

## 職員の働き方に関するアンケートから見た役場の課題

行政サービスを変革していく上で、職員アンケートから以下のような課題があることがわかる。

### ワークライフバランス

職員の1/3が、時間外勤務が多い・休暇がとりづらいためワークライフバランスが取れていない。  
職員の適性配置、意識改革、事務の簡素化だけでなく事業撤退も含んだ業務のスリム化が必要。

### 町の課題解決に必要な体制

人口減少時代において行政のみでは限界があり、課題解決について双方で責任を持つ必要がある。

### 住民サービスを向上させるために必要なこと

手続きがワンストップで完結できること。

- ・デジタル技術を活用したデータ共有により課を越えた横の連携を行うことで各事業の成果を最大化していく。
- ・できれば庁舎が一本化しており、そこですべての業務ができること。

町民にとってわかりやすい役場にする。

- ・町民がどの窓口に行けばいいのかわかりやすいように庁舎内のレイアウトを変化させること。
- ・手続きに関する内容や説明をわかりやすいものにしていくこと。手続きをわかりやすくすることは、課や係間の連携を強化することに繋がる。

### 職員が地域に出向き住民の悩みを聞いたり、課題解決と一緒に取り組むことについての課題

現状の体制では職員に余裕がないし、担当外業務についての的確なアドバイスができないままでは、伝達事項・連絡事項が増え非効率な仕組みになったり、町民に二度手間を生じさせるおそれがある。

庁舎機能が集約していないと連携が取りづらい。

デマンドバス等を積極的に活用し、町民の役場への移動利便性をもっと向上させて行くべき。

### 庁舎に必要なこと

防災拠点として災害に強く、職員の身の安全も確保できること。

町民の庁舎までの移動手段が整備されていること。

来庁者用・職員用共に駐車場が広く安全な場所にあること。

町民のプライバシーを守ることや職員間のコミュニケーションをとるためにも会議室が十分に用意されていること。