

令和6年度
コンプライアンス職員意識調査
【結果報告書】

令和6年11月

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 1 2
4	調査結果	…	P 1 3

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推進の指針とするもの。

(2) 調査期間

令和6年7月1日（月）から7月31日（水）まで

(3) 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

(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
⇒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またはL o G o フォームによる回答

(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、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」の表記について
報告書内の「N」は、回答者総数又は分類別の回答者数を表している。
- 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、令和4年度調査結果とのポイント差を表している。
- エ 「管理職」の表記について
報告書内の「管理職」は、管理職に総括副主幹を含めて表している。

2 調査項目

コンプライアンス行動指針「1 服務義務・公務員倫理の徹底」に関する設問

<p>(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。</p> <p><input type="checkbox"/> 感じている <input type="checkbox"/> まあ感じている <input type="checkbox"/> あまり感じていない <input type="checkbox"/> 感じていない</p>
<p>(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。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない</p>
<p>(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。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 公務内外を問わずできていると思わない</p>
<p>(4) 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 身だしなみなど、服装面でルーズな者が見受けられることが気になる <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 特に気になることはない <input type="checkbox"/> その他 ()</p>
<p>(5) 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 直接本人に注意する <input type="checkbox"/> 職場の上司・同僚に相談する <input type="checkbox"/> コンプライアンス推進課に相談する <input type="checkbox"/> 何もしない <input type="checkbox"/> どうしたらよいか分からない <input type="checkbox"/> その他 ()</p>

【コンプライアンス行動指針「2 法令を遵守した適正な事務執行」に関する設問】

<p>(6) あなたは、職員の不祥事が発生する一番の要因は何だと思えますか。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人のモラルの欠如 <input type="checkbox"/> 組織としてのリスク管理体制の不備 <input type="checkbox"/> 責任者・管理者による管理監督の不足 <input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーション不足 <input type="checkbox"/> その他 ()</p>

<p>(7) 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。</p> <p><input type="checkbox"/> コンプライアンスに関する研修を充実させること</p> <p><input type="checkbox"/> コンプライアンスに関する情報発信を充実させること</p> <p><input type="checkbox"/> 上司と部下が定期的に面談をすること</p> <p><input type="checkbox"/> チェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うこと</p> <p><input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーションを良くすること</p> <p><input type="checkbox"/> 処分を厳正に行うこと</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ()</p>
<p>(8) 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人の知識・経験の不足</p> <p><input type="checkbox"/> 組織としてのリスク管理体制の不備</p> <p><input type="checkbox"/> 責任者・管理者による管理監督の不足</p> <p><input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーション不足</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ()</p>
<p>(9) あなたは、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 事務処理ミス防止に関する研修を充実させること</p> <p><input type="checkbox"/> 事務処理ミスに関する情報発信を充実させること</p> <p><input type="checkbox"/> 業務マニュアルを充実させること</p> <p><input type="checkbox"/> チェック体制を強化するなどの仕組み作りを行うこと</p> <p><input type="checkbox"/> 職場内のコミュニケーションを良くすること</p> <p><input type="checkbox"/> 処分を厳正に行うこと</p> <p><input type="checkbox"/> その他 ()</p>
<p>(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。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない</p>
<p>(11) 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正しく仕事ができていると思いますか。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない</p> <p><input type="checkbox"/> 自分の仕事には法令等を確認する必要がある(ほとんど)ない</p>
<p>(12) あなたは、自分が事務処理ミスをした場合、速やかに上司に報告ができていると思いますか。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない</p>
<p><u>注) 管理職・総括副主幹の方のみお答えください。</u></p> <p>(13) あなたは、部下から事務処理ミスの報告を受けた場合、報告を受け止め、速やかに上司や関係部署に報告ができていると思いますか。</p> <p><input type="checkbox"/> そう思う <input type="checkbox"/> まあそう思う <input type="checkbox"/> あまりそう思わない <input type="checkbox"/> そう思わない</p>

(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。

- 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

(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。

- 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

【コンプライアンス行動指針「3 情報管理の徹底」に関する設問】

(16) あなたの職場では、個人情報 を適正に管理できていると思いますか。

- 適正に管理している 概ね適正に管理している
 あまり適正に管理していない 適正な管理の基準がわからない
 個人情報を（ほとんど）扱わない

例)・事務の目的の範囲内で、必要最小限の個人情報を収集しているか。

- ・事務の目的の範囲内で、個人情報を利用しているか。
- ・個人情報を含む情報資産を鍵のかかるキャビネットや書棚等に保管しているか。
- ・個人情報を含む情報資産を外部へ持ち出す場合は所属長の許可を得ているか。
- ・個人情報に係る業務の処理を外部に委託する場合は、「相模原市個人情報取扱事務委託基準」に従い措置を講じているか。など

(17) あなたの職場では、公文書を適正に管理できていると思いますか。

- 適正に管理している 概ね適正に管理している
 あまり適正に管理していない 適正な管理の基準がわからない
 公文書を（ほとんど）扱わない

例)・処理中の紙文書を一定の場所で保管しているか。

- ・正しいファイルナンバーで文書を保管しているか。
- ・簿冊の背表紙には必要事項を明示しているか。
- ・キャビネットや書棚で公文書を保管しているか。
- ・適正な保存期間で公文書を保存しているか。など

(18) あなたの職場では、情報セキュリティ対策を適正に行うことができていると思いますか。

- 適正に行っている 概ね適正に行っている
 あまり適正に行っていない 適正な対策の基準がわからない
 情報資産を（ほとんど）扱わない

例)・情報資産管理台帳など必要な台帳等を備えているか。

- ・情報資産を外部へ持ち出す場合は、上司が内容確認し、持ち出しの許可を得ているか。
- ・私有のスマホやUSBメモリ等では機密性2以上の情報を取り扱わないようにしているか。
- ・不自然な電子メールを受信した場合、添付ファイルの削除など速やかに対応しているか。
- ・認証カードを職員間で共有していないか。など

【コンプライアンス行動指針「4 ハラスメントの根絶」に関する設問】

(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
不必要な身体の接触があった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
卑猥な言動があった (例：性的な冗談やか らかい、わいせつ図画 を見せられる等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
容姿や外見について 言及された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
身体的な特徴に関する 質問をされた(例： スリーサイズを聞か れる等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食事やデートなどに 執拗に誘われた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
性的な関係を要求さ れた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
「男(女)のくせに」 等の性別を理由とす る不快な言葉を言わ れた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
「男らしさ」「女らし さ」を強要された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
性体験について聞か れたり、聞かされたり した	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上司や同僚などに強 引に性風俗店等に連 れていかれた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場 合、具体的な内容			

(20) あなたは、過去2年以内に、パワーハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
殴打、足蹴り、物を投げつけられる等の行為をされた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人格を否定するような言動を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
長時間に渡って厳しい叱責を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
大声で威圧的な叱責を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
同僚に集団で無視されたり、仲間外れにされた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
到底対応できないレベルや量の業務を与えられ、達成できなかったことに対して厳しく叱責された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
理由もなく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じられたり、仕事を取り上げられたりした	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
病歴や性的指向、性自認といった機微な個人情報、自分の了解なしに他の職員に暴露された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場合、具体的な内容			

(21) あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。

	現在受けている	現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある	過去2年以内に受けたことはない
産休・育休・介護休暇等の各種制度を利用したことを理由に嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
産休・育休・介護休暇等の各種制度を利用することや利用したことを理由に不利益な取扱いを示唆する言動を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
産休・育休・介護休暇等の各種制度利用の手続等を阻害された	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
妊娠・出産そのものを理由に不利益な取扱いを示唆する言動を受けた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
妊娠・出産そのものを理由に嫌味を言われたり、嫌がらせを受けたりした	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他に該当する場合、具体的な内容			

(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。

知っている 知らなかった

*ハラスメント外部相談窓口とは、外部相談員が時間外や休日も対応する相模原市職員専用の相談窓口です。（フリーダイヤル 0800-170-5929／受付：9時～21時まで／祝日及び12月31日～1月3日は除く）

(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)

- 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
- ハラスメント外部相談窓口（土日対応可、夜間対応可）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
- その他（)

【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】

(24) あなたの職場では、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

(25) 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

(26) 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

(27) 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

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

- 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

(29) あなたの職場では、定期的に朝礼や課内会議、班会議等が行われていると思いますか。

- 定期的に行われている
- 不定期だが行われている
- あまり行われていない
- まったく行われていない

(30) あなたは、お互いに意見を言い合うことができる風通しの良い職場づくりには、何が有効だと思いますか。(複数回答可)

- 朝礼
- 職場内ミーティング（朝礼以外の課内会議、班会議等）
- 上司からの気軽な声かけ
- 上司との1対1の面談
- 同僚との情報交換・意見交換
- その他（)

注) 管理職・総括副主幹の方のみお答えください。

(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」ができていますか。

*「個を尊重した対応」とは、上司が部下の長所を伸ばすよう手助けする、部下を単なる集団の一員として扱わず、個人として接する、部下それぞれが異なる欲求・能力・抱負を持つことを前提として接する対応のことです。

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

注) 管理職・総括副主幹以外の方のみお答えください。

(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。

*「個を尊重した対応」とは、上司が部下の長所を伸ばすよう手助けする、部下を単なる集団の一員として扱わず、個人として接する、部下それぞれが異なる欲求・能力・抱負を持つことを前提として接する対応のことです。

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

(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)

- 自分の仕事の意義や役割を意識できること
- 自分の仕事(取り組む姿勢や成果等)について、上司や同僚から認められること
- 上司との業務内外の意見交換
- 同僚、部下、後輩との業務内外の意見交換
- 課内会議や班会議等における仕事の方針の共有
- 家庭の事情や休暇取得への配慮などワーク・ライフ・バランスの確保
- その他 ()

【コンプライアンス行動指針「6 信頼される市民対応」に関する設問】

(34) あなたは、市民対応の場において、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

(35) 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

(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)

- 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
- 相手の言い分を具体的に聞いたうえで、法令等の範囲内でできる限りの対応をしている
- 場合によっては特別な対応をすることがある
- 上司に必ず報告し、所属長の指導に基づき対応している
- 2人以上で対応している
- 対応内容を詳細に記録している
- 所属内や必要に応じて関係する所属と対応方針等を共有している
- 即答を避けている
- 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ることはない
- その他 ()

(37) 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。

3 回答状況

	対象者数	回答者数	回答率
全体	5,259	4,326	82.3%
職種別			
事務職	2,923	2,353	80.5%
技術職 ※1	764	641	83.9%
技能職 ※2	347	243	70.0%
保育職	447	360	80.5%
消防職	778	714	91.8%
役職別			
管理職	822	738	89.8%
副主幹・主査級 ※3	1,493	1,299	87.0%
主任・主事級 ※4	2,666	2,031	76.2%
再任用(管理職を除く)	278	215	77.3%
所属別			
市長公室	145	124	85.5%
総務局	92	82	89.1%
財政局	358	259	72.3%
市民局	116	91	78.4%
健康福祉局	749	632	84.4%
こども・若者未来局	876	674	76.9%
環境経済局	456	392	86.0%
都市建設局	513	392	76.4%
緑区役所	172	147	85.5%
中央区役所	119	95	79.8%
南区役所	144	113	78.5%
教育局	602	461	76.6%
消防局	782	720	92.1%
危機管理局・会計課・執行機関 ※5	135	121	89.6%

※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・道路技能員等

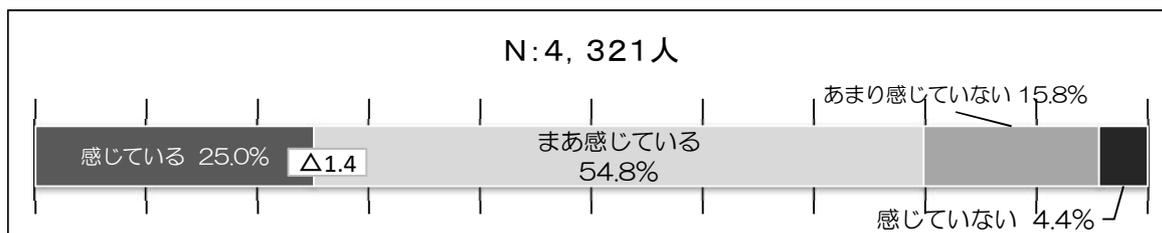
※3 副主幹級(総括副主幹を除く)・主査級・指導主事(管理職を除く)・技能主査級

※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

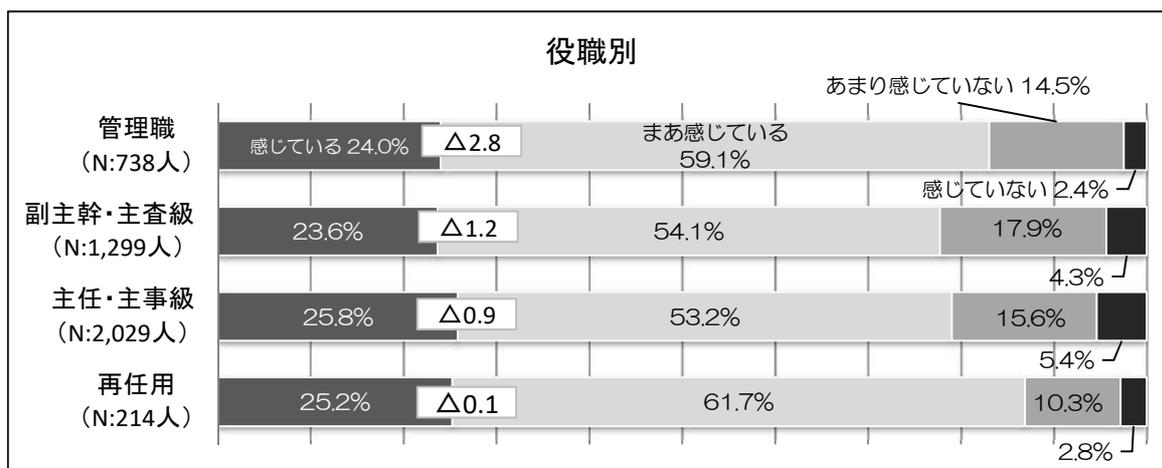
※5 危機管理局・会計課(会計管理者を含む)・議会局・行政委員会事務局・農業委員会事務局

4 調査結果

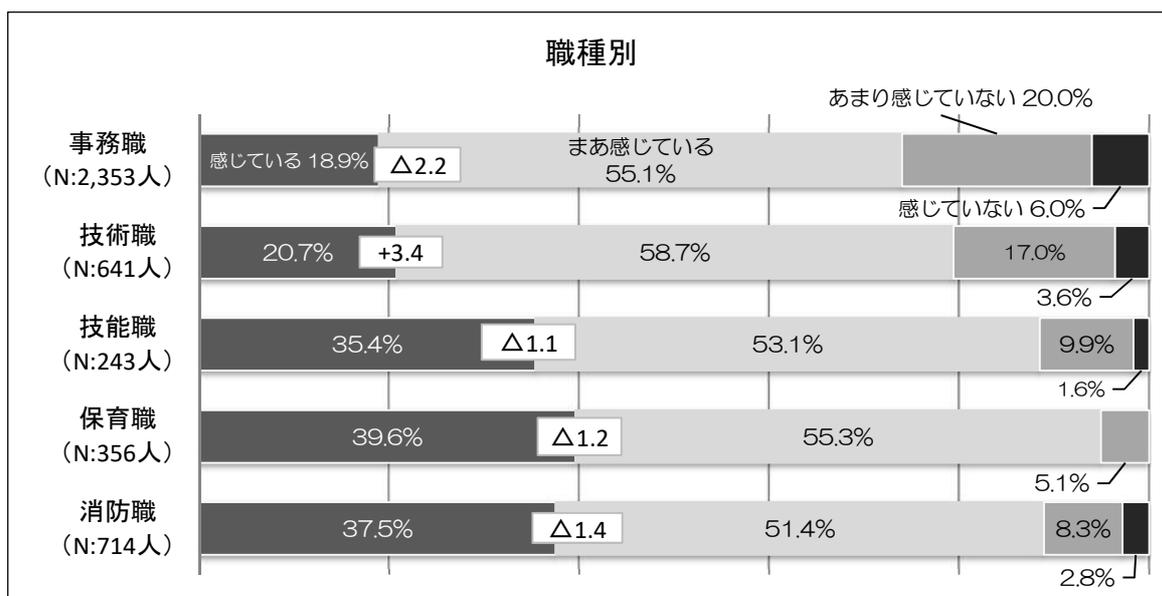
(1) あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか。



全体では、「感じている」と「まあ感じている」を合わせて、79.8%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比Δ1.4ポイント]

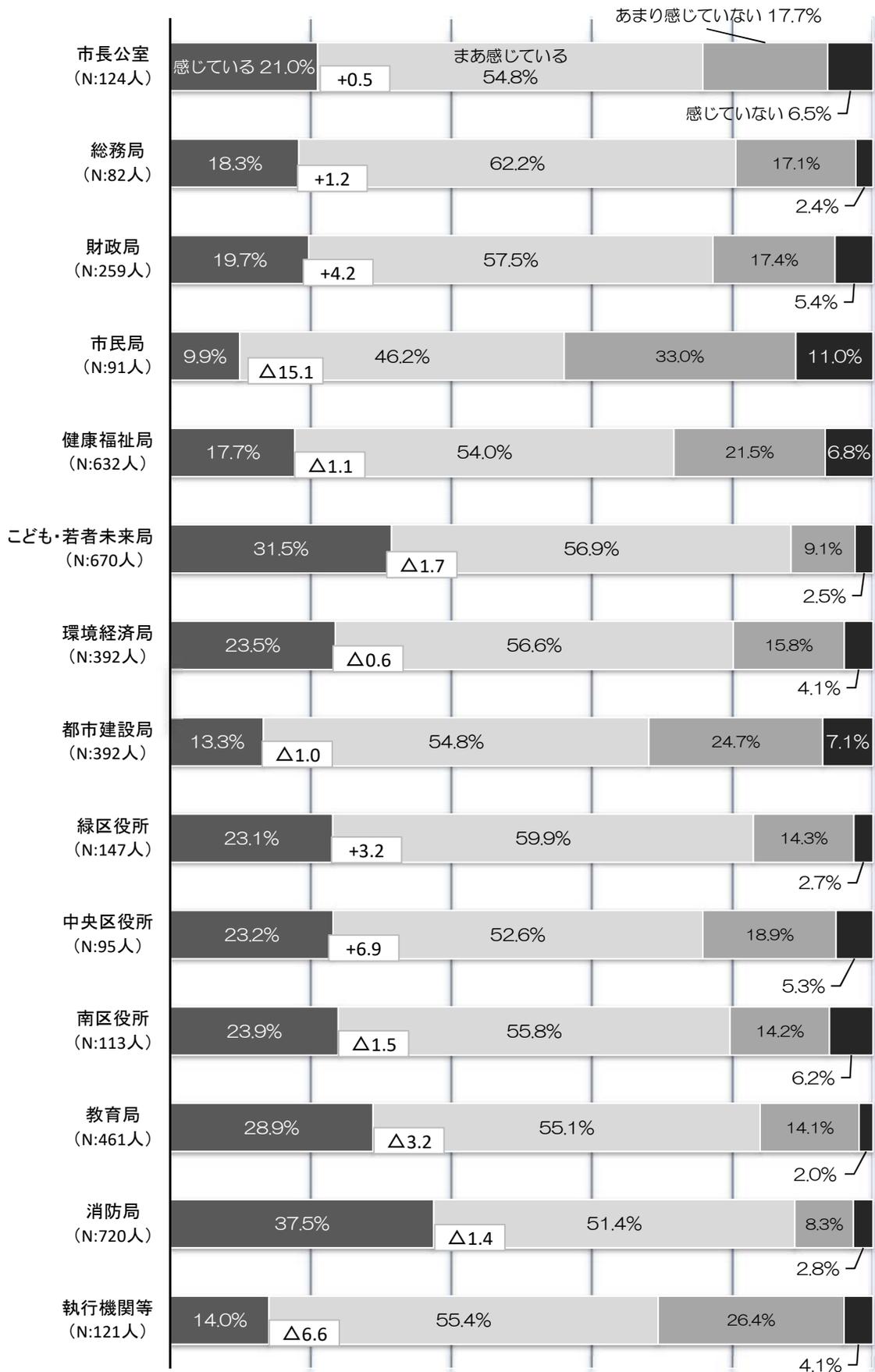


役職別では、「再任用」の肯定的な回答の割合が86.9%と最も高くなっている。前回との比較では、すべての役職において肯定的な回答の割合が減少している。



職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が94.9%と最も高くなっている。「保育職」、「消防職」及び「技能職」において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

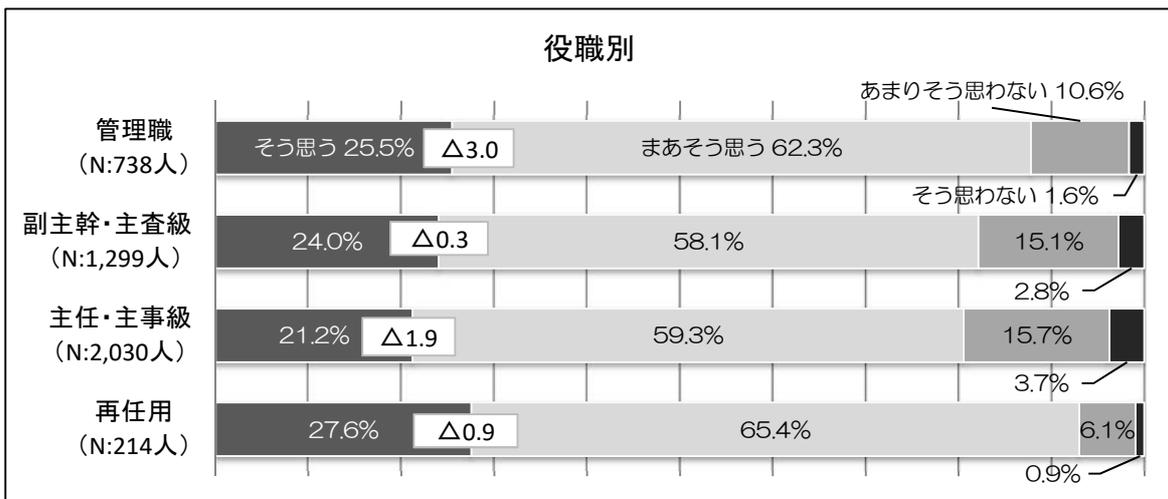
所属別



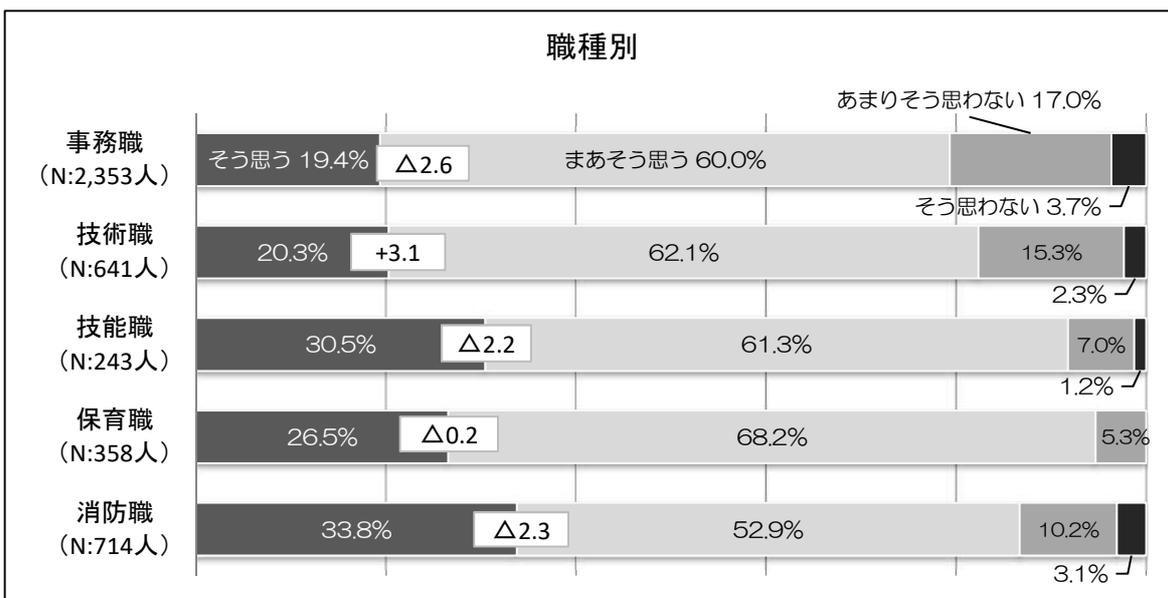
(2) あなたは、相模原市職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、83.0%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比△1.6ポイント]

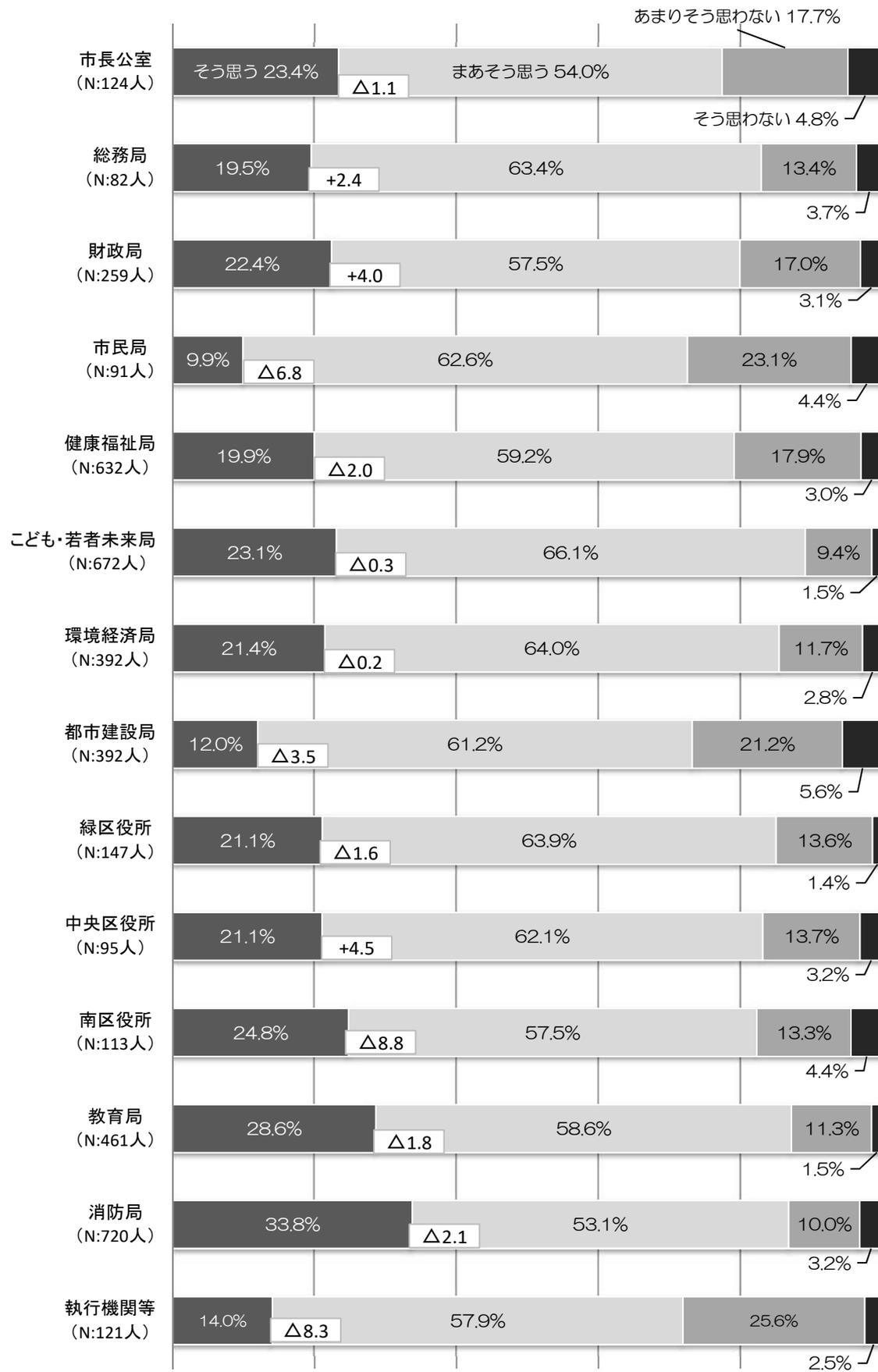


役職別では、「再任用」の肯定的な回答の割合が93.0%と最も高くなっている。前回との比較では、全ての役職において肯定的な回答の割合が減少している。



職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が94.7%と最も高くなっている。「保育職」と「技能職」において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

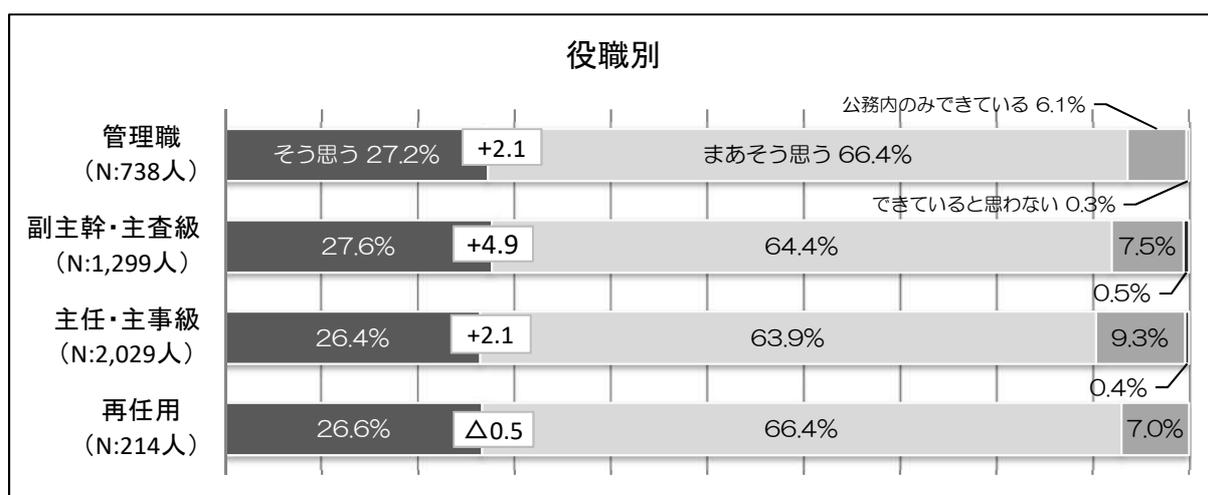
所属別



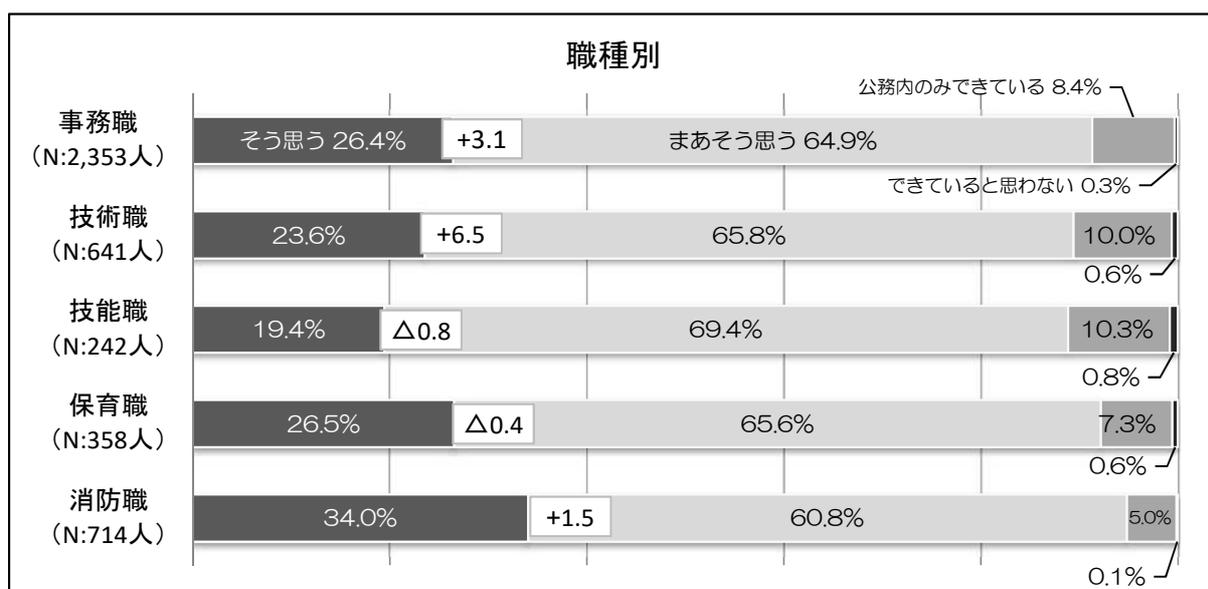
(3) あなたは、公務内外を問わず、モラルや高い倫理観を持って行動することができていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、91.5%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+2.8ポイント]

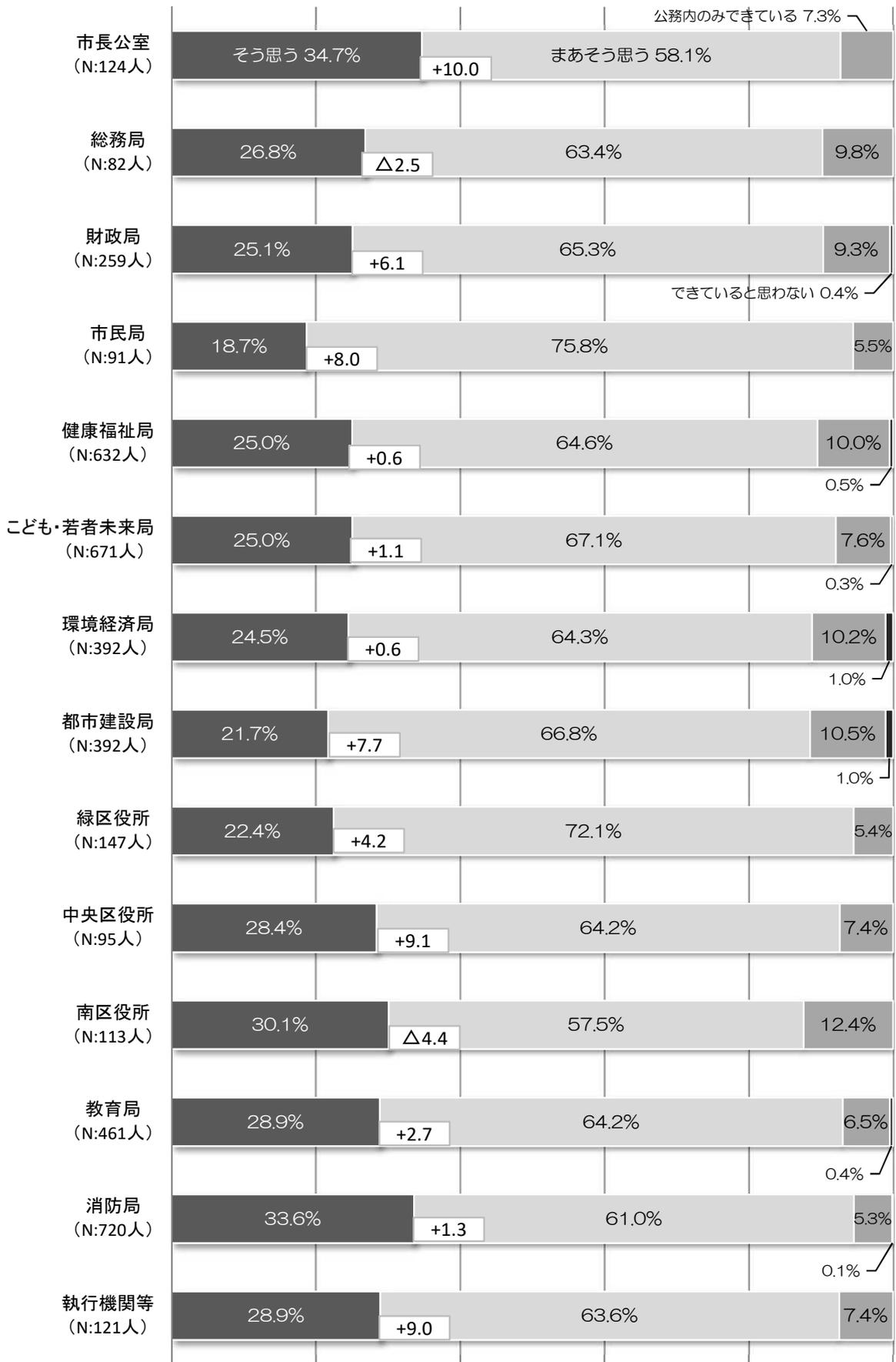


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が93.6%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

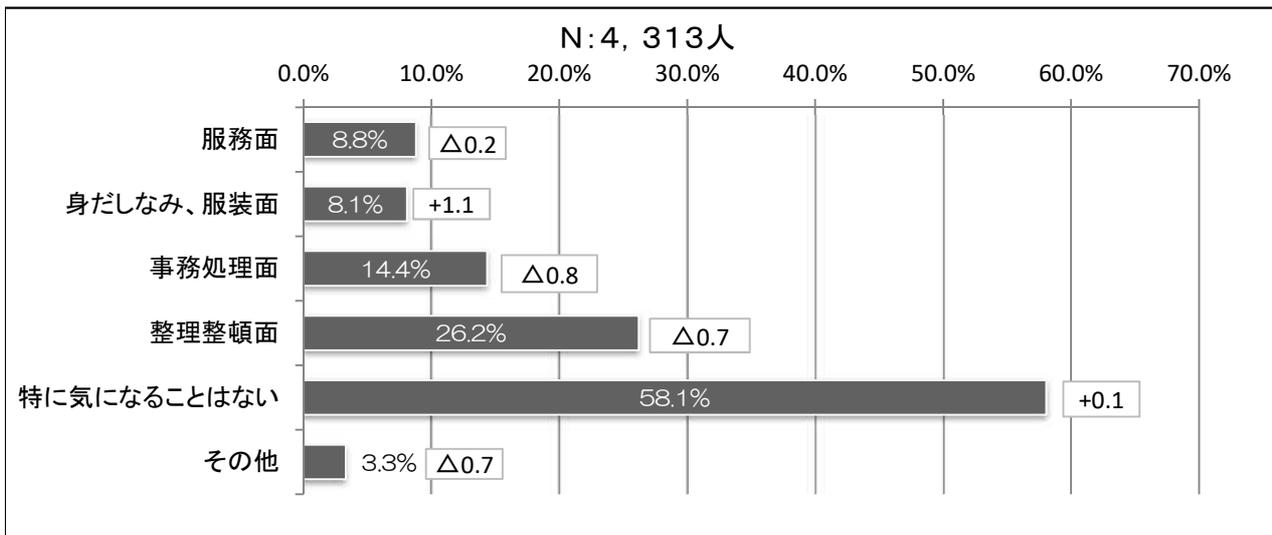


職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が94.8%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

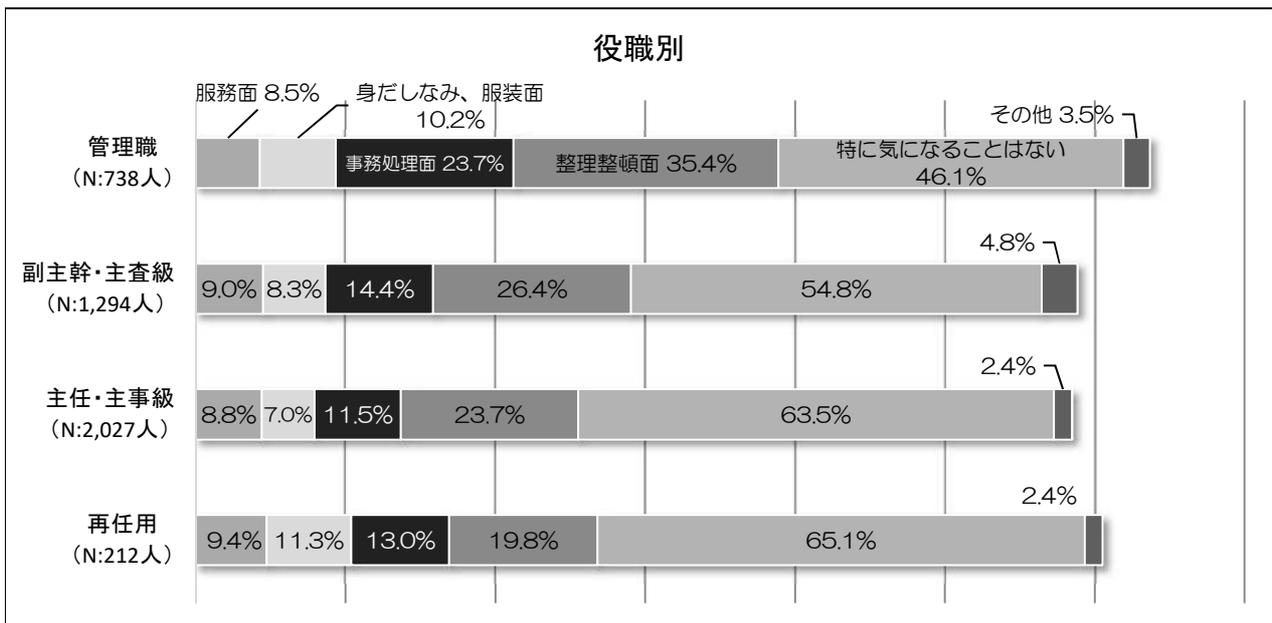
所属別



(4) 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)

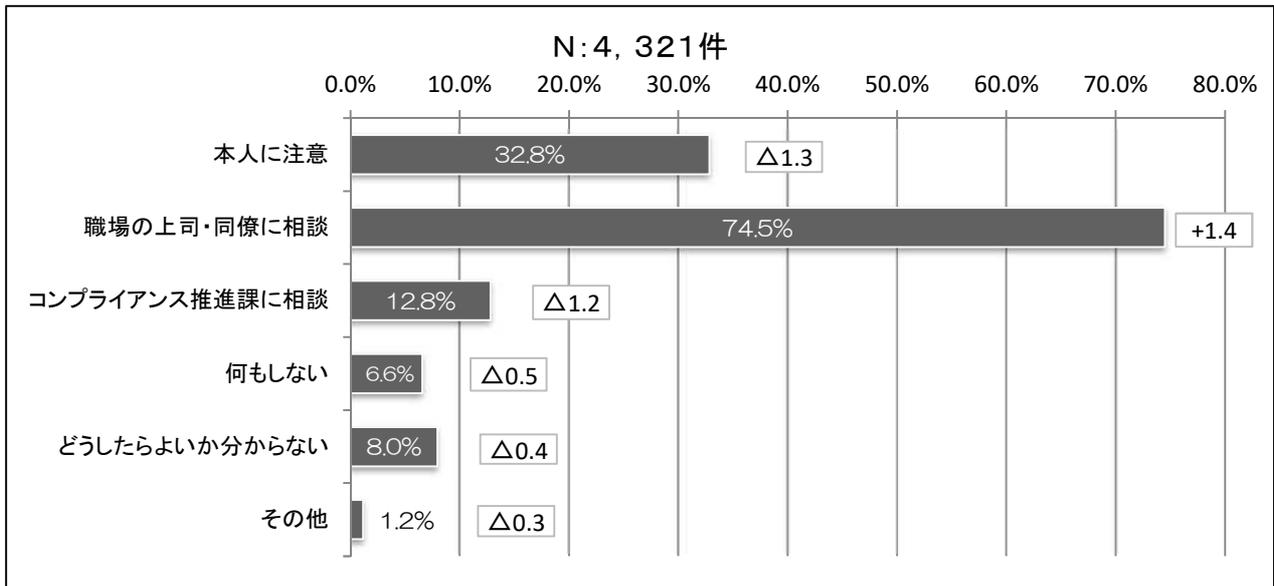


全体では、「特に気になることはない」が58.1%と最も割合が高く、続いて「整理整頓面」、「事務処理面」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「組織内のルールが社会一般的なルールと合致していないと感じる部分がある」等の回答があった。

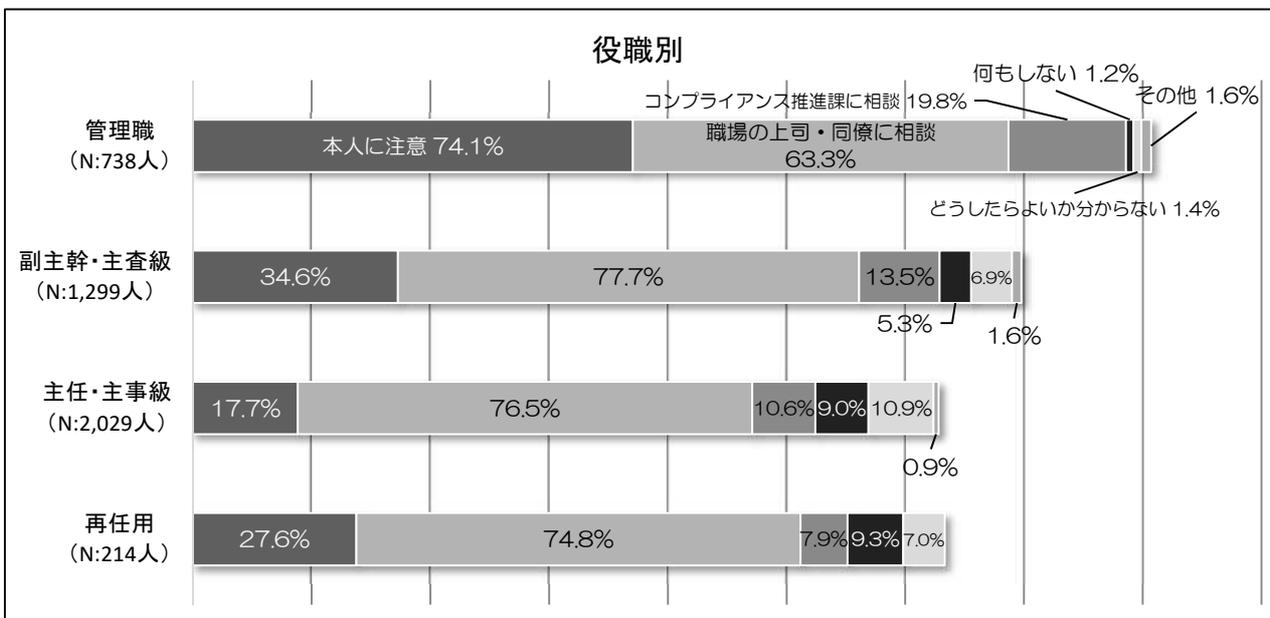


役職別では、職位が上がるほど「事務処理面」、「整理整頓面」が気になると回答した割合が高くなっている。一方で、職位が下がるほど「特に気になることはない」と回答した割合が高くなっている。

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（５）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）

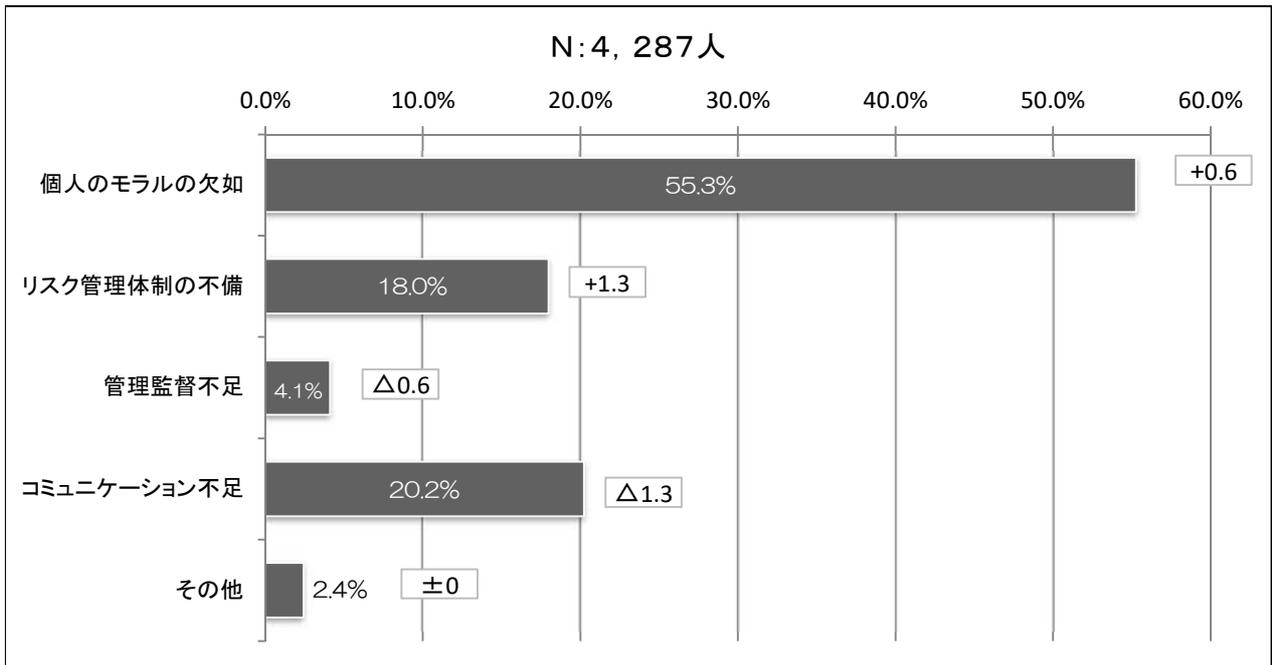


全体では、「職場の上司・同僚に相談」が74.5%と割合が最も高く、続いて「本人に注意」、「コンプライアンス推進課に相談」となっている。前回との比較では、「職場の上司・同僚に相談」と回答した割合のみが増加している。「その他」では、「本人の気づきのきっかけになるよう、手本となるような行動をする」等の回答があった。

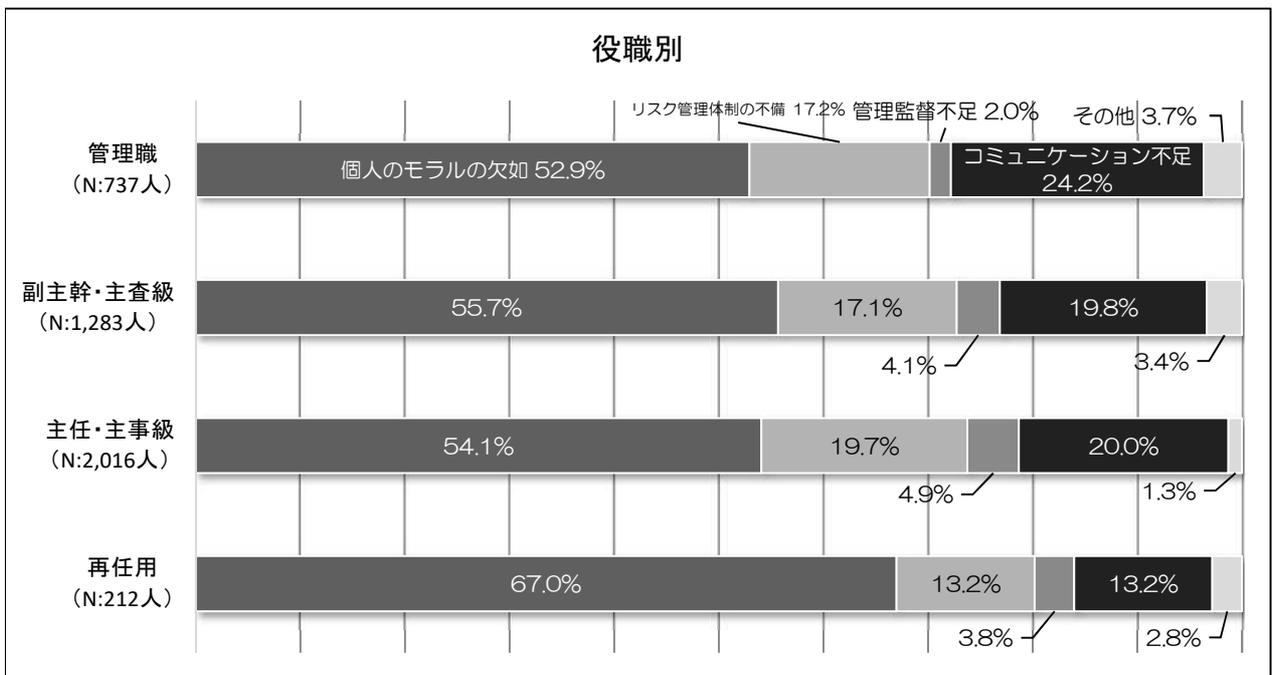


役職別では、職位が下がるほど「何もしない」と回答した割合が高くなっている。「主任・主事級」においては、10.9%が「どうしたらよいか分からない」と回答している。

(6) あなたは、職員の不祥事が発生する一番の要因は何だと思いますか。

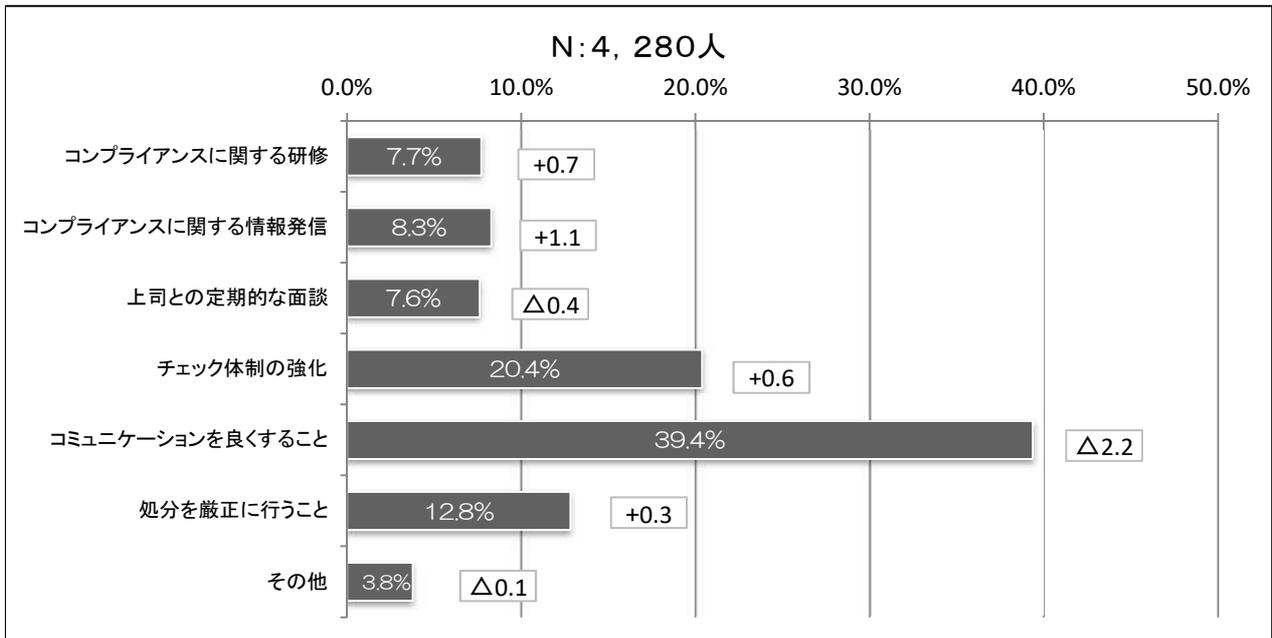


全体では、「個人のモラルの欠如」が55.3%と割合が最も高く、続いて「コミュニケーション不足」、「リスク管理体制の不備」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「外部からの際限のない行政サービスの要求」、「少ない人員での多くの業務を行う必要があり、余裕がなく業務を行っているため」等の回答があった。

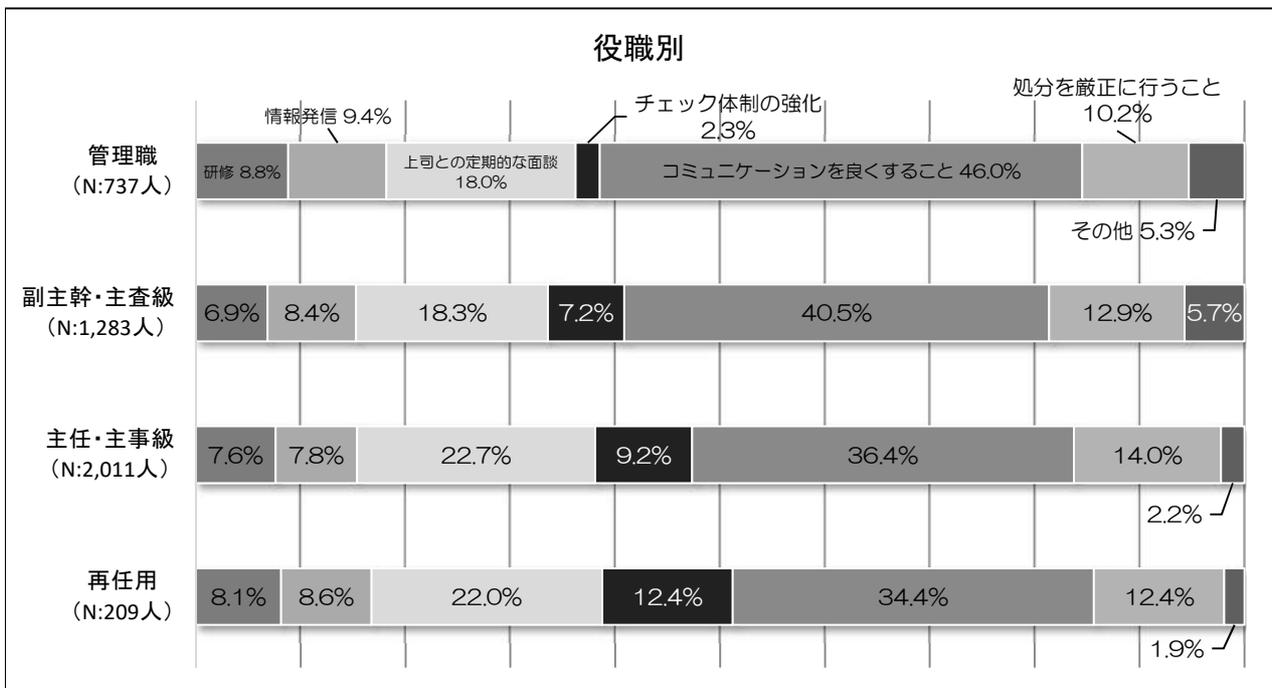


役職別では、「コミュニケーション不足」と回答した割合は、「管理職」が高く、「リスク管理体制の不備」と回答した割合は、「主任・主事級」が高くなっている。

(7) 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。

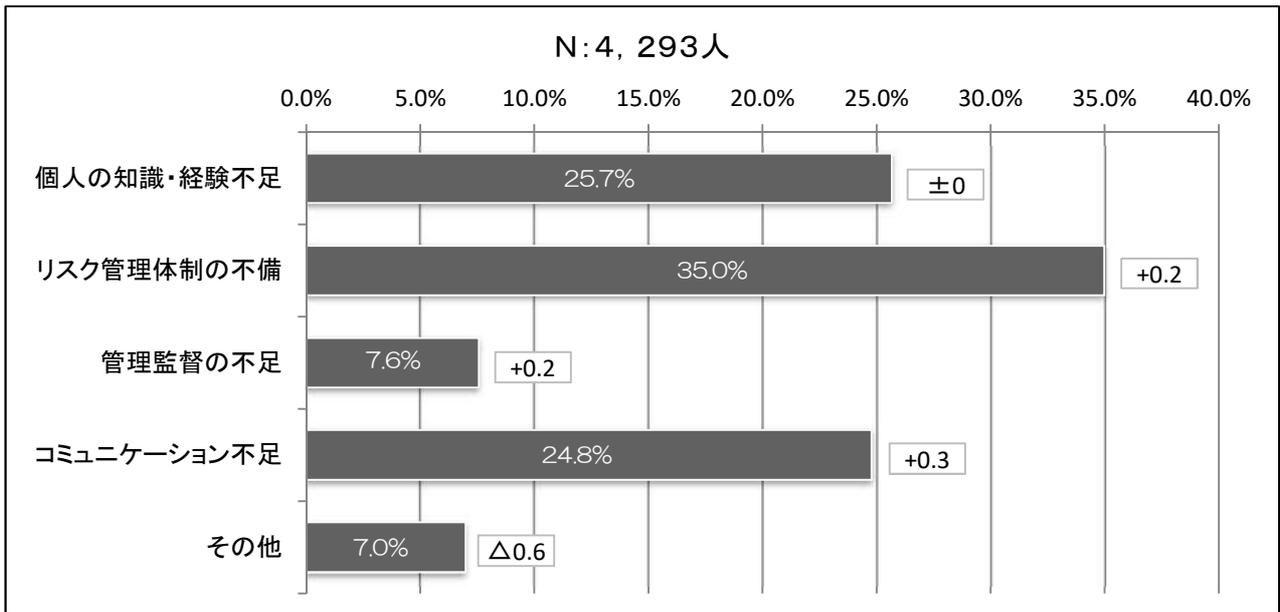


全体では、「コミュニケーションを良くすること」が39.4%と割合が最も高く、続いて「チェック体制の強化」、「処分を厳正に行うこと」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「余裕を持った仕事ができるように人員を配置する」、「普段から問題のある行為を上司が注意する」等の回答があった。

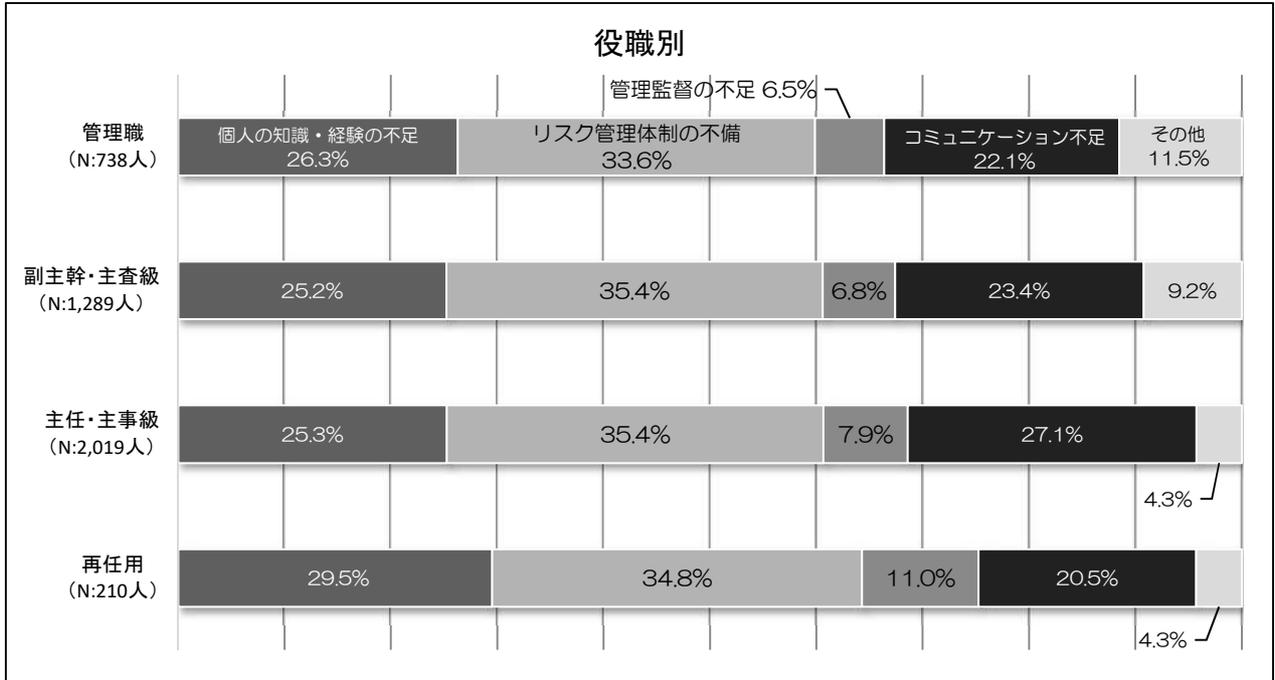


役職別では、職位が上がるほど「コミュニケーションを良くすること」と回答した割合が高く、職位が下がるほど「チェック体制の強化」と回答した割合が高くなっている。

(8) 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。

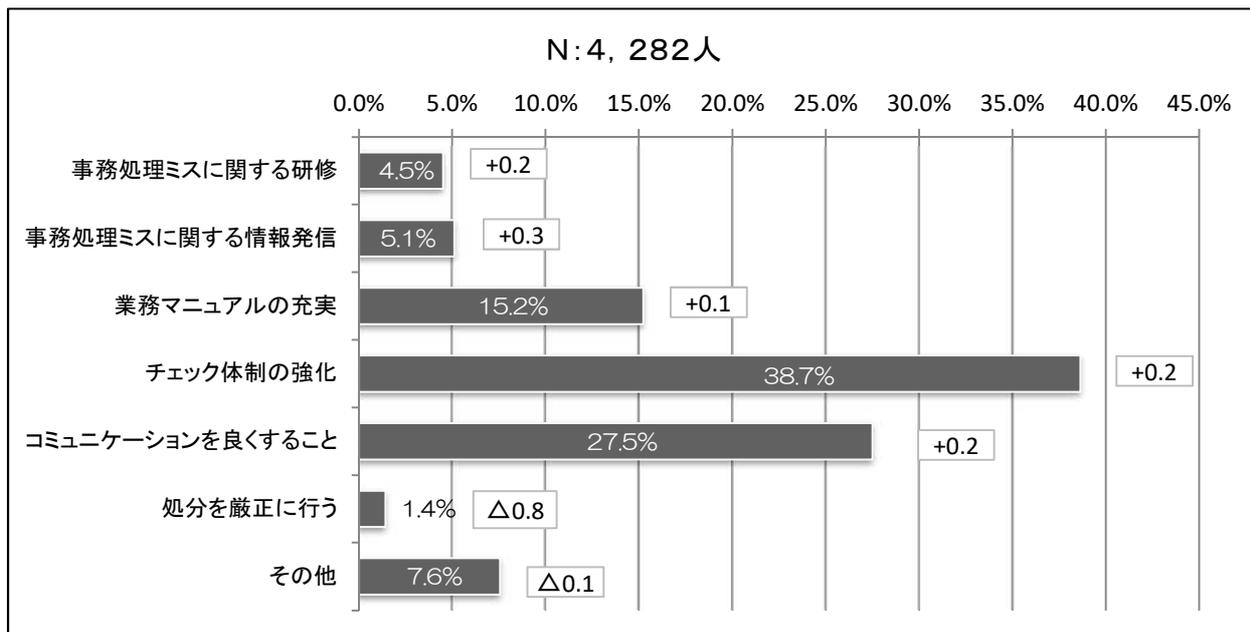


全体では、「リスク管理体制の不備」が35.0%と割合が最も高く、続いて「個人の知識・経験不足」、「コミュニケーション不足」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「マニュアルや事務処理手順などに定められていることと実際の業務の流れが乖離していることがある」、「ミスは必ず発生する前提に立った仕組みと意識がないこと」等の回答があった。



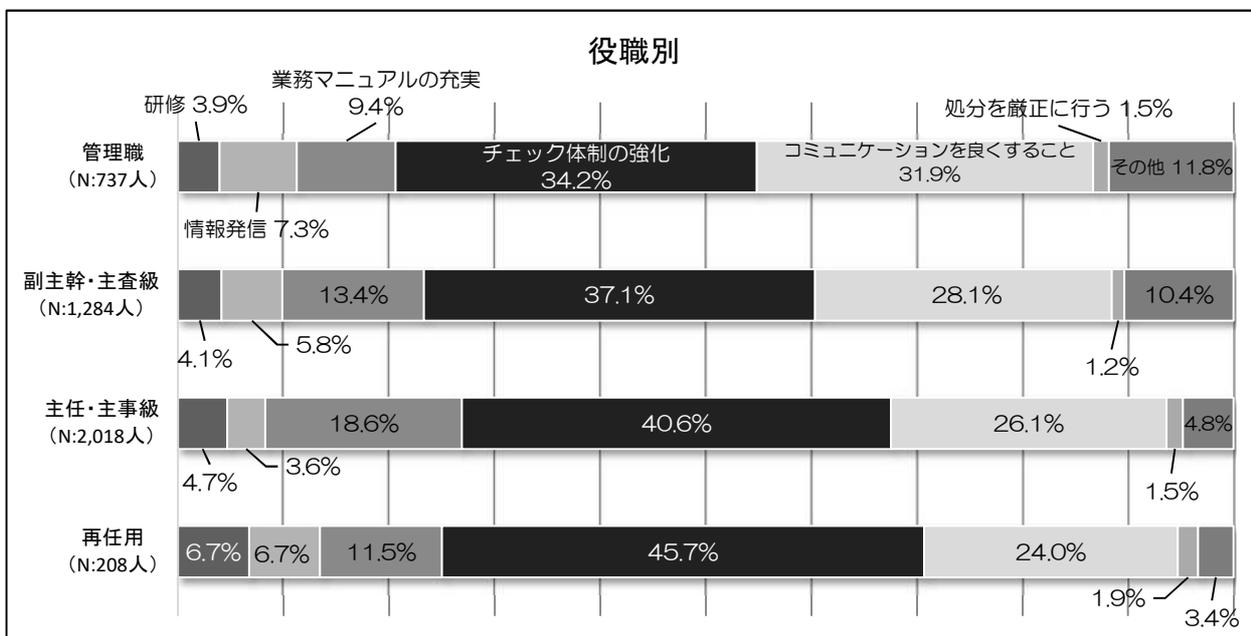
役職別では、各選択肢の回答割合に大きな差は見られない。

(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。



全体では、「チェック体制の強化」が38.7%と最も高く、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」となっており、前回と比べて変化は見られない。

「その他」では、「副担当がしっかり関わり、個人だけで仕事が進められないようにする」、「事務執行に当たり、余裕を持って取り組むことができる環境を保つことが必要」等の回答があった。

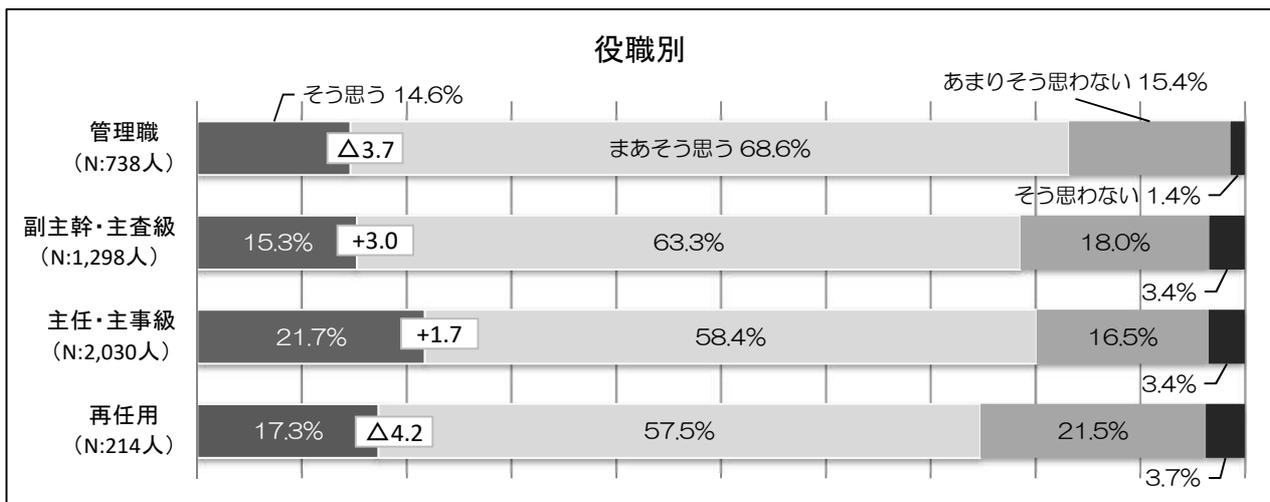


役職別では、職位が上がるほど「コミュニケーションを良くすること」と回答した割合が高く、職位が下がるほど「チェック体制の強化」と回答した割合が高くなっている。

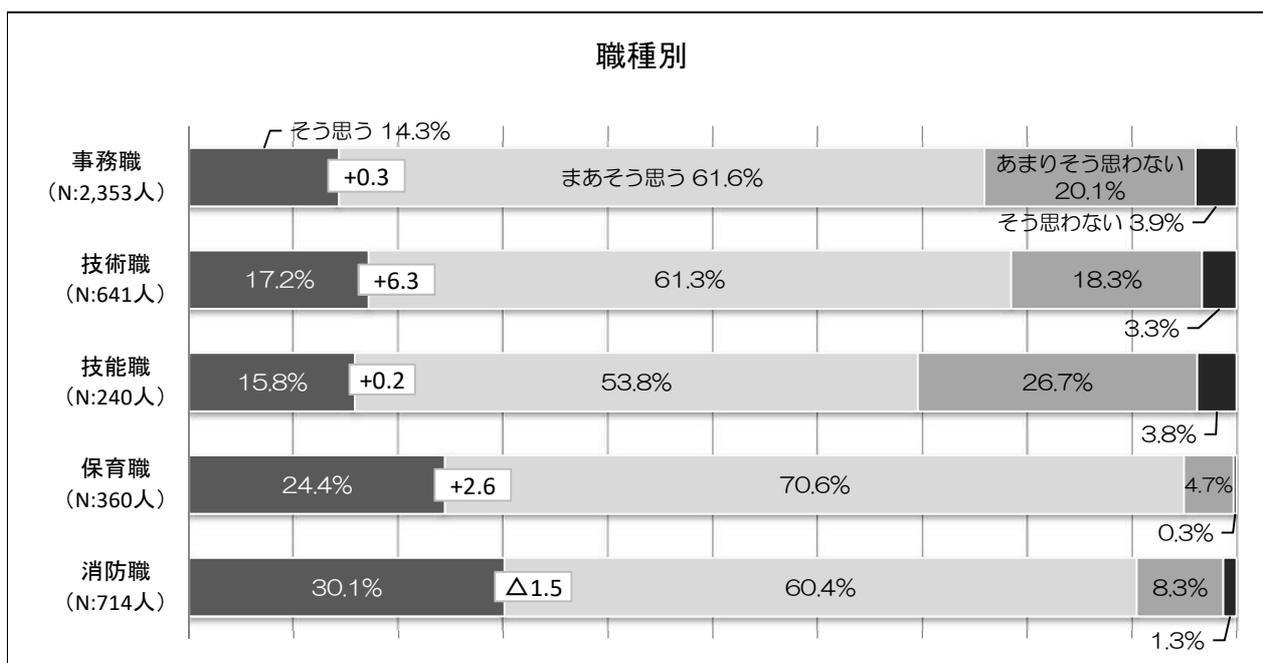
(10) あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、事務処理ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、79.9%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+0.6ポイント]

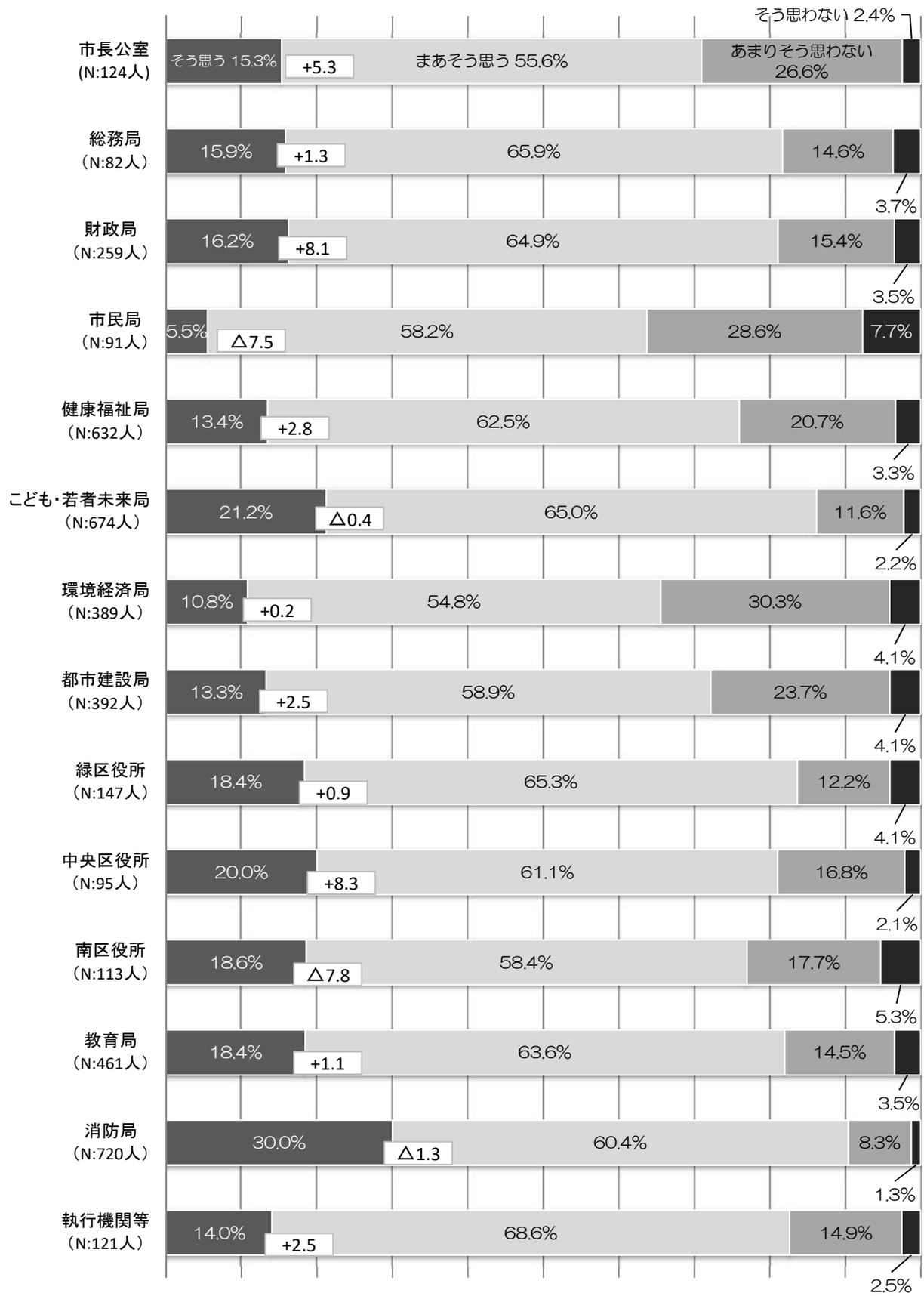


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が83.2%と最も高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



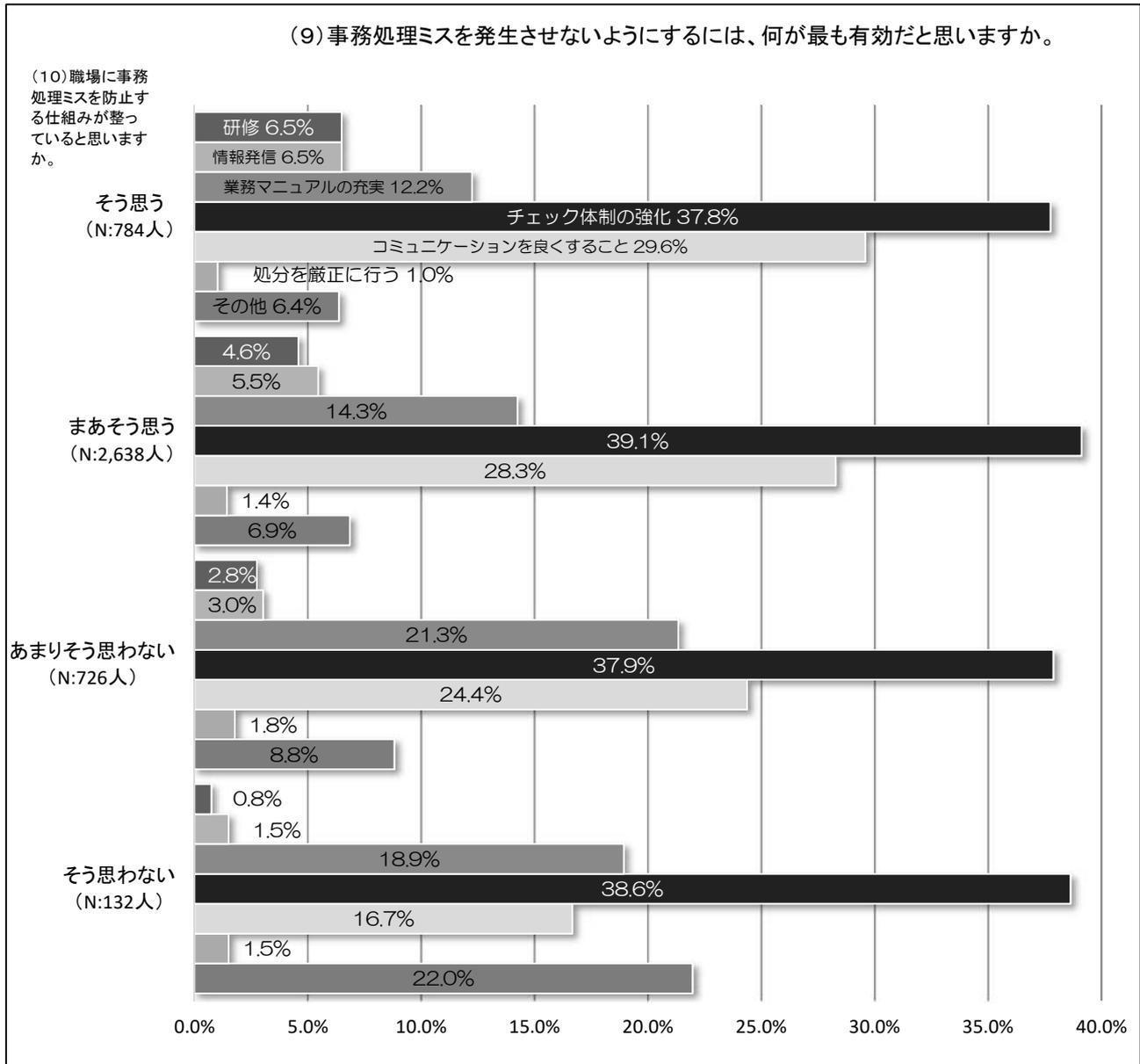
職種別では、「保育職」と「消防職」の肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

所属別



(参考) 「職場の事務処理ミス防止策の整備状況」と「事務処理ミス防止の有効策」とのクロス集計

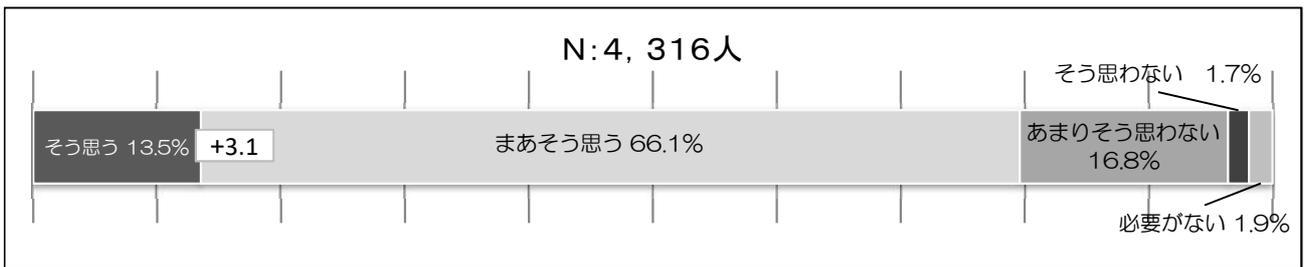
設問(10) (「あなたの職場では、ダブルチェックの徹底やマニュアル・手順書の整備など、事務処理ミスを防止する仕組みが整っていると思いますか。’)と設問(9) (「あなたは、事務処理ミスを発生させないようにするには、何が最も有効だと思いますか。’)について、クロス集計を行った。



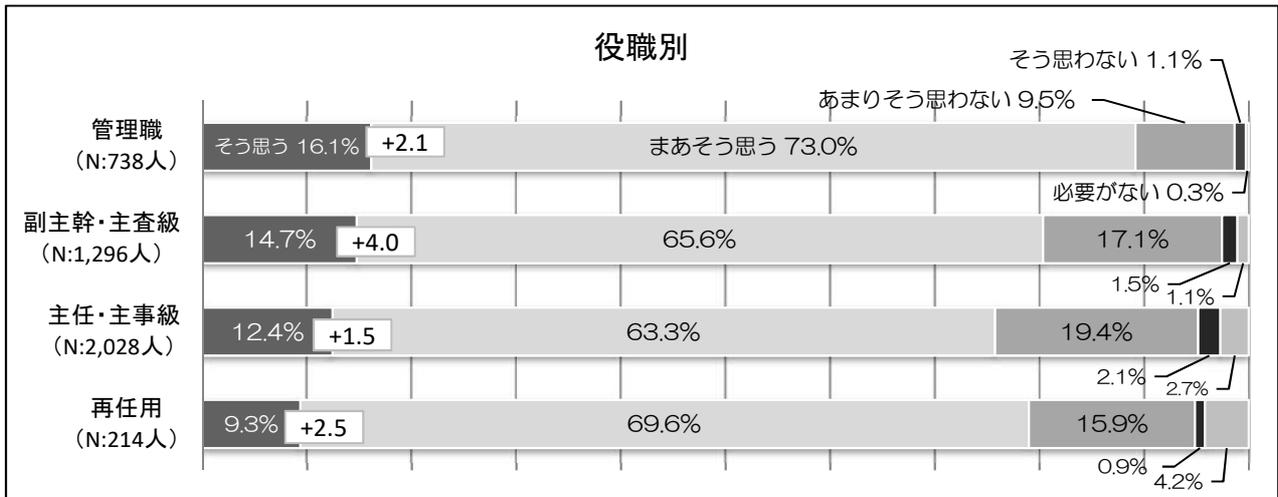
職場の事務処理ミスを防止する仕組みの整備について、肯定的な回答をした職員、否定的な回答をした職員、いずれも最も有効な事務処理ミス防止策として「チェック体制の強化」と回答した割合が高くなっている。

職場の事務処理ミスを防止する仕組みの整備について、否定的な回答をした職員は、肯定的な回答をした職員に比べて、最も有効な事務処理ミス防止策として「業務マニュアルの充実」と回答した割合が高く、「コミュニケーションを良くすること」と回答した割合が低くなっている。

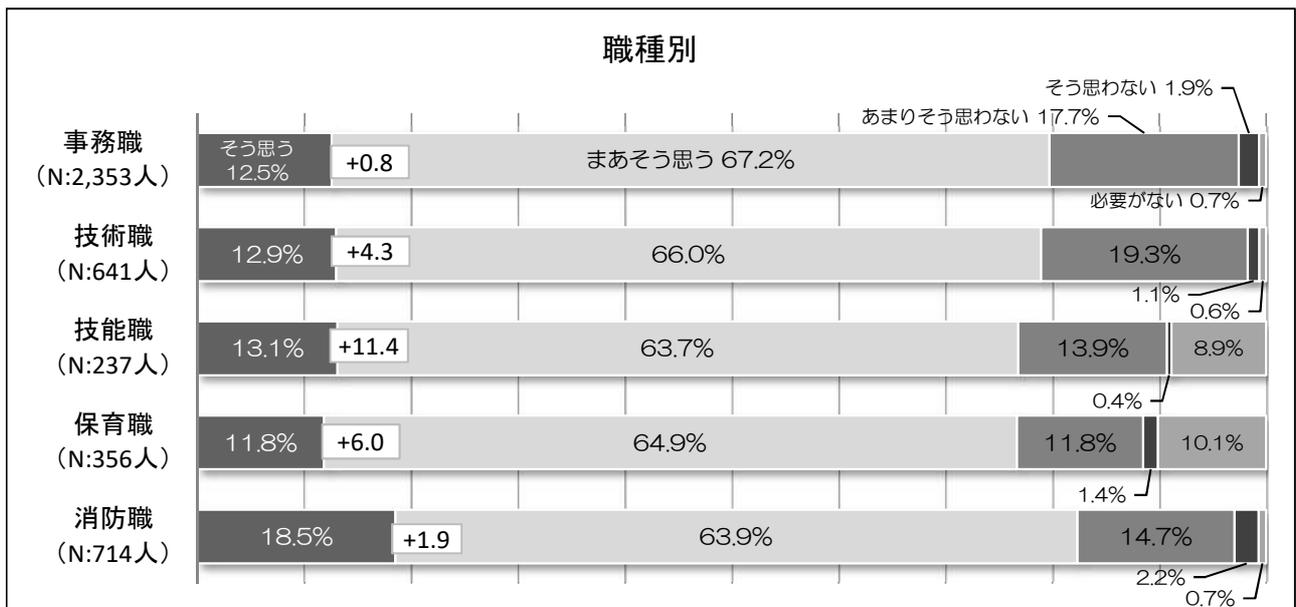
(11) あなたは、漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して正しく仕事ができていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、79.6%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+3.1ポイント]

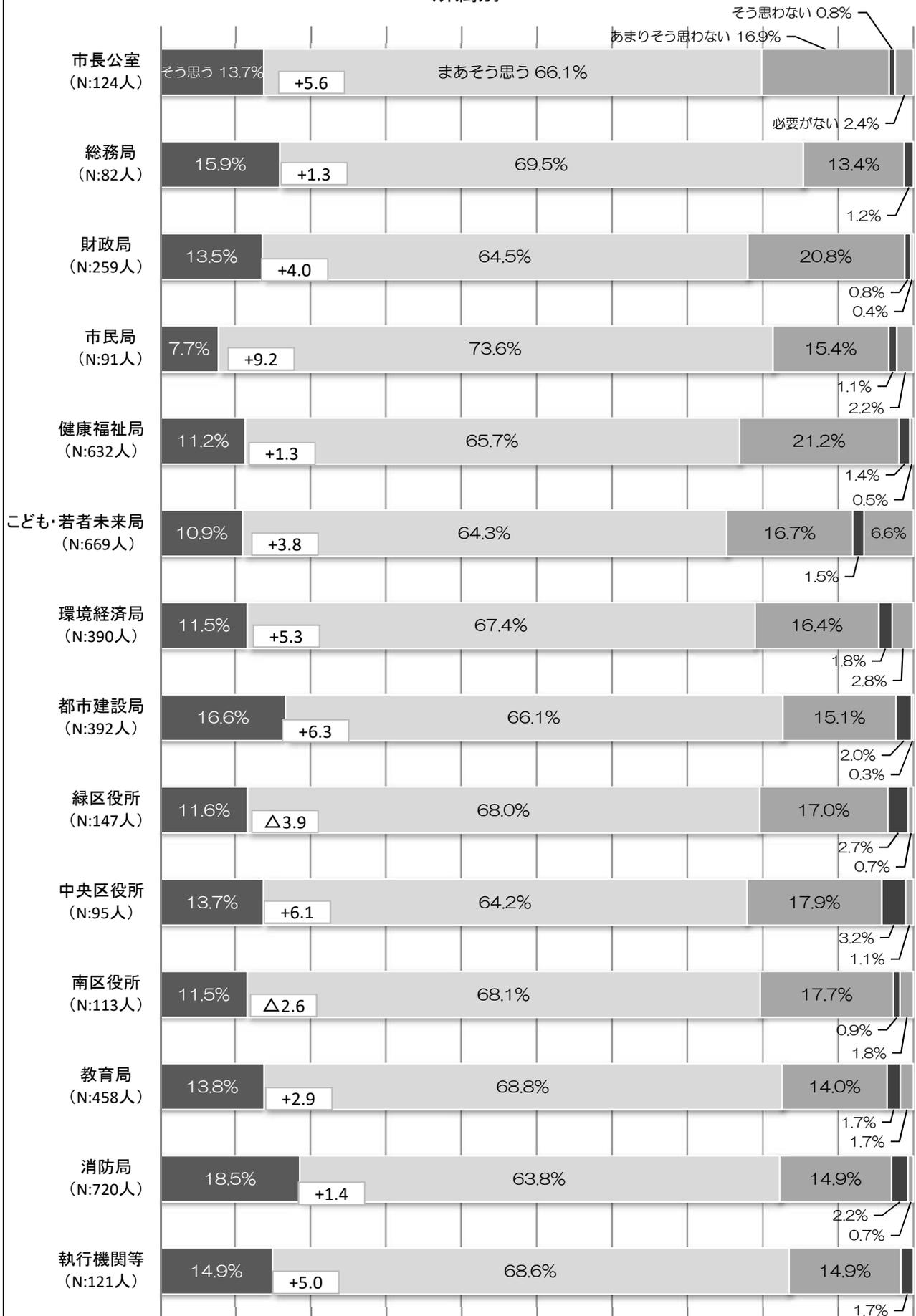


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が89.1%と最も高くなっている。前回との比較では、すべての役職において肯定的な回答の割合が増加している。

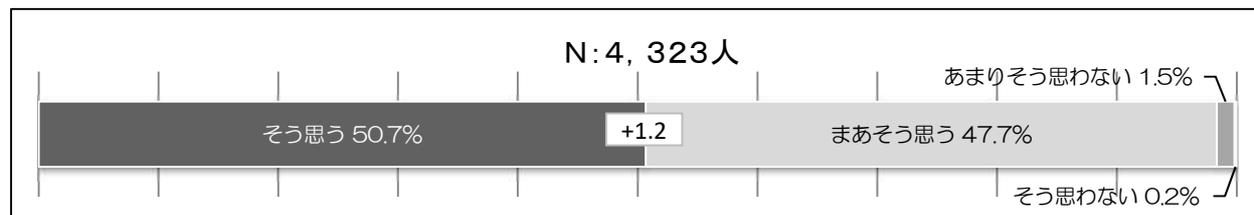


職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が82.4%と最も高くなっている。前回との比較では、すべての職種において肯定的な回答の割合が増加している。

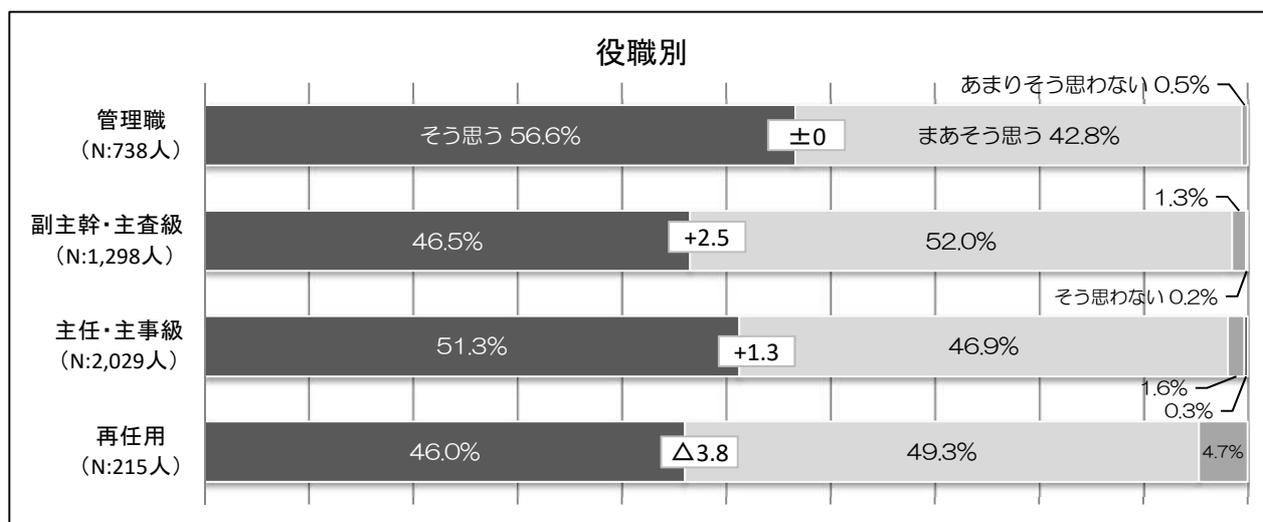
所属別



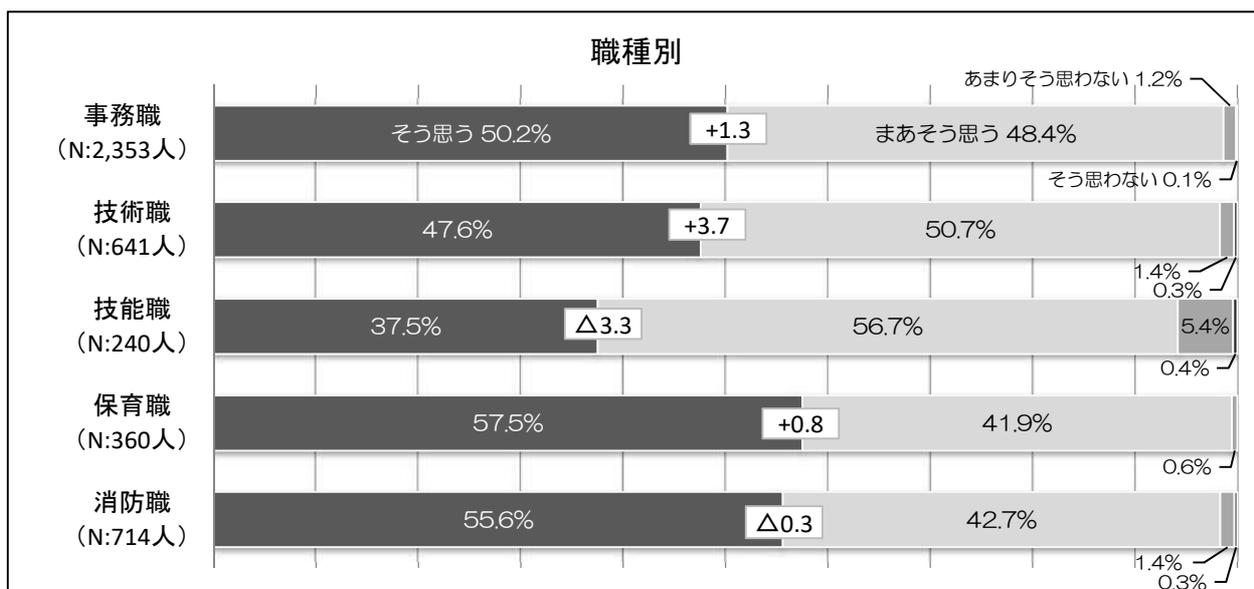
(12) あなたは、自分が事務処理ミスをした場合、速やかに上司に報告ができていると思いますか。



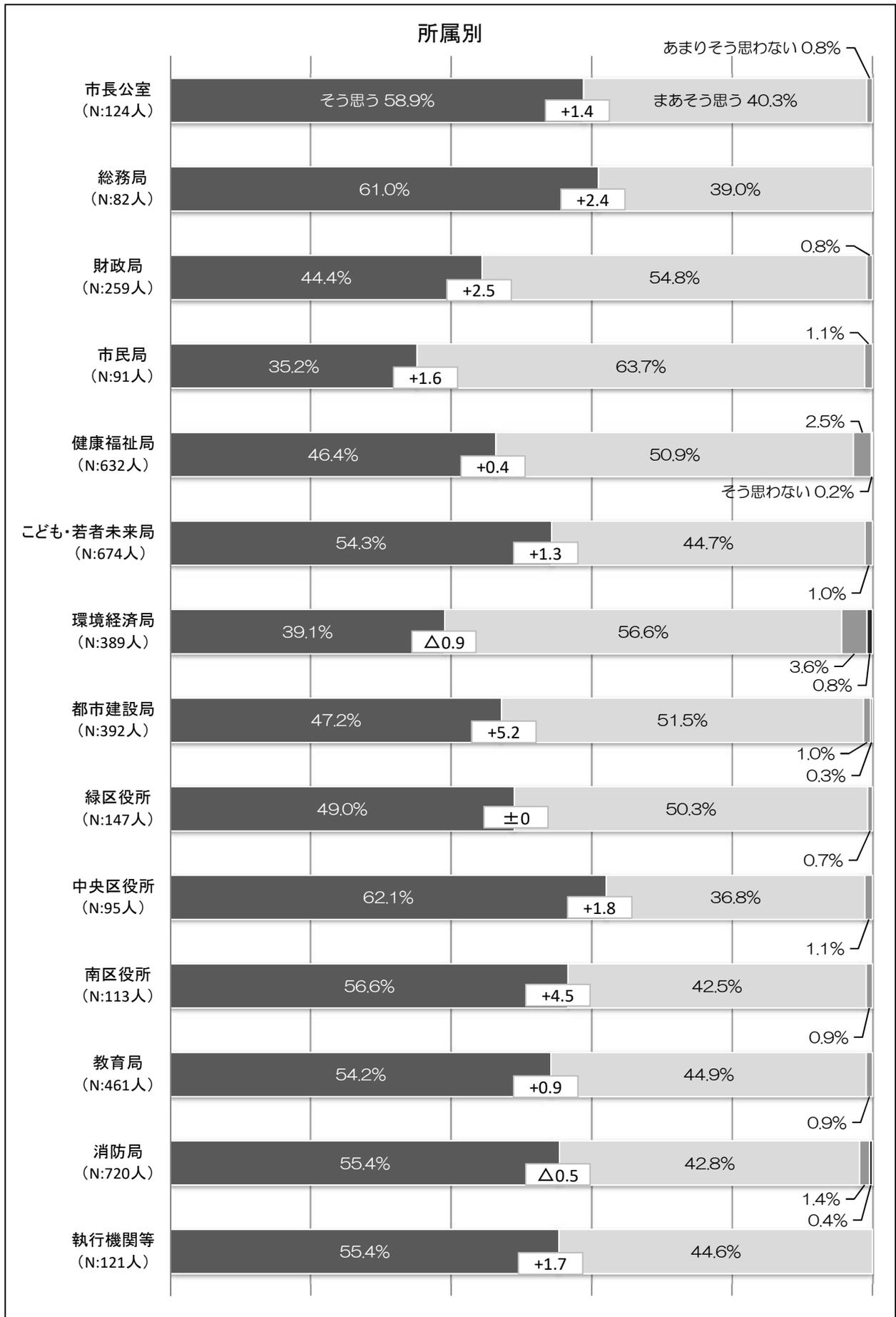
全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、98.4%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+1.2ポイント]



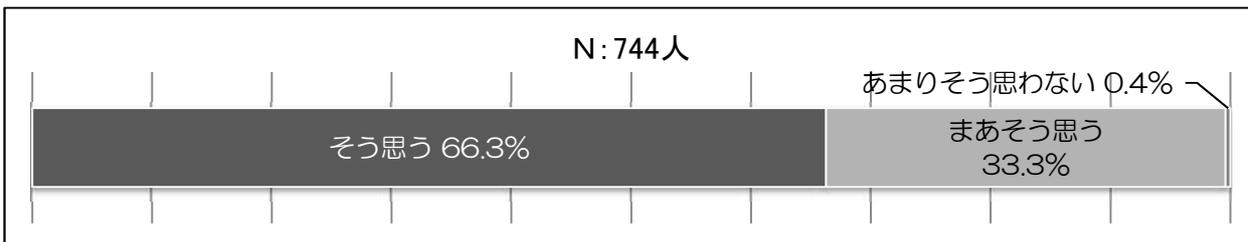
役職別では、すべての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



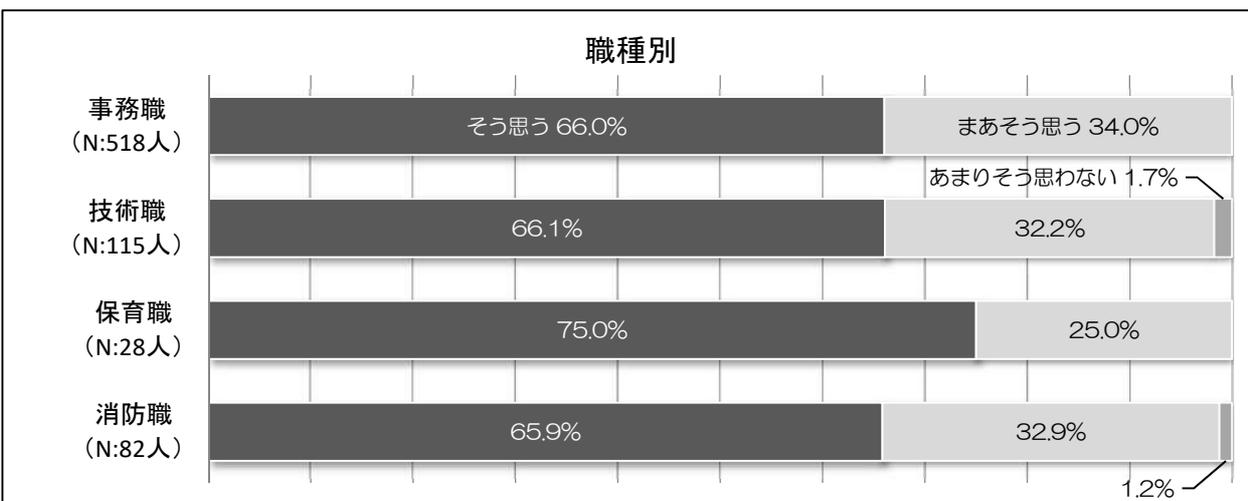
職種別では、すべての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



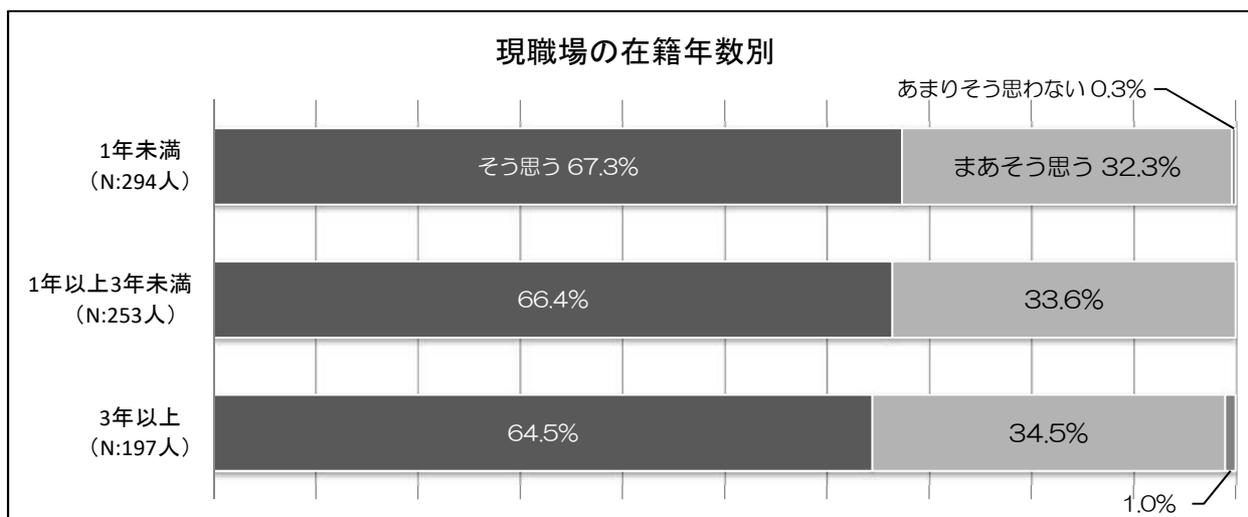
注) 管理職のみ回答
 (13) あなたは、部下から事務処理ミスの報告を受けた場合、報告を受け止め、速やかに上司や関係部署に報告ができていると思いますか。
 (新規設問)



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、99.6%の職員が肯定的な回答をしている。

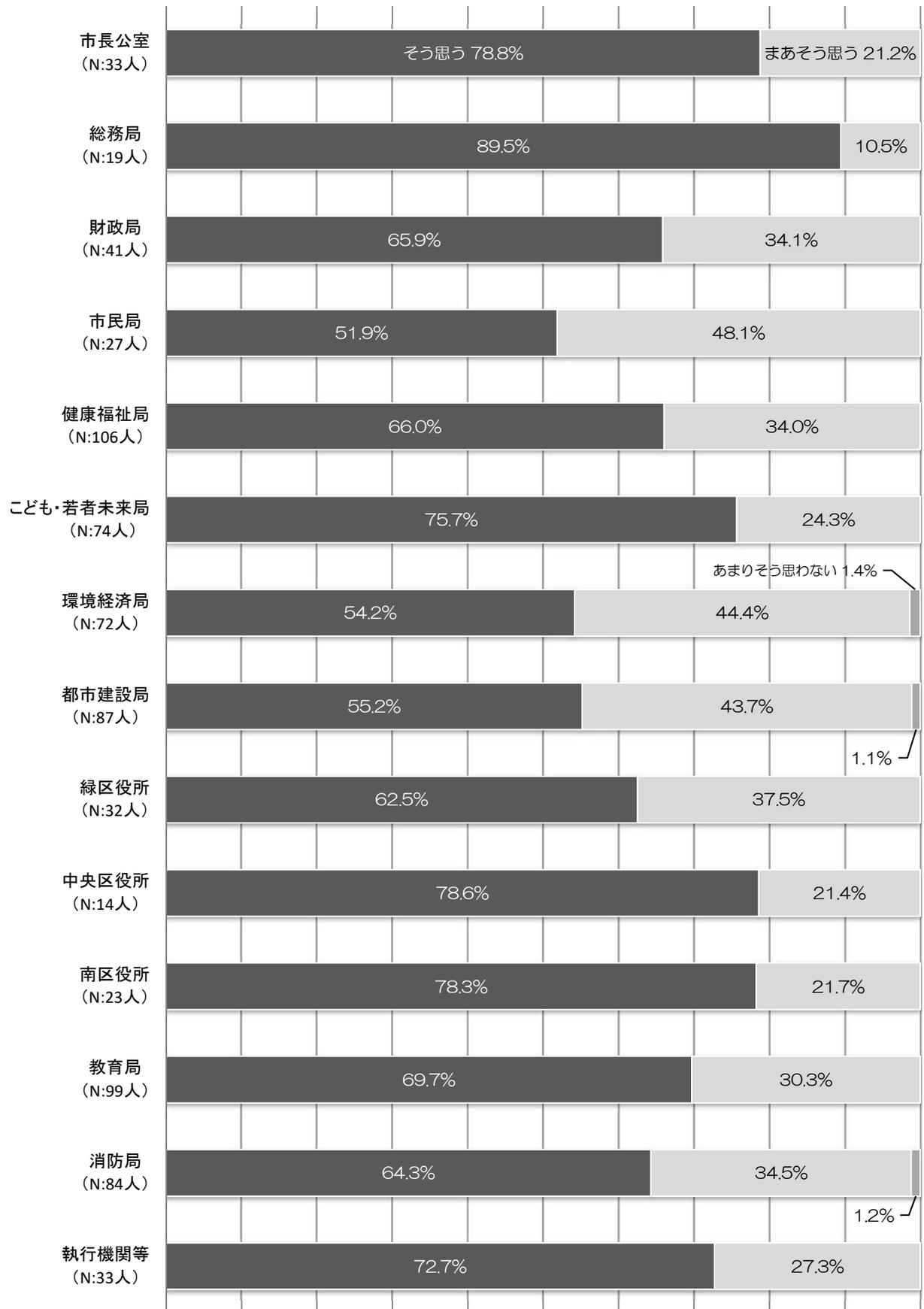


職種別では、すべての職種において肯定的な回答の割合が高くなっている。



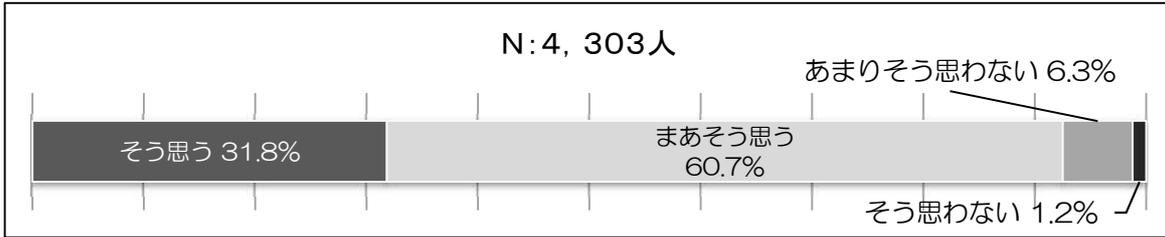
現職場の在籍年数別では、すべての年数において肯定的な回答の割合が高くなっている。

所属別

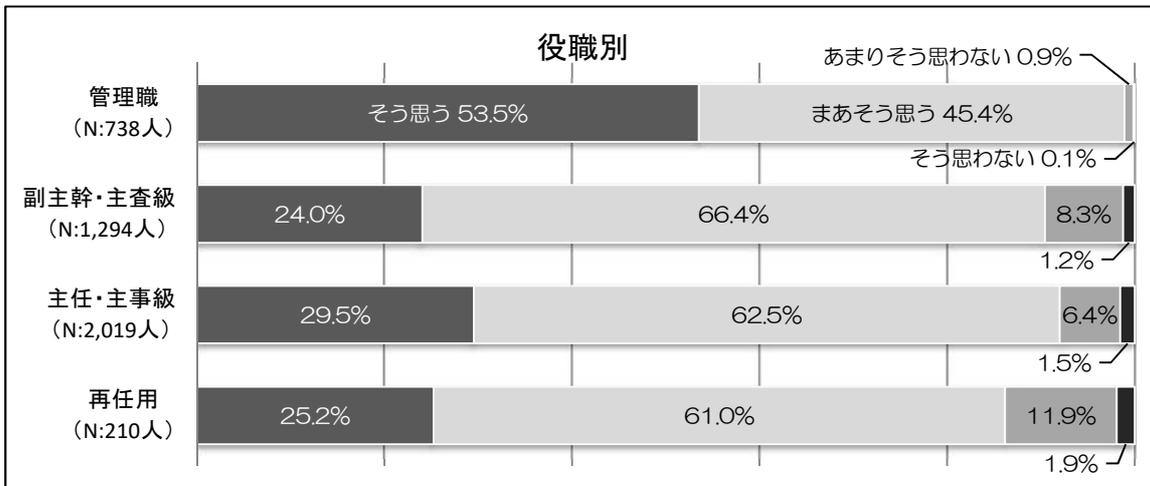


(14) あなたの職場では、事務処理ミスが発生した場合、組織として対処し、再発防止に取り組んでいると思いますか。

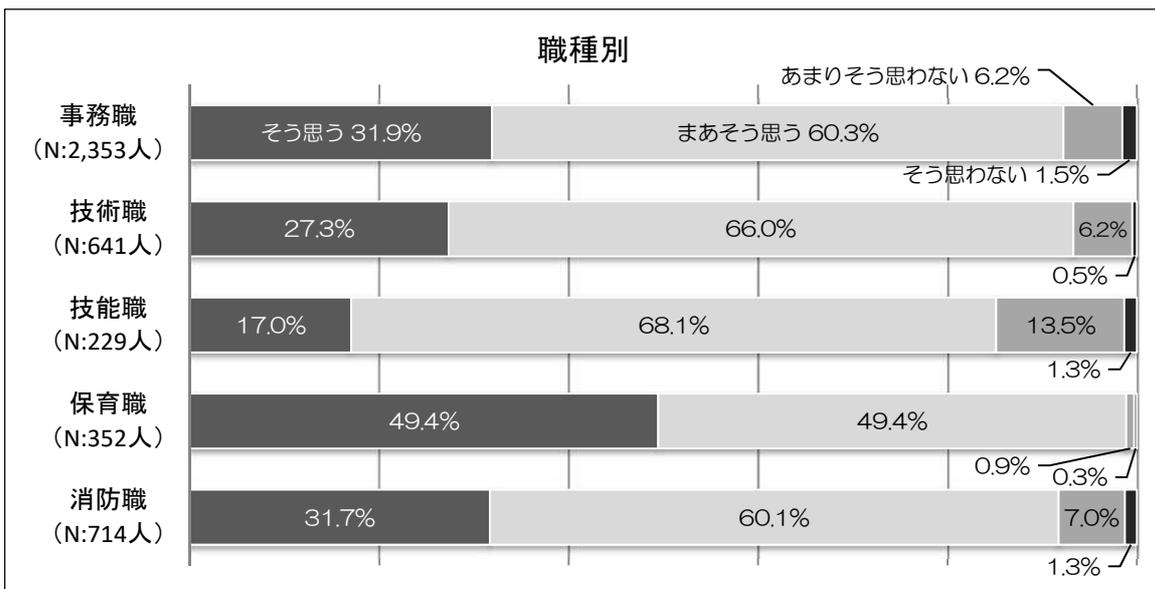
(新規設問)



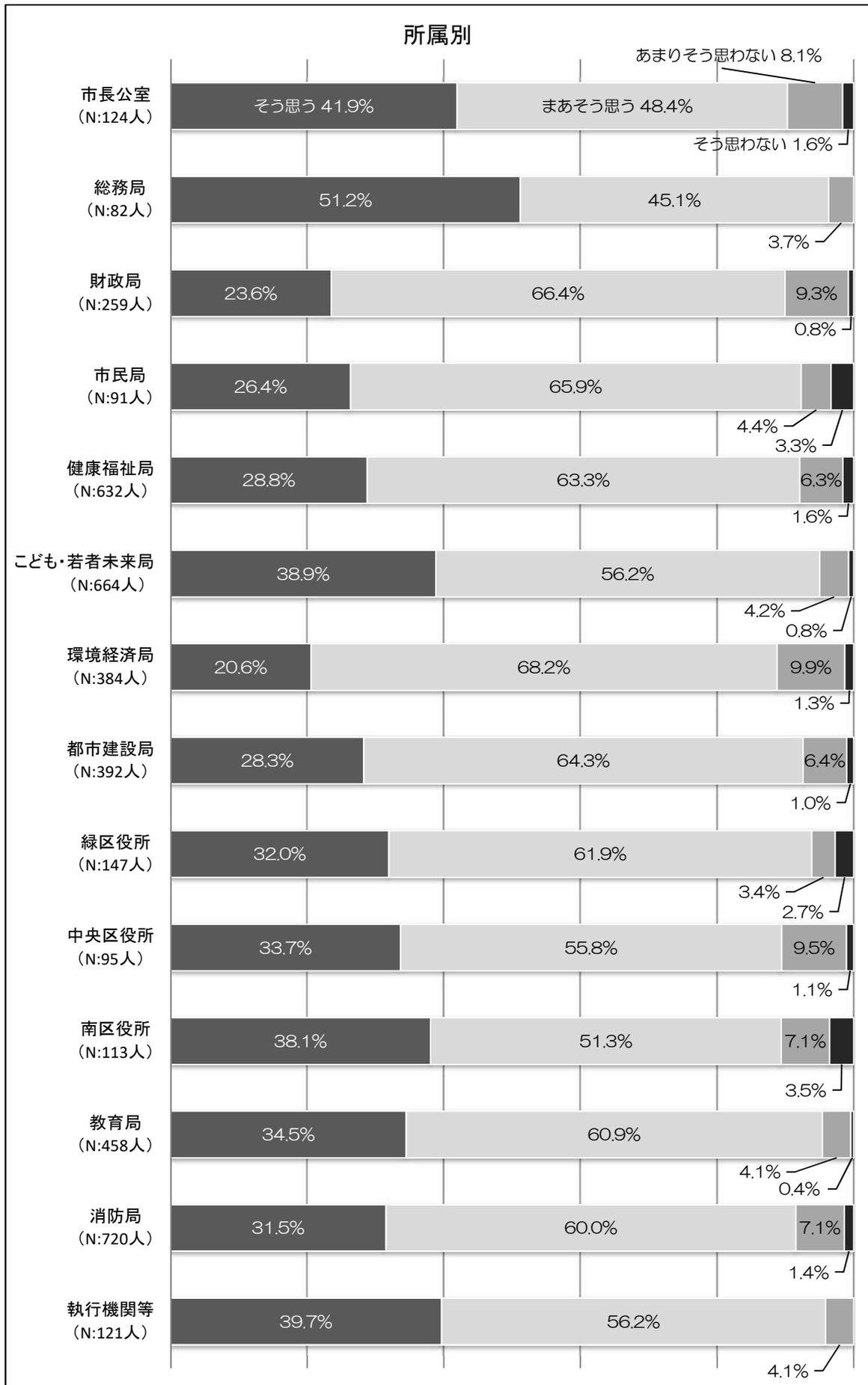
全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、92.5%の職員が肯定的な回答をしている。



役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が98.9%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっている。

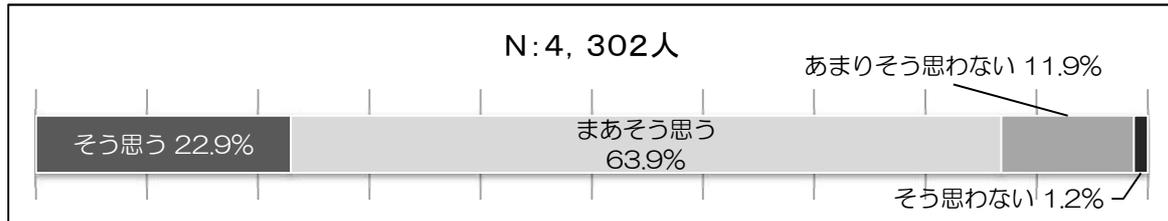


職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が98.8%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっている。

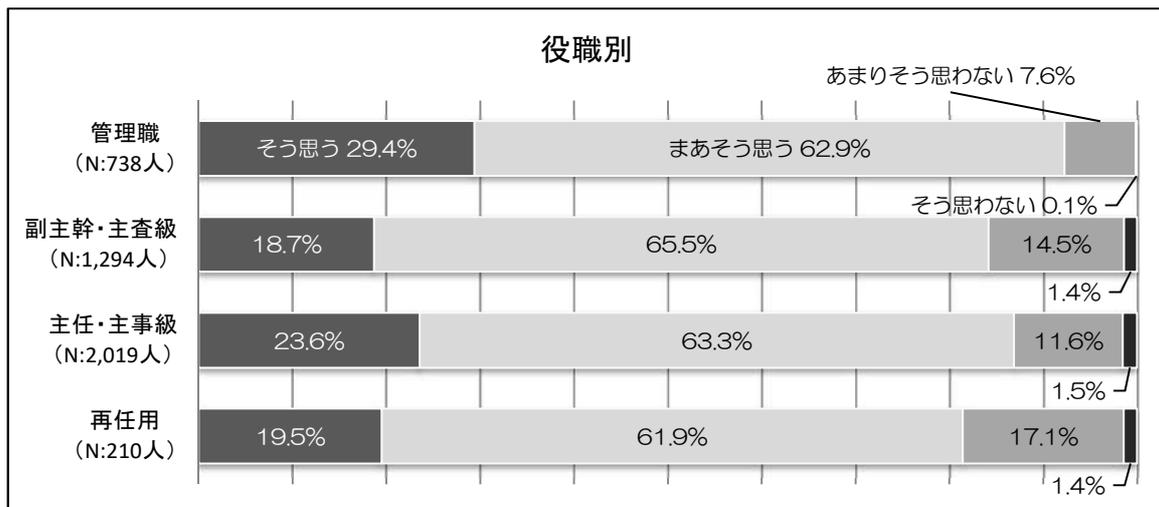


(15) あなたの職場では、他の職場で起きた事務処理ミスを踏まえて、類似の事務処理ミス防止に取り組んでいると思いますか。

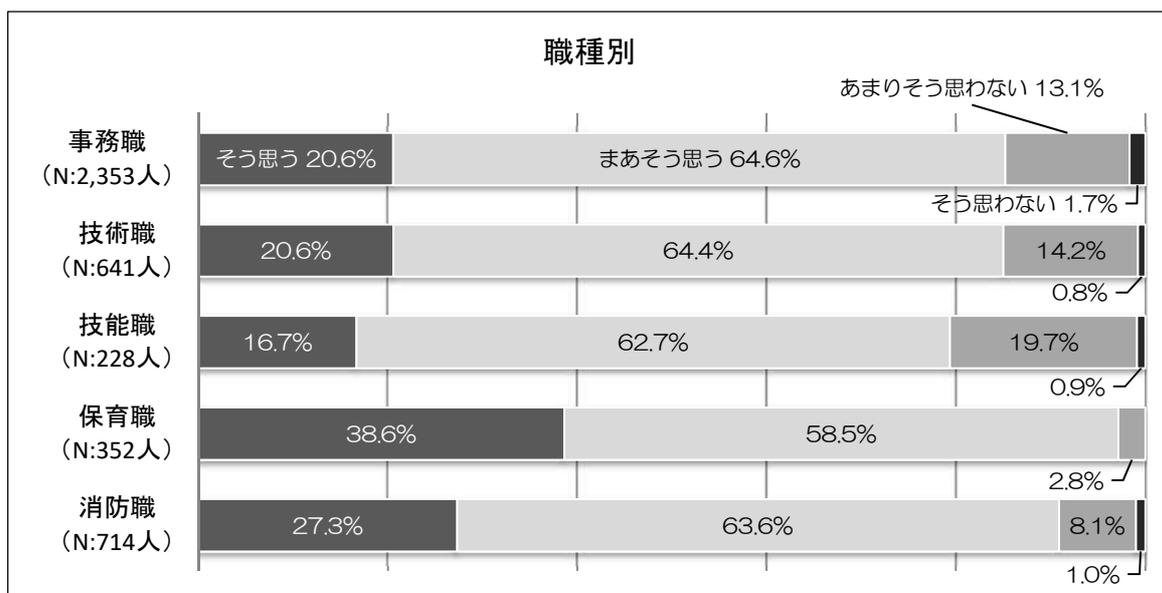
(新規設問)



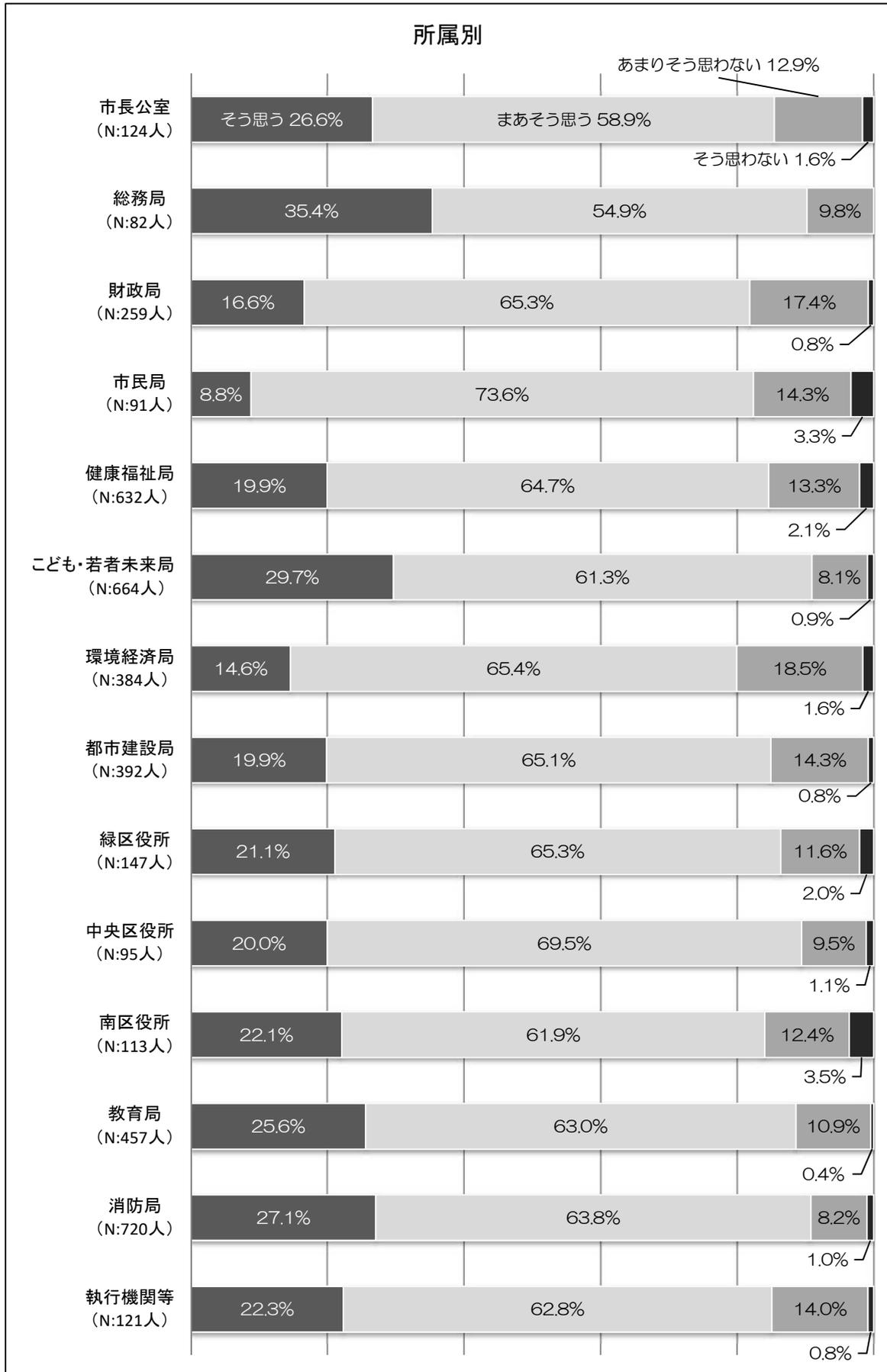
全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、86.8%の職員が肯定的な回答をしている。



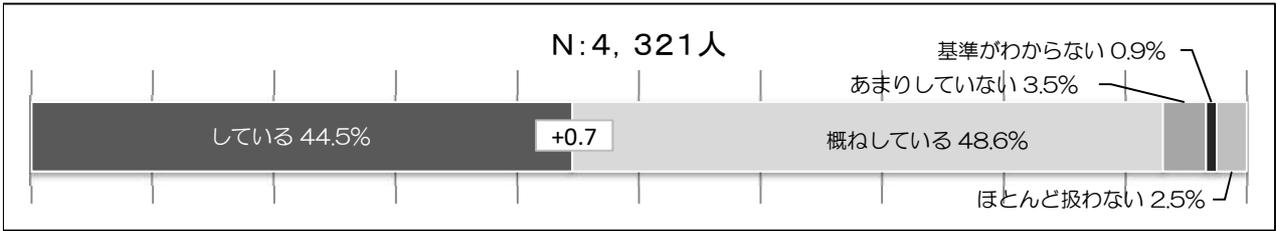
役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が92.3%と最も高くなっている。



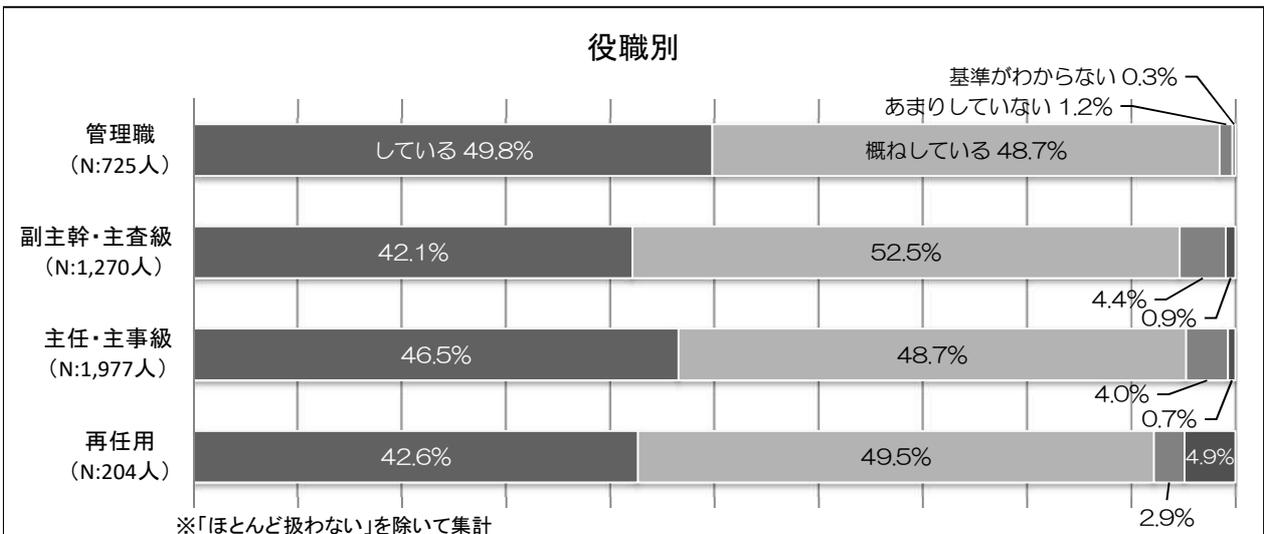
職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が97.1%と最も高くなっている。特に「保育職」、「消防職」において肯定的な回答の割合が高くなっている。



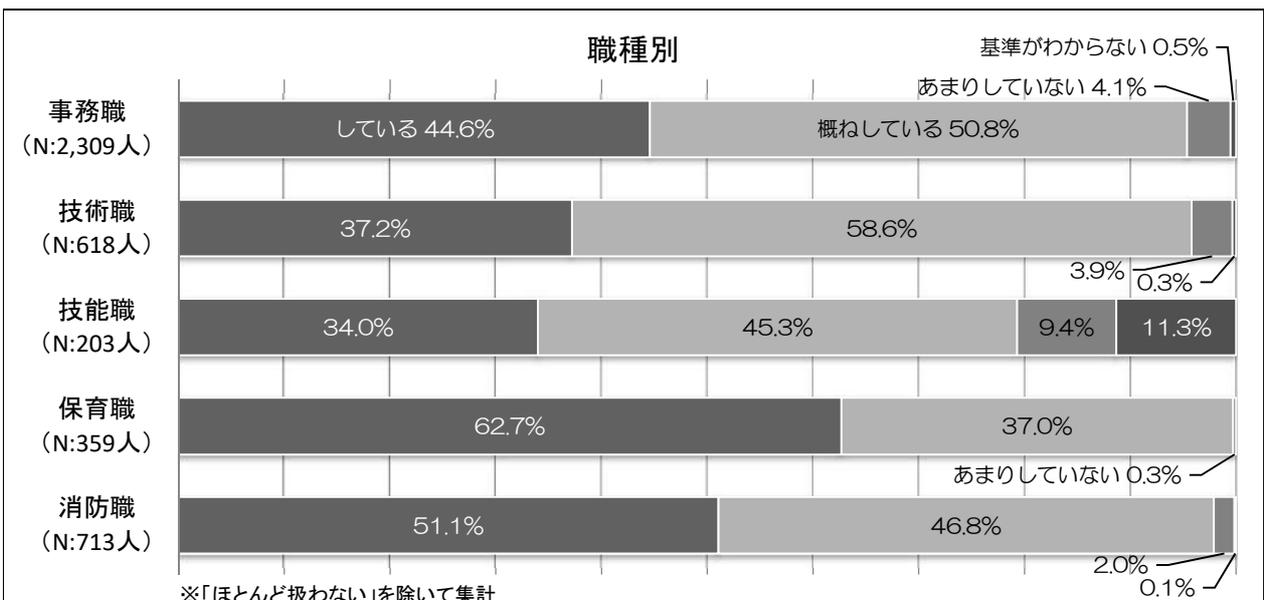
(16) あなたの職場では、個人情報 を適正に管理できていると思いますか。



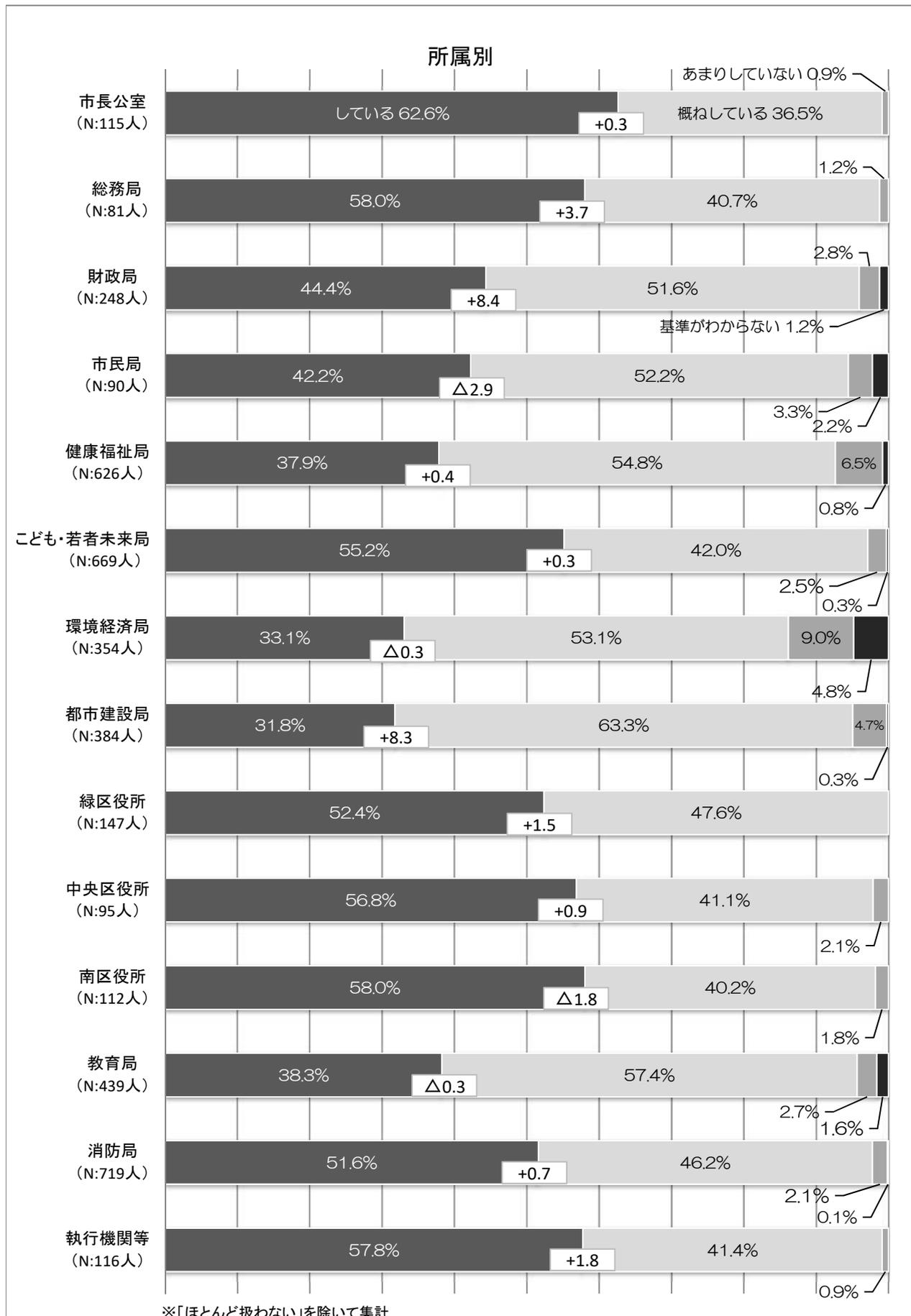
全体では、「している」と「概ねしている」を合わせて、93.1%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+0.7ポイント]



役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が98.5%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっている。



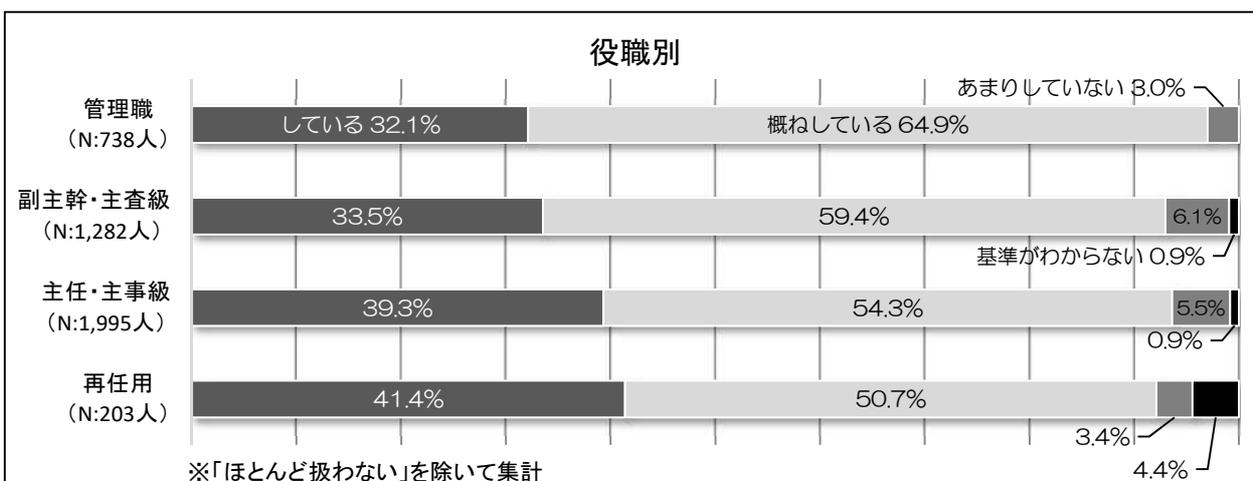
職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が99.7%と最も高くなっている。特に「保育職」、「消防職」において肯定的な回答の割合が高くなっている。



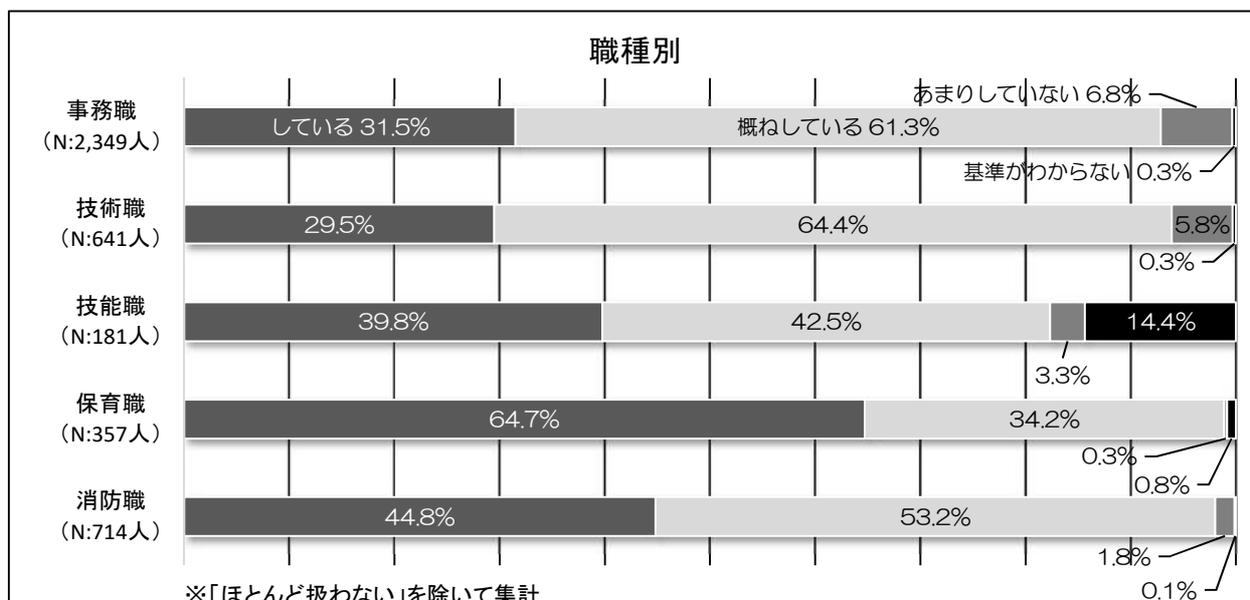
(17) あなたの職場では、公文書を適正に管理できていると思いますか。



全体では、「している」と「概ねしている」を合わせて、92.5%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比△0.7ポイント]

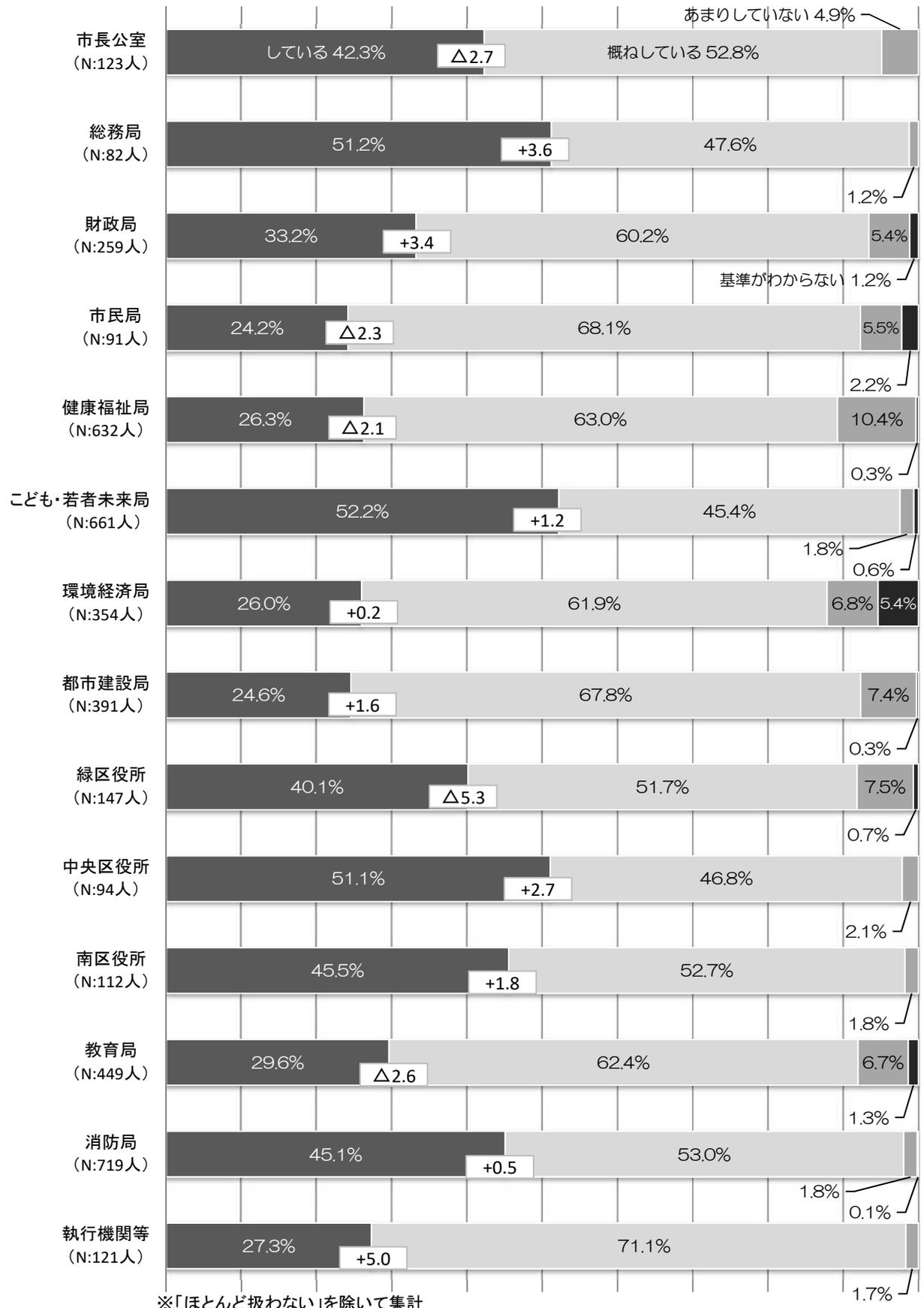


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が97.0%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっている。



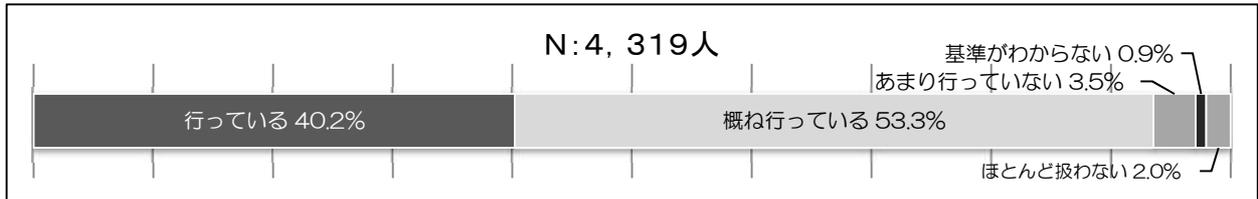
職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が98.9%と最も高くなっている。特に「保育職」、「消防職」において肯定的な回答の割合が高くなっている。一方で、「技能職」の14.4%が「適正な管理の基準がわからない」と回答している。

所属別

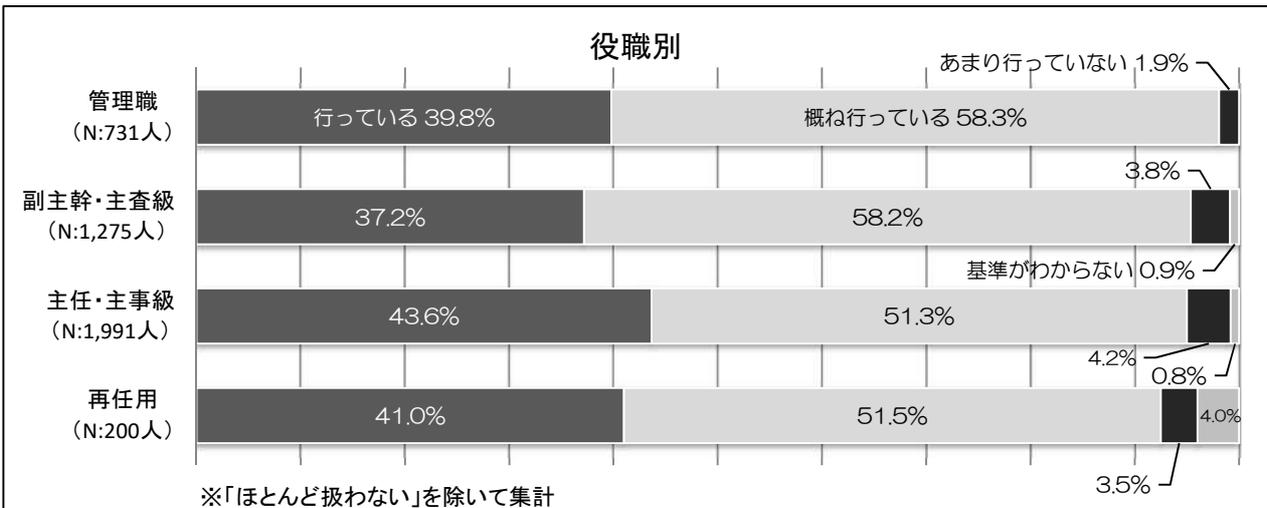


(18) あなたの職場では、情報セキュリティ対策を適正に行うことができていると思いますか。

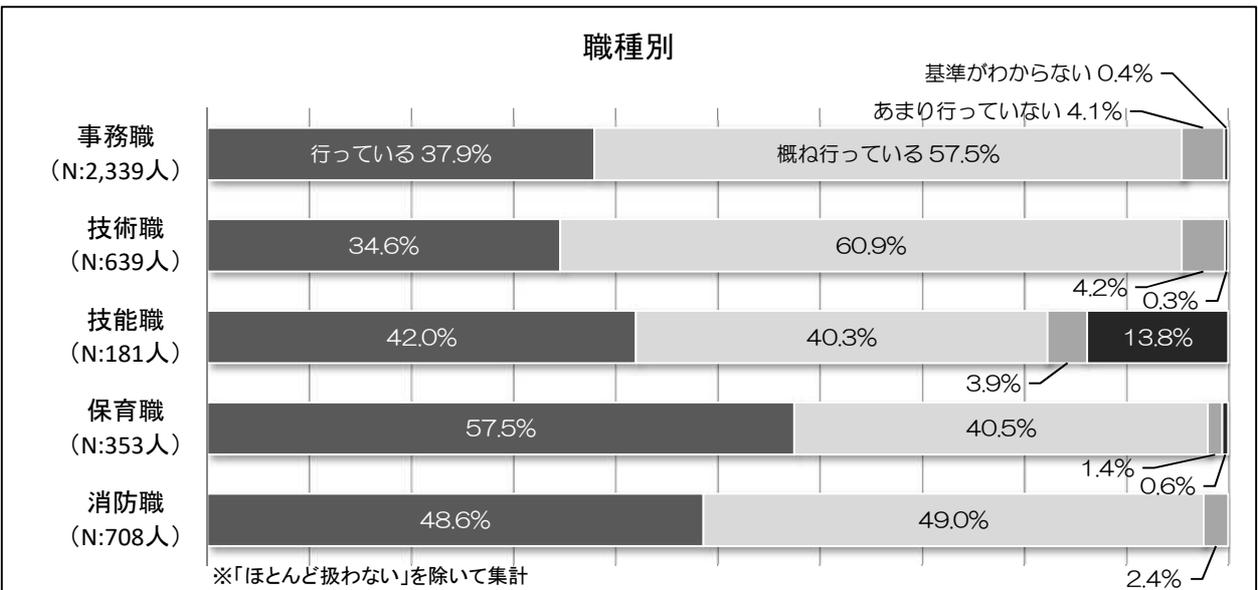
(新規設問)



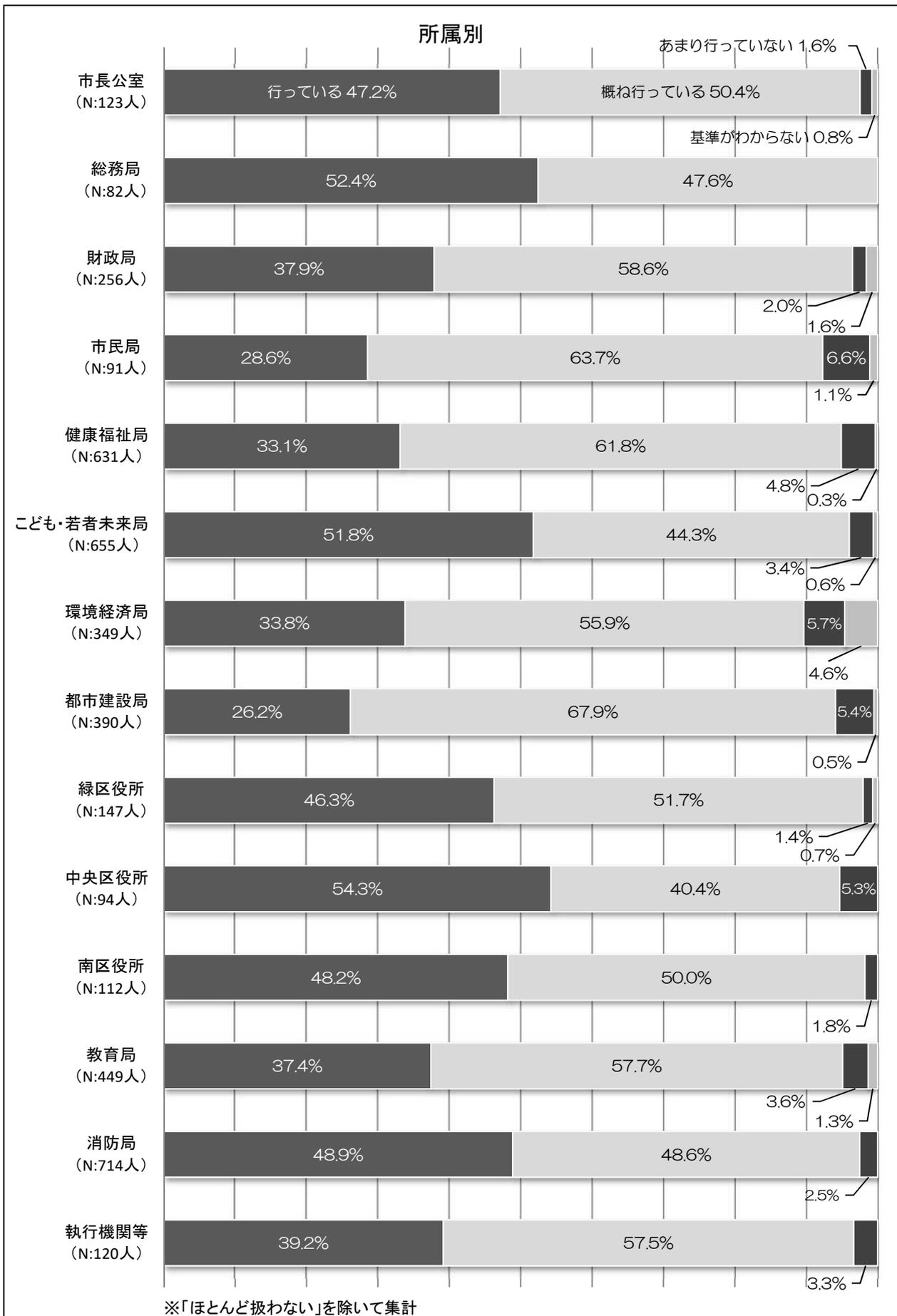
全体では、「行っている」と「概ね行っている」を合わせて、93.5%の職員が肯定的な回答をしている。



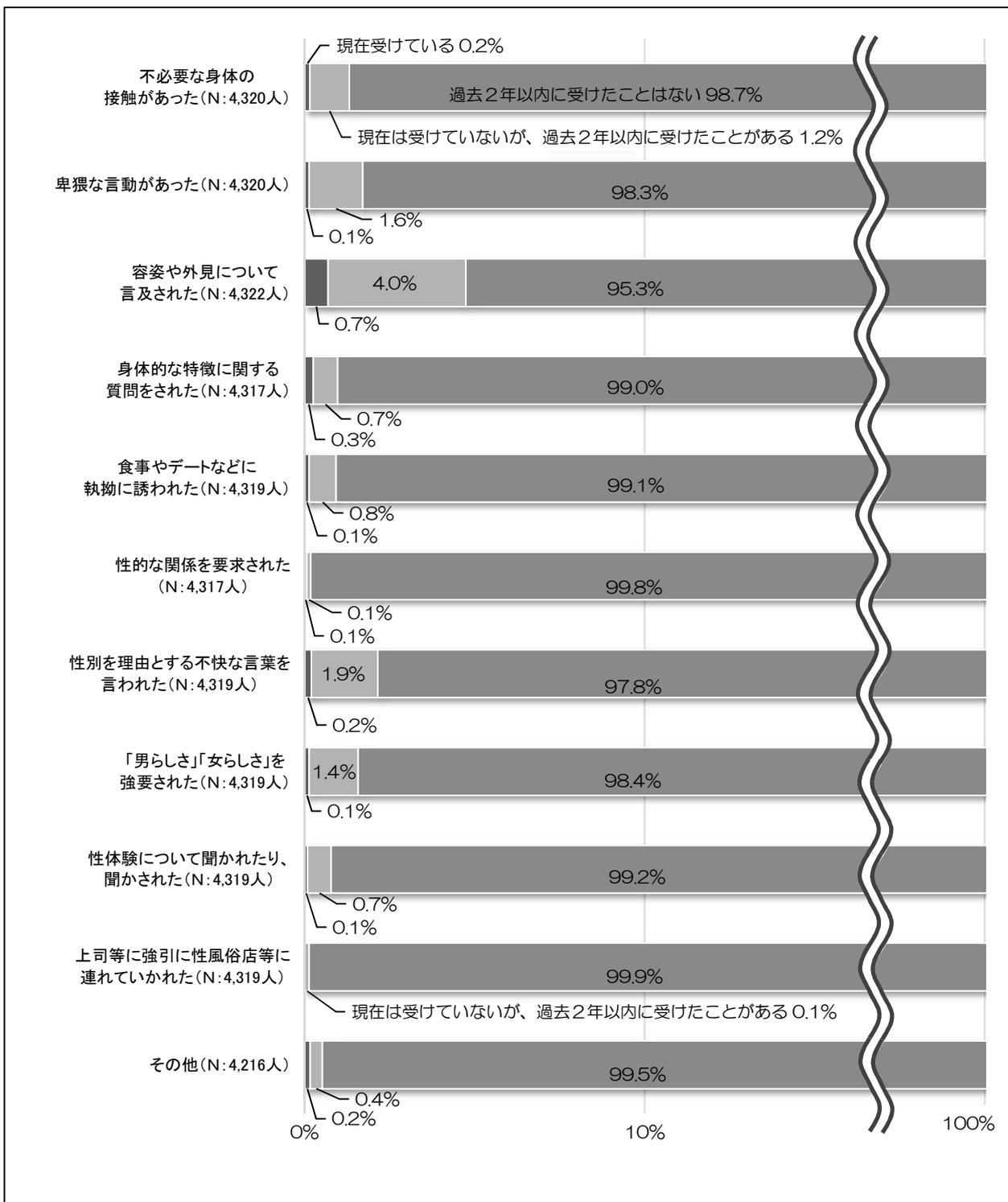
役職別では、すべての役職において肯定的な回答の割合が高くなっている。



職種別では、「技能職」以外の職種において肯定的な回答の割合が高くなっている。

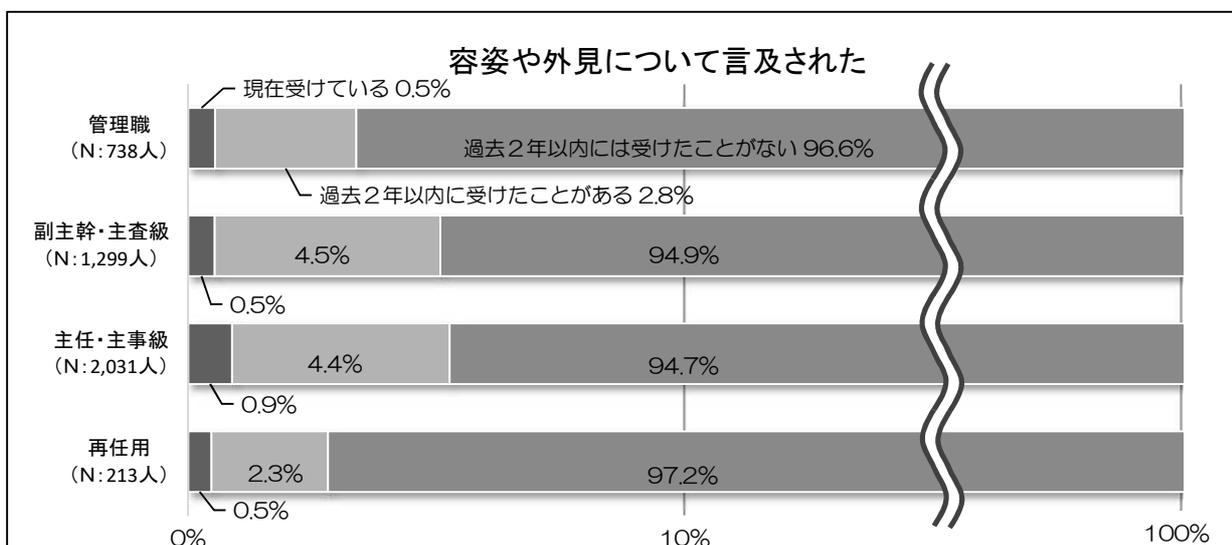
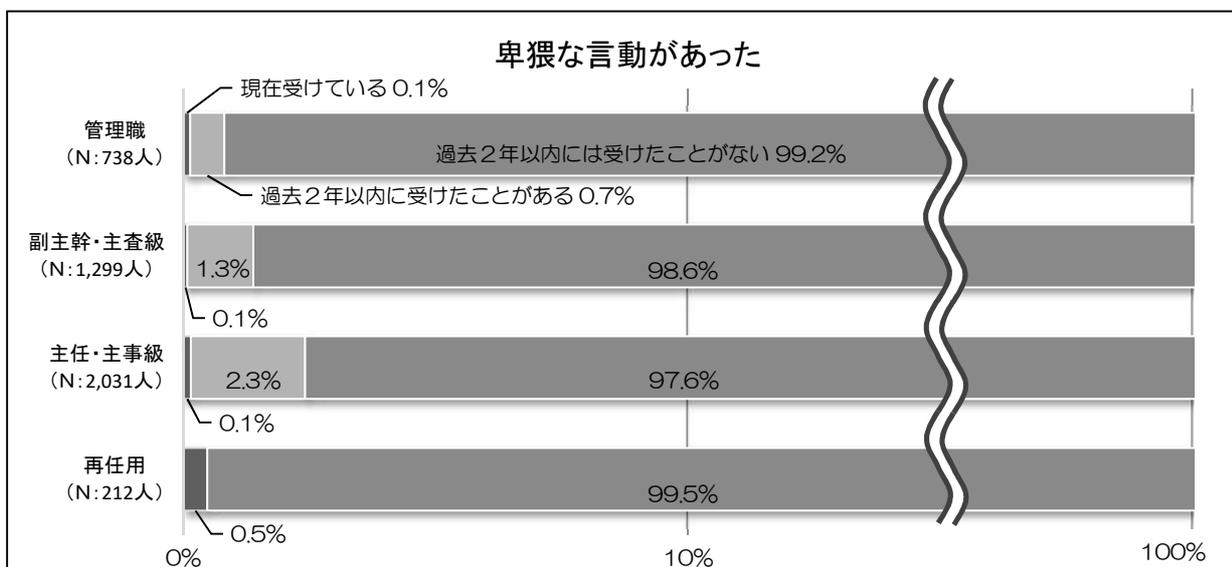
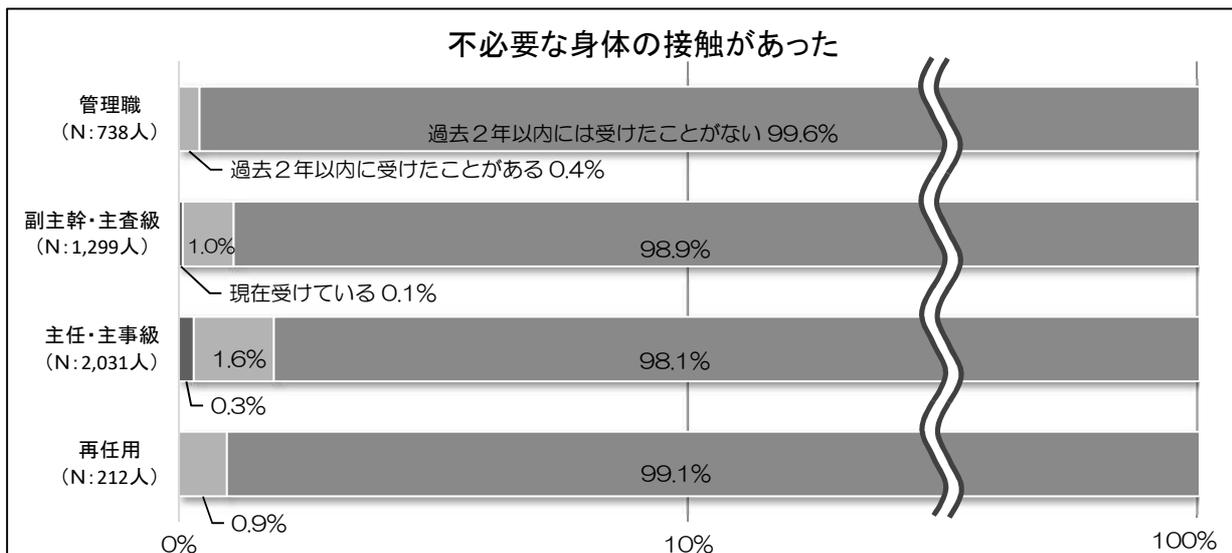


(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことがありますか。

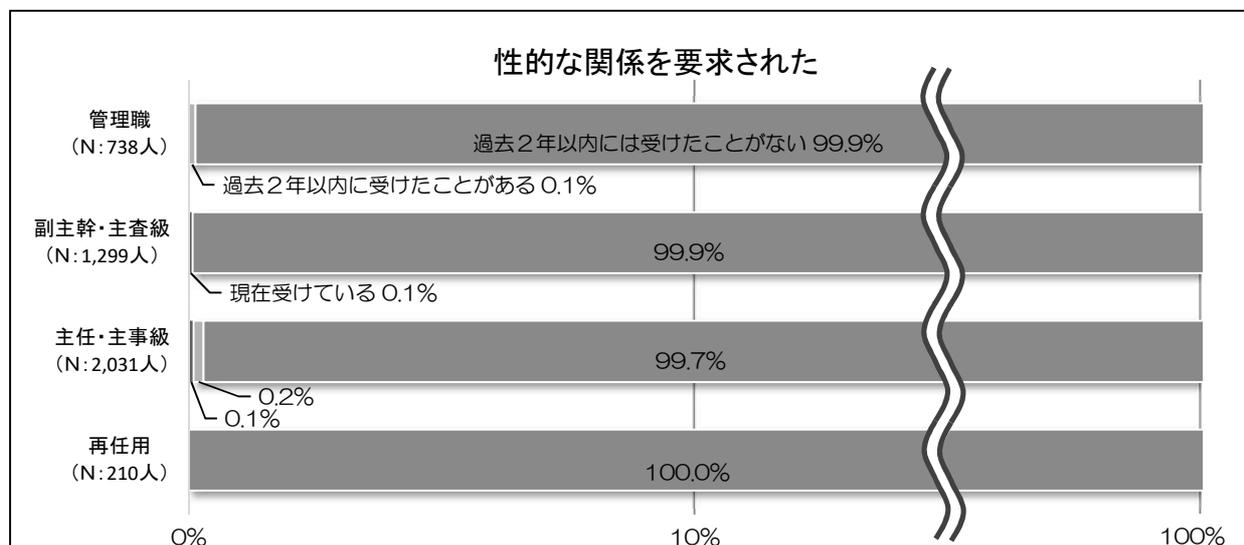
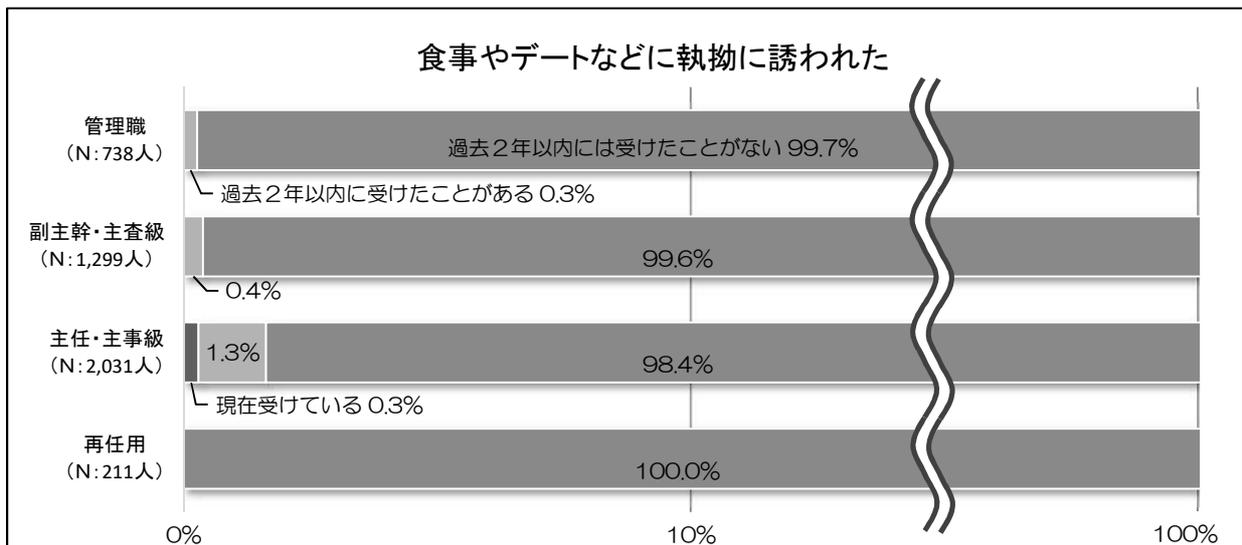
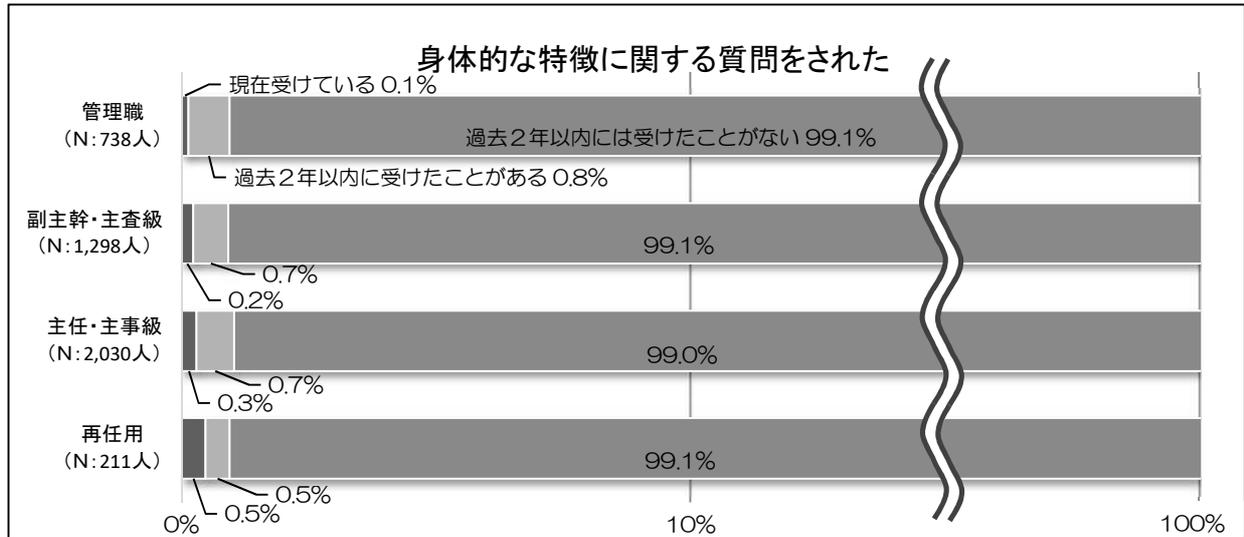


「現在受けている」と「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」の回答を合わせると、「容姿や外見について言及された」が4.7%と割合が最も高く、続いて「性別を理由とする不快な言葉を言われた」、「卑猥な言動があった」となっている。

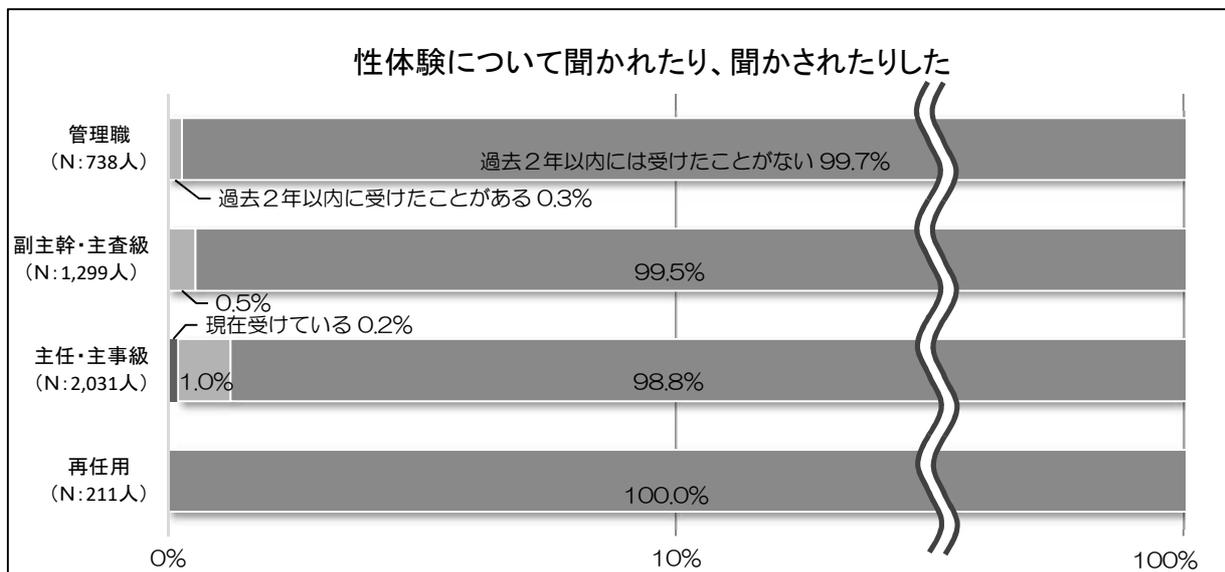
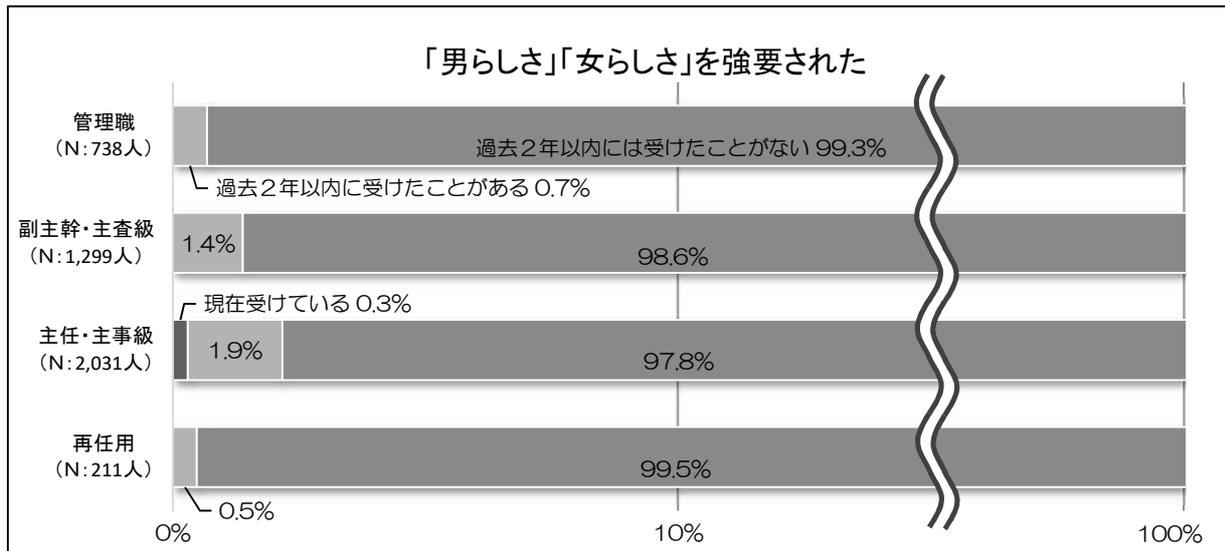
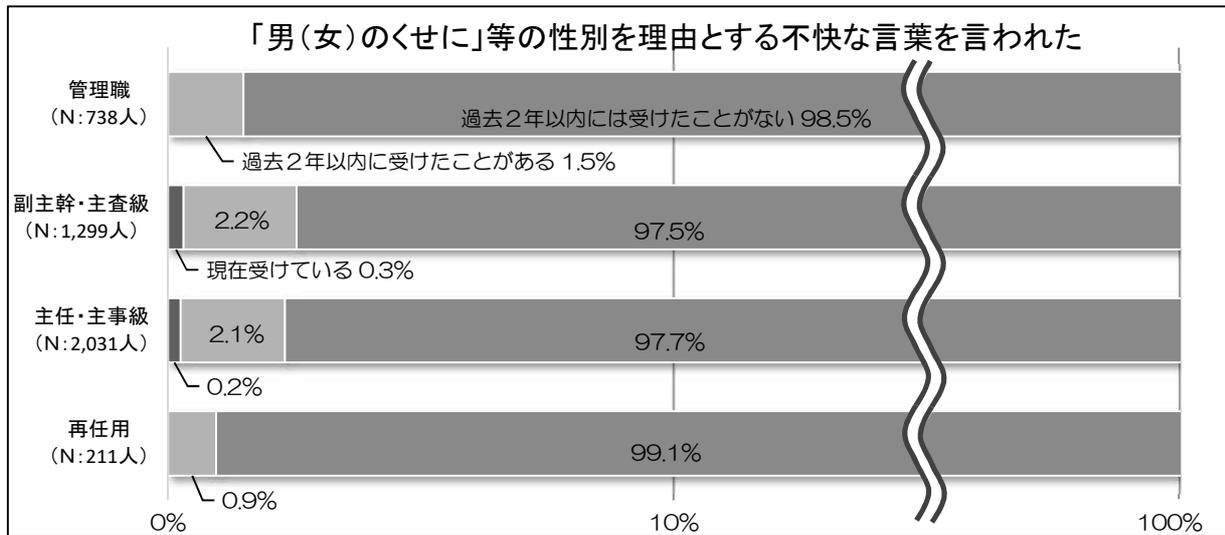
(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)



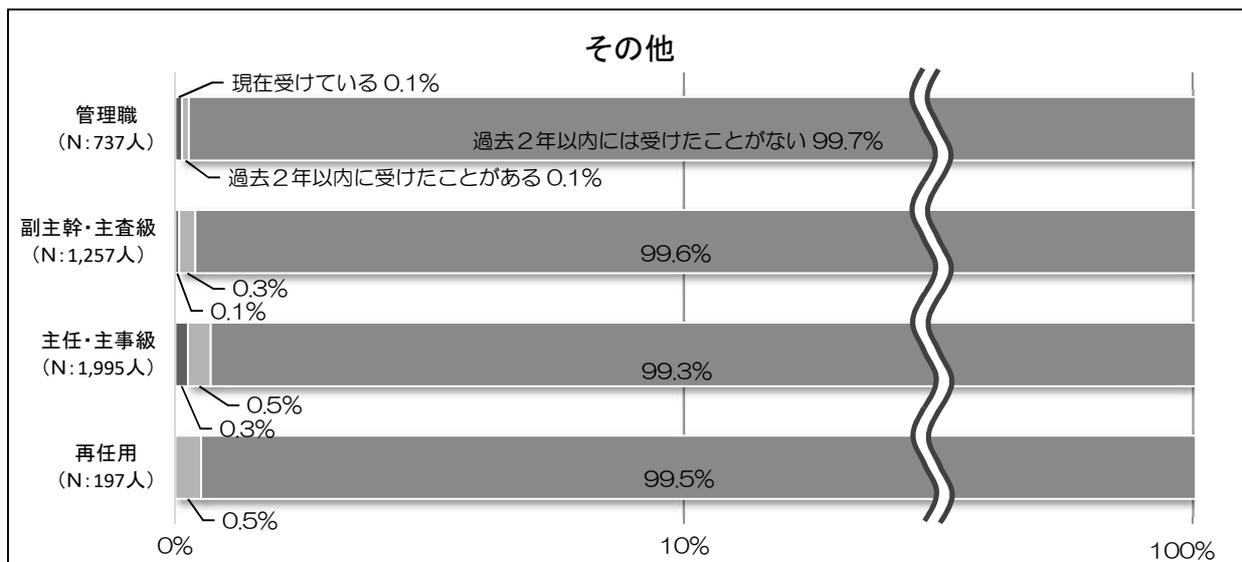
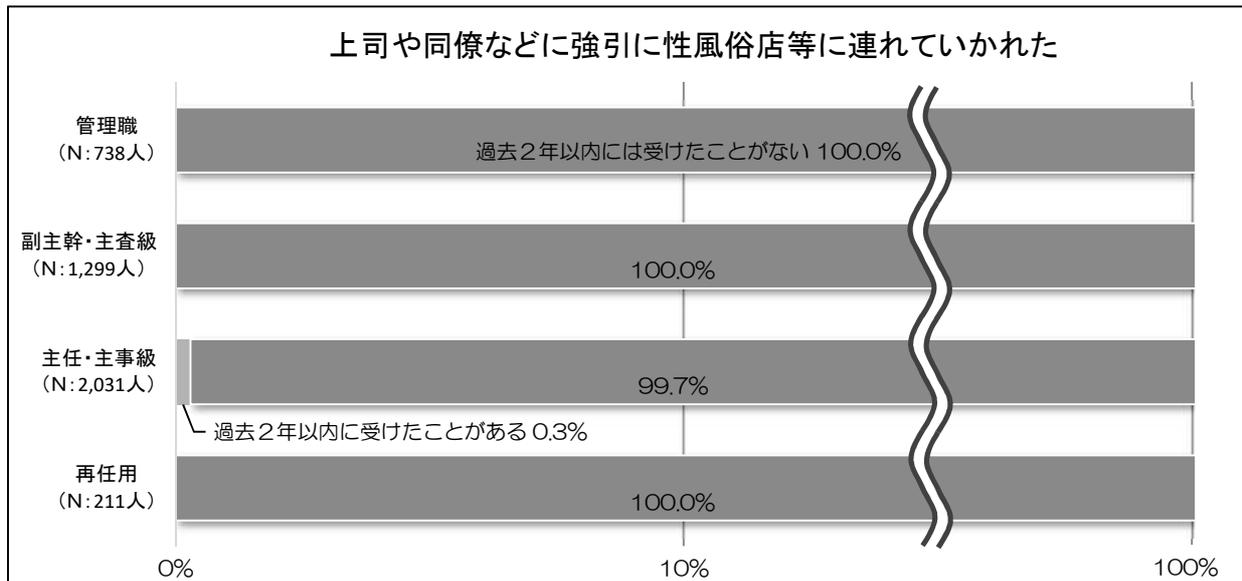
(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)



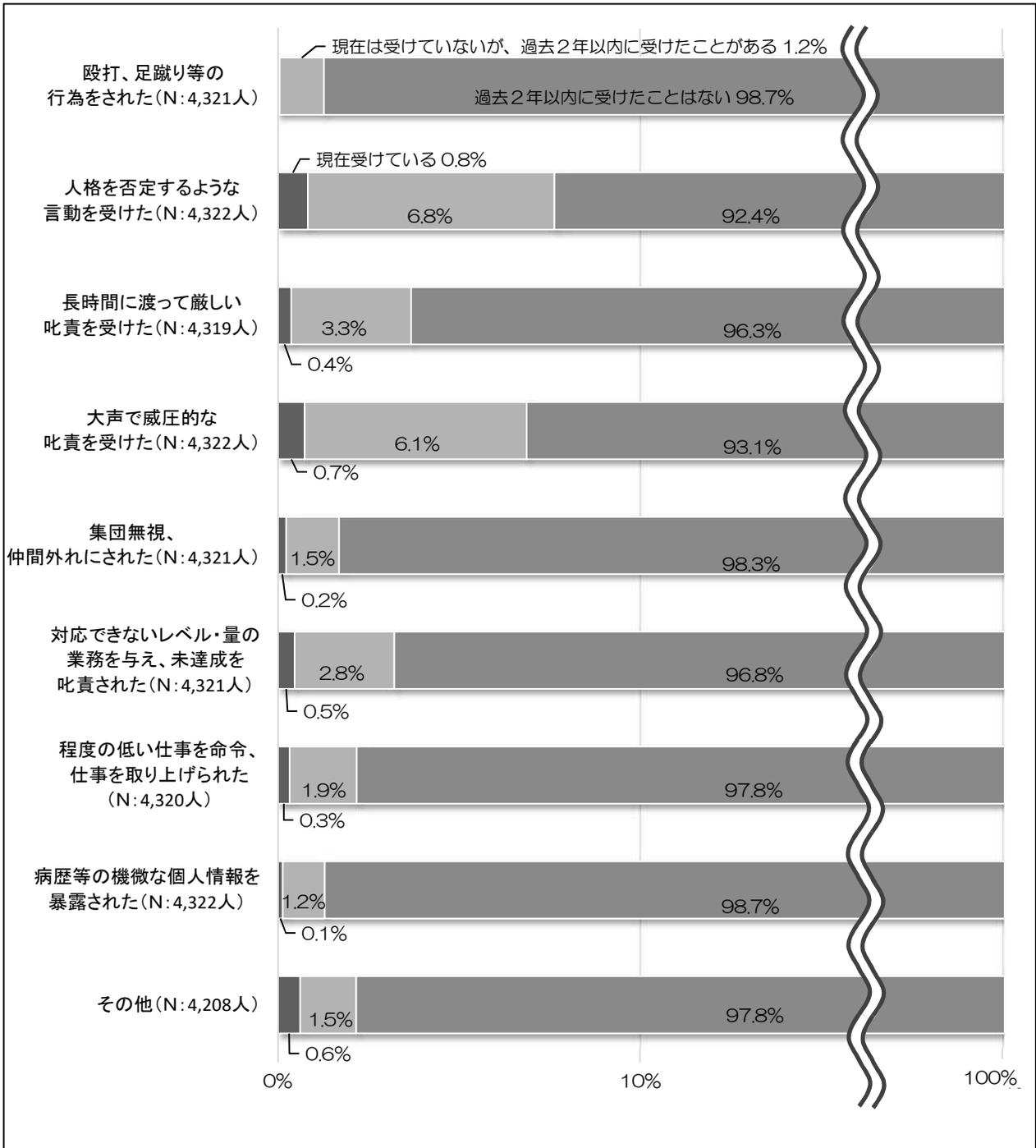
(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)



(19) あなたは、過去2年以内に、セクシュアルハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことがありますか。(役職別)

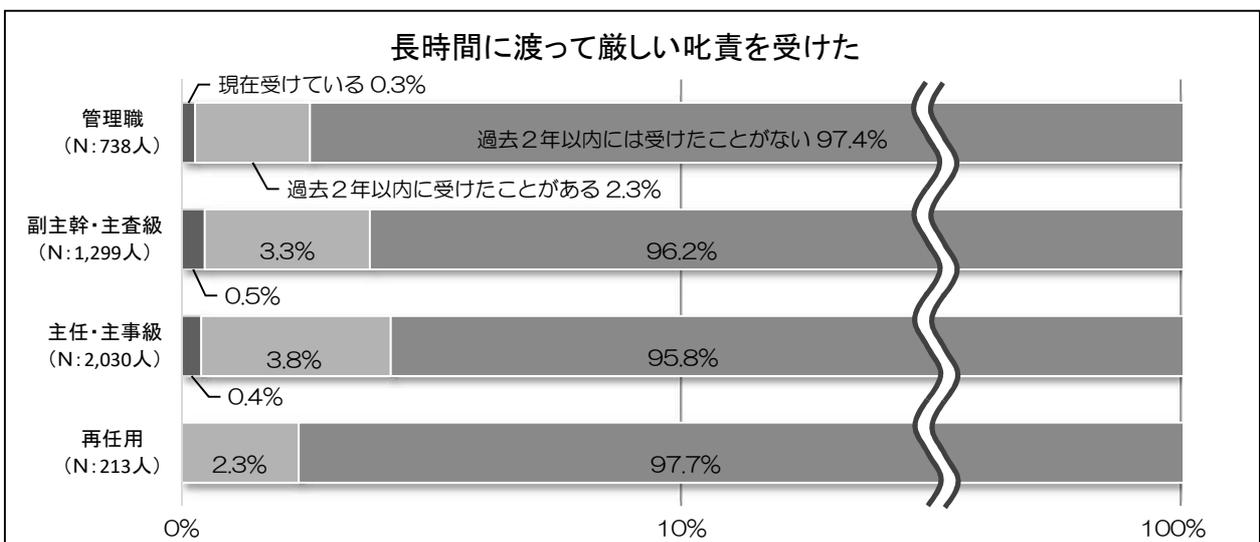
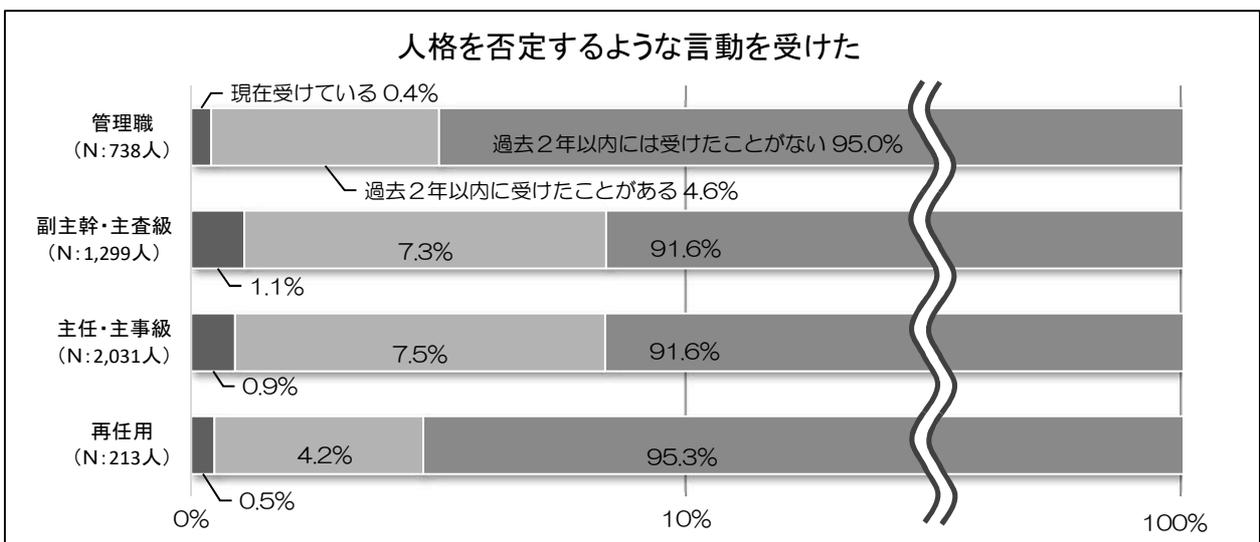
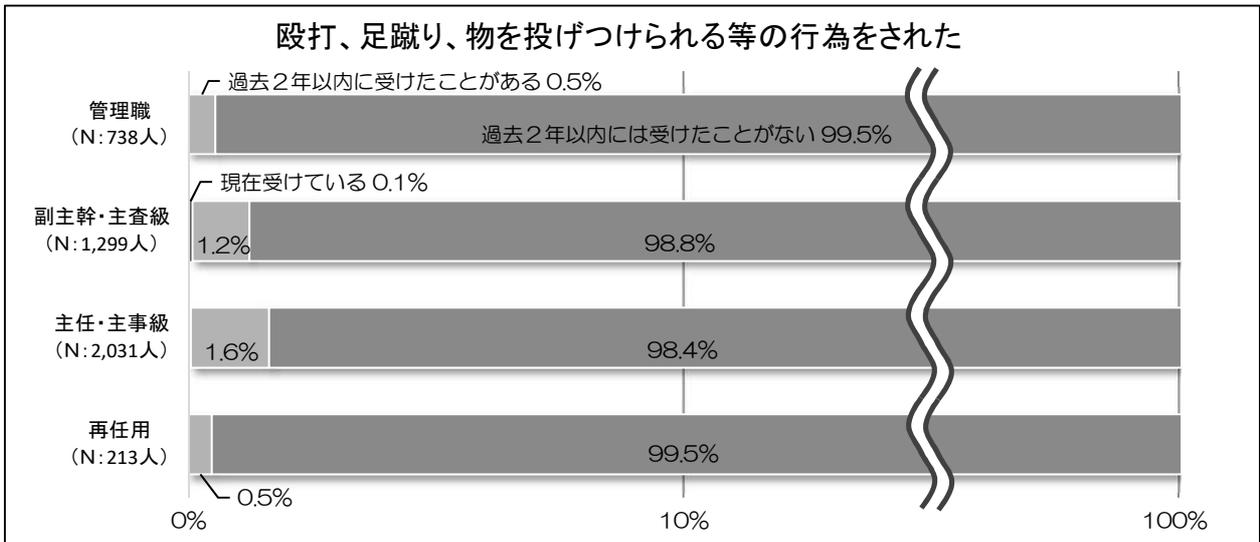


(20) あなたは、過去2年以内に、パワー・ハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。

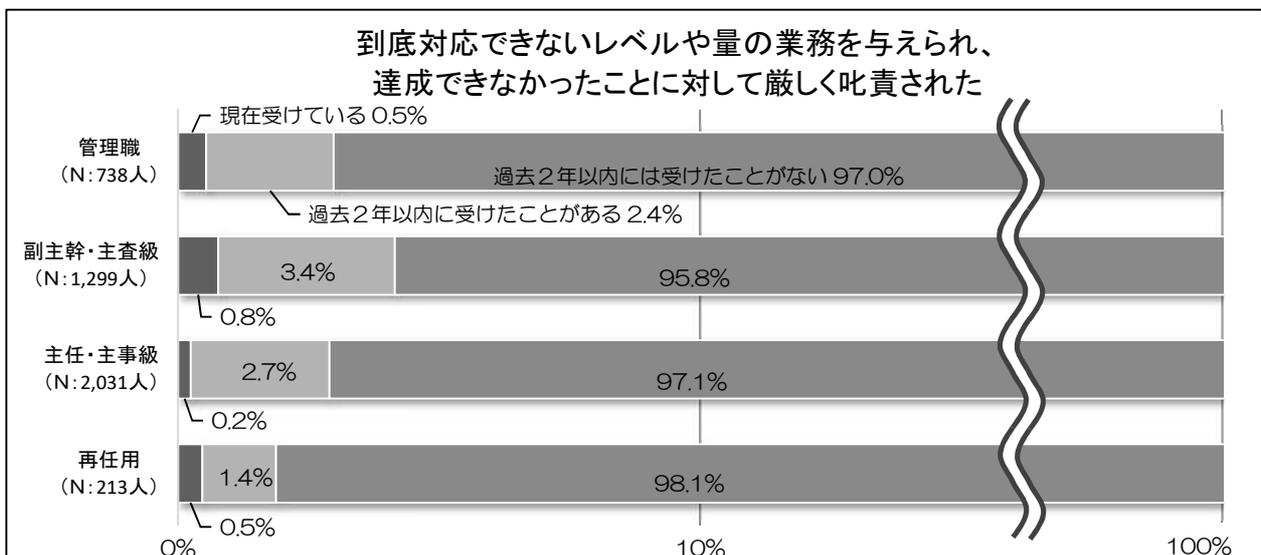
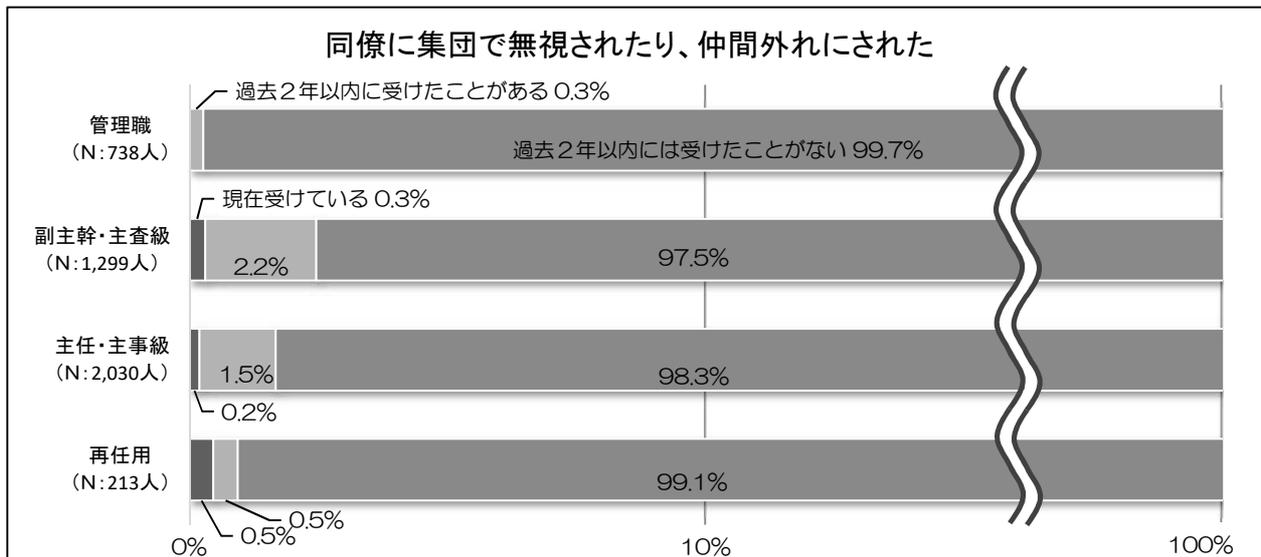
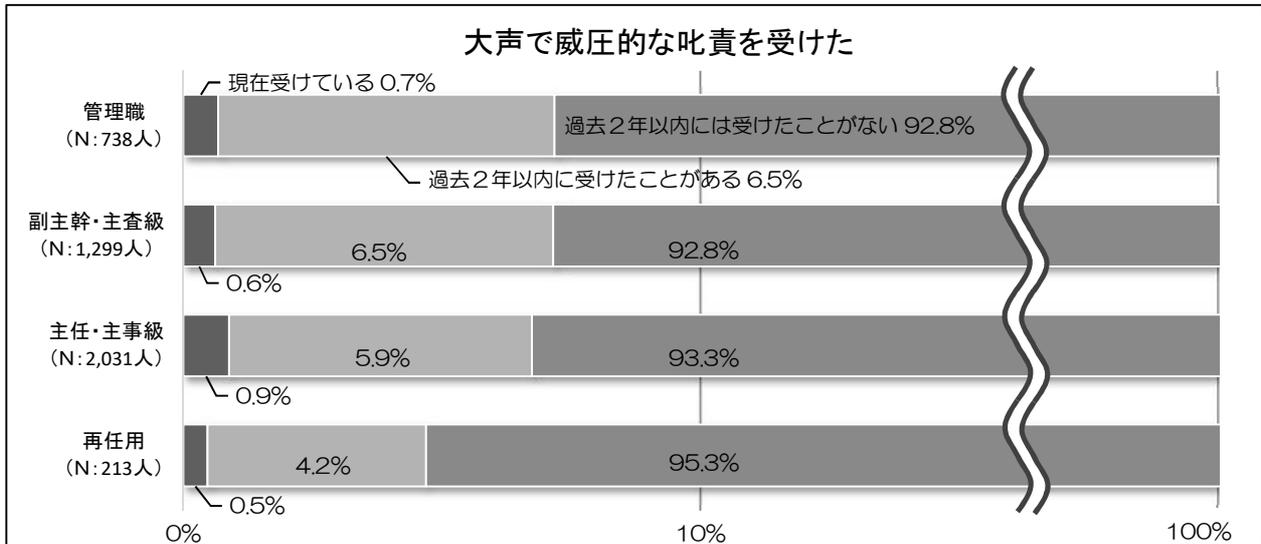


「現在受けている」と「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」の回答を合わせると、「人格を否定するような言動を受けた」が7.6%と割合が最も高く、続いて「大声で威圧的な叱責を受けた」、「長時間に渡って厳しい叱責を受けた」となっている。

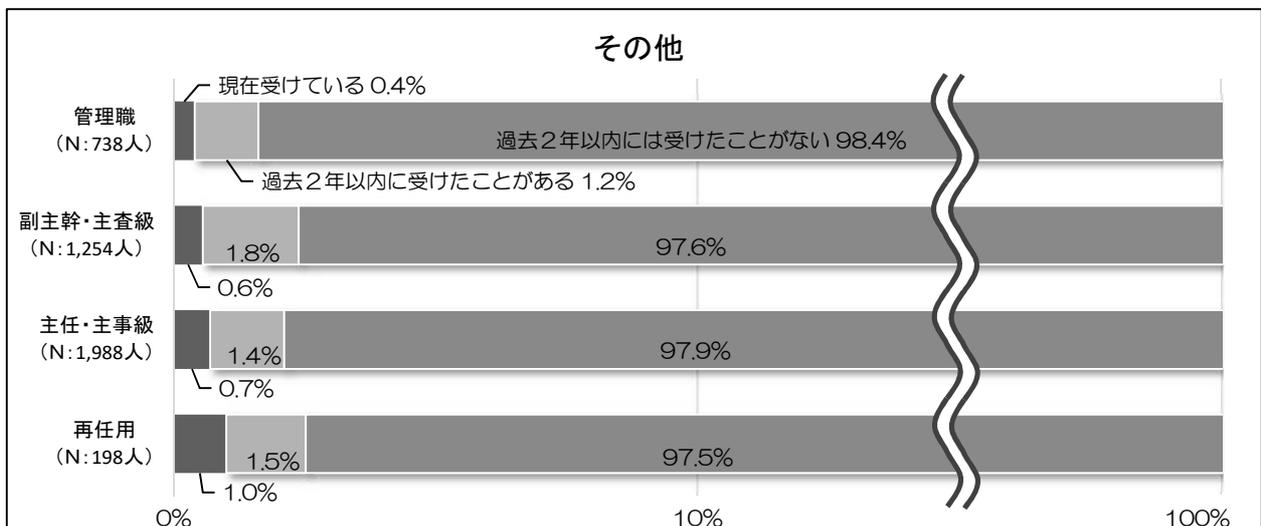
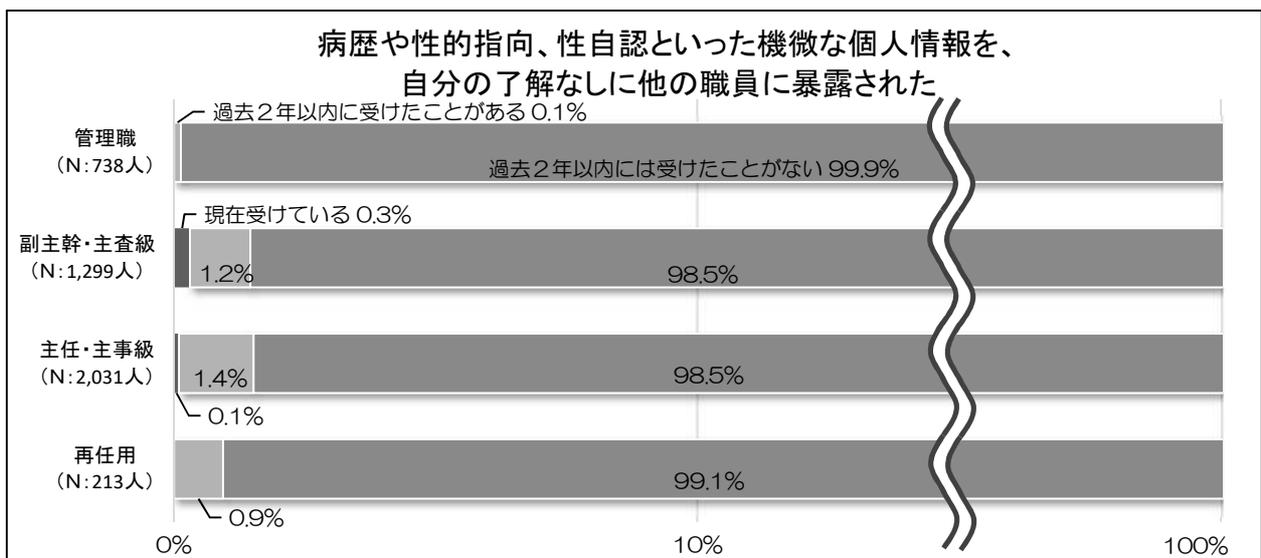
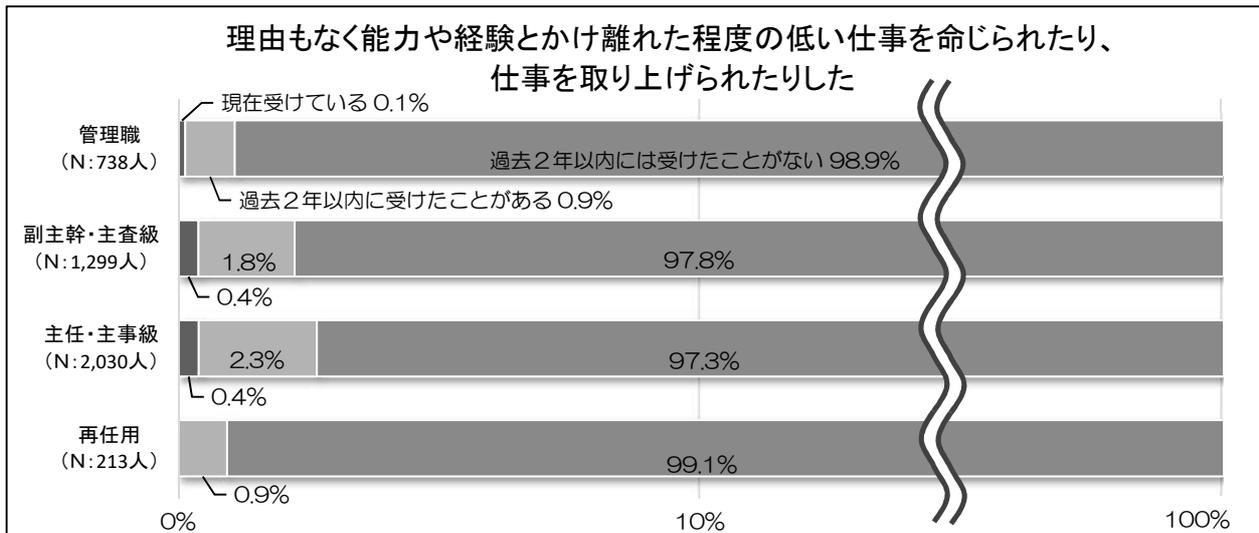
(20) あなたは、過去2年以内に、パワー・ハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)



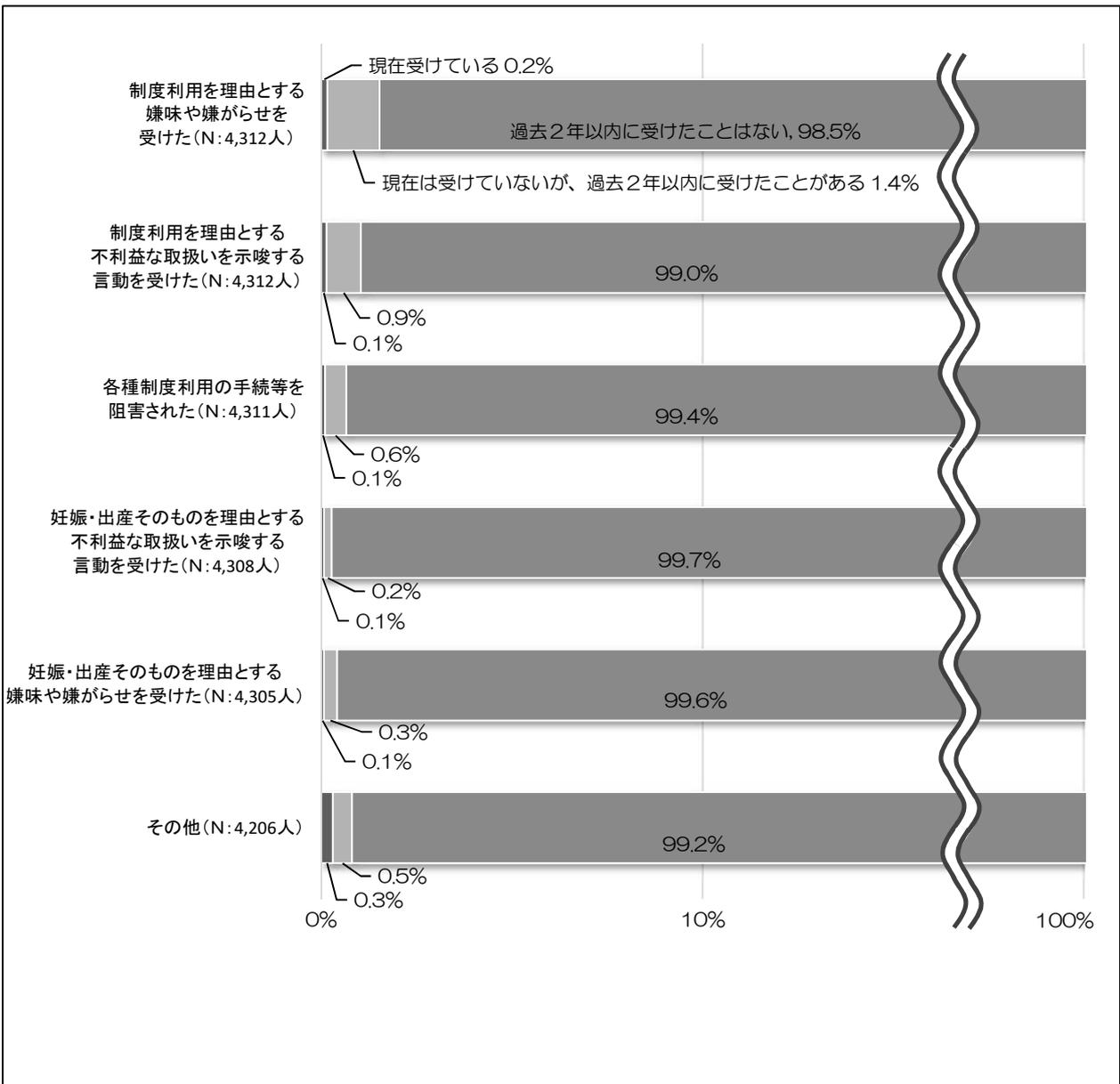
(20) あなたは、過去2年以内に、パワーハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)



(20) あなたは、過去2年以内に、パワー・ハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありませんか。(役職別)

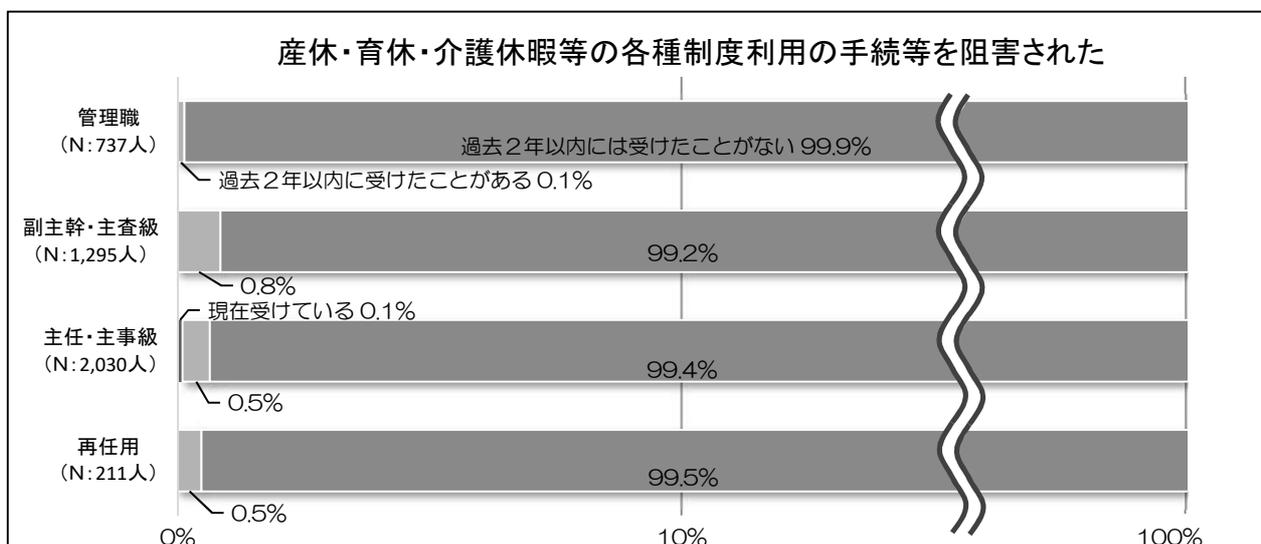
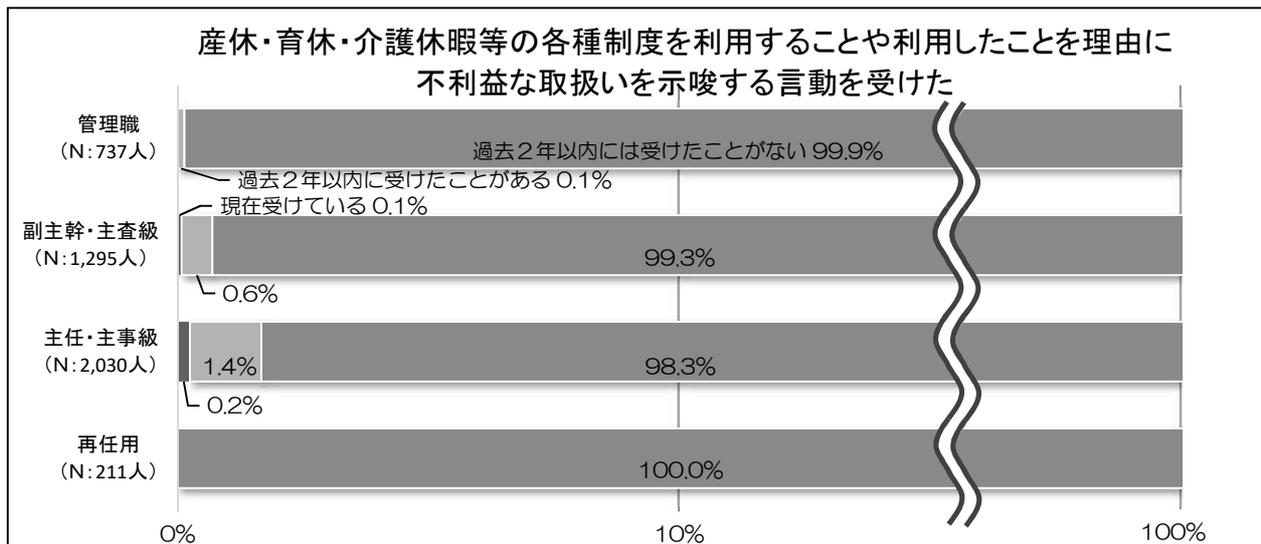
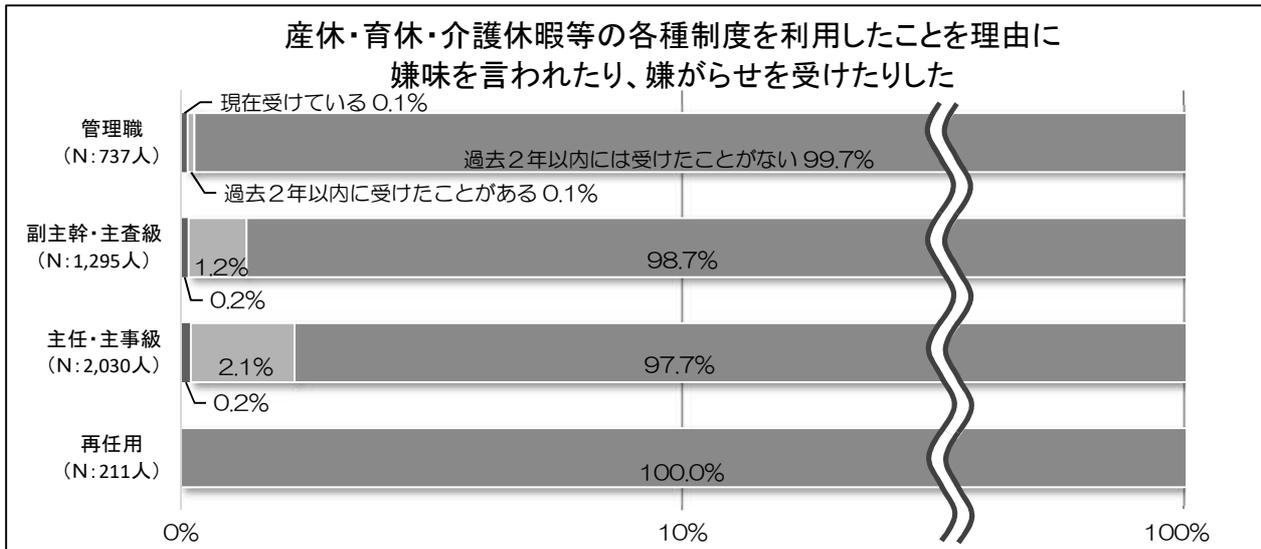


(21) あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。

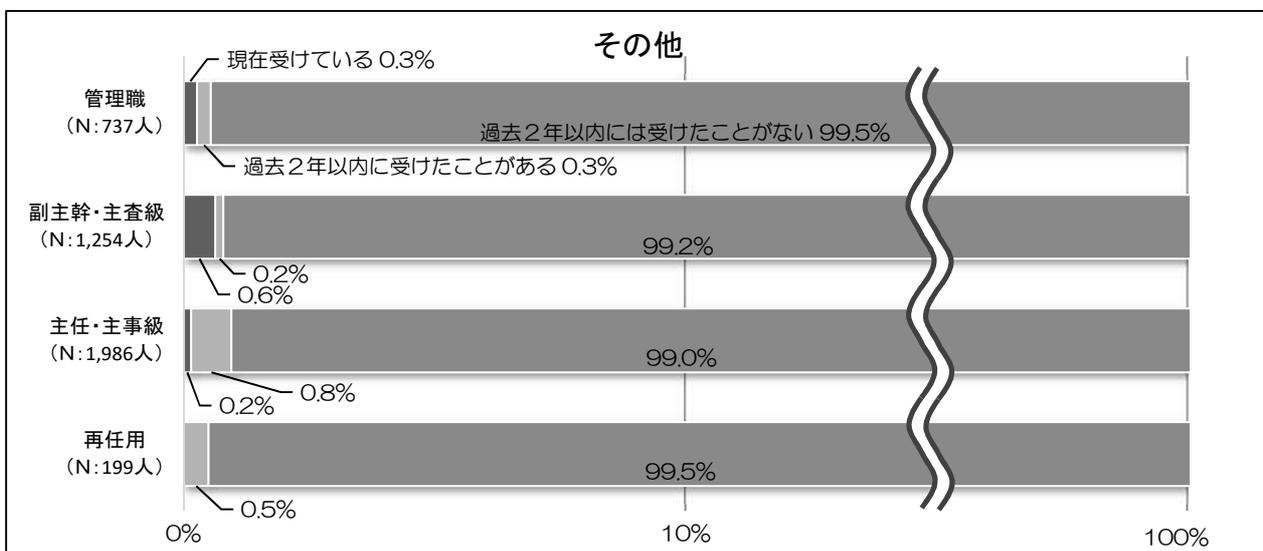
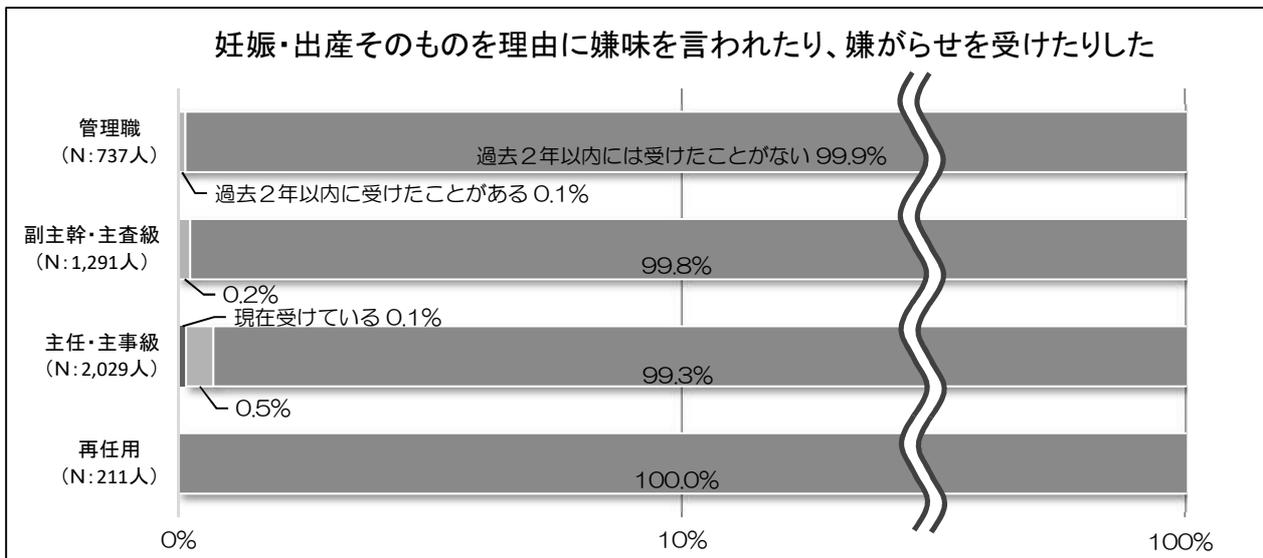
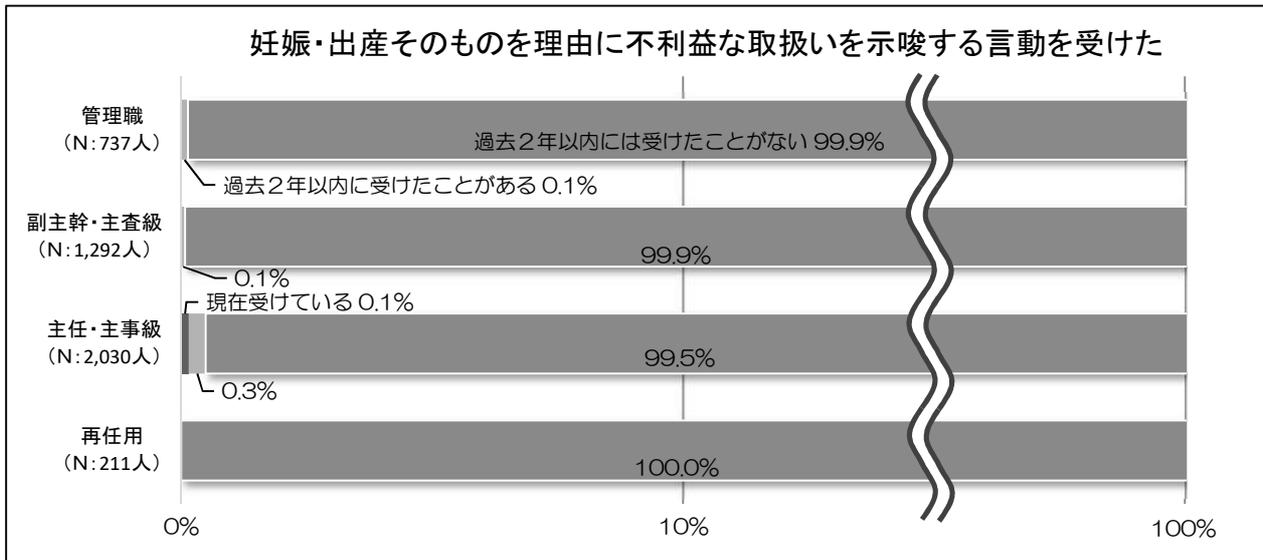


「現在受けている」と「現在は受けていないが、過去2年以内に受けたことがある」の回答を合わせると、「制度利用を理由とする嫌味や嫌がらせを受けた」が1.6%と割合が最も高く、続いて「制度利用を理由とする不利益な取扱いを示唆する言動を受けた」、「各種制度利用の手続等を阻害された」となっている。

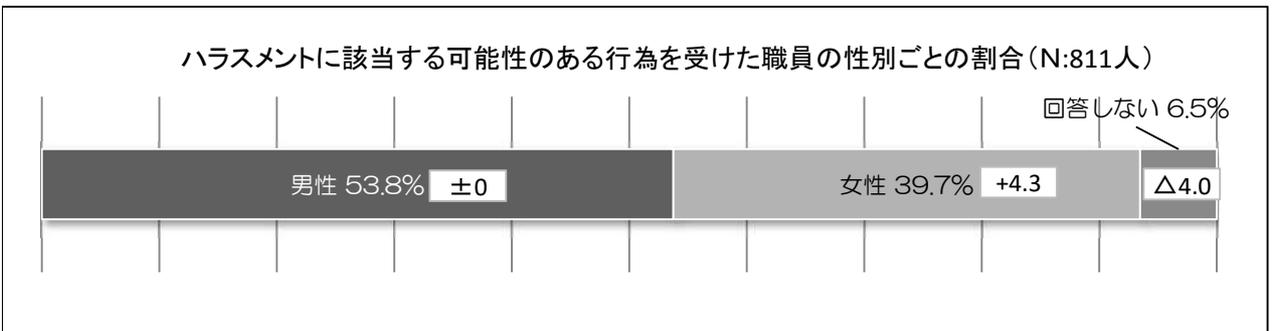
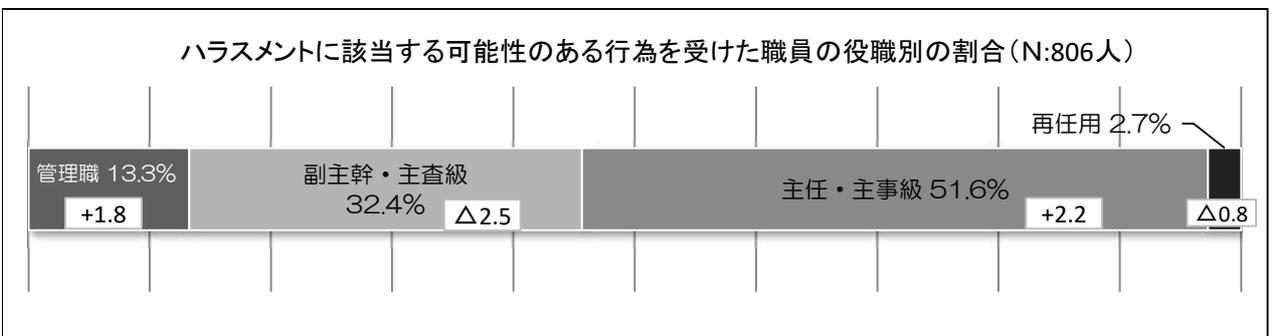
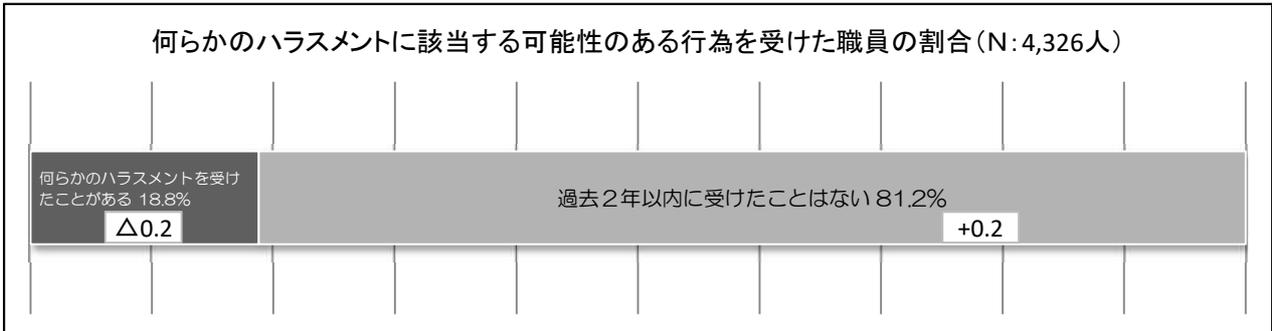
あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。
(役職別)



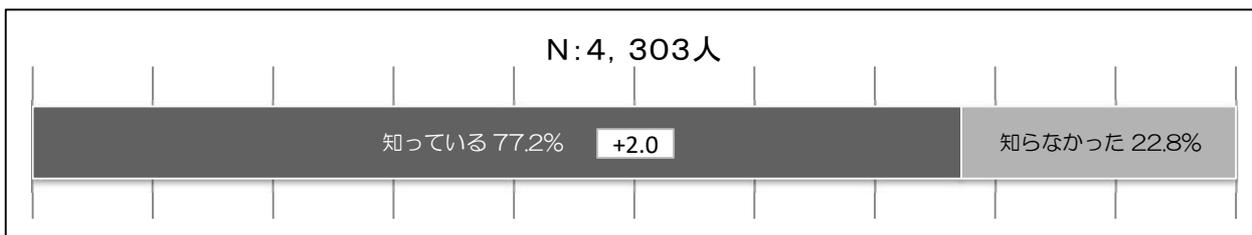
あなたは、過去2年以内に、妊娠・出産・育児休業・介護休暇に関するハラスメントに該当する可能性のある次のような行為を受けたことはありますか。
(役職別)



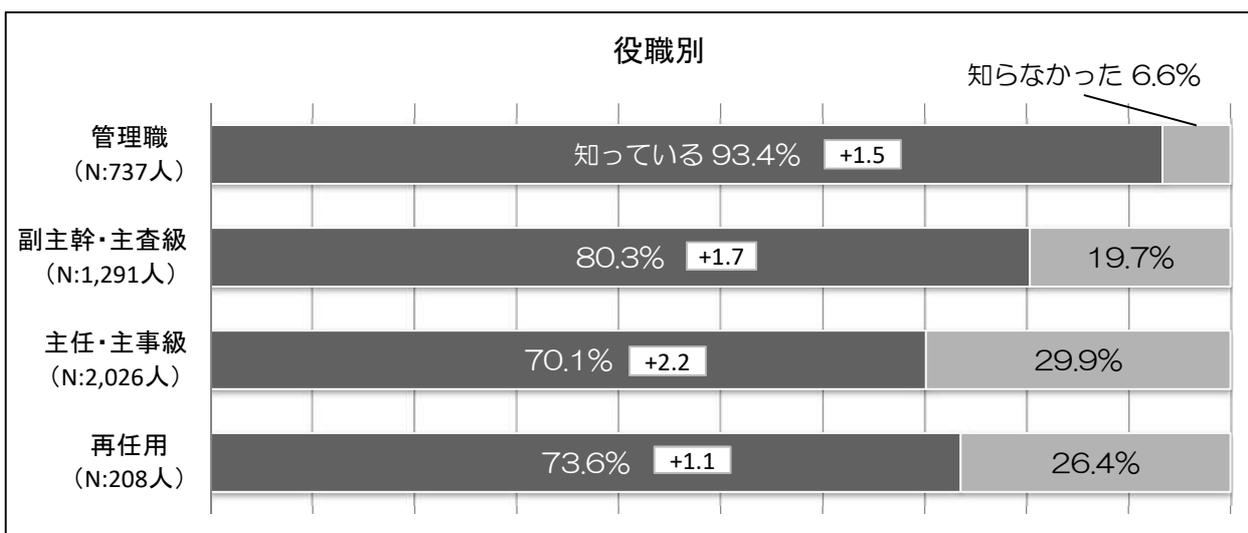
設問（19）～（21）で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を一（参考）つでも「現在受けている」又は「過去2年以内に受けたことがある」と回答した職員の割合



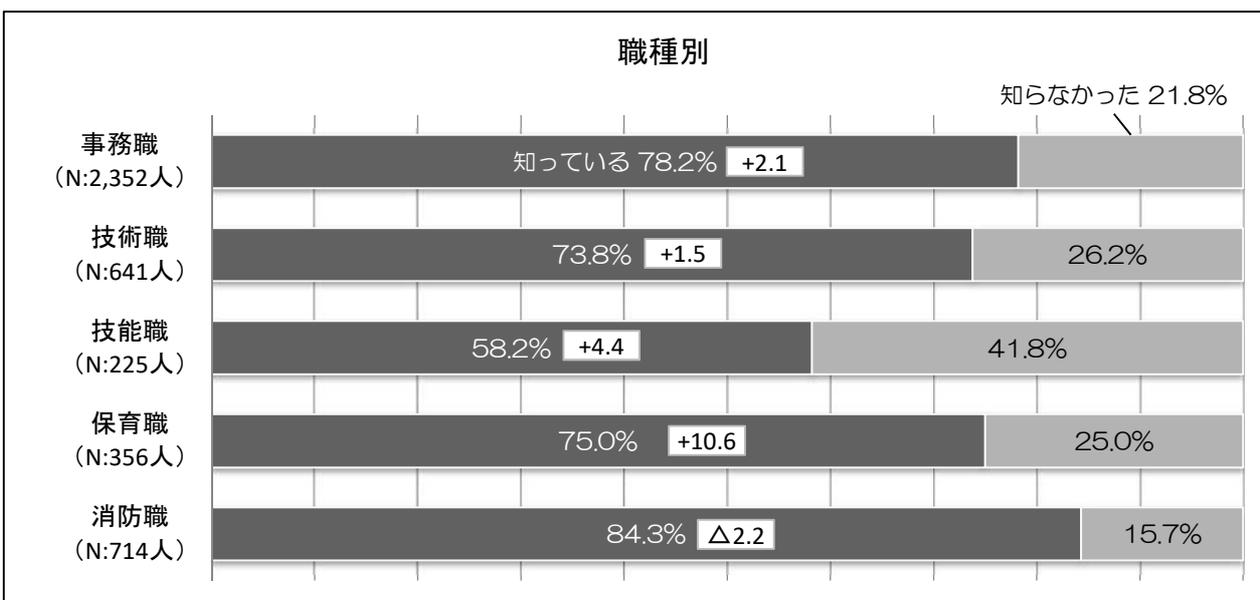
(22) あなたは、市職員ハラスメント外部相談窓口（電話相談）が設置されていることを知っていますか。



全体では、「知っている」と77.2%の職員が回答している。[前回比+2.0ポイント]

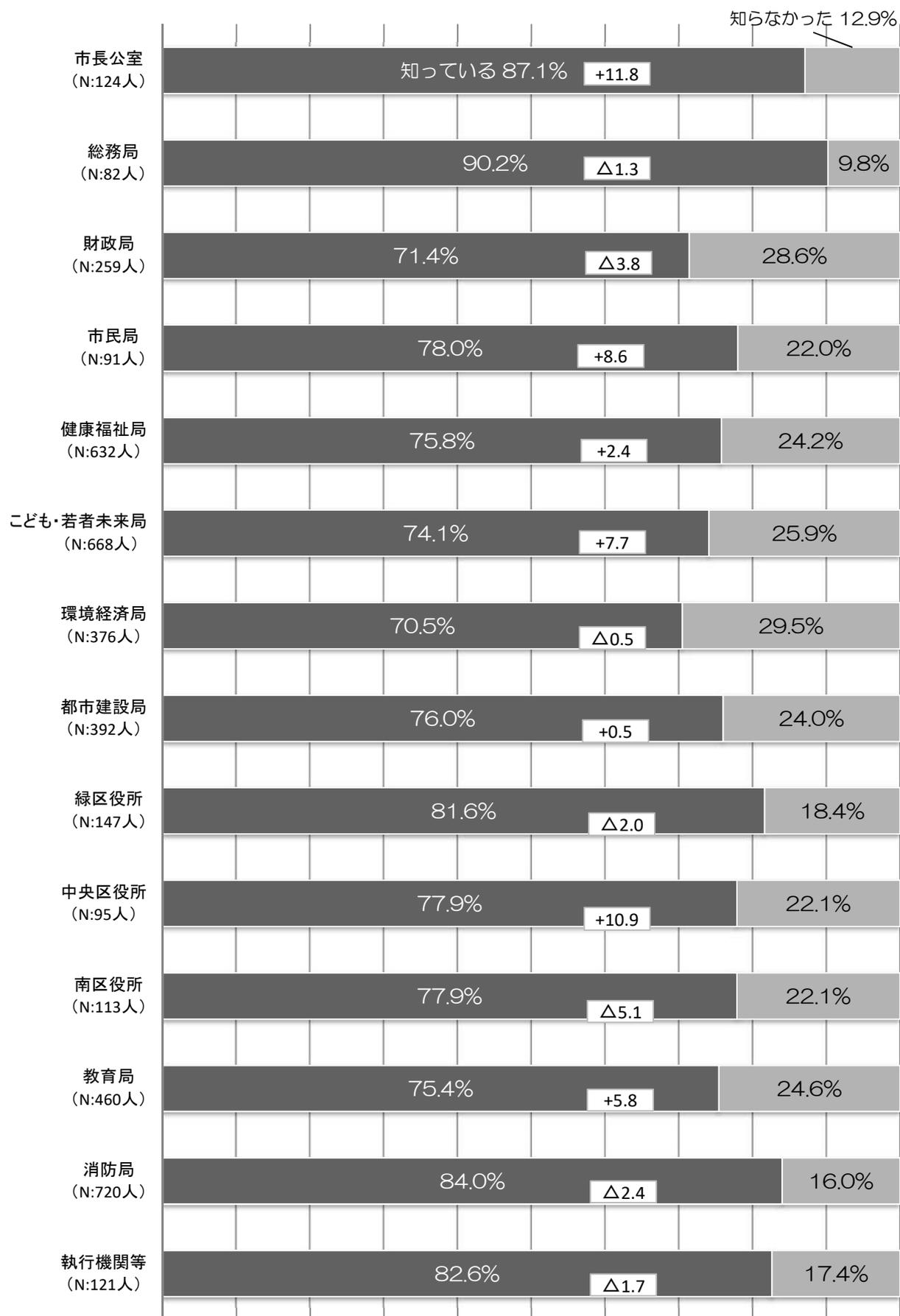


役職別では、「管理職」の「知っている」と回答した割合が93.4%と最も高くなっている。前回との比較では、すべての役職において「知っている」と回答した割合が増加している。

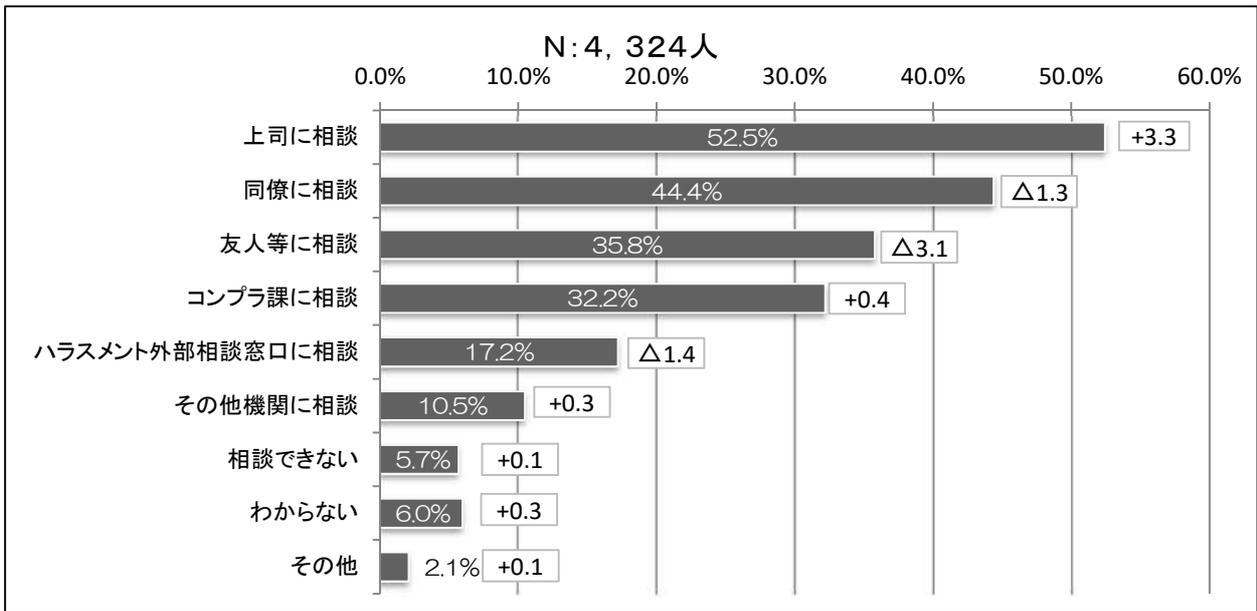


職種別では、「消防職」の「知っている」と回答した割合が84.3%と最も高くなっている。前回との比較では、特に「保育職」において「知っている」と回答した割合が増加している。

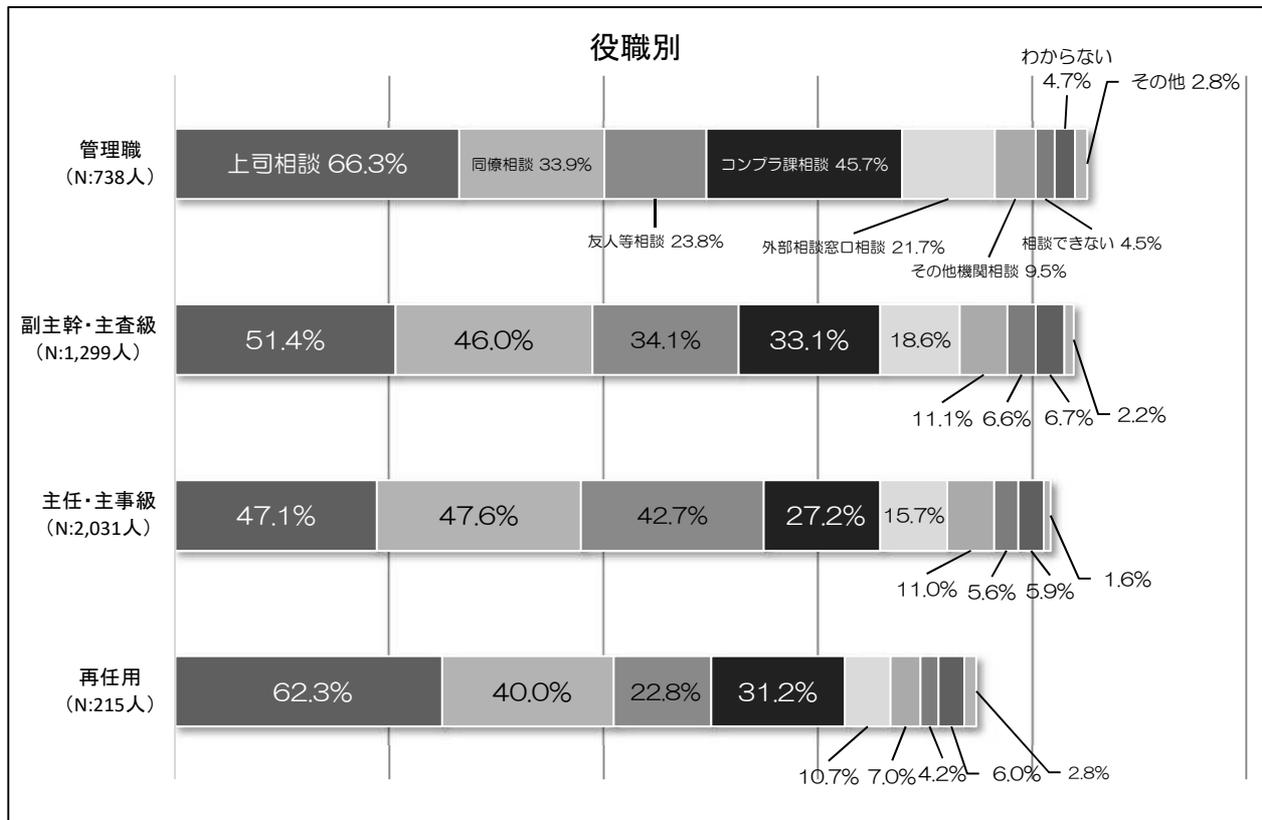
所属別



(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)

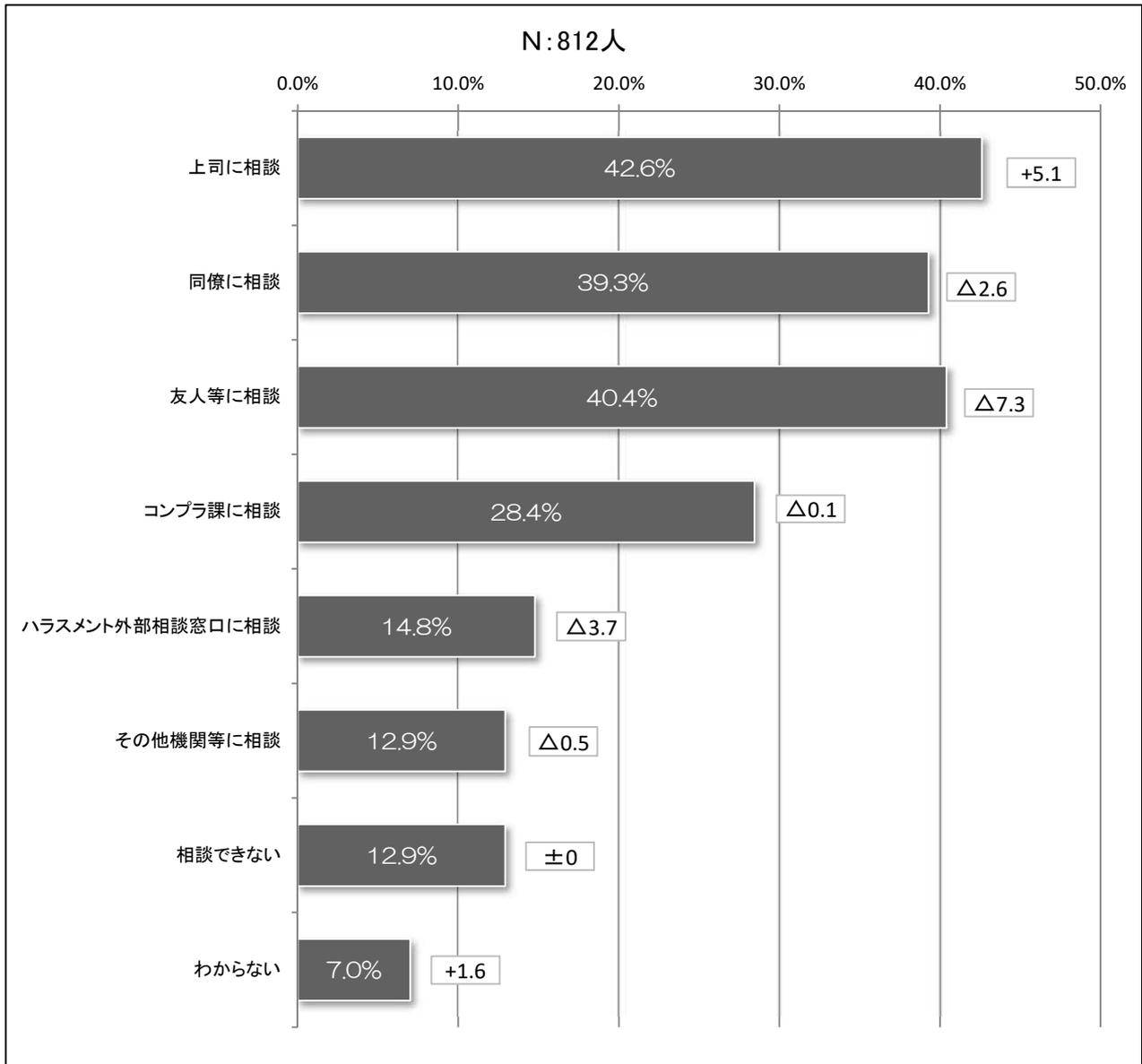


全体では、「上司に相談する」と回答した割合が52.5%と最も高く、続いて「同僚に相談」、「友人等に相談」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「本人に直接注意する」、「家族に相談する」等の回答があった。



役職別では、「管理職」の「上司に相談」と回答した割合が66.3%と最も高くなっている。「管理職」において「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」の回答の割合が、他の役職と比較して高くなっている。

設問（19）～（21）で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為（参考）を一つでも「現在受けている」又は「過去2年以内に受けたことがある」と回答した職員の設問（23）の回答

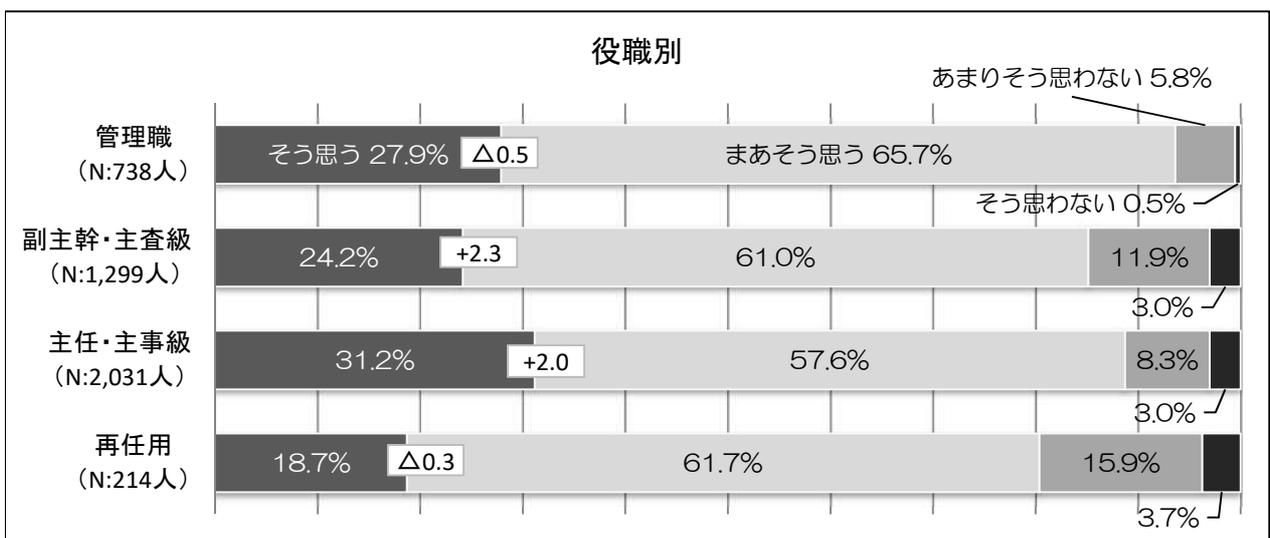


設問（19）～（21）で、何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を一つでも「現在受けている」又は「過去2年以内に受けたことがある」と回答した職員は、ハラスメントを受けていると感じた場合に「職場の上司に相談する」と回答した割合が42.6%と最も高く、前回最も割合が高かった「職場以外の友人や知人に相談する」が減少している。

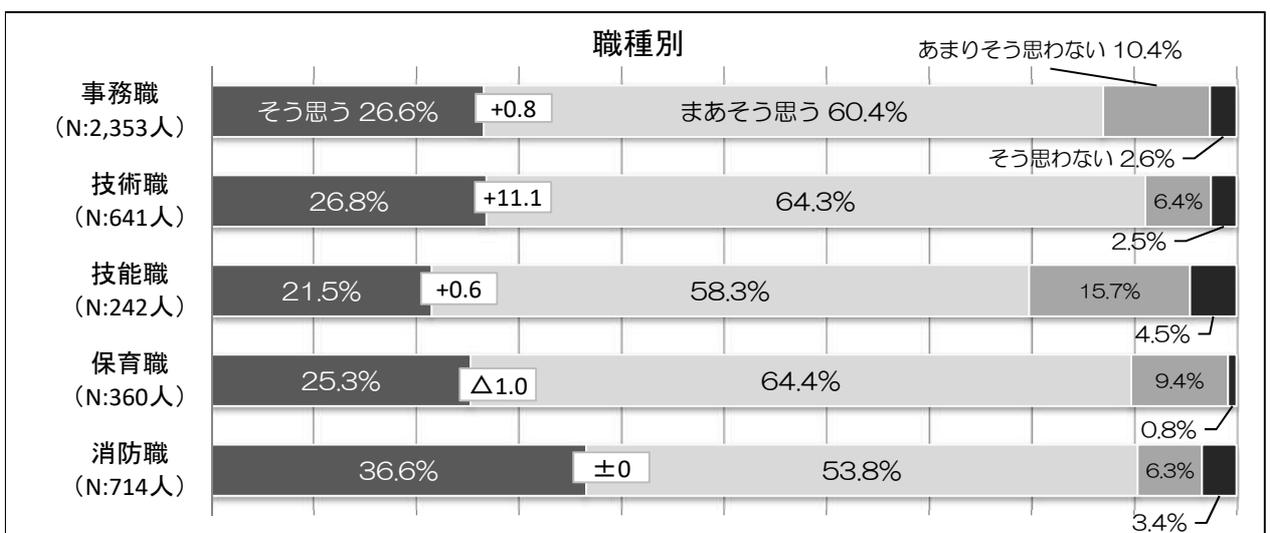
(24) あなたの職場では、職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができる職場だと思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、88.0%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+2.0ポイント]

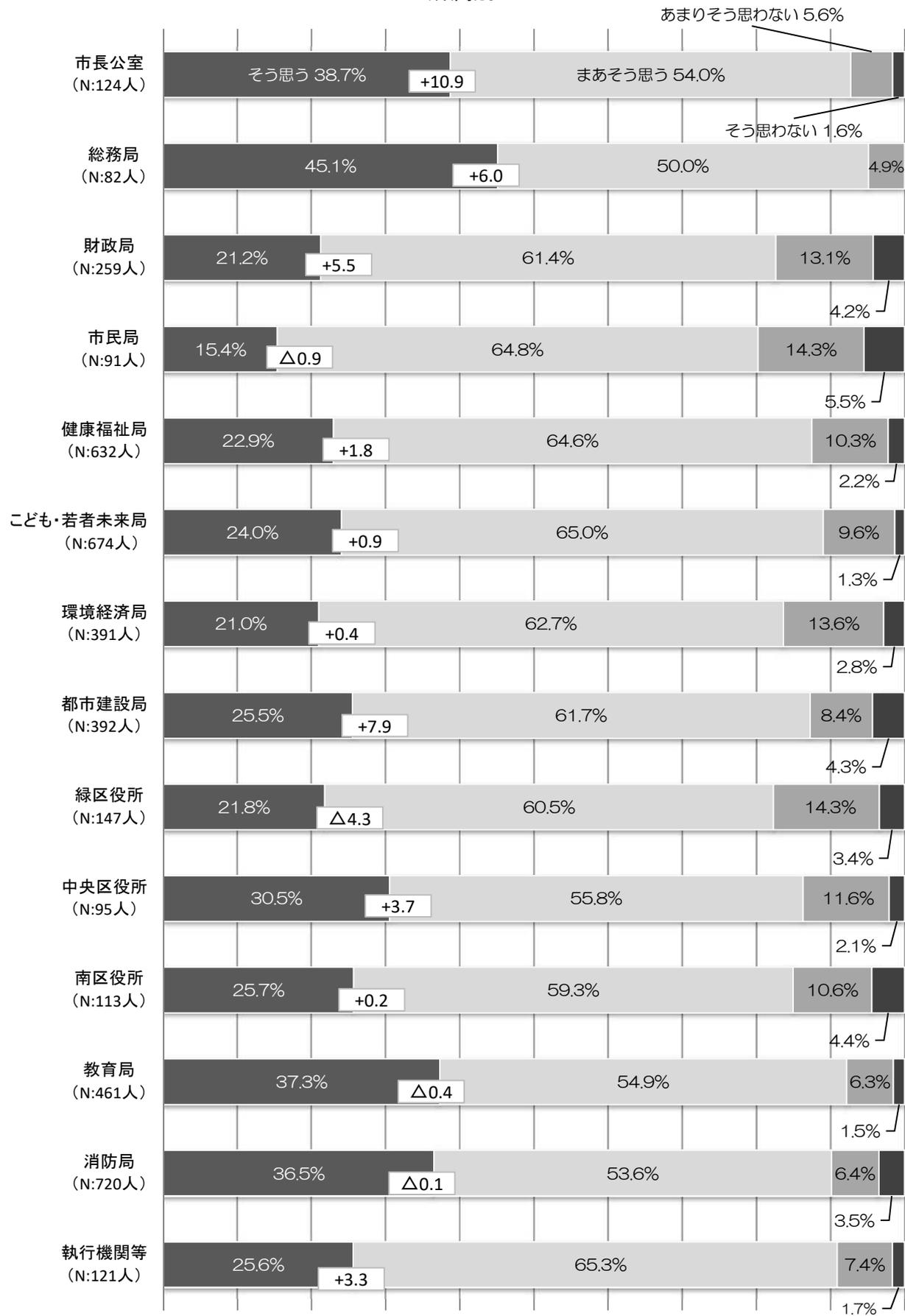


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が93.6%と最も高くなっている。「管理職」、「副主幹・主査級」及び「主任・主事級」において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



職種別では、「技術職」の肯定的な回答の割合が91.1%と最も高くなっている。前回との比較では、特に「技術職」の肯定的な回答の割合が増加している。

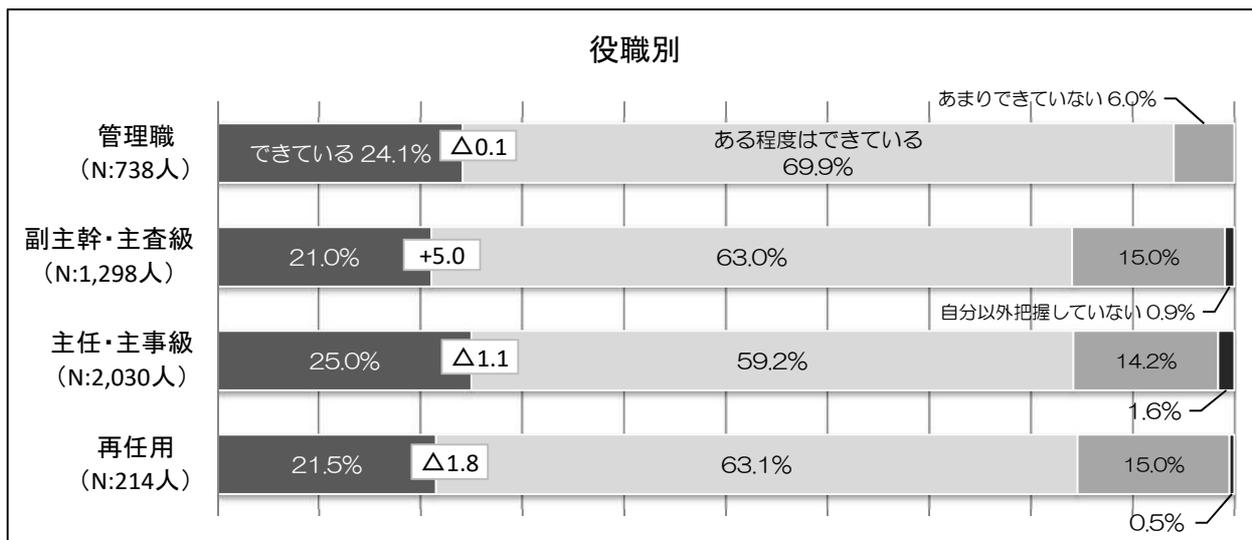
所属別



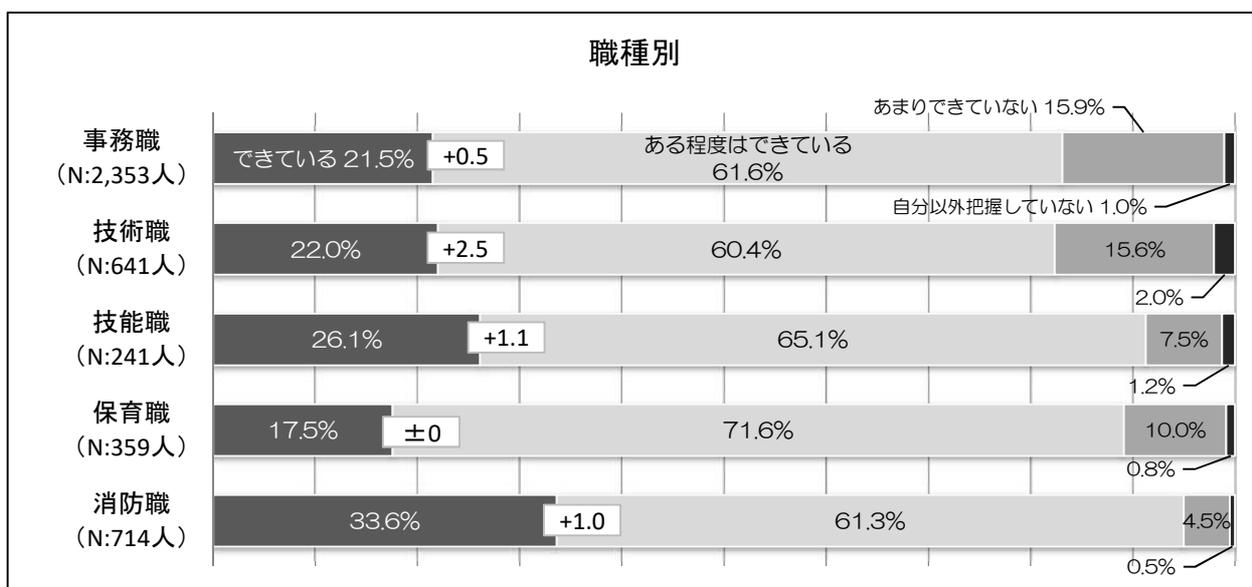
(25) あなたの職場では、あなたの業務の状況やスケジュール等について、上司や他の職員による把握ができていますか。



全体では、「できている」と「ある程度はできている」を合わせて、86.0%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+0.8ポイント]

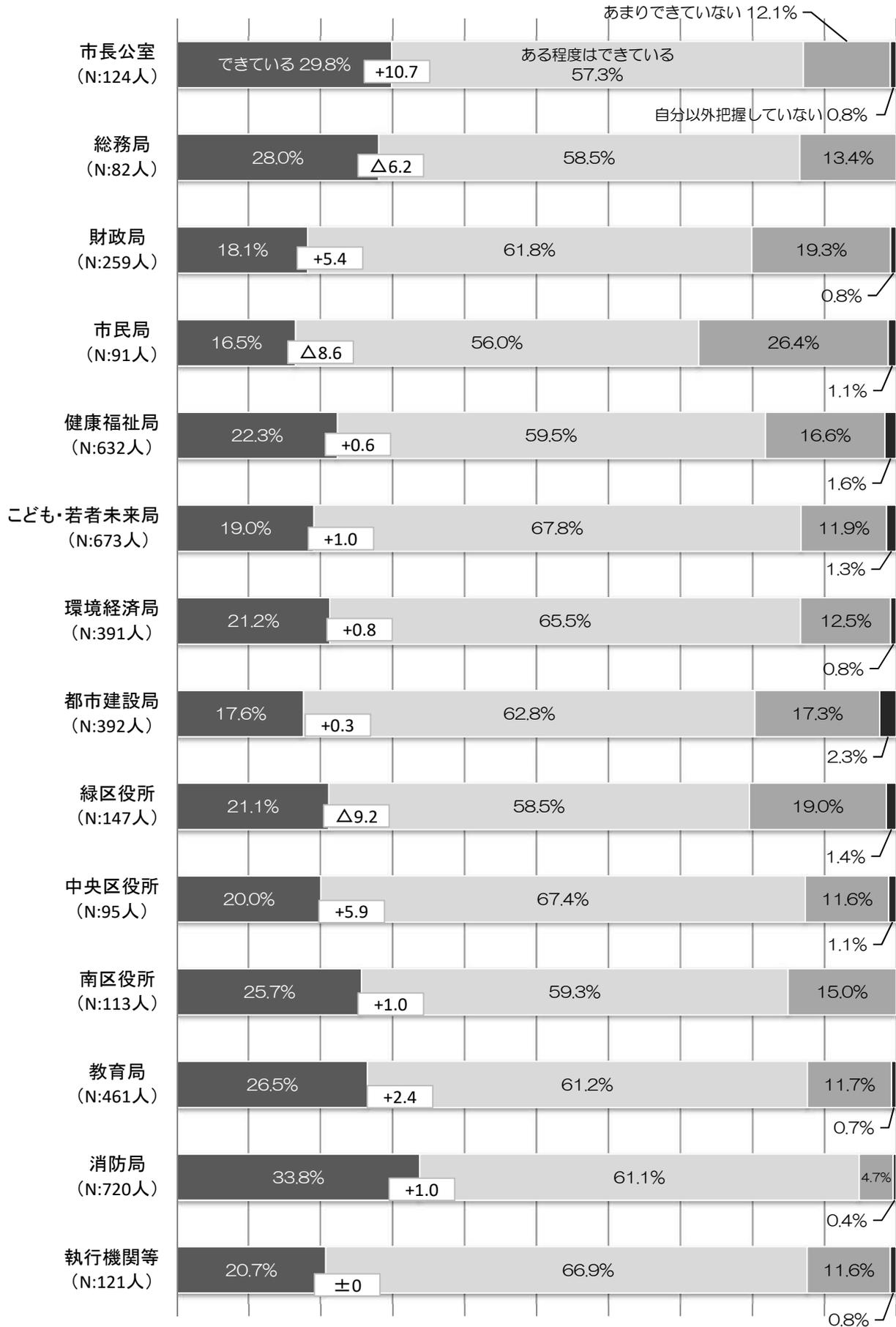


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が94.0%と最も高くなっている。



職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が94.9%と最も高くなっている。「技能職」、「保育職」及び「消防職」の肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

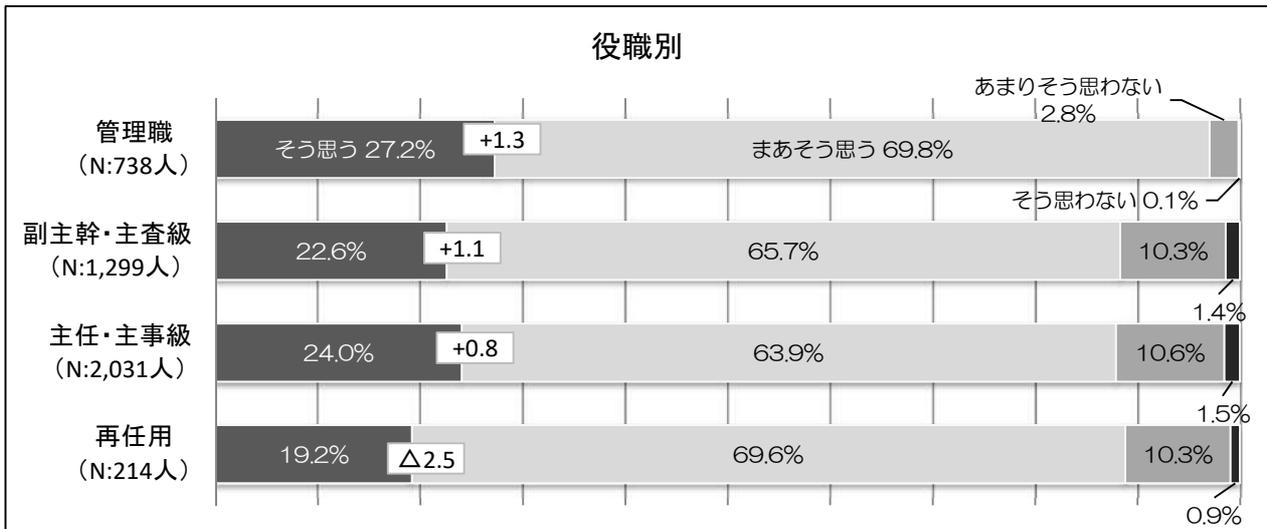
所属別



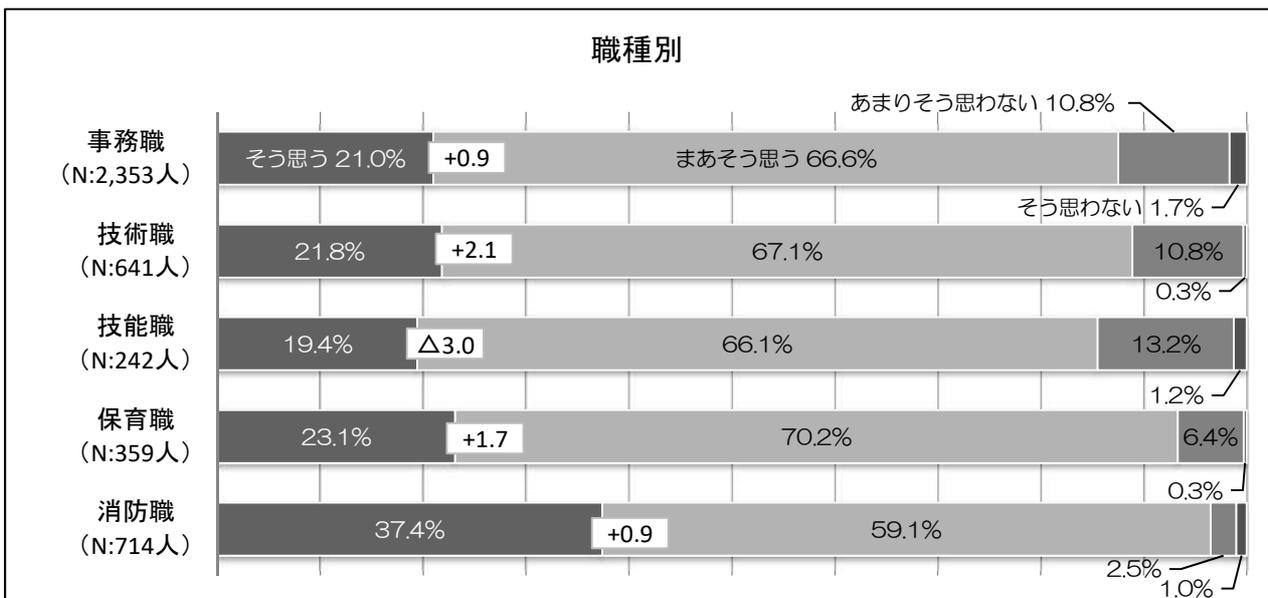
(26) あなたは、職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスをすることができますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、89.6%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+0.7ポイント]

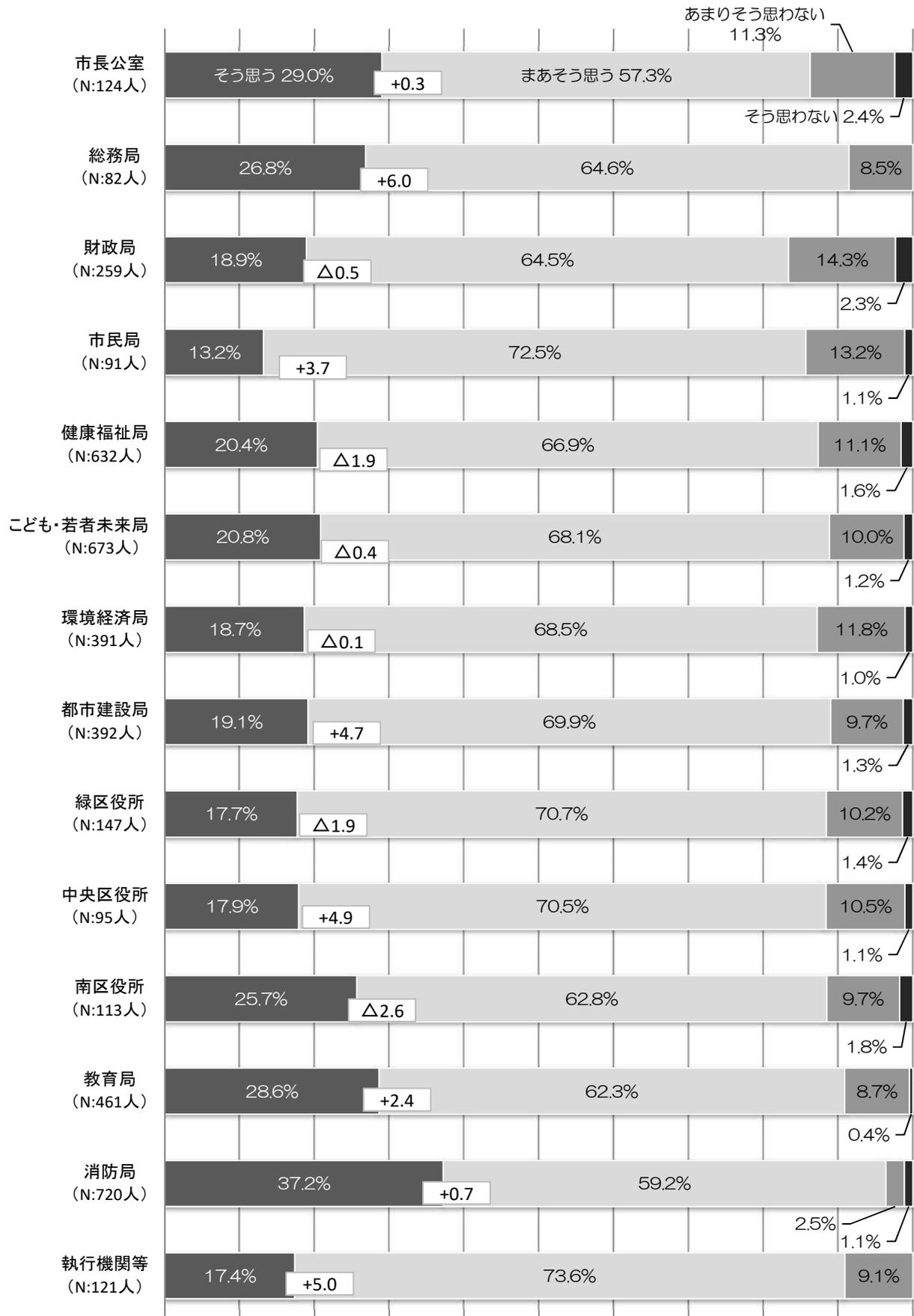


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が97.0%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が96.5%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

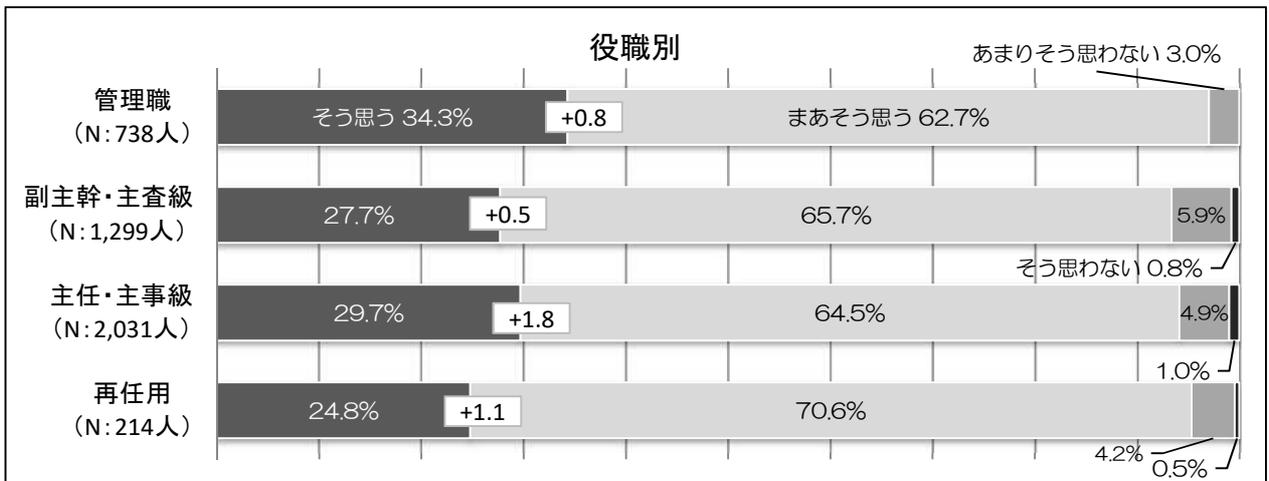
所属別



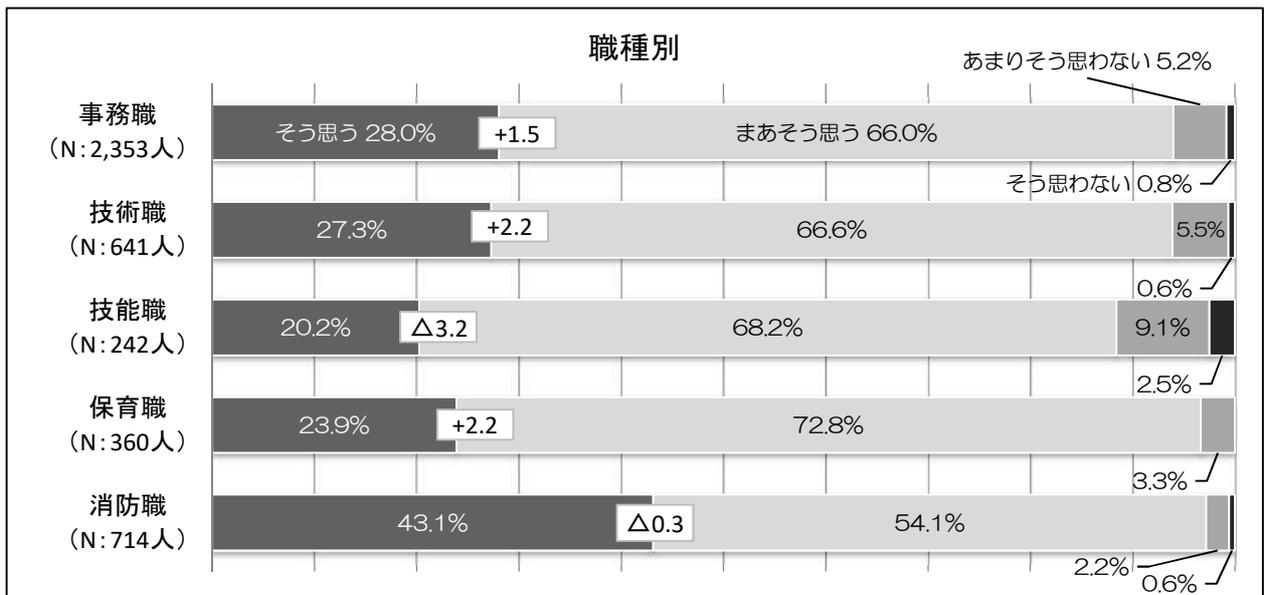
(27) あなたは、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、94.4%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+1.1ポイント]

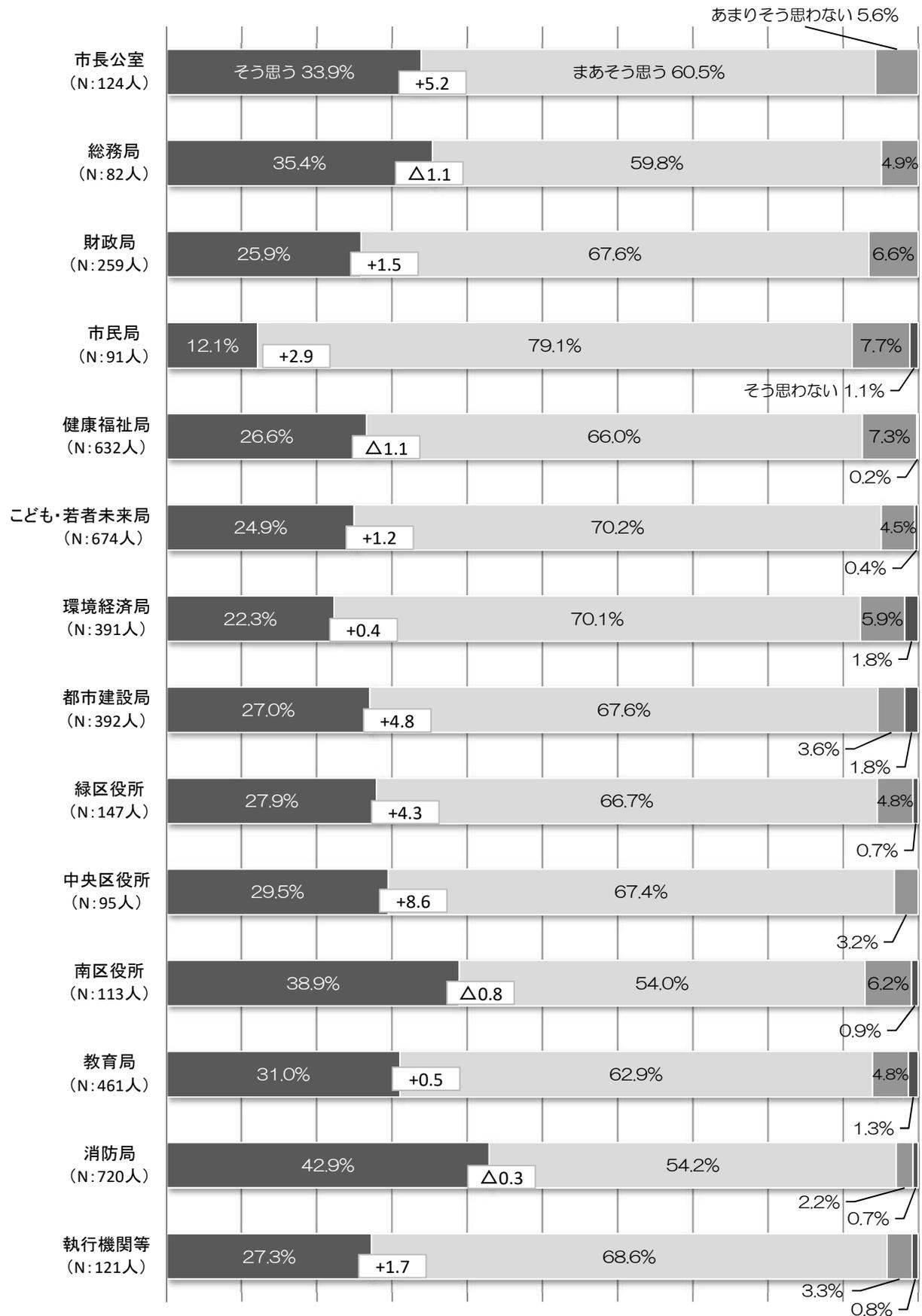


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が97.0%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が97.2%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

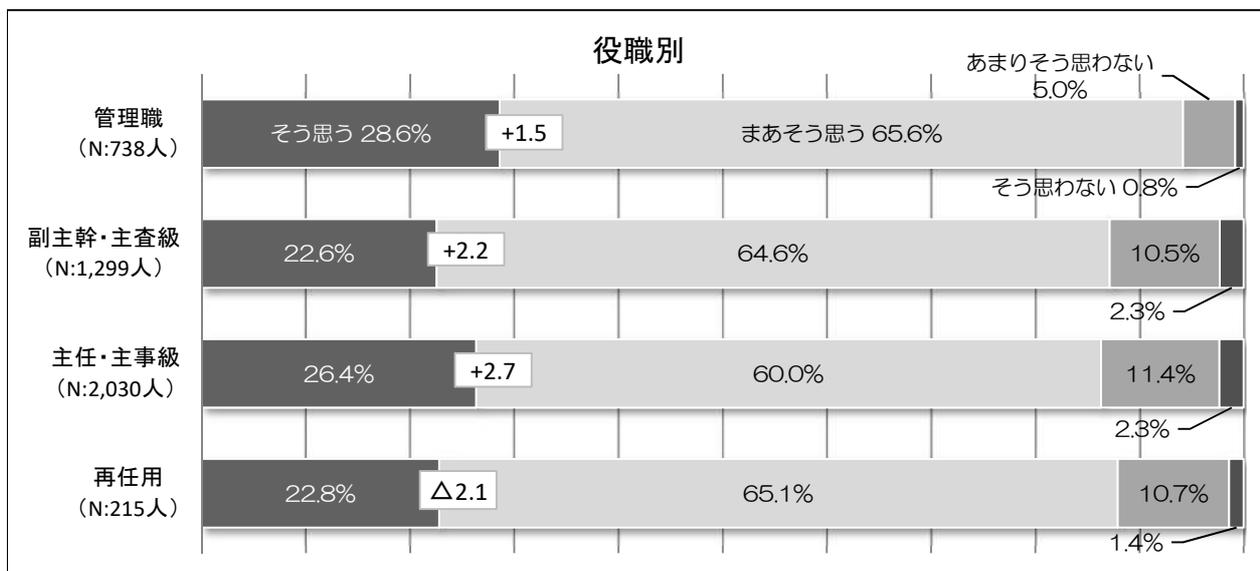
所属別



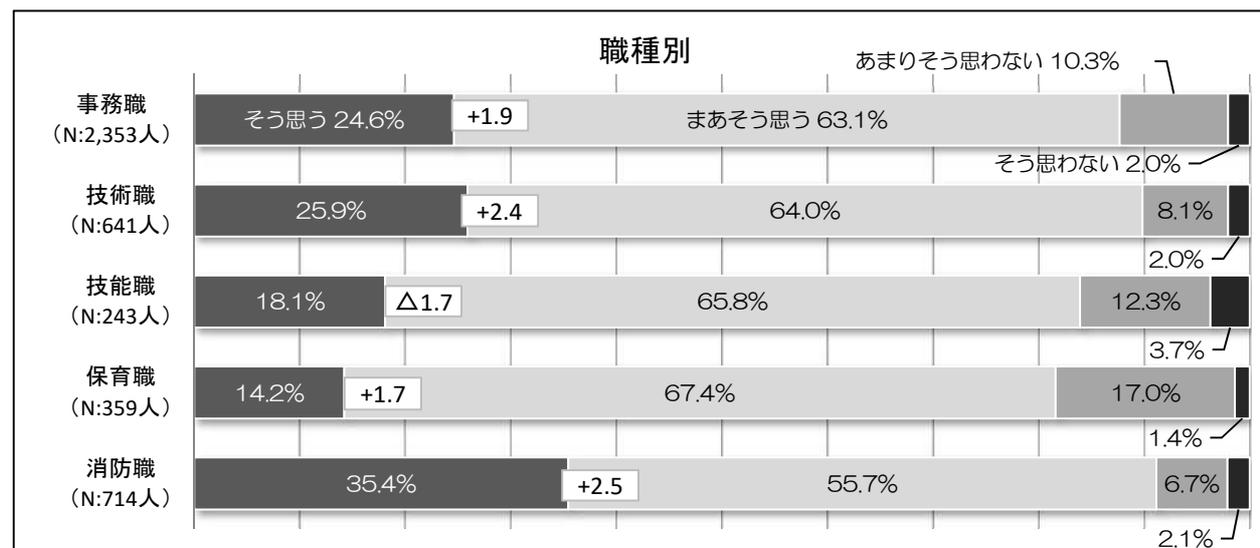
(28) あなたは、上司からの指示に疑問を感じたときに、質問をしたり意見を言うことができていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、87.8%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+1.7ポイント]

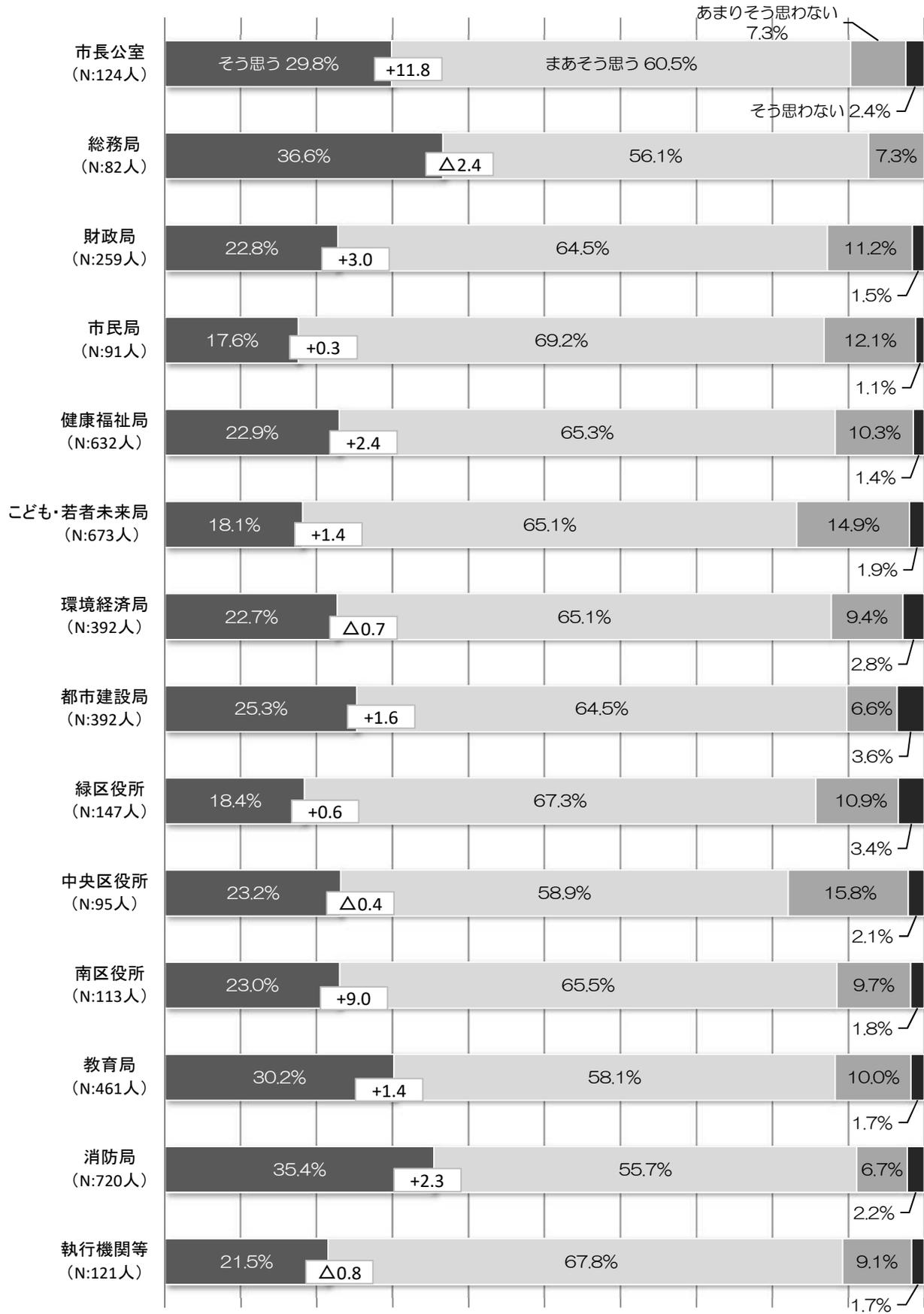


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が94.2%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっている。



職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が91.1%と最も高くなっている。

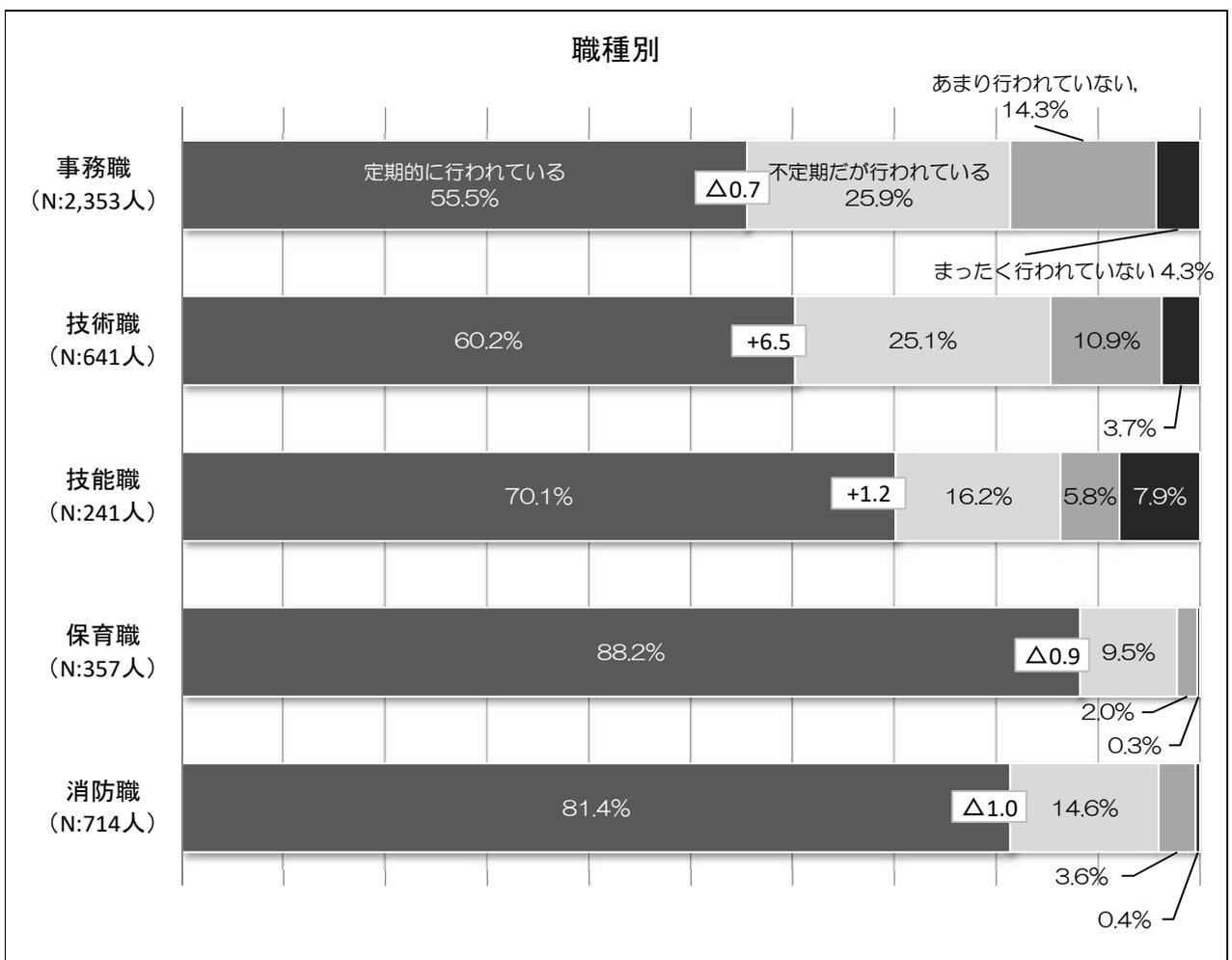
所属別



(29) あなたの職場では、定期的朝礼や課内会議、班会議等は行われていると思いますか。

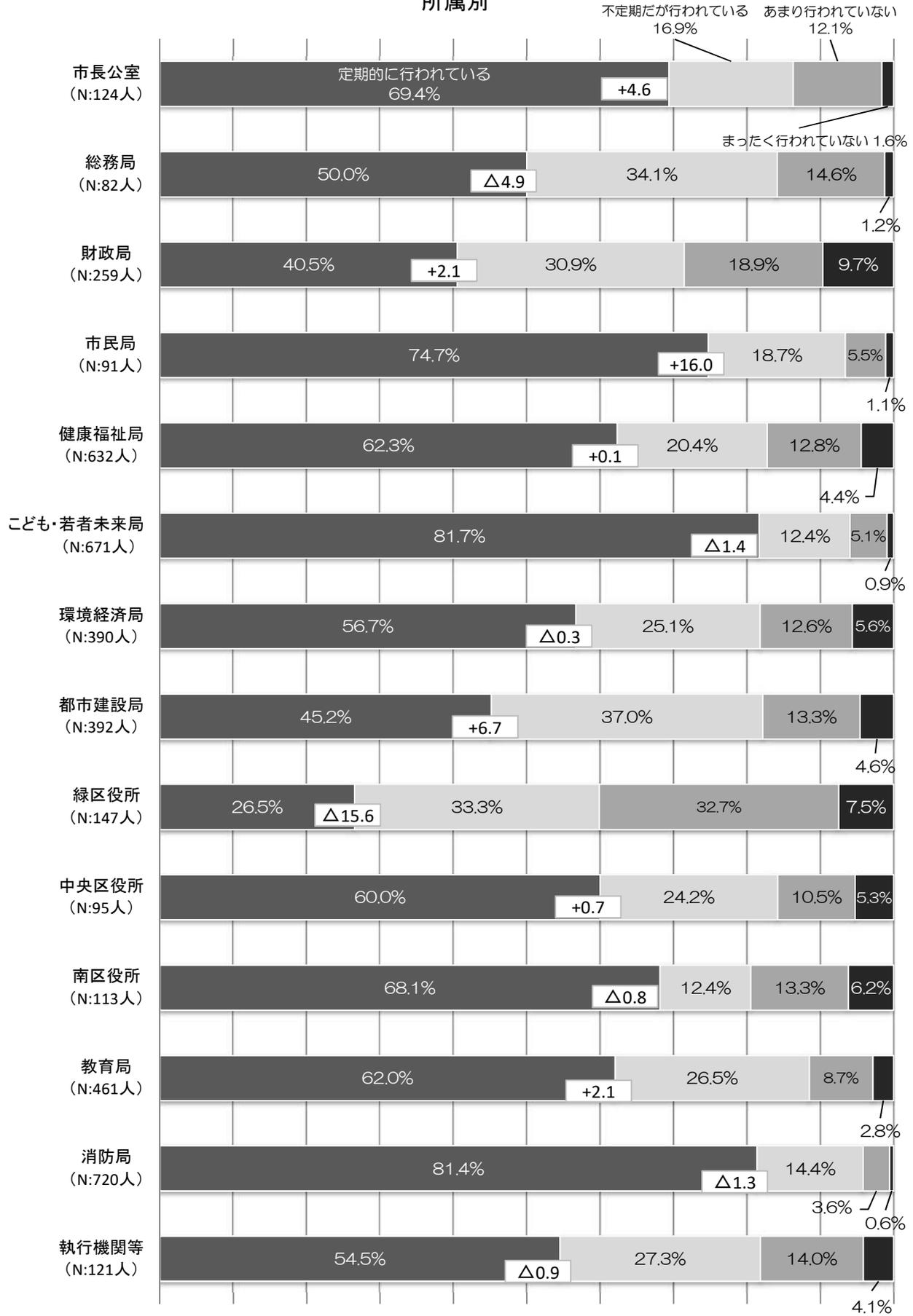


全体では、「定期的に行われている」と「不定期だが行われている」を合わせて、86.0%の職員が朝礼等が行われていると回答している。[前回比+0.3ポイント]

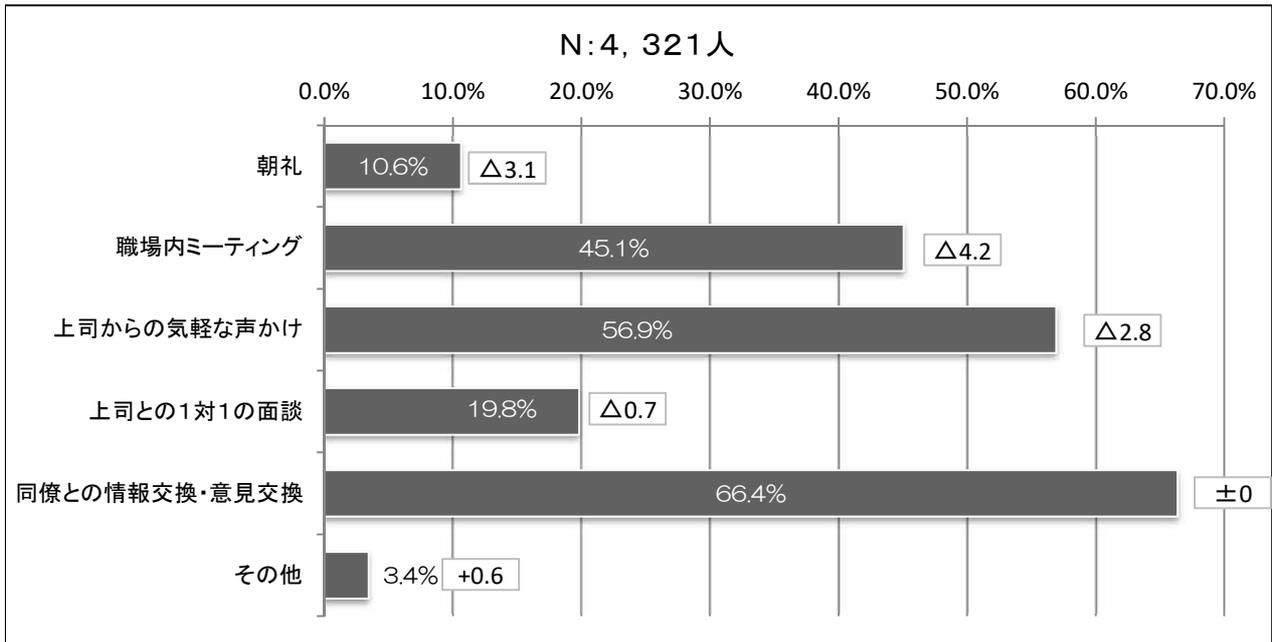


職種別では、「保育職」の朝礼等が行われていると回答した割合が97.7%と最も高くなっている。「保育職」と「消防職」が朝礼等が行われていると回答した割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

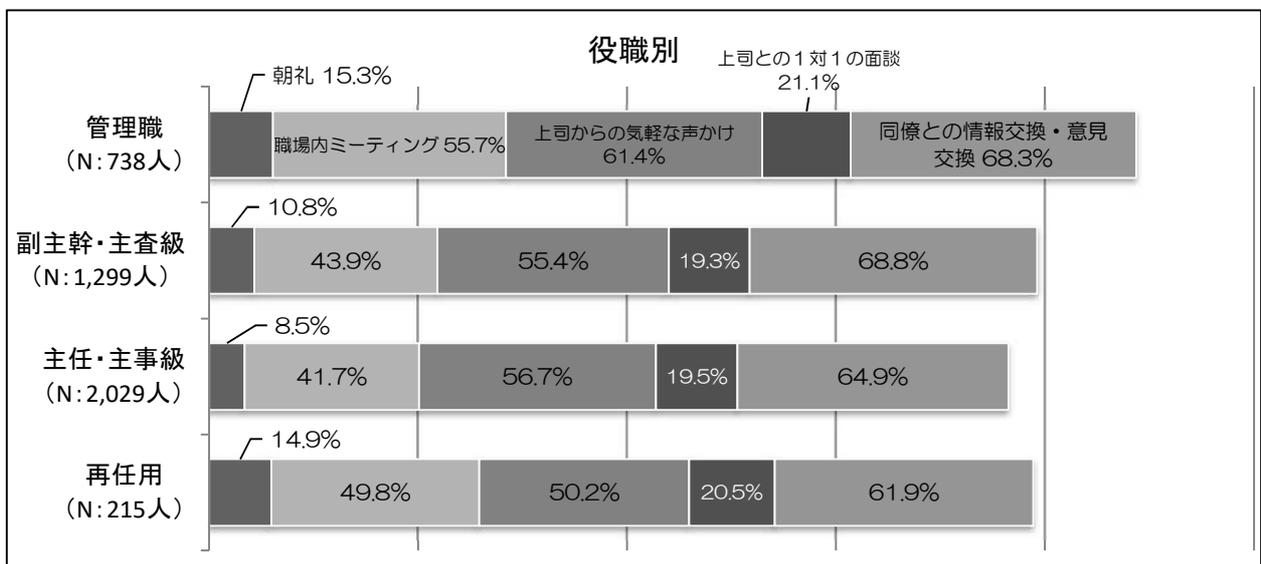
所属別



(30) あなたは、お互いに意見を言い合うことができる風通しの良い職場づくりには、何が有効だと思いますか。（複数回答可）



全体では、「同僚との情報交換・意見交換」が66.4%と最も割合が高く、続いて「上司からの気軽な声かけ」、「職場内ミーティング」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「日頃からのコミュニケーション」、「適正な人員配置・業務量」等の回答があった。

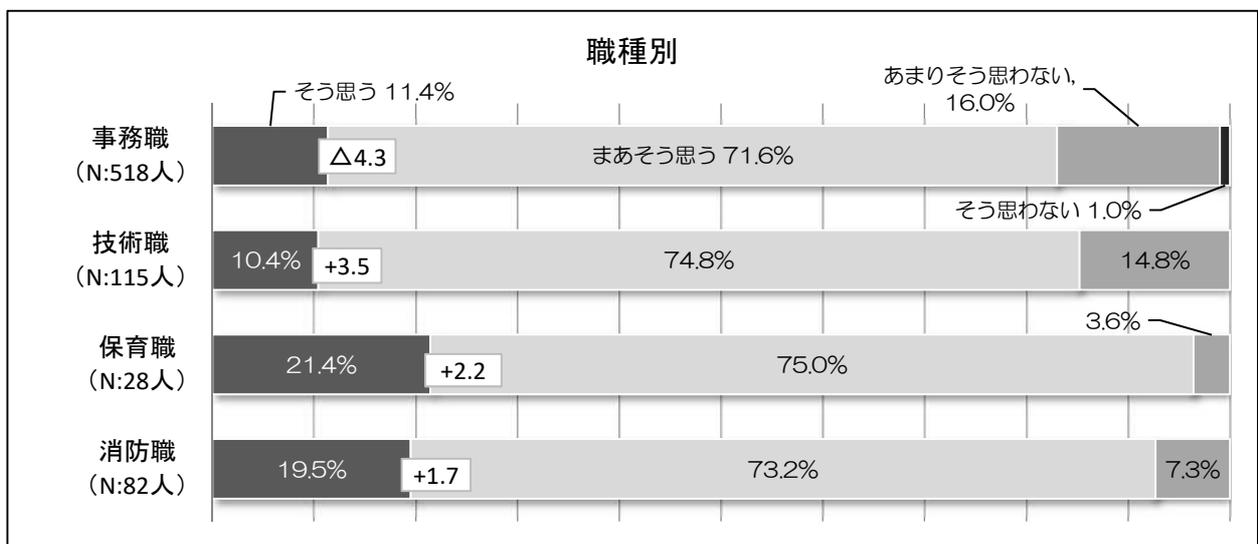


役職別では、全ての役職において「同僚との情報交換・意見交換」を回答した割合が最も高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

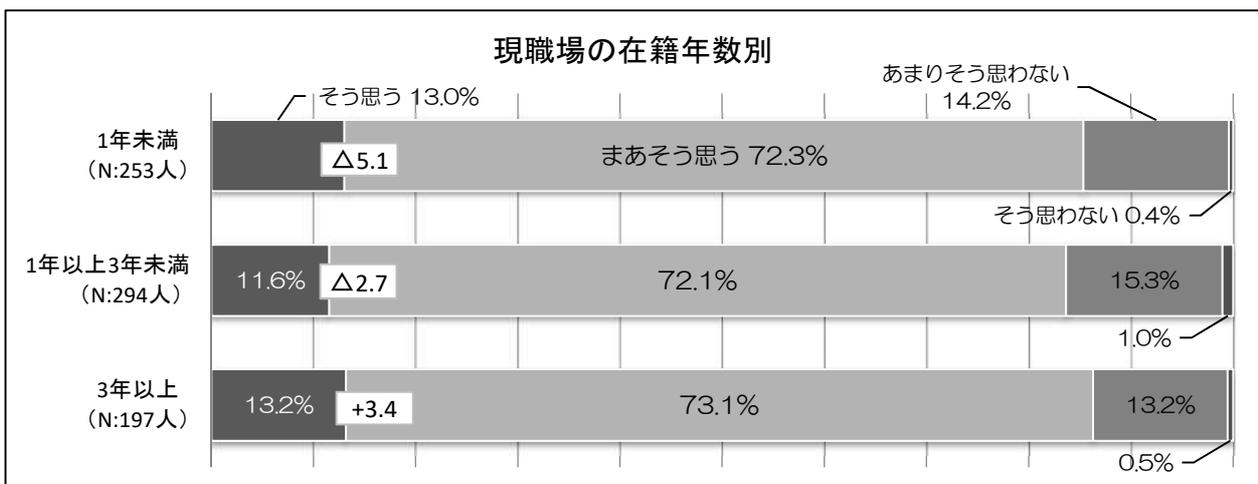
注) 管理職のみ回答
 (31) あなたは、部下一人一人の長所を伸ばすような「個を尊重した対応」ができていますか。



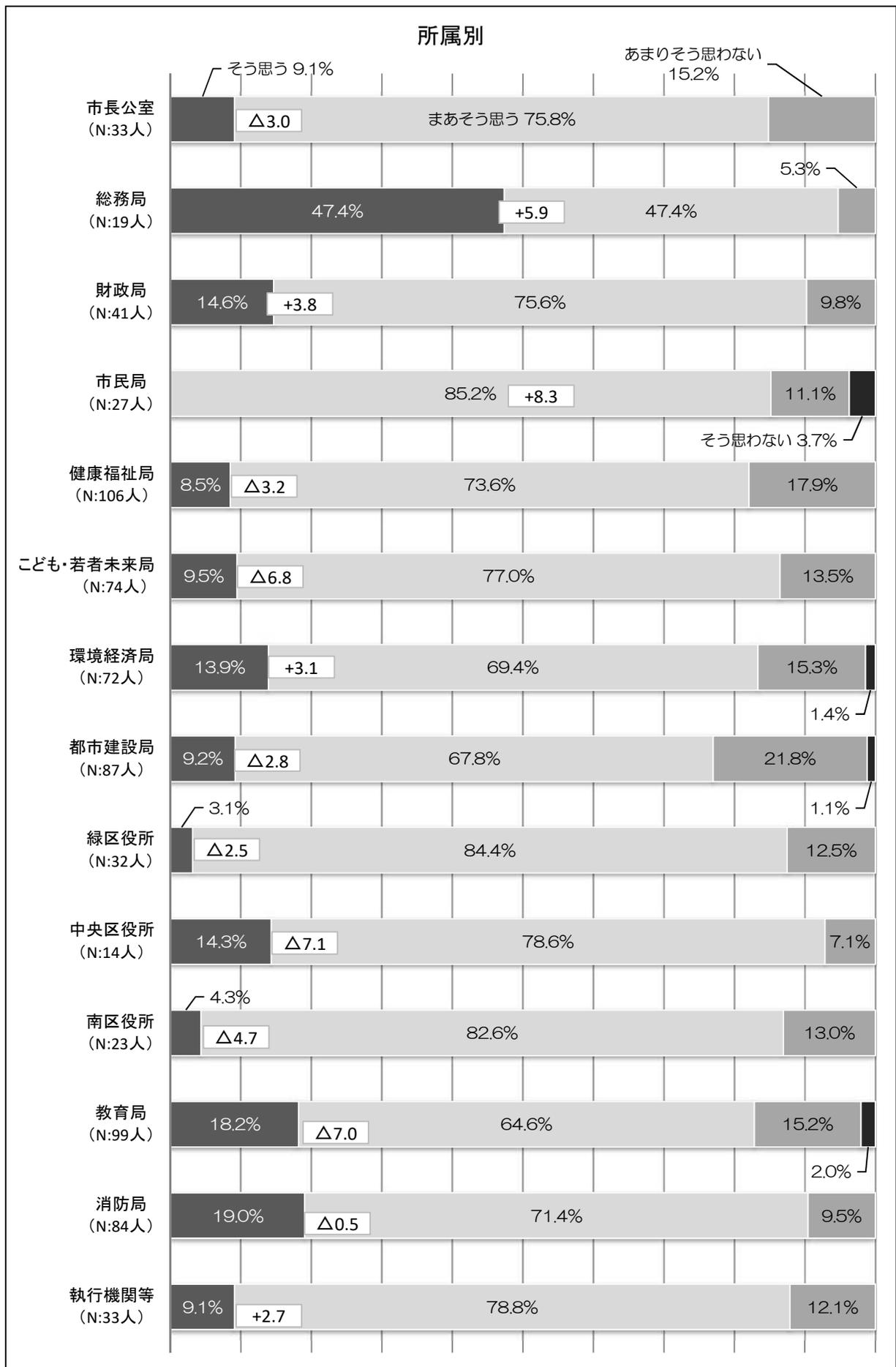
全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、84.9%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比 $\Delta 2.0$ ポイント]



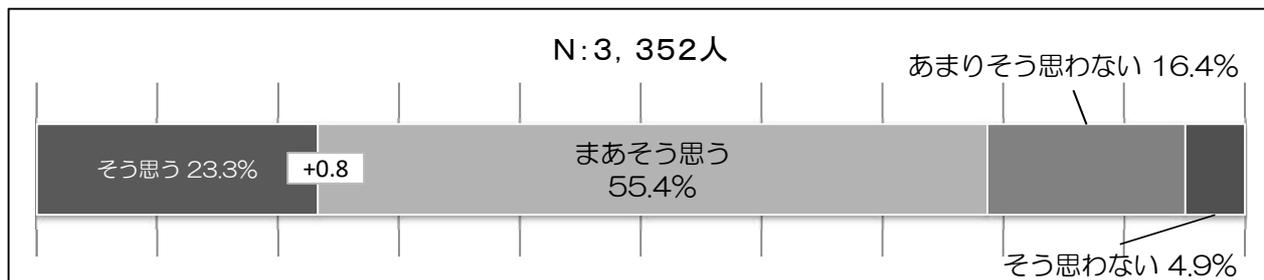
職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が96.4%と最も高くなっている。「保育職」と「消防職」において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。



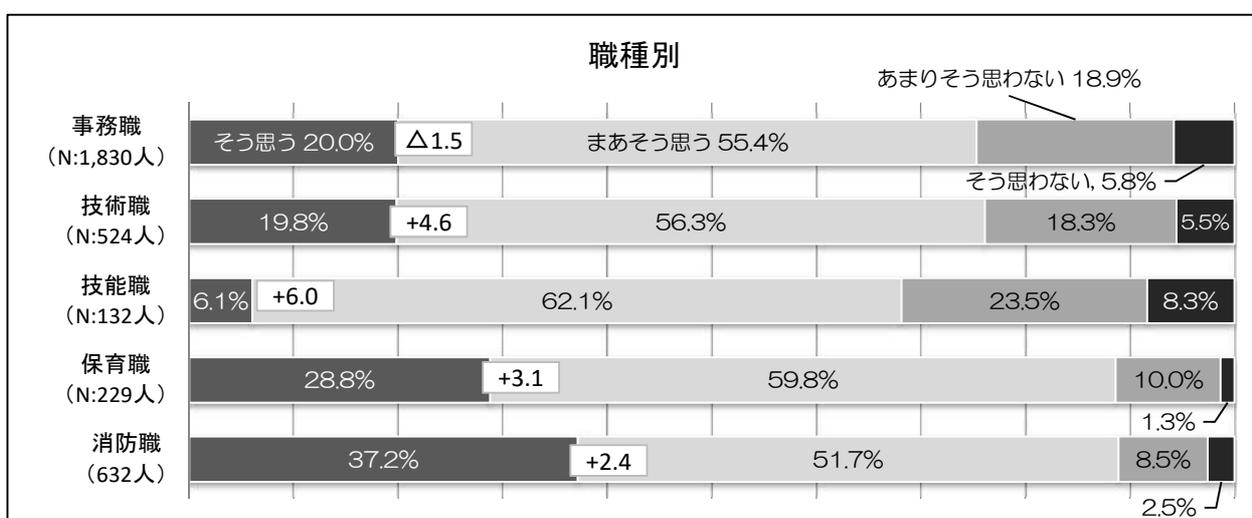
現職場の在籍年数別では、各選択肢の回答割合に大きな差は見られない。



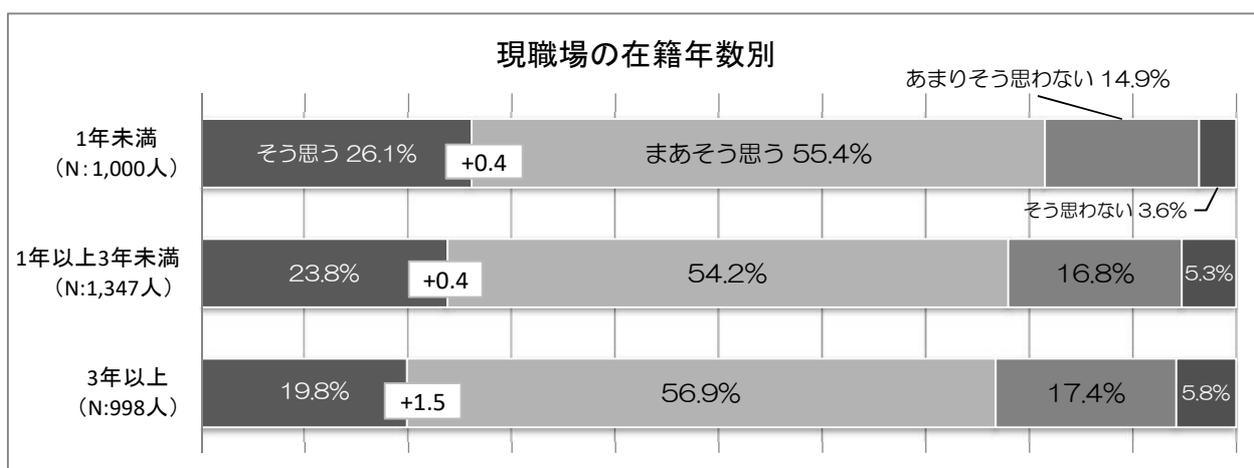
注) 管理職以外のみ回答
(32) あなたの上司は、部下の長所を伸ばすような「個を尊重した対応」ができていますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、78.7%の職員が肯定的な回答をしている。【前回比+0.8ポイント】

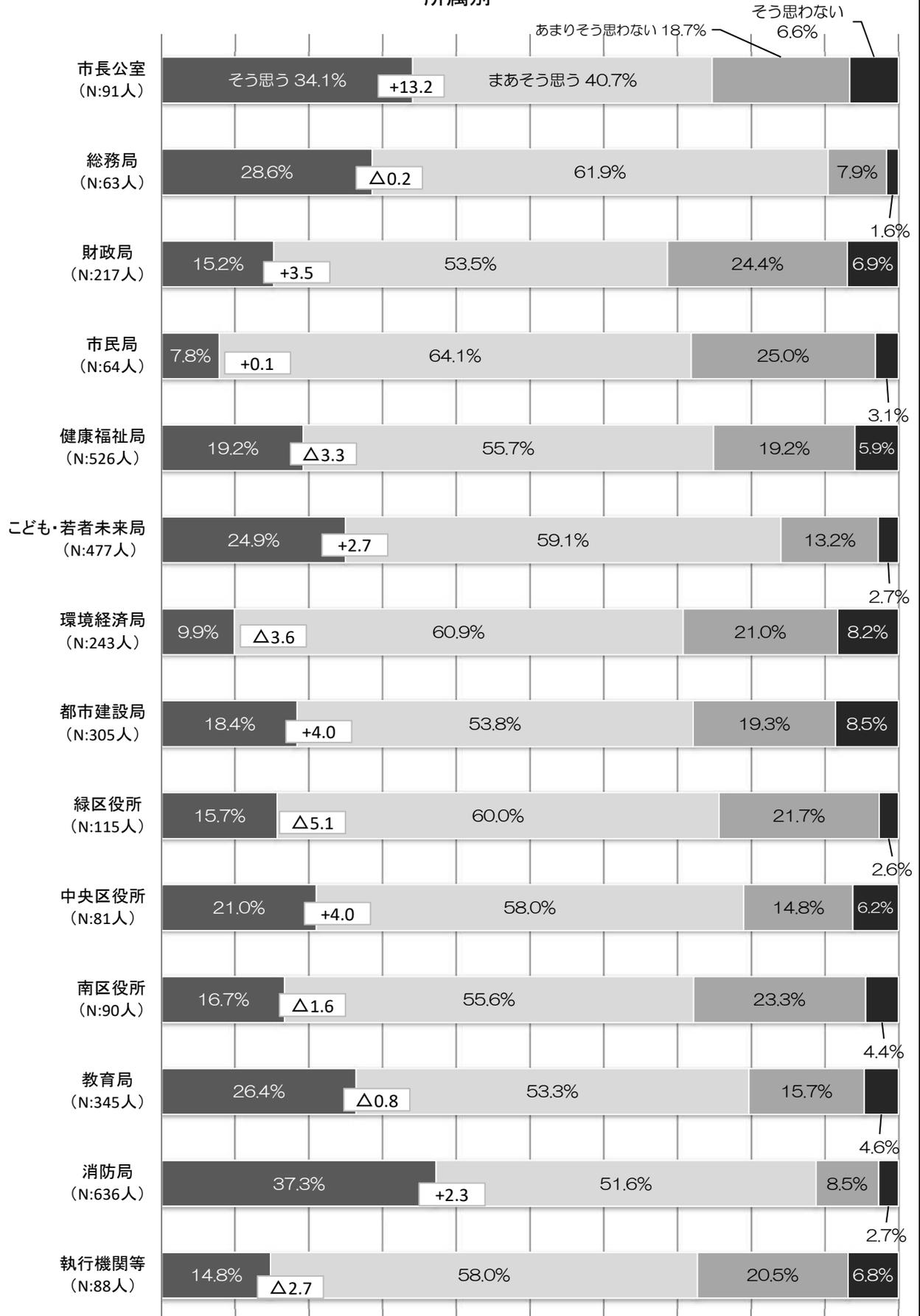


職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が88.9%と最も高くなっている。「保育職」と「消防職」において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

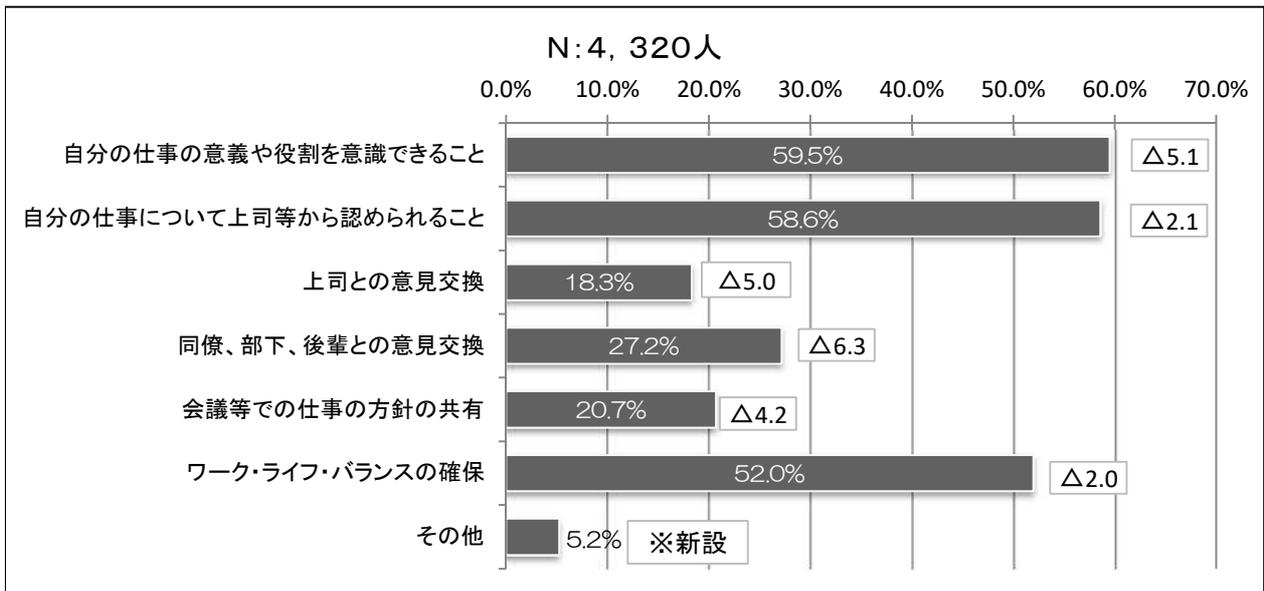


現職場の在籍年数別では、在籍年数が「1年未満」の肯定的な回答の割合が81.5%と最も高くなっている。現職場の在籍年数が長くなるほど肯定的な回答の割合が低くなっており、前回と比べて変化は見られない。

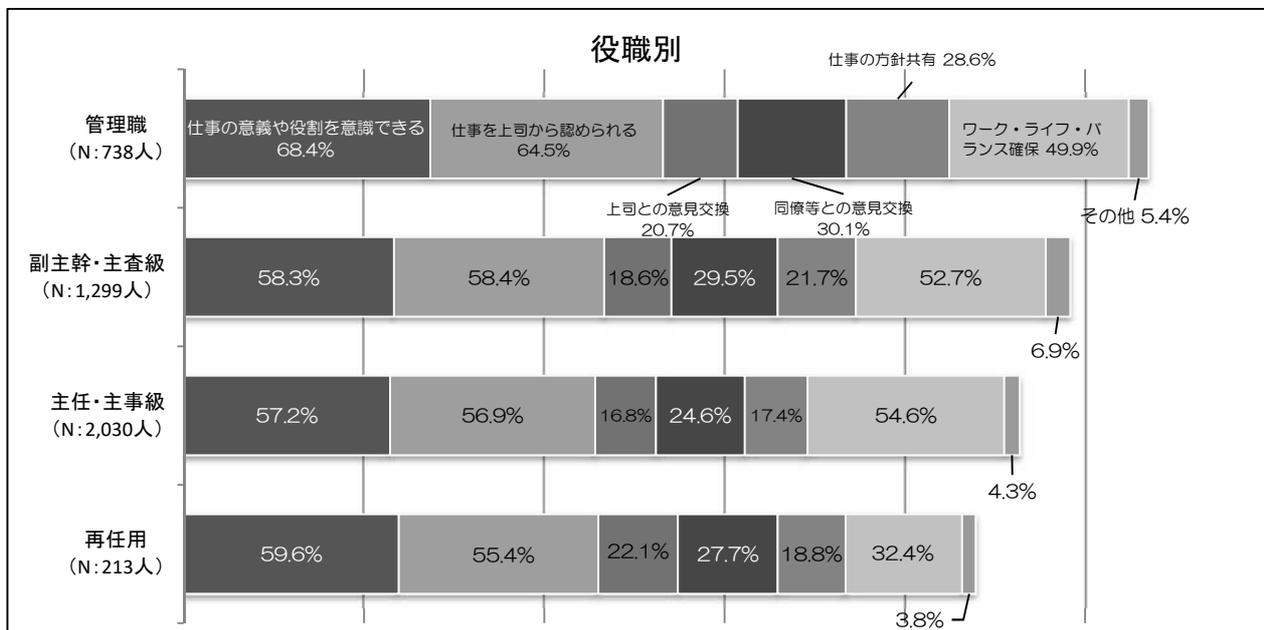
所属別



(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、何が重要だと思いますか。（複数選択可）



全体では、「自分の仕事の意義や役割を意識できること」が59.5%と最も割合が高く、続いて「自分の仕事について上司等から認められること」、「ワーク・ライフ・バランスの確保」となっており、前回と比べて変化は見られない。「その他」では、「適正な評価とその対価」等の回答があった。

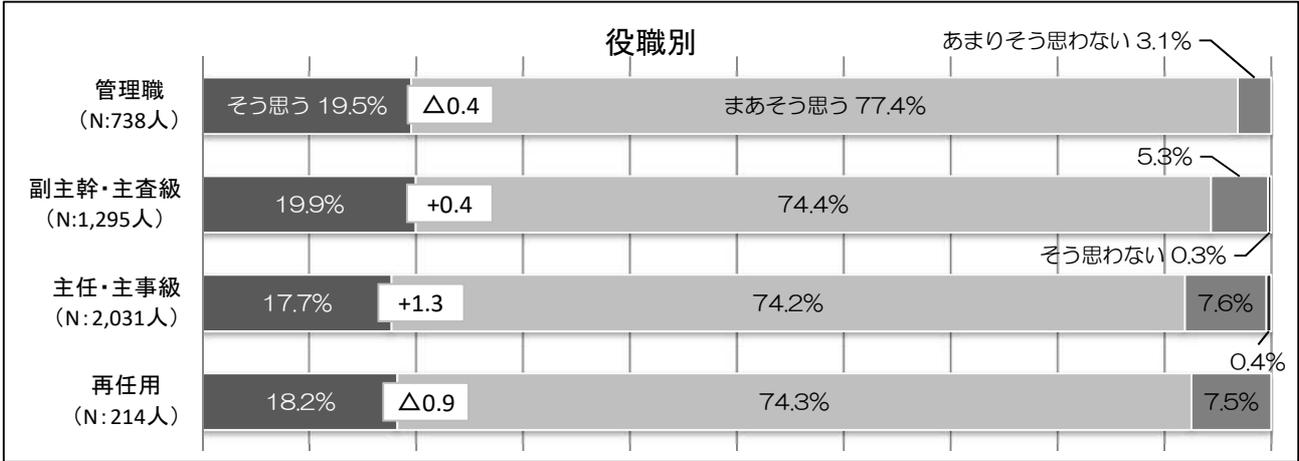


役職別では、「管理職」の「自分の仕事の意義や役割を意識できること」、「自分の仕事について上司等から認められること」と回答した割合が最も高くなっている。職位が上がるほどやりがいや意欲を高めるために必要な項目を複数回答している。

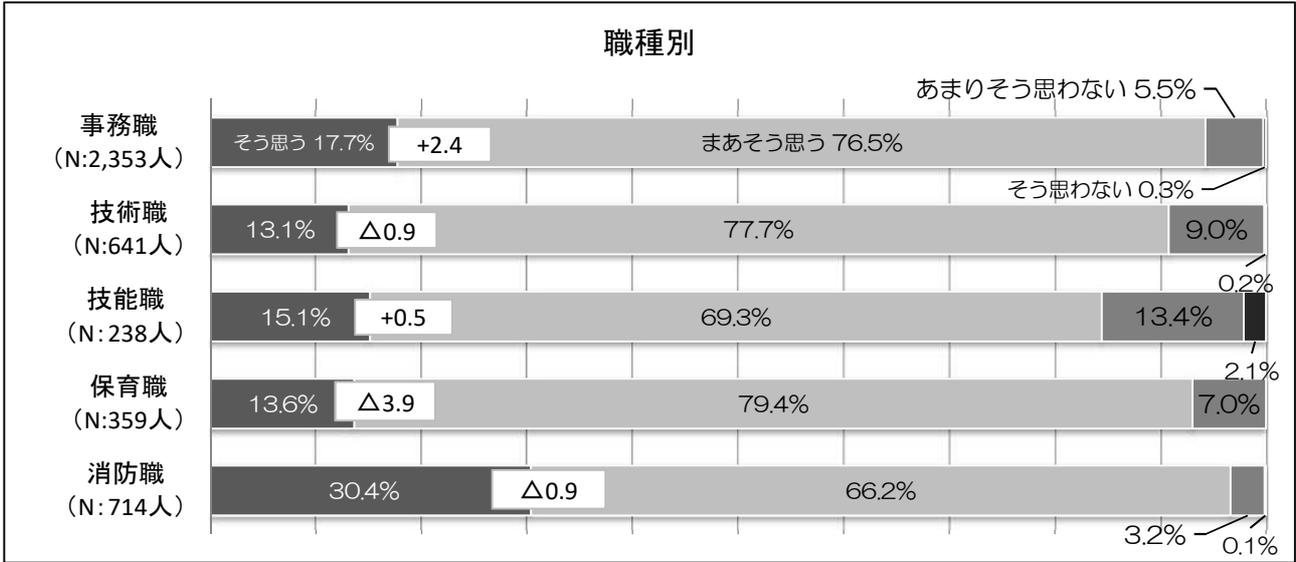
(34) あなたは、市民対応の場において、相手の立場に立って考え、わかりやすい言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか。



全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、93.4%の職員が肯定的な回答をしている。[前回比+0.6ポイント]

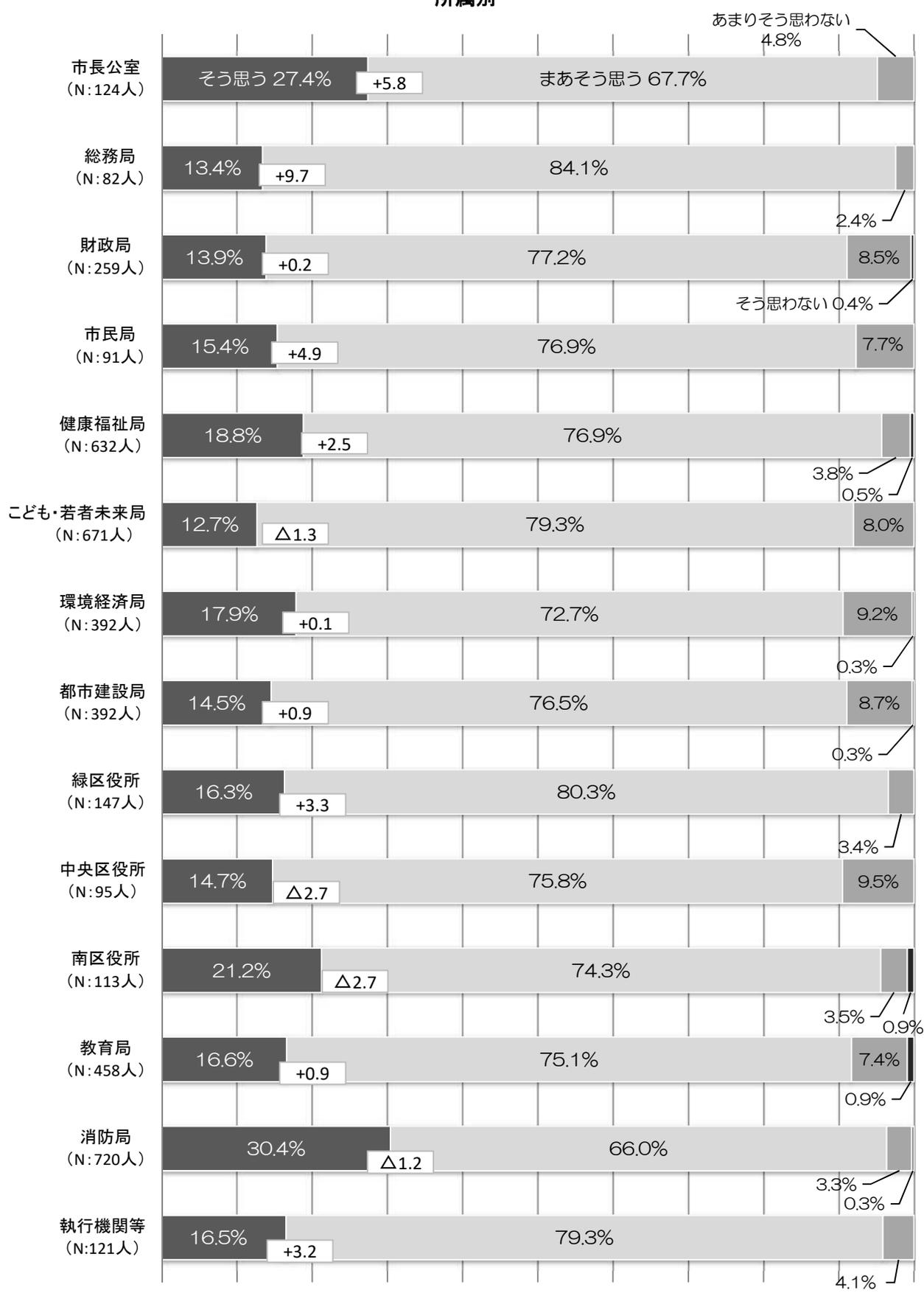


役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が96.9%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

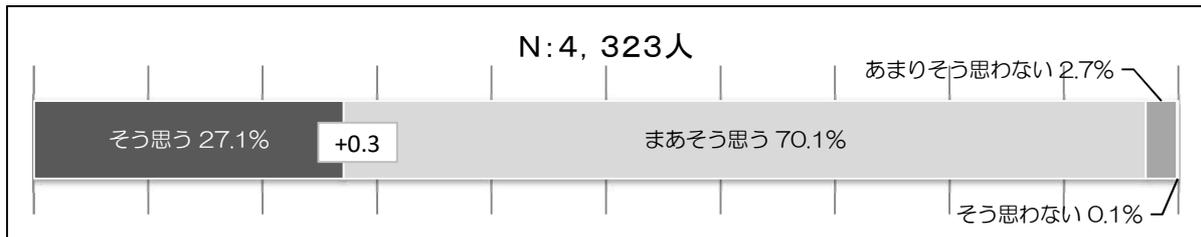


職種別では、「消防職」の肯定的な回答の割合が96.6%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

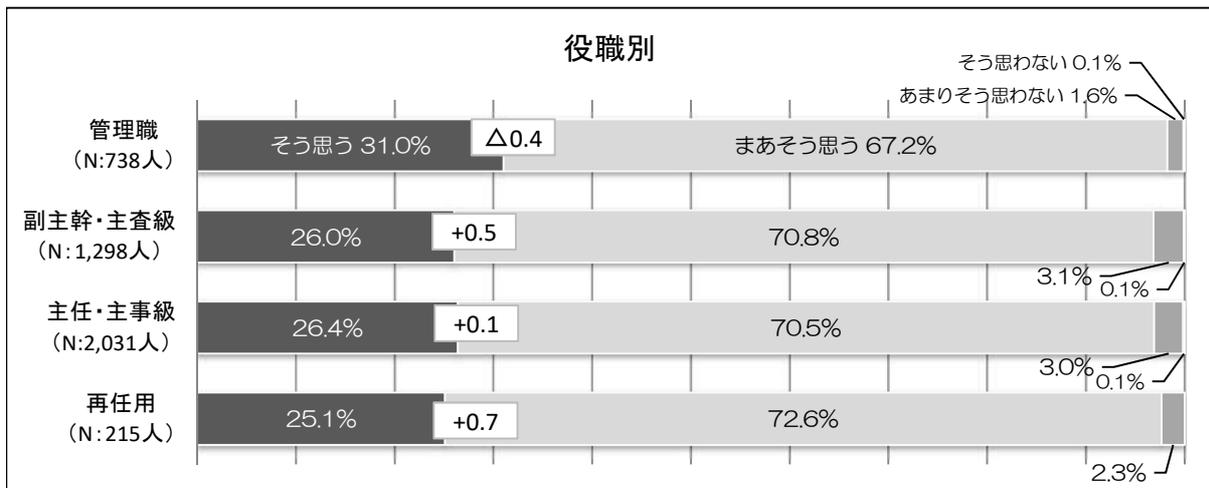
所属別



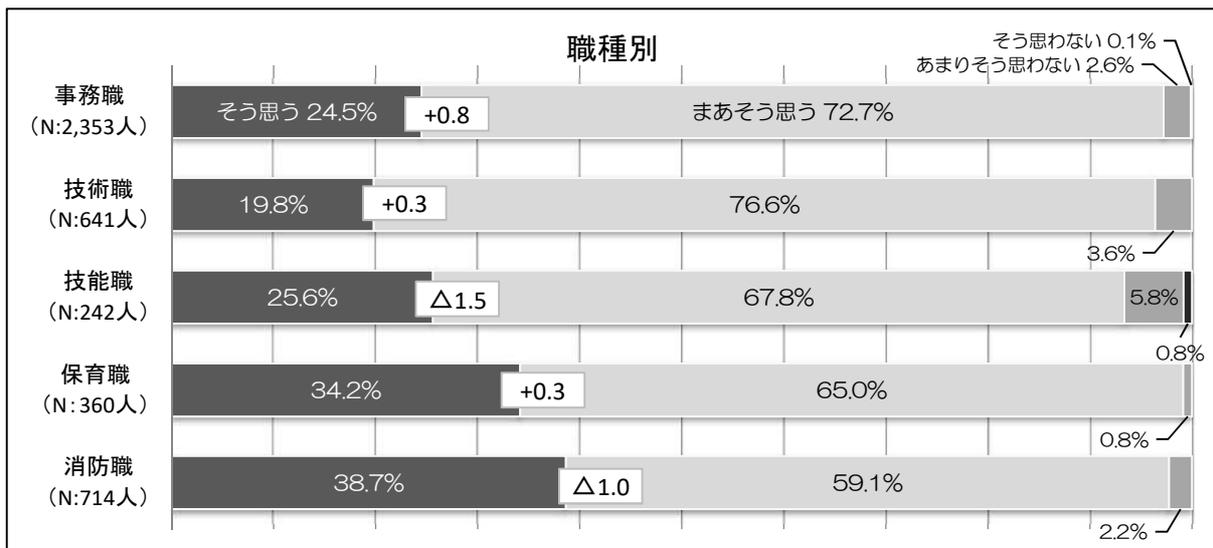
(35) あなたは、仕事において、マナーや服装などに気を配った行動ができていると思いますか。



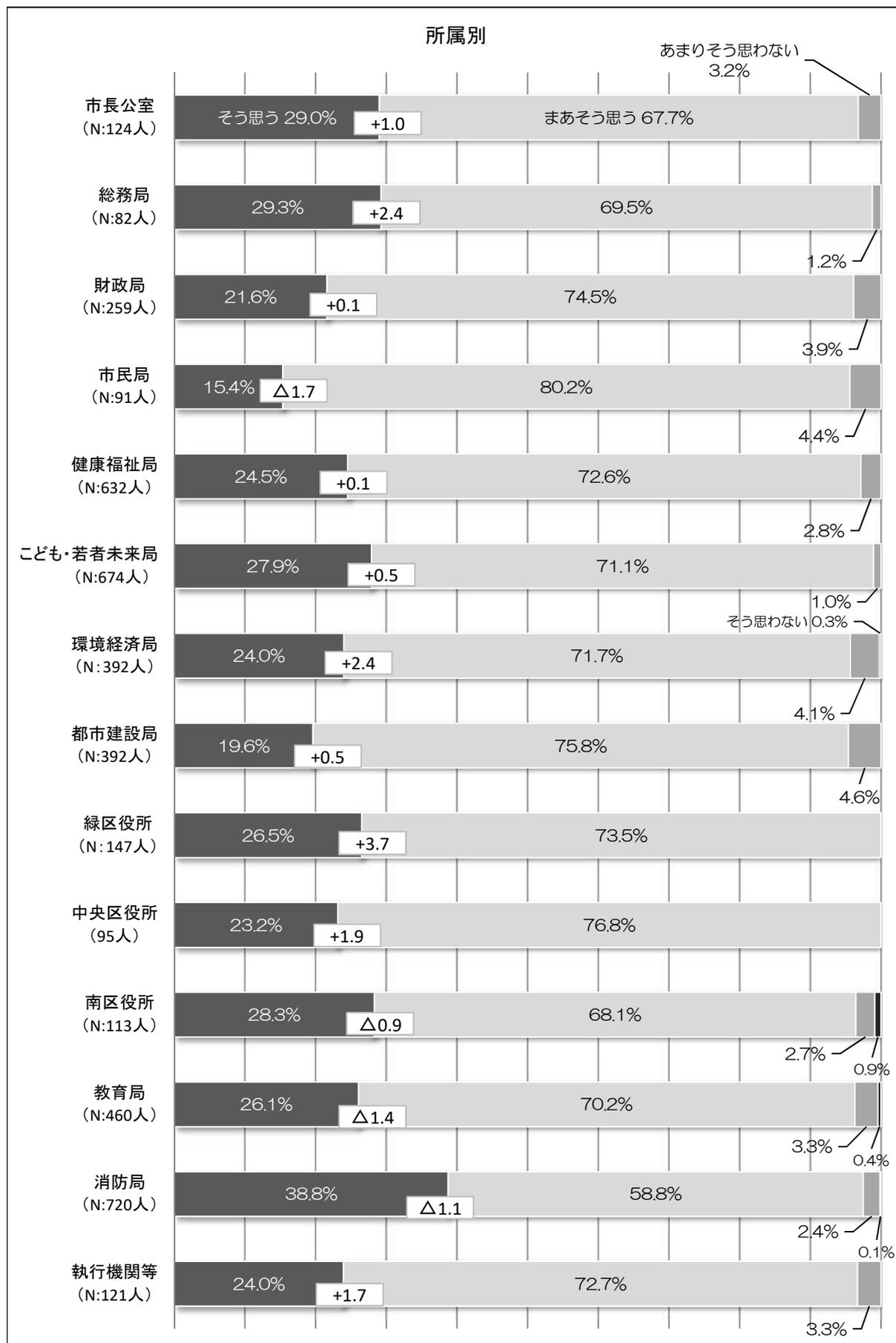
全体では、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせて、97.2%の職員が肯定的な回答をしている。【前回比+0.3ポイント】



役職別では、「管理職」の肯定的な回答の割合が98.2%と最も高くなっている。全ての役職において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

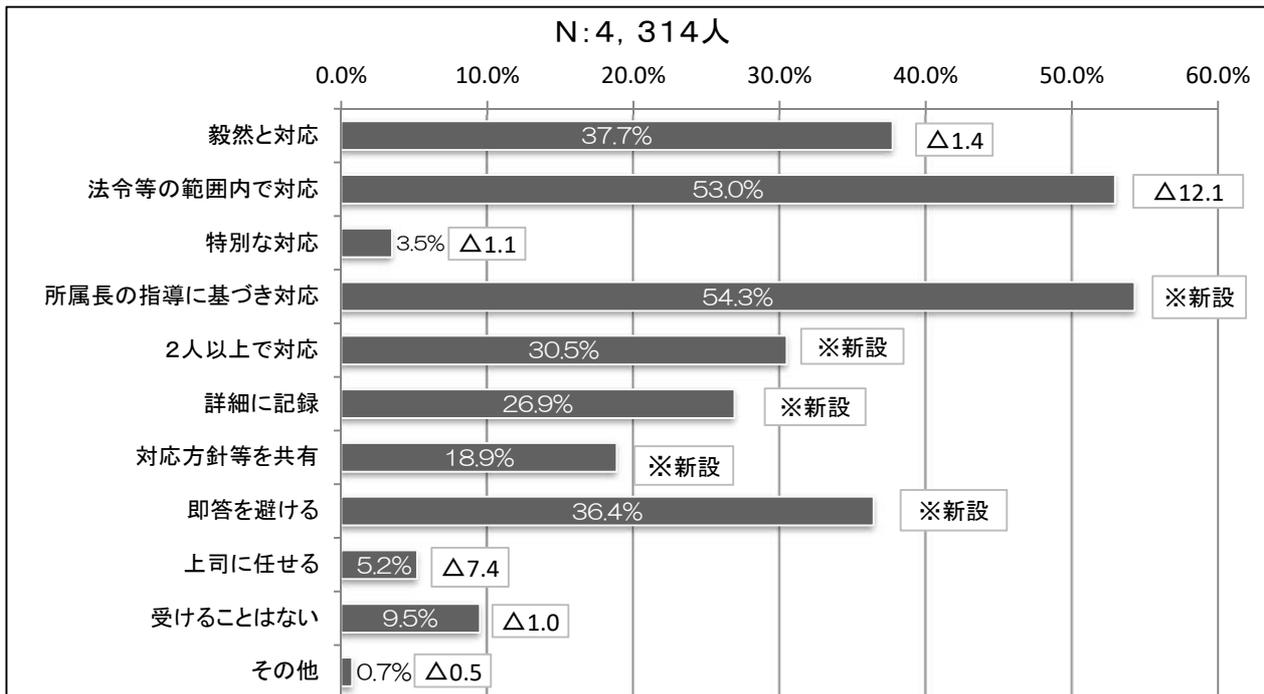


職種別では、「保育職」の肯定的な回答の割合が99.2%と最も高くなっている。全ての職種において肯定的な回答の割合が高くなっており、前回と比べて変化は見られない。

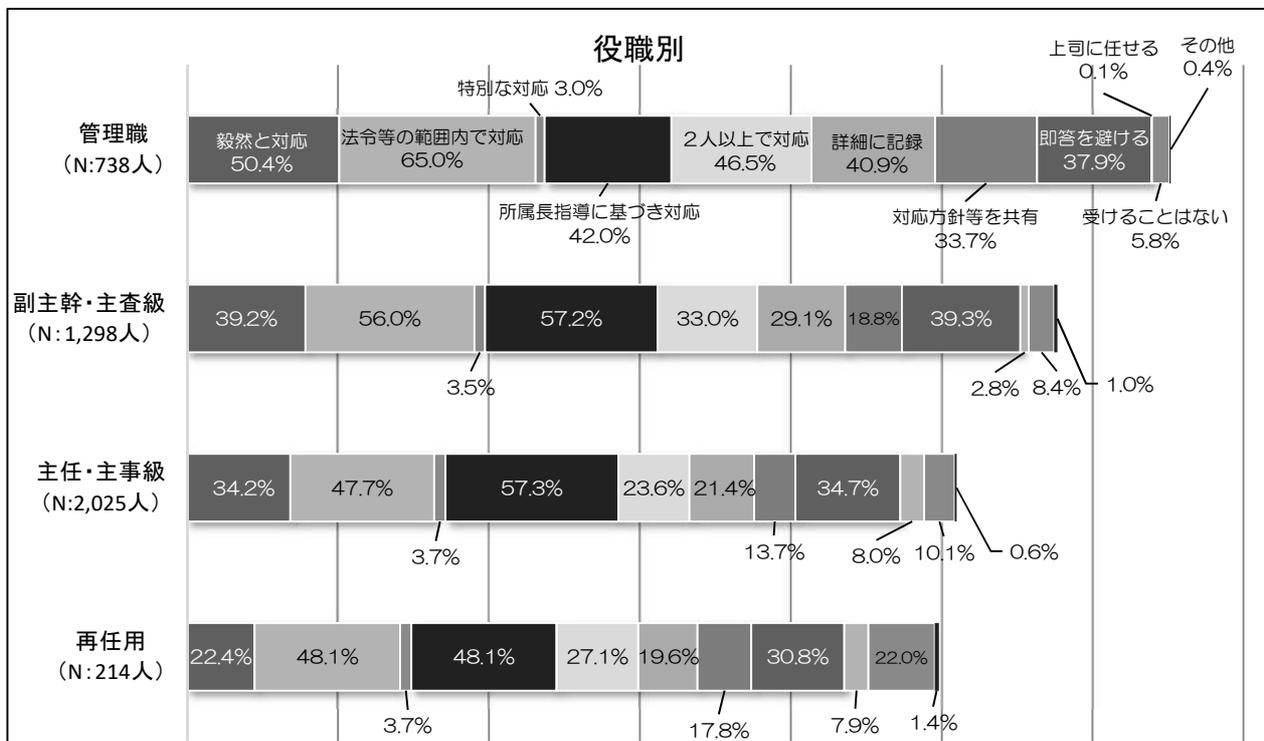


(36) あなたは、不当要求や強いクレームを受けた場合、どのように対応していますか。(複数回答可)

(選択肢追加)



全体では、「所属長の指導に基づき対応」が54.3%と最も割合が高く、続いて「法令等の範囲内で対応」、「毅然と対応」となっている。一方で、対応の基本となる「2人以上で対応」が30.5%、「詳細に記録」が26.9%と割合が低くなっている。「その他」では、「対応した人を孤立させないようにしている」、「その所属の方針に依る」等の回答があった。



役職別では、職位が上がるほど複数回答しており、不当要求や強いクレームを受けた場合の対応について、配慮している事項が多くなっている。

(37) 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、258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（69件）

- ・家庭の事情、休暇取得への配慮などワークライフバランスの確保が重要だと思う。確保されて仕事にも集中し、頑張れると思う。
- ・個の意識が強く、組織運営に支障をきたしている。公務員の目標とすべきことが曖昧になって、何でも屋で、言いなりになっているのを感じる。本当の市民ファーストが仕事と結びつかない業務が多いように感じる。
- ・課長級への情報共有や相談、意見具申へのハードルが異常に高い組織であると感じる。レポートラインはあらゆる組織で必要だが、課長級との距離感やラインで物事を考える文化が、意思決定の速度、アウトプットの速度、業務の生産性に悪影響を及ぼしている。ラインではなく、面で議論をする文化への転換が必要だと感じる。

2 不当要求に関すること（40件）

- ・不当要求については、「毅然とした対応を図ること」「一つの課で抱えることなく、全庁的に対応を図っていくこと」がますます大事になると同時に、市民の方にも周知を図る取り組みが必要になっていると感じる。
- ・市民の声に対して、どこからが不当要求や強いクレームになるのか判断に迷う。
- ・法令例規などによる根拠をしっかりと把握しておかなければ、不当要求やカスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を取れない。知識不足からとりあえず謝っておき、ほとぼりが冷めるのを待つと考えている職員が多数存在している。

3 ハラスメントに関すること（38件）

- ・それと気づかずさほどの悪気なくやっている人がいて、人知れず傷ついている人がいるので、職場環境をより良くするために、NG事例集をもっと頻繁に情報共有、周知したほうが良いと思う。
- ・人間なので好き嫌い・苦手などあると思いますが、同じ働く一人の人として落とそうとする方法ではなく認め合いが大切だと思っています。“できる人”と比べず、個性も理解しようとすることも大切です。全て“できる人”にならないと批判されてしまう環境は、本人や周りも苦痛です。言葉で傷をつけようとせず、まずは本人と話し合ってみてほしいと思います。
- ・職場内においてコンプライアンスとは何かを共有しないと、上司と部下の関係性の中では一方だけが悪者になる可能性が否めないため、コンプライアンス・パワハラなどについて、職員の意識の醸成が急務と考える。

4 事務量・職員配置に関すること（36件）

- ・業務量に対して、職員数が十分でないことが、事務処理ミスの発生や適正な手順で事務が行えないことにつながっているように感じる。業務の見直しや職員の確保にいつそう取り組む必要がある。
- ・本来は課を統括すべき班長や課長が自身の業務に追われ、職場を見ている余裕がないことがコンプライアンスの低下に繋がっていると思う。改善が必要であると考えている。

5 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 (10件)

- ・組織として、なぜコンプライアンスを徹底するのか、その「目的」が不明瞭だと形式的な活動に終わってしまう可能性がある。

6 職員のモラル・行動に関すること (16件)

- ・現在の職場で遅刻やスマホを持って長時間離席する方、業務外の話はずっとされていても上司やまわりに座っている職員は注意すらしていない。真面目に仕事をしている人はばかにされているように感じる。

7 事務処理ミス防止に関すること (8件)

- ・事務処理ミス防止の方法が複数職員に確認など、マンパワーに頼っている傾向がある。人による確認は限界があるので、使用しているソフト等でミスを防げる方法があればいい。
- ・課長、総括であっても、課の業務内容を適切に把握していないことも事務処理ミスを生む原因の一つである。昔からの考えを改められず、法令、コンプライアンス等に関する認識不足の所属長等が多く、本人の意識改革の必要があるのではないか。

8 研修・人材育成に関すること (9件)

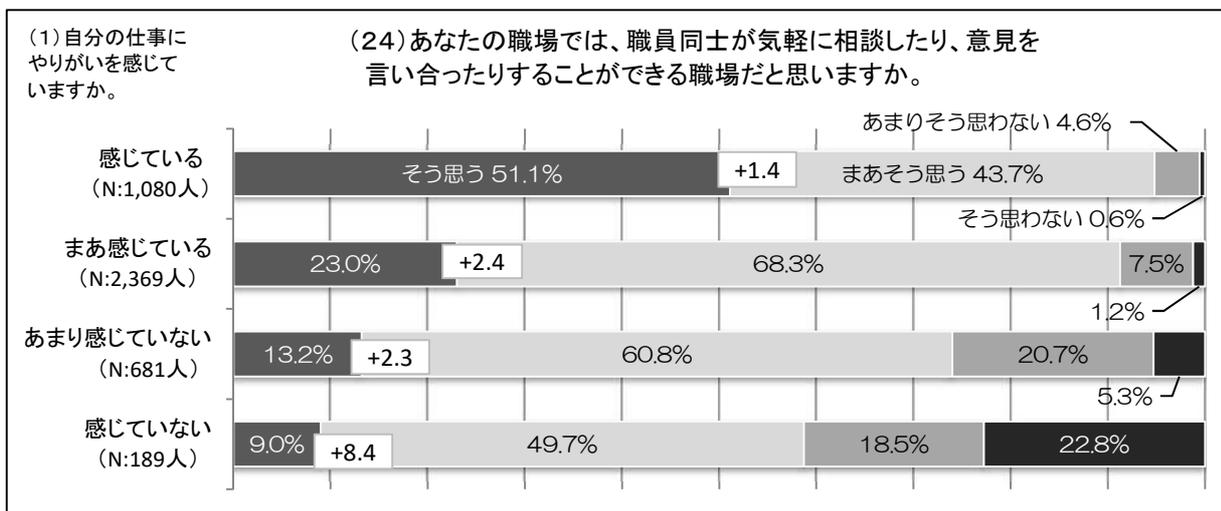
- ・上司、部下関係なく、コンプライアンスの研修を全員が必ず受講する必要がある。理解していない職員があまりにも多すぎる。
- ・最近増えているハラスメントにどのように気を付けていけばよいのか、どのような法的な問題が発生する可能性があるのか、適切な接し方はどのようなものになるのかなど、全職員対象の外部専門家による各種ハラスメント研修があるとよいかなと思う。

9 その他 (61件)

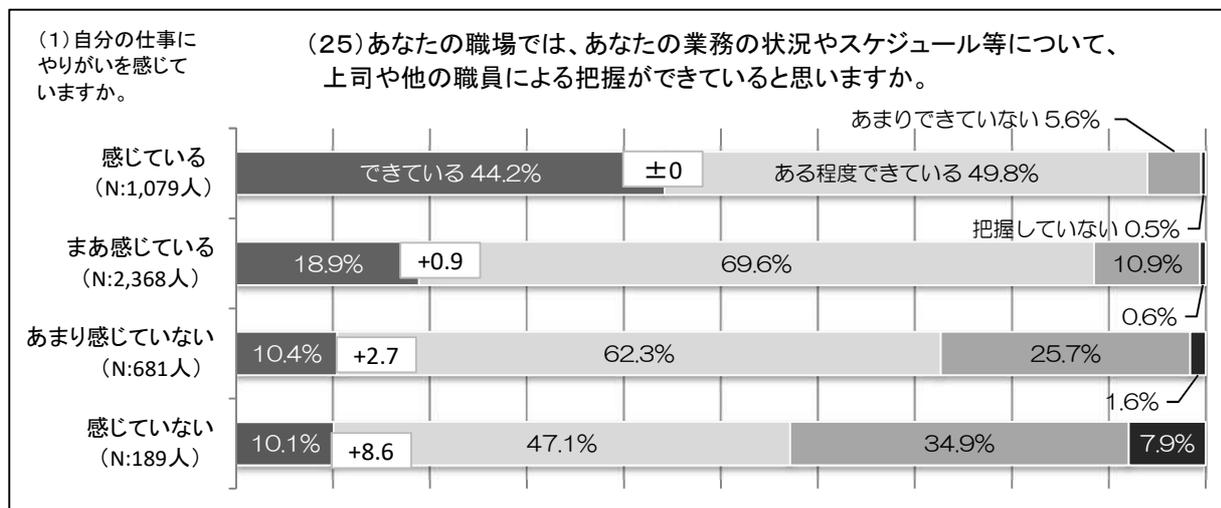
- ・コンプライアンス、文書管理、内部統制など、必要性はよく分かるが、仕事のための仕事のような作業が多く、疲弊している。しかし、これらの作業をなくすこともできないであろうから、結果として、形だけのものになっているような気もする。モヤモヤしている職員も多いのではないか。

(参考) 「仕事へのやりがい」と「風通しの良い職場づくりの状況」、「事務処理ミス防止の取組状況」とのクロス集計

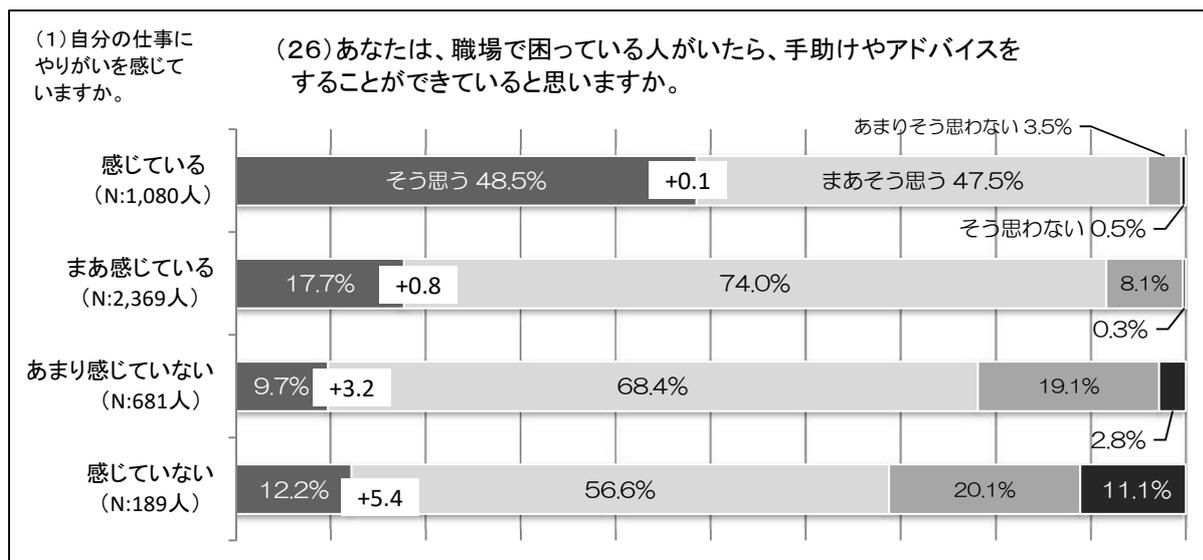
設問(1) (「あなたは、自分の仕事にやりがいを感じていますか」)と、コンプライアンス行動指針「5 風通しの良い職場づくり」に関する設問のうち(24)～(29)、(31)～(33)、職場の事務処理ミス防止策の整備状況(10)及び根拠に基づいた事務執行(11)について、クロス集計を行った。



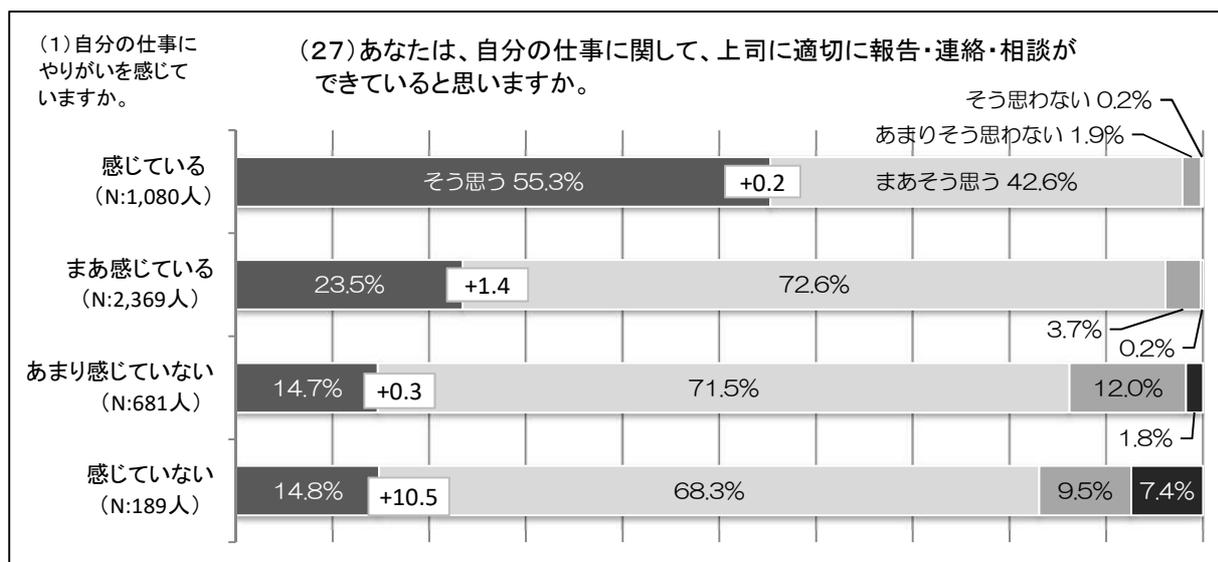
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、職場において職員同士が気軽に相談したり、意見を言い合えると回答している。



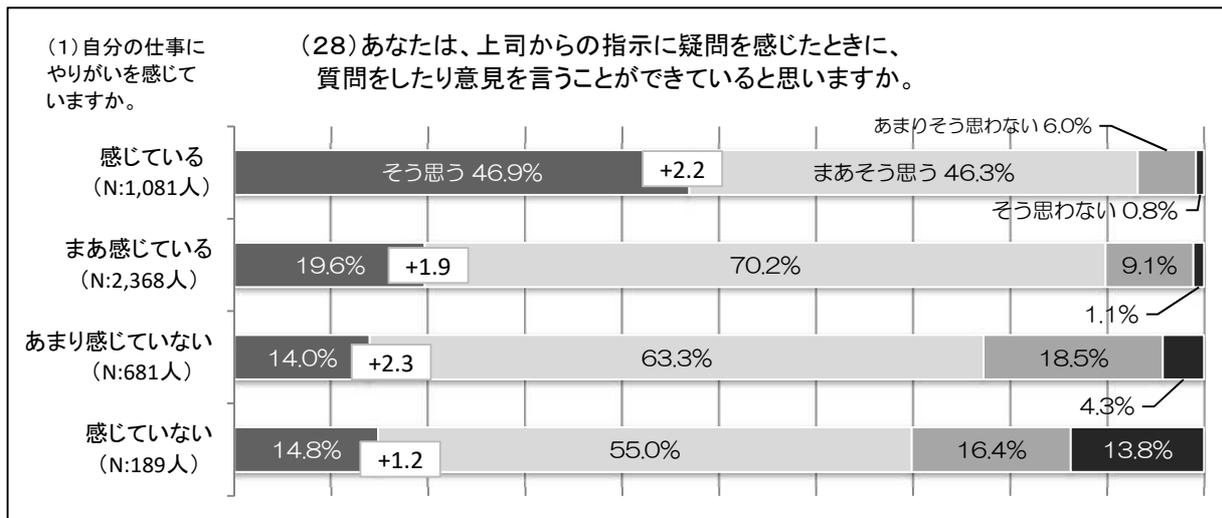
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、自分の業務の状況等を上司や他の職員に把握されていると回答している。



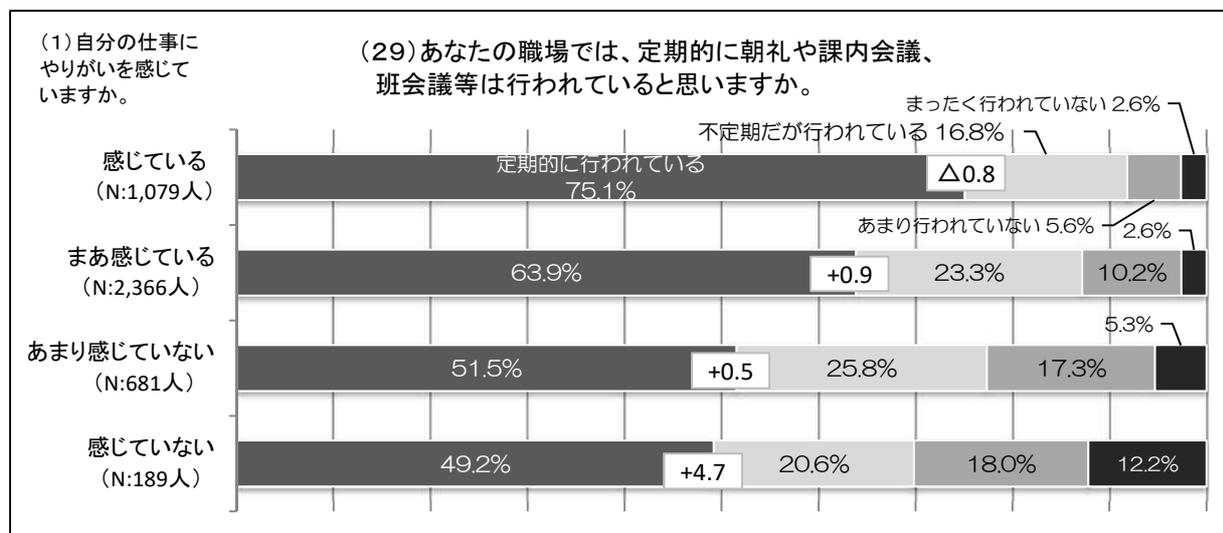
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、困っている人がいたら、手助け等ができるかと回答している。



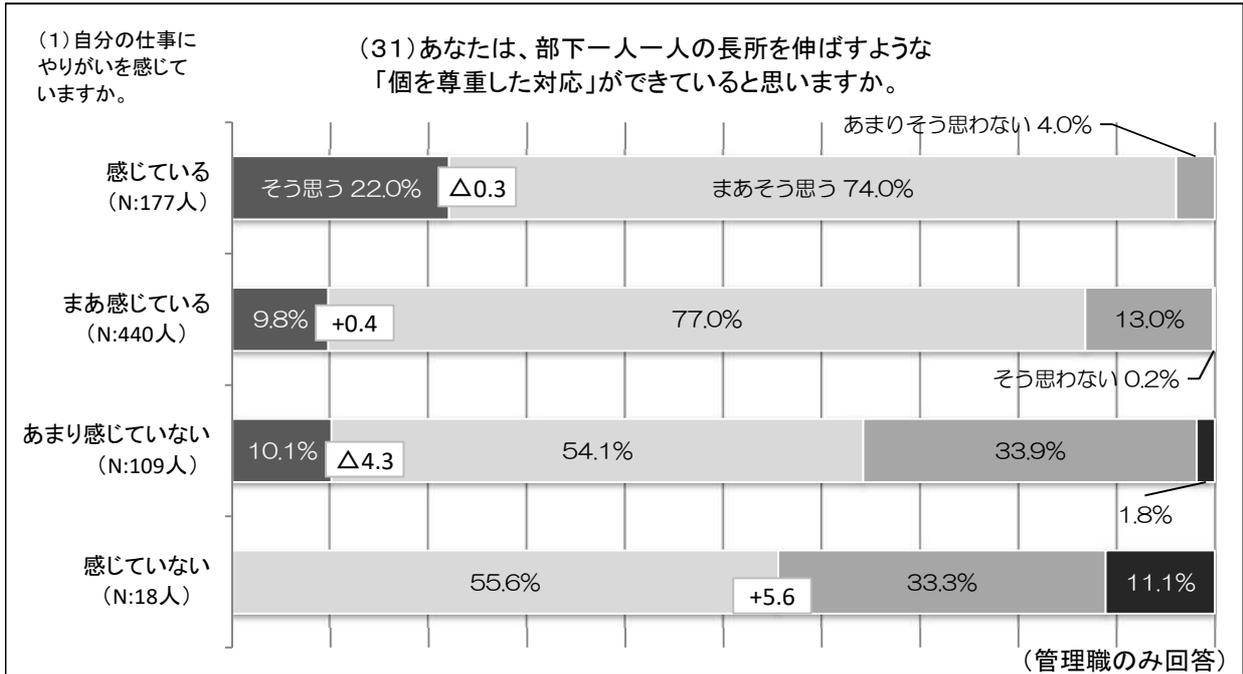
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、自分の仕事に関して、上司に適切に報告・連絡・相談ができていると回答している。



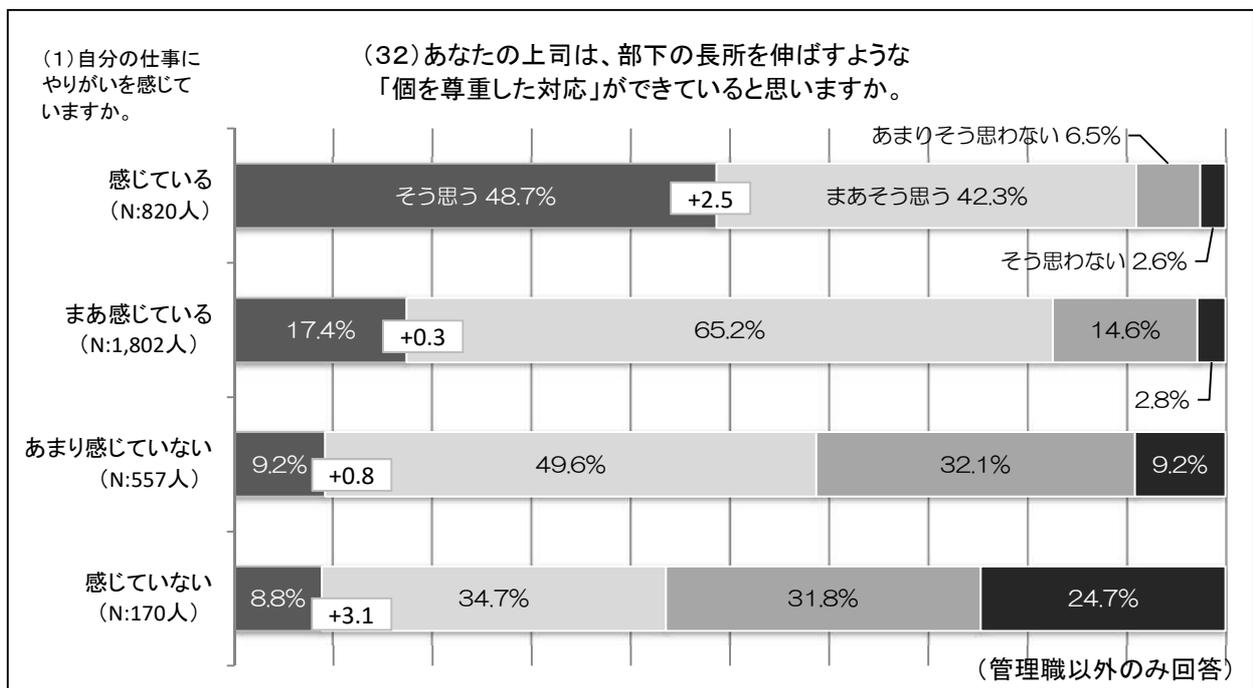
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、上司の指示に疑問を感じたときに意見等を言えると回答している。



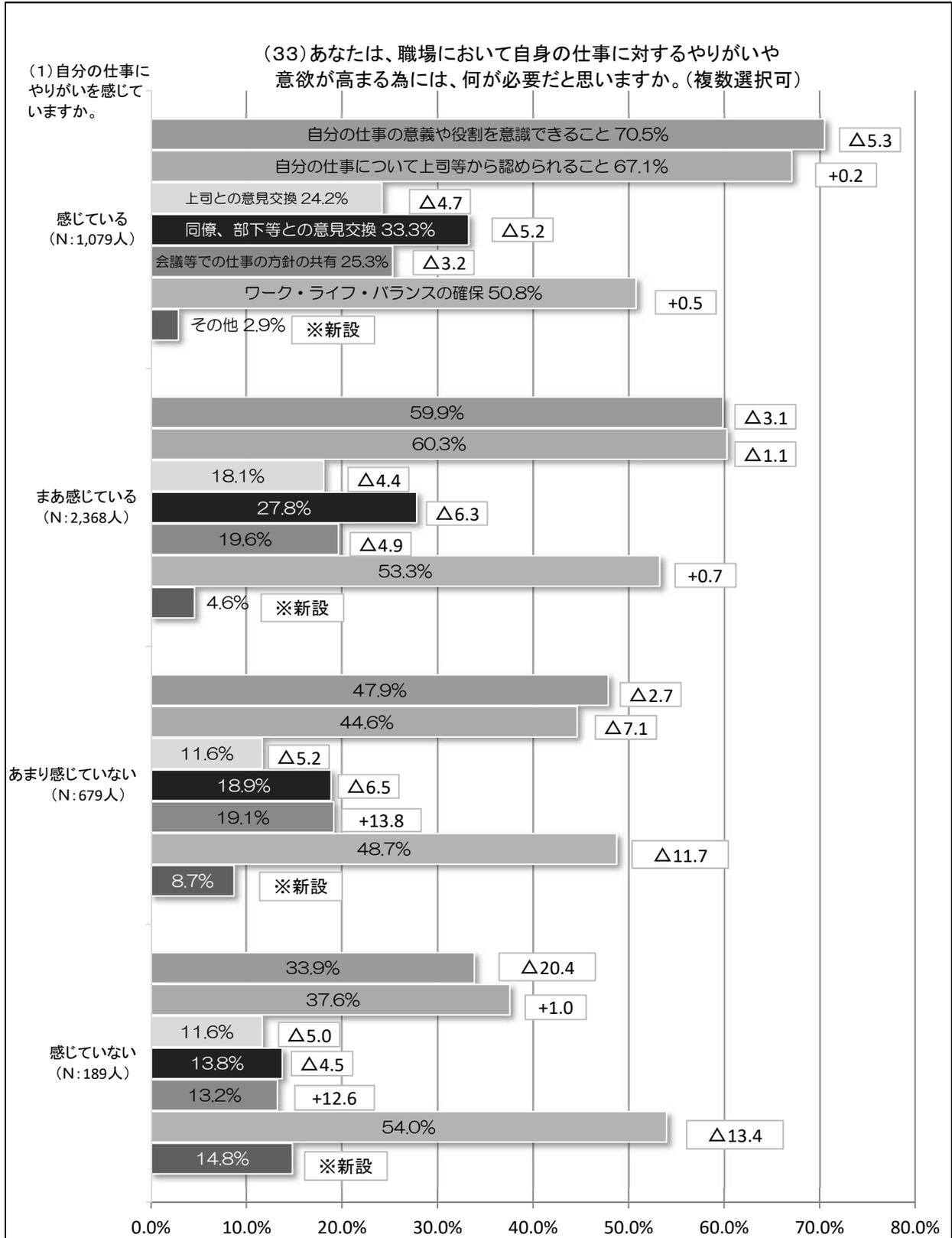
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、職場において、定期的にミーティングが行われていると回答している。



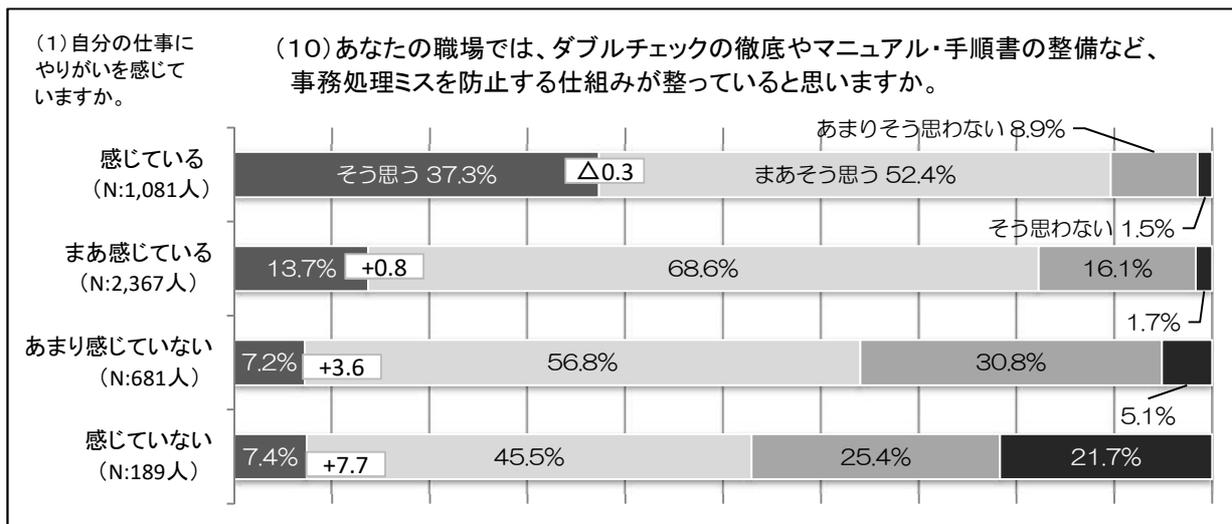
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、部下に対して「個を尊重した対応」ができていますと回答している。



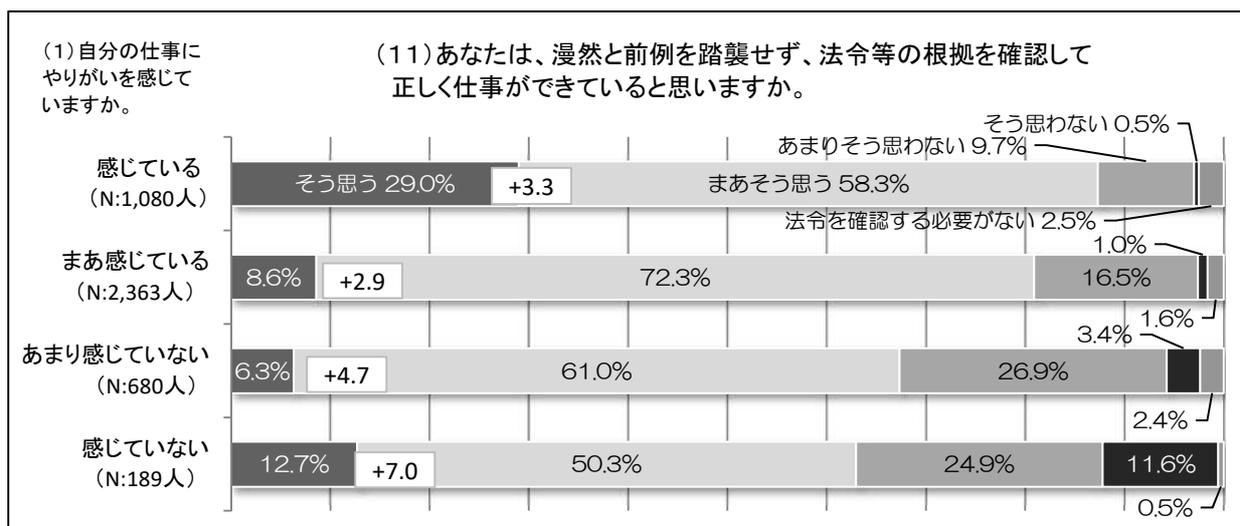
仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、上司は、部下に対して「個を尊重した対応」ができていますと回答している。



仕事へのやりがいを「あまり感じていない」又は「感じていない」と回答した職員は、やりがいや意欲が高まるために、「ワーク・ライフ・バランスの確保」が必要と回答した割合が他の選択肢に比べ最も高くなっている。



仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、職場において、事務処理ミス防止する仕組みが整っていると回答している。



仕事へのやりがいについて肯定的な回答をした職員ほど、職場において、法令等の根拠を確認して正しく仕事ができていると回答している。