

# 定期監察結果報告書

～コンプライアンス意識の定着が図られる職場づくりに向けて～

令和3年3月4日

徳島県病院局監察統括監 島田 清

# 目 次

I	定期監察の趣旨	1
II	定期監察テーマ及び選定理由	
1	定期監察テーマ	1
2	選定理由	1
III	定期監察の概要	
1	監察対象所属	1
2	監察対象期間	1
3	実施時期	1
4	監察従事者	1
5	監察の視点	2
6	監察手順	3
IV	監察結果	
1	監察の視点から	
(1)	コンプライアンス基本方針の徹底	4
(2)	働きやすい職場環境づくり	13
2	終わりに	21
	【資料編:アンケート調査の結果】	22

## I 定期監察の趣旨

定期監察は、職員の不祥事の発生を未然に防止するため、職場環境の点検等を通して、より良い職場づくりに繋げることを目的に、毎年度テーマを決めて、定期的を実施する監察である。

なお、特定個人の非違行為等の有無について、個別に監察するものではない。

## II 定期監察テーマ及び選定理由

### 1 定期監察テーマ

コンプライアンス意識の定着が図られる職場づくりに向けて

### 2 選定理由

「徳島県の公務員倫理に関する条例」や「徳島県コンプライアンス基本方針」が制定されて一定期間が経過する中、これまでの取組を通じて職員のコンプライアンス意識の定着が図られているかどうかについて監察を行う。併せて、全庁挙げて取り組んでいる「働き方改革」等についても監察を行う。

## III 定期監察の概要

### 1 監察対象所属

1 所属

### 2 監察対象期間

平成31年4月から令和2年10月まで

### 3 実施時期

令和2年10月から令和2年12月まで

### 4 監察従事者

徳島県病院局監察統括監及び病院局監察職員

## 5 監察の視点

今回の定期監察テーマの選定理由を踏まえ、次の視点から監察を実施した。

### (1) コンプライアンス基本方針の徹底

#### 【視点：職員のコンプライアンス意識の定着が図られているか】

徳島県の公務員倫理に関する条例、規則（以下「倫理条例等」という。）の制定や徳島県コンプライアンス基本方針（以下「コンプライアンス基本方針」という。）の制定から一定期間が経過した。

これまでの取組の効果を検証するため、コンプライアンス意識の定着が図られているかどうかとの視点から監察を行った。

- ア コンプライアンスに関する知識の定着はどうであるか。
- イ コンプライアンスに対する意識の定着はどうであるか。
- ウ コンプライアンスの向上に向けて、どのように取り組んでいるか。
- エ 医療従事者に求められるコンプライアンスの状況はどうであるか。

### (2) 働きやすい職場環境づくり

#### 【視点：働きやすい職場環境づくりが推進されているか】

職員の働きやすい職場環境づくりが推進されているかについて、全庁挙げて取り組んでいる「働き方改革」の状況及びセクハラ・パワハラの状況について監察を行った。

- ア 働き方改革の実現に向けて、どのように取り組んでいるか。
- イ ハラスメントについて、指摘し合える職場環境であるか。

## 6 監察手順

### (1) アンケート調査

令和2年10月に監察対象所属の職員を次のとおり区分し、調査を行った。

- 局長等職員：病院局総務課、経営改革課における課長、政策調査幹、副課長及び、各病院における医療局等各局の局長、次長
- 科長等職員：病院局総務課、経営改革課、各病院事務局における担当リーダー及び、各病院医療局の各科部長等、担当職員の勤務時間・服務等を直接管理する職員
- 一般職員：局長等職員、科長等職員及び会計年度任用職員を除く職員
- 会計年度任用職員：一会計年度を超えない範囲で任用される職員

アンケート調査は、平成31年4月から令和2年10月までを対象期間とし、設問の選択肢を選ぶ方法で行った。(資料編「アンケート調査の結果」を参照。)

調査対象者数は、853人で、全ての職員から回答があった。(※)

局長等職員	対象者	22人
科長等職員	対象者	51人
一般職員	対象者	565人
会計年度任用職員	対象者	215人
合計	対象者	853人

(※) 年度により監察対象所属が異なるため、調査対象者数は年度により変動がある。

過去5年間では、H28、H30、R02年度は県立病院、その他は事務部門を対象所属とした。

(過去5年間の調査対象人数)

年度	H28	H29	H30	R01	R02
人数	138	23	126	19	853

### (2) 現地調査

令和2年12月に、監察対象所属に対して、アンケート調査の結果をもとに、局長等職員、科長等職員、一般職員及び会計年度任用職員から抽出した職員について、個別に面談し、各所属におけるコンプライアンス徹底に向けた取組状況等について聴き取り調査を行った。

## IV 監察結果

### 1 監察の視点から

#### (1) コンプライアンス基本方針の徹底

##### 職員のコンプライアンス意識の定着が図られているか

倫理条例等の制定及びコンプライアンス基本方針の策定より、一定期間が経過した。病院局においては、毎年度策定される県のコンプライアンス推進方針に基づく取組に加え、独自に毎月1回の研修が行われているところである。

今年度の定期監察は、昨年度に引き続き、職員のコンプライアンス意識の知識面と意識面の定着状況について過去のデータと比較することにより検証するとともに、各職員のコンプライアンスの向上に向けての取組状況について検証した。

加えて、医療従事者に求められるコンプライアンスの状況についても検証を行った。

#### ア コンプライアンスに関する知識の定着はどうであるか。

##### ■ 調査結果から

コンプライアンスの知識の定着に関するアンケートについて、科長等職員及び一般職員の回答結果は、全ての質問項目において昨年度より数字が低下している。

これまでの調査においても、監察対象所属によって調査結果にばらつきはあったが、特に、「倫理条例、規則を読んだことがある」については47.2%、「コンプライアンス基本方針(コンプライアンスハンドブック)を読んだことがある」については60.6%と、共にこれまでにない低い数字となっている。(表(1)-1)

対象所属のコンプライアンス研修においては、全職員を対象とした研修では、ふとした気の緩みで行ってしまうコンプライアンス違反など、職員が自らのこととして感じられる内容の研修が主に行われている。

しかしながら、倫理条例、規則及びコンプライアンス基本方針(コンプライアンスハンドブック)は、本県のコンプライアンスの根幹をなすものである。病院局においては、毎月1回、コンプライアンス研修を実施しているとのことであるが、これらのコンプライアンスの基本的な項目もバランス良く含まれるように研修内容の充実を図り、県職員としてのコンプライアンスに対する意識と理解を深めることを求めたい。

**表(1)－1** コンプライアンスの知識に関する質問の、科長等職員及び一般職員の「はい」の回答率の過去の調査結果との比較

年 度	H24	H25	H26	～	R1	R2
倫理条例、規則を読んだことはありますか。	63.9%	95.2%	87.7%	調査なし	100.0% ※	47.2% ※
コンプライアンス基本方針(コンプライアンスハンドブック)を読んだことはありますか。	87.5%	95.2%	調査なし	調査なし	100.0% ※	60.6% ※
「利害関係者」との間における禁止行為について知っていますか。	90.9%	100.0%	90.2%	調査なし	100.0%	91.2%
倫理条例、規則に基づく報告、届け出のルールについて知っていますか。	63.9%	95.2%	65.5%	調査なし	100.0%	78.6%

※ 上表欄中※印の回答率は「よく読んでいます」と「読んだことがある」の回答を合計して算出した。

### ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

- ・ 大会議室で、病院全体のコンプライアンスの研修を行っている。
- ・ 師長から事例紹介があつて、ハンドブックに目を通すように言われたりする。事例があるたびに師長からハンドブックに目を通すと言われる。
- ・ 不祥事が起こった時は、上司の方から、こういうことがあつたという通達があつて、今後こういうことが起こらないようにという話がある。
- ・ コンプライアンスハンドブックをウェブ（掲示板）に載せれば良いのではないかと思う。

## イ コンプライアンスに対する意識の定着はどうであるか。

### ■ 調査結果から

今年度、科長等職員及び一般職員の「コンプライアンスに対する意識が昨年度より高まったと言える」という回答については88.1%であり、これまでとほぼ同程度の率が維持されている。(表(1)－2)

しかし、「コンプライアンスについてあなたの考えるもの」に関する回答結果については、全ての項目において昨年度を大きく下回っている。

特に、「県に対する信頼を保持する上で必要不可欠のもの」については、昨年度100%の回答であったものが、今年度は過去最低の77.9%に低下しており、この点からも、県職員としてのコンプライアンスに対する意識と理解を深める研修に取り組む必要があると考える。(表(1)－3)。

**表(1)－2 「あなたのコンプライアンスに対する意識は、昨年度より高まったと言えますか」の問い  
に対する科長等職員及び一般職員の各回答率の過去の調査結果との比較**

年度	H28	H29	H30	R1	R2
回答					
言える	93.9%	76.5%	85.5%	93.3%	88.1%
言えない	6.1%	23.5%	12.0%	6.7%	11.9%

**表(1)－3 「コンプライアンスについてあなたが考えるものを全てお選びください。(複数回答可)」  
の問いに対する科長等職員及び一般職員の各項目の回答率の過去の調査結果との  
比較**

年度	H28	H29	H30	R1	R2
質問					
県に対する信頼を保持する上で必要不可欠のもの	85.4%	94.1%	81.9%	100.0%	77.9%
不祥事から自分自身を守るもの	59.8%	82.4%	62.7%	86.7%	63.3%
家族の生活が損なわれるような事態を防ぐもの	45.1%	52.9%	45.8%	73.3%	50.3%
職場の仲間に苦難が降りかかるのを防ぐもの	36.6%	52.9%	41.0%	86.7%	51.5%
日々の振り返りや学びを通じて意識の低下を防ぐ必要があるもの	42.7%	47.1%	49.4%	73.3%	45.0%
常に自らの意識が向上したと感じるべきもの	4.9%	17.6%	25.3%	46.7%	25.2%

#### ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

- ・ 社会人としてのルールというのは、公務員だろうが、民間だろうが、関係ないと思う。当たり前なことを当たり前を守ろうということで、不祥事が出たからと言って、何か変わることはない。
- ・ 不祥事があると、身が引き締まるというか、ちゃんとしないといけないという気持ちになる。
- ・ 個人情報保護や守秘義務の遵守はもとより、税金によって給与が支払われていることをいつも意識して、県民のために仕事に取り組んでいる。

#### ウ コンプライアンスの向上に向けて、どのように取り組んでいるか。

##### ■ 調査結果から

今年度の調査においても、多くの職員が職場研修等により、コンプライアンスの向上に向けて、複数の取組を行っていることが分かった。（表（1）－4）

しかし、一般職員においては、職員が「必要」と考える取組と実際に「参加した（行った）」取組を比較すると、「サービスの根本原則に関する研修」、「法令の遵守に関する研修」、「所属内における担当会議などでの振り返りや学び」及び「自己研鑽」の全てにおいて、「必要な取組」との回答に比べて「参加した（行



った)」という回答が20%程度低くなっている。

この点について、職員の研修ニーズも踏まえて研修内容の充実を図っていく必要があるものとする。

**表(1)－4** 「コンプライアンス向上に必要な取組として、あなたが考えるものをすべてお選びください。(複数回答可)」と「コンプライアンス向上に関して、平成31年4月以降にあなたが参加した(行った)ものをすべてお選びください。(複数回答可)」の問いの今年度の回答率の比較

選 択 肢	職 位	①コンプライアンス向上に必要な取組として、あなたが考えるものをすべてお選びください。	②平成31年4月以降にあなたが参加した(行った)ものをすべてお選びください。	①－②
ア サービスの根本原則に関する研修	局長等職員	90.9%	77.3%	13.6%
	科長等職員	64.7%	52.9%	11.8%
	一般職員	67.1%	46.7%	20.4%
イ 法令の遵守に関する研修	局長等職員	86.4%	72.7%	13.7%
	科長等職員	58.8%	58.8%	0.0%
	一般職員	66.0%	41.2%	24.8%
ウ 所属内における担当会議などでの振り返りや学び	局長等職員	72.7%	50.0%	22.7%
	科長等職員	45.1%	35.3%	9.8%
	一般職員	47.4%	25.1%	22.3%
エ 自己研鑽	局長等職員	59.1%	45.5%	13.6%
	科長等職員	27.5%	11.8%	15.7%
	一般職員	43.0%	26.0%	17.0%
オ 職場外における家族等との日常会話からの気づき	局長等職員	50.0%	40.9%	9.1%
	科長等職員	19.6%	17.6%	2.0%
	一般職員	33.1%	26.2%	6.9%
カ 新聞報道等による他の不祥事についての反省・注意	局長等職員	72.7%	86.4%	△13.7%
	科長等職員	64.7%	72.5%	△7.8%
	一般職員	60.2%	60.5%	△0.3%

## ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

- ・ 組織として、月に1回診療会議がある。その後にコンプライアンス委員会があって、コンプライアンス研修もしている。それにより意識を高めている。
- ・ コンプライアンスの研修は定期的に行なわれているが、職務に関係する内容で研修参加意欲が沸くようにして欲しい。その方が参加率が上がり、スタッフの意欲も増すと思う
- ・ 勤務時間内でコンプライアンス研修に参加できる環境作りが必要。
- ・ 業務上知り得た情報を漏洩しない また、公務員としてモラルを守り疑わしい言動をせず信頼を得ること、互いにとって良好な関係となるように努めることが大切であると考え
- ・ 医療者の視点だけでなく、患者・家族の視点や社会通念の倫理観を踏まえて物事を考えている。
- ・ 一般社会的な倫理から逸脱しないもの。公務員だから、という考えではなく全社会的に信用される人間性を持つ必要があると考える。

## エ 医療従事者に求められるコンプライアンスの状況はどうであるか。

### ■ 調査結果から

（医療従事者としての高い倫理観が求められることについて）

全ての職位において、「意識している」との回答が98%以上となっており、病院局においては、医療従事者としての高い倫理観を持って業務にあたっていることが認められる。（表（1）－5）

（他の医療関係職種との連携）

全ての職位において、他の医療関係職種の職員を「尊重している」との回答が90%以上となっており、コンプライアンス的には問題ないものと考えられる。

しかし、一方で、他の医療関係職種の職員と「連携が図られていない」との回答が、局長等職員以外では20%以上になっており、業務遂行上の課題となっているのではないかとと思われる。（表（1）－6）

（患者や家族への説明）

患者や家族への十分な説明について、「いつも行っている」との回答が局長等職員以外では60%程度にとどまっており、次に「時々行えていない」が35%程度となっている。行えていない理由として、「業務多忙」、「スタッフ間の情報共有不足」、「知識不足」の順に多くなっている。以上のことから、業務の余裕のなさが、説明不足を招く主な原因につながっているものと考えられる。

（表（1）－7、8）

(ミスの防止)

全ての職位において、80%程度の職員がうっかりミスやヒヤリ・ハット事案を経験しており、その原因として「業務に余裕がない」、「確認事項(氏名確認等)を怠った」、「一人で業務をしていた」等が挙げられている。(表(1)－9、10)

また、うっかりミスやヒヤリ・ハット事案の防止のために「確認事項(氏名確認等)の徹底」、「複数人によるチェック」、「報告・連絡・相談の徹底」等の取組が高い率で行われている。(表(1)－11)

以上の結果から、多くの職員がうっかりミスやヒヤリ・ハット事案の発生を経験しているが、その防止対策について複数の取組を行っていることがうかがえる。

表(1)－5 命と向き合う医療従事者として、普段から高い倫理観が求められていることについて、意識していますか。

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
常に意識している	90.9%	82.4%	73.8%	79.1%
時々意識している	9.1%	15.7%	24.2%	19.5%
あまり意識できていない	0.0%	2.0%	1.6%	1.4%
全く意識できていない	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%

表(1)－6 他の職種の職員を尊重し、連携が図られていますか。

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
常に尊重し、連携が図られている	86.4%	72.5%	64.6%	67.4%
尊重しているが、連携が図られていないことがある	13.6%	23.5%	27.3%	26.5%
あまり尊重はしていないが、連携は図られている	0.0%	3.9%	7.3%	5.1%
尊重していないし、連携も図られていない	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%

表(1)－7 患者や家族が必要な情報について、十分な説明を行っていますか。

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
いつも行っている	86.4%	58.8%	60.4%	53.5%
時々行えていない	13.6%	33.3%	35.8%	33.5%
あまり行えていない	0.0%	7.8%	3.2%	9.3%
全く行えていない	0.0%	0.0%	0.7%	3.7%

表(1)－8 前問で「時々行えていない」「あまり行えていない」「全く行えていない」と回答した人は、どのような理由により十分な説明が行えていませんか。(複数回答可)

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
忙しくて説明に多くの時間を割けない	66.7%	61.9%	64.3%	49.0%
スタッフ間の情報共有が不十分で、説明漏れがある	66.7%	52.4%	45.1%	34.0%
自分の知識不足	33.3%	33.3%	38.8%	33.0%

表(1)－9 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがありますか。

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
ある	77.3%	86.3%	88.8%	77.2%
ない	22.7%	13.7%	11.2%	22.8%

表(1)－10 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがある場合、原因は何だと思われますか。(複数回答可)

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
業務に余裕がない	58.8%	50.0%	75.1%	45.2%
確認事項(氏名確認等)を怠った	70.6%	20.5%	38.8%	31.9%
一人で業務をしていた	17.6%	11.4%	31.5%	25.3%
複数人によるチェックを怠った	29.4%	18.2%	29.1%	19.9%
情報共有ができていない	17.6%	18.2%	25.7%	17.5%
業務に集中できていなかった	29.4%	34.1%	21.9%	19.9%
整理整頓ができていない	11.8%	4.5%	6.4%	2.4%
マニュアルがない	0.0%	4.5%	3.8%	3.6%
上司や同僚と相談する体制がない	5.9%	2.3%	3.0%	2.4%
法令等の根拠規定の確認を怠った	0.0%	0.0%	0.8%	0.6%

**表(1)－11** うっかりミスやヒヤリ・ハット事案の防止のために、どのような取組を行っていますか。(複数回答可)

回答	職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
確認事項(氏名確認等)の徹底		81.8%	80.4%	84.4%	79.1%
複数人によるチェック		81.8%	74.5%	81.9%	65.6%
報告・連絡・相談の徹底		81.8%	64.7%	76.1%	67.9%
マニュアルに基づく確認		63.6%	49.0%	55.2%	40.9%
整理整頓		36.4%	47.1%	39.3%	35.3%
法令等の根拠規定の確認		13.6%	21.6%	18.6%	11.6%

### ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

- ・ 自分や自分の家族と思って、患者さんに親身に向き合うこと。されたくないことはしない、させない。
- ・ 患者・家族・医療各側面から見た状況を把握して患者・家族がよりよい選択ができるように環境作りを行なう。
- ・ 患者や家族の個人情報を知る機会が多いため、守秘義務を守ること。
- ・ 治療・看護をするにあたり、患者が不快に感じること（点滴や尿道留置カテーテルの挿入、注射など）をしなければいけないことがあるため、患者の尊厳を守りながら治療ができるように関わっていくこと。
- ・ 病状だけでなく患者の心理的・社会的側面を理解し、患者の人権とプライバシーを尊重し、最適な医療を提供する。
- ・ 患者・患者家族が望む治療の優先。(延命処置について)
- ・ 患者自身の思いや考えを一番に尊重すること。患者の希望を一番に考え、医療者の考えを押しつけないこと。患者が希望する情報は全て提供すること。
- ・ 患者の意向にできるだけ添えるような医療が提供できるよう日々心がけている。(コロナ禍での面会問題など)

### ・ ・ コンプライアンス意識の定着が図られる職場づくりを ・ ・

今年度の定期監察では、新たに「医療従事者に求められるコンプライアンス」の状況について調査を行ったが、その結果は、全ての職位において医療従事者としての「高い倫理観」を98%以上の職員が意識しているなど、病院局における医療従事者としてのコンプライアンス意識の高さが表れた結果となった。

しかし、一方で、公務員である県職員としてのコンプライアンス意識の状況については、全ての質問項目に対する回答が昨年度の数字を下回っている。これまでの調査においても、監察対象所属によって調査結果にばらつきはあったが、倫理条例、規則を読んだことがある職員が半数を下回るなど、これまでにない低い数字が表れ

ている項目がある。

病院局においては、非常に業務が多忙な中、毎月1回コンプライアンス研修を行っているとのことであり、大いに敬意を表するものである。今後の改善の方向性としては、職員の研修ニーズを踏まえて研修内容の充実を図っていく必要があるものとする。

なお、病院局においては、昨年度の飲酒交通事故に続き、今年度は一般県民への暴行で職員が警察に逮捕されるという事案が発生している。

このような事案が発生すれば、病院局に対してだけではなく、全ての県職員、全ての医療関係者に対する県民の信頼が損なわれることを、全ての病院局職員が再度自覚する必要がある。

病院局においては、中央病院において平成23年に発生した収賄事件から年月が経過し、それ以降に採用した職員も増加していることから、地方公務員法、倫理条例等、コンプライアンス基本方針（コンプライアンスハンドブック）に関する内容について、過去を風化させないために、また、新たな不祥事を発生させないために、繰り返し研修を行い、コンプライアンスに対する意識と理解を常に高めていくことを要望する。

## (2) 働きやすい職場環境づくり

### 働きやすい職場環境づくりが推進されているか

#### ア 働き方改革の状況はどうであるか。

昨年度、本県では、「働き方改革関連法」施行元年として、「令和元年度働き方改革推進方針」を策定し、定期的・慣習的に行っている業務について「スクラップ・アンド・ビルド」を基本とする抜本的な見直しを図るなど、働き方を大きく見直す取組が推進され、一定の効果が表れていた。

しかし今年度は、新型コロナウイルス感染症への対策等により、超過勤務時間数が増加に転じたところである。

今後も、病院局職員においては、県民医療最後の砦として、通常医療の提供はもとより、未知の疾病や大規模災害の発生時など、緊急事態の際にも最前線で職務を行うことが求められており、こうした困難な状況下においても、病院局職員に求められる重要な役割を果たし続けていくために、「働き方改革」を進めていく必要がある。

#### ■ 調査結果から

##### (超過勤務時間)

今年度の平均超過勤務時間数は、第1四半期(4～6月)は前年比△1.5%、第2四半期(7～9月)は前年比10.0%増加、第3四半期(10～12月)は前年比5.0%増加で推移している。(病院局集計データより)

超過勤務時間数については、科長等職員及び一般職員の半数が、所属の超過勤務時間数を「多い」と回答している。(表(2)－1)

また、一般職員では、超過勤務の特定職員への偏りがあるとの回答が41.4%であり、その原因としては、「他に切り分けのできない業務が多いから」が57.7%と最も多く、次に「職員の能力に大きな差があるから」が51.7%となっている。(表(2)－2、3)

##### (働き方改革により、以前より働きやすく改善されたか)

科長等職員及び一般職員において、「改善された」と回答した職員は約20%であり、働き方改革が浸透していない状況となっている。(表(2)－4)

表(2)－1 「所属の超過勤務の時間数について、どのように認識していますか。」の問いに対する今年度の回答率

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員
多い	68.2%	49.0%	51.0%
それほど多くはない	31.8%	51.0%	49.0%

表(2)－2 「超過勤務が特定の職員に偏っていないですか。」の問いに対する一般職員の「偏っている」という回答の回答率の過去の調査結果との比較

年度	H27	H28	H29	H30	R1	R2
偏っている	41.0%	43.8%	50.0%	45.9%	54.5%	41.4%

表(2)－3 「超過勤務が特定の職員に偏っている」と一般職員の回答者(表(2)－2)に対する、「その理由をどう考えていますか(複数回答可)」の問いに対する各項目の回答率の過去の調査結果との比較

年度	H29	H30	R1	R2
他に切り分けのできない業務が多いから	50.0%	35.3%	50.0%	57.7%
職員の能力に大きな差があるから	50.0%	38.2%	33.3%	51.7%
周期的な業務変動があり、業務の多い時期にあたっているから	33.3%	29.4%	33.3%	41.0%
実人員の減があったから(長期休業・災害支援・退職等)	33.3%	17.6%	66.7%	38.0%
急な事業の追加があったから	16.7%	0.0%	16.7%	18.8%

表(2)－4 「全庁的な働き方改革の取組により、以前より働きやすく改善されたと思いますか。」の問いに対する各回答の今年度の回答率

回答 \ 職位	局長等職員	科長等職員	一般職員
改善された	59.1%	21.6%	19.6%
変わらない	40.9%	74.5%	74.9%
悪くなった	0.0%	3.9%	5.5%

## ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

（超過勤務時間）

- ・ 勤務帯の途中で業務調整を行い、残務の確認をして業務量の偏りを調整している。
- ・ 超過勤務になる場合は前もって依頼するスタッフを決め、超過勤務が偏らないように配慮している。
- ・ 申し送りの短縮や、経験値の高い職員と経験値の低いスタッフの組み合わせで調整している。
- ・ 業務が残っているときにできることは手伝い、できるだけ全員で定時に終われ



るように心がけている。

- ・ 現在、平日の勤務者の中で一人はノー残業として定時で帰れるような取り組みを行っている。
- ・ 患者の振り分けをできるだけ均等になるように分け、処置が多いときは、そこに人数を増やすようにしている。
- ・ 人員が少なく、求められる知識・技術は年々増している一方で、削減する業務はありません。このことから一人一人の身体的・精神的負担は高まり、日々のオーバーワークにて命をすり減らしながら業務に取り組んでいます。
- ・ たとえば緊急入院や患者の急変などで業務量に差が出た場合には、その他の代行できる業務を分担している。
- ・ 休日勤務当番の偏りを極力なくす。また、残業状況を把握し、声かけ等をして、継続的な隔たりをなくす意識をしている。

(業務の偏り)

- ・ ○○は一人しかおらず、どんなに個人で努力してもそもそも仕事の量は減らないので超勤は減らず、緊急の呼び出しなどで、普通の土日も休めないことが多い。
- ・ 職種によっては業務の内容や量が大幅に隔たりがあるので不公平差を少なくする。
- ・ 平等な勤務調整や休暇の取得ができるようにして欲しい。アニバーサリー休暇の制度ができたが、人員不足や取りにくい環境にあることから現状取得できる環境にないため、環境を整えて欲しい。
- ・ 子育て世代の勤務体制（時短や夜勤制限）だけでなく、50代以上の夜勤制限や勤務についても考えてほしい。夜勤8回／月が守れる人員配置をお願いしたい。
- ・ 入力業務や書類の数など業務は増える一方で、休憩の削減やサービス残業でまかなっている。業務量に合わせた大幅な人員増員をしなければ看護の質は下がり続けると考える。

## ・ 働き方改革の推進に向けて ・

病院局の医療現場では、夜間や休日など他の医療機関が診療していない時間帯における救急医療の提供など、24時間365日切れ目なく、質の高い医療サービスの提供を行っており、まさに県民医療の最後の砦としての責務を担っている。

そして、こうした医療サービスは、多くの職種・専門分野の職員が一丸となって取り組むことにより提供されるが、それぞれ限られた人員により、ミスがなく、患者・家族が満足する医療サービスの提供を続けていくためには、より柔軟なマネジメントが求められているところである。

さらに、今年度は新型コロナウイルス感染症という、未知の感染症への対応が求められたところである。

今年度の定期監察では、科長等職員及び一般職員においては、その半数が所属

の超過勤務時間数が「多い」と回答し、働き方改革により改善されたとの回答は約20%であった。

各職員においては、同僚との良好なチームワークの中で、働き方の見直しに努めることが求められるとともに、全ての部署において、局長等職員によるマネジメントのもと、業務の進捗管理や人員配置も含めた業務の平準化等を図ることが重要である。

また、まとまった休みが取得しづらい職場であるため、連休が取れる工夫なども行っていただきたい。

病院現場においては、日々、多くの患者を受け入れ、命に向き合う緊張感の高い業務が行われているところであるが、現場の士気を維持していくためにも、局長等職員が、従来の業務内容を柔軟な視点から見直すなどマネジメント力を発揮し、なお一層の「働き方改革」の取組を推進していただくことを要望する。

## イ ハラスメントのない職場づくりが推進されているか。

職員一人ひとりの能力を最大限に発揮し、共に働く仲間を尊重し、そして働きやすい職場環境をつくり上げていくうえにおいて、ハラスメントの防止は大変重要である。

病院局においては、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」等の一部が改正されたこと（いわゆるパワハラ防止法）を受け、「徳島県病院局職員のハラスメントの防止等に関する要綱」が定められ、令和2年6月1日より施行されているところである。

ハラスメントの態様等によっては、信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当し、懲戒処分の対象となる。

我々職員は、「人権の尊重」の観点から、常に自分の言葉や行動、考え方が人を傷つけたり排除したりしていないか省みることが求められている。

また、ハラスメントの主な原因は相手の人格を尊重するという気持ちの欠如であることから、職場の仲間を互いに尊重し、気持ちを理解することでハラスメントの発生を防止すること、また、相手が嫌がっていることが分かった場合には、直ちにその行為を取り止め、繰り返さないようにすることが求められている。

### ■ 調査結果から

（指摘し合うことができるかについて）

セクハラを「指摘し合うことができない」との回答率は、局長等職員が4.5%、科長等職員が13.7%、一般職員が23.9%、会計年度任用職員が21.4%であった。

パワハラを「指摘し合うことができない」との回答率は、局長等職員が9.1%、科長等職員が23.5%、一般職員が43.5%、会計年度任用職員39.1%であった。（表(2)－6）

以上のことから、ハラスメントを受けた職員が相手に指摘したり、同僚等が支援することができない、風通しの悪い職場環境が一部に見られ、パワハラに関してその傾向が強く認められるという結果となった。

（相談窓口の認知度について）

一般職員の11.2%、会計年度任用職員の21.4%の職員が相談窓口の存在を知らなかった。（表(2)－7）

表(2)－6 「あなたの所属内では、ハラスメントがあれば指摘し合えますか。」の問いに対する回答の今年度の回答率

回答	職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員	
		できる	セクハラ	95.5%	86.3%	76.1%
		パワハラ	90.9%	76.5%	56.5%	60.9%
できない	セクハラ	4.5%	13.7%	23.9%	21.4%	
	パワハラ	9.1%	23.5%	43.5%	39.1%	

表(2)－7 「病院局が職員からのセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等のハラスメントに関する相談窓口（メール相談窓口を含む）を設置していることを知っていますか。」の問いに対する回答の今年度の回答率

回答	職位	局長等職員	科長等職員	一般職員	会計年度 任用職員
		知っている	100.0%	96.1%	88.8%
知らない	0.0%	3.9%	11.2%	21.4%	

#### ■ 職員の声（アンケート及び現地調査）

- ・ パワハラやモラハラなど威圧的な行為は医療内のチーム力を低下させる。
- ・ 現在は新型コロナ関係でできにくい飲み会やスポーツなどで職場以外でコミュニケーションの場を作ることが大事だと思う。
- ・ 「医師の方が看護師よりも立場が上」という風潮がまだ残っている科もあります。医療従事者はチームで動いていると思うので、その垣根を取り払っていただきたい。忙しいのはお互い様です。その中でも、必要な確認というものがあります。「いちいち聞くな。」みたいな態度を取られると、ヒヤリ・ハットにつながるのではないのでしょうか。
- ・ 働きやすい職場環境を作るためには、風通しの良い職場作りが必須であると思うが、昨今のセクハラ・パワハラ等の事案を考えると、どの程度なら許容されるのだろうか、コミュニケーションをとる時に迷いがある。
- ・ 些細な内容でも秘密保持の徹底を担保してくれれば相談しやすいかもしれない。
- ・ セクハラ・パワハラ相談窓口に行くまでの敷居が高く簡単に相談できない。
- ・ 相談しやすい場や相談しやすい相手（上司は不可）をもっと考えて欲しい。直属上司は、相談相手にならない。
- ・ セクハラ、パワハラに関しても窓口が組織内では、当人の訴えはオープンと同じで、何の解決にもならない。システム的に解決しようとしているとは思えないし、信用できない。

・ ・ ハラスメントのない職場づくりのために ・ ・

今回の定期監察では、一般職員及び会計年度任用職員において約4割の職員がパワハラを指摘し合うことができないと回答しており、ハラスメントを受けた職員が相手に指摘したり、同僚等が支援することができない、風通しの悪い職場環境が見られる結果となった。

また、今年度、病院局において、2名の職員がパワー・ハラスメントにより処分を受けたことは大変残念である。

人事院の「公務職場におけるパワー・ハラスメント防止対策検討会報告」（令和2年1月14日）においては、「パワー・ハラスメントは、当該言動を受けた職員の人格や尊厳を害するのみならず、職員の心身の健康を害し、パワー・ハラスメントに耐えきれずに職員が休職・退職せざるを得なくなることもあり、さらには命に関わる重大な事態をもたらすこともあることも考慮しなければならない。さらに、当該言動を直接に受けた職員のみならず、同じ職場で働く者の環境を害する問題であることを認識すべきである。」と、その問題の重要性を説明している。

そしてその対策は、「パワー・ハラスメントは、そうした言動がなされないように未然に防止することが肝要であり、そのためには、研修等により、そのための知識や心構えを習得させることが重要である。あわせて、パワー・ハラスメントが生じにくい勤務体制や職場環境を整備することも重要である。特に、業務過多や人員不足は、精神的余裕のなさやコミュニケーション不足を生み、パワー・ハラスメント発生の温床となるものである。」としている。

病院局においては、今回の不祥事の発生により、まずは研修等により、パワハラ概念等の基本的知識の浸透が急がれると考える。パワハラは、職務上の上下関係において生じることが多いと考えられるが、部下を指導し育成することは上司の役割の1つであり、上司は、パワハラになるかもしれないことを理由に指導を怠ることはあってはならず、自信をもって指導に当たるためにも、パワハラとは何かを深く理解することが求められる。

また、一般職員や会計年度任用職員の中に、ハラスメントに関する相談窓口を知らないという回答が、一般職員で11.2%、会計年度任用職員では21.4%あった。この点について、全ての職員に対して、遺漏のないよう情報が周知されることが必要である。

さらに、パワハラを生みやすい背景の1つに、コミュニケーションの不足が挙げられるが、コミュニケーションを活性化させる方策の1つとして、上司と部下の双

方向の定期面談である「1 on 1（ワン・オン・ワン）ミーティング（※注）」が挙げられる。

このような手法を活用し、相手の立場を尊重しながら相互理解を図る雰囲気生まれれば、ハラスメントの防止はもとより、職場の団結力が促進され、働き方改革においても有用であることから、特に局長等職員においては、各所属における人間関係を、ある種の緊張感を持ちながらもスムーズな意思疎通が図られる、風通しが良い職場環境づくりに取り組んでいただきたい。

（※注）米国シリコンバレー方式の、部下のために上司が行う組織力を向上させるための人材育成の手法で、直属の上司と部下が定期的に1対1の面談をすること。

## 2 終わりに

倫理条例等やコンプライアンス基本方針の制定から一定の期間が経過した。今回の定期監察においては、昨年度に引き続き、これまでの取組も含めて検証するという意味で、「コンプライアンス意識の定着が図られる職場づくりに向けて」をテーマに、「コンプライアンス基本方針の徹底」については「職員のコンプライアンス意識の定着が図られているか」という視点から、「働きやすい職場環境づくり」については「働きやすい職場環境づくりが推進されているか」という視点から検証した。また新たに、医療従事者に求められるコンプライアンスの状況についても検証した。

「職員のコンプライアンス意識の定着が図られているか」については、倫理条例、規則を読んだことがある職員が半数を下回るなど、知識の定着や意識レベルに低下が見られる結果となっている。研修内容の見直しを行った上で繰り返し研修を行い、コンプライアンスに対する意識と理解を常に高めていく必要がある。

一方、医療従事者に求められるコンプライアンスに関しては、多くの職員が、命に向き合う医療従事者としての高い倫理観を強く自覚しているとともに、多職種連携、患者説明、医療安全のそれぞれについても、高い意識を持っているとの結果となった。

「働きやすい職場環境づくりが推進されているか」については、働き方改革の推進において、24時間365日の切れ目のない医療サービスを提供しなければならない医療現場であるからこそ、柔軟な発想によるマネジメントが求められていると考える。

ハラスメントの防止に関しては、今年度、病院局において2名の職員がパワハラにより処分を受けたところである。今後、同様の不祥事が発生しないよう、まずは研修等によりパワハラの概念等の基本的知識の浸透を図るとともに、1on1ミーティング等を活用し、相手の立場を尊重しながら相互理解が図られる、風通しの良い職場環境づくりに取り組んでいただきたい。

我々、徳島県職員は、公務員として県民全体の奉仕者であり、信託を受けて公務に携わっていることから、常により高いコンプライアンス意識が求められるのだということを忘れてはならない。今一度、全ての職員がコンプライアンス基本理念を確認し、更なる自己研鑽に努めるとともに、互いを気づかい、問題があると感じた時には気軽に指摘し、話し合えるような職場環境の形成に努めていただきたい。

そして、コンプライアンス意識の向上には、職員の主体的かつ積極的な取組に加え、時機を捉えた取組の徹底や、職員が一人で問題を抱え込むことのない、十分にコミュニケーションがとれた職場環境の醸成が必要不可欠であることを局長等職員は強く認識し、強いリーダーシップを発揮して、その実現に邁進されたい。

## 【アンケート調査の結果】

### I 局長等職員・科長等職員・一般職員へのアンケート調査の概要

#### 1 調査時期

令和2年10月1日から令和2年10月31日まで

#### 2 アンケート調査対象期間

平成31年4月から令和2年10月まで

#### 3 調査対象及び回答者数(回答率)

調査対象	対象者数	回答者数	回答率
局長等職員	22	22	100.0%
科長等職員	51	51	100.0%
一般職員	565	565	100.0%
計	638	638	100.0%

#### 4 調査方法

対象所属の職員に対し、各階層ごとに、グループウェアのアンケート集計システムを使用し、匿名によるアンケート調査を実施した。

#### 5 調査結果の留意事項

- ・ 比率については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、各回答の和は必ずしも100%とはならない。
- ・ 複数回答可の設問については、その設問に対する回答者を分母として比率を算出している。
- ・ 「その他」の回答については、記述があったものを簡略化して記載している。

### 1 コンプライアンスについて

問1 「徳島県の公務員倫理に関する条例(倫理条例)」や同規則を知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア よく読んでいる	5 22.7%	3 5.9%	24 4.2%
イ 読んだことがある	16 72.7%	35 68.6%	229 40.5%
ウ 知っているが読んだことはない	1 4.5%	13 25.5%	262 46.4%
エ 全く知らない	0 0.0%	0 0.0%	50 8.8%

問2 職員の行動指針である「徳島県コンプライアンス基本方針」や「コンプライアンスハンドブック」を知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア よく読んでいる	11 50.0%	2 3.9%	29 5.1%
イ 読んだことがある	10 45.5%	40 78.4%	302 53.5%
ウ 知っているが読んだことはない	1 4.5%	9 17.6%	197 34.9%
エ 全く知らない	0 0.0%	0 0.0%	37 6.5%



問3 利害関係者との間における禁止行為について知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 知っている	22 100.0%	51 100.0%	511 90.4%
イ 知らない	0 0.0%	0 0.0%	54 9.6%

問4 倫理条例・規則に基づく、「贈与等報告書」や「利害関係者との飲食届」の報告、届出のルールについて知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 知っている	22 100.0%	51 100.0%	433 76.6%
イ 知らない	0 0.0%	0 0.0%	132 23.4%

問5 「懲戒処分の指針」や「懲戒処分等に関する公表基準」を知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 知っている	22 100.0%	51 100.0%	420 74.3%
イ 知らない	0 0.0%	0 0.0%	145 25.7%

問6 コンプライアンスについて、あなたが考えるものをすべてお選びください。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 県に対する信頼を保持する上で必要不可欠のもの	22 100.0%	42 82.4%	438 77.5%
イ 不祥事から自分自身を守るもの	17 77.3%	40 78.4%	350 61.9%
ウ 家族の生活が損なわれるような事態を防ぐもの	17 77.3%	34 66.7%	276 48.8%
エ 職場の仲間に苦難が降りかかるのを防ぐもの	16 72.7%	34 66.7%	283 50.1%
オ 日々の振り返りや学びを通じて意識の低下を防ぐ必要があるもの	15 68.2%	31 60.8%	246 43.5%
カ 常に自らの意識が向上したと感じるべきもの	12 54.5%	13 25.5%	142 25.1%
キ その他	0 0.0%	1 2.0%	0 0.0%
ク 特に何も考えていない	0 0.0%	0 0.0%	8 1.4%

問7 所属において、職員のコンプライアンスに対する意識は、昨年度より高まったと言えますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 言える	20 90.9%	42 82.4%	444 78.6%
イ 言えない	2 9.1%	9 17.6%	121 21.4%

(再問) 言えない場合、何故職員の意識は高くならなかったのですか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 職員への指導が十分でない	2	2	43
	100.0%	22.2%	35.5%
イ 研修の中身が十分でない	1	0	42
	50.0%	0.0%	34.7%
ウ 職員の自己研鑽が十分でない	1	4	65
	50.0%	44.4%	53.7%
エ その他	1	3	27
	50.0%	33.3%	22.3%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 意識評価の比較が前所属前年度とできないため具体的指導がしにくい。

[科長等職員]

- ・ コンプライアンスの内容が合理的でない。
- ・ 意識の高まりについて確認方法が困難なため。

[一般職員]

- ・ 変わらない。(4)
- ・ 昨年度在籍していないため評価できない。(3)
- ・ コンプライアンスの研修内容が実務とかけ離れすぎている。(2)
- ・ 実際に職員による飲酒運転や暴力事件が発生していると報道もされているため。
- ・ 改善のみられない職場・勤務環境。ストレス。
- ・ もともとコンプライアンスに対して意識があったから。
- ・ 既存の方法ではこれ以上あがらないように思う。
- ・ 個人のモラルの問題も大きい。
- ・ 比較する指標がない。

問8 あなたのコンプライアンスに対する意識は、昨年度より高まったと言えますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 言える	22	42	501
	100.0%	82.4%	88.7%
イ 言えない	0	9	64
	0.0%	17.6%	11.3%

(再問) 言えない場合、何故あなたの意識は高くならなかったのですか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 上司からの指導を待ち、主体的な努力をしなかった	0	0	30
	0.0%	0.0%	46.9%
イ 研修の場でコンプライアンスに対する問題点を再確認せず、真剣に取り組まなかった	0	2	17
	0.0%	22.2%	26.6%
ウ 自分はもう完璧であると考え、日々の自己研鑽を怠った	0	2	4
	0.0%	22.2%	6.3%
エ その他	0	4	24
	0.0%	44.4%	37.5%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 自身は意識しているが、職員の意識評価が現時点でできていないため。

[科長等職員]

- ・積極的に自己研鑽を行わなかった。
- ・コンプライアンスの内容が合理的でない。
- ・公務員のコンプライアンス規則自体に不合理があると思われるから。

[一般職員]

- ・変わらない。(7)
- ・今年度入職したため。(2)
- ・勉強不足もある。情報共有も必要。
- ・本業務が多忙かつ職責のストレスが強く、コンプライアンスを高める余裕がないと思います。
- ・業務中に研修等に参加することができなかった。
- ・いつも意識して取り組んでいるので。
- ・下がることもなかった。
- ・意識向上のための行動が難しいことがあった。
- ・特に意識したことがない。
- ・学生時代を含め学んできていること。一言一句覚えている訳ではないが昨年度より明らかに高まったということはない。

問9 コンプライアンス向上に必要な取組として、あなたが考えるものをすべてお選びください。  
(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア サービスの基本原則に関する研修	20 90.9%	33 64.7%	379 67.1%
イ 法令の遵守に関する研修	19 86.4%	30 58.8%	373 66.0%
ウ 所属内における担当会議などでの振り返りや学び	16 72.7%	23 45.1%	268 47.4%
エ 自己研鑽	13 59.1%	14 27.5%	243 43.0%
オ 職場外における家族等との日常会話からの気づき	11 50.0%	10 19.6%	187 33.1%
カ 新聞報道等による他の不祥事をみでの反省・注意	16 72.7%	33 64.7%	340 60.2%
キ その他	0 0.0%	1 2.0%	7 1.2%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[科長等職員]

- ・時代に応じて内容を再考すべき。

[一般職員]

- ・勤務時間内でコンプライアンス研修に参加できる環境作りが必要。
- ・職場環境・勤務環境の改善 職員の家庭環境や患者情報などプライバシーの保護。
- ・不祥事を隠さない。
- ・形骸化していない研修。

問10 コンプライアンス向上に関して、平成31年4月以降にあなたが参加した(行った)ものをすべてお選びください。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア サービスの基本原則に関する研修	17 77.3%	27 52.9%	264 46.7%
イ 法令の遵守に関する研修	16 72.7%	30 58.8%	233 41.2%
ウ 所属内における担当会議などでの振り返りや学び	11 50.0%	18 35.3%	142 25.1%
エ 自己研鑽	10 45.5%	6 11.8%	147 26.0%
オ 職場外における家族等との日常会話からの気づき	9 40.9%	9 17.6%	148 26.2%
カ 新聞報道等による他の不祥事をみての反省・注意	19 86.4%	37 72.5%	342 60.5%
キ その他	1 4.5%	1 2.0%	4 0.7%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

- [局長等職員]
- ・ コンプライアンス委員会
- [科長等職員]
- ・ 診療会議後の研修
- [一般職員]
- ・ 院内研修
  - ・ どれも無い。
  - ・ 覚えていない。

問11 命と向き合う医療従事者として、普段から高い倫理観が求められていることについて、意識していますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 常に意識している	20 90.9%	42 82.4%	417 73.8%
イ 時々意識している	2 9.1%	8 15.7%	137 24.2%
ウ あまり意識できていない	0 0.0%	1 2.0%	9 1.6%
エ 全く意識できていない	0 0.0%	0 0.0%	2 0.4%

問12 医療従事者として、あなたが最も重要と考える倫理やコンプライアンスとは具体的にどのようなことですか。

- [局長等職員]
- ・ 守秘義務、個人情報保護(2)
  - ・ 法令遵守(2)
  - ・ 患者中心・患者本位の医療(2)
  - ・ 医療倫理の遵守
  - ・ 患者への説明及び同意
- [科長等職員]
- ・ 守秘義務、個人情報保護(10)
  - ・ 患者中心・患者本位の医療(6)
  - ・ 法令遵守(4)
  - ・ 医療倫理の遵守(2)

- ・ 患者への説明及び同意
- ・ 患者のプライバシー保護
- ・ 医師、県職員として恥ずかしくない行動をとること。
- ・ サービスの根本原則
- ・ ヒポクラテスの誓い
- ・ 生命の尊重

[一般職員]

- ・ 守秘義務、個人情報保護(118)
- ・ 法令遵守(40)
- ・ 患者中心・患者本位の医療(25)
- ・ 医療倫理の遵守(13)
- ・ 患者のプライバシー保護(13)
- ・ 患者への説明及び同意(12)
- ・ 個々の意識の改善(2)
- ・ サービスの根本原則に関する研修
- ・ 人それぞれの死生観
- ・ 腑に落ちないことを言葉にして、同僚や上司と話をする。
- ・ 人として、自分自身の存在として、誇ることができる。恥ずかしくない。
- ・ 命の大切さ
- ・ 県職員である以上、どれも重要。医療従事者のみが特に重要視しなければならないものは思い当たらない。
- ・ 心の余裕
- ・ 公務員としての自覚と、医療従事者としての責任
- ・ 行動の指針
- ・ 患者さんからのお礼は受け取らない。
- ・ 連携、人間関係
- ・ 人の命を預かっているという責任の重い仕事であることをいつも心にとめて行動する。
- ・ 職場の風通しのよさ
- ・ 安心安全の医療提供
- ・ コンプライアンス研修に参加し、意識を高める。
- ・ 公務員としての意識を持つこと。
- ・ 人間の生命、人間としての尊厳、権利
- ・ 安心・安全で信頼される関係性
- ・ 不祥事をおこさない。
- ・ 医学的適応を踏まえた上で、患者さんの意向に沿った医療を提供すること。
- ・ 処置を行う際のエビデンスの有用性
- ・ 責任ある行動をとる。
- ・ 連絡報告を行うこと。
- ・ 金銭
- ・ 患者の話を病院外でしない。
- ・ 医療従事者の職場環境
- ・ 自己研鑽
- ・ 常に周囲への気配りをおこたらないこと。
- ・ 他者から見て自分がどう見えているかを考えること。
- ・ 飲酒運転はしない。
- ・ 嘘をつかない。
- ・ 公共の奉仕者として、恥ずかしくないように公務員の一人として行動・言動に責任を持つこと。
- ・ 「社会の目が我々を常に見ている」という意識
- ・ 医療機関のルールを逸脱しないこと。
- ・ 不祥事を起こさないよう意識する。
- ・ 対象の尊厳を守る。
- ・ 公務員であることの自覚
- ・ 学生時代を含めて学び経験してきたことすべて
- ・ まずは話を聞く。
- ・ 他職種と互いに尊重し連携する。
- ・ 患者の意向にできるだけ添えるような医療が提供できるよう日々心がけている。(コロナ禍での面会問題など)

- ・ 物事を、一方的なとらえ方をせず、様々な視点・角度から考える。
- ・ 自分の都合を優先しない。
- ・ 安全に医療を行うプロとしての意識
- ・ 常識を考える。
- ・ コンプライアンスを常に意識し、県民に恥じない働き方生き方

問13 他の職種の職員を尊重し、連携が図られていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 常に尊重し、連携が図られている	19 86.4%	37 72.5%	365 64.6%
イ あまり尊重はしていないが、連携は図られている	0 0.0%	2 3.9%	41 7.3%
ウ 尊重しているが、連携が図られていないことがある	3 13.6%	12 23.5%	154 27.3%
エ 尊重していないし、連携も図られていない	0 0.0%	0 0.0%	5 0.9%

(再問) 前問でイ～エと回答した場合、その理由をどう考えていますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 忙しくて、他の職種と情報共有する時間がない	2 66.7%	10 71.4%	164 82.0%
イ 他の職種の業務内容をよく理解できていない	0 0.0%	6 42.9%	120 60.0%
ウ 他の職種と連携する体制がない	0 0.0%	2 14.3%	64 32.0%
エ 他の職種の業務に興味がない	0 0.0%	0 0.0%	1 0.5%
オ その他	2 66.7%	0 0.0%	7 3.5%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 相手が忙しくて連携に関する意識が低いことがある。
- ・ 過密な業務時間の中で全ての連携が図られているかどうかを評価しにくい。

[一般職員]

- ・ 多くの部署と関わるため、常に円満な連携がとれるとは限らない。
- ・ 個人的な問題

問14 患者や家族が必要な情報について、十分な説明を行っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア いつも行っている	19 86.4%	30 58.8%	341 60.4%
イ 時々行えていない	3 13.6%	17 33.3%	202 35.8%
ウ あまり行えていない	0 0.0%	4 7.8%	18 3.2%
エ 全く行えていない	0 0.0%	0 0.0%	4 0.7%

(再問) 前問でイ～エと回答した人は、どのような理由により十分な説明が行えていませんか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 忙しくて説明に多くの時間を割けない	2 66.7%	13 61.9%	144 64.3%
イ スタッフ間の情報共有が不十分で、説明漏れがある	2 66.7%	11 52.4%	101 45.1%
ウ 自分の知識不足	1 33.3%	7 33.3%	87 38.8%
エ その他	0 0.0%	2 9.5%	15 6.7%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[科長等職員]

- ・ 患者様に対する説明の機会が少ないため。
- ・ 患者さんと直接接しない。

[一般職員]

- ・ 緊急時
- ・ 面会制限や時間的制約で対応できない。
- ・ 患者様・家族に伝えていい情報であるのか考えてしまう。
- ・ 医師から説明されていない。
- ・ 医師にゆだねる。
- ・ 医師ではないので答えられる限度がある。
- ・ 「先生にお任せします」、「何を質問したらいいかわからない」とうことは患者さんから言われることはあります。

問15 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがありますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア ある	17 77.3%	44 86.3%	502 88.8%
イ ない	5 22.7%	7 13.7%	63 11.2%

(再問) うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがある場合、原因は何だと思われますか。  
(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 業務に集中できていなかった	5 29.4%	15 34.1%	110 21.9%
イ 業務に余裕がない	10 58.8%	22 50.0%	377 75.1%
ウ 一人で業務をしていた	3 17.6%	5 11.4%	158 31.5%
エ 確認事項(氏名確認等)を怠った	12 70.6%	9 20.5%	195 38.8%
オ 複数人によるチェックを怠った	5 29.4%	8 18.2%	146 29.1%
カ 情報共有ができていない	3 17.6%	8 18.2%	129 25.7%
キ 上司や同僚と相談する体制がない	1 5.9%	1 2.3%	15 3.0%
ク 整理整頓ができていない	2 11.8%	2 4.5%	32 6.4%
ケ マニュアルがない	0 0.0%	2 4.5%	19 3.8%
コ 法令等の根拠規定の確認を怠った	0 0.0%	0 0.0%	4 0.8%
サ その他	2 11.8%	2 4.5%	17 3.4%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 思い込みがあった。
- ・ 周囲がチェックする能力が無い。

[科長等職員]

- ・ 思い込みがあった。
- ・ 確認し未然に防げた。(インシデント0レベル)

[一般職員]

- ・ コミュニケーション不足(2)
- ・ 他者からの伝達ミスがあった。
- ・ 疲れていた。眠かった。
- ・ 自分の知識、技術不足による。
- ・ 転倒転落防止策、ルート類の抜去予防策がとれていなかった。
- ・ 思い込みがあった。
- ・ 本当に忙しい。
- ・ 患者の行動制限が管理できない。
- ・ 自己管理している内服薬の確認をすると誤薬していた。
- ・ 不可抗力であった。



問16 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案の防止のために、どのような取組を行っていますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 確認事項(氏名確認等)の徹底	18 81.8%	41 80.4%	477 84.4%
イ 複数人によるチェック	18 81.8%	38 74.5%	463 81.9%
ウ 報告・連絡・相談の徹底	18 81.8%	33 64.7%	430 76.1%
エ マニュアルに基づく確認	14 63.6%	25 49.0%	312 55.2%
オ 整理整頓	8 36.4%	24 47.1%	222 39.3%
カ 法令等の根拠規定の確認	3 13.6%	11 21.6%	105 18.6%
キ その他	1 4.5%	1 2.0%	10 1.8%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 時間的な余裕を持つ。

[科長等職員]

- ・ コミュニケーションツール(チームステップス)の導入

[一般職員]

- ・ ヒヤリ・ハット報告(事例)の振り返り(2)
- ・ 人員補充・適正配置(2)
- ・ 心身、業務量の余裕
- ・ システムレベルでの対策
- ・ コミュニケーション
- ・ 仕事量が多すぎる。

## 2 働きやすい職場環境づくりについて

### (1) 働き方改革について

問17 所属の超過勤務の時間数について、どのように認識していますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 多い	15 68.2%	25 49.0%	288 51.0%
イ それほど多くはない	7 31.8%	26 51.0%	277 49.0%

問18 超過勤務が、特定の職員に偏っていないですか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 偏っている	17 77.3%	34 66.7%	234 41.4%
イ 偏っていない	5 22.7%	17 33.3%	331 58.6%

(再問) 偏っている場合、その理由をどう考えていますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 職員の能力に大きな差があるから	8 47.1%	13 38.2%	121 51.7%
イ 周期的な業務変動があり、業務の多い時期にあたっているから	8 47.1%	3 8.8%	96 41.0%
ウ 他に切り分けのできない業務が多いから	7 41.2%	20 58.8%	135 57.7%
エ 実人員の減があったから(長期休業・災害支援・退職等)	3 17.6%	8 23.5%	89 38.0%
オ 急な事業の追加があったから	3 17.6%	6 17.6%	44 18.8%
カ その他	4 23.5%	6 17.6%	21 9.0%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 患者に対する治療には個々の考えがあるため。
- ・ 勤務形態のため。
- ・ 特定の業務を受け持つ専従業務を行っている人だから。
- ・ 新型コロナ対応のため。

[科長等職員]

- ・ 時短で働く子育て世代の同僚のカバーをするから。
- ・ 会議や研修担当を任されている職員は多くなる傾向がある。
- ・ 一人しか人員がないから。
- ・ 能力の無い人には仕事を割り振らないから。

[一般職員]

- ・ パートや子育て世代等の勤務制限がある職員が多い。(3)
- ・ 部署により業務や業務量が異なる。(2)
- ・ 時間内に仕事を終わらせようとしない職員もいる。
- ・ 能力のある者に依存した古い体制の医療を継続しているから。
- ・ 本人の意識。
- ・ 超過勤務をしたがらない職員がいるため、同じ職員が残業する。上司もそれを注意しない。
- ・ 正規職員が少ない。
- ・ 特殊・専門性の高い業務で、代わりにできるスタッフがいないため。
- ・ 業務に対して適性人員でないため。

- ・ 救急患者の数や状態に左右されるため、当番日の超過勤務は偏ることがある。
- ・ 勤務時間帯が違うから。

問19 超過勤務の特定の職員への偏りを減らす工夫や取組を行っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 行っている	20	24	231
	90.9%	47.1%	40.9%
イ 行っていない	2	27	334
	9.1%	52.9%	59.1%

(再問) 超過勤務の特定の職員への偏りを減らす工夫や取組を行っている場合は、その内容をご回答ください。

[局長等職員]

- ・ 業務を分担(3)
- ・ 声かけ(2)
- ・ 本人への教育
- ・ 待機当番制
- ・ 業務改善 リリーフ体制

[科長等職員]

- ・ 業務を分担(6)
- ・ 声かけ(1)
- ・ ノー残業デーの徹底(1)
- ・ 職員間でのフォロー(残務調整等)(2)
- ・ 本人への教育
- ・ 待機当番制
- ・ 業務改善 リリーフ体制

[一般職員]

- ・ 業務を分担(30)
- ・ 職員間でのフォロー(27)
- ・ ノー残業デーの徹底(9)
- ・ 声かけ(3)
- ・ 業務改善(2)
- ・ 所属内でのチーム配置換え
- ・ 特殊な業務に対応できる人材育成を促進している。
- ・ 部長も当番をしてくださっている。
- ・ サービス超勤を把握後、周知徹底し撲滅させることが必要。必要ならば労基署介入。
- ・ 人員の確保
- ・ 勤務交代での引き継ぎが円滑に行えるように、スタッフとの情報共有を意識している。
- ・ 当番制
- ・ 思いつかない。
- ・ 不可能

問20 休暇は取りやすいですか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 希望どおり休暇がとれる	5 22.7%	7 13.7%	188 33.3%
イ 同僚等と調整して、計画的に休暇をとっている	12 54.5%	23 45.1%	173 30.6%
ウ 時期によっては休暇がとれる	2 9.1%	9 17.6%	102 18.1%
エ 休暇がなかなかとれない	3 13.6%	12 23.5%	102 18.1%

問21 休暇を取りやすくする工夫や取組を行っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 行っている	19 86.4%	27 52.9%	220 38.9%
イ 行っていない	3 13.6%	24 47.1%	345 61.1%

(再問) 休暇を取りやすくする工夫や取組を行っている場合は、その内容をご回答ください。

[局長等職員]

- ・ 計画的に休暇を取れるように、休暇希望を一覧表にする等して、職員間で調整している。(4)
- ・ 声かけ(2)
- ・ 会議等への代理出席。休み中の業務分担。
- ・ チーム制の導入。上司自らが率先して年休を消費する。

[科長等職員]

- ・ 計画的に休暇を取れるように、休暇希望を一覧表にする等して、職員間で調整している。(9)
- ・ 声かけ(3)
- ・ 業務が落ち着いている際は、時間休を取得してもらっている。

[一般職員]

- ・ 計画的に休暇を取れるように、休暇希望を一覧表にする等して、職員間で調整している。(32)
- ・ 声かけ(11)
- ・ 業務を分散している。(3)
- ・ 業務が少ない曜日に交替で休暇をとる。
- ・ 積極的にカバーに入っている。
- ・ 勤務交替を行い、業務のバランスをとっている。
- ・ ノー残業デーを決めている。
- ・ 業務が忙しくない時に休める人に休んでもらうようにしている。
- ・ 全員が全ての業務をこなせるように育成しています。
- ・ 業務を残さないようにしている。
- ・ 日々の業務量に応じ臨機応変に職員配置を考えています。
- ・ リフレッシュ休暇の取得、特別休暇の取得、誕生日休暇など。
- ・ スタッフで話し合いの場を設けている。
- ・ 意識している。
- ・ PNS看護(パートナーシップ・ナーシング・システム)で交互に休憩がとれるよう工夫している。
- ・ 普段からのコミュニケーション。情報交換を密に行う。
- ・ 人数を増やして欲しい。
- ・ チーム目標にしている。
- ・ 休暇が取得できるよう、張り紙がされている。
- ・ 年休を取得できるようにしている。
- ・ 休暇を取れるような工夫を行っても、絶対的なマンパワー不足により実現できない。
- ・ 1年に4日以上以上の連休が必要な場合、記入する用紙を提示している。
- ・ スタッフ同士の協力
- ・ 他部署との勤務交替など配慮してもらっている。

- ・ 部署で話合う。
- ・ 休暇の残り日数を掲示する。

問22 全庁をあげて働き方改革の取組を推進していますが、働き方改革に関して、あなたはどのような取組を行っていますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア ノー残業デーの徹底	8 36.4%	5 9.8%	77 13.6%
イ 超過勤務の縮減	10 45.5%	15 29.4%	173 30.6%
ウ 業務の見直しや平準化	12 54.5%	21 41.2%	179 31.7%
エ 人員配置の見直し	8 36.4%	8 15.7%	82 14.5%
オ 休暇取得の促進	18 81.8%	22 43.1%	120 21.2%
カ テレワーク等の時間と場所にとらわれない働き方の実践	1 4.5%	1 2.0%	7 1.2%
キ 効率的なマネジメント力の発揮	7 31.8%	9 17.6%	47 8.3%
ク その他	2 9.1%	1 2.0%	10 1.8%
ケ 何も行っていない	0 0.0%	8 15.7%	174 30.8%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 新たな勤務形態の導入を検討中。
- ・ 業務に対する人員の要求。

[科長等職員]

- ・ 一人しかいないので無理がある。

[一般職員]

- ・ サービス残業が増える一方である。
- ・ 取り組みをできる立場でない。
- ・ 組合を通じての交渉(人員確保・超過勤務縮減への提案・業務内容の見直し)等
- ・ 超勤した場合はきちんと申請する。
- ・ 病院に働き方改革は関係ない。
- ・ 私の科の医師数や仕事内容を考えると物理的に不可能と思われる。事務方の常識に当てはめようとしても無理がある。科内でお互い気を遣いフレキシブルな対応をして、心身の状態を保っている。

(再問) 何も行っていない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 現在の働き方に不満がないため	0 0.0%	0 0.0%	20 11.5%
イ 働き方を見直しをする時間がないため	0 0.0%	5 62.5%	83 47.7%
ウ 働き方改革に適さない業務であるため	0 0.0%	3 37.5%	106 60.9%
エ 働き方改革など自分には関係ないと思っているため	0 0.0%	0 0.0%	13 7.5%
オ その他	0 0.0%	1 12.5%	21 12.1%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[科長等職員]

- ・単純に業務が多いだけなので。

[一般職員]

- ・見直しや進言をしても改善させてもらえない点も多いため。(3)
- ・人員不足(3)
- ・平スタッフなので、する役割がない。
- ・適切な人員配置を局や組合に言っても行ってくれず、夜勤が10~12回ある。自分だけではできない。
- ・組織が大きいことや長年勤務して習慣化した人材が多いことで、自分一人の力ではどうにもならない。
- ・部署内での意識が薄い。
- ・各自考え方が違い、統一できない。
- ・忙しすぎるため出来ない。
- ・組織の意識の改革ができていない。
- ・個人の努力だけでは改善できないため。
- ・私の科の医師数を考えると物理的に不可能と思われる。事務方の常識で当てはめようとしても無理がある。科内でお互い気を遣いフレキシブルな対応をしてなんとかしている状態である。

問23 全庁的な働き方改革の取組により、以前より働きやすく改善されたと思いますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 改善された	13 59.1%	11 21.6%	111 19.6%
イ 変わらない	9 40.9%	38 74.5%	423 74.9%
ウ 悪くなった	0 0.0%	2 3.9%	31 5.5%

(2) セクハラ・パワハラについて

問24 あなたの所属内では、セクハラがあれば、指摘し合えますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア できる	21 95.5%	44 86.3%	430 76.1%
イ できない	1 4.5%	7 13.7%	135 23.9%

(再問1) できない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 指摘したことにより気まづくなりたくないから	1 100.0%	5 71.4%	95 70.4%
イ 指摘できる雰囲気ではないから	0 0.0%	3 42.9%	66 48.9%
ウ 上司等なので、指摘しにくい	0 0.0%	2 28.6%	37 27.4%
エ 自分には関係ないから	0 0.0%	0 0.0%	6 4.4%
オ その他	0 0.0%	0 0.0%	8 5.9%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[一般職員]

- ・現場に出くわしたことがなく、想定できない。(2)
- ・相手による。

- ・ 男性がいない。
- ・ 個人的にしても効果が見られない人が多い。
- ・ 患者のセクハラは注意しても改善しないから。

(再問2) できない場合、改善のためにどのようなことを行えばよいと思いますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 所属内研修	0 0.0%	2 28.6%	48 35.6%
イ 個人面談等で聞き取り・指導	1 100.0%	7 100.0%	114 84.4%
ウ 日頃からの声かけ	1 100.0%	5 71.4%	89 65.9%
エ その他	0 0.0%	0 0.0%	7 5.2%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[一般職員]

- ・ 組織としての対応改善。
- ・ 定期的な人事異動。
- ・ 第三者の介入。
- ・ わからない。

問25 あなたの所属内では、パワハラがあれば、指摘し合えますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア できる	20 90.9%	39 76.5%	319 56.5%
イ できない	2 9.1%	12 23.5%	246 43.5%

(再問1) できない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 指摘したことにより気まづくなりたくないから	2 100.0%	7 58.3%	175 71.1%
イ 指摘できる雰囲気ではないから	0 0.0%	7 58.3%	130 52.8%
ウ 上司等なので、指摘しにくい	1 50.0%	5 41.7%	125 50.8%
エ 自分には関係ないから	0 0.0%	0 0.0%	4 1.6%
オ その他	0 0.0%	0 0.0%	6 2.4%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[一般職員]

- ・ 相手による。
- ・ 指摘しても変わらない。
- ・ 上司同士でかばい合うから。

(再問2) できない場合、改善のためにどのようなことを行えばよいと思いますか。(複数回答可)

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 所属内研修	1 50.0%	4 33.3%	88 35.8%
イ 個人面談等で聞き取り・指導	2 100.0%	10 83.3%	195 79.3%
ウ 日頃からの声かけ	2 100.0%	4 33.3%	141 57.3%
エ その他	1 50.0%	1 8.3%	18 7.3%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[局長等職員]

- ・ 組織内での相談体制確立

[一般職員]

- ・ 上司の意識改革(2)
- ・ その人のキャラクターの要素が大きいかもしれない。
- ・ 即座に異動させる。
- ・ 第三者の介入
- ・ 相談窓口が信用でき確実に情報が漏れない。
- ・ 組織としての対応改善
- ・ 定期的な人事異動
- ・ 医者は医者間での指導が必要
- ・ 難しい。
- ・ 改善しないと思う。

問26 病院局が職員からのセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等のハラスメントに関する相談窓口(メール相談窓口を含む)を設置していることを知っていますか。

	局長等職員	科長等職員	一般職員
ア 知っている	22 100.0%	49 96.1%	502 88.8%
イ 知らない	0 0.0%	2 3.9%	63 11.2%

問27 最後に、コンプライアンスの徹底や働きやすい職場づくりに向けて、工夫していること、こうしたらいいという提案、その他御意見がありましたら御記入ください。

[局長等職員]

- ・ 働き方改革のためには上司が自ら率先することが大事だと思われる。
- ・ 職員定数法に縛られない、スタッフの増員。
- ・ 日頃から風通しの良い職場作りを心がけている。
- ・ 相談担当者の研修体制の構築。外部の相談員の配置。
- ・ 毎月、コンプライアンス委員会やコンプライアンス研修を開催するなど、職員が繰り返しコンプライアンスを意識できるよう取り組んでいる。また、毎週、事務局長、次長、課長、担当リーダーによる連絡会議を開催し、情報共有を図り、風通しのよい職場づくりに努めている。

[科長等職員]

- ・ 人員・マンパワー不足なので、人員増や人員配置の見直しが必要。(2)
- ・ 休暇や権利について、現実的に公平に取れる状況にない。同じ状況でも、権利を行使する人と、職場の現状を考慮し、できるだけ休暇を取得しないよう努力している人で不公平感がある。休みや権利が取れなくても、不公平感を感じないような給料やその他の面での区別があれば、職員も少しは納得いくと思う。



- ・ ○○は一人しかおらず、どんなに個人で努力してもそもそも仕事の量は減らないので超勤は減らず、緊急の呼び出しなどで、そもそも普通の土日も休めないことが多い。全庁的と口ではいっているが、自分にとっては現実的には働き方改革は単なるお題目でしかない。もう一人雇うか、人工知能の導入を積極的に行うか何らかの手を打たないのであればこのままだと自分の体が壊れてしまうので、いつかはこの職場を離れることになる。
- ・ マニュアル作りが必要。
- ・ 繰り返し繰り返し、研修を継続することだと考えます。
- ・ 意見が言いやすい、相談しやすい職場環境にする。

#### [一般職員]

- ・ 人員・マンパワー不足なので、人員増や人員配置の見直しが必要。
- ・ 当科では特殊な業務を行っているため業務を平準化することはかなり困難な状態です。小さな組織ゆえ情報の発信力も弱く、依頼された業務が延滞することも多々あります。クレームを入れるのではなく我々を理解していただけるだけでモチベーションが上がり働きやすい職場ができると思います。
- ・ 些細な内容でも秘密保持の徹底を担保してくれれば相談しやすいかもしれない。
- ・ セクハラ、パワハラに関しても窓口が組織内では、当人の訴えはオープンと同じで、何の解決にもならない、システム的に解決しようとしているとは思えないし、信用できない。
- ・ パワハラは受けた本人の感じかたで変わってくると思います。業務がきつくても職場環境が良くなれば働きやすい環境になります。パワハラは言葉の暴力なのでもっと厳しくして欲しいです。(現在心の病気で病休の話がよく聞かれるので。)
- ・ 相談窓口を直接に関わらない外部の人等にして話やすい雰囲気をつくる。
- ・ 正規採用者以外の会計年度任用職員の人も県の職員としての自覚を持って、社会生活を送るよう心がける必要があると思います。
- ・ 現状、自分さえ良かったらよいというスタッフが多く、変えられない。
- ・ 頑張ってきたが我慢の限界です。不公平感が強い。改善しないのでどうでもいい。
- ・ 看護師の業務が多すぎる。業務改善をしてほしい。
- ・ パワハラがあっても上に報告できない。ないないにされる。改善されない。
- ・ 日頃からコミュニケーションをはかり、人間関係が良好になるよう働きかける。
- ・ 何でも相談しやすい雰囲気作りをする。スタッフを大事にする。困った時はお互い様であるという認識を持つ。
- ・ 上層部の意識改革も必要なのではないでしょうか？
- ・ ○○局ではパワハラをよく耳にするが改善されたことはないと思う。懲戒免職にする基準を考える必要があると思う。
- ・ 適材適所に人材配置を。一部の人を優先せず、不公平感のない勤務体制にしてほしい。
- ・ 定期的な人事異動により、職場の活性化を図る。
- ・ コンプライアンス徹底には、「車を運転中に周りに誰もいなくても必ずしっかりと一時停止ができる」、「喫煙所でしかタバコを吸わない」など(これらはマナーではなくルールです。)当たり前のことを当たり前にできる人間性やまた懲罰に関係なく、それら悪いことを相手が誰であれ悪いと指摘し認める社会が必要と考えます。身近なところからはじめることだと思います。
- ・ 知っているが、院内の人間が相談相手では話にならない。
- ・ 相談しやすい窓口など環境をつくる。
- ・ パワハラの撲滅を、上層部が先導して行ってくれる環境の提供。パワハラをした者への厳罰(さかのぼってでも罰して欲しい)。

## Ⅱ 会計年度任用職員へのアンケート調査の概要

### 1 調査時期

令和2年10月1日から令和2年10月31日まで

### 2 アンケート調査対象期間

平成31年4月から令和2年10月まで

### 3 調査対象及び回答者数(回答率)

調査対象	対象者数	回答者数	回答率
会計年度任用職員	215	215	100.0%

### 4 調査方法

対象所属の職員に対し、グループウェアのアンケート集計システムを使用し、匿名によるアンケート調査を実施した。

### 5 調査結果の留意事項

- ・ 比率については、小数点以下第2位を四捨五入しているため、各回答の和は必ずしも100%とはならない。
- ・ 複数回答可の設問については、その設問に対する回答者を分母として比率を算出している。
- ・ 「その他」の回答については、記述があったものを簡略化して記載している。

## 1 コンプライアンスについて

問1 あなたの所属において、コンプライアンス研修を受けましたか。

会計年度任用職員

ア 受けた	179
	83.3%
イ 受けていない	36
	16.7%

問2 コンプライアンス研修を受けて、具体的に実践していることは何ですか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 法令遵守(サービス規程、交通法規などの遵守)	194
	90.2%
イ 情報セキュリティ対策(インターネットの適正使用、USBなどの適切な管理など)	151
	70.2%
ウ 個人情報の保護(個人に関する情報の管理)	194
	90.2%
エ 守秘義務(業務上知り得た秘密を他に漏らさない)の遵守	202
	94.0%
オ 執務環境の整理(執務室及び机周りの整理整頓)	125
	58.1%
カ 利害関係者とは節度ある関係を保つ	150
	69.8%
キ その他	1
	0.5%
ク 何もしていない	3
	1.4%

問3 命と向き合う医療従事者として、普段から高い倫理観が求められていることについて、意識していますか。

会計年度任用職員

ア 常に意識している	170
	79.1%
イ 時々意識している	42
	19.5%
ウ あまり意識できていない	3
	1.4%
エ 全く意識できていない	0
	0.0%

問4 医療従事者として、あなたが最も重要と考える倫理やコンプライアンスとは具体的にどのようなことですか。

[会計年度任用職員]

- ・ 法令遵守(7)
- ・ 患者中心・患者本位の医療(33)
- ・ 守秘義務、個人情報保護(61)
- ・ 言葉使い(2)
- ・ 専門性の向上
- ・ 人として何においても常識を持った行動
- ・ 医療・ケアチームの一員として、原則や共通ルールを踏まえた上で、一般論ではなく個別事例に即したアプローチができていないかを検討すること。
- ・ 常にコミュニケーションを図るようにし円滑に仕事ができるように努めています。
- ・ 常識のある行動をとること。
- ・ プライベートの確保。安全かつ有効な治療を迅速に行えること。
- ・ どのような場合においても分け隔てない医療を提供すること。
- ・ 相手の目線に立ってみる。

問5 他の職種の職員を尊重し、連携が図られていますか。

会計年度任用職員

ア 常に尊重し、連携が図られている	145
	67.4%
イ あまり尊重はしていないが、連携は図られている	11
	5.1%
ウ 尊重しているが、連携が図られていないことがある	57
	26.5%
エ 尊重していないし、連携も図られていない	2
	0.9%

(再問) 前問でイ～エと回答した場合、その理由をどう考えていますか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 忙しくて、他の職種と情報共有する時間がない	39
	55.7%
イ 他の職種の業務内容をよく理解できていない	33
	47.1%
ウ 他の職種と連携する体制がない	17
	24.3%
エ 他の職種の業務に興味がない	4
	5.7%
オ その他	1
	1.4%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 入局1週間で、連携までいっていない。

問6 患者や家族が必要な情報について、十分な説明を行っていますか。

会計年度任用職員

ア いつも行っている	115
	53.5%
イ 時々行えていない	72
	33.5%
ウ あまり行えていない	20
	9.3%
エ 全く行えていない	8
	3.7%

(再問) 前問でイ～エと回答した人は、どのような理由により十分な説明が行えていませんか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 忙しくて説明に多くの時間を割けない	49
	49.0%
イ スタッフ間の情報共有が不十分で、説明漏れがある	34
	34.0%
ウ 自分の知識不足	33
	33.0%
エ その他	24
	24.0%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 患者や家族と直接関わることがあまりない。(9)
- ・ まだ、その段階ではない。
- ・ 医師から説明がありますと答えています。
- ・ 医師がするようなことを聞かれることが多いから。
- ・ 最低限の状態説明にとどめている。
- ・ コロナで家族の面会制限がある。

問7 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがありますか。

会計年度任用職員

ア ある	166
	77.2%
イ ない	49
	22.8%

(再問) うっかりミスやヒヤリ・ハット事案を発生させたことがある場合、原因は何だと思われますか。  
(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 業務に集中できていなかった	33	19.9%
イ 業務に余裕がない	75	45.2%
ウ 一人で業務をしていた	42	25.3%
エ 確認事項(氏名確認等)を怠った	53	31.9%
オ 複数人によるチェックを怠った	33	19.9%
カ 情報共有ができていない	29	17.5%
キ 上司や同僚と相談する体制がない	4	2.4%
ク 整理整頓ができていない	4	2.4%
ケ マニュアルがない	6	3.6%
コ 法令等の根拠規定の確認を怠った	1	0.6%
サ その他	3	1.8%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 操作ミス
- ・ 確認不足

問8 うっかりミスやヒヤリ・ハット事案の防止のために、どのような取組を行っていますか。  
(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 確認事項(氏名確認等)の徹底	170	79.1%
イ 複数人によるチェック	141	65.6%
ウ 報告・連絡・相談の徹底	146	67.9%
エ マニュアルに基づく確認	88	40.9%
オ 整理整頓	76	35.3%
カ 法令等の根拠規定の確認	25	11.6%
キ その他	8	3.7%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 指差し、声だし確認(3)
- ・ 業務内容・入院患者数に応じた人員配置
- ・ AIの活用

- ・ 人員増員
- ・ 出来ていない

## 2 働きやすい職場環境づくりについて

### (1) セクハラ・パワハラについて

問9 あなたの所属内では、セクハラがあれば、指摘し合えますか。

会計年度任用職員

ア できる	169
	78.6%
イ できない	46
	21.4%

(再問1) できない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 指摘したことにより気まづくなりたくないから	34
	73.9%
イ 指摘できる雰囲気ではないから	14
	30.4%
ウ 上司等なので、指摘しにくい	7
	15.2%
エ 自分には関係ないから	4
	8.7%
オ その他	4
	8.7%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 事例がないためわからない。(2)
- ・ 触れて欲しくない可能性がある。

(再問2) できない場合、改善のためにどのようなことを行えばよいと思いますか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 所属内研修	18
	39.1%
イ 個人面談等で聞き取り・指導	44
	95.7%
ウ 日頃からの声かけ	38
	82.6%
エ その他	1
	2.2%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 定期的な人員配置換え。

問10 あなたの所属内では、パワハラがあれば、指摘し合えますか。

会計年度任用職員

ア できる	131
	60.9%
イ できない	84
	39.1%

(再問1) できない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 指摘したことにより気まずくなりたくないから	64
	76.2%
イ 指摘できる雰囲気ではないから	35
	41.7%
ウ 上司等なので、指摘しにくい	32
	38.1%
エ 自分には関係ないから	1
	1.2%
オ その他	1
	1.2%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 本人に認識がないため。

(再問2) できない場合、改善のためにどのようなことを行えばよいと思いますか。(複数回答可)

会計年度任用職員

ア 所属内研修	29
	34.5%
イ 個人面談等で聞き取り・指導	75
	89.3%
ウ 日頃からの声かけ	57
	67.9%
エ その他	8
	9.5%

(※) 前問で「その他」を選択した方は、その内容をご記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 本人にパワハラの自覚がなく、指摘したところで根本的な解決にならない。
- ・ どうしたらよいか教えて欲しい。
- ・ 無理だと思う。
- ・ 所属監督場所の変更。
- ・ 守秘をできる上司の配置。
- ・ パワハラは本人の自覚が大事。

問11 県が職員からのセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等のハラスメントに関する相談窓口(メール相談窓口を含む)を設置していることを知っていますか。

会計年度任用職員

ア 知っている	169
	78.6%
イ 知らない	46
	21.4%

問12 最後に、コンプライアンスの徹底や働きやすい職場づくりに向けて、工夫していること、こうしたらいいという提案、その他御意見がありましたら御記入ください。

[会計年度任用職員]

- ・ 休憩室が普通の病院ではあるが、ここはないので、ラウンジ・食堂で長時間いる人を見かける、密集を避ける意味でもラウンジ以外、自分のデスク以外でも廊下でもいいのでソファの設置などがあれば、食べたらずぐ、ラウンジを離れ、そっちに移動したいと思う。

- ・ 業務内容には適材適所があると思うのでなんでも公平には難しい場合もあると思う。また人間関係も大事と思われる。可能な範囲で対応できれば離職が少しは減らせるのでは。
- ・ 職種によっては業務の内容や量が大幅に隔たりがあるようなので不公平差を少なくする。
- ・ それぞれ個人での自覚や常識を持った行動をする。
- ・ 日頃から他の職種の医療従事者との院内研修を行う。
- ・ 現在は新型コロナ関係でできにくい飲み会やスポーツなどで職場以外でコミュニケーションの場を作ることが大事だと思う。
- ・ 日頃からスタッフ間で話し合う時間を設けると良いのではないか。
- ・ 人間関係がよくなるように日頃からコミュニケーションをはかる。モチベーションの低下を防ぐ。
- ・ アンケートをとるだけでなく、パワハラなど問題があがっていることに対し話を聞きに来るなど積極的に関わり対応をしていって欲しいです。
- ・ 何でも言える雰囲気をつくる。
- ・ 業務が多く、過酷なので人員を増やして欲しい。疲弊とストレスで環境が悪すぎる。人員を増やすなど徹底しないと、更に体調不良などによる離職、休職で人員が減る。
- ・ 声を上げられない職員が多数いることを理解してほしい。
- ・ 相談しやすい場や相談しやすい相手(上司は不可)をもっと考えて欲しい。直属上司は、相談相手にならない。季節毎に上司の評価をさせて欲しい。直接どうこうなくても伝えるだけでも救われる人がいるから。
- ・ パート勤務者の福利厚生(駐車場料金と休業手当の拡充)
- ・ お互いの立場の違いを理解して、補い合えるような風土作りをしていけたらと思います。
- ・ セクハラ・パワハラ相談窓口に行くまでの敷居が高く簡単に相談できない。
- ・ 不平等だと感じない職場づくり。
- ・ 以前、パワハラを受けたと相談したら、上司と一緒に話を聞くといわれたが、その直属の上司がパワハラもとなので、飛び越して相談できる環境にしてほしい。
- ・ 報告・連絡・相談の『ホウレンソウ』が、どのような職種にも共通して大切だと思います。
- ・ 上司へ協力、サポートしているつもりでいたら、パワハラのように言われ、いじめられているとその上司の周りに言われていることを知った。私は、その上司からのパワハラ(わがままのようにも思った)にも耐え、サポートしてきたつもりであったため、人間不信になった。管理職になる人の人選方法を見直してほしい。管理のできない管理者はいりません。
- ・ 職員間同士で声かけし、コミュニケーションを図るように心がけている。
- ・ 各個人がプロ意識を持ち、最後まで責任をもって職務についていけば、自ずとコンプライアンス徹底は図られると考える。後は、個人の仕事に向き合う姿勢ではないでしょうか？
- ・ コンプライアンス研修を新人研修の時にもっと徹底して行い、公務員としての自覚を持たせなければならないと思います。新卒ではなく、他で就職したことがある人は、以前の習慣が抜けず、公務員としての自覚が少ない人が多いように思います。
- ・ いわれのない陰口などを聞いた時、柔らかく注意をしたりしている。
- ・ 自分は笑顔で過ごすようにしているが、自分が正しいと年長者ほど仕事の指図が激しいが、諦めている。
- ・ 医師の指導の徹底。決められたことが守られていない。
- ・ ハラスメントを受けても実際に相談する人は一部であり、中には泣き寝入りする人もいると思う。普段からいい接遇を心がけ、上司だけでなく同僚にも周りに相談しやすい環境を作ることが必要だと思う。コンプライアンスについては定期的に研修を行い、医療従事者としての自覚を持ち続けることが大切。
- ・ 困ったことがあれば、すぐに同僚や、先輩に相談するようにしています。
- ・ 日頃からの声かけ。