職では98.8%と他の職種に比べ高い水準となっている。

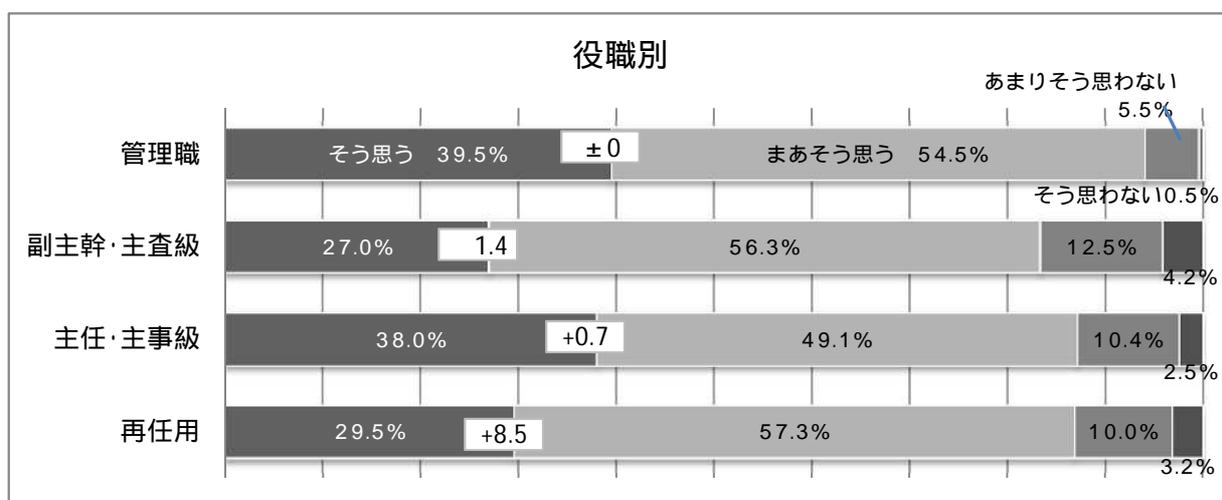
所属別



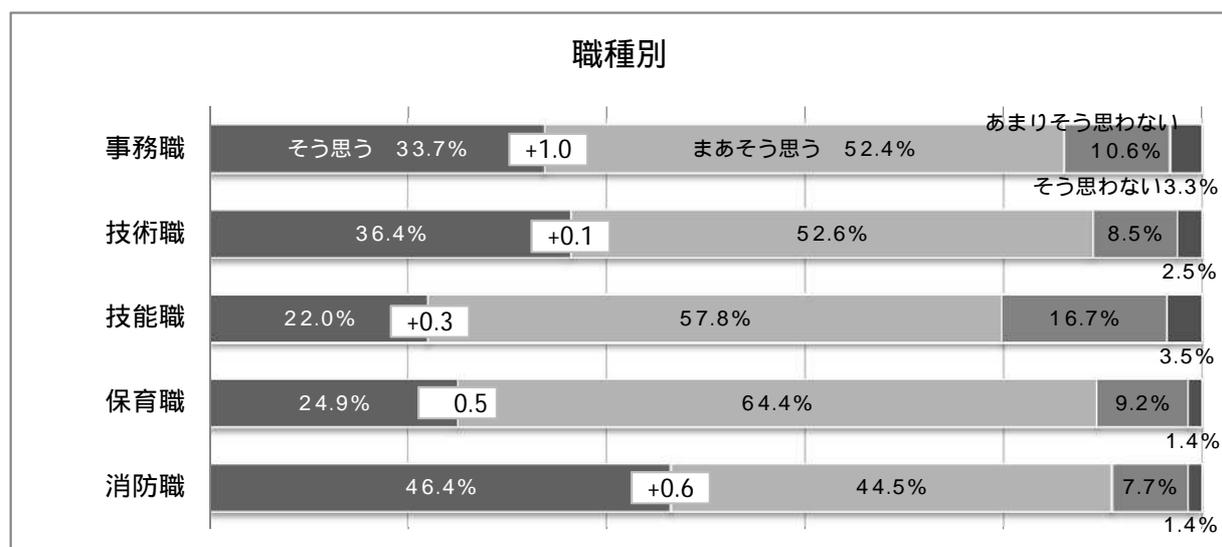
(6) あなたの職場は、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。



全体では「まあそう思う」が52.8%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると87.1%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+0.5ポイント]。

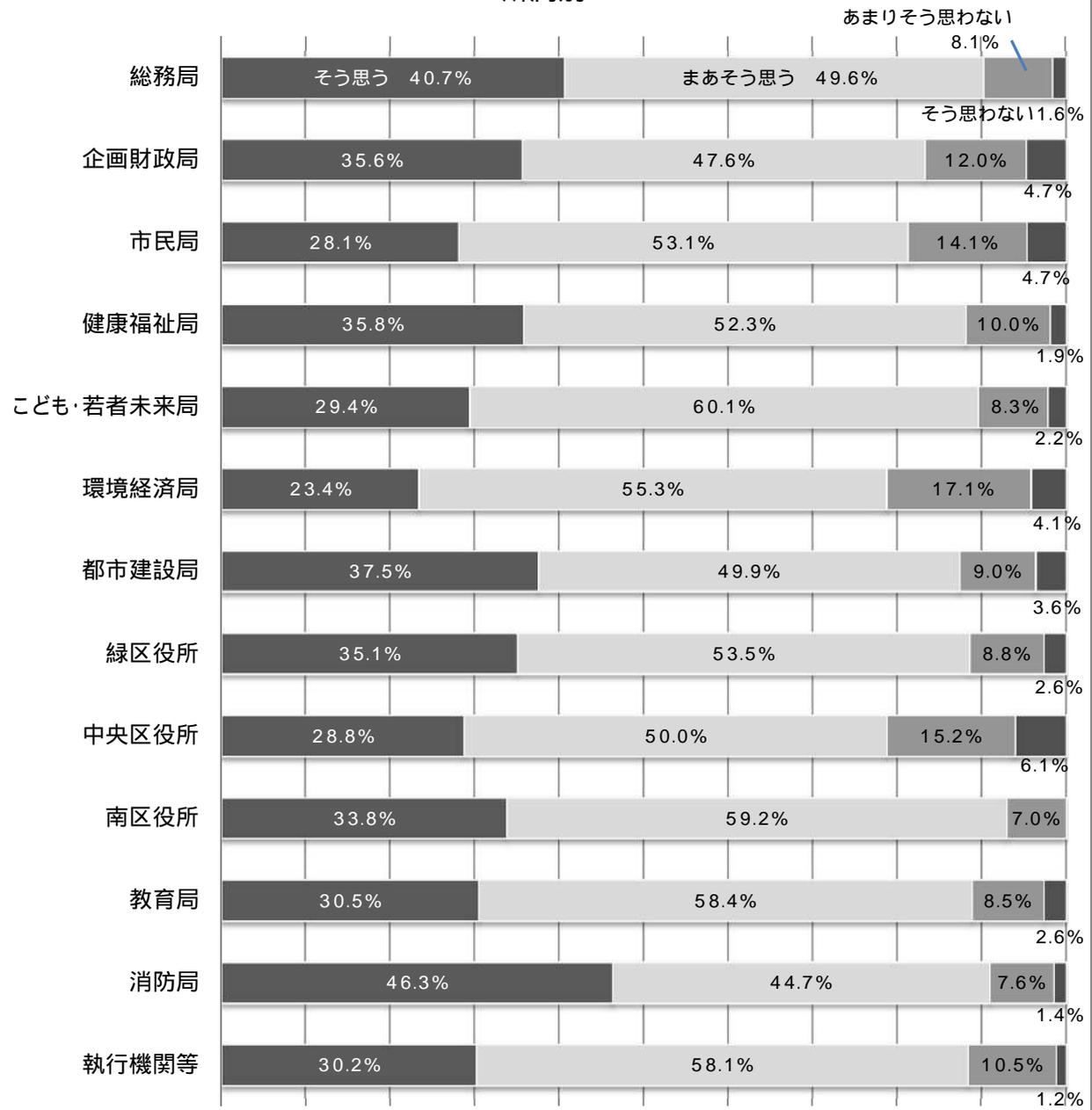


管理職においては94.0%と肯定的な回答の割合が最も高い。昨年度との比較では、再任用では肯定的な回答の割合が飛躍的に増加している一方、副主幹・主査級では減少している。



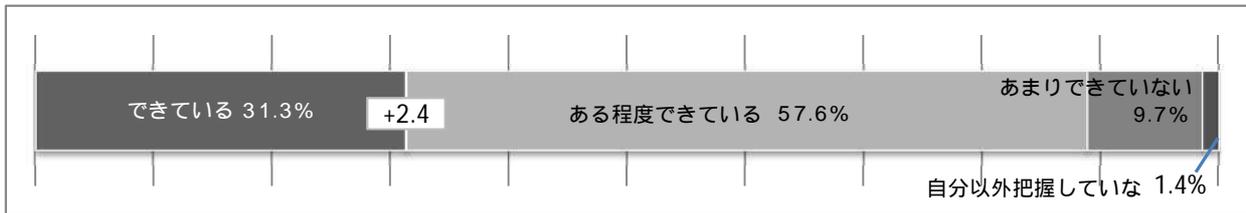
技能職の肯定的な回答の割合が80%を下回り、他の職種に比べ特に低くなっている。

所属別

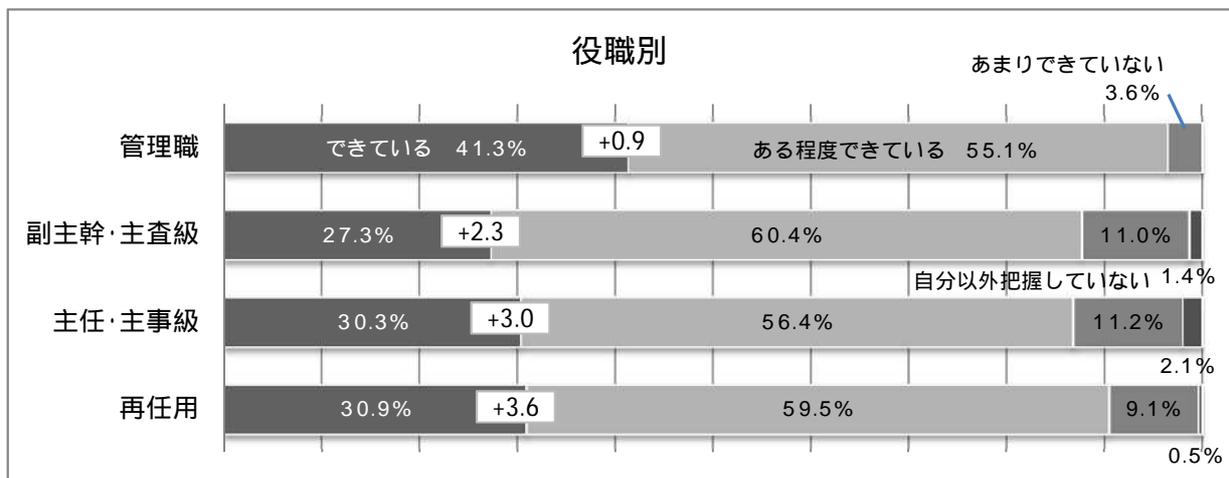


(7) あなたの職場では、あなたの業務スケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。

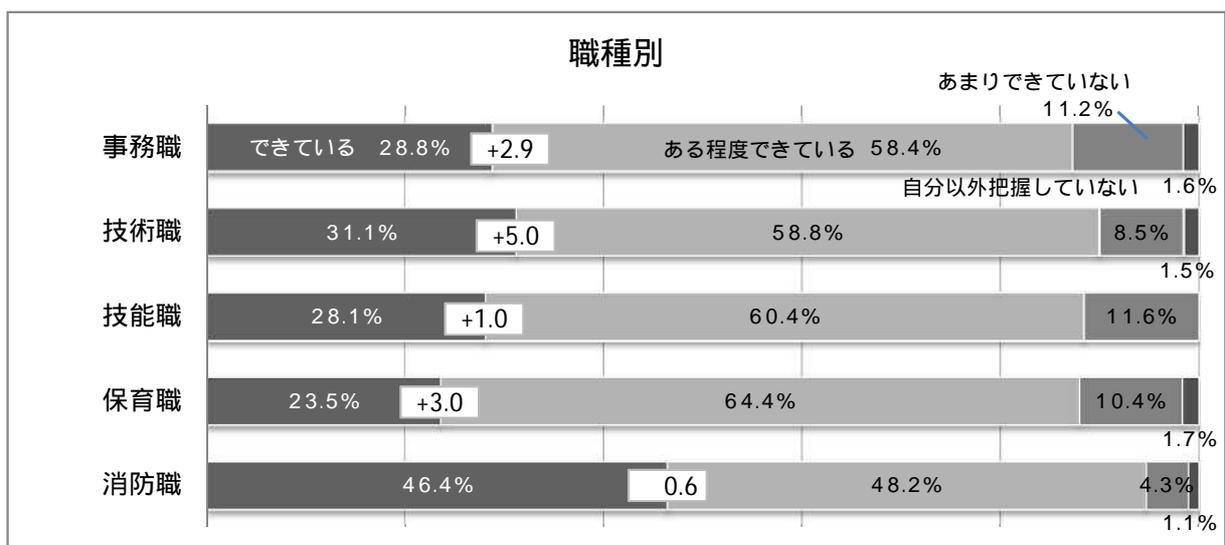
できている ある程度はできている あまりできていない
 自分以外は把握していない状況である



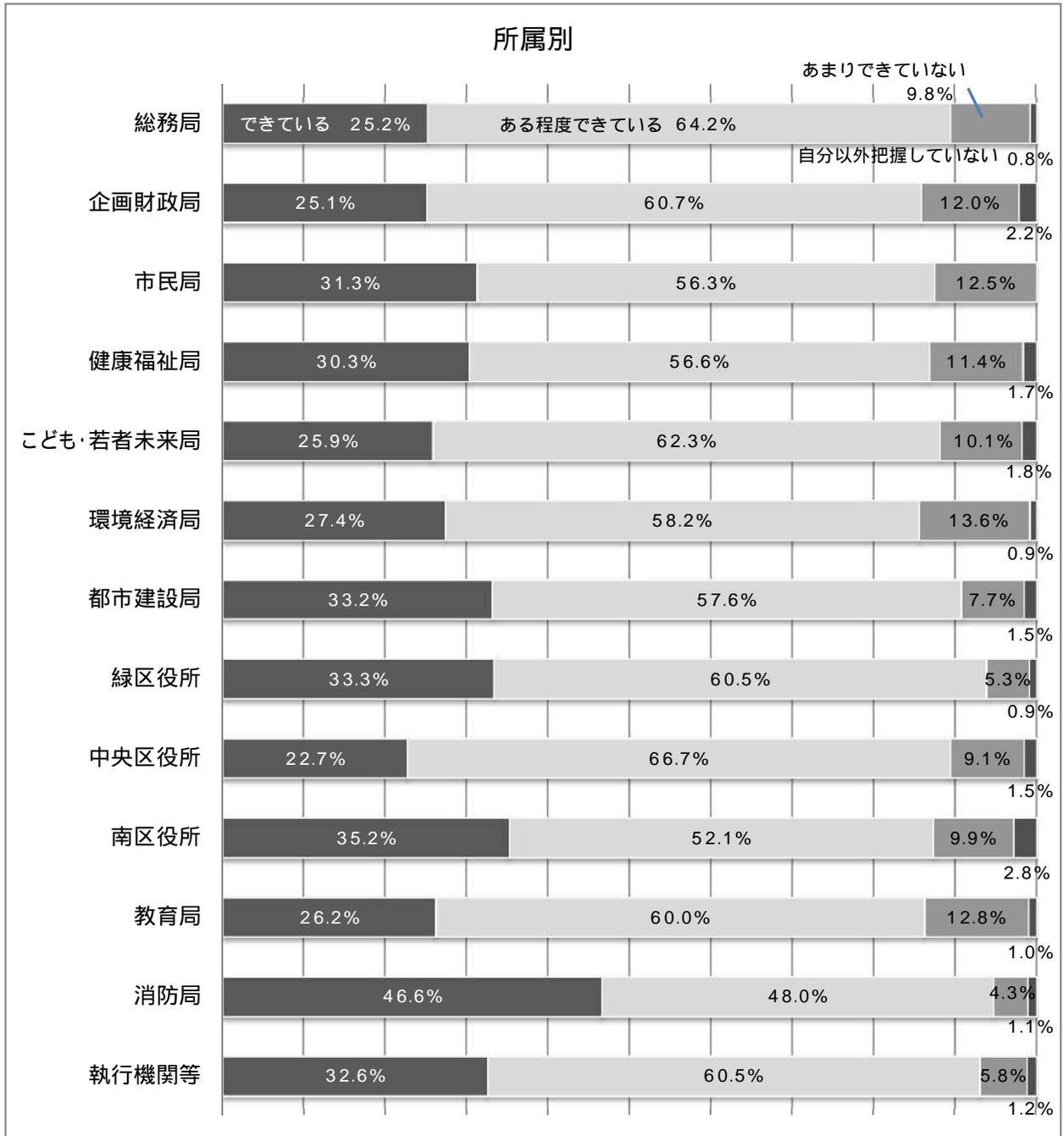
全体では「ある程度はできている」が57.6%と最も割合が高く、「できている」と合わせると88.9%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+2.4ポイント]。



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96.4%となっている。昨年度との比較では、全ての職位において肯定的な回答の割合が増加している。



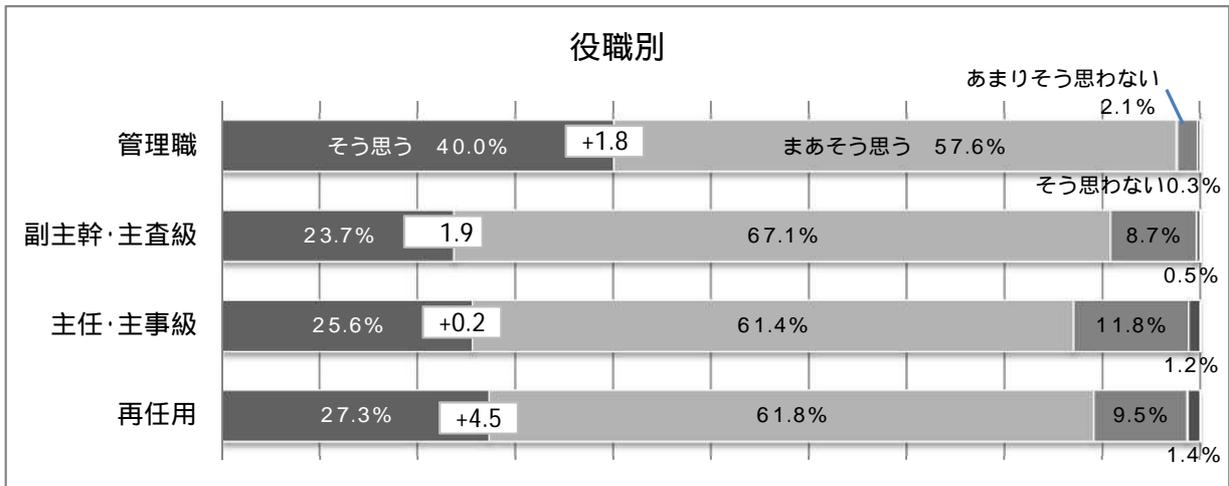
昨年度に比べやや減少しているものの消防職の肯定的な回答の割合が94.6%と最も高い。昨年度との比較では、他の全ての職種において肯定的な回答の割合が増加している。



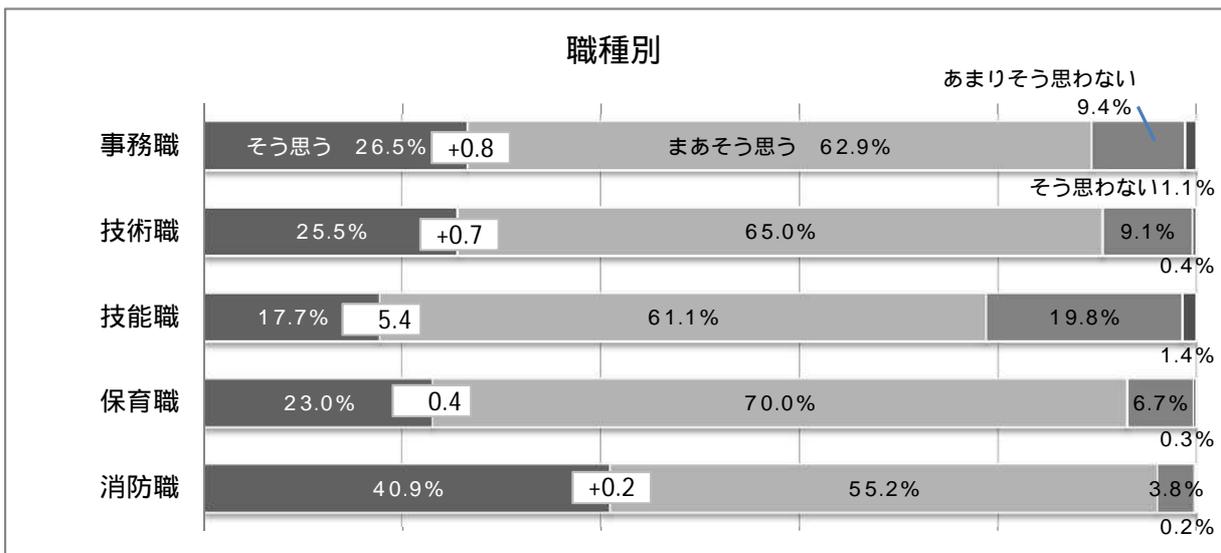
(8) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができますか。



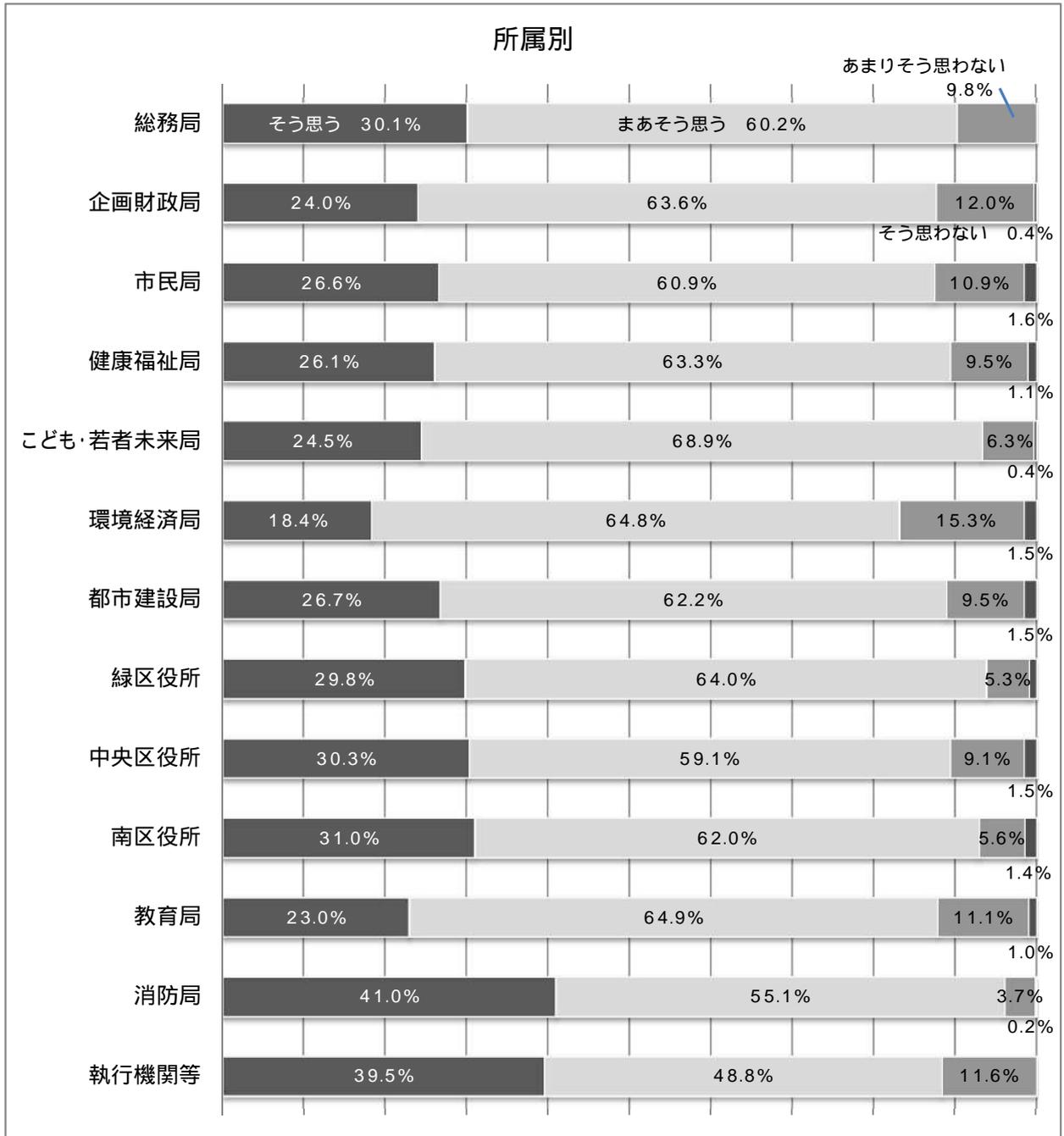
全体では「まあそう思う」が62.5%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると90.1%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比±0ポイント]。



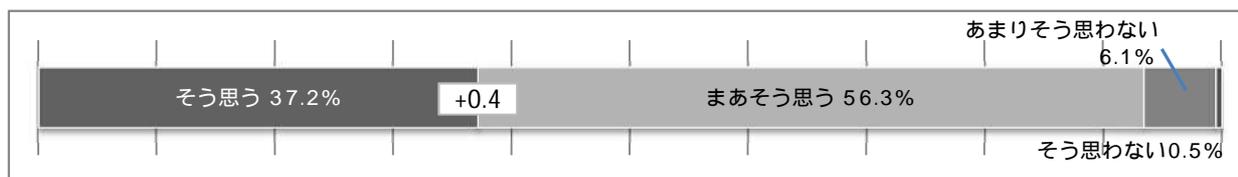
職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では97.6%となっている。昨年度との比較では、肯定的な回答の割合が他の職位が増加する中、副主幹・主査級のみ減少している。



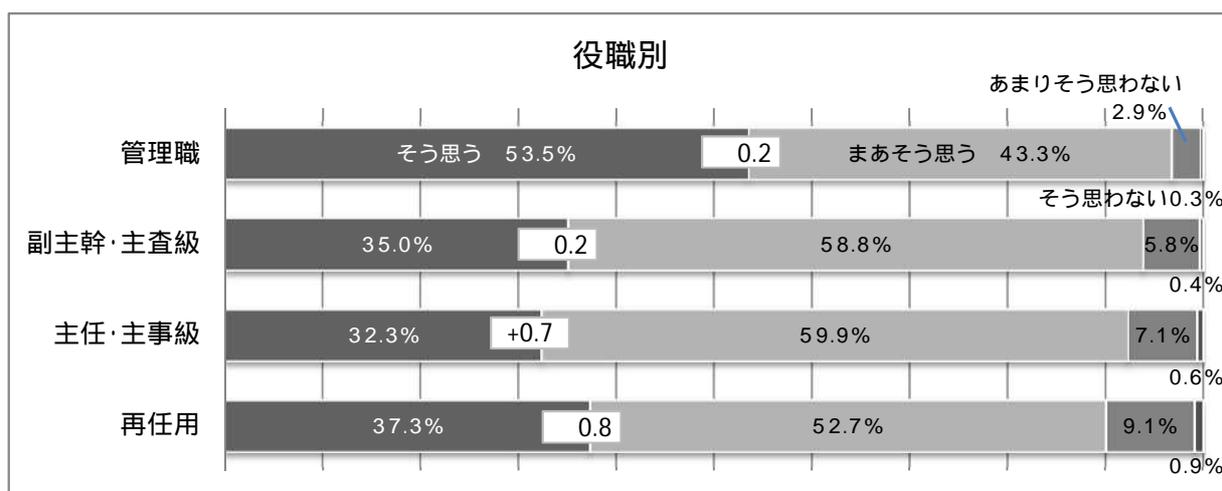
消防職では96.1%、保育職では93%と他の職種に比べ肯定的な回答の割合が高い。一方、技能職では肯定的な回答が78.8%と他の職種に比べ低くなっており、昨年度との比較においても減少傾向が強い。



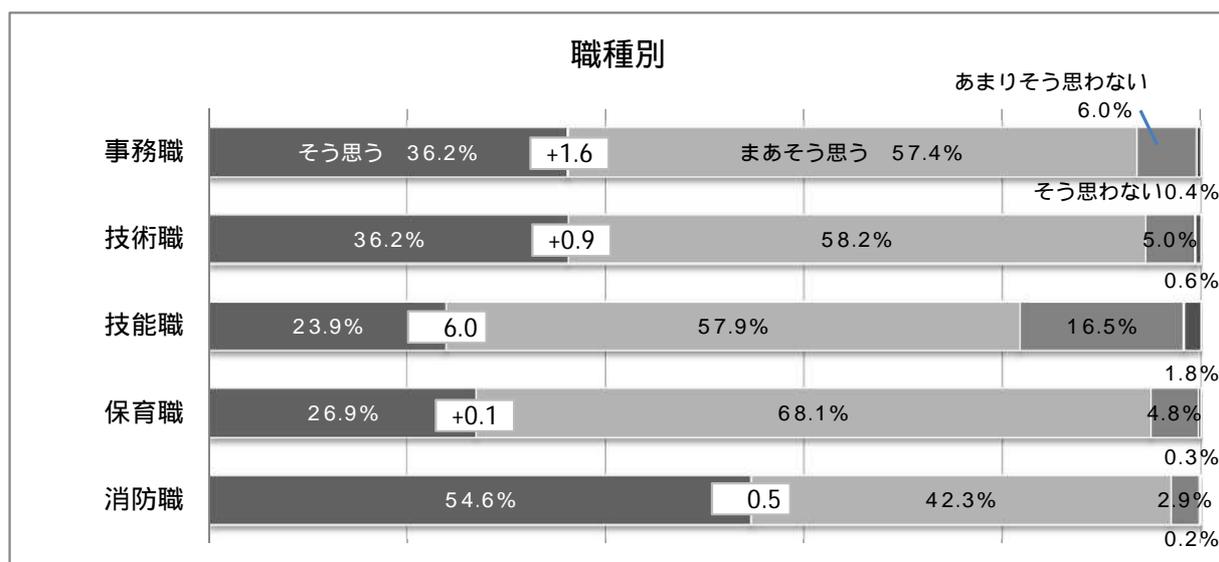
(9) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が56.3%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると93.5%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+0.4ポイント]。

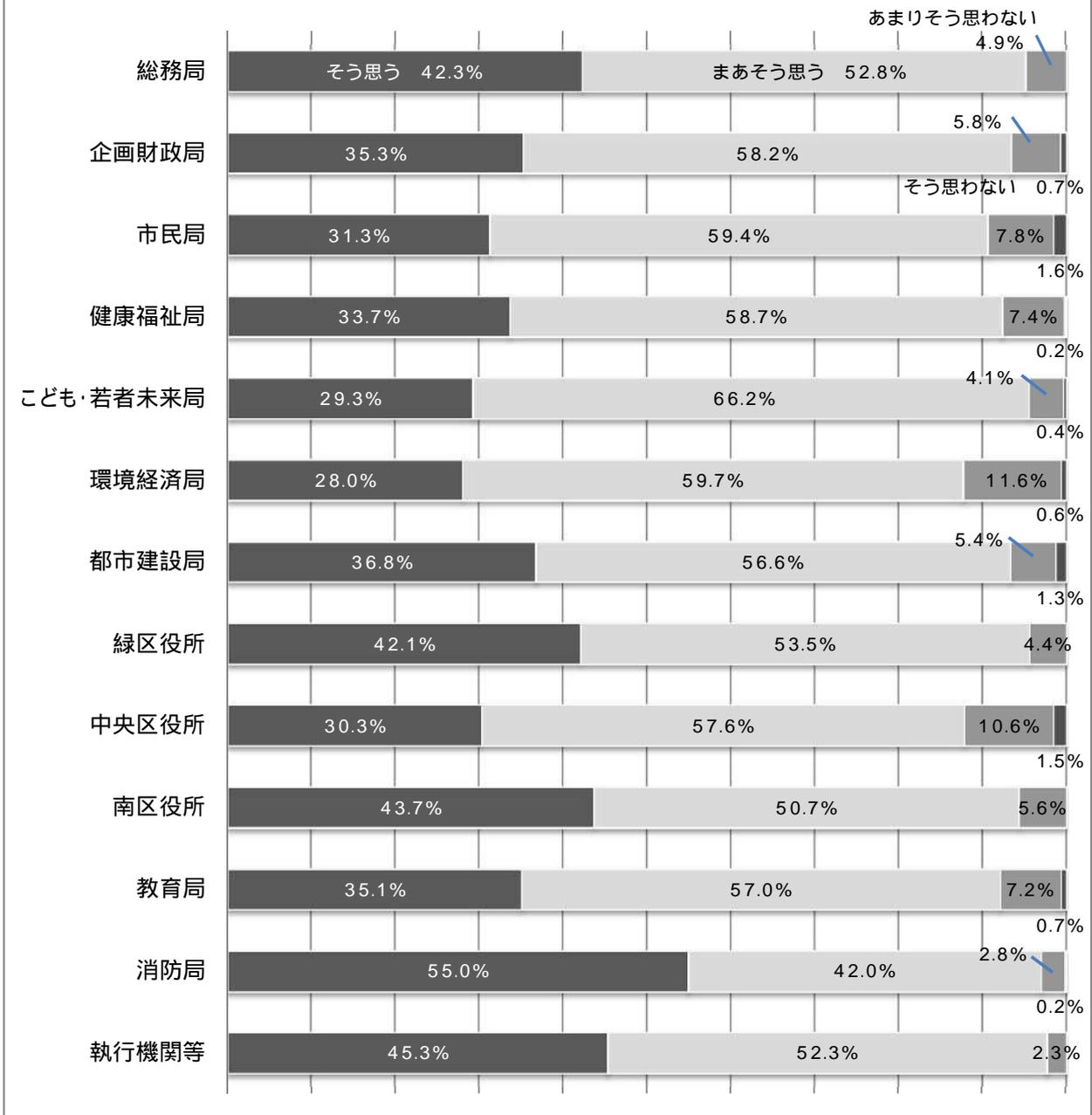


職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職においては96.8%となっている。昨年度との比較では、肯定的な回答の割合が各職位とも減少している中、主任・主事級が増加している。

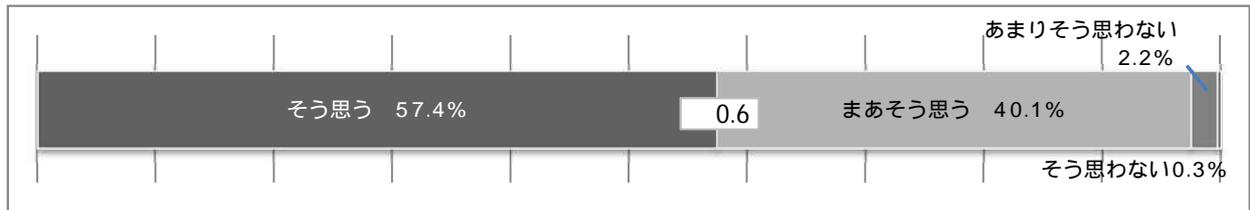


消防職では96.9%、保育職では95.0%と肯定的な回答の割合が高い。一方、技能職では肯定的な回答の割合が81.8%と他の職種に比べ低くなっており、昨年度との比較においても減少傾向が強い。

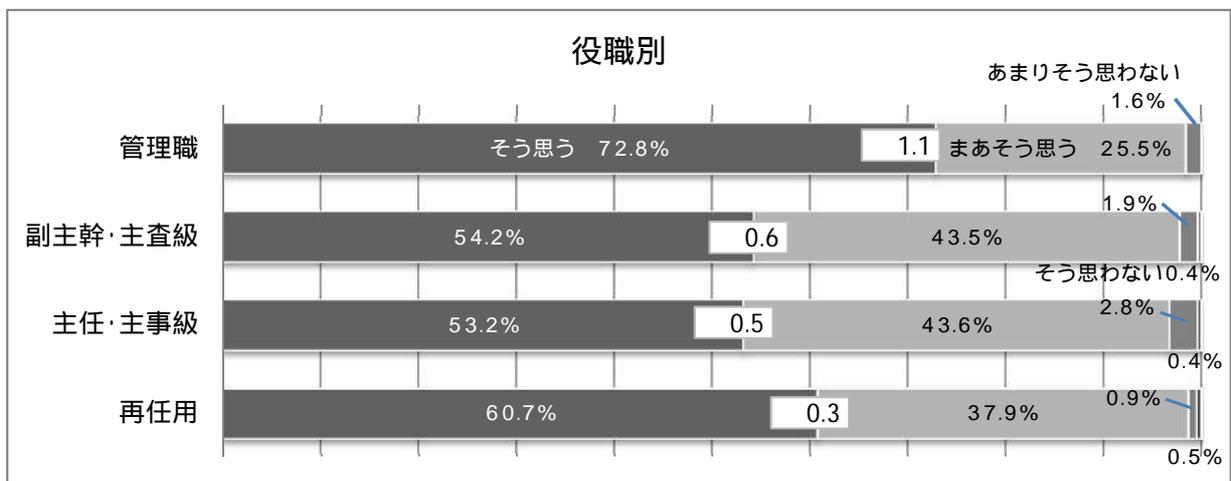
所属別



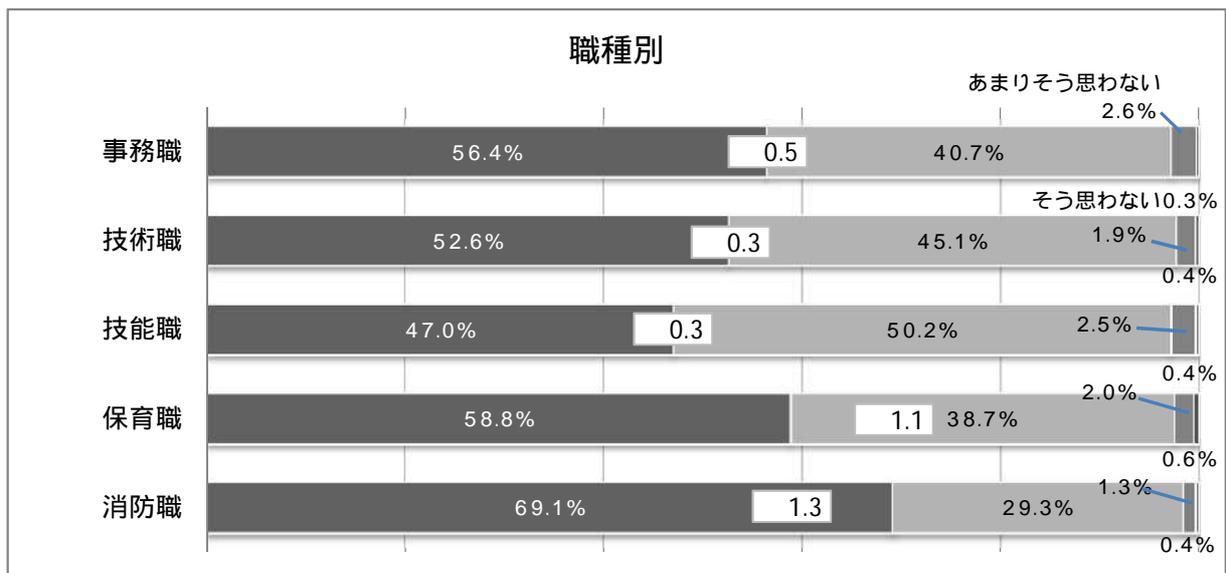
(10) あなたは、仮に自分がミスをした場合には、速やかに上司に報告ができると思いますか。



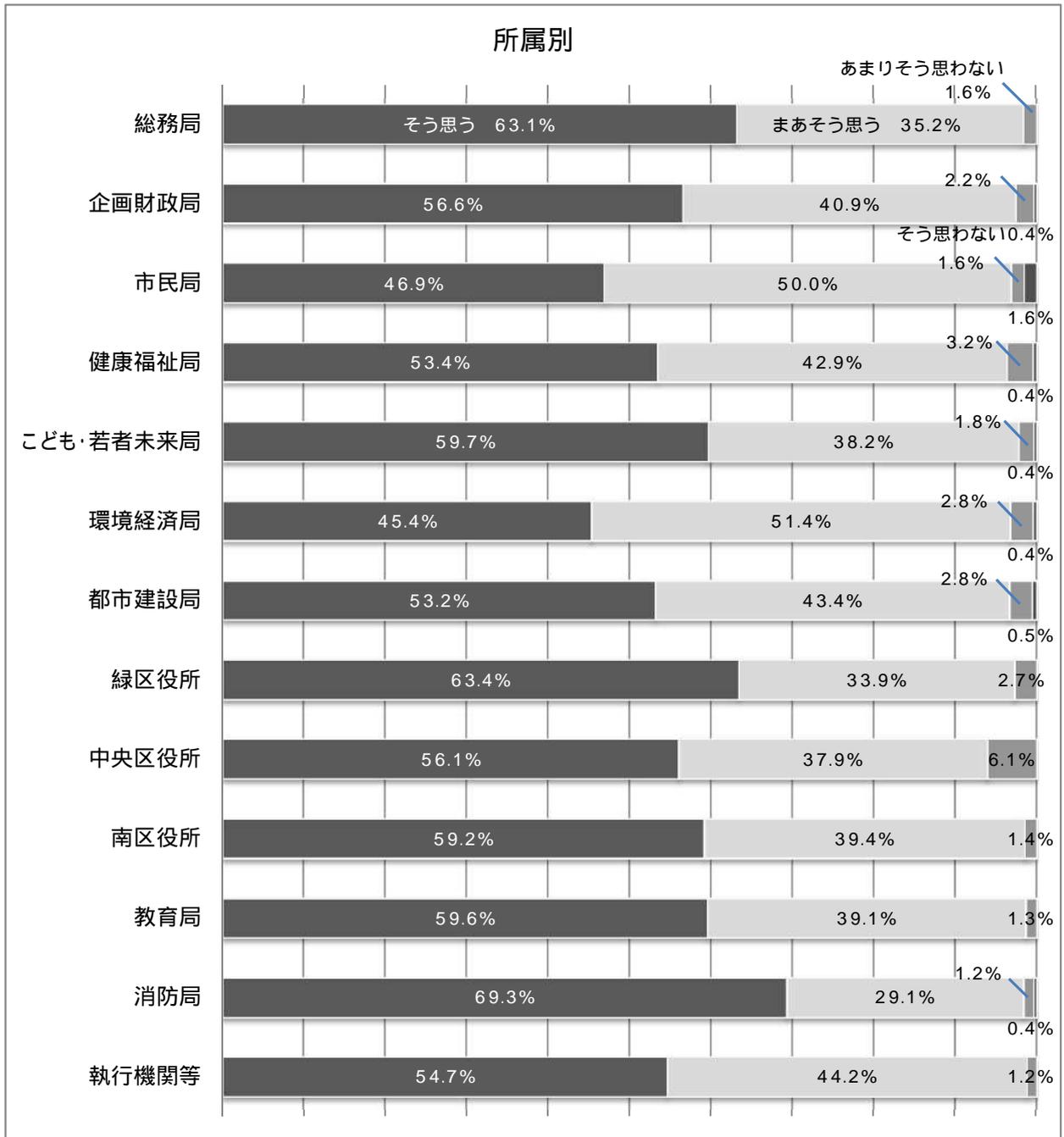
全体では「そう思う」が57.4%と最も割合が高く、「まあそう思う」と合わせると97.5%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 0.6ポイント]。



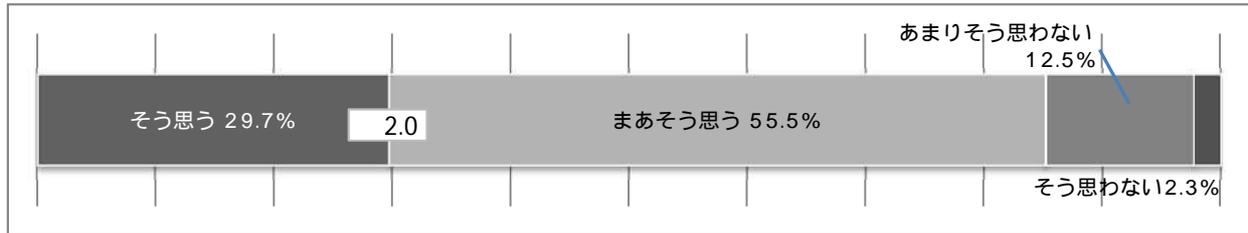
全ての職位において肯定的な回答の割合が95%超となっているが、昨年度との比較では、全ての職位において減少している。



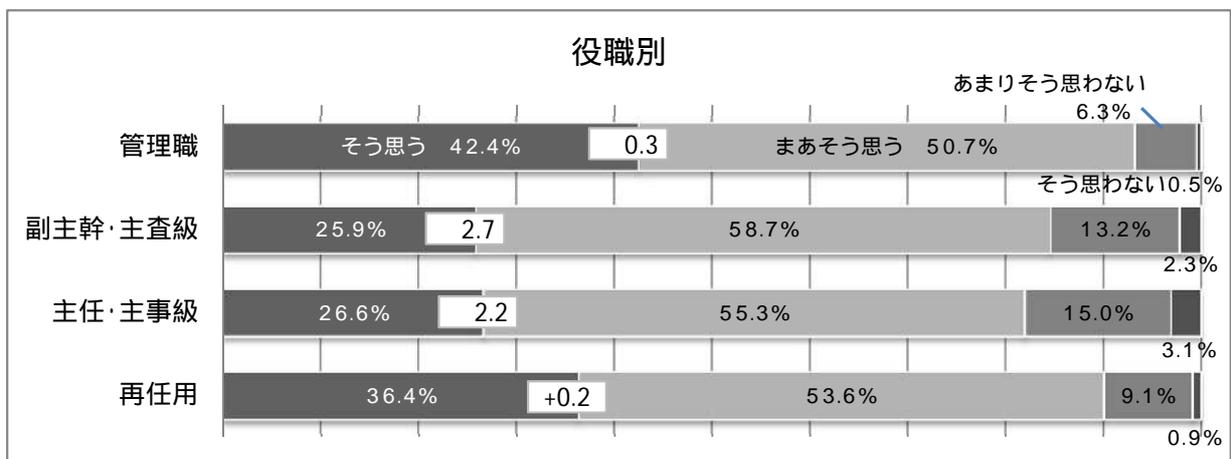
全ての職種において肯定的な回答の割合が95%超となっているが、昨年度との比較では、全ての職種において減少している。



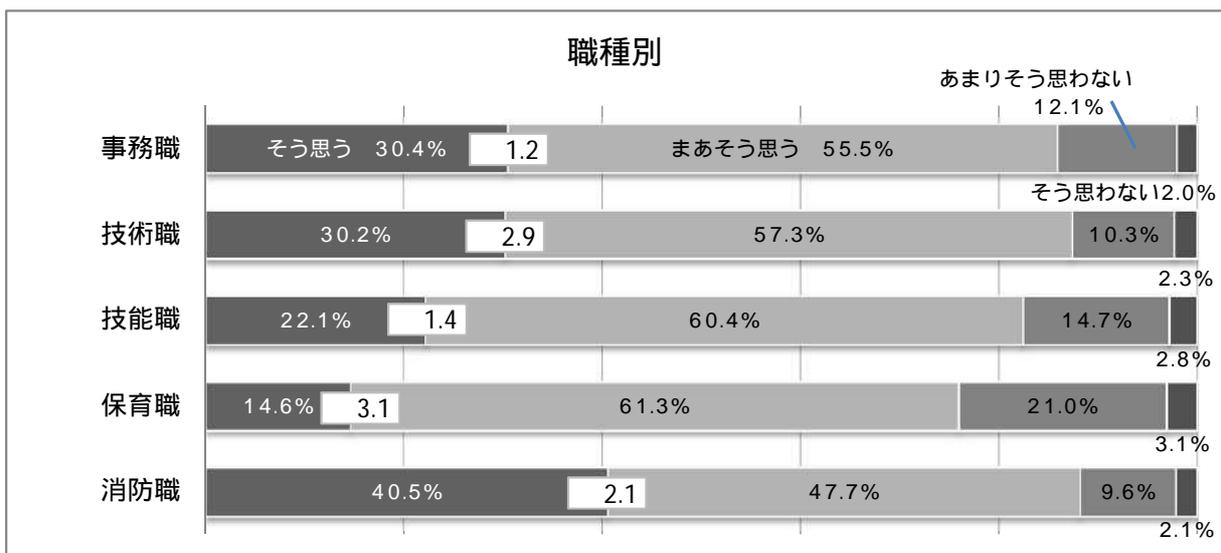
(11) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことができますか。



全体では「まあそう思う」が55.5%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると85.2%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 2.0ポイント]。

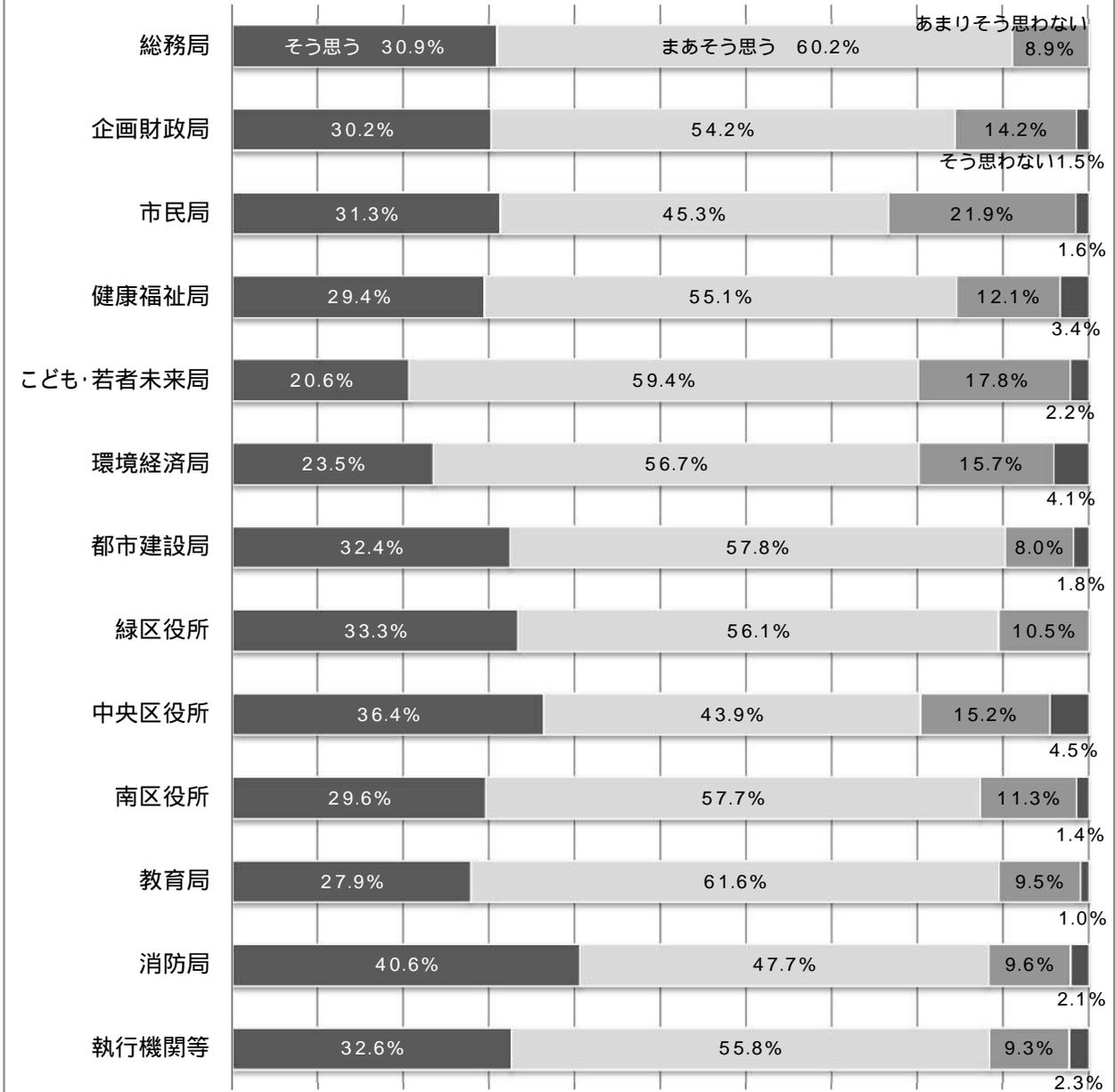


職位が上がるほど肯定的な回答をした職員の割合が高く、管理職では93.1%となっている。昨年度との比較では、特に副主幹・主査級及び主任・主事級の肯定的な回答の割合が減少している。



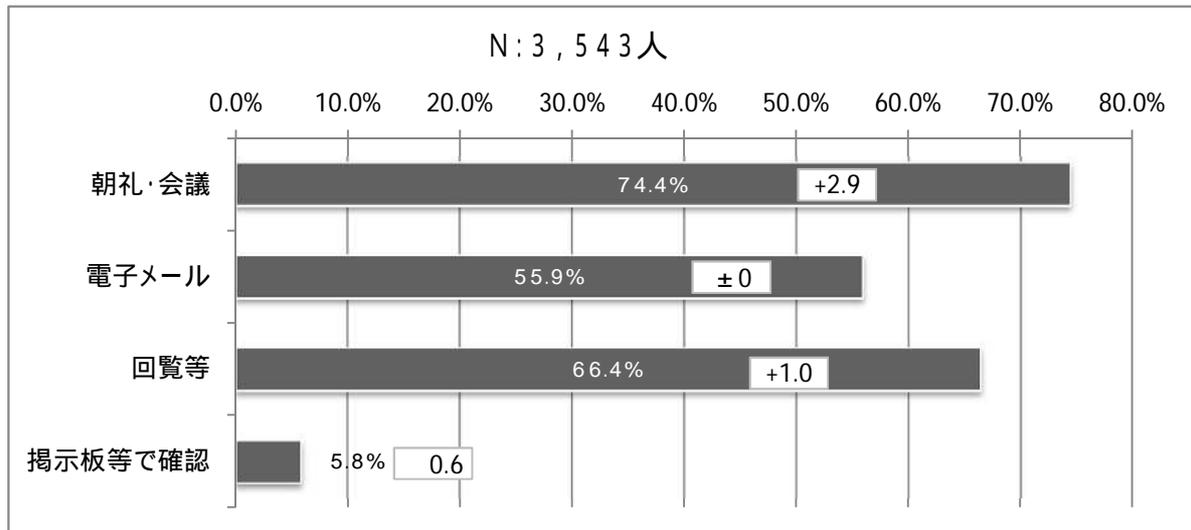
消防職が肯定的な回答の割合が88.2%と最も高い。昨年度との比較では、特に技術職及び保育職の肯定的な回答の割合の減少傾向が強い。

所属別

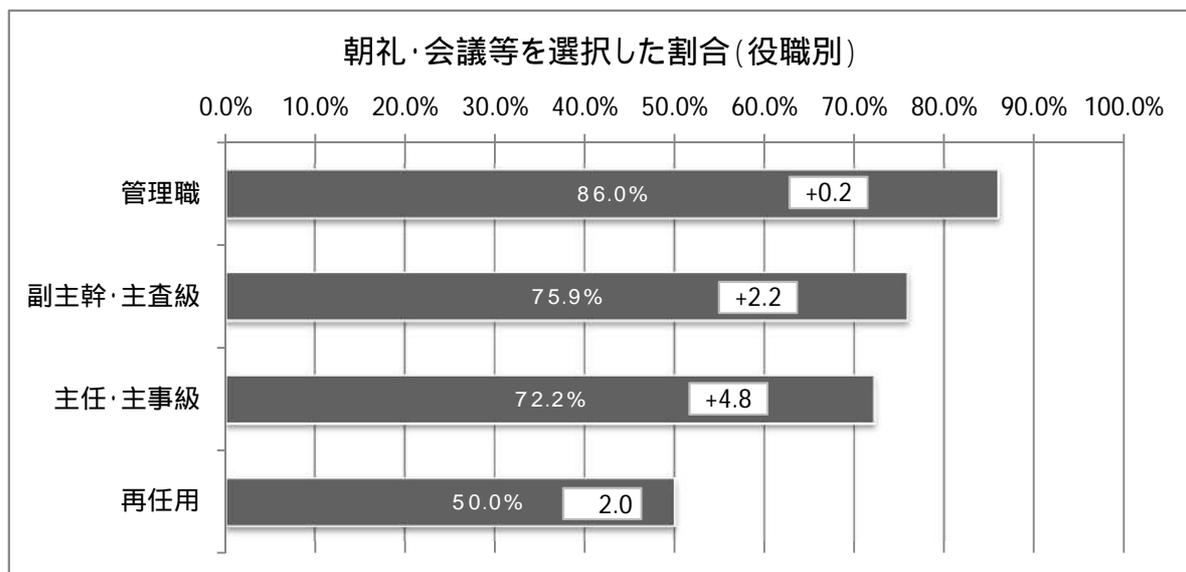


(12) あなたの職場では、仕事やコンプライアンスなどに関する全職員が共有すべき重要な情報について、どのように情報共有が行われていますか。(複数回答可)

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

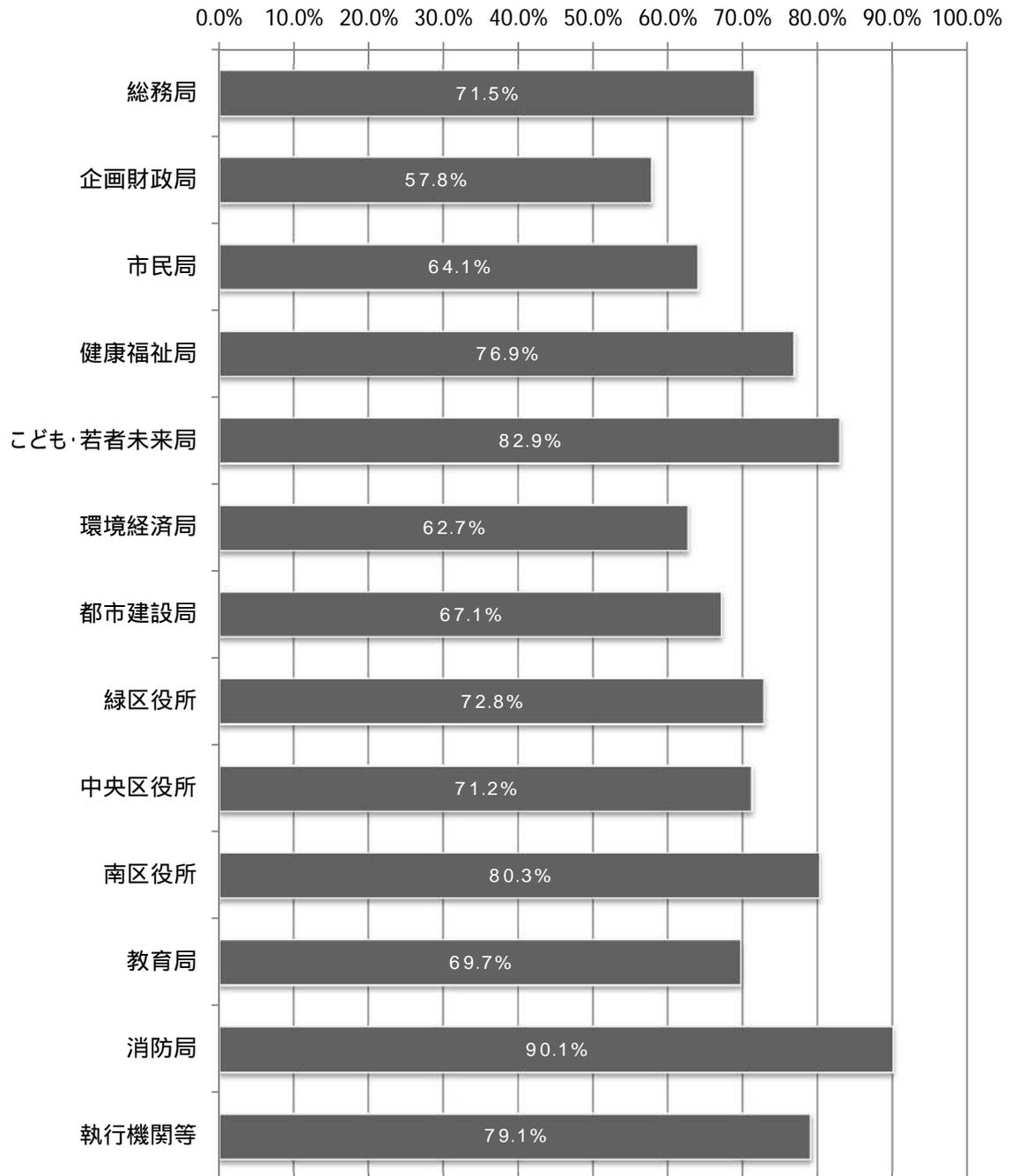


「朝礼・会議」との回答が74.4%と最も割合が高く、「回覧等」、「電子メール」、「掲示板等で確認」と続いている。昨年度との比較では、特に「朝礼・会議」と回答した割合が増加している。

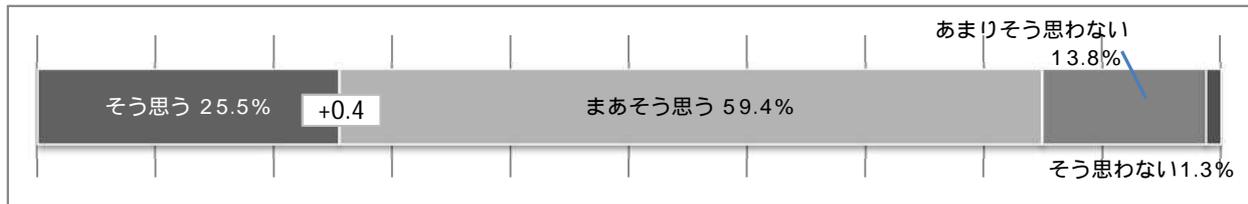


管理職においては86%が「朝礼や会議等」と回答しているが、職位が下がるほどその割合が下がっている。昨年度との比較では、特に副主幹・主査級及び主任・主事級で「朝礼や会議等」と回答した割合が増加している。

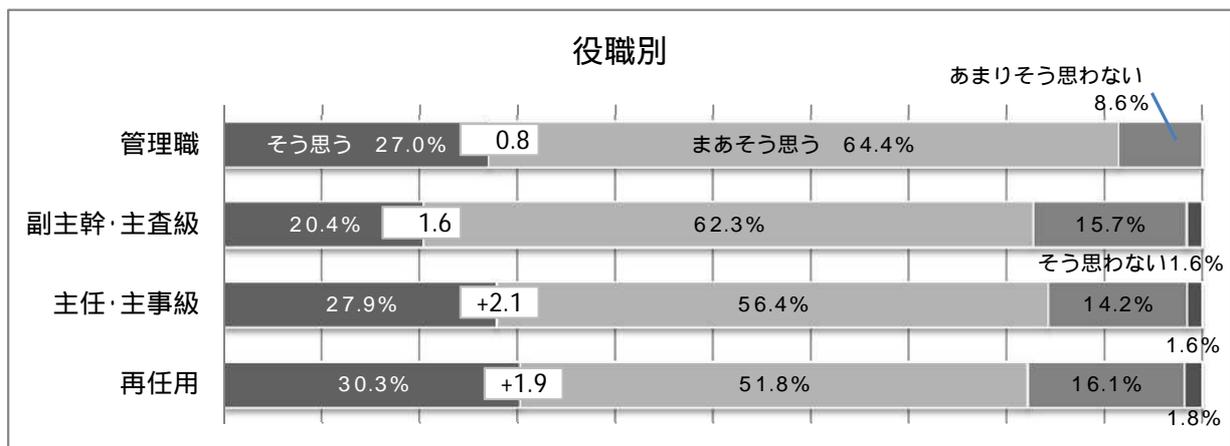
朝礼・会議等を選択した割合(所属別)



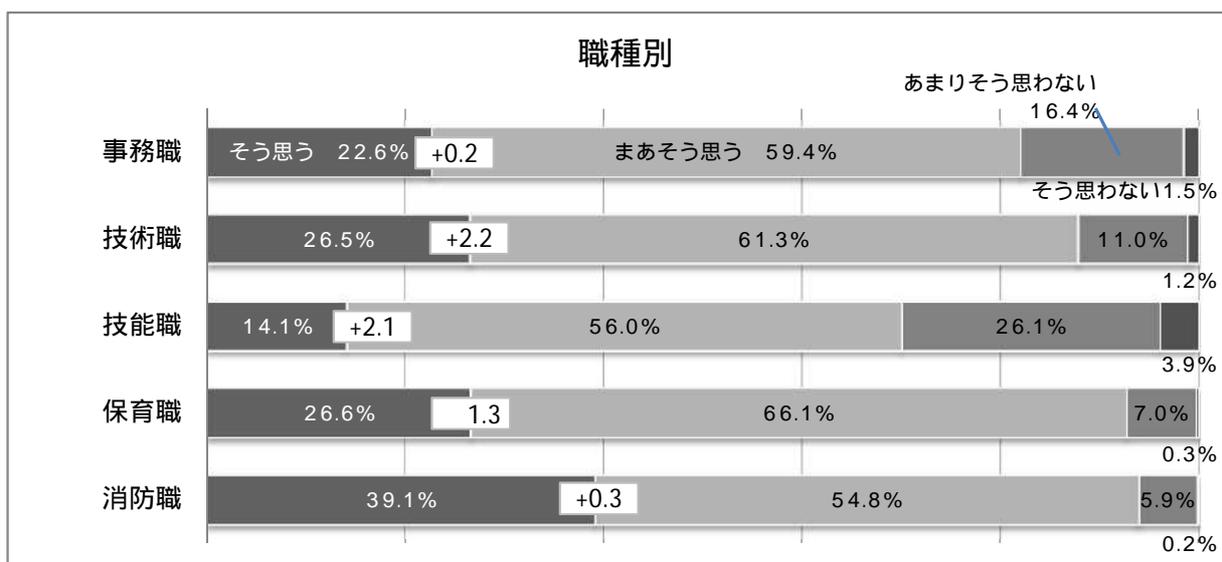
(13) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、ミス防止の仕組みが整っていると思いますか。



全体では「まあそう思う」が59.4%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると84.9%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比+0.4ポイント]。

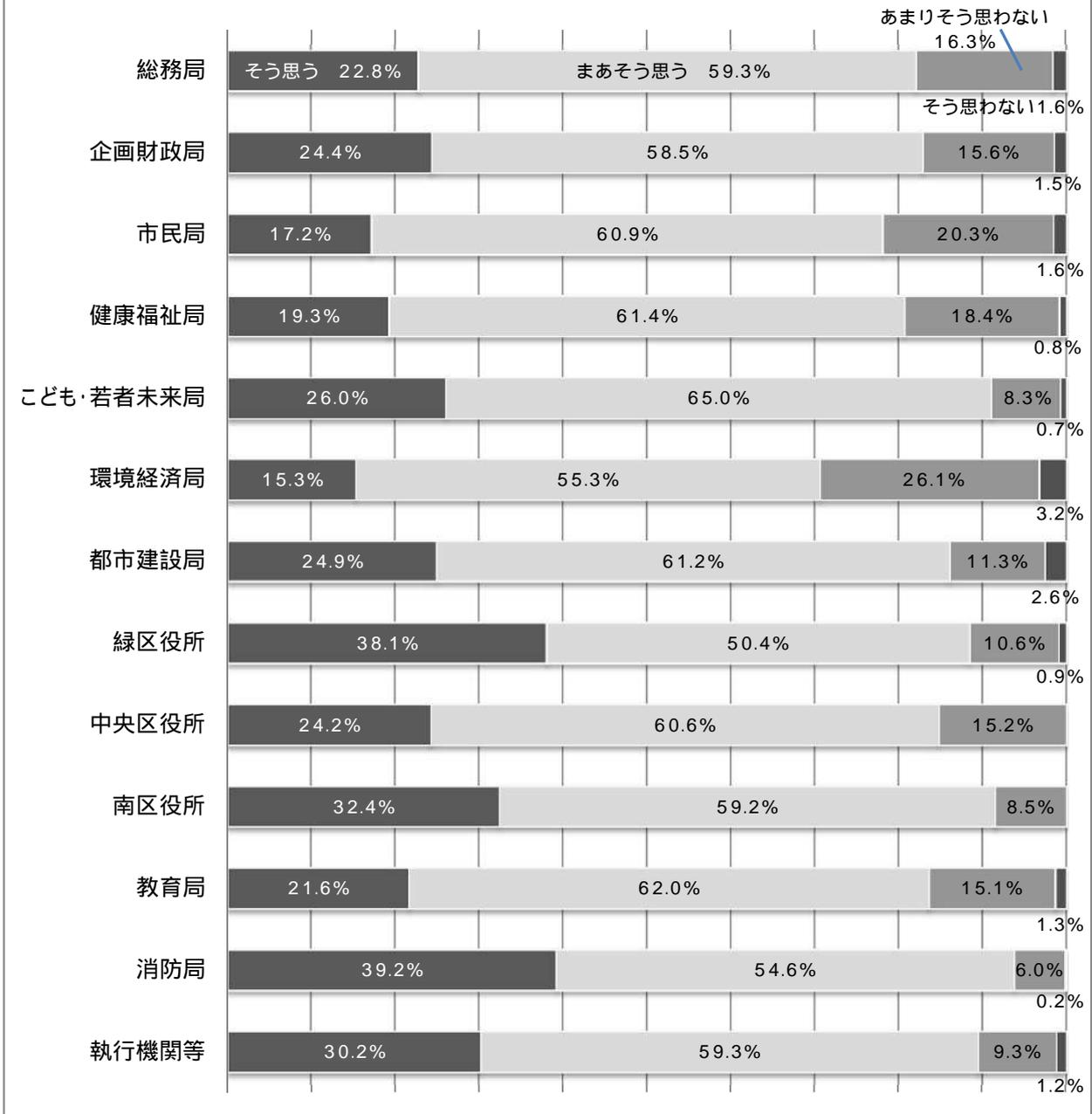


管理職においては91.4%と肯定的な回答の割合が最も高い。昨年度との比較では、昨年度は職位が上がるほど肯定的な回答の割合が高かったが、副主幹・主査級の肯定的な割合が減少した一方、主任・主事級が増加し、副主幹・主査級を上回った。



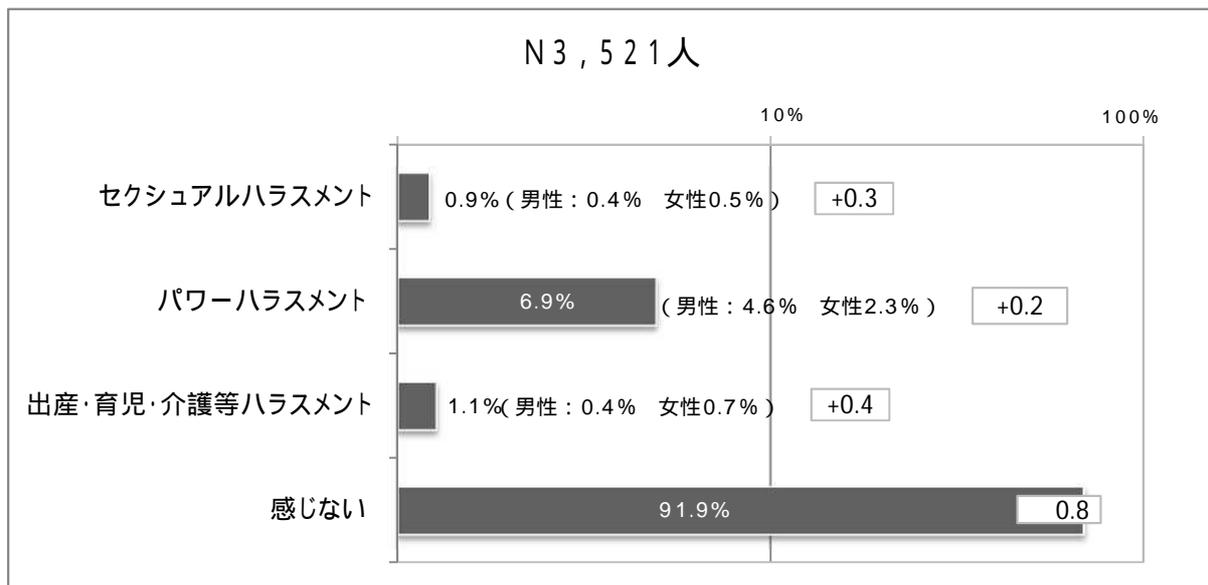
他の職種に比べ、保育職、消防職では90%以上と肯定的な回答の割合が高い一方、技能職は70.1%と低い。昨年度との比較では、特に技術職及び技能職の肯定的な回答の割合が増加している。

所属別



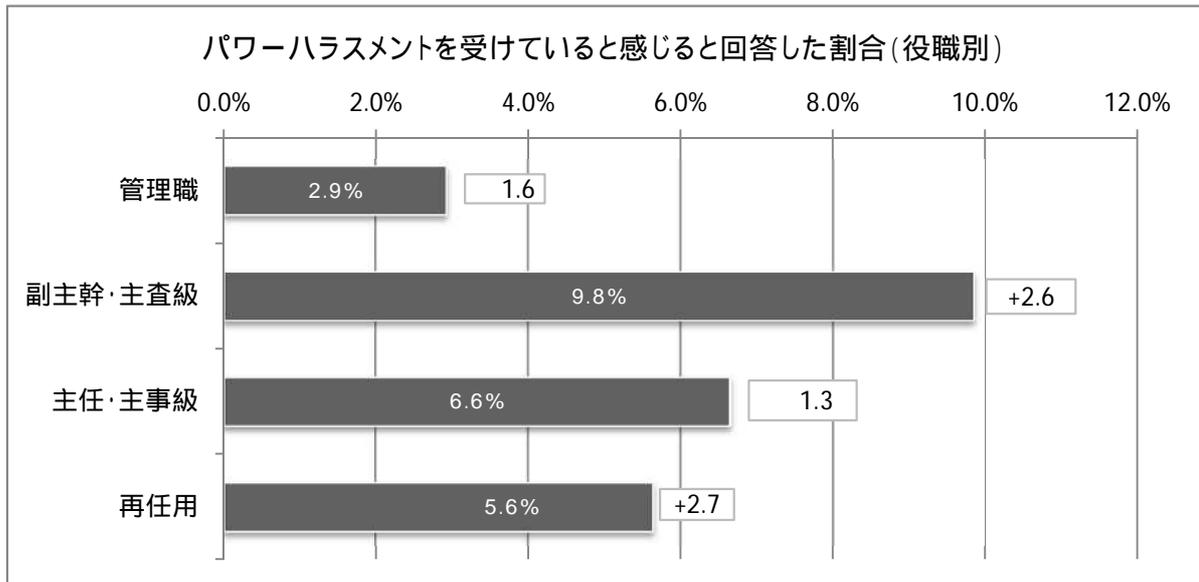
(14) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じますか。(複数回答可)

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

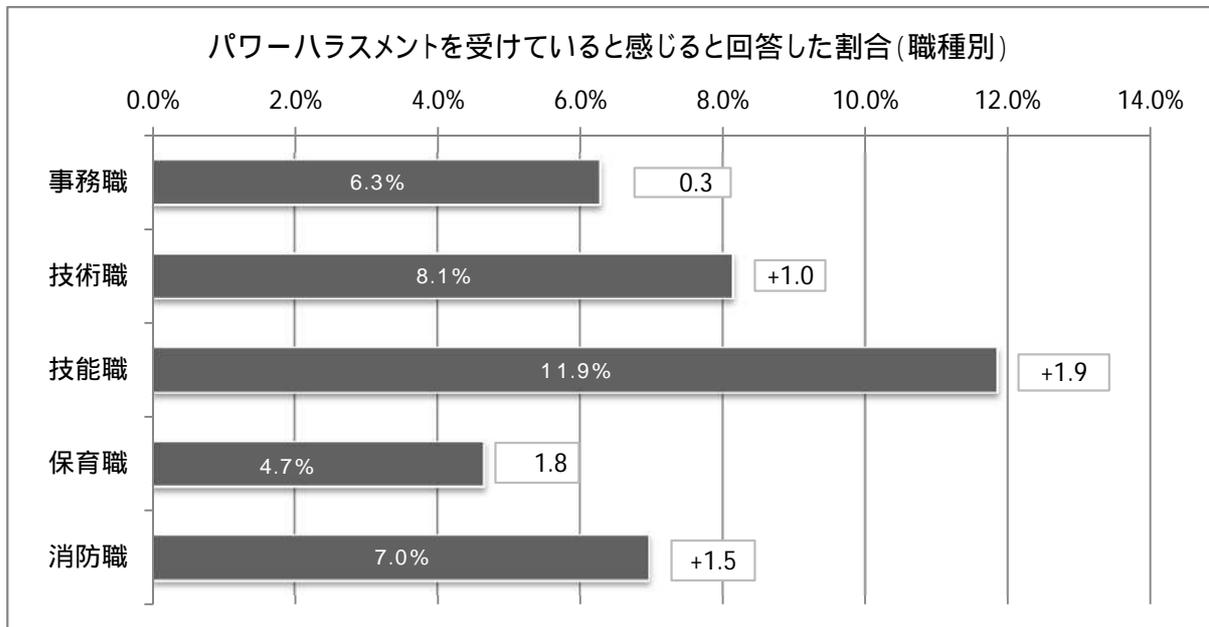


各ハラスメントとも「受けていると感じる」との回答があり、特に「パワー・ハラスメントを受けていると感じる」と回答した職員の割合が高い。昨年度との比較では、全てのハラスメントについて「受けていると感じる」と回答した割合が増加している。

また、男女別の内訳では、セクシュアルハラスメント及び出産・育児・介護等ハラスメントは女性の割合が高く、パワーハラスメントについては、男性の割合が高い。

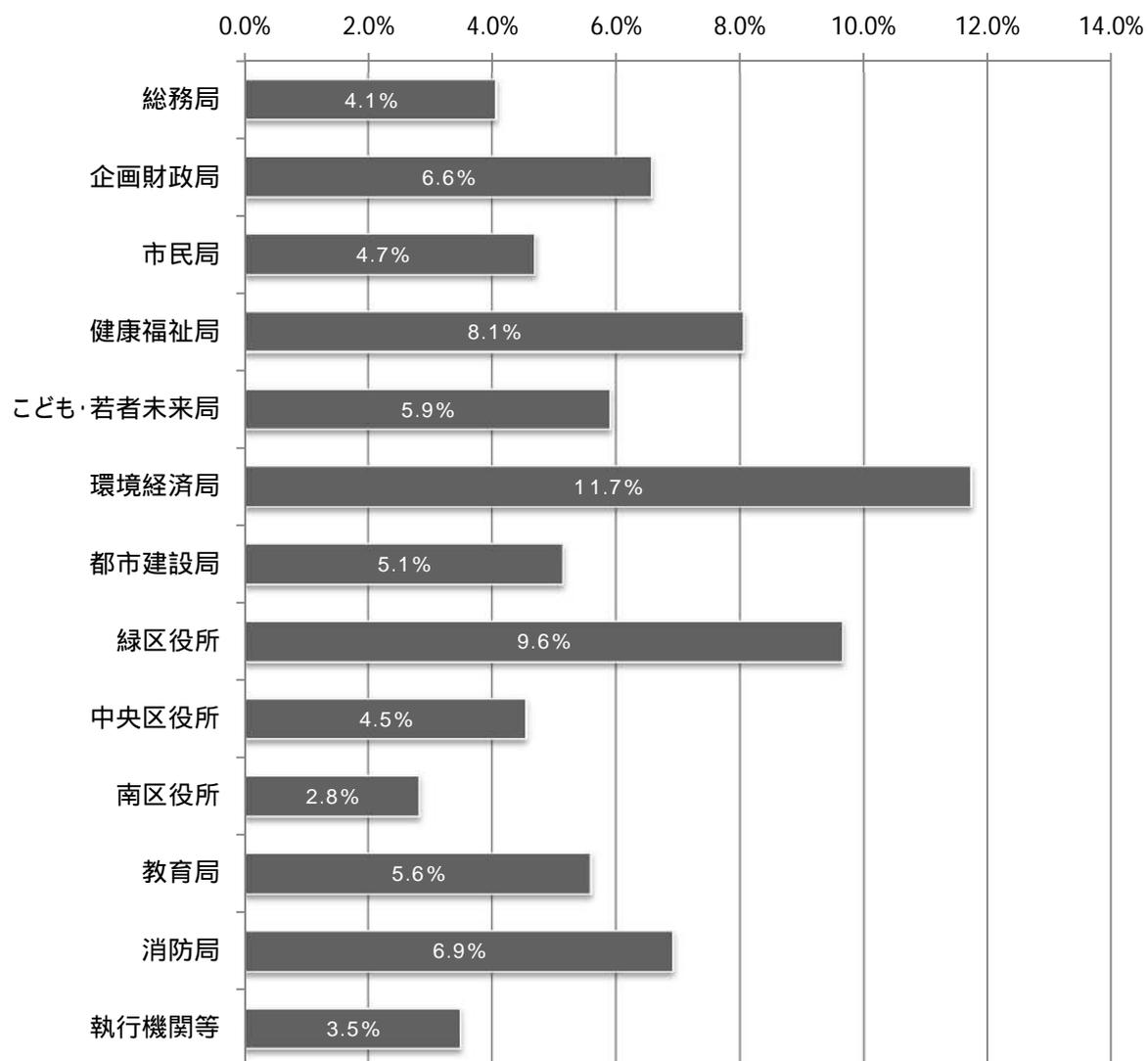


昨年度は、主任・主事級が「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答した割合が最も高かったが、副主幹・主査級が増加した一方、主任・主事級が減少したことから、副主幹・主査級が最も「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答した割合が高くなった。



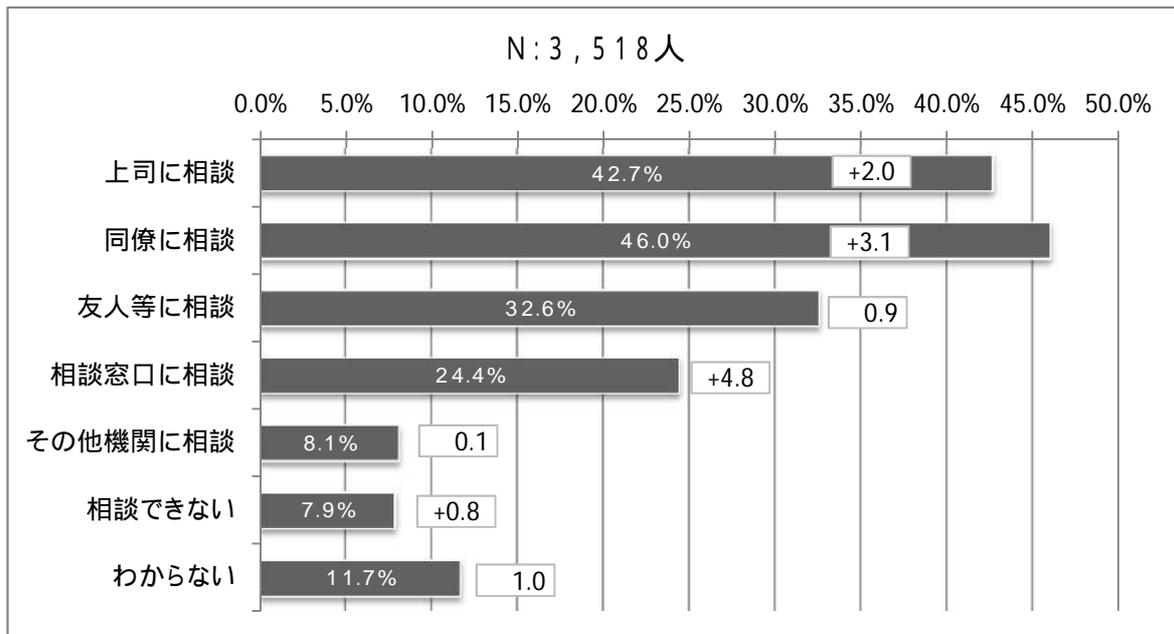
昨年度と変わらず、技能職が「パワーハラスメントを受けていると感じる」と回答している割合が最も高い。一方、最も低かった消防職が増加し、保育職が減少したことから、保育職が消防職を下回り最も低くなった。

パワーハラスメントを受けていると感じると回答した割合(所属別)

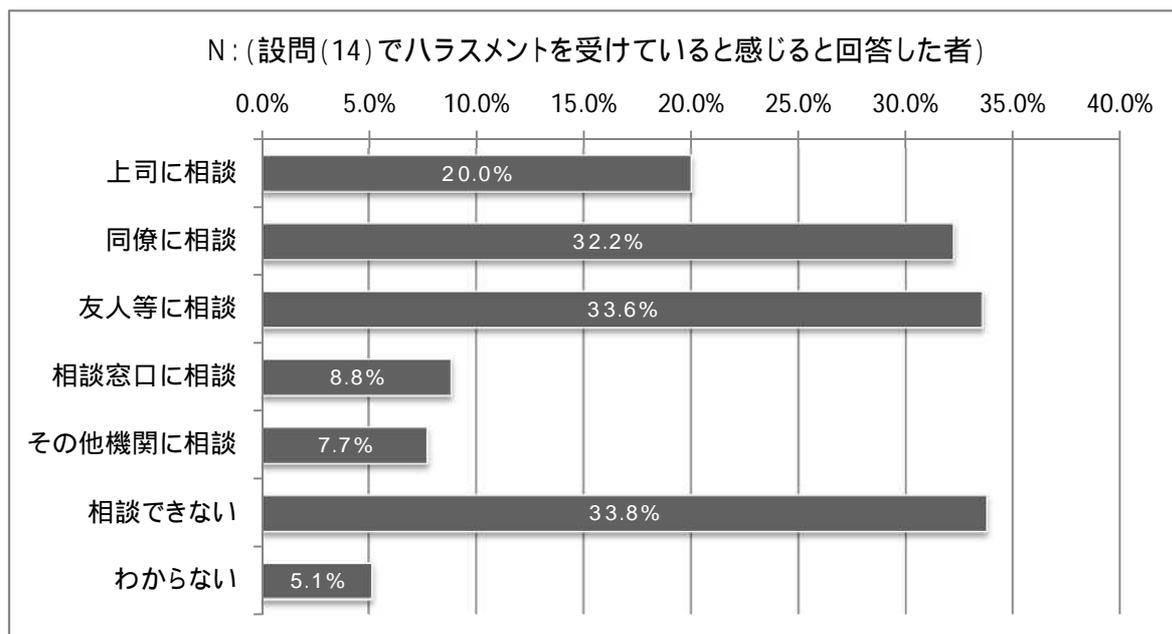


(15) あなたは、職場でハラスメントを受けていると感じた場合、どのように対応しますか。(複数回答可)

- 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



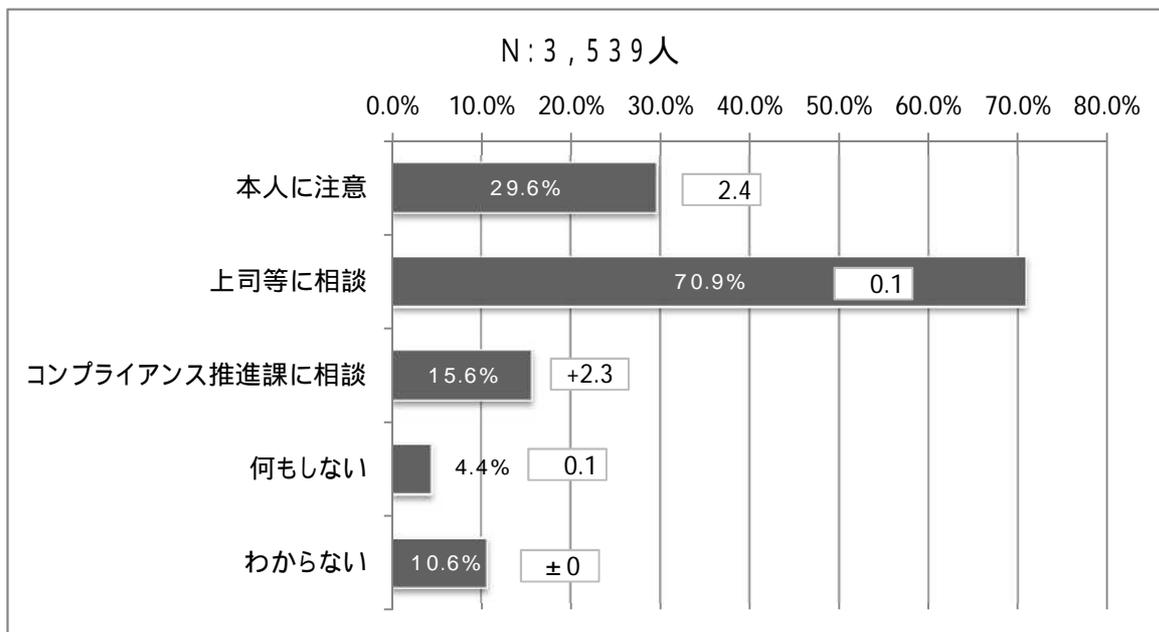
昨年度と比較して、上司、同僚、相談窓口(コンプライアンス推進課)に相談するという回答が増加しており、特に「ハラスメント相談窓口(コンプライアンス推進課)に相談する」が増加している。



ハラスメントを「を受けていると感じる」と回答した者では、「相談できない」と回答した者の割合が最も高い。

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（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）

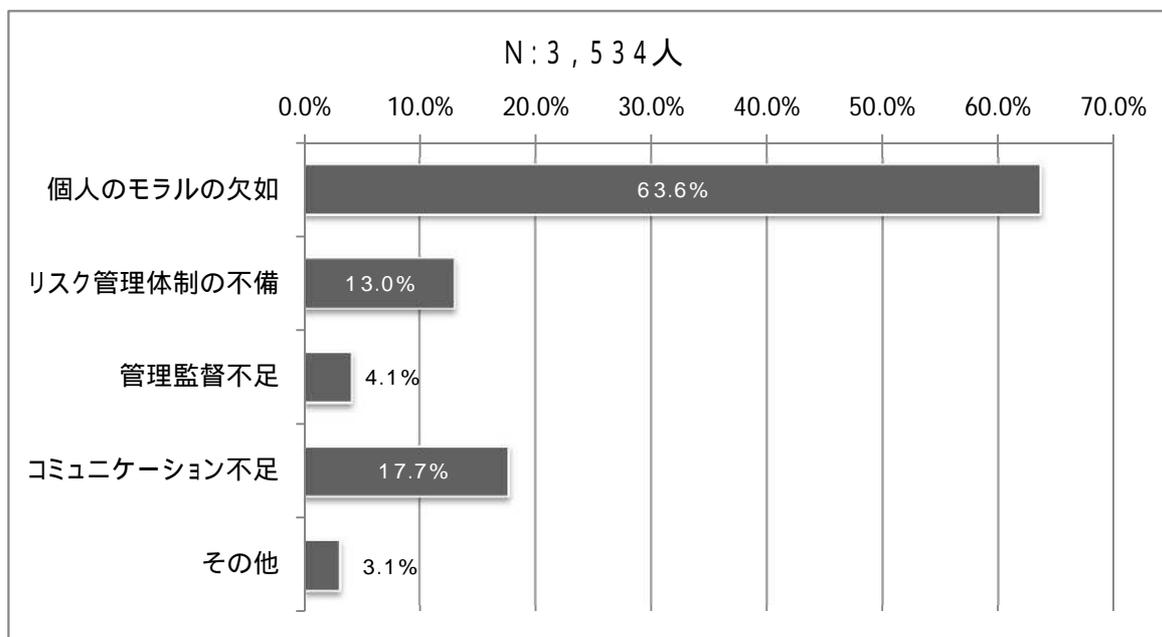
- 直接本人に注意する
- 職場の上司・同僚に相談する
- コンプライアンス推進課に相談する
- 何もしない
- どうしたらよいかわからない



「上司等に報告」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。昨年度との比較では、特に「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。

(17) 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。
(複数回答可)

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 (43件)

- ・業務等の忙しさによる、精神上的の不安定な状況
- ・仕事量増加による精神的負担やゆとりのなさ

2 個人の資質 (20件)

- ・職員のモラル、知識、想像力、公務員としての自覚の欠如
- ・手順や決めごと、罰則ばかり早々に整備させてることに対する職員個人の意識改革の遅れ

3 職場環境・組織風土に関すること (20件)

- ・組織に対する帰属意識の低下
- ・品格ある庁内文化の欠如

4 複合的要因 (11件)

- ・モラル、コミュニケーション、管理監督の不足等

5 ストレス・プレッシャー (10件)

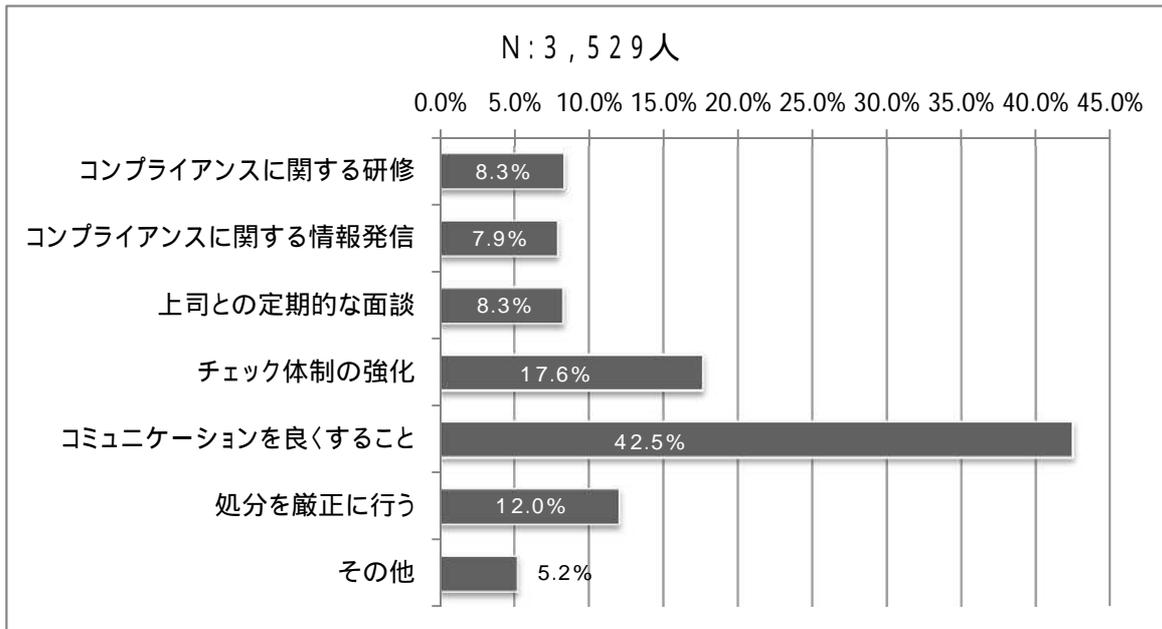
- ・職場内外を問わず過剰なプレッシャー

6 その他 (23件)

- ・新規採用時の基準の甘さ

(18) 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。(複数回答可)

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」となっており、他はほぼ横並びとなっている。

「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 事務量の適正化・職員の適正配置 (41件)

- ・多すぎると思う職務を軽減させ、生活や心にゆとりと余裕を持てるようにし、ストレスを減らすこと
- ・時間的、精神的な余裕を、職員の多くが持つこと

2 職場環境・組織風土改善 (24件)

- ・組織が職員の味方と感じられるようにして、そこに帰属することへの誇りを高めること
- ・組織への信頼感、仲間との信頼関係の醸成

3 人材育成、意識改革 (23件)

- ・個々の職員の意識改革
- ・研修、教育、指導等を地道に取り組んでいくこと

4 モラルの低い人材を採用しない(19件)

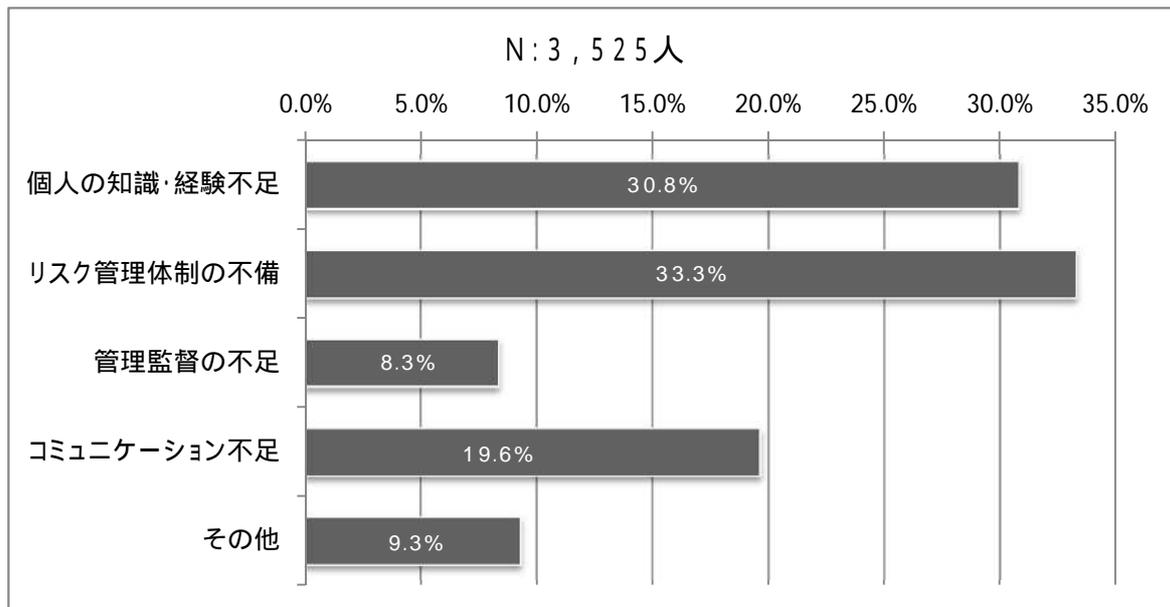
- ・採用段階での人物判断に一層力をいれる(面接回数を増やすなど)
- ・採用時は人格に関するチェックを厳しく

5 その他(83件)

- ・懲戒処分を受けることの重大性を職員がよく知っておくことが有効

(19) 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。(複数回答可)

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 (221件)

- ・1人の事務量が多いため、余裕のある人員配置が必要
- ・業務量に対し職員が不足していることにより、多方面へ注意をはらう余裕がない職員が増えている

2 ヒューマンエラー (17件)

- ・手作業の多さによるヒューマンエラー
- ・思い込みや勘違い、慣れ

3 個人の意識・資質 (15件)

- ・面倒でも必ず確認するという個人の強い意思の不足

4 事務の複雑化 (14件)

- ・雑多な業務や業務の煩雑化が原因(ミスに対応するための対策を後付けで実施するので事務煩雑化)

5 業務不知、教育・経験不足 (14件)

- ・実質的な意味での人員不足と多忙、若い職員が増えたことへの指導が仕切れないこと

6 マニュアル引継不足 (12件)

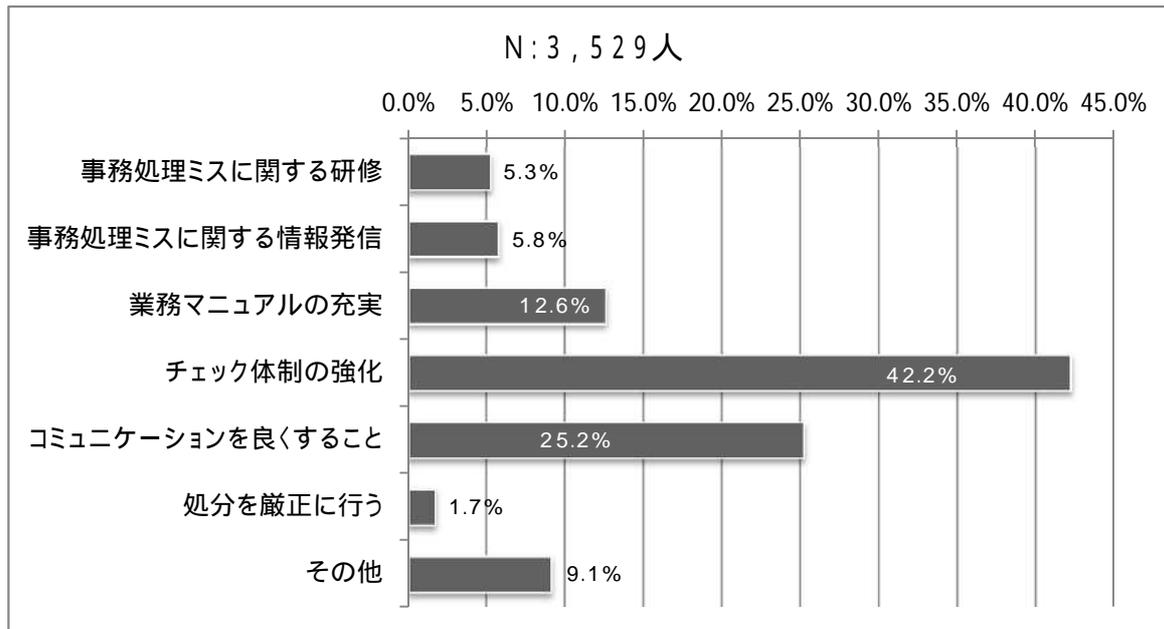
7 チェック不足・形骸化 (11件)

8 その他 (45件)

- ・頻回な職場異動

(20) 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。(複数回答可)

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 (188件)

- ・業務量・業務内容に応じた適切な人員配置
- ・事務のスクラップアンドビルドの徹底

2 事務の簡略化・手順の見直し・ICT活用 (35件)

- ・チェック体制を強化するにしても、既存業務に単に上乘せは悪循環
- ・事務のシステム化、簡素化等ミスの機会を減らす

3 マニュアルの整備・共有、適正な引継 (28件)

- ・班内における教育と複数人によるプロセス管理
- ・財務事務などの全庁に共通した事務のマニュアルを整備すること

4 適切な事務分担、責任の明確化(20件)

- ・所属でその事務を一人しか出来ないという状態にしないこと

5 職員の意識・能力の向上 (15件)

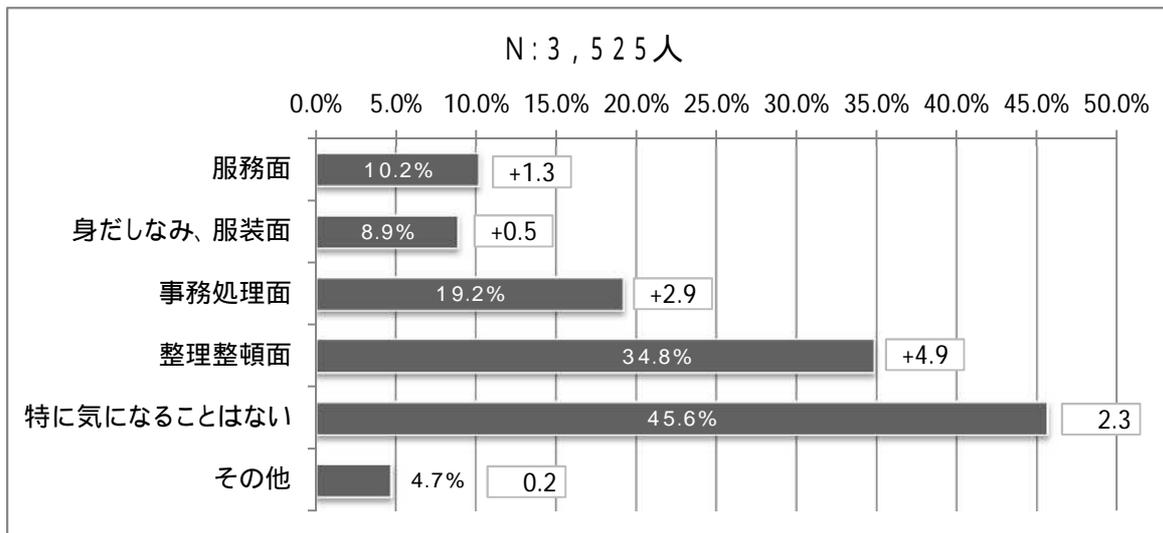
- ・事務処理ミスに対して甘く考えている職員が多いので、意識改革が必要

6 その他 (46件)

- ・事務に精通するために、短期間で異動させない

(21) 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。昨年度との比較では、特に「整理整頓面」が気になる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)

- ・明らかに職務に専念していない職員がいる状況の放置
- ・業務中に頻繁にスマホを使用していること

2 職場環境 (23件)

- ・事務室が狭く、収納場所が少ない
- ・若い職員が、自由に発言しづらい雰囲気

3 ハラスメント (18件)

- ・一部の職員によるパワハラ・モラハラ

4 業務過多・人員不足 (13件)

- ・一人ひとりの仕事の負荷の違い

5 コンプライアンス意識・公務員倫理 (13件)

- ・公務員としての基本ができていない者が見受けられること

6 管理監督能力・リスク管理体制 (9件)

- ・管理監督能力の不足(確認しないまま承認決裁処理がされている)

7 時間外勤務 (8件)

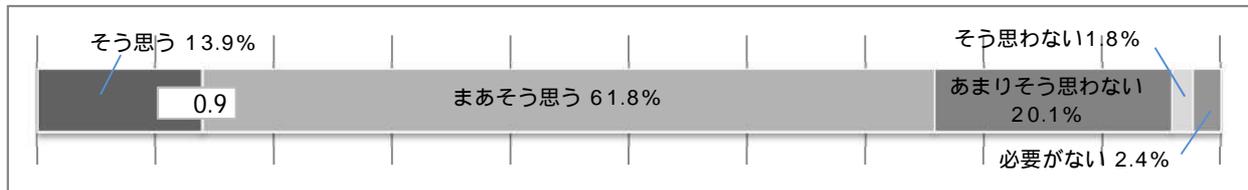
- ・サービス残業などの常態化

8 その他 (26件)

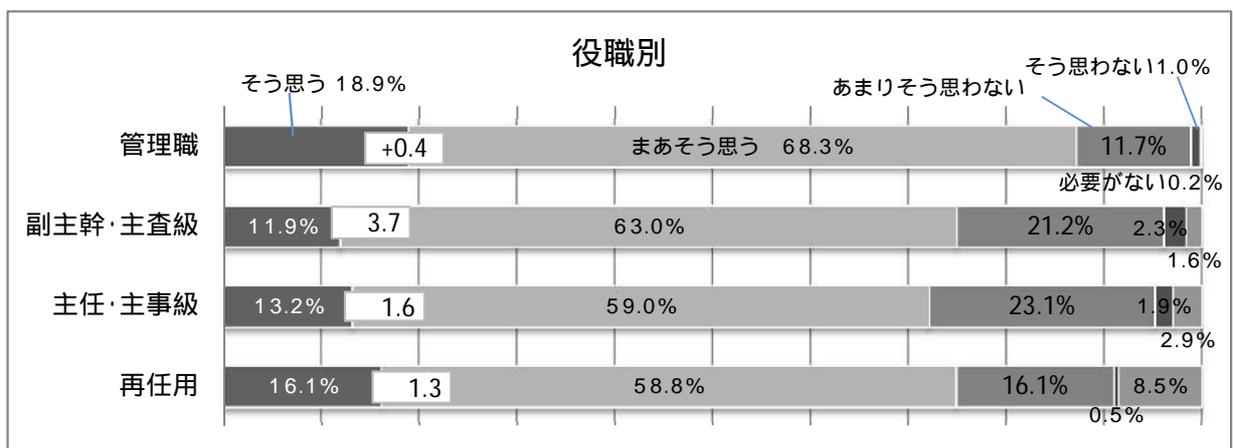
- ・市民への言葉使い、態度

(22) 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。

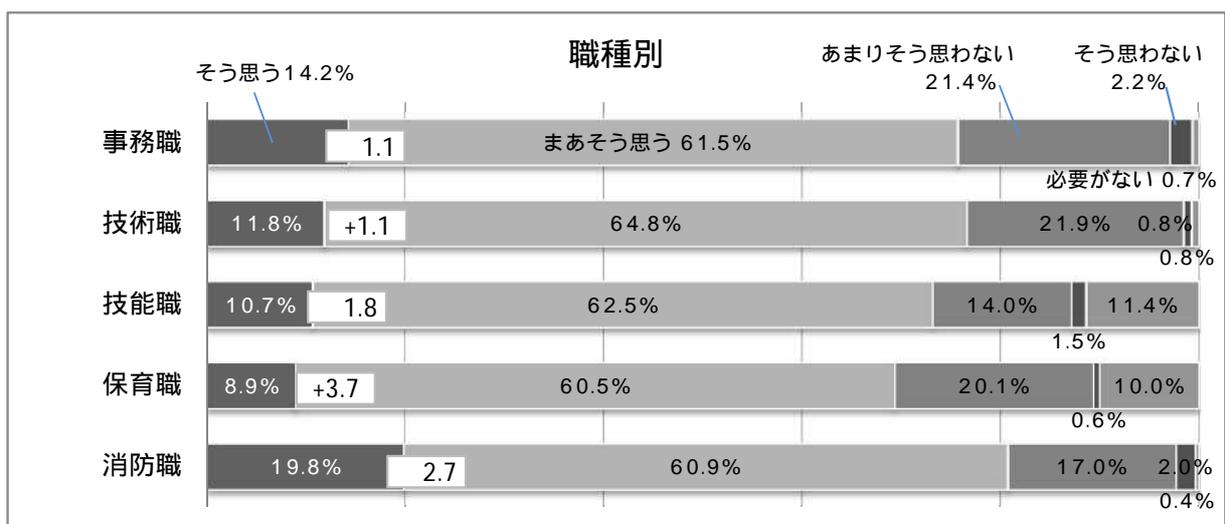
そう思う まあそう思う あまりそう思わない そう思わない
 自分の仕事には法令等を確認する必要が(ほとんど)ない



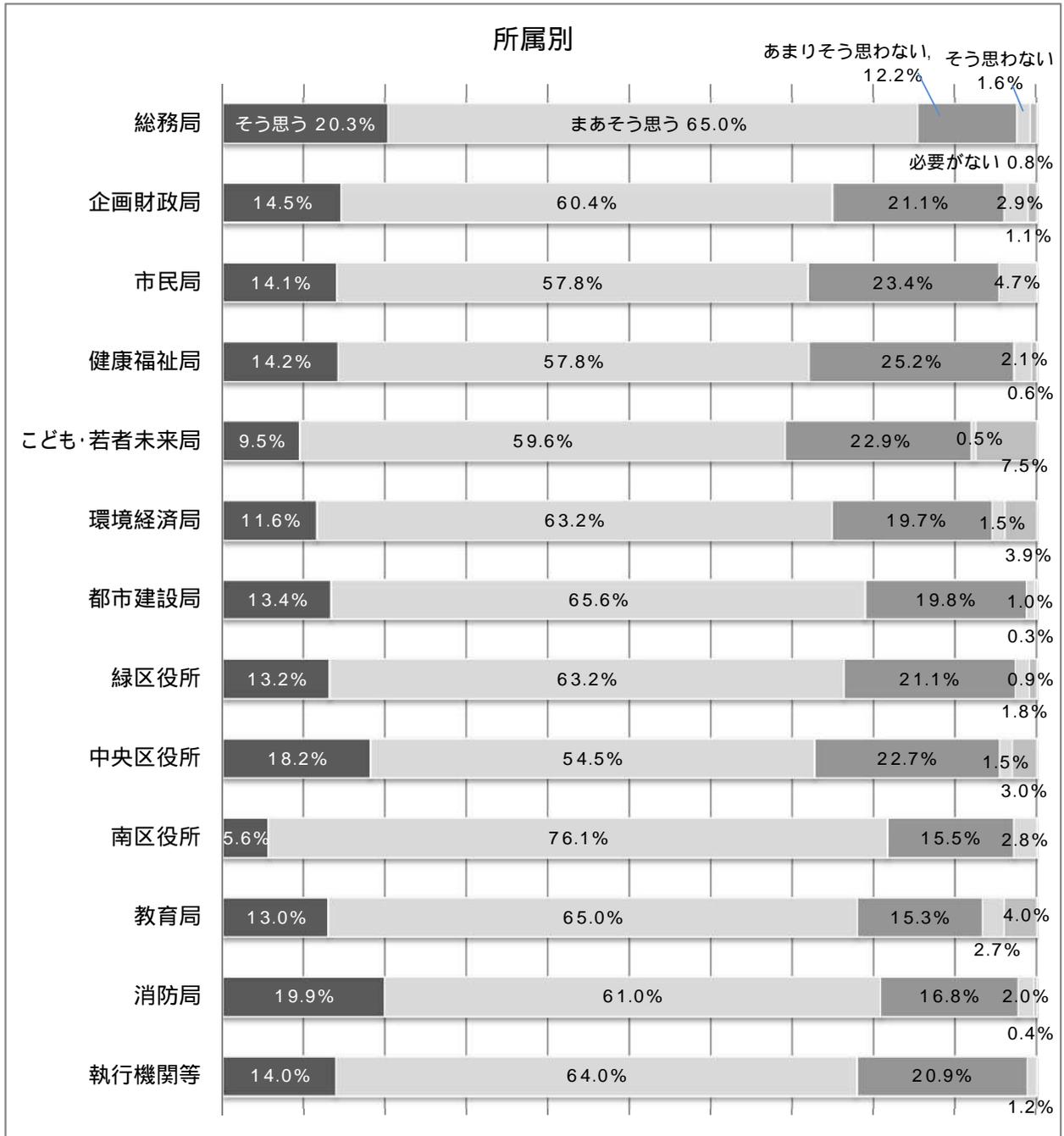
全体では「まあそう思う」が61.8%と最も割合が高く、「そう思う」と合わせると75.7%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 0.9ポイント]。



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87.2%となっている。昨年度との比較では、特に副主幹・主査級の肯定的な回答の割合が減少している。



昨年度に比べ減少しているものの消防職においては80.7%と肯定的な回答の割合が最も高い。昨年度との比較では、特に保育職の肯定的な回答の割合が増加している。



(23) あなたの職場では、個人情報が適切に管理されていると思いますか。

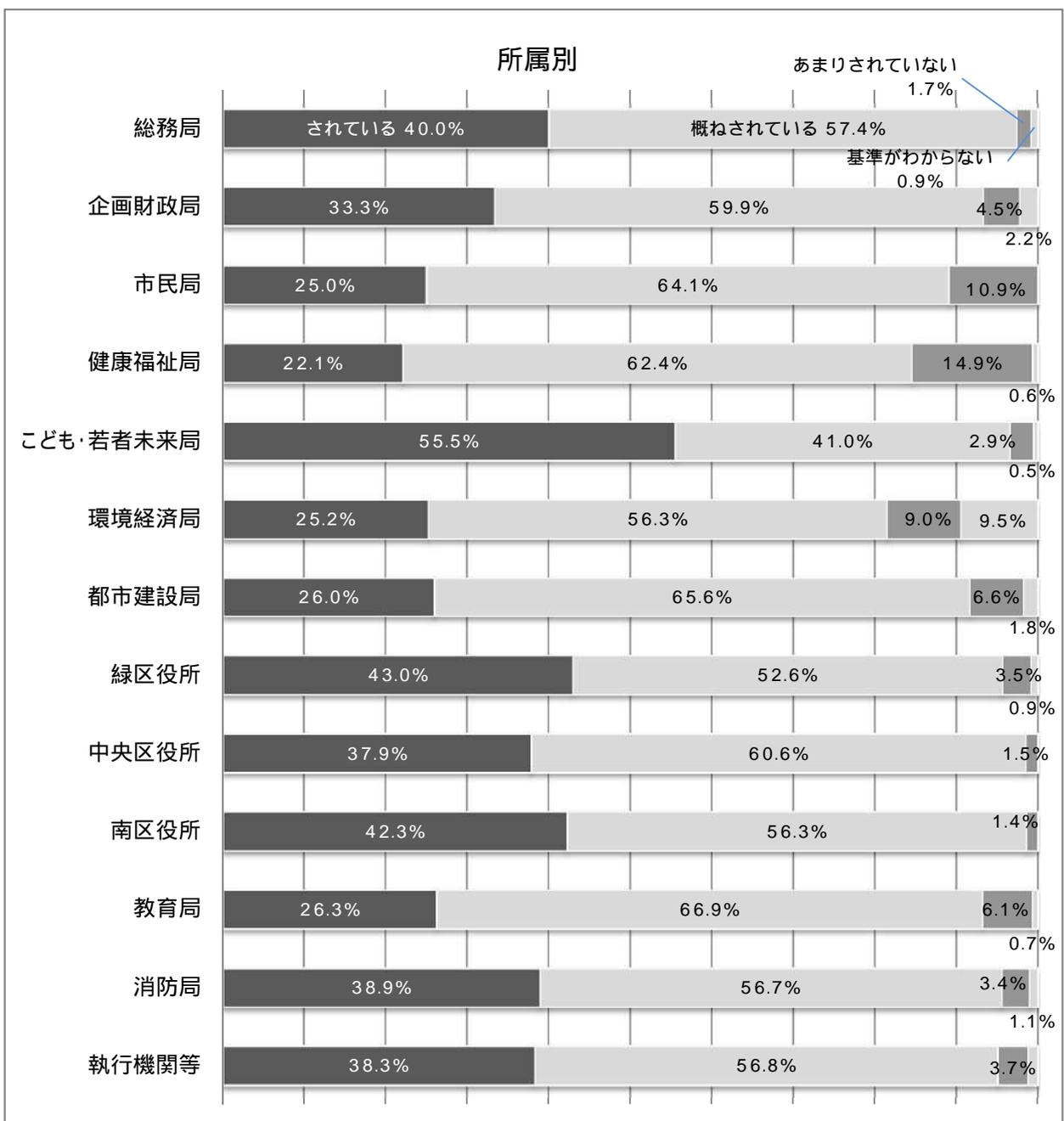
適切に管理されている
適切な管理の基準がわからない

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



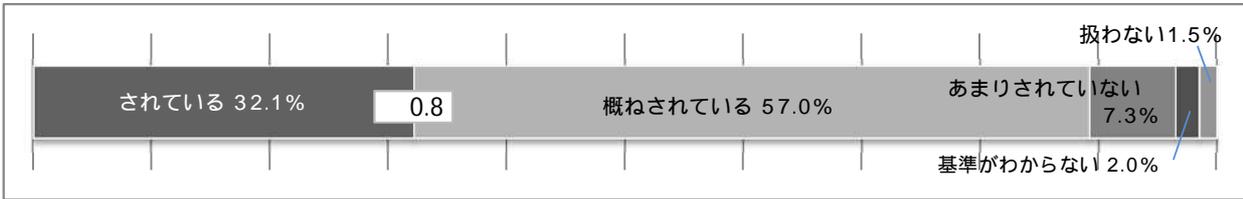
全体では「概ねされている」が55.9%と最も割合が高く、「されている」と合わせると89.8%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 0.3ポイント]。



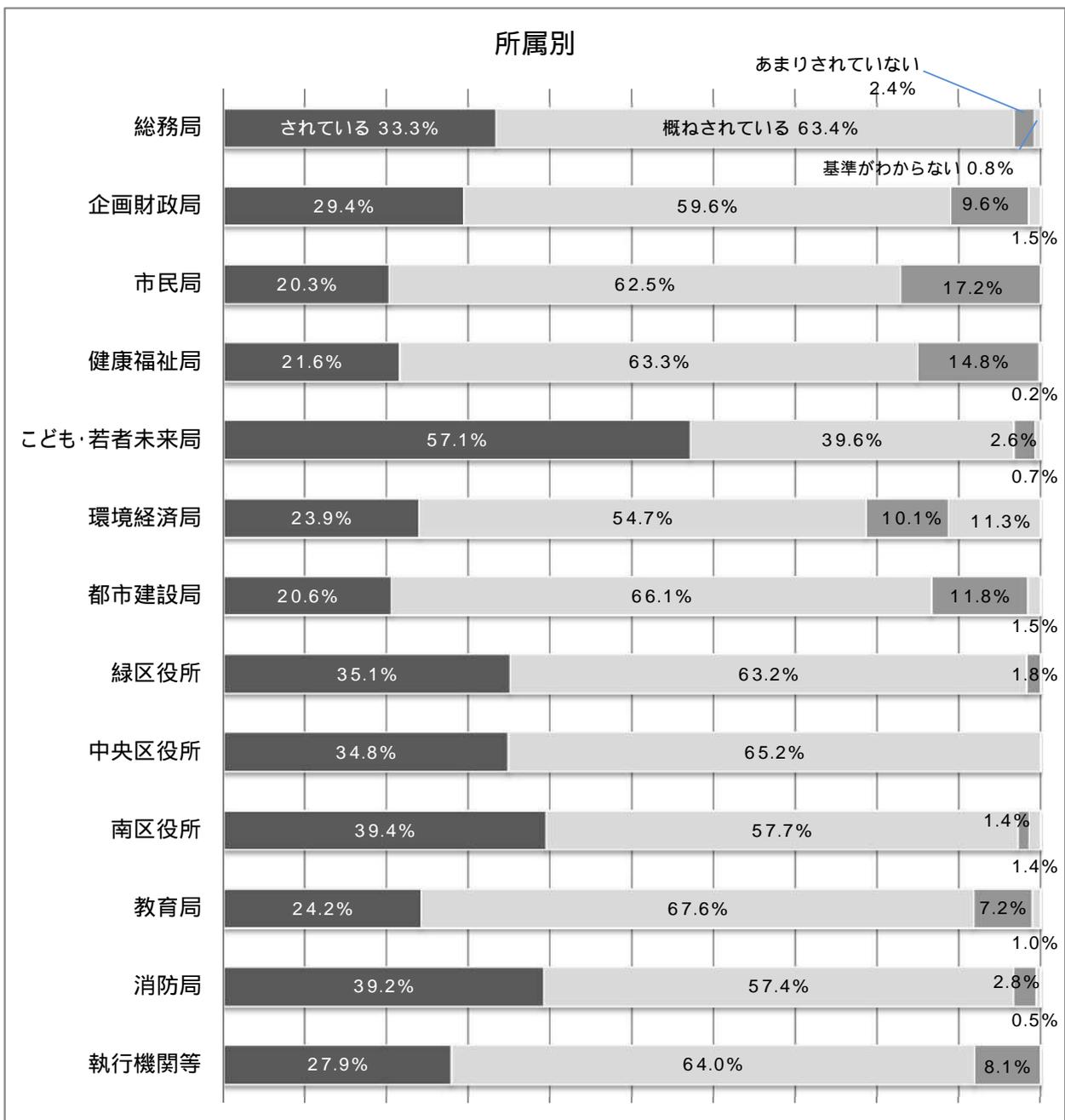
「扱わない」を除いて集計

(24) 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 個人情報(ほとんど)扱わない



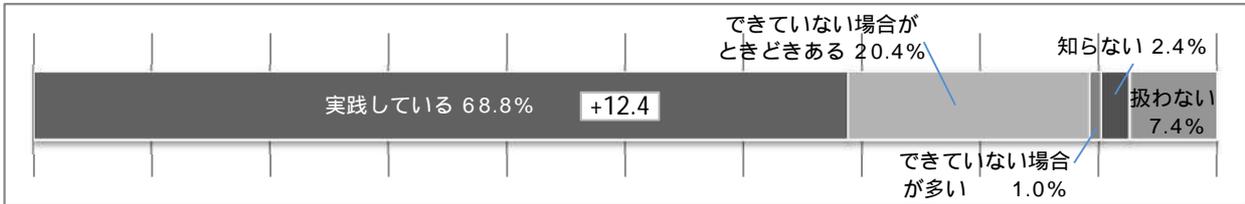
全体では「概ね適切に管理されている」が57.0%と最も多く、「適切に管理されている」と合わせると89.1%の職員が肯定的な回答をしている[昨年度比 0.8ポイント]。



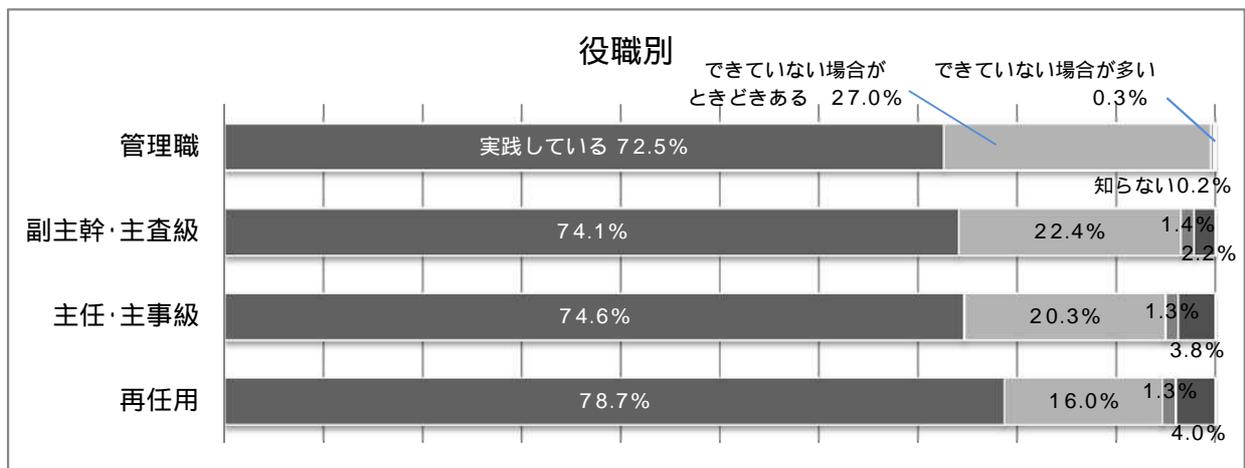
「扱わない」を除いて集計

(25) 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

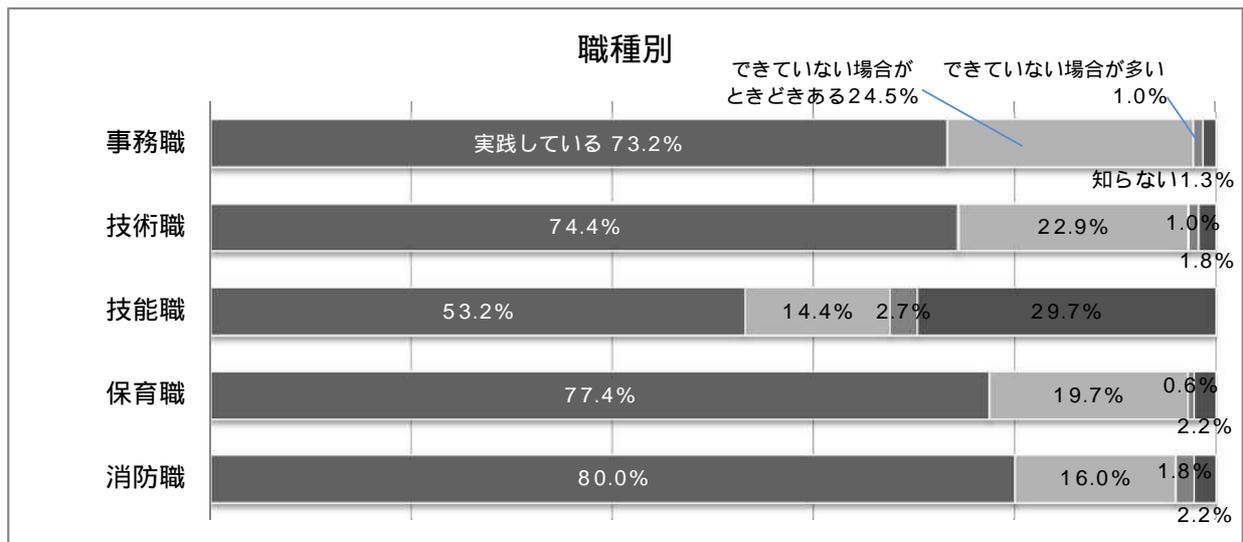


全体では「実践している」が68.8%と最も多い[昨年度比+12.4ポイント]。



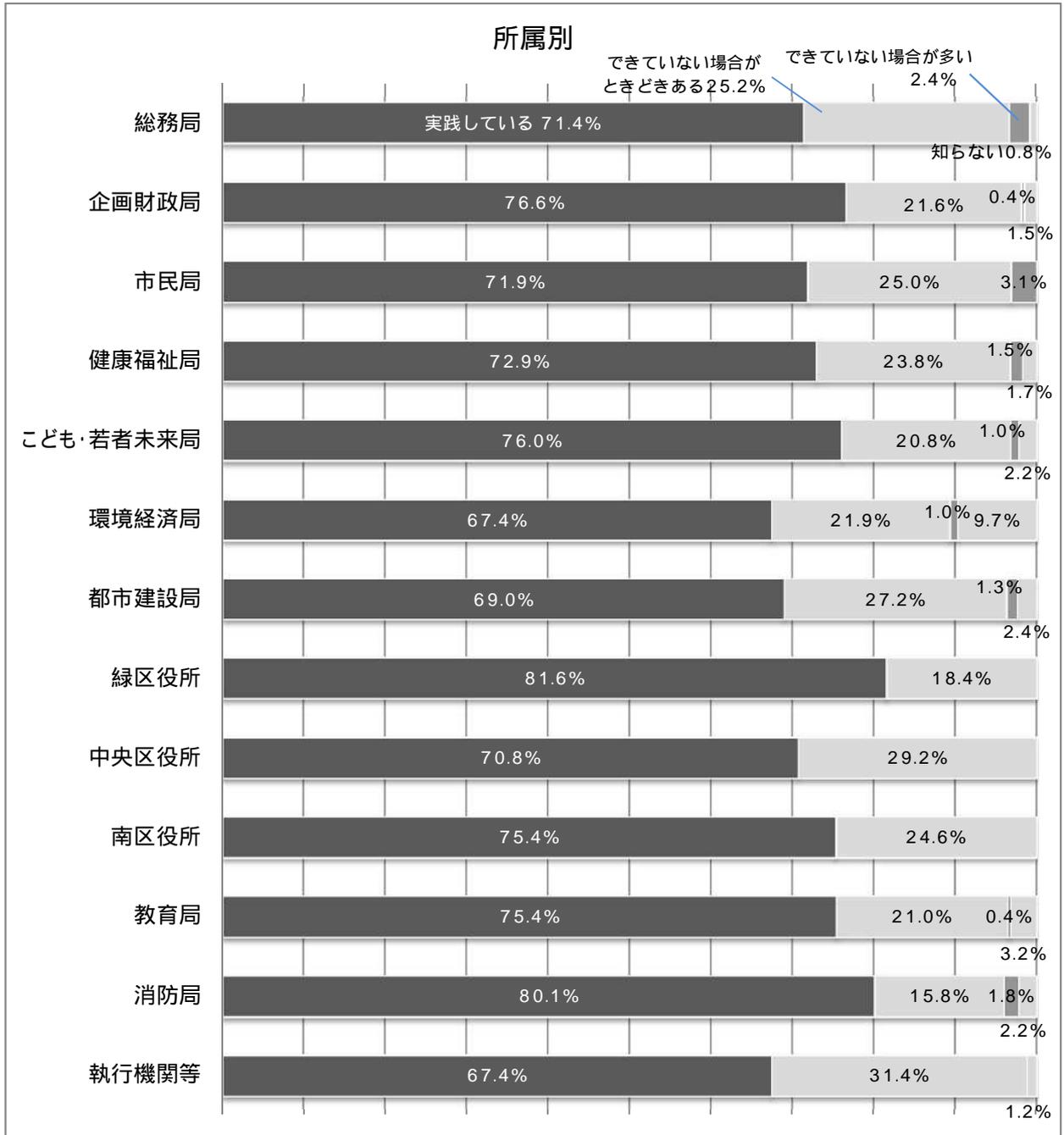
「扱わない」を除いて集計

「実践している」と回答した割合は、各職位ともに70%以上となっている。



「扱わない」を除いて集計

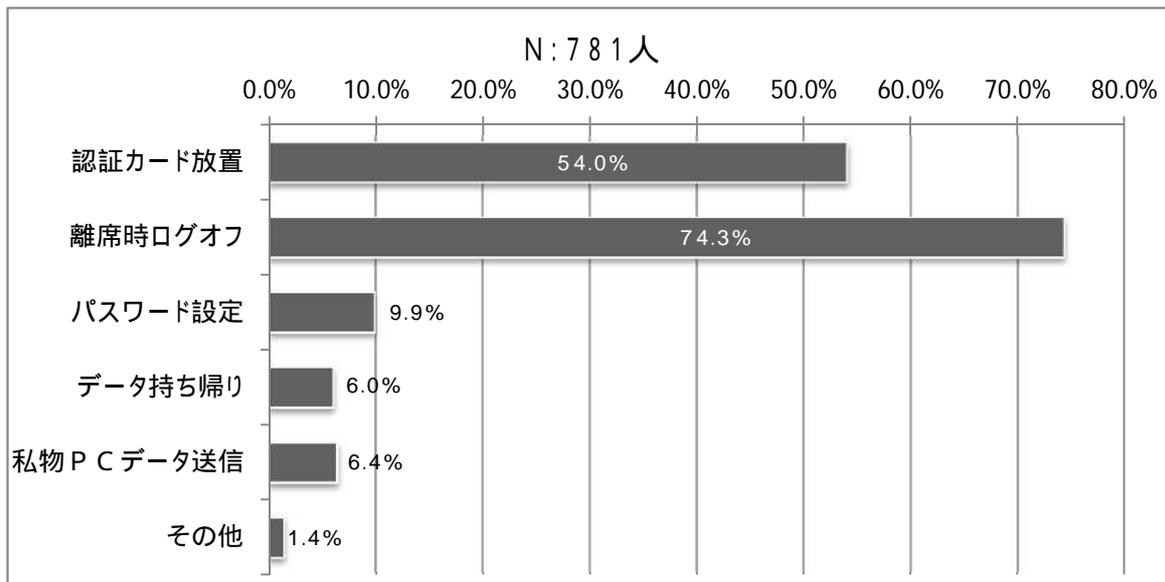
「実践している」と回答した割合が、技能職では53.2%と最も低い。他の職種では、70%以上となっている。



「扱わない」を除いて集計

(26) 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) (25)で、実践できていない場合があると回答した者のみ回答

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」、「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。

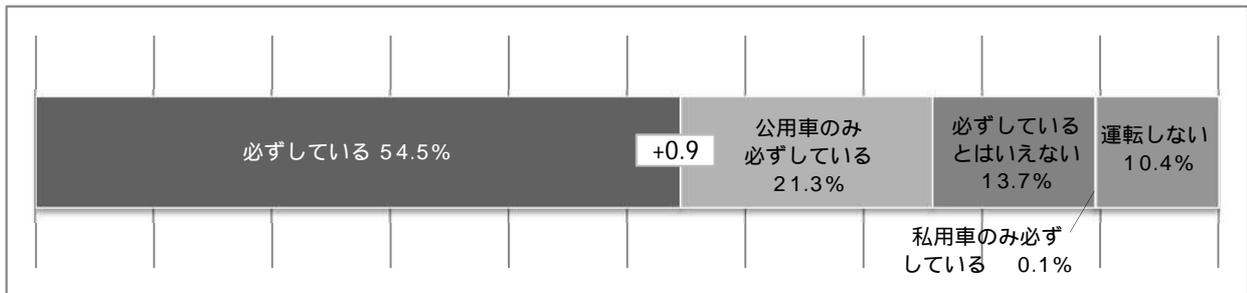
「その他」については、次のとおりとなっている。(重複する内容は、集約している。)

その他

- ・個人情報が含まれるデータをパスワード付データにしていなかった。
- ・急な離席時のログオフをしない。
- ・キーボード、マウスを私物の使いやすいものになっている。
- ・業務のデータをPCのローカルディスクに保存しない。

(27) 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。

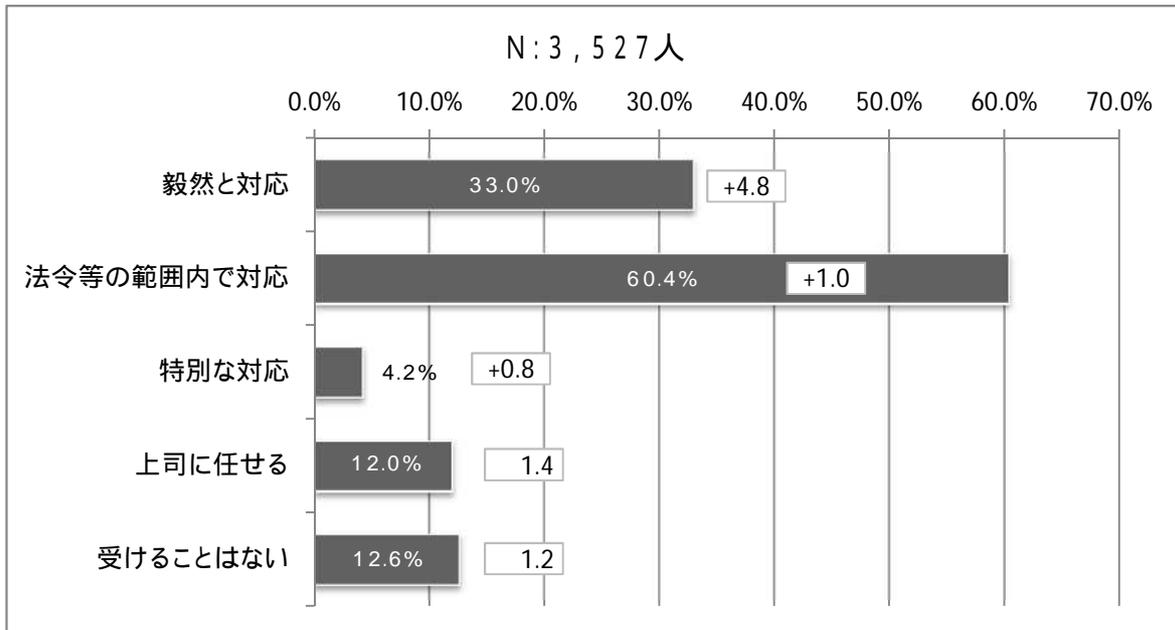
公用車、私用車ともに必ずしている（公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む）
公用車では必ずしているが、私用車では必ずしているとはいえない
公用車、私用車ともに必ずしているとはいえない（公用車のみ運転、私用車のみ運転する場合を含む）
私用車では必ずしているが、公用車では必ずしているとはいえない
運転をすることがない



「公用車、私用車ともに必ずしている」が54.5%と最も割合が高く、「公用車では必ずしている」と合わせると75.8%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[昨年度比+0.9ポイント]。

(28) 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ない



「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」、「職員によっては特別な対応をしている」となっている。昨年度との比較では、特に「毅然と対応」と回答した割合が増加している。

(29) 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191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 職場環境・風土、組織体制に関すること（31件）

- ・ 職場の意思疎通がもっとも大切であるとする。同じ職場内にもかかわらず、「情報難民」とならない仕掛けを意識的に行っていく必要があると考える。
- ・ 事務室内が整理整頓されていない職場が散見される。キャビネット上にダンボールや消耗品を積み上げるなど来庁者の目に触れていると思われる。また、職場内の整理整頓をした方が気持ちよく仕事ができ、ミスも減らせると思う。
- ・ 職場内の人間関係がうまくいっていないと、遵守事項が伝わらなかったり、色々な面で影響があり、コンプライアンス欠如、ハラスメントにもつながる危険性がある。
- ・ 職員の資質、行動を信じ、職員を守る組織作りをしていただきたい。市民の方々からのご意見など、常識的な範囲内での対応、市民の方々からの指摘に過剰に反応しないことも大切なのではないかと考える。
- ・ 仕事に余裕がない(忙しい)、職場環境が悪い(暑い、暗いなど)で働くことは、モチベーションの悪化につながり、不祥事がおきやすい環境になるのではないかと。職員に我慢させるだけでは良くならない。

2 事務量・職員配置に関すること（28件）

- ・ 様々な事務処理ミスが取りだたされているが、根本的に職員に余裕がない。事務量が多い、時間外が多い、休暇が取れない。職員が疲労困憊しているのに職員定数増は認めない。こんな職場では事務処理が起きても仕方がない。
- ・ 1、2年で担当する事務が変わってしまう状況をよく見るが、習熟したり事務フローと向き合ったりする時間がないので拙い対応、ひいては事務処理ミスに繋がりがしやすいのではないかと。
- ・ 事務処理ミスや不祥事防止のためのチェック体制を整備するには、業務量に応じた人員配置が必須と思われる。慢性的な人手不足からチェック不徹底となり不祥事の誘発や事務処理ミスにつながる要因となっているのではないかと。

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（28件）

- ・ 行き過ぎたコンプライアンスの遵守は、職場でのコミュニケーションを阻害する要因にもなりかねない。ミスなのか、怠慢なのか、事例を積み重ねて、職員に過度な負担がかからないように配慮しつつ、法令遵守ができる体制について、引き続き研究をお願いしたい。
- ・ 業務におけるコンプライアンスについては個人レベルの意識もあると思うが、所属としての管理・統制面の方が強いと思うので、管理者層に対するアプローチをしていただきたい。
- ・ 不祥事の防止には、職員個人のモラルの向上とともに、不祥事を起こした場合の結果の重大性(市民からの信頼の失墜・職員の身分の喪失など)について認識を徹底させる必要がある。また、自らの行為によって相手がどう思い、どう感じるのかを相手の立場に立って想像し、安易に不適切な言動に至ることがないよう、自分本位ではなく相手を思いやる意識の醸成を図ることにより、ハラスメントの防止にも繋がると考える。

4 事務処理にミス防止に関すること (21件)

- ・ ローカルルールが多く、異動のたびに事務処理方法が変わるものが多く、統一されていないことが事務処理ミスに繋がる場面が多く見られる。
- ・ ノーミスが当然という考え方を改め、ノーミスを報奨する取り組みも必要ではないか。
- ・ ミスが起きる チェック体制強化 仕事が増える ミスが増えるという逆効果が起こっていないか心配している。

5 ハラスメントに関すること (18件)

- ・ ハラスメントがどこからどこまでなのか自分としても曖昧で、上司に相談しても流されるということもある。上司がハラスメント対応などについて学べる機会を作って欲しい。
- ・ 自分のミスや業務の進め方に注意を受けると露骨に不満な態度を出し、パワハラを受けていると周囲に吹聴する若手職員もよく見かける。パワハラと言われることを恐れ指導ができず我慢するケースが増えている。
- ・ 所属長や上司のパワハラについて、我慢して勤務してきた状況はあり、自分から訴えるまでではないが、現場の状況がどうかと問われるような場面があれば、話をしていたと思う。パワハラやセクハラについて、意向調査の設問などに入れてみるとよいのではないか。

6 研修・人材育成に関すること (15件)

- ・ 常に意識して行動する必要がある。年に1度以上は、わかっていることでも研修を受けて意識を高めておく必要がある。
- ・ あまり慣れてなく、緊張感を持っている入庁3年目以内ぐらいの人に仕事を多くさせるのではなく、少ない仕事量でしっかりと基礎、基本を身につけることや指導をしてあげることで、しっかりとした業務への知識、経験が増え、自信をつけることで長い役所人生でのミスは減ると思う。

7 職員のモラル・行動に関すること (13件)

- ・ 遅刻、職務に全うせずリフレッシュルームで休む、業務時間中に自転車で出かける、携帯をデスクにあるコンセントで充電している等、一人の職員のこのような行動で、職場の雰囲気明らかに悪くなっている。
- ・ 傷病休暇を悪用しているのではないかと疑いたくなる職員をこれまで何人も見かけた。詐病で休暇をとっているとすれば、非常に悪質である。詐病かどうかを見抜くことは非常に難しいとは思いますが、真っ当に仕事をしている職員の士気を下げないためにも、しっかりと対応していただきたい。

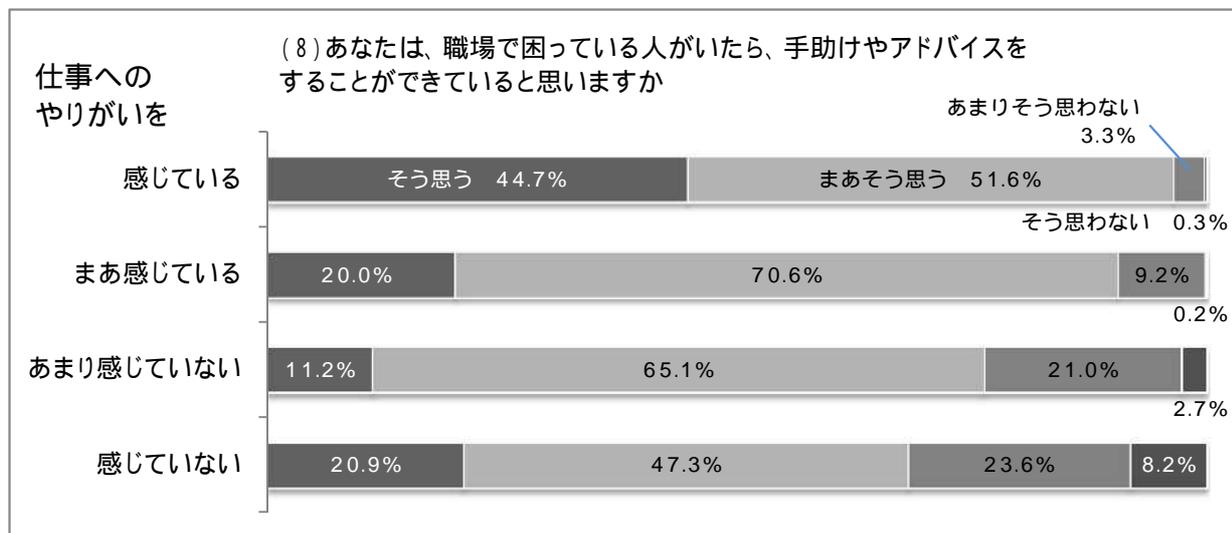
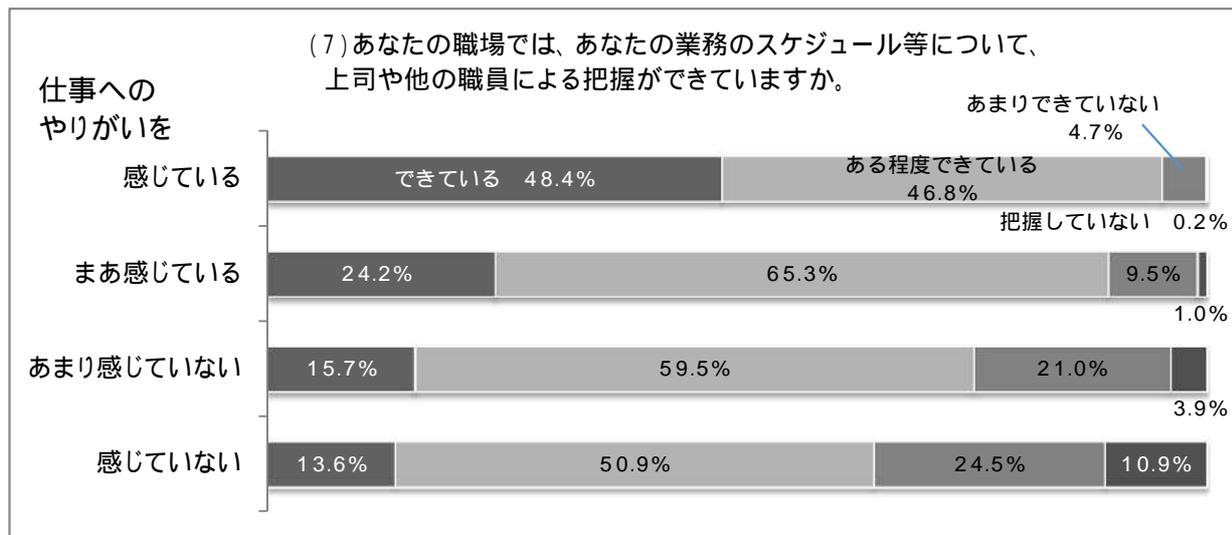
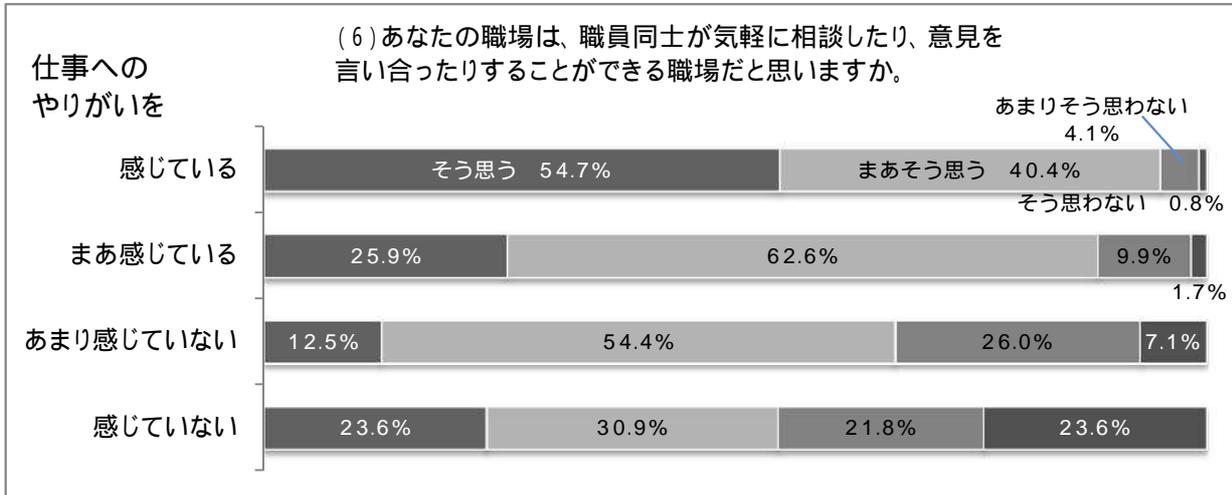
8 不当要求に関すること (8件)

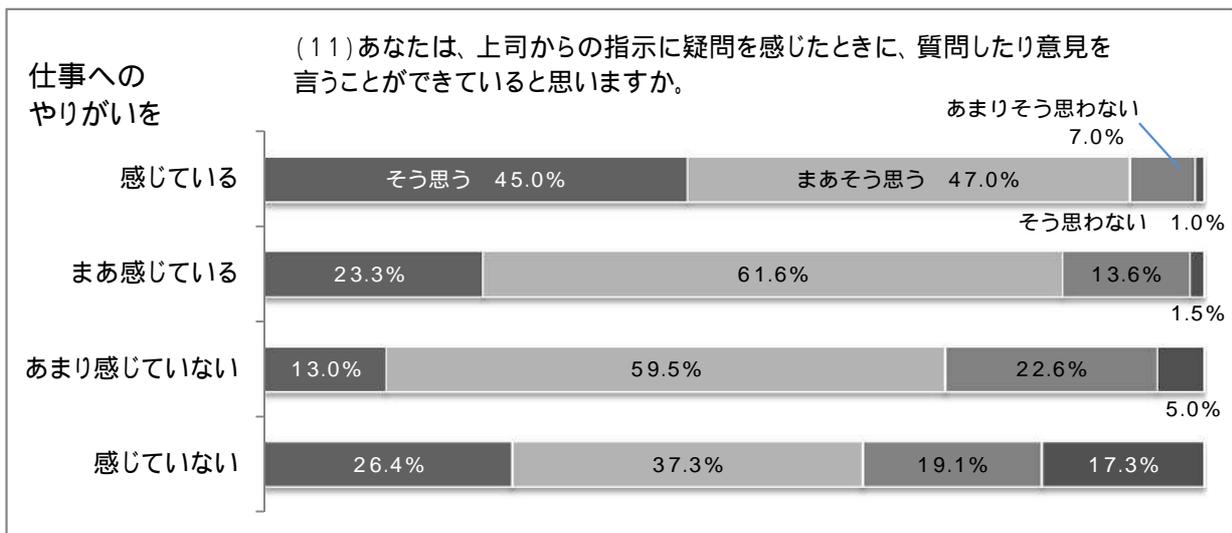
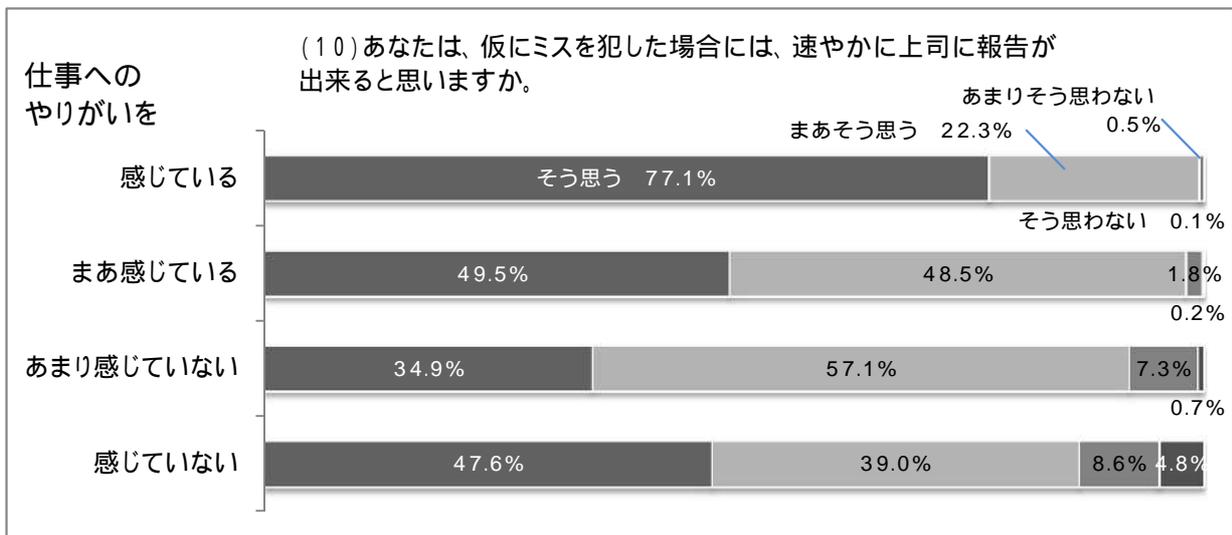
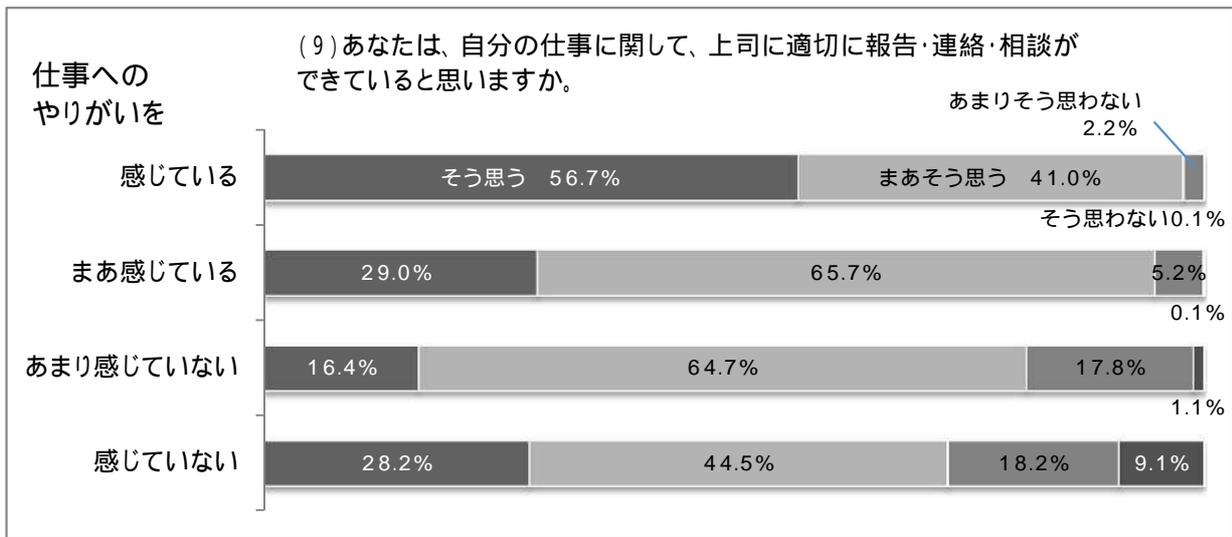
- ・ 不当要求が日常的に起きている中で、その対応が場当たりのである。研修会を頻繁に開催し、誰でも何回でも受けてスキルアップできるようにしていただきたい。
- ・ 市民対応のなかで、コンプライアンスの概念が欠けていると感じることがある。市民の不当要求や、職員への暴言などに対して、法的なルールや職員の人権保護がなされているのかが不明な点があり、言われっぱなしという状況になっている気がする。

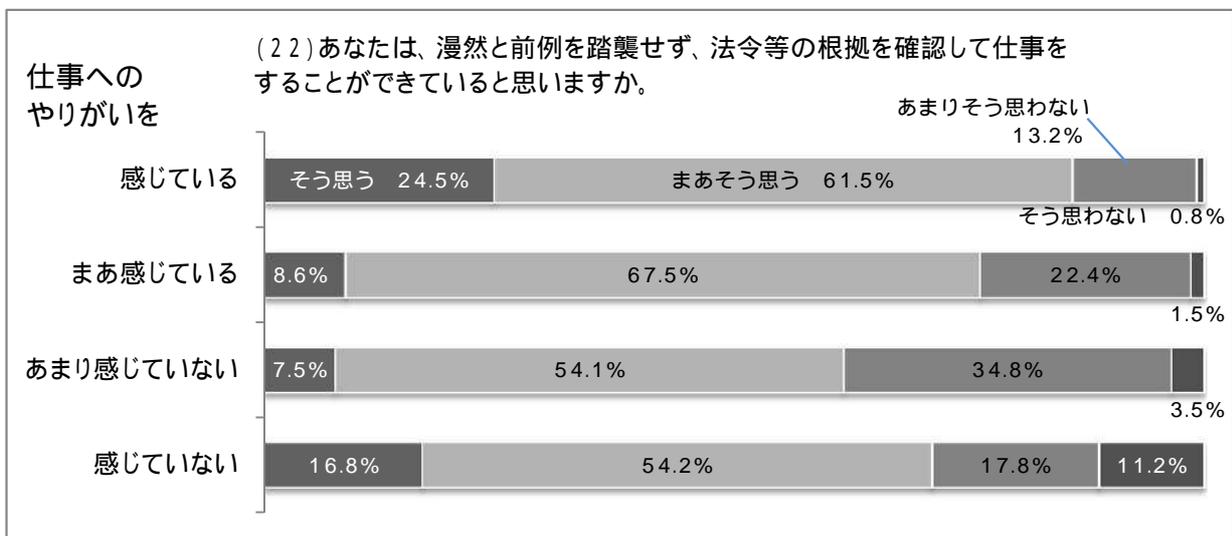
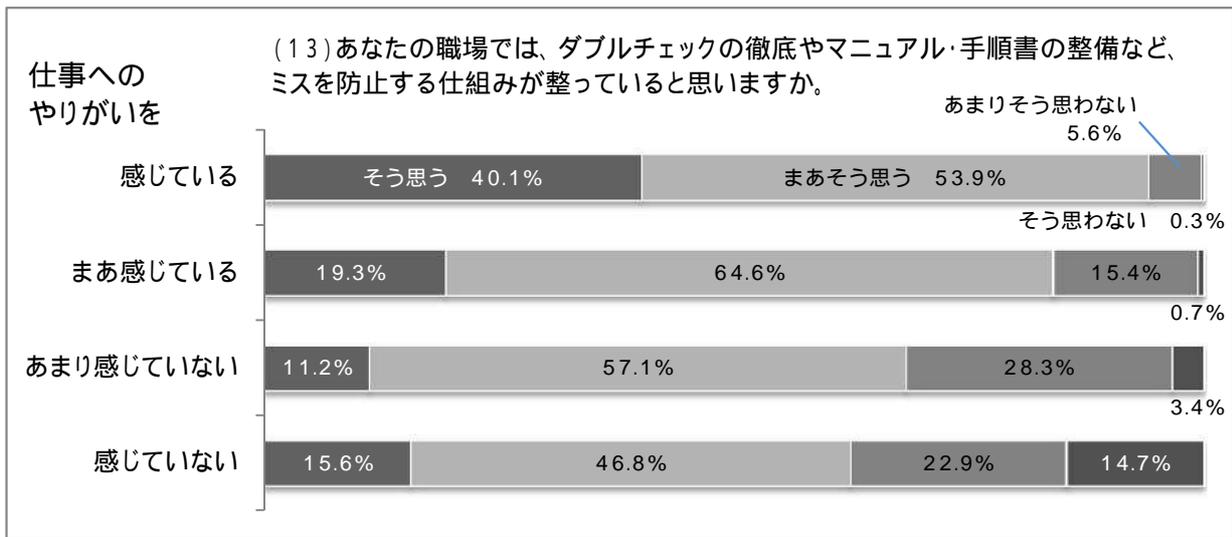
9 その他 (37件)

「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、職場環境に関する設問(6)から(11)並びに事務処理ミス防止対策への意識(13)及び仕事への取組姿勢(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」職員ほど、職場環境に関する(6)から(11)の全ての設問において肯定的な回答の割合が高い。

・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、事務ミス防止に関する設問(13)及び法令等確認に関する設問(22)において肯定的な回答の割合が高い。



・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、「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高く、自分の職場について風通しの良い職場であると感じていることが伺われる。

・「仕事へのやりがい」を感じている職員は、「ミス防止する仕組みが整っている」、「漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認している」と回答しており、前向きに仕事に取り組んでいることが伺われる。



「仕事へのやりがい」を持つことが重要