

次期本庄市行政改革に関する職員アンケート結果

調査期間：平成29年6月13日～7月12日 回答率 75%

質問1 職位について

	回答数	割合
部次長級	15人	4%
課長級	29人	7%
課長補佐級	69人	17%
係長/主査級	111人	27%
それ以外	187人	45%

質問2 現所属部について

	回答数	割合
企画財政部/議会事務局	39人	9%
総務部/監査委員事務局/会計課	62人	15%
市民生活部	32人	8%
福祉部	57人	14%
保健部	39人	9%
経済環境部/農業委員会事務局	35人	9%
都市整備部	51人	12%
児玉総合支所	30人	7%
教育委員会事務局	35人	9%
上下水道部	31人	8%

質問3 性別について

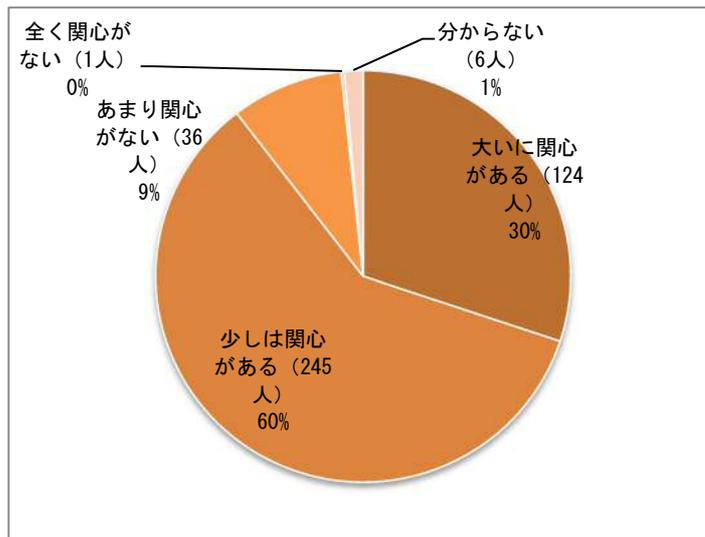
	回答数	割合
男性	268人	66%
女性	139人	34%

質問4 年齢について

	回答数	割合
10代・20代	87人	21%
30代	96人	23%
40代	130人	32%
50代・60代	97人	24%

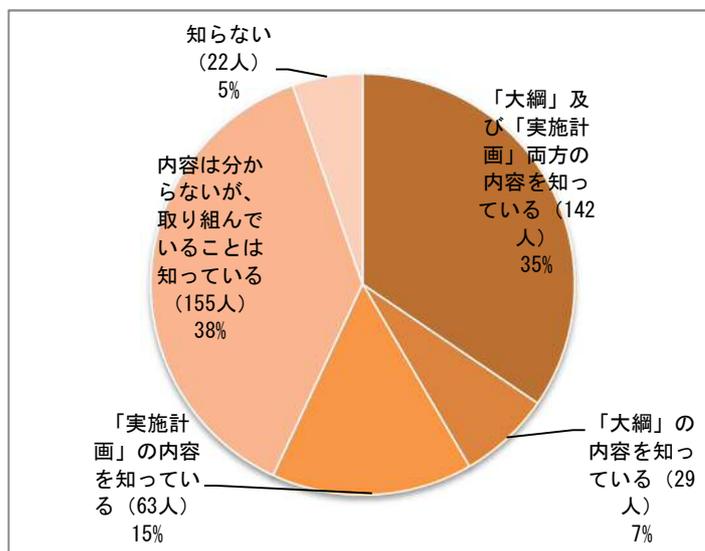
質問5 あなたは市の行政改革に関心がありますか。

大いに関心がある	124 人
少しは関心がある	245 人
あまり関心がない	36 人
全く関心がない	1 人
分からない	6 人



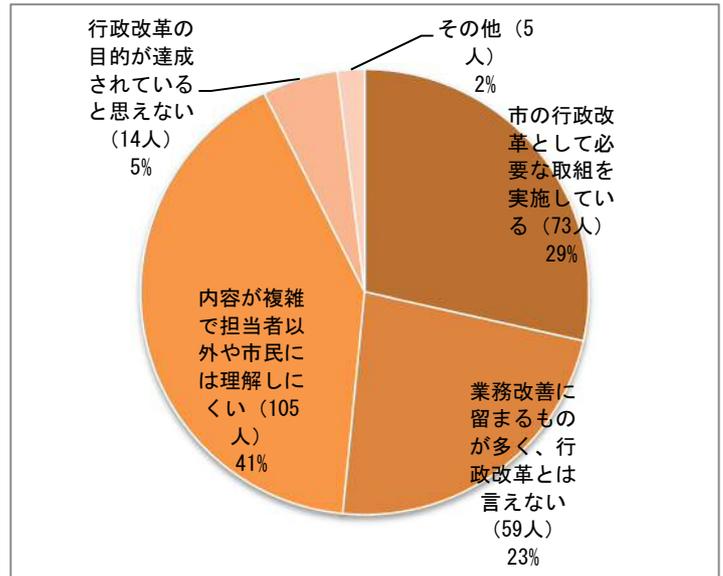
質問6 「行政改革大綱」及び「行政改革大綱実施計画」に基づき、市民サービスの向上や効率的・効果的な行財政運営を図るために取り組んでいることを知っていますか。

「大綱」及び「実施計画」両方の内容を知っている→質問7へ	142 人
「大綱」の内容を知っている→質問7へ	29 人
「実施計画」の内容を知っている→質問7へ	63 人
内容は分からないが、取り組んでいることは知っている→質問8へ	155 人
知らない→質問8へ	22 人



質問 7 現在の「行政改革大綱」や「行政改革大綱実施計画」の印象について最も近いものをひとつ選択してください。(→回答後質問9へ)

市の行政改革として必要な取組を実施している	73人
業務改善に留まるものが多く、行政改革とは言えない	59人
内容が複雑で担当者以外や市民には理解しにくい	105人
行政改革の目的が達成されていると思えない	14人
その他	5人

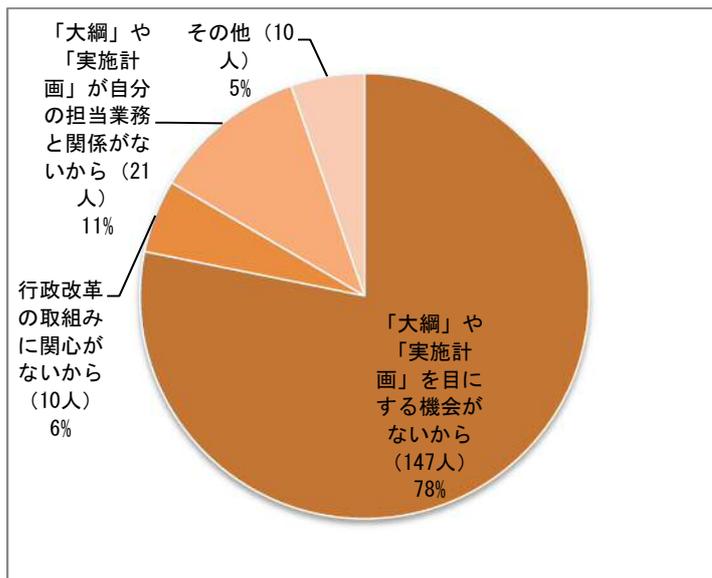


【その他のご意見】

- 業務改善に留まるものもあるが、ある程度は市の行政改革として必要な取組を実施している。
- 市民と市に「行政改革」の意識にギャップがある。
- 基本的には必要な取組が実施されていると思いますが、本来の行政改革に向けての取組ではなく、大綱や実施計画のための事業になってしまい、本旨が失われているものがあるように感じられます。そのような一部の事業が原因となって、行政改革が大綱や計画のためにやる業務であるかのような風潮が生まれ、職員の改革に対する士気が下げられているように感じられるところがあります。
- 自分たちの自主的な取組感が強い。
- 実施計画を達成(達成に向かっている成果)により、基本方針を満足していることを市民に伝える「見える化」の手法がない。結果として、計画を達成したことが評価基準となり、基本方針の達成につながらないと思う。

質問8 「行政改革大綱」や「行政改革大綱実施計画」の内容を知らない理由として最も近いものをひとつ選択してください。(→回答後質問9へ)

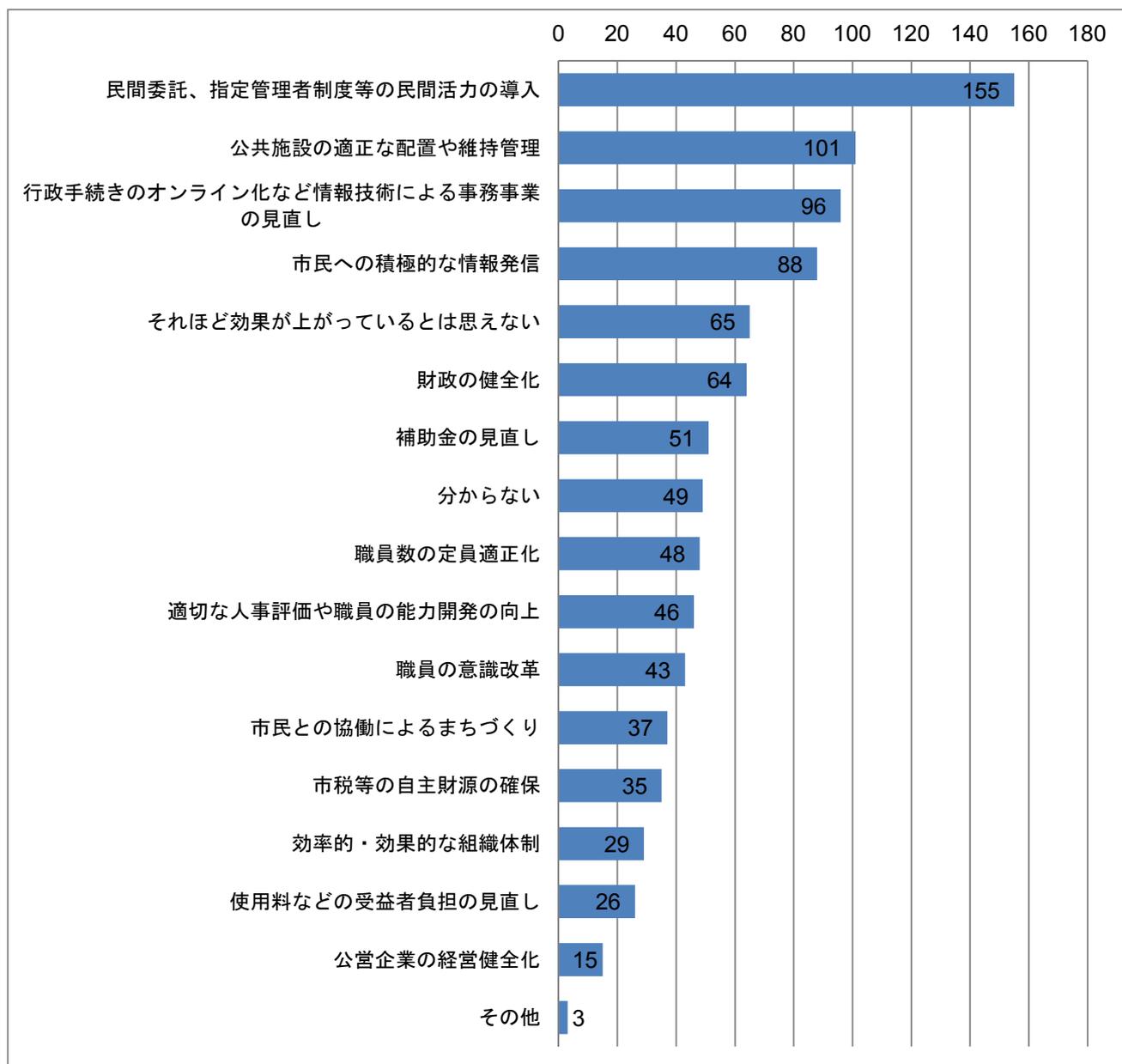
「大綱」や「実施計画」を目にする機会がないから	147人
行政改革の取組みに関心がないから	10人
「大綱」や「実施計画」が自分の担当業務と関係がないから	21人
その他	10人



【その他のご意見】

- 一度読んだだけで、その後目にする機会がないから
- 目を通す時間がない
- 進捗確認時以外はあまり意識しないので記憶してはいない。
- 大綱や計画が具体的にどう業務に反映されているのかわからないから
- 自分の担当業務については内容を知っているが、他の業務については把握できていない。
- 会議資料等回覧されていても、資料の内容が分かりづらいから。また、項目が多く、つながりもよく分からないため意識しづらいから。

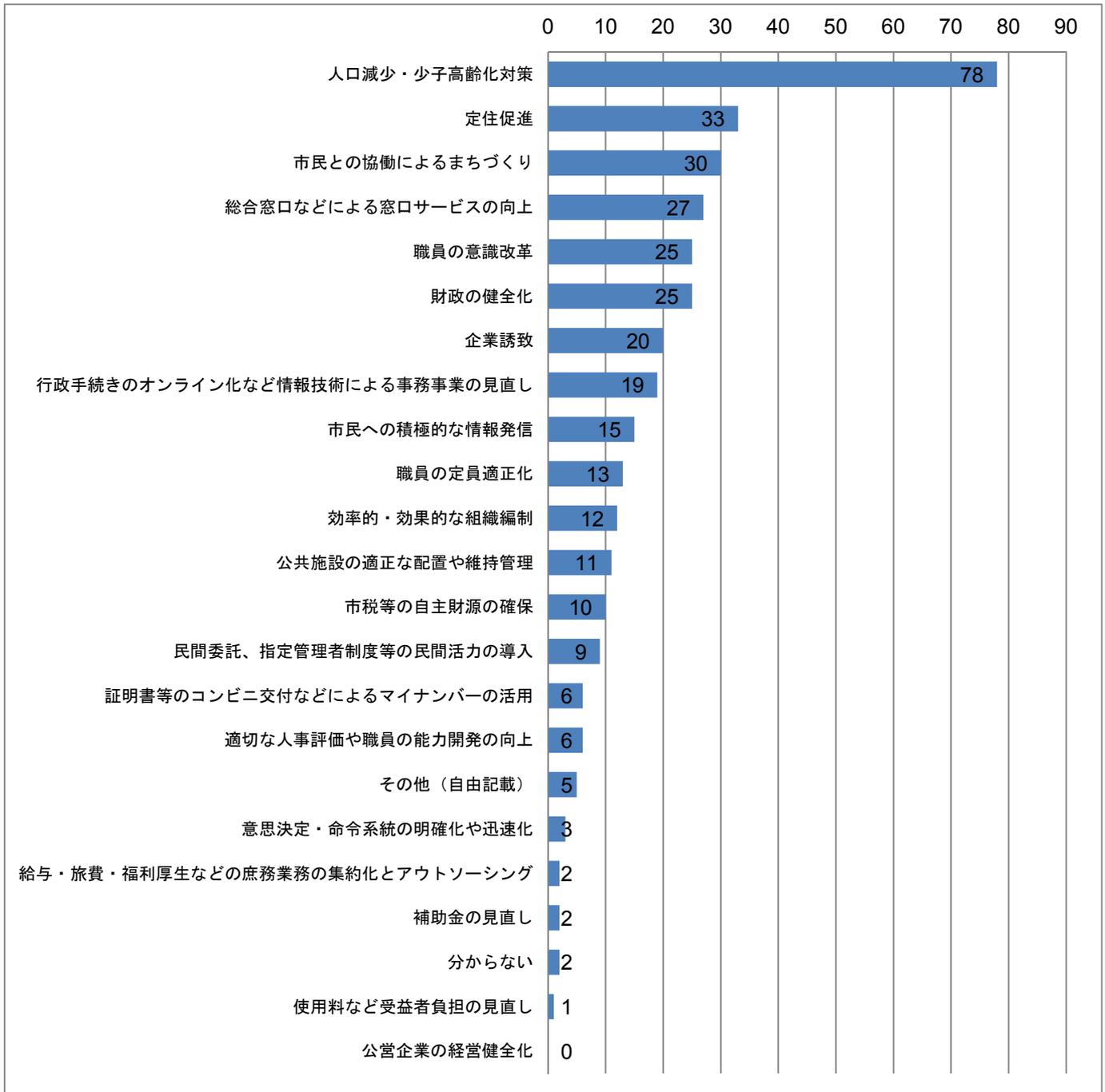
質問9,10 現在の行政改革は主に以下の項目について取り組んでいます。効果が上がっていると思う項目を選択してください。(質問9から質問10のなかで3つまで選択可)



【その他のご意見】

- 内容が細かすぎる。
- 効果が上がっていないとは思いません。各課が実施計画を推進し、財政の健全化に努めていると思います。しかし、実感として市民の幸福度が上がっているとは言い切れないと思います。

質問 1 1 これからの市の行政改革として最も重点的に実施すべきと思う項目を選択してください。



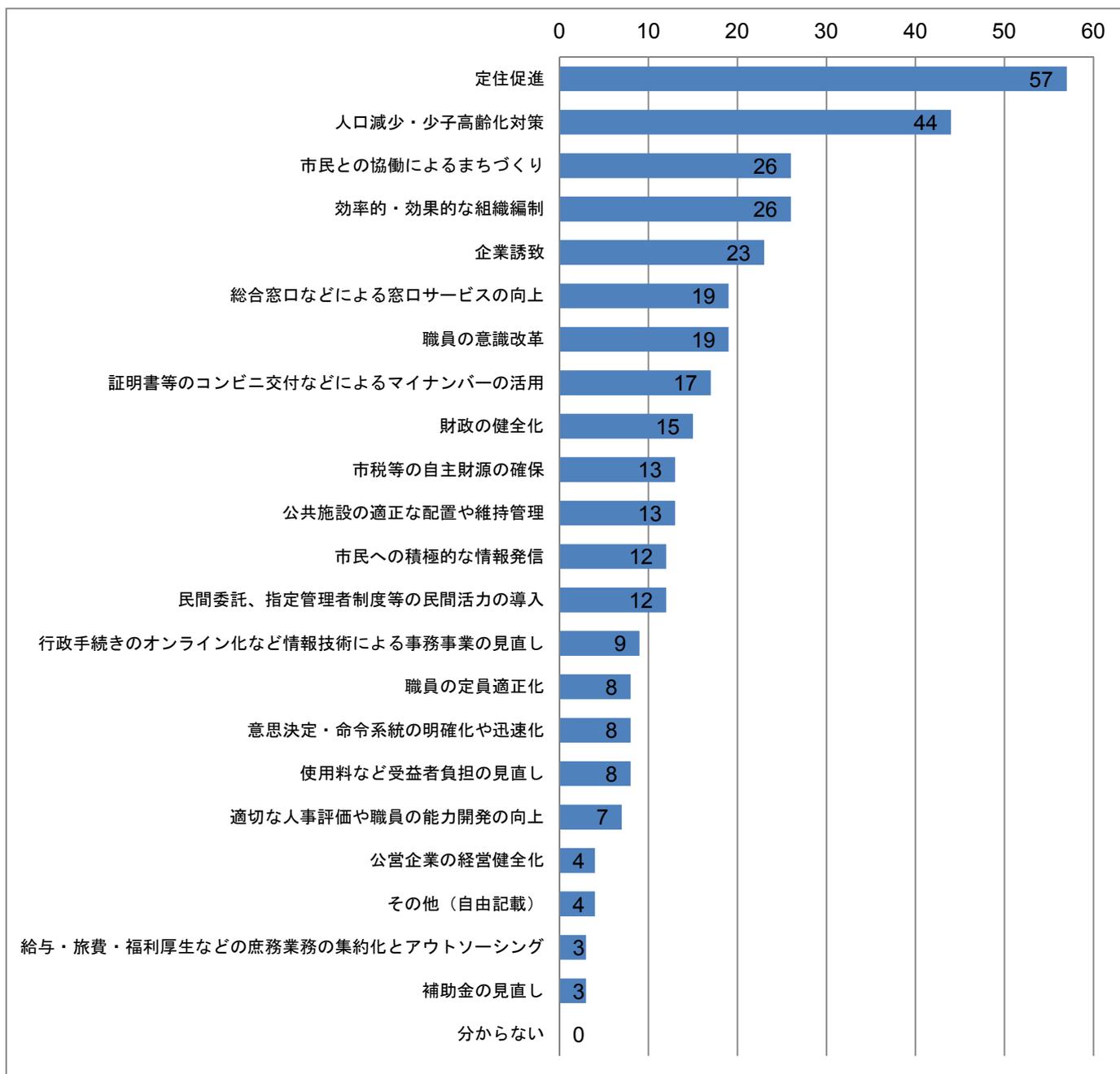
【その他のご意見】

・課題は全体最適である。住民の立場から見たときに、市全体として総合的に改革が出来ているのか。複数の課での連携が取れているのか。縦割りとの弊害は起きていないか。

お手盛りではない、客観的な評価が必要だろう。

- ・市民サービスの向上
- ・統合失調症等の来庁者への効果的な対策（専門家による研修等）を検討（窓口対応に時間を割かれて通常業務が滞り、結果的に超勤が増える→職員の士気が下がる、メンタルヘルス悪影響）
- ・職員のセクション意識を改めること。
- ・市街化地域の拡大をひかえることで旧の市街地の活性化を図る。

質問12 これからの市の行政改革として2番目に重点的に実施すべきと思う項目を選択してください。



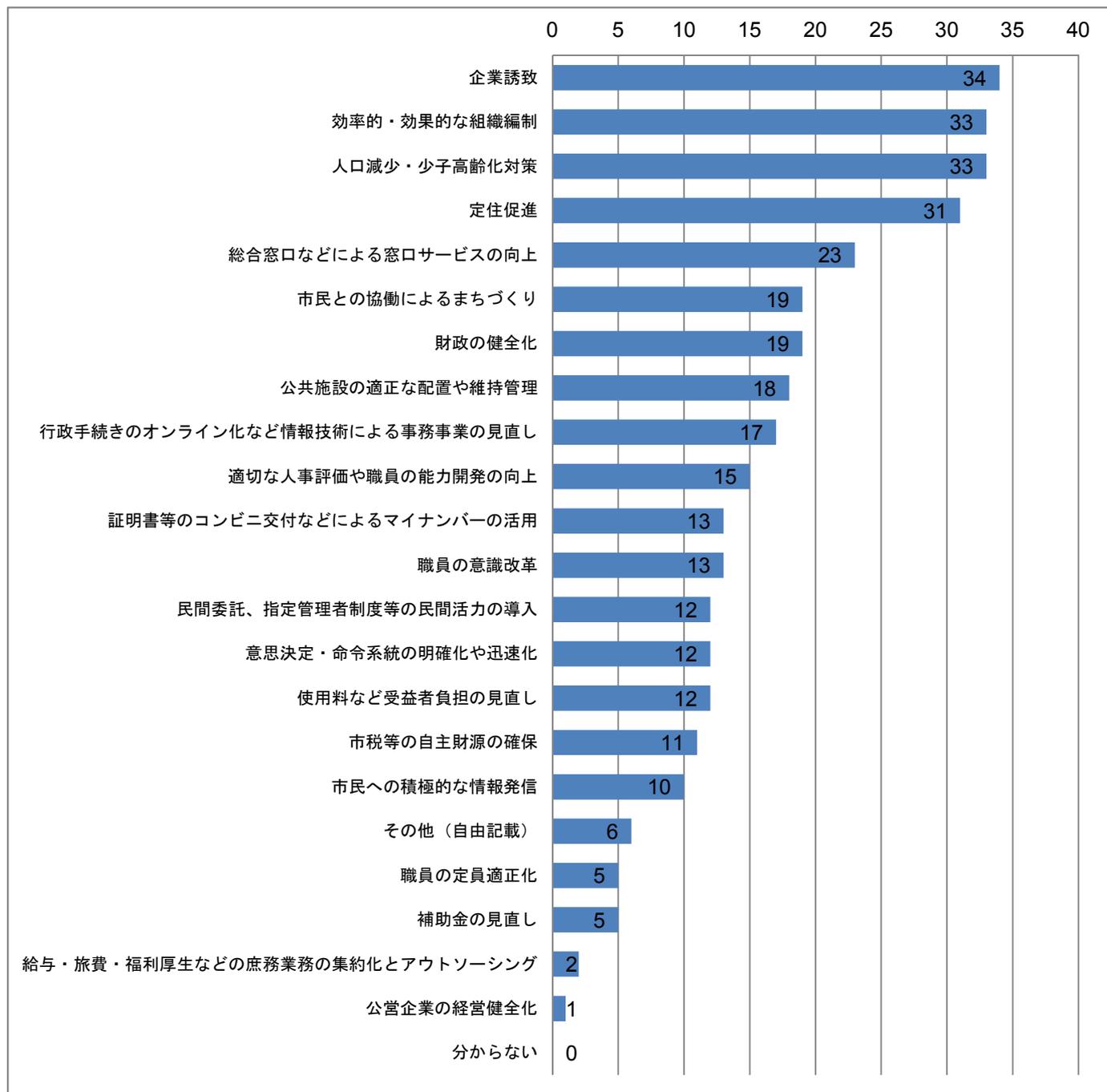
【その他のご意見】

・旧・児玉町内に、約40年ぶりに横浜市から帰郷した住民によれば、「自治会も、住民も、何より行政が、意識が低すぎる」というお叱りを、同僚が受けたい。住民との信頼関係や協働を確立している他市町村事例からも、謙虚にかつ積極的に学び取り入れていく姿勢が、まず必要であろう。

また、市民総合大学等で、まちづくり分野を増やし、住民の意識啓発も促していく必要がある。

- ・行政サービスの質の向上
- ・他部課が策定した方針等について理解し、協力がまったくなくなっていると思われる。支所やから・・・連絡も後回し（忘れられていたりすることも多々あり）
- ・基盤づくり。例えばまちなかにおける整備のためには、地籍調査を行うなど、ものごとを進めるための土台をまずはしっかりさせなければ、何を計画しても計画倒れになると思います。

質問13 これからの市の行政改革として3番目に重点的に実施すべきと思う項目を選択してください。



【その他のご意見】

・市役所本庁舎の改修工事を実施計画に挙げるべきと考えます。窓口で、赤ちゃんが泣いている声をよく聞きます。待ち時間におむつ替えや授乳をしたくても、自由に使えるスペースがありません。5階の保健室が確保されていますが、職員がカギを開けるのを待たなくてはならず、またミルクを作る環境も整っていないと思います。「子ども子育て支援」としても、まずは施設の見直しから取り組んで行くべきだと感じます。

- ・職員の質のいい人採用 地元出身者の投与
- ・市庁舎内環境の改善（空調管理、トイレの改修、害虫駆除等）

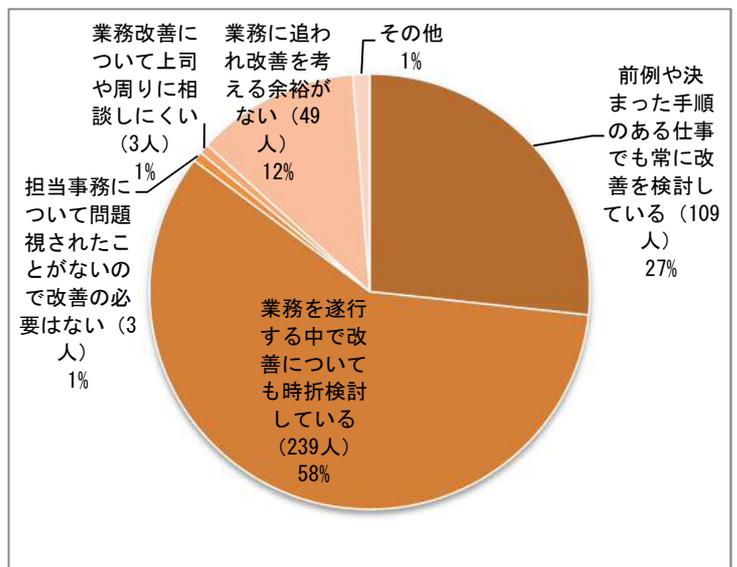
・行政改革の外部への見せ方。現状、ほとんどの市民は取組み自体を知らないと思われます。内向きな内容ではなく、外向きな内容に改めても良いかもしれません。コンパクトで分かりやすい内容とすることで、市民にも理解しやすくなると思います。

・若い人を定住させるには、仕事・子育て・アクセス等様々なメリットが必要となり、長期的な対策になってしまうので、むしろ「高齢者が住みやすい本庄市」となるように、高齢世帯のみ居住可能とする市営住宅等を建て、その住宅から半径 200m 範囲程に病院、市役所支所(高齢者福祉に限る最低限の部署)、衣・食をそろえられる店舗、移動手段となる循環ワゴン車を整備する。(高齢者対策に特化した小地域的なコンパクトシティ)

・拡大した、市街地への対策。

質問 1 4 業務改善に対する自身の取組みについて最も近いものをひとつ選択してください。

前例や決まった手順のある仕事でも常に改善を検討している	109 人
業務を遂行する中で改善についても時折検討している	239 人
担当事務について問題視されたことがないので改善の必要はない	3 人
業務改善について上司や周りに相談しにくい	3 人
業務に追われ改善を考える余裕がない	49 人
その他	5 人

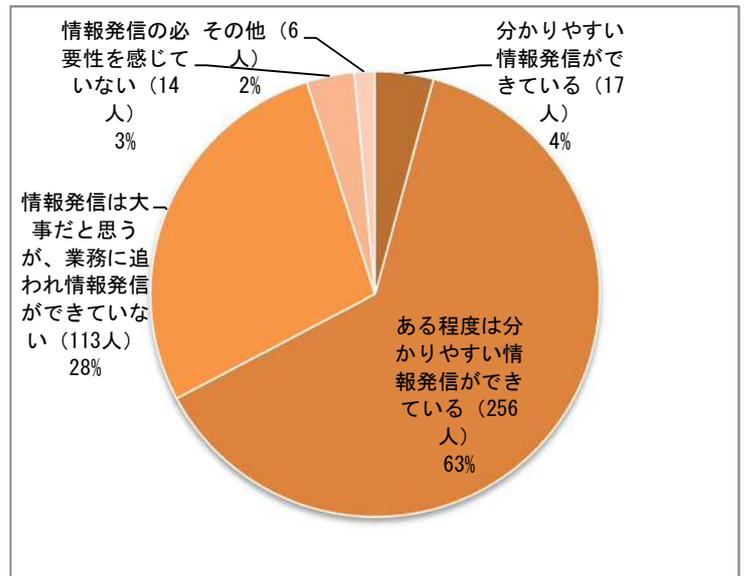


【その他のご意見】

- ・10年後20年後、住民が行政や他の住民との信頼や充実感を感じる人生を送っていくには今、何が必要か。自分が異動した後の職場には、何が必要かを基準に、業務改善を常に意識している。しかし、そういった意識の職員は、周囲に殆どいないのが現実である。
- ・改善を考えるようにしているが、異動初年度など、難しい時がある。
- ・改善を検討する以前に疑問点の解消に努めています。
- ・行政の一貫性踏まえたうえで、改善を行うことが重要で択一ではないと思う。
- ・事務的に切れないものが多数あり。

質問 15 市の業務や窓口での手続等に関する市民への情報発信について自身の対応と最も近いものをひとつ選択してください。

分かりやすい情報発信が できている	17人
ある程度は分かりやすい 情報発信ができています	256人
情報発信は大事だと思 うが、業務に追われ情報発信 ができていない	113人
情報発信の必要性を感じ ていない	14人
その他	6人

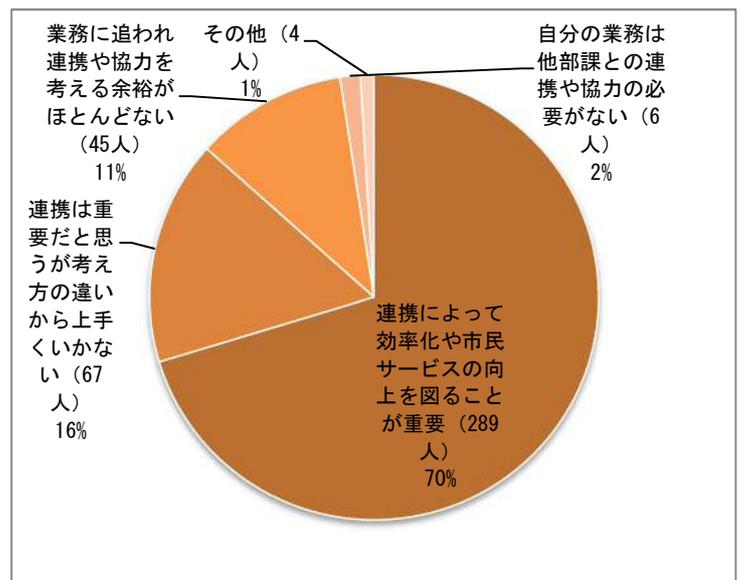


【その他のご意見】

- ・住民等からの問い合わせに対し、職員の知識の範囲で最善の回答をするべきである。
- ・情報発信はできているが、締め切り等あるものは、全くまもられていない。結局は見えていない。
- ・情報発信業務は、ほとんどない
- ・業務内容が情報発信するには適さない
- ・形はできているが職員（特に管理職）の意識が達していない。
- ・各課わかりやすい情報発信に努めているが、丁寧に説明しようとしすぎて、逆に複雑となり、結果として市民が求める情報へ行き着くまでに市民も職員も疲れてしまう。結果として、市民にとってわかりにくく満足度につながらないと思う。

質問16 他部課との連携について自身の考えと最も近いものをひとつ選択してください。

連携によって効率化や市民サービスの向上を図ることが重要	289人
連携は重要だと思うが考え方の違いから上手くいかない	67人
業務に追われ連携や協力を考える余裕がほとんどない	45人
自分の業務は他部課との連携や協力の必要がない	6人
その他	4人



【その他のご意見】

- 他の職員の意識と意欲の低さに、失望を余儀なくされることが多い。
- 現在の業務は他部課と連携しないと成立しないものがあるため、連携は当たり前と考えています。
- 個人情報取扱いについて共通した認識が必要と考えます。
- 政策で組織を分けているのだから重なる部分があるのは当然で、連携・調整は積極的に行うべき。

質問 17 職場の雰囲気などについて自身の考えと最も近いものをそれぞれひとつずつ選択してください。

	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらかといえばそう思わない	そう思わない
①市の改革や業務改善等、新しいことを積極的に取り入れている	60人 (15%)	230人 (56%)	103人 (25%)	18人 (4%)
②業務の見直しや創意工夫により迅速化やサービスの向上に努めている	79人 (19%)	246人 (60%)	70人 (17%)	16人 (4%)
③組織の在り方や業務改善等について職員同士で話しやすい	122人 (30%)	214人 (52%)	59人 (14%)	16人 (4%)
④他部課が策定した方針等について理解し、協力している	37人 (9%)	225人 (55%)	125人 (30%)	24人 (6%)
⑤所属間における縦割や縄張り意識がなく仕事が進めやすい	59人 (14%)	181人 (44%)	133人 (33%)	37人 (9%)
⑥部下の提案について上司が積極的に傾聴している	129人 (31%)	222人 (54%)	46人 (11%)	14人 (4%)
⑦公開される文書等の文書チェック体制ができています	70人 (17%)	226人 (55%)	98人 (24%)	14人 (4%)

質問 18 市役所全体について、客観的に見て自身の考えと最も近いものをそれぞれひとつずつ選択してください。

	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらかといえばそう思わない	そう思わない
①市は市民から信頼されている	24人 (6%)	257人 (56%)	113人 (27%)	16人 (4%)
②職員は市民に対して親切、丁寧な対応をしている	97人 (24%)	291人 (71%)	18人 (4%)	5人 (1%)
③市民の声は市政に反映されている	9人 (2%)	208人 (51%)	180人 (44%)	13人 (3%)
④市と市民との協働が進んでいる	5人 (1%)	191人 (47%)	186人 (45%)	27人 (7%)
⑤職員は仕事に積極的である	55人 (13%)	286人 (70%)	65人 (16%)	5人 (1%)
⑥PDCAマネジメントサイクルによる事業の見直しが浸透している	13人 (3%)	177人 (43%)	198人 (49%)	21人 (5%)
⑦職員は前例にとらわれず臨機応変に対応している	20人 (5%)	176人 (43%)	199人 (48%)	15人 (4%)
⑧他部課とは協調性をもって互いの切磋琢磨により市の質を高めている	16人 (4%)	185人 (45%)	176人 (43%)	33人 (8%)
⑨市の財政状況は健全である	26人 (7%)	201人 (49%)	144人 (35%)	36人 (9%)