

令和5年度

職員意識調査結果

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	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 令和5年4月(約1か月間) 		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 令和5年4月(約1か月間)
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 団体が推薦する南知多町在住の方100名 ➢ うち回答者数87名 <p>※R5.7.6時点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 南知多町役場に在勤する職員145名 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 南知多町役場に在勤する職員145名(出向中等の職員は除く) ➢ うち回答者数145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。

職員意識調査の結果、各施策のKPI(実感度)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	94	95
4-2 業務の高度化・効率化	97	95
4-3 町民の満足度向上	92	95
4-4 持続可能な行財政運営	97	95

KPI一覧(施策)

単位:pt

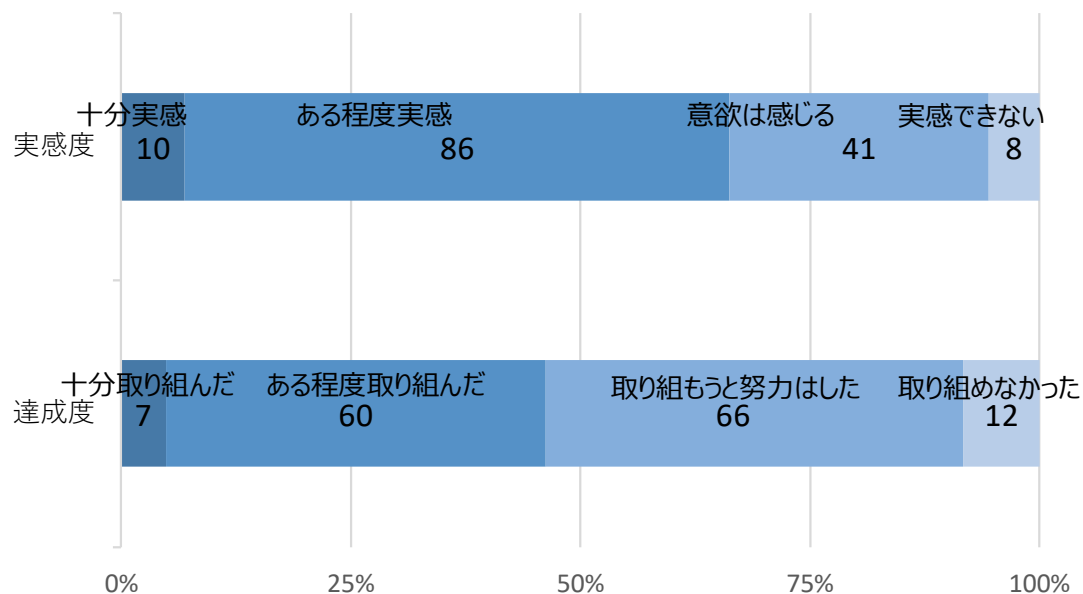
施策名	現状値	R 3	R 4	R 5	R 6	目標値
行財政マネジメント						
4-1 職員の成長とやりがい	87	85	90	94		95
4-2 業務の高度化・効率化	89	92	95	97		95
4-3 町民の満足度向上	84	90	89	92		95
4-4 持続可能な行財政運営	84	92	94	97		95

※ 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。

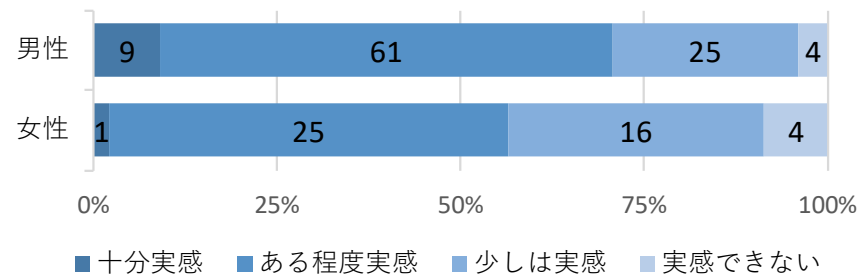
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

1. 職員の成長とやりがい

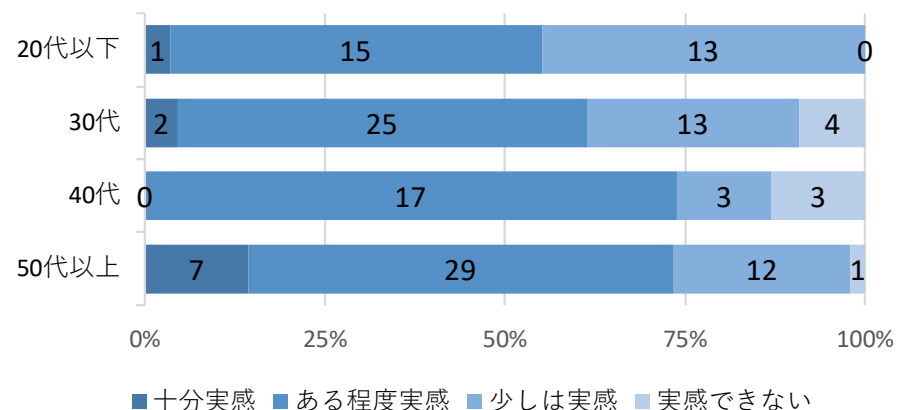
回答者 145人



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137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133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女性の方が低く、世代別で見ると20代、30代で「少しは実感」「実感できない」と回答する割合が高い一方、50代以上は「十分実感」に多く回答しています。

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

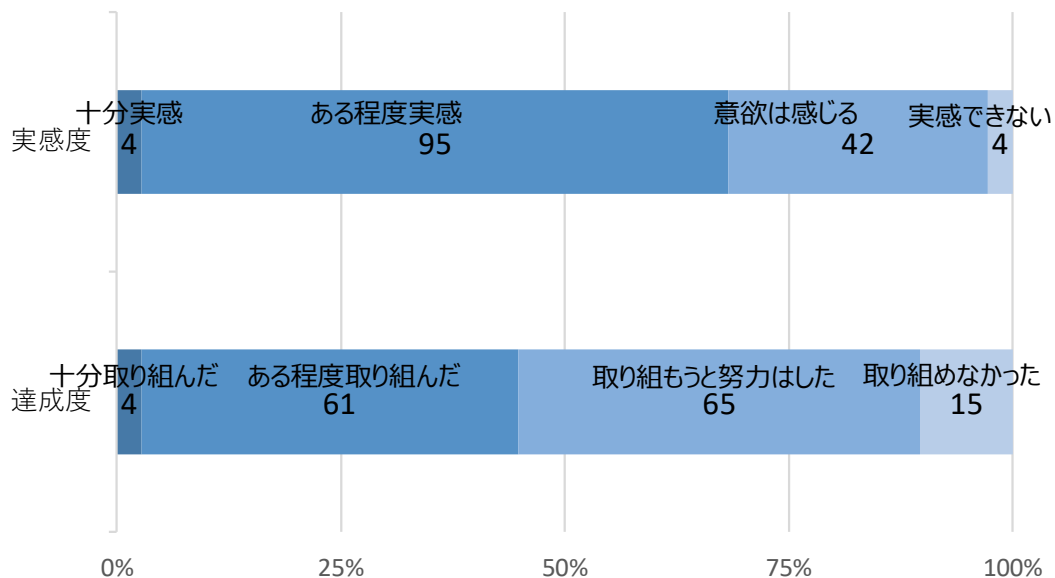
職員意識調査の回答結果(1. 職員の成長とやりがい)

- 勤務評価結果公表 職員個別のものは所属長のみ。全体の評価が別の人数を全職員に特に優秀、または特に良く無いなど、具体的な理由も公表する事で、職員一人ひとりが具体的な目標を持ち、行動する事ができると思います。
- ワークライフバランスを充実させるためフレックスタイム制及び在宅勤務の本格導入。
- 4-1~4-2で提案。行政案内や相談内容など簡単なことは、AIで対応で出来れば、電話対応、対面対応にかかる人件費の削減に繋がる。
- フレックス制の試験的实施があった時は、家庭の事情に合わせ仕事が効率的に進み、残業が無くなり、業務を推進する上でとても働きやすい環境でしたので、今後もフレックス制を取り入れいっていただきたいです。
- 事務所の整理整頓。
- 全ての職員に体育会系の挑戦意識を求めることはステレオタイプ化した価値観ともとれる上、個人のストレスを加速させることもある。多様な働き方を尊重する柔軟性も必要だと思う。
- e-ラーニングを好きな時に見えるようにする。(業務時間外でも自宅で勉強したいときに見えるようにする。)
- 朝礼、終礼を勤務時間内で行うようにする、時間外にかかってきた電話対応の対応するかしないかの基準を決める、など勤務時間についてのメリハリをつけるようにする。
- フレックスタイム制で勤務時間の長短を可能にする。
- 働き方改革の一環として、ぜひフレックスタイムを早急に本格導入してほしいです。
- 若手職員が政策評価(事業評価・アクションプランの作成等)に関わる機会が増えるといいと思います。
- 人事評価について、現在は4月に評価結果がわかるだけで具体的にどう評価されているかわからないので、なにが足りなかったのか、どのような点は評価してもらえたのかわかるようになると、今後の課題が見つかったり自信につながると思います。
- 定期的な課内会議の開催と会議の効率化。
- 電子決済化したことによるコストカットだけでなく、業務過多になっていないか検証していただきたい。
- ふるさと納税についてnoteだけではなく、ブログ、SNS等でもアピールする。
- 行財政マネジメントについて、「役場が変わる」ためにたくさんの種蒔き(自己申告書、グループ制、アジェンダ、行マネ部会、ペーパーレス……)をしてきたが、どんな芽が出て、どんな花が咲いて、最終的にどんな景色になるか?という将来像(目的)の共有ができていない。「この先役場は変わる必要がない」と考える職員はいないと考えるが、どう変わるべきなのかは各々違うものが見えている。または見えていないように思われる。大半の職員が納得する将来像(目的)を施策評価書とは違う(わかりやすい)形で作り出すこと、示すことはできないか。
- 町長マニフェストの4つの成長の検証も兼ねた評価制度の見直しが必要。令和5年度中に「職員の成長とやりがい」につなげられる評価制度の試験運用を実施する。
- 会議等の時間短縮、分かり易く要点をまとめた資料作成による効率化。

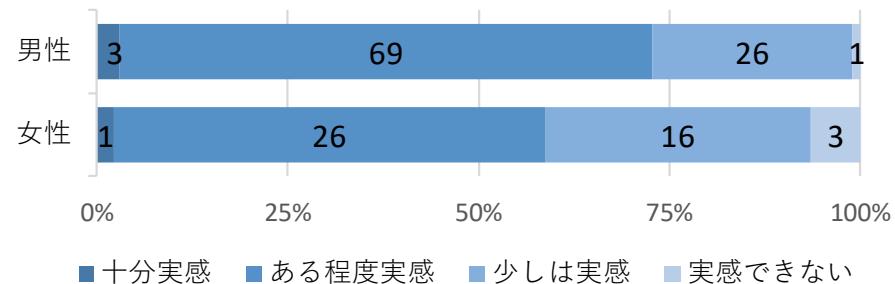
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

2. 業務の高度化・効率化

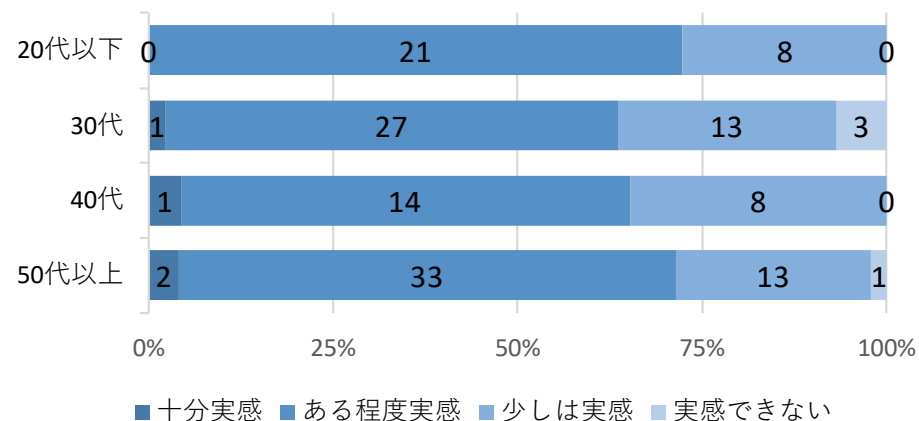
回答者 145人



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130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女性の方が低く、世代別で見ると30代に「実感できない」と回答する職員が多い割合でいます。

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

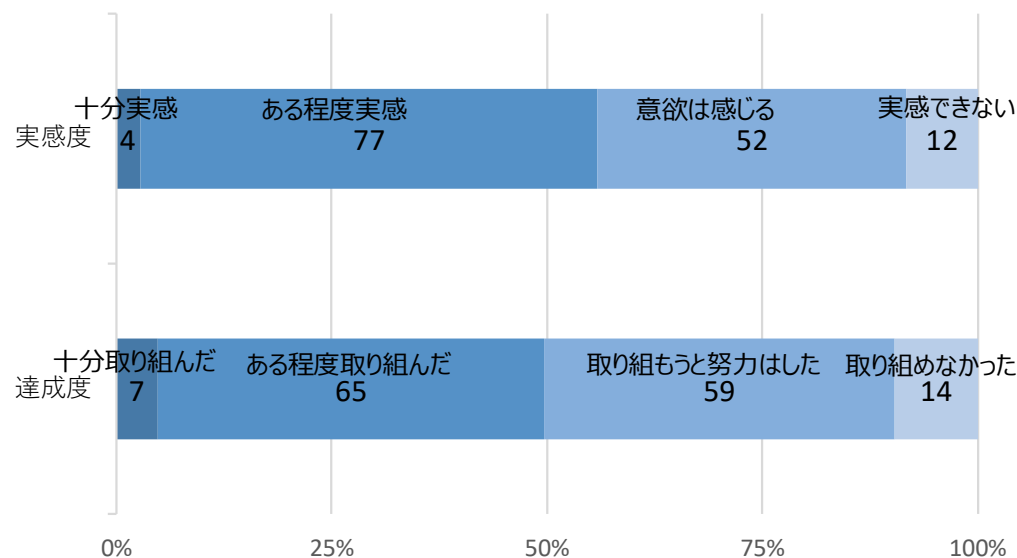
職員意識調査の回答結果(2. 業務の高度化・効率化)

- 革新技術を導入して何を解決するか、今ある資源で何がどこまでできて、それを踏まえた上で課題が明確にわかっていないと革新技術を効果的に導入できないので、改めて課題の明確化がすごく重要だと感じます。当たり前のことかもしれませんが、昨年度国の事業を活用して技術革新の導入による効率化を検討しましたが、難しさを感じました。
- 定型的な共通業務の一元化。電気料金、水道料金、電話料金等の支出調書の起票を会計課が行う。決裁と予算管理は担当課。他の支出も会計課と担当課の協議で行う。担当課の業務負担の軽減になると思います。
- RPAの活用をもっと積極的に行っていくべきだと思います。
- 4-1~4-2で提案。行政案内や相談内容など簡単なことは、AIで対応で出来れば、電話対応、対面対応にかかる人件費の削減に繋がる。
- Garoonでの電子決裁拡大(年次休暇申請等)。
- AI技術など最新技術を活用することにより、職員の事務負担の軽減を図る。
- ワークフロー、文書のデータ保存についての運用が統一されておらず、各課でやり方がことなり、文書管理のガラパゴス化が始まっている。庁舎内である程度の統一運用が必要だと考える。
- 庁舎内の電話は、サイボウズの予定をみて在席を確認してから電話し合うようにする。(在席する他の職員への電話対応への負担を減らす。)
- 決済の取り方について、決裁印を押した上席が次の上席に決裁をもらう仕組みにする。(起案者がすべて最終決裁者まで決裁をいた
- だくのではなく。)町長、副町長が不在の場合に職務代理決裁できる機会を増やし、事務処理が止まらないようにする。(「〇〇期間、在席しませんので計画的に決裁してください」には限界があるときもある。)
- 業務等の効率化を目指し、チャットGTPの導入。
- 住民窓口の電子化も進めていく必要があると思います。
- 風通しの良い職場づくり。
- タブレット・パソコンについて基本的操作の研修があると好ましいと感じています。
- 電子決済、ファイルゼン等、どうしてもスピード感のない仕事になってしまっています。他市町のセキュリティの入れ方と比較し、検討することも大切だと感じます。
- 徹底的にペーパーレス化を進める。紙、インク、トナー費用の削減も大切ではあるが、DX「トランスフォーメーション」仕事の仕方を変える(楽にする、手間の削減、時間の節約、データの活用)必要がある。アナログ処理、デジタル処理を含めて「面倒くさい事務TOP3」のアンケートを全職員に実施し、全体での面倒くさい事務TOP3に的を絞って業務の高度化、効率化を図ったらどうでしょう。(若手政策研究チーム主体で)
- 福祉部門の連携強化。

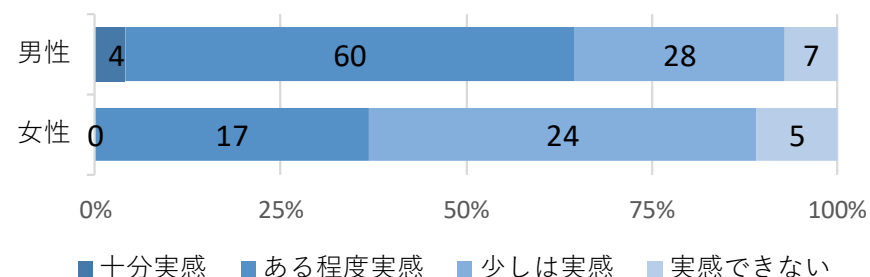
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

3. 町民の満足度向上

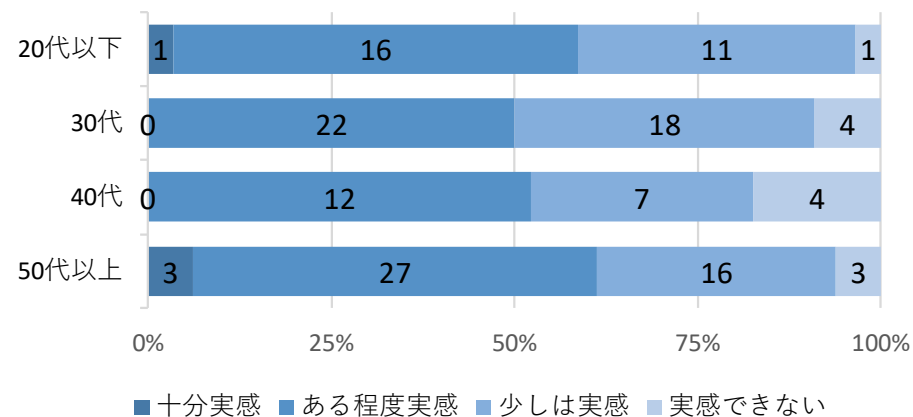
回答者 145人



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女性の方は「十分実感」と回答する人はおらず、世代別で見ると30代、40代、50代で「実感できない」と一定数回答する職員がいます。

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)

- 町民の皆様の要望を全て実現する事は難しい。公共交通も不便になるばかりでは、高校生以上の人は南知多町で住むメリットが無い。この問題を解決しない限り、人口が増える事はないと思います。多少不便でも名鉄内海駅を利用してもらうための補助金を出してはどうですか。
- 住民票等の郵便局・コンビニ交付については積極的に検討すべき。
- LINE普及率により、行政によるLINE公式アカウントを活用し行政サービスのPR向上。インバウンド対策・誘客促進には SNSがもっとも有効である。中でもTik Tokは 中国ユーザーが5.5億人である(年齢層も10代と思われがちだが平均年齢は34才)、加えて動画配信の効果としては、文字より動画の方が情報が伝わり、分かりやすく、認知され、記憶にも残る。
- 元気よく挨拶する。はっきりとした言葉で要件を伺いに行く。お探しの場所まで一緒に行って案内し、担当の者にお客様を引き継ぐという行動がまだ足りないと思います。
- 情報発信ツールをHPを改めて絞り、更新する専用の担当を決めてその担当で随時、レイアウトの作成や更新をする。(広報誌、HP、フェイスブック、Twitter、ヤフー等...多く、手に負えない。)
- 各職員からの提案のあった改善案は、最終的にどうなったのかフィードバックする。
- 電子化やリモート対応も含め役場に来なくてもできることを増やしていくことが必要。
- 課長を中心に、係を横断して、業務の振り分けをする。現状では、係同士の連携が取れておらず、特定の係に業務が集中している時がある。もう少し、現場の業務に興味を持って改善する意識を持っていただきたい。
- 部課長会の活性化。
- Twitterのアカウントに悪天候時のバス運行情報の掲載があるとより使いやすくなる感じた。
- SNSをさらに活用すべきだと思う。
- 町長マニフェスト実現に向け、町民の満足度向上(みんなが変わる)のために公共施設・サービスの再編(役場を変える)を行う。満足度向上については4月に行う町民意識調査で測るため、年度末のPRの影響が大きい。情報発信の多様化、例えば公式LINEなども有効だが広報、HPに掲載する「チャレンジ宣言に対する報告」をもっと活用すべきと考える。良い結果報告ができるようにチャレンジを進めることは当然だが、町民に求められているものは何か？町民が関心をもって読む、見る内容とは何か？発信する内容を充実させる必要がある。令和6年3月の広報のチャレンジ報告が注目され、「役場(部課長)がんばったね」となるようにするためにはどうしたらよいか？そのための研修や勉強会を開催してはどうか？
- 窓口業務における住民対応力を高めるための取組み。
- 人口流出については、近隣に若年層の目指す学校や勤め先がないこと、交通手段が乏しく転出をせざるを得ないということが原因として挙げられると考える。自分の知識ではこれを改善する具体策は浮かんでいないが、短期で改善されることは難しく、管轄となりえる部署を含め全職員が各々の部署でどのようなアプローチができるのか検討する必要がある。

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

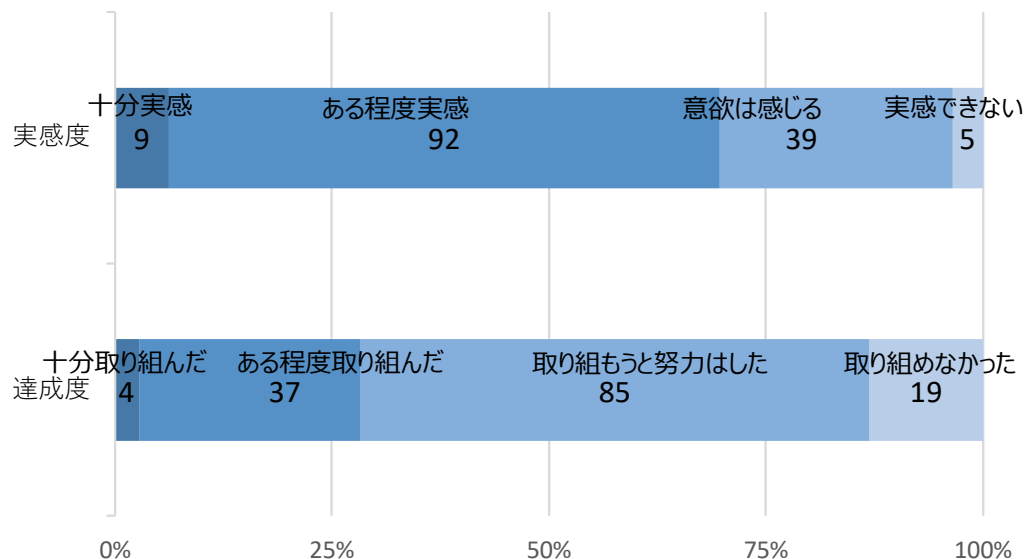
職員意識調査の回答結果(3. 町民の満足度向上)

- 人口増加については、増加を見込めない原因が人口流出につながっていると考えられる原因と重複していると考えます。加えて、空き家が多数存在していて防犯・防災意識の観点や町並みなど生活面でマイナスの印象を持つ人が多く、移住による人口増加が見込みにくいと考えます。
- 新公共経営若手政策研究チームなど様々な知識を持つ職員が参加し、より洗練された政策を考える機会が非常に重要になるため、今後積極的に参加したい。

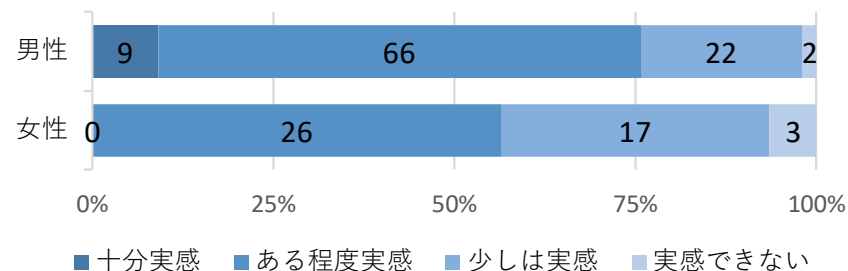
職員意識調査の各施策における回答結果は以下の通りとなっています

4. 持続可能な行財政運営

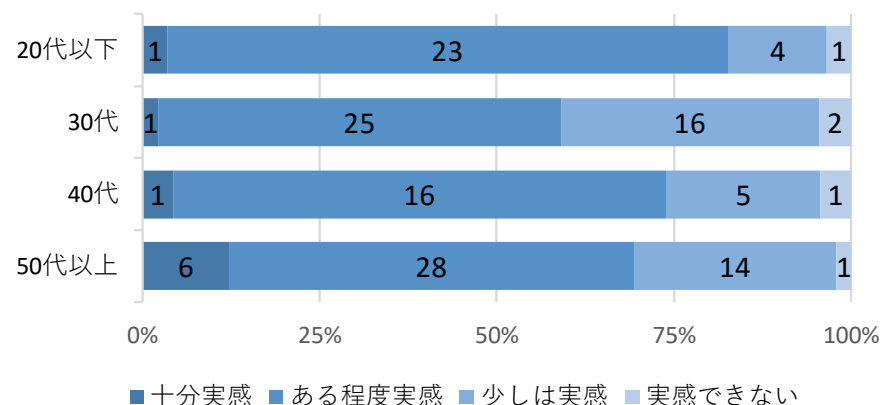
回答者 145人



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140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126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女性の方は「十分実感」と回答する人はおらず、世代別で見ると30代と50代以上で「少しは実感」の回答が多くなっています。

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)

- 町のコスト削減の為に協力して欲しい事を具体的にお願ひしてはどうですか。税金を納期限までに納付してもらえない事で、督促に係るコストがいくらかかっているかとか。会計課では6年10月から支払いに係る振込手数料が有料になりますので、より少ない経費で行えるように具体的に、個別にお願ひしていく事を考えています。
- 税外収入を稼ぐため、公共施設の再編を行い、不要となった施設の売却等を推進する。
- ふるさと納税寄付額を増やすため、制度が続く限り体制強化を行う。
- 食とツーリズム(観光旅行)の推進。食はあらゆる文化の主要な分野であり、食を通じその地域の文化や歴史にふれ学ぶことができます。旅によって食べ物を探求することにより、五感を目覚めさ、思い出を作る。また食べ物を接する度に、高揚した状態を演出し思い出の強度を大幅に高め、時に記憶を呼び覚まし、また行きたくなると思うはずでず。
- 高齢化が進む中、ヘルパーさん等も減り高齢化している。今後、真剣に、地域住民同士で支えていける体制に力を入れて進めていかないといけないと思います。
- 町の方針として削減する方向のものについて、削減しないで維持した場合の費用と削減した場合の費用、町民1人当たりの負担額を示したうえで町民に是非を問うようにして、維持管理にも費用が掛かり、税収で負担していることを理解していただいたうえで要不要を問うようにする。
- 公民館を廃校の教室や余裕教室の活用。
- さまざまな角度からの意見をよく聴く。
- 広報を可能な限り電子化し、印刷代を押さえる。原則HPやマチイロ等での掲載とし、各施設(サービスセンター等)に少量配布する。
- 町の予算が減っても、町の実施する事業の数は対して変わっていない。事業費を減らすことも大切だが事業を廃止して必要な事業を拡充する検討も必要。
- 新たな財源確保について若手政策研究チームの力を借りる。