

コンプライアンス推進に係るアンケート調査結果

【調査概要】

- | | |
|----------|----------------------------|
| (1) 調査対象 | 全職員（嘱託職員及び臨時職員を含む）※派遣職員を除く |
| (2) 調査方法 | 匿名アンケート方式（WEBアンケート） |
| (3) 調査期間 | 平成30年8月15日 ～ 8月31日 |
| (4) 回答人数 | 749人（調査対象 1,462人） |

平成30年10月
コンプライアンス推進委員会事務局

調査結果の概要

1 回答者の属性

Q.1 あなたの職種を回答してください。

回答	件数	%
医師職	42	5.6%
看護職	434	57.9%
医療技術職	129	17.2%
事務職	144	19.2%
総計	749	

全対象者に対する回答率は51.2%で、初回であったことから低い回答率となった。

職種別の回答率は、医師職：19.2%（調査対象219人）、看護職：58.1%（調査対象747人）、医療技術職：62.0%（調査対象208人）、事務職：50.0%（調査対象288人）となっている。

2 コンプライアンス推進に係る制度や取組みについて

Q.2 あなたは、当機構が推進しているコンプライアンスに関する取組みで知っているものはどれですか。
(複数回答可)

回答	件数	%
コンプライアンス推進委員会	380	50.7%
コンプライアンス宣言	315	42.1%
コンプライアンス推進基本方針	244	32.6%
内部監査	206	27.5%
リスク評価活動	155	20.7%
コンプライアンス推進行動計画	153	20.4%
総計	749	

コンプライアンス宣言やコンプライアンス推進基本方針など全体的な取組みへの認知度は半数を下回っている。内部監査やリスク評価等の個別施策については更に認知度が低い状況にある。

3 職員倫理について

Q.3 あなたは、職員倫理規程に定める「倫理行動基準」を知っていますか。

回答	件数	%
知っている	74	9.9%
だいたい知っている	310	41.4%
ほとんど知らない	310	41.4%
知らない	55	7.3%
総計	749	

職員の倫理行動基準について、ほとんど知らない又は知らないという割合が半数近くあり、職員への周知が不十分であることが分かった。

Q.4 あなたは、職員倫理規程に定める「利害関係者との接触に関する禁止行為」を知っていますか。

回答	件数	%
知っている	223	29.8%
だいたい知っている	296	39.5%
ほとんど知らない	176	23.5%
知らない	54	7.2%
総計	749	

利害関係者との接触に関する禁止行為については、「知っている」又は「だいたい知っている」と回答した割合が約7割となっており、やや浸透している状況が見られるが、一方で「知らない」割合が7%程度存在している。

4 公益通報制度（内部通報）について

Q.5 あなたは、法令違反などの不正を内部通報した場合に、通報者が保護される制度があることを知っていますか。

回答	件数	%
知っている	444	59.3%
知らない	305	40.7%
総計	749	

「知っている」と答えた場合

Q.5-1 あなたは、職場で不正を見聞きした場合、内部通報を利用しようと思いますか。

回答	件数	%
わからない	245	55.2%
思う	169	38.1%
思わない	29	6.5%
総計	444	

内部通報制度を知っている割合は6割で、そのうち利用しようという意向がある割合は4割弱となっている。

4 公益通報制度（内部通報）について

「思わない」と答えた場合

Q.5-2 内部通報を利用しない又は利用したくないと思う理由は何ですか。（複数回答可）

回答	件数	%
通報者の秘密が守られるか不安である	14	48.3%
通報者の保護についての具体的な措置がわからないため信用できない	14	48.3%
通報してもきちんと調査してもらえないと思う	12	41.4%
通報するとかえって問題が大きくなる	9	31.0%
通報の仕方や手順がわからない	8	27.6%
その他	5	17.2%
総計	29	

利用に消極的な理由として、秘密の保護に対する信頼性を疑問視する回答が上位を占めている。また、通報を躊躇する意見や制度への理解が不十分となっている状況も見られる。その他の意見として、通報窓口が第三者でないことから通報を不安視する意見や組織に居づらくなるといった意見も見られた。

5 職場内のコミュニケーションについて

Q.6 あなたの職場では、機構の決定事項などが円滑に伝達され情報共有が図られていますか。

回答	件数	%
図られている	141	18.8%
どちらかと言うと図られている	453	60.5%
どちらかと言うと図られていない	118	15.8%
図られていない	37	4.9%
総計	749	

業務上の情報共有については、「図られている」又は「どちらかと言うと図られている」という回答が8割程度となった。

Q.7 あなたの職場では、ミーティングなどの場で率直に意見を言うことができ、聞き入れられる雰囲気がありますか。

回答	件数	%
ある	188	25.1%
どちらかと言うとある	427	57.0%
ほとんどない	98	13.1%
ない	36	4.8%
総計	749	

職場で思ったことを発言したり、聞いてもらえるという雰囲気があるという割合が8割以上ある一方で、自由な雰囲気がないと感じている割合が15%あった。

Q.8 あなたは、ここ1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がありますか。

回答	件数	%
ある	187	25.0%
ない	562	75.0%
総計	749	

「ある」と答えた場合

Q.8-1 それはどのような理由からですか。（複数回答可）

回答	件数	%
上司が忙しかったから	71	38.0%
上司が話を聞いてくれそうになかったから	66	35.3%
自分で処理すべきと考えたため	58	31.0%
自分が忙しかったため	27	14.4%
報告が面倒だったため	18	9.6%
その他	21	11.2%
総計	187	

業務上の問題を上司に報告できなかった割合が25%で、そのうち上司に報告しにくい状況を理由とする割合が半数以上となっている。また、その他の意見では、「評価に影響する」や「言っても改善されないから」という回答があった。

Q.9 あなたの職場では、仕事の応援や声かけが積極的に行われていますか。

回答	件数	%
行われている	233	31.1%
どちらかと言えば行っている	400	53.5%
どちらかと言えば行われていない	87	11.6%
行われてない	28	3.7%
総計	748	

応援や声かけが行われているとする割合が84%と高いが、業務的に孤立していると感じている職員が3.7%いることも分かる。

6 職場におけるリスクと対応について

Q.10 あなたの仕事におけるリスクとして該当するものは、どのようなものですか。（複数回答可）

回 答	件 数	%
個人情報の取扱い	501	66.9%
業務過重によるストレスや健康被害	470	62.8%
コミュニケーション不足	329	43.9%
規則やルールの不徹底	277	37.0%
待遇	258	34.4%
情報管理（漏えい）	244	32.6%
システムや機器の操作誤り	233	31.1%
事務処理の遅滞や失念	226	30.2%
パワハラ・セクハラ	205	27.4%
利害関係者との接触	154	20.6%
法令違反	110	14.7%
その他	5	0.7%
総 計	749	

個人情報の取扱いの困難さや、ストレスや健康被害への懸念に対する意見が上位を占めている。「コミュニケーション不足」、「待遇」、「システムや機器の操作誤り」などは全職種、全職場に共通するリスクとして回答が多かった。また、パワハラ・セクハラ等の業務を阻害する要因も注視する必要がある。

Q.11 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するなど、組織的にチェックが行われていますか。

回 答	件 数	%
行われている	362	48.3%
どちらかと言えば行われている	316	42.2%
どちらかと言えば行われていない	49	6.5%
行われていない	22	2.9%
総 計	749	

行われているという割合は90%以上で高いが、組織的に全くチェックが行われていない割合が約3%であった。

Q.12 あなたの仕事には、業務の手順や注意事項等が記載されたマニュアルがありますか。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。

回答	件数	%
マニュアルがあり、必要に応じて更新され、実態に則した内容になっている	558	74.5%
マニュアルがあるが、更新されておらず、実態に合っていない部分が多い	152	20.3%
マニュアル等がない	39	5.2%
総計	749	

回答のうち20%でマニュアルが更新されていないかたり、実態に合っていない状況が伺われる。今後、マニュアルを更新していくことで95%程度のマニュアルが適正になるとも考えられる。

7 職員の不祥事や不正に関する意識について

Q.13 あなたは、平成29年5月に起こった当機構職員の贈収賄事件の概要について知っていますか。

回答	件数	%
知っている	701	93.6%
知らない	48	6.4%
総計	749	

昨年度、全職員への倫理研修を実施したため、9割以上の職員が知っている状況が確認できが、新たに入职する職員等への周知が課題である。

「知っている」と答えた場合

Q.13-1 職員の汚職事件について、あなたはどのように感じましたか。（複数回答可）

回答	件数	%
自分は不適切な事務をしないように気を付けようという気持ち	479	68.3%
同じ機構の職員として申し訳ない、恥ずかしいという気持ち	388	55.3%
不正を防止できなかった組織や経営者に問題があるという気持ち	296	42.2%
事件を起こす何か事情があったのだろうという当事者への同情の気持ち	50	7.1%
特に問題だと感じなかった。	3	0.4%
総計	701	

ほとんどの職員が問題があると感じており、自省的な意見を複数回答している。また、不正防止体制や組織的取組に対する課題を24%の職員が感じている。

Q.14 あなたは、これまで自分の職場内で不正（利害関係者との不適切な付き合い、個人情報の持ち出し、パワハラ・セクハラ、無断兼業、横領等）を見聞きしたことはありますか。

回 答	件 数	列1
ある	186	24.8%
ない	408	54.5%
わからない	155	20.7%
総 計	749	

全回答者のうち、4人に1人の職員が職場内での不正を見聞きしている回答となっている。同様の事象を複数名が見聞きしているとしても、職場内に不正を疑われる事象が存在していると感じている結果が伺われる。

「ある」と答えた場合

Q.14-1 それを見聞きして、何か是正のための行動をしましたか。

回 答	件 数	列1
した	64	34.4%
しなかった	119	64.0%
総 計	186	

「しなかった」と答えた場合

Q.14-2 行動をしなかった主な理由は何ですか。（複数回答可）

回 答	件 数	%
上司も黙認していたから	56	47.1%
組織内の人間関係が悪くなることを恐れたから	48	40.3%
関わりあいたくなかったから	48	40.3%
どうしたらいいか分からなかったから	47	39.5%
他にもやっている者がいるから	7	5.9%
大した問題ではないと思ったから	6	5.0%
やむを得ない事情があったから	3	2.5%
その他	16	13.4%
総 計	119	

不正を見聞きしても65%もの職員が是正のための行動をしなかったと回答している。是正行動をしたくない要因として、上司や職場との関係を気にしたり、自分のリスクを懸念する理由が多い一方、どうしたらよいかわからなかったとの割合が20%あった。

Q.15 あなたは、業務に関する不祥事や不正が発生する原因は何だと思えますか。原因として大きいと考えるものから順に3つ選択してください。

1 番目	件 数	%
業務繁忙	176	23.5%
個人の資質	141	18.8%
チェック体制	99	13.2%
規範意識の緩み	93	12.4%
コミュニケーション不足	74	9.9%
情報共有	45	6.0%
管理職員の指導力	44	5.9%
人事配置	36	4.8%
法令等の理解不足	36	4.8%
教育・研修の機会	5	0.7%
総 計	749	
2 番目	件 数	%
チェック体制	130	17.4%
人事配置	100	13.4%
コミュニケーション不足	96	12.8%
業務繁忙	89	11.9%
規範意識の緩み	85	11.3%
情報共有	68	9.1%
管理職員の指導力	65	8.7%
法令等の理解不足	56	7.5%
個人の資質	38	5.1%
教育・研修の機会	22	2.9%
総 計	749	
3 番目	件 数	%
チェック体制	115	15.4%
コミュニケーション不足	111	14.8%
情報共有	86	11.5%
業務繁忙	82	10.9%
人事配置	77	10.3%
規範意識の緩み	69	9.2%
管理職員の指導力	63	8.4%
個人の資質	61	8.1%
法令等の理解不足	54	7.2%
教育・研修の機会	31	4.1%
総 計	749	

Q10の職場におけるリスクに対する回答と関連して、業務繁忙（業務過重によるマンパワー不足）を不正につながる要因と考える割合が最も高かった。また、チェック体制の重要性を指摘する回答も多く、コミュニケーションや情報共有を重視する意見や人事配置等の組織運営を要因に挙げる意見が多数を占める一方で、個人の資質又は規範意識の緩みといった職員自身のあり方を問題とする意見も多く見られた。