

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4年4月(約1か月間)		➤ 令和4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91名	➤ 南知多町役場に在勤する職員164名	➤ 南知多町役場に在勤する職員164名(出向中等の職員は除く) ➤ うち回答者数148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	90	95
4-2 業務の高度化・効率化	95	95
4-3 町民の満足度向上	89	95
4-4 持続可能な行財政運営	94	95

KPI一覧(施策)

単位:pt

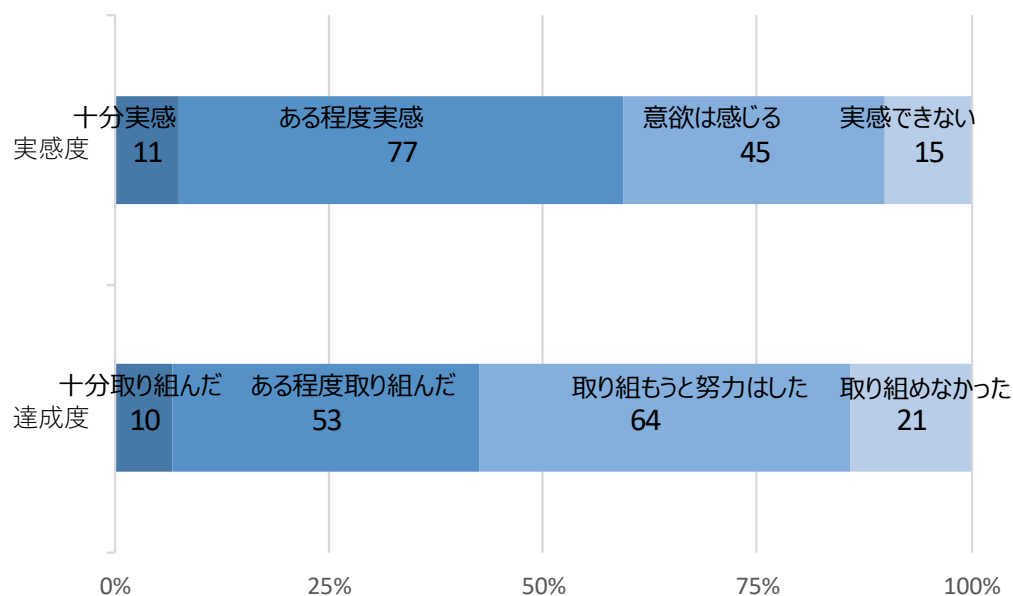
施策名	現状値	R 3	R 4	R 5	R 6	目標値
行財政マネジメント						
4-1 職員の成長とやりがい	87	85	90			95
4-2 業務の高度化・効率化	89	92	95			95
4-3 町民の満足度向上	84	90	89			95
4-4 持続可能な行財政運営	84	92	94			95

※ 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。

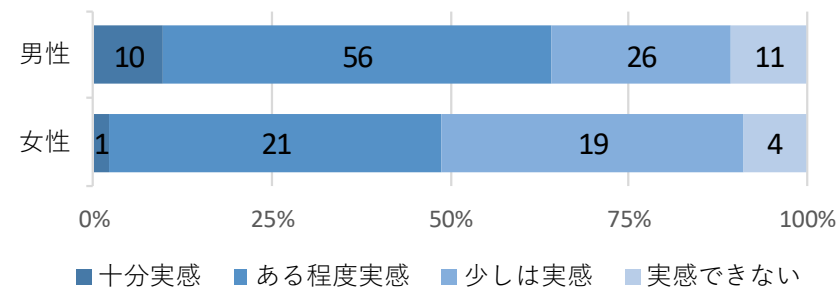
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

1. 職員の成長とやりがい

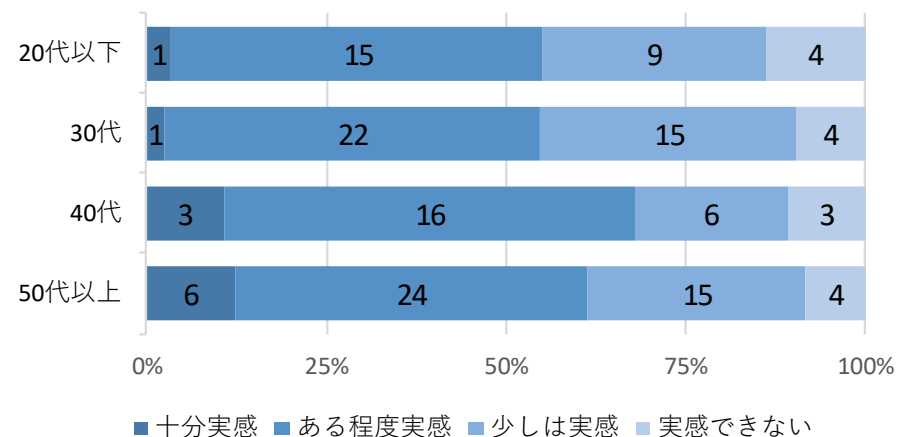
回答者 148人



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133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127人となっており、自身への評価(達成度)が低い割合になっています。
- ✓ (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男性の方が低く、世代別で見ると20代は低く、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

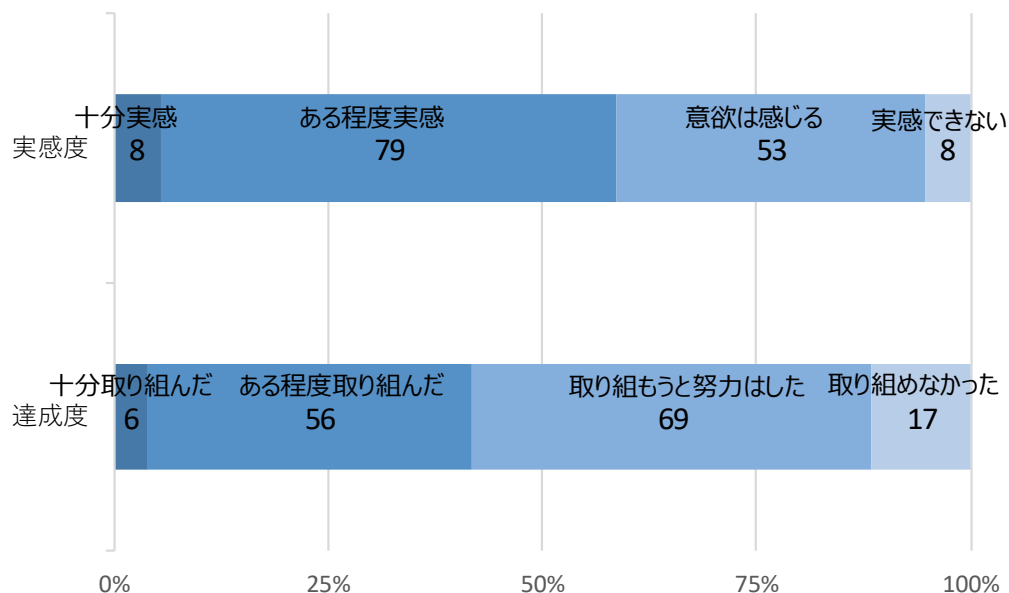
職員意識調査の回答結果(1. 職員の成長とやりがい)

- 職員の名札の付け方。対面している相手に見える位置に付けることで、責任感を持って仕事に取り組む事につながる？
- 残業の削減。
- RPAをもっと活用し、デジタル化による事務改善を進める。
- AIの導入 埼玉県戸田市住民からの問い合わせに対してAIが対応するチャットボットの導入。=相談対応の低コスト化(人件費の削減)、効率化。住民からも電話よりチャットの方が気軽に使いやすいとの評価あり。
- 提案を毎月わざわざ募集するとよいと思います。通年では忘れ去られるため。
- 職員が、まちのことについてまるで知識がないので、南知多を勉強すべきではないかと思います。漁業と観光の町と言いながら、水揚げ風景を見たこともなく観光もしたことがないというのは、職員として落第ではないでしょうか。町のよさをPRなどとてもできないと思います。
- 新規事業に挑戦できる環境として、既存の事業の廃止も同時に進めていただきたいです。
- i-JAMPの活用で情報収集すること。
- 町の仕事には華々しい事業もあれば、派手さはないが住民の生活を成り立たせるうえで絶対に必要な事業もあります。現在、その、住民の生活を成り立たせるうえで絶対に必要な事業を担当している部署を回すことが難しくなっている部署がある気がします。適正な定員管理に取り組む必要があると思います。
- 業務の適法性を判断するための参考になる専門書籍を読める環境がほしい。(業務の適法性を確認しながら業務を進めたい。)
- 本庁1階2階にコピー機械をもう1台ずつ増やしてほしい。(コピーまで移動する時間や他課とバッティングして印刷順番を待つ時間が惜しい)
- 同じ部署で長く活躍したい人のための制度がほしい。(専門性を極めて業務に取り組みたい人のやりがい向上のため。春日井市役所では実践している制度があるとのこと。)
- 公共施設の適正配置による行政コスト削減及び持続可能な行政運営。公共施設の適正化政策に合わせた公共施設適正管理推進事業債の活用。
- 同じ職員を長い期間同じ部署にとどめるのではなく、入れ替えを行うことで技師不足を解消してはどうだろうか考える。
- 大きな事業に挑戦する中で、横割りの協力。
- 「求める人材像」に合致している人が昇給できるような仕組みにしてほしい。今まで通り年功序列で昇給していくようでは、若年層は辞めていく一方だと思う。また、誰が「求める人材像」のお手本になるのかが分かりづらい。普通なら、上司がお手本になると思うが、本町はそうとは言えないのが残念。評価がAの人を公表したらいいと思う。
- 出勤簿の廃止。タイムカードがあるのに、いるのでしょうか。

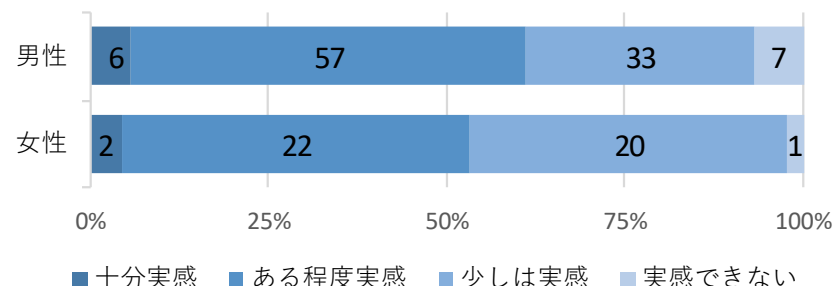
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

2. 業務の高度化・効率化

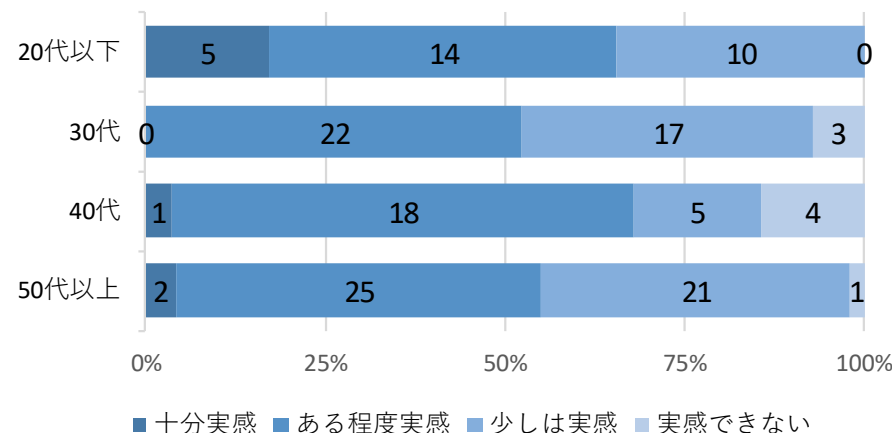
回答者 148人



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131人となっており、自身への評価(達成度)が低い割合になっています。
- ✓ (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男性の方が低く、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

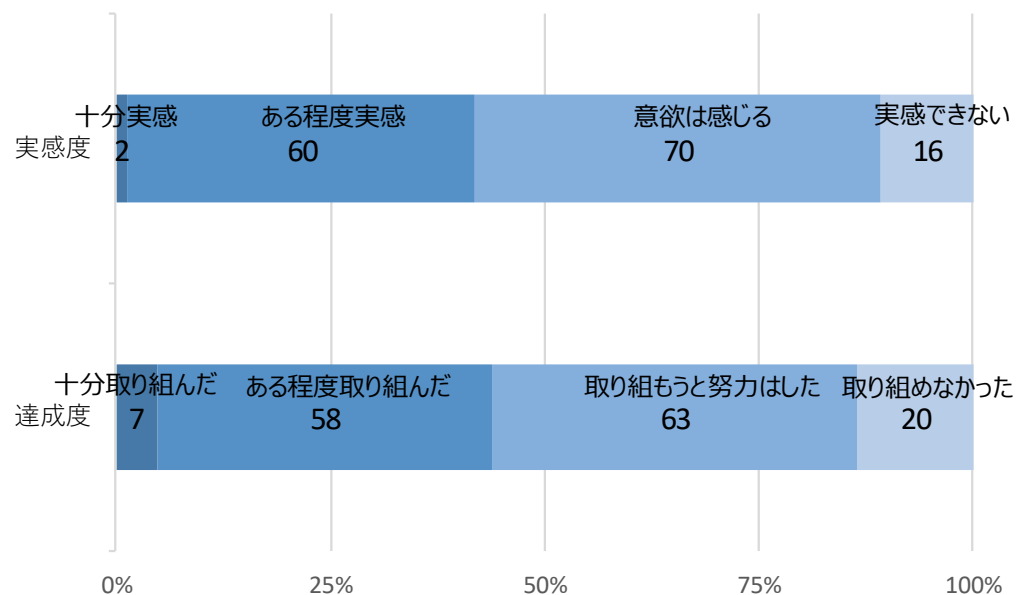
職員意識調査の回答結果(2. 業務の高度化・効率化)

- 横断的な人員配置。
- 事務分掌規則とは異なる事項についても実情に応じて業務を行う。
- ガルーンワークフローによる電子決裁の対象拡大。(時間外勤務、休暇申請等)
- 業務のさらなる電子化だと思えます。
- 高度な課題に対する国県の人材活用。
- 会議の開催目的がはっきりせず、何も決定しないまま延長するものもあるため、会議の運営について、見直しを進めていただきたいです。
- マクロの活用。
- 業務効率化のため、決裁規定を柔軟化してほしい。単純な工事や補助金でも、金額が少し大きくなるだけで何度も同じよう内容で町長まで決裁をとっている。(例: 予算執行書・契約伺い・負担行為・完了届・支出調書、加えて企画財政も別に決裁が何度かあるはず)説明が必要など内容にもよるが、例えば所属部長の段階で「代理決裁」という扱いにして、以降決裁省略(財政は別)にする、支出調書は財政までで以降決裁省略可にするなど、金額ありきの決裁方法を見直せるとよいと思う。
- OCRの導入等、業務改善に向けて取り組もうとしていることは感じますが、それらが十分に活かしていない状況に感じます。通常業務との兼ね合いの中で、改革を一気に進めることは無理が生じてしまい、改善につながらないということはもったいないので、無理のないスピードで改善をしていてほしいなと思えます。
- 各担当者が自分の担当の業務の内容を説明する動画を全職員がみられるようにする(説明する側も人に伝えようとする事で自分の業務への理解が深まり、見る側も役場の業務を俯瞰的に知ることができることで業務への興味関心が高まり、精度が上がるのではと思う。)
- みさき小学校の整備に伴い公共施設適正管理推進事業債活用を試みたが、要件を満たすことができず、断念せざる得なかった。新中学校建設、中学校統廃合で同じような状況にならないよう計画と実行が一致するようにし、有利な起債を活用することで、財政負担軽減を図りたい。
- 電話受付の自動化。
- 業務の見直しについて、担当係員の意見を吸い上げられる事業のPDCAサイクルの確立が必要だと感じています。
- 文書管理システムを積極的に利用し、個人単位でしっかりとペーパーレスに取り組む。課室長等は事務職員に呼びかける。
- 町民に対しての通知文などを、もっと伝わりやすいものに変えたら、問い合わせが減って業務量の削減に繋がると思う。今は、「わかりにくい文書を送る→伝わらない→問い合わせが増える→対応に時間がかかり改善まで手が回らない」の悪循環です。例年通り送ることで一時的な仕事は簡略化されていますが、1番大切な「伝わる」ということが欠如している仕事が多いのではないのでしょうか。
- 業務内容のスリム化。
- ペーパーレス化による電子決済はよい取組だと思っているが、行政の仕事にとってこれが適当適切であるか検証を行いたい。個人的には、業務改善という点で電子決済は適当ではないと考えます。

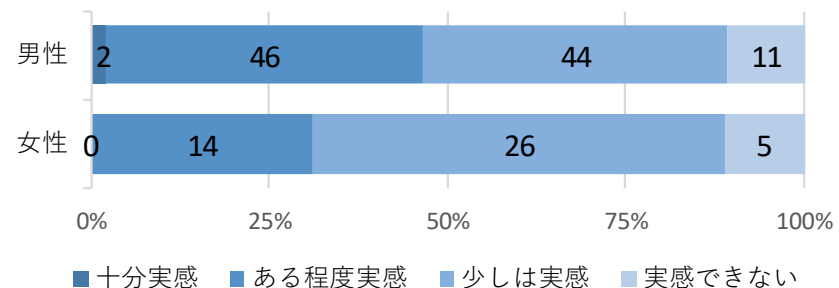
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

3. 町民の満足度向上

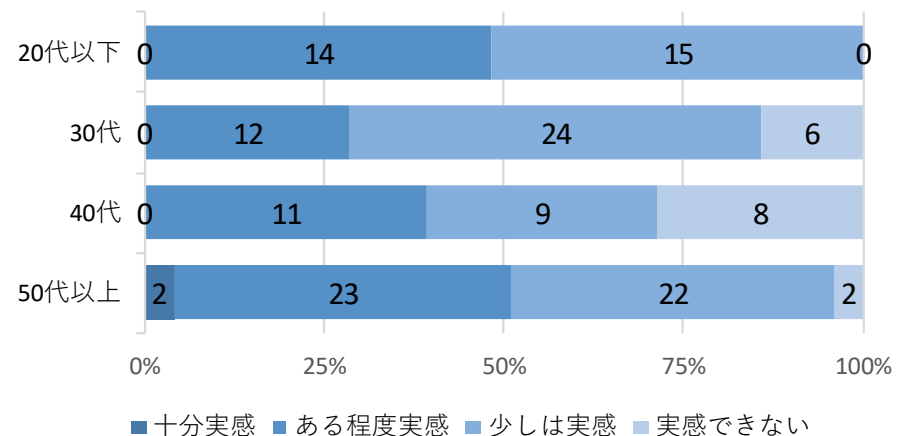
回答者 148人



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132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128人となっており、自身への評価(達成度)が低い割合になっています。
- ✓ (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ほぼ同じ割合となっており、世代別で見ると30代、40代の若手～中堅世代、特に40代で低い割合となっています。

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

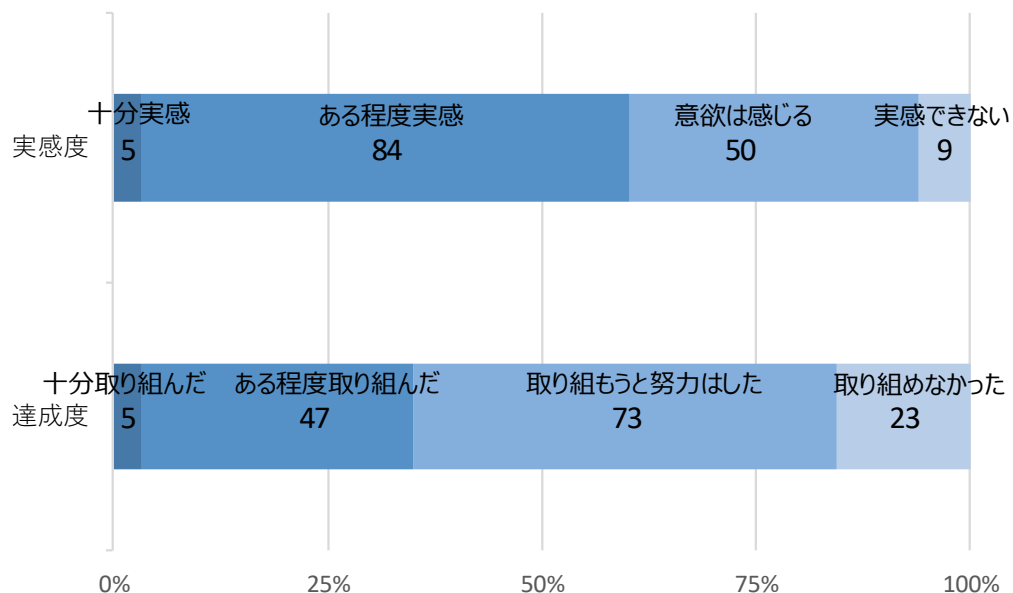
職員意識調査の回答結果(3. 町民の満足度向上)

- 保育所統合を行い、システム化の導入と、人的にも物的にも、充実した環境づくりを行う。
- 職場の雰囲気をよくするため、積極的に職員に声掛け。
- AIチャットポット 気軽に問い合わせができるため、対人だと言にくい人も素直な意見が収集。
- 予算について、内部で事業仕分けが行えるとよいかと思えます。互いがどのような業務を行っているかを知り合うことができるとよいと思えます。
- 情報発信に対する職員への意識向上。
- アリバイづくりではなく、町民に伝わる方法について検討するなど、情報発信のあり方を考え直す必要があります。
- SNSで情報提供を行う。
- 住民の方との接し方について、すべての職員を対象に、民間企業同様に接遇研修等を設けたほうが良いのではないのでしょうか。
- 公式インスタグラム、YouTube公式チャンネルによる町のPR
- 課題は多いかもしれませんが、なんでもやる課(庶務課)の設置。ラインの活用については町民の声を聞く、情報発信ツールの構築として必要かと思えます。ラインに関しては一方的な発信のみでも効果があると思えます。
- 旧施設の有効利用。旧大井小のグラウンド等でマルシェのようなイベントを開催する
- 手続きが重複しないようにする等、横のつながり(連携)を意識して仕事を行う。(口座振替の申請書を一つにまとめる等)
- 町が行なっている取り組みなどをより幅広い方に知ってもらえるよう、広報情報係以外の職員も情報発信について積極的に行う。(取り上げてもらいやすいプレスリリースの書き方を学ぶ等)
- 住民の方々の意見をしっかり聴いてきた。

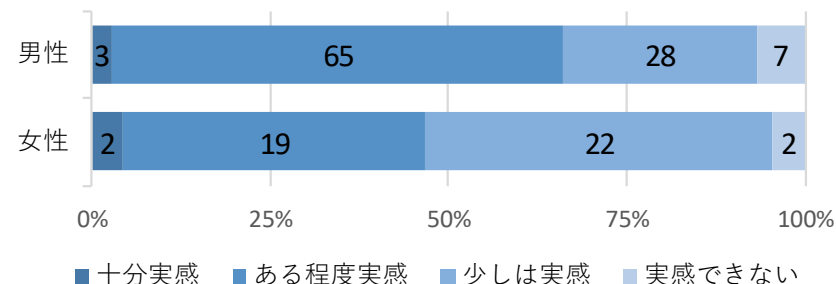
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

4. 持続可能な行財政運営

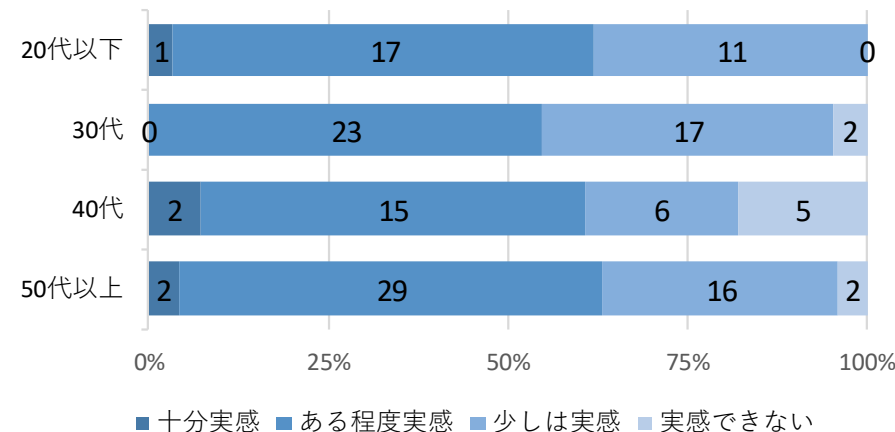
回答者 148人



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139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125人となっており、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い割合となっています。
- ✓ (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男性の方が低く、世代別で見ると40代が低くなっています。

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)

- 南知多の自然や資源を活かせるような、施設をつくり、観光客移住者を呼び込めるようにする。
 - どのような町にしたいか目標を明確化する。
 - 町有財産の活用と売却。
 - 定型的な業務をアウトソーシング。コロナワクチン接種業務、プレミアム商品券業務(商工会ではなく。商工会も人員不足である)
 - 枠予算など、これからの財政運営に重要な改革を進めていると思います。歳入としては、職員全体でふるさと納税の商品造成に取り組むことが比較的一発逆転の方策ではないでしょうか。
 - 町外に住む職員をどうにかしなきゃ。
 - 町の補助金制度を全て中止すれば財政難を免れることができる以上、現行の補助金制度を継続するのであれば、ふるさと納税で歳入を確保せざるを得ないと考えます。
 - 公共施設を適正な状態へ実行する専門的部署を配置して先延ばしを許さず、確実に政策を進める。
 - PFI法の活用による民間事業者への事業委託。
 - 少しでも予算を削減するのであれば、各課での需要費は必要最低限に留め、総務課による需要費の一元管理をしたほうが良いと思います。文房具やファイル等の消耗品を一括管理し、ペーパーレスの推進で地下書庫に大きな空きが出来るのでそこで物品の管理が可能と思います。物品については、システムを使えば在庫管理も問題なく可能かと思います。
 - 職員が施設利用する時の使い方意識改革。現在本庁舎160名程度の職員がいますが、トイレ、備品の使い方がかなり雑だと思いま
- す。来庁される方が気持ちよく使えるように、一人一人が意識的に丁寧に備品を使うことが大切です。