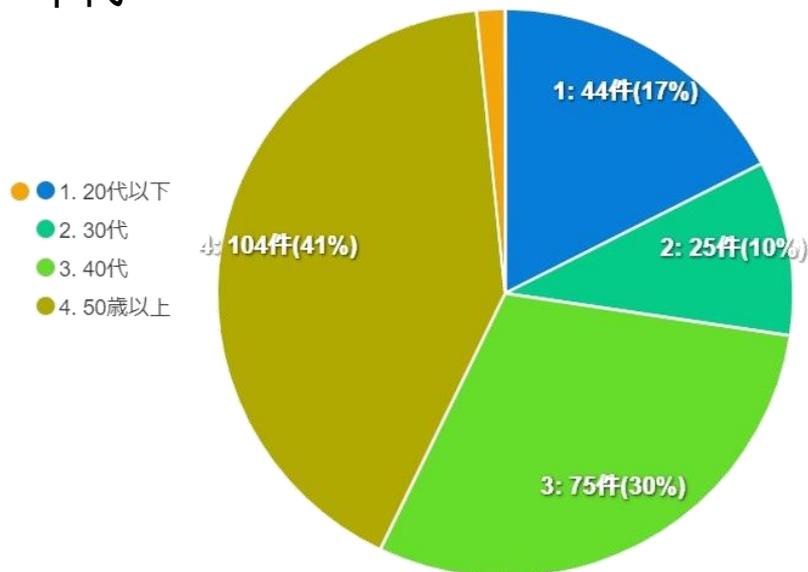


第5次恵那市行財政改革策定に向けた 職員アンケート結果

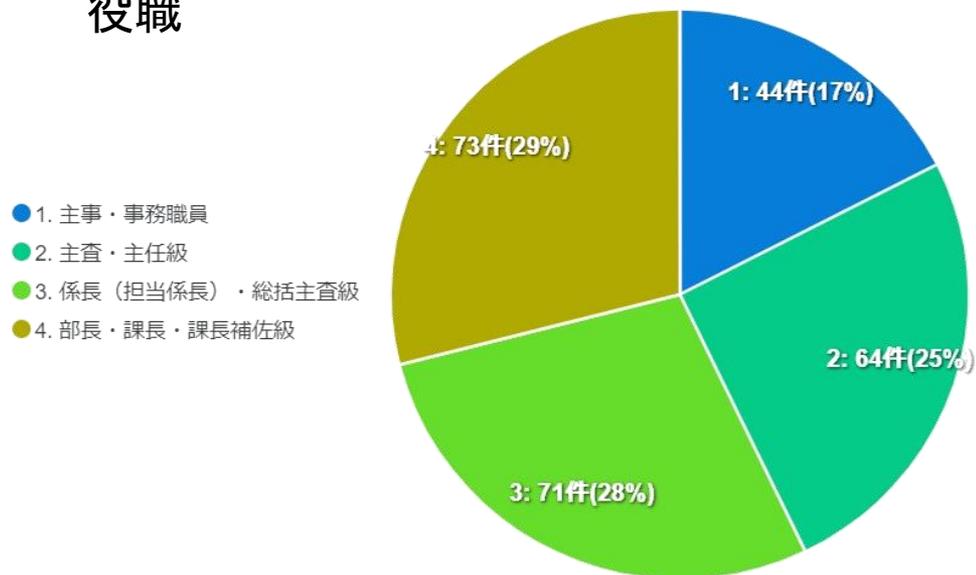
- ・調査期間 令和6年10月～11月
- ・回答数 252件

回答者の属性(年代・役職・職種)

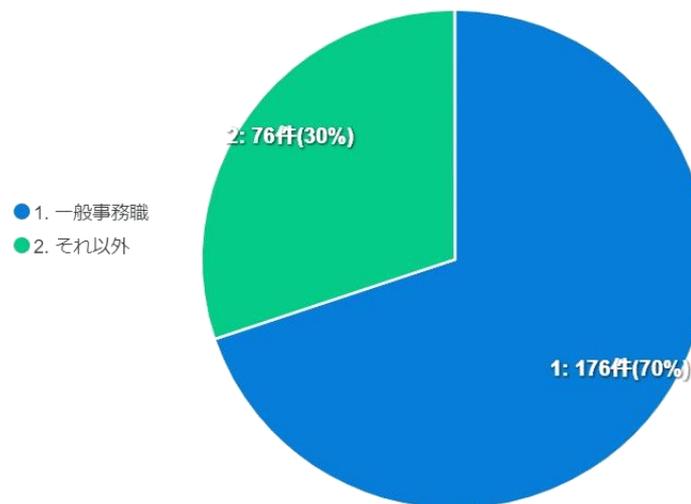
年代



役職



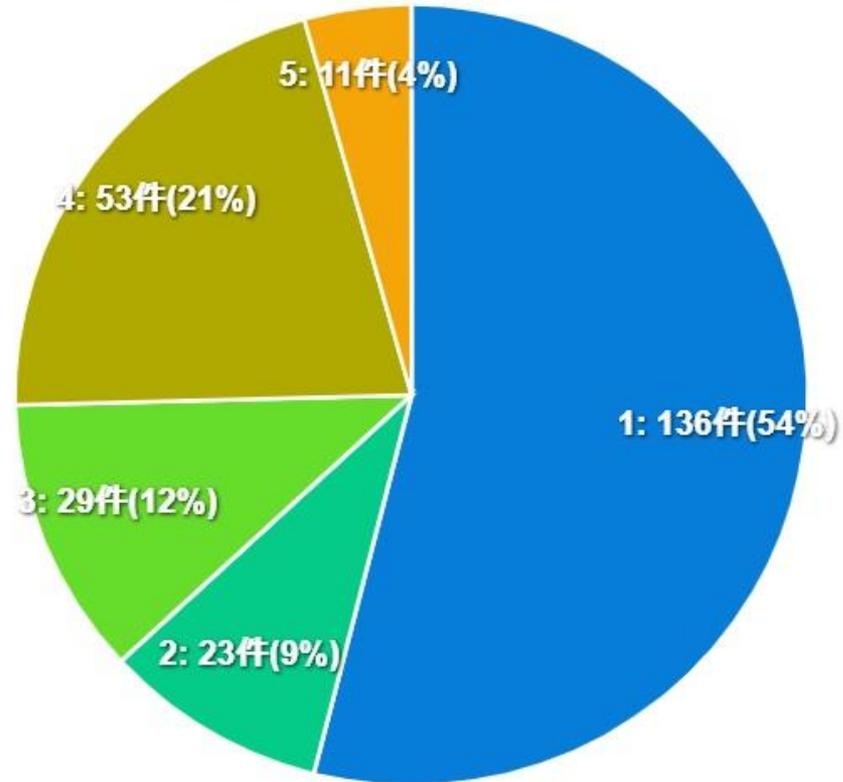
職種



問1. 行財政改革を推進するために優先すべき事項は

行財政改革を推進するために優先すべき事項は（1つ選択）

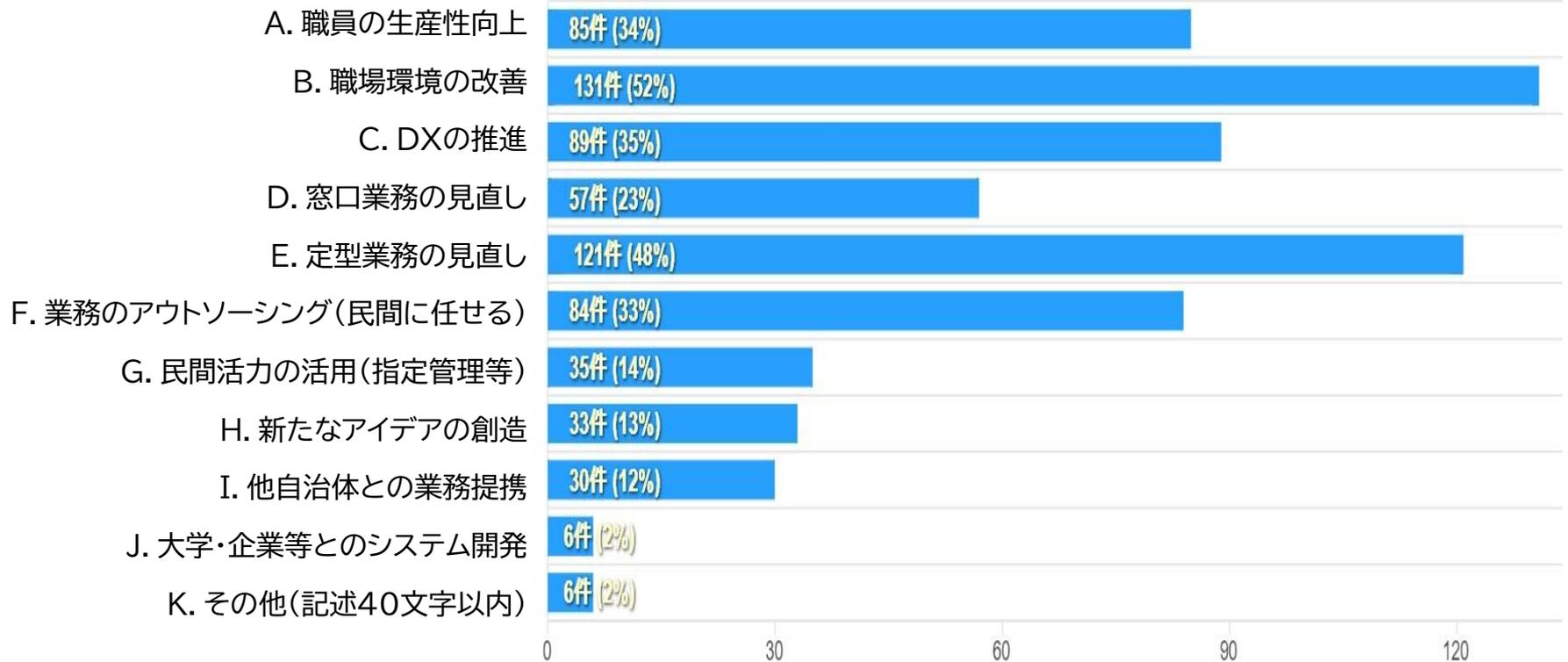
- A. 業務の効率化
- B. 支出の抑制
- C. 収入の確保(増加)
- D. 職員の意識
- E. その他(記述20文字以内)



- その他意見
- ・職員の増員
 - ・働かない職員への対応
 - ・事業の廃止、公共施設の除却
 - ・人員の増加
 - ・市民サービスの向上
 - ・保有施設の適正化、必要性の低い事業の廃止
 - ・職員のワークライフバランス
 - ・職員の能力向上、事業の取捨選択
 - ・条例定員の引き上げ
 - ・職員の確保
 - ・事業の廃止プロセスの確立

問2. 業務の効率化で重要なものは

業務の効率化で重要なものは（3つまで選択可）

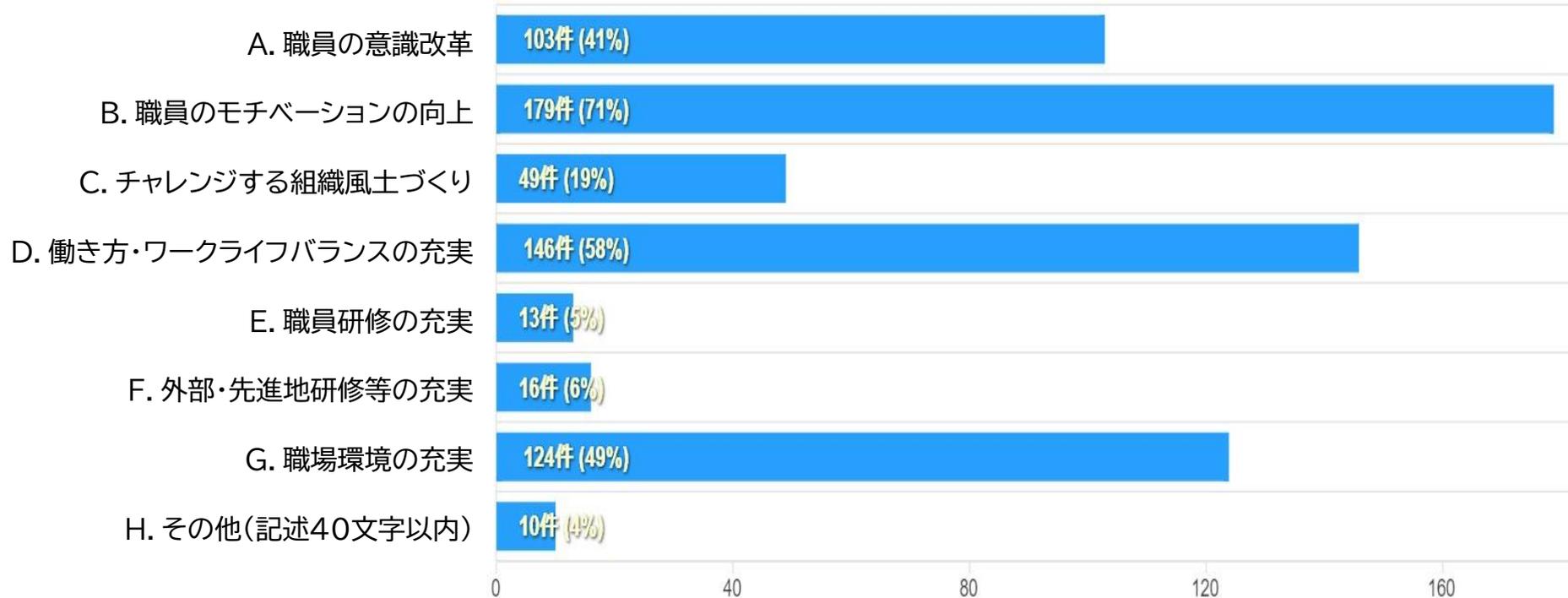


その他意見

- ・不効率業務の洗い出し
- ・職員数の増加
- ・職員の意識向上、意識改革
- ・業務量の把握(一人あたりが受け持っている業務量が分かっていないのでは?)
- ・無駄な事業のスクラップ
- ・まずは不要な事業を廃止する

問3. 職員の生産性向上に重要なものは

職員の生産性向上に重要なものは（3つまで選択可）



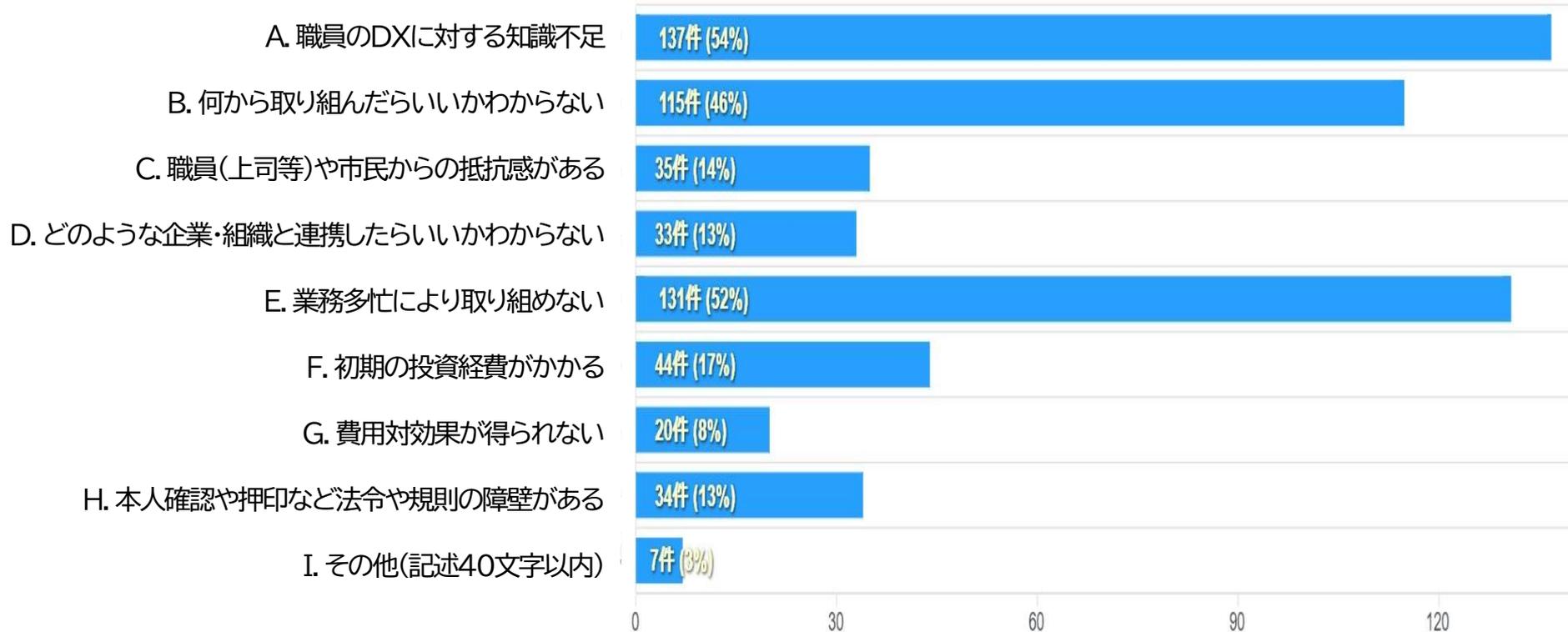
その他意見

- ・給与増加
- ・職員の幸福感の醸成
- ・職員の適正な配置
- ・給料の増加
- ・職員数の適正確保
- ・職員の確保(人手不足解消)
- ・上役が部下の仕事量および業務適正量を把握していること、MICROSOFTのCOPILOTの導入
- ・まずは不要な事業を廃止する
- ・インセンティブ
- ・人員不足を解消し慢性的な時間外削減する

問4. DXの活用によるスマート自治体を推進する際に課題となるものは

デジタル技術の活用によるスマート自治体を推進する際に課題となるものは（3つまで選択可）

※「スマート自治体」とは、先進技術を活用することで、定型業務を自動化したり、標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供を行う次世代の自治体像をいいます。



その他意見

- ・関係者(特に利用者)の十分な理解や納得を得た上で行えていないこと。「なぜ行うのか」
- ・デジタル技術を推進する前に、職場環境の改善が必須。
- ・一つの業務のデジタル化を進めるのに、どのような選択肢があるのか知りたい。相談したいが担当課がない
- ・自動化する業務が少なく、マンパワーを必要とす業務が多いから
- ・高齢者等のデジタル化に追いつけない市民
- ・行政間の縦の連携が必要(特に申請業務においては国や県も取り組んでいないと市単体では難しいのでは)
- ・専門職(民間)からのコンサルティングや伴走支援が必要だと思えます。

問5. DXを活用した業務改善策があれば記入

- ・窓口の申請書類記入から、タブレット等入力するシステムへの移行(窓口職員による入力アシストの後、入力データ確認後本人署名の手法など)
- ・窓口業務の自動受付
- ・すべてWEB申請を可能にする。使用システムは全課共通。市民の負担にならないように。
- ・問い合わせ電話の自動音声案内システム導入。担当課へ正確に内線が回るように。どの内容で外線がかかっているか受信側からわかるとなおよし。
- ・伺い等の単純作業のRPA化。既存紙ベース書類の電子保存化。
- ・どれがデジタル技術にあたるか不明。
- ・申請業務の電子化、紙資料の電子化を職員の業務としない
- ・イベント案内や簡易な問い合わせは、コールセンターや自動音声でも対応できるようにする とか
- ・コンビニ交付
- ・チャットロボットの活用
- ・ネット情報の検索に、chatGTPの活用を進めると、1分で答えてくれる。
- ・AIの活用や仕組みの理解は難しいので、まずはchatGTPに質問を投げかけることから練習していく
- ・Logoフォームを活用した許可申請届出等の電子化(前に職員提案及び情報課へ情報共有しました)
- ・デジタル技術というほどのものではないが、上下水道、口座振替手続など、「全ての窓口手続きにおけるウェブ申請及び許可(決済機能を含む)」が実現すれば、間違いが減少し、印刷する必要もなく、点検も容易となる。
- ・全てウェブ上で行うことができれば、セキュリティ技術の導入で、自宅のWi-Fiを使って業務用端末を操作し、テレワークすることも可能となり、テレワークが可能であれば、いわゆる「作業的な業務」については、業務委託(外注)も容易となってくる。
- ・フリーデスク化し、紙媒体を少なくしているが、申請受付等が紙申請であるため、先にそちらを改善しないと、紙媒体を整理する場所がなくなり、フリーデスクはデメリットしかない。
- ・窓口で申請書の記入をお客様にしてもらわない
- ・各種申請のデジタル化
- ・書かない窓口
- ・先進自治体をまねる
- ・会議の資料
- ・救急等報告書、現場記録書のデジタル化
- ・オンライン申請の導入
- ・受付業務の自動化、納税・納付等のキャッシュレス化
- ・複数の項目を職員が目視でチェックしている作業をデジタル化したい。一つの確認に要する時間が長いと、途中で別の対応が入ると一からやり直しとなり手間となっている。
- ・インスイートの軽微なアップデート(職員情報の追加)ができないでしょうか。
- ・職員が部署ごと(できれば係単位まで)のツリーで表示及び検索ができる。
- ・個人のページは、基本的には現在のシステムの「スケジュール」から個人名をクリックしたときのもので良いですが、顔写真の掲載を徹底してもらえると、職員の名前と顔を覚える助けとなります。
※役職と過去数年に所属した部署も記載があるとよりありがたいです。
- ・職員の名前と顔を覚えることで、仕事がしやすくなります。(業務効率化)
- ・係や役職までシステムで簡単に確認できると、他課に問い合わせをする際に、誰に聞こうか迷わなくて済むので助かります。
- ・タブレット、スマートフォンを用いて、各種出勤報告書の簡略化を図れば良いと思う。
- ・文書を箱詰めすることなく保管できるデジタルシステム
- ・各種行政手続きのオンライン化
- ・こども園会計年度任用職員の出退勤管理
- ・地図情報システムの一元化
- ・実際の活用には至っていませんが、業務効率の向上と生成AIの活用を想定して、情報の整理・一元化・精査を行っています。
今後、生成AIを導入しても、現在のようにベースとなる情報の媒体や形式、精度、格納方法が大きく異なると、生成された情報の信頼性が向上せず、活用も限定的になることと思われるためです。
- ・遠隔窓口
- ・生成AIの活用検討
- ・テレワークの推進
- ・審議会、協議会など委員が決まっている会合の開催案内は、電子メールで案内し申込フォームなど活用し、ペーパーレスとする。(郵送代の節約)
- ・AIによる答弁書の作成、会議の要約、会議録の作成、資料作成

意見まとめ 次ページ →

問5. DXを活用した業務改善策があれば記入

意見まとめ

1. 申請業務・窓口手続きのデジタル化

(1) 電子申請の導入

- ・窓口での書類記入を廃止し、タブレットやスマートフォンを活用した入力システムへの移行(職員が入力をアシスト後、署名で確認)。
- ・コンビニ交付や、オンライン申請を可能にすることで市民の利便性向上。
- ・使用システムを全課共通化し、紙資料を電子保存化する。

(2) 完全オンライン化とキャッシュレス化

- ・上下水道料金、納税などすべての手続きをオンライン化し、決済機能を導入。
- ・間違いや印刷の手間を減らし、業務効率化を図る。

(3) 遠隔対応の強化遠隔窓口やテレワークを推進し、自宅Wi-Fiで業務端末を操作可能にする。

2. 業務の効率化と自動化

(1) 自動受付・問い合わせ対応

- ・窓口業務の自動受付を導入。
- ・コールセンターや自動音声案内システムにより、問い合わせ内容を正確に担当部署へ転送。

(2) RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の活用

- ・伺いや単純作業の自動化。
- ・複数項目の目視チェック作業のデジタル化。

(3) 生成AIの活用

- ・AIを用いた答弁書の作成、会議要約、資料作成。
- ・ChatGPTの活用により、検索時間を短縮し、情報収集を効率化。

3. 職員間の業務連携強化

(1) 情報の一元化

- ・職員情報をツリー形式で表示し、係・役職ごとの検索を可能にする。
- ・職員の顔写真と過去の部署情報を掲載し、業務連携を円滑に。

(2) 業務用システムのアップデート

- ・インスイートなど職員が使用する既存システムの軽微なアップデートを実施。

4. ペーパーレスの推進

(1) 会議資料や行政手続きのデジタル化

- ・会議案内や開催通知は電子メールと申込フォームを活用し、郵送代を削減。
- ・救急報告書や現場記録書の電子化を進める。

(2) 文書の電子保管システム導入

- ・箱詰めせずに文書を保管できるデジタルシステムの導入。

5. その他の提案

(1) こども園職員の出退勤管理のデジタル化

(2) 地図情報システムの一元化

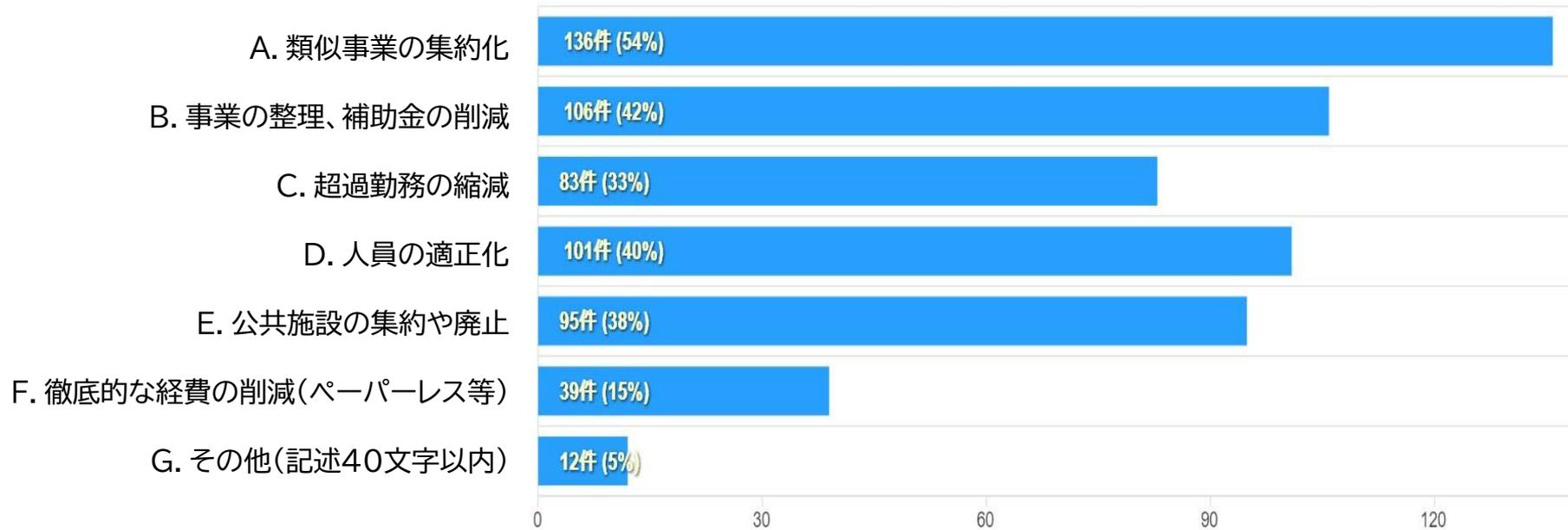
(3) テレワークと業務委託の促進

- ・テレワークを可能にすることで、一部作業業務を外部委託。

(4) 先進自治体の成功事例を参考にする

問6. 支出を削減・抑制するうえで、重要なものは

支出を削減・抑制するうえで、重要なものは（3つまで選択可）



その他意見

- ・不要な業務をやめる。職員の人数にあったサービスの提供。
- ・本当に削減したいのなら、成果の出ない政策の継続にメスを入れること。第三者による適切な効果検証をし、廃止すべきものは廃止する。
- ・無駄な赤字イベントの見直し
- ・優秀な人材の育成。
- ・業務効率の見直し
- ・居住地域を段階的に集約していかないと今後インフラ整備などあらゆる面で経費がかかると思います
- ・職員一人一人のコスト意識
- ・事務事業のたな卸し
- ・燃料単価の交渉
- ・民間企業等への派遣を今後も継続するのか
- ・不要な事業を廃止する
- ・給与金額の適正化

問7. 業務の効率化や支出を削減・抑制する良い方法があれば記入

- ・文書管理の紙保存からデータ保存への変更によるコピー代と作業手間の削減
- ・消耗品類の共有化(現在も取り組んでいるが効果はどうか?)
- ・イベント、お知らせことを周知する際のチラシを電子化してほしい情報だけプリントアウトするサービス(振興事務所というチラシなどおいてあるコーナー)
- ・事業効果について第三者により適切な検証をすること。
- ・削減目標額を毎年明確に示すこと。
- ・関係者(特に利用者)が十分に理解と協力を得た上で行うこと
- ・介護保険事業を中津川市と広域として実施する。
- ・窓口業務や水道事業業務を委託する。
- ・Googleツールの活用
- ・一番の魅力は、リアルタイムで情報共有や共同編集を行うことが可能なこと
- ・メール、カレンダー、ドキュメント作成、共同編集、クラウドストレージ等の機能により、作業スピードの向上が期待される
- ・リモートワークの導入
- ・通勤交通費や光熱費の削減が可能になる。
- ・オンラインツールを活用すれば、職員同士のコミュニケーションも円滑に行うこともできる。
- ・外部の方との会議についても、オンライン上で行うことで、出張費や交通費も削減可能。
- ・時間外勤務の削減(仕事量が部署によって偏りすぎている)
- ・分限条例を策定し、与えられた役割をこなせない職員を正規の手続きをへて退職させることによる人件費の削減
- ・長い目で見て、費用対効果が見込めるイベントや施設の誘致活動強化。
- ・各業務のエキスパートの養成
- ・事業の廃止
- ・新規事業を行う場合に既存事業の廃止をする
- ・会議の資料
- ・報告書
- ・何もかも守ろうとせず、投資を限定的にする。
- ・地域バランスを考えすぎていると感じる。
- ・専門的知識を持った職員の適正配置。
- ・新事業を起こした時の、旧事業の廃止(並行しての事務は業務増となる)
- ・適正な人員の確保
- ・事業の整理、居住地域の集約の検討
- ・使われていない施設の廃止
- ・外部機関?から雇用されている人がいるが、会計任用の人を雇用したほうがいいのではないかと思った
- ・イベントの集約化:例えば、毎年2つ開催するマラソン大会をそれぞれ隔年開催し毎年1大会とするなど。
- ・Q6の回答「その他」に同じ。職員の意識が低いと感じられることがあります。更なる呼び掛けを継続する必要があると思います。
- ・業務の見直し、不必要な業務の廃止
- ・公共施設の集約や廃止、指定管理施設の民間譲渡
- ・事業(イベント等)の整理
- ・適正人員、ワークバランスの取れた職場環境による、職員の生産性の向上
- ・必要業務を精査し、必要のない業務は削除する
- ・人事移動の間隔を長くする(馴れた職場の方が効率上がる、職場に馴れ始めたぐらいに人事移動になっている)
- ・予算事業ベースでの前年度決算額と当年度予算額の差額の精査
- ・抜本的な改革が必要。例えば紙面での保管ではなく電子による保管を必須とする。
- ・法定業務のみで新規事業は行わない
- ・計画的な公共施設の廃止・統合です。
- ・本庁2F~4Fの状況はわかりませんが、1F窓口関連フロアについては、職員勤務は8時半から17時15分(または9時15分から18時)で、これに伴って開庁を8時半から18時になっているが、その時間帯フルで動いており、お客様が帰られてからお客様が届出、提出された物の処理、担当業務処理が定時間内にできなため、これが残業になるようにみえる。また、8時半から開庁と言いつつながら窓口準備があり8時ごろには出勤しないと間に合わないため出勤している。これはすでに勤務時間である。そう考えると、窓口開庁時間を例えば9時から16時にすることで、定時に出勤し、朝礼後、窓口準備ができ、また、16時に閉庁する事で、それ以降は窓口で受付けた書類処理、担当業務処理、新しい業務に取り組むことができるのではないかと考える。皆が17時15分に帰ることができれば、残業代の経費削減、ワークライフバランスの充実で職員の気持ちに余裕ができ、モチベーションも上がり、新たなことにも取組もうという意識や意欲も生れると考えます。また、退職される職員も減少し、働きやすい職場として新規職員の応募も多くなると思います。
- ・遠隔で窓口を行う(市役所と振興事務所を結ぶ)ことで、正確でミスが少ない受付ができる。
- ・ゆくえは振興事務所の職員を減らすことで、コストの削減を図ることができる。
- ・事業を見直し、又は中止する判断基準を明確にする。思いついたような新規事業を認めない。
- ・イベントや講演会などは、各課で開催しているが、関連しそうな部署と連携し集約化を図ることで、経費の削減ができる。
- ・庁舎の照明をLED化で電気代が2割程削減が可能かつ、二酸化炭素の排出削減にも貢献。
- ・課は違うが似たような業務がある場合は集約できないか。(例 収納関係をまとめる。土地契約関係をまとめる 施設整備を一元化する)
- ・何とは言いませんが、市民ニーズもなく、職員も必要性を感じていないような事業が多いと思います。
- ・色々と事情があることは承知していますが、市民が必要とする事業以外はスクラップすべきと思います。
- ・機械ができる業務はお金をかけてでも導入する。コンビニ交付を導入するのであれば、同じ機械を市役所、振興事務所にも導入する。また、料金徴収のATMを導入し、対応する人員とお金の管理もできるようにする。
- ・PPPやPFI
- ・イベントの企画、運営業務はアウトソーシング化して、民間にある程度任せるべき。
- ・いつまでも職員の手作り運営では内容も定型化するし、職員の負担も減らない。
- ・業務時間内でできたことを評価する(長々と同じ業務をしない、常に手を動かす職員を評価する)

意見まとめ 次ページ ➡

問7. 業務の効率化や支出を削減・抑制する良い方法があれば記入

意見まとめ

1. デジタル化と効率化

(1) 文書管理・電子化

- ・紙保存からデータ保存への変更でコピー代や作業手間の削減。
- ・会議資料やチラシを電子化し、必要な場合のみ印刷可能にする仕組みを導入。
- ・コンビニ交付やオンライン申請の拡充で、業務効率化と市民負担の軽減を図る。
- ・行政手続きの電子化、クラウドストレージやGoogleツールの活用で情報共有を円滑化。

(2) リモートワーク推進

- ・オンライン会議の活用で出張費や交通費削減。
- ・テレワーク環境を整え、通勤交通費や光熱費を削減。

(3) AI・自動化技術の導入

- ・業務の一部をRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)化。
- ・AIを活用した会議録作成や答弁書作成で時間削減。

(4) 窓口業務の効率化

- ・遠隔窓口や自動受付の導入でコスト削減とミス防止。
- ・窓口開庁時間の短縮(例:9時~16時)で残業削減と職員のワークライフバランス向上。

2. 事業・施設の見直し

(1) 事業の整理・統合

- ・不要な業務やイベントの廃止、集約化。
例: マラソン大会を隔年開催にする。
- ・新規事業を行う際は既存事業を廃止し、事業間の並行実施を避ける。
- ・利用されていない施設の廃止や指定管理施設の民間譲渡を進める。

(2) 第三者検証の導入

- ・事業の効果を第三者が検証し、削減目標額を明確化。
- ・利用者の理解と協力を得て事業を見直し。

(3) 専門知識の活用と適正配置

- ・各分野のエキスパートを育成し、適正な部署配置を行う。
- ・人事異動の頻度を減らし、職場環境への慣れを活かして効率化を図る。

3. コスト削減と環境への配慮

(1) コスト削減策

- ・光熱費削減のためのLED照明導入。
- ・各課の類似業務を集約し、冗長性を排除。
- ・PPP(官民パートナーシップ)やPFI(民間資金活用)で効率化。

(2) 環境対応

- ・照明のLED化による電力削減や二酸化炭素排出量の低減。
- ・ペーパーレス化による紙資源の節約。

4. 市民サービスの向上

(1) 利用者目線の改善

- ・市民ニーズに基づく事業選択を徹底し、必要性のない事業を削減。
- ・窓口業務や料金徴収をATMや遠隔窓口で効率化。

(2) イベント業務の外注化

- ・イベント運営をアウトソーシングし、職員の負担を軽減。
- ・職員による「手作り」運営から脱却し、内容を多様化。

(3) 職員の意識向上と評価制度

- ・生産性を高めた職員を評価し、モチベーションを向上。
- ・業務時間内での成果を重視し、残業を減らす取り組み。

問8. 新たな収入(歳入)の確保策があれば記入ください

- ・デジタル田園都市国家構想交付金の活用
- ・ふるさと納税返礼品の充実
- ・企業誘致
- ・住宅地の確保
- ・移住定住促進。雇用場所増加。
- ・国施策事業のモデル事業の採択と実施
- ・自治体が補助対象の補助金活用
- ・山形県西川町が、来年度予算の検討にあたり、行いたい事業、課題解決の球出しを職員一人一人が行い、課で集約し、事業のドメイン決めとなじむ事業の結びつけを行い、補助金活用を視野に来年度予算の組み立てを行っている。
- ・縦割りの部署、事業の横串化が実現され、課をまたぐ連携事業が生まれることで、双方のノウハウを生かしたサービス展開を可能にしている。
- ・ふるさと納税に注力できる環境づくり
- ・ネーミングライツの推進
- ・一般寄附の組織的受入の方針策定
- ・新たな観光資源の発掘、農業や里山の利用、市民からの意見募集(会議or公募)など
- ・商業施設などの誘致、そこで働く人員の移住などによる経済効果
- ・施設等使用料の見直し
- ・インターネット環境での、恵那市が魅力を広げ、集客増加。
- ・負債の出るイベントを廃止する
- ・活用されていない施設の売却
- ・人口流出を止め、将来的な税収を増やすために企業誘致にもっと投資してもいいと思います。恵那市のここ数年の出生数は、近隣他市と比較して明らかに少なく、人口(特に若者世代)が流出が一つの要因と考えられます。恵那市の子育て施策が近隣市と比較して充実していることを考えると、以前の市民アンケートでも結果として出ているように「魅力ある職場の少なさ、給料の低さ」が要因であり、これまで以上にコストを掛けた企業誘致、雇用対策が必要と考えます。
- ・市有地、指定管理施設を売却し収益を得る。
- ・宿泊税の導入
- ・ガバメントクラウドファンディングの実施
- ・イベントを開催する場合は、恵那峡花火大会のような特典付きのクライドファンディングを実施する
- ・太陽光発電の土地の評価を見直す。現在は山林課税の場合が多いため、評価方法を変える。空き家(非住家)の固定資産税の見直し。(住民票や電気、ガス等の使用なしなどで判定できる)
- ・地方公共団体は収益事業を行うわけではないので、原則収入に合わせた事業を実施するべきであるため、歳出事業の見直し・廃止を先に進める必要がある。

意見まとめ 次ページ ➡

問8. 新たな収入(歳入)の確保策があれば記入

意見まとめ

1. 財源確保と財政改善

(1) 補助金・交付金の活用

- ・デジタル田園都市国家構想交付金や自治体補助金の活用を推進。
- ・国施策事業のモデル事業に積極的に応募し、採択を目指す。
- ・職員が課題解決案を提案し、補助金活用を視野に入れた予算編成を行う。

(2) 寄附の活用

- ・ふるさと納税返礼品の充実とその環境づくり。
- ・ネーミングライツや一般寄附の受け入れ方針策定。
- ・ガバメントクラウドファンディング(GCF)の実施。

(3) 資産活用と見直し

- ・市有地や指定管理施設の売却による収益確保。
- ・施設使用料の見直しや空き家の固定資産税見直し。
- ・太陽光発電用地の課税評価の再検討。

(4) 新たな財源の導入

- ・宿泊税の導入。
- ・クラウドファンディングを活用した特典付きイベントの開催(例: 恵那峡花火大会)。

2. 人口流出抑制と地域活性化

(1) 企業誘致と雇用創出

- ・魅力ある職場づくりと給料改善を重視した企業誘致へのさらなる投資。
- ・商業施設や企業誘致による移住促進と経済効果の拡大。

(2) 移住・定住促進

- ・住宅地確保と定住を促進する政策の推進。
- ・恵那市の魅力をインターネットを通じて発信し、集客増加を図る。

(3) 観光資源の活用

- ・新たな観光資源の発掘や農業・里山の利用促進。
- ・市民から意見を募集し、地域資源の効果的な活用を模索。

3. 行政の効率化と持続可能性

(1) 歳出事業の見直し

- ・不要な歳出事業や負債の出るイベントを廃止。
- ・地方自治体は収入に合わせた事業実施を基本とし、事業廃止や見直しを優先する。

(2) 部門間連携の強化

- ・縦割り部門を横断する事業の連携を強化し、ノウハウを生かしたサービス展開を実現。

問9. 超過勤務時間の縮減に向けた方策で効果的なものは

超過勤務時間の縮減に向けた方策で効果的なものは（3つまで選択可）



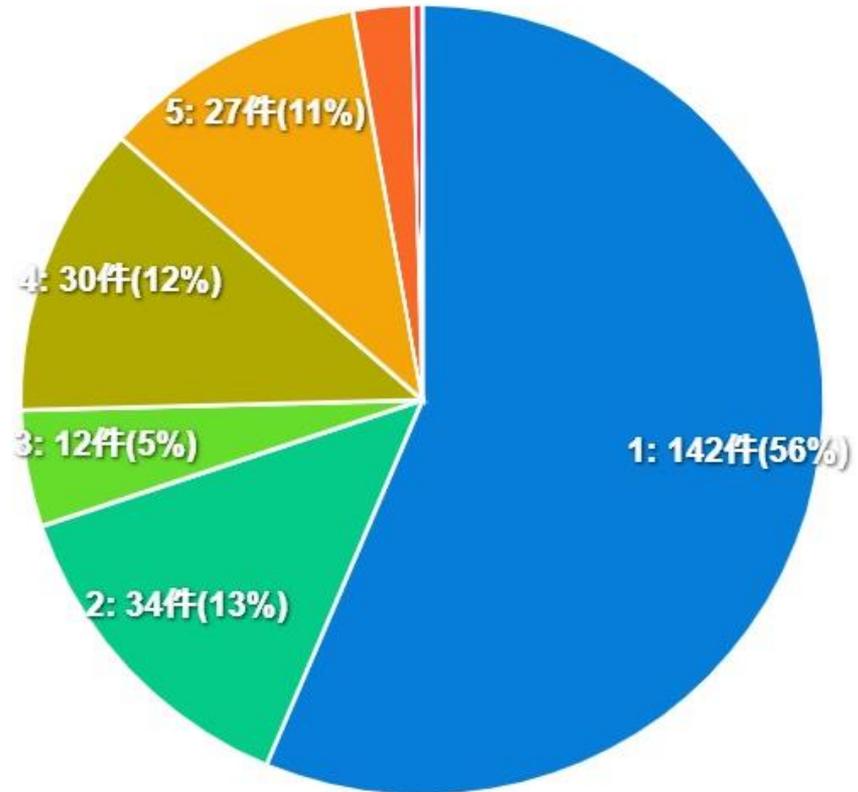
その他意見

- ・成果の出ない業務を廃止して業務軽減を図ること
- ・日中は受付業務や問合せの対応で事務作業をそもそも時間外にしかできない。受付時間を15時までとし、集中して事務作業をする時間を基本労働時間内に2時間用意する。
- ・職員数が少ない。
- ・適切な人員配置
- ・スペシャリストの育成

問10. 今後の恵那市の課題で最も危機感を持つものは

今後の恵那市の課題で最も危機感を持つものは（1つ選択）

- A. 市職員の確保と業務の維持
- B. 財源の減少による事業の継続
- C. 市税収入の減少
- D. 高齢化による社会保障費の増加
- E. 公共施設の老朽化による歳出圧迫
- F. その他・未回答



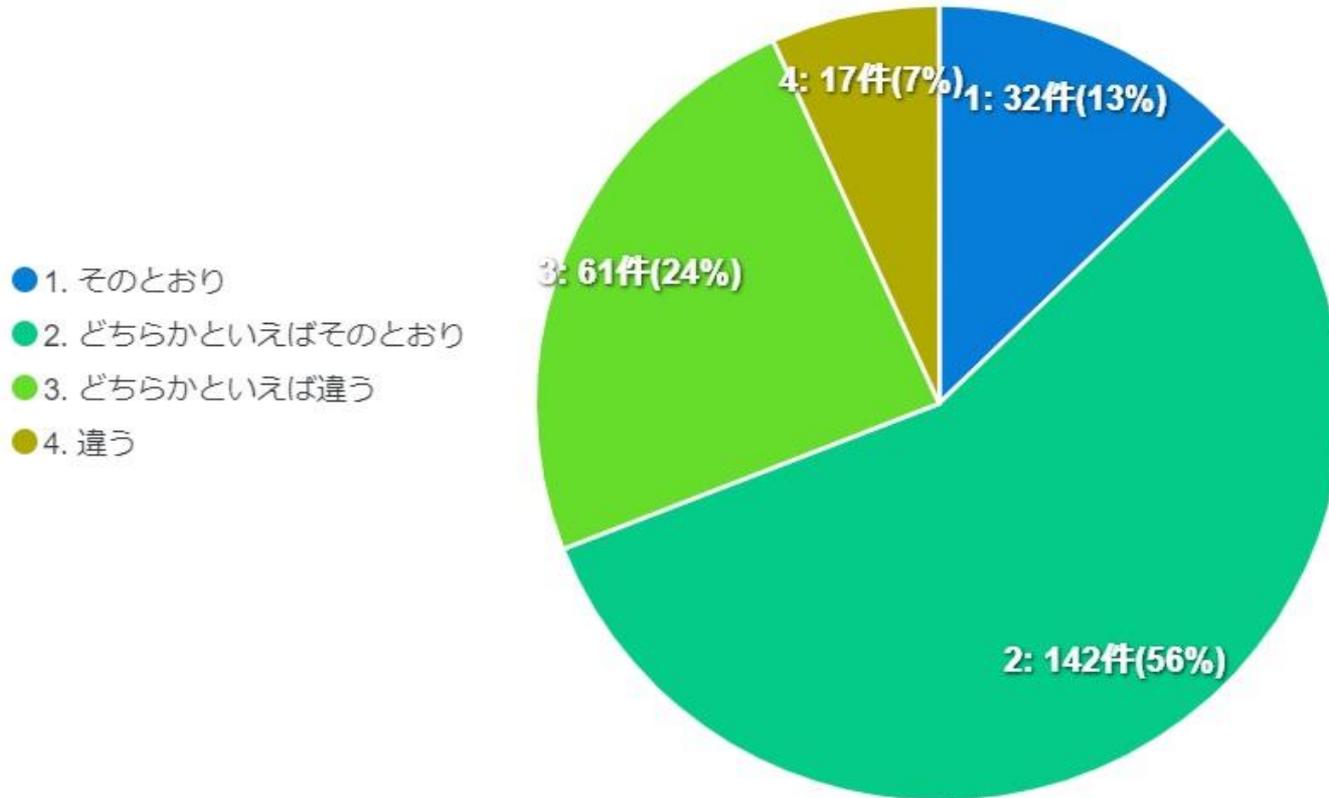
その他意見

- ・住民からの市や政策への不信感
- ・財源、人員ともに足りていない中、市の規模に見合った事業の実施ができていないように感じる。
- ・少子化
- ・ただの人員確保ではなく、本当に優秀な人材を確保するための策を講ずるべき。
- ・少子高齢化
- ・少子化

問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(1)仕事にやりがいや働きがいなど、充実感や満足感を感じている

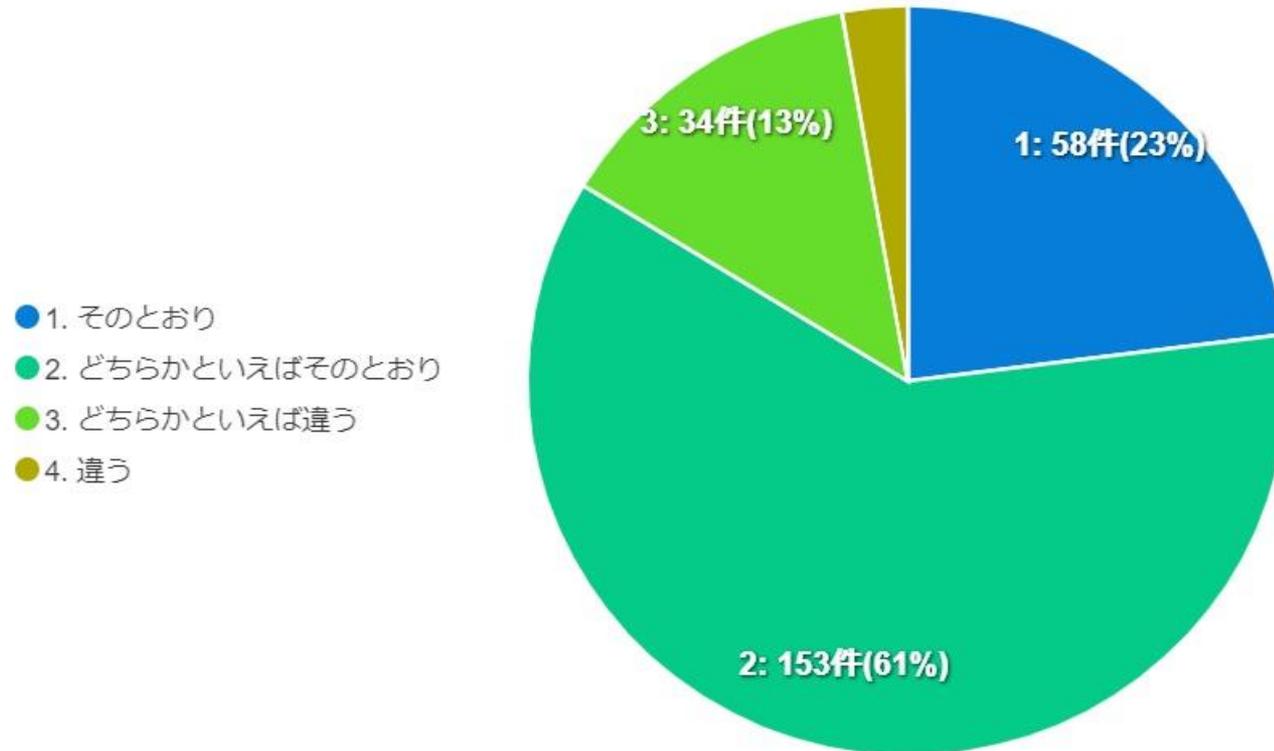
あなた自身の仕事に対する意識や行動について 仕事にやりがいや働きがいなど、
充実感や満足感を感じている



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(2) 恵那市の職員として誇りや使命感をもって仕事に取り組んでいる

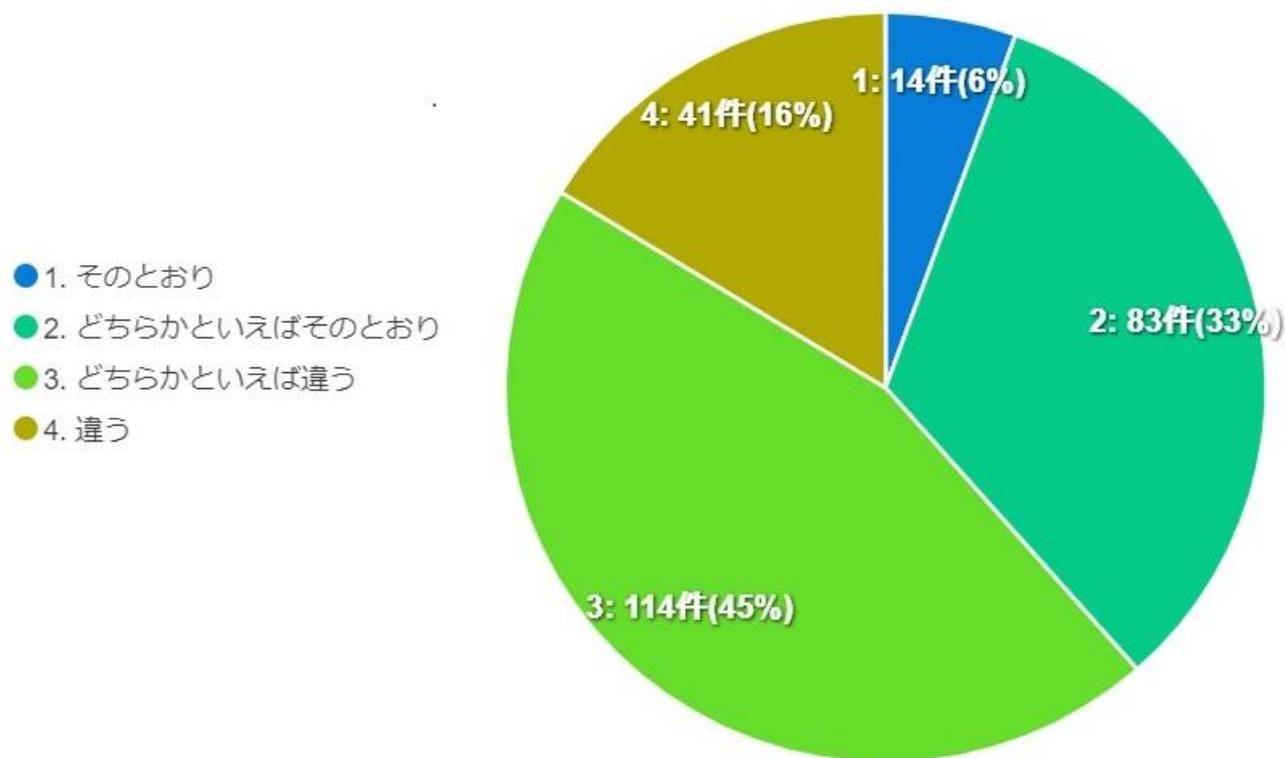
あなた自身の仕事に対する意識や行動について 恵那市の職員として誇りや使命感をもって仕事に取り組んでいる



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(3)より責任あるポジションにつきたい

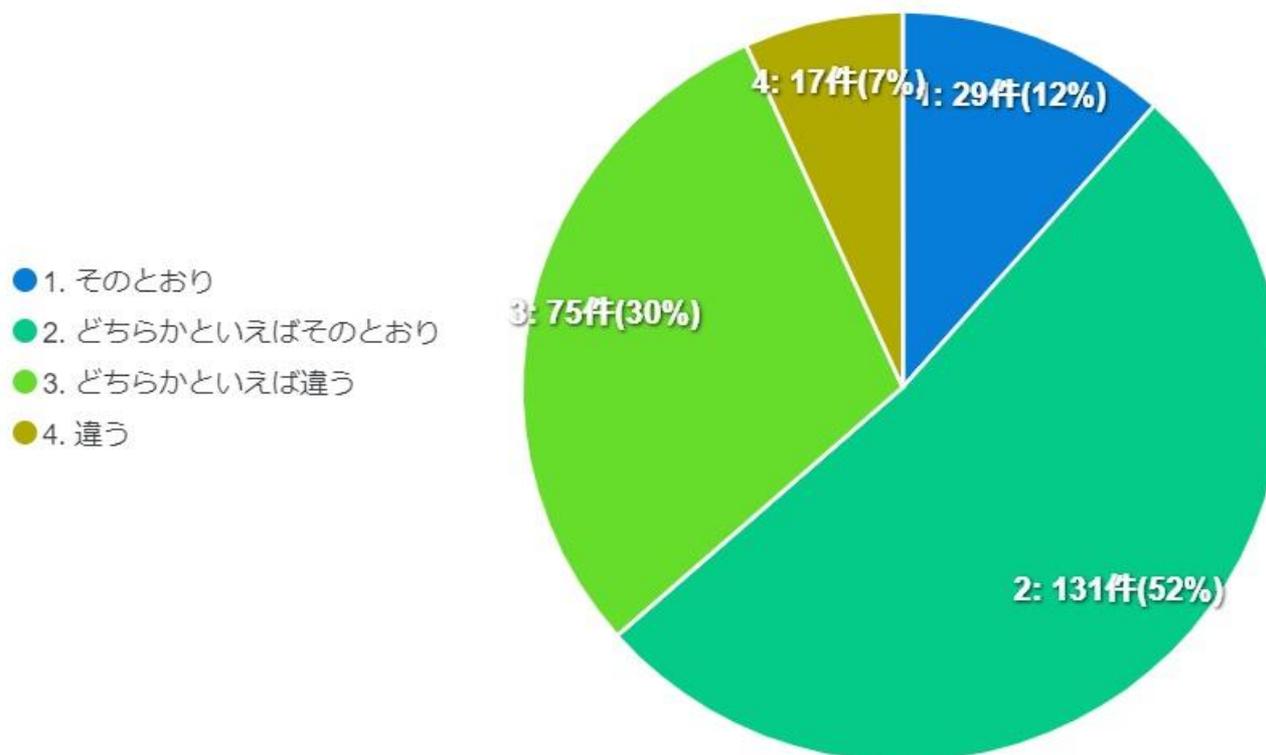
あなた自身の仕事に対する意識や行動について より責任あるポジションにつきたい



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(4)今以上に研修に参加してスキルアップを図りたい

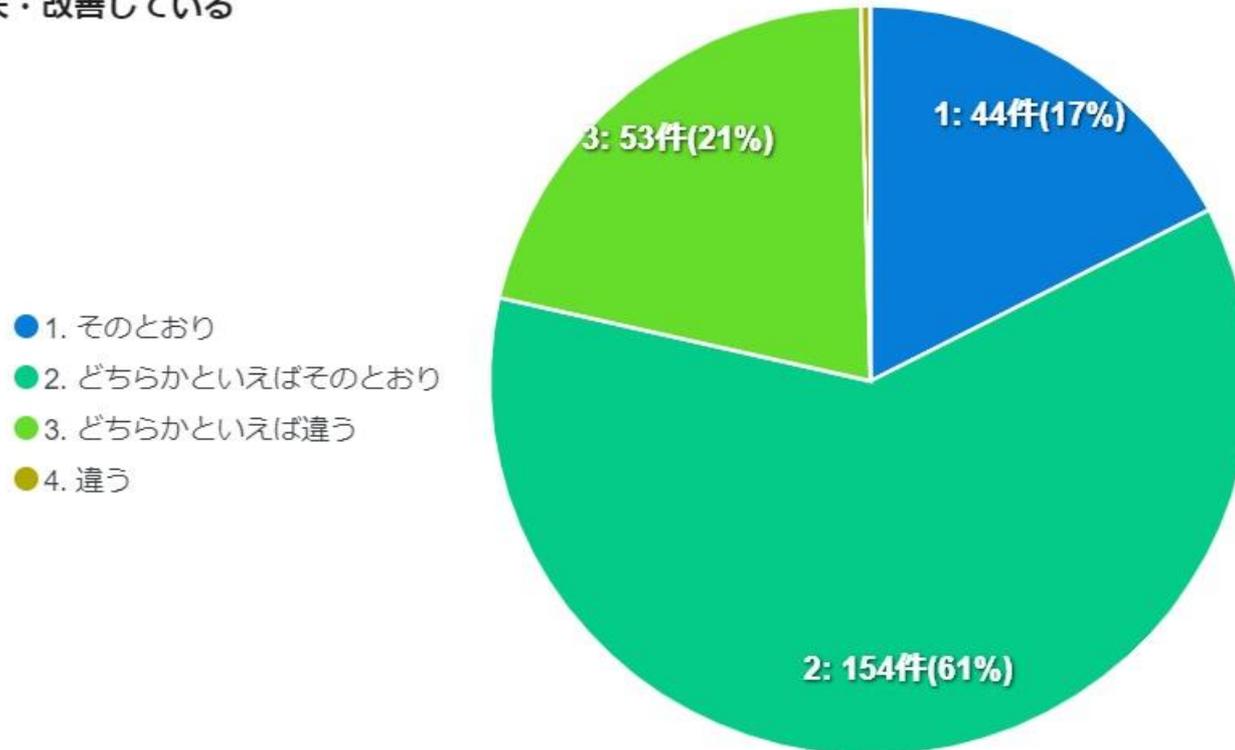
あなた自身の仕事に対する意識や行動について 今以上に研修に参加してスキルアップを図りたい



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(5)業務改善を意識して自分の仕事のやり方を工夫・改善している

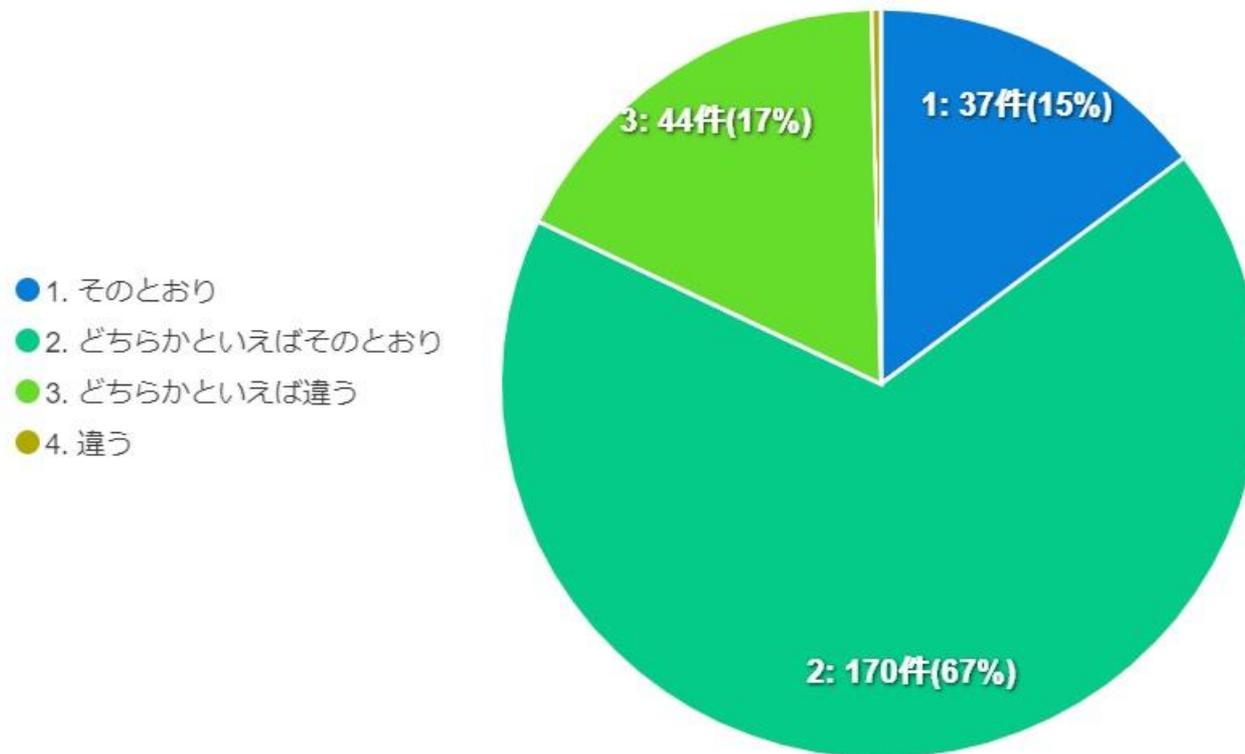
あなた自身の仕事に対する意識や行動について 業務改善を意識して自分の仕事のやり方を工夫・改善している



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(6)コスト意識・削減意識を持って業務に取り組んでいる

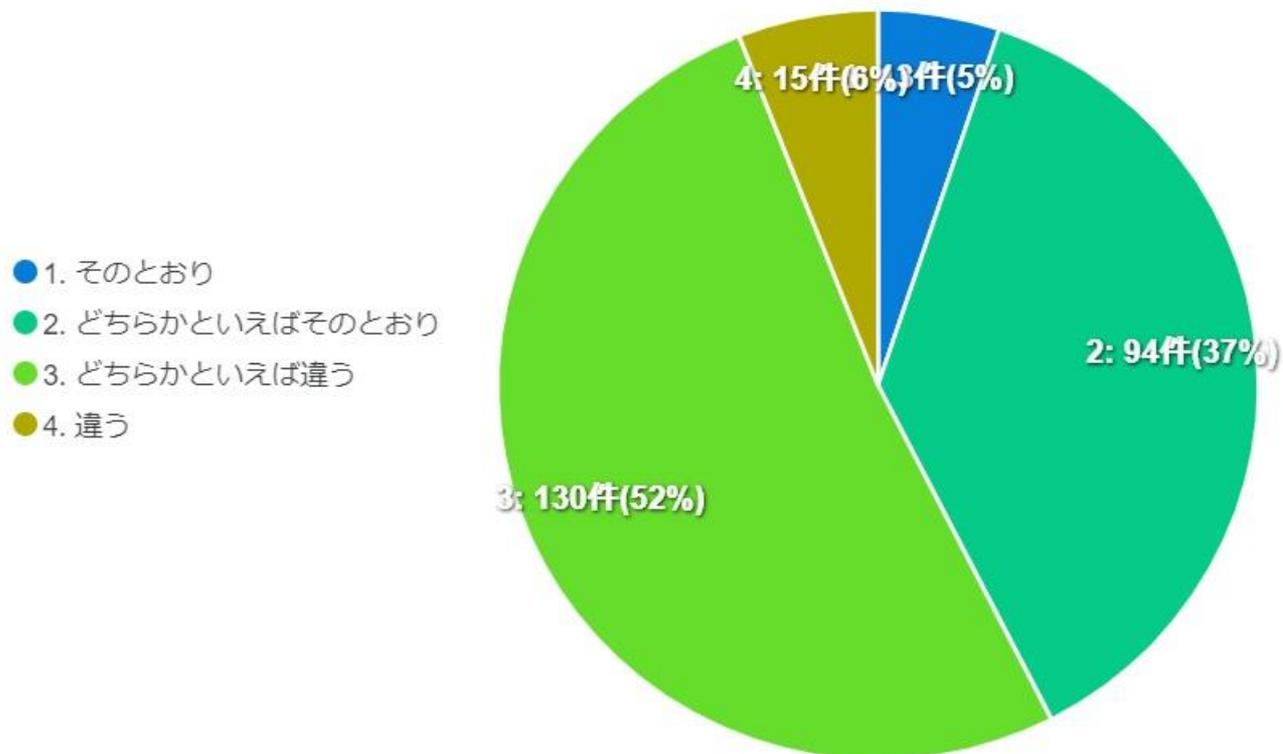
あなた自身の仕事に対する意識や行動について コスト意識・削減意識を持って業務に取り組んでいる



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(7)DXを意識した業務に取り組んでいる

あなた自身の仕事に対する意識や行動について DXを意識した業務に取り組んでいる



問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(8)上記、(5)業務改善を意識している、(6)コスト削減意識を持っている、(7)DXを意識していると答えた方に、具体的にどのようなことを行っているか

- ・会議の資料など、紙ではなくデータでもいいことはデータで行う
- ・いつも、新たなアイデアを考えている。
- ・電気の節電やペーパーレス化を意識して取り組んでいる
- ・無駄な発注をしない。
- ・印刷物を減らす、消灯の励行など、身近でできることを実施しています。
- 時間外勤務の削減を意識しています。
- ・節電対策を徹底して使用していない部屋の節電等
- ・SDGsを意識し、無駄を無くし、節電や時間外を削減するよう改善する。
- ・事例にとらわれず、何が目的かを明確にして業務を進める意識を持つようになっている。
- ・使用していない部屋の電気、エアコンをこまめに消す。部内への掲示板による注意喚起
- ・燃料費を意識しての処理運転
- ・コスト削減意識
- ・光熱費の削減
- ・印刷物の削減
- ・常にタスクを整理しながら業務の進捗を管理している。
- ・常に新たな業務を意識し、挑戦するよう指導及び実践も心掛けている
- ・過去の資料を見直し、より利用しやすく簡素化できるように意識している。
- ・事務フローを絶えず監視し、短縮できる箇所はすぐに短縮を行っている。
- ・業務の処理時間を短くする。重複する作業を行わないように改善する。過ちや間違いはダメだけど、それ以上の完璧な仕事に拘らない。(例:あとで困らない程度に資料を整理する。凝った資料作成をしない)
- ・働きやすい環境づくりに努めている。
- ・限られた職員で業務を行うために、事務を見直しながら、サービスの低下や事故が無いように意識している。改善できることは取り入れていきたい
- ・業務改善:業務フローの見直し コスト削減:可能な限りでのペーパーレス化 DX:オフィスソフトを活用した業務整理
- ・ペーパーレス、燃料等の節減
- ・電気・燃料・コピー代縮減に取り組んでいる
- ・職員の年間業務を細分化し、細分化した業務ごとに作業をしている。作業が重なる繁忙期が事前に把握できるため、作業を前倒しするなどして、年間の作業量を平準化している。
- ・業務のなかでの生成AIの活用、ペーパーレスの意識等
- ・他自治体から事例を学び、生かせないか検討する。
- ・「業務改善を意識している」⇒前年踏襲をするのではなく、改善点はないかを意識し取り組む
- ・「コスト削減意識を持っている」⇒財源がないか国・県の情報に注視している
- ・「DXを意識している」⇒アンケートなどはデジタル化を図るなど、日々の業務で意識している
- ・紙資料削減
- ・会議や打ち合わせのペーパーレス化
- ・フォームを使用した申請受付の実施
- ・関連研修に参加する
- ・調査方法の見直しによる郵便料・待機時間削減(例:滞納者の住居地調査を郵送での調査から住基ネットでの調査にR6から変更、1件あたり郵便代230円、調査回答の待機時間11日を削減した)
- ・AIではないが、日々の業務を誰でも取り組めるようにルーチンワーク化している。マニュアルを見れば取り組めるように、繰り返しのような業務を効率的にできるようなエクセルやワードの作成、体系化を実施。
- ・印刷方法
- ・各自の担当業務について、前例踏襲ではなく、常に改善意識を持ち、効果的かつ効率的な手法を考えるよう促している。
- ・業務時間内で多くの仕事をこなせるように常に手を動かし、上司に相談をしている
- より効率よくできる方法をネットなどで調べ、周りにも相談しながら業務を進めている

- ・日常から課内の業務の効率化、コスト削減の呼びかけを行っている。今年度のDXに関する職員研修から職員全体の意識が徐々に変わりつつある。
- ・印刷を両面にすることや、なるべくペーパーレスで業務に取り組むこと等
- ・複事業の見直しを提案し続けている
- ・コスト意識をもって法人運営を行っている
- ・アンケートや応募などはロゴフォームを積極的に使っている、市長印を電子データにする←未だこの程度のDXレベル
- ・チケットを電子化しようとする動きを作っている
- (DXや業務改善を意識しているが、何からすればよいかわからないので教えてほしい、施設によってはアナログなことが多すぎて困っている)
- ・顧客が高齢者層なのでDXが進みにくい
- ・業務を推進するのが嘱託職員の方がメインとなるのでDXが推進しにくい、上司の推進意識が低め
- ・ちょっとした事ですが、印刷をするときは基本的に2アップ以上の両面印刷をし、極力印刷する量を減らしている。
- ・各種会議案内をメールによる案内を行うことで郵便料金、案内用紙及び封筒の削減。不必要な照明機器の消灯(昼休み時など業務時間外)
- ・業務に対して良くなりそう、使えそうな新しい技術に興味を持つ。情報を仕入れる。それを自分の業務改善に生かす。
- ・節電、コピーする際のNアップ印刷
- ・業務の簡素化を意識している
- ・業者担当者との打ち合わせによる維持管理費の削減方法の採用など。いろいろな意見を取り入れて削減方法を考える。
- ・まめに電気を消す、印刷不要なものは印刷しない など
- ・印刷の最小限にするために、製本印刷する。照明を極力切る。
- ・民間派遣⇒意識改革と優れた点やノウハウを学び、自社に持ち帰って活用する意識。
- ・リモートワークにより、強制的にアナログ作業がしづらくなる環境に置かれている。
- ・整理整頓・節電
- ・時間外勤務の削減のため、業務はできる限り時間内に終わらせる努力をしている。
- ・県域統合型GISに都市計画情報をのせるよう作業をしました。
- ・屋外広告物許可申請業務の改善について、情報課から提案を求められたため、提案しました。
- ・県がlogoフォームを用いたDXを進めていることを情報共有しました
- ・定型業務のマニュアル化とマニュアルの随時改善
- ・印刷の抑制
- ・問題のない範囲内でのクラウドサービスの活用
- ・調査や作業のマニュアルがないものの作成
- ・まとめられることはまとめる(2度手間を防ぐ)
- ・無駄と感じたもの、ことは速やかに改善する。
- ・節電 こまめなスイッチオフ電灯・換気扇・充電・PC等
- ・ルーチン業務は省略できる項目が無い意識しながら実施する(PC入力のエクセル数式活用)
- ・不要な時間外は行わない、印刷枚数削減(2アップ等)
- ・業務量に対して職員数が足りていないのが現状である。そのため効率よく業務を進めるよう無理・無駄を省くようにしている
- ・事務の簡素化
- ・小さなことでもエクセル等を使い業務の効率化に取り組んでいる
- ・両面印刷、物を大切に使うなど
- ・消耗品などの購入は必要最低限量で低価格のものを選択再利用を心掛けている

問11. あなた自身の仕事に対する意識や行動について

(8)上記、(5)業務改善を意識している、(6)コスト削減意識を持っている、(7)DXを意識していると答えた方に、具体的にどのようなことを行っているか

意見まとめ

1. 業務改善への意識と実践

- ・効率化の意識: 業務フローや定型業務を見直し、マニュアル化・簡素化を進めている。
- ・ペーパーレス化: 両面印刷やNアップ印刷の活用、会議資料のデータ化、申請フォームのデジタル化などに取り組んでいる。
- ・時間短縮: 重複作業の削減やタスク整理により、業務時間内に仕事を終わらせる工夫をしている。
- ・柔軟な発想: 前例踏襲にこだわらず、新たな手法や技術を積極的に取り入れる意識がある。

2. コスト削減の取り組み

- ・光熱費・消耗品の節約: 節電(不要な照明やエアコンの消灯)や必要最低限の購入を徹底している。
- ・印刷コスト削減: 印刷物の最小化や製本印刷の採用を実施。
- ・業務費用の削減: 郵便料金や維持管理費を見直し、必要なコストの低減を図っている。

3. DX(デジタルトランスフォーメーション)の進展

- ・DX推進の試み: アンケートや申請受付にデジタルフォームを活用、電子データ化、会議のペーパーレス化など。
- ・課題: DX推進の意識が高まりつつあるが、上司や嘱託職員の意識・スキル不足、高齢者層の顧客対応、アナログ作業の多さなどで推進が進みにくい。
- ・文化の改善の必要性: 民間のノウハウ導入や研修参加で意識改革を進めたいという声がある。

4. 持続可能性の意識

- ・SDGsの実践: 無駄を無くし、環境負荷軽減(例:節電・再利用)を目指している。
- ・省エネ活動: 燃料費削減や電力消費の管理を徹底している。

5. 改善の具体例

- ・他自治体や民間の事例を学び、業務に応用。
- ・業務にAIやデジタルツール(例:エクセル関数)を活用して効率化を図る。
- ・郵送業務をデジタル化(例:住基ネットの活用)し、コストや待機時間を削減。
- ・タスクの細分化と年間スケジュールの平準化により繁忙期の負担を軽減。

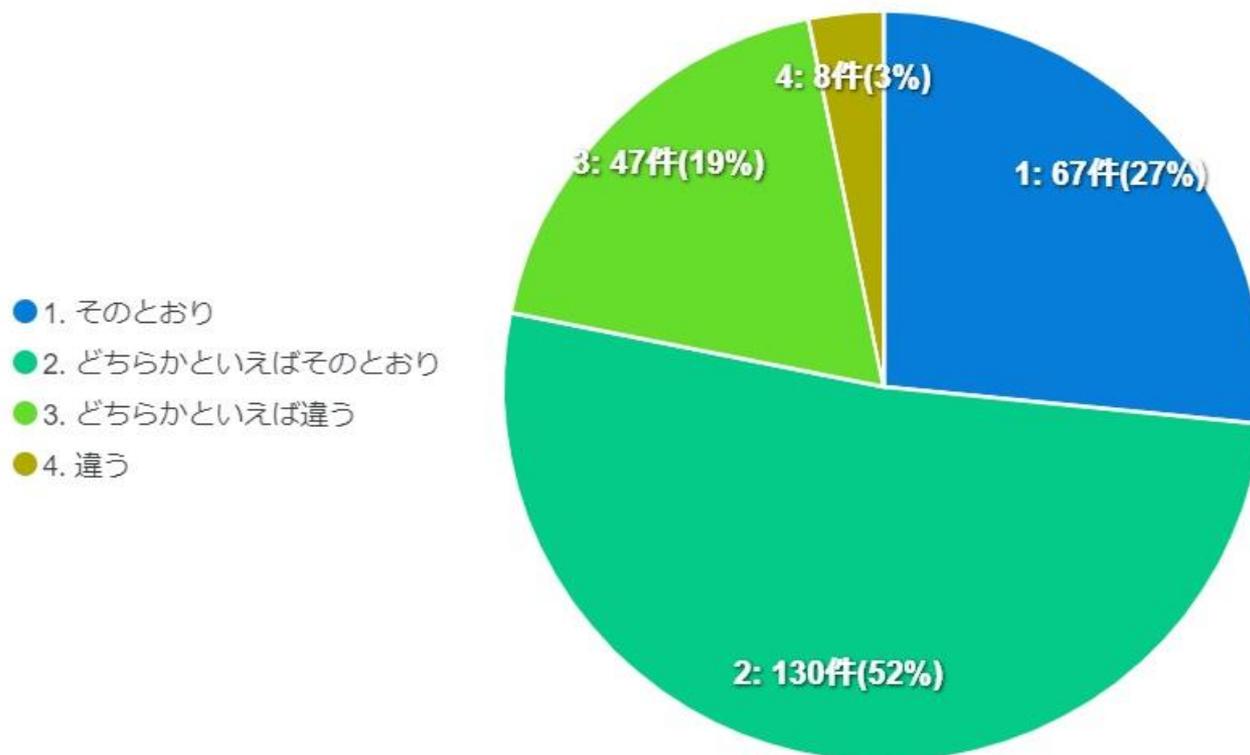
6. 課題と要望

- ・「何を優先してDXを進めればよいかわからない」という声。
- ・人員不足や意識改革の遅れにより、進展が限定的な点。
- ・アナログな環境や文化センターの改善が必要。

問12. あなたの職場(課・部署等)について

(1)人間関係や雰囲気、コミュニケーションは良好である

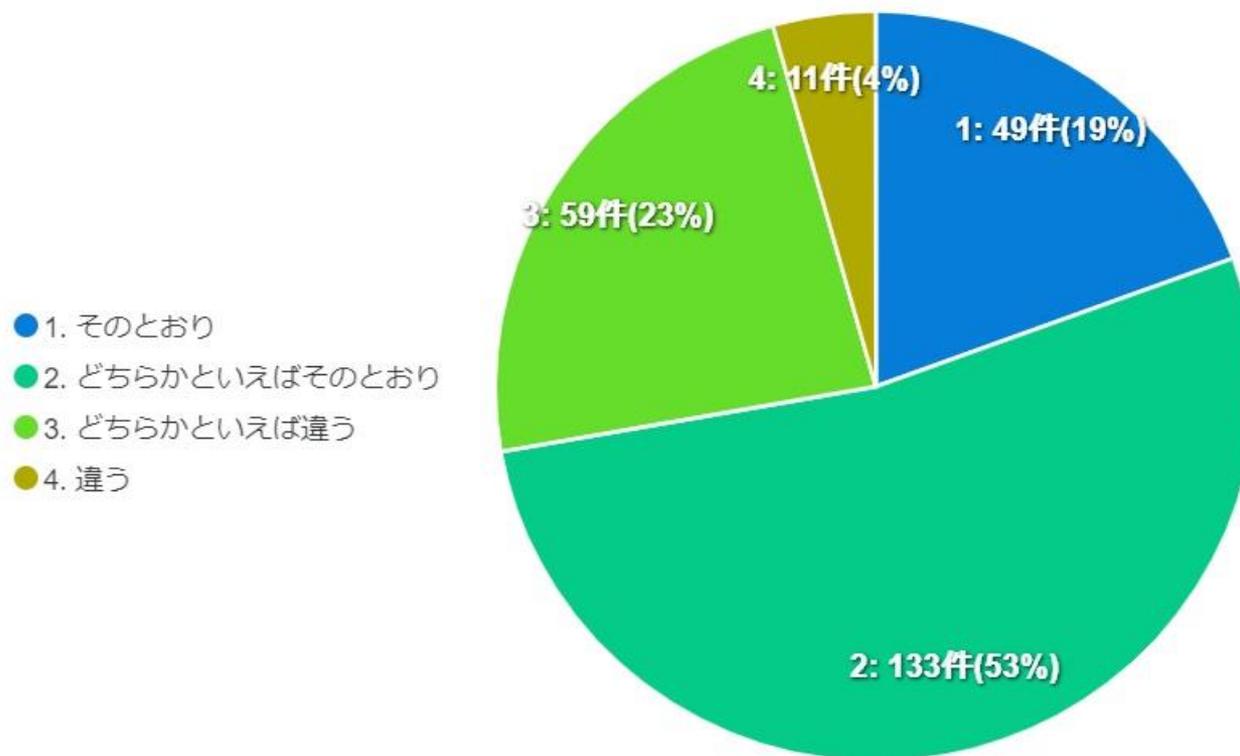
あなたの職場（課・部署等）について人間関係や雰囲気、コミュニケーションは良好である



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(2) 一体となってチームとして仕事ができている

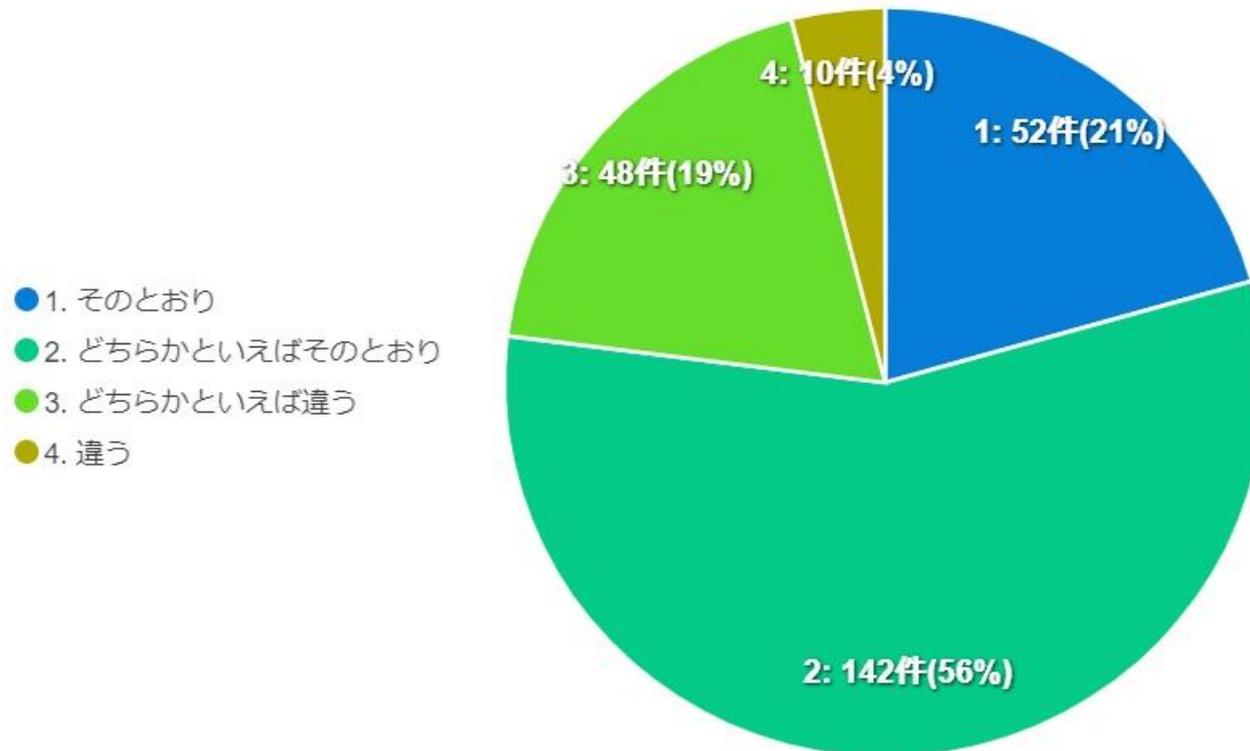
あなたの職場（課・部署等）について 一体となってチームとして仕事ができている



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(3)仕事に関する意見やアイデアを出しやすい雰囲気である

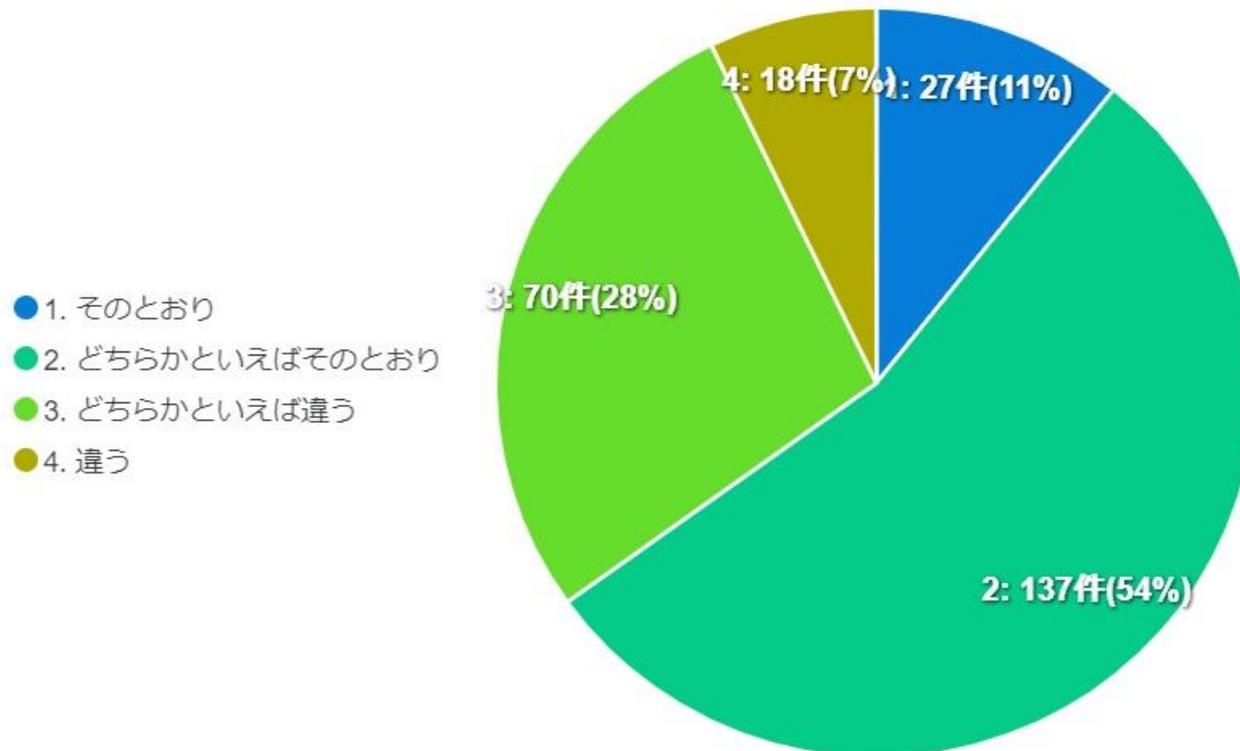
あなたの職場（課・部署等）について 仕事に関する意見やアイデアを出しやすい雰囲気である



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(4)職場のオフィス環境(施設・設備等)は整えられている

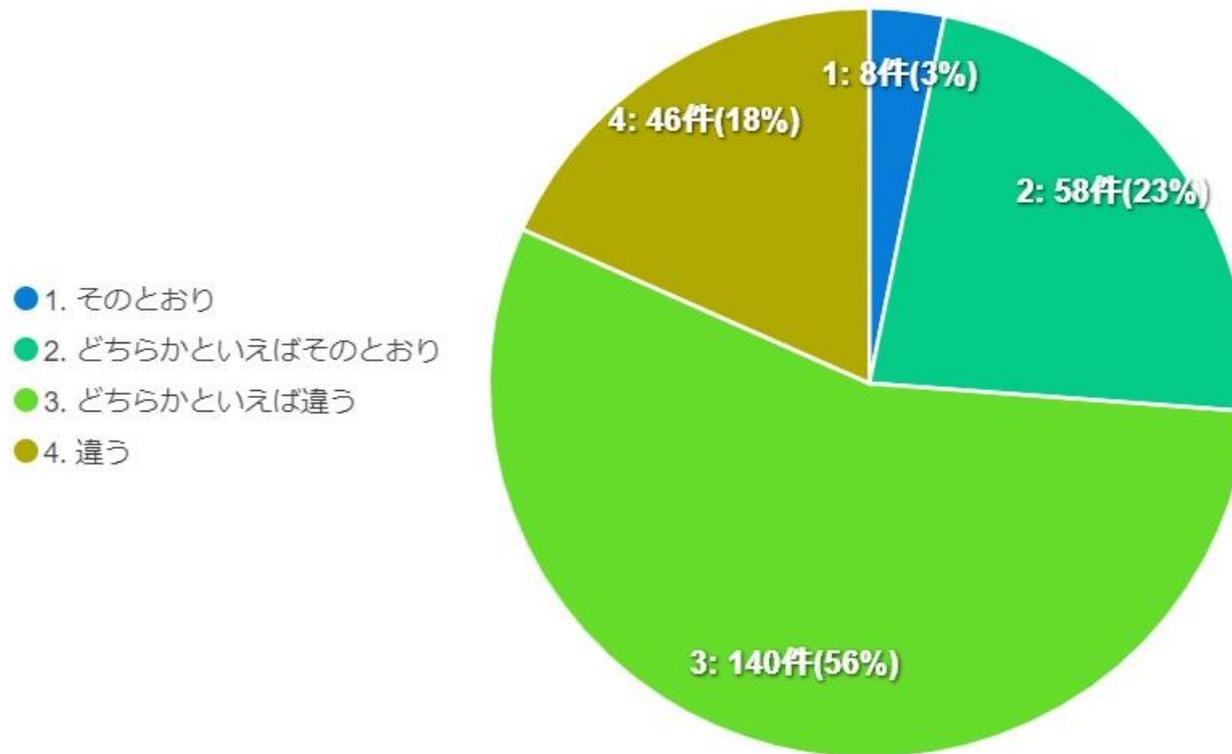
あなたの職場（課・部署等）について 職場のオフィス環境（施設・設備等）は整えられている



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(5)業務のDX化が進んでいると感じる

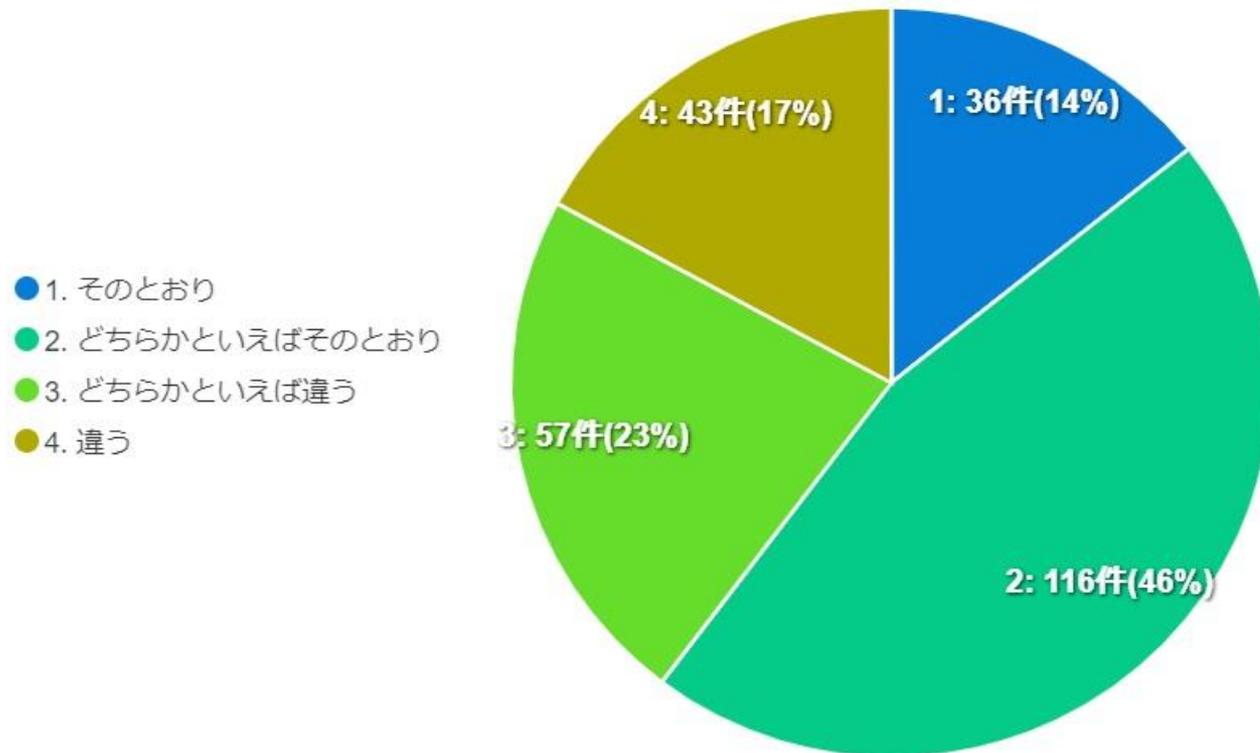
あなたの職場（課・部署等）について 業務のDX化が進んでいると感じる



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(6)休暇を取りやすい環境である

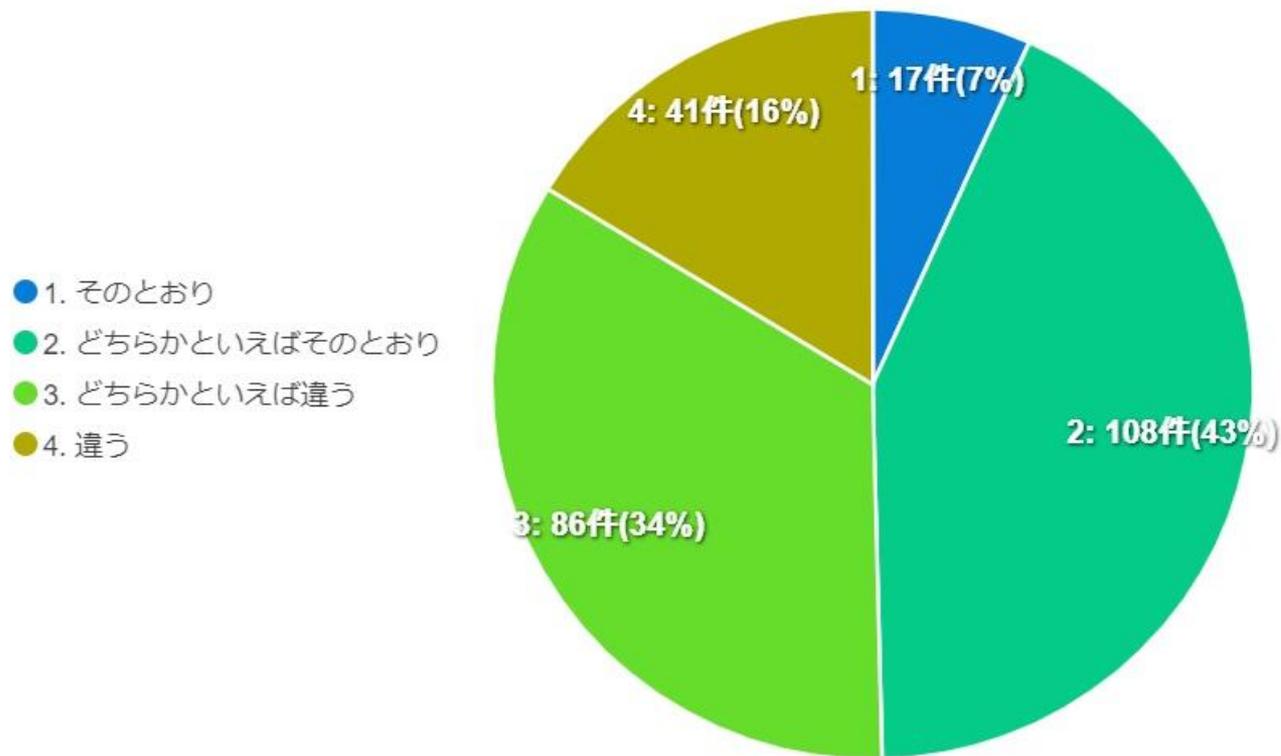
あなたの職場（課・部署等）について 休暇を取りやすい環境である



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(7)ワークライフバランスがとれている

あなたの職場（課・部署等）についてワークライフバランスがとれている



問12. あなたの職場(課・部署等)について

(8)上記で、(4)職場のオフィス環境が整っていない、(5)業務のDX化が進んでいないと答えた方に、具体的にどのようなことが整理または進んでいないか

- ・他市と比べDX化は進んでいるが、窓口の来客の申請書自筆記入などDX化はまだこれからであり、徐々に進めていく必要がある。
- ・ノートPCがない
- ・利用者申請システム導入が途中で止まっている
- ・業務のDX化ができない、職場が陸の孤島すぎてよくわからない
- ・事業整理や業務整理をしたが、業務過多で係長級に業務が偏りすぎてそれどころではない
- ・嘱託職員の基準で業務が進んでいるので業務改善がやりにくい上司の意識が薄い
- ・4階は暑い。30℃を超えてもエアコンが入らない時がある。
- ・個別に多様な窓口業務を行う必要があるためDXが進んでいない。
- ・働きにくい室温の 때가 多々ある。集中できない。
- ・紙ベースの業務が多い。
- ・窓口申請業務、簡易要望
- ・施設が大きくてなかなか清掃など管理が行き届かない。
- ・不要なものがあっても普段の業務に時間を割いてしまかなかできない。
- ・モノ入れだけで、業務そのものが抜本的に変わっていない。
- ・騒音などにより集中できない場合がある。
- ・法令に基づく審査や許可に関することは、様々な状況に応じて判断を求められるため、DX化を行うことが困難だと思う。
- ・一方でタブレット活用によるICT化やペーパーレス化は進んでいると思う。
- ・PC上で回している決裁を、決裁終了後に紙で印刷している。
- ・ノートPCの配布がなされていない
- ・紙文書による文書保存
- ・定型業務が少ないため、業務のDX化が進んでいない。
- ・外から見た見た目が変わるばかりで、中身の業務の効率化を全くできていない。
- ・紙を使ったアナログな業務が多い。
- ・職場のオフィス環境が整っていない 空調の温度管理、残業時の空調停止、業務のDX化が進んでいない 調査の重複、メール等での文書の受付、
- ・観光の事務でDX化することが見当たらない。
- ・一部業務では、情報技術の活用はある。
- ・休みが本当に必要ところで取得できない。
- ・知識不足
- ・日常業務をこなすことに精一杯で業務のDX化について検討出来ていない。
- ・報告書や会議資料などが全て紙ベースなので、もったいないと感じる
- ・DX化するほどの仕事量ではない。
- ・お客さんから見るところは片付いているが、物置きなど見えない場所に物があふれているので、要らないものはこまめに処分するべきと感じる
- ・カルテが紙カルテ。
- ・必要な業務ソフトがそろっていない。掲示板はルールがないため、軽微な内容でも長期間あがっているものが散見される。
- ・紙ベースでの業務
- ・執務室の温度管理が庁内一律では環境が悪すぎる。
- ・DX化のシステム導入も、県に倣ったり、東濃で横並びにしたり、市で独自に取り入れるなど統一感がなく、庁内でも互換性がないなど思ったように効率よく進むわけではないと感じているから。
- ・当部署の業務は根本的にDX化が結び付きにくいと考える。
- ・空調設備が整っていない
- ・地図情報システムが一元化されていない
- ・窓口対応や紙による申請や決定など、既存のルールのもとでの事務事業が多いため。
- ・DX化の前にデジタル化すらできていない
- ・勤務人員が定められているので休暇とうは取れない。
- ・アナログな窓口受付業務 手作業による台帳記入からエクセル入力集計
- ・PC、スマホなど機器は充実している。新規事業の企画立案、効果検証の際のデータ収集、分析にDXを活用できれば費用と効果がより分かりやすくなる。
- ・空調設備、文書管理による印刷事務等
- ・空調の利きが悪い
- ・通路が狭い(フロアに職員(机)が密集している)
- ・奨学金貸付・返済業務についてシステム化されていない。
- ・務のデジタル化が進んでいない面がある(例:口座振替の登録は紙ベースでの業務となっている。他市では紙のみならずネットを使用した登録業務を実行中。)
- ・AIが導入できていない。もっと積極的に導入すべき。
- ・R5年度に軽自動車や法人税でRPAを導入したが期待したような成果が得られていない。こうした中で他の税目等でRPAやAI導入による業務改善を検討しているが、R8年度から税務システムの標準化がスタート予定であるため、様子見の状態である。
- ・具体的には挙げられないが、業務内容によりDX化になじむもの、なじまないものがあることは認識すべき。

問12. あなたの職場(課・部署等)について

(8)上記で、(4)職場のオフィス環境が整っていない、(5)業務のDX化が進んでいないと答えた方に、具体的にどのようなことが整理または進んでいないか

意見まとめ

1. DX化の進捗と課題

- ・他市より進んでいる部分もあるが、窓口業務や紙ベースの申請・文書保存が多く、DX化はまだ不十分。
- ・必要なシステムやノートPCが不足しているため、業務効率化が進まない。
- ・タブレット活用やICT化は進んでいるが、RPAやAI導入は期待通りの成果が出ていない。

2. 人員・業務体制の問題

- ・業務過多で係長級に負担が集中し、DX化や業務改善に取り組む余裕がない。
- ・囑託職員依存が強く、上司のDX化への意識も薄い。
- ・人員不足や業務量の偏りで、休暇取得が困難。

3. 職場環境の問題

- ・空調設備が不十分で、夏場の高温や騒音により集中しづらい。
- ・施設の清掃や管理が行き届かず、スペースが狭い。

4. システムや運用の統一性の欠如

- ・システム導入が中途半端で統一性がなく、庁内で互換性が取れていない。
- ・DX化の取り組みが曖昧で、方向性が統一されていない。

5. 業務の性質と意識の課題

- ・窓口対応や許認可業務など、個別対応が必要な業務はDX化が困難。
- ・職員全体の知識不足や意識の低さが障壁となっている。

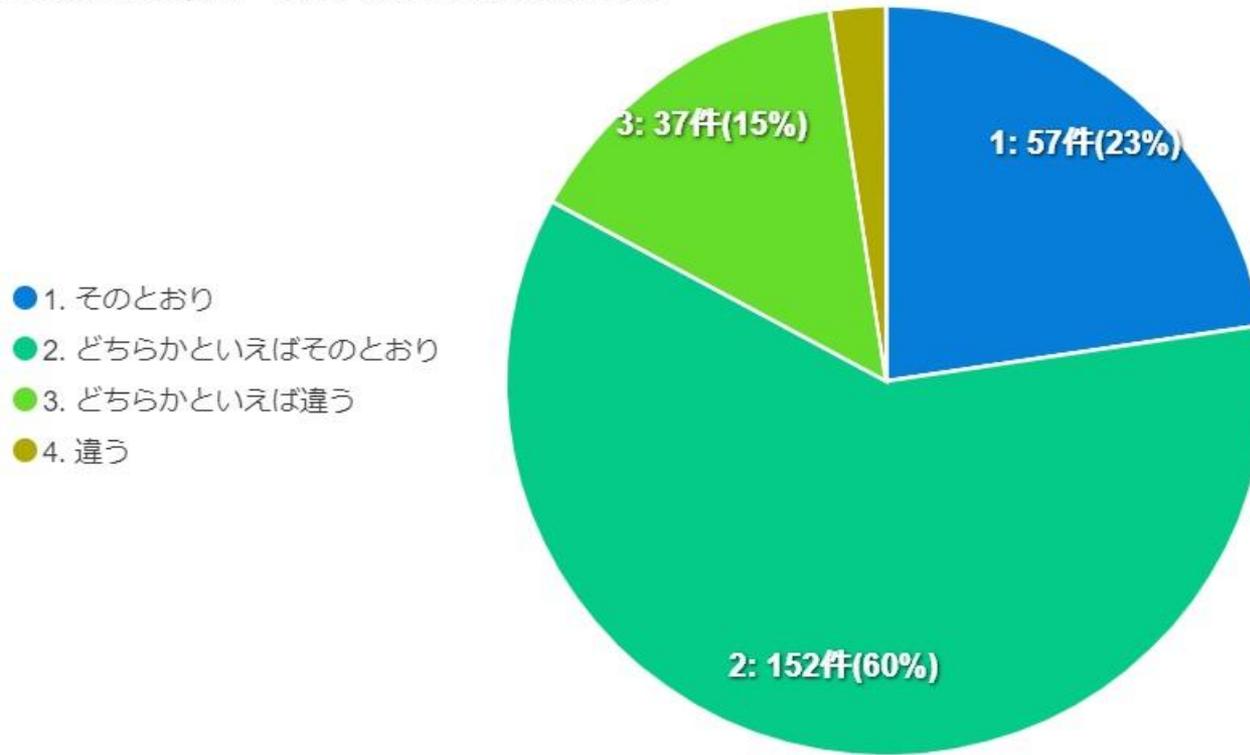
6. 改善の可能性

- ・小規模な成功事例を積み上げながら、デジタル化とDX化を段階的に進める必要がある。
- ・新規事業のデータ分析など、情報技術を活用した効率化が期待される。

問13. 全庁的な部分について

(1)職場または全庁的に行っている業務の中で、今後さらに改善するところ、または廃止や見直すべきと考える事務事業がある

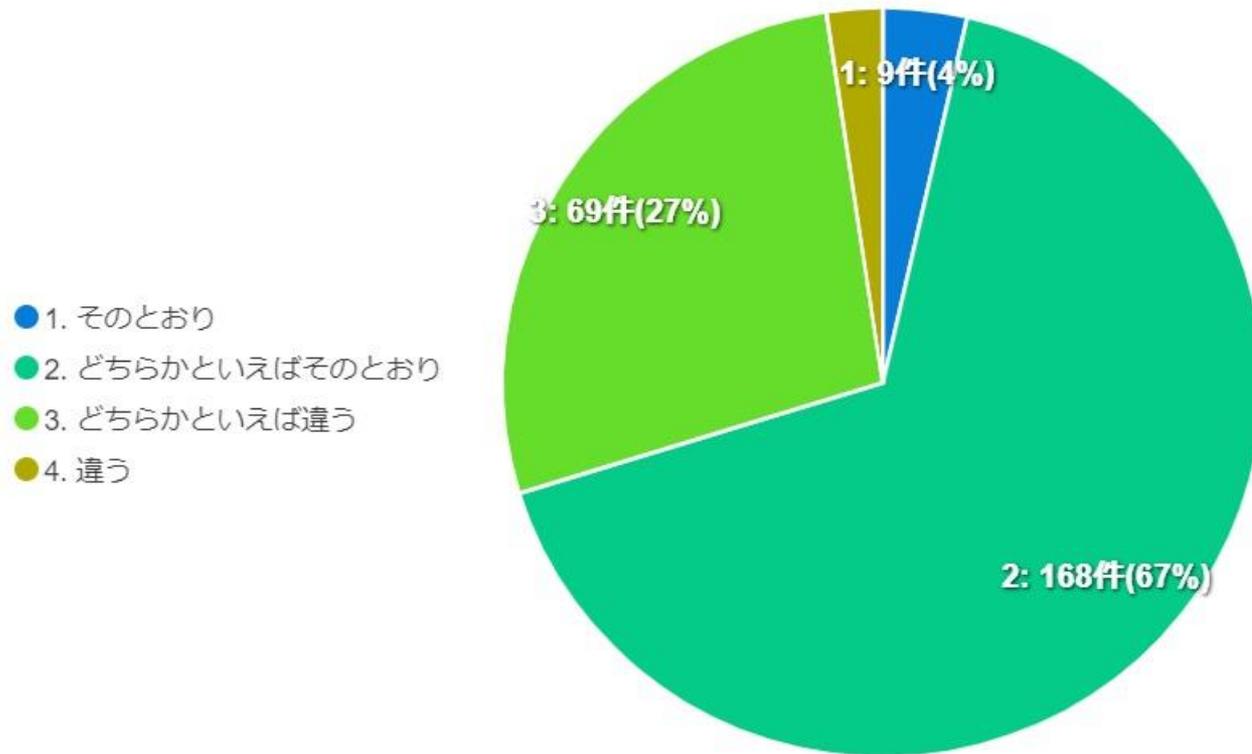
全庁的な部分について 職場または全庁的に行っている業務の中で、今後さらに改善するところ、または廃止や見直すべきと考える事務事業がある



問13. 全庁的な部分について

(2) 市民に満足される行政サービスの提供が実現できていると感じる

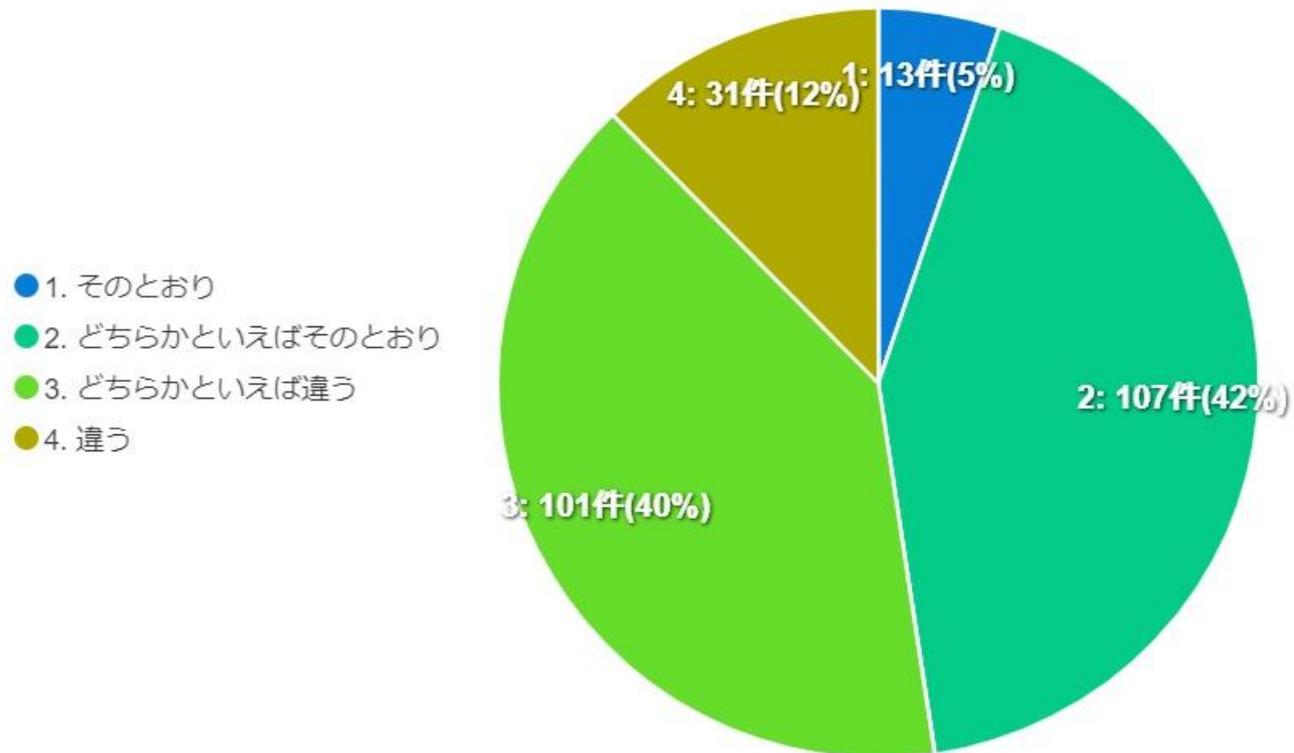
全庁的な部分について 市民に満足される行政サービスの提供が実現できていると感じる



問13. 全庁的な部分について

(3) 今後も働き続けたい市役所組織である

全庁的な部分について 今後も働き続けたい市役所組織である



問13. 全庁的な部分について

(4)上記で、(1)業務の改善、廃止、見直すものがあると答えた方に、具体的にどのようなことか

- ・課の中で、類似業務が多すぎるが主体となる市民もそれぞれ違うので見直し方が良くわからない
- ・事業やイベントが多すぎる、2日やらなくてもいいイベントもある。
- ・外郭団体の在り方(会員が減少し高齢化している)
- ・市民での窓口相談簡易な相談。
- ・庁舎1階が実施している窓口業務を午後6時までで行っているが、えなえーるが出来たため、廃止しても良いかと思う。月末最終週の休日開庁もあり、職員の働き方改革や振替休日取得の観点からも感じる。
- ・美濃加茂市役所は、11月から開庁時間を午前8時45分から午後4時45分までに変更された。
- ・仕事量が多すぎるためまた休みも出てきて仕事をしないといけない環境にある
- ・研修で見た動画で、他市では「書かない窓口」を実施していると知り、魅力的に感じた。業務の効率化にとでも貢献していると思う。
- ・休日の出席業務が多いと感じる
- ・時間外労働が多すぎる。
- ・紙文書・紙決裁、紙での文書保存
- ・上下水道、口座振替手続など、全ての窓口におけるウェブ申請及び許可の実現(決済機能を含む)
- ・窓口サービスについては見直す必要があると考えます。月1回の休日窓口、平日の18時までの延長、中央出張所の営業。他市に比べて過剰なサービスになっていると思います。職員が疲弊し、モチベーションの低下、サービスの低下につながる(つながっている)と思います。時間帯ごとの窓口の利用状況を分析した上でですが、窓口時間を短縮し、えなえーるでは対応できない業務で平日の夜でないとダメな方には予約制で週に1回くらい時間外窓口を設けるなどの対応でよいと思います。
- ・補助金の種類及び支出金額が年々増えているため、あまり活用されていないものを中心に廃止していけるとよい。
- ・施設についてすべてを守ろうとせず、守るべきものを厳選する必要がある。
- ・行事を増やすばかりで削減は無い、他の課と調整されていないため常時の時期が偏り時間外や代休が増加する。
- ・職員研修など復命書の作成など、研修終了時にあるアンケートで十分である。復命書の作成に時間を費やす時間が無駄である
- ・職員研修の縮小
- ・日直は委託の方がよいと思います。
- ・1年に1度しか日直の業務を経験しない不慣れた職員が対応をするよりも、年間通じて業者に対応してもらい、知識を積み上げてもらった方が、よりスムーズに対応することができ市民サービスが向上すると思います。
- また、不慣れた職員が対応すると、必然と市民課職員が呼び出されることも増えますが、日々の業務によりノウハウを持った業者の方が対応すれば、市民課職員の負担も軽減します。

- ・文書をデジタルで処理しても保存時に印刷しなければいけないこと
- ・多忙な部署の人手が少ないこと
- ・社会情勢の変化によって、職場の改善や見直しをす事業があると思う。
- ・各行事が増える一方で減らすことが無く、休みの日に出勤することが多くある。リモート講習や動画を撮影し勤務日に視聴できる体制を増やすことで業務改善が見込まれる。
- ・内部的な事務の簡易化
- ・各種協会業務や団体事務。
- ・職員が誇りをもって働くための、職員ひとりひとりに寄り添える仕組みづくり
- ・複数ありすぎて分からない
- ・施設の統廃合や効率的な運営
- ・職員を動員してのイベント事業
- ・各種イベント、選挙事務、国政調査、勤務評定、自己申告書、ストレス調査
- ・市民ニーズと乖離していたり、前年踏襲で行っている業務も見られる。
- ・現状を維持しようとする意識や職場風土が見られる。
- ・コミュニティセンターの組織体制を見直す必要がある。
- ・職場の雰囲気等、業務量
- ・法定業務以外の事業の廃止(任意事業の整理)
- ・県等からのメール文書が自動で閲覧されないか？
- ・起案、供覧、その他文書が自動でフォルダに保存されないか？
- ・支出命令の金額チェックにAI機能が追加できないか？
- ・えなえーるが土日祝も含めて20時まで開いているため、本庁の平日18時までの窓口、休日開庁は廃止すべきと考える。
- ・文書管理の改善、決裁スピードの向上、盲判の廃止、無駄な回覧の廃止、担当がわからない時の手当たり次第の文書配布、県や国からの調査物の二重作業
- ・事務の改善
- ・業務を実施するために補助金をもらうのではなく、補助金をもらうために生み出した業務
- ・市民生活を最低限維持するための業務以外の業務は見直しの対象。福祉、保健医療、経済の全方向に予算と人を配分しすぎている。
- ・文書管理の廃止(DXに逆行している、仕事のための仕事になっている)、データ容量が小さい等
- ・文書管理
- ・敬老事業
- ・市民サービス部窓口業務のアウトソーシング。
- ・施設の集約、老朽化対策
- ・過剰となっているイベントの削減
- ・窓口を開く時間の縮小(例:窓口は9時~16時にする)
- ・ラリー、SDGs、SL復元
- ・仕事の量に応じた適正な人員の配置。
- ・紙媒体で提出される申請書等のデジタル化、起案文書、設計書等のデジタル化→許可書や起案書の作成時間の短縮につながる、モチベーションも上がる(印刷時間の短縮)

問13. 全庁的な部分について

(4)上記で、(1)業務の改善、廃止、見直すものがあると答えた方に、具体的にどのようなことが

意見まとめ

1. 業務量と人員配置の問題

- ・イベントや事業が多すぎる一方で削減が進んでいない。
- ・時間外労働や休日出勤が多く、職員の負担が大きい。
- ・人員が不足し、業務量に応じた適正配置ができていない。

2. 窓口業務・市民サービスの見直し

- ・他市と比べて過剰な窓口サービス(休日窓口、平日18時までの延長)が職員の疲弊を招いている。
- ・えなえーの運営状況に合わせ、本庁窓口業務の廃止や縮小を検討すべき。
- ・「書かない窓口」やウェブ申請の導入で業務効率化を図るべき。

3. 施設や事業の統廃合

- ・高齢化や会員減少により公益財団法人や施設の運営を見直す必要がある。
- ・老朽化施設や不要な施設の集約・統廃合を進めるべき。

4. DX化・業務効率化

- ・紙文書・紙決裁が多く、デジタル化が遅れている(申請書、決裁書、文書保存など)。
- ・文書管理や無駄な回覧の廃止、AIの活用など、DXを進める必要がある。
- ・余計な業務や前年踏襲の取り組みを見直し、効率化を進める。

5. 職場環境・働き方改革

- ・休暇が取りづらく、振替休日が機能していない。
- ・日直業務は委託化を検討し、職員の負担を軽減すべき。
- ・リモート講習や動画視聴など、勤務日中に対応できる仕組みを導入。

6. その他の課題

- ・任意事業の整理や補助金の見直しが必要。
- ・市民ニーズに合わない業務の廃止や簡略化が必要。
- ・職員が誇りを持って働ける職場環境を整備する必要がある。

問14. その他、提案や改善など自由意見

- ・過剰な市民サービスの見直しを含め、コスト削減が必要と感じる
- ・毎月1日以上以上の強制有給休暇取得にしてほしいです。(努力目標ではなく)
- ・時間外労働を打刻で集計せず、別で申請制度にしていることで、課ごとによって、時間外勤務についての基準が違い、簡単にモチベーションが保てない環境づくりができてしまう。
- (17:15以降の時間外手当を申請しづらい環境19時前の帰宅はつけない。休日仕事をしてもらえない。など。これによりサービス残業が横行する環境が発生し、責任のないだらだらとした、働き方をとする人が増える。また、モチベーションが下がり、そのブラックなうわさが民間にも広がり、人材の確保がもっと難しくなる。また、若者の給料の低さも懸念点。良い人材ほど、外に流れて行ってしまふ。
- ・まずは業務の可視化をおこない、必要のないものは廃止の検討、正規職員がおこなわなくてよいような事務は会計年度任用職員での実施の検討、RPAの可能性があるものについてはRPA化の検討という整理をする必要がある。面倒なことだと思うが、そこをしっかりとやらないと現在の業務ボリュームや無駄な部分というものが見えてこないのではないかと思う。
- ・年間を通して個人の時間外・代休・年休の可視化
- ・入職した当時と比べ、職員数は減少しているにも関わらず、業務は減っていない。新たな業務を取り入れているがそれまで行っていたものも残っており改革・改善されていない。
- 適正な職員数で業務を行うことができるようにしていただきたい。少ない職員数では市民サービスの低下になってしまう。
- ・17時15分に就業のチャイムを鳴らしてほしい。
- ・ノー残業デーの音楽は、18時ではなく17時15分～17時30分にならすべきではないかと思います。
- ・①「残業ができないため、退勤を押し、一度庁舎を出て、帰るふりをして残業している」という声をききました。
- ②水曜日等のノー残業デーに急な業務が入り、残業をせざるを得ないが、残業がつけられないこともあると思います。
- 上記①②のようなサービス残業が発生しないよう、場合によっては柔軟にノー残業デーにおいて残業をつけさせることを徹底すること、どうしても残業を認めない場合は、管理職がしっかりと職員の退勤を見届けたり、パソコンのログを確認等することが必要ではないか。
- ・勤務評定、自己申告書は職場によって違う為、市役所事務職のみで行えばよい
- ・実際に中間職の方でも退職者はある。
- ・一人に対する負担の量が大きすぎる。
- ・その人に合った職があるため、適切な人事が必要
- ・業務量に対する職員配置の平準化
- ・旅費の発生しない旅行命令の廃止
- ・発注伺、ガソリン購入伺の廃止
- ・指定管理モニタリング項目の見直し(オールBが常態化)
- ・事業を立ち上げる際に、事業を廃止する基準をはっきり定めたいと思います。始めてみたが、あまり反響が無い、補助金が無くなった、利用が一部に限られるといった事業も、一部の恩恵を受ける方を考えると中々やめられない事業が多い印象があります。
- ・国・県補助金の廃止や、利用人数、収入、満足度など数値的な指標をもって事業の継続を判断する指標があると、決断し易く、対外的な説明もできるので良いと思います。
- ・開庁時間を9時から16時とする。
- ・業務の多様化による職員一人あたりの業務量増加に加え、若手や中堅職員の離職によって、人材不足に拍車がかかっています。職員のES(従業員満足度)の実態調査を行い、問題点があれば早急に対応するべきだと考えています。
- ・職員のやりがい搾取する仕事の仕方が職員の離職につながっていると思う。職員の市役所への愛着心を育てていかないと人が確保できず、最低限の業務もこなせなくなる。
- このような点が改善されれば、働き続けたいと思います(個人的意見)。
- ・税金をもとに事務事業を行うため、失敗をしてはいけないためか、新たな業務にチャレンジする風土になっていない印象がある。失敗を恐れずチャレンジする職場風土になると職員のモチベーションも向上すると思う。
- ・人員を増やすか、民間委託するか職員の負担を軽減し、ゆとりをもって業務にあたるようにすることが中途退職者を減らし業務の効率化を図ることにつながると思われます。

意見まとめ 次ページ ➡

問14. その他、提案や改善など自由意見

意見まとめ

1. カスハラ対策と過剰な市民サービスの見直し

- ・カスタマーハラスメント(カスハラ)への対策が必要。
- ・過剰な市民サービスを見直し、業務負担を減らすべき。

2. 労働環境の改善

- ・強制的な有給休暇取得:努力目標ではなく、毎月1日以上の有給休暇取得を義務化するべき。
- ・時間外労働の集計・申請方法の見直し:打刻ではなく申請制度にしていることで、部署ごとに基準が異なり、不公平感やモチベーション低下を招いている。これによりサービス残業が横行し、若者の給料の低さや人材流出の原因にもなっている。
- ・ノー残業デーの改善:
 - 定時退勤を促すために、17:15のチャイムを鳴らす。
 - ノー残業デーの音楽を17:15~17:30の間に流すべき。
 - サービス残業が発生しない仕組みを徹底する。特に急な業務が入った場合の柔軟な対応が必要。
- ・労働時間の可視化:個人の時間外・代休・年休を年間を通じて把握し、透明性を確保する。

3. 業務の効率化と職場環境の改善

- ・業務の可視化と整理:
 - 必要のない業務は廃止を検討。
 - 正規職員が行わなくてもよい事務は会計年度任用職員やRPA(業務自動化ツール)で対応する。
 - 現在の業務量や無駄な部分を見える化し、適切に削減する。
- ・人員配置の適正化:
 - 職員数が減少する中で業務量が増加している現状を改善し、適正な職員配置を実現する。
 - 中堅職員の負担が大きすぎるため、適切な人事配置を行う。
- ・従業員満足度(ES)の向上:
 - 実態調査を実施し、早急に問題点を改善。
 - 職員の愛着心ややりがいを育む職場づくりを目指す。
 - 失敗を恐れず新たな業務にチャレンジできる風土を醸成し、モチベーションを向上させる。

4. 不要な業務・仕組みの見直し

- ・廃止や改善が必要な業務:
 - 旅費の発生しない旅行命令。
 - 発注何やガソリン購入何。
 - 指定管理モニタリング項目(オールBが常態化しているもの)。
 - 新規事業を立ち上げる際に廃止基準を明確化し、反響の少ない事業や補助金終了後の事業の見直しを検討。
- ・開庁時間の短縮:
 - 市役所の開庁時間を9時~16時とする提案。

5. 人材確保と育成

- ・人員不足の解消:
 - 人材不足を改善するため、職員の負担軽減策(人員増や民間委託)を講じる。
- ・若手職員の離職対策:
 - 給与や労働環境の改善により、優秀な人材が流出しないよう対応する。
 - 中途退職者を減らすため、ゆとりをもった業務体制の構築が必要。