様式３

会　　議　　録

会議名 （審議会等名）		令和８年度第２回相模原市コンプライアンス推進委員会（Ｗｅｂ会議）		
事務局 （担当課）		コンプライアンス推進課　電話０４２－７０７－７０４０（直通）		
開催日時		令和８年１０月５日（月）　午前１０時００分～午前１１時３０分		
傍聴会場		相模原市　けやき会館２階　小研修室		
出席者	委　員	３人（別紙のとおり）		
	その他	０人		
	事務局	５人（総務局参事、コンプライアンス推進課長、他３人）		
公開の可否		■可　□不可　□一部不可	傍聴者数	０人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
議　題		１　令和８年度コンプライアンス職員意識調査について		

議　事　の　要　旨

主な内容は次のとおり。

１　令和８年度コンプライアンス職員意識調査について

事務局から資料１及び資料２に基づき、「令和８年度コンプライアンス職員意識調査」について説明し、意見交換を行った。

（松井委員長）　資料１について意見はあるか。

（名倉委員）　２７ページの設問９と設問１０とのクロス集計の表について、例えば縦軸の「あまりそう思わない」が６６６人とあるが、その中の３８．１％が横軸の「チェック体制の強化」を選択しているという理解で良いか。

（事務局）　そのとおりである。

（名倉委員）　了解した。

（松井委員長）　今の設問１０とも関連するが、２６ページの所属別のデータを見ると、市民局の事務処理ミスを防止する仕組みが整っていると思うかという設問に対して、「そう思う」と答えた職員も少ない。よくよく考えると、やはりその手続きに一番直面しているのは市民局であると思ったときに、この低さはやや憂慮すべきではないかと考えられるが、その点について何か理由はあるのか。むしろ実際の手続き自体は、区役所レベルで対住民に対して行っているので、そんなに懸念する必要はないのか、あるいは懸念した方がよいのか、どのように理解すべきなのか。

（事務局）　市民局に関しては、元々ルーチン的でマニュアル化するような業務が少ない、あるいは、そのような業務の性質が多いと感じているところである。

（松井委員長）　基本はむしろルーチン業務の方が多くて、例外事案はそのルーチンからはみ出たところで対応しているというような感じではないのか。今回の調査結果からも出ているが、マニュアル化できるところはマニュアル化した方が良さそうだと考えるので、もしそうであれば局単位での対応が必要である。

併せて、３９ページの設問１６についても、かなり憂慮すべき点だと思って見ていた。市民局や健康福祉局といった、いわゆる対住民に関する部局において、個人情報を適正に管理しているという認識が４０％あるから良いという捉え方もある一方で、やはり他の局に比べてやや低いという点については、局の性質から注意を払った方がよいので

はないか。恐らく膨大な量を扱っているために処理が荒くなってしまっているのかもしれないが、今の説明だと、非常に不確定な、或いは、不整形な情報がたくさんあるために捉え難くなっているとも読み取れなくはない。しかし、これは４１ページの設問１７とも関連してくるが、公文書管理の状況自体も市民局と健康福祉局において、低い傾向が見られる。この点はコンプライアンス上、かなり憂慮しておかなければならない局ではないかと考えるが、局単位での対応や考え方について、アドバイスを行う計画はあるのか。内部部局系に比べても、外部の対住民、対高齢者といったところで、コンプライアンス上、気になるところである。

（事務局）　局ごとに状況が異なるという点は気になったところではある。毎年、局ごとにコンプライアンス推進計画で目標を立て、取組みを行っているところではあるため、どのような目標を立てているかという点も考慮しながら、今後の対応について検討したい。

（松井委員長）　了解した。

（小谷委員）　他のデータを見ても、例えば６５ページにおいて、上司や他の職員による業務の状況等の把握が、市民局は「あまりできてない」、「自分以外は把握していない」と回答した割合が突出して高い。Ｎ数が１００人であり、他の局よりも少ないため、一概に人数だけの問題ではないかもしれないが、いくつか気になるデータが出ているので、属人的なものなのか、あるいは、単純に人手不足なのか、一度確認した方が良いと思われる。

（名倉委員）　感想だが、２０ページの設問５や６０ページの設問２４などの複数回答可能な設問において、上司に相談や報告といった項目を選択した回答の割合が８割くらいに達しても良いのではないかと思ったが、割合が低く、もう少し上司に信頼があっても良いと感じた。

（松井委員長）　毎回確認しているところではあるが、上司は確かに風通しの良さや職場づくりにおいて重要である一方、ハラスメントの当事者になり得る存在でもあるため、なかなか裏腹な結果となる。６０ページの設問２４では、「上司への相談」が相変わらず高いという結果が出ているが、実際はそうでもないのではないかという点も気になるところである。

（名倉委員）　承知した。

（松井委員長）　事務局としてはいかがか。職員に対しては、まずは上司に相談するようアドバイスをしているのか。

（事務局）　状況に応じて、職場の環境に関する相談であれば、上司への相談が

最も解決につながるという面はある。また、上司からハラスメントを受けている場合には、コンプライアンス推進課や行為者より上位の役職者へ相談するよう呼び掛けている。

（松井委員長）　６０ページの設問２４についても同様であるが、全体的に前回比で軒並みマイナスになっている中で何か突出してどこか増えているということはないという点について、事務局は、どう理解しているか。

（事務局）　複数の項目を選択する職員が減少してきていると考えられる。

（松井委員長）　了解した。コンプライアンス推進課に対する認知度は、ある程度ありそうだが、依然として相談する窓口になりきれていないと感じられる。本調査に継続して関わってきた中で、数値があまり上がりきらない点について憂慮している。

（事務局）　委員長の指摘のとおり、事務局としてもこの結果を厳しく受け止めている。また、「相談できない」、「わからない」という回答が前回比で減少していない点については、問題であると認識しており、何らかの対策を講じたいと考えている。

（松井委員長）　職員にとってみると、コンプライアンス推進課はチェックを行う機関だという認識が、依然としてあるのではないか。名称からもそうだが、相談に対応してくれる部署であり、職員の味方であるという認識をしっかり共有できると良いと思う。この点についてもずっと議論してきて、なかなか実現できないのは本当に悩ましいと思っている。

また、件数は少ないもののハラスメント事案が実際に発生している点について、憂慮しなければならないと考えている。

（小谷委員）　８７ページの設問３９「２ 不当要求に関すること」において、録音機能を全ての電話機に付けて欲しいという意見が出ているが、現状、導入の可能性はあるのか。

（事務局）　現在、電話機器の更新等を進めており、これに合わせて通話録音の仕組みを導入するよう来年度からの運用開始を目指して対応を行っているところである。

（小谷委員）　了解した。

（名倉委員）　最近は、どの企業でも録音を行っているため、相模原市の状況を調べたところ、令和８年１０月１日から相模原市の電話対応が変更されたことが、タウンニュースや市のホームページに掲載されており、録音に関する記載があったと思う。

（事務局）　１０月１日からの電話対応の変更については、市コールセンターを市代表電話と統合し、電話番号を市代表電話の番号に統一したものである。コールセンターにおける通話の録音は行われているが、職員と

の通話の録音については、現状、開始できていない状況である。

（名倉委員）　了解した。

（松井委員長）　５６ページの何らかのハラスメントに該当する可能性のある行為を受けた職員の役職別の割合を見ると、管理職においても「何らかのハラスメントを受けたことがある」と回答しているようだが、様々なハラスメントがある中で、管理職よりも上から受けているという認識でよいか。

（事務局）　本調査の管理職は、局長、部長、課長又は班長のいずれかであり、上位の役職の職員から受けているような場合や部下職員から受けているような場合も該当するため、必ずしも自分より上位の職員から受けているハラスメントとは限らないと考えている。

（松井委員長）　最近話題となっている特別職等からのハラスメントも含まれるのではないかと思い、少し気になったが、様々な方面からの事案が含まれているということで、了解した。本調査結果報告書が公開された際、見られた方によっては、「こんな市なのか」と思われてしまうのは好ましくないと考えるため、しっかりと説明を行った方が良いと考える。過度に説明する必要も無いのだが、むしろ他の職員が受けているハラスメントの現実について、少数であってもしっかり拾っていくというのが重要である。ほぼ無いというように見られがちだが、そうではないということを少しアピールした方が良いと思う。

５７ページの設問２２について、今回から新設した設問だが、結果について、事務局はどう捉えているか。

（名倉委員）　私も設問２２の結果について、少し気になっており、割合が多いと感じて見ていた。職員はインシビリティをとられたと感じているところがあって、悪化しなければ良いと思っている。先ほど委員長から話があった、管理職においても同様の受け止めをされているようであり、下から受けているのか疑問を感じたところであった。

（事務局）　インシビリティと感じる行為を受けたと感じる割合の方が、ハラスメントを受けたと感じる割合よりも多いという状態である。「その他」の具体的な内容を見てみると、例えば電話機を叩きつけるように電話を切られた、自分が提案したことについて相手にしてもらえなかったというような、あからさまにこれはハラスメントなのかどうかと悩むような事柄である。ハラスメントとして明らかに分かりやすい暴言、大きな声での叱責等は年々減ってきているという印象があるが、インシビリティに皆の目が向くようになったというか、ハラスメントと捉えられないものについても職場が不快であるといったことがわかり

やすくなってきたというように思っている。今年度、コンプライアンス推進課に相談に来ている内容も、ハラスメントと考えるものよりも、このインシビリティに関する相談が多いという印象がある。ちょうどこのアンケート結果とリンクしていて、あからさまなハラスメントは減少したというふうに捉えている。

（松井委員長）　了解した。５７ページの役職別を見ると、業務を進める中での相手方の対応に関する評価が色々出てきているようだが、「目の前で舌打ちされた、又はため息をつかれた」という回答が管理職に多いというのは、一体誰が舌打ちやため息をしているのか。普通は部下が上司に足して舌打ちやため息をつくことはないように思うのだが、仮にそうだとすれば相当な部下である。

また、「自分の意見に関心を示されなかった」と感じている管理職が部下からされているのだとしたらかわいそうだなと思う。孤立しているなと感じるが、相対的に管理職の認識が高く見えてしまっているのは何なのか。受けたことがないのは、若い職員というか主任・主事級の方が圧倒的に多いということが、これだと出ているわけである。これでは、管理職は辛い仕事だという話になってしまう。そのようにまとめるのは良くないのだが、深刻な要素がここにありそうな気はする。先程は管理職が当事者でという話もしたが、管理者も当然被害者になりうるので、管理職研修の時に、アンガーマネジメントのような話以外にも、その被害を受ける時の対応について、「自分は管理職だからしょうがない」と思いがちかもしれないので、しっかり表現してもらうようにすると良いと思う。

他に意見はあるか。

（小谷委員・名倉委員）　ない。

（松井委員長）　資料２について意見はあるか。

（名倉委員）　４ページの設問２３について、本調査を２年に１回実施しているということは、過去に回答した職員は市職員ハラスメント外部相談窓口の存在を知っているはずである。それにもかかわらず「知っている」割合がこれほど低いというのは、認知していない残りの職員は、この２年の間に入庁した職員なのではないかと考えられるが、仮にそうだとすると、入社と同時に外部相談窓口の存在をしっかりと周知する仕組みがとられているのかどうかという点が気になった。

（松井委員長）　これまで調査を実施し、外部相談窓口の存在についても継続して尋ねてきていると思うが、毎回２割以上が「知らない」と回答している

ことについて、どのように捉えればよいか。忘れてしまっているのか、あるいは、そもそも具体的によく分かっていないという可能性もあるが、どのように理解すればよいのか。

（事務局）　まず、職員が入庁した際は、必ず職員研修を行っており、その中でコンプライアンスに関する研修も含まれている。そこでは、コンプライアンス行動指針の内容に基づき、コンプライアンスの遵守やハラスメントの根絶について伝えている。その中で、困ったときにはコンプライアンス推進課に相談できることや、外部相談窓口が存在することも研修の資料や講義の中で伝えているが、新規採用職員は、覚えるべきものが非常に多い中で、そのまま失念してしまう職員も一定数いるのではないかと考えられる。現在、外部相談窓口については、毎年６月及び１２月のハラスメント防止月間にも職員ポータルサイトに特出しでリンクを貼ったり、パソコンが１人１台支給されていない職場、例えば保育園や技能職員がいる現場でもその存在が認識できるよう、職場に掲示可能なポスターを用意し、各職場で周知を図るよう伝えているところである。しかし、それでもなお目にしていないか、忘れてしまう職員が一定数存在しているものと捉えている。

（松井委員長）　了解した。これは具体的にどこに繋がるのか。

（事務局）　委託事業者に繋がる。入札により電話相談を受ける事業者を募集し、契約した委託事業者の心理士等の専門的な資格を持った相談員が電話に対応する仕組みとなっている。

（松井委員長）　電話番号等を職員ポータルサイト等で案内しているという認識で良いか。

（事務局）　そのとおりである。職員ポータルサイトへの掲載のほか、Ａ４サイズのチラシを作成し、各課で掲示できるような形で用意している。

（松井委員長）　経験が認知に繋がると考える。受入側の体制に支障を来さない範囲で、実際に電話をかけさせる等の実技を行うことも効果的である。

（小谷委員）　８ページの設問３８について、「全て上司に対応を任せている」と回答した割合が減少している点が少し気になった。これは、対応マニュアルが整備され、上司に頼らなくてもよくなったという肯定的に捉えるべきか、あるいは、上司に相談しにくい傾向にあるのか、どのように理解すればよいか。

（事務局）　不当要求行為等対応マニュアルを整備しており、不当な要求があった場合は、マニュアルに則って対応することになっている。まずは一番上の課長等に対応させないルールになっており、その理由として、最初から課長等が対応してしまうとその場で決断を迫られることに

なるため、まずは担当者等が対応することになっている。このことから、対応方法が浸透してきた結果として「全て上司に対応を任せている」との回答が減少していると考えられる。

（松井委員長）　それと呼応するように、一番上の「毅然と対応する」という回答の割合が４割近いまま推移している点は、全て上司に対応させることなく、窓口の担当者がハードクレームに対して適切な対応を行っていることがうかがえるのではないかと思う。ただし、件数自体はかなり多くなってきているのだろうということは、その他の面からも見て取れる。

（小谷委員）　了解した。

（名倉委員）　カスタマーハラスメント対策の義務化を定めた改正労働施策総合推進法が令和８年１０月１日に施行され、各企業等においても対応が求められているところだが、相模原市においては、既に令和７年１２月に「相模原市職員カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定済みとのことであるが、今回の法改正を受けて、対応が特別強化されるといったことはあるのか。本委員会として取扱うべき事項かどうかも含めて伺いたい。

（事務局）　本市では、令和７年１２月「相模原市職員カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定し、その中で掲げる対策の取組として、「不当要求行為等対応マニュアル」を改訂し、カスタマーハラスメントへの対応方法を包括し、対応しているところである。また、本市として、毅然とした態度で組織的に対応する旨を記載した、カスタマーハラスメント防止ポスターを掲示し、周知を図っていることから、１０月１日に合わせて、特に新しく取り組みを始めたということはない。なお、現状において本委員会でご審議いただく事項ではないと考えている。

（名倉委員）　了解した。次に、７ページの設問３４の選択項目に関して、今回の意見書の作成に向けて、前回の意見書もそうだが、上司との関係性に焦点が当てられているように感じるが、対市民から認められることも意欲のあり方は変わってくるのではないかと思う。恐らく、一番上の「自分の仕事の意義や役割を意識できること」という項目が、市民から認められることではないかとも思われるため、括弧書きなどで追加すれば、この項目のポイントが向上するのではないかと思った。感想である。

（松井委員長）　対市民からの評価という観点については、これまでの調査においてあまり十分に検証できていなかったと改めて気付かされたところである。指摘のとおりであり、とりわけ窓口部局に関しては、日々厳し

い意見ばかりを言われるわけではないと思われる。

（名倉委員）　このように考えた理由として、調査結果において、こども・若者未来局や消防局等の職員はやりがいに関する肯定的な回答の割合が非常に高いと感じたことから、市民と直接向き合っていることや課題が明確なのではないかと思った。やはり自分が行ったことに対する反応が返ってくること、例えば窓口で「ありがとう」と言ってもらえることで意欲向上に繋がるため、「対市民」という要素も選択項目に含めてみても良いと考える。

（松井委員長）　次回調査時の設問項目の設置に当たって、配慮いただきたいと思う。
他に意見はあるか。

（小谷委員・名倉委員）　ない。

議事録の署名については、委員長のほか署名委員を名倉委員とする。

次回開催日程については、令和８年１１月９日に開催することとした。

以　上

相模原市コンプライアンス推進委員会委員出欠席名簿

	氏　　名	所　属　等	備　　考	出欠席
1	松井　望	東京都立大学　都市環境学部 都市政策科学科教授	委員長	出席
2	小谷　馨	弁護士	委員長代理	出席
3	名倉　邦恵	税理士		出席