

仕事の効率性に関するアンケートの実施結果について

平成 29 年度

市川市市政戦略会議

《目 次》

1. アンケートの概要	P 1
2. 単純集計 (Q 1 ~ Q 1 0)	P 2
3. クロス集計	P 1 0
1. 「問 2 管理職・非管理職」に関するクロス分析	P 1 0
2. 「問 3 業務分類」	〃 P 1 4
3. 「問 4 職場の効率性」	〃 P 1 9
4. 「問 5 個人の効率の意識」	〃 P 2 3
5. 「問 1 0 仕事へのやりがい」	〃 P 2 8

仕事の効率性に関するアンケート結果について

1. アンケートの概要

1. 題名

「仕事の効率性に関するアンケート」

2. 目的

職員意識調査（第2回会議資料 資料2 P36）では、職員の約4割が職場の効率が良くないと回答していた。このことを受け、職員が何に対して非効率を感じているのか、どのような状態を効率的だと考えているのか、把握することを目的とした。

3. 実施内容

○調査対象：一般給料表に含まれる職員

※なお、今回の調査では、産休・育休・病休・休職等の職員、保育園に勤務している職員、学校等に勤務している職員、消防職員は対象外。

○調査方法：庁内アンケートシステムによる回答

※保育園に勤務している職員は対象外としていたが、アンケートの通知メールが保育園に届いてしまうため、対象外職員による回答も一部含む結果となった。

○期 間：平成29年2月27日～3月10日

○回答状況：対象職員2064名中1487名が回答（回答率72%）

4. 回答結果

次ページ以降に掲載

※クロス分析の検定結果（カイニ乗検定）とその表示

表示	検定結果
**	1%の有意水準によって、帰無仮説が棄却できる。 表側（列）と表頭（行）の選択肢の選択に何らかの関係があるといえる。
*	5%の有意水準によって、帰無仮説が棄却できる。 表側（列）と表頭（行）の選択肢の選択に何らかの関係があるといえる。
(空白)	5%の有意水準によっても、帰無仮説は棄却できない。 表側（列）と表頭（行）の選択肢は独立で何らかの関係があるとはいえない。

2. 単純集計

Q1 あなたの所属する部を選択してください。

危機管理室	経営改革室	総務部	企画部	財政部	
13	7	56	43	93	
文化スポーツ部	市民部	経済部	福祉部	こども政策部	
36	86	33	182	185	
保健部	環境部	清掃部	街づくり部	道路交通部	
110	41	69	117	81	
水と緑の部	行徳支所	会計課	議会事務局	選挙管理委員会事務局	
107	55	8	14	3	
監査委員事務局	農業委員会事務局	教育政策室	生涯学習部	学校教育部	合計
10	5	3	85	45	1487

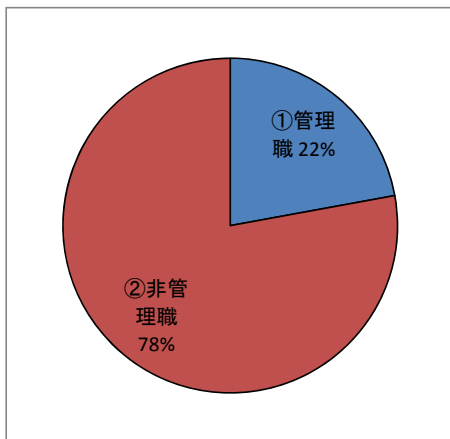
Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。

《選択肢》

- ① はい ② いいえ

《回答結果》

①管理職	②非管理職	合計
329	1158	1487
22%	78%	100%



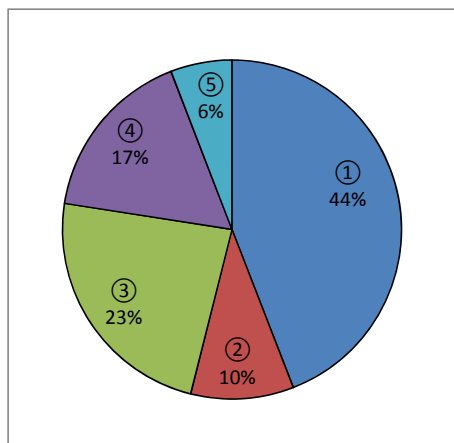
Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。

《選択肢》

- ① 市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等
- ② 市民や業者に対する規制、指導、徴収等
- ③ 内部管理事務、計画・企画等
- ④ 施設・インフラ等の整備、維持管理
- ⑤ その他

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	合計
656	146	350	248	87	1487
44%	10%	24%	17%	6%	100%



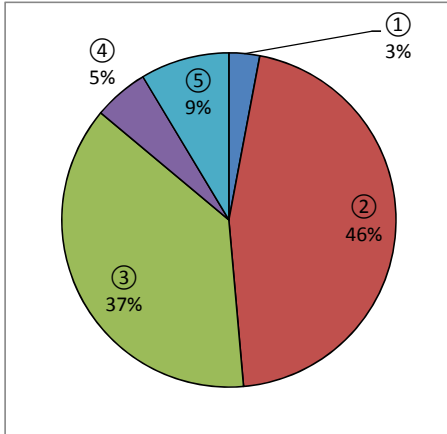
Q4 あなたの職場では、仕事を効率良く進められていますか。

《選択肢》

- ① 非常に効率が良い
- ② どちらかといえば良い
- ③ どちらかといえば良くない
- ④ 全く効率は良くない
- ⑤ どちらでもない

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	合計
44	679	557	79	128	1487
3%	46%	37%	5%	9%	100%



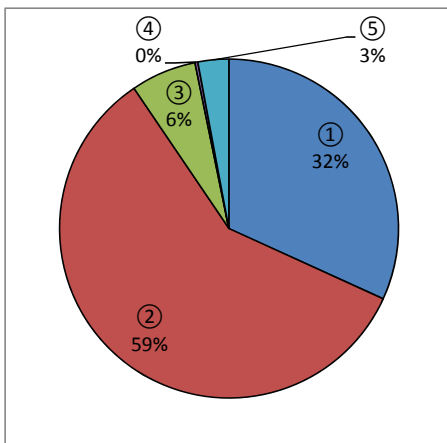
Q5 あなたは、効率を意識して仕事をしていますか。

《選択肢》

- ① 常に効率性を意識している
- ② どちらかといえば意識している
- ③ あまり意識していない
- ④ 全く意識していない
- ⑤ どちらでもない

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	合計
473	873	93	4	44	1487
32%	59%	6%	0%	3%	100%



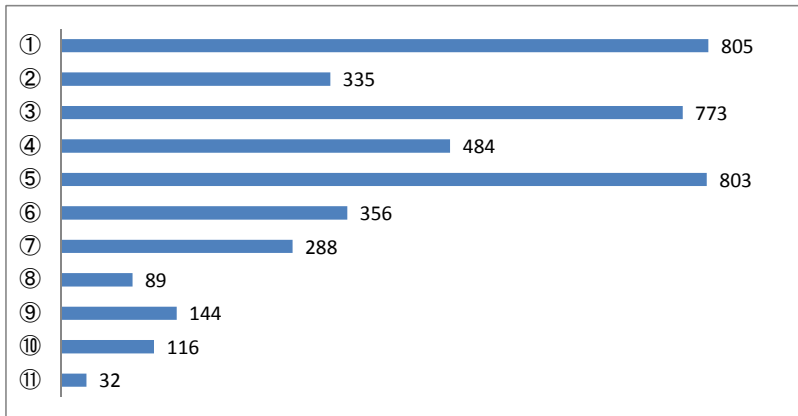
Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)

《選択肢》

- ① 目的意識
- ② コスト意識
- ③ 周囲との調整力
- ④ 短時間で処理する能力
- ⑤ コミュニケーション・情報共有
- ⑥ マネジメント
- ⑦ 人数
- ⑧ 適切な人事評価
- ⑨ 執務環境(執務室や文書が整理されている)
- ⑩ 技術環境(PC等ツールが整備されている)
- ⑪ その他(自由記述 30字まで)

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	標本数
805	335	773	484	803	356	288	89	144	116	32	1487
54%	23%	52%	33%	54%	24%	19%	6%	10%	8%	2%	100%



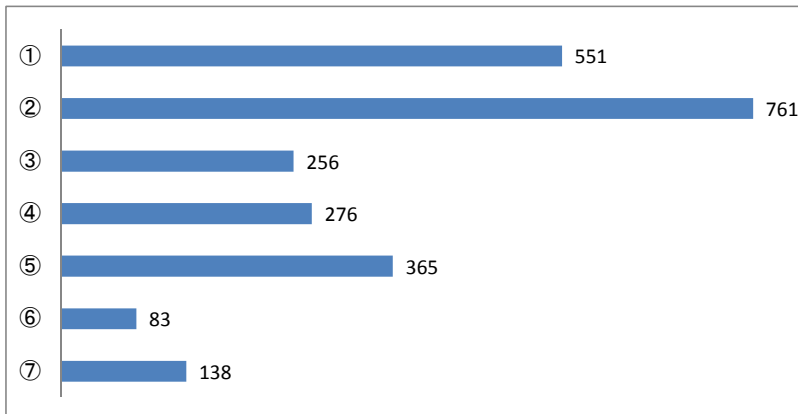
Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)

《選択肢》

- ① 会議・打ち合わせ
- ② 書類作成
- ③ 窓口対応業務
- ④ 電話対応業務
- ⑤ 調査・照会の対応
- ⑥ 現場パトロール
- ⑦ その他

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	標本数
551	761	256	276	365	83	138	1487
37%	51%	17%	19%	25%	6%	9%	100%



Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)

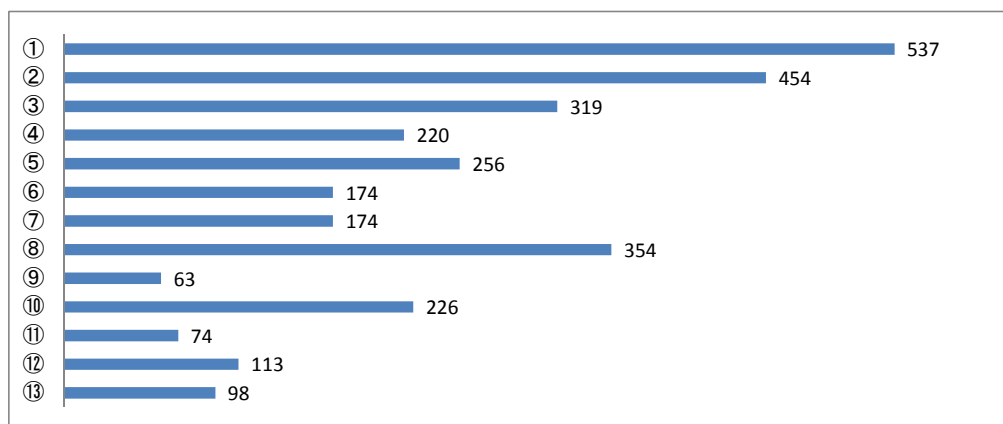
《選択肢》

- ① 職員間の連携(情報共有)が取れていない
- ② 部署間の連携が取れていない
- ③ 意思決定に至るまでの手続きが多い
- ④ 上司や先輩の指示が不明確で目的がつかめない
- ⑤ 職員のスキルが低い
- ⑥ 勤務形態の柔軟性がない
- ⑦ 機械化・システム化が不十分
- ⑧ マニュアル・業務フローが整備されていない
- ⑨ 仕事の目的が良く分からない
- ⑩ 時間管理がうまくいっていない
- ⑪ 法令等による制約がある
- ⑫ 執務室のレイアウト等による物理的制約がある
- ⑬ その他

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
537	454	319	220	256	174	174
36%	31%	21%	15%	17%	12%	12%

⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	標本数
354	63	226	74	113	98	1487
24%	4%	15%	5%	8%	7%	100%



Q9 自由記述における主な意見について

（ご回答いただいた内容についての補足説明や、これまで従事してきた非効率な業務についてなど、その他、ご意見・ご提案等がございましたら自由に記載ください。(200字まで)

項目	内容
マネジメント	意思決定に時間を要する
	管理職の能力向上やビジョン形成が必要である。
	課長が主幹に指示を出し、主幹が何も考えも判断もせずに部下に仕事を丸投げしており、部下からの質問に対しても説明を行わないことが、全く意味のない非効率なシステムだと思えます。管理職の再教育が必要なのではないでしょうか。
	職員が仕事の目的や方向の共通認識ができていない。このため職員のベクトルが一致せず反対に向いている職員もいる。ベクトルが+10と-12では-2になる。+5と+5では+10となる。方向が同なら結果は大きい。ベクトルの方向を同一にすることが管理職の役割です。部下への仕事の指示は目的を明確にし具体的に指示することが必要である。また、再任用職員と正職との役割や仕事の配分など、益々管理職の能力が問われる。
	本来やるべき業務に対して言いにくい職員(古株)だと業務を命令せず、他の言いやすい職員に押し付けてくる。押し付けられた職員は、押し付けられた業務に対して権限(特にお金)がないと、対応したくてもなかなか対応できず、やりくり等非常にストレスを感じる。管理職はきちんと管理をしてほしい。
	自身の携わる業務が全体のどの位置にあるのかを把握することで、その目的や前後する業務との重複等が見えてくるものと思えます。業務改善は当該作業のみ見ていては達成することはできず、むしろ他人が行う作業との関係性から導かれるものと考えています。
情報共有	今後再任用職員、定数外職員また多くの違う職種の人たちが協力し合って仕事する場面が増えるものと思えます。上の方や一部の方だけでの情報共有は、私の場合、仕事に対してモチベーションが下がります。職場の全体の状況を把握して初めて仕事の順番や電話の対応など、失敗なくできると思っています。職員同士の健康や家庭の事情なども含めある程度把握できる人間関係も大切と思っています。
	上司からの情報提供やコミュニケーションが少ないことによる仕事の重複進行により、非効率的になってしまいうことが多々ある。下記の質問に対する回答としては、現在の仕事にはやりがいを感じているが、現上司下ではやりがいが削がれている。
	部長から指示が担当がない席で管理職以上の会議等で出ていることから、担当者の意見が反映されない。このため、非効率な仕事が多々見受けられる。また、これについて上司に指摘しても、部長までその意見が届いていないように感じる。結果、変化がほとんど見られない。
	チャットボットについてチャットボットを採用する民間企業が増えているようです。電話や窓口への問合せをチャットボットが補うことで、人件費の削減等につながると考えています。
	業務が非効率であるという問題意識があっても、具体的に「誰が」「何を」すればよいかかわらず、結局何もしないままということが多いと思えますので、具体的な取り組み方法として、以下の方法を提案します。「誰が」「何を」を明確にするため、各課に「業務効率化推進員」を設置。非効率な業務の洗い出しや既に行っている取り組みの情報提供など、効率化を課の1つの業務として行うことで全員の共通認識も生まれると考えます。
	突発的な仕事を請けることが多いが、組織横断的なかけひきが発生したり、情報を整理するのに時間がかかるため、通常業務を圧迫するようになる。
業務の平準化	当課が担当している業務の種類(関係法令)が非常に多いことから類似している業務を1グループで行っているが、それぞれの法例に関する業務の遂行には、専門的な知識を要し、人員配置等、課内での業務の平準化が困難な状況です。このことは、時間外勤務実績からも窺えます。
	当課の職員間の休暇取得日数や残業時間を比較すれば、職員間の業務にいかに偏りがあるか一目瞭然です。子育て、介護、病気等の事情がある職員もいるかもしれませんが、業務のバランスを改善すれば、効率は当然上がると思います。
	計画策定といった計画的に進める業務をしつつ、集中しているときに突発的な対応で事務仕事が中断するといった状況にあります。一度対応に入ると事態が収束するまで、事務仕事に戻れないことが多々あります。人員の問題もあるので、贅沢は言えないですが、突発的な業務と計画的な業務を並行して行うことはスケジュールの管理がしづらく非効率だと感じています。
	配属される係によって、同じ課の中でも業務の繁忙さ、休暇の取りやすさ等で偏りがあるように感じています。そういった個人間の業務の偏りをなくして頂けるような案や施策があればと思っております。
	繁閑に応じて自発的に業務を分割し、連携することで、効率化を図りたい。同時に管理職がこれを掌握する手法も探って行きたい。職員が自発的に分割し、連携を図る為には業務担当だけでなく、その他職員における、当事者意識・チェックできる仕組み・職場の雰囲気が必要である。
	●●による休日出勤が多いため、毎月のように振休を取らざるを得ず、年休を消化することができない。休日出勤の必要性の精査を全庁的にしてはどうか。

<p>会議</p>	<p>今の所属ではほとんど無いですが、過去に時間ばかりかかって結論の出ない会議や、目的が不明瞭な会議は多々ありました。打ち合わせや会議は、30分や1時間といった具合に時間を区切って行うことが必要だと思います。</p> <p>会議を催す目的は、主に問題解決を図るため(検討会)と情報共有を図るため(説明会)だが、これまで経験した中には、主催課と出席者の間で目的や目標が共有化できていないため、会議がまとまらない、資料を当日配付する、資料内容を棒読みする(結局持ち帰るだけ。メールで送付するのと変わらない)というものがあった。最初に目的や目標を共有化すること、資料の事前送付を徹底すべき。</p>
<p>書類</p>	<p>紙ベースの資料が多すぎる、文書管理からも時間や資源の無駄使いが目立ち、効率が良くない。</p> <p>文書作成と窓口について電子決裁を有効活用について。紙による届出について、電子による届出申請を許可する。電子申請により来庁する必要がなくなり利用者の負担軽減が図れる。また、電子申請を電子決裁とすることで、自宅のインターネット環境等がと整えば、在宅勤務等の柔軟な勤務体系の実現が期待できる。</p> <p>打合せ資料の作成やコピーに多くの時間を費やしています。タブレット等を活用出来れば時間の節約につながりそうです。</p> <p>文書や書類の作成時間の短縮化の一方策として、ワードで文書を作成する場合の標準辞書を作成して全職員に配布したらどうか。市川市の地名などの固有名詞等、業務上非常に良く使う言葉を標準辞書として作成し、職員に配布し、それを個々の職員がカスタマイズすることで、文書の作成時間が大幅に短縮できるものとする。</p> <p>必要以上の書類作成が多いと感じています。部下、他部署に依頼する書類作成のコスト、人件費への意識が欠如していると感じます。</p>
<p>調査</p>	<p>●●課、▲▲課等において、毎年度複数の調査を行っているが、どれも内容が似ていると感じる。1年に何回、何十回と各課の担当者が調査に回答している時間を考えると、総合計した勤務時間は減少すると思える。そのため、これらの定例的な調査を実施している部署間において連携をとることや、1つの調査票で全てに活用できるフォーマットの構築などを検討するべきであると考えます。</p> <p>全庁的に回答を求める調査等では、前年やった人にはわかるけれど、初任者にはわかり辛いものが多いように感じます。数年で担当者が変わる職場ですので、初任者でもわかる案内(目的とやることが過不足なく書かれてるもの。)と直感的で手間のかからないシートを作り、改良していく方が長い目で見た場合、効率化が図られると存じます。</p>
<p>マニュアル</p>	<p>前の担当者から業務を引き継ぐ時に、各自独特のやり方でやっているので引き継ぎが大変だと感じています。例えば、事務引継のフォーマットを整理して、簿冊、電子ファイル、年間(月間)スケジュールなど前任者が最低限まとめておくものを決めて、どの部署でも実施しておくと思えます。</p> <p>共通の事務手続きではない慣習が各所管にあり、そのローカルルールによって非効率な作業等が発生しているケースもある。会議や資料作成、上司への報告方法等、各所管に共通する事務については全庁統一のルールを作成(ある程度汎用性のある作りで)し、その徹底を図ることで、全体の効率性の底上げを狙う。</p> <p>業務内容が画一化とは真逆のものが多く、その時の担当職員の裁量によることも大きいので、「マニュアル化」、「ルーティン化」が困難であると感じています。更に、過去資料が残っていないケースが多く、過去の担当者がどういった経緯で現在のような運用方針にしたのか過去資料から確認することができないため、現在の担当が一から運用を確認する、といった「手戻り」が発生することもあり、「非効率」を感じます。</p> <p>来年度、●●方式による事業者選定を予定しています。他課で事例があるようですが、市組織としての経験の蓄積がなされておらず、一から勉強している状況です。他課も同様に対応してきたのであろうと想像すると、不効率と感じます。</p>
<p>システム化</p>	<p>昭和に開発されたシステムを未だに使っており、紙の書類に手書きをしてシステムに入力という手間がかかっていると思う。一度システムを変えようとしたらしいのにコストがかかるという理由だけで変更できなかったのなら、効率を重視したものに変わるほうが長期的に見てコストダウンにつながるのではないかと。</p> <p>住基閲覧はできるが、同住所が全て表示しきれない、表示文字数に制限があって部屋番まで確認できないなど、もう少し改善できれば、効率化になる部分は多い。過去の担当者達の作業方針の積み重ねや、記録データを細分化で仕事内容が膨れ上がってしまっている。</p> <p>電子で行えば効率的に行える業務を紙ベース・手作業で行っていた、という事例がありました。それについて、エクセルでデータを作成することで業務の効率化が図られたことがありました。こういった事例については、できるかできないかについての気付きが重要であると思いますので、エクセルの講習会の充実や、エクセルを使った業務改善の事例を紹介するなどすれば、効果が望めるのでは、と思います。</p>

窓口・電話	窓口業務の全員ローテを行っていること。内部処理用務を多数抱えている者の含めて平等の名のもとにローテーションを組まされているが、却って不平等と対立を生じさせている。
	窓口が整理券制や受付担当制をとっていないので、窓口に近い職員に職務が集中してしまう。電話も大量にあるが、その中で優先的に入電されるようになっている電話があり、その前に座っている職員に職務が集中する。
	窓口来課による相談が頻繁にあり対応を振られる。ワンコールで電話をとっているのが頻繁に電話にでている。そのため就業時間は電話番と窓口対応で追われ、重要度の高い業務後回しになりがちになっていると感じる。業務の詳細は、担当する職員がもつ暗黙知をFAQやマニュアル等にまめに反映し他の職員に共有しておくべきものだが、実際は更新がおいっいておらず最新のものは各担当の頭の中にある状況。
人材	近隣市と比較しても、同一業務に対して絶対的に人数が少なく、物理的に処理が追いつかない状況である。事務改善や効率化はやりつくしている。期間が限られているとはいえ、数ヶ月間も月100時間越えの時間外職員が職場の8割を超える体制には問題がある。職員は疲弊しきって、精神的肉体的負担は限界を超えている。電通の過重労働問題は人事ではない。
	非常勤職員の勤務年数が長いため、有給休暇の付与日数が増え、その分の業務を職員が補填している。併せて、非常勤職員のほうが在課年数が長く、主導権を握っている部分もあり、常勤職員の甘え、非常勤職員の既得権を是正するためにも、一定の年数で異動するようなルールがあってもよいのでは無いでしょうか。
	仕事の優先順位付け、業務の選択と集中、1週間のやるべき仕事の割り振りなど、なぜ今この仕事をやるのかという意識を職員一人ひとりがもっと強く自覚して臨む必要がある。このあたりのことは、採用されて5～10年のうちに研修にて繰り返し意識に刷り込んでおくことが大切では。
	再任用職員の一般的な権限、業務範囲等を明確にして、今後どのように運用していくのかが効率的業務を考える上で重要となる。このまま行けば、無秩序の中で増え続けていく再任用職員登用の位置づけが組織体制の中で停滞する。業務の効率化は、職員がどのような意識づけをされたかであり、再任用職員研修もしない体制では組織崩壊も近い。
評価	●●業務で個人の成果を発表しておりますが、労働時間に対してコスト意識がないため、長時間労働を行う者と短時間で同じ成果を上げる者との評価の上で違いがありません。明確な評価基準のある業務だと思しますので、評価にはこうした側面も取り入れていただきたいと考えています。
	日常業務の問題点を個々人で感じていても、それを改善しようとする気概・管理職・体制・予算がない。また、人事評価でせつかく各職員の能力を点数化しているのに、それが何の業務に向いているか活かされていない。各業務に求められる能力も評価して、職員も業務も適正配置すべき。
勤務形態	フレックスタイムについて人によって効率的に仕事のできる時間帯は異なると思います。全職員は難しいと思いますが、自己管理ができる職員については、フレックスタイム制を導入した方が効率的ではないでしょうか。

※類似意見等を除く197件中44件を掲載

※課や個人が特定される記述は一部修正して掲載

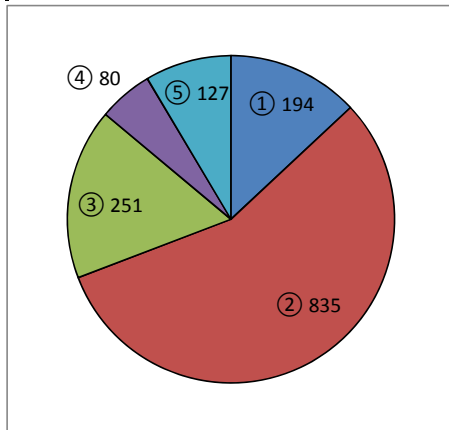
Q10 あなたは、現在、仕事にやりがいを感じていますか。

《選択肢》

- ① 非常に感じている
- ② どちらかといえば感じている
- ③ どちらかといえば感じていない
- ④ 全く感じていない
- ⑤ どちらとも言えない

《回答結果》

①	②	③	④	⑤	合計
194	835	251	80	127	1487
13%	56%	17%	5%	9%	100%

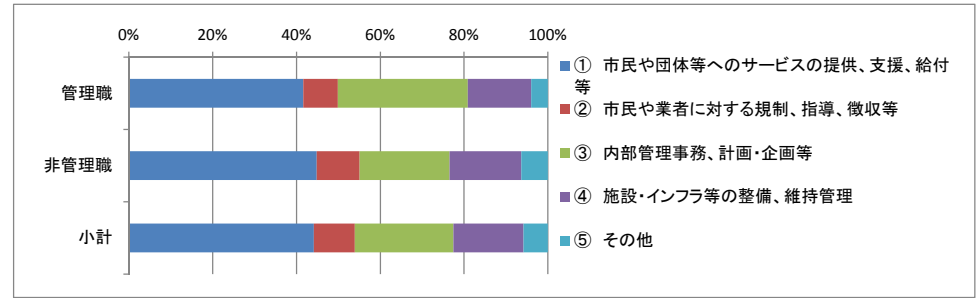


3. クロス集計

1. 「問2 管理職・非管理職」に関するクロス分析

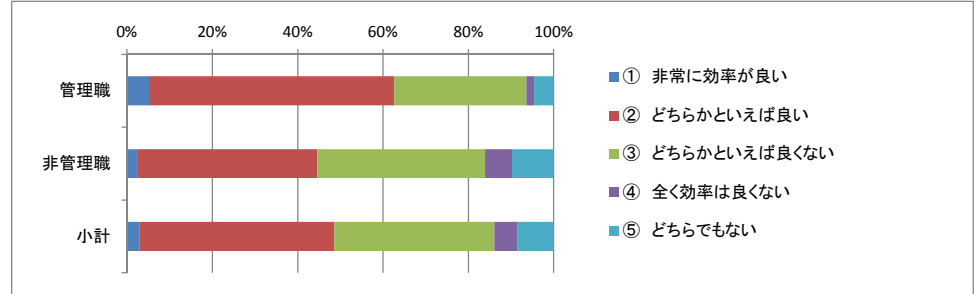
管理職・非管理職と業務分類の関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。					小計	検定
	① 市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	② 市民や業者に対する規制、指導、徴収等	③ 内部管理事務、計画・企画等	④ 施設・インフラ等の整備、維持管理	⑤ その他		
管理職	137 42%	27 8%	102 31%	50 15%	13 4%	329 100%	
非管理職	519 45%	119 10%	248 21%	198 17%	74 6%	1158 100%	
小計	656 44%	146 10%	350 24%	248 17%	87 6%	1487 100%	**



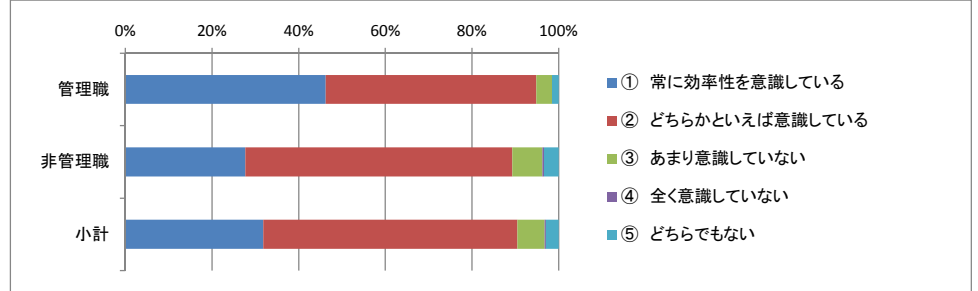
管理職・非管理職と職場の効率性の関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q4 あなたの職場では、仕事を効率良く進められていますか。					小計	検定
	① 非常に効率が良い	② どちらかといえば良い	③ どちらかといえば良くない	④ 全く効率は良くない	⑤ どちらでもない		
管理職	17 5%	189 57%	102 31%	6 2%	15 5%	329 100%	
非管理職	27 2%	490 42%	455 39%	73 6%	113 10%	1158 100%	
小計	44 3%	679 46%	557 37%	79 5%	128 9%	1487 100%	**



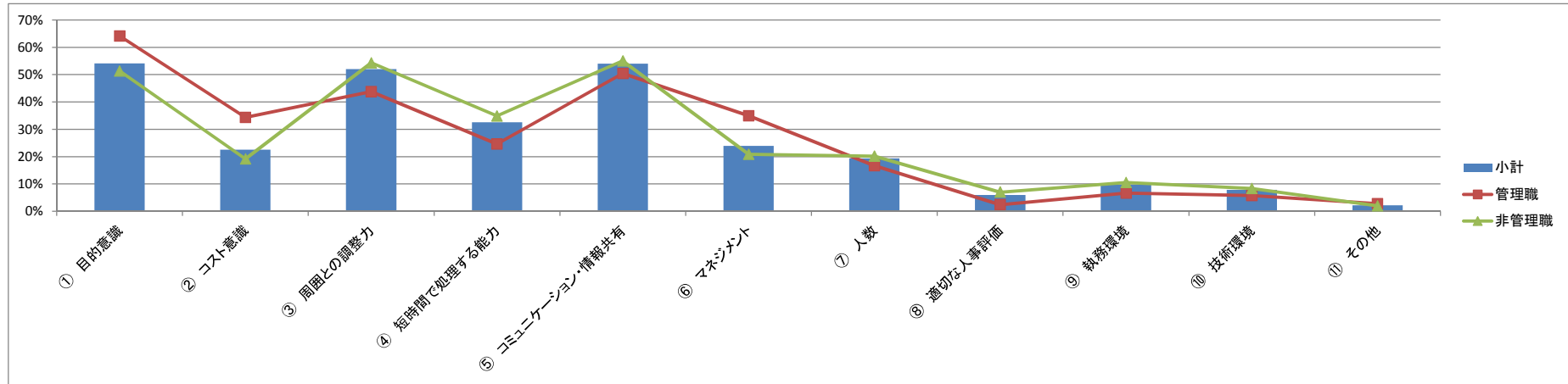
管理職・非管理職と個人の効率の意識の関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q5 あなたは、効率を意識していますか。					小計	検定
	① 常に効率性を意識している	② どちらかといえば意識している	③ あまり意識していない	④ 全く意識していない	⑤ どちらでもない		
管理職	152 46%	160 49%	12 4%	0 0%	5 2%	329 100%	
非管理職	321 28%	713 62%	81 7%	4 0%	39 3%	1158 100%	
小計	473 32%	873 59%	93 6%	4 0%	44 3%	1487 100%	**



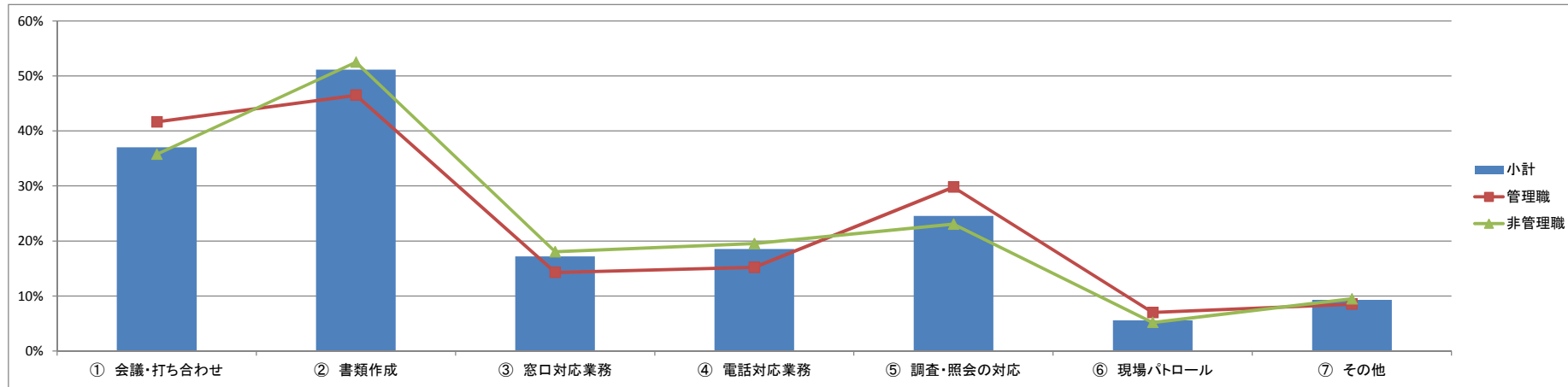
管理職・非管理職と効率的な状態を支える要因の関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)											標本数
	① 目的意識	② コスト意識	③ 周囲との調整力	④ 短時間で処理する能力	⑤ コミュニケーション・情報共有	⑥ マネジメント	⑦ 人数	⑧ 適切な人事評価	⑨ 執務環境	⑩ 技術環境	⑪ その他	
管理職	211 64%	113 34%	144 44%	81 25%	166 50%	115 35%	55 17%	8 2%	22 7%	19 6%	9 3%	329 100%
非管理職	594 51%	222 19%	629 54%	403 35%	637 55%	241 21%	233 20%	81 7%	122 11%	97 8%	23 2%	1158 100%
小計	805 54%	335 23%	773 52%	484 33%	803 54%	356 24%	288 19%	89 6%	144 10%	116 8%	32 2%	1487 100%
検定	**	**	**	**		**		**	*			



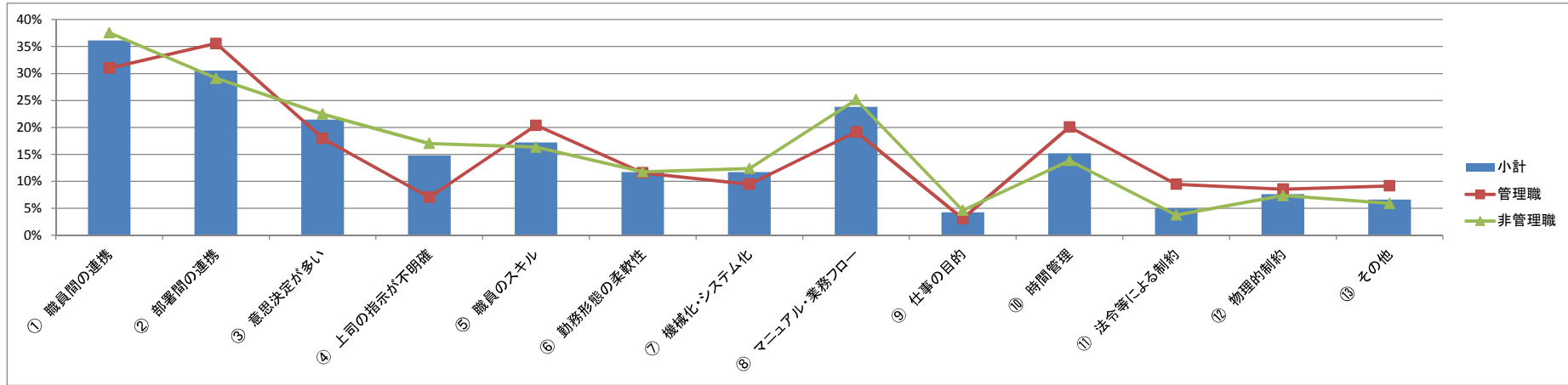
管理職・非管理職と効率が良くないと感じているものの関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)							標本数
	① 会議・打ち合わせ	② 書類作成	③ 窓口対応業務	④ 電話対応業務	⑤ 調査・照会の対応	⑥ 現場パトロール	⑦ その他	
管理職	137	153	47	50	98	23	28	329
	42%	47%	14%	15%	30%	7%	9%	100%
非管理職	414	608	209	226	267	60	110	1158
	36%	53%	18%	20%	23%	5%	9%	100%
小計	551	761	256	276	365	83	138	1487
	37%	51%	17%	19%	25%	6%	9%	100%
検定					*			



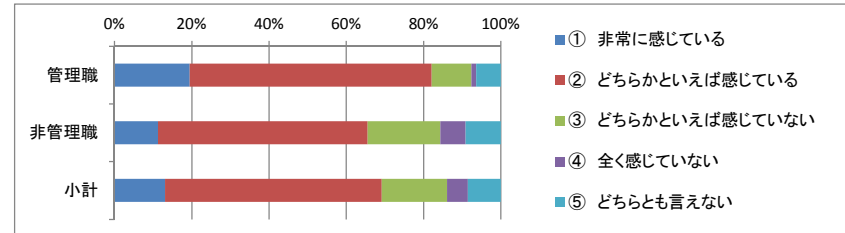
管理職・非管理職と課題と感じていることとの関係

Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)													標本数
	① 職員間の連携	② 部署間の連携	③ 意思決定が多い	④ 上司の指示が不明確	⑤ 職員のスキル	⑥ 勤務形態の柔軟性	⑦ 機械化・システム化	⑧ マニュアル・業務フロー	⑨ 仕事の目的	⑩ 時間管理	⑪ 法令等による制約	⑫ 物理的制約	⑬ その他	
管理職	102 31%	117 36%	59 18%	23 7%	67 20%	38 12%	31 9%	63 19%	10 3%	66 20%	31 9%	28 9%	30 9%	329 100%
非管理職	435 38%	337 29%	260 22%	197 17%	189 16%	136 12%	143 12%	291 25%	53 5%	160 14%	43 4%	85 7%	68 6%	1158 100%
小計	537 36%	454 31%	319 21%	220 15%	256 17%	174 12%	174 12%	354 24%	63 4%	226 15%	74 5%	113 8%	98 7%	1487 100%
検定	*	*		**				*		**	**		*	



管理職・非管理職とやりがいの関係

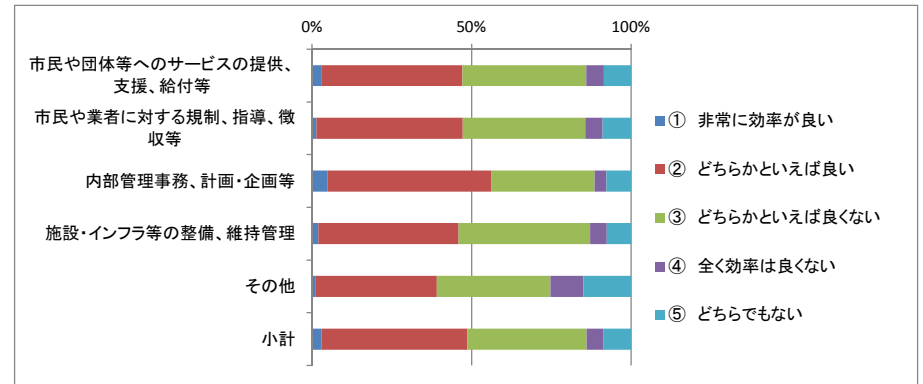
Q2 あなたは、管理職(6級以上)ですか。	Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。					小計	検定
	① 非常に感じている	② どちらかといえば感じている	③ どちらかといえば感じていない	④ 全く感じていない	⑤ どちらとも言えない		
管理職	64 19%	206 63%	34 10%	4 1%	21 6%	329 100%	
非管理職	130 11%	629 54%	217 19%	76 7%	106 9%	1158 100%	
小計	194 13%	835 56%	251 17%	80 5%	127 9%	1487 100%	**



2. 「問3 業務分類」に関するクロス分析

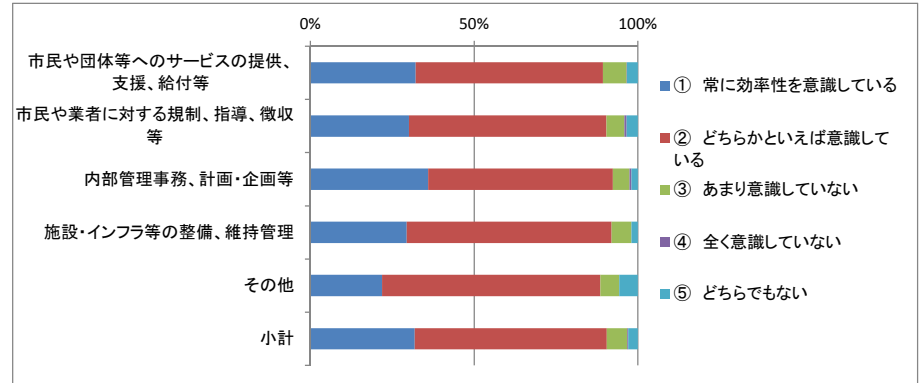
業務分類と職場の効率性の関係

Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q4 あなたの職場では、仕事を効率良く進められていますか。					標本数	検定
	① 非常に効率が良い	② どちらかといえば良い	③ どちらかといえば良くない	④ 全く効率は良くない	⑤ どちらでもない		
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	19 3%	290 44%	255 39%	36 5%	56 9%	656	100%
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	2 1%	67 46%	56 38%	8 5%	13 9%	146	100%
内部管理事務、計画・企画等	17 5%	180 51%	113 32%	13 4%	27 8%	350	100%
施設・インフラ等の整備、維持管理	5 2%	109 44%	102 41%	13 5%	19 8%	248	100%
その他	1 1%	33 38%	31 36%	9 10%	13 15%	87	100%
小計	44 3%	679 46%	557 37%	79 5%	128 9%	1487	100%



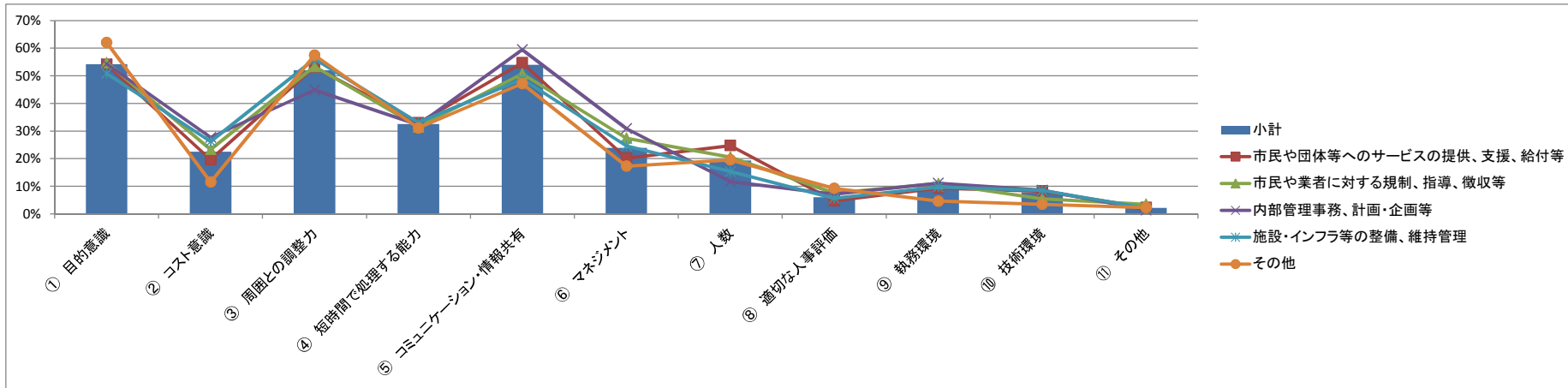
業務分類と個人の効率の意識の関係

Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q5 あなたは、効率を意識していますか。					標本数	検定
	① 常に効率性を意識している	② どちらかといえば意識している	③ あまり意識していない	④ 全く意識していない	⑤ どちらでもない		
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	211 32%	375 57%	47 7%	1 0%	22 3%	656	100%
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	44 30%	88 60%	8 5%	1 1%	5 3%	146	100%
内部管理事務、計画・企画等	126 36%	197 56%	18 5%	2 1%	7 2%	350	100%
施設・インフラ等の整備、維持管理	73 29%	155 63%	15 6%	0 0%	5 2%	248	100%
その他	19 22%	58 67%	5 6%	0 0%	5 6%	87	100%
小計	473 32%	873 59%	93 6%	4 0%	44 3%	1487	100%



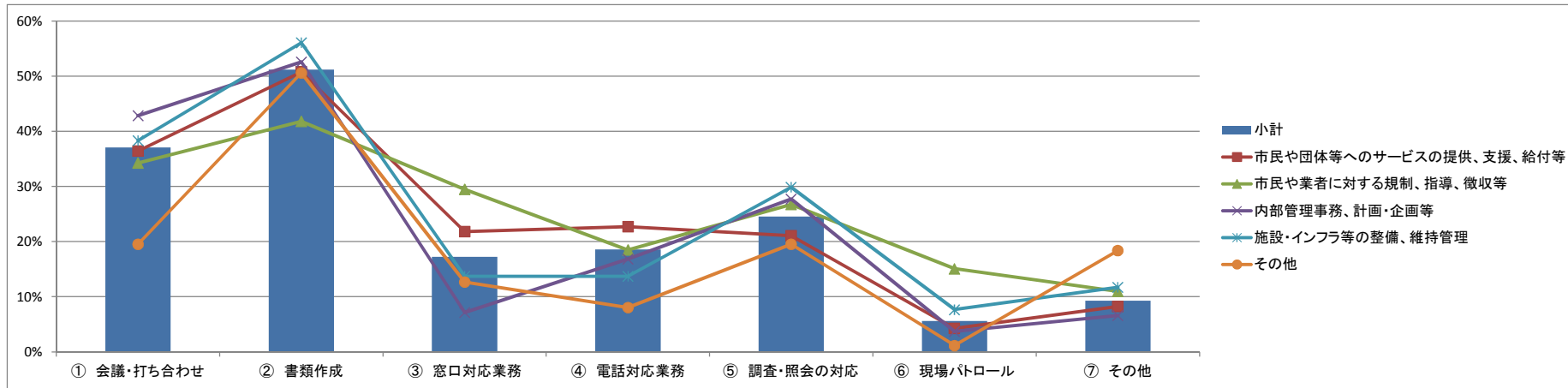
業務分類と効率的な状態を支える要因の関係

Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)											標本数
	① 目的意識	② コスト意識	③ 周囲との調整力	④ 短時間で処理する能力	⑤ コミュニケーション・情報共有	⑥ マネジメント	⑦ 人数	⑧ 適切な人事評価	⑨ 執務環境	⑩ 技術環境	⑪ その他	
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	355	129	349	216	359	132	162	31	61	54	15	656
	54%	20%	53%	33%	55%	20%	25%	5%	9%	8%	2%	100%
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	80	34	78	46	74	40	30	11	16	8	5	146
	55%	23%	53%	32%	51%	27%	21%	8%	11%	5%	3%	100%
内部管理事務、計画・企画等	190	97	157	113	208	108	41	25	39	30	5	350
	54%	28%	45%	32%	59%	31%	12%	7%	11%	9%	1%	100%
施設・インフラ等の整備、維持管理	126	65	139	82	121	61	38	14	24	21	5	248
	51%	26%	56%	33%	49%	25%	15%	6%	10%	8%	2%	100%
その他	54	10	50	27	41	15	17	8	4	3	2	87
	62%	11%	57%	31%	47%	17%	20%	9%	5%	3%	2%	100%
小計	805	335	773	484	803	356	288	89	144	116	32	1487
	54%	23%	52%	33%	54%	24%	19%	6%	10%	8%	2%	100%
検定		**	*			**	**					



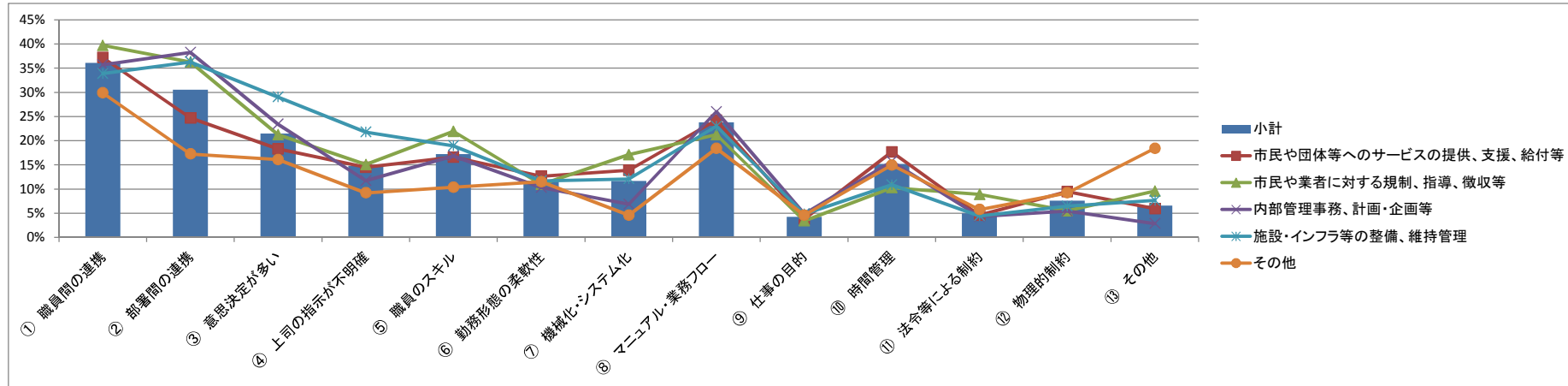
業務分類と効率が良くないと感じているものの関係

Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)							標本数
	① 会議・打ち合わせ	② 書類作成	③ 窓口対応業務	④ 電話対応業務	⑤ 調査・照会の対応	⑥ 現場パトロール	⑦ その他	
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	239 36%	333 51%	143 22%	149 23%	138 21%	28 4%	54 8%	656 100%
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	50 34%	61 42%	43 29%	27 18%	39 27%	22 15%	16 11%	146 100%
内部管理事務、計画・企画等	150 43%	184 53%	25 7%	59 17%	97 28%	13 4%	23 7%	350 100%
施設・インフラ等の整備、維持管理	95 38%	139 56%	34 14%	34 14%	74 30%	19 8%	29 12%	248 100%
その他	17 20%	44 51%	11 13%	7 8%	17 20%	1 1%	16 18%	87 100%
小計	551 37%	761 51%	256 17%	276 19%	365 25%	83 6%	138 9%	1487 100%
検定		**	*			**	**	



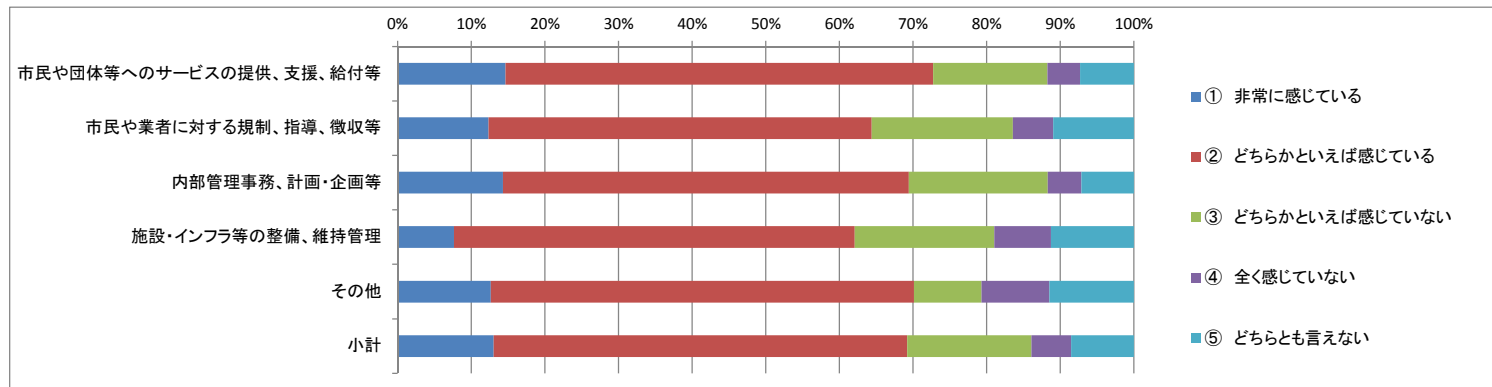
業務分類と課題の関係

Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)													標本数
	① 職員間の連携	② 部署間の連携	③ 意思決定が多い	④ 上司の指示が不明確	⑤ 職員のスキル	⑥ 勤務形態の柔軟性	⑦ 機械化・システム化	⑧ マニュアル・業務フロー	⑨ 仕事の目的	⑩ 時間管理	⑪ 法令等による制約	⑫ 物理的制約	⑬ その他	
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	244 37%	162 25%	120 18%	95 14%	109 17%	83 13%	91 14%	159 24%	25 4%	116 18%	30 5%	62 9%	39 6%	656 100%
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	58 40%	53 36%	31 21%	22 15%	32 22%	16 11%	25 17%	31 21%	5 3%	15 10%	13 9%	8 5%	14 10%	146 100%
内部管理事務、計画・企画等	125 36%	134 38%	82 23%	41 12%	59 17%	36 10%	24 7%	91 26%	17 5%	55 16%	15 4%	19 5%	10 3%	350 100%
施設・インフラ等の整備、維持管理	84 34%	90 36%	72 29%	54 22%	47 19%	29 12%	30 12%	57 23%	12 5%	27 11%	11 4%	16 6%	19 8%	248 100%
その他	26 30%	15 17%	14 16%	8 9%	9 10%	10 11%	4 5%	16 18%	4 5%	13 15%	5 6%	8 9%	16 18%	87 100%
小計	537 36%	454 31%	319 21%	220 15%	256 17%	174 12%	174 12%	354 24%	63 4%	226 15%	74 5%	113 8%	98 7%	1487 100%
検定		**	**	**			**			*			**	



業務分類とやりがいの関係

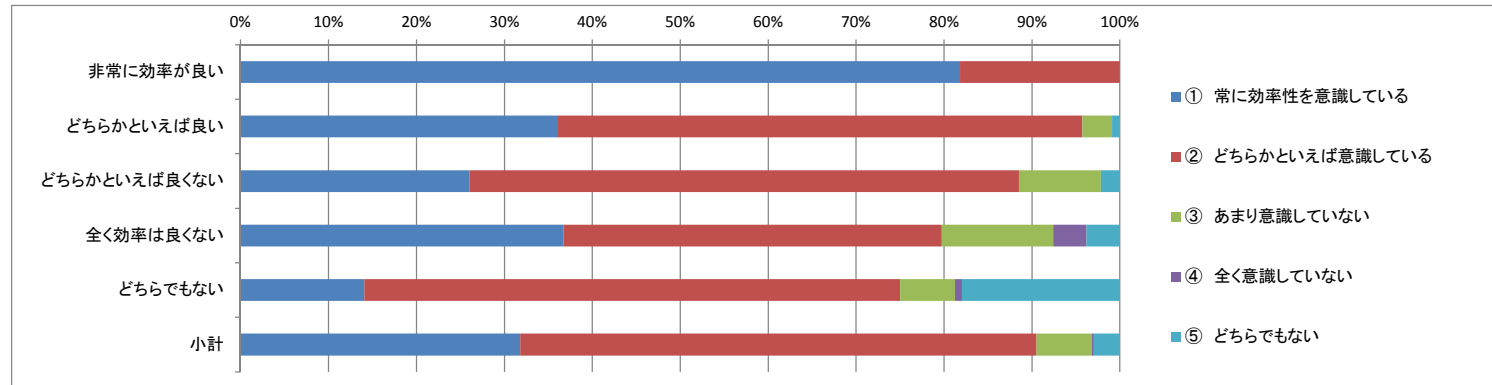
Q3 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。	Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。					標本数	検定
	① 非常に感じている	② どちらかといえば感じている	③ どちらかといえば感じていない	④ 全く感じていない	⑤ どちらとも言えない		
市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	96	381	102	29	48	656	
	15%	58%	16%	4%	7%	100%	
市民や業者に対する規制、指導、徴収等	18	76	28	8	16	146	
	12%	52%	19%	5%	11%	100%	
内部管理事務、計画・企画等	50	193	66	16	25	350	
	14%	55%	19%	5%	7%	100%	
施設・インフラ等の整備、維持管理	19	135	47	19	28	248	
	8%	54%	19%	8%	11%	100%	
その他	11	50	8	8	10	87	
	13%	57%	9%	9%	11%	100%	
小計	194	835	251	80	127	1487	*
	13%	56%	17%	5%	9%	100%	



3. 「問4 職場の効率性」に関するクロス分析

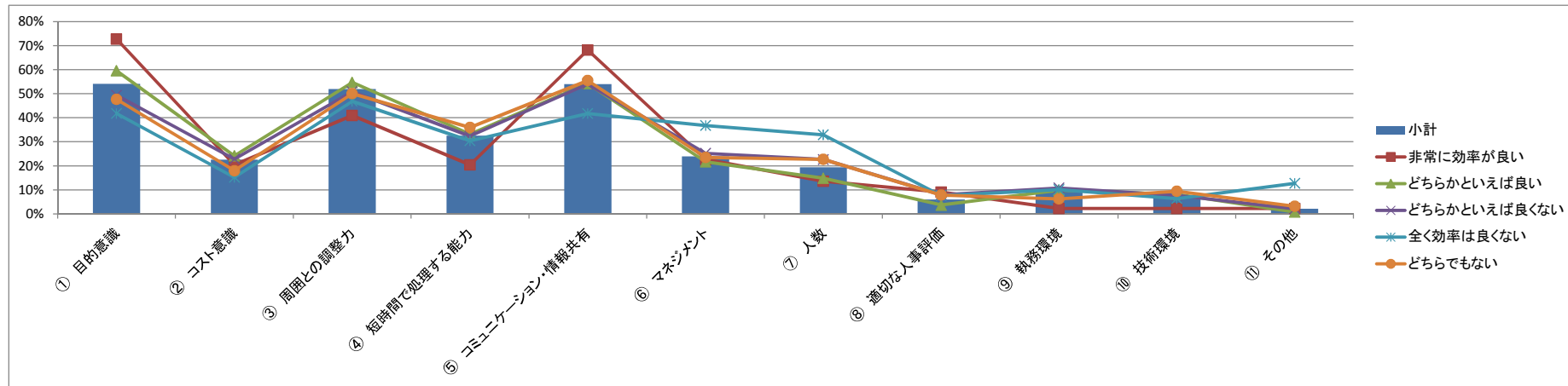
職場の効率性と個人の効率の意識の関係

Q4 あなたの職場では、仕事を効率よく進められていますか。	Q5 あなたは、効率を意識していますか。					小計	検定
	① 常に効率性を意識している	② どちらかといえば意識している	③ あまり意識していない	④ 全く意識していない	⑤ どちらでもない		
非常に効率が良い	36	8	0	0	0	44	
	82%	18%	0%	0%	0%	100%	
どちらかといえば良い	245	405	23	0	6	679	
	36%	60%	3%	0%	1%	100%	
どちらかといえば良くない	145	348	52	0	12	557	
	26%	62%	9%	0%	2%	100%	
全く効率は良くない	29	34	10	3	3	79	
	37%	43%	13%	4%	4%	100%	
どちらでもない	18	78	8	1	23	128	
	14%	61%	6%	1%	18%	100%	
小計	473	873	93	4	44	1487	**
	32%	59%	6%	0%	3%	100%	



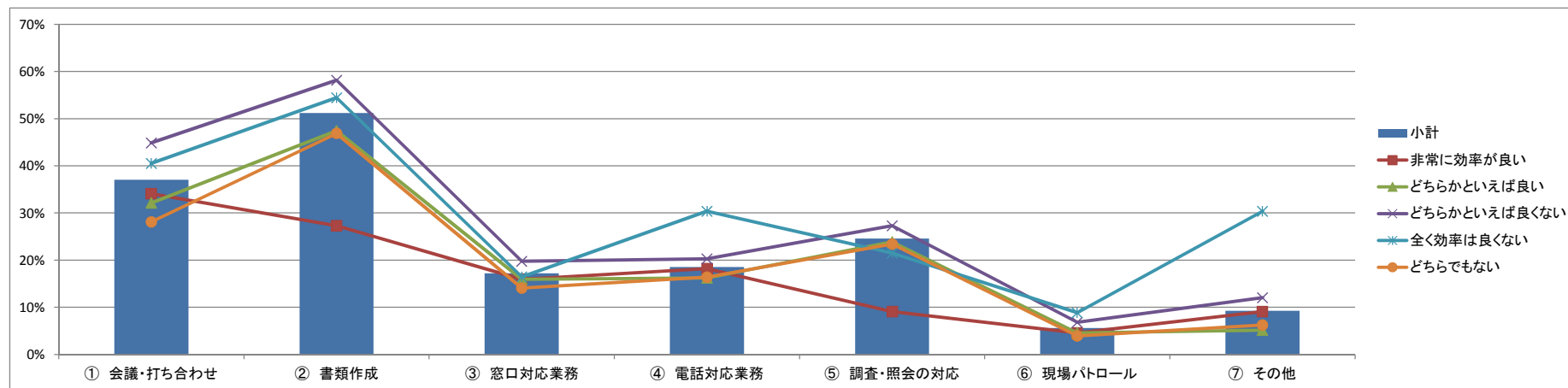
職場の効率性と効率性の要因の関係

Q4 あなたの職場では、仕事を効率よく進められていますか。	Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)											標本数
	① 目的意識	② コスト意識	③ 周囲との調整力	④ 短時間で処理する能力	⑤ コミュニケーション・情報共有	⑥ マネジメント	⑦ 人数	⑧ 適切な人事評価	⑨ 執務環境	⑩ 技術環境	⑪ その他	
非常に効率が良い	32 73%	9 20%	18 41%	9 20%	30 68%	10 23%	6 14%	4 9%	1 2%	1 2%	1 2%	44 100%
どちらかといえば良い	404 59%	164 24%	371 55%	225 33%	368 54%	147 22%	101 15%	25 4%	67 10%	55 8%	5 1%	679 100%
どちらかといえば良くない	275 49%	127 23%	283 51%	180 32%	301 54%	140 25%	126 23%	44 8%	60 11%	43 8%	12 2%	557 100%
全く効率は良くない	33 42%	12 15%	37 47%	24 30%	33 42%	29 37%	26 33%	6 8%	8 10%	5 6%	10 13%	79 100%
どちらでもない	61 48%	23 18%	64 50%	46 36%	71 55%	30 23%	29 23%	10 8%	8 6%	12 9%	4 3%	128 100%
小計	805 54%	335 23%	773 52%	484 33%	803 54%	356 24%	288 19%	89 6%	144 10%	116 8%	32 2%	1487 100%
検定	**					*	**	*			**	



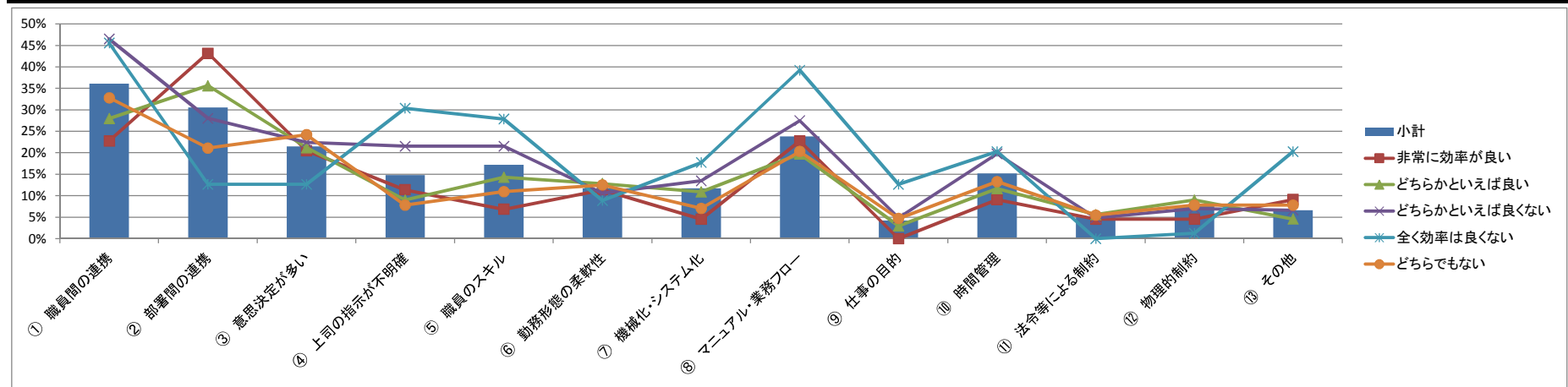
職場の効率性と効率が良くないと感じているものの関係

Q4 あなたの職場では、仕事を効率よく進められていますか。	Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)							標本数
	① 会議・打ち合わせ	② 書類作成	③ 窓口対応業務	④ 電話対応業務	⑤ 調査・照会の対応	⑥ 現場パトロール	⑦ その他	
非常に効率が良い	15 34%	12 27%	7 16%	8 18%	4 9%	2 5%	4 9%	44 100%
どちらかといえば良い	218 32%	322 47%	108 16%	110 16%	162 24%	31 5%	35 5%	679 100%
どちらかといえば良くない	250 45%	324 58%	110 20%	113 20%	152 27%	38 7%	67 12%	557 100%
全く効率は良くない	32 41%	43 54%	13 16%	24 30%	17 22%	7 9%	24 30%	79 100%
どちらでもない	36 28%	60 47%	18 14%	21 16%	30 23%	5 4%	8 6%	128 100%
小計	551 37%	761 51%	256 17%	276 19%	365 25%	83 6%	138 9%	1487 100%
検定	**	**	*				**	



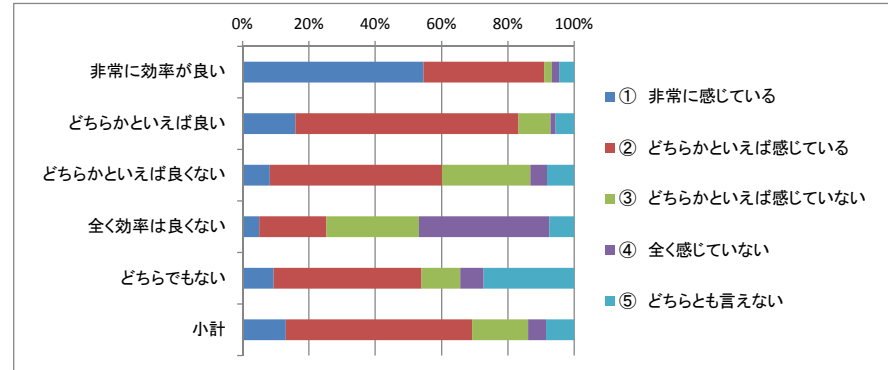
職場の効率性と課題と感じていることとの関係

Q4 あなたの職場では、仕事を効率よく進められていますか。	Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)													標本数
	① 職員間の連携	② 部署間の連携	③ 意思決定が多い	④ 上司の指示が不明確	⑤ 職員のスキル	⑥ 勤務形態の柔軟性	⑦ 機械化・システム化	⑧ マニュアル・業務フロー	⑨ 仕事の目的	⑩ 時間管理	⑪ 法令等による制約	⑫ 物理的制約	⑬ その他	
非常に効率が良い	10	19	9	5	3	5	2	10	0	4	2	2	4	44
どちらかといえば良い	23%	43%	20%	11%	7%	11%	5%	23%	0%	9%	5%	5%	9%	100%
どちらかといえば良くない	190	242	144	61	97	87	74	134	20	79	38	61	31	679
全く効率は良くない	28%	36%	21%	9%	14%	13%	11%	20%	3%	12%	6%	9%	5%	100%
どちらでもない	259	156	125	120	120	59	75	153	27	110	27	39	37	557
小計	46%	28%	22%	22%	22%	11%	13%	27%	5%	20%	5%	7%	7%	100%
検定	**	**		**	**		*	**	**	**		**	**	



職場の効率性とやりがいの関係

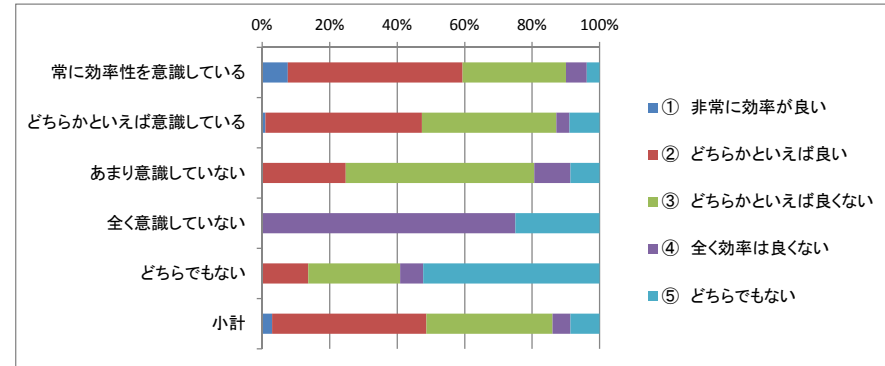
Q4 あなたの職場では、仕事を効率よく進められていますか。	Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。					小計	検定
	① 非常に感じている	② どちらかといえば感じている	③ どちらかといえば感じていない	④ 全く感じていない	⑤ どちらとも言えない		
非常に効率が良い	24	16	1	1	2	44	
どちらかといえば良い	55%	36%	2%	2%	5%	100%	
どちらかといえば良くない	108	457	65	11	38	679	
全く効率は良くない	16%	67%	10%	2%	6%	100%	
どちらでもない	46	289	148	28	46	557	
小計	8%	52%	27%	5%	8%	100%	
検定	**	**	**	**	**	**	**



4. 「問5 個人の効率の意識」に関するクロス分析

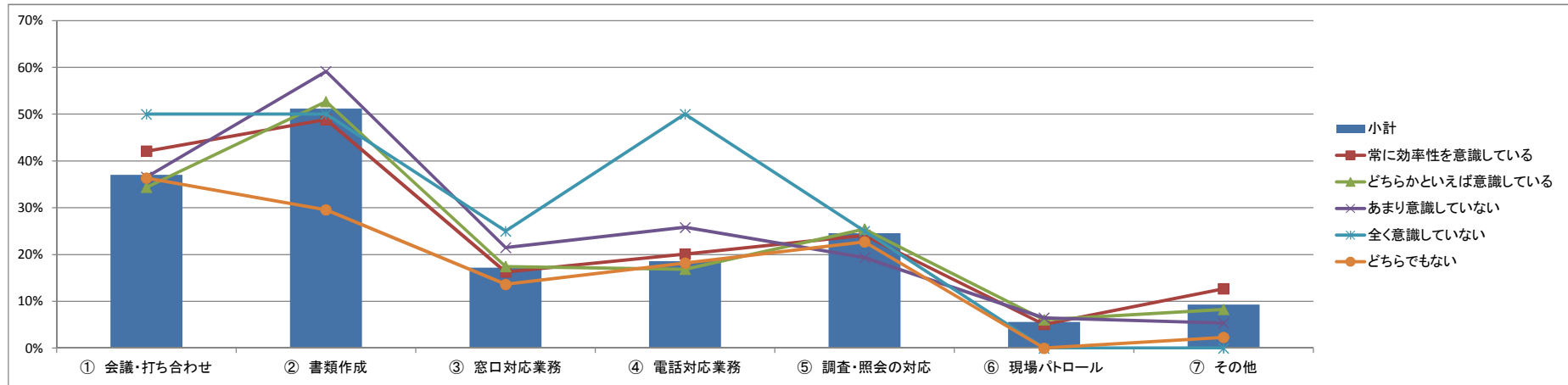
個人の効率の意識と職場の効率性の関係

Q5 あなたは、効率を意識して仕事を していますか。	Q4 あなたの職場では、仕事を効率良く進められていますか。					小計	検定
	① 非常に効率が 良い	② どちらかといえ ば良い	③ どちらかといえ ば良くない	④ 全く効率は良く ない	⑤ どちらでもない		
常に効率性を意識している	36 8%	245 52%	145 31%	29 6%	18 4%	473 100%	
どちらかといえば意識している	8 1%	405 46%	348 40%	34 4%	78 9%	873 100%	
あまり意識していない	0 0%	23 25%	52 56%	10 11%	8 9%	93 100%	
全く意識していない	0 0%	0 0%	0 0%	3 75%	1 25%	4 100%	
どちらでもない	0 0%	6 14%	12 27%	3 7%	23 52%	44 100%	
小計	44 3%	679 46%	557 37%	79 5%	128 9%	1487 100%	**



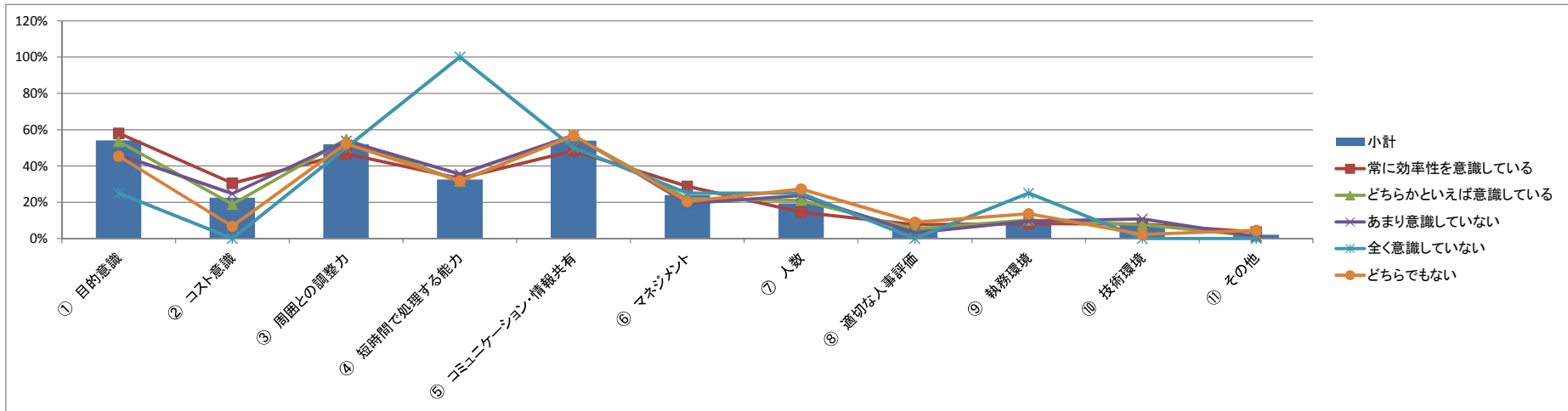
個人の効率の意識と効率的な状態を支える要因

Q5 あなたは、効率を意識して仕事をしていますか。	Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)											標本数
	① 目的意識	② コスト意識	③ 周囲との調整力	④ 短時間で処理する能力	⑤ コミュニケーション・情報共有	⑥ マネジメント	⑦ 人数	⑧ 適切な人事評価	⑨ 執務環境	⑩ 技術環境	⑪ その他	
常に効率性を意識している	274	144	221	157	229	136	69	36	39	38	17	473
	58%	30%	47%	33%	48%	29%	15%	8%	8%	8%	4%	100%
どちらかといえば意識している	467	165	477	276	494	192	184	46	89	67	12	873
	53%	19%	55%	32%	57%	22%	21%	5%	10%	8%	1%	100%
あまり意識していない	43	23	50	33	53	18	22	3	9	10	1	93
	46%	25%	54%	35%	57%	19%	24%	3%	10%	11%	1%	100%
全く意識していない	1	0	2	4	2	1	1	0	1	0	0	4
	25%	0%	50%	100%	50%	25%	25%	0%	25%	0%	0%	100%
どちらでもない	20	3	23	14	25	9	12	4	6	1	2	44
	45%	7%	52%	32%	57%	20%	27%	9%	14%	2%	5%	100%
小計	805	335	773	484	803	356	288	89	144	116	32	1487
	54%	23%	52%	33%	54%	24%	19%	6%	10%	8%	2%	100%
検定		**					*					



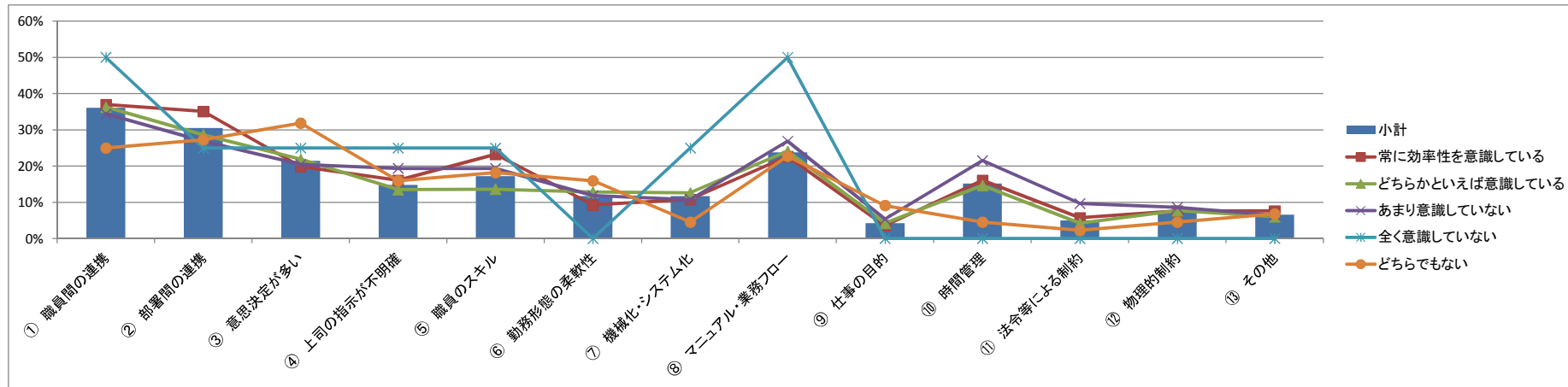
個人の効率の意識と効率が良くないと感じているものの関係

Q5 あなたは、効率を意識して仕事を していますか。	Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)							標本数
	① 会議・打ち 合わせ	② 書類作成	③ 窓口対応業務	④ 電話対応業務	⑤ 調査・照会の 対応	⑥ 現場パトロー ル	⑦ その他	
常に効率性を意識している	199 42%	231 49%	77 16%	95 20%	114 24%	24 5%	60 13%	473 100%
どちらかといえば意識している	300 34%	460 53%	152 17%	147 17%	222 25%	53 6%	72 8%	873 100%
あまり意識していない	34 37%	55 59%	20 22%	24 26%	18 19%	6 6%	5 5%	93 100%
全く意識していない	2 50%	2 50%	1 25%	2 50%	1 25%	0 0%	0 0%	4 100%
どちらでもない	16 36%	13 30%	6 14%	8 18%	10 23%	0 0%	1 2%	44 100%
小計	551 37%	761 51%	256 17%	276 19%	365 25%	83 6%	138 9%	1487 100%
検定		*					*	



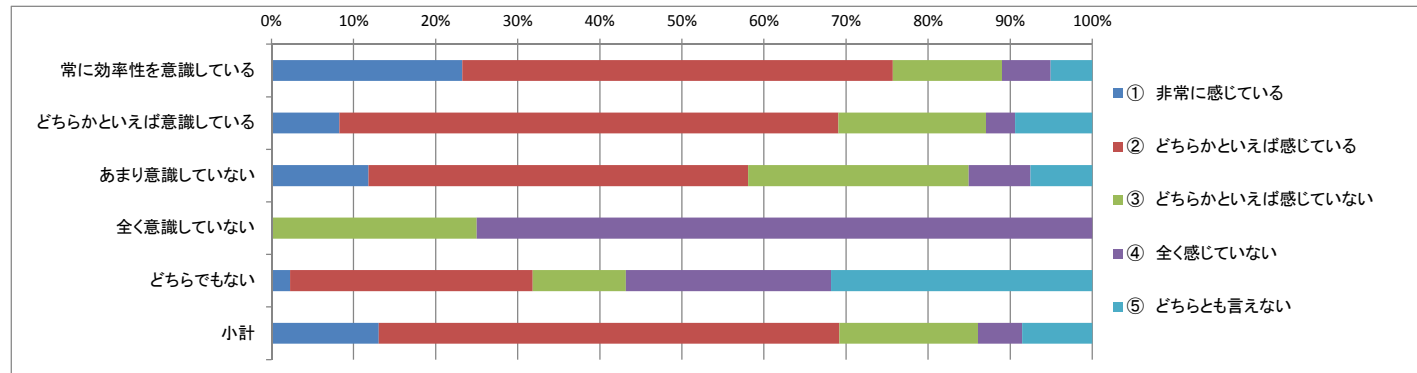
個人の効率の意識と効率が良くないと感じているものの関係

Q5 あなたは、効率を意識して仕事を していますか。	Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)													標本数
	① 職員間の連携	② 部署間の連携	③ 意思決定が多い	④ 上司の指示が不明確	⑤ 職員のスキル	⑥ 勤務形態の柔軟性	⑦ 機械化・システム化	⑧ マニュアル・業務フロー	⑨ 仕事の目的	⑩ 時間管理	⑪ 法令等による制約	⑫ 物理的制約	⑬ その他	
常に効率性を意識している	175 37%	166 35%	94 20%	76 16%	110 23%	44 9%	51 11%	107 23%	17 4%	76 16%	27 6%	36 8%	36 8%	473 100%
どちらかといえば意識している	317 36%	250 29%	191 22%	118 14%	119 14%	112 13%	110 13%	210 24%	37 4%	128 15%	37 4%	67 8%	53 6%	873 100%
あまり意識していない	32 34%	25 27%	19 20%	18 19%	18 19%	11 12%	10 11%	25 27%	5 5%	20 22%	9 10%	8 9%	6 6%	93 100%
全く意識していない	2 50%	1 25%	1 25%	1 25%	1 25%	0 0%	1 25%	2 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	4 100%
どちらでもない	11 25%	12 27%	14 32%	7 16%	8 18%	7 16%	2 5%	10 23%	4 9%	2 5%	1 2%	2 5%	3 7%	44 100%
小計	537 36%	454 31%	319 21%	220 15%	256 17%	174 12%	174 12%	354 24%	63 4%	226 15%	74 5%	113 8%	98 7%	1487 100%
検定					**									



個人の効率の意識とやりがいの関係

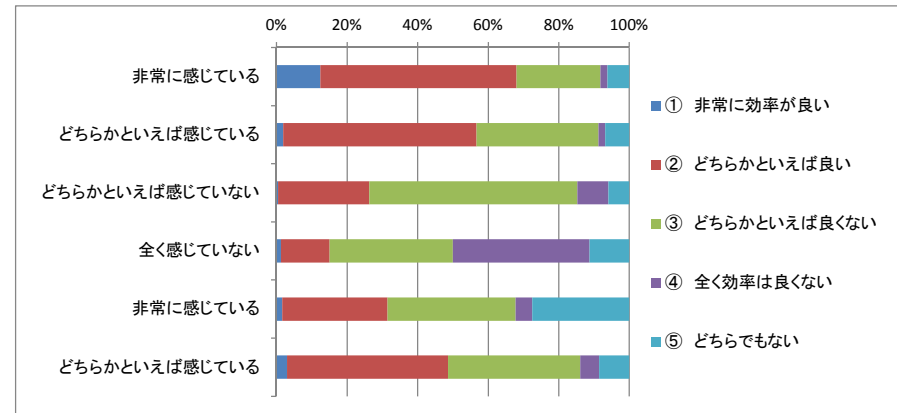
Q5 あなたは、効率を意識している	Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。					小計	検定
	① 非常に感じている	② どちらかといえば感じている	③ どちらかといえば感じていない	④ 全く感じていない	⑤ どちらとも言えない		
常に効率性を意識している	110 23%	248 52%	63 13%	28 6%	24 5%	473 100%	
どちらかといえば意識している	72 8%	531 61%	157 18%	31 4%	82 9%	873 100%	
あまり意識していない	11 12%	43 46%	25 27%	7 8%	7 8%	93 100%	
全く意識していない	0 0%	0 0%	1 25%	3 75%	0 0%	4 100%	
どちらでもない	1 2%	13 30%	5 11%	11 25%	14 32%	44 100%	
小計	194 13%	835 56%	251 17%	80 5%	127 9%	1487 100%	**



5. 「問10 やりがい」に関するクロス分析

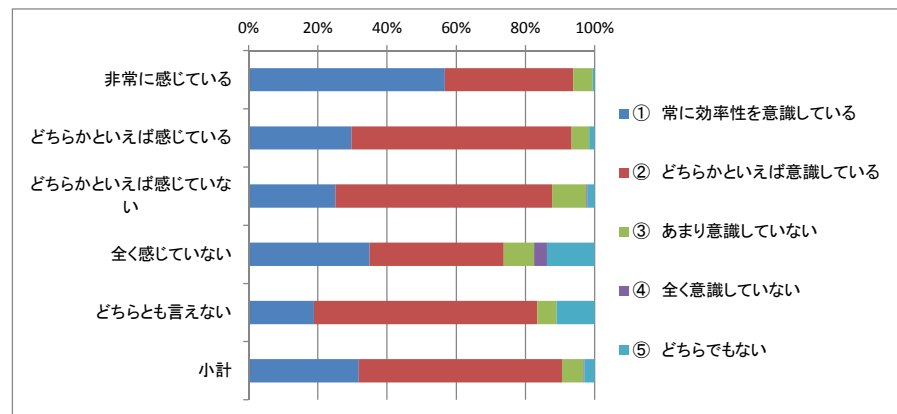
やりがいと職場の効率性の関係

Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを 感じていますか。	Q4 あなたの職場では、仕事を効率良く進められていますか。					小計	検定
	① 非常に効率が 良い	② どちらかといえ ば良い	③ どちらかといえ ば良くない	④ 全く効率は良く ない	⑤ どちらでもない		
非常に感じている	24	108	46	4	12	194	
	12%	56%	24%	2%	6%	100%	
どちらかといえば感じている	16	457	289	16	57	835	
	2%	55%	35%	2%	7%	100%	
どちらかといえば感じていない	1	65	148	22	15	251	
	0%	26%	59%	9%	6%	100%	
全く感じていない	1	11	28	31	9	80	
	1%	14%	35%	39%	11%	100%	
どちらとも言えない	2	38	46	6	35	127	
	2%	30%	36%	5%	28%	100%	
小計	44	679	557	79	128	1487	**
	3%	46%	37%	5%	9%	100%	



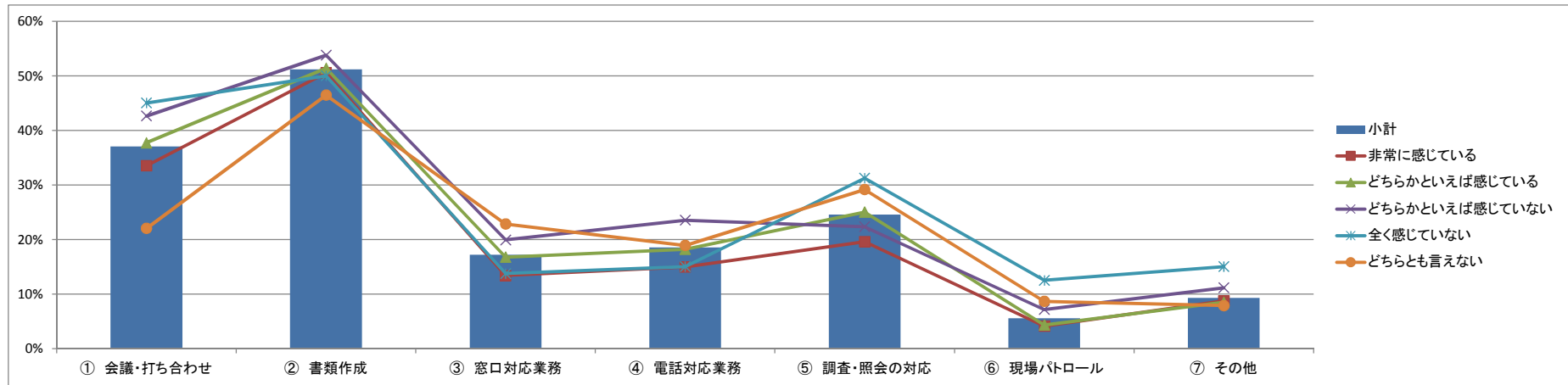
やりがいと個人の効率の意識の関係

Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを 感じていますか。	Q5 あなたは、効率を意識して仕事をしていますか。					小計	検定
	① 常に効率性を 意識している	② どちらかといえ ば意識している	③ あまり意識して いない	④ 全く意識してい ない	⑤ どちらでもない		
非常に感じている	110	72	11	0	1	194	
	57%	37%	6%	0%	1%	100%	
どちらかといえば感じている	248	531	43	0	13	835	
	30%	64%	5%	0%	2%	100%	
どちらかといえば感じていない	63	157	25	1	5	251	
	25%	63%	10%	0%	2%	100%	
全く感じていない	28	31	7	3	11	80	
	35%	39%	9%	4%	14%	100%	
どちらとも言えない	24	82	7	0	14	127	
	19%	65%	6%	0%	11%	100%	
小計	473	873	93	4	44	1487	**
	32%	59%	6%	0%	3%	100%	



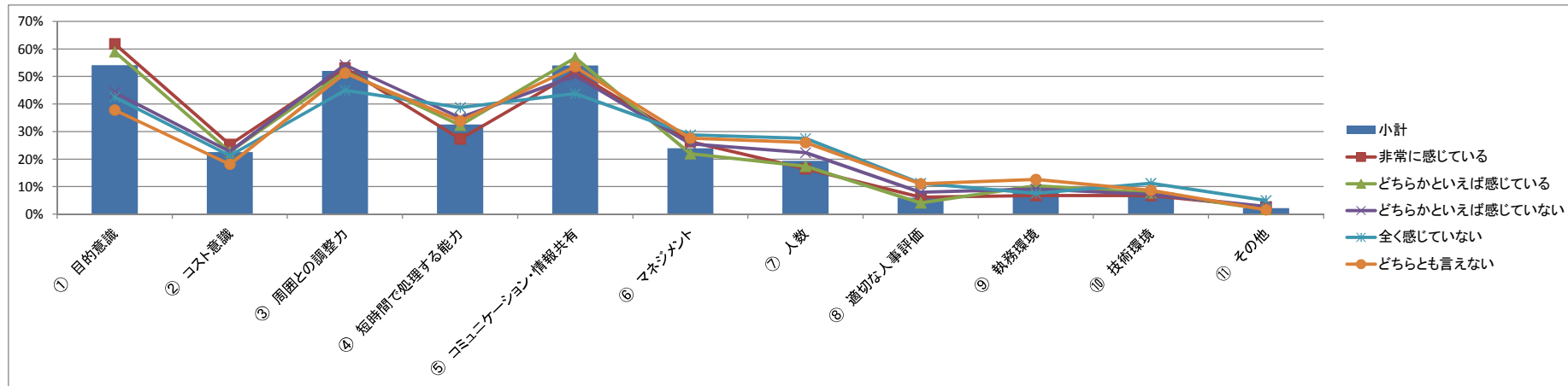
やりがいと効率的な状態を支える要因の関係

Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。	Q6 効率的な状態を支える要因として、あなたが重要だと思うものを選択してください。(最大3つ)											標本数
	① 目的意識	② コスト意識	③ 周囲との調整力	④ 短時間で処理する能力	⑤ コミュニケーション・情報共有	⑥ マネジメント	⑦ 人数	⑧ 適切な人事評価	⑨ 執務環境	⑩ 技術環境	⑪ その他	
非常に感じている	120 62%	49 25%	103 53%	53 27%	100 52%	51 26%	32 16%	12 6%	13 7%	13 7%	5 3%	194 100%
どちらかといえば感じている	492 59%	189 23%	433 52%	269 32%	474 57%	183 22%	145 17%	34 4%	86 10%	65 8%	14 2%	835 100%
どちらかといえば感じていない	111 44%	57 23%	136 54%	88 35%	126 50%	64 25%	56 22%	20 8%	23 9%	18 7%	7 3%	251 100%
全く感じていない	34 43%	17 21%	36 45%	31 39%	35 44%	23 29%	22 28%	9 11%	6 8%	9 11%	4 5%	80 100%
どちらとも言えない	48 38%	23 18%	65 51%	43 34%	68 54%	35 28%	33 26%	14 11%	16 13%	11 9%	2 2%	127 100%
小計	805 54%	335 23%	773 52%	484 33%	803 54%	356 24%	288 19%	89 6%	144 10%	116 8%	32 2%	1487 100%
検定	**						*	**				



やりがいと効率が良くないと感じているものの関係

Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを感じていますか。	Q7 現在、仕事の中で効率が良くない(改善の余地がある)と感じているものを教えてください。(最大3つ)							標本数
	① 会議・打ち合わせ	② 書類作成	③ 窓口対応業務	④ 電話対応業務	⑤ 調査・照会の対応	⑥ 現場パトロール	⑦ その他	
非常に感じている	65 34%	98 51%	26 13%	29 15%	38 20%	8 4%	17 9%	194 100%
どちらかといえば感じている	315 38%	429 51%	140 17%	152 18%	209 25%	36 4%	71 9%	835 100%
どちらかといえば感じていない	107 43%	135 54%	50 20%	59 24%	56 22%	18 7%	28 11%	251 100%
全く感じていない	36 45%	40 50%	11 14%	12 15%	25 31%	10 13%	12 15%	80 100%
どちらとも言えない	28 22%	59 46%	29 23%	24 19%	37 29%	11 9%	10 8%	127 100%
小計	551 37%	761 51%	256 17%	276 19%	365 25%	83 6%	138 9%	1487 100%
検定	**					**		



やりがいと課題と感じていることの関係

Q10 あなたは、現在仕事にやりがいを 感じていますか。	Q8 効率性の観点から、仕事を進める中で課題と感じていることを教えてください。(最大3つ)													標本数
	① 職員間の連携	② 部署間の連携	③ 意思決定が多い	④ 上司の指示が不明確	⑤ 職員のスキル	⑥ 勤務形態の柔軟性	⑦ 機械化・システム化	⑧ マニュアル・業務フロー	⑨ 仕事の目的	⑩ 時間管理	⑪ 法令等による制約	⑫ 物理的制約	⑬ その他	
非常に感じている	61 31%	62 32%	39 20%	17 9%	31 16%	24 12%	18 9%	37 19%	7 4%	28 14%	12 6%	16 8%	13 7%	194 100%
どちらかといえば感じている	290 35%	276 33%	178 21%	96 11%	130 16%	95 11%	96 11%	196 23%	29 3%	125 15%	48 6%	68 8%	52 6%	835 100%
どちらかといえば感じていない	109 43%	64 25%	65 26%	61 24%	50 20%	25 10%	38 15%	70 28%	10 4%	51 20%	9 4%	16 6%	17 7%	251 100%
全く感じていない	26 32%	18 22%	14 17%	32 40%	23 29%	9 11%	9 11%	23 29%	10 13%	5 6%	3 4%	5 6%	8 10%	80 100%
どちらとも言えない	51 40%	34 27%	23 18%	14 11%	22 17%	21 17%	13 10%	28 22%	7 6%	17 13%	2 2%	8 6%	8 6%	127 100%
小計	537 36%	454 31%	319 21%	220 15%	256 17%	174 12%	174 12%	354 24%	63 4%	226 15%	74 5%	113 8%	98 7%	1487 100%
検定	*			**	*				**	*				

