

職員意識調査結果について

第7次総合計画を実現するための行財政マネジメントについて、職員意識調査を以下の通り実施しました

町民意識調査及び職員意識調査の実施概要

	町民意識調査		職員意識調査
	町民モニター	職員※	
調査期間	➢ 令和3年4月(約1か月間)		➢ 令和3年4月(約1か月間)
調査対象	➢ 団体が推薦する南知多町在住の方100名 ➢ うち回答者数93名	➢ 南知多町役場に在勤する職員168名	➢ 南知多町役場に在勤する職員168名(出向中等の職員は除く) ➢ うち回答者数157名

※ 職員が回答した町民意識調査については参考値とし、総合計画のKPI指標には反映しない

基本目標①「地域で育むひとづくり」分野では以下の結果が得られました

回答結果の要約

各指標の説明

実感度

- 各施策への町の取り組みを評価する指標で、各施策のKPIとします。
- 職員意識調査票の各施策における、質問①(施策の実現に向けた町の取り組みを実感できているか)に対し、ポジティブな回答(選択肢4(実感できない)以外の回答)をした回答者の割合をptで示します。

達成度

- 各施策への職員自身の取り組みを自己評価したものです。
- 職員意識調査票の各施策における、質問②(自身で目標を設定し、取り組んでいるか)に対し、ポジティブな回答(選択肢4(実感できない)以外の回答)をした回答者の割合をptで示します。

町民意識調査及び職員満足度調査の結果、基本目標及び各施策のKPI(満足度)は以下の通りとなりました

KPIの結果(施策)

単位:pt

施策名	KPI (実感度)	目標値
行財政マネジメント		
4-1 職員の成長とやりがい	85	95
4-2 業務の高度化・効率化	92	95
4-3 町民の満足度向上	90	95
4-4 持続可能な行財政運営	92	95

KPI一覧(施策)

単位:pt

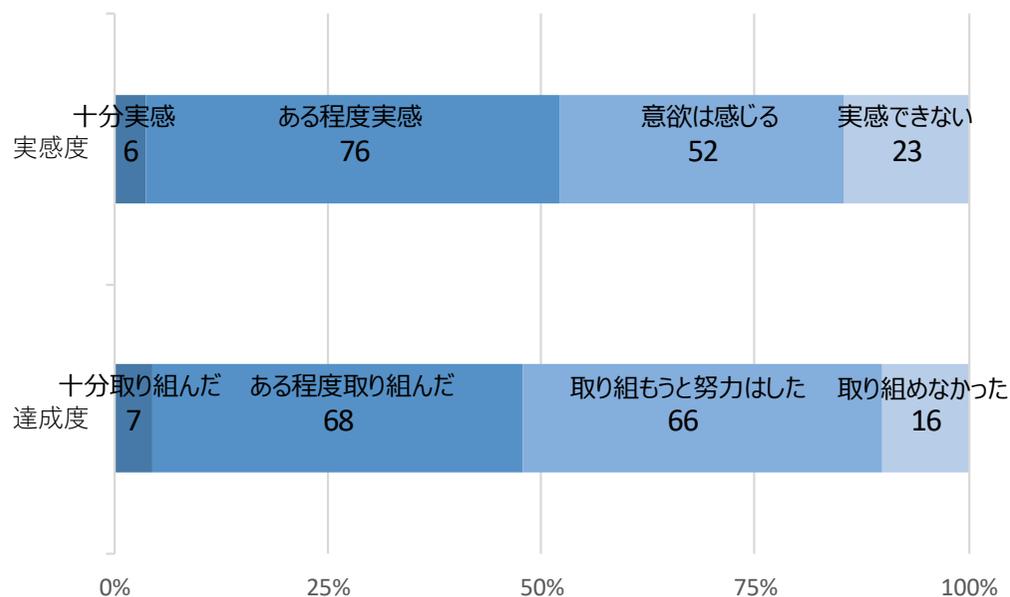
施策名	現状値	R 3	R 4	R 5	R 6	目標値
行財政マネジメント						
4-1 職員の成長とやりがい	87	85				95
4-2 業務の高度化・効率化	89	92				95
4-3 町民の満足度向上	84	90				95
4-4 持続可能な行財政運営	84	92				95

※ 目標値(案)は一律満足度を95ptに向上させること(95ptにするのに現状値から20人%の向上が必要な場合は、20%を上限)を目標にして設定しています。

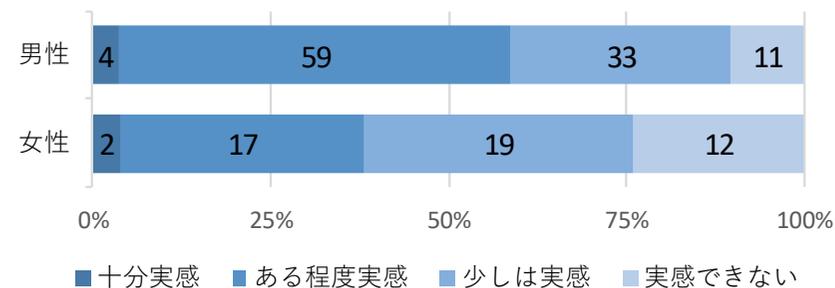
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

1. 職員の成長とやりがい

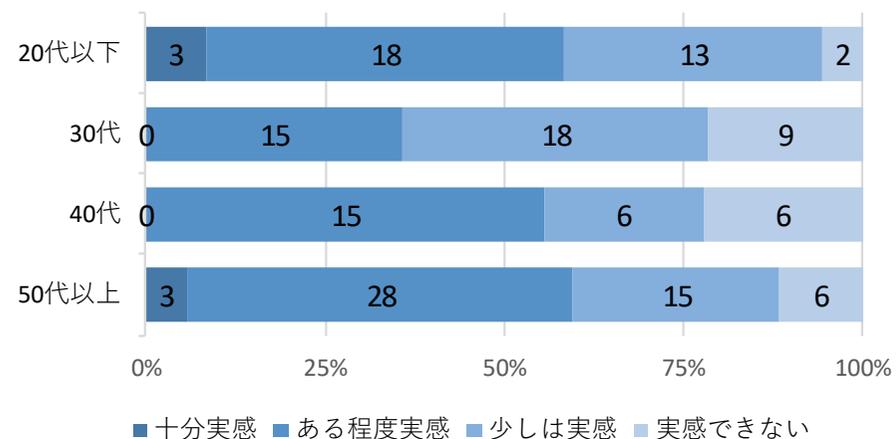
回答者 157人



男女別実感度



世代別実感度



- ✓ (左図)実感度について、町の取り組みへのポジティブな回答は134人、達成度について、自身の取り組みへのポジティブな回答は141人となっており、町への評価と自身への評価の差が大きくなっています。
- ✓ (右図)実感度のポジティブな回答者の割合を男女別で見ると女性の方が低く、世代別で見ると30代、40代の中堅世代で低くなっています。

職員意識調査の各施策における回答結果(自由記述)は以下の通りとなっています

職員意識調査の回答結果(1. 職員の成長とやりがい)

- 各課より人を出しプロジェクトチームを作る。
- 人材育成等の方針を継続的に伝達とありますが、平成28年1月に策定された『南知多町人材育成基本方針』が形骸化しています。そのため、現状に合わせた見直しを行うとともに、運用体制の再構築が必要です。
- 今年度のMVPを表彰する。
- 前例にとらわれず、常に最善策を模索する。
- 職員の人材育成の方針を聞いたことがありません。研修を実施するだけで目標が達成されており、効果的な研修だったのかの検証がなされていないと思います。
- 働き方改革の実践。
- 上からだけの人事評価だけでなく、下からの人事評価の導入。
- 人は1日のうちで待つこと探すことに15分費やすと言われております。整理整頓が必須(整理=いるもの、いらぬものを区別して捨てること。整頓=あるべきものがあるべき所にあること)特に整頓は探す手間が省け、無駄な時間を失くすことができます。また、他の4町でも決裁規程は100万程度までは課長決裁です。南知多は50万であることは、他の町と比べても事務量や時間が多くなるのは明らかです。効率化や迅速化、時間外の抑制、職員の負担軽減のために提案いたします。
- 一職員が遂行している職務が町や町民のどの部分に役に立つ事なのかを知る機会があれば、職務にやりがいを待つ事ができます。自分で考えなさい、ではなく課や係で話し合う時間を作る。
- 人員配置の見直し(担当者へのヒアリングを行う)
- 保健センター二階の男性トイレの壁、換気扇が汚い。恐らく令和元年度から掃除してないと思う。業務委託しているなら、毎月か四半期に一回とか決めて掃除業務範囲に明文化すべきだと思う。
- 情報共有はサイボウズだけでは不完全な部分もあるため、1年に一度、1つの係から今こんな事業を展開しているなどを発表する場があってもいいと思う。
- 住民福祉課の窓口がマイナンバーカード申請で大変混雑しており、窓口以外の業務が時間内に終わらず、担当職員が残業している姿をよく見るような気がします。マイナンバーカード申請の処理はできなくとも、住民福祉課の依頼があったときに他課で職員を派遣して待っている利用者の整理等を行った方がいいのでしょうか。
- 身の丈に合った、町の運営を想像できるかが、ポイントになると考えます。町の衰退(人口減、産業の縮小)をこの先どう予測するか、例えば10年後の漁船数は減少しているとは思いますが、人口減少に対して大きく漁船数が減少するのか、それとも、相対的に増えているのか。昭和の時代の産業や生徒数を思い出して、減った減ったと言っても、価値が少ないとかがえませす。
- 法律、財政の基本的知識を身につける研修の実施(法律的知識は、業務の仕方が適法か判断できるようになる。財政的知識は支払い等を適法適切に実施できるようになり、調書等の書類作成の誤りの予防になる。)
- 課内・係会議を開催し情報共有を図る。
- 余裕のある係ない係を判断し、割り振る人員を見直す。
- 緊急を用されている事業がある場合は、現場の状況を把握して検討してほしいです。

職員意識調査の各施策における回答結果(自由記述)は以下の通りとなっています

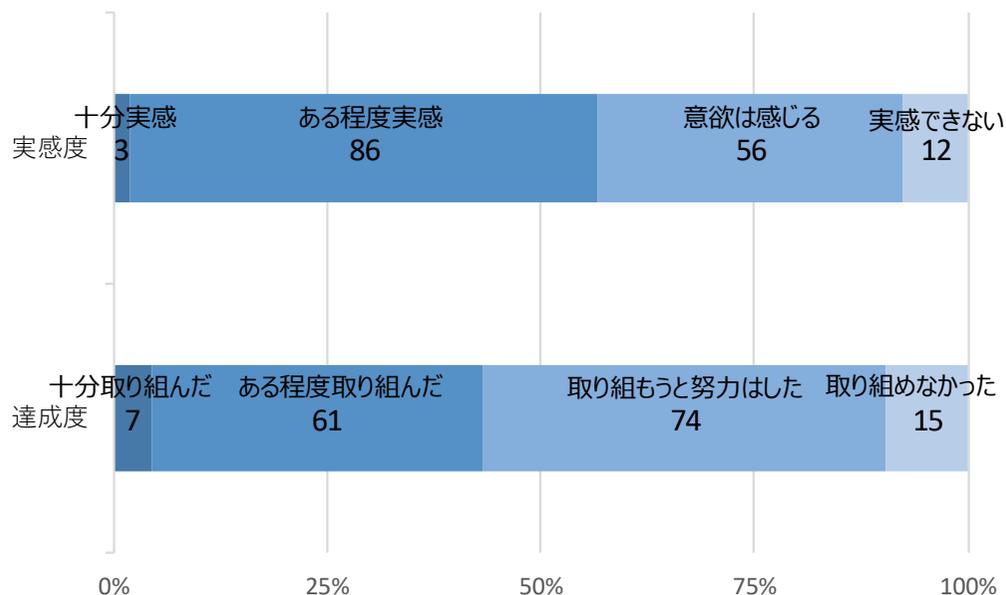
職員意識調査の回答結果(1. 職員の成長とやりがい)

- 若い職員が頑張ろうと思えるような人事評価制度を希望します。厳しい財政状況なので、給与カットになると個人的に思っていますが、そうすると優秀な職員が流出してしまうのではないかと危惧しています。給与や評価がやりがいのすべてだとは思いませんが、正当な評価がやる気を引き出し、この組織で一生懸命取り組もうという気持ちになるのではないかと思います。そのために、人事評価制度を以下のように改善したいです。①人事評価の幅が狭いと感じています。5段階(実質3段階)では職員の取り組みを十分に評価できないのではないかと思います。大多数がCになる評価は、職員のやる気を上手く引き出すことが難しいのではないかと感じます。②上司だけでなく、同僚・部下も評価者となる多面的人事評価を導入することで、より正確で、普段の仕事の様子を反映でき、公平感のある人事評価制度になるのではないかと思います。(多面評価を採用している自治体もあります)
- 日々の業務に追われて、やりがいを感じるできない
- 課題設定能力の向上のための研修の実施。
- 失敗が許されない仕事であるが、いきなり成功しなければならない仕事が多く、チャレンジしていくことが困難である。色んな研修があると失敗を減らすことができる。
- 職員意識の改革が最も重要であると考え。全ての業務において、コスト意識の高揚が必要である。
- 支払いの決裁規定を簡素化する。
- 業務改善を奨励するような人材育成の制度・評価が評価基準の少ししかない。年度を通したプロセス評価のようなものが個人にあればよいのではないかと思います。
- 自己研鑽に励んでいる職員や実績を残した職員が報われる人事評価制度の実現。

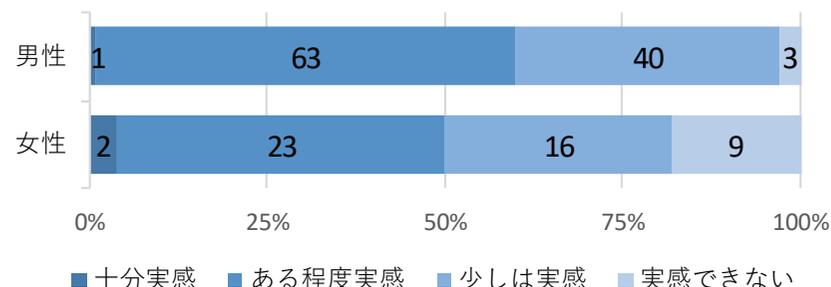
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

2. 業務の高度化・効率化

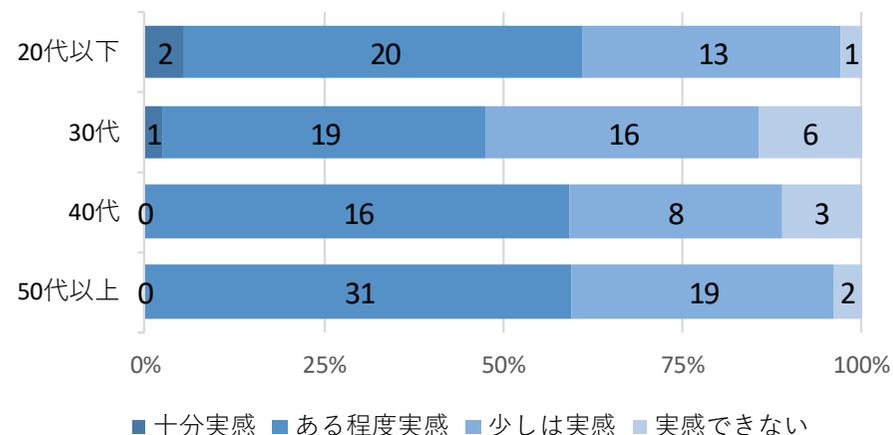
回答者 157人



男女別実感度



世代別実感度



- ✓ (左図)実感度について、町の取り組みへのポジティブな回答は145人、達成度について、自身の取り組みへのポジティブな回答は142人となっています。
- ✓ (右図)実感度のポジティブな回答者の割合を男女別で見ると女性の方が低く、世代別で見ると30代、40代の若手～中堅世代で低くなっています。

職員意識調査の各施策における回答結果(自由記述)は以下の通りとなっています

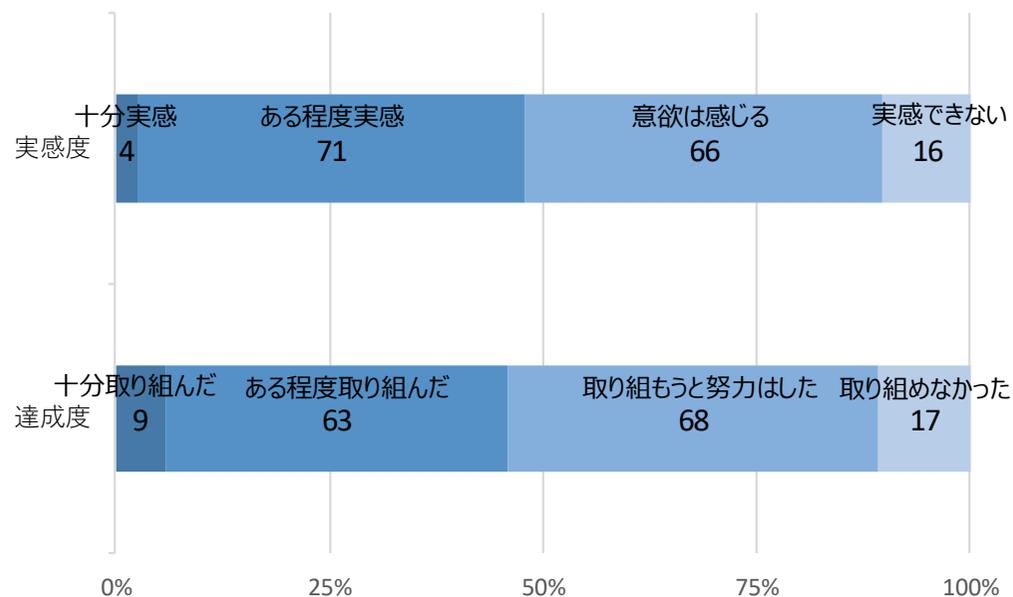
職員意識調査の回答結果(2. 業務の高度化・効率化)

- エビデンスに基づく政策立案(EBPM)を各省庁が進めているなど、課題解決のためにデータ分析によるエビデンスに基づいて各種施策を行う必要性が高まっています。そのため、データサイエンスやロジックモデルに関する研修も必要と考えます。
- 電子決済、電子回覧。
- 金額区分による町長等決裁を柔軟化する(調書類の決裁は所属長と財政まで。または、調書類は説明不要なものが多いはずなので、文書箱を用意する)。
- 水管橋の修繕工事を実施したい。
- DX化の推進、他自治体や民間企業との交流。
- 貴町に来たばかりですが、デジタル化が進んでいて大変参考になりました。旅費や出張もシステム入力できるとさらに効率化につながるように感じました。
- 決済文書の電子化。
- 各課や担当が行っている業務において、愛知電子自治体やGoogleフォーム等を活用できるかの見直しが必要だと思います。そのフォーム構築にかかる時間は必要だが、構築後に業務時間短縮等が見込める場合は積極的に挑戦するべきだと思う。またその挑戦を業務時間で実施出来るフォローも上司等がしてあげれる環境が必要だと思います。
- 決裁に時間がかかりすぎる。幹部の方には、毎日職員が決裁を受ける時間を定時に設けてほしい。場合によっては、秘書に預けてもよい事にしてほしい。
- 住民の方の利便性を考慮して、デジタル化を進めていく。
- 許される範囲の副業の解禁。例えば半農半X。それぞれが役場内と違う様々な責任ある立場に身を置くことは、結果的に、多様な変化に強く、改革しやすい組織を作ると考えます。
- surfaceの導入をさらに進めることで、業務の多様化が進むと思う。ただ、今自身が使用しているものはタッチパッドの反応が悪い。
- エクセルの差し込み機能など、身近なシステムでの業務の活用方法を周知して業務の効率化を行ってみてはどうでしょうか。
- 昨年度企画より提案があった電子決裁を利用することで、通知のみのメールなど効率よく処理できると思うので、進めていきたい。
- 職員間で情報共有し業務の効率化をするために、苦情、問い合わせ、アイデアなどのデータベースの共通化と共有。
- グループ制の検討。
- 10万円給付、コロナ接種体制など、意を決した取組み姿勢がないと変わらない。行政のICT化→業務改善→効率化→コスト削減は電算部門だけではできず、全庁の取り組みにすべきと思います。
- 紙ベースの出勤簿をデータ入力化。また、労務管理の書類の書き方の研修。(出勤簿の書き方について職員間に理解に差があるので研修してほしい。)決裁がオンラインでもらえる体制(決裁をもらうための時間管理、決裁者の在不在、決裁の列に並ぶ待ち時間が惜しい。)
- 職員も住民も同様であるが、ペーパーレスが重要と思います。
- データの公開。
- 電子文書保存ルール策定、グループウェア変更による各種申請の電子化

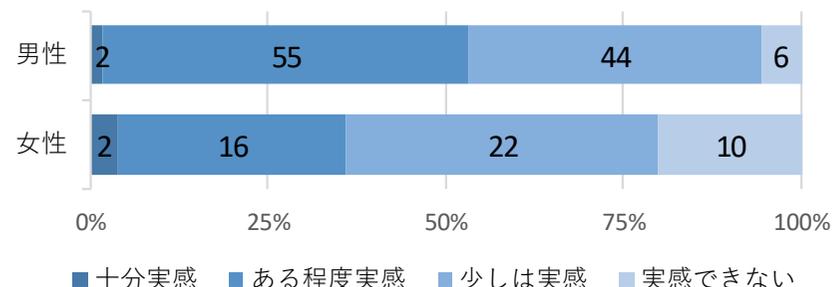
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

3. 町民の満足度向上

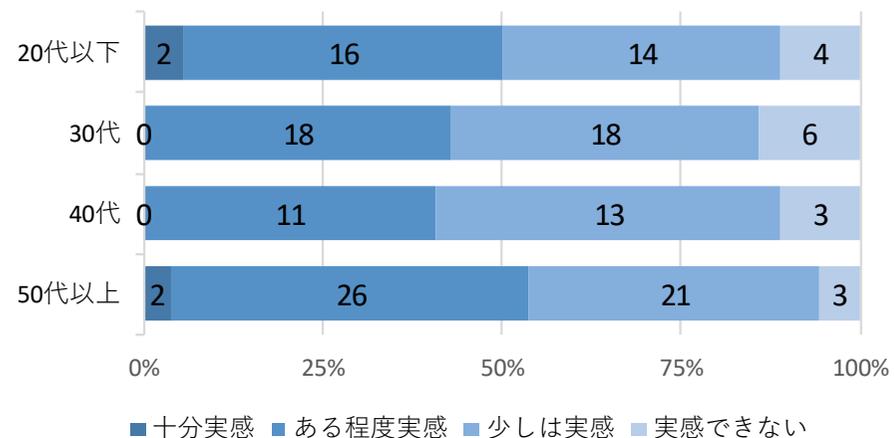
回答者 157人



男女別実感度



世代別実感度



- ✓ (左図)実感度について、町の取り組みへのポジティブな回答は141人、達成度について、自身の取り組みへのポジティブな回答は140人となっており、町への評価と自身への評価の差はほぼありません。
- ✓ (右図)実感度のポジティブな回答者の割合を男女別で見ると女性の方が低く、世代別で見ると50代以上は高く、残りの世代はほぼ同じ割合になっています。

職員意識調査の各施策における回答結果(自由記述)は以下の通りとなっています

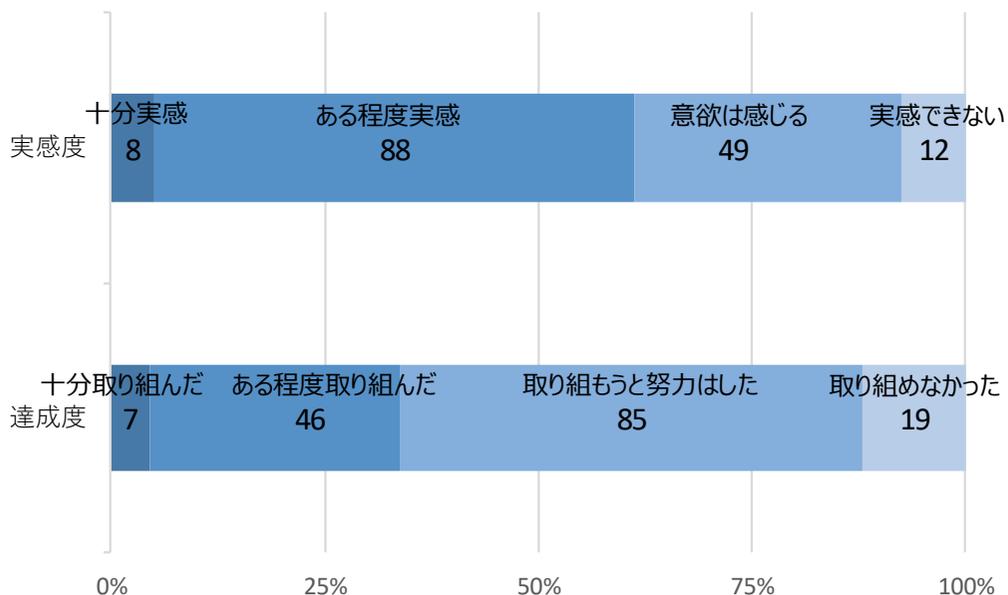
職員意識調査の回答結果(3. 町民の満足度向上)

- 現状では自ら地域に出て町民と対話により意見を汲み取ることができる職員はごくわずかです。円滑な対話ができるコミュニケーションスキルの向上も必要ですが、地域に自ら出て行く職員を支援する体制が必要です。
- 何を実施したらいいか、住民の皆様アンケートを取り、優先順位をつけ、各事業を実施したらどうか。
- ターゲットとする世代にとって重要な分野について、行政資源を重点的に配分しているとしたら(あまり実感がありませんが、とても重要なことだと思います)、重要ではない分野について、人材や予算を削減をしているということだと思いますが、そうなった経緯や町としての考えを職員にも伝えて欲しい。人員や予算を削減される中で、事業の取捨選択をするためにも、住民への説明のためにも必要だと思います。
- モチベーションをあげれば、やりがいを持ち自分で動く。共に働いている人を向上させることは、住民サービスを向上させる。OJTの推奨。
- ホームページに情報を掲載する際に、合わせてFacebookやTwitterにも情報配信出来る習慣を職員が意識してやれるといいと思う。
- 中日新聞の掲載を増やす。SNSを活用した積極的な情報公開。
- 世代別ニーズを把握していく。
- 地図システムおよび必要な農地台帳データを農地の現場で閲覧可能にしたい。
- 今後のモニターの意見等をどのように反映していくかが重要。
- 「良いイメージが町外に広がることを目指します。」とあるので、まずは役場からの情報発信を効果的に分かりやすく伝える力(広報力)を全ての職員が身につけることが大切だと思います。それから本当の満足度が分かり、アンケートで効果測定ができるのではないのでしょうか。そのために、全職員を対象とした、情報発信技術を身につける講習や講座を行うことを提案します。具体的には、ホームページの更新、広報の原稿作成、チラシの作成などです。行政らしさも大切ですが、一般の方には分かりにくく難しい表現となっていると思います。ワードやパワーポイントで作成するお知らせも、デザインの基本をおさえれば、もっと見やすく伝わりやすいものが作れます。より伝わりやすく優しい情報発信で、町の魅力を伝えていきたいです。
- 1年に一度1係から事業の発表などがあると、南知多町はここを頑張っている、ここがすごいなど、全職員が話せるようになると思う。町内の漁協、農協、商工会、観光協会など産業団体との人材交流(研修生制度)の導入。すべての満足度を限られた財源の中、向上させることは困難である。施策評価により、メリハリのある施策実施が重要である。
- 通学含め交通手段の少なさを改善する必要がある。
- 生半可な取り組みで住みやすさのPRでは他市と比較して定住するメリットがない。コロナ禍で住み方、働き方が変わる中、行政手続きのICT化で全国で先駆けにならずとも近隣市町にない特色を出していったらどうかと思います。
- 常に満足度向上へ向かった業務を行っていると思います。しかしながら、住民の要望や現状に対する不満の意識が強いため、満足度を感じていただけるような動きを取れたらいいと思います。また、住民が持つ不満すべてが行政の仕事かという点と違うと異なると思います。

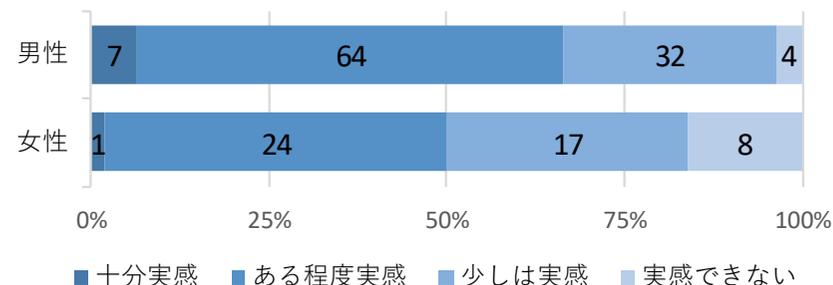
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

4. 持続可能な行財政運営

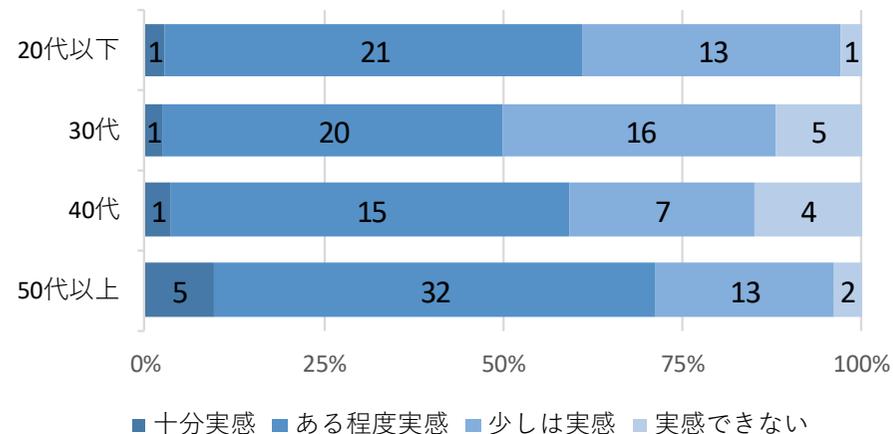
回答者 157人



男女別実感度



世代別実感度



✓ (左図)実感度について、町の取り組みへのポジティブな回答は145人、達成度について、自身の取り組みへのポジティブな回答は138人となり差は小さいものの、達成度について「十分」又は「ある程度」取り組んだ回答者が少なくなっています。

✓ (右図)実感度のポジティブな回答者の割合を男女別で見ると女性の方が低く、世代別で見ると30代、40代で低くなっています。

職員意識調査の各施策における回答結果(自由記述)は以下の通りとなっています

職員意識調査の回答結果(4. 持続可能な行財政運営)

- 行財政マネジメントに関する町としての明確な長期ビジョンがないので、費用対効果の不明な施設整備が延々と行われています。まずは、人口減少下においてもこの町を持続可能となるような長期ビジョンを作ることが必要です。
- 公共施設の統廃合。
- 水道の新規工事を実施し、住民の皆様にきれいな水を届ける。
- 住民の理解と共創の基礎である情報公開の徹底。
- 大きな課題や町全体で取り組まなければいけない財政問題については横割の協力が必須である。
- 体験型のふるさと納税品目の開発。オンラインツアーの開催。公民館や防災施設は併用して、思い切った判断で減らす必要があると思う。客観的に利用率で判断してはいかがですか。町内に多くある旅館を有料で利用してもらえば一石二鳥。歳入を増やす努力も必要だが、歳出を減らす努力をもっと、声を大にして奨励すべき。
- 例や既成概念にとらわれない業務改善ができたところを、他部署にも展開できると良いと思います。今は、気付いた人が仲のいい他部署の人に聞いて、情報を仕入れているだけで、全体に伝える機会が無いのかなと感じています。課・室が違えば、考え方も方法も違うので、それぞれの良いところを全体に展開する場を設けて活発な意見交換を行うことで、横のつながりが出来ると思います。また、行政需要や業務処理上の問題点も、より沢山の意見を交えて考えていけるのではないのでしょうか。
- 証明書発行の際の代金の原符の処理をQRコードを、利用した電子決算にて窓口即時対応したい。いちいち出納室に支払いに行かなければならない。
- 選ばれる町(とがった政策)、暮らし続けられる町(持続可能性)を常に意識するよう日常業務内で多用する。
- 施設の統廃合、複合化を効率的に進める必要がある。箱もの施設のみならず、インフラ施設全般にわたる整理が重要である。
- 財政状況、行政サービスなど、他市町との比較による本町の状況を如何に理解してもらえるか。
- 総合計画の評価の過程で、「不要な事業」「不要な施設」を聞いていってもいいのではないかと思います。とにかく施設を減らさないと何ともならないということが、広報などには書いているが、現実どのように進んでいるのかは、住民のほとんどの方が知らないと思います。
- 予算要求についても、令和元年度に大きく、変革がありました。持っているお金でできることを進めていくことができるようになると、仕事がやりやすくなると思います。
- 産官学による連携。
- 継続する事業と終了させる事業を判断する。
- 小さなことでも予算を削減していくことが必要だと思います。まず各課で予算化している消耗品費(需要費等)で購入する事務用品(ファイル等)については、総務課で一括管理を行い。全庁的に事務用品は共有すれば無駄な事務用品の購入も避けられます。電子決済、電子回覧が進めばペーパーレスで文書保存ファイル数も減りますし、空いた地下書庫のスペースで事務用品は管理可能です。文書廃棄時に出ている大量のフラットファイル等も全庁で気に使いまわすことで消耗品の予算は削減可能だと考えます。