

# 定期監察結果報告書

～「互いに気づきあえる職場環境の醸成」に向けて～

平成27年1月26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	実施時期	1
3	監察従事者	1
4	監察の視点	2
5	監察手順	3
IV	監察結果	
1	監察の視点から	4
2	終わりに	10
	【資料編：アンケート調査の概要】	
1	局長等職員へのアンケート調査の概要	11
2	科長等職員へのアンケート調査の概要	19
3	一般職員へのアンケート調査の概要	25
4	臨時職員等へのアンケート調査の概要	31

## 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ことを目的に調査を行い、サービス管理の状況やコンプライアンスの取組を把握・分析し、その監察結果を各所属にフィードバックすることで、コンプライアンスの取組を形骸化させることなく、適正な職務管理などにつなげることを目指して、毎年度ごとにテーマを決めて、定期的を実施する監察である。

(※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

「互いに気づきあえる職場環境の醸成」に向けて

### 2 選定理由

各所属におけるコンプライアンス推進の取組などの「サービス管理」に加え、相互チェックが機能し、職員間の倫理面やサービス面について、職場内で互いに気づきあえる職場環境となっているかについて監察を行うこととした。

## III 定期監察の概要

### 1 監察対象所属

中央病院

### 2 実施時期

平成26年9月から平成27年1月まで

### 3 監察従事者

徳島県病院局監察統括監及び徳島県監察局（病院局総務課併任）職員

#### 4 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5つ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は徹底されているか。
  - ア コンプライアンス研修等にどのように取り組んでいるか。
  - イ コンプライアンス意識は向上しているか。
  
- (2) 倫理条例等は遵守されているか。また、情報管理は適正に実施されているか。
  - ア 倫理条例に関する研修等にどのように取り組んでいるか。
  - イ 報告・届出のルールは浸透しているか。
  - ウ 個人情報保護条例は遵守されているか。
  - エ 情報セキュリティは守られているか。
  
- (3) 業務上の誤りの発生を未然に防げる体制となっているか。
  - ア 発生した業務上の誤りについて、その原因を把握しているか。
  - イ 業務上の誤りについて、その改善策の検討がなされているか。
  
- (4) 互いに気づきあえる職場環境となっているか。
  - ア 職場内のコミュニケーションはどのように図られているか。
  - イ 「報告(ホウ)・連絡(ロウ)・相談(ワウ)」は適切になされているか。
  
- (5) 臨時職員・非常勤職員についてコンプライアンスの取組はなされているか。
  - ア 臨時職員等の業務の管理は、組織として適正になされているか。
  - イ 情報の取扱いは適正になされているか。

## 5 監察手順

### (1) アンケート調査

平成26年9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。

- ・事務局長，医療局長，薬剤局長，医療技術局長，看護局長，医療局次長，医療技術局次長，看護局次長及び事務局次長（以下「局長等職員」という。）
- ・医療局各科部長，医療技術企画員，薬剤科長，放射線技術科長，検査技術科長，放射線技術科長，臨床工学科長，各病棟・各室看護師長及び事務局各担当を総括する職員（以下「科長等職員」という。）
- ・局長等職員及び科長等職員を除く職員（以下「一般職員」という。）
- ・臨時職員及び非常勤職員（以下「臨時職員等」という。）

アンケート調査は、平成25年4月から平成26年9月を対象期間とし、設問の選択肢を選ぶ方法で行った。（資料編「アンケート調査の概要」を参照）

調査回答者数及び回答率は、次のとおりである。

局長等職員	対象者	17人のうち	回答者	17人（回答率 100%）
科長等職員	対象者	48人のうち	回答者	48人（回答率 100%）
一般職員	対象者	511人のうち	回答者	511人（回答率 100%）
臨時職員等	対象者	174人のうち	回答者	174人（回答率 100%）
合計	対象者	750人のうち	回答者	750人（回答率 100%）

### (2) 現地調査

アンケート調査の結果を踏まえ、平成26年11月に、監察対象所属を訪問し、局長等職員，科長等職員，一般職員及び臨時職員等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「サービス管理」の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は徹底されているか。

#### 研修未受講者への指導の徹底を

病院局では、平成23年2月に職員が起こした収賄事件を受け、平成23年4月に「病院局不祥事根絶策」を策定し、毎月22日を「コンプライアンスの日」と定め、病院局2課及び県立3病院の各所属において研修会や会議を開催するなど、組織を挙げて不祥事根絶に向け取り組んでいる。

今年度においては、『きずな』で高めるコンプライアンス(きずな・コンプラ)」をテーマに、家庭との信頼・連携による取組を新たに加え、職員自らのコンプライアンス目標と職員の家族がメッセージを記入した「私とあなたのコンプライアンス宣言」カードを常時携帯する取組や、家庭版の「コンプライアンスガイド」を職員の家庭に配布する取組などが行われている。

今回の監察対象所属である中央病院の現地調査では、コンプライアンス推進週間において、県立病院版「コンプライアンスハンドブック」や「チェックシート」を用いて研修等を実施し、サービスの根本原則やコンプライアンス基本方針などの周知を図るとともに、平成25年度からは幹部職員により構成するコンプライアンス推進委員会を毎月1回開催し、周知事項の徹底を図っている。

また、院内の各局においては、職場毎の課長補佐会議や係長会議等の機会を捉えて、コンプライアンス研修を実施しており、看護局では、朝の師長会ミーティングにおいて、コンプライアンスの遵守や交通事故の注意喚起を促すなどの取組も行われていた。

さらに、毎月のコンプライアンスの日に合わせて、公務員倫理をはじめ、個人情報の保護や交通安全など、様々なテーマについて、全職員を対象とした研修を実施しており、その実施に当たっては、職員が参加しやすいよう、研修を複数日、複数回の設定としているなど、病院としてコンプライアンス研修に積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。

今回の定期監察におけるアンケート調査においては、科長等職員及び一般職員559人のうち、380人(68.0%)が「昨年度に比べてコンプライアンス意識が向上し

ている」と回答している。

また、「コンプライアンス意識は昨年度と比べて変わらない」と回答した者の中にも、その理由を「元々意識が高い」と回答した者が99人あり、この両者を合わせると、479人(85.7%)がコンプライアンス意識の維持・向上を肯定している。

一方では、「コンプライアンス研修を受けたことがない」と回答した者が28人(5.0%)いるとともに、昨年度に比べてコンプライアンス意識が変わらない原因として、18人(3.2%)が「研修の中身が十分でない」と回答している。

中央病院においては、各職場とも患者等への対応や交替制勤務といった病院業務の特性があるとはいえ、研修参加への取組が不十分なく少数の職員に対する対策の徹底が求められるところであり、業務の都合等により研修に参加できなかった職員に対しては、必ず個別に指導する必要がある。

- (2) 倫理条例等は遵守されているか。また、情報管理は適正に実施されているか。  
〈倫理条例等〉

倫理条例等の更なる周知徹底を

中央病院においては、毎月開催しているコンプライアンス推進委員会で、昨年度に引き続き、今年度も2回、倫理条例等をテーマとした研修を行うとともに、全ての職員を対象としてe-ラーニング研修を実施し、行政事務用パソコンを持たない事務局以外の職員に対しては、紙ベースで研修を実施していることが認められた。

また、中央病院では、病院の1階に張り紙をし、病院職員への贈答品は受け取らない旨を院内外に周知するとともに、送られてくる贈答品については、事務局に集約し、全て返送しており、利害関係者や患者との接し方については十分に注意していることが見受けられた。

一方で、アンケート調査によると、倫理条例等について学んだことがあると回答した者は、科長等職員及び一般職員559人のうち490人(87.7%)、倫理条例等に基づく報告・届出のルールを知っていると回答した者は、366人(65.5%)であった。

これは、医師については、講演依頼などで報告・届出をする機会が多いものの、その他のほとんどの職員は利害関係者との飲食の機会がなく、報告・届出を行ったことがないためと推測される。

倫理条例等は、全ての職員が公務員としての立場を自覚し、県政に対する信頼を得るため、当然のこととして守るべき原則の一つであり、職員は職場の内外を問わず、常に県民の疑惑や不信を招くことのないように努めなければならない。

そのためには、倫理条例等を十分理解していない職員に対する指導の徹底が必要であり、コンプライアンス・基本チェックシートの活用やアンケートの実施により、職員の理解度の状況を把握し、職場の実情に合った研修を工夫しながら実施していく必要がある。

#### 〈情報管理〉

##### 情報セキュリティポリシーの浸透を

現地調査では、中央病院は、非常に保護法益性の高い、患者の個人情報を取り扱うことから、独自の「個人情報保護に関する基本方針」を定め、個人情報の適正な管理に努めるとともに、院内に個人情報保護委員会を設置し、患者個人の診療記録の開示請求があった場合への対応を図るなど、個人情報保護に係る推進体制を整備していた。

また、今年度の中央病院のコンプライアンス推進年間計画の重点取組事項の一つとして「情報セキュリティ対策の徹底」を掲げており、毎月実施している研修の中で、「情報管理」、「ソーシャルメディアとのつきあい方」をテーマとして研修を行っている。

また、病室で電子カルテに入力を行う場合は、他の患者からカルテの内容が見えないようにするとともに、入院患者には、病室に氏名を表示するかどうか確認するなど、個人情報の取扱いには十分注意を払い、個人情報の漏洩防止に努めていることが見受けられた。

一方、アンケート調査によると、科長等職員及び一般職員559人のうち155人(27.7%)は、情報セキュリティ対策の基本的な方針である「情報セキュリティポリシー」について、その内容を知らないと回答している。

「情報セキュリティポリシー」については、倫理条例等への対応と同様に、職員の理解度を把握し、職場の実情に合った研修を実施し、全ての職員に情報セキュリティポリシーが浸透するよう取組の徹底を図っていく必要がある。



(3) 業務上の誤りの発生を未然に防げる体制となっているか。

業務上の誤りの再発防止に全力を

中央病院は、「県民に親しまれ、信頼される病院になる」を基本理念として、安全で安心な医療の提供を目指しており、中央病院独自の「医療安全管理のための指針」に基づき、院内で発生したインシデント（ヒヤリ・ハット事例(※)）やアクシデント（医療事故）の原因や改善策を検討し、その後の事故防止につなげるため様々な取組を行っている。

現地調査によると、インシデントやアクシデントが発生した場合は主治医に報告するとともに、すぐに電子カルテの報告欄に入力し、看護師長等やセーフティマネージャー(※)に報告することとなっており、報告を受けた者は、その原因究明と再発防止策の検討を行い、その結果は「インシデント報告会」や職員向けの院内情報Web（電子掲示板）において職員に周知していることが認められた。

また、院内で発生したインシデントやアクシデントについては、「徳島県立病院医療事故公表基準」が定められており、有識者による第三者機関である「徳島県立病院医療安全対策委員会」で、原因の分析・究明及び再発防止策等の評価・提言を行った後、年1回公表することにより、医療の透明性を高め、医療事故防止に役立てているとのことである。

一方、アンケート調査によると、「業務上の誤り（うっかりミス、ヒヤリ・ハット事例等）が発生したことがある」と回答した科長等職員及び一般職員は559人のうち415人(74.2%)であり、その原因（複数回答あり）については、最も多いのが「業務に余裕がない」264人(63.6%)、次に「複数人のチェックを怠った」132人(31.8%)、次いで「情報共有ができていない」112人(27.0%)との結果であった。

これは、「業務上の誤りが発生したことがある」とした局長等職員14人のうち9人が回答した「複数人のチェックを怠った」、7人が回答した「情報共有ができていない」との認識ともほぼ一致するものである。

また、「業務上の誤りが発生したことがある」と回答した科長等職員及び一般職員415人のうち、400人(96.4%)は、「改善策を行った」と回答しており、「同僚にチェックを依頼」、「情報共有の充実」などの具体的な改善策を講じていた。

中央病院は、救急医療やがん医療、周産期医療などの拠点病院として、多くの分野で高度専門医療の提供を担っており、業務の一つひとつが患者の生命に関わる職場で

あり、一旦業務上の誤りが発生すれば、重大な事態を招く場合もある。

アンケート調査等でも明らかなように、病院現場においては業務が多忙な中で、多くの職員がヒヤリ・ハット事例等を経験していることから、危機意識を常に持ち、今後とも、工夫を加えながら、現行の医療安全対策の実効性が一層確保されるよう、不断の取組に努めていただきたい。

※ ヒヤリ・ハット事例

患者に被害を及ぼすことはなかったが、日常診療の現場で“ヒヤリ”としたり、“ハツ”とした経験を有する事例

※ セーフティマネージャー

各部署において医療安全を推進する担当者

(4) 互いに気づきあえる職場環境となっているか。

局長等職員が率先して職場環境の醸成を

中央病院における現地調査では、局長等職員や科長等職員は、職員に対して積極的に朝夕の挨拶や声かけを行い、職員とのコミュニケーションを図っており、職員の様子に変わったことはないか、体調管理ができているかなど、目配り、気配りに努めていることが認められた。

また、中央病院独自の取組として、昨年度から「挨拶推進バッジ」を作成し、全職員が着用の上、職員間のもとより、患者等来院者に対しても挨拶運動を実施するとともに、「あなたの声ポスト」という意見箱を設置し、患者だけでなく職員からも自由に意見等を出せるように取り組んでいることが認められた。

さらに、患者の治療上、確実に関係職員に伝える必要がある事項については、電子カルテ上の掲示板欄に入力し、報告、連絡漏れの発生防止に努めるなど、医療現場独自の取組も見受けられた。

アンケート調査においては、科長等職員及び一般職員559人のうち、477人(85.3%)が「職場内で業務や業務以外について気軽に話し合える環境となっている」、488人(87.3%)が「上司への報告(杓)・連絡(レ)・相談(ツ)はできている」、500人(89.4%)が「職場内で、良い情報だけでなく悪い情報も報告し合える環境となっている」とそれぞれ回答しており、職場内のコミュニケーションが概ね図られている状況が見受けられた。

しかしながら、少数ではあるが、これらが「できていない」と回答している職員がおり、その原因として、自分や上司の「業務の多忙」や、「話(相談)ができる雰囲気ではない」、「職場内で信頼関係が築けていない」などを挙げていることは、看過してはならない点である。

「互いに気づきあえる職場環境」とは、職場内で十分なコミュニケーションが図られつつ、良い意味での相互チェック機能が働き、「悪いことは悪い」とお互いに指摘し合える関係が構築された職場であり、局長等職員にあっては、こうした意識や取組が十分でない少数の職員にも配慮しつつ、全ての職員が意欲を持って業務に当たることができる、より良い職場環境づくりに率先して取り組んでいく必要がある。

(5) 臨時職員等についてコンプライアンスの取組はなされているか。

全ての臨時職員等にコンプライアンス研修の受講を

現地調査では、局長等職員は、一般職員同様、臨時職員等に対しても、日頃から個人情報への取扱いや守秘義務をはじめ、コンプライアンスに関する指導に努めていることが認められた。

また、臨時職員等においても、忙しい職場ではあるがカルテ等の取扱いにミスのないよう心掛けるとともに、不要な書類はシュレッダーにかけるなど、個人情報の管理について注意を払っていることが見受けられた。

一方で、アンケート調査によると、臨時職員等174人のうち25人(14.4%)が、コンプライアンス研修を受講できていなかった。これは、業務に交替制勤務があることや救急患者への対応などもあることが原因の一つであると考えられる。

言うまでもなく、臨時職員等についても、地方公務員としてのコンプライアンスが求められるところであり、中央病院においては、臨時職員等が全職員数のほぼ4分の1を占めていることから、研修を受講できなかった者には個別に指導するなどにより、全ての臨時職員及び非常勤職員が研修を受講できるよう配慮し、コンプライアンス意識の徹底を図っていく必要がある。

## 2 終わりに

病院局のコンプライアンス体制等の一層の充実・強化を図るため、平成24年度から監察局監察課職員が病院局併任となり、定期監察を行っているところである。

今回の定期監察は、知事部局における監察対象と同様、『互いに気づきあえる職場環境の醸成』に向けて」をテーマに、「サービス管理」全般に加え、相互チェックが機能し、職場内で互いに気づきあえる職場環境となっているかについて監察を行った。

中央病院においては、平成23年2月の不祥事の発生以降、平成23年4月に策定した病院局の「病院不祥事根絶策」に基づき、毎月22日を「コンプライアンスの日」と定め、毎月コンプライアンス研修を実施するほか、様々な機会を捉えて研修を実施し、職員のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいることが認められ、その積極的な姿勢は評価できる。

また、患者のカルテ等の個人情報への慎重な取扱いや、病院の医療安全対策についても、原因分析と再発防止策の一連の対策が、体系的・重点的に取り組まれていることが認められた。

しかしながら、前述のとおり、コンプライアンス研修の受講や、倫理条例等の認識が十分でない職員が少数ながら見られるとともに、職場環境の面でも、職場内のコミュニケーションが十分ではない状況も一部に見受けられたところである。

組織として不祥事を起こさない職場環境の醸成に向けては、こうした状況を職場研修の徹底をはじめ、職場全体の不断の取組により粘り強く改善し、不祥事につながる芽を確実に摘んでいくことが求められる。

中央病院の局長等職員にあっては、それぞれの職場の状況を十分に踏まえ、持てるマネジメント力をしっかりと発揮し、全ての職員が意欲を持って業務に当たることができ、互いに気づきあえる職場環境づくりに、今後とも率先して取り組んでいただきたい。

## 【資料編:アンケート調査の概要】

### ■ 1 局長等職員へのアンケート調査の概要 ■

(1) 調査時期

平成26年9月5日から9月24日まで

(2) アンケート調査対象期間

平成25年4月から平成26年9月まで

(3) 調査対象及び回答者数(回答率)

対象所属における局長等職員17人のうち回答者17人(回答率100%)

(4) 調査方法

個別にアンケート調査書を配布し、文書により回答を得た。

(5) 調査結果

※分析表示等について

- ・ 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。また、複数回答可の設問についても、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ため、和は100%とはならない。
- ・ 「その他」の回答については、記載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 所属内でコンプライアンス研修(コンプライアンス推進週間を含む)を実施していますか。

1 している	14人	82.4%
2 していない	3人	17.6%

(再問1) している場合は、年間、何回実施していますか。

年間1回	0人	0.0%
年間2回	2人	14.3%
年間3回以上	12人	85.7%

(再問2) していない場合は、その理由を次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	33.3%
イ 職員の業務が多忙だから	3人	100.0%
ウ 他の研修の中で行ったから	1人	33.3%
エ 忘れていたから	0人	0.0%
オ その他 ※内訳[各自の自主性に任せている。]	1人	33.3%

問2 職場におけるコンプライアンスの遵守意識について、昨年度に比べて向上していますか。

1 向上している	12人	70.6%
2 変わらない	5人	29.4%
3 低下している	0人	0.0%

(再問) 変わらない場合や低下している場合は、その原因は何だと考えますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 部下への指導が不十分	0人	0.0%
イ 研修の中身が十分でない	0人	0.0%
ウ 元々意識が高い	4人	80.0%
エ その他 ※内訳[新入職員があるから。]	1人	20.0%

問3 職場におけるコンプライアンスの遵守のため、特に重点的に取り組んでいることや独自の取り組みはありますか。以下具体的に御記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月20日をコンプライアンスの日と定め、定期的な研修を実施。 診療会議(幹部及び科長、師長以上の全体会)において毎回テーマを決め研修を実施。</li> <li>・診療会議メンバーでコンプライアンス委員会を設置し、毎月1回診療会議の後に様々なコンプライアンスに関するテーマや時々話題について周知している。</li> <li>・情報保護・管理、報告・連絡・相談の推進。</li> <li>・春と秋のコンプライアンスチェックシートを局で集計し、個人に回覧している。 病院局例規集を各係に配布、コンプライアンスハンドブックを各個人に配布している。</li> <li>・説明会での弁当などは全て中止している。</li> </ul>
--

## 2 倫理条例等・情報管理関係について

問4 所属内で倫理条例、倫理規則をテーマに研修を実施していますか。

1 している	12人	70.6%
2 していない	5人	29.4%

(再問1) している場合は、年間、何回実施していますか。

年間1回	1人	8.3%
年間2回	3人	25.0%
年間3回以上	7人	58.3%
記載なし	1人	8.3%

(再問2) していない場合は、その理由を次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	20.0%
イ 職員の業務が多忙だから	3人	60.0%
ウ 他の研修の中で行ったから	2人	40.0%
エ 忘れていたから	0人	0.0%
オ その他 ※内訳[病院全体研修があるため。]	1人	20.0%

問5 所属職員は、「利害関係者」との間における禁止行為について理解していますか。

1 理解している	17人	100.0%
2 理解していない職員がいる	0人	0.0%

(再問) 理解していない職員がいる場合、どのようにすれば理解が進むとお考えですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 上司による適切な指導	0人	0.0%
イ 研修の中身を工夫する	0人	0.0%
ウ 違反時の適正な措置	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

問6 所属内で倫理条例、倫理規則に基づく報告、届出が適切に行われていますか。

1 行われている	17人	100.0%
2 行われていない	0人	0.0%

(再問) 行われていない場合、どのようにすれば適切に行われるとお考えですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 上司による適切な指導	0人	0.0%
イ 研修の中身を工夫する	0人	0.0%
ウ 違反時の適正な措置	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

問7 所属内で「個人情報保護条例」について理解されていると思いますか。

1 理解されている	17人	100.0%
2 理解していない職員がいる	0人	0.0%

(再問) 理解していない職員がいる場合、どのようにすれば理解が進むと考えますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア マニュアルの整備	0人	0.0%
イ 研修への参加徹底	0人	0.0%
ウ 部下に対する指導	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

問8 所属内で情報セキュリティポリシー(基本方針, 対策基準等)をテーマに研修を実施していますか。

1 している	12人	70.6%
2 していない	5人	29.4%

(再問1) している場合は、年間、何回実施していますか。

年間1回	5人	41.7%
年間2回	2人	16.7%
年間3回以上	3人	25.0%
記載なし	2人	16.7%

(再問2) していない場合は、その理由を次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	20.0%
イ 職員の業務が多忙だから	4人	80.0%
ウ 他の研修の中で行ったから	2人	40.0%
エ 忘れていたから	0人	0.0%
オ その他	1人	20.0%

### 3 業務上の誤りについて

問9 業務上の誤り(うっかりミス, ヒヤリ・ハット事例等。以下同じ。)は個人の問題だけではないことを認識していますか。

1 はい	17人	100.0%
2 いいえ	0人	0.0%

問10 平成25年4月から現在までの間で業務上の誤りの事案が発生したことはありますか。  
(ない場合は問13へ進んでください。)

1 ある	14人	82.4%
2 ない	3人	17.6%

問11 業務上の誤りが発生した場合、原因は何だと思われますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 職員の業務に余裕がない	3人	21.4%
イ 業務配分がアンバランス	1人	7.1%
ウ 一人で業務をさせていた	6人	42.9%
エ 複数人のチェックを怠った	9人	64.3%
オ 整理整頓ができていない	1人	7.1%
カ 情報共有ができていない	7人	50.0%
キ 業務用マニュアルがない	0人	0.0%
ク 上司や同僚と相談する体制がない	0人	0.0%
ケ その他 ※内訳 [「マニュアルどおりでない場合が多い」、 「確認不足。」]	2人	14.3%

問12 業務上の誤りが発生した場合、改善策を講じましたか。

1 はい	14人	100.0%
2 いいえ	0人	0.0%

(再問) 改善策を講じた場合、それはどのような改善策ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 適正な業務配分	2人	14.3%
イ 複数人によるチェック	10人	71.4%
ウ 整理整頓の実施	1人	7.1%
エ 情報共有の充実	7人	50.0%
オ その他 ※内訳 [「必ず医療安全センターと改善策を考えて いる。」、「業務改善。」]	2人	14.3%
記載なし	1人	7.1%

#### 4 互いに気づきあえる職場環境について

問13 職場内において、職員間の出勤時、退勤時の挨拶はできていますか。

1 できている	12人	70.6%
2 できていない職員がいる	5人	29.4%

問14 部下との日常的なコミュニケーションは図れていますか。

1 図れている	14人	82.4%
2 十分には図れていない	3人	17.6%

(再問) 十分には図れていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	2人	66.7%
イ 職員の業務が多忙だから	3人	100.0%
ウ 部下からの相談がない	0人	0.0%
エ その他 ※内訳[別々の検査室で検査をしている。]	1人	33.3%



問15 部下とのコミュニケーションの場として、どのような機会がありますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 協議・会議等	12人	70.6%
イ 個人面談	7人	41.2%
ウ 日頃からの声かけ	14人	82.4%
エ 飲み会	3人	17.6%
オ 休憩時間	4人	23.5%
カ その他 ※内訳[「院内カンファレンス。」「委員会活動。」]	2人	11.8%

問16 業務以外の職員の悩みについて、把握するよう努めていますか。

1 努めている	16人	94.1%
2 努めていない	1人	5.9%

(再問) 努めていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	0人	0.0%
イ 職員の業務が多忙だから	0人	0.0%
ウ 部下からの相談がない	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%
記載なし	1人	100.0%

問17 部下から「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」は行われていますか。

1 行われている	15人	88.2%
2 十分には行われていない	2人	11.8%

(再問) 十分には行われていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	50.0%
イ 職員の業務が多忙だから	2人	100.0%
ウ 人間関係がうまくいっていないから	0人	0.0%
エ 回覧・立案書で行っているから	1人	50.0%
オ その他	0人	0.0%

問18 部下への「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」は行っていますか。

1 行っている	16人	94.1%
2 十分には行っていない	1人	5.9%

(再問) 十分には行っていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	100.0%
イ 職員の業務が多忙だから	0人	0.0%
ウ 人間関係がうまくいっていないから	0人	0.0%
エ 回覧・立案書で行っているから	0人	0.0%
オ その他	0人	0.0%

問19 職場内で、良い情報だけでなく悪い情報も報告し合える環境となっていますか。

1 なっている	16人	94.1%
2 なっていない	1人	5.9%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	100.0%
イ 職員の業務が多忙だから	1人	100.0%
ウ 報告しづらいから	0人	0.0%
エ 職場内で信頼関係が築けていない	0人	0.0%
オ その他	0人	0.0%

問20 部下の業務処理や所属の状況に問題があると気づいたときに、速やかに問題を分析し、適切な指導や話し合いを行っていますか。

1 行っている	12人	70.6%
2 行えないことがある	5人	29.4%

(再問) 行えないことがある場合、どのような時に行えないのですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙である時	3人	60.0%
イ 職員の業務が多忙である時	4人	80.0%
ウ 人間関係がうまくいっていない時	3人	60.0%
エ その他	0人	0.0%

問21 問題点に対し、指導や話し合いを行った後には、人まかせにせず、改善状況の確認など、自らフォローアップを行っていますか。

1 行っている	13人	76.5%
2 行えないことがある	4人	23.5%

(再問) 行えないことがある場合、どのような時に行えないのですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙である時	3人	75.0%
イ 職員の業務が多忙である時	2人	50.0%
ウ 人間関係がうまくいっていない時	2人	50.0%
エ その他	0人	0.0%

問22 職場全体としての超過勤務の時間数について、あなたはどのように考えていますか。

1 多い方である	12人	70.6%
2 少ない方である	5人	29.4%

(再問) 多い方であると答えた方は、改善のためにどのようなことを行っていますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 業務の効率化	7人	58.3%
イ 業務の見直し・廃止	5人	41.7%
ウ 業務の平準化(所属内のサポート体制の確立等)	4人	33.3%
エ 計画的な業務執行の管理	3人	25.0%
オ その他 ※内訳 「交代、当番制。」、「臨時職員が欠員のため多く なっている。」	3人	25.0%
記載なし	1人	8.3%

問23 超過勤務の時間数について、職員間で偏りがありますか。

1 はい	15人	88.2%
2 いいえ	2人	11.8%

(再問) 偏りがある場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 職員の能力に大きな差があるから	3人	20.0%
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	5人	33.3%
ウ 他に切り分けのできない業務が多いから	5人	33.3%
エ 実人員の減があったから(長期休業・災害支援・退職等)	2人	13.3%
オ 急な事業の追加があったから	1人	6.7%
カ その他 ※内訳 (「科によって急患の数に差がある。」、「病棟の特性等で部署間で業務量に差がある。」、「家庭の状況、体調面から命令が難しい職員がいる。」)	5人	33.3%

問24 あなたが科長等職員に対して求める役割は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 職場内の業務把握と進行管理	17人	100.0%
イ 職場内のサービス管理	11人	64.7%
ウ 職場内の情報共有	11人	64.7%
エ 職員の指導や育成	12人	70.6%
オ その他	0人	0.0%

問25 科長等職員は、あなたが求める役割を果たしていますか。

1 果たしている	12人	70.6%
2 果たしていない者がいる	5人	29.4%

(再問) 果たしていない者がいる場合、どのような点で果たしていないのですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 職場内の業務把握や進行管理ができていない	1人	20.0%
イ 職場内のサービス管理ができていない	0人	0.0%
ウ 職場内の情報共有ができていない	2人	40.0%
エ 職員の指導や育成ができていない	4人	80.0%
オ その他 ※内訳 (「ほぼできているが、係長兼務など個々に日常業務を持っているため多忙な時がある。」)	1人	20.0%

問26 あなたは日頃、科長等職員に対してどのような指導を行っていますか。

以下具体的に御記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内職員の状況を把握し、適切に連絡、報告を行うこと。悪い情報ほど速やかに報告すること。</li> <li>・人への接し方を丁寧に、説明は十分に。</li> <li>・県民に疑いをもたれることのないよう仕事に取り組むこと。</li> <li>・情報の共有、報告、連絡、相談、話し合い、看護に関する一定レベルの技術の確保や改善に向けての指導。</li> </ul>
---

## 5 臨時補助員, 非常勤職員について

問27 臨時補助員, 非常勤職員が行う業務を組織として適切に管理していますか。

1 している	15人	88.2%
2 していない	2人	11.8%

(再問) している場合は, 特に留意する点は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 行うべき業務の明確な指示	8人	53.3%
イ 効率的な事務の執行	3人	20.0%
ウ 不注意による事故の防止	9人	60.0%
エ コンプライアンスの推進	11人	73.3%
オ セクハラ, パワハラの防止	2人	13.3%
カ その他	1人	6.7%

## ■ 2 科長等職員へのアンケート調査の概要 ■

(1) 調査時期

平成26年9月5日から9月24日まで

(2) アンケート調査対象期間

平成25年4月から平成26年9月まで

(3) 調査対象及び回答者数(回答率)

対象所属における科長等職員48人のうち回答者48人(回答率100%)

(4) 調査方法

個別にアンケート調査書を配布し、文書により回答を得た。

(5) 調査結果

※分析表示等について

- ・ 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。また、複数回答可の設問についても、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ため、和は100%とはならない。
- ・ 「その他」の回答については、記載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 所属内でコンプライアンス研修(コンプライアンス推進週間を含む)を受けたことがありますか。

1 ある	48人	100.0%
2 ない	0人	0.0%

問2 あなたのコンプライアンス意識は昨年度に比べて向上しましたか。

1 向上している	36人	75.0%
2 変わらない	12人	25.0%
3 低下している	0人	0.0%

(再問) 変わらない場合や低下している場合は、その原因は何だと考えますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 上司からの指導が不足	0人	0.0%
イ 研修の中身が十分でない	1人	8.3%
ウ 元々意識が高い	10人	83.3%
エ その他	1人	8.3%

### 2 倫理条例等・情報管理関係について

問3 倫理条例、倫理規則について学んだことがありますか。

1 ある	45人	93.8%
2 ない	3人	6.3%

問4 「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。

1 知っている	48人	100.0%
2 知らない	0人	0.0%

問5 倫理条例、倫理規則に基づく報告、届出のルールについて知っていますか。

1 知っている	46人	95.8%
2 知らない	2人	4.2%

問6 「個人情報保護条例」を知っていますか。

1 知っている	47人	97.9%
2 知らない	0人	0.0%
記載なし	1人	2.1%

(再問) 知らない場合、どのようにすれば習得できると思いますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア マニュアルの整備	0人	0.0%
イ 研修への参加	0人	0.0%
ウ 上司による指導	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

問7 情報セキュリティポリシー(基本方針、対策基準など)を知っていますか。

1 知っている	44人	91.7%
2 知らない	4人	8.3%

(再問) 知らない場合、どのようにすれば習得できると思いますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア マニュアルの整備	2人	50.0%
イ 研修への参加	2人	50.0%
ウ 上司による指導	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

### 3 業務上の誤りについて

問8 平成25年4月から現在までの間で業務上の誤り(うっかりミス、ヒヤリ・ハット事例等。  
以下同じ。)の事案が発生したことはありますか。(ない場合は問11へ進んでください。)

1 ある	29人	60.4%
2 ない	19人	39.6%

問9 業務上の誤りが発生した場合、原因は何だと思われますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 職員の業務に余裕がない	15人	51.7%
イ 業務配分がアンバランス	3人	10.3%
ウ 一人で業務をさせていた	3人	10.3%
エ 複数人のチェックを怠った	20人	69.0%
オ 整理整頓ができていない	1人	3.4%
カ 情報共有ができていない	14人	48.3%
キ 業務用マニュアルがない	0人	0.0%
ク 上司や同僚と相談する体制がない	0人	0.0%
ケ その他 ※内訳[「注意力、意識力の不足。」、「確認不足。」]	4人	13.8%

問10 業務上の誤りが発生した場合、改善策を行いましたか。

1 はい	27人	93.1%
2 いいえ	2人	6.9%

(再問) 改善策を行った場合、それはどのような改善策ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 適正な業務配分	4人	14.8%
イ 複数人によるチェック	23人	85.2%
ウ 整理整頓の実施	1人	3.7%
エ 情報共有の充実	18人	66.7%
オ その他 ※内訳 (「マニュアルの作成。」, 「チェックリストの変更。」, 「科内会議での情報共有。」)	5人	18.5%

#### 4 互いに気づきあえる職場環境について

問11 職場内で、出勤時、退勤時の挨拶はできていますか。

1 できている	47人	97.9%
2 できていない	1人	2.1%

(再問) できていない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

ア 挨拶をしても返してくれない	1人	100.0%
イ 挨拶を行う習慣がない	0人	0.0%
ウ その他	0人	0.0%

問12 職場内で業務や業務以外について気軽に話し合える環境となっていますか。

1 なっている	45人	93.8%
2 なっていない	3人	6.3%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	2人	66.7%
イ 職員の業務が多忙だから	1人	33.3%
ウ 話し合える雰囲気ではないから	0人	0.0%
エ 職場に馴染めないから	0人	0.0%
オ 人と話をするのが苦手だから	0人	0.0%
カ その他	1人	33.3%

問13 上司に業務や業務以外の悩みを相談できる環境となっていますか。

1 なっている	38人	79.2%
2 なっていない	10人	20.8%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	2人	20.0%
イ 上司の業務が多忙だから	1人	10.0%
ウ 相談できる雰囲気ではないから	8人	80.0%
エ 上司と日頃話す機会がない	0人	0.0%
オ 人と話をするのが苦手だから	0人	0.0%
カ その他 ※内訳[公私を分けている。]	3人	30.0%

問14 上司への「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」はできていますか。

1 できている	45人	93.8%
2 十分にはできていない	3人	6.3%

(再問) 十分にはできていない場合, その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	2人	66.7%
イ 上司の業務が多忙だから	2人	66.7%
ウ 人間関係に問題があるから	0人	0.0%
エ 回覧・立案書で行っているから	0人	0.0%
オ その他	0人	0.0%

問15 上司からの「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」は行われていますか。

1 行われている	39人	81.3%
2 十分には行われていない	9人	18.8%

問16 職場内で, 良い情報だけでなく悪い情報も報告し合える環境となっていますか。

1 なっている	47人	97.9%
2 なっていない	0人	0.0%
記載なし	1人	2.1%

(再問) なっていない場合, その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	0人	0.0%
イ 職員の業務が多忙だから	0人	0.0%
ウ 報告しづらいから	0人	0.0%
エ 職場内で信頼関係が築けていない	0人	0.0%
オ その他	0人	0.0%

問17 上司とのコミュニケーションの場として, どのような機会がありますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 協議・会議等	35人	72.9%
イ 個人面談	26人	54.2%
ウ 上司からの日頃からの声かけ	30人	62.5%
エ 飲み会	10人	20.8%
オ 休憩時間	13人	27.1%
カ その他 ※内訳[「日常のカンファレンス。」, 「公務が終わった後。」]	2人	4.2%

問18 科長等職員として, 職員の業務を把握し, その進行管理を行っていますか。

1 行っている	40人	83.3%
2 十分には行っていない	8人	16.7%



(再問) 十分には行っていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	6人	75.0%
イ 職員の業務が多忙だから	5人	62.5%
ウ 自分から積極的に部下に確認していない	1人	12.5%
エ その他 ※内訳[範囲が広いため。]	1人	12.5%

問19 職員の超過勤務について、事前または事後の確認(必要性・業務内容等)はできていますか。

1 できている	43人	89.6%
2 できていない	5人	10.4%

(再問) できていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	3人	60.0%
イ 職員の業務が多忙だから	2人	40.0%
ウ 職員からの報告がない	4人	80.0%
エ その他	0人	0.0%

問20 職員の出張手続について、事前確認(出張先・業務内容等)や事後確認(復命書や口頭による出張結果)はできていますか。

1 できている	46人	95.8%
2 できていない	2人	4.2%

(再問) できていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	1人	50.0%
イ 職員の業務が多忙だから	0人	0.0%
ウ 職員からの報告がない	2人	100.0%
エ その他	0人	0.0%

問21 職場内で「報告・連絡・相談」が適切に行われていますか。また、職員間で情報の共有化ができていますか。

1 できている	39人	81.3%
2 十分にはできていない	9人	18.8%

(再問) 十分にはできていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	4人	44.4%
イ 職員の業務が多忙だから	4人	44.4%
ウ 職場の人間関係に問題があるから	2人	22.2%
エ その他	2人	22.2%

問22 業務を通じた職員の指導や育成を行っていますか。

1 行っている	41人	85.4%
2 十分には行っていない	7人	14.6%

(再問) 十分には行っていない場合, その理由は何ですか。  
 次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	3人	42.9%
イ 職員の業務が多忙だから	2人	28.6%
ウ 指導が苦手だから	2人	28.6%
エ その他 ※内訳 「全てに目が届かないことがある。」「中堅職員が行っているから。」	3人	42.9%

### ■3 一般職員へのアンケート調査の概要■

(1) 調査時期

平成26年9月5日から9月24日まで

(2) アンケート調査対象期間

平成25年4月から平成26年9月まで

(3) 調査対象及び回答者数(回答率)

対象所属における一般職員511人のうち回答者511人(回答率100%)

※産休・育休・病休等の職員を除く

(4) 調査方法

個別にアンケート調査書を配布し、文書により回答を得た。

(5) 調査結果

※分析表示等について

- ・ 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。また、複数回答可の設問についても、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ため、和は100%とはならない。
- ・ 「その他」の回答については、記載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 所属内でコンプライアンス研修(コンプライアンス推進週間を含む)を受けたことがありますか。

1 ある	471人	92.2%
2 ない	28人	5.5%
記載なし	12人	2.3%

問2 あなたのコンプライアンス意識は昨年度に比べて向上しましたか。

1 向上している	344人	67.3%
2 変わらない	159人	31.1%
3 低下している	0人	0.0%
記載なし	8人	1.6%

(再問) 変わらない場合や低下している場合は、その原因は何だと考えますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 上司からの指導がない	5人	3.1%
イ 研修の中身が十分でない	17人	10.7%
ウ 元々意識が高い	89人	56.0%
エ その他 ※内訳 【「業務に余裕がなく研修があまり受けれていない。」、「各自の自覚。」】	18人	11.3%
記載なし	32人	20.1%

#### 2 倫理条例等・情報管理関係について

問3 コンプライアンス研修等の中で倫理条例、倫理規則について学んだことがありますか。

1 ある	445人	87.1%
2 ない	64人	12.5%
記載なし	2人	0.4%

問4 「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。

1 知っている	456人	89.2%
2 知らない	52人	10.2%
記載なし	3人	0.6%

問5 倫理条例, 倫理規則に基づく報告, 届出のルールについて知っていますか。

1 知っている	320人	62.6%
2 知らない	189人	37.0%
記載なし	2人	0.4%

問6 「個人情報保護条例」を知っていますか。

1 知っている	460人	90.0%
2 知らない	46人	9.0%
記載なし	5人	1.0%

(再問) 知らない場合, どのようにすれば習得できると思いますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア マニュアルの整備	19人	41.3%
イ 研修への参加	26人	56.5%
ウ 上司による指導	5人	10.9%
エ その他 ※内訳[研修内での周知。]	3人	6.5%
記載なし	2人	4.3%

問7 情報セキュリティポリシー(基本方針, 対策基準など)を知っていますか。

1 知っている	353人	69.1%
2 知らない	151人	29.5%
記載なし	7人	1.4%

(再問) 知らない場合, どのようにすれば習得できると思いますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア マニュアルの整備	66人	43.7%
イ 研修への参加	96人	63.6%
ウ 上司による指導	14人	9.3%
エ その他 ※内訳[興味を持ち自分で調べる。]	3人	2.0%
記載なし	11人	7.3%

### 3 業務上の誤りについて

問8 平成25年4月から現在までの間で業務上の誤り(うっかりミス, ヒヤリ・ハット事例等。以下同じ。)の事案が発生したことはありますか。(ない場合は問11へ進んでください。)

1 ある	386人	75.5%
2 ない	123人	24.1%
記載なし	2人	0.4%

問9 業務上の誤りをした経験がある場合、原因は何だと思われますか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務に余裕がない	249人	64.5%
イ 業務配分がアンバランス	53人	13.7%
ウ 一人で業務をしていた	97人	25.1%
エ 複数人のチェックを怠った	112人	29.0%
オ 整理整頓ができていない	20人	5.2%
カ 情報共有ができていない	98人	25.4%
キ 業務用マニュアルがない	7人	1.8%
ク 上司や同僚と相談できない	13人	3.4%
ケ その他 ※内訳 (「確認不足。」「思い込み。」「単純なミス。」「 「人員不足。」「不測の事態(患者の転倒など)、 不可抗力。」)	44人	11.4%
記載なし	5人	1.3%

問10 業務上の誤りが発生した場合、改善策を行いましたか。

1 はい	373人	96.6%
2 いいえ	6人	1.6%
記載なし	7人	1.8%

(再問) 改善策を行った場合、それはどのような改善策ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 同僚等にチェックを依頼	192人	51.5%
イ 整理整頓の実施	48人	12.9%
ウ 情報共有の充実	214人	57.4%
エ その他 ※内訳 (「チェック回数を増やす。」「インシデント学習会。」「 「新しいマニュアルの作製、マニュアル再考。」「 「指差し呼唱」「手順の確認、見直し。」)	33人	8.8%
記載なし	48人	12.9%

#### 4 互いに気づきあえる職場環境について

問11 職場内で、出勤時、退勤時の挨拶はできていますか。

1 できている	488人	95.5%
2 できていない	17人	3.3%
記載なし	6人	1.2%

(再問) できていない場合、その理由は何ですか。(複数回答可)

ア 挨拶をしても返してくれない	13人	76.5%
イ 挨拶を行う習慣がない	2人	11.8%
ウ その他	2人	11.8%
記載なし	1人	5.9%

問12 職場内で業務や業務以外について気軽に話し合える環境となっていますか。

1 なっている	432人	84.5%
2 なっていない	73人	14.3%
記載なし	6人	1.2%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	23人	31.5%
イ 職員の業務が多忙だから	33人	45.2%
ウ 話し合える雰囲気ではないから	29人	39.7%
エ 職場に馴染めないから	14人	19.2%
オ 人と話をするのが苦手だから	10人	13.7%
カ その他	5人	6.8%
記載なし	3人	4.1%

問13 上司に業務や業務以外の悩みを相談できる環境となっていますか。

1 なっている	408人	79.8%
2 なっていない	97人	19.0%
記載なし	6人	1.2%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	21人	21.6%
イ 上司の業務が多忙だから	22人	22.7%
ウ 相談できる雰囲気ではないから	50人	51.5%
エ 上司と日頃話す機会がない	25人	25.8%
オ 人と話をするのが苦手だから	9人	9.3%
カ その他 ※内訳[仕事以外のことは相談しない。]	7人	7.2%
記載なし	7人	7.2%

問14 上司への「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」はできていますか。

1 できている	443人	86.7%
2 十分にはできていない	62人	12.1%
記載なし	6人	1.2%

(再問) 十分にはできていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	28人	45.2%
イ 上司の業務が多忙だから	25人	40.3%
ウ 人間関係に問題があるから	12人	19.4%
エ 回覧・立案書で行っているから	5人	8.1%
オ その他 ※内訳[専門性の高い業務のため。]	8人	12.9%
記載なし	9人	14.5%

問15 上司からの「報告(ホウ)・連絡(レン)・相談(ソウ)」は行われていますか。

1 行われている	441人	86.3%
2 十分には行われていない	62人	12.1%
記載なし	8人	1.6%

問16 職場内で、良い情報だけでなく悪い情報も報告し合える環境となっていますか。

1 なっている	453人	88.6%
2 なっていない	52人	10.2%
記載なし	6人	1.2%

(再問) なっていない場合、その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	6人	11.5%
イ 職員の業務が多忙だから	15人	28.8%
ウ 報告しづらいから	20人	38.5%
エ 職場内で信頼関係が築けていない	29人	55.8%
オ その他	5人	9.6%
記載なし	5人	9.6%

問17 上司とのコミュニケーションの場として、どのような機会がありますか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 協議・会議等	158人	30.9%
イ 個人面談	248人	48.5%
ウ 上司からの日頃からの声かけ	295人	57.7%
エ 飲み会	76人	14.9%
オ 休憩時間	296人	57.9%
カ その他 ※内訳 (「業務中もコミュニケーションがとれている。」, 「カンファレンス。」、「自分からの声かけ。」)	22人	4.3%
記載なし	12人	2.3%

問18 科長等職員に対し、自身の業務の進捗状況の報告を行っていますか。

1 できている	354人	69.3%
2 十分にはできていない	122人	23.9%
記載なし	35人	6.8%

(再問) 十分にはできていない場合、その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	69人	56.6%
イ 科長等職員の業務が多忙だから	39人	32.0%
ウ 科長等職員からの確認がない	32人	26.2%
エ その他 ※内訳 (「忙しくてできない時がある。」、「職場、仕事内容 が異なるため。」、「毎月決まった仕事だから。」, 「部屋が離れている。」)	16人	13.1%
記載なし	15人	12.3%

問19 超過勤務について、科長等職員に事前または事後の報告(必要性・業務内容等)は  
できていますか。

1 できている	353人	69.1%
2 できていない	124人	24.3%
記載なし	34人	6.7%

(再問) できていない場合, その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	65人	52.4%
イ 科長等職員の業務が多忙だから	28人	22.6%
ウ 科長等職員からの確認がない	43人	34.7%
エ その他 ※内訳 (「外来なのでほとんど超勤がない。」「交代勤務で すぐに会えない。」)	22人	17.7%
記載なし	10人	8.1%

問20 出張手続について, 科長等職員に事前報告(出張先・業務内容等)や事後報告  
(復命書や口頭による出張結果)はできていますか。

1 できている	455人	89.0%
2 できていない	17人	3.3%
記載なし	39人	7.6%

(再問) できていない場合, その理由は何ですか。  
次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 自分の業務が多忙だから	5人	29.4%
イ 科長等職員の業務が多忙だから	2人	11.8%
ウ 科長等職員からの確認がない	3人	17.6%
エ その他 ※内訳[出張がない。]	5人	29.4%
記載なし	3人	17.6%



#### ■4 臨時職員等へのアンケート調査の概要■

(1) 調査時期

平成26年9月5日から9月24日まで

(2) アンケート調査対象期間

平成25年4月から平成26年9月まで

(3) 調査対象及び回答者数(回答率)

対象所属における臨時職員等174人のうち回答者174人(回答率100%)

(4) 調査方法

個別にアンケート調査書を配布し、文書により回答を得た。

(5) 調査結果

※分析表示等について

- ・ 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。また、複数回答可の設問についても、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ため、和は100%とはならない。
- ・ 「その他」の回答については、記載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 所属内でコンプライアンス研修を受けたことがありますか。

1 ある	149人	85.6%
2 ない	25人	14.4%

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ますか。

1 している	146人	83.9%
2 していない	1人	0.6%
記載なし	27人	15.5%

(再問1) している場合は、実践していることを次の中からお選びください。(複数回答可)

ア サービス規程の遵守	130人	89.0%
イ 個人情報の保護	138人	94.5%
ウ 交通法規の遵守	125人	85.6%
エ その他 ※内訳 「電話の対応等。」「とにかく不祥事がないように心がけている。」「報連相等。」	6人	4.1%
記載なし	1人	0.7%

(再問2) していない場合は、その理由を次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 研修を受けていない	0人	0.0%
イ 研修が実生活に役立たない	1人	100.0%
ウ 研修が理解できない	0人	0.0%
エ その他	0人	0.0%

### 2 情報管理関係について

問3 個人情報については、適切に取り扱っていますか。

1 できている	172人	98.9%
2 できていない	1人	0.6%
記載なし	1人	0.6%

(再問) 適切に取り扱っていない場合、それはどうしてですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 書類を保管するスペースがない	0人	0.0%
イ 個人情報を理解していない	0人	0.0%
ウ その他	1人	100.0%

問4 業務上知り得た秘密は守っていますか。

1 守っている	174人	100.0%
2 守っていない	0人	0.0%

(再問) 守っていない場合、それはどうしてですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 秘密が何か理解していない	0人	0.0%
イ 書類の整理ができていない	0人	0.0%
ウ その他	0人	0.0%

### 3 互いに気づきあえる職場環境について

問5 職場内で、出勤時、退勤時の挨拶はできていますか。

1 できている	171人	98.3%
2 できていない	3人	1.7%

(再問) できていない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 挨拶をしても返してくれない	2人	66.7%
イ 挨拶を行う習慣がない	0人	0.0%
ウ その他 ※内訳[時々できない日がある。]	1人	33.3%

問6 業務や業務以外の悩みについて上司や同僚に相談していますか。

1 している	130人	74.7%
2 していない	42人	24.1%
記載なし	2人	1.1%

(再問) していない場合、その理由は何ですか。

次の中からお選びください。(複数回答可)

ア 相談するような問題はない	21人	50.0%
イ 職員の業務が多忙だから	7人	16.7%
ウ 相談できる雰囲気ではないから	12人	28.6%
エ 職場に馴染めないから	1人	2.4%
オ 人と話をするのが苦手だから	5人	11.9%
カ その他 ※内訳[「相談できる人がいない。」、「人間関係。」]	6人	14.3%
記載なし	3人	7.1%