

# 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3年3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、これらの取組を通して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、平成29・30年度の2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。

本年度においては、組織運営の改善に向けた取組方針が策定されたことなども踏まえ、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、取組の効果の把握及び課題の抽出を行うことにより、今後の更なるコンプライアンス施策の展開に資するため、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2年8月6日（木）から9月14日（月）まで

### (2) 対象者

一般職員・再任用職員（小中学校に勤務する職員を除く） 計5,020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29問

詳細は「コンプライアンス職員意識調査 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、集計を行った。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。

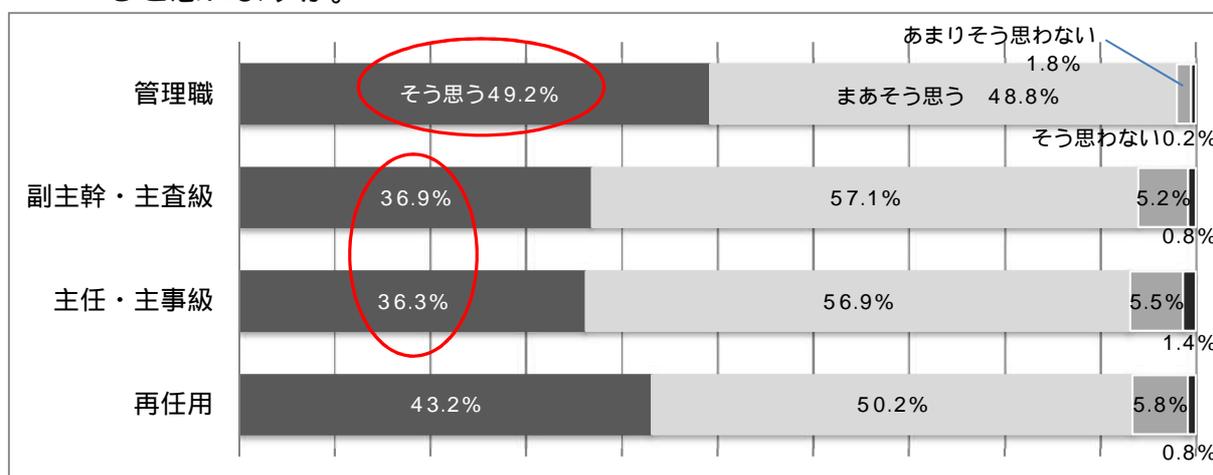
### 3 「職員意識調査」の主な回答結果

\* ○ は、注視する点

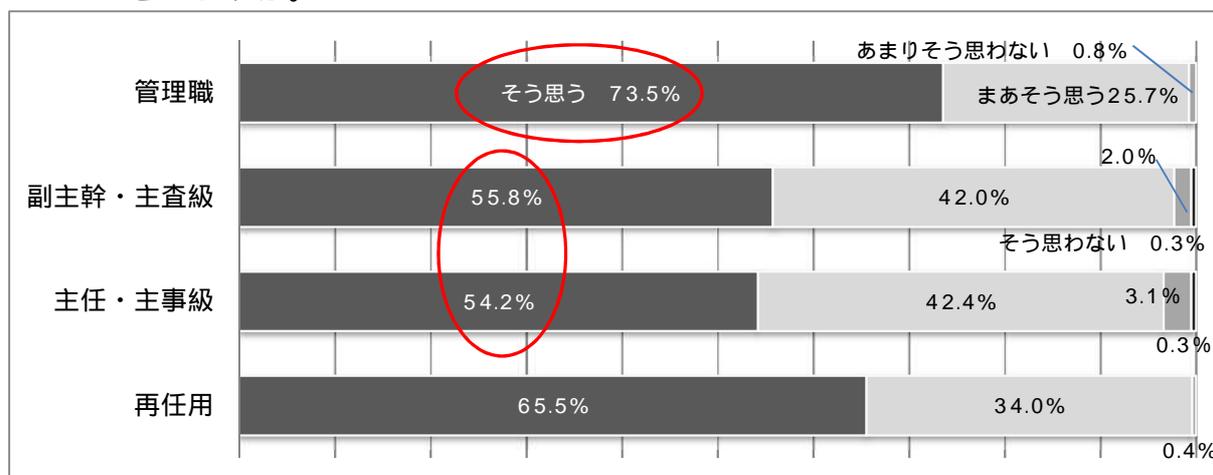
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



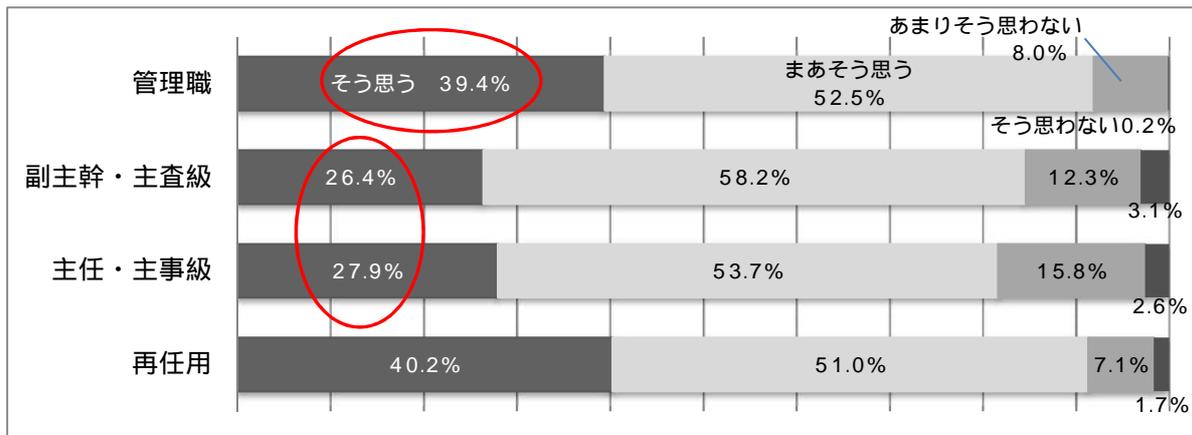
(9) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



(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。



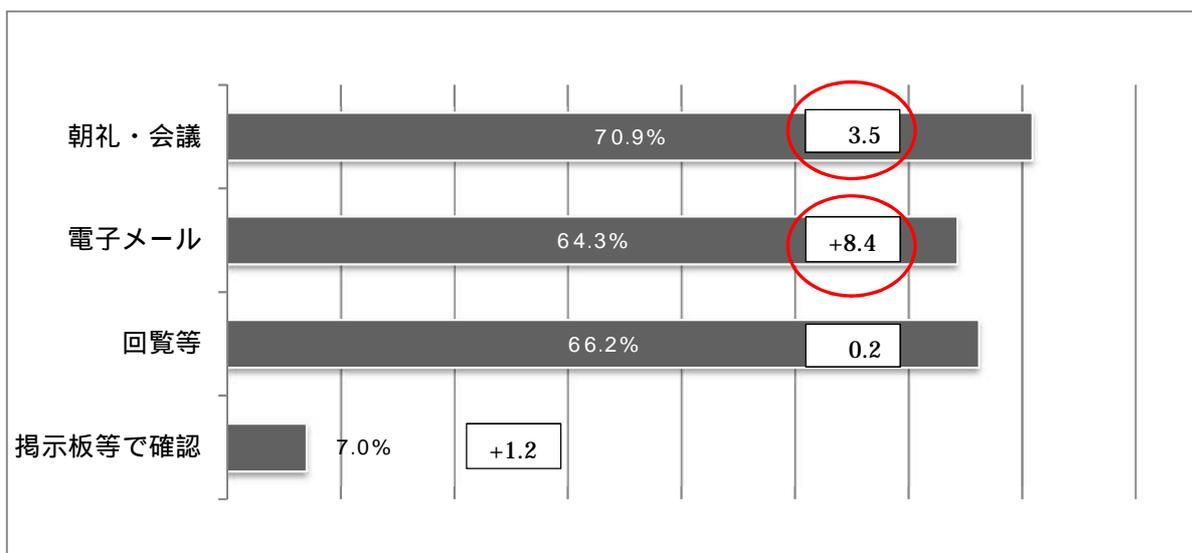
(11) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問したり意見を言うことができていると思いますか。



\* 以下の設問における□内の数値は平成30年度調査結果との差。数値の前の「+」は増加を、「-」は減少を表している。

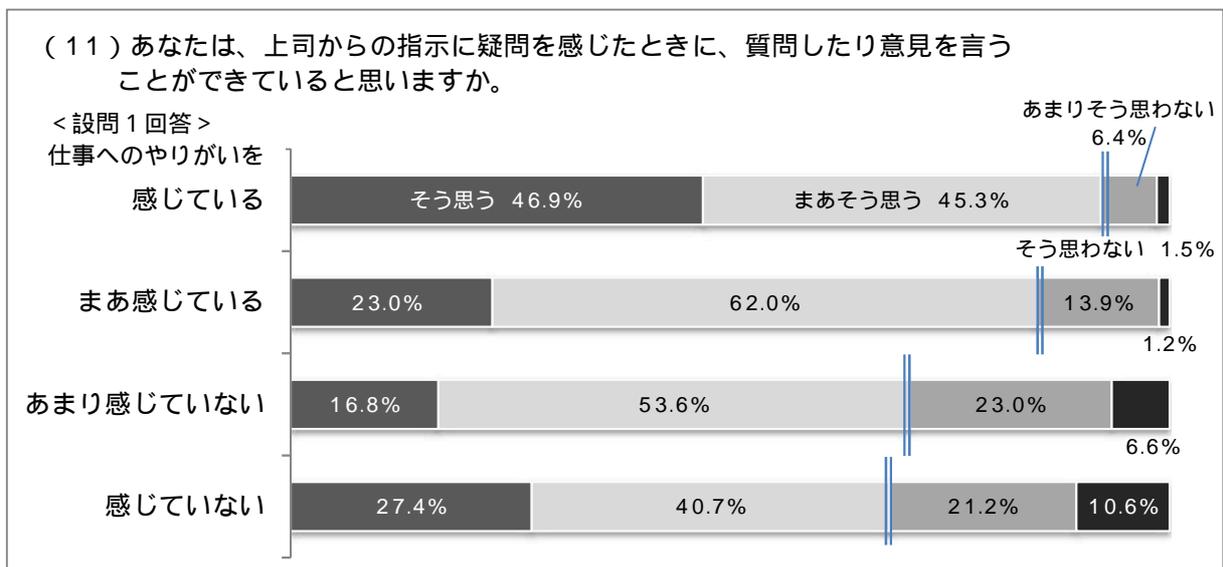
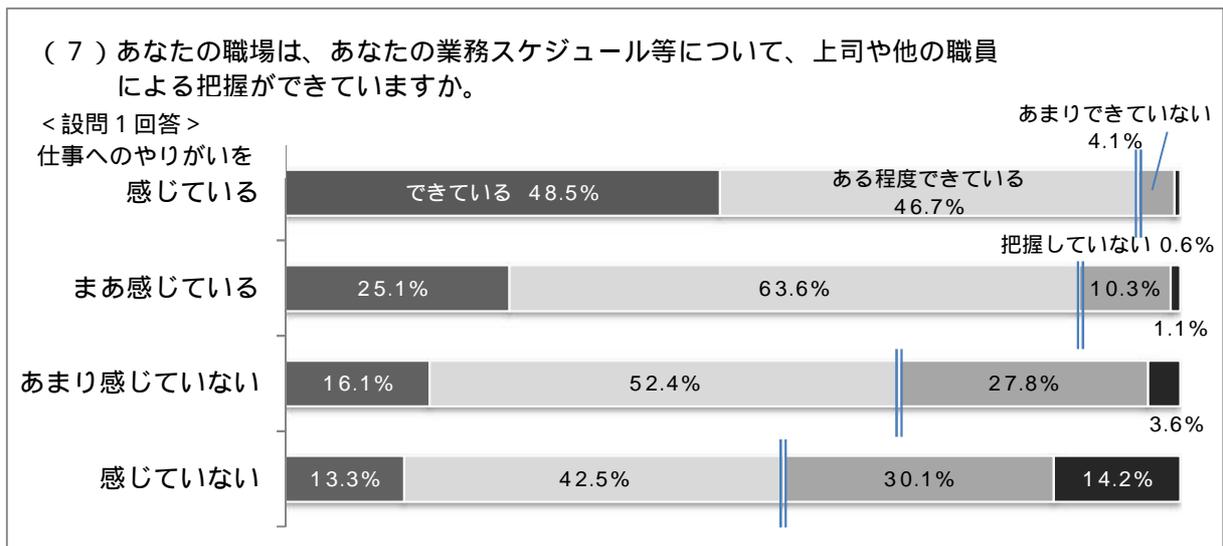
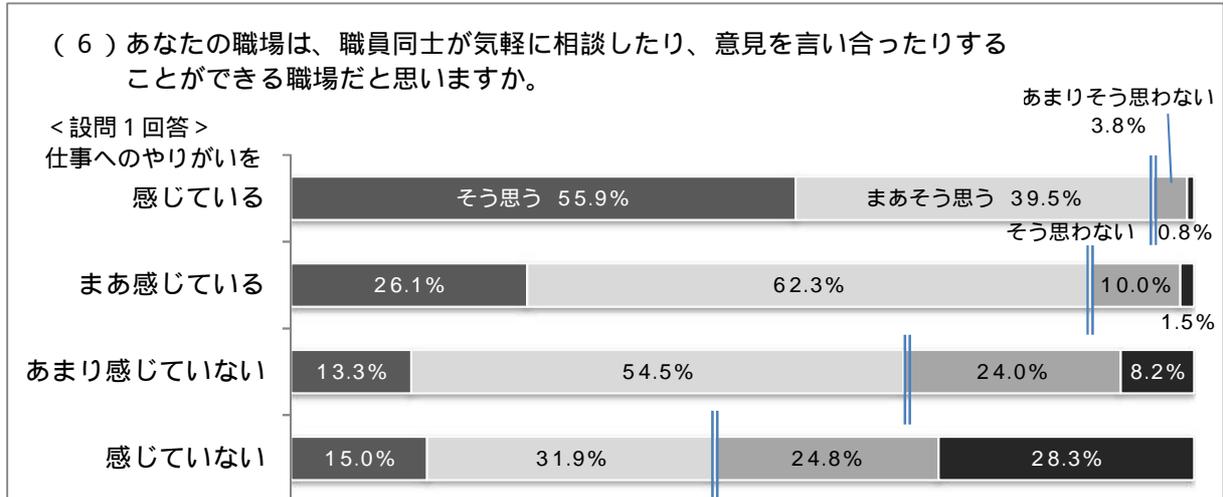
(12) あなたの職場では、仕事やコンプライアンスなどに関する全職員が共有すべき重要な情報について、どのように情報共有が行われていますか。(複数回答可)

- 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



## 【仕事へのやりがいと風通しの良い職場環境のクロス集計】

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)(7)(11)についてクロス集計を行った。



(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

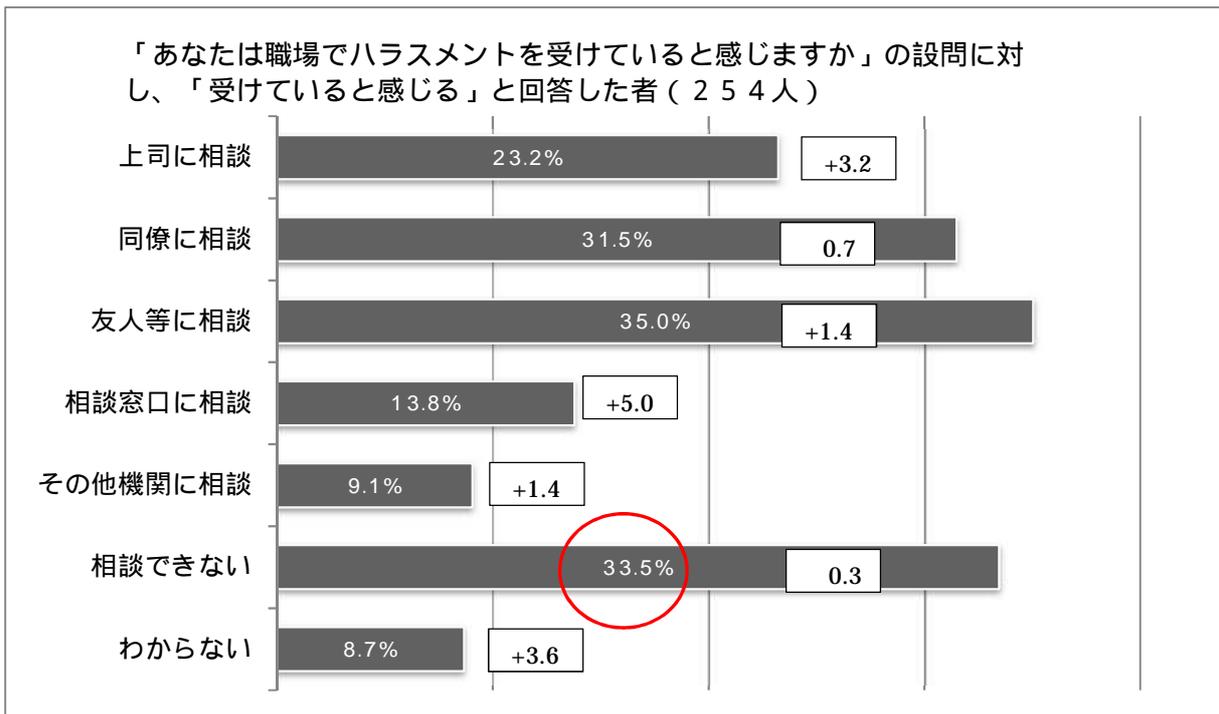
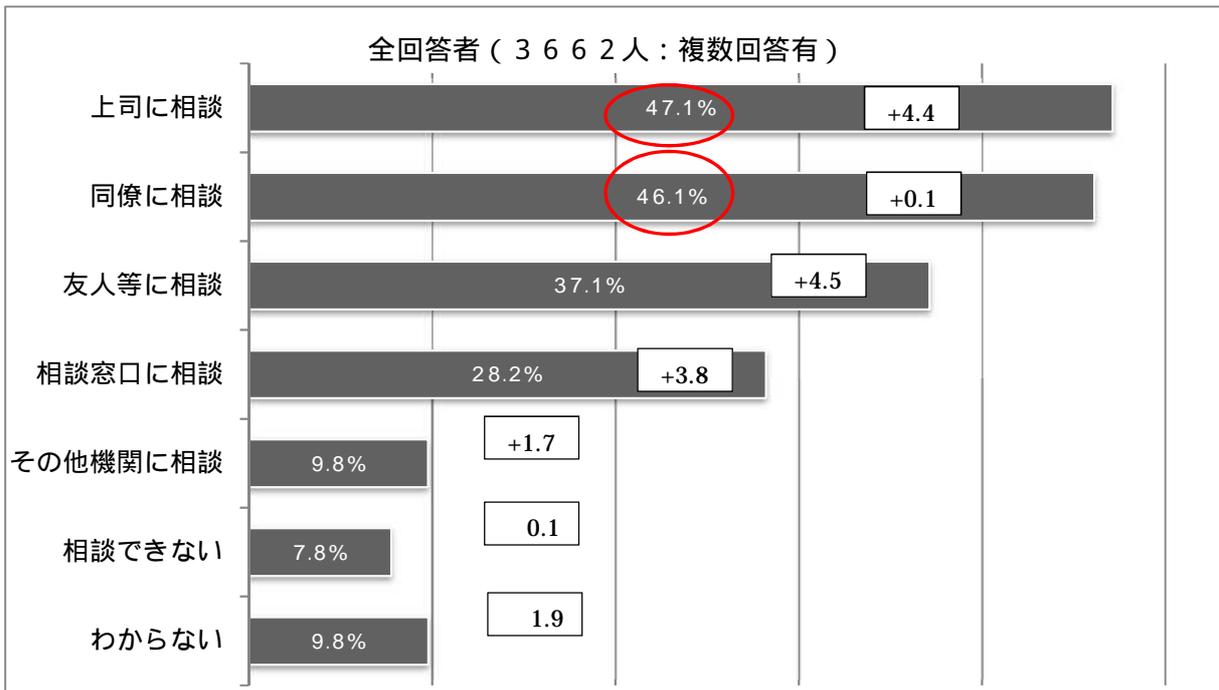
職場以外の友人や知人に相談する

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(職員労働組合、労働基準監督署、弁護士等)

相談はできないと思う

わからない

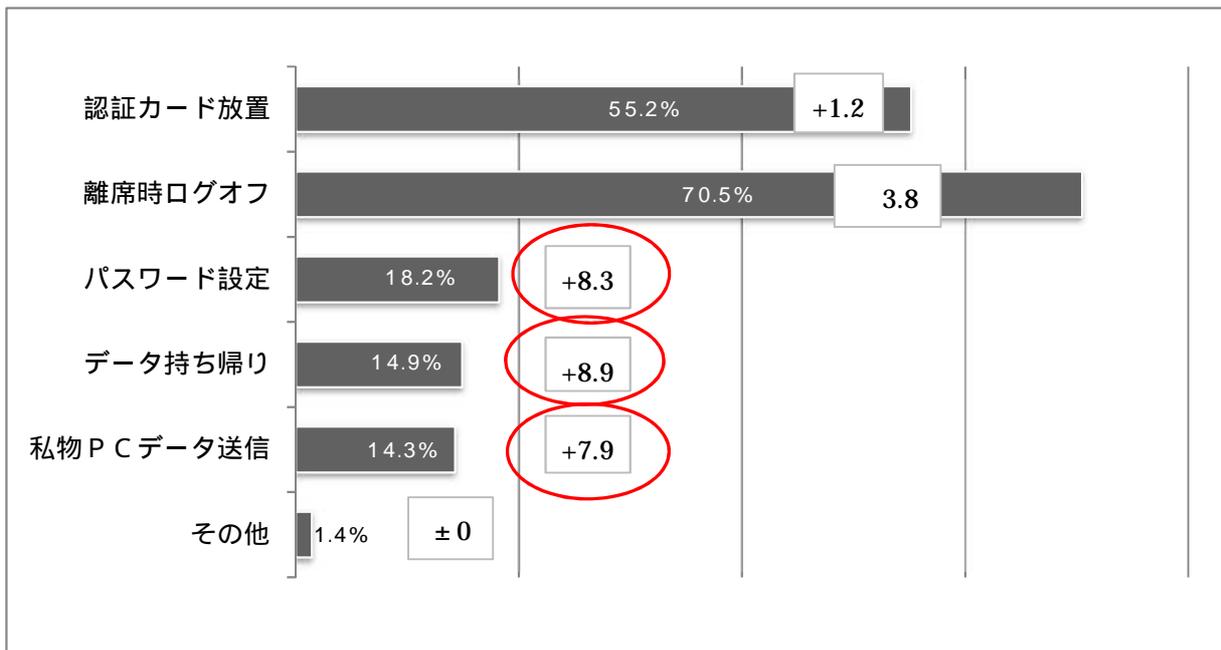


(26) あなたは、電子情報の安全管理として定めている情報セキュリティポリシーの遵守事項を実践していますか。



(27) 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)

- 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



職員意識調査の詳細については「令和2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

---

今回の調査の結果、肯定的な回答をした職員の割合は、全体的には過去2回の調査と同じような回答傾向であった。肯定的な回答が大幅に減少している設問は少なく、職員一人ひとりのコンプライアンス意識に大きな変化は見られないが、注目すべき事項やコンプライアンスの推進に関する取組や働きかけの方法に課題が見られる事項があることから、改善に向け検討すべき事項について挙げるものである。

### (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)(9)～(12) クロス集計】

設問1の「仕事へのやりがい」を「感じている」職員の割合は、過去の調査と比較して大きな変化はなく、総じて8割以上の職員はやる気を持って仕事に臨んでおり、概ね良好な傾向であると言えるが、一方で、やりがいを感じていない職員がなぜやりがいを感じていないのか、今後の取組の中で原因を把握することが必要である。

職場における風通しについても肯定的な回答の割合に大きな変化はないが、管理職の肯定的な回答に比べ部下の回答が低い傾向があり、職位別の回答結果に差があることから、職位間で認識のずれがあり、上司と部下とのコミュニケーションに課題がある職場が存在すると思われる。

また、職場内での情報共有の方法として、「朝礼や会議」と回答している割合が減少し、「電子メール」と回答している割合が増加している。組織が一丸となって業務に取り組むためにも、対面によるコミュニケーションは必要不可欠であるが、一方で、いつでも情報共有ができるメール等も活用し、コミュニケーション方法を上手に使い分けながら、風通しの良い職場づくりを目指すことが必要である。

「仕事へのやりがい」と「職場の風通しの良さ」は、クロス集計の結果から、相関関係があることが一目瞭然である。「仕事へのやりがい」を「感じている」職員ほど、職場環境に関する全ての設問において、コミュニケーションが円滑に行われているという肯定的な回答の割合が高く、自分の職場について風通しの良い職場であると感じており、前向きに仕事に取り組んでいることがうかがわれる。

「仕事へのやりがい」と「職場の風通しの良さ」は、効果的・効率的な業務の

遂行に必要不可欠であるため、所属長や各所属に配置されているコンプライアンス推進員を中心に、各職場でのコミュニケーションの更なる円滑化に向けた取組について検討されたい。

(2) 更なるハラスメント対策について【設問(15)】

ハラスメントを受けていると感じた場合の対応として「相談窓口相談する」との回答は年々増加しており、相談窓口の周知については一定の効果が現れているものと思われるが、実際にハラスメントを受けていると感じている職員については、「(どこにも)相談できない」との回答が、変わらず約3割となっている。令和2年11月下旬より、職員以外の外部専門員が対応する電話相談窓口が設置されているが、その相談体制を十分機能させるために、ハラスメントの現状把握と相談窓口の効果検証について継続的に取り組まされたい。

また、身近な職員(上司、同僚)へ相談するという回答が多いことから、ハラスメント問題の潜在化・深刻化を防ぐためのきめ細かな対応をするためにも、管理職を筆頭に、職員一人ひとりがハラスメントに対する正しい知識を持つことが必要不可欠である。幅広い職員に対するハラスメント防止研修の継続的な実施を行うにあたり、ハラスメントの具体的な事例等を用いながら、効果的かつ実践的な研修の実施に取り組まされたい。

(3) 情報セキュリティーポリシー遵守の徹底【設問(26)(27)】

情報セキュリティーポリシー遵守の状況を確認する設問に対し、実施していると回答した割合が減少しており、具体的にできなかった遵守事項として、「適切なパスワード設定」「業務データの持ち帰り」「私物PCにデータを送信」と回答した割合が増加している。これは、電子情報資産の安全管理の観点から見逃せない結果である。

今後、働き方改革の推進やコロナ禍における新しい日常の中、ICTの活用がより一層推進されるものと想定される。ICTの活用により利便性が高まる一方で情報流出等のリスクが増大することを職員一人ひとりが改めて自覚し、情報セキュリティーポリシーの遵守を徹底されたい。

## 5 まとめ

---

職員意識調査の結果、改善に向け検討すべき事項について挙げたところであるが、コンプライアンスの取組については、定期的に検証を行い、改善を重ね、継続することが肝要である。

今回本委員会が述べた風通しの良い職場づくりをはじめとする取組は、各職場での日々の取組の積み重ねが必要であり、トップダウンの一方通行ではなく現場からの意識のボトムアップが重要となる。各所属において、所属長のコンプライアンス意識の醸成や積極的な行動が不可欠であり、あわせて、所属長と所属長を補佐するコンプライアンス推進員を中心に、職員一人ひとりのコンプライアンス意識のより一層の醸成を図ることで、各般の取組がより効果的・実効的なものとなるよう期待する。

また、各局・区・執行機関においては、他の部局と比較するなど職員意識調査の結果から、自所属における特性や課題を把握し、これに応じた取組を主体的に推進されたい。

相模原市においては、これまで行ってきた取組結果や今回の職員意識調査の結果を勘案し、コンプライアンスの推進に係る取組を不断のものとし、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

<p>【第1回】 令和2年7月17日(金)～ 7月22日(水) 書面</p>	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度コンプライアンス推進委員会の取組について</li> <li>・令和2年度コンプライアンス推進に係る各局区等の取組について</li> <li>・麻溝台・新磯野第一整備地区土地区画整理事業第三者委員会の提言に係る取組方針について</li> <li>・令和2年度コンプライアンス職員意識調査について</li> </ul>
<p>【第2回】 令和2年12月14日(月)～ 12月22日(火) 書面</p>	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度コンプライアンス職員意識調査報告書について</li> <li>・コンプライアンス職員意識調査報告書に基づく改善意見について</li> </ul>
<p>【第3回】 令和3年1月22日(金)～ 1月29日(金) 書面</p>	<p>&lt; 議題 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部統制中間評価報告書について</li> <li>・「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</li> <li>・相模原市コンプライアンス推進指針の改定について</li> </ul>