

鎌倉市 御中

令和元年度職員意識調査
【報告書】

令和2年1月



Contents

1. 調査概要	2
2. 総括	5
3. 基本情報	8
4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について	13
5. 職場で生じた不祥事案について	18
6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査	24
7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査	30
8. 通報制度について	36
9. 市のコンプライアンスに関する取組について	42



1. 調査概要

1. 調査概要

【調査目的】

組織風土や、法令違反及びハラスメントなどの問題の端緒等を把握し、今後のコンプライアンス推進の活動の検討に資することを目的として実施

【調査概要】

- 調査期間 : 令和元年（2019年）11月18日（月）～11月28日（木）
- 調査対象 : 鎌倉市職員
（常勤、非常勤・臨時的任用職員を含む。※産業医、嘱託医等の一部の非常勤職員は除く。）
- 調査方法 : 調査用紙を活用した紙調査
- 設問構成 : 選択式46問、記述式2問
- 配布数 : 2,383
- 有効回答 : 2,157
- 回収率 : 90.5%

【集計方法】

- 単純集計 : 各設問における回答者全員の結果を示す
- クロス集計 : 平成28～30年度の同調査との経年比較及び職種別（「一般職員（事務職員・技術職員）」
「技能・労務職員」「消防職員」「非常勤職員（アルバイトを含む）」）の結果を示す

1. 調査概要

【本報告の性質】

本調査は、コンプライアンスにおける貴市の現状の問題点の洗い出しを行い、対応すべき課題を整理することによって、今後のコンプライアンスの推進に向けた取り組みに関する検討に活用することを目的としています。本調査を通じて、貴市にてコンプライアンスを推進する上での課題やその前提となる職場環境の現状を把握することで、実態に即した効果的な取り組みの検討に有用な調査報告となります。なお、本調査は、貴市内における業務全般の課題やコンプライアンス違反などの不正行為等の摘発や特定を目的としたものではありません。

【母数の違いによる回答結果への影響】

集計のカテゴリーにより母数が異なるため、それぞれの回答が当該カテゴリー全体の回答結果に与える、数値上の影響度合が異なることに御留意下さい。例えば、母数の少ないカテゴリーでは、1つの回答が与える数値的な影響度は高くなります。したがって、各カテゴリーごとの比較をする場合は、母数の違いについても考慮してください。

【匿名調査による回答の正確性】

本調査は、匿名で実施することによって、回答内容によって回答者が不利益を被ることに対する心理的不安を排除し、より正確な回答が得られるようにしています。しかし、その一方で、匿名での調査は、回答者が特定されないため、意図的に不適当な回答を記名式の調査よりも発生させやすくする可能性があります。そのため本調査結果は、必ずしも詳細かつ正確なデータとは限りませんが、概ねの傾向を示しているものとしてご活用ください。

【本報告書の利用上の制限】

貴市は、以下の事項を了承された上で、本報告書を利用されるものと認識しております。

本報告書は、本契約書に記載の目的のために貴市に対して提供されるものであり、契約書で合意された目的以外には使用することはできません。

本報告書は令和元年(2019年)11月18日から令和2年(2020年)1月31日までに開示された資料に基づき作成されています。従って調査期間以降に生じた事象は、本報告書に反映されていない可能性があります。また、本報告日以降、貴市の事業内容や事業環境及び経済状況の変化等により本報告書の内容が影響を受ける可能性があります。

本件業務は、調査・分析の結果等を記載するもので、いかなる意見の表明を意味するものではありません。本報告書で記載された情報をどのように判断するか、また、収集した情報（調査・分析結果及び助言事項を含む）に基づきどのような意思決定を行うかは、貴市の責任においてなされるものです。



2. 総括

2. 総括

項目	総括
組織風土（職場環境、コミュニケーション）	<ul style="list-style-type: none"> 概ね肯定的な回答であり、業務に関する情報共有や悩み・相談対応など良好なコミュニケーション環境が醸成されていることが伺えるが、技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）では否定的な回答が多い傾向にあり、H28年度からこれが解消されていないため、原因を追究されたい。 「あなたは、「部下」から業務上の問題や悩みについて相談を受けたとき、適切に対応できていると思いますか。」との問いに対して、技能・労務職員では否定的な回答が多い傾向にあり、H28年度からこれが解消されていないため、原因を追究されたい。
職場で生じた不祥事案	<ul style="list-style-type: none"> これまでに職場で生じた不祥事案について正規職員は概ね「自分事として捉えている」と回答する一方で、非常勤職員（アルバイトを含む）の半数近くは「事案自体をあまり知らない」と回答しているため、周知策を検討されたい。 この期間（平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで）において法令等に違反する行為に直面することはほとんどないとの結果であり、総数も昨年より改善されてきているが、「公金の取り扱いに関すること」など少なからず違反行為または疑わしい行為があるため、引き続き留意されたい。
セクシュアルハラスメント（セクハラ）	<ul style="list-style-type: none"> この期間（平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで）においてセクハラ、またはセクハラと思われる行為を受けたことは「ない」との回答が大半であり、総数も昨年より改善されてきているが、少なからず当該行為があるとのことであり、限りなくゼロになるよう対応が期待される。 全体の通報・相談件数は昨年よりも減少したが、「相談した相手（上司・同僚）、通報・相談した窓口は、適切に対応してくれましたか」との問いに対して、肯定的な回答の割合が概ね職種全体で悪化したため、対応力の全体的な底上げについて対応策を検討されたい。
パワーハラスメント（パワハラ）	<ul style="list-style-type: none"> この期間（平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで）においてパワハラ、またはパワハラと思われる行為を受けたことは「ない」との回答が大半であり、総数も昨年より改善されてきているが、少なからず当該行為があるとのことであり、限りなくゼロになるよう対応が期待される。 全体の通報・相談件数は昨年よりも減少したが、「相談した相手（上司・同僚）、通報・相談した窓口は、適切に対応してくれましたか」との問いに対して、肯定的な回答の割合が一般職員及び技能・労務職員において昨年よりも減少しているため、こちらも対応力の向上策を検討されたい。

2. 総括

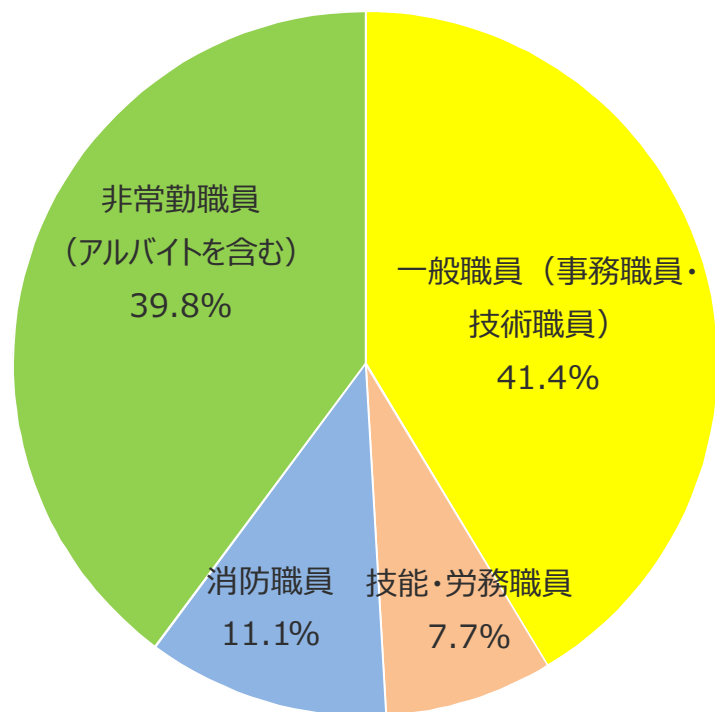
項目	総括
通報制度	<ul style="list-style-type: none">「公益通報制度」「ハラスメント相談制度」「市長ホットライン」については概ね認識されているものの、技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）の認識度が低い。ただし、有事の際は「利用したい」と回答する割合は増加傾向にあるため、十分な周知が期待される。これらの制度に関しては、有効性や情報保護の面で一部の職員から疑念を持たれているため、制度の有無だけの周知に留まらず、これらの疑念に対する具体的な対応策についても明らかにしていくことが期待される。
市のコンプライアンスの取組みについて	<ul style="list-style-type: none">「Good&Thanks Card」については、技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）による認知度が低い。また、使ったことによって職場内の雰囲気が悪くなったとする肯定的な回答は2割程度であった。「ほうれんそうメール」についても、一般職員以外への認知度が低い。また、コミュニケーション手段として有効だとする肯定的な回答割合が、一般職員において最も低いことに留意が必要。「行動計画」についても、一般職員以外への認知度が低く、全体の認知度も3割未満に留まっている。ただし、「行動計画」の実行により何らかの効果があつたとする肯定的な回答は8割以上であつたため、十分な周知が期待される。非常勤職員（アルバイトを含む）においては、上記の制度（「ほうれんそうメール」を除く。）について認知度は低いものの、効果に対しては肯定的な回答割合が他の職種と比べて高いことから、十分な周知が期待される。また、上記の制度をこれまで利用したことがない理由として、選択肢に掲げられたもの以外に該当する「その他」の割合が高かつたため、理由の詳細を追究されたい。



3. 基本情報

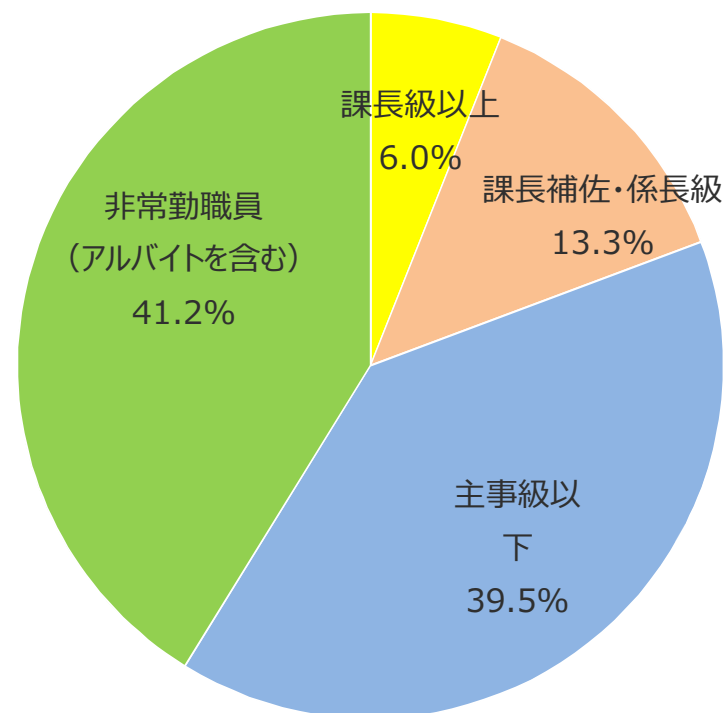
3. 基本情報

【職種別】



計	一般職員 (事務職員・ 技術職員)	技能・ 労務職員	消防職員	非常勤職員 (アルバイト を含む)
2,140	885	165	238	852
100.0%	41.4%	7.7%	11.1%	39.8%

【役職別】



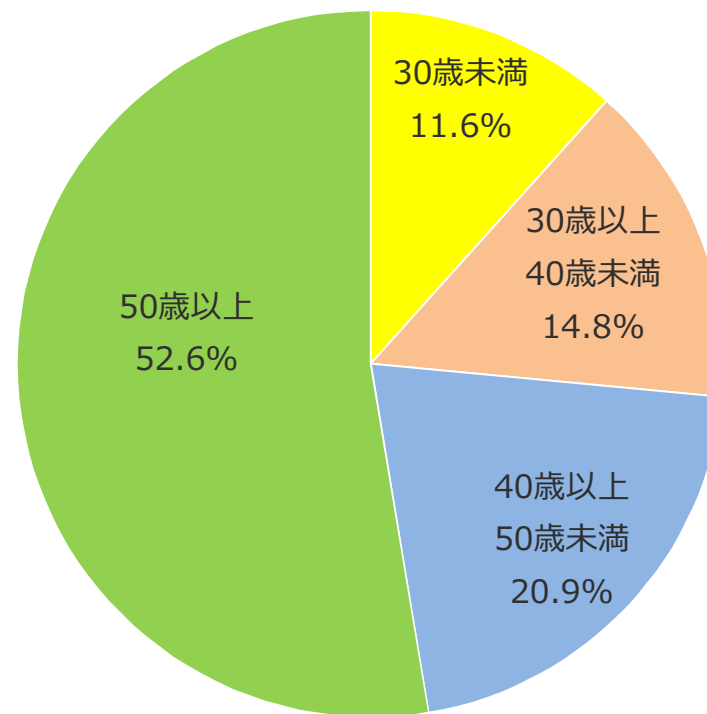
計	課長級以上	課長補佐・ 係長級	主事級以下	非常勤職員 (アルバイト を含む)
2,124	128	282	839	875
100.0%	6.0%	13.3%	39.5%	41.2%

3. 基本情報

【所属別】

所属名	回答数	割合
共創計画部	97	4.6%
行政経営部	53	2.5%
総務部	139	6.6%
防災安全部	35	1.7%
市民生活部	144	6.9%
こどもみらい部	364	17.3%
健康福祉部	217	10.3%
環境部	155	7.4%
まちづくり計画部	30	1.4%
都市景観部	49	2.3%
都市整備部	137	6.5%
教育部	299	14.2%
文化財部	42	2.0%
消防本部	241	11.5%
上記以外の部局	97	4.6%
計	2,099	100.0%

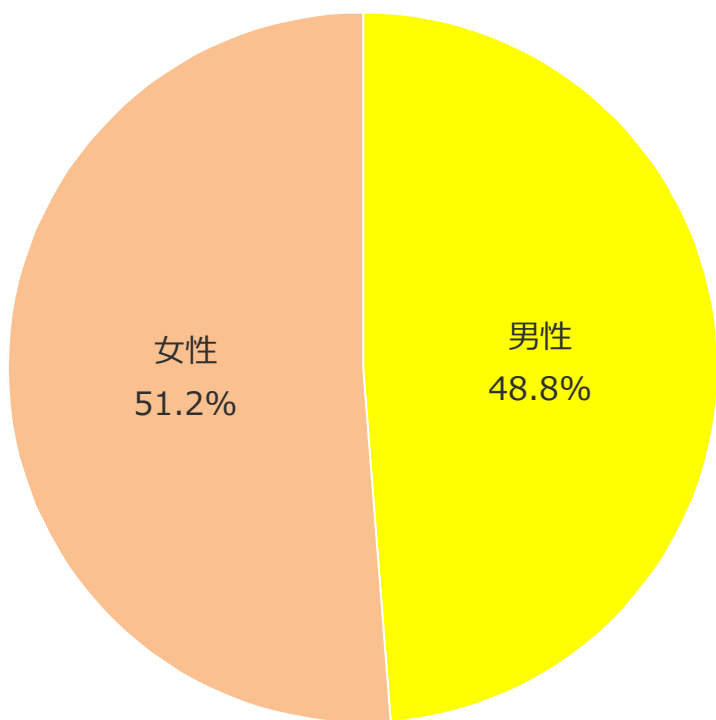
【年齢別】



計	30歳未満	30歳以上 40歳未満	40歳以上 50歳未満	50歳以上
2,130	248	316	445	1,121
100.0%	11.6%	14.8%	20.9%	52.6%

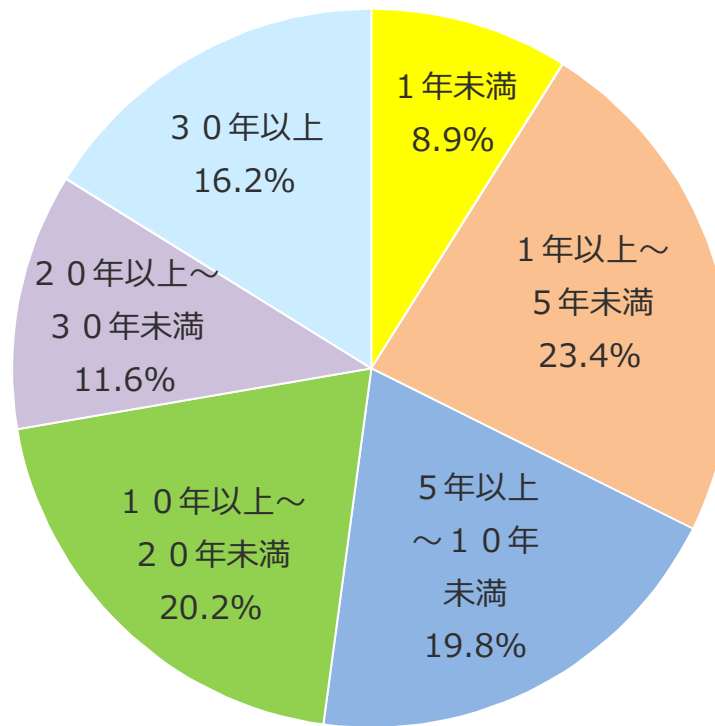
3. 基本情報

【性別】



計	男性	女性
2,127	1,037	1,090
100.0%	48.8%	51.2%

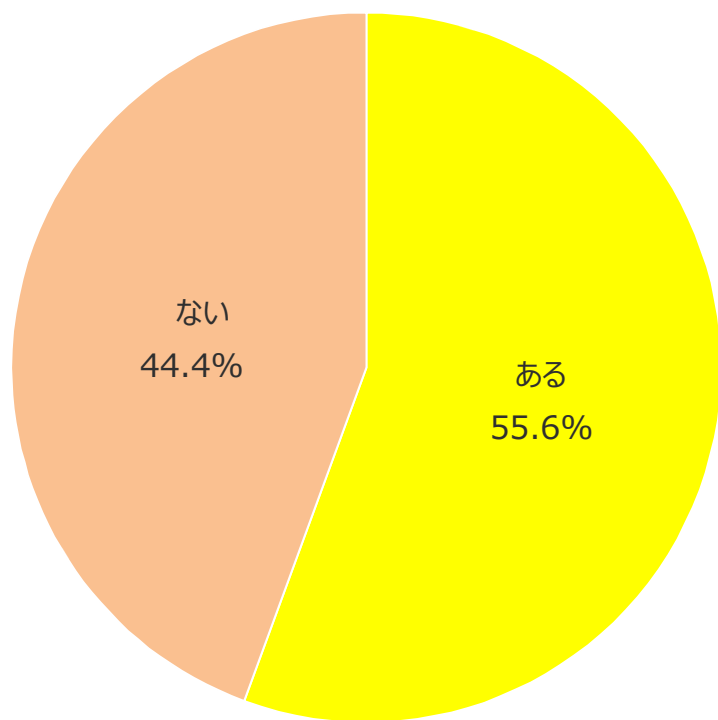
【在職年数別】



計	1年未満	1年以上～5年未満	5年以上～10年未満	10年以上～20年未満	20年以上～30年未満	30年以上
2,129	190	499	421	429	246	344
100.0%	8.9%	23.4%	19.8%	20.2%	11.6%	16.2%

3. 基本情報

【民間企業等での就業経験(1年以上。学生時のアルバイトは除く。)]



計	ある	ない
2,106	1,171	935
100.0%	55.6%	44.4%

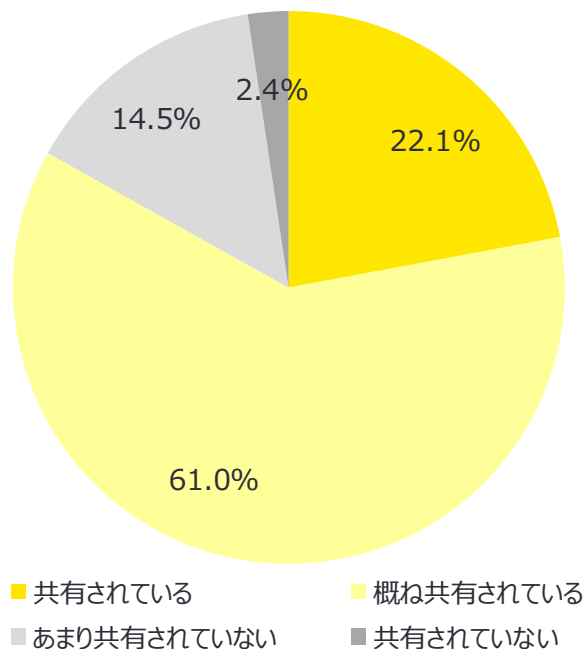


4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について

4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について

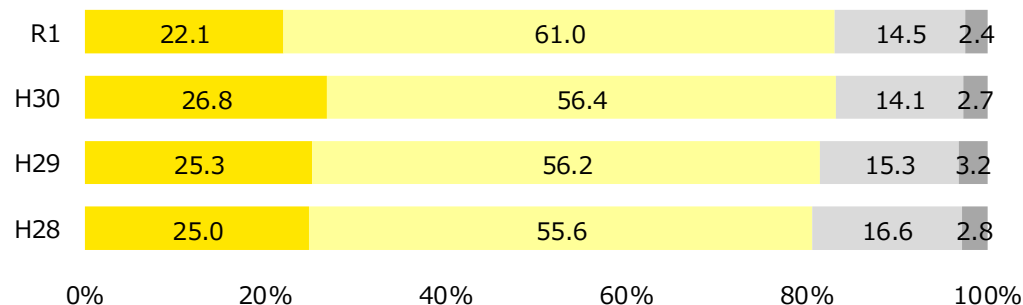
問8 あなたの職場(所属する課)では、業務に関して必要な情報が共有されていますか。

【全体】(n=2138)

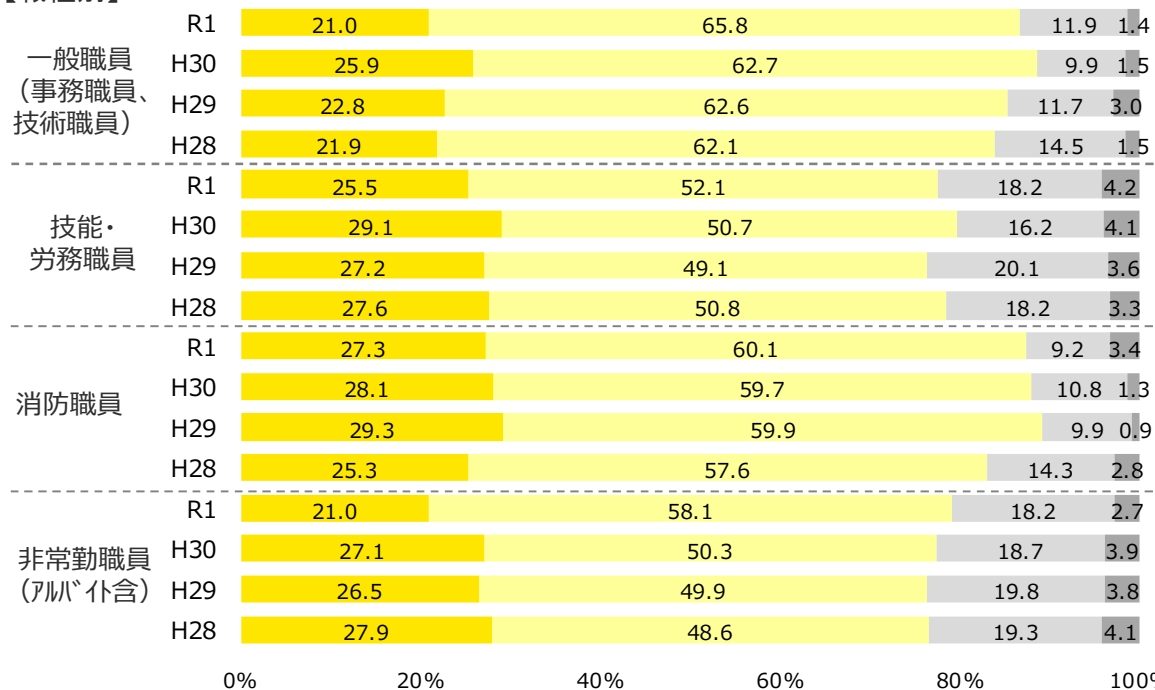


- ▶ 全体では、「共有されている」又は「概ね共有されている」という肯定的な回答は合計80%超であり、ここ数年と同程度の割合であった。
- ▶ しかし、技能・労務職員及び非常勤職員では、「あまり共有されていない」、「共有されていない」と否定的に回答した職員が多く、この傾向はH28年度から解消されていない。

【経年比較】



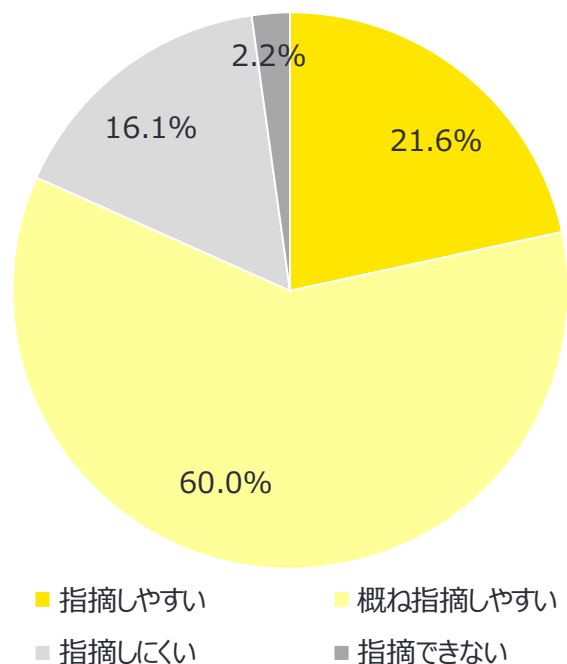
【職種別】



4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について

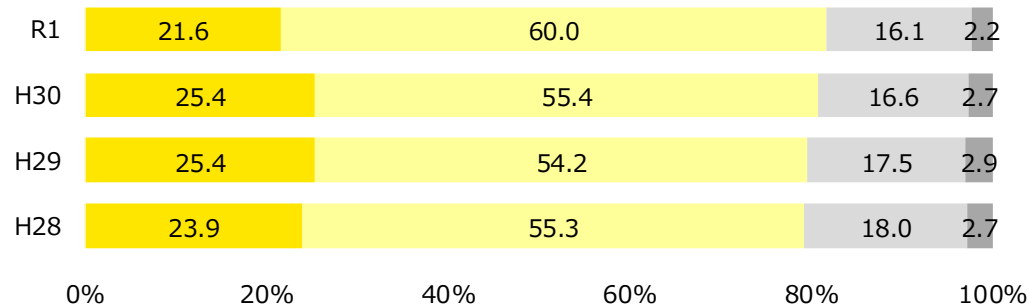
問9 あなたの職場(所属する課)では、業務上の問題が生じたときに、指摘しやすいですか。

【全体】(n=2127)

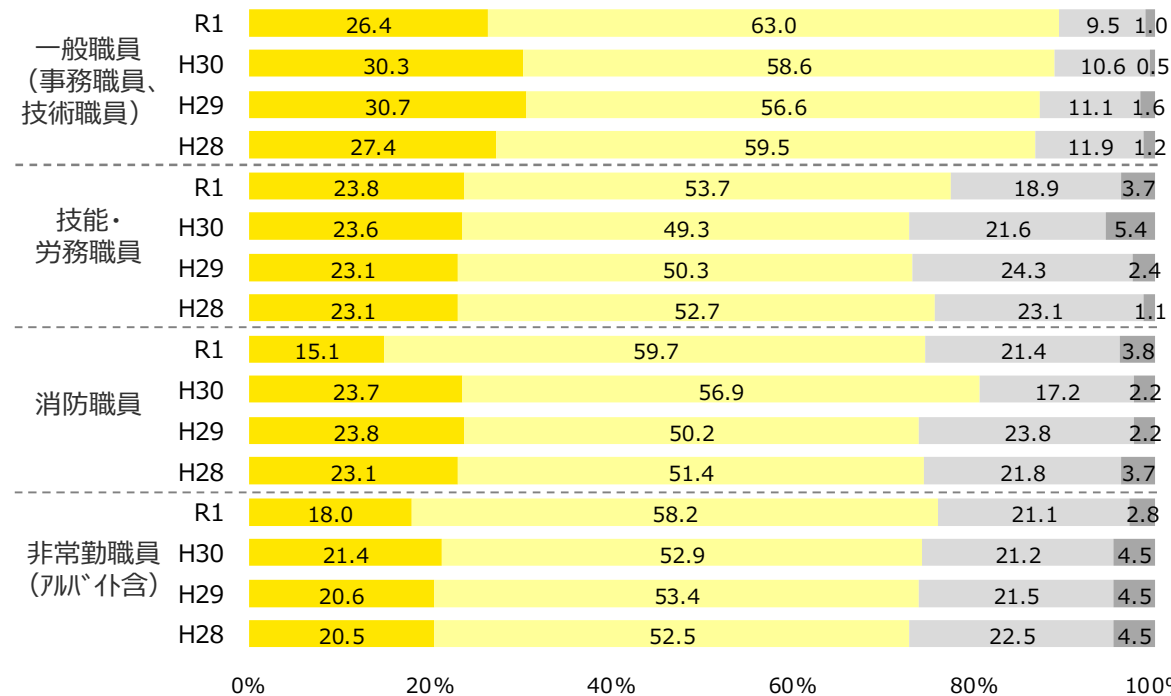


- ▶ 全体では、「指摘しやすい」又は「概ね指摘しやすい」という肯定的な回答は合計80%超であり、ここ数年と同程度の割合であった。
- ▶ 技能・労務職員ではその割合が昨年よりも改善している(72.9%→77.5%)が、消防職員では悪化している(80.6%→74.8%)。

【経年比較】



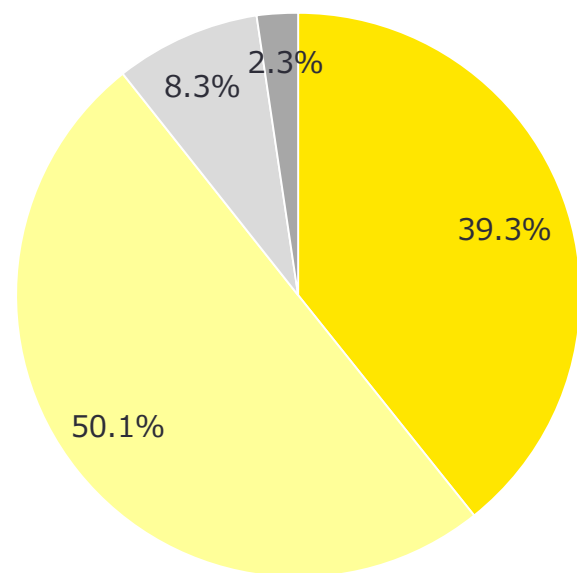
【職種別】



4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について

問10 あなたの「上司」は、あなたが業務に関する問題や悩みに直面したとき、相談に乗るなど適切に対応してくれますか。

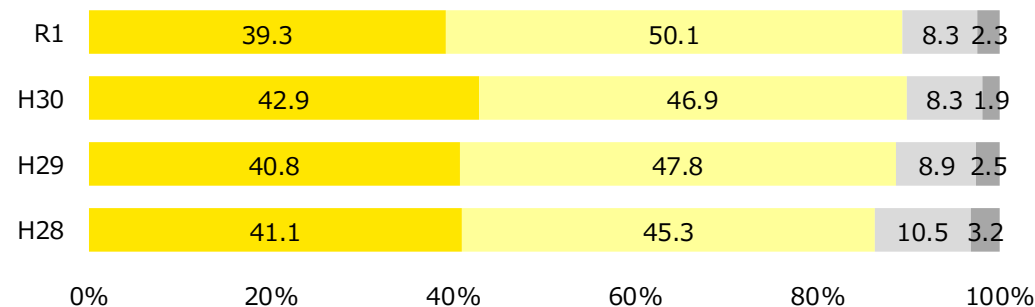
【全体】(n=2045)



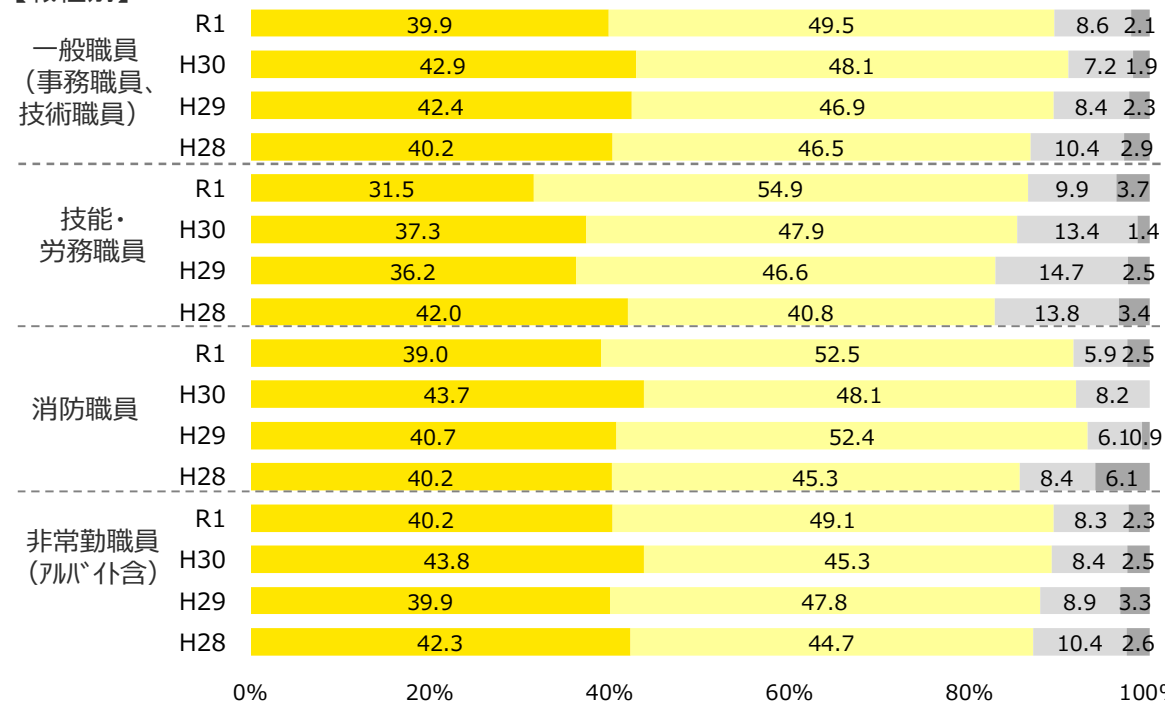
■ 対応してくれる ■ 概ね対応してくれる
■ あまり対応してくれない ■ 対応してくれない

- ▶ 全体では、「対応してくれる」又は「概ね対応してくれる」という肯定的な回答は合計約90%であり、ここ数年と同程度の割合であった。
- ▶ 特に、技能・労務職員及び非常勤職員ではその割合が年々改善傾向にある。

【経年比較】



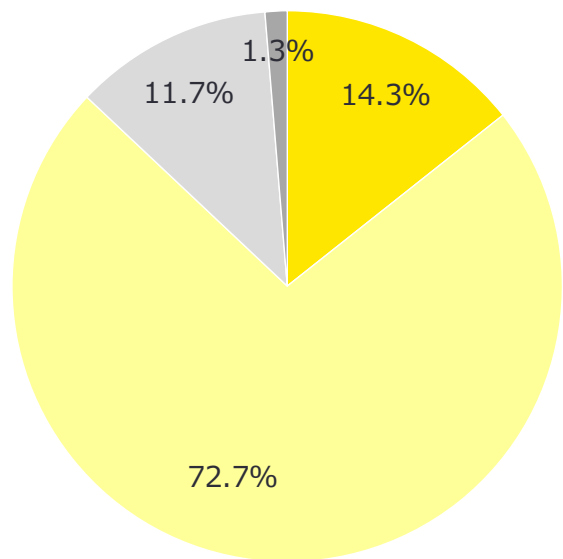
【職種別】



4. 組織風土(職場環境、コミュニケーション)について

問11 あなたは、「部下」から業務上の問題や悩みについて相談を受けたとき、適切に対応できていると思いますか。

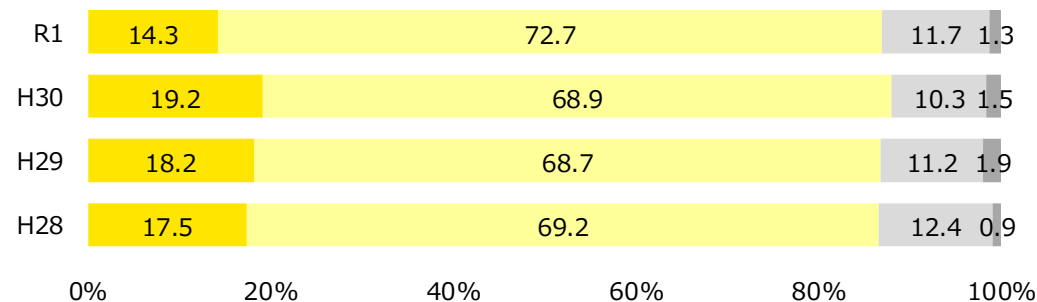
【全体】(n=1227)



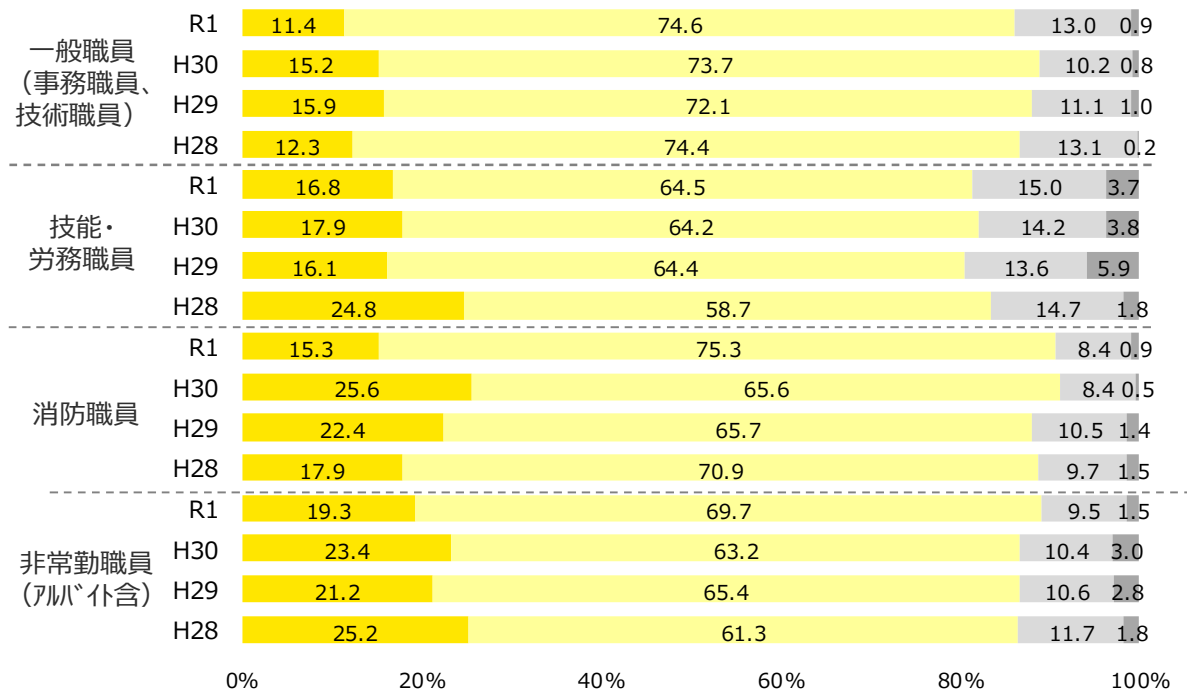
■ 対応できている
■ 概ね対応できている
■ あまり対応できていない
■ 対応できていない

- ▶ 全体では、「対応できている」又は「概ね対応できている」という肯定的な回答は合計87%であり、前年度と比べても同程度の割合であった。
- ▶ 技能・労務職員では、「あまり対応できていない」又は「対応できていない」と否定的に回答した職員の割合が他職種と比べて多く、この傾向はH28年度から解消されていない。

【経年比較】



【職種別】



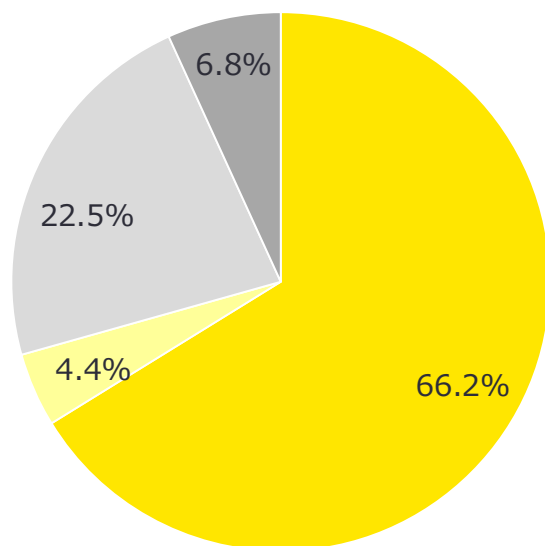


5. 職場で生じた不祥事案について

5. 職場で生じた不祥事案について

問12 あなたは、これまでに職場で生じた不祥事案をどのように捉えていますか。

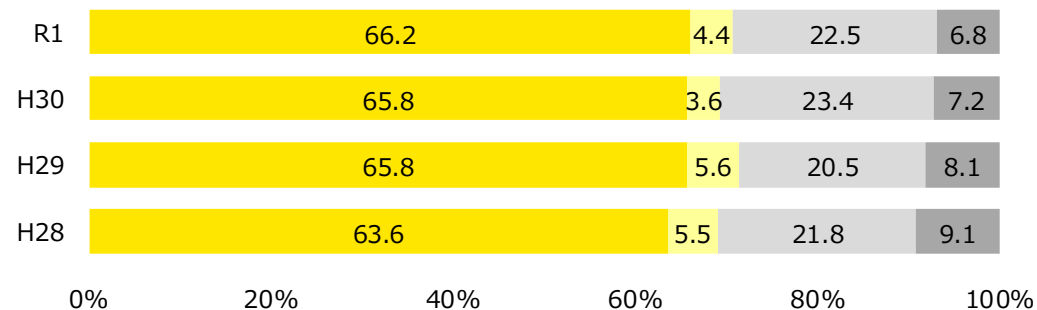
【全体】(n=2122)



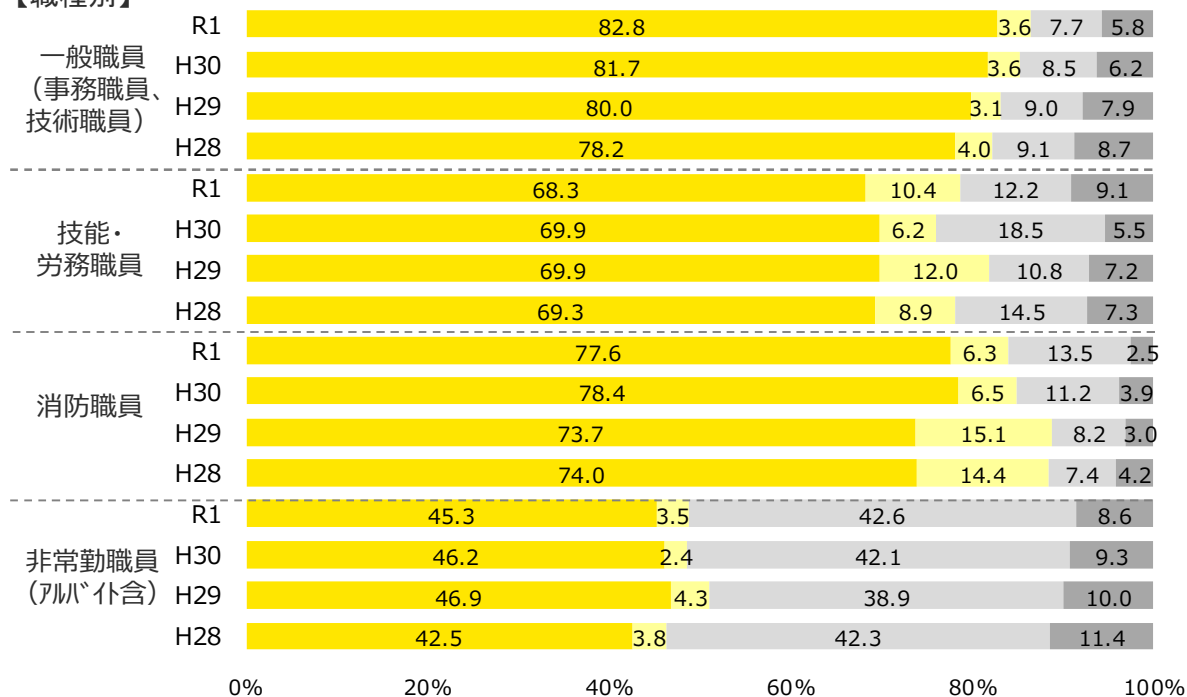
- 自分事として捉え留意している
- 自分には関係ない (事案を起こした本人の個人的な問題)
- 事案自体をあまり知らない
- その他

- ▶ 全体では、約66%の職員がこれまでの不祥事案を自分事として捉えている。
- ▶ 一般職員以外は、特に非常勤職員において事案自体をあまり知らないという回答割合が半数近くであるため、全体的な周知も検討されたい。

【経年比較】



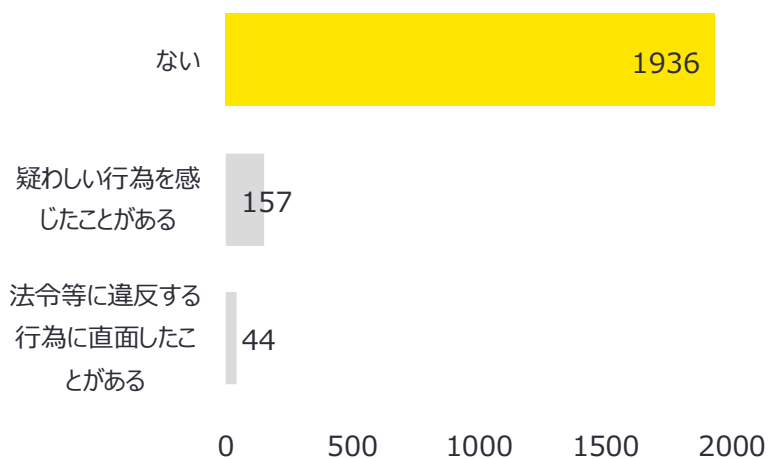
【職種別】



5. 職場で生じた不祥事案について

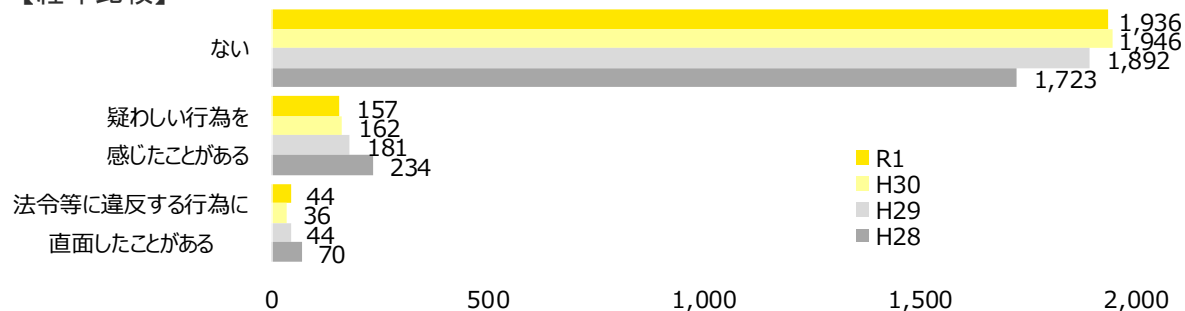
問13 あなたは業務において、この期間(平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで)に、法令等に違反する行為に直面したことがありますか。(複数回答可)

【全体】(n=2137)

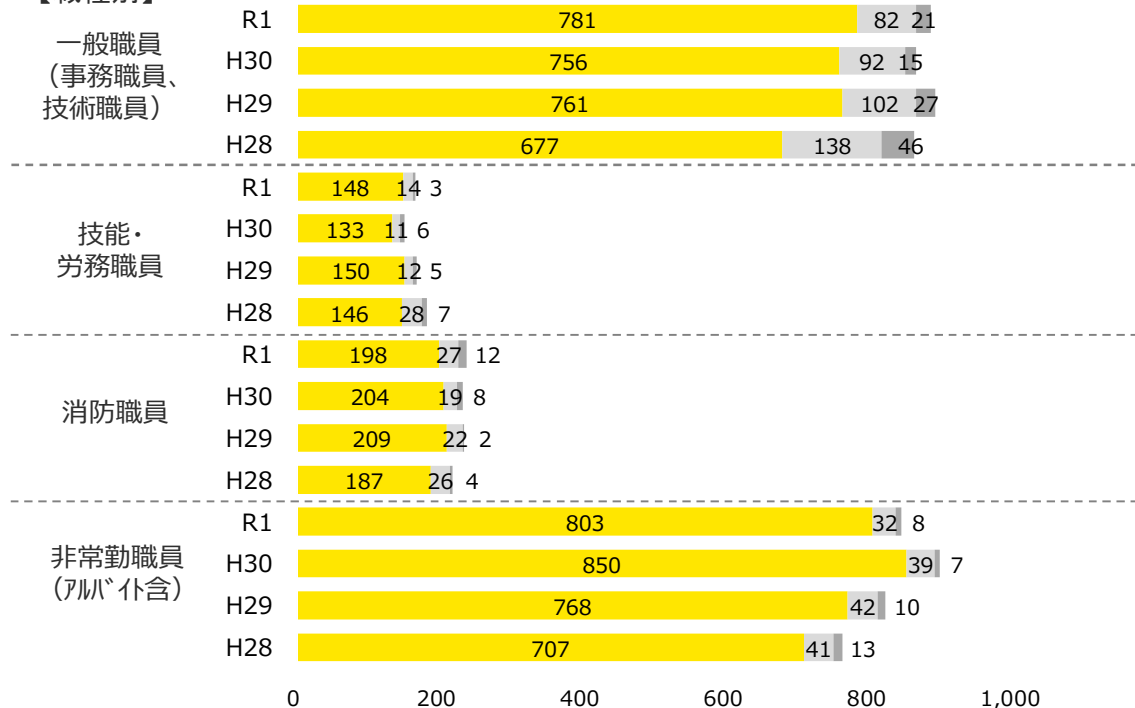


- ▶ ほとんどの職員(1,936名)がこの期間では法令等に違反する行為には直面していないと回答している。
- ▶ しかし、消防職員においては、「疑わしい行為を感じたことがある」又は「法令等に違反する行為に直面したことがある」と回答した件数が昨年よりも悪化(27件→39件)している。

【経年比較】



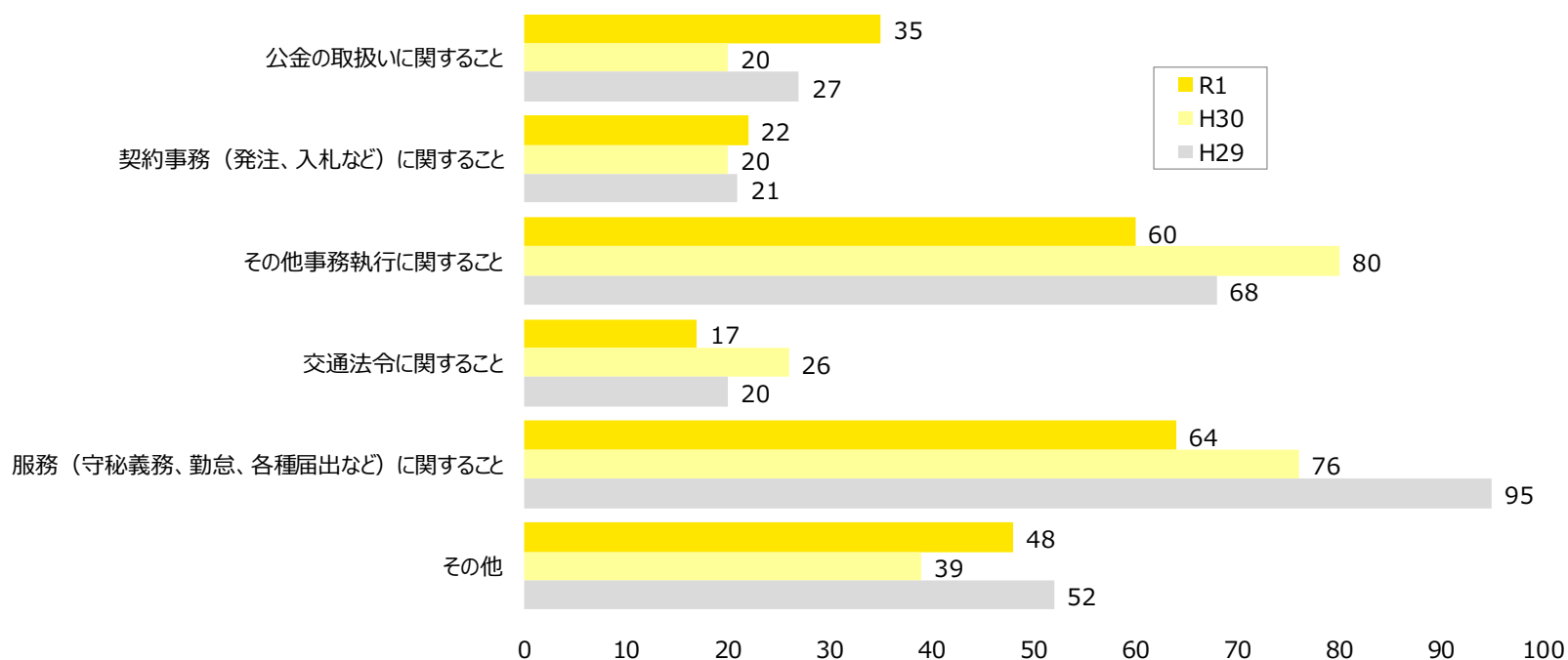
【職種別】



5. 職場で生じた不祥事案について

問14 問13で「2または3」に回答した方にお聞きします。あなたが直面した法令等の違反行為の具体的な内容はどのようなものですか。(複数回答可)

【経年比較】

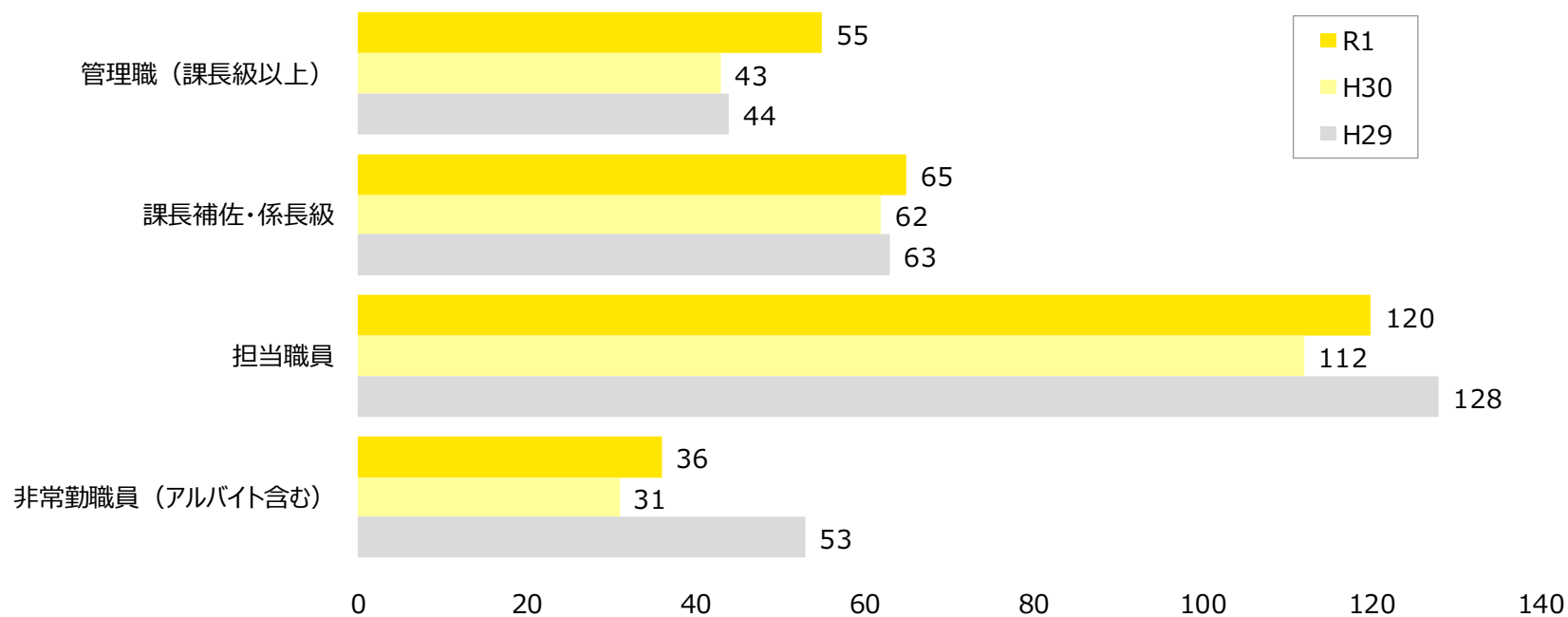


- ▶ サービスに関する法令等への違反が最も多いが (64件)、年々減少している。
- ▶ 公金の取扱いに関する事 (35件) が昨年度 (20件) よりも増加していることに留意されたい。

5. 職場で生じた不祥事案について

問15 問14を回答した方にお聞きします。あなたが直面した法令等の違反行為は、具体的に誰が行っていましたか。
(複数回答可)

【経年比較】

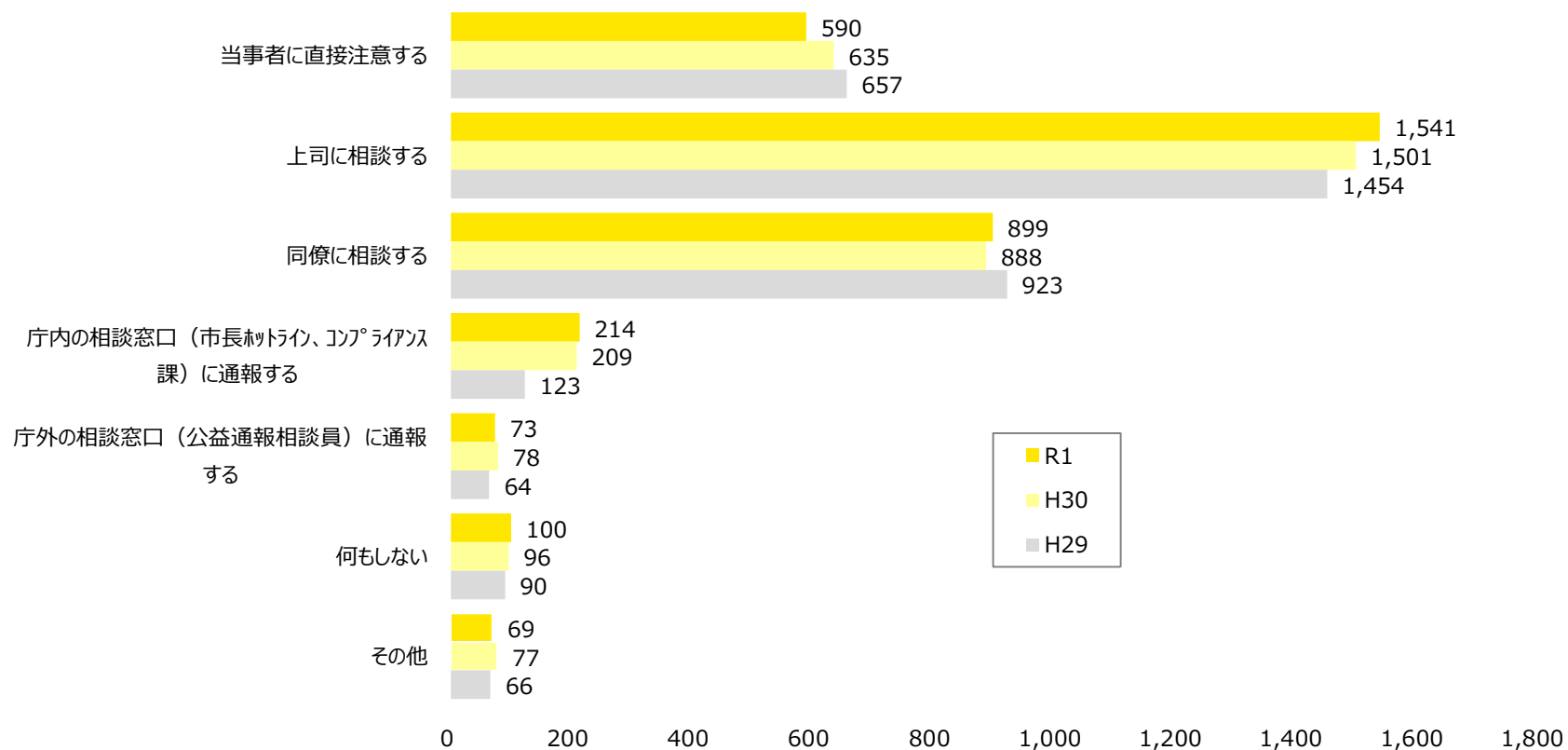


- ▶ 「担当職員」による法令等の違反行為が最も多く（120件）、次いで「課長補佐・係長級」（65件）と続いた。
- ▶ 「非常勤（アルバイトを含む）」との回答（36件）も一定程度あることに留意されたい。

5. 職場で生じた不祥事案について

問16 あなたは業務において、法令等に違反する行為、または疑わしい行為に直面したとき、どうしますか。(複数回答可)

【経年比較】



- ▶ 法令等に違反する行為、または疑わしい行為に直面したときは、「上司に相談する」との回答が最も多く（1,541件）、その数も増加している。
- ▶ 次いで「同僚に相談する」（899件）、「当事者に直接注意する」（590件）と続いた。

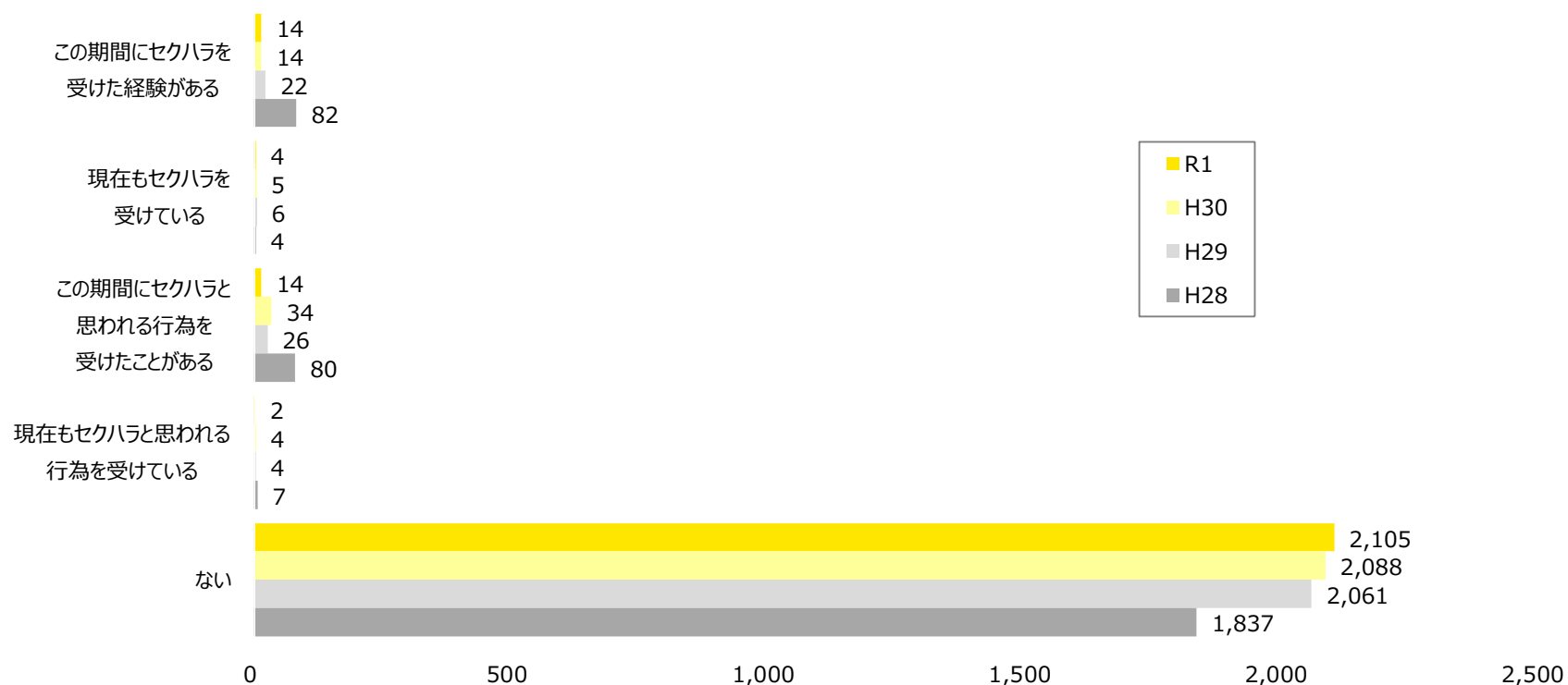


6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

問17 あなたは職場において、この期間(平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで)に、セクハラを受けた、または疑わしい行為を受けたと感じたことはありますか。(複数回答可)

【経年比較】

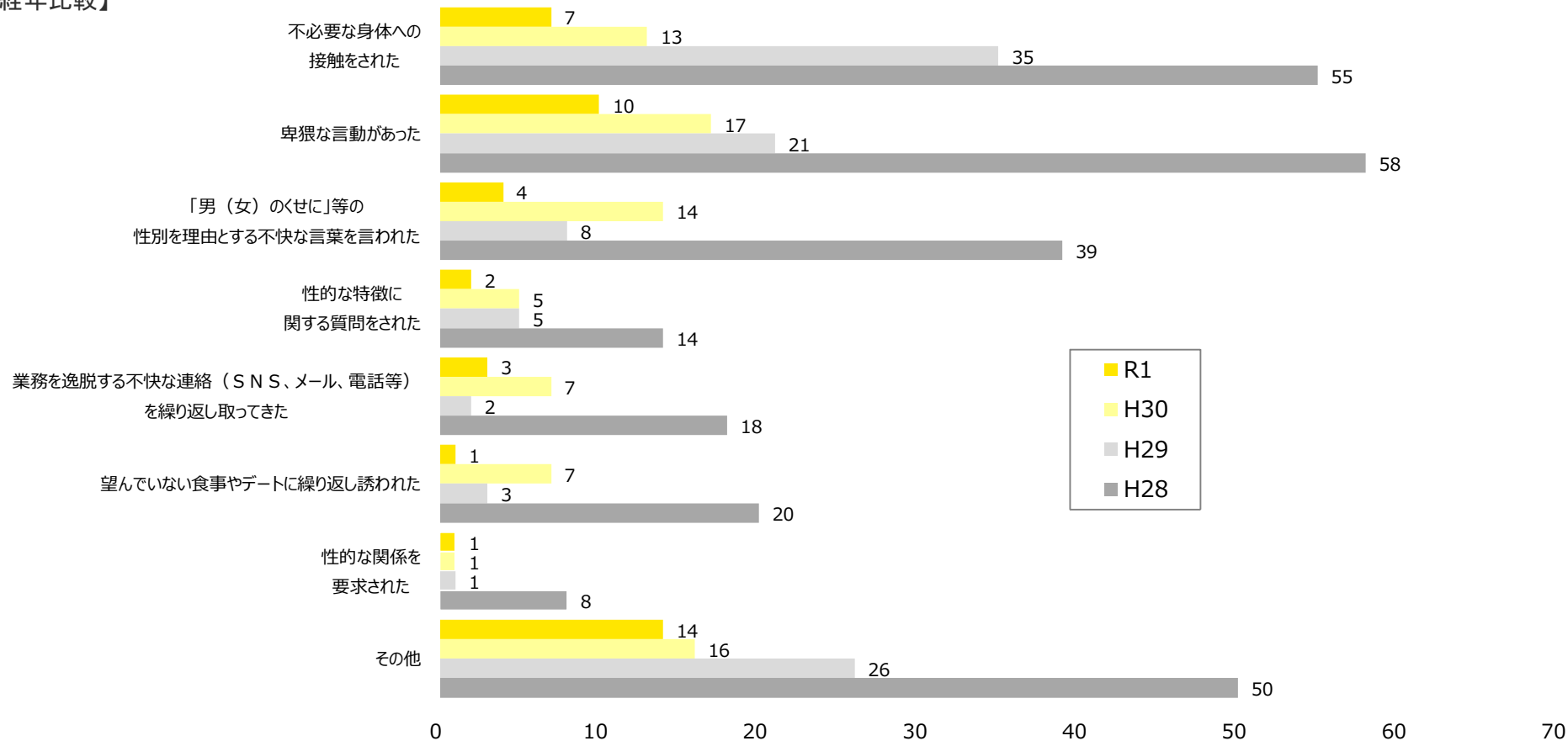


- ▶ ほとんどの職員(2,105名)がこの期間及び現在において「セクハラ行為、またはセクハラと思われる行為を受けたことがない」と回答し、その数も年々着実に増えている。
- ▶ ただし、一定程度「セクハラ行為を受けている、または受けたことがある」と回答しており、限りなくゼロに近づきたい。

6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

問18 問17で「1, 2, 3または4」に回答した方にお聞きします。あなたが受けたと感じたセクハラの内容はどのようなものですか。(複数回答可)

【経年比較】



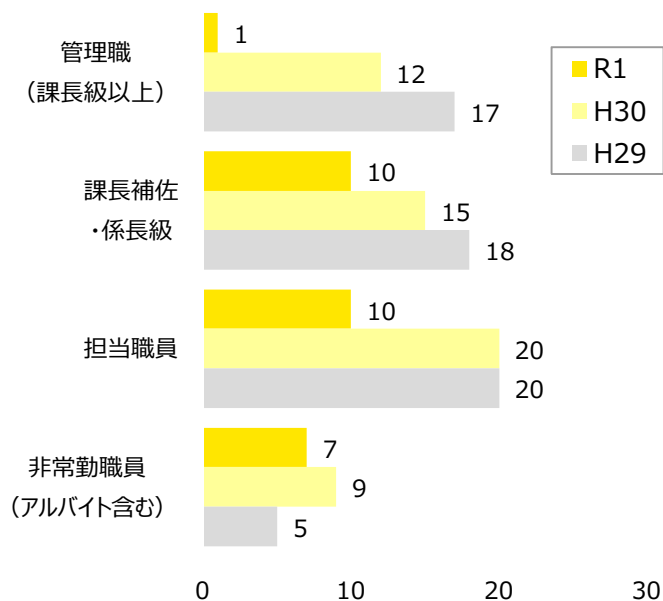
▶ 選択肢以外の行為に該当する「その他」(14件)が最も多く、「卑猥な言動」(10件)、「不必要な身体接触」(7件)と続く。

6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

(※問18を回答した方にお聞きします)

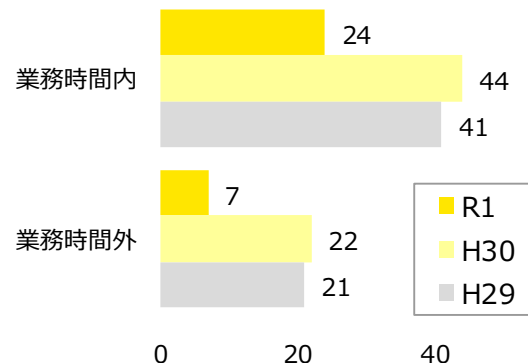
問19 あなたが受けたと感じたセクハラは、具体的に誰によるものでしたか。(複数回答可)

【経年比較】



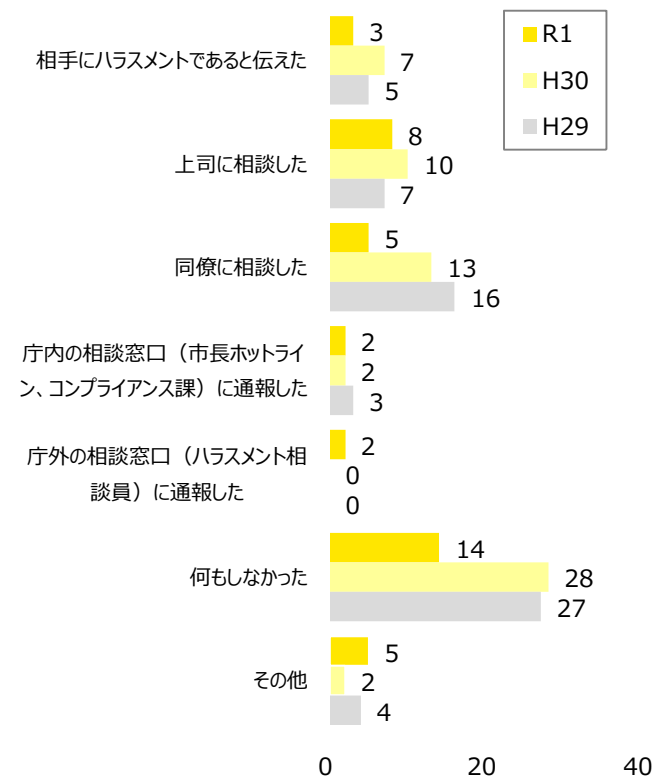
問20 あなたが受けたと感じたセクハラは、具体的にいつ行われたものですか。(複数回答可)

【経年比較】



問21 あなたは、その時、どのような行動をとりましたか。(複数回答可)

【経年比較】

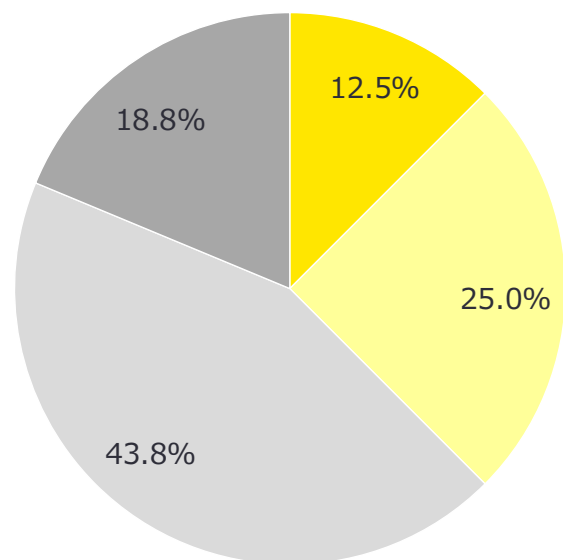


- ▶ セクハラ行為は、課長補佐・係長級、担当職員から受けたものが最も多い (いずれも10件) が、非常勤職員 (アルバイトを含む) から受けたものも一定程度 (7件) ある。
- ▶ 被害を受けたときの行動については、「何もしなかった」が最も多く (14件)、「上司に相談した」(8件) が続いた。

6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

問22 問21で「2、3、4または5」に回答した方にお聞きします。相談した相手(上司・同僚)、通報・相談した窓口は、適切に対応してくれましたか。

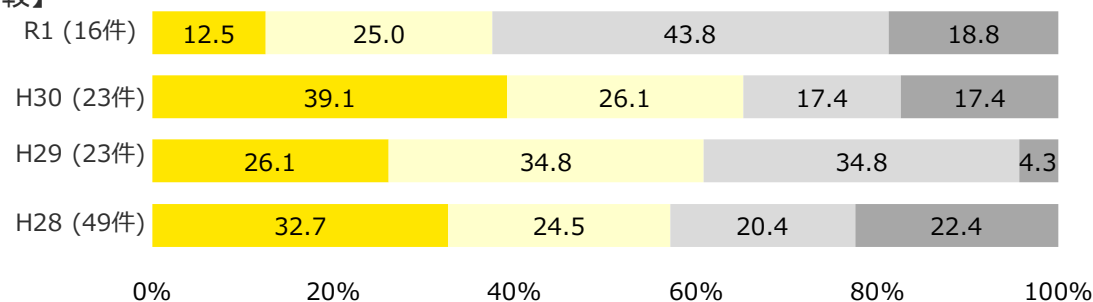
【全体】(n=16)



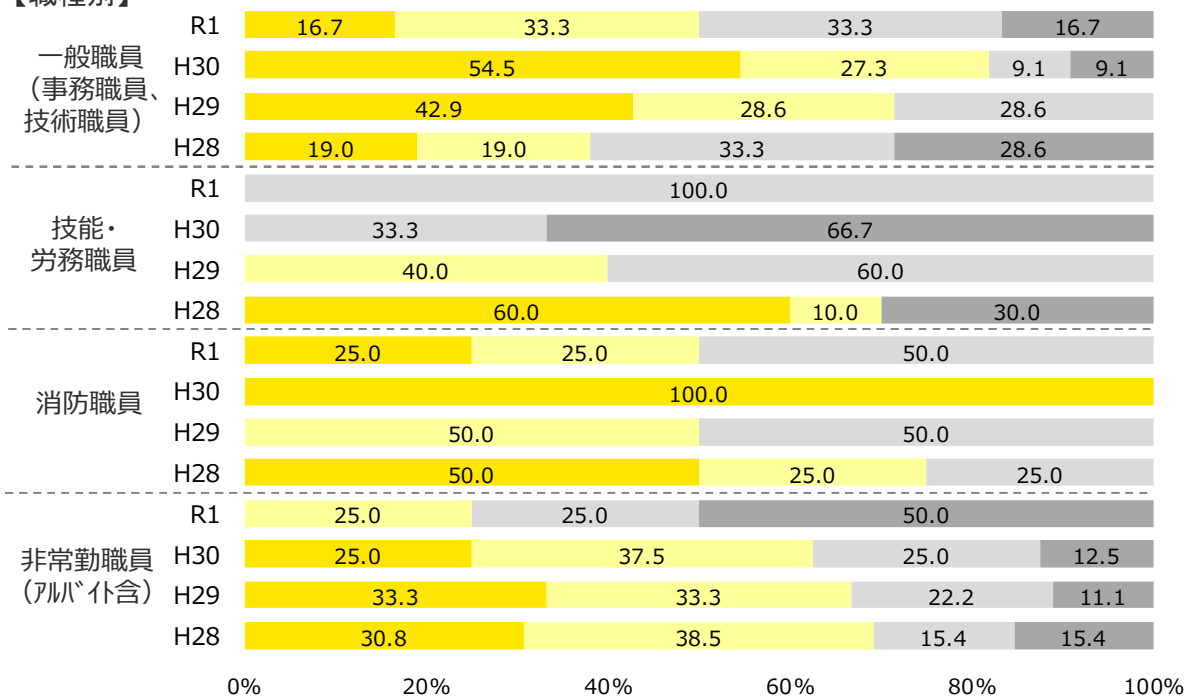
■ 適切に対応してくれた ■ 概ね対応してくれた
■ 十分な対応ではなかった ■ まったく対応してくれなかった

- ▶ 全体の通報・相談件数は昨年よりも減少した(23件→16件)が、その対応について「適切に対応してくれた」又は「概ね対応してくれた」という肯定的な回答の割合は昨年よりも減少している(65.2%→37.5%)。(※母数が少ないことに留意)
- ▶ 職種別でも、この傾向は概ね共通しており、相談相手又は窓口における対応力について、全体的なレベルの底上げが求められている。

【経年比較】



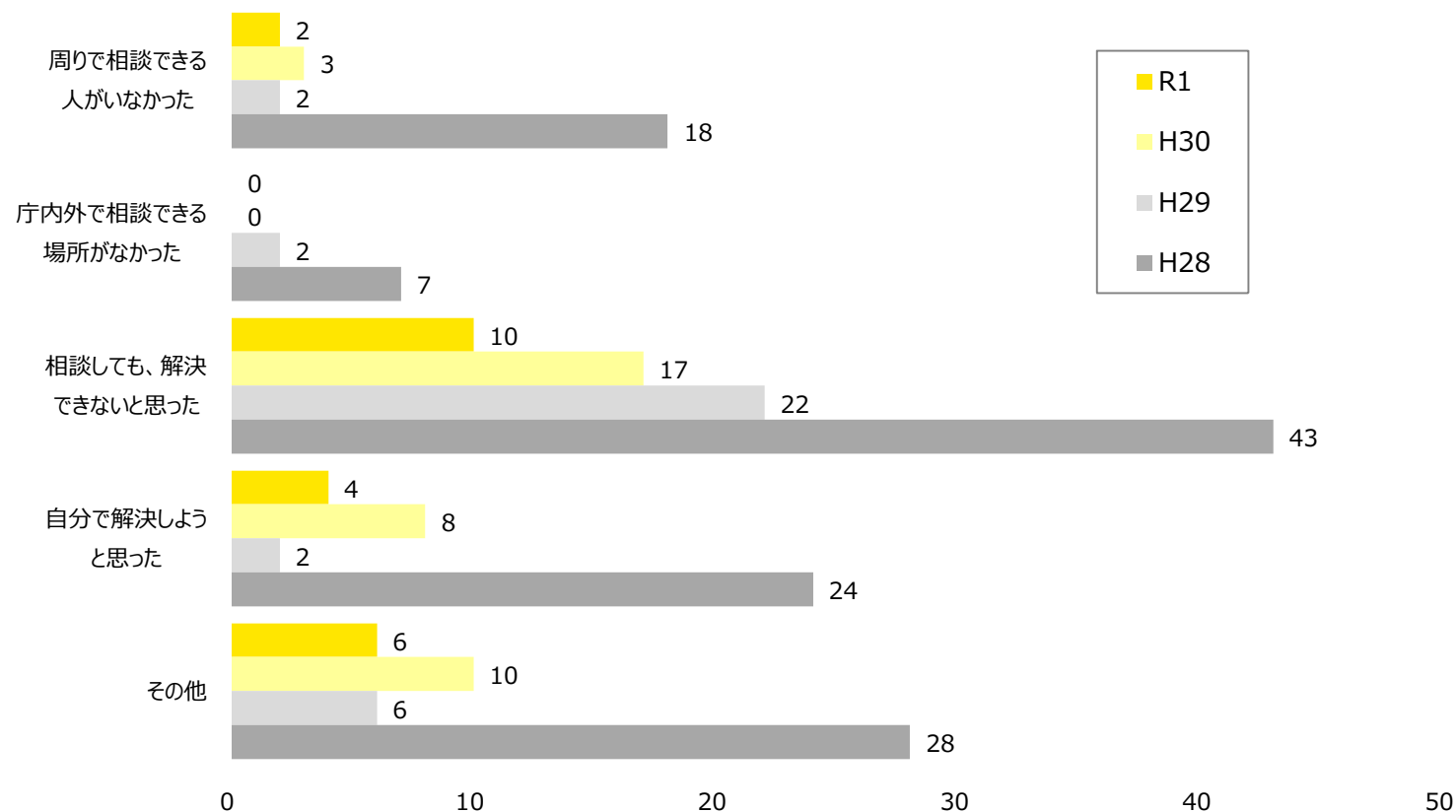
【職種別】



6. セクシュアルハラスメント(セクハラ)に関する調査

問23 問21で「6」に回答した方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

【経年比較】



- ▶ 問21の「6 何もしなかった」理由としては「相談しても解決できないと思った」が最も多い（10件）。
- ▶ 選択肢以外の理由に該当する「その他」（6件）が一定程度とあることに留意が必要。

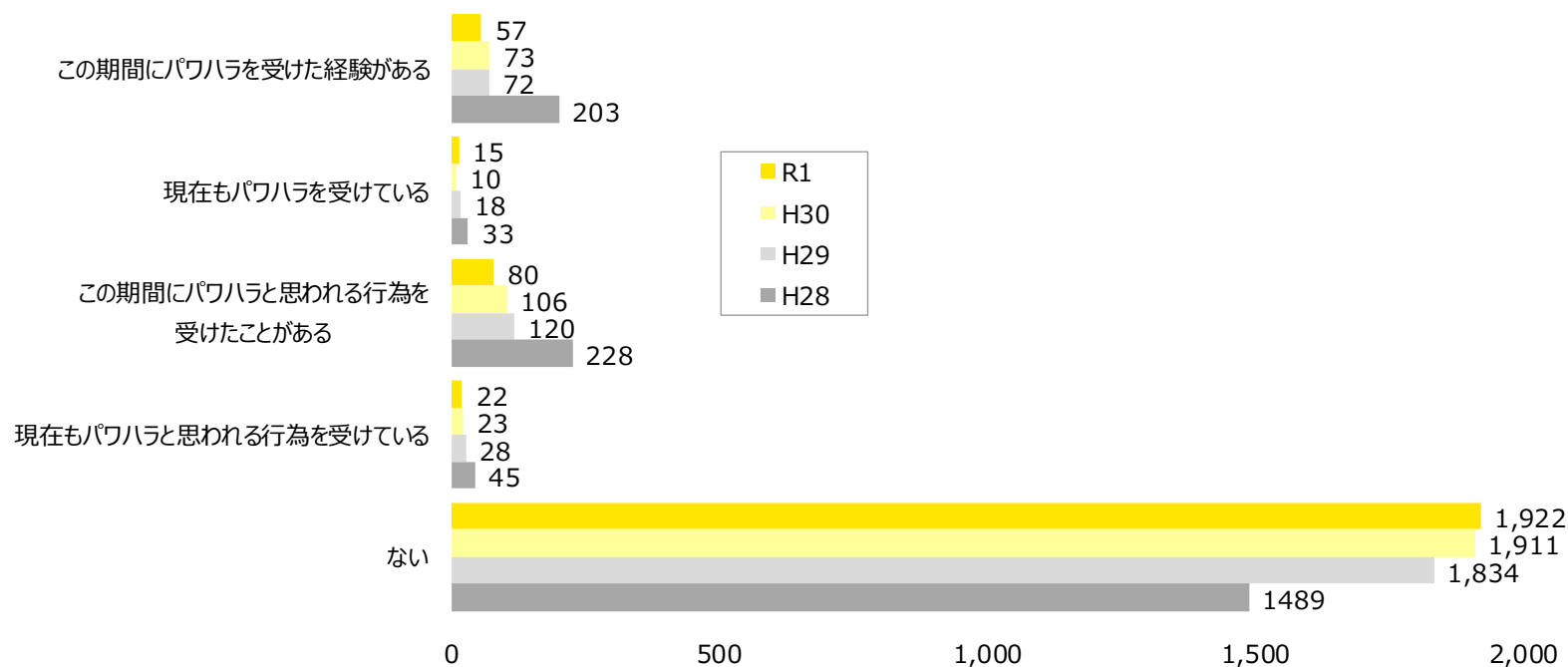


7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

問24 あなたは職場において、この期間(平成31年(2019年)1月1日から令和元年(2019年)10月31日まで)に、パワハラを受けた、または疑わしい行為を受けたと感じたことはありますか。

【経年比較】

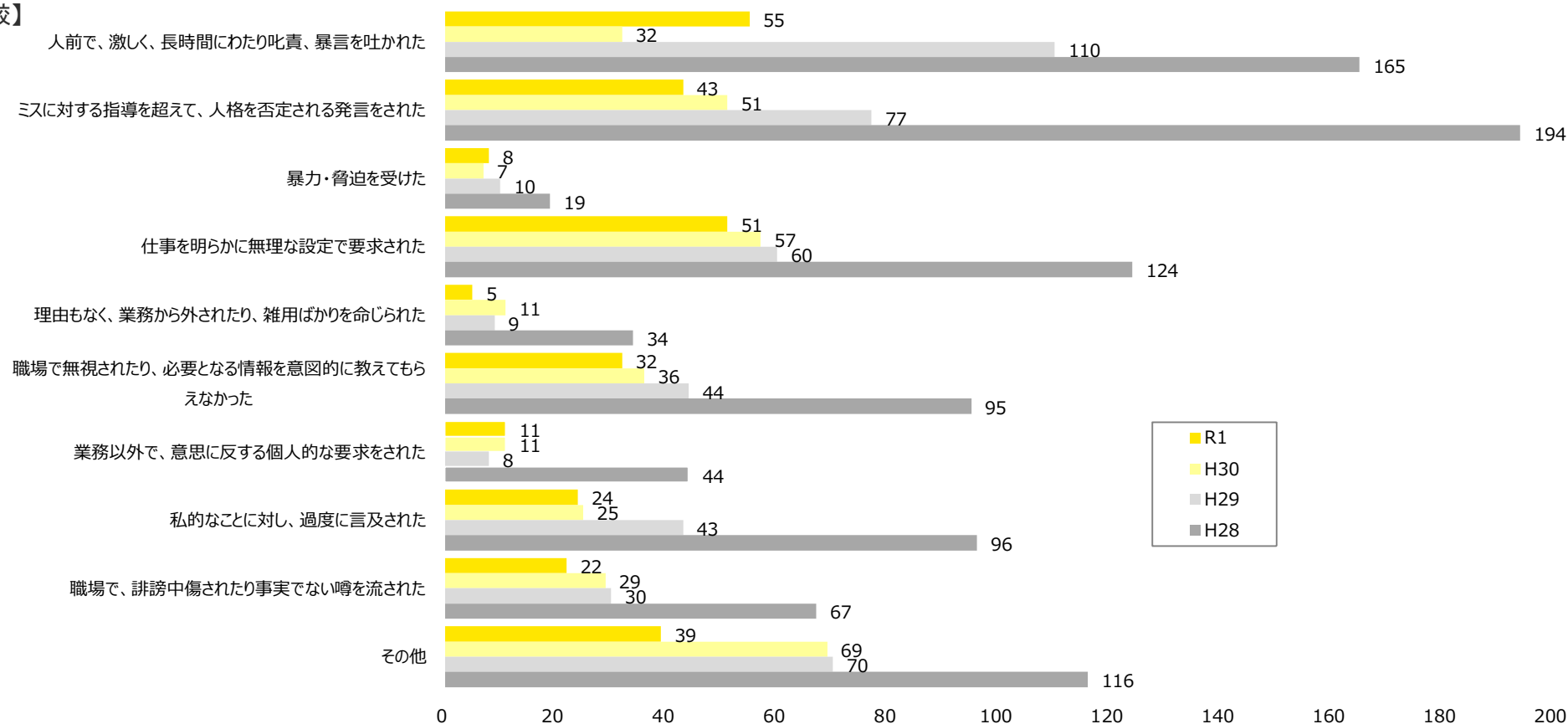


- ▶ ほとんどの職員(1,922名)が、この期間及び現在において「パワハラ行為、またはパワハラと思われる行為を受けたことがない」と回答し、その数も年々着実に増えている。
- ▶ ただし、一定程度「パワハラ行為を受けている、またはを受けたことがある」と回答しており、限りなくゼロに近づきたい。

7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

問25 問24で「1, 2, 3または4」に回答した方にお聞きします。あなたが受けたと感じたパワハラの具体的な内容はどのようなものですか。(複数回答可)

【経年比較】



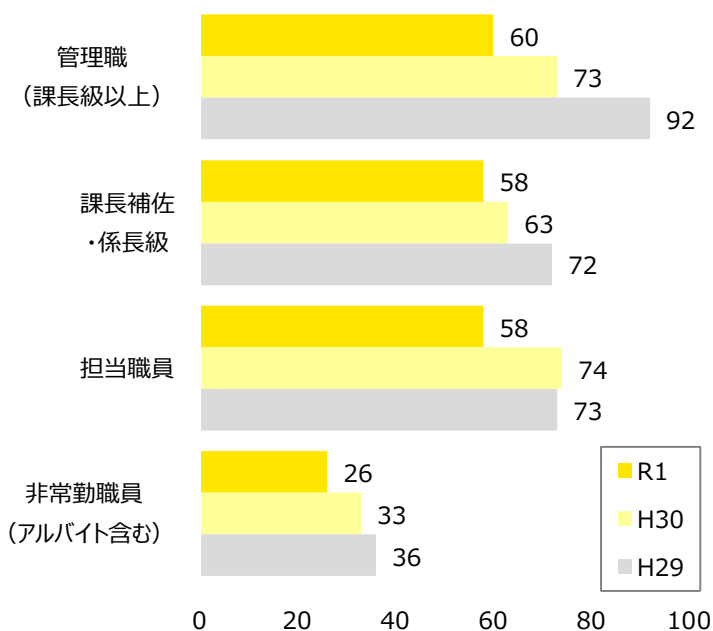
- ▶ 「人前で、激しく、長時間にわたり叱責、暴言を吐かれた」が最も多く（55件）、「仕事を明らかに無理な設定で要求された」（51件）、「ミスに対する指導を超えて、人格を否定される発言をされた」（43件）と続く。
- ▶ 選択肢以外の行為に該当する「その他」（39件）が一定程度とあることに留意が必要。

7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

(※問25を回答した方にお聞きします)

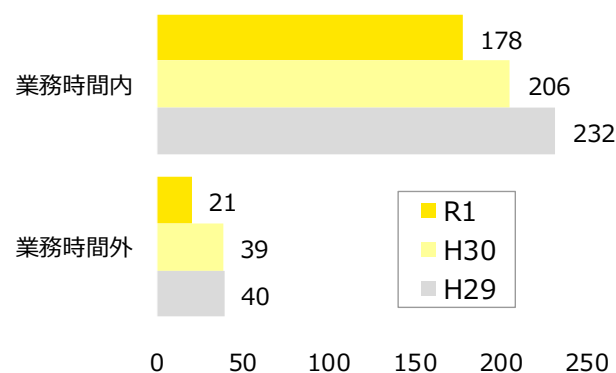
問26 あなたが受けたと感じたパワハラは、具体的に誰によるものでしたか。(複数回答可)

【経年比較】



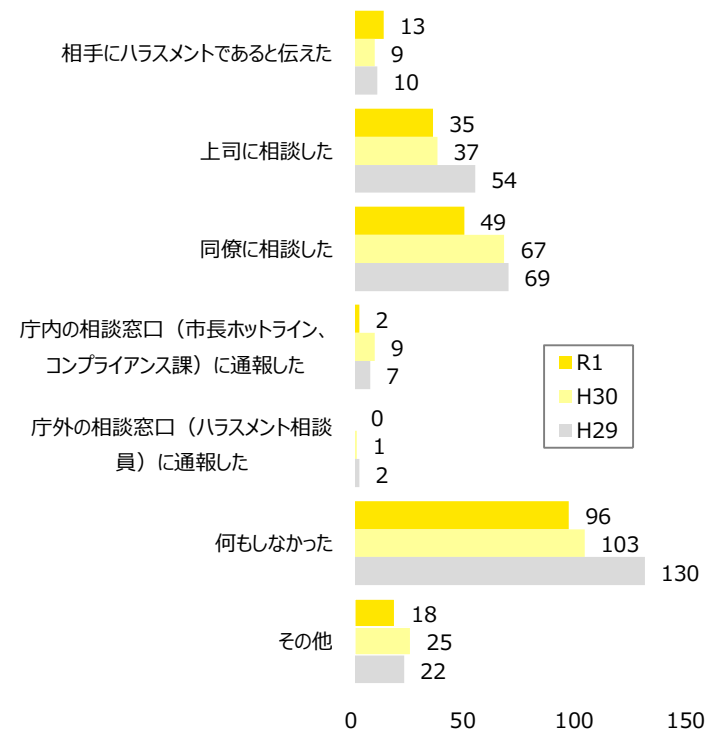
問27 あなたが受けたと感じたパワハラは、具体的にいつ行われたものですか。(複数回答可)

【経年比較】



問28 あなたは、その時、どのような行動をとりましたか。(複数回答可)

【経年比較】

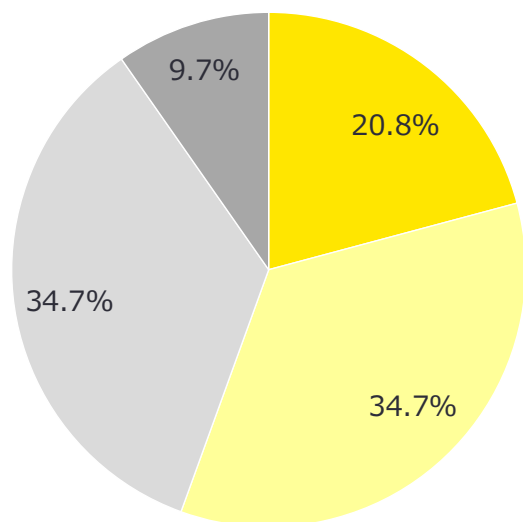


- ▶ パワハラ行為は「管理職 (課長級以上)」からが最も多い (60件) が、「課長補佐・係長級」、「担当職員」も同程度の件数 (58件) となっており、役職に関わらず発生していることが伺える。
- ▶ 被害を受けたときの行動については、「何もなかった」が最も多く (96件)、「同僚に相談した」 (49件) が続いた。

7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

問29 問28で「2、3、4または5」に回答した方にお聞きします。相談した相手(上司・同僚)、通報・相談した窓口は、適切に対応してくれましたか。

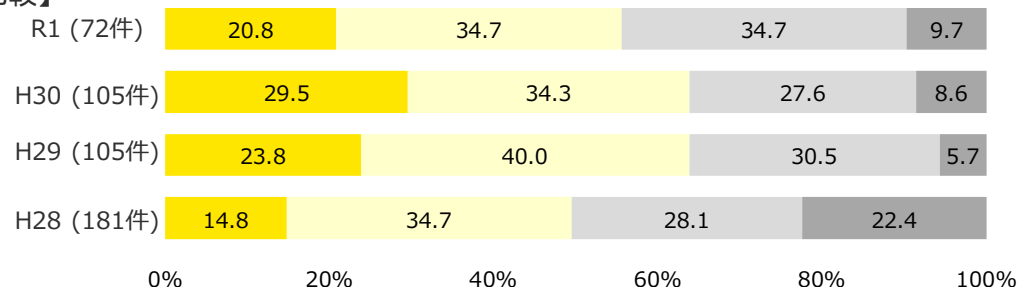
【全体】(n=72)



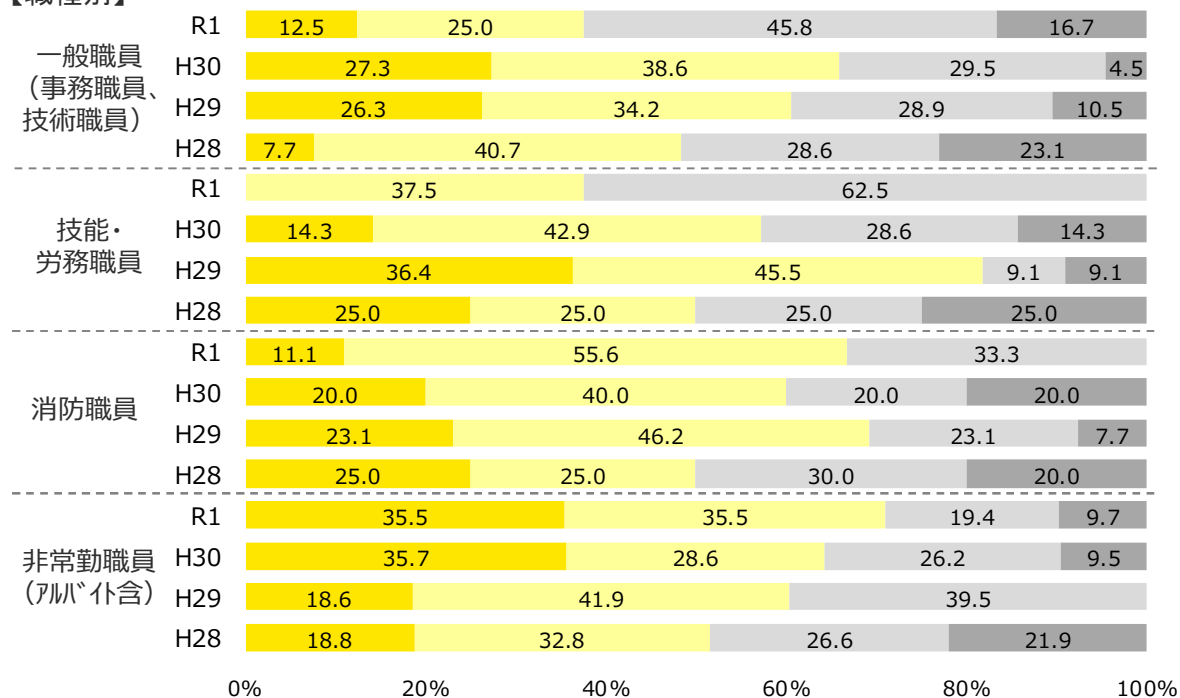
■ 適切に対応してくれた ■ 概ね対応してくれた
 ■ 十分な対応ではなかった ■ まったく対応してくれなかった

- ▶ 全体の通報・相談件数は昨年よりも減少した(105件→72件)が、その対応について「適切に対応してくれた」又は「概ね対応してくれた」という肯定的な回答の割合は昨年よりも減少している(63.8%→55.5%)。(※母数が少ないことに留意)
- ▶ 職種別では、一般職員及び技能・労務職員においてその割合が比較的低くなっている。

【経年比較】



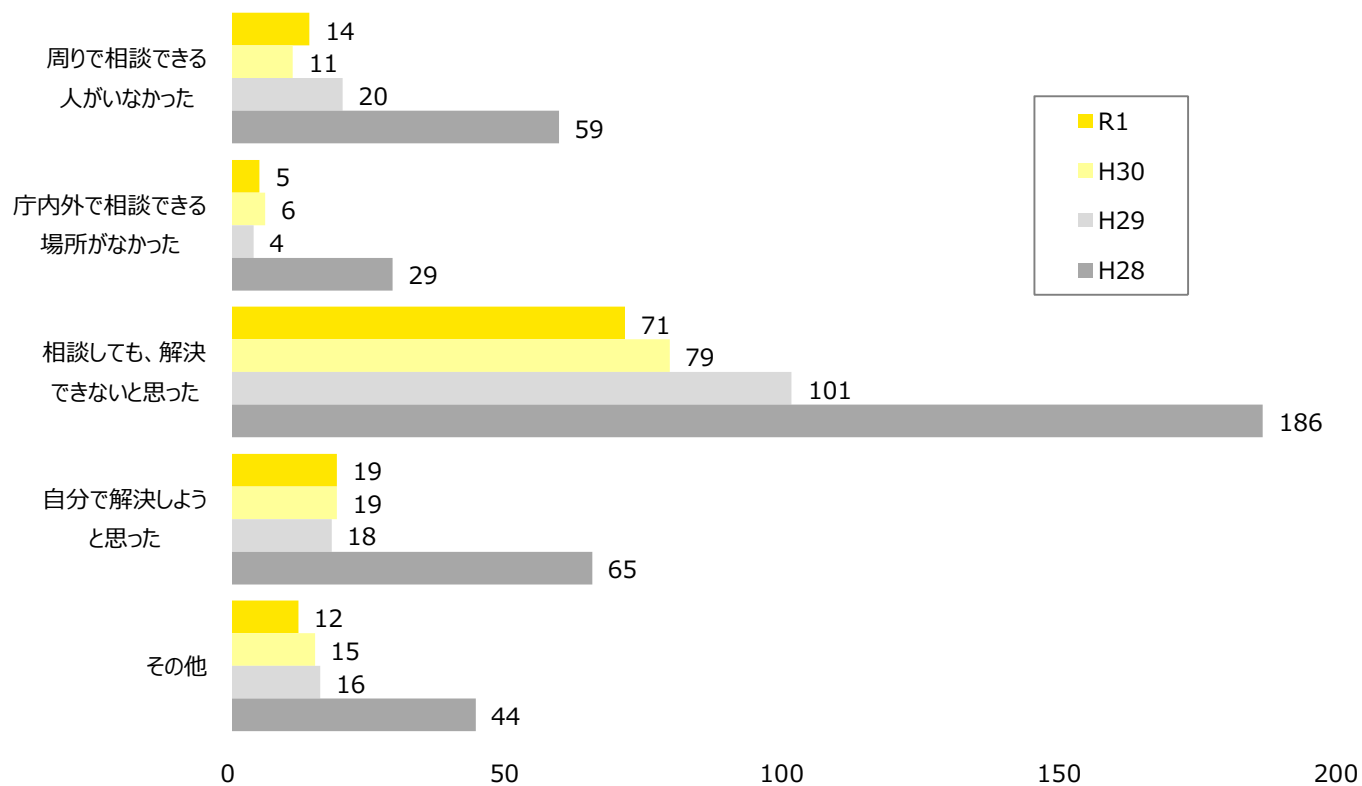
【職種別】



7. パワーハラスメント(パワハラ)に関する調査

問30 問28で「6」に回答した方にお聞きします。それはなぜですか。(複数回答可)

【経年比較】



▶ 問28の「6 何もしなかった」理由としては「相談しても解決できないと思った」が最も多い（71件）。

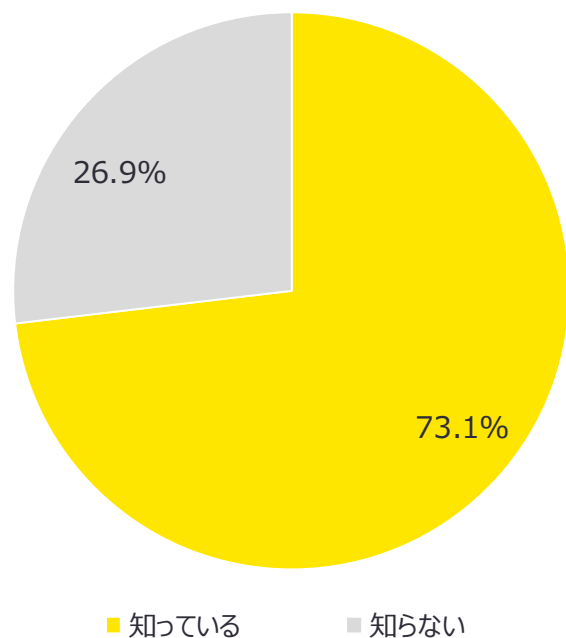


8. 通報制度について

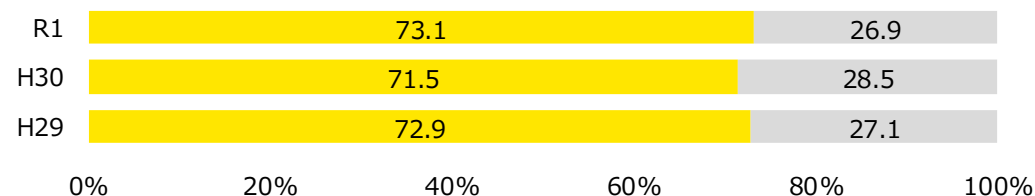
8. 通報制度について

問31 あなたは業務において、法令等に違反する行為、または疑わしい行為に直面したときの通報窓口として、「鎌倉市職員公益通報制度」があることを知っていますか。

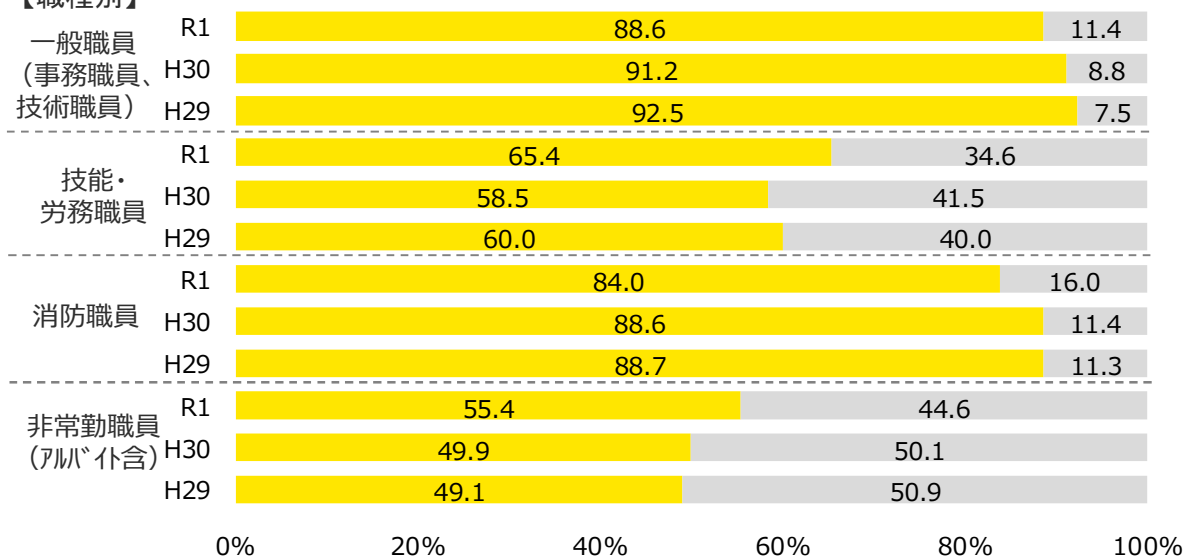
【全体】(n=2126)



【経年比較】



【職種別】

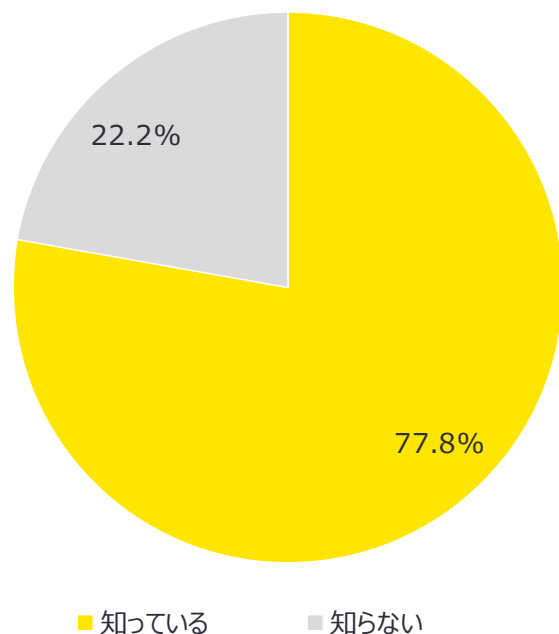


- ▶ 73.1%の職員が当該制度を「知っている」と回答する一方で、「知らない」と回答する職員も26.9%いる。
- ▶ 技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）においては、経年比較では改善傾向にあるものの、一般職員及び消防職員と比べて認知度が低い状況であるため、周知を継続されたい。

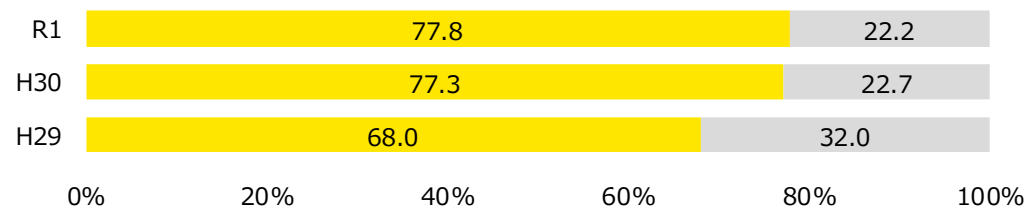
8. 通報制度について

問32 あなたは、職場におけるハラスメント相談窓口として、「ハラスメント相談制度」があることを知っていますか。

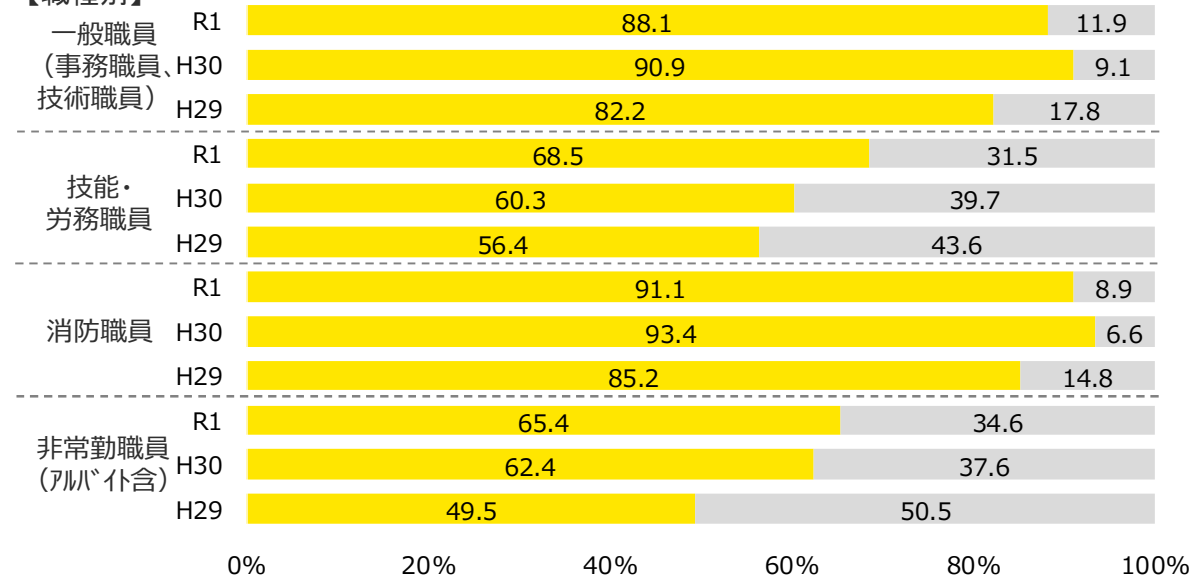
【全体】(n=2123)



【経年比較】



【職種別】

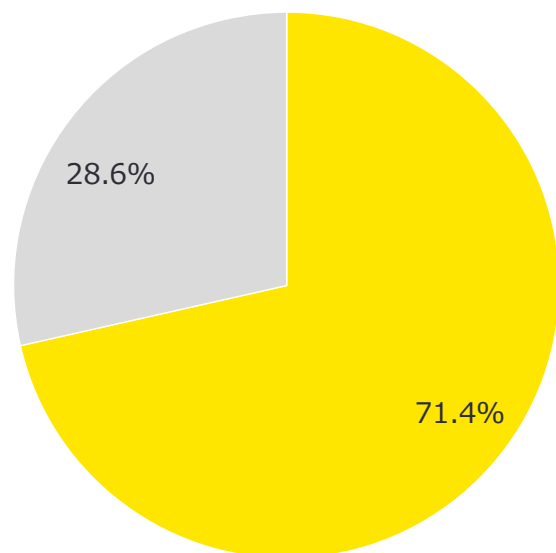


- ▶ 77.8%の職員が当該制度を「知っている」と回答する一方で、「知らない」と回答する職員も22.2%いる。
- ▶ 技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）においては、経年比較では改善傾向にあるものの、一般職員及び消防職員と比べて認知度が低い状況であるため、周知を継続されたい。

8. 通報制度について

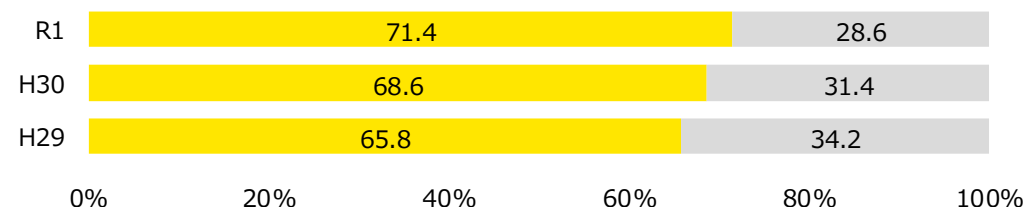
問33 あなたは、不正行為や不正と疑われる行為、各種ハラスメント行為などについて、市長に直接通報できる、「市長ホットライン」があることを知っていますか。

【全体】(n=2119)

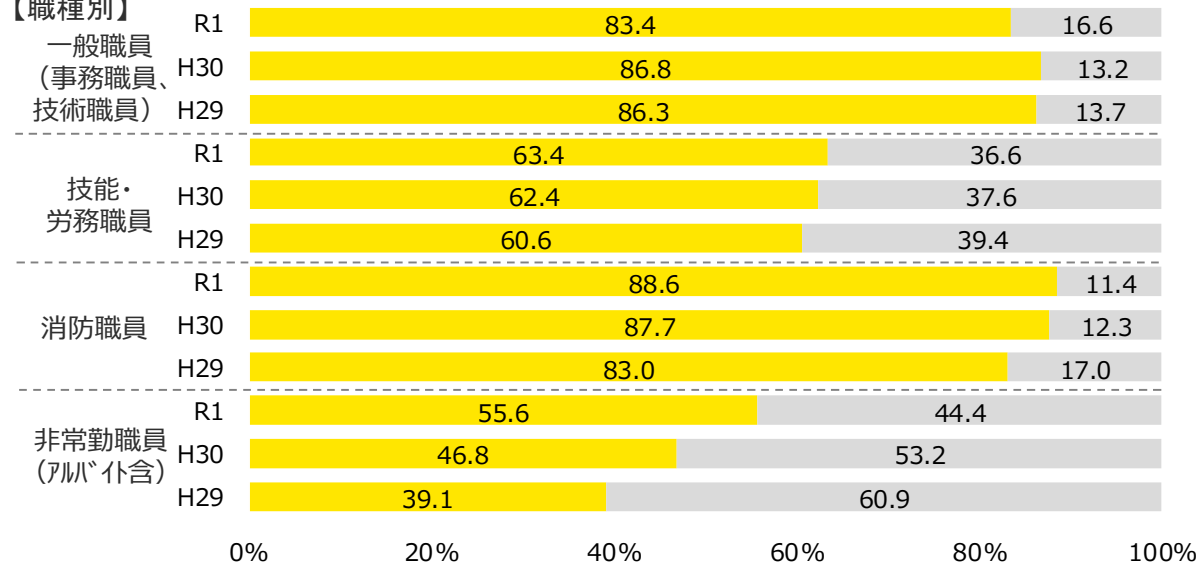


■ 知っている ■ 知らない

【経年比較】



【職種別】

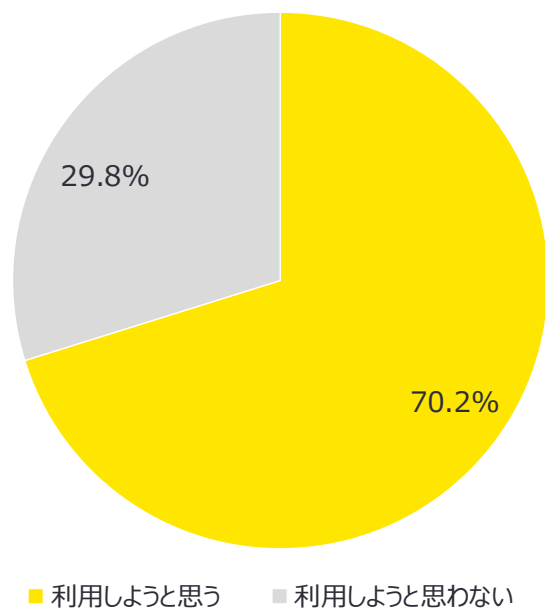


- ▶ 71.4%の職員が当該制度を「知っている」と回答する一方で、「知らない」と回答する職員も28.6%いる。
- ▶ 技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）においては、経年比較では改善傾向にあるものの、一般職員及び消防職員と比べて認知度が低い状況であるため、周知を継続されたい。

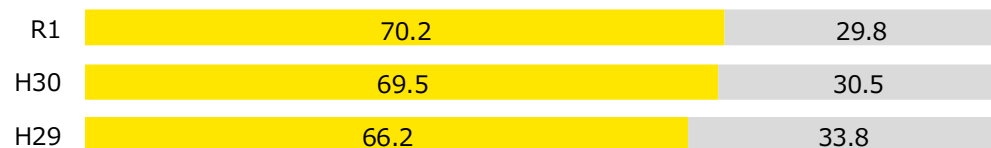
8. 通報制度について

問34 あなたは、業務において法令等に違反する行為に直面した場合や、職場においてハラスメント行為を受けたと感じた場合、またはそれらについて相談したい場合、「鎌倉市職員公益通報制度」、「ハラスメント相談制度」、または「市長ホットライン」を利用しようと思いますか。

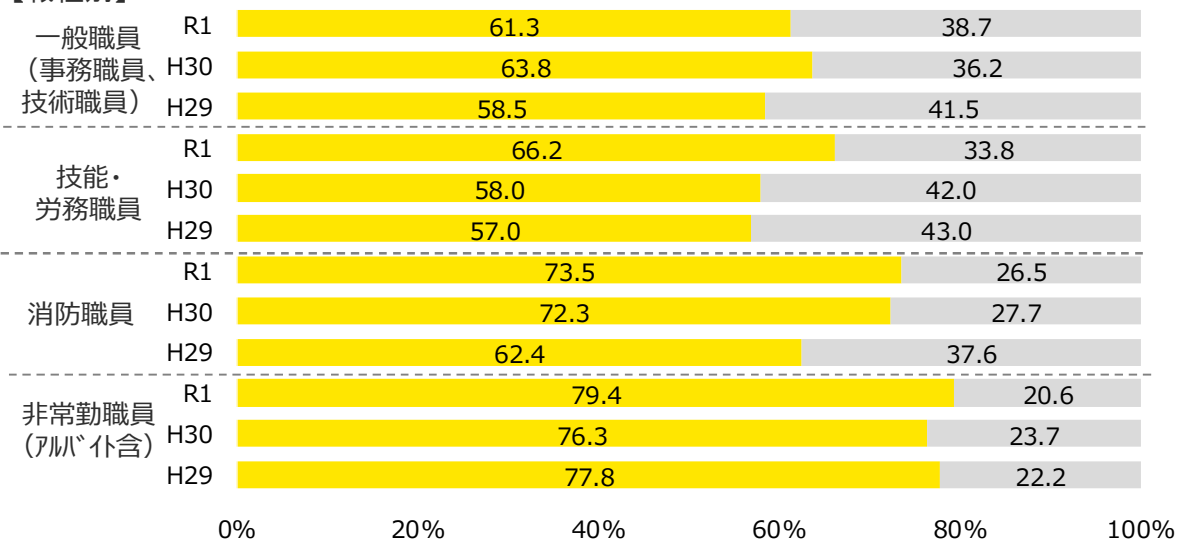
【全体】(n=2079)



【経年比較】



【職種別】



- ▶ 70.2%の職員が「利用しようと思う」と回答する一方で、「利用しようと思わない」と回答する職員も29.8%いる。
- ▶ 全体では、「利用しようと思う」とする回答の割合が増加傾向にある。職種別では、一般職員においてはこの割合が減少しているが、その他の職種では増加している。特に、技能・労務職員においては増加幅が最も大きい（58.0%→66.2%）ことから、当該制度への期待が高いと思われるため、周知を継続されたい。

8. 通報制度について

問35 【自由記述】問34で「2」に回答した方にお聞きします。あなたは、なぜこれらの制度を利用しようと思わないのですか。どのようにすれば、利用しようと思いますか。

(※特徴的な回答を任意で抜粋しています)

なぜ利用しようと思わないのか

- 「上司に相談したほうが早い。制度の利用は最終手段と考えている。」
- 「利用しても有効に思えない。何も反映されないと思うから。」
- 「情報の漏洩が怖い。ハラスメントの被害者についても、プライバシーが守られていないと感じる状況を何度も目にしてきた。」
- 「どの程度の問題が相談に値するものなのか迷う。自分がハラスメントだと感じている事が果たして本当にそうなのか。相談して実際にどこまで真摯に向き合ってもらえるのか、守ってもらえるのか、口外しないということが信用できるのか等、今までの実績を知らないので身近に感じていない。」
- 「まず、同僚⇒正規職員に相談する。非常勤嘱託という1年ごとの身分では、複数年の雇用が保障されているものでは無く、まず、その身分が改まらない限り、無理である。」
- 「今の市役所は組織として本当に改善しようと思っていないと感じる。職場の体制が悪く（人員減等）でも対応しようとせず、自己管理や職員の採用人数の問題にすりかえられていると思う。」

どのようにすれば利用しようと思うか

- 「まずは上司と相談し、解決法を検討する。解決法等が見えない場合に利用すると思う。」
- 「市長ホットラインに直接メールをしたが、見てくれている気配はなく、そのままにされているのだらうと思った。本当に市長が見てくれて、返信等、反応があれば利用しようと思う。見たかどうかの反応をしていただけると嬉しいです。」
- 「具体的なコンプライアンスに関する例を月1回でもよいので発信してほしい。コンプライアンスは多くの課題があり、発信することにより、身近に感じるのでは。」
- 「どのように利用していいのかわからない。連絡先もわからないので、A4紙1枚に連絡先をまとめたりする工夫が必要。」

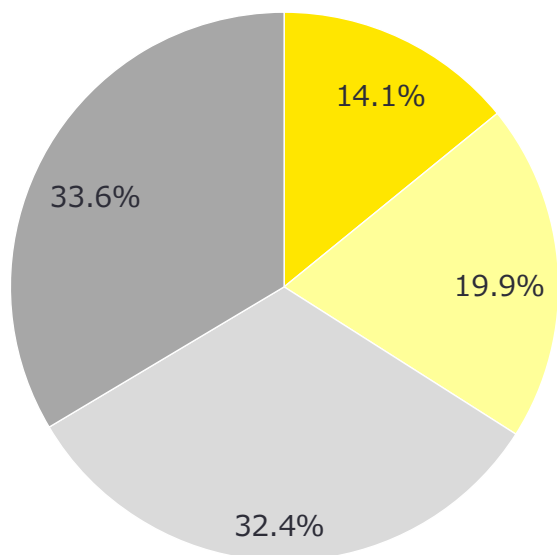


9. 市のコンプライアンスに関する取組について

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

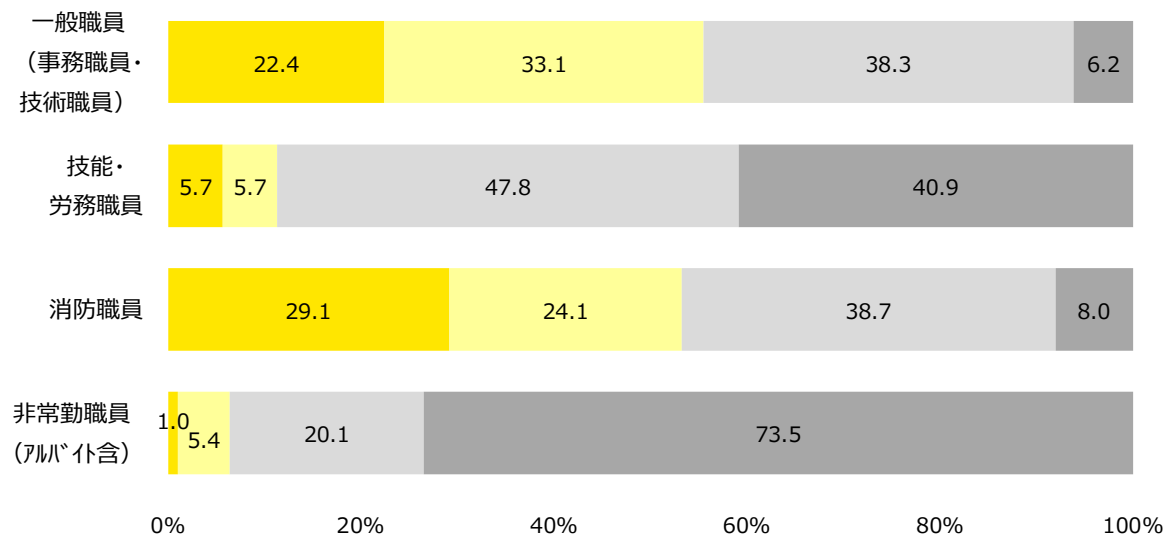
問36 「Good&Thanks Card」は、前向きな褒める行動をきっかけに、職場の仲間に関心を持ち、コミュニケーションの活性化を促すことを目的としています。「Good&Thanks Card」について、あてはまる項目を全て選択してください。

【全体】(n=2199)



- 使ったことがある（贈ったことがある）
- 貰ったことがある
- 使ったことがない（贈ったことがない）
- この制度を知らない

【職種別】



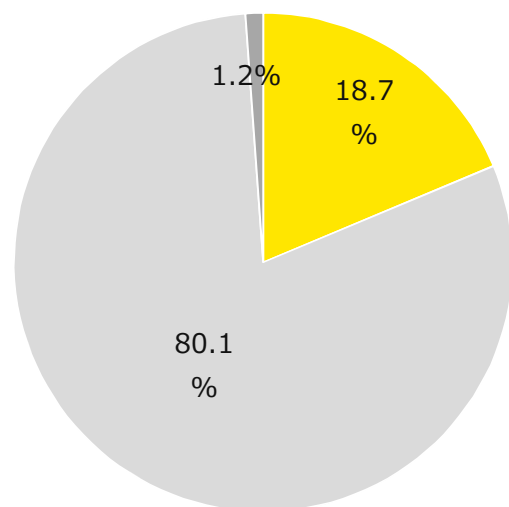
- ▶ 「使ったことがある（贈ったことがある）」又は「貰ったことがある」という、「Good&Thanks Card」に実際に触れたことがあるという回答は合計34%であった。
- ▶ 一方で、技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）では、一般職員及び消防職員と比べてこの制度を知らないという回答割合が高く、認知度が低い状況であるため、周知を継続されたい。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問37 問36で「1または2」に回答した方にお聞きします。

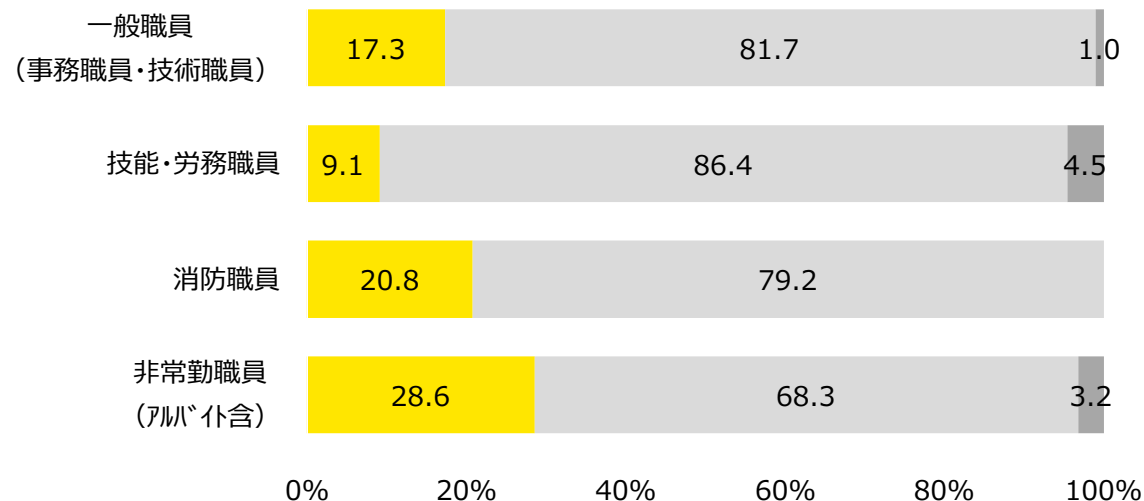
「Good&Thanks Card」をきっかけに、職場内の雰囲気は変わりましたか。

【全体】(n=690)



■ 良くなった ■ 変わらない ■ 悪くなった

【職種別】

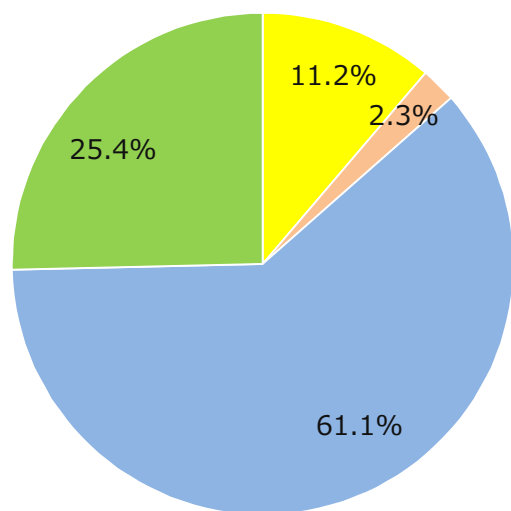


- ▶ 「良くなった」という肯定的な回答は18.7%であった。
- ▶ 非常勤職員（アルバイトを含む）ではこの割合が28.6%と、他の職種と比べて高く、当該制度への期待が高いと思われるため、周知を継続されたい。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問38 問36で「3」に回答した方にお聞きします。それはなぜですか。

【全体】(n=615)



- 褒める・感謝する機会がなかった
- 褒める・感謝することに抵抗があった
- その他の手段で褒めた・感謝した
- その他

【職種別】

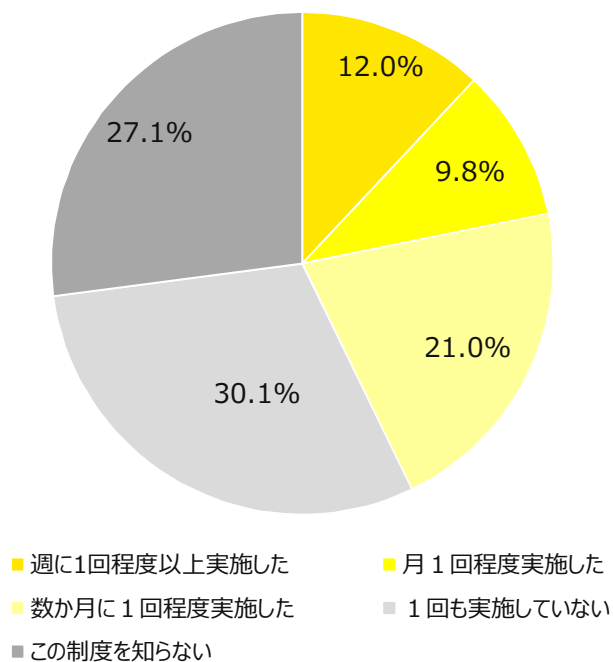


- ▶ 「Good&Thanks Card」を使ったことがない理由としては、「その他の手段褒めた・感謝した」という回答が61.1%で最も多かった。
- ▶ 選択肢以外の理由に該当する「その他」が25.4%あることに留意が必要。

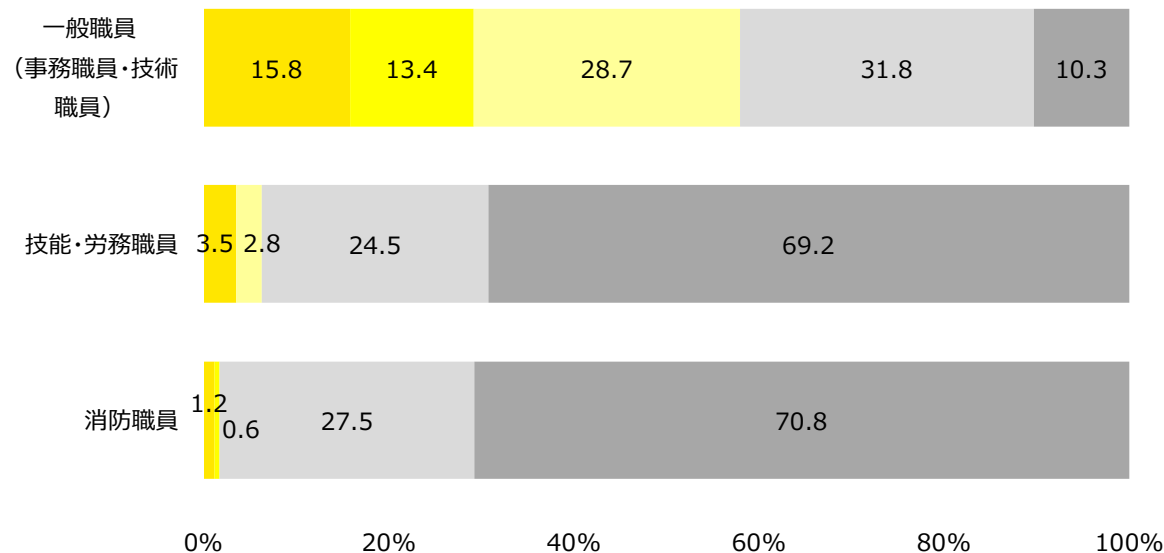
9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問39 「ほうれんそうメール」は、部下から上司へ「報告」「連絡」「相談」「提案」などを150文字程度にまとめメール送信し、上司はコメントを付けて返信することにより、コミュニケーションの円滑化を目的としています。「ほうれんそうメール」について、利用状況をお聞かせください。※非常勤職員(アルバイト含む)の方は回答不要です。

【全体】(n=1133)



【職種別】

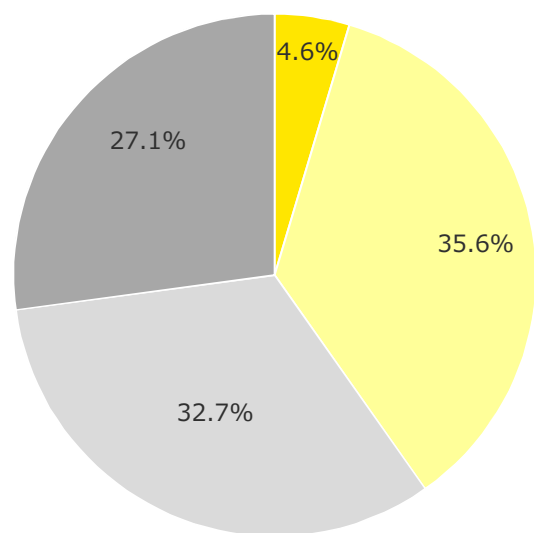


- ▶ 「ほうれんそうメール」を1回以上利用したことがあるという回答が42.8%、1回も利用したことがないという回答が30.1%、この制度自体を知らないという回答が27.1%であった。
- ▶ 技能・労務職員及び消防職員では「この制度を知らない」が約7割で、認知度が低い状況であるため、周知を継続されたい。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

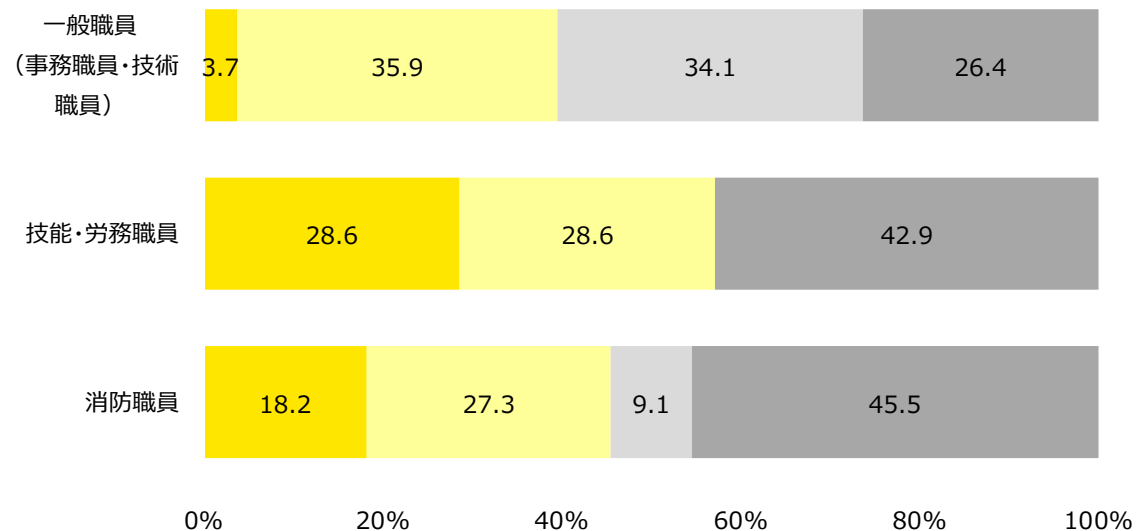
問40 問39で「1、2または3」に回答した方にお聞きします。「ほうれんそうメール」は、コミュニケーション手段として有効だと思いますか。

【全体】(n=542)



■ とても有効だ ■ やや有効だ
■ あまり有効ではない ■ 有効ではない

【職種別】

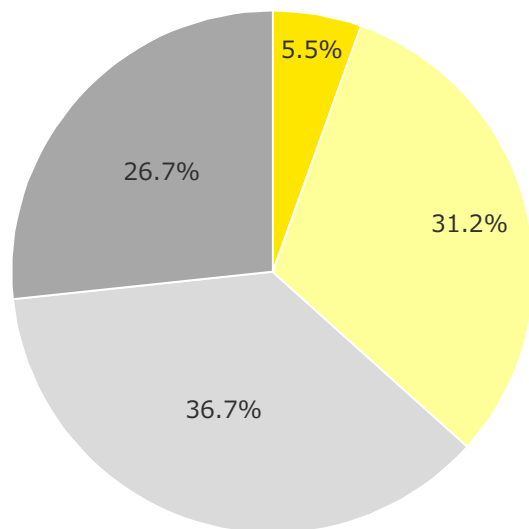


- ▶ 「とても有効だ」又は「やや有効だ」という肯定的な回答は合計40.2%であった。
- ▶ 職種別では、一般職員においてこの回答割合が最も低い（39.6%）状況となっている。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

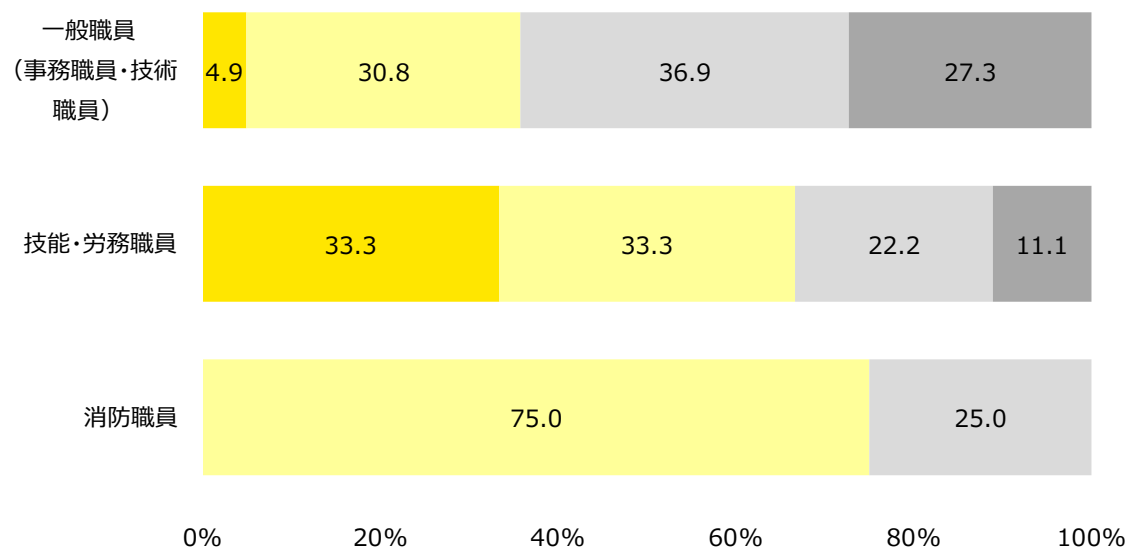
問41 問39で「1、2または3」に回答した方にお聞きします。「ほうれんそうメール」の報告する内容についてお聞かせください。

【全体】(n=439)



- 常に（たくさん）報告する内容はあった
- 概ね報告する内容はあった
- 時々、報告する内容が思い付かず困った
- 報告する内容が思い付かず、常に困った

【職種別】

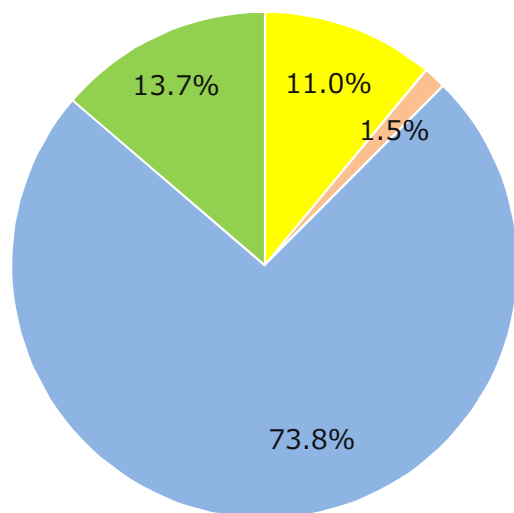


- ▶ 「常に報告する内容はあった」又は「概ね報告する内容はあった」という肯定的な回答は合計36.7%であった。
- ▶ 特に、一般職員において、肯定的な回答割合が低い状況となっている。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問42 問39で「4」に回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。

【全体】(n=481)



- ほうれんそうする内容がなかった
- ほうれんそうすることに抵抗があった
- その他の手段で、ほうれんそうしていた
- その他

【職種別】

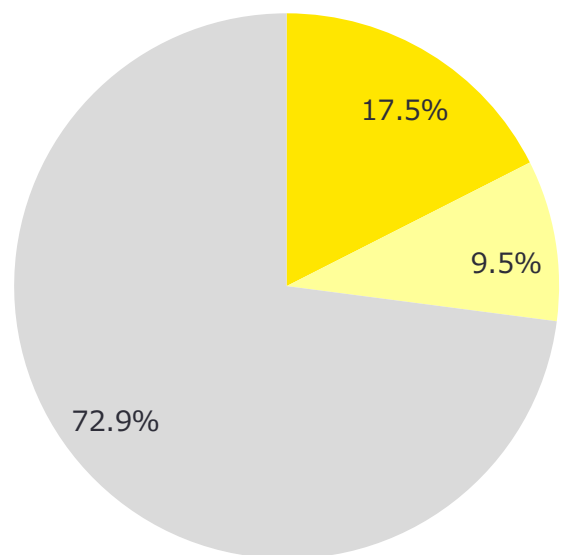


▶ 「ほうれんそうメール」を使ったことがない理由としては、「その他の手段でほうれんそうしていた」という回答が73.8%で最も多かった。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

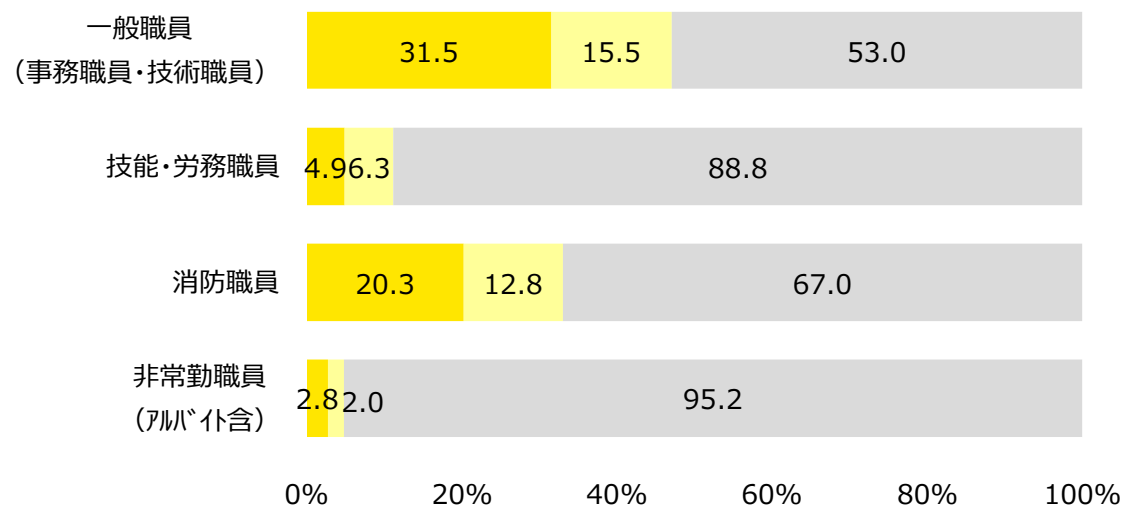
問43 「行動計画」は、自組織を取り巻くリスクの中から優先的に対応するリスクを選定し、当該リスクの根本原因の探求と必要な対応策を検討するものです。作成にあたっては、上司と部下の対話を基本としていることから、コミュニケーションツールとしても機能し、対話する組織文化の醸成にも寄与するものです。あなたの課等の「行動計画」について、お聞きします。

【全体】(n=1870)



- 行動計画を知っていて、実行している
- 行動計画を知っているが、実行していない
- 行動計画を知らない

【職種別】

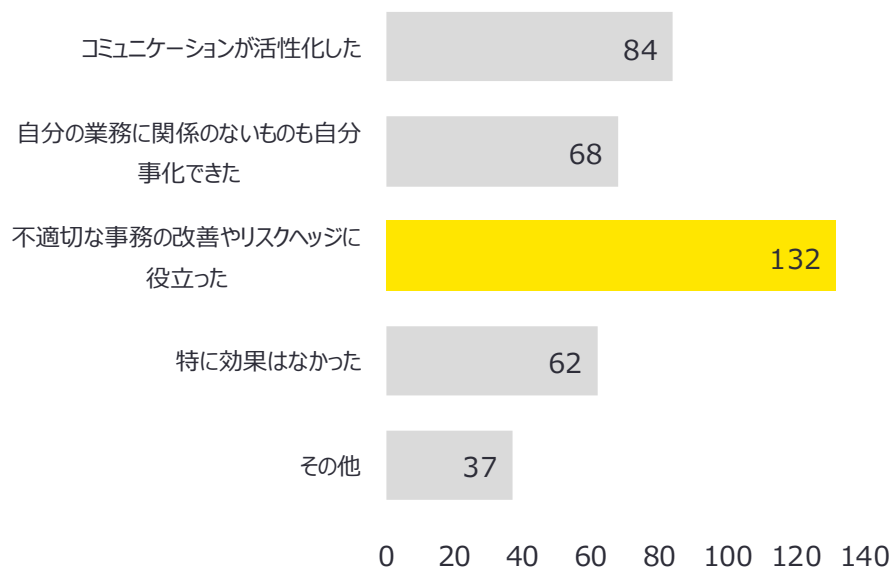


- ▶ 「行動計画を知っていて、実行している」又は「行動計画を知っているが、実行していない」という、「行動計画」を認知しているとの回答は合計27%であり、残り約73%が「行動計画」を認知していない状況である。
- ▶ 特に、一般職員以外の職種での認知度が低いため、周知上の対応策を検討されたい。

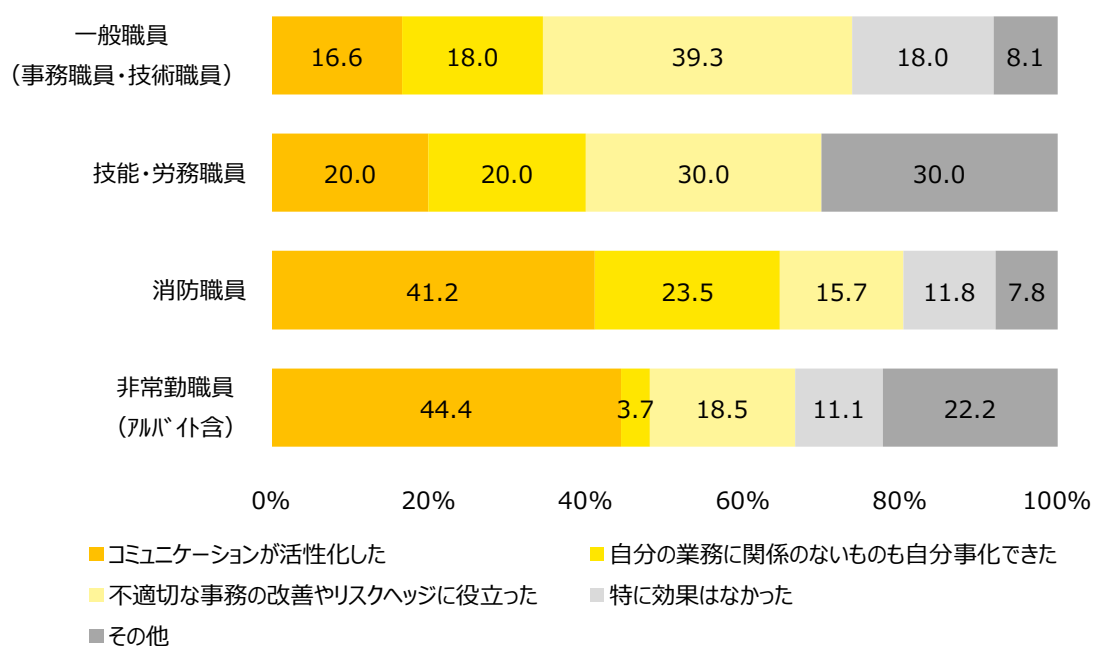
9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問44 問43で「1」に回答した方にお聞きします。行動計画を実行して、効果はありましたか。(複数回答可)

【全体】(n=383)



【職種別】

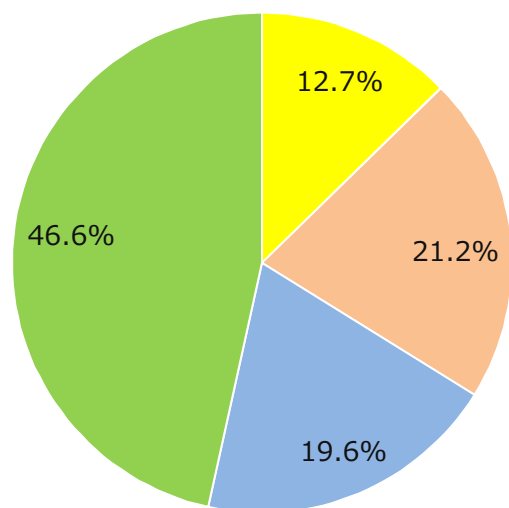


▶ 「行動計画」を実行した効果としては、「不適切な事務の改善やリスクヘッジに役立った」が最も多く（132件）、「コミュニケーションが活性化した」（84件）、「自分の業務に関係のないものも自分事化できた」（68件）が続く。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問45 問43で「2」に回答した方にお聞きします。行動計画を知っていて、なぜ実行していないのですか。

【全体】(n=189)



- 必要がない
- 実行することに抵抗がある（面倒くさい）
- 役に立たない
- その他

【職種別】



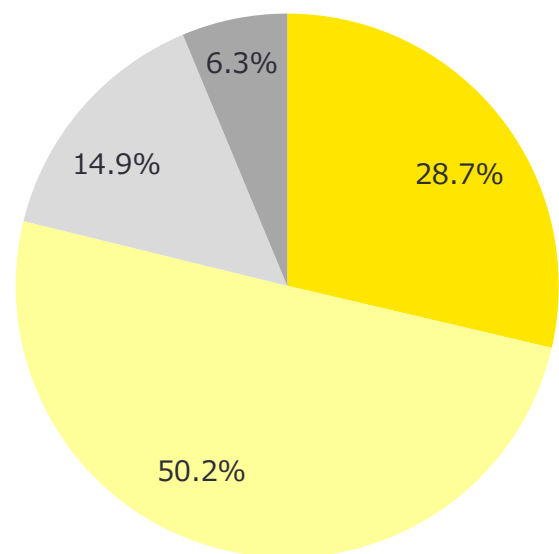
- ▶ 「行動計画」を実行していない理由としては、「必要がない」又は「役に立たない」という、当該制度そのものに対して否定的な回答が合計32.3%であった。当該制度に否定的ではないが「実行することに抵抗がある（面倒くさい）」は21.2%であった。
- ▶ ただし、選択肢以外の理由に該当する「その他」が46.6%で最も多いことに留意が必要。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問46 あなたは、市のコンプライアンス推進の取組によって、コンプライアンスに関する意識に変化はありましたか。

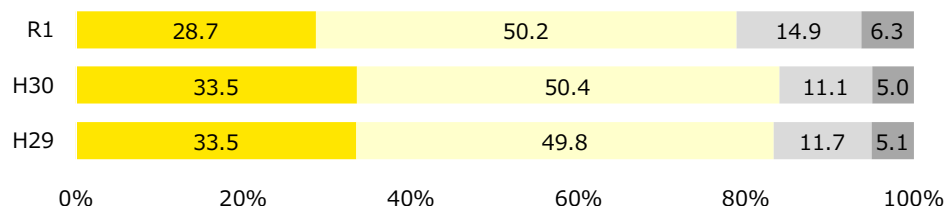
※この問は、昨年も職員意識調査を回答した方のみ回答してください。

【全体】(n=1639)



- とてもコンプライアンスを意識するようになった
- 少しコンプライアンスを意識するようになった
- あまりコンプライアンスを意識することはない
- コンプライアンスを意識することはない

【経年比較】



【職種別】

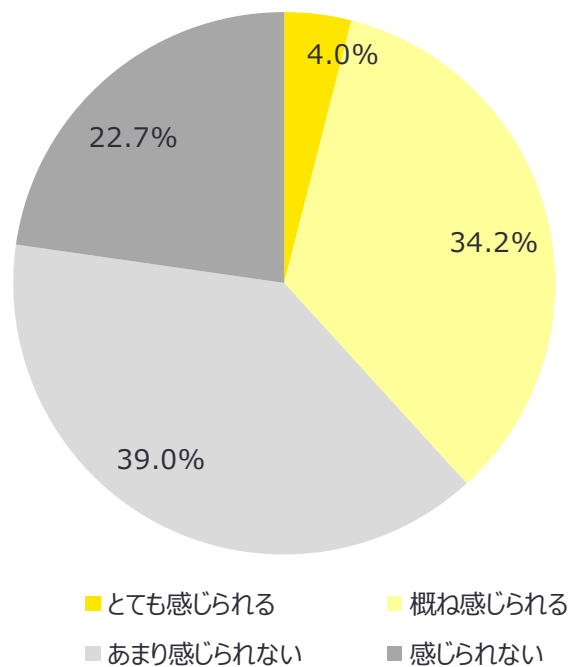


- ▶ 「とても意識するようになった」又は「少し意識するようになった」という肯定的な回答が合計78.9%であった。
- ▶ しかし、この割合は全職種において前年度よりも減少しており、特に非常勤職員（アルバイトを含む）において減少幅が最も大きい（74.8%→64.5%）となっている。

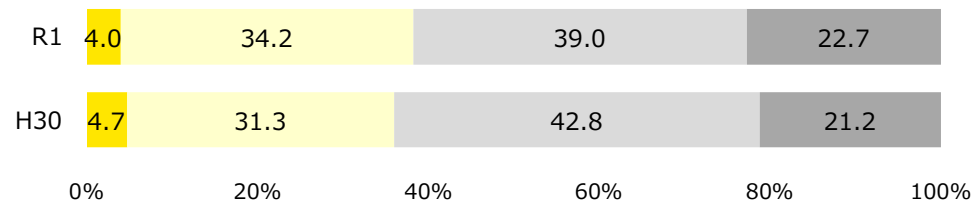
9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問47 あなたは、市のコンプライアンス推進の取組によって、職場の雰囲気や仕事のやりやすさなどに変化が感じられますか。

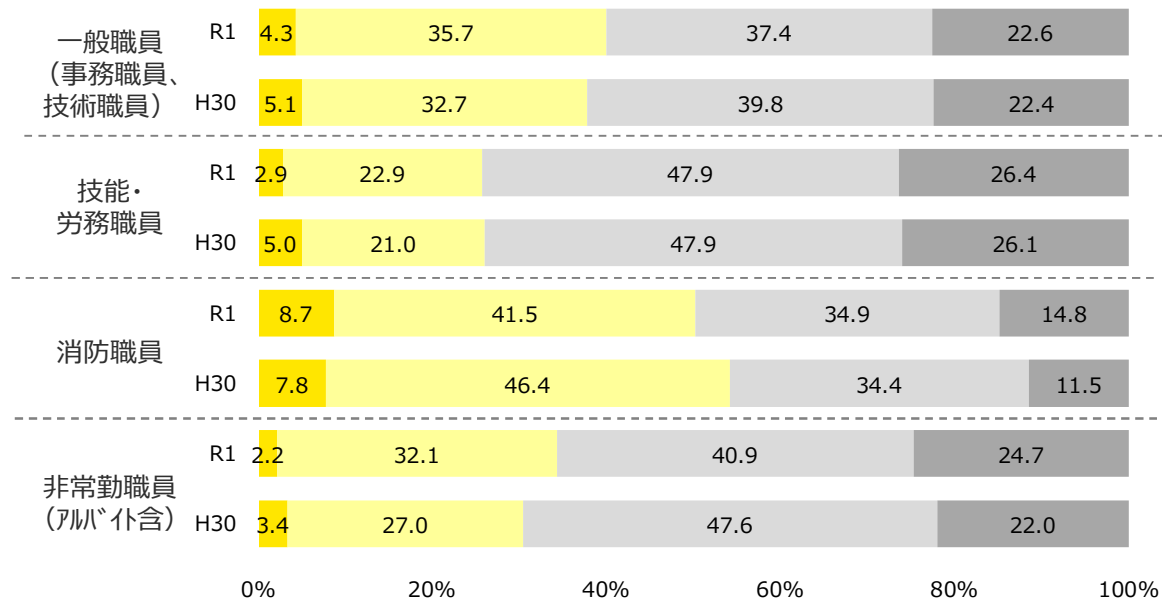
【全体】(n=1799)



【経年比較】



【職種別】



- ▶ 「とても感じられる」又は「概ね感じられる」という肯定的な回答は合計38.2%であった。
- ▶ 職種別では、技能・労務職員及び非常勤職員（アルバイトを含む）において、他の職種よりもその割合が低い。

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問48 【自由記述】市のコンプライアンスに関する取組についてご意見、ご提案がありましたら記述してください。
(「Good&Thanks Card」や「ほうれんそうメール」、「行動計画」など個別の取組についてのご意見等を含む。)

(※特徴的な回答を任意で抜粋しています)

「Good&Thanks Card」について

- 「職員同士で良いところを気づき合うことができ、活性化につながると思うので、良い取り組みだと思う。」
- 「Good&Thanks Cardをもらって、自分への行動がどう見られているのかを認識するいい経験になった」
- 「なんでも義務的になると負担になってしまう。強制して使うのは意味がわからない。」
- 「わざわざカードにする意図がわからない。直接当人に声をかければいだけだと思う。紙では感謝は伝わらない。」

「ほうれんそうメール」について

- 「自分は、仕事の進捗具合や仕事量の相談を口頭で話すことがあまりできないので、メールができるのはありがたい。」
- 「ほうれんそうメールを義務のようにやっても、内容を考える時間が無駄だと感じる。(同様に上司に時間も使う為)」
- 「コミュニケーションツールとして有効だが、上司が忙しいかと遠慮してしまうことがある。」
- 「一息つく時間、ゆとりがない限り意識も及ばない。」
- 「本気でやるつもりなら、「①部下→上司、②返信」ではなく、「①上司→部下、②部下→上司、③返信」の方が良い。」

「行動計画」について

- 「行動計画の作成は意識づけをして役に立っていると思うが、それで具体的な効果があるかは疑問。」
- 「事業の課題が多く、進捗が思わしくない部署には大変な負担。」
- 「非常勤の場合、メールおよび行動計画などの取り組みは除外されている感がある。」

9. 市のコンプライアンスに関する取組について

問48 【自由記述】市のコンプライアンスに関する取組について、ご意見、ご提案がありましたら記述してください。（「Good & Thanks Card」や「ほうれんそうメール」、「行動計画」など個別の取組みについてのご意見等を含む。）

（※特徴的な回答を任意で抜粋しています）

ご意見、ご提案

- 「当市に限らずハラスメント系についての実例が知りたい。内容だけでなく、発生した後の対応や関係者の言い分、解決策（あるいはその後の状況）など。」
- 「一つの不祥事、例えば「ハラスメント相談窓口」に相談があってから解決（懲戒処分）するまで、どのくらいの期間が掛かったのか、公表してほしい。時間が掛かっていると、職場環境の悪化に繋がると思う。」
- 「全体的に、非正規雇用への情報伝達が少ないのではないかと。研修等に参加する機会を増やし、コンプライアンスとは？や、行動計画とは？などについて周知するとよいのでは。」
- 「G&T card、ほうれんそう、これらの取組みを否定するものではないが、過去も含め全て一過性で続かない。それがなぜか理解しないと何をやっても効果が出ない。コンプライアンスという横文字は早くやめたほうがよい。遊び言葉のように使っている。」
- 「コンプライアンスを盾に職員の業務負担を増やすことに思慮が足りない人間もいる。ルールを厳しくし過ぎるとで、業務フローが複雑化し、よりミスが発生が起きやすくなっている。職員のサービスとしてのコンプライアンスと業務上必要なコンプライアンスの遵守は別個の考えかたをもって取組を進めていただきたい。」
- 「コンプライアンスは個人の意識によるところが大きい。そのため、入庁時から徹底して教育する必要があると思う。」
- 「倫理観の確保については、職員として採用した後の研修に加えて日常的に伝えるなど、徹底すべき事項だと思いますが、管理職を含めその対応を十分に実行できていないことは反省すべき。育成指導に関するカリキュラム等を構築するなど対策を講じる必要がある。少なくとも地方公務員法に関するものは早急に実施すべき。」
- 「一部の市議会議員による、市職員への言動のひどさ、パワハラだと思う。ミスを必要以上に責める風土がひどくなっており、仕事どころか、議員に向き合う為の仕事をするようになってしまっている。他市の職員と話していても、議会にかかる労力はダントツ。皆が管理職をやりたくないのも当然だと思う。」