

コンプライアンス推進に係る職員意識調査
報告書

平成 27 年 6 月

仙台市コンプライアンス推進委員会

コンプライアンス推進に係る職員意識調査 報告書

目 次

1 調査の概要	
（1）調査目的	1
（2）調査内容	1
（3）調査方法	1
（4）調査期間	1
（5）調査対象及び対象者数	1
（6）回答数	1
（7）報告書の見方	2
2 属性	
（1）回答者の属性	3
3 調査結果	
（1）仕事に対する意識について	5
（2）職場内のコミュニケーションについて	10
（3）ミスの発生リスクや防止策、発生時の対応について	19
（4）不祥事や不正に関する意識について	33
（5）不祥事が発生する原因について	37
（6）仙台市職員としての行動について 等	41
4 参考資料	
（1）調査票	43

1 調査の概要

(1) 調査目的

仙台市における職員のコンプライアンス推進に向けた取り組みとして、6月末までに行動規範集（仙台市職員としてとるべき行動や、心構え等をまとめたもの）を策定することとしている。

この行動規範集を、各職場の実態や職員の意識に沿った、より実用的な内容とするために、職員の仕事に対する意識や職場環境等を把握し、行動規範集に反映することを目的として職員意識調査を実施した。

(2) 調査内容

下記①～⑥について、全39問。 ※ 詳細は4(1)調査票を参照のこと。

- ① 仕事に対する意識について（4問）
- ② 職場内のコミュニケーションについて（10問）
- ③ ミスの発生リスクや防止策、発生時の対応について（13問）
- ④ 不祥事や不正に関する意識について（7問）
- ⑤ 不祥事が発生する原因について（3問）
- ⑥ 仙台市職員としての行動について 等（2問）

(3) 調査方法

回答は無記名とし、原則「電子申請・届出システム」により調査。

(4) 調査期間

平成27年5月18日（月）～平成27年5月27日（水）

(5) 調査対象及び対象者数

市長部局、議会事務局、行政委員会事務局（教育委員会事務局を除く。）
の全職員（再任用職員を含み、臨時職員、嘱託職員及びアルバイトを除く。）
計5,217名

(6) 回答数

有効回答数 3,822件（有効回答率73.3%）

【参考】所属別有効回答数

	対象者数	回答数	有効回答数	有効回答率
本庁	2,139	1,705	1,705	79.7%
区役所	1,350	956	956	70.8%
公所	1,728	1,049	1,049	60.7%
無回答		120	112	
合計	5,217	3,830	3,822	73.3%

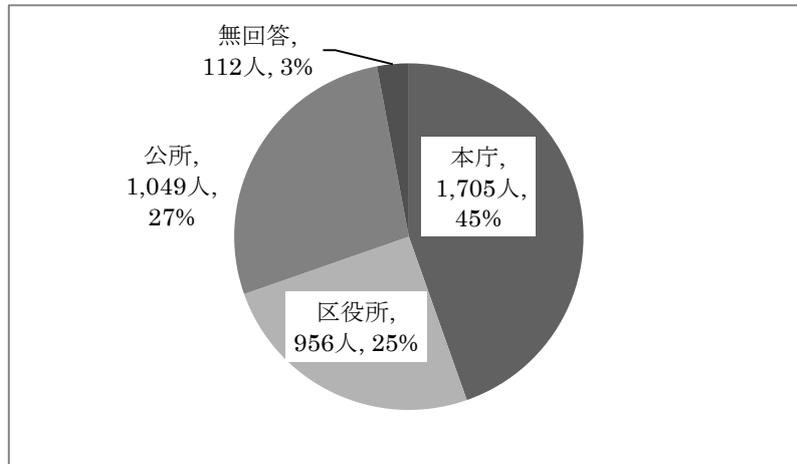
(7) 報告書の見方

- ・調査数 (N=Number of cases) とは、回答者総数あるいは分類別の回答者数のことである。
- ・回答の構成比は百分率であらわし、小数点第 2 位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が 100%にならない場合がある。
- ・回答者が 2 つ以上の回答をすることができる多肢選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると 100%を超える。
- ・図表において、比率が少ない選択肢については、比率の表示を省略している場合がある。
- ・図表及び文章中で、選択肢の語句等を一部簡略化している場合がある。
- ・調査数 (N 値) が少数 (概ね 30 を下回る) のものは、回答構成比の信頼が低い
ため、文章中の分析では言及していない。

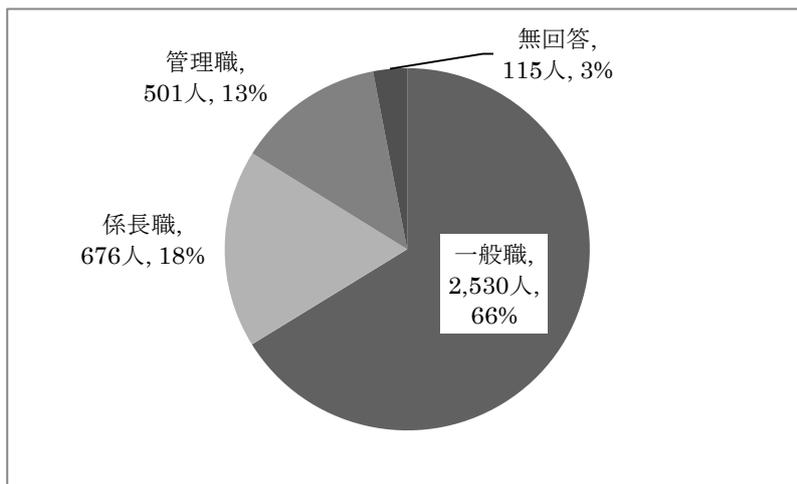
2 属性

(1) 回答者の属性

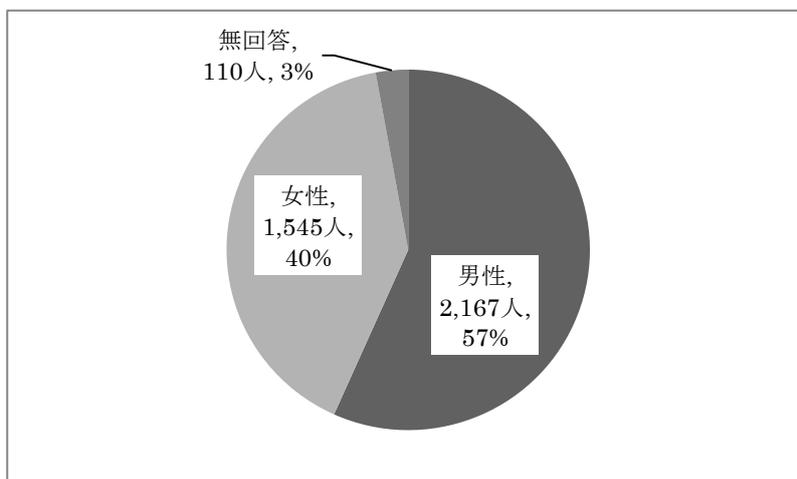
① 所属 (N=3,822)



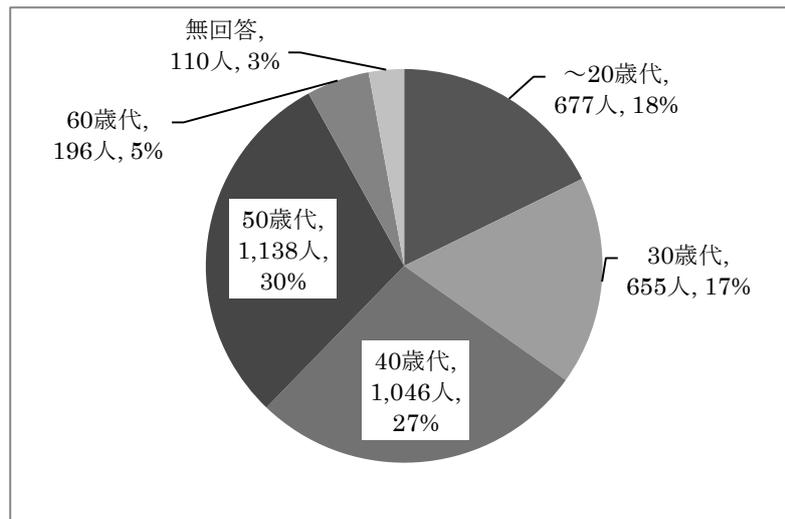
② 職階 (N=3,822)



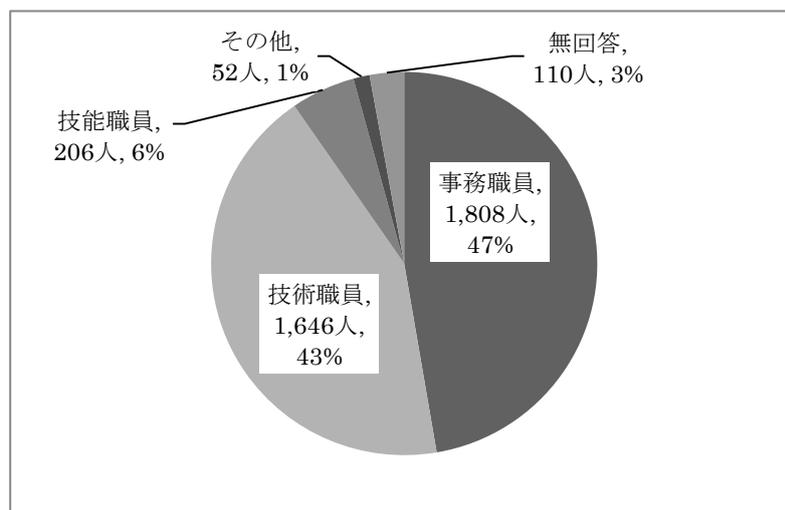
③ 性別 (N=3,822)



④ 年齢 (N=3, 822)



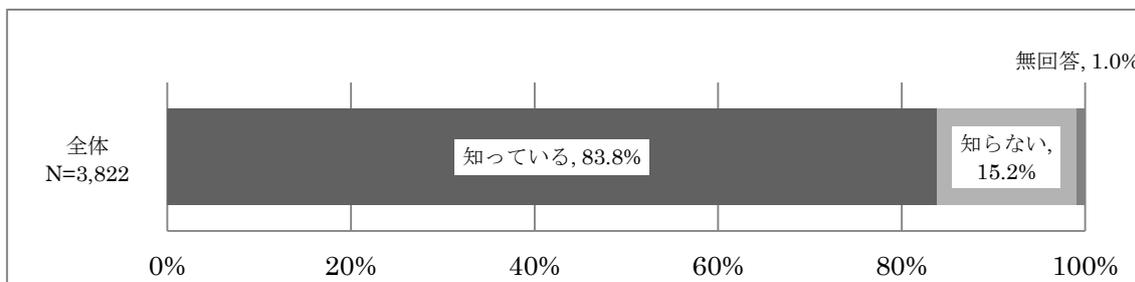
⑤ 職種 (N=3, 822)



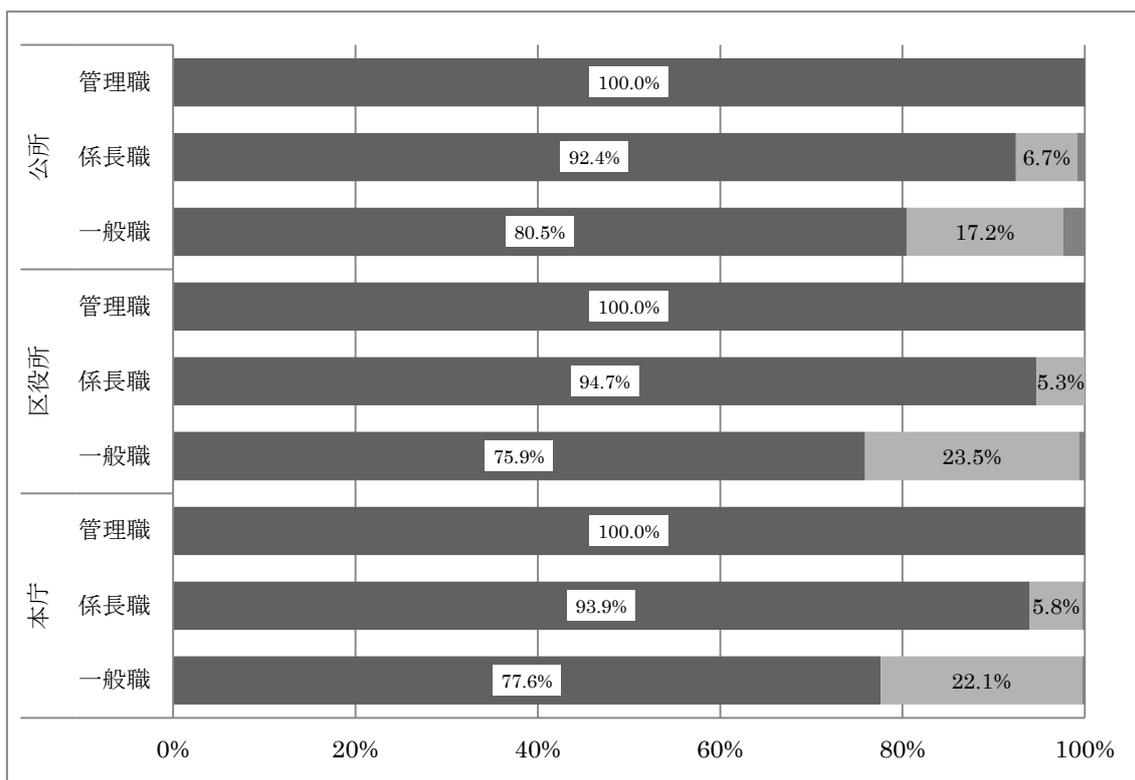
3 調査結果

(1) 仕事に対する意識について

Q1 あなたは、自分の職場（課公所）の組織目標を知っていますか。
（今年度の目標がまだ決まっていない場合には、昨年度の目標についてお答えください。）



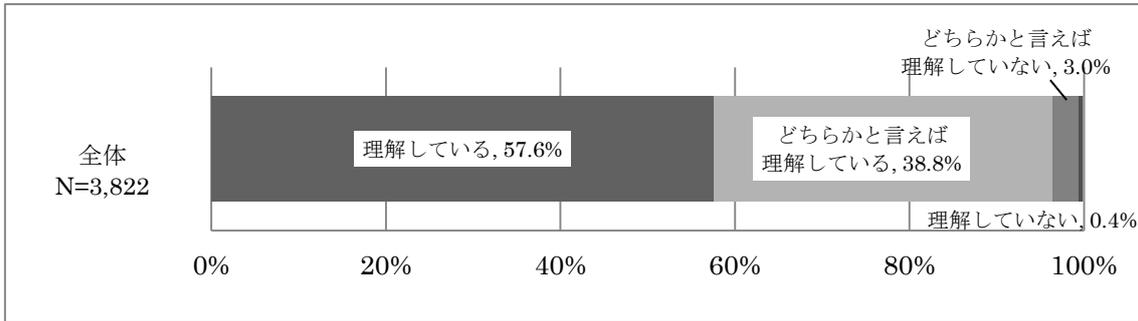
職場（課公所）の組織目標の認知度は、全体では「知っている」（83.3%）、「知らない」（15.2%）となっている。



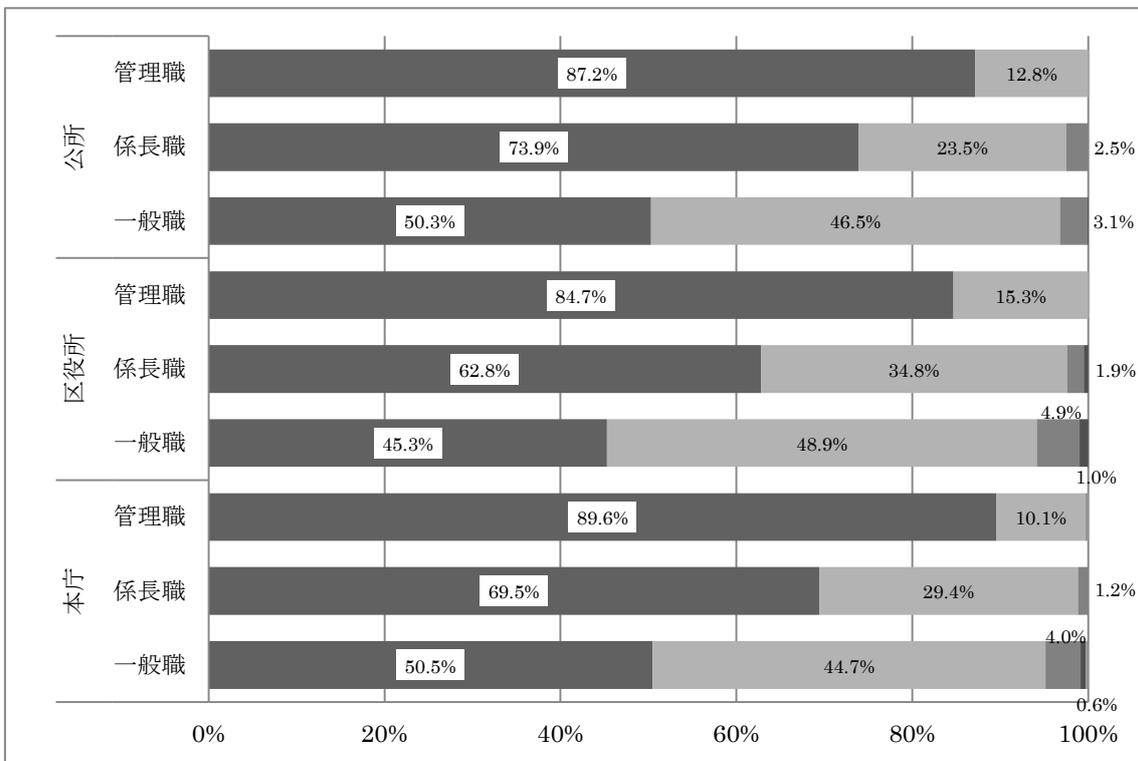
所属・職階別では、いずれの所属でも【管理職】の組織目標の認知度は100.0%であった。

【係長職】ではいずれの所属でも9割以上の認知度だが、【一般職】では8割程度の認知度にとどまった。

Q2 あなたは、自分の仕事が市の政策の中で、どういう役割を果たしているか、理解していますか。



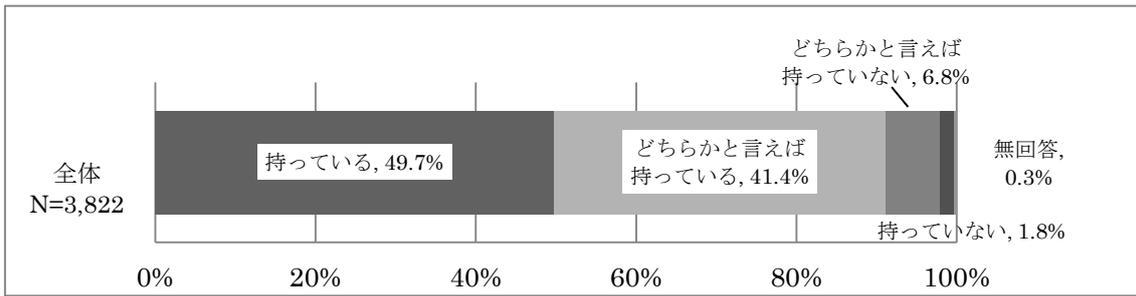
自分の仕事の政策上の役割について、全体では「理解している」(57.6%)、「どちらかと言えば理解している」(38.8%)となっている。



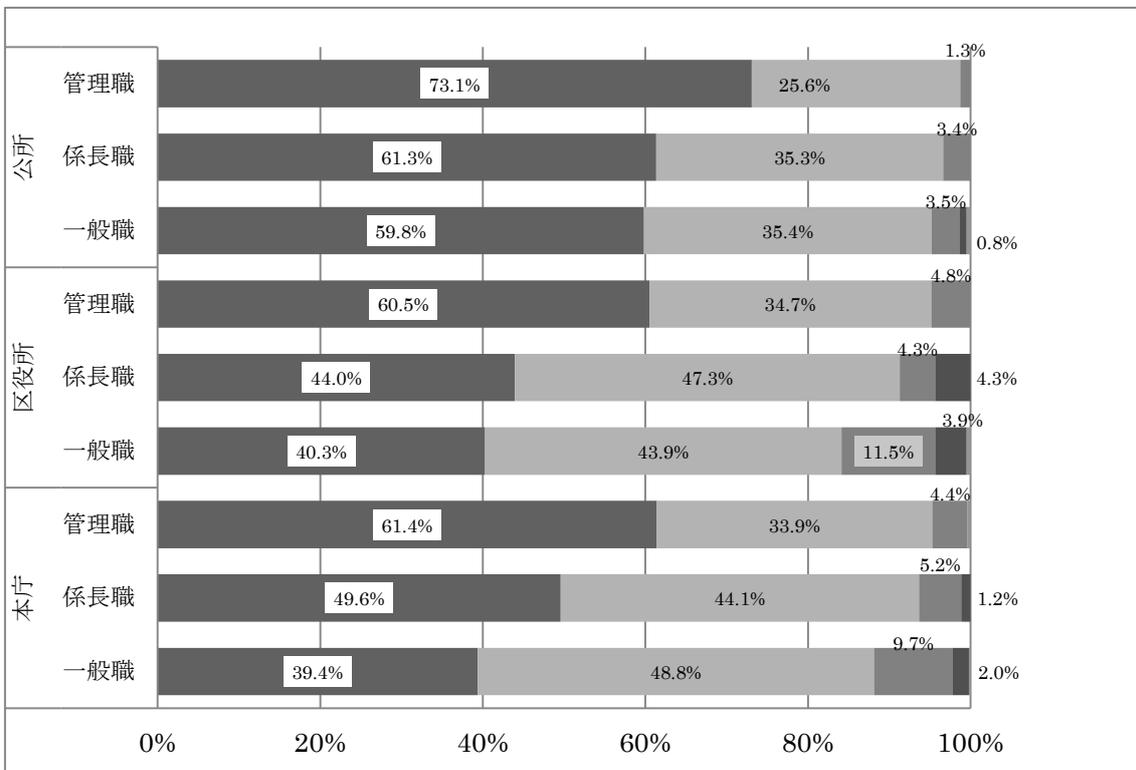
所属・職階別では、【本庁】【公所】では、いずれの職階でも「理解している」が最も多く、職階が上がるほど、その割合は上がっている。

【区役所】の【一般職】では「どちらかと言えば理解している」(48.9%)が最も多いが、職階が上がるほど「理解している」の割合が増加している。

Q3 あなたは、自分の仕事に誇りを持っていますか。



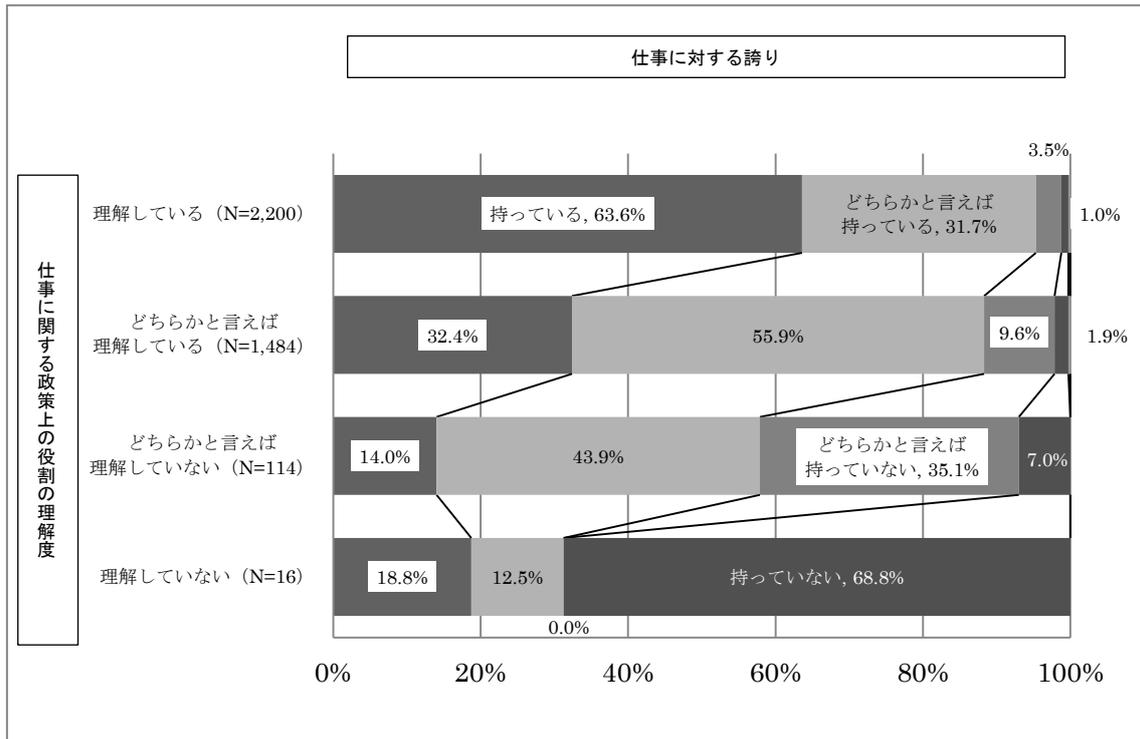
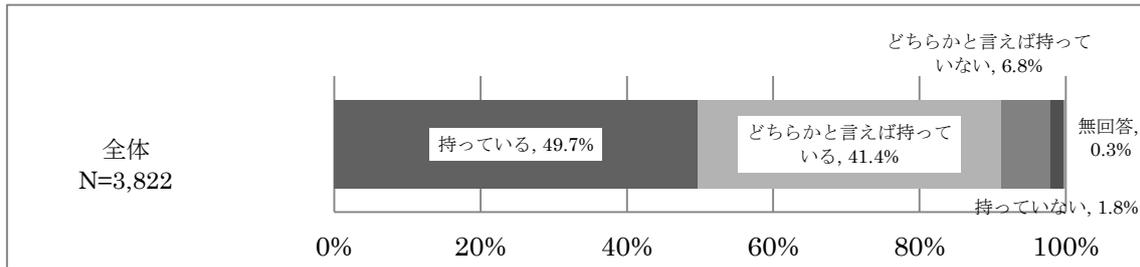
自分の仕事への誇りについて、全体では「持っている」(49.7%)が最も多く、「どちらかと言えば持っている」(41.4%)を合わせると、91.1%の職員が誇りを持っているという結果であった。



所属・職階別では、いずれの所属においても、職階が上がるほど「持っている」「どちらかと言えば持っている」と回答する職員の割合が高くなっている。

【区役所】の【一般職】では「どちらかと言えば持っていない」(11.5%)と「持っていない」(3.9%)と、15.4%の職員が自分の仕事に誇りを持っていなかった。

「Q2 自分の仕事に関する政策上の役割の理解度」と「Q3 仕事に対する誇り」の関連性



自分の仕事についての政策上の役割を【理解している】(N=2,200)と回答した職員では、「持っている」(63.6%)が最も多く、次いで「どちらかと言えば持っている」(31.7%)と、95.3%の職員が仕事に対する誇りを持っていた。

自分の仕事についての政策上の役割を【どちらかと言えば理解している】(N=1,484)と回答した職員では、「どちらかと言えば持っている」(55.9%)が最も多く、次いで「持っている」(32.4%)と、88.3%の職員が仕事に対する誇りを持っている一方、「どちらかと言えば持っていない」(9.6%)、「持っていない」(1.9%)と、約1割の職員が仕事に対して誇りを持っていないことが分かった。

自分の仕事についての政策上の役割を【どちらかと言えば理解していない】(N=114)と回答した職員では、「どちらかと言えば持っている」(43.9%)が最も多いものの、次いで「どちらかと言えば持っていない」(35.1%)と、「持っていない」(7.0%)と、合わせて42.1%の職員が仕事に誇りを持っていなかった。

自分の仕事についての政策上の役割をよく理解しているほど、仕事に対する誇りを持っている傾向があった。

Q4 あなたは、仕事の進め方に迷った時に、どのような点を重視して考えますか。優先するものから順に3つ選んでください。

(N=3,822)

	選択数			合計 (※)	順位
	1番目	2番目	3番目		
法令等に準拠しているか	1,583	465	333	6,012	1
市民にとって有益か(不利益にならないか)	821	529	341	3,862	2
市民にとって公正・公平であるか	345	923	559	3,440	3
市民のニーズに合っているか	478	552	280	2,818	4
市民に説明できるか	229	524	624	2,359	5
組織や上司が納得するか	105	217	433	1,182	6
経費や時間等の効率が良いか	54	202	484	1,050	7
自分が納得できるか	72	108	341	773	8
前例に準拠しているか	51	149	153	604	9
市民から苦情を受けることがないか	47	104	145	494	10
自分がやりやすいか	17	21	82	175	11
その他	15	11	13	80	12
無回答	5	17	34		
合計	3,822	3,822	3,822		

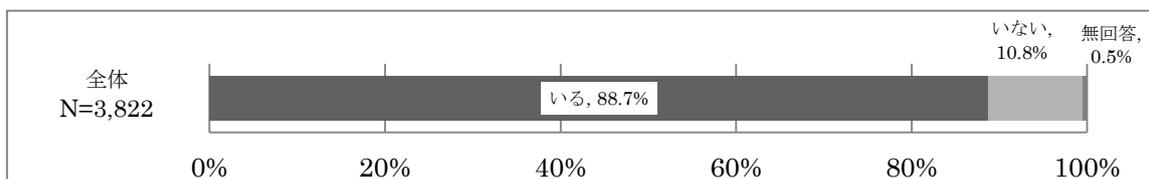
※1番目の選択数×3、2番目の選択数×2、3番目の選択数×1の合計により計算

仕事の進め方に迷った際に重視する点では、「法令等に準拠しているか」が最も高く、41.4%の職員が1番目に重視するものとしている。

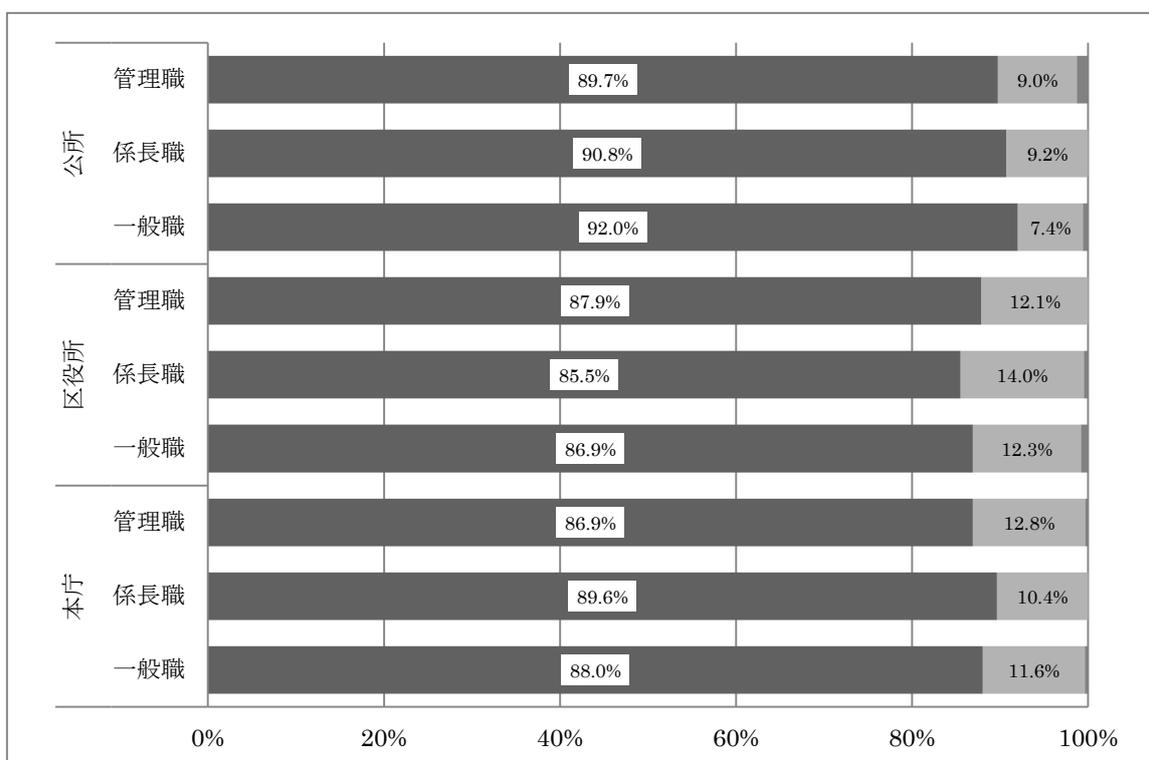
次いで「市民にとって有益か(不利益にならないか)」「市民にとって公正・公平か」「市民のニーズに合っているか」「市民に説明できるか」といった、市民に関連した判断基準が重視されていた。

(2) 職場内のコミュニケーションについて

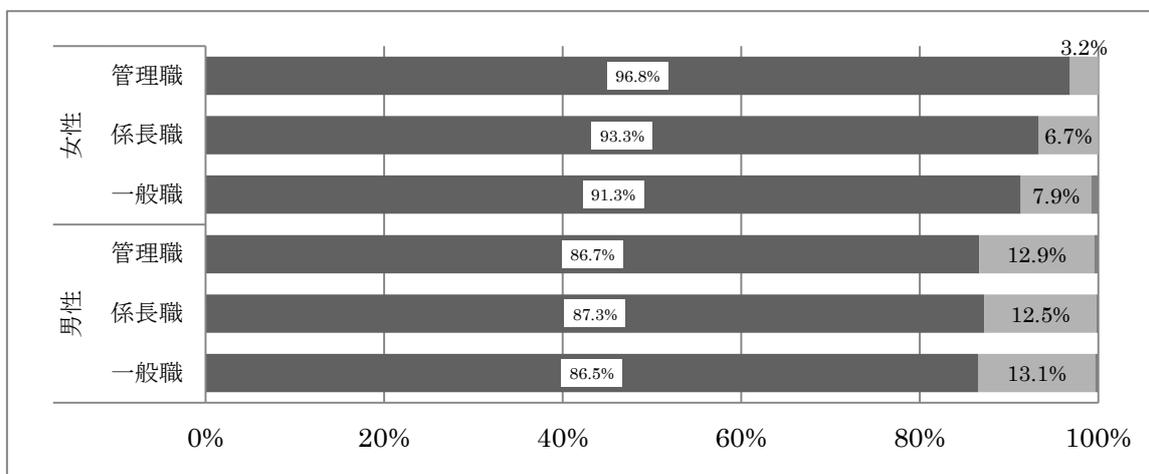
Q5 あなたには、仕事上の悩みを相談できる上司や同僚はいますか。



仕事上の悩みを相談できる上司や同僚について、「いる」(88.7%)が最も多かったが、10.8%の職員は「いない」と回答した。

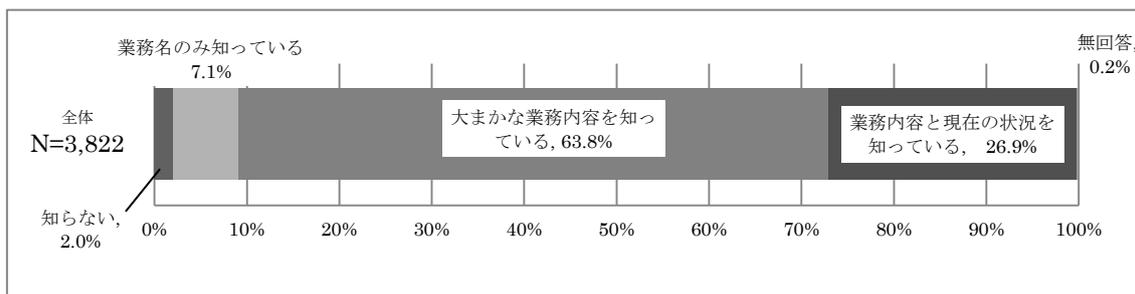


所属・職階別では、各所属における職階による違いはほとんどなかった。

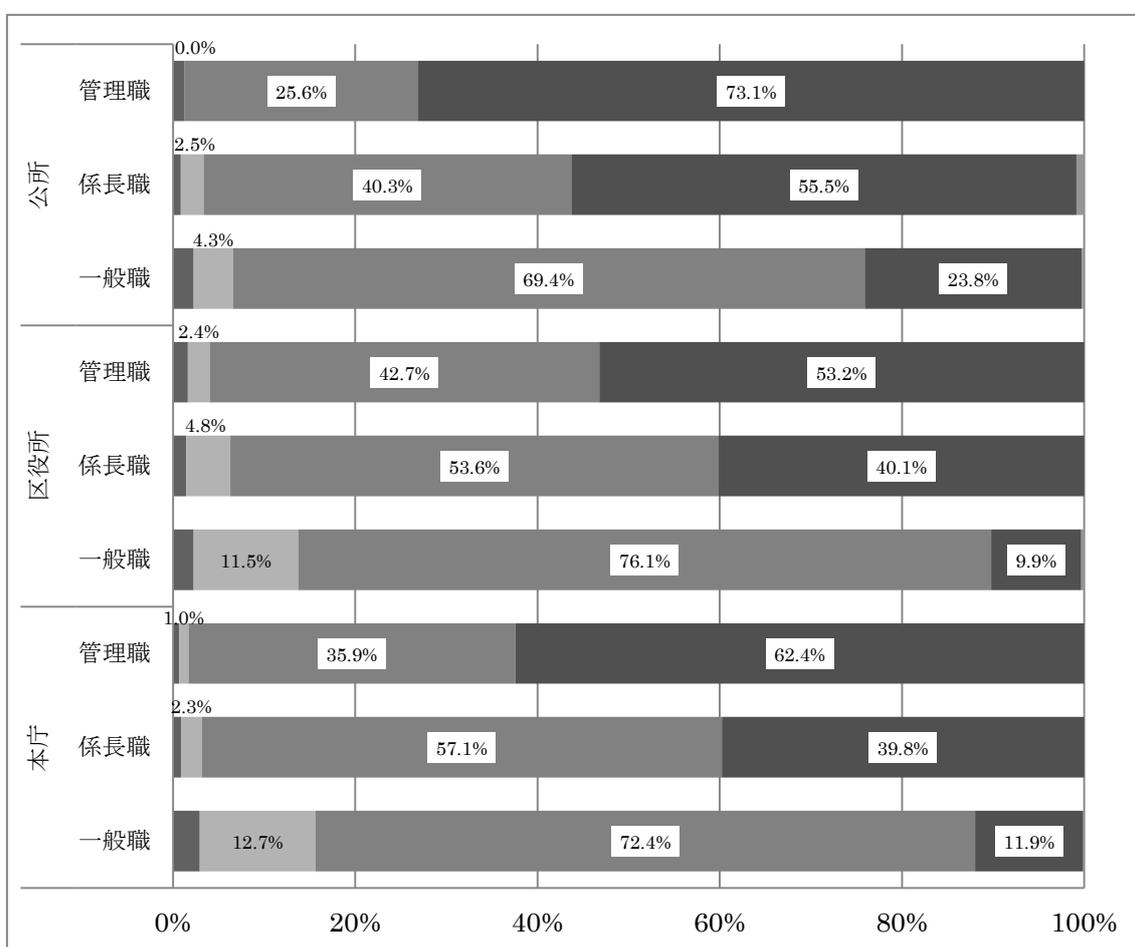


性別・職階別では、【男性】では職階による違いはほとんどなかった。【女性】では、全ての職階で「いる」が9割以上で、職階が上がるほど「いる」の割合が高くなっている。

Q6 あなたは、職場の中で、ほかの職員がどのような仕事をしているか知っていますか。



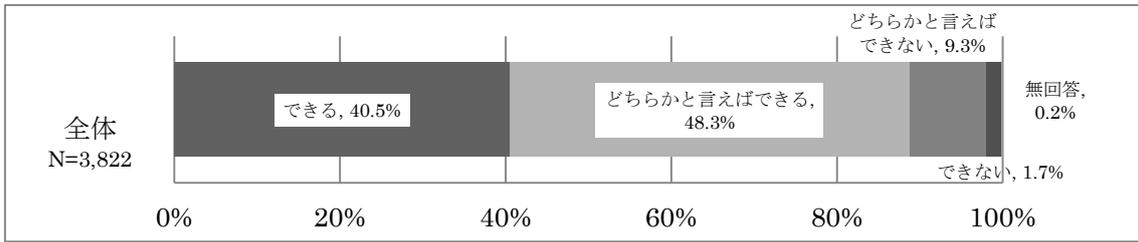
職場内のほかの職員の仕事について、全体では「大まかな業務内容を知っている」(63.8%)が最も多く、「業務内容と現在の状況を知っている」(26.9%)が続いた。



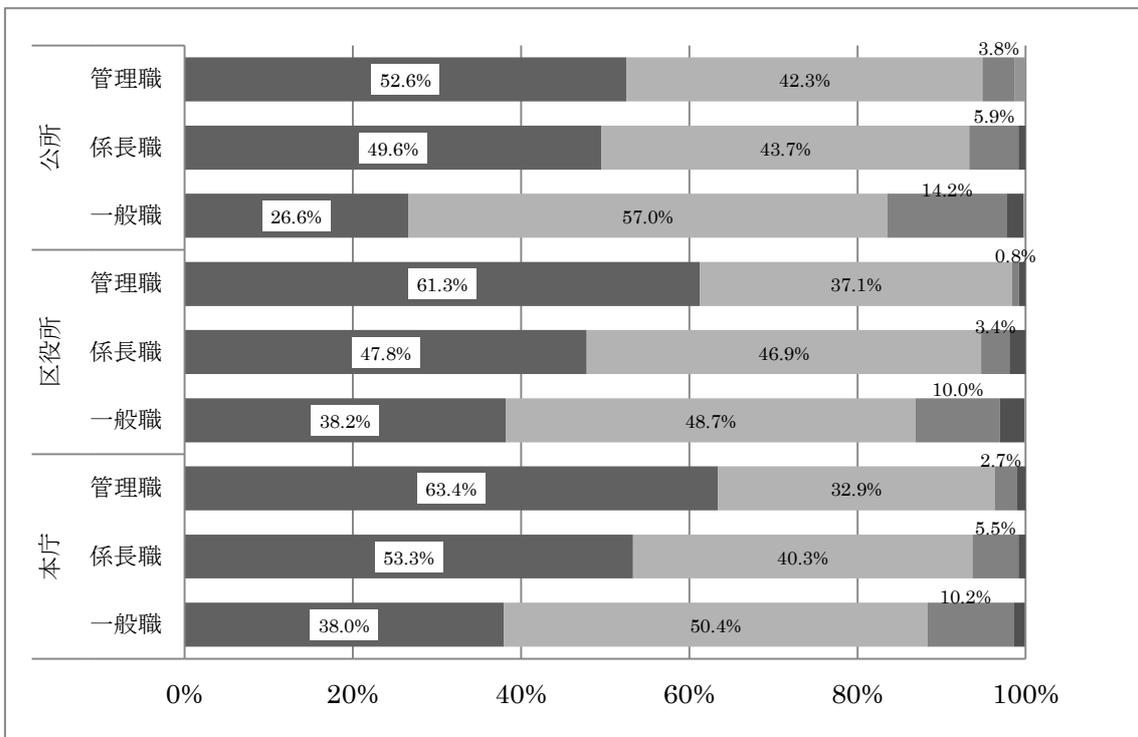
所属・職階別では、いずれの所属でも、職階が上がるほど「業務内容と現在の状況を知っている」の割合が高くなる。

【本庁】と【区役所】の【一般職】では、「業務内容と現在の状況を知っている」とした職員は、約1割にとどまっている。

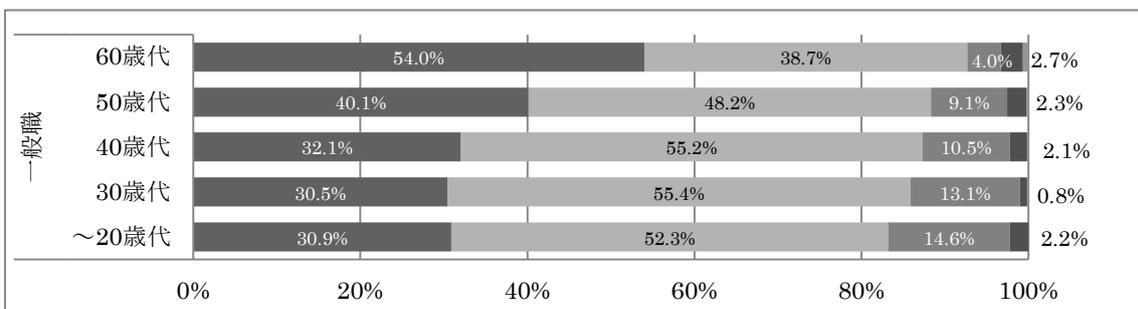
Q7 あなたは、上司からの指示に疑問を感じた時に、質問したり意見を言うことはできますか。



上司からの指示に疑問を感じた時の質問や意見に関して、全体では「どちらかと言えばできる」(48.3%) が最も多く、次いで「できる」(40.5%) と、約9割の職員が「できる」または「どちらかと言えばできる」と回答した。



所属・職階別では、いずれの所属でも、職階が上がるほど「できる」または「どちらかと言えばできる」と考える職員の割合が高くなっている。いずれの所属でも【一般職】では1割以上の職員が「どちらかと言えばできない」または「できない」としている。



【一般職】について年齢層別に見ると、年齢層が低いほど、「どちらかと言えばできない」または「できない」とする職員の割合が高くなっている。

Q8 (Q7で「どちらかと言えればできない」「できない」と答えた場合)それはどのような理由からですか。【複数回答可】

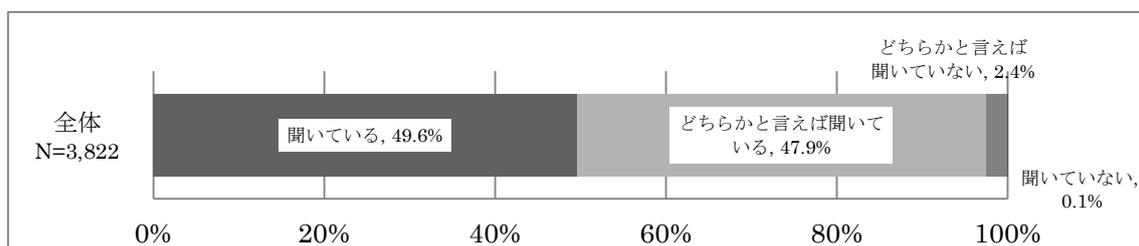
N=422

	選択数	選択率
自分の意見に自信がないから	225	53.3%
上司との関係性を悪化させたくないから	143	33.9%
上司との普段からのコミュニケーション不足により、質問や意見を言いづらいため	130	30.8%
上司が忙しく質問や意見を言う時間がないから	68	16.1%
自分が忙しく、上司とのやり取りで時間を取られたくないから	41	9.7%
質問や意見をするのは面倒だから	35	8.3%
その他	47	11.1%

上司に質問や意見をすることができない理由では、「自分の意見に自信がないから」(53.3%)が最も多く、次に「上司との関係性を悪化させたくないから」(33.9%)、「上司との普段からのコミュニケーション不足により、質問や意見を言いづらいため」(30.8%)といった、上司との関係性による理由が続いた。

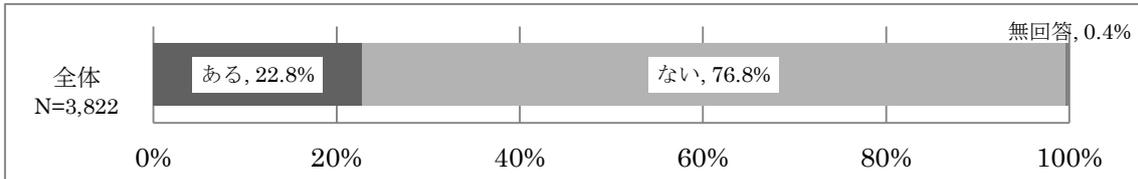
それから、「上司が忙しく質問や意見を言う時間がないから」(16.1%)や「自分が忙しく、上司とのやり取りで時間を取られたくないから」(9.7%)といった、業務繁忙による理由が続いた。

Q9 あなたは、部下からの質問や意見を積極的に聞いていますか。

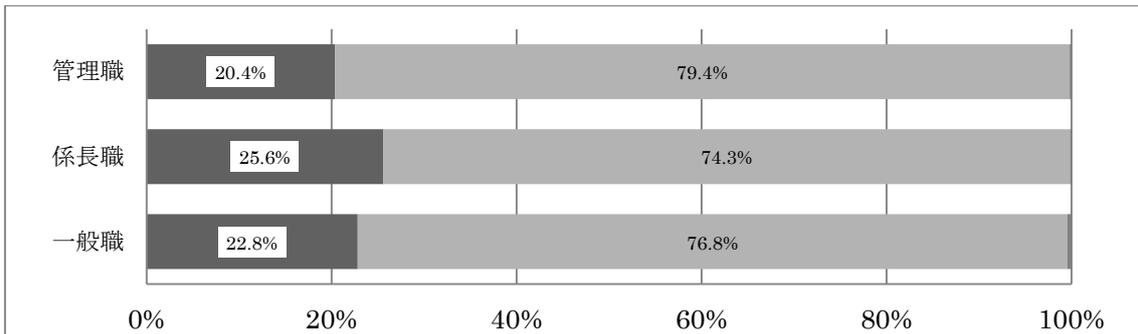


部下からの質問や意見を積極的に聞いているかについて、全体では「聞いている」(49.6%)、「どちらかと言えれば聞いている」(47.9%)と、97.5%の職員が部下からの質問や意見を聞いていると回答した。

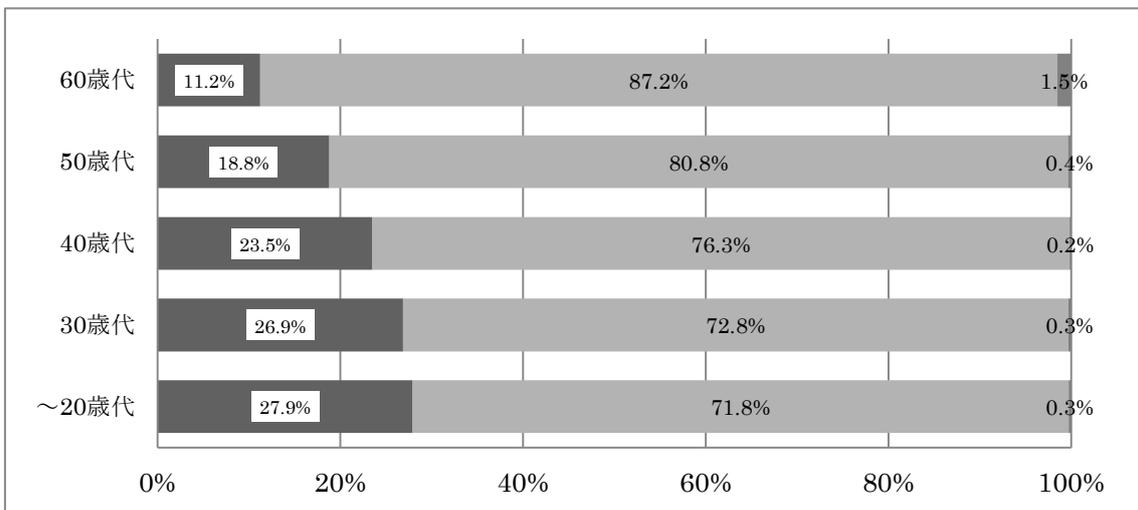
Q10 あなたは、ここ3年以内で、仕事で何らかの問題が生じたとき、上司に報告する必要性を感じながら、報告しづらいと感じたり、実際に報告できなかったことはありますか。



全体では、「ない」(76.8%)が多かったが、22.8%の職員が「ある」と回答している。



職階別では、【係長職】で「ある」(25.6%)と回答した職員の割合が、ほかの職階と比べて高かった。



年齢層別では、年齢層が低いほど、「ある」の割合が高くなる傾向にあり、【20歳代】【30歳代】では25%以上の職員が「ある」としている。

Q11 (Q10で「ある」と答えた場合) それほどの理由からですか。【複数回答可】

N=871

	選択数	選択率
自分で処理すべきと考えたため	342	39.3%
上司が忙しかったため	304	34.9%
上司が話を聞いてくれそうになかったため	258	29.6%
自分が忙しかったため	142	16.3%
報告とその後の処理が面倒と思ったため	123	14.1%
その他	107	12.3%

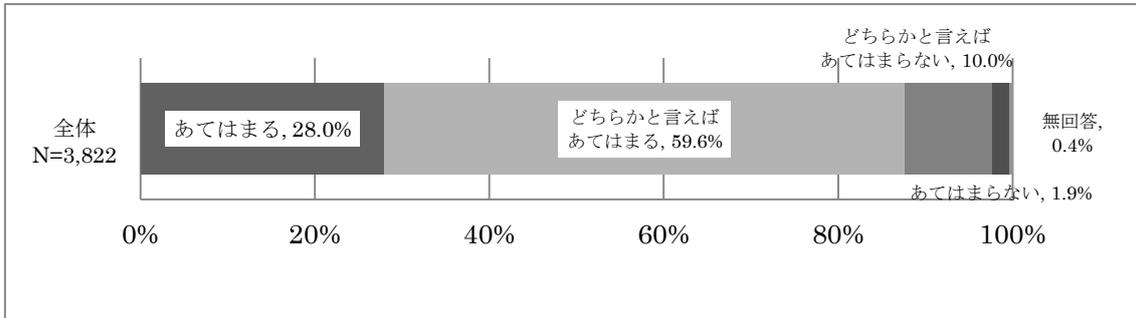
(その他意見の主な内容)

上司の問題 (聞く気がない、対処しない 等)、自分の気持ちの問題 (ミスしたことが恥ずかしい 等)、
組織風土の問題 等

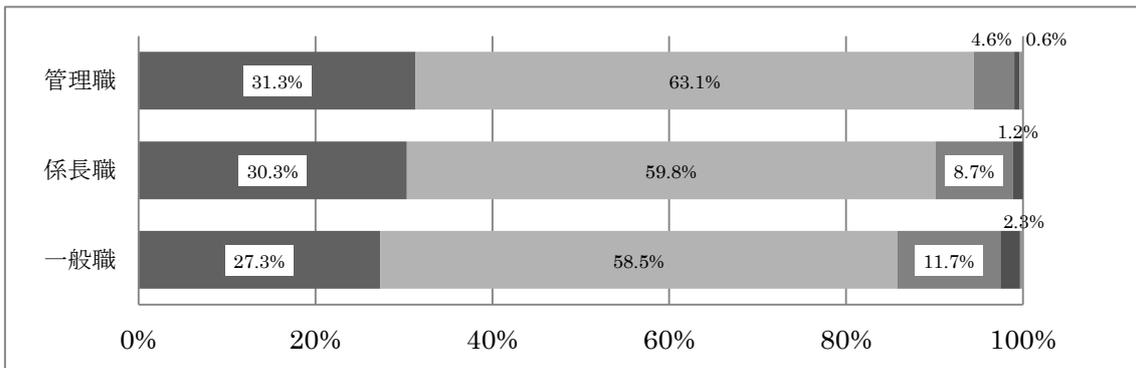
上司に報告しづらいと感じたり、実際に報告できなかったことが「ある」と回答した理由としては、「自分で処理すべきと考えたため」(39.3%)が最も多かった。

続いて、「上司が忙しかったため」(34.9%)、「上司が話を聞いてくれそうになかったため」(29.6%)と、上司の業務繁忙や話を聞く姿勢による理由が続いた。

Q12 あなたの職場では、誰でも率直な意見を言うことができ、意見を周囲の人がきちんと聞いていますか。

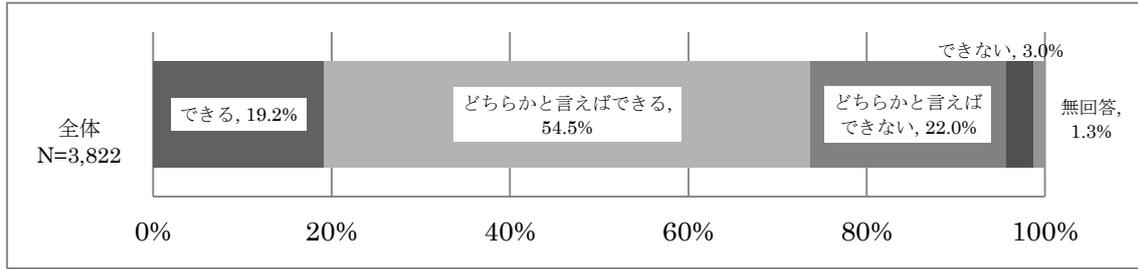


職場における自由な意見交換について、全体では「あてはまる」(28.0%)、「どちらかと言えばあてはまる」(59.6%)と、87.6%の職員が「あてはまる」または「どちらかと言えばあてはまる」と回答した。

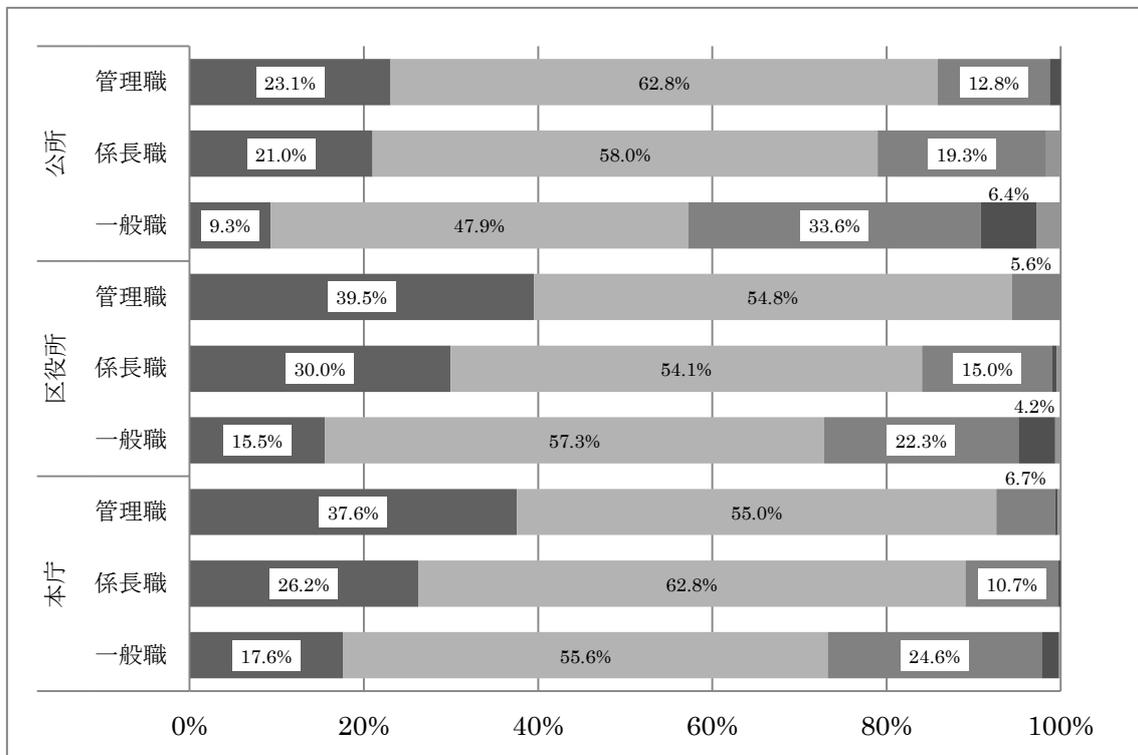


職階別では、職階が低いほど、「どちらかと言えばあてはまらない」または「あてはまらない」の割合が高くなっている。

Q13 あなたは、異なる部署との間でも、率直な意見を言い合うことができますか。



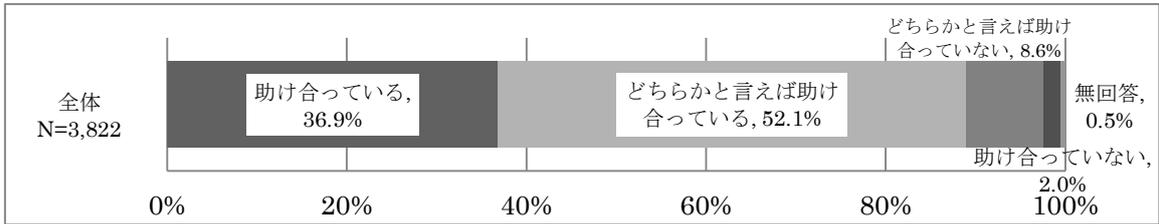
異なる部署との間の意見交換については、全体では「できる」(19.2%)、「どちらかと言えばできる」(54.5%)と、7割以上の職員が「できる」または「どちらかと言えばできる」と回答した。



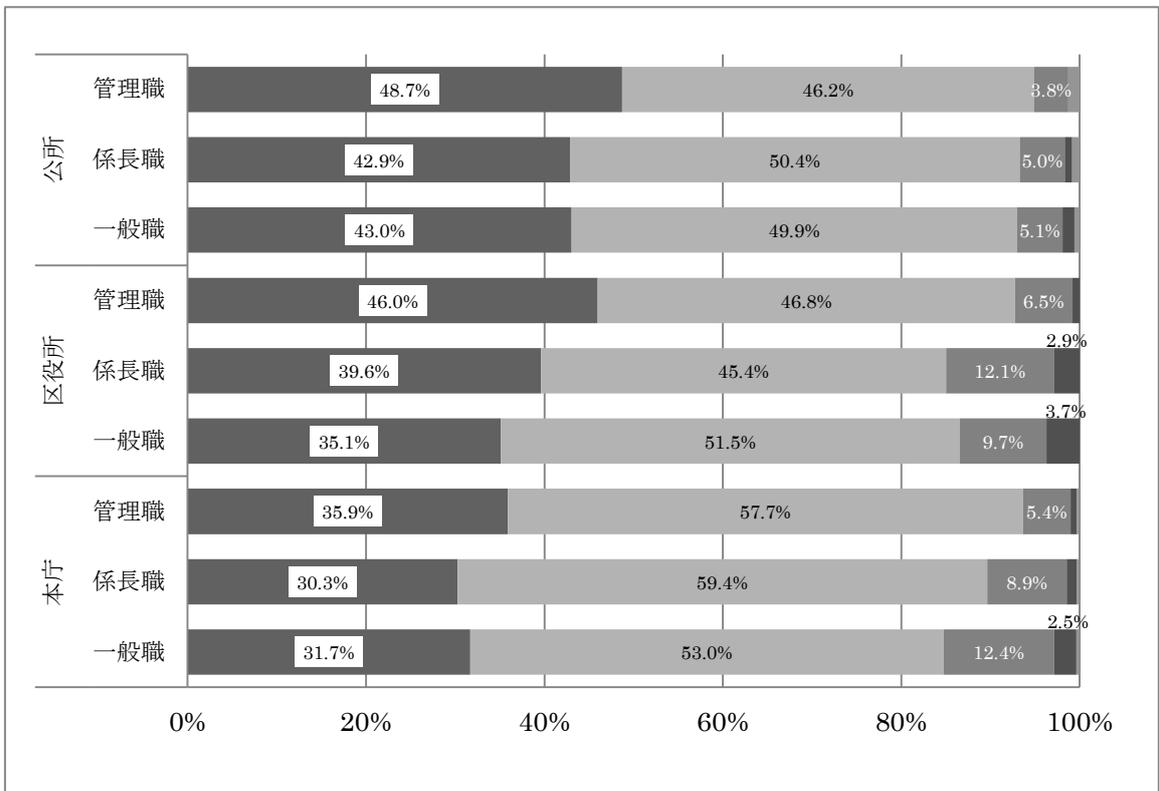
所属・職階別では、いずれの所属でも、職階が上がるほど「できる」「どちらかと言えばできる」の割合が高くなっている。

【一般職】では、ほかの職階と比較し「どちらかと言えばできない」「できない」の割合が高くなっており、【公所】では4割の職員が「どちらかと言えばできない」または「できない」としている。

Q14 あなたの職場では、担当以外の仕事でも、声をかけたり手伝いをするなど、お互いの業務を助け合っていますか。



職場内における業務の助け合いについて、全体では「助け合っている」(36.9%)、「どちらかと言えば助け合っている」(52.1%)と、約9割の職員が職場内においてお互いの業務を助け合っていると回答した。

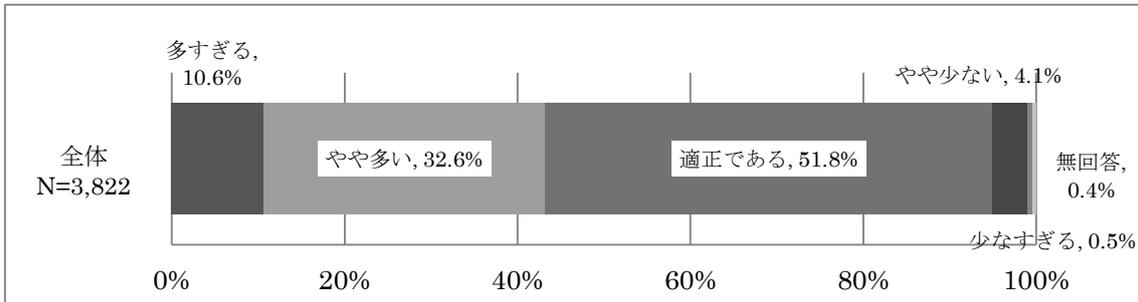


所属・職階別では、【本庁】においては、いずれの職階でも8割以上が「助け合っている」または「どちらかと言えば助け合っている」と回答している一方、職階が下であるほど、「どちらかと言えば助け合っていない」または「助け合っていない」と考える職員の割合が高く、【一般職】では14.9%が「どちらかと言えば助け合っていない」または「助け合っていない」と回答している。

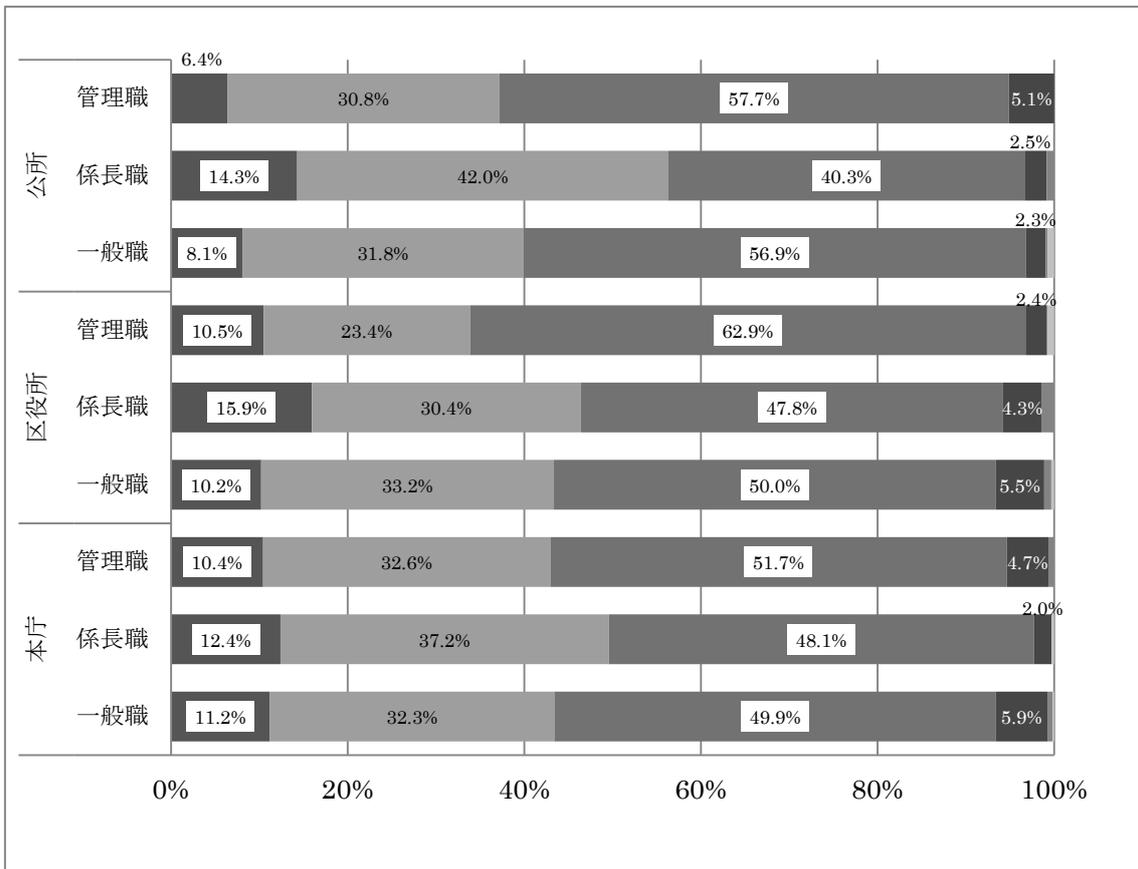
【区役所】においても、いずれの職階でも8割以上が「助け合っている」または「どちらかと言えば助け合っている」と回答している一方、【管理職】と比較し、【係長職】と【一般職】では「どちらかと言えば助け合っていない」または「助け合っていない」と考える職員の割合が高く、【係長職】では15.0%が「どちらかと言えば助け合っていない」または「助け合っていない」と回答した。

(3) ミスの発生リスクや防止策、発生時の対応について

Q15 あなたに割り振られている業務量は適正だと思いますか。

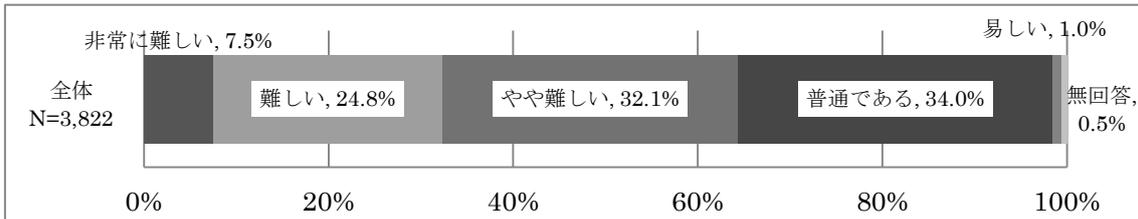


業務量について、全体では「適正である」(51.8%)が最も多かったが、次いで「やや多い」(32.6%)、「多すぎる」(10.6%)と、4割以上の職員が業務量が多いと回答している。

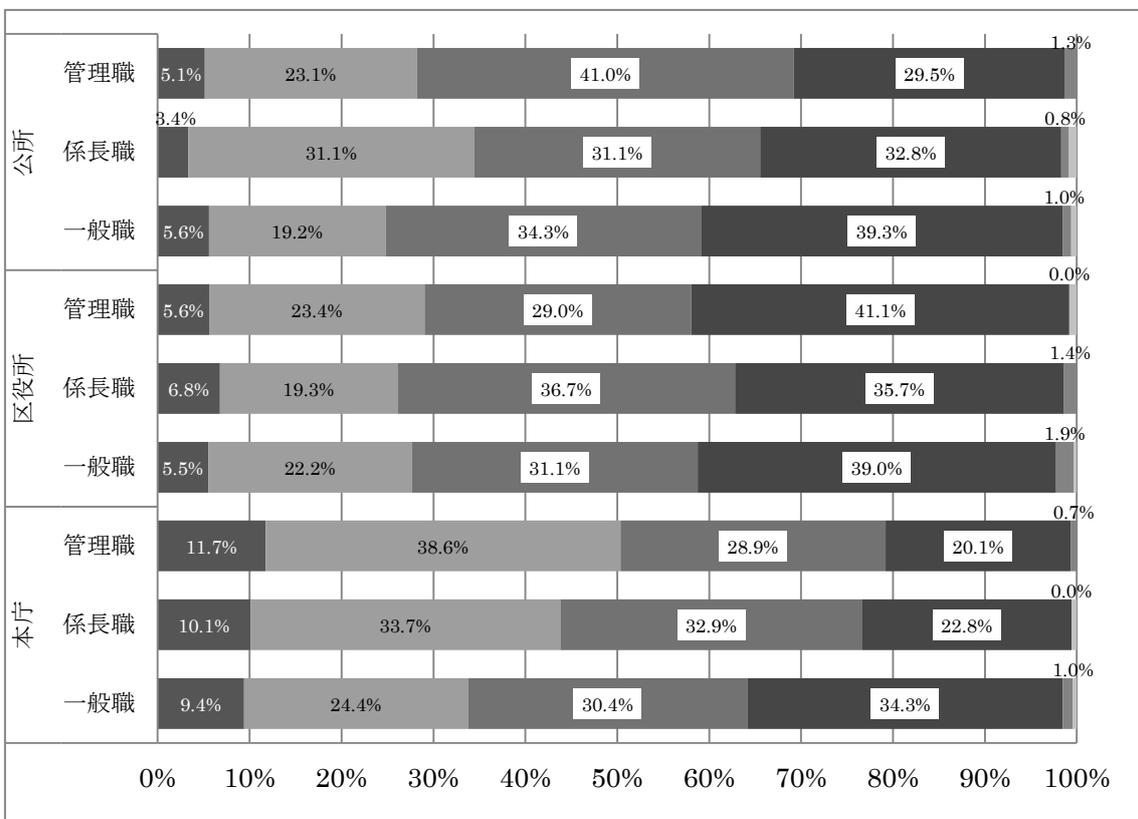


所属・職階別では、いずれの所属でも【係長職】において「適正である」の割合が50%未満となっており、「多すぎる」または「どちらかと言えば多い」の割合がほかの職階と比較して高くなっている。

Q16 あなたに割り振られている業務の難しさについて、どう思いますか。



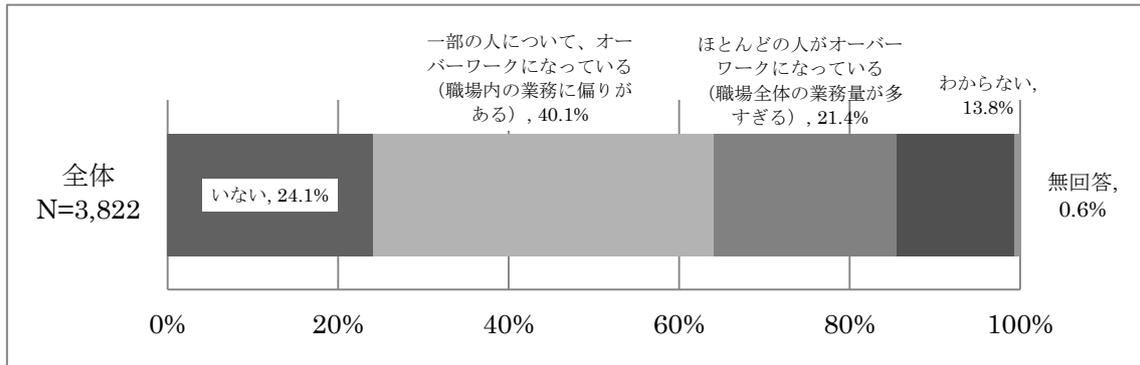
業務の難しさについて、全体では「普通である」(34.0%)が最も多かったが、「非常に難しい」(7.5%)、「難しい」(24.8%)、「やや難しい」(32.1%)と、業務が難さを感じている職員が6割以上であった。



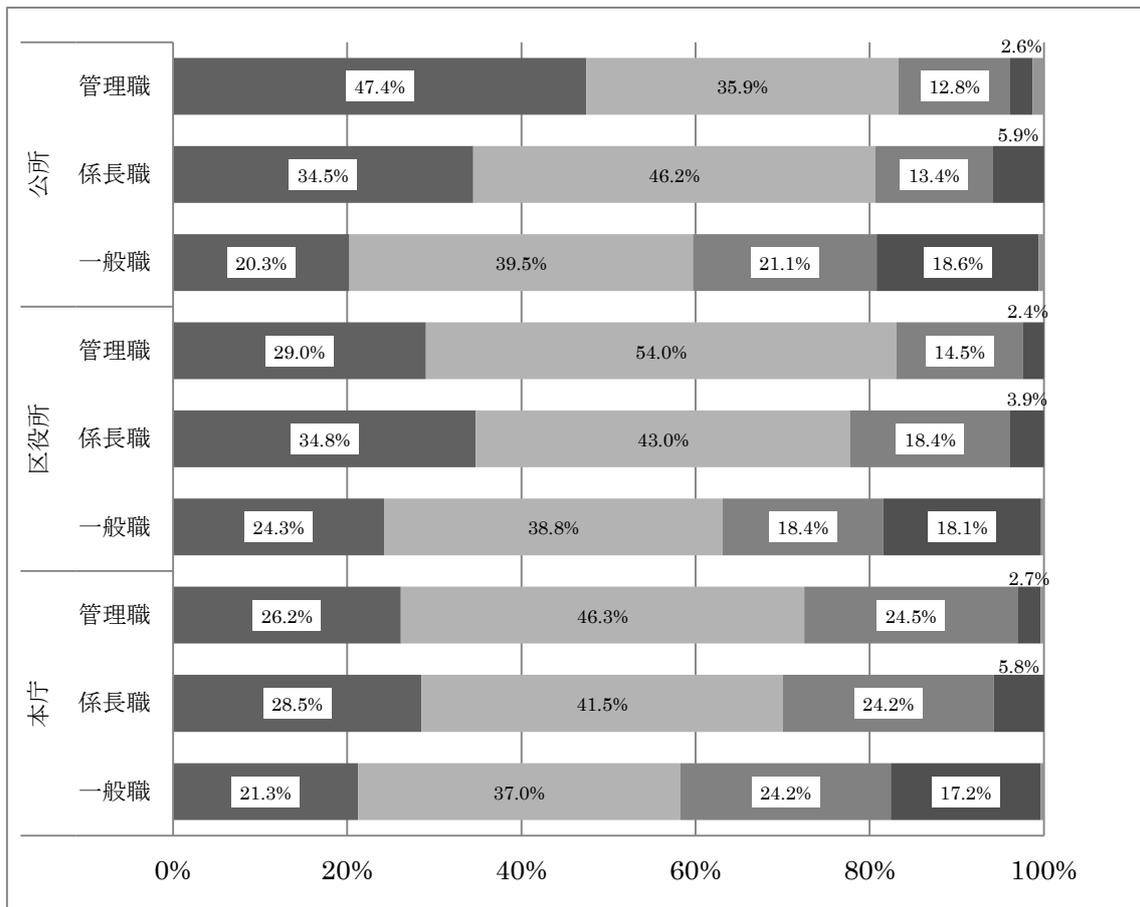
所属・職階別では、【本庁】【公所】では、職階が上がるほど「普通である」の割合は低くなり、「非常に難しい」または「難しい」、「やや難しい」と回答する職員の割合が高くなっている。

【本庁】では、いずれの職階においても「非常に難しい」と回答する職員の割合が、ほかの所属と比べて高くなっており、職階が上がるほどその割合は高くなっている。

Q17 あなたの職場には、業務が集中してオーバーワークになっている人はいますか。



職場における業務量について、「一部の人について、オーバーワークになっている（職場内の業務に偏りがある）」(40.1%) が最も多く、4割以上の職員が職場内の業務に偏りがあると回答した。



所属・職階別では、【本庁】【区役所】において、職階が上がるほど「一部の人について、オーバーワークになっている（職場内の業務に偏りがある）」と回答しており、特に【区役所】の【管理職】では54.0%が職場内の一部の人についてオーバーワークになっていると回答した。

Q18 あなたの仕事におけるリスクには、どのようなものがありますか。【複数回答可】

N=3,822

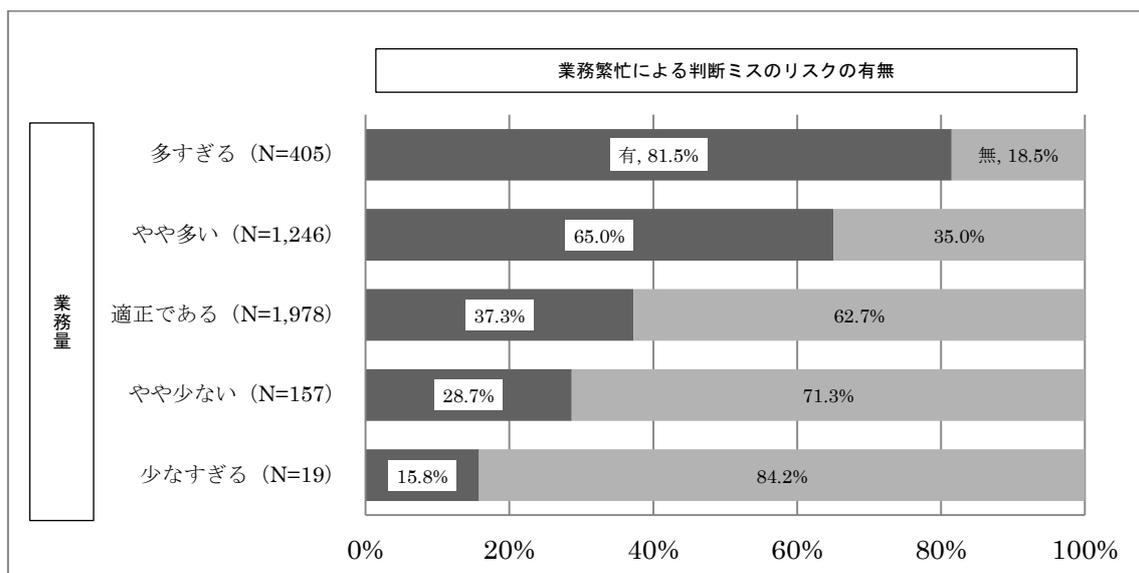
	選択数	選択率
個人情報の取扱い	2,676	70.0%
事務処理の遅滞や失念	2,343	61.3%
業務繁忙による判断ミス	1,930	50.5%
システム操作・入力の誤り	1,497	39.2%
積算などの計算誤り	1,127	29.5%
人身・物損事故の発生	1,111	29.1%
利害関係者との接触	964	25.2%
不当圧力による判断ミス	416	10.9%
特に感じない	74	1.9%
その他	72	1.9%

(その他意見の主な内容)

法令等の判断の誤り、クレーム対応、自分の病気や体調不調 等

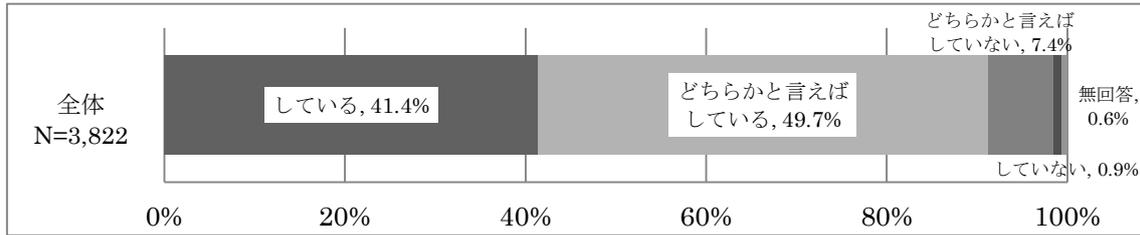
仕事におけるリスクでは、「個人情報の取扱い」(70.0%)が最も多く、次いで「事務処理の遅滞や失念」(61.3%)、「業務繁忙による判断ミス」(50.5%)と続いた。

「Q15 業務量」と、「Q18 業務繁忙による判断ミスのリスク」の関連性

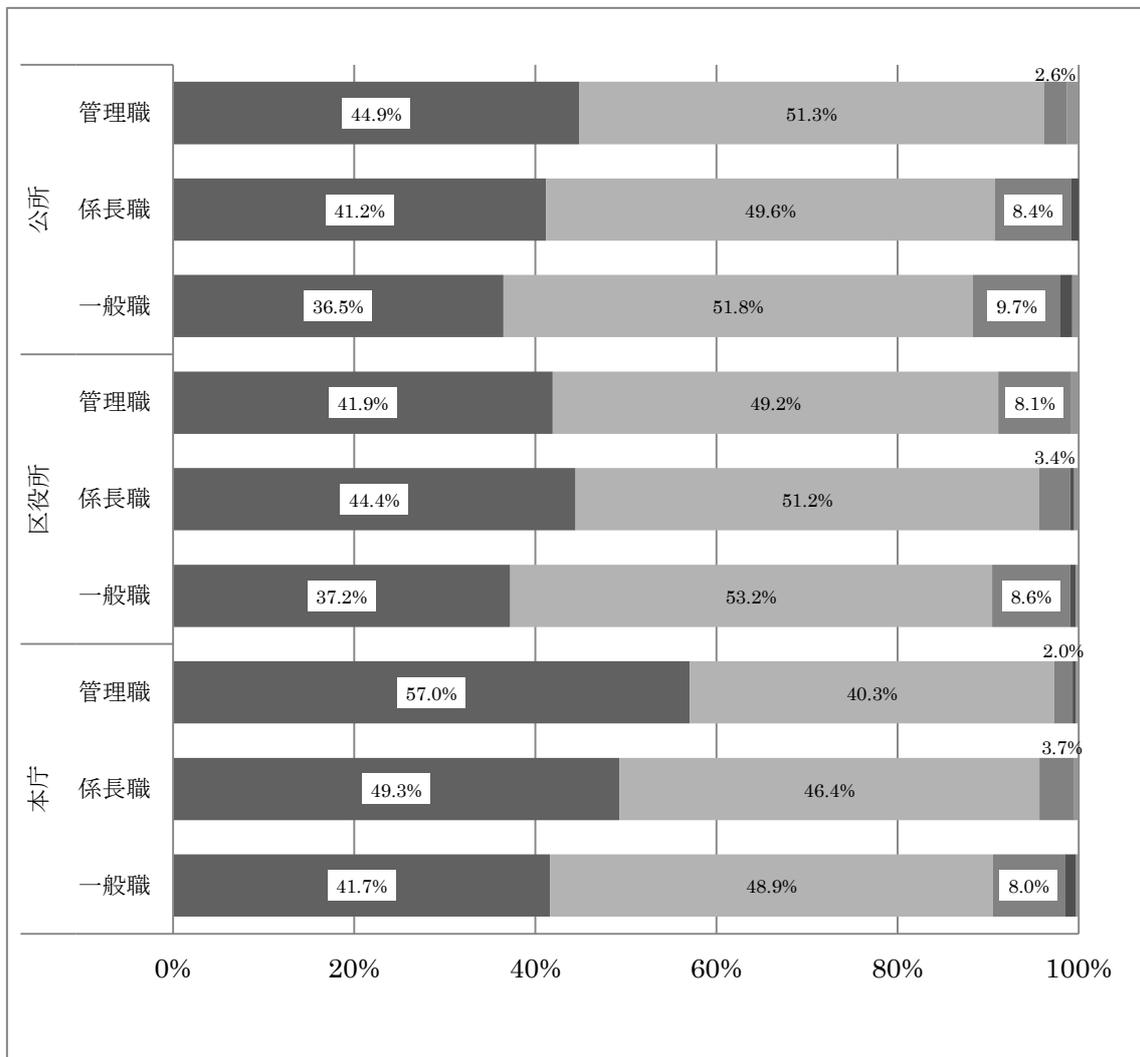


自分に割り振られている業務量について【多すぎる】(N=405)と回答した職員のうち8割以上、【やや多い】(N=1,246)と回答した職員のうち6割以上が、業務繁忙による判断ミスのリスクがあると回答した。

Q19 あなたは、自分の仕事の進捗状況について、上司に適切に報告をしていますか。

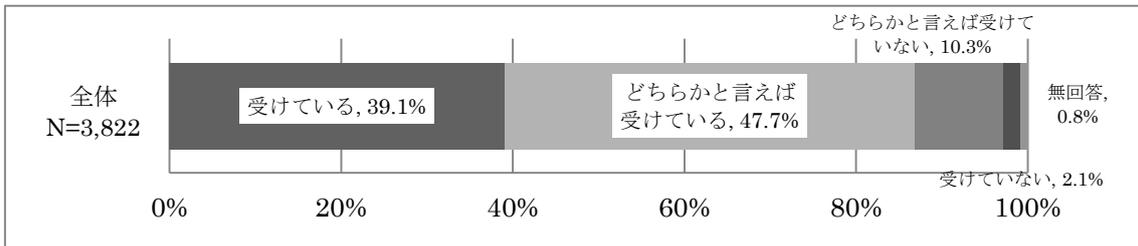


自分の仕事の進捗状況に関する上司への適切な報告について、全体では「どちらかと言えばしている」(49.7%)が最も多く、続く「している」(41.4%)と合わせて、9割以上の職員が適切な報告をしていると回答した。

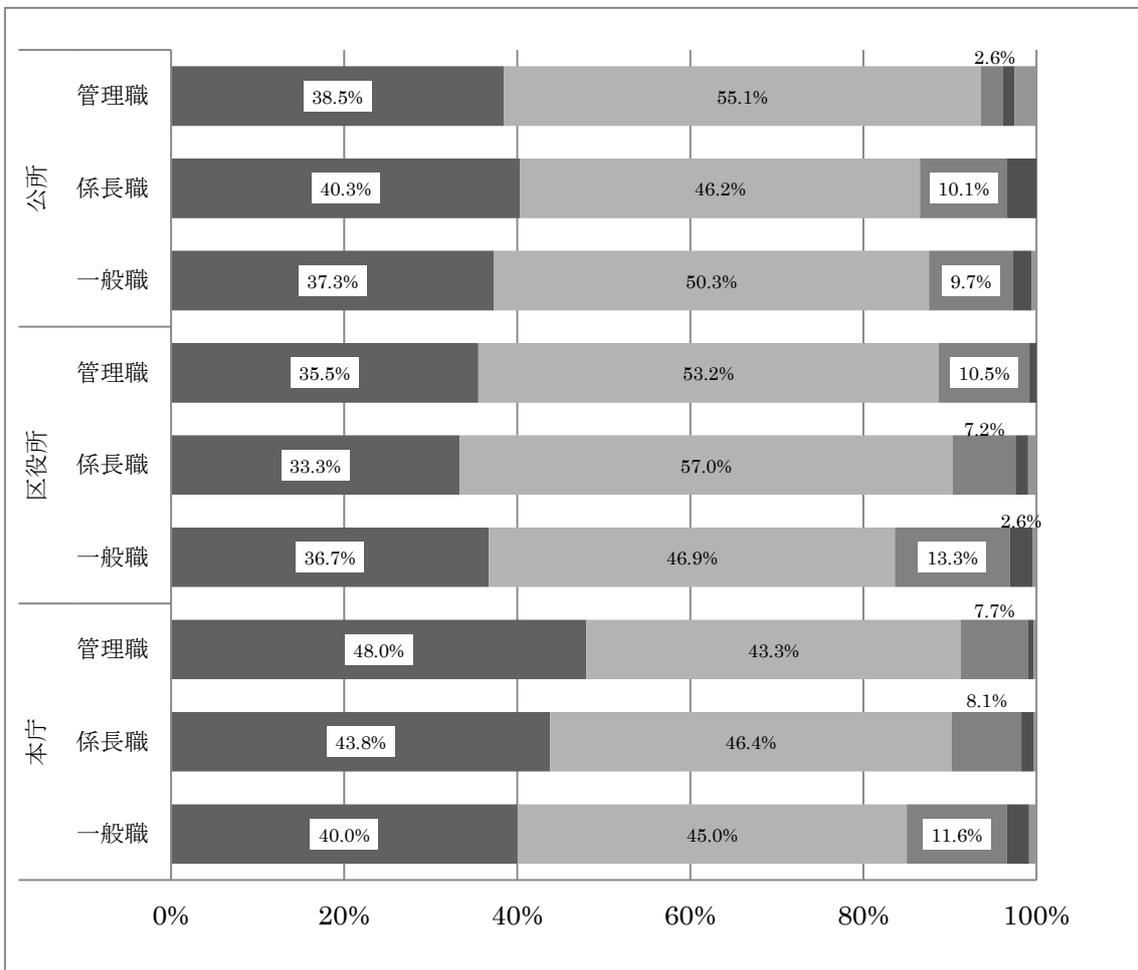


所属・職階別では、【本庁】【公所】では、職階が上がるほど「している」または「どちらかと言えばしている」と回答した職員の割合が高くなっている。

Q20 あなたは、自分の仕事の進捗状況について、上司から適切に確認を受けていますか。

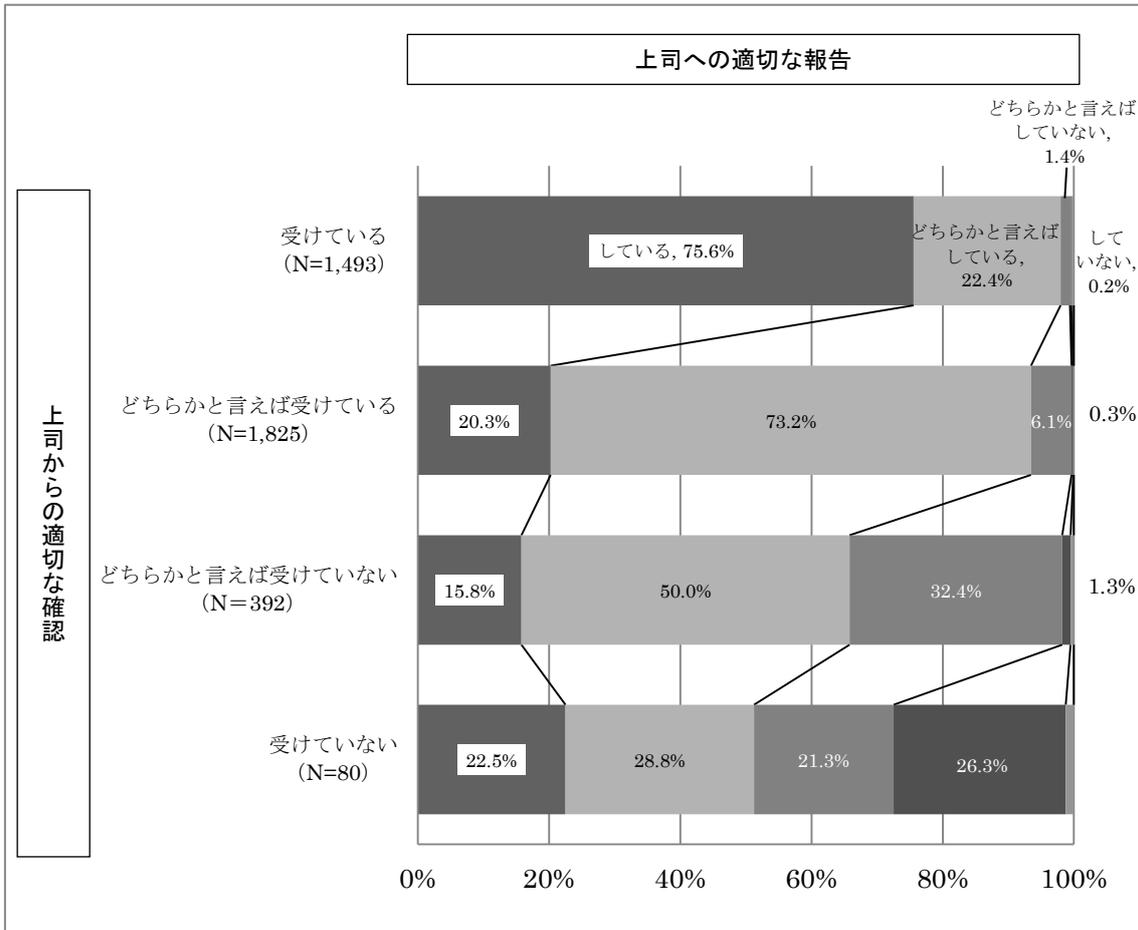


自分の仕事の進捗状況に関する上司からの適切な確認について、「どちらかと言えば受けている」(47.7%)が最も多く、続く「受けている」(39.1%)と合わせると、86.8%の職員が上司から適切な確認を受けていると回答した。



所属・職階別に見ると、【区役所】の【一般職】では、「どちらかと言えば受けていない」(13.3%)、「受けていない」(2.6%)と、全体と比較して上司からの適切な確認を受けていないと回答する職員の割合が高くなっている。

「Q19 上司への適切な報告」と「Q20 上司からの適切な確認」の関連性



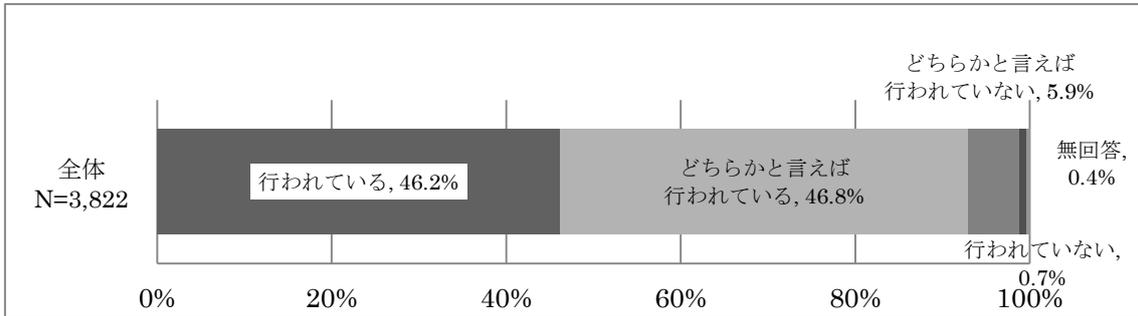
上司から適切に確認を【受けている】(N=1,493)と答えた職員では、上司に適切に報告「している」(75.6%)が最も多く、次いで「どちらかと言えばしている」(22.4%)と、98.0%の職員が上司に適切に報告をしていると回答した。

【どちらかと言えば受けている】(N=1,825)と答えた職員では、「どちらかと言えばしている」(73.2%)が最も多く、次いで「している」(20.3%)となった。

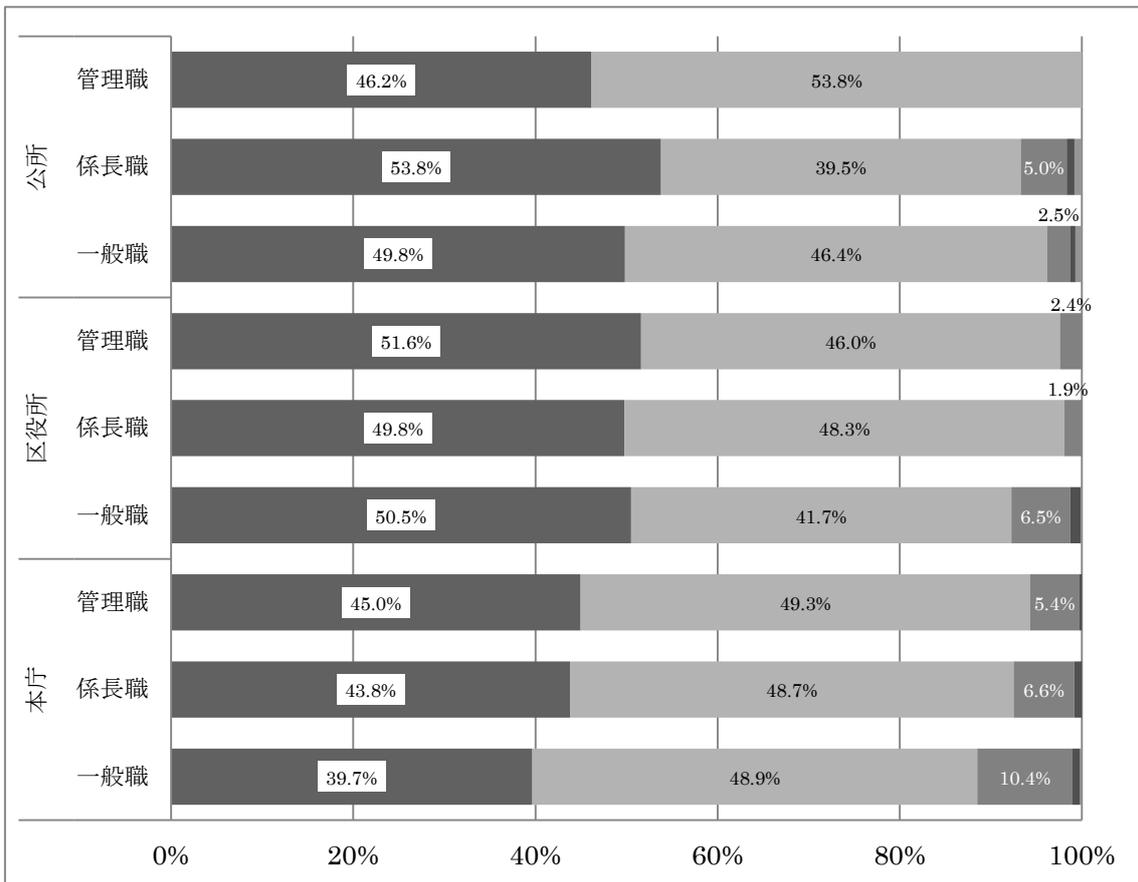
【どちらかと言えば受けていない】(N=392)と答えた職員では、「どちらかと言えばしている」(50.0%)が最も多かったものの、「どちらかと言えばしていない」(32.4%)が次に多く、上司に適切に報告をしていない職員の割合が、上司からの確認を【受けている】【どちらかと言えば受けている】と答えた職員より、多くなっている。

上司から適切に確認を【受けていない】(N=80)と答えた職員では、「どちらかと言えばしていない」(21.3%)、「していない」(26.3%)と、半数近くの職員が上司へ適切な報告をしていないと回答した。

Q21 あなたの職場では、ミスが発生しやすい業務は複数人で確認をするなど、組織でのチェックが行われていますか。

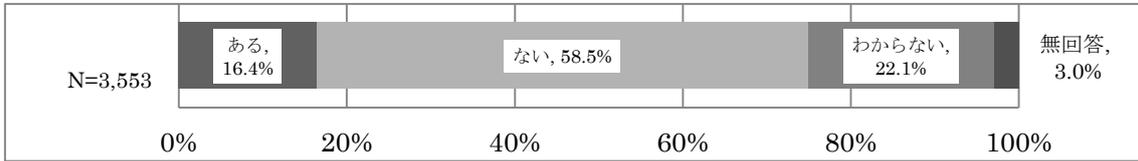


組織でのチェックについて、全体では「どちらかと言えば行われている」(46.8%)が最も多く、次いで「行われている」(46.2%)と、93.0%の職員が組織でのチェックが行われていると回答した。



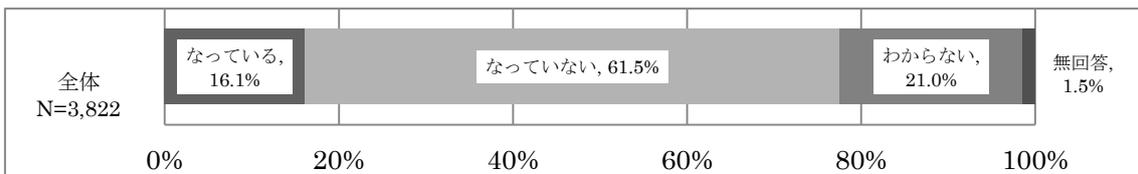
所属・職階別で見ると、【本庁】の【一般職】では、「どちらかと言えば行われていない」(10.4%)と「行われていない」(0.9%)を合わせて、1割以上の職員が組織でのチェックが行われていないと回答し、他の所属と比べて割合が高かった。

Q22 (Q21で「行われている」「どちらかと言えば行われている」と答えた場合) チェックを行う際に、内容を見ずに確認印を押すだけになっているなど、手続きが形式化して、実際にはチェック機能が働いていないと思われるケースはありますか。

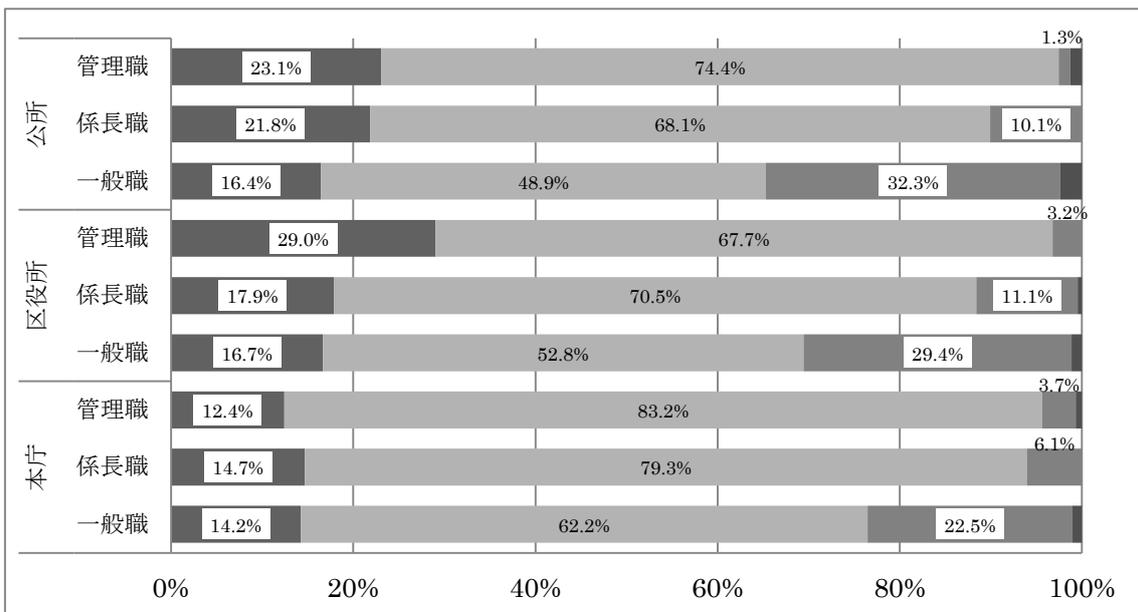


組織でのチェックを行っている場合でも、16.4%の職員が、実際にチェック機能が働いていないと思われるケースが「ある」と回答した。

Q23 あなたの職場では、特定業務（特に許認可業務、経理事務、契約事務等）を長期間 1人で担当するような、固定的な業務分担になっていますか。



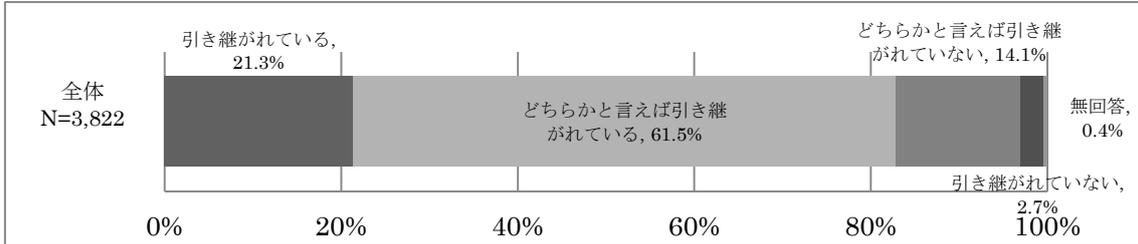
職場内の業務分担に関して、16.1%の職員が、職場内で特定業務を長期間 1人で担当するような固定的な業務分担が見られると回答した。



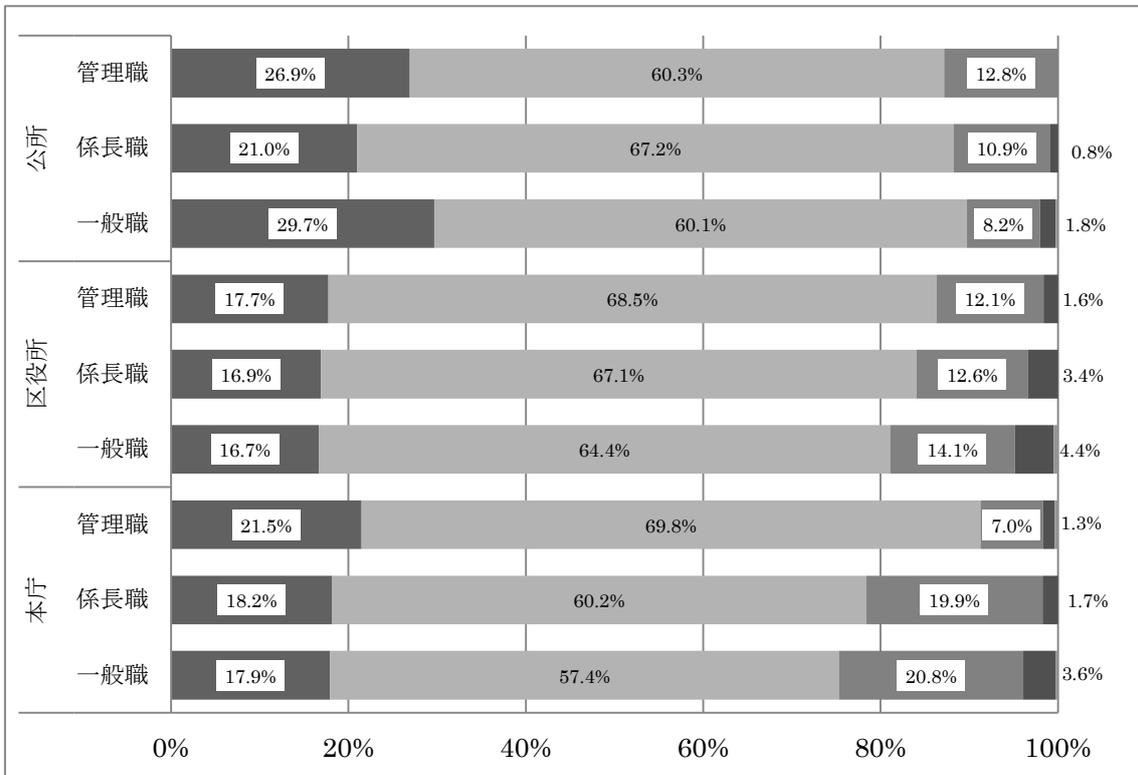
所属・職階別に見ると、いずれの所属でも職階が下であるほど「わからない」と回答した職員の割合が高くなっている。

【区役所】の【管理職】では、約 3 割の職員が、職場内に特定業務を長期間 1人で担当するような固定的な業務分担が生じていると回答した。

Q24 あなたの職場では、仕事に関する知識や技術が、適切に後任者に引き継がれていますか。

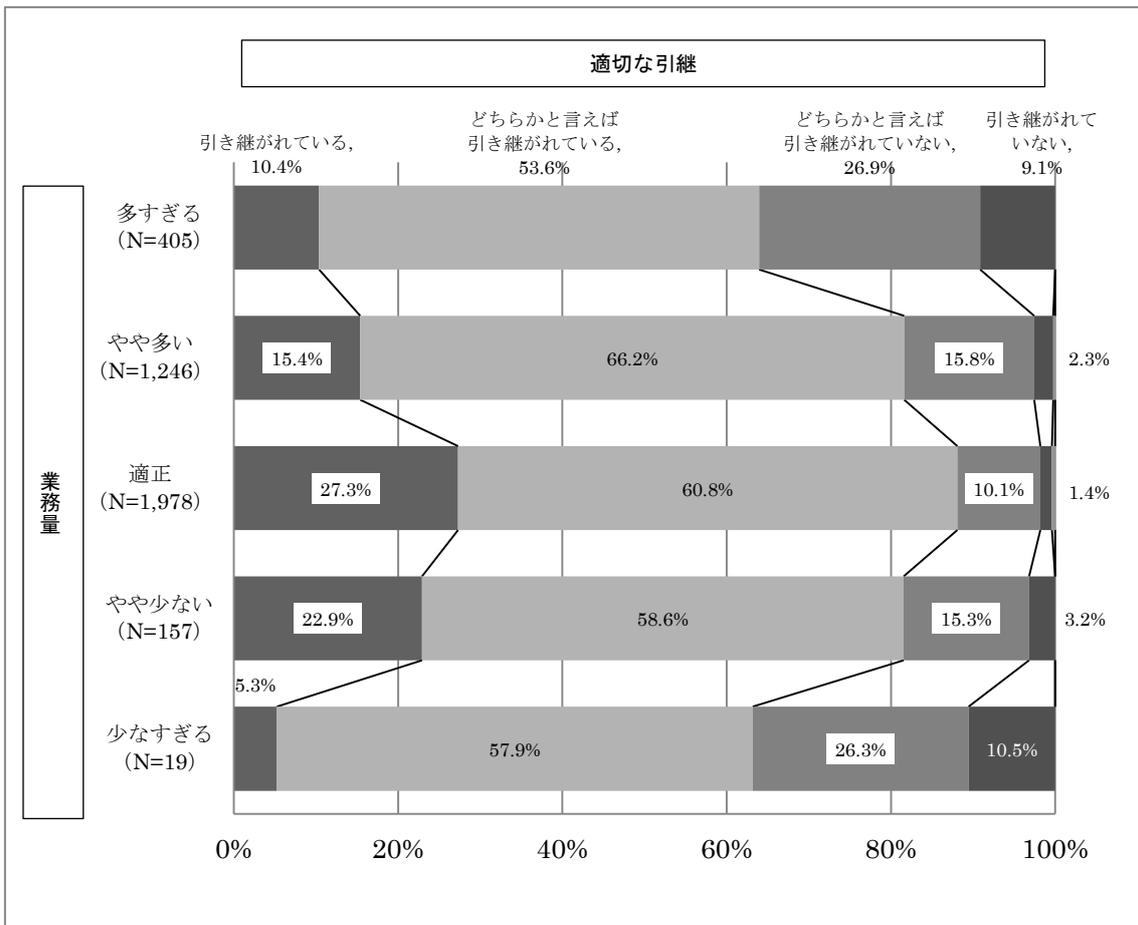
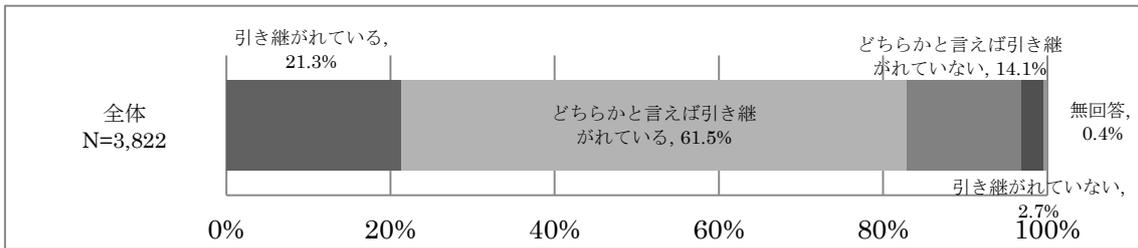


仕事に関する知識や技術の引継について、全体では「どちらかと言えば引き継がれている」(61.5%)が最も多く、次の「引き継がれている」(21.3%)と合わせて、8割以上の職員が仕事に関する知識や技術が引き継がれていると回答した。



所属・職階別に見ると、【本庁】の【一般職】【係長職】において、「引き継がれていない」または「どちらかと言えば引き継がれていない」と回答する割合が全体と比べて高く、「どちらかと言えば引き継がれていない」「引き継がれていない」を合わせると、【一般職】では24.4%、【係長職】では21.6%の職員が、仕事に関する知識や技術が引き継がれていないと回答した。

「Q15 業務量」と「Q24 適切な引継」の関連性

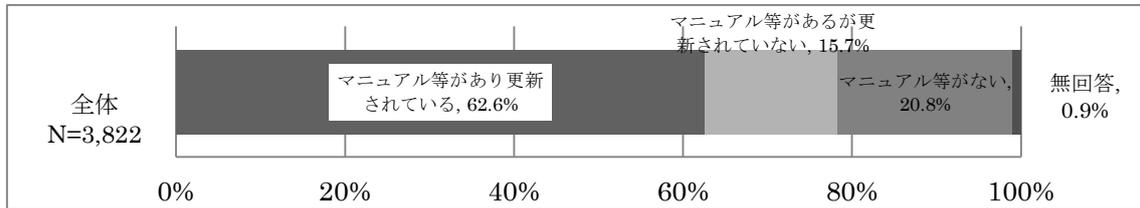


業務量別にみると、【多すぎる】(N=405)とした職員では、全体と比べ引き継がれていないと考えている職員の割合が高く、「どちらかと言えば引き継がれていない」(26.9%)と「引き継がれていない」(9.1%)を合わせて、36.0%であった。

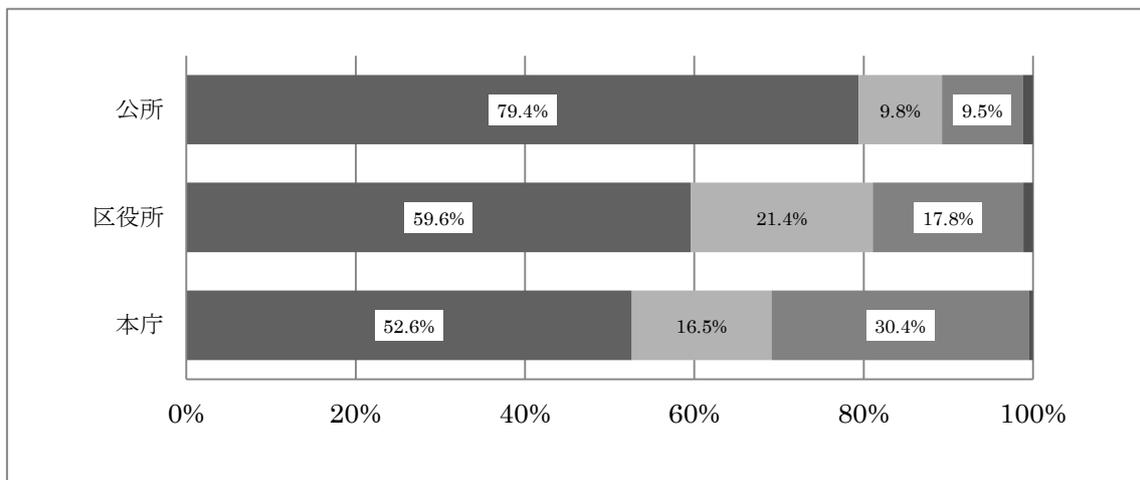
業務量が【やや多い】(N=1,246)とした職員でも、「どちらかと言えば引き継がれていない」(15.8%)と「引き継がれていない」(2.3%)を合わせて18.1%と、全体より引き継がれていないと回答した職員の割合が高い。

業務量が【適正である】(N=1,978)とした職員では、「引き継がれている」(27.3%)、「どちらかと言えば引き継がれている」(60.8%)と、引き継がれていると回答した職員の割合が、業務量別で最も高かった。

Q25 あなたの仕事には、マニュアル等（業務の手順や注意事項等が記載されたもの）がありますか。担当業務が複数あり、業務により状況が異なる場合には、最もあてはまるものが多いものを選択してください。



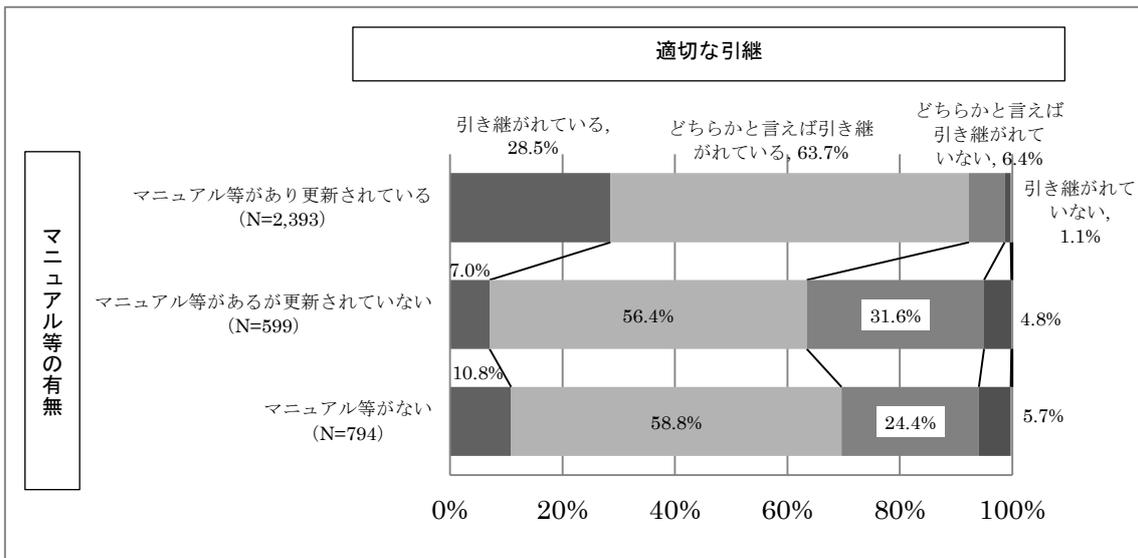
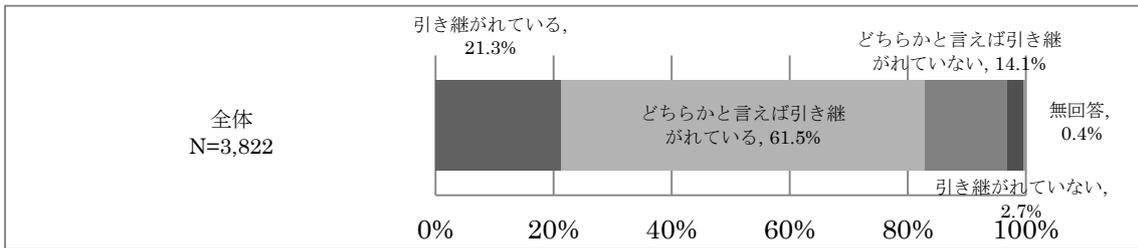
仕事に関するマニュアル等（業務の手順や注意事項等が記載されたもの）について、全体では約 8 割の職員が「マニュアル等がある」としたが、そのうち 15.7%は、マニュアル等があるが実態に応じた更新がされていないと回答した。マニュアル等がないと回答した職員は、全体の約 2 割であった。



所属別に見ると、【本庁】では、「マニュアル等がない」（30.4%）とした職員の割合が、全体より多く見られた。

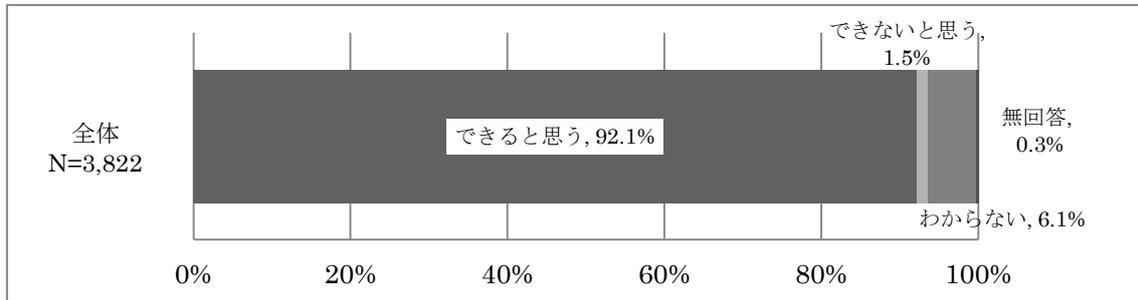
【公所】では、約 9 割の職員がマニュアル等があると回答しており、約 8 割がマニュアル等があり必要に応じた更新がされているとしている。

「Q25 マニュアル等の有無」と「Q24 適切な引継」の関連性



マニュアル等の有無別に、業務が引き継がれているかどうかを見ると、【マニュアル等があり必要に応じて更新されている】(N=2,393)では、「引き継がれている」(28.5%)、「どちらかと言えば引き継がれている」(63.7%)ともに全体より割合が高くなっている。

Q26 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ると思いますか。



仮に自分がミスをした場合の上司への速やかな報告については、「できると思う」(92.1%) が最も多かった。

Q27 (Q26で「できないと思う」と答えた場合) それはどのような理由からですか。【複数回答可】

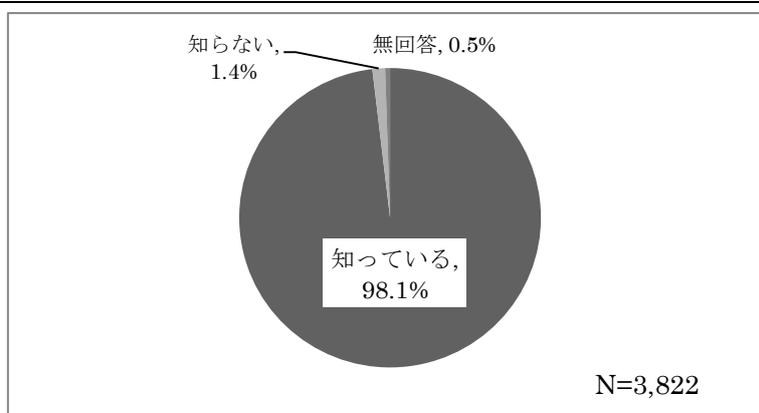
N=57

	選択数	選択率
上司に叱られたくないため	21	36.8%
ミスは自分ひとりで処理すべきと考えているため	16	28.1%
報告とその後の対応が面倒だから	16	28.1%
同僚や部下に知られたくないから	13	22.8%
上司が忙しくて報告する時間がないため	12	21.1%
発覚する前に自分で処理すれば報告しなくて済むと考えているため	11	19.3%
自分の評価が下がるのが嫌だから	10	17.5%
処分を受けたくないから	9	15.8%
自分が忙しく報告する時間がないため	5	8.8%
その他	9	15.8%

ミスをした場合に上司に報告【できないと思う】(N=57) 理由として、最も多く選択されたものは、「上司に叱られたくないため」(36.8%)であった。次に多かったものは、「ミスは自分ひとりで処理すべきと考えているため」(28.1%)、「報告とその後の対応が面倒だから」(28.1%)であった。

(4) 不祥事や不正に関する意識について

Q28 あなたは、平成26年12月14日に行われた衆議院議員総選挙等において、本市で不適正な開票事務があったことを知っていますか。



Q29 (Q28で「はい」と答えた場合) 不適正な開票事務があったことについて、あなたはどのように感じましたか。【複数回答可】

N=3,750

	選択数	選択率
自分は不適正な事務をしないように気を付けようという気持ち	2,915	77.7%
同じ市職員として市民に対して申し訳ない、恥ずかしいという気持ち	1,705	45.5%
仕方なくやった事情があったのだろうという当事者への同情の気持ち	1,381	36.8%
特に何も感じなかった	27	0.7%
その他	251	6.7%

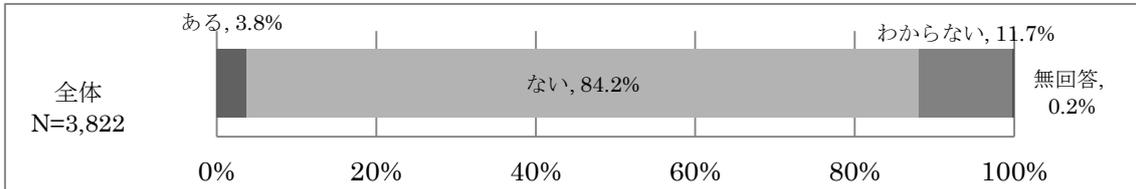
(その他意見の主な内容)

発生原因等に関する意見、発生した経緯に関する疑問、本事案に対する所見や感想、

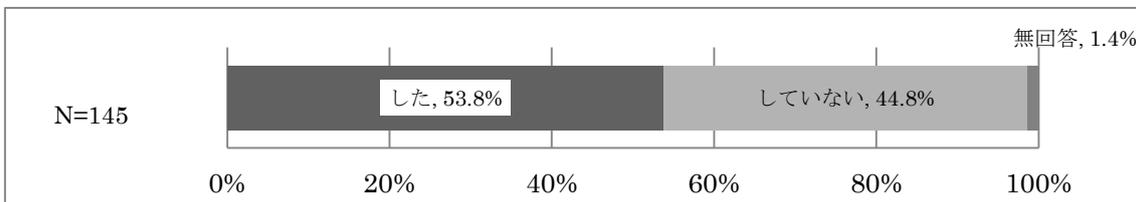
自分の場合に置き換えた場合の考え、今後の再発防止策に関する意見、懲戒処分に関する意見 等

不適正な開票事務があったことについて感じたこととしては、「自分は不適正な事務をしないように気を付けようという気持ち」(77.7%)が最も多かった。次いで「同じ市職員として市民に対して申し訳ない、恥ずかしいという気持ち」(45.5%)であった。

Q30 あなたは、ここ3年以内で、自分の職場内で不正（通勤手段の虚偽申告や、個人情報の持ち出し、不適正な経理処理等）を見聞きしたことはありますか。公になっていないものに限ってお答えください。



Q31 (Q30で「ある」と回答した場合) それを見聞きして、何か是正のための行動をしましたか。



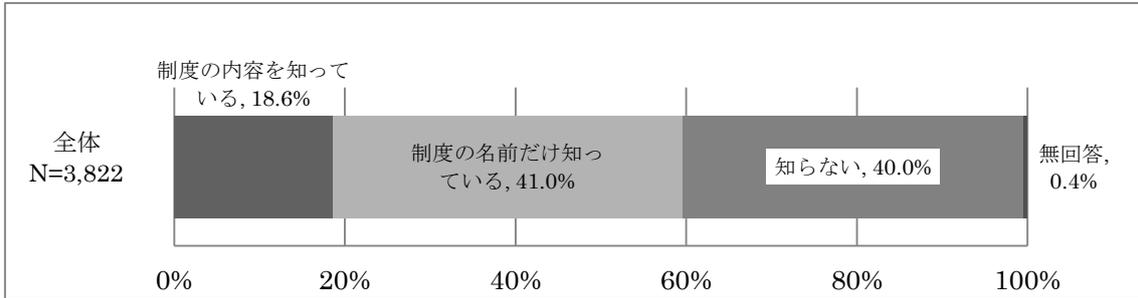
自分の職場で不正を見たことが【ある】(N=145)とした職員のうち、是正のための行動をとった職員の割合は53.8%であった。

Q32 (Q31で「していない」と回答した場合) 行動をしなかったのはなぜですか。【複数回答可】

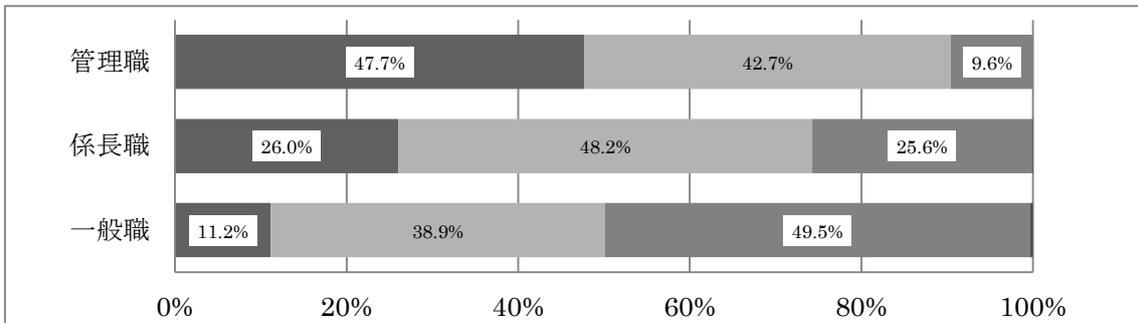
N=65		
	選択数	選択率
上司も黙認していたため	31	47.7%
関わりあいたくなかったため	21	32.3%
組織内の人間関係が悪くなることを恐れたため	18	27.7%
どうしたらいいか分からなかったため	12	18.5%
大した問題ではないと思ったため	12	18.5%
他の人もやっているため	9	13.8%
やむを得ない事情があったため	7	10.8%
自分もやっているため	3	4.6%
その他	13	20.0%

是正のための行動を【していない】(N=65)とした理由で、最も多かったものは「上司も黙認していたため」(47.7%)であった。

Q33 あなたは、「仙台市職員公益通報制度実施要綱」に基づく、公益通報制度（内部通報制度）を知っていますか。



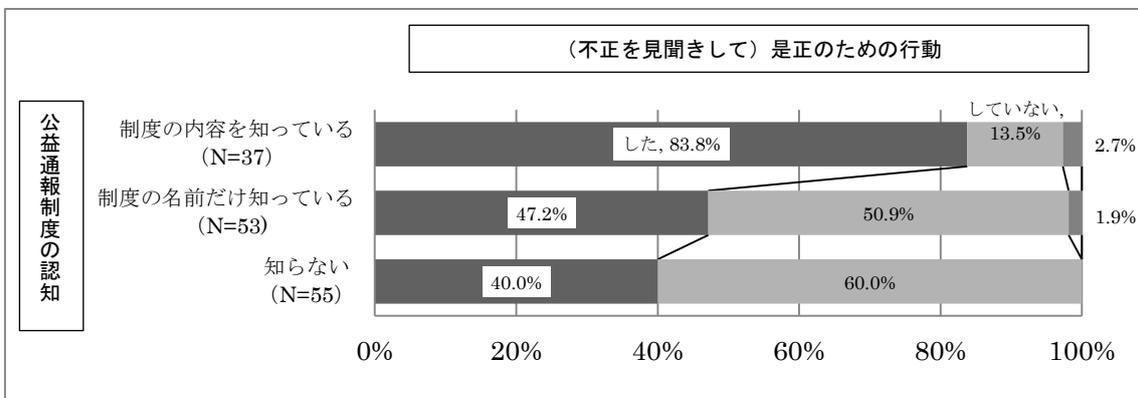
公益通報制度の認知度について、「制度の内容を知っている」職員は 18.6%にとどまり、「制度の名前だけ知っている」職員は 41.0%、「知らない」とした職員は 40.0%であった。



職階別では、職階が上がるほど認知度は高くなる傾向にある。

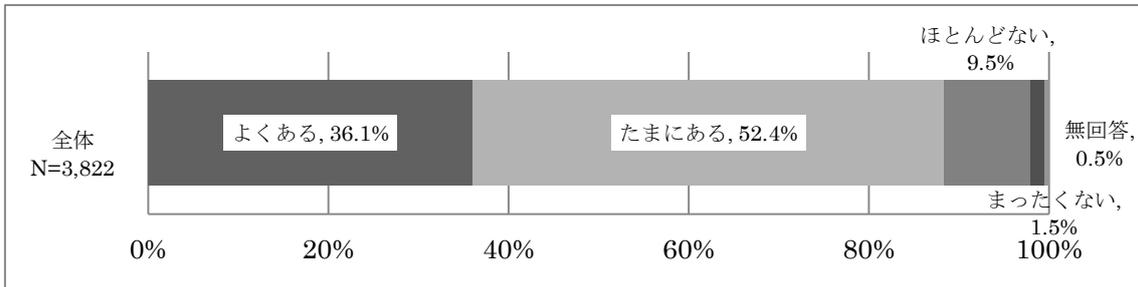
【一般職】では認知度が低く、「制度の内容を知っている」職員は約 1 割で、「知らない」職員が約 5 割であった。

「Q31（不正を見聞きして）是正のための行動」と「Q33 公益通報制度の認知度」の関連性

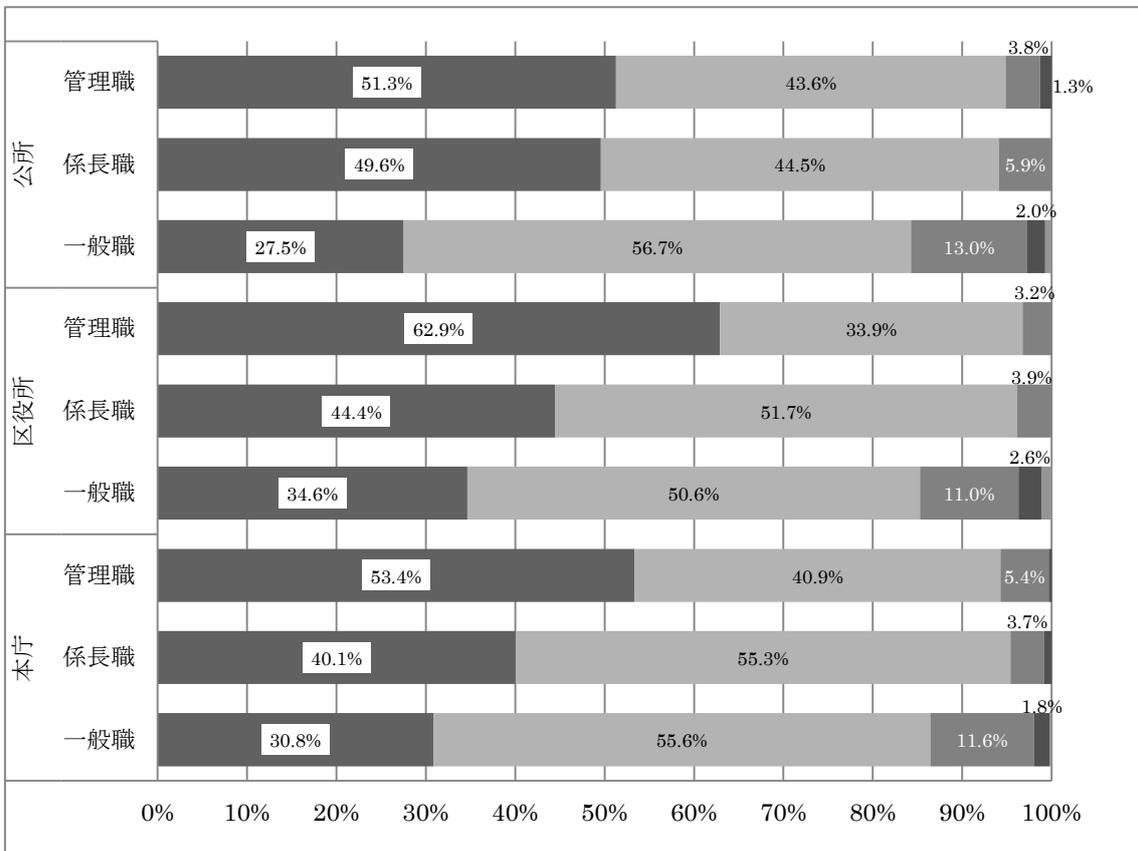


公益通報制度の認知度別に、不正を見聞きしたことがある場合で是正のための行動をとったかどうかを見ていくと、【制度の内容を知っている】(N=37) とした職員では、83.8% が是正のための行動を起こしていた。

Q34 あなたは、本市職員の不祥事があった時に、自分の場合に置き換えて考えることはありますか。



本市職員の不祥事があった時に、自分の場合に置き換えて考えることについて、全体では「たまにある」(52.4%)が最も多く、次いで「よくある」(36.1%)であった。



所属・職階別では、いずれの所属でも、【管理職】は「よくある」を選んだ割合が最も高く5割を超えており、特に【区役所】の【管理職】では62.9%が「よくある」としていた。

また、【一般職】はいずれの所属でも、ほかの職階と比べて「ほとんどない」と「まったくない」とする職員の割合が高くなっている。

(5) 不祥事が発生する原因について

Q35 公務内の不祥事（個人情報紛失や秘密の漏えい、横領、事務処理の遅滞、誤送付等の事務ミス、無断欠勤や休暇不正取得などの服務義務違反等）が発生する原因は何だと思いますか。より大きな原因だと思うものから順に3つ選択してください。

	選択数			合計 (※)	順位
	1番目	2番目	3番目		
業務繁忙	1,083	686	560	5,181	1
情報共有・チェック体制の不備	701	936	921	4,896	2
個人的資質	957	413	775	4,472	3
規範意識の緩み	600	774	601	3,949	4
人事配置	199	546	360	2,049	5
法令等の理解不足	212	401	441	1,879	6
その他	53	21	71	272	7
無回答	17	45	93		
合計	3,822	3,822	3,822		

※1番目の選択数×3、2番目の選択数×2、3番目の選択数×1の合計により計算

(その他意見の主な内容)

すべてあてはまる、事案により異なる、組織風土の問題、個人の意識の問題、人事的な問題、業務の性質や制度上の問題 等

公務内の不祥事の発生原因について、最も多く選ばれたものは「業務繁忙」であり、次いで「情報共有・チェック体制の不備」、「個人的資質」であった。

順位	本庁 (合計)		区役所 (合計)		公所 (合計)	
1	情報共有・チェック体制の不備	(2,227) 21.9%	業務繁忙	(1,478) 26.0%	個人的資質	(1,373) 22.1%
2	業務繁忙	(2,221) 21.8%	情報共有・チェック体制の不備	(1,259) 22.1%	業務繁忙	(1,342) 21.6%
3	個人的資質	(2,015) 19.8%	個人的資質	(936) 16.4%	情報共有・チェック体制の不備	(1,298) 20.9%
4	規範意識の緩み	(1,769) 17.4%	規範意識の緩み	(852) 15.0%	規範意識の緩み	(1,200) 19.3%
5	人事配置	(909) 8.9%	人事配置	(636) 11.2%	法令等の理解不足	(494) 8.0%
6	法令等の理解不足	(883) 8.7%	法令等の理解不足	(464) 8.1%	人事配置	(457) 7.4%
7	その他	(147) 1.4%	その他	(70) 1.2%	その他	(41) 0.7%
合計	(10,171) 100.0%	(5,695) 100.0%	(6,205) 100.0%			

※合計は 1番目の選択数×3+2番目の選択数×2+3番目の選択数×1 により計算

所属別では、【本庁】では、「情報共有・チェック体制の不備」が最も多く選ばれ、次いで「業務繁忙」、「個人的資質」であった。

【区役所】では「業務繁忙」が最も多く選ばれ、順位は全体の結果と同様であった。

【公所】では、「個人的資質」が最も多く選ばれ、次いで「業務繁忙」、「情報共有・チェック体制の不備」であった。

Q36 公務外の不祥事（公務外の道路交通法違反、傷害・暴行等の刑法違反、その他の非行等）が発生する原因は何だと思えますか。より大きな原因だと思うものから順に3つ選択してください。

	選択数			合計 (※)	順位
	1番目	2番目	3番目		
個人的資質	1,853	873	533	7,838	1
規範意識の緩み	1,070	1,314	535	6,373	2
業務上のストレス	644	638	967	4,175	3
私生活のストレス	204	869	1,366	3,716	4
その他	34	19	118	258	5
無回答	17	109	303		
	3,822	3,822	3,822		

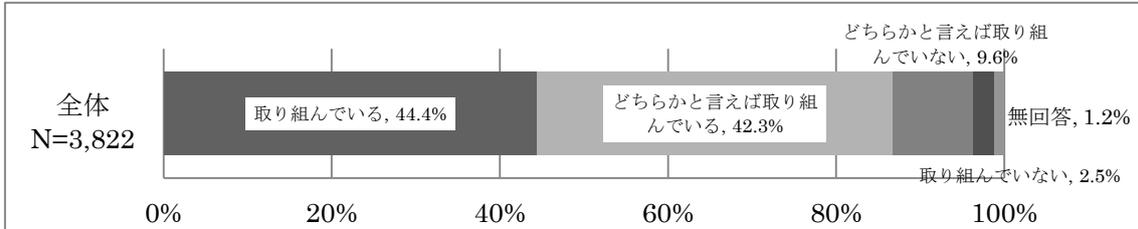
※1番目の選択数×3、2番目の選択数×2、3番目の選択数×1の合計により計算

(その他意見の主な内容)

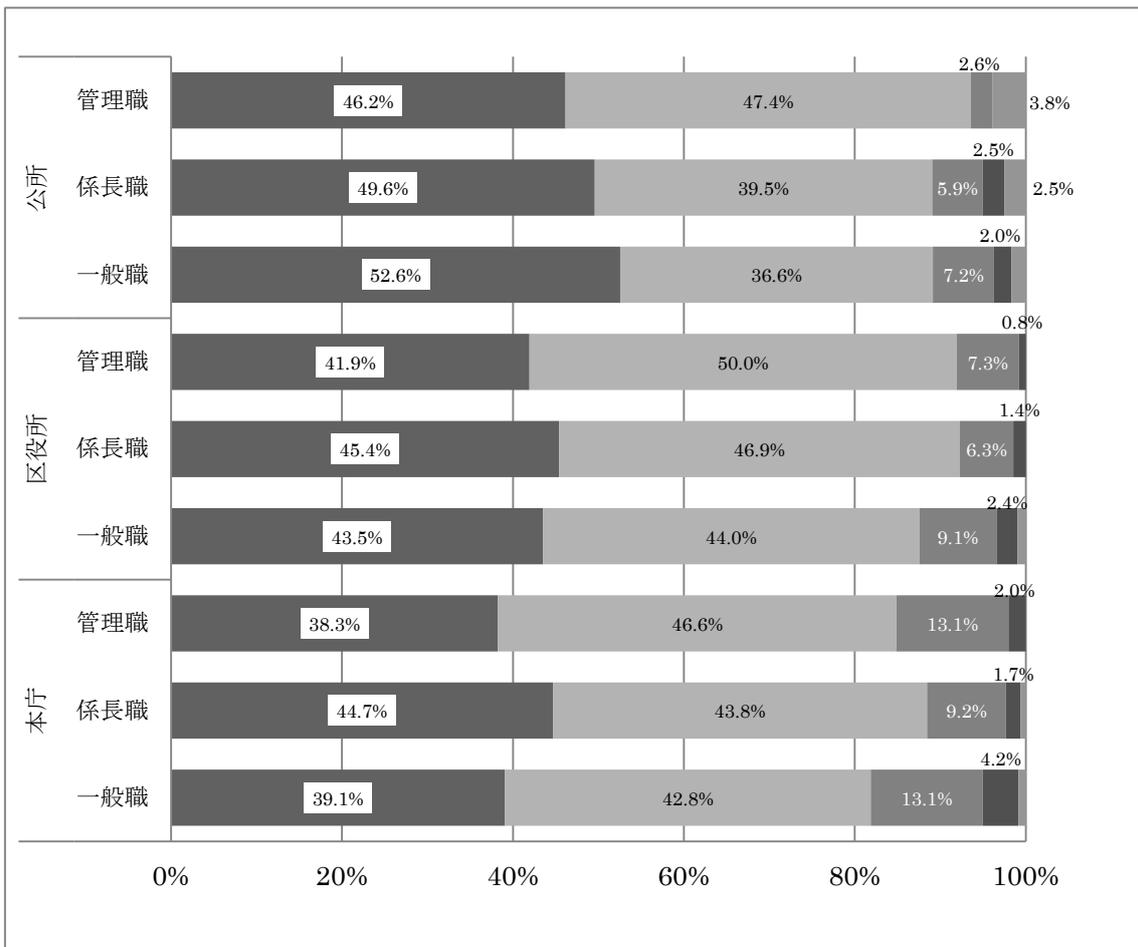
公務員（社会人）としての自覚の欠如、モラルの欠如、様々なストレス、疲労や病気 等

公務外の不祥事の発生原因について、最も多く選ばれたのは「個人的資質」であり、次いで「規範意識の緩み」、「業務上のストレス」、「私生活のストレス」であった。

Q37 あなたの職場の上司は、「公務員倫理・サービスチェックシート」（年2回実施しているセルフチェックシート）のチェック項目等のサービス規律について、日頃から職員に呼びかけをしたり、サービス規律を守っていない職員がいたら指導をするなど、職場内のサービス規律の確保に積極的に取り組んでいますか。（あなたが管理職の場合には、ご自身の取り組みについてお答えください。）



職場内のサービス規律の確保に関する取り組みについて、全体では「取り組んでいる」（44.4%）が最も多く、次いで「どちらかと言えば取り組んでいる」（42.3%）と、合わせて86.7%がサービス規律の確保に取り組んでいるという回答であった。



所属・職階別では、各所属における職階による傾向は見られなかった。

(6) 仙台市職員としての行動について 等

Q38 あなたは、仙台市職員として市民からの信頼を得るために必要な要素は何だと思えますか。重要だと思うものから順番に3つ選択してください。

	選択数			合計 (※)	順位
	1番目	2番目	3番目		
法令等の遵守	1,028	342	233	4,001	1
市民の視点に立った考え方	825	526	404	3,931	2
担当業務に関する十分な知識や技術	571	633	503	3,482	3
ミスのない確実な事務処理	338	549	353	2,465	4
親切な対応	297	366	325	1,948	5
コミュニケーション能力	175	251	400	1,427	6
高い倫理観	191	179	165	1,096	7
迅速な対応	86	233	263	987	8
平等な取扱い	97	218	189	916	9
担当業務に限らない幅広い知識	41	141	222	627	10
前例や慣習にとらわれない柔軟性	28	118	185	505	11
常に業務改善を行う意識	25	49	144	317	12
向上心や自己啓発	18	34	96	218	13
公私の区別	18	42	79	217	14
積極的な情報開示	17	27	69	174	15
業務に対するコスト意識	8	42	60	168	16
きちんとした身だしなみ	12	29	51	145	17
その他	22	3	19	91	18
無回答	25	40	62		
合計	3,822	3,822	3,822		

※1番目の選択数×3、2番目の選択数×2、3番目の選択数×1の合計により計算

仙台市職員として市民からの信頼を得るために必要な要素として、最も多く選ばれたのは「法令等の遵守」であり、次いで「市民の視点に立った考え方」、「担当業務に関する十分な知識や技術」であった。

Q39 質問項目は以上となりますが、その他ご意見があれば、自由にご記入ください。
(人事、職場環境、不祥事をなくすための取組、組織風土、仕事のやり方等、これまでの質問項目以外のことでも構いません。)

自由意見では、505 件の意見があった。主な内容は次のとおり。

- ・組織風土や職場環境に関する意見
- ・業務量（内容）や人員配置に関する意見
- ・不祥事等の原因と対策に関する意見
- ・人事異動や評価、人材育成に関する意見
- ・管理職（上司）に関する意見
- ・職員の意識に関する意見
- ・コンプライアンス、法令遵守等に関する意見
- ・職員に関する意見（資質・ストレス等）
- ・衆議院議員総選挙等の不適正事務処理に関する意見
- ・アンケートに関する意見

4 参考資料

(1) 調査票

コンプライアンス推進に係る職員意識調査 調査票

【調査の趣旨】

本市においては、昨年12月の衆議院議員総選挙等における不適正処理などの不祥事の発生により、市政に対する信頼が大きく損なわれる事態となっております。こうした中、コンプライアンス(※)の推進に積極的に取り組み、信頼の回復を図ることが急務となっております。

コンプライアンスの推進にあたっては、一人ひとりの意識だけではなく、組織として取り組むことが重要です。

その取り組みのためにも、仙台市職員として守るべきルールや心構え、行動指針をまとめた「行動規範集」を6月末までに策定する予定です。

この意識調査は、行動規範集を、各職場の実態や職員の意識に沿った、より実用的な内容とし、実践につなげるために、職員の仕事に対する意識や職場環境等を把握することを目的として実施するものです。

※一般に「法令遵守」と訳されるが、単に法令だけでなく、組織内の行動規範、社会的倫理も含むものと解されている

■調査結果は統計的に処理され、これにより個人が特定されることはありません。

Q1～4では、職員の仕事への意識に関し、あなたご自身のことについてお尋ねします。

Q1 あなたは、自分の職場(課公所)の組織目標を知っていますか。
(今年度の目標がまだ決まっていない場合には、昨年度の目標についてお答えください。)

知っている 知らない

Q2 あなたは、自分の仕事が市の政策の中で、どういう役割を果たしているか、理解していますか。

理解している どちらかと言えば理解している どちらかと言えば理解していない 理解していない

Q3 あなたは、自分の仕事に誇りを持っていますか。

持っている どちらかと言えば持っている どちらかと言えば持っていない 持っていない

Q4 あなたは、仕事の進め方に迷った時に、どのような点を重視して考えますか。優先するものから順に3つ選んでください。

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1 市民にとって有益か(不利益にならないか) | 2 市民のニーズに合っているか |
| 3 市民にとって公正・公平であるか | 4 市民に説明ができるか |
| 5 市民から苦情を受けることがないか | 6 法令等に準拠しているか |
| 7 前例に準拠しているか | 8 経費や時間等の効率が良いか |
| 9 組織や上司が納得するか | 10 自分が納得できるか |
| 11 自分がやりやすいか | 12 その他 |

1番目に優先

2番目に優先

3番目に優先

「12 その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q5～13では、職場内のコミュニケーションに関し、あなたご自身や、あなたの職場のことについてお尋ねします。

Q5 あなたには、仕事上の悩みを相談できる上司や同僚はいますか。

いる いない

Q6 あなたは、職場の中で、ほかの職員がどのような仕事をしているか知っていますか。

知らない 業務名だけ知っている
 大まかな業務内容を知っている 業務内容と現在の状況(進捗や課題など)を知っている

Q7 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うことはできますか。

できる どちらかと言えばできる どちらかと言えばできない できない

Q8 (Q7で「どちらかと言えばできない」「できない」と答えた場合)それはどのような理由からですか。【複数回答可】

- 上司が忙しく質問や意見を言う時間がないから
- 上司との普段からのコミュニケーション不足により、質問や意見を言いつらいため
- 上司との関係性を悪化させたくないから
- 自分が忙しく、上司とのやり取りで時間を取られたくないから
- 質問や意見をするのは面倒だから
- 自分の意見に自信がないから
- その他

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q9 あなたは、部下からの質問や意見を積極的に聞いていますか。(部下がいない場合は空欄としてください。)

聞いている どちらかと言えば聞いている どちらかと言えば聞いていない 聞いていない

Q10 あなたは、ここ3年以内で、仕事で何らかの問題が生じたとき、上司に報告する必要性を感じながら、報告しづらいと感じたり、実際に報告できなかったことはありますか。

ある ない

Q11 (Q10で「ある」と答えた場合)それはどのような理由からですか。【複数回答可】

- 上司が忙しかったため 上司が話を聞いてくれそうになかったため 自分で処理すべきと考えたため
- 自分が忙しかったため 報告とその後の処理が面倒だと思ったため
- その他

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q12 あなたの職場では、誰でも率直な意見を言うことができ、意見を周囲の人がきちんと聞いていますか。

- あてはまる どちらかと言えばあてはまる どちらかと言えばあてはまらない あてはまらない

Q13 あなたは、異なる部署との間でも、率直な意見を言い合うことができますか。

- できる どちらかと言えばできる どちらかと言えばできない できない

Q14 あなたの職場では、担当以外の仕事でも、声をかけたり手伝いをするなど、お互いの業務を助け合っていますか。

- 助け合っている どちらかと言えば助け合っている どちらかと言えば助け合っていない 助け合っていない

Q15～27では、職場におけるミスの発生リスクや、それを防止するための体制・方法、ミス発生時の対応に関する状況を調査するために、あなたご自身や、あなたの職場のことについてお尋ねします。

Q15 あなたに割り振られている業務量は適正だと思いますか。

- 多すぎる やや多い 適正である やや少ない 少なすぎる

Q16 あなたに割り振られている業務の難しさについて、どう思いますか。

- 非常に難しい 難しい やや難しい 普通である 易しい

Q17 あなたの職場には、業務が集中してオーバーワークになっている人はいますか。

- いない
 職場内の一部の人について、特に業務が集中してオーバーワークになっている(職場内の業務分担に偏りがある)
 職場内のほとんどの人がオーバーワークになっている(職場全体の業務量が多すぎる)
 わからない

Q18 あなたの仕事におけるリスクには、どのようなものがありますか。【複数回答可】

- 利害関係者との接触 個人情報の取扱い 事務処理の遅滞や失念
 積算などの計算誤り 不当圧力による判断ミス 業務繁忙による判断ミス
 システム操作・入力の誤り 人身・物損事故の発生 特に感じない
 その他

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

.....

Q19 あなたは、自分の仕事の進捗状況について、上司に適切に報告をしていますか。

- している どちらかと言えばしている どちらかと言えばしていない していない

Q20 あなたは、自分の仕事の進捗状況について、上司から適切に確認を受けていますか。

- 受けている どちらかと言えば受けている どちらかと言えば受けていない 受けていない

Q21 あなたの職場では、ミスが発生しやすい業務は複数人で確認をするなど、組織でのチェックが行われていますか。

<input type="radio"/> 行われている	<input type="radio"/> どちらかと言えば行われている	<input type="radio"/> どちらかと言えば行われていない	<input type="radio"/> 行われていない
------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------

Q22 (Q21で「行われている」「どちらかと言えば行われている」と答えた場合)チェックを行う際に、内容を見ずに確認印を押すだけになっているなど、手続きが形式化して、実際にはチェック機能が働いていないと思われるケースはありますか。

<input type="radio"/> ある	<input type="radio"/> ない	<input type="radio"/> わからない
--------------------------	--------------------------	-----------------------------

Q23 あなたの職場では、特定業務(特に許認可業務、経理事務、契約事務等)を長期間1人で担当するような、固定的な業務分担になっていますか。

<input type="radio"/> なっている	<input type="radio"/> なっていない	<input type="radio"/> わからない
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------

Q24 あなたの職場では、仕事に関する知識や技術が、適切に後任者に引き継がれていますか。

<input type="radio"/> 引き継がれている	<input type="radio"/> どちらかと言えば引き継がれている
<input type="radio"/> どちらかと言えば引き継がれていない	<input type="radio"/> 引き継がれていない

Q25 あなたの仕事には、マニュアル等(業務の手順や注意事項等が記載されたもの)がありますか。担当業務が複数あり、業務により状況が異なる場合には、最もあてはまるものが多いものを選択してください。

<input type="radio"/> マニュアル等があり、必要に応じて更新されている(実態に即した内容になっている)
<input type="radio"/> マニュアル等があるが、更新されていない(実態に合っていない部分が多い)
<input type="radio"/> マニュアル等がない

Q26 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ると思いますか。

<input type="radio"/> できると思う	<input type="radio"/> できないと思う	<input type="radio"/> わからない
------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Q27 (Q26で「できないと思う」と答えた場合)それはどのような理由からですか。【複数回答可】

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 上司が忙しくて報告する時間がないため | <input type="checkbox"/> 上司に叱られたくないため |
| <input type="checkbox"/> ミスは自分ひとりで処理すべきと考えているため | <input type="checkbox"/> 発覚する前に自分で処理すれば報告しなくて済むと考えているため |
| <input type="checkbox"/> 自分が忙しく報告する時間がないため | <input type="checkbox"/> 処分を受けたくないから |
| <input type="checkbox"/> 自分の評価が下がるのが嫌だから | <input type="checkbox"/> 報告とその後の対応が面倒だから |
| <input type="checkbox"/> 同僚や部下に知られたくないから | <input type="checkbox"/> その他 |

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

--

Q28～34では、職員の不祥事や不正に関する意識について調査するために、あなたご自身のことについてお尋ねします。

Q28 あなたは、平成26年12月14日に行われた衆議院議員総選挙等において、本市で不適正な開票事務があったことを知っていますか。

はい いいえ

Q29 (Q28で「はい」と答えた場合)不適正な開票事務があったことについて、あなたはどのように感じましたか。
【複数回答可】

- 同じ市職員として市民に対して申し訳ない、恥ずかしいという気持ち 自分は不適正な事務をしないように気を付けようという気持ち
- 仕方なくやった事情があったのだろうという当事者への同情の気持ち 特に何も感じなかった
- その他

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q30 あなたは、ここ3年以内で、自分の職場内で不正(通勤手段の虚偽申告や、個人情報の持ち出し、不適正な経理処理等)を見聞きしたことはありますか。公になっていないものに限ってお答えください。

ある ない わからない

Q31 (Q30で「ある」と回答した場合)それを見聞きして、何か是正のための行動をしましたか。

した していない

Q32 (Q31で「していない」と回答した場合)行動をしなかったのはなぜですか。【複数回答可】

- どうしたらいいか分からなかったため 組織内の人間関係が悪くなることを恐れたため 大した問題ではないと思ったため
- 上司も黙認していたため 自分もやっているため 他の人もやっているため
- やむを得ない事情があると思ったため 関わりあいたくなかったため
- その他

「その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q33 あなたは、「仙台市職員公益通報制度実施要綱」に基づく、公益通報制度(内部通報制度)を知っていますか。

制度の内容について知っている 制度の名前だけ知っている 知らない

Q34 あなたは、本市職員の不祥事があった時に、自分の場合に置き換えて考えることはありますか。

よくある たまにある ほとんどない まったくない

Q35～37では、不祥事が発生する原因に関する職員の意識を調査するため、あなたご自身や、あなたの職場のことについてお尋ねします。

Q35 公務内の不祥事(個人情報の紛失や秘密の漏えい、横領、事務処理の遅滞、誤送付等の事務ミス、無断欠勤や休暇不正取得などの服務義務違反等)が発生する原因は何だと思いますか。より大きな原因だと思うものから順に3つ選択してください。

- 1 業務繁忙
- 2 人事配置
- 3 情報共有・チェック体制の不備
- 4 法令等の理解不足
- 5 規範意識の緩み
- 6 個人的資質
- 7 その他

1番目 2番目 3番目

「7 その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q36 公務外の不祥事(公務外の道路交通法違反、傷害・暴行等の刑法違反、その他の非行等)が発生する原因は何だと思いますか。より大きな原因だと思うものから順に3つ選択してください。

- 1 業務上のストレス
- 2 私生活のストレス
- 3 規範意識の緩み
- 4 個人的資質
- 5 その他

1番目 2番目 3番目

「5 その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q37 あなたの職場の上司は、「公務員倫理・服務チェックシート」(年2回実施しているセルフチェックシート)のチェック項目等の服務規律について、日頃から職員に呼びかけをしたり、服務規律を守っていない職員がいたら指導をするなど、職場内の服務規律の確保に積極的に取り組んでいますか。
(あなたが管理職の場合には、ご自身の取り組みについてお答えください。)

- 取り組んでいる どちらかと言えば取り組んでいる どちらかと言えば取り組んでいない 取り組んでいない

Q38では、仙台市職員として市民からの信頼を得るためにどのような行動が必要か、職員の意識を調査するため、あなたご自身のことについてお尋ねします。

Q38 あなたは、仙台市職員として市民からの信頼を得るために必要な要素は何だと思えますか。重要だと思うものから順番に3つ選択してください。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1 法令等の遵守 | 2 ミスのない確実な事務処理 |
| 3 担当業務に関する十分な知識や技術 | 4 市民の視点に立った考え方 |
| 5 平等な取扱い | 6 親切的な対応 |
| 7 迅速な対応 | 8 きちんとした身だしなみ |
| 9 業務に対するコスト意識 | 10 担当業務に限らない幅広い知識 |
| 11 高い倫理観 | 12 前例や慣習にとられない柔軟性 |
| 13 積極的な情報開示 | 14 コミュニケーション能力 |
| 15 公私の区別 | 16 向上心や自己啓発 |
| 17 常に業務改善を行う意識 | 18 その他 |

1番目

2番目

3番目

「18 その他」を選択した場合は、内容をご記入ください。

Q39 質問項目は以上となりますが、その他ご意見があれば、自由にご記入ください。
(人事、職場環境、不祥事をなくすための取組、組織風土、仕事のやり方等、これまでの質問項目以外のことでも構いません。)

最後にあなたご自身のことについてお伺いします。

あなたの所属を教えてください。

<input type="radio"/> 本庁(議会議務局、行政委員会事務局を含む)	<input type="radio"/> 区役所	<input type="radio"/> 公所
---	---------------------------	--------------------------

あなたの職階を教えてください。

<input type="radio"/> 一般職	<input type="radio"/> 係長職	<input type="radio"/> 管理職
---------------------------	---------------------------	---------------------------

あなたの性別を教えてください。

<input type="radio"/> 男性	<input type="radio"/> 女性
--------------------------	--------------------------

あなたの年齢を教えてください。

<input type="radio"/> ~20歳代	<input type="radio"/> 30歳代	<input type="radio"/> 40歳代	<input type="radio"/> 50歳代	<input type="radio"/> 60歳代
-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

あなたの職種(採用区分)を教えてください。

<input type="radio"/> 事務職員	<input type="radio"/> 技術職員	<input type="radio"/> 技能職員	<input type="radio"/> その他
----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------------------

【参考】

事務職員: 行政事務、心理 など

技術職員: 衛生、土木、建築、機械、電気、化学、保育士、栄養士、保健師、医療関係 など

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

