

平成 29 年度コンプライアンス推進に係る職員意識調査結果【概要版】

1 調査の概要

目的

本市では、市民との強固な信頼関係の構築を目指して、平成 27 年度からコンプライアンス推進に取り組んでいます。これまでの取り組みを通して、職員の意識や組織風土にどのような変化があったかを把握し、今後の取り組みにつなげていくために、職員意識調査を実施しました。〔調査期間：H29.12.6～12.22〕

調査対象及び対象者数



全職員（再任用職員、臨時的任用職員及び非常勤嘱託職員を含む。アルバイトを除く。）計 10,177 人【H28 比：+6 人】

※消防局、教育局、交通局、市立病院の一部職員を除く。非常勤嘱託職員は月額で報酬を支払っている職員を対象とする。

回答数及び回答率

有効回答数 7,112 件【H28 比：+62 件】、有効回答率 69.9%【H28 比：+0.6 ポイント】

2 調査結果

 : 「そう思う」「まあそう思う」の合計が前回調査と比較して1.0ポイント以上増減した項目
 : 前回調査・今回調査ともに、1割以上の職員が「あまりそう思わない」「そう思わない」と回答した項目

(1) 仕事に対する個人の意識（Q 1～3）

Q1	あなたは現在の自分の仕事にやりがいを感じていますか？	-1.1		12.6% 2.5%	★
Q2	あなたは仙台市職員として誇りを持って仕事に取り組んでいると思いますか？			9.4% 1.4%	★
Q3	あなたは自分の仕事が市政の中でどういう役割を果たしているか理解していると思いますか？			6.1% 0.6%	

▶仕事へのやりがい（Q1）については、肯定的な回答の割合が減少した。調査を開始した平成 27 年度から 2 年連続で減少している。職員としての誇り（Q2）や市政の中で果たす役割に関する理解（Q3）についても、同年度より低い水準で推移している。

(2) コンプライアンス推進の達成度

◆ 取り組みへの意欲（Q 4）、コンプライアンス意識の浸透（Q 5）

Q4	あなたは、コンプライアンス推進について、組織で取り組んでいく必要があると思いますか？	1.1		5.6% 1.0%	
Q5	あなたは、日頃からコンプライアンスを意識していますか？			3.5% 0.2%	

◆ 実践行動の達成度（Q 6～15）

実践行動	Q6	あなたは、仕事において、相手の立場に立って親身になって考えることができていると思いますか？		4.1% 0.2%	
	Q7	あなたは、仕事において、相手に対して、分かり易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？		10.8% 0.6%	★
	Q8	あなたは、仕事において、対応の際、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？		3.1% 0.1%	

実践行動 二	Q9	あなたは、漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事をしていると 思えますか？	◀ -1.1	22.1%	64.7%	11.9%	0.5%	★
	Q10	あなたは、公平・公正に職務を執行 することができますか？		38.9%	57.7%	2.2%	0.2%	
	Q11	あなたは、公務内外を問わず、高い倫理観 を持って行動することができますか？		25.0%	65.3%	8.5%	0.4%	
実践行動 三	Q12	あなたは、法令等に基づいて、正確な仕事 をすることができますか？		23.1%	69.8%	5.8%	0.2%	
	Q13	あなたは、常に改善の意識を持って仕事に 取り組むことができますか？		23.2%	60.9%	14.5%	0.6%	★
実践行動 四	Q14	あなたは、職場において自分の仕事につ いての情報共有が十分にできていると 思えますか？		21.0%	59.5%	16.5%	2.0%	★
	Q15	あなたは、職場で困っている人がいたら、 手助けしたりアドバイスしたりするこ とができますか？		25.9%	63.0%	9.5%	0.7%	★

▶コンプライアンス推進に組織で取り組む必要性（Q4）、日頃からのコンプライアンス意識（Q5）については、昨年度に引き続き、肯定的な回答が高い水準を保っている。

▶実践行動の達成度を計る各設問については、ほぼ昨年度と同水準であり、次の項目において、引き続き相対的に達成度が低い状況にある。

- 常に改善の意識を持って仕事に取り組むこと（Q13）【実践行動三】
- 自分の仕事についての情報共有（Q14）【実践行動四】

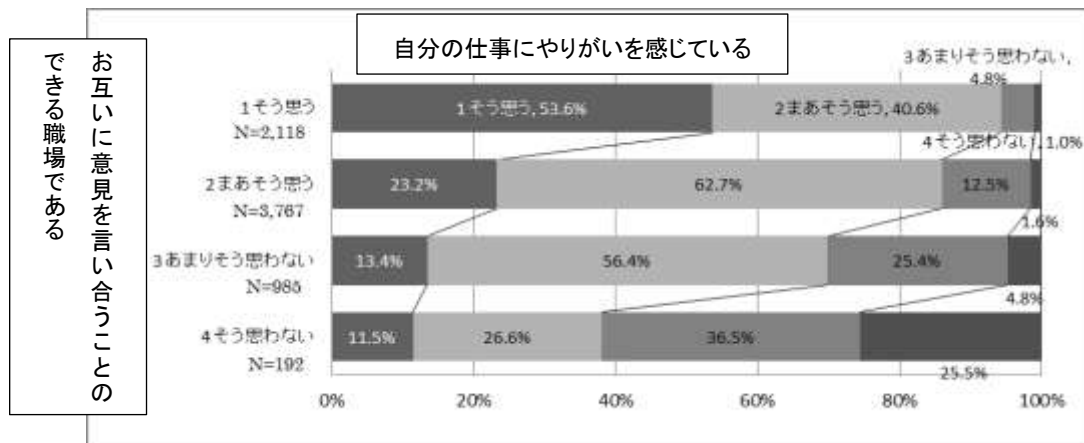
（3）組織風土（Q16～24）

Q16	あなたの職場は、仕事に対する意欲が 高いと思いますか？		29.9%	55.3%	12.3%	1.9%	★
Q17	あなたの職場は、お互いに意見を言い合 うことができる職場ですか？		29.8%	53.0%	13.9%	2.7%	★
Q18	あなたの職場は、仕事上の悩みや課題を 相談しやすい職場ですか？	▶ 1.2	27.2%	53.4%	15.1%	3.6%	★
Q19	あなたは自分の仕事について、上司に適 切に報告・連絡・相談ができますか？		37.9%	54.2%	6.2%	1.1%	
Q20	あなたは自分の仕事について、上司から 適切に確認を受けていると思いますか？		31.6%	53.8%	11.2%	2.2%	★
Q21	あなたは、上司からの指示に疑問を感じた 時に、質問したり意見を言ったりするこ とができますか？		33.4%	54.0%	9.5%	2.3%	★
Q22	あなたの職場では、関係部署との連携はう まくいっていると思いますか？		17.2%	61.7%	16.9%	2.9%	★
Q23	あなたは仮に自分がミスをした場合に、 速やかに上司に報告ができますか？		54.0%	42.8%	1.8%	0.3%	
Q24	あなたの職場では、ダブルチェックの実施 や手順書の整備など、ミスを防止する仕 組みが整っていると思いますか？		27.7%	57.3%	12.4%	1.4%	★

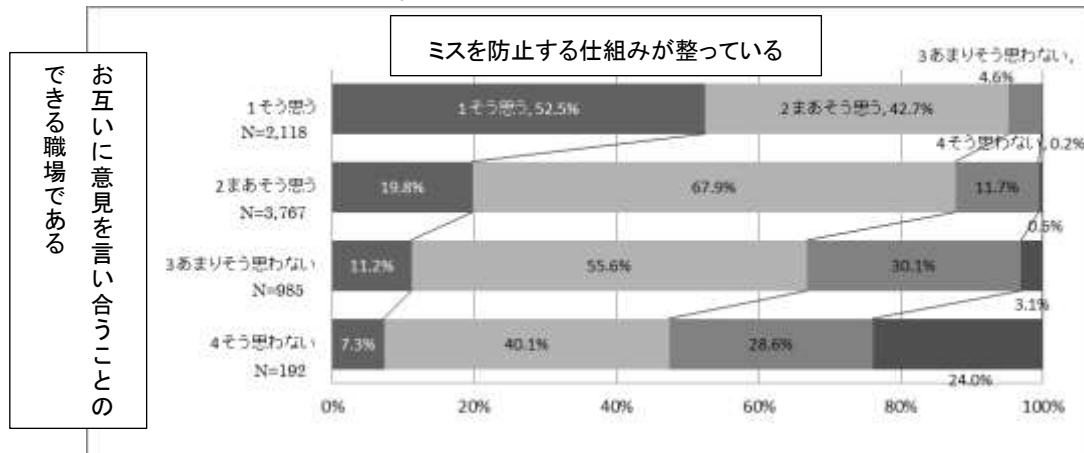
- ▶ 悩みや課題の相談しやすさ（Q18）については、昨年度よりも肯定的な回答の割合が増加した。
- ▶ 組織風土に関する各設問については、昨年度と比較して、全体的に若干の改善が見られるものの、依然として肯定的な回答の割合が相対的に低い項目が多い。その主なものは、次のとおりである。
 - 職場における仕事に対する意欲（Q16）
 - 職場における意見交換や相談のしにくさ（Q17、18）
 - 関係部署との連携不足（Q22）
 - ミス防止を防止する仕組みの整備（Q24）

「職場の風通し」と「個人の仕事に対するやりがい」「ミス防止の仕組み」等との関連性

◆Q17（お互いに意見を言い合える）×Q1（自分の仕事に対するやりがい）



◆Q17（お互いに意見を言い合える）×Q24（ミスを防止する仕組み）



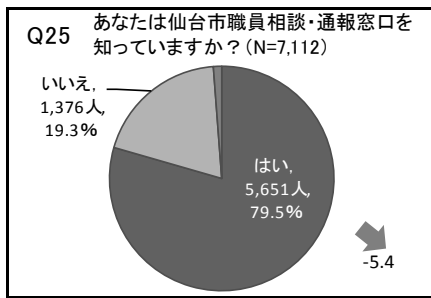
◆自分の職場について、「お互いに意見を言い合うことができる職場である（Q17）」と思っている職員ほど、「現在の自分の仕事にやりがいを感じている（Q1）」、「常に改善の意識を持って仕事に取り組むことができている（Q13）」、「職場において自分の仕事についての情報共有が十分にできている（Q14）」、「ミスを防止する仕組みが整っている（Q24）」という設問に対し、肯定的な回答をする率が高かった。

◆Q17に代えて、「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場である（Q18）」と上記各項目を比較した場合も、同様の結果であった。



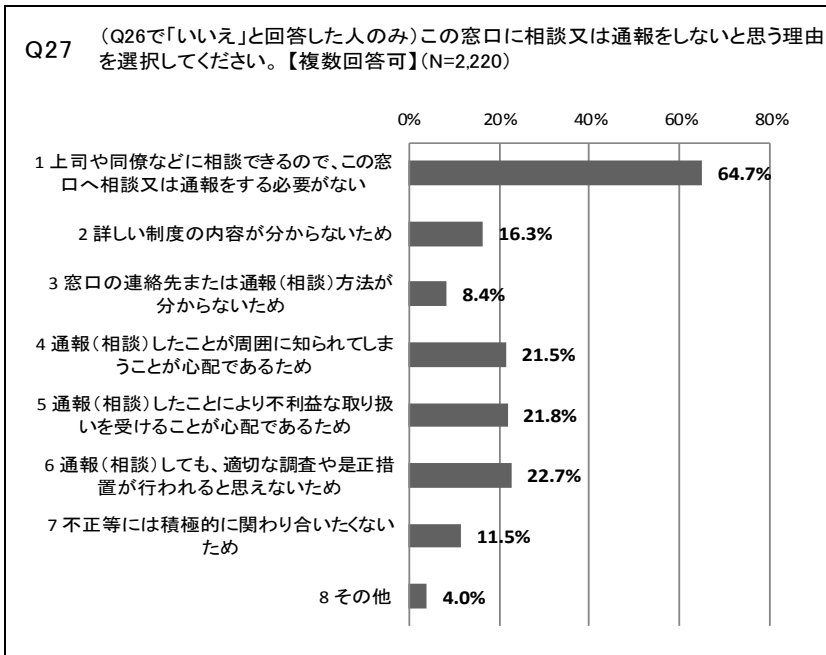
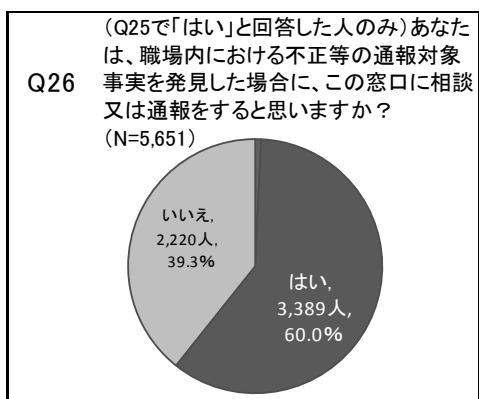
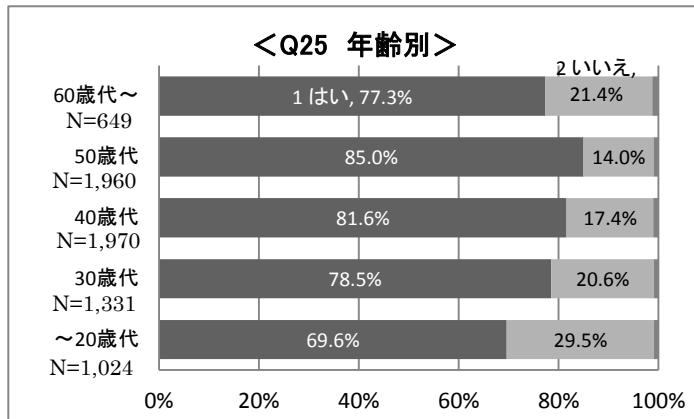
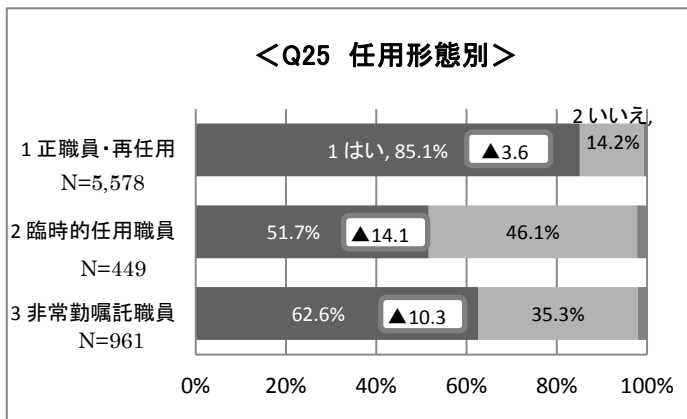
職場の風通しを良くしていくことが、仕事に対する個人の意識やミスを防止する環境づくりに対して良い影響を与えていくものと考えられる。

(4) 仙台市職員相談・通報窓口の認知度 (Q25~27)



▶全体の認知度は、昨年度よりも5.4ポイント減少し、79.5%の職員が窓口を知っていると回答した。

▶任用形態別の認知度は、正職員・再任用は85.1%であった一方、臨時的任用職員・非常勤嘱託職員は、昨年度と比較してそれぞれ10ポイント以上も減少している。年齢別では、20歳代以下の職員の認知度が低い。



(5) その他

自由記述 (Q28) においては、組織的な対応が重要であるとの認識が複数寄せられた一方、コンプライアンス推進を意識するあまり、職場に閉塞感を感じているといった、継続的な取組みに関する課題が挙げられた。