

令和6年1月31日

第3回 行政サービスの変革・新庁舎整備検討審議会

職員の働き方に関する アンケート結果

事務局提出資料 2

アンケートの概要

○趣旨

審議会において、職員の人権や職場環境等も踏まえた議論をすべきとの意見が出たことを踏まえ、職員の生の声を聴くべく、中川委員長及び東委員のご協力のもと、職員アンケートを実施した。

○実施期間

令和5年12月28日～令和6年1月12日（7営業日）

○対象者

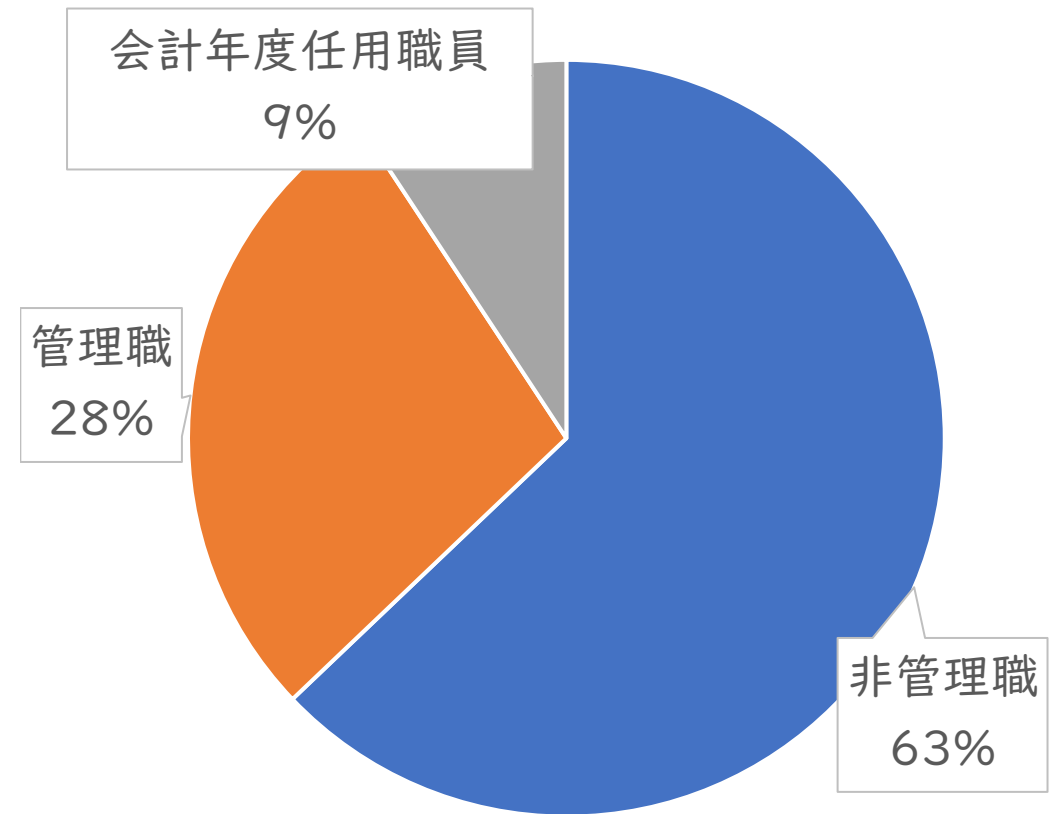
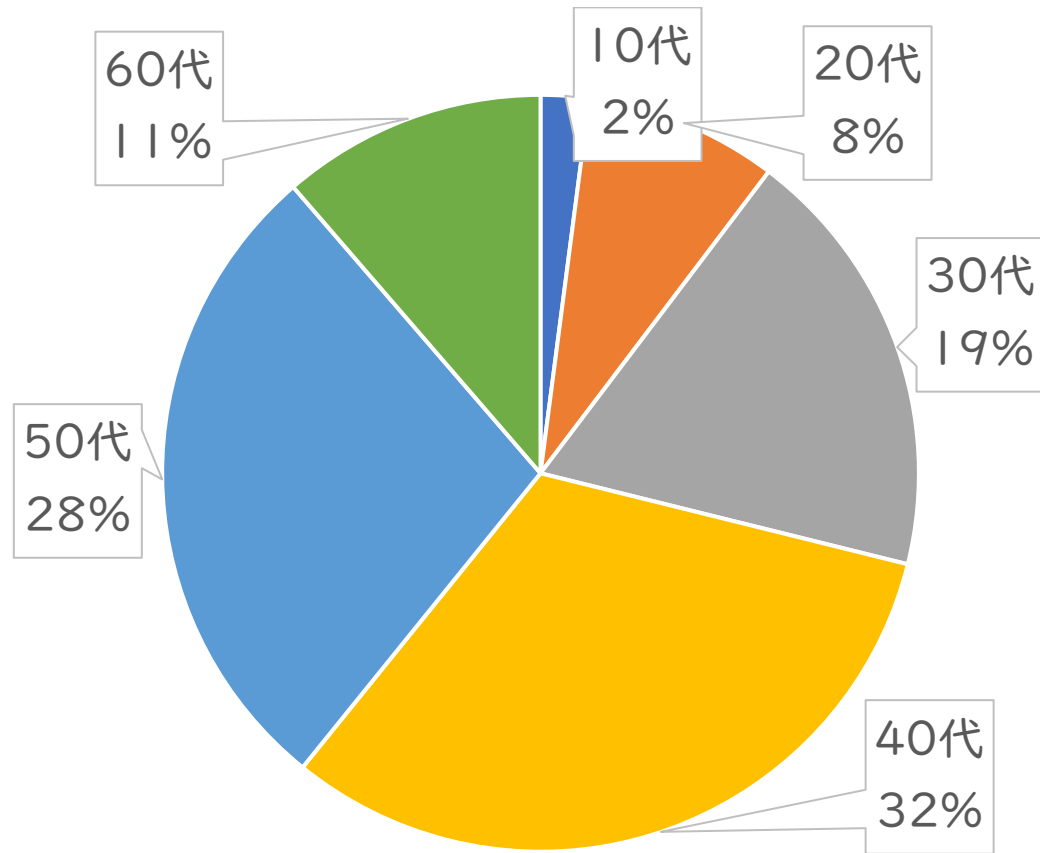
正規職員（町長部局、教育委員会事務局及び議会事務局の職員（派遣職員等含む））
会計年度任用職員（週3日以上勤務する者に周知）

○回答率

65.1%（149名中の97名）

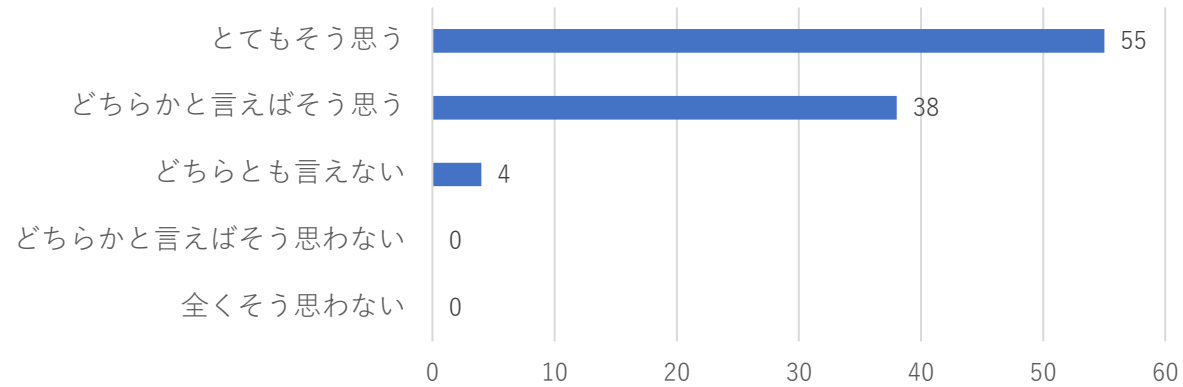
※うち正規職の回答率70.4%（125名中の88名）

回答者の属性

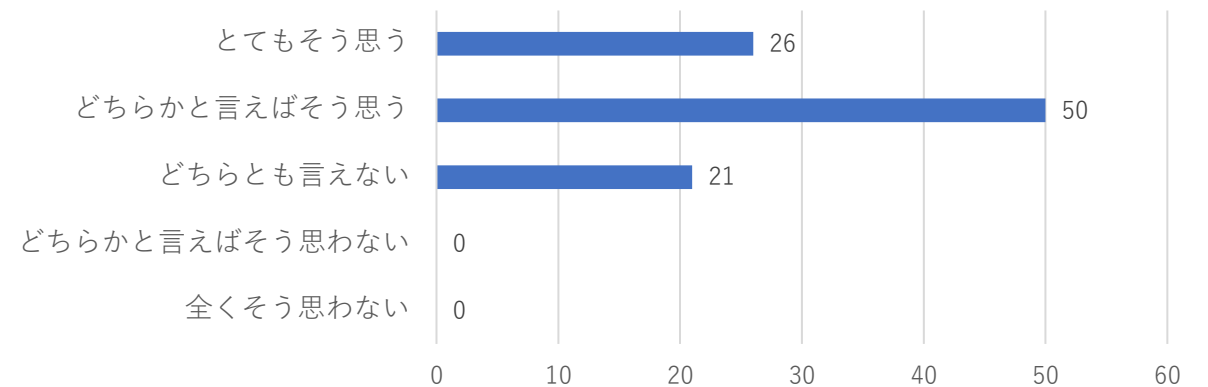


現在の仕事に対する実感

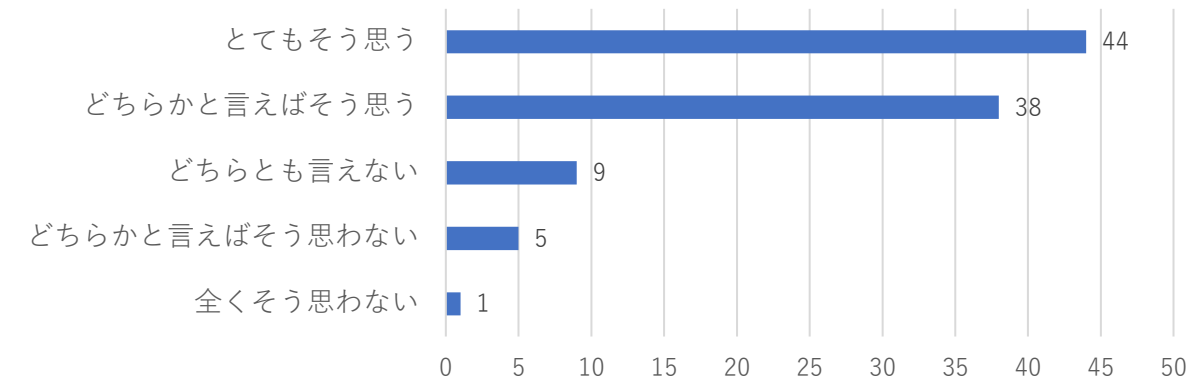
①社会にとって有意義な公共サービスを提供することは、私自身にとっても大切である



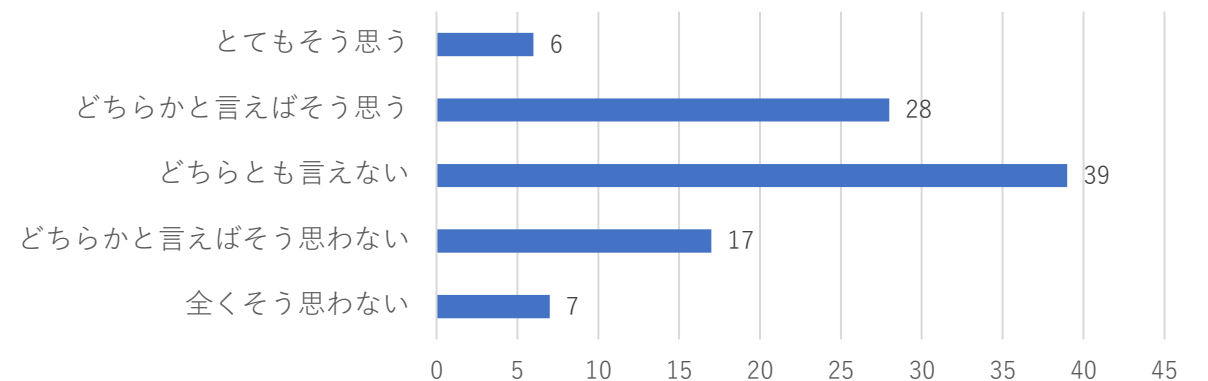
②個人的な成功を収めることよりも、社会をより良くしていくことの方が重要だと思う



③日々の出来事を通じて、自分がいかに他者に助けられているのかをたびたび実感する

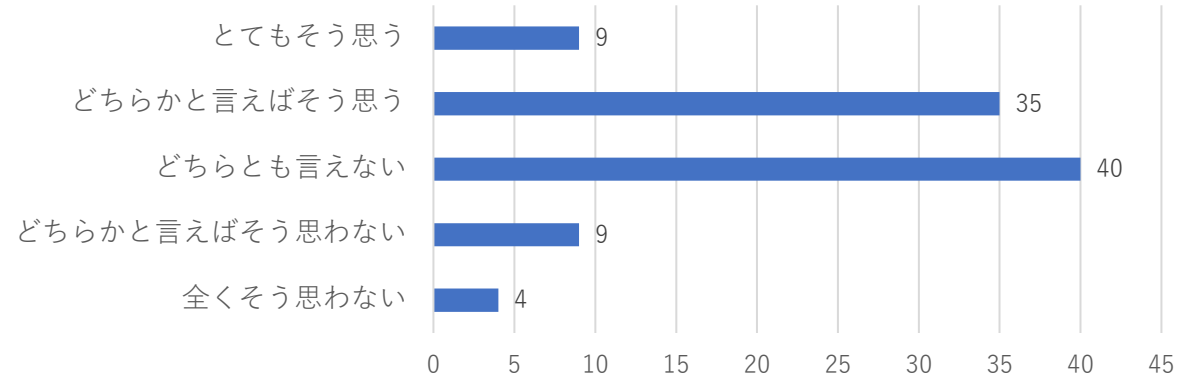


④より良い社会を実現するためには、私は自身を犠牲にすることをいとわない



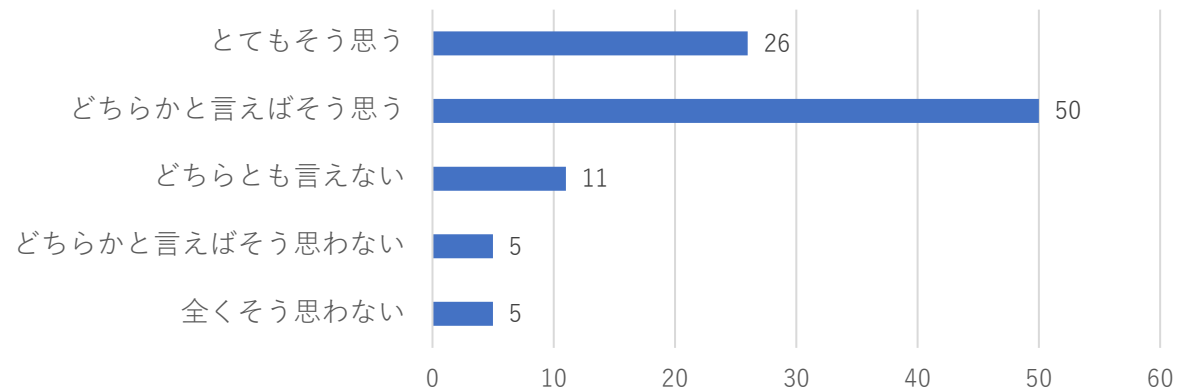
現在の仕事に対する実感（続き）

⑤人にどう見られても、私は他者の権利を進んで守ろうと思う

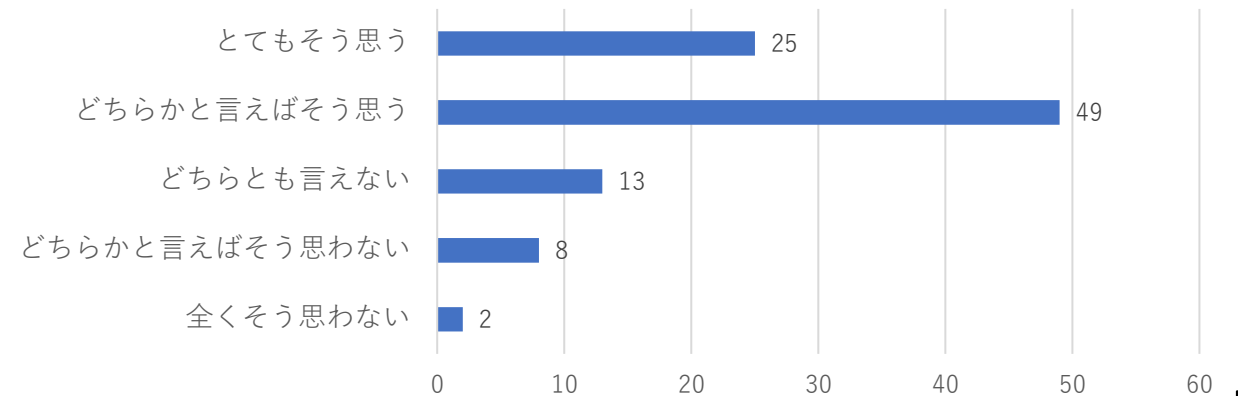


人材マネジメントについて

①権限や裁量の付与

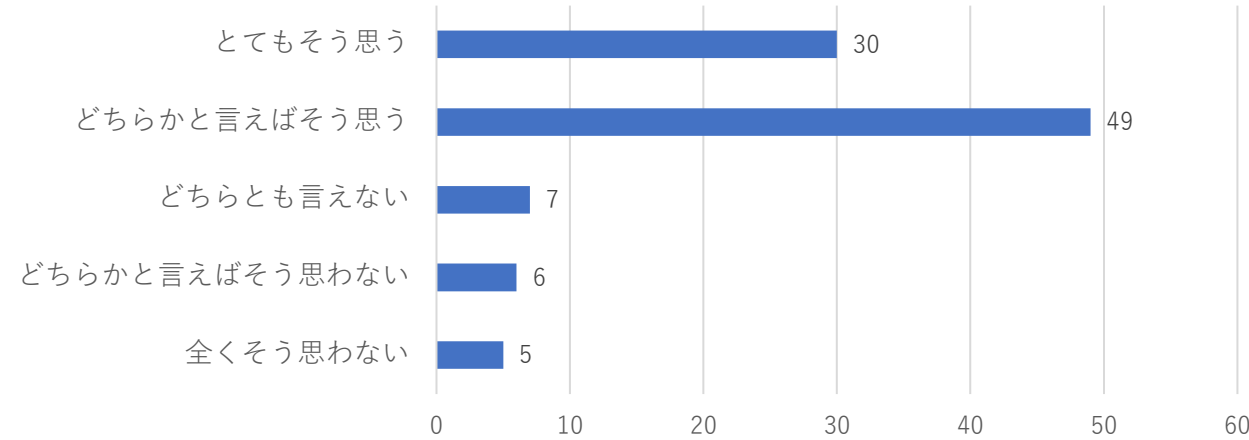


②部下職員の能力把握

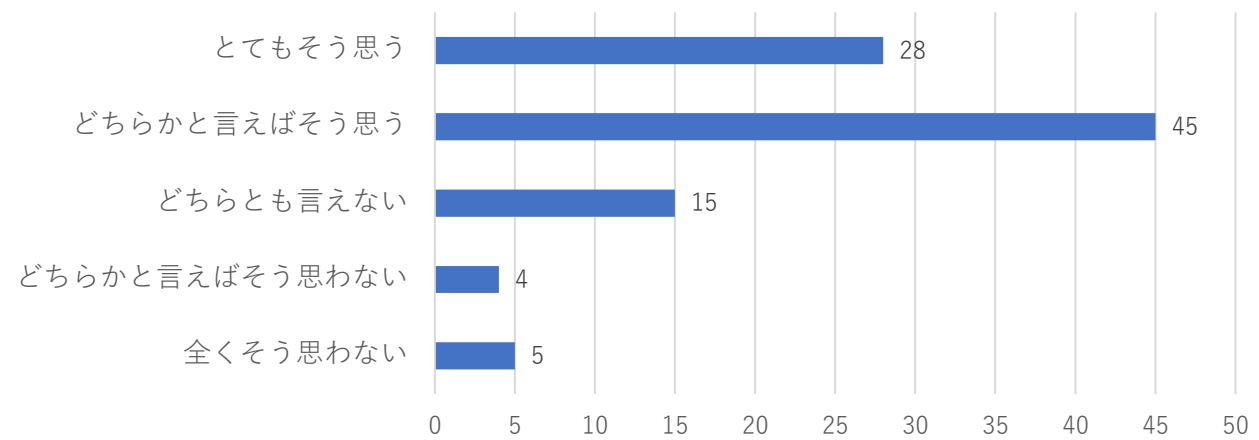


人材マネジメントについて（続き）

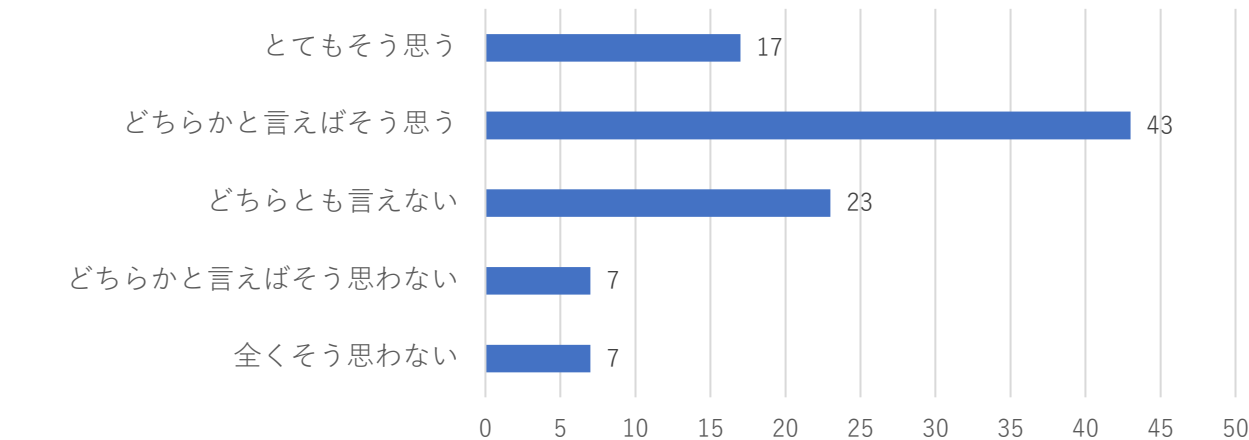
③成長に繋がる挑戦的な業務機会の付与



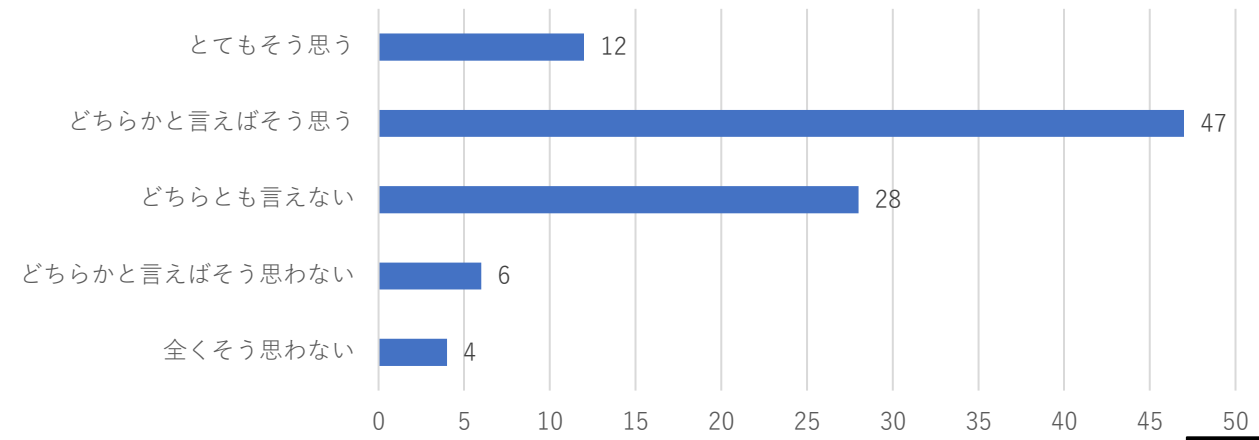
④業務遂行後の適切なフィードバック



⑤部下職員の成長支援における周囲の職員の活用



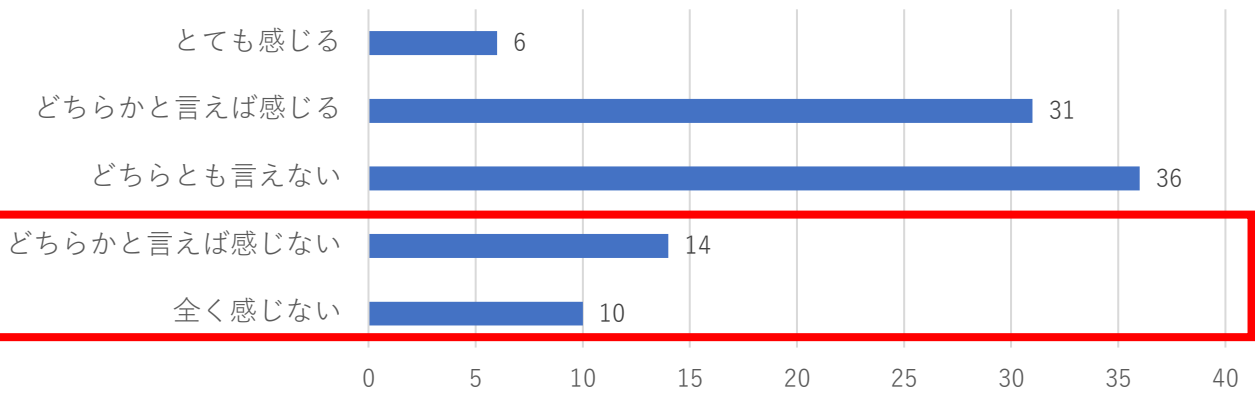
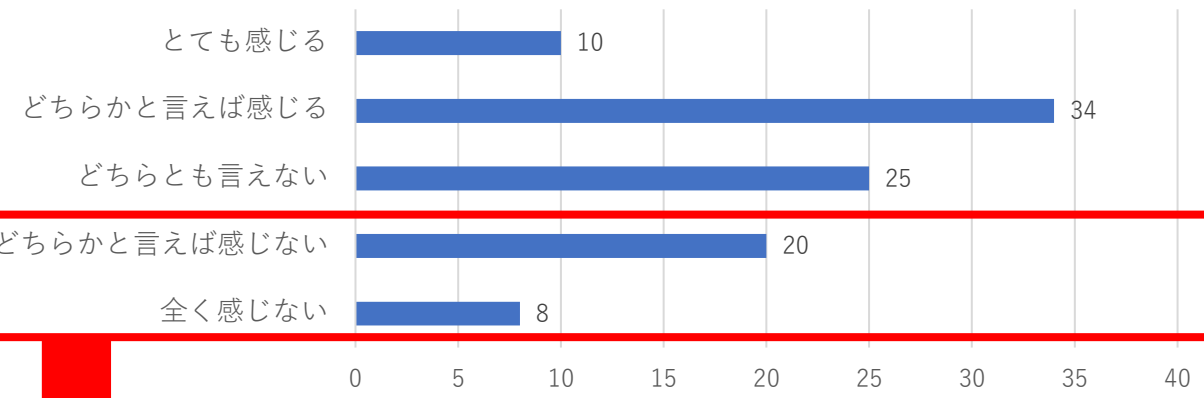
⑥部下職員のキャリアに対する意識把握



ワークライフバランスについて

①現在、あなたはワークライフバランスがとれた生活を送れていると感じますか

②現在、あなたから見て、あなたの所属の上司・同僚・部下はワークライフバランスがとれた生活を送れていると感じますか



○上記4項目のいずれかに回答した職員数は35名（回答者数の約36%）となっており、その理由として、以下が挙げられている。

理由（選択式、複数回答可）	回答数
時間外勤務が多い	20
休暇が取りづらい	16
仕事にやりがいがない	4
健康に不安がある	6
その他	6

- 「その他」の内容
 - 休日出勤が多い。
 - 職員が適正に配置されておらず、業務が偏っている。
 - 代休を期間内に取得できない。
 - 家庭の事情に合わせた勤務がしづらい。
 - 施設の維持管理等が困難。
 - 特殊な資格等が必要な業務について人員が不足している。

ワークライフバランスについて（続き）

○また、ワークライフバランスに関する現状を改善するために必要なことという質問（自由記述）に対する回答は以下の通り。

回答内容（自由記述）	回答数
職員の適正配置	13
業務のスリム化	10
管理職の意識改革	8
人員確保	7
職員の意識改革	6
職員のスキルアップ	4
町民の意識改革	1

※自由記述式の回答を分野別に集計。

業務の生産性・変革について

①あなたの業務のうち、最も力を入れたい又は最も重要であると思う業務はどのようなものですか（自由記述）

⇒自由記述のため、各職員が担当する個別業務や組織目標に言及する回答がほとんどであったが、その中でも、単に業務内容を記載するだけでなく、**回答した職員の価値観等が含まれた回答**には以下のようなものがあった。

- ・事業の成果を上げるような企画・立案業務
- ・住民の問題解決につなげる体制づくり
- ・安心して使える施設の維持管理
- ・課を超えた横の連携を行うことにより各事業の成果を最大化すること
- ・学校教育と生涯教育の相乗効果の創出により吉野町の元気につなげる
- ・住民が求める事業の実施・取捨選択
- ・町内外の方々へ町からの情報をわかりやすく発信
- ・利用者の満足度を上げるための業務
- ・少しでもほかの職員の助けになるような業務
- ・窓口に来てくださった町民の方への誠実な対応
- ・町民の安心安全につながる防災・防犯事業の推進
- ・地元へ愛着・誇りを持ってもらい、幸福度を上げるとともに、地元への貢献活動が住民の「自走」により行われていくよう、町民の活動や町の出来事・歴史・魅力などを広報する
- ・子育て支援および全ての子どもたちが楽しく学べる環境の整備

業務の生産性・変革について（続き）

②あなたの業務のうち、生産性が低い又はやり方に違和感がある業務はどのようなものですか

回答内容（自由記述）	回答数	
紙媒体が中心の仕事	26	紙での決裁、回覧、文書保存、日報の記載など
単純作業	11	データ収集・入力・分析等の手入力作業
会議関係	9	会議が多い・長い、議事録作成、各種協議会の事務局業務や資料印刷等
手続き	8	各種会計手続、評価手続
組織体制に由来するもの	6	前例踏襲で成果を十分勘案していないと感じる事業、課内のチーム意識が低い
セキュリティに由来するもの	3	訪問業務で聞き取った内容をその場でPCに保存できず、庁舎に戻ってから打ち込む必要のあるもの、事務用端末のネットワーク分離、毎日の出勤
その他	18	

※自由記述式の回答を分野別に集計。

業務の生産性・変革について（続き）

③「生産性が低い又はやり方に違和感がある業務」を改善するために必要なことを教えてください

回答内容（自由記述）	回答数	
デジタル技術の導入による業務改革	27	電子決裁の導入、業務のデジタル化、web会議の活用等
業務のスリム化	16	勇気ある撤退を含む事業の不断の見直し、手続きの簡素化、業務の洗い出し、会議前の打ち合わせ・情報共有、施設の管理や整備に関する検討
職員の意識改革、スキルアップ	13	管理職のマネジメント意識、役割の明確化、部下とのコミュニケーション、ハラスメント研修
ルール作り	11	（会計事務等の）個々のルールを明確化する
町民の理解	5	会議の回数について協議、財政状況や事業の必要性について町民と役場が十分議論する
その他	15	

※自由記述式の回答を分野別に集計。

③上記を実行していく上で障壁となるものは何が考えられますか。

業務の生産性・変革について（続き）

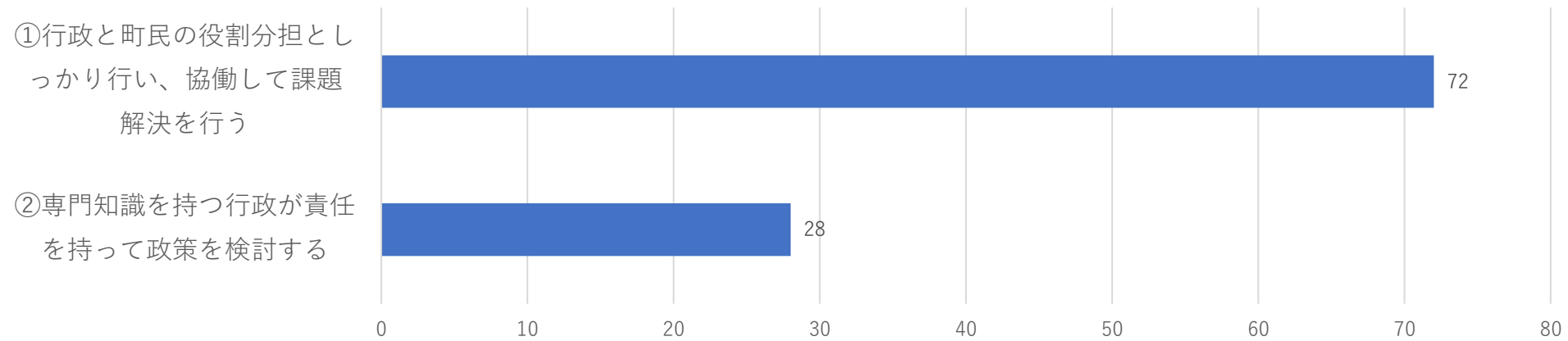
④上記を実行していく上で障壁となるものは何が考えられますか。

回答内容（自由記述）	回答数
財政状況	14
人員不足	13
職員の理解	12
前例踏襲主義	12
職員の専門的知識・スキル	11
その他	11

※自由記述式の回答を分野別に集計。

町の課題解決に向けた体制

町の課題解決に向けて、どのような体制が最も望ましいと考えますか（複数回答）



主な意見

- ①
 - ・人口減少時代において、行政のみでは限界がある。
 - ・必要な課題解決について双方で責任を持つ必要がある。
- ②
 - ・どちらも大事であるが、まず、行政が進むべき方向を示したうえで次に協働していくのが実務的であると考える。
 - ・当町は役場がすればよいという考えの町民の方が多いと感じる。
 - ・町民に説明をする事は大事と思うが、専門知識を持つ者が舵を取るべきと思う

庁舎の役割・整備について

主に職員の働き方という観点で、現庁舎の課題を教えてください

回答内容（自由記述）	回答数	
老朽化・安全面（耐震）	26	<ul style="list-style-type: none">・大きな地震が来たら死ぬかもしれない状況下で働いていること自体がおかしいと思う。・危機的状況に対する措置を執ることができない
庁舎の分散、庁舎内の導線	17	<ul style="list-style-type: none">・別の課同士の仕事が見えにくく、連携がとりにくい。・役場庁舎が分散している上に、業務によってはその場所では出来ない環境であること・課の配置や動線を考慮した設計となっていない
駐車場の狭さ、場所	15	<ul style="list-style-type: none">・駐車場が狭い・浸水想定区域にある
スペース不足	13	<ul style="list-style-type: none">・会議室が少ない・食事スペースや休憩室がない
その他	32	<ul style="list-style-type: none">・上階への移動手段が階段しかない (・その他、施設面とは異なる意見も多数)

庁舎の役割・整備について（続き）

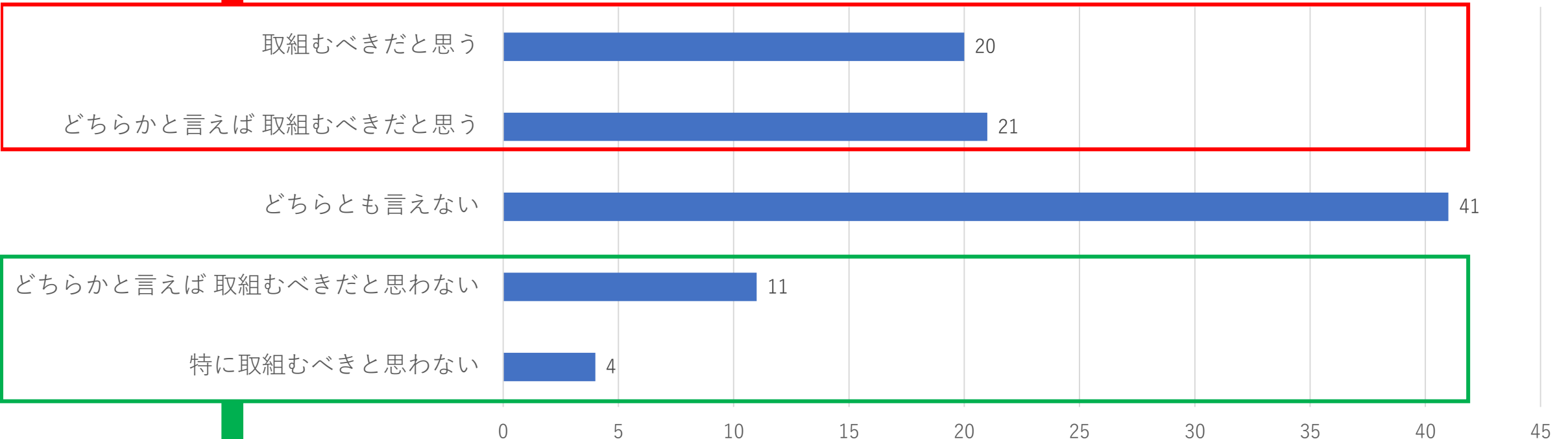
庁舎において住民サービスを向上させるにはどのようなことが必要と考えますか

回答内容（自由記述）	回答数	
デジタル技術の導入やワンストップ窓口等の業務改善	21	<ul style="list-style-type: none">・手続きの簡素化、ワンストップ窓口・手続きのオンライン化による来なくてもよい庁舎、出先等との連携
わかりやすい案内（導線）、バリアフリー	14	<ul style="list-style-type: none">・住民が分かりやすい案内表示・車いすの方も来やすいようなバリアフリー
集約	12	<ul style="list-style-type: none">・住民が一つの庁舎で用件が済ませられるような・庁舎をある程度まとめて連携を取りやすくする
安全性	5	<ul style="list-style-type: none">・まず防災の観点で第一優先・災害対策本部機能の拡充
駐車場	5	<ul style="list-style-type: none">・駐車場の確保
その他施設関係	9	<ul style="list-style-type: none">・分散によるリスク対処・町民同士、職員と町民との交流の場所
その他（ソフト）	20	

庁舎の役割・整備について（続き）

住民サービスを向上させる取組みの一例として、「職員が地域に出向いて住民の悩みを聞いたり、地域の課題と一緒に取組むこと」が考えられますが、進んで取組むべきだと思いますか

16ページ参照



17ページ参照

庁舎の役割・整備について（続き）

「**取組むべきだと思う**」又は「**どちらかと言えば取組むべきだと思う**」と答えた方に質問です。具体的にどんなことが実践できると思いますか

回答内容（自由記述）	回答数	
より近い場所で行政サービス等を行うこと	18	<ul style="list-style-type: none">・高齢化が進む中で、可能な限り近い場所で行政サービスを行うこと・予約制にして職員が出向けるように専門的な課を立ち上げる・移動役場・訪問相談や臨時相談窓口（既にやっているものもある）・ごみの分別指導や教室など・コミュニティナース・福祉領域、教育領域での対面業務にリソースを注ぎ、力点を置くこと
町民の意見を聞くこと	12	<ul style="list-style-type: none">・日々、地域の住民と会話をするように心がけ、住民目線で何が必要か・行事などイベントを住民の方の意見や一緒に取り組むことによって町を活性化させることができると思う・親身に聞くことも大事ではあると思うが、無理難題もあると思うので、協議は必要と思う
地域担当制に関する意見	6	<ul style="list-style-type: none">・制度のブラッシュアップ、活用・地域担当職員としてもっと積極的に地域のイベント、話し合いに参加
その他	5	<ul style="list-style-type: none">・支所機能の充実・自治協議会をつくり、集落支援員を雇い、行政コストをかけているため、もっと自治協議会や集落支援員が協力して地域課題の把握、解決に向けて取組むべき。さらに不足する部分があれば考えるという流れで整理すべき。職員が地域の課題解決に頭から積極的に関わらなくてはいけないなら、自治協議会への補助金や、集落支援員は廃止した方がいい。

庁舎の役割・整備について（続き）

「特に取組むべきと思わない」又は「どちらかと言えば取組むべきだと思わない」と答えた方に質問です。具体的にどんなことが実践できると思いますか

回答内容（自由記述）	回答数	
人員不足	8	<ul style="list-style-type: none">・職員が地域に積極的に出向くということは人員と時間と労力を考えると無理がある。・現在の体制でそこまで職員に余裕があるとは思えない。実施するとすれば、現在行っている業務を取りやめて時間を作る必要があると思う。・町民の声を行政に上げるために議員さんがいると思うので、町が積極的に取り組むべきではないと思う。それよりも、議員さんと誠実に議論するところが大事だと思う。
御用聞きになりかねない	4	<ul style="list-style-type: none">・担当業務における関係者のヒアリングやアンケートは実行すべきと考えますが、地域に出向いて多様なご意見を聞くという前提であれば、非効率的なしくみになり得ると危惧します。公平に町民皆様の声を聞き、多様な分野における課題やニーズを把握し、解決策の優先順位をつけ、その課題を解決するしくみを考え、実行していくことは、一職員の責任と権限では対応できなく、さらに膨大な時間と労力が必要となるため現実的ではないと思います。
担当外のことわからない	3	<ul style="list-style-type: none">・担当外業務では的確なアドバイスができない・伝達事項・連絡事項が増え、職員の負担増につながると考える。（伝達・連絡にはバイアスがかかるリスクがある。担当課が住民に再度聞きなおすことは住民に二度手間を生じさせるおそれがある。）
その他	2	<ul style="list-style-type: none">・地域に出向くと活動範囲がほぼその地域に固定されるため運動不足の顕在等が予測されるかつデマンドバスやタクシー券の存在意義も薄くなってしまうため。・現状、デジタル化への過渡期・変革期であり、住民とのコミュニケーションの取り方、寄り添い方が従来のものからデジタルツールを活用した効率的なものへの変革が求められていると考えるので

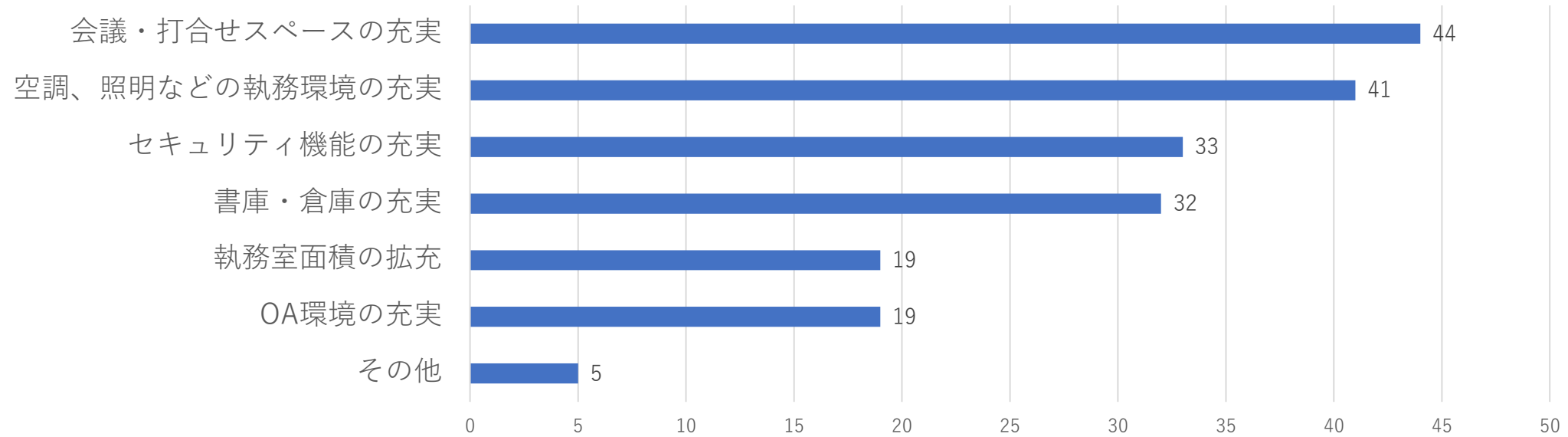
庁舎の役割・整備について（続き）

庁舎整備において何を最も重要視しますか

回答内容 (自由記述)	回答数	詳細	理由
安心・安全	39	<ul style="list-style-type: none">・防災拠点と職員の身の安全さえ確保でき、住民の庁舎までの移動手段さえ担保できれば正直どこになろうともどうにでもなる。・災害対策本部機能の拡充	<ul style="list-style-type: none">・庁舎にいる人の安全が確保できていないと話にならないから。・早急に決めないと何か起きてからでは遅いから。・危機事象に対する重要なリソースの確保
駐車場の確保	13	<ul style="list-style-type: none">・駐車場の広さ・入りやすく出やすい駐車場	<ul style="list-style-type: none">・車中心のため、駐車場が少ないと来庁者が困る・近くに広い駐車スペースがあればいい
立地条件	13	<ul style="list-style-type: none">・交通アクセス・利便性	<ul style="list-style-type: none">・町民が気軽に来れる・現状、駐車場が狭く来庁時に車が止められないことが多く、会議時に河川敷駐車場から上がってきってもらうことが大変だから。
執務環境	9	<ul style="list-style-type: none">・快適性、空調、換気の徹底・バリアフリー・エレベーターの設置	<ul style="list-style-type: none">・町民や職員が必要と感じていると思うため・職員の働きやすい環境を整えることも重要
集約	8	<ul style="list-style-type: none">・庁舎の集約化・一面でサービスが受けられる庁舎	<ul style="list-style-type: none">・1カ所で住民サービスが完結できるため・人と時間を無駄にならない
レイアウト	5	<ul style="list-style-type: none">・職員が連携しやすい系の配置、広さ・住民の導線が短く、相談しやすい庁舎	<ul style="list-style-type: none">・住民さんの支援の向上に大切なことだと思うから
その他	15	<ul style="list-style-type: none">・コストの抑制・人にやさしい庁舎	

庁舎の執務環境について

執務環境面の機能について、重要だと思うことを以下から2つ選択してください

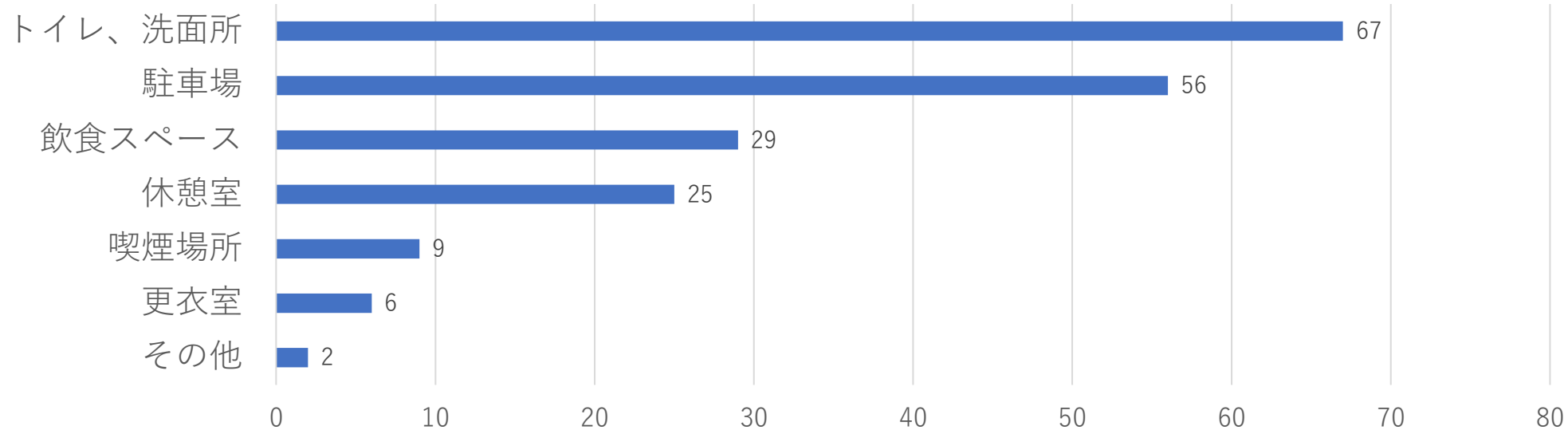


現在の執務環境面の機能において主に不便を感じることを、改善すべきだと思うことを教えてください（自由記述）

回答内容（自由記述）	回答数
書庫・会議室等のスペース不足、書庫の整理	40
ネットワーク環境	6
駐車場	4
その他	11

庁舎の執務環境について（続き）

福利厚生機能について、重要だと思うことを以下から2つ選択してください



現在の福利厚生機能において主に不便を感じること、改善すべきだと思うことを教えてください（自由記述）

回答内容（自由記述）	回答数
トイレ	29
駐車場	22
休憩スペース	20
喫煙場所	5
その他	4