

現行推進計画における「達成目標」達成状況の評価 と関連事項（仕事のやりがい・意欲）の考察

平成 27 年度から 30 年度までの職員意識調査の結果を基に、現行推進計画における達成目標について達成状況の評価する。併せて、コンプライアンス推進に関わると考えられる職員の仕事へのやりがい・意欲の状況等について考察する。

目 次

I 達成目標の達成状況評価	2
1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透	2
(1) 組織でコンプライアンスの推進に取り組む必要性に関する認識の共有	2
(2) コンプライアンス推進の目的及び内容についての理解の浸透	3
(3) 仙台市コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進	4
(実践行動「一」～「四」)	
2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり	9
(1) 職場における組織目標や仕事に関する目的・課題の十分な共有	9
(2) 仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる 職場づくり	10
◆参考： 意見を言い合うことができる職場づくりの有効方策	11
(3) 適切な報告、連絡、相談など、上司、部下とのコミュニケーション の円滑化	12
(4) 業務の円滑化を図るための他部署との連携強化	14
II 関連事項： 仕事のやりがい・意欲に関する考察	15

I 達成目標の達成状況評価

1 職員一人ひとりへのコンプライアンス意識の浸透

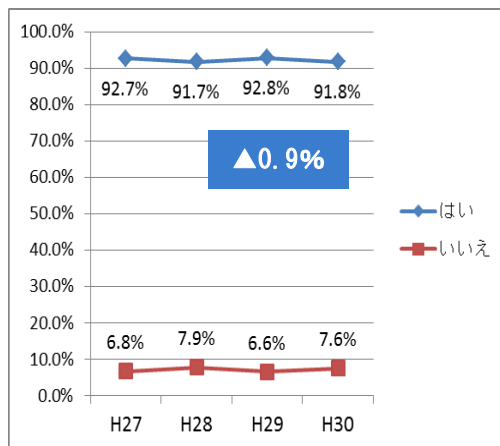
(1) 組織でコンプライアンスの推進に取り組む必要性に関する認識の共有

◆実施した主な施策

- コンプライアンス意識向上のための職員研修
[職員研修所の階層別研修におけるコンプライアンスの意義等理解深化]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
【トップセミナーやコンプライアンス推進員研修におけるコンプライアンスの意義等理解深化】
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行【コンプラ通信による事故事例・コンプライアンスに関する研修概要の紹介・行動規範集の解説等】
- 公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施【年2回】
- 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q6）

「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性があると思いますか？」



左のグラフ中「はい」の回答は「そう思う」又は「まあそう思う」との回答を、「いいえ」の回答は「そう思わない」又は「あまりそう思わない」との回答を、それぞれ合計したもの。

(以下同じ)

評価【1】

○肯定的回答が継続して 92%前後と高い水準を保持しており、年度による増減はあるものの、コンプライアンス推進の必要性認識の共有状況は良好な状況と考えられる。

※ 評価の冒頭表記で、「○」は良好な状況を、「●」は否定的回答が概ね 10%以上あるなどの課題が見られることを表している（以下「I」において同じ）。

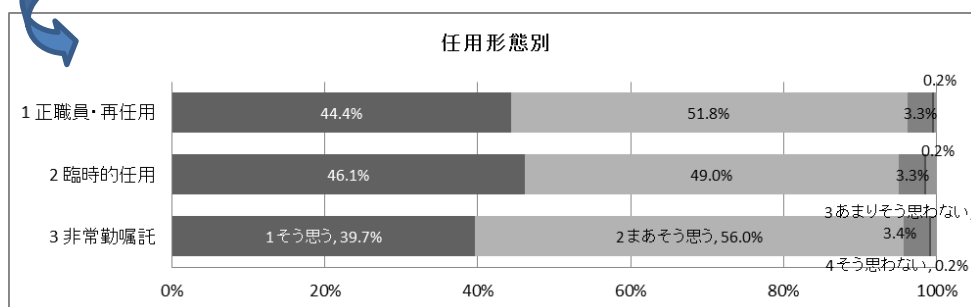
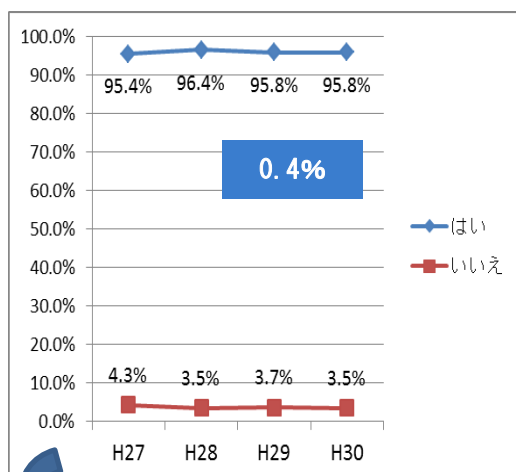
(2) コンプライアンス推進の目的及び内容についての理解の浸透

◆実施した施策項目

- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
 [職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q7)

「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？」



評価【2】

- 肯定的回答が継続して 96%前後と高い水準を保持しており、各職員のコンプライアンス意識は良好な状況と考えられる。
- 臨時的任用職員と非常勤嘱託職員においても、肯定的回答が 95%を超え（30 年度調査結果）、高い水準であり、良好な状況と考えられる。

(3) 仙台市コンプライアンス行動規範集に沿った行動の促進

■実践行動「一」 …市民目線を大切に、仕事をします

◆実施した施策項目

- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修]
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 「市民の声」制度の運用
- 窓口サービスアンケートの実施

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q 8・9・10)

「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? (Q 8)」

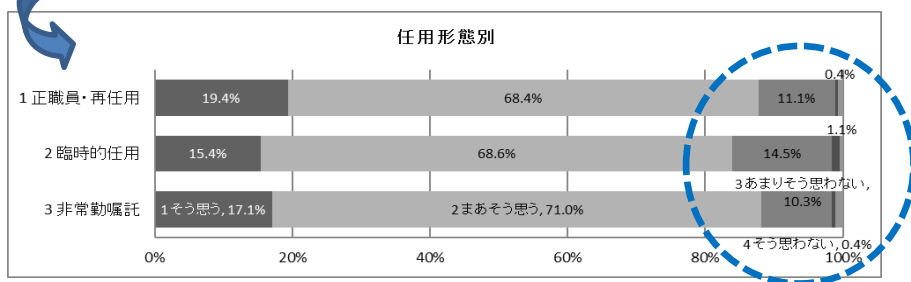
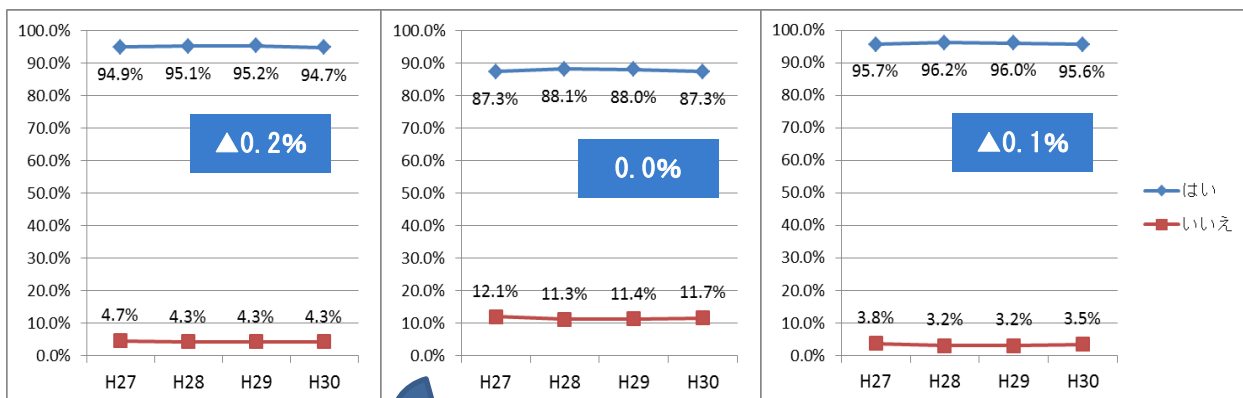
「相手に対して、分かり易い言葉で十分な説明を行うことができていると思いますか? (Q 9)」

「応対の際、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? (Q10)」

【Q 8】

【Q 9】

【Q10】



評価【3】

- 「相手の立場に立って親身に考える姿勢 (Q 8)」及び「応対の際のマナーなどに気を配った行動 (Q10)」に関する設問に対し、肯定的回答が継続して 95～96%前後と非常に高い水準を保持しており、良好な状況と考えられる。
- 一方、「相手への分かり易い言葉で十分な説明 (Q 9)」に関する設問では、否定的回答が一定割合あることから、引き続き改善に向けた取り組みが必要である。

■実践行動「二」 …法令等を遵守し、公務内外にわたり、高い倫理観を持って行動

◆実施した施策項目

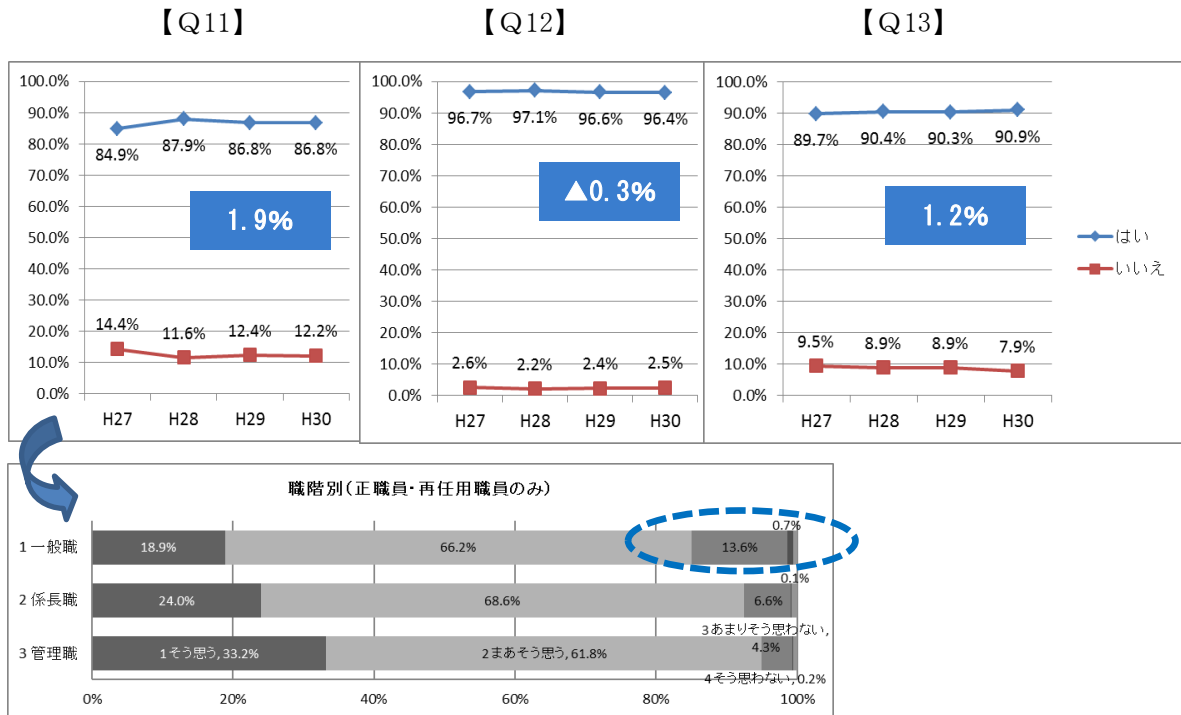
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
 [職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 公務員倫理・服務に関するセルフチェックの実施
- 適正事務の執行に係る各種調査等の実施
- 仙台市職員相談・通報窓口の運用
- 職員の懲戒処分に関する指針等の周知

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q11・12・13)

「漫然と前例を踏襲せず、法令等の根拠を確認して仕事ができていると思いますか？ (Q11)」

「公平・公正な職務の執行ができていると思いますか？ (Q12)」

「公務内外を問わず、高い倫理観を持った行動ができていると思いますか？ (Q13)」



評価【4】

- 「漫然と前例を踏襲せず法令等の根拠を確認 (Q11)」に関する設問では、肯定的回答が87%弱にとどまり、特に一般職で否定的回答が相当程度あるため、さらに向上が望まれる。
- 「公平・公正な職務執行 (Q12)」に関する設問では、肯定的回答が継続して96%を超え、良好な状況と考えられる。
- 「公務内外で高い倫理観を持った行動 (Q13)」に関する設問でも、肯定的回答が28年度以降90%を超え、概ね良好ではあるが、否定的回答も一定割合あることから、不祥事発生防止の観点から、引き続き意識付けの取り組みが必要である。

■実践行動「三」 …正確性を期し、積極果敢に仕事をします

◆実施した施策項目

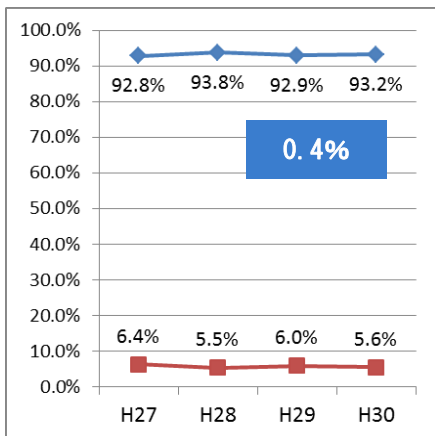
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修及びeラーニングによる全職員への研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 適正事務の執行に係る各種調査等の実施
- リスクマネジメントの運用
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q14・15）

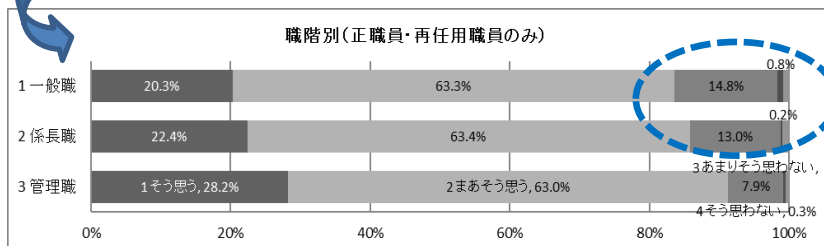
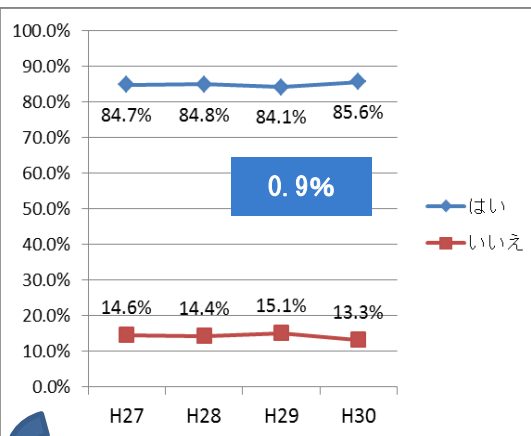
「法令等に基づいて、正確な仕事をする事ができていますか？（Q14）」

「常に改善の意識を持って仕事に取り組む事ができていますか？（Q15）」

【Q14】



【Q15】



評価【5】

- 「法令等に基づいた正確な仕事（Q14）」に関する設問では、肯定的回答が継続して96%前後であり、良好な状況と考えられる。
- 一方、「改善意識を持った仕事の取り組み（Q15）」に関する設問では、肯定的回答が85%超（30年度）で、改善基調にあり好ましい傾向であるが、否定的回答も一般職・係長職を中心に相当程度あることから、さらに意欲醸成に向けた取り組みが必要である。

■実践行動「四」 …チーム力を高め、よりよい仕事をします

◆実施した施策項目

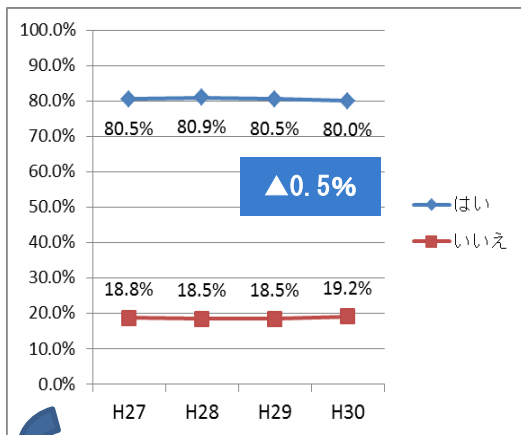
- コンプライアンス意識向上のための職員への研修
[職員研修所の階層別研修]
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- その他業務所管課によるコンプライアンスに関連した研修
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q16・17）

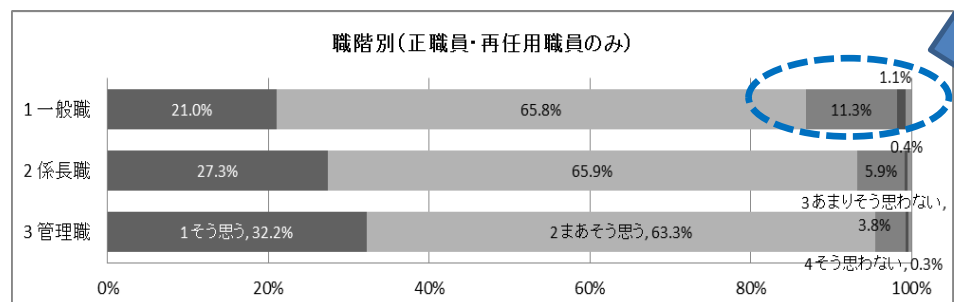
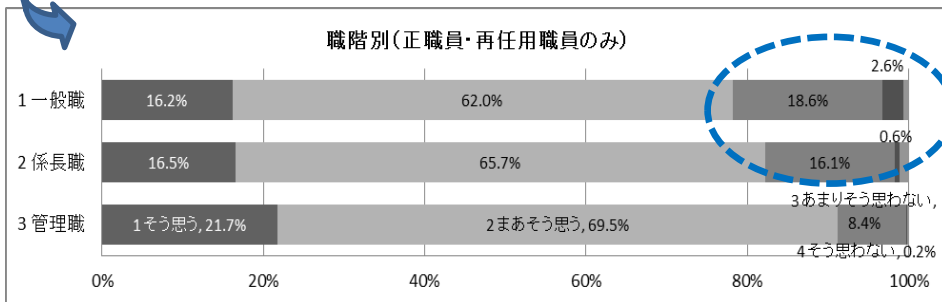
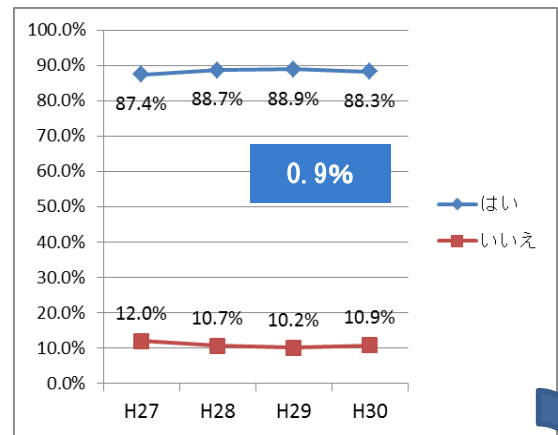
「職場において自分の仕事についての情報共有が十分にできていると思いますか？（Q16）」

「職場で困っている人がいたら、手助けやアドバイスができていますか？（Q17）」

【Q16】



【Q17】



評価【6】

- 「職場での自分の仕事についての十分な情報共有（Q16）」に関する設問では、肯定的回答が継続して80%程度に留まっている。職階別では一般職と係長職で否定的回答が相対的に多くなっている。これらの特徴を踏まえ、全庁的に改善の取り組みが必要である。
- 「困っている人への手助け・アドバイス（Q17）」に関する設問では肯定的回答が88%超（30年度）で、否定的回答も一定割合あることから、引き続き取り組みが必要である。
- 上司・部下間で、「自分の仕事の十分な情報共有（Q16）」及び「職場で困っている人への手助け・アドバイスの実施（Q17）」の両設問について、職場環境に関する認識に違いが見られ、上司がその状況や部下職員の意識に気づいていないケースがあると考えられるため、良好な職場づくりに向け留意が必要である。

2 誰もが意見を言い合える風通しの良い職場づくり

(1) 職場における組織目標や仕事に関する目的・課題の十分な共有

◆実施した施策項目

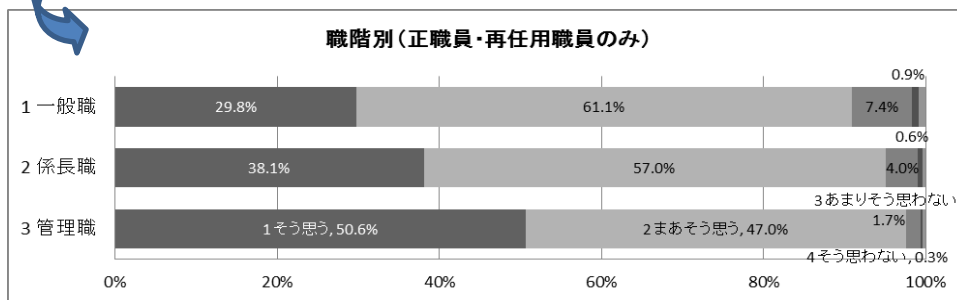
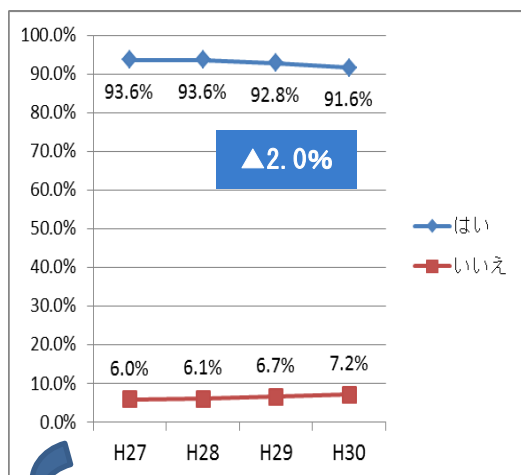
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行

◇人事面段の実施◇

業績評価制度において、所属長が期首・期末の面談を実施し、期首面談においては、局区等の組織目標及び各部・課の目標を設定し、職員に伝達、それを踏まえた業績目標の設定と、意見交換を実施してきた。

◆評価手法： H30 職員意識調査（Q5）

「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？」



評価【7】

○「仕事の役割認識」に関する設問では、肯定的回答が継続して 91%を超え、良好な状況であると考えられる。

●ただし、その割合が低下傾向にあることから、取り組みを継続しながら改善を図る必要がある。

(2) ◆仕事上の悩みや課題について、自由闊達に意見交換や相談のできる職場づくり

◆実施した施策項目

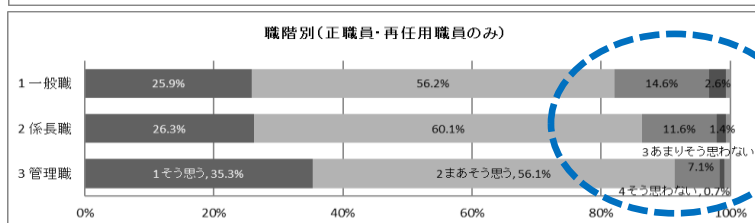
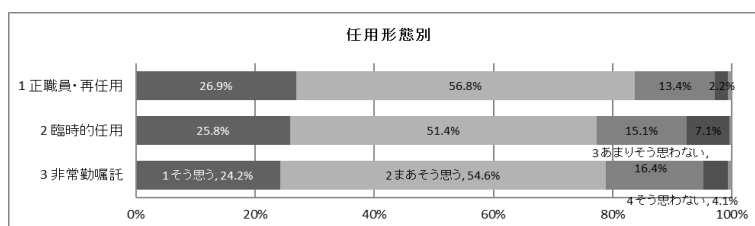
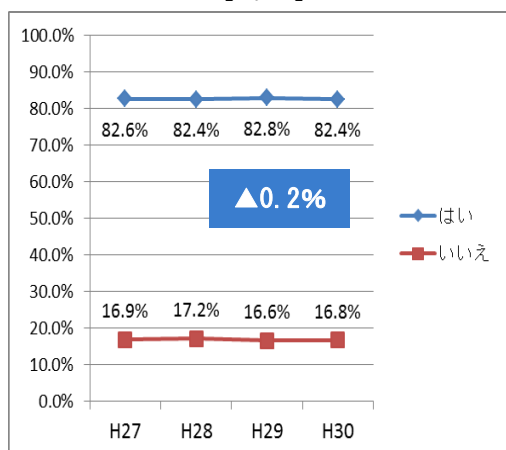
- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q19・21)

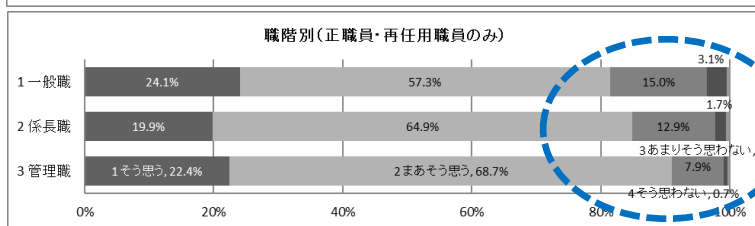
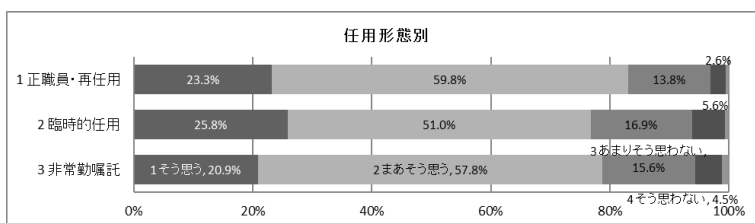
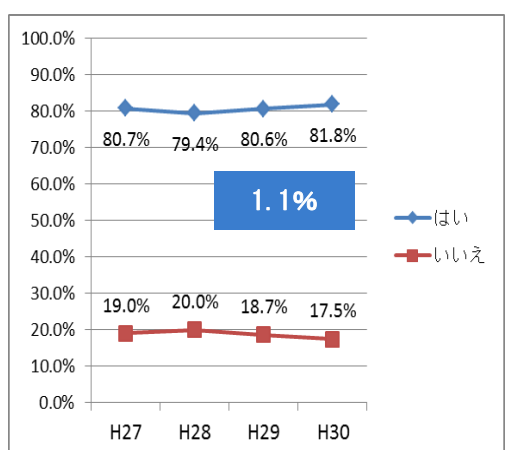
「あなたの職場は、お互いに意見を言い合うことができる職場ですか？ (Q19)」

「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？ (Q21)」

【Q19】



【Q21】



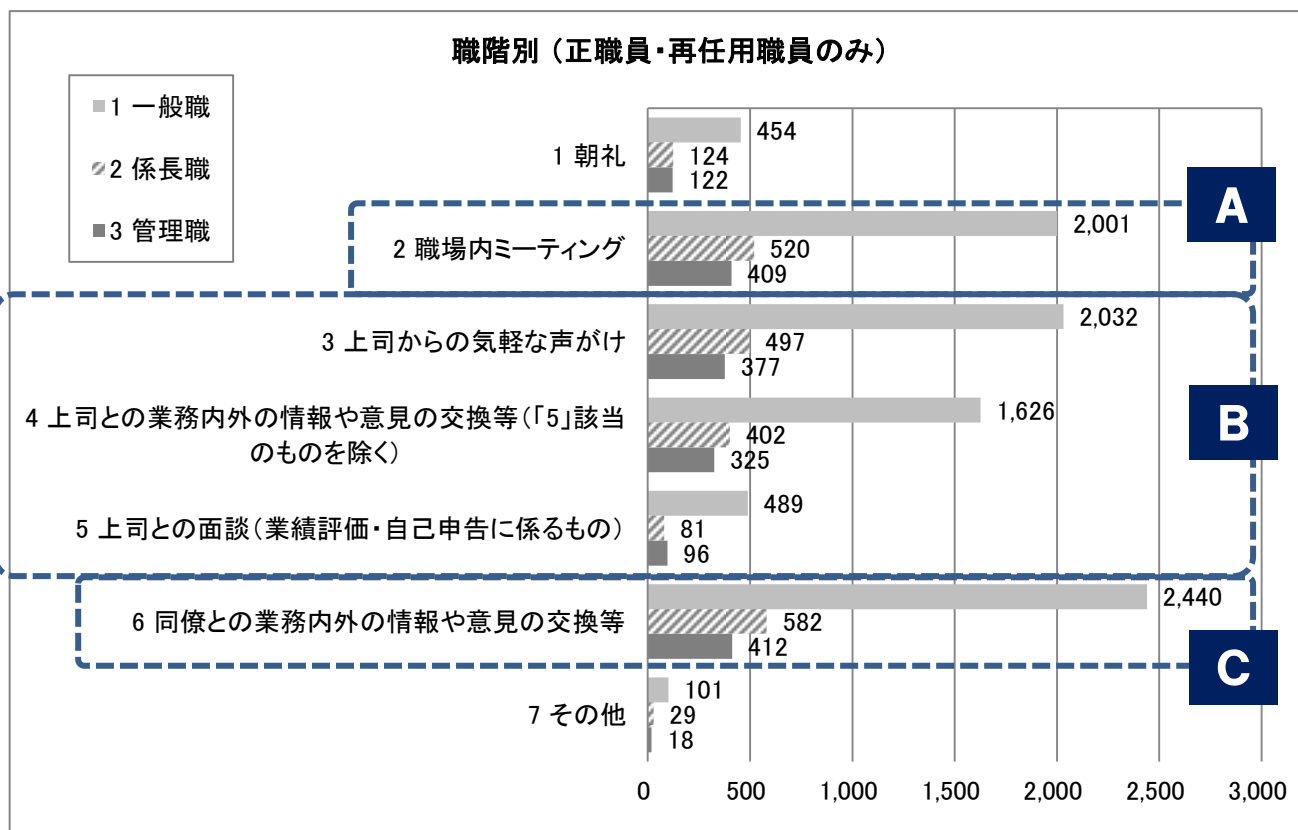
評価【8】

- 「互いに意見を言い合うことができる職場 (Q19)」に関する設問では、否定的回答が継続して17%前後で、「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場 (Q21)」に関する設問でも、改善傾向にあるものの、否定的回答が17.5% (30年度)と相当割合あり、**職場の風通しが十分とは言い難い状況である。**
- 上司部下間で、「互いに意見を言い合うことができる職場 (Q19)」・「仕事上の悩みや課題を相談しやすい職場 (Q21)」の両設問について、**職場環境に関する認識にくい違いが見られ、上司がその状況に気づいていないケースがあると考えられるため、良好な職場づくりに向け留意が必要である。**

《 参考：意見を言い合うことができる職場づくりの有効方策 》

◆H30 職員意識調査（Q20）

「互いに意見を言い合うことができる職場づくりに有効だと思う取り組み等は？（Q20）」



- ①上司による直接的な関与・行動に関わる項目が上記 **B** 中の選択肢 3・4・5 である。
上司からの気軽な声かけ（選択肢 3）や、上司との業務内外の情報や意見の交換等（選択肢 4）が、効果の高い取り組みと考えられる。
- ②また、職場内ミーティング（選択肢 2）や、同僚との業務内外の情報や意見の交換等（選択肢 3）が有効との意見も多く（上記 **A C**）、職場内ミーティングの効果的な活用と、インフォーマルなコミュニケーションの促進が、風通しの良い職場づくりに求められる。

(3) 適切な報告、連絡、相談など、上司、部下とのコミュニケーションの円滑化

◆実施した施策項目

- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み

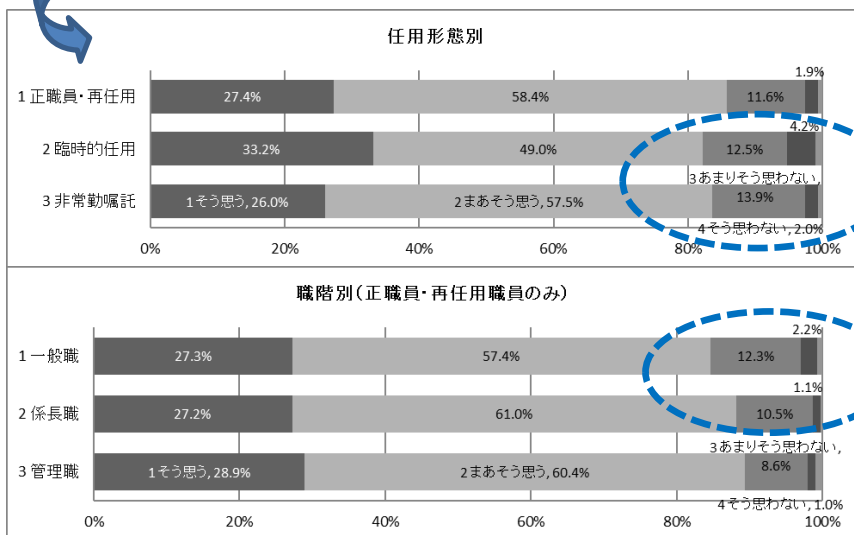
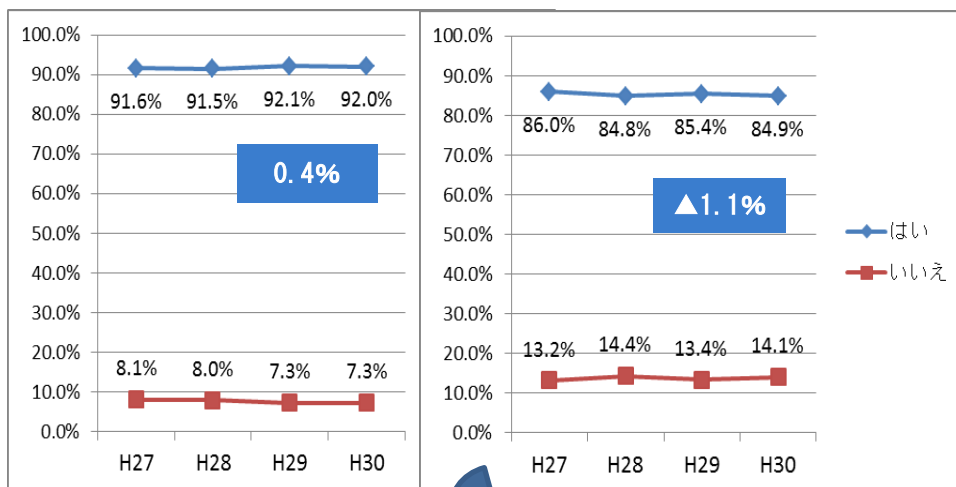
◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q22・23・24・26)

「自分の仕事について、上司に適切に報告・連絡・相談ができていますか? (Q22)」

「自分の仕事について、上司から適切に確認を受けていますか? (Q23)」

【Q22】

【Q23】

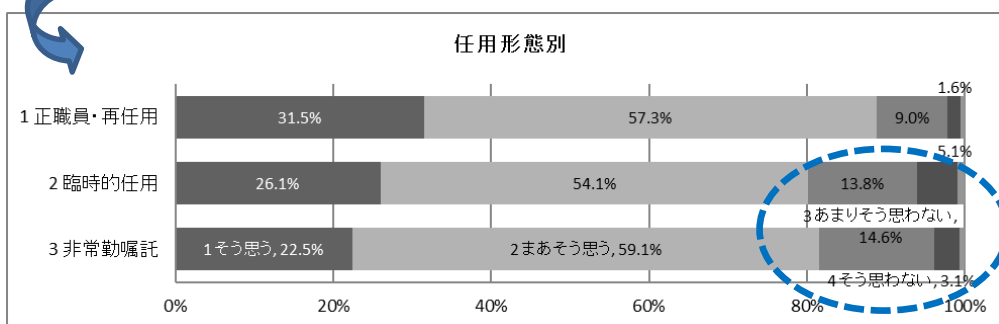
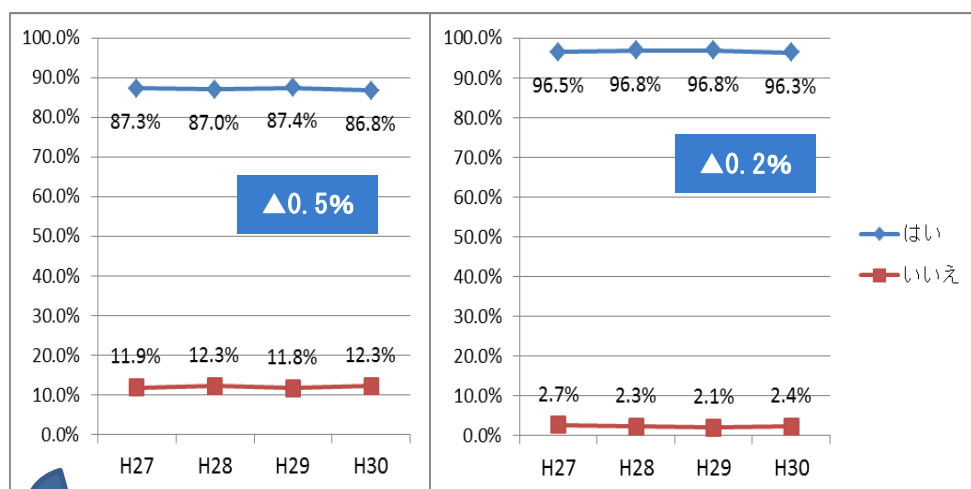


「上司からの指示に疑問を感じた時に、質問したり意見を言ったりできますか？（Q24）」

「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？（Q26）」

【Q24】

【Q26】



評価【9】

- 「上司への報告・連絡・相談（Q22）」は概ね良好に実践されていると考えられる。
- 一方、「上司からの適切な確認の有無（Q23）」の設問において否定的回答は、一定割合ありかつ増加傾向にある。また、臨時的任用・非常勤嘱託職員で相対的に多くなっており、臨時的任用・非常勤嘱託を含め、**上司による部下職員の業務進捗管理が十分でない可能性がある。**
- 「ミスを犯した場合の上司への報告（Q）26」は、肯定的回答が継続して 96%を超え、事故拡大を防止する職員の意識は良好な状況と考えられる。
- 一方、「上司の指示に疑問を感じた時の質問等（Q24）」に関する設問では、否定的回答が 12% 超（30 年度）と、臨時的任用・非常勤嘱託職員を含め一部の職員で躊躇する姿勢が見られ、**部下職員が上司に気軽に話ができる環境づくりが十分ではない可能性がある。**

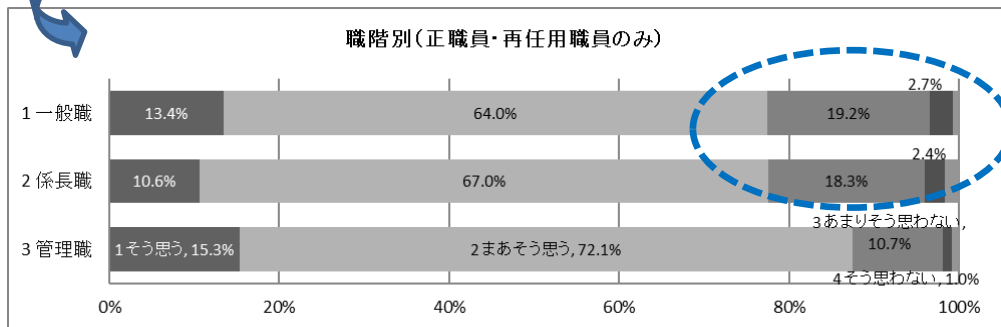
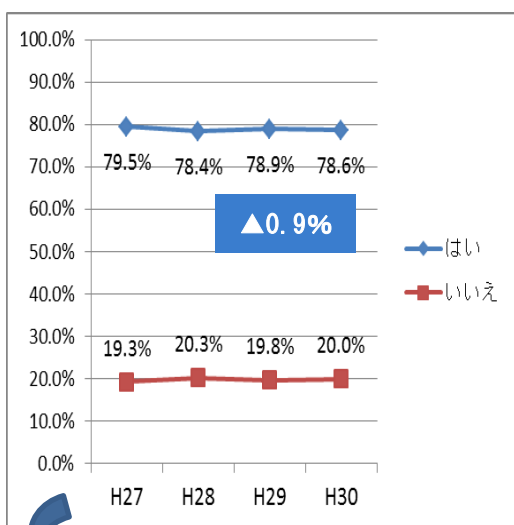
(4) 業務の円滑化を図るための他部署との連携強化

◆実施した施策項目

- コンプライアンス推進に係る役職者への研修
- 職場ミーティング等の励行
- オフサイトミーティングや職場訪問等の実施
- その他各局区独自の取り組み
- 各所属における取り組みを支援するための定期通信の発行
- 業務改善制度の運用

◆評価手法： H30 職員意識調査 (Q25)

「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？」



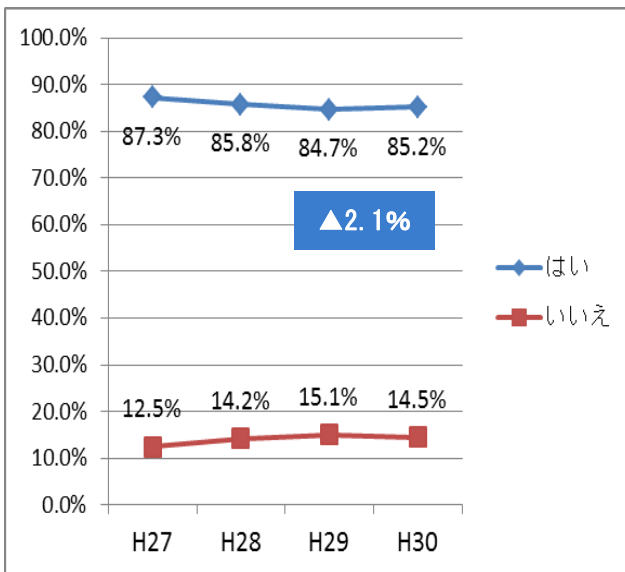
評価【10】

- 「職場と関係部署との連携」に関する設問で、否定的回答が継続して 20%程度となっており、庁内での連携不足の状況が少なからず存在すると考えられる。なお、否定的回答の割合は、特に、一般職と係長職で相対的に高い状況である。

II 関連事項： 仕事のやりがい・意欲に関する考察・課題 (職員意識調査結果 より)

Q 1 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？

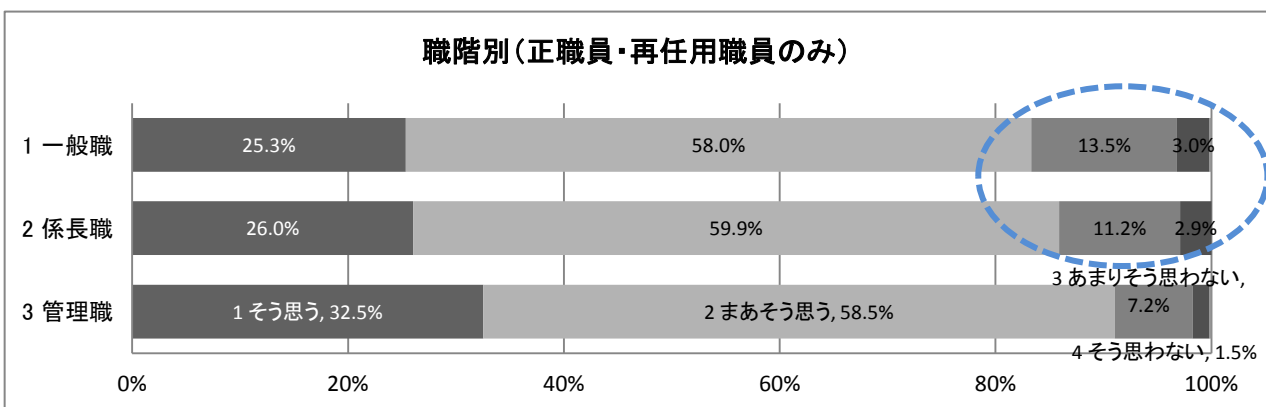
◆年度推移



左のグラフ中「はい」の回答は「そう思う」又は「まあそう思う」との回答を、「いいえ」の回答は「そう思わない」又は「あまりそう思わない」との回答を、それぞれ合計したもの。

(以下同じ)

◆H30 年度調査結果

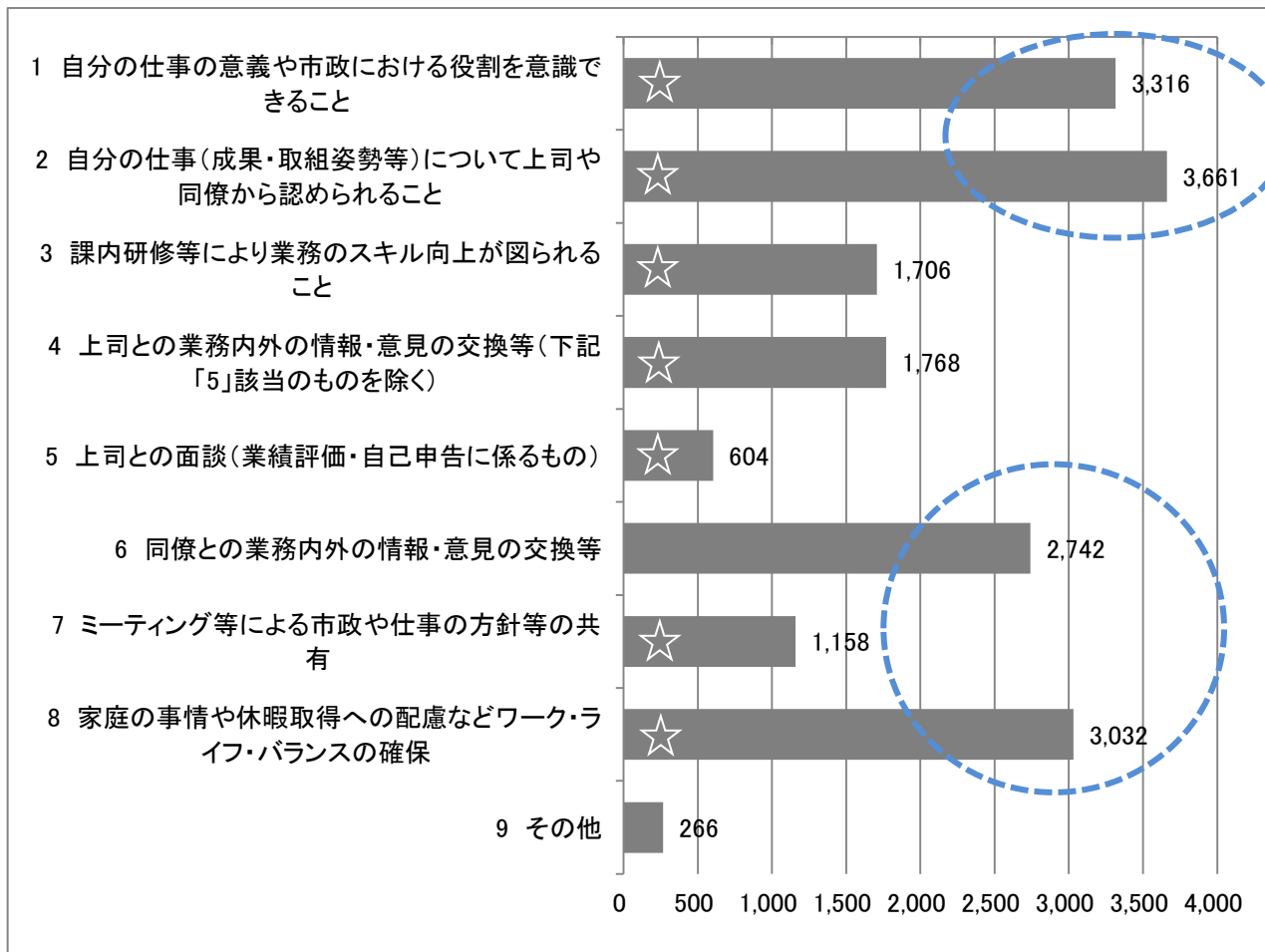


全体として肯定的回答の割合が低下傾向にある。また、否定的回答は一般職や係長職で相対的に高い水準となっている(30年度調査結果)。こうした傾向を意識しながら意欲の醸成に取り組む必要がある。

Q3 職場において、あなたの仕事に対するやりがいや意欲が高まるために、有効または必要だと思うことを選択してください。【複数回答可】

◆H30 年度調査結果

○全体

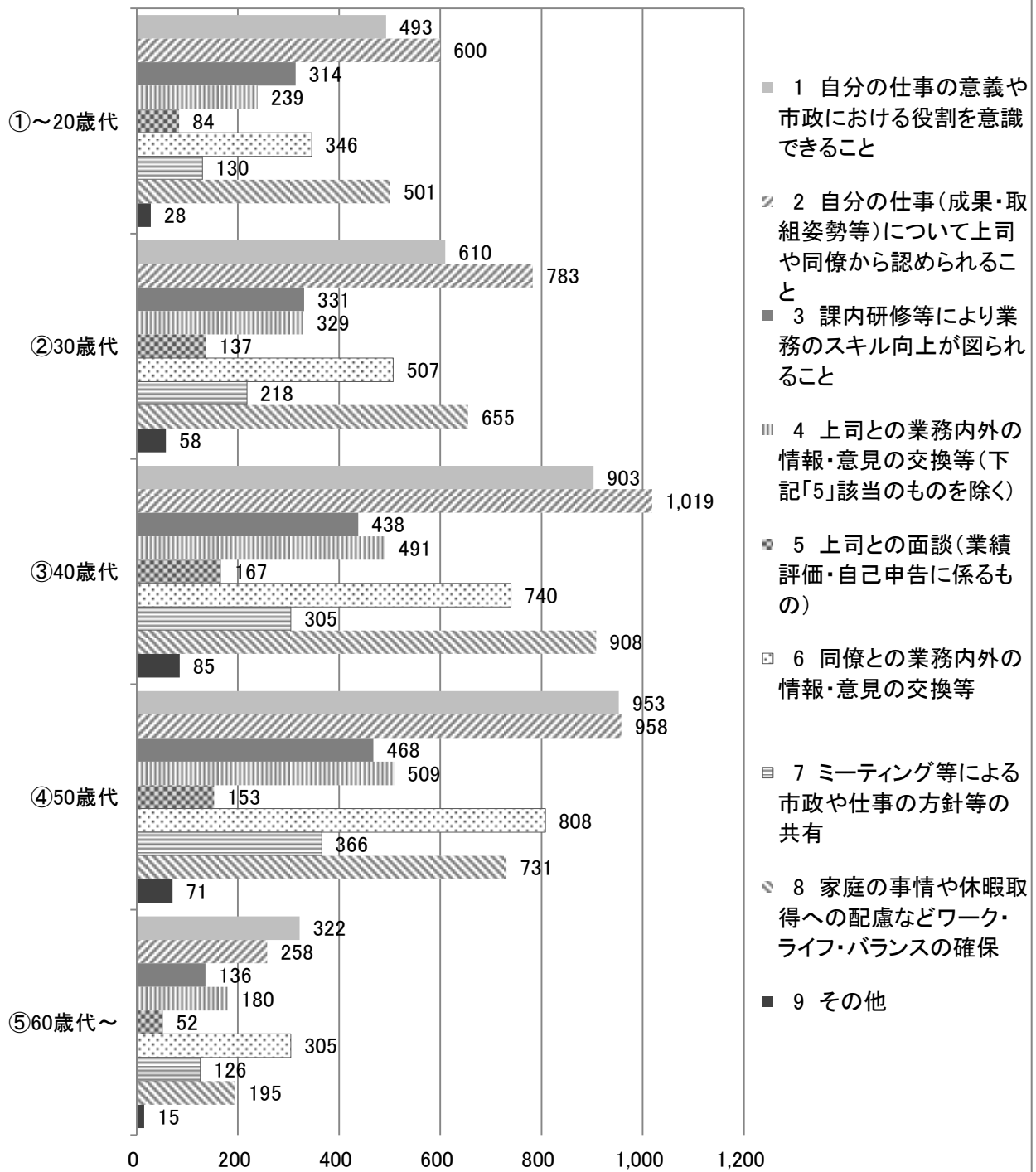


※表中の「★」マークは、上司が実施に直接関与するか、積極的な実践の指示や、気づきを促す働きかけなど、リーダーシップを発揮した運営が期待される項目。



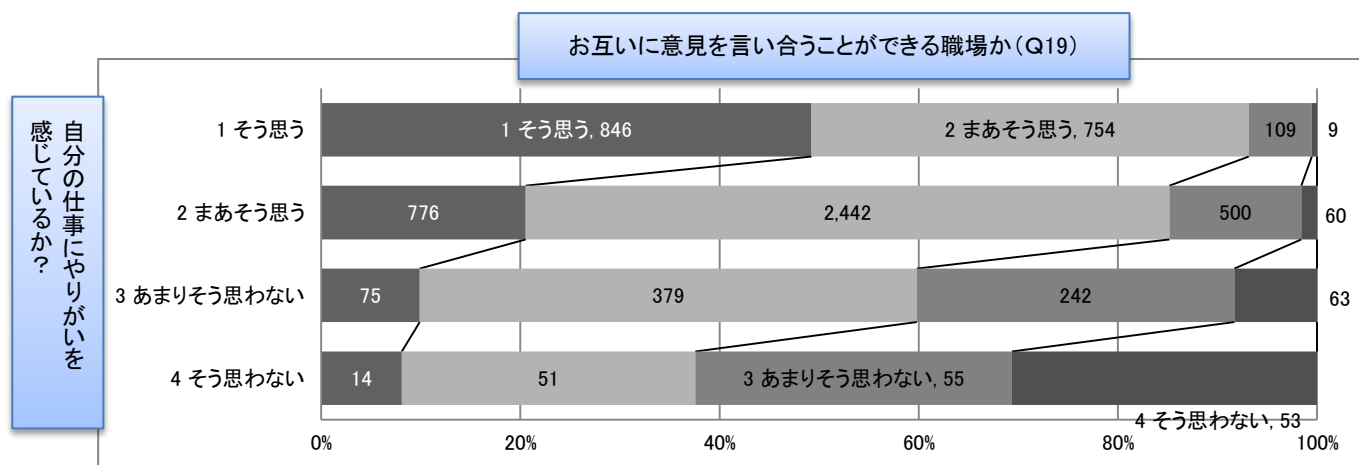
- ・全体で見ると、「2 (自分の仕事について上司・同僚から認められること)」、「1 (仕事の意義・役割の認識)」、「6 (同僚との情報交換等)」、「8 (ワーク・ライフ・バランス確保)」の4項目が、職員のやりがい・意欲向上に特に大きく関わるものと考えられる。
- ・上司による部下職員への働きかけや目配りを含めた職場運営のあり方が、職員の仕事に対するやりがいや意欲に大きな影響を与えるものと考えられる。

年齢層別(層毎に表示)

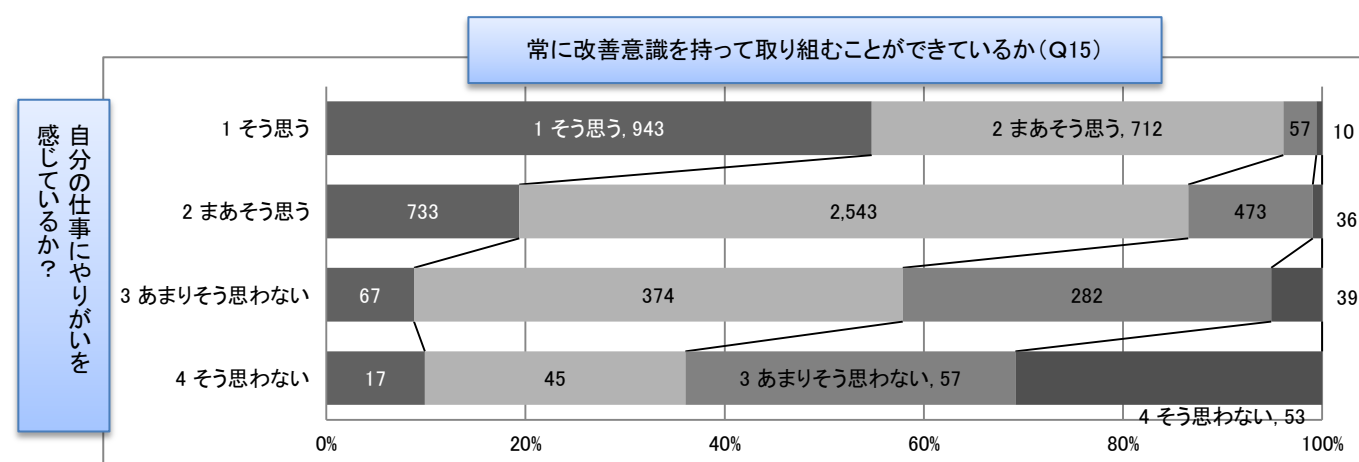


20~50歳代の各年代で、最も多かった回答は「2（自分の仕事について上司・同僚から認められること）」であった。また、各年代とも「1（仕事の意義・役割の認識）」、「6（同僚との情報交換等）」、「8（ワーク・ライフ・バランス確保）」が2~4番目に多く選択された。

①意見を言い合える職場か(Q19)との関連性



②職場の改善意識(Q15)との関連性



「互いに意見を言い合える職場であること」・「常に改善意識を持っていること」と、やりがいとの間に相関関係が認められることから、これらの観点の取り組みの充実が、仕事へのやりがい向上に寄与するものと思われる。