

## いちかわ BASiCS に関するアンケートの実施結果について

平成 30 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. 選択式（問 1～問 29）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 2
3. 自由記述（問 30）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 14
4. アンケートの設問・・・・・・・・・・・・・・・・ P 20

## 1. アンケートの概要

### 1. 題名

「いちかわ BASiCS に関するアンケート」

### 2. 目的

平成 30 年 2 月 21 日より庁内で試行していた業務遂行時に意識すべき基本原則を記したガイドブック『いちかわ BASiCS』について、職員の受けとめ方を調査するとともに、より実効性の高いガイドブックとするための意見を収集するため、アンケートを実施した。

### 3. 実施内容

○調査対象：全職員

※なお、今回の調査では、産休・育休・病休・休職等の職員、消防職員は対象外。

○調査方法：庁内アンケートシステムを通じた Web による回答

○期 間：平成 30 年 4 月 23 日～5 月 11 日

○回答状況：対象職員 2765 名中 634 名が回答（回答率 23%）

### 4. 回答結果

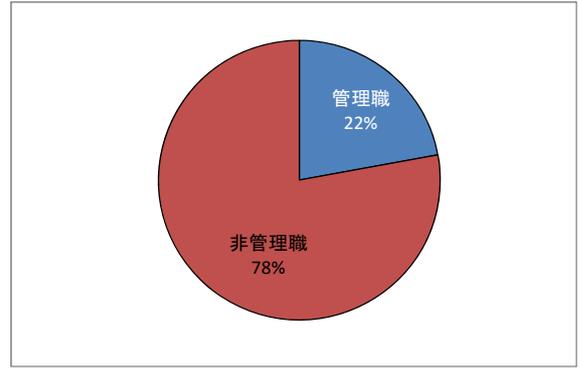
次ページ以降に掲載

## 2. 選択式

問1 あなたの所属する部と、管理職(6級以上)かどうかを選択してください。

管理職	非管理職	合計
140	494	634
22%	78%	100%

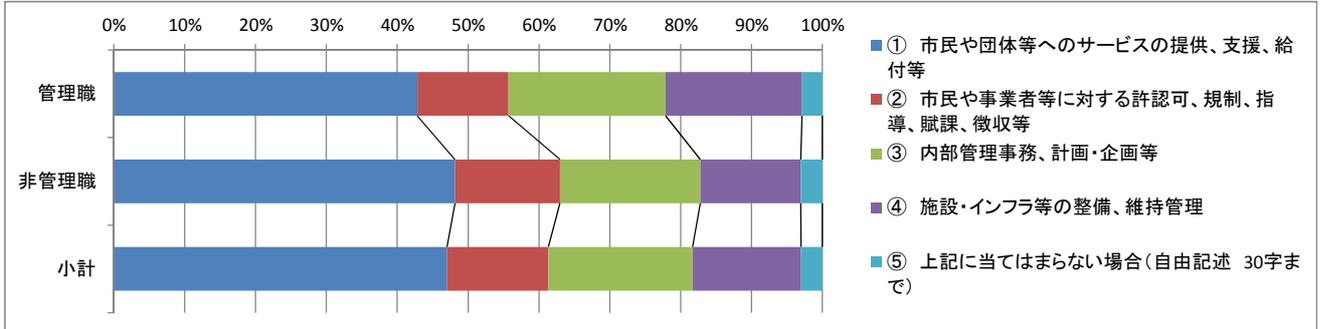
※所属部署については割愛します。



問2以降の設問は、管理職と非管理職に分けた回答結果を併せて掲載する。

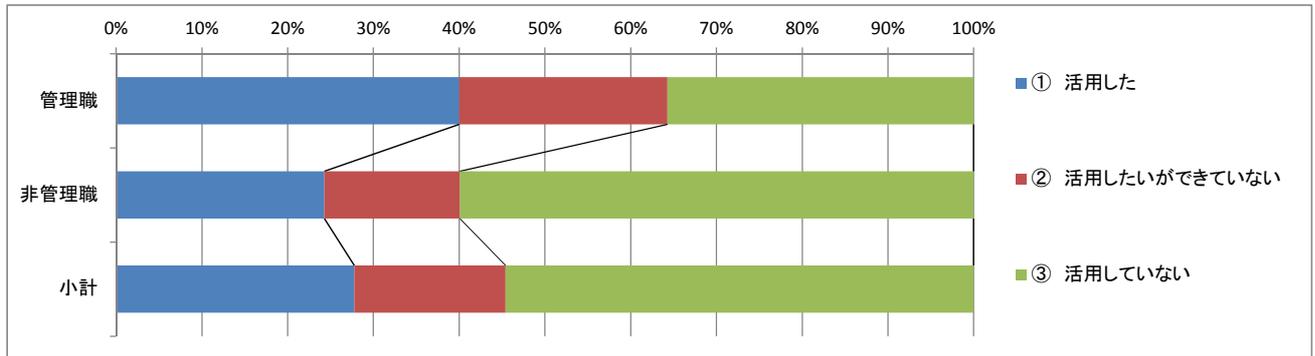
問2 あなたが現在行っている主な業務で最も近いと思う分類を選択してください。

	① 市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等	② 市民や事業者等に対する許認可、規制、指導、賦課、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 上記に当てはまらない場合(自由記述 30字まで)	小計
管理職	60	18	31	27	4	140
	43%	13%	22%	19%	3%	100%
非管理職	238	73	98	70	15	494
	48%	15%	20%	14%	3%	100%
小計	298	91	129	97	19	634
	47%	14%	20%	15%	3%	100%



問3 試行期間中に『いちかわBASiCS』を活用しましたか。

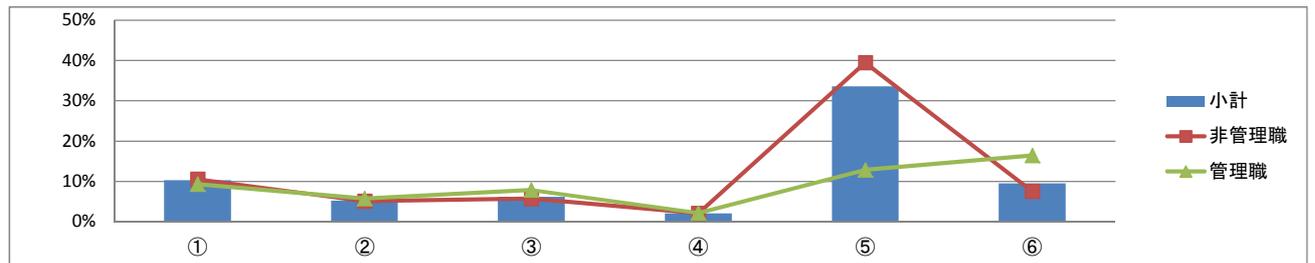
	① 活用した	② 活用したい ができていない	③ 活用してい ない	小計
管理職	56	34	50	140
	40%	24%	36%	100%
非管理職	120	78	296	494
	24%	16%	60%	100%
小計	176	112	346	634
	28%	18%	55%	100%



問4 問3で「② 活用したいができていない」「③活用していない」と回答した方に質問します。

その理由について教えてください。(複数回答可)

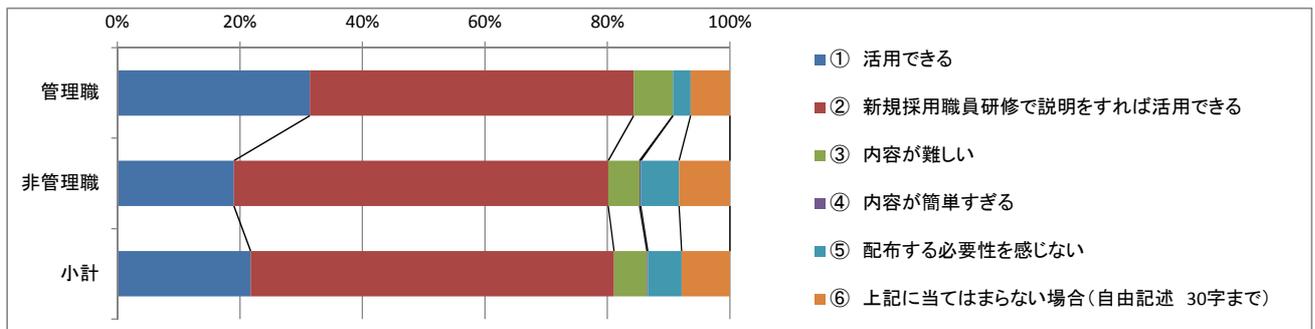
	① 現在従事して いる業務になじま ないから	② 活用できる雰 囲気の職場では ないから	③ 書いてあるこ とを当たり前よ うにできているか ら	④ 『いちかわ BASiCS』の内容 が不十分だから	⑤ 『いちかわ BASiCS』の存在 を知らなかったか ら	⑥ 上記に当ては まらない場合(自 由記述 30字ま で)	標本数	未回答
管理職	13	8	11	3	18	23	140	14
	9%	6%	8%	2%	13%	16%	100%	
非管理職	52	25	28	10	195	37	494	42
	11%	5%	6%	2%	39%	7%	100%	
小計	65	33	39	13	213	60	634	56
	10%	5%	6%	2%	34%	9%	100%	



問5 『いちかわBASiCS』を新規採用職員に配布することを予定しています。

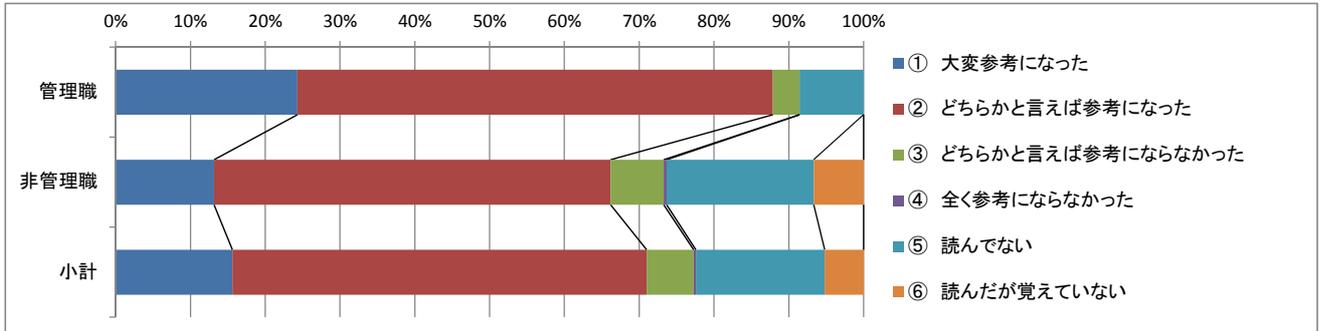
新規採用職員が活用できると思いますか。

	① 活用できる	② 新規採用職員 研修で説明を すれば活用できる	③ 内容が難しい	④ 内容が簡単 すぎる	⑤ 配布する必要 性を感じない	⑥ 上記に当ては まらない場合(自 由記述 30字ま で)	小計
管理職	44	74	9	0	4	9	140
	31%	53%	6%	0%	3%	6%	100%
非管理職	94	302	25	1	31	41	494
	19%	61%	5%	0%	6%	8%	100%
小計	138	376	34	1	35	50	634
	22%	59%	5%	0%	6%	8%	100%



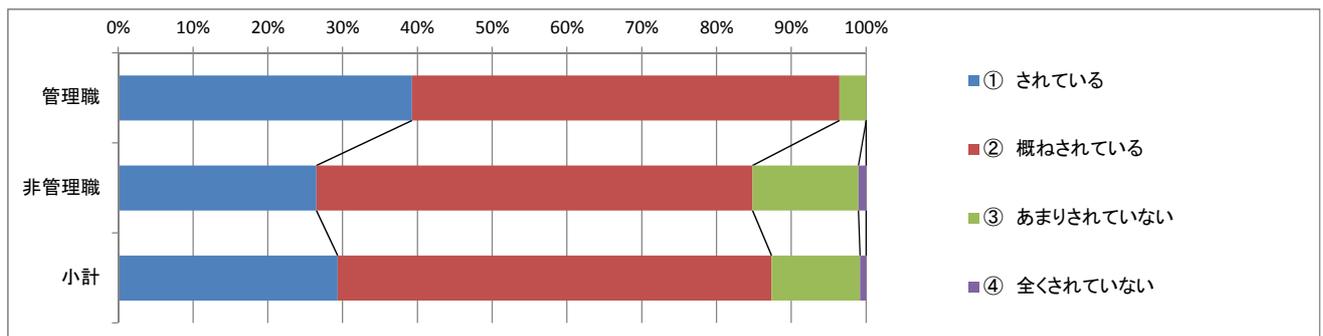
問6 「01 目的意識」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	34	89	5	0	12	0	140
	24%	64%	4%	0%	9%	0%	100%
非管理職	65	262	35	2	97	33	494
	13%	53%	7%	0%	20%	7%	100%
小計	99	351	40	2	109	33	634
	16%	55%	6%	0%	17%	5%	100%



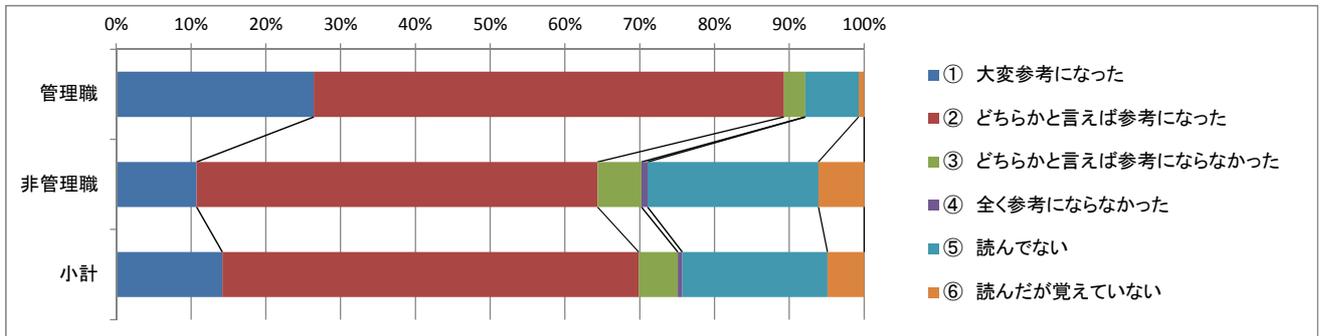
問7 あなたの職場では、仕事の目的や目標が共有されていますか。

	① されている	② 概ねされている	③ あまりされていない	④ 全くされていない	小計
管理職	55	80	5	0	140
	39%	57%	4%	0%	100%
非管理職	131	288	70	5	494
	27%	58%	14%	1%	100%
小計	186	368	75	5	634
	29%	58%	12%	1%	100%



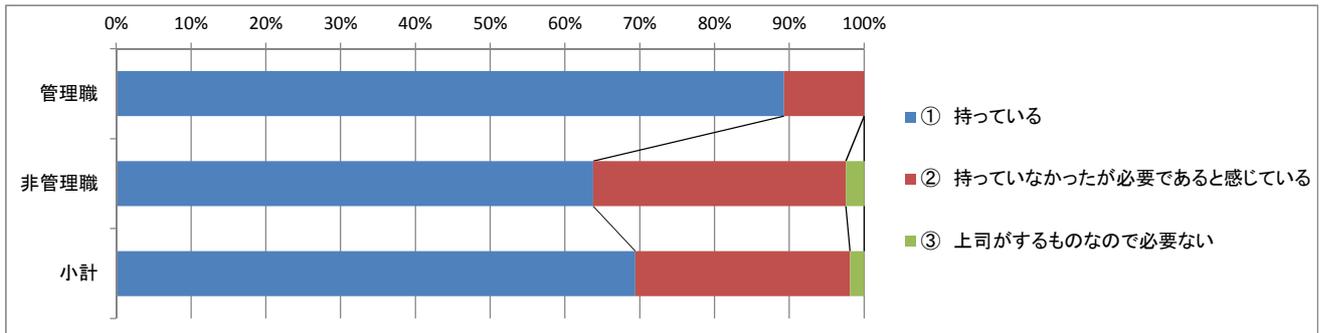
問8 「02 マネジメント」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	37	88	4	0	10	1	140
	26%	63%	3%	0%	7%	1%	100%
非管理職	53	265	29	4	113	30	494
	11%	54%	6%	1%	23%	6%	100%
小計	90	353	33	4	123	31	634
	14%	56%	5%	1%	19%	5%	100%



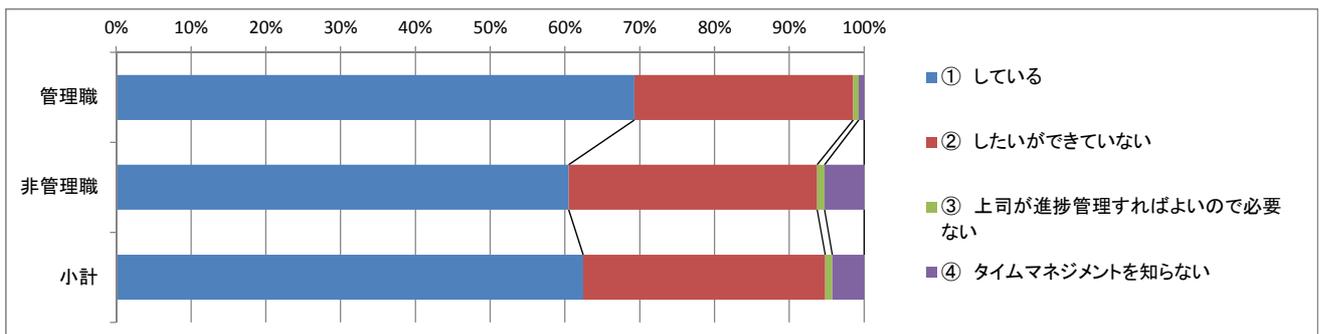
問9 あなたは、「自分の仕事を自らマネジメントする」という意識を持っていますか。

	① 持っている	② 持っていないが必要であると感じている	③ 上司がするものなので必要ない	小計
管理職	125	15	0	140
	89%	11%	0%	100%
非管理職	315	167	12	494
	64%	34%	2%	100%
小計	440	182	12	634
	69%	29%	2%	100%



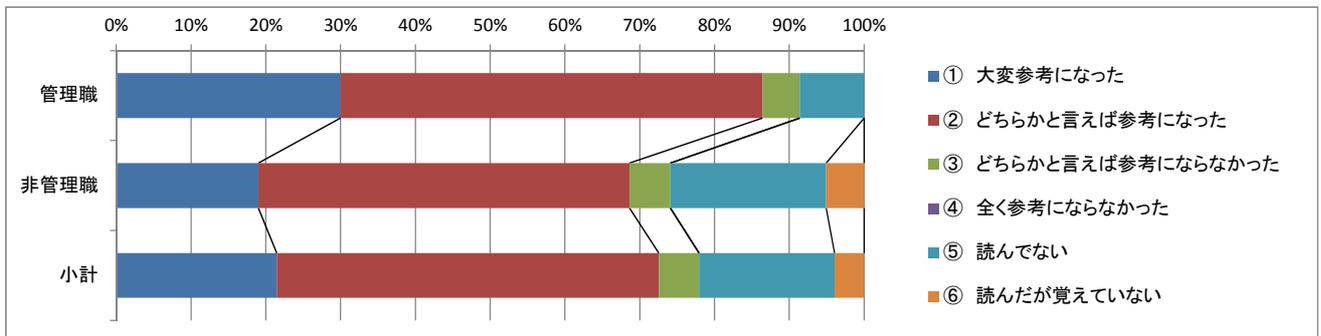
問10 あなたは、タイムマネジメントを意識して仕事をしていますか。

	① している	② したいができていない	③ 上司が進捗管理すればよいので必要ない	④ タイムマネジメントを知らない	小計
管理職	97	41	1	1	140
	69%	29%	1%	1%	100%
非管理職	299	164	5	26	494
	61%	33%	1%	5%	100%
小計	396	205	6	27	634
	62%	32%	1%	4%	100%



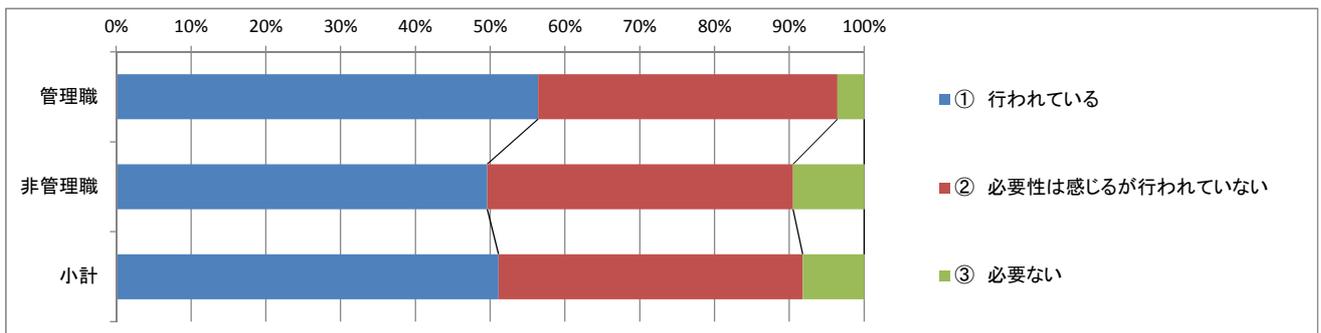
問11 「03 情報共有」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	42	79	7	0	12	0	140
	30%	56%	5%	0%	9%	0%	100%
非管理職	94	245	27	0	103	25	494
	19%	50%	5%	0%	21%	5%	100%
小計	136	324	34	0	115	25	634
	21%	51%	5%	0%	18%	4%	100%



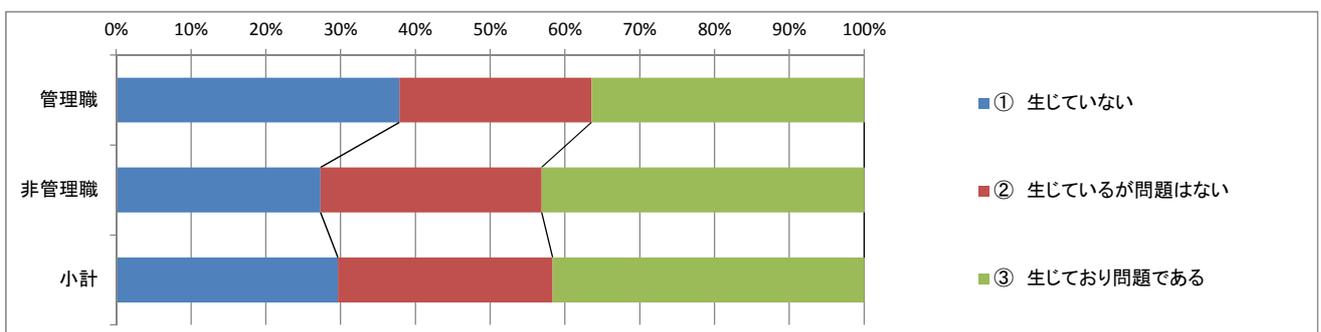
問12 あなたの職場内で、ジョブローテーションは行われていますか。

	① 行われている	② 必要性を感じるが行われていない	③ 必要ない	小計
管理職	79	56	5	140
	56%	40%	4%	100%
非管理職	245	202	47	494
	50%	41%	10%	100%
小計	324	258	52	634
	51%	41%	8%	100%



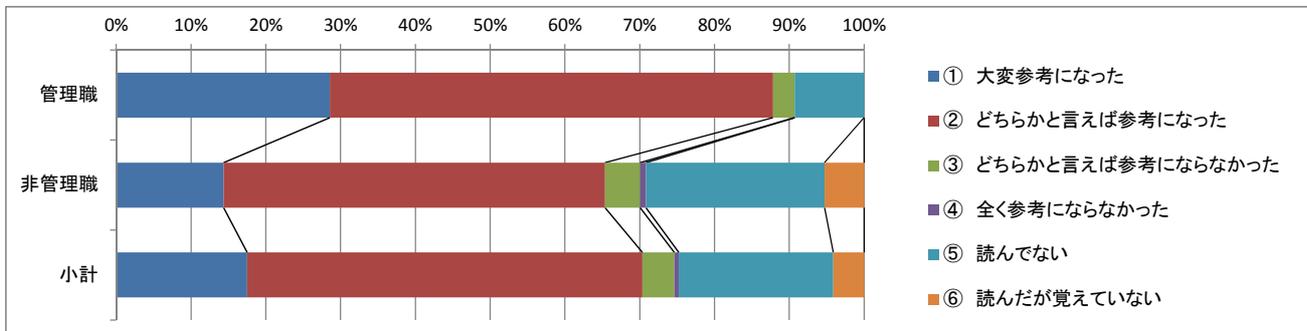
問13 あなたの職場内で、ある業務が特定の職員にしかわからないという事態(風人化)が生じていますか。

	① 生じていない	② 生じているが問題はない	③ 生じており問題である	小計
管理職	53	36	51	140
	38%	26%	36%	100%
非管理職	135	146	213	494
	27%	30%	43%	100%
小計	188	182	264	634
	30%	29%	42%	100%



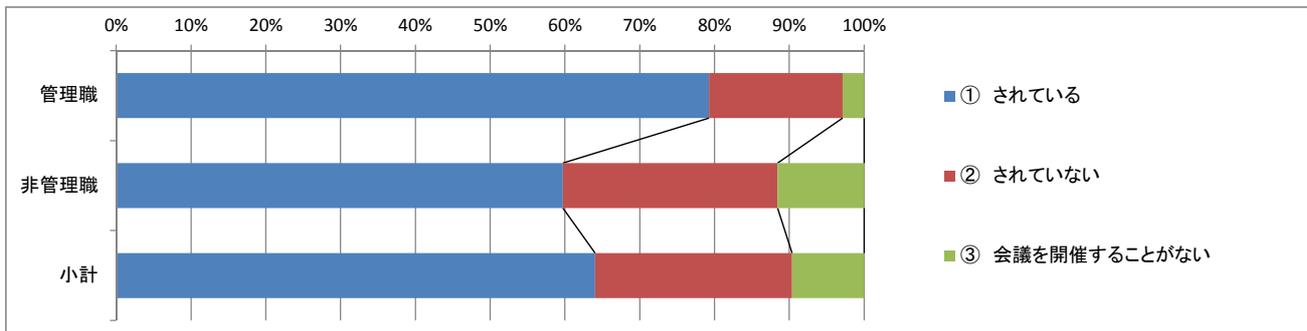
問14 「04 会議」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	40	83	4	0	13	0	140
	29%	59%	3%	0%	9%	0%	100%
非管理職	71	252	23	4	118	26	494
	14%	51%	5%	1%	24%	5%	100%
小計	111	335	27	4	131	26	634
	18%	53%	4%	1%	21%	4%	100%



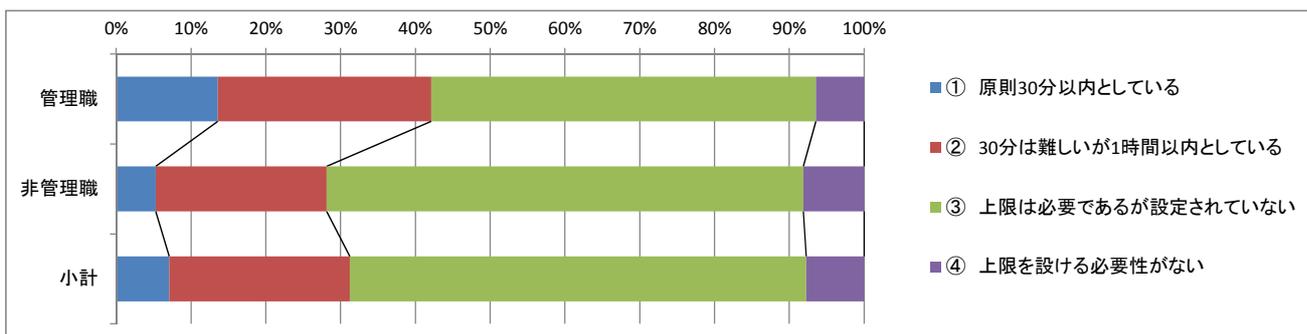
問15 あなたの職場で会議を開催するとき、目的・ゴールが明示されていますか。

	① されている	② されていない	③ 会議を開催することがない	小計
管理職	111	25	4	140
	79%	18%	3%	100%
非管理職	295	142	57	494
	60%	29%	12%	100%
小計	406	167	61	634
	64%	26%	10%	100%



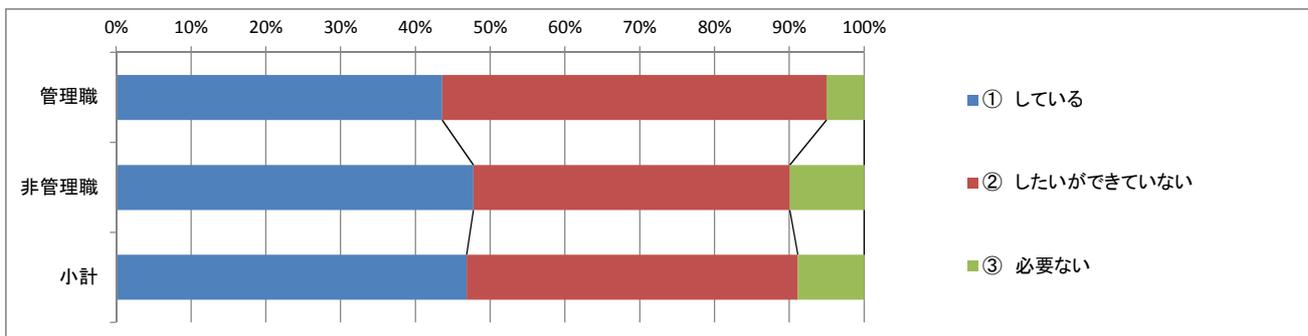
問16 あなたの職場で会議を開催するとき、会議時間の上限の原則を設定していますか。

	① 原則30分以内としている	② 30分は難しいが1時間以内としている	③ 上限は必要であるが設定されていない	④ 上限を設ける必要性がない	小計
管理職	19	40	72	9	140
	14%	29%	51%	6%	100%
非管理職	26	113	315	40	494
	5%	23%	64%	8%	100%
小計	45	153	387	49	634
	7%	24%	61%	8%	100%



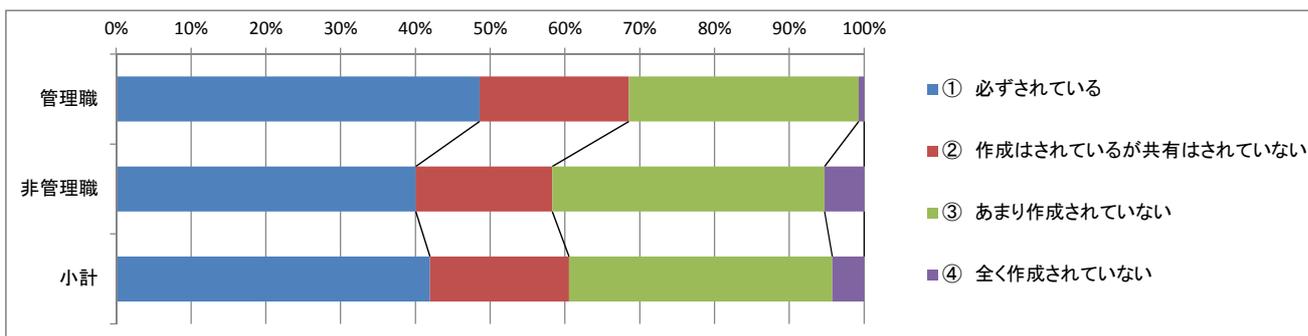
問17 あなたの職場で会議を開催するとき、会議資料の事前配布を原則としていますか。

	① している	② したいができていない	③ 必要ない	小計
管理職	61 44%	72 51%	7 5%	140 100%
非管理職	236 48%	209 42%	49 10%	494 100%
小計	297 47%	281 44%	56 9%	634 100%



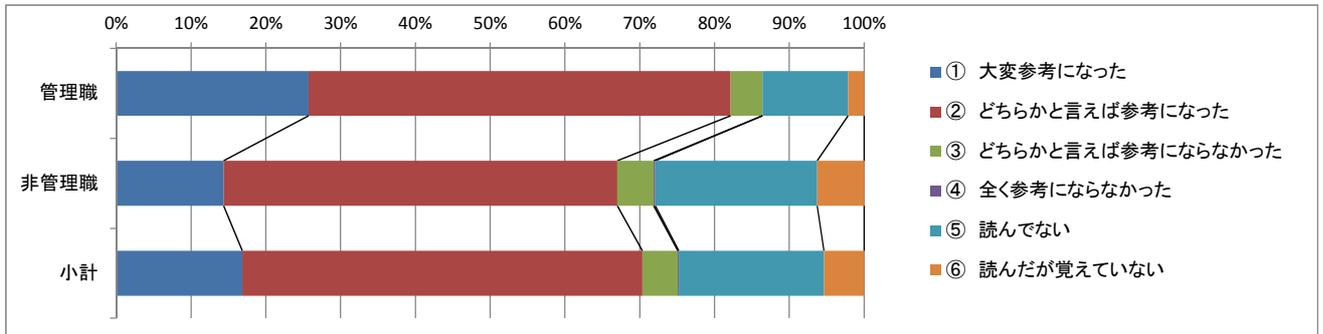
問18 あなたの職場で会議を開催するとき、会議後に議事録は作成され共有されていますか。

	① 必ずされている	② 作成はされているが共有はされていない	③ あまり作成されていない	④ 全く作成されていない	小計
管理職	68 49%	28 20%	43 31%	1 1%	140 100%
非管理職	198 40%	90 18%	180 36%	26 5%	494 100%
小計	266 42%	118 19%	223 35%	27 4%	634 100%



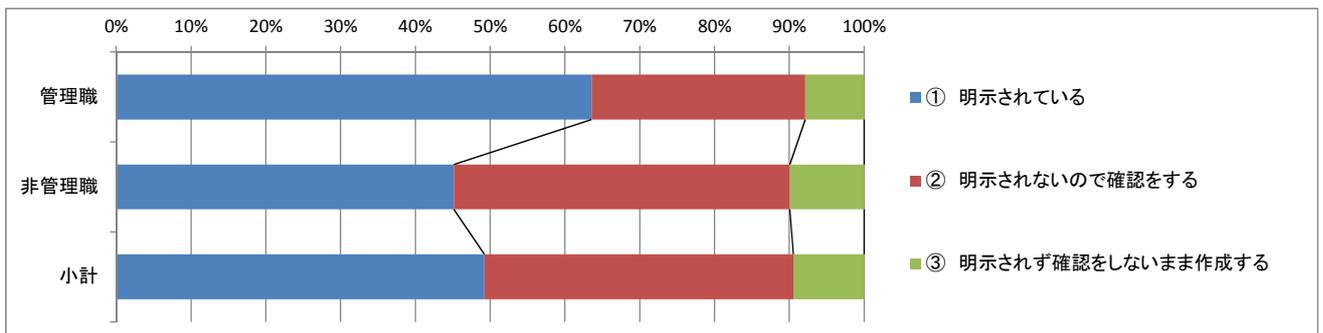
問19 「05 書類」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	36	79	6	0	16	3	140
	26%	56%	4%	0%	11%	2%	100%
非管理職	71	260	24	1	107	31	494
	14%	53%	5%	0%	22%	6%	100%
小計	107	339	30	1	123	34	634
	17%	53%	5%	0%	19%	5%	100%



問20 あなたが文書を作成するとき、指示者から目的、期限、要求水準を明示されていますか。

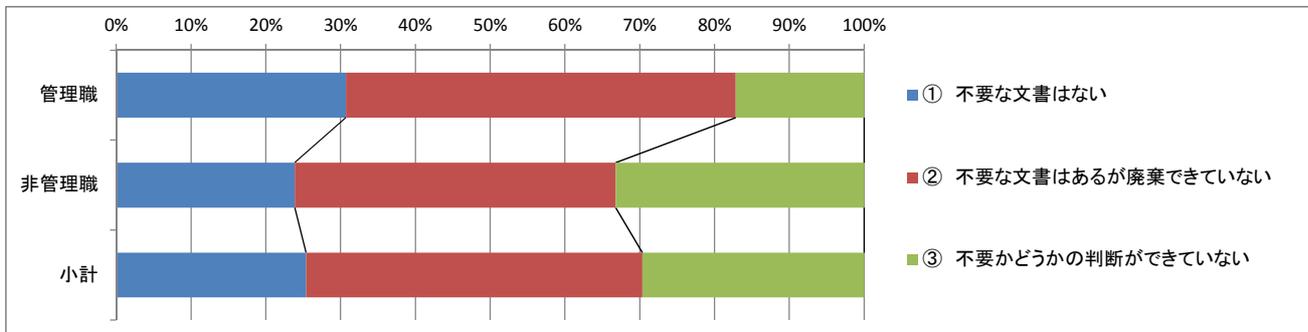
	① 明示されている	② 明示されないので確認をする	③ 明示されず確認をしないまま作成する	小計
管理職	89	40	11	140
	64%	29%	8%	100%
非管理職	223	222	49	494
	45%	45%	10%	100%
小計	312	262	60	634
	49%	41%	9%	100%



問21 本市は他市の平均に比べて文書量が多いという調査結果がありますが、

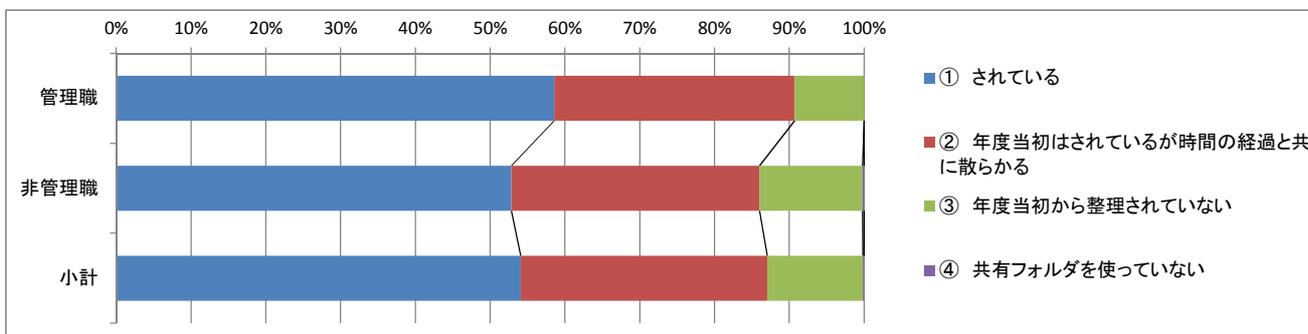
あなたの職場では不要な文書が保存されていますか。

	① 不要な文書はない	② 不要な文書はあるが廃棄できていない	③ 不要かどうかの判断ができていない	小計
管理職	43	73	24	140
	31%	52%	17%	100%
非管理職	118	212	164	494
	24%	43%	33%	100%
小計	161	285	188	634
	25%	45%	30%	100%



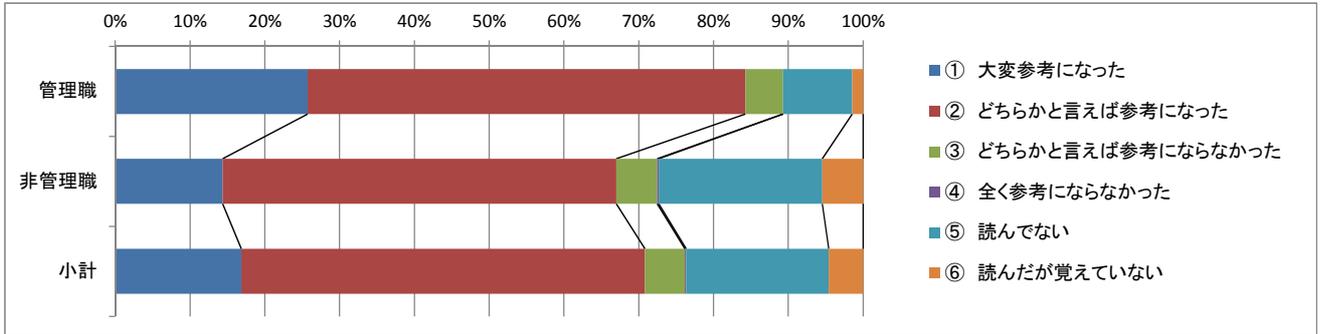
問22 あなたの職場の共有フォルダは整理整頓されていますか。

	① されている	② 年度当初はされているが時間の経過と共に散らかる	③ 年度当初から整理されていない	④ 共有フォルダを使っていない	小計
管理職	82	45	13	0	140
	59%	32%	9%	0%	100%
非管理職	261	164	68	1	494
	53%	33%	14%	0%	100%
小計	343	209	81	1	634
	54%	33%	13%	0%	100%



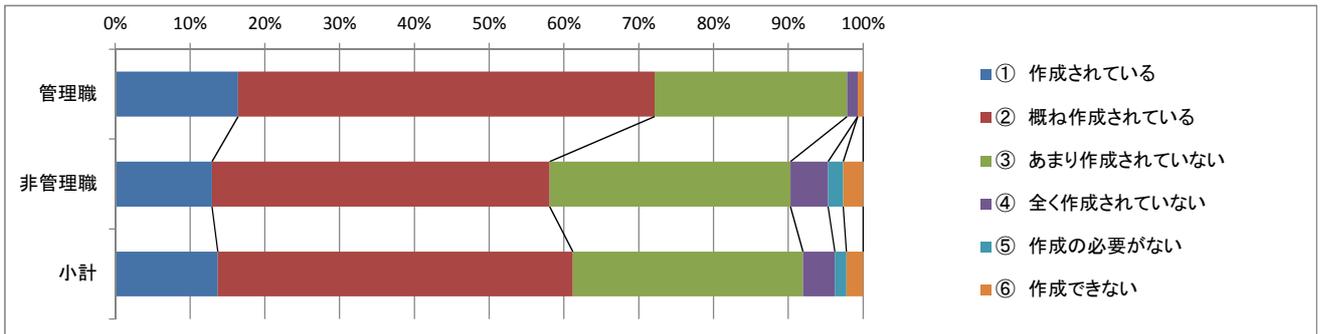
問23 「06 マニュアル」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	36	82	7	0	13	2	140
	26%	59%	5%	0%	9%	1%	100%
非管理職	71	260	27	1	108	27	494
	14%	53%	5%	0%	22%	5%	100%
小計	107	342	34	1	121	29	634
	17%	54%	5%	0%	19%	5%	100%



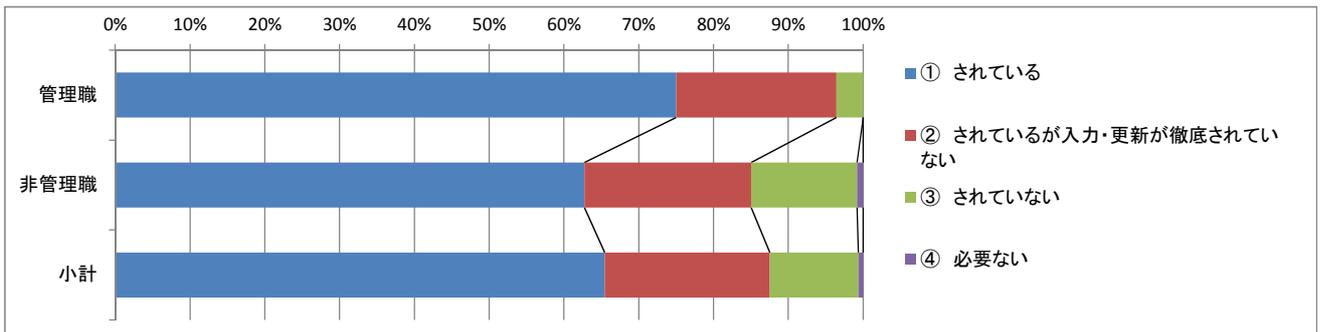
問24 あなたの担当している業務は、マニュアルや業務フローが作成されていますか。

	① 作成されている	② 概ね作成されている	③ あまり作成されていない	④ 全く作成されていない	⑤ 作成の必要がない	⑥ 作成できない	小計
管理職	23	78	36	2	0	1	140
	16%	56%	26%	1%	0%	1%	100%
非管理職	64	223	159	25	10	13	494
	13%	45%	32%	5%	2%	3%	100%
小計	87	301	195	27	10	14	634
	14%	47%	31%	4%	2%	2%	100%



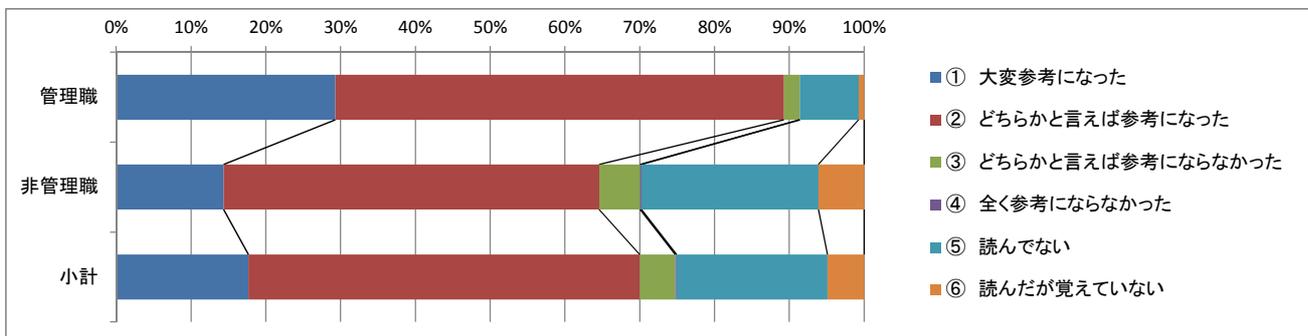
問25 あなたの職場では、メンバーのスケジュールが可視化されていますか。

	① されている	② されているが入力・更新が徹底されていない	③ されていない	④ 必要ない	小計
管理職	105	30	5	0	140
	75%	21%	4%	0%	100%
非管理職	310	110	70	4	494
	63%	22%	14%	1%	100%
小計	415	140	75	4	634
	65%	22%	12%	1%	100%



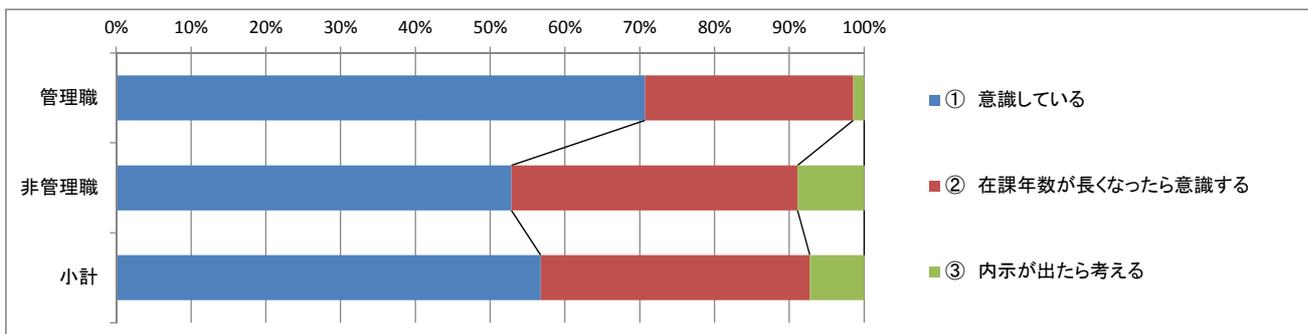
問26 「07 引き継ぎ」の章は参考になりましたか。

	① 大変参考になった	② どちらかと言えば参考になった	③ どちらかと言えば参考にならなかった	④ 全く参考にならなかった	⑤ 読んでない	⑥ 読んだが覚えていない	小計
管理職	41	84	3	0	11	1	140
	29%	60%	2%	0%	8%	1%	100%
非管理職	71	248	27	1	117	30	494
	14%	50%	5%	0%	24%	6%	100%
小計	112	332	30	1	128	31	634
	18%	52%	5%	0%	20%	5%	100%



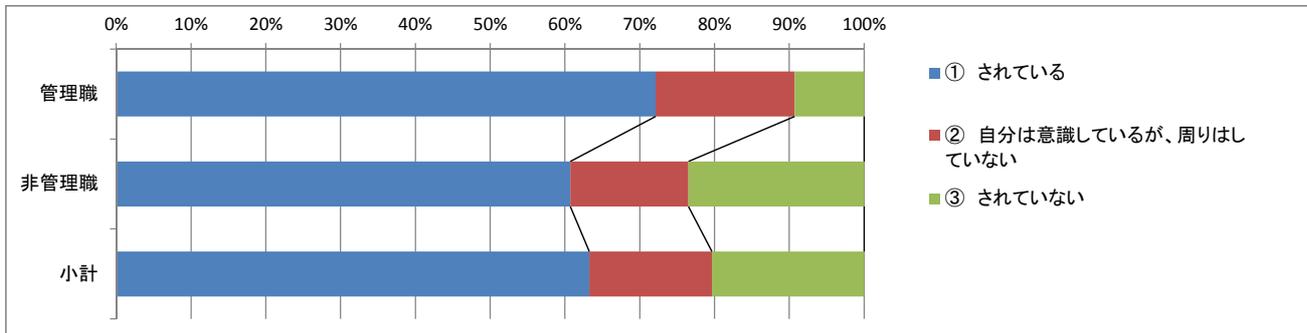
問27 あなたは、引き継ぎを日頃から意識していますか。

	① 意識している	② 在課年数が長くなったら意識する	③ 内示が出たら考える	小計
管理職	99	39	2	140
	71%	28%	1%	100%
非管理職	261	189	44	494
	53%	38%	9%	100%
小計	360	228	46	634
	57%	36%	7%	100%



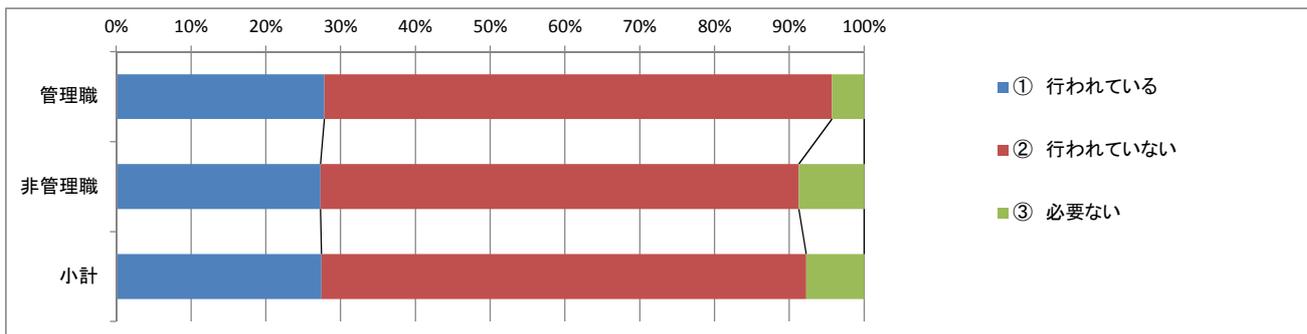
問28 あなたの職場では、引き継ぎを組織の仕事として意識されていますか。

	① されている	② 自分は意識しているが、周りにはしていない	③ されていない	小計
管理職	101 72%	26 19%	13 9%	140 100%
非管理職	300 61%	78 16%	116 23%	494 100%
小計	401 63%	104 16%	129 20%	634 100%



問29 あなたの職場内では、上司の立会いの下で引き継ぎが行われていますか。

	① 行われている	② 行われていない	③ 必要ない	小計
管理職	39 28%	95 68%	6 4%	140 100%
非管理職	135 27%	316 64%	43 9%	494 100%
小計	174 27%	411 65%	49 8%	634 100%



### 3. 自由記述

問30 「目的意識」や「マネジメント」などの各項目に関して、より良い内容とするためのご提案や、別に章立てして記述した方がよい項目

- ・『いちかわBASiCS』に記載があること以外に、新規採用職員に知っておいてほしい内容
  - ・『いちかわBASiCS』全体についての良かった点や改善すべき点
- など、アンケートについてご意見・ご提案等がございましたら自由に記載ください。(1000字まで)

以下には、自由記述欄に記載のあった69件のうち、「特になし」や意見や提案が含まれていない感想、「設問が多すぎる」といったアンケートそのものに対する意見などを除き、管理職と非管理職に分類したものを掲載する。

管理職
とても充実している内容である。あとは実行性をどう確保していくかが問題である。
書いてあることは良い内容だと思いますが、活用の度合いが各個人で違うのであれば、結局人によって情報の管理や仕事の進め方に差異が生じ、非効率な状態が続くように思います。かつて市川市各課ホームページが作成者の力量や創意工夫の違いによりバラバラだったのが、使用システムを固定したことにより統一化が図られたように、あるいはトップダウンで答弁書の様式が指定されるように、マニュアル、議事録、引継書、ファイル名（個人的には日付は職員番号の馴染みから8桁よりも6桁のほうが文字数も少なくてよいと思いますが）も統一化を図ってはいかがでしょうか。いちかわBASiCSの内容から、ルール化が容易なものを抜き出し、職員に実践させ、改善した実感をもたせたほうが、「こうするといいいと思います」（←これも大事なことですし、自分も参考にできましたので併用しつつ）よりも、全庁的な業務の効率化を早く推進できると思います。
内容は良いものの、現内容ならば管理職やその予備軍の主査・副主幹に渡すべきものと考えます。各章の内容が、新規採用職員に伝え、早くから意識させたほうがよいものと理想と現実のギャップが強いものが混在しています。新規採用職員に伝えるなら、「いちかわBASiCS」をそのまま渡さず、抜粋して渡してはいかがでしょうか。実際に新規採用職員を育成・指導する先輩職員や管理職が「いちかわBASiCS」を実践するようになることが先決ですので、新規採用職員に渡すのは時期尚早と考え、ご提案いたします。
基本的に必要な内容が網羅されており、非常によくできていると思いました。これまで管理職試験を受験する際に、組織経営を学ぶ機会はありませんでしたが、非管理職の立場では、共通した仕組みに基づいて学ぶ機会がなかったように感じますので、組織で統一した経営ルールを示されたことは、大変意義があると思います。今後の実効性を持たせるためには、新規採用時に研修を行うとともに、これまで職場の風土やOJTで基本的な業務の進め方がしっかりと身につけていない職員もいると思いますので、非管理職対象の研修内容に含めても良いのではないのでしょうか。
わかりやすい文章、内容だと思います。私も含めてですが、このアンケートの回答を機に、全てを読んだ状況ですので、全職員に読ませる何か工夫があればいいかと思います。
基本とする部分が記載してあるので、職務における心構えや捉え方について全員に周知することで、効果的なガイドブックとして活用されていくのではないかと考えます。新規採用職員については、基本的知識に乏しい部分があることから、具体的な例をあげながら研修する必要があると考えます。
ルーチンワークと言われる作業の繰り返して、難易度も一定の場合と一つ一つの事が違う仕事では判断する人間によりいちかわBASiCSの活用は難しい。職場によっては現在のとは違う物差しでのいちかわBASiCSを考えてはどうかと思います。
標準的な内容で、十分に理解でき、当然と思えることばかりであるが、あらためてこうしたルール統一や周知が必要ということに「組織力」の低下を感じる。職階ごとの役割をうわまわっていくための意欲向上や職場意識の改善に活用していきたい。
各項目、急所が端的にわかりやすく解説されているところは万人にとってバイブルとなることでしょう。表現が鮮明で簡潔に纏めることは容易なことではない。役所経験30年以上の私でも大いに参考になっている。非の打ちどころがないこのガイドブックに敢えて注文するとすれば「具体的事例」を各所網羅してもらえるとイメージが更に広がるものと期待できる。

各部署によって職員の考え方、やり方、上司の考え方などかなり変わっていると思います。確かに、マニュアルなどを意識して業務に取り組んできましたが、なかなか対応しきれないことがおおくありました。ベテランの職員や管理職については、長年培ったやり方を変えることが難しいと思います。参考には、なると思いますが。できるだけ、若い世代の時に研修などの時に活用してしていればと思っています。どうしても、法律やルールにのっとて業務を遂行してるので、どこの部署でもうまく活用できればなと考えています。

文書管理等、既にできている章と目的意識のように改めて考える必要がある章があったが、再確認も含めればすべて有効なものであると思います。特に図解や具体的な例が記載されており、理解しやすい構成でした。職員個々に理解度や考え方が異なりますが、中庸的な文書量と難易度であり、私にはちょうど良いものと考えます。

職員の意識改革は大変困難と思われる。部目標、課目標、期首面談、フィードバック等人事評価が導入されていることから、マネジメントの目的も根付いていくものとする。新採職員等若い職員は吸収していくことができると思うが、ベテラン職員になるほど難しいのではないだろうか、研修機会を増やす等、丁寧に周知していくことが必要だと思う。

それぞれの職場で組織風土があり、当たり前のようにできていることもあれば、全くできていない部分もある。これを、どうすればよいのが問題であり、大きな改革となるならば、上からの強い指示が必要。

## 非管理職

当たり前のことを書いていて、そこら辺の本で必ず書かれている。わざわざ冊子にする必要があるのか。冊子を作成した本人は満足していたり、評価されるのか。このようなことにコストをかけず、しっかりと行政改革をしてほしい。

①コラムのタイトルを目次に入れてほしいです。②窓口職場や人数が多い部署は、朝礼・終礼やミーティングを業務時間中に行うことが難しいことがあると思います。人数が多い職場での情報共有方法の例があると良いのではないのでしょうか？（管理職が考えるべき内容とも思いますが・・・）③管理職向けの表現が多い印象を受けますが、文章の途中に出てくるので、「管理職は…」と枠囲みしたほうが見やすいと思います。また読んでいる職員のほとんどは部下なので、部下向け（特に入庁して間もない職員）に向けた表現が多いほうが、自分自身に置き換えて読み進めることができると思います。④マネジメントや情報共有を図り属人化を防いだ結果、「誰でもいい」となってしまうと、配属されてもモチベーションが上がらないと思いますので、業務をルール化・効率化するのには、例えば企画や研修により多くの時間を割くことができたり、市民対応を今よりスムーズに行うことでサービス向上を図ることができることや、休暇を取得しやすくしてプライベートを充実させるためであることも、あえて記述したほうが理由としてしっかりするのではないのでしょうか？ルール化・効率化を図ったことで自分に還元されることを記述しておいたほうが、特に新規採用職員はわかりやすいと思います。

多くの職員が、業務多忙その他の理由により『いちかわBASiCS』の内容を熟考出来ていないように感じています。個人的には自身の業務に向き合う良いきっかけとなったので、研修等を通じてすべての職員が理解できる環境づくりをすることが望ましいと思います。

個人のスキルアップやその期間の連携等はとても大事だが、組織としての業務であることを意識して、新たに配属された方でも時間がかからず対応できるような課になるよう意識しています。

昔からのルールや決まりごとを大切にしている課が多く業務改善を提案しづらいと思う。

できて当たり前と思われていることが、そのままできるとは限らないので、このような原則となるある種のルール作りは必要だと思う。必要かつ重要であり、基礎だからこそ繰り返しアナウンスをするか、あるいはマニュアル化して浸透させていくべきだと思うので、このように基準ができることは喜ばしいことだと思う。

『いちかわBASiCS』を策定した目的は何ですか？ 『いちかわBASiCS』を策定することが目的となっていないませんか？ 本市の目的を達成するために、『いちかわBASiCS』を活用（手段）として、より目的を達成しやすいように職場の改善・職員の意識改革を進めることではないのでしょうか。 そのためのものであるならば、短時間でポイントを理解できるように『いちかわBASiCS』をもっと見える化し、実際に活用できるようにしてはどうですか。「座右の銘」のように職員の中で残るように工夫してみてもいいですか。『いちかわBASiCS』を配布してもロッカーにしまわれ紙として保存し、書類が増えるだけかな？「シンプル イズ ベスト」古い言葉ですが業務改善のポイントである「ムリ・ムダ・ムラ」をなくすことから始めることも必要だと思います。「何時でも・何処でも・誰でも」できることだと思います。大上段に構えず、肩の力を抜いて取り組みましょう。

全庁的にどれだけこのような基本的な意識が浸透するのか疑問が残りますが、目的意識やマネジメントについては仕事を進める上でとても大切なことだと思っています。ですので、「市民にやさしい市役所」のプレートのように、職員の目に見える形で掲示したり、パソコンの起動時のウィンドウに掲載したり、クレドカードのように携帯できるようにしたり、とにかく何回でも目に入ることが必要かと思っています。たとえ風景のようになってしまったとしても目にする回数が多ければ何らかの記憶に残り、職員個々人の意識の変化があったときに、「そういえば。。。目的意識やマネジメントってあったな。真剣に考えなくてはな」と立ち戻って考えるきっかけになるかと思っています。

マニュアル作成・引継ぎは仕事（考課測定）の対象とするべき。作らない人は減点くらいにしないと皆作らない。目の前のことで精いっぱいの人もあるだろうし、何らかの意図であえて作らない人もいるだろうけど、普段の仕事での一部であるという意識を与えないとなかなか着手しづらいのでは。※別の自治体（横浜）では、辞令が出た後2週間後の着任で、その間に引継ぎをじっくりするそうです。市川市でも取り入れてもいいのではないのでしょうか？

斜め読みした感じでは、『いちかわBASiCS』は職務遂行の重要な基本が記載されており、重要であるという印象を受けました。しかし、何せ文書量が多く、試行として職員に読んでもらうにはハードルが高いミッションなのではと感じました。私自身、しっかりと目を通したかったのですが、年度末～年度初の多忙な時期と重なり、ゆっくり読む時間を設けられませんでした。また、職員の中には『いちかわBASiCS』自体に唐突感があり、いまいち気持ちが入っていかない、という方も多いような印象です。一方で、情報システム系のよう、職務を行う上で否応にでも対応していくフォーマットではないので、職員一人一人が、『いちかわBASiCS』をものにしていく過程は簡単ではないように思います。ルーティン業務でない、モラルや規範のようなものを他の組織から求められることには抵抗感を抱くのが、一般的な人としての意識であるという前提で（いわば性悪説で）、『いちかわBASiCS』の普及に取り組まれるべきではないでしょうか。本格運用にあたっては、上位職から時間をかけて順に認識を持っていただき、管理職への浸透過程が終了してから、部署ごとに、当該部署の管理職が講師となって職員への研修を実施すれば、職員への浸透はゆっくりでも着実に進むのではないかと考えます。

庁内共通認識を持つために、このような資料を作成したことは意味があると感じました。

参考書式や統一書式をより多く載せていただけるとありがたいです。

内容は良いと思いますが、自分の経験では業務の非効率性は仕事の進め方というよりは人間関係であったり職場内の風通しの悪さといった属人的要因やインフォーマルな要因から生じていると思います。

具体的なルール編の内容が実現されていないのは、目先の担当業務に追われ、会議、書類、マニュアル、引き継ぎへの配慮が十分行えない職員の姿が見えるようです。これら管理業務の質を高めることが全体の効率を高めることになる、管理業務も担当している業務と同じ重要度だと明確に示す必要があるように思います。

『いちかわBASiCS』は、中にもあったように一見当たり前ですが、最も重要な部分で、考え方を共有しようという目的には大きな意義を感じます。これが職員の間で広く共有される状況になれば、非常に働きがいのある職場に変わり、市民サービス向上に資すると感じます。新規採用職員はもちろんですが、その他の職員に広く浸透させる工夫が必要と感じます。全員がきちんと目を通しているとは思えませんので、今後の課題と感じます。また、会議、時間や紙書類の章で多少触れてはいると思いますが、コスト意識をもう少し意識するよう取り上げてほしいと感じます。公務員はコスト意識がないとよく批判を浴びます。コスト意識とは何か漠然としている方が多いと感じます。時間＝人件費とならない職員が多く見受けられます。その点を意識させるよう、別章立てにしてもいいのかなと感じます。

新規採用職員研修では、早い時期から研修等で「目的意識を持って業務を行う」事を伝えた上で、職場のジョブコーチと一緒に「どのような働きが目的意識を持つという事か」を知らせつつ、本人にも考えて行けるように出来ると良いかと思えます。

せっかくここまでまとめたものなので、新規採用職員のみではなく、各研修（新主任研修など）でも採用すると良いと思います。

業務をするうえで、大切なことが記載されていて、参考になる点もあり、流れ作業になりつつある業務を見直すのによいきっかけではあったが、日々の膨大な業務をこなしていくなかで、全職員がこの内容を意識しながら業務を行うというのは現実的かどうか疑問を感じる。理想論となり、活用しないのはもったいないので、管理職が毎日のミーティングで話しをするなど、まずは『いちかわBASiCS』の内容を身近に感じていく必要があると思う。

自身が新規採用時において、全庁的な説明では、課内でマニュアルがあるという話だったが、実際には存在しなかった。あるべき姿とかい離しているグループ等も存在しているので、『いちかわBASiCS』の説明を、新規採用者には必要だと感じる。

引継ぎ、マニュアル作成、会議の進行はとても参考になりました。しかし全員に共有されていない現状があるのと、職務柄、在課年数が長くなるため、経験で行われているような効率の悪い仕事が目につきます。できる範囲で心がけますが、ボトムアップが難しいため、トップダウンで浸透していくような、課内研修ができるとよいと思いました。

業務分担を管理職のみで決めているため、仕事の内容やボリュームに合っていない職員配置となってしまっている。また、短期間で(最短3か月程)で担当替えがあるため、1年を通じての業務を把握することができず、うまく業務をまわしていない現状がある。意見をしても取り入れる姿勢はみられないので、管理職が変わらない限り現状は変わらない。

<p>記載されている内容は適確であり、とても重要なことだと思っている。全ての職員ができる限り同じ水準で共通認識を持つことができれば、市役所の業務がとても改善できると感じた。この共通認識を持つための上手い仕組み作りを期待します。</p>
<p>そもそもBASICSの内容を実践できていない人は、この資料を読んでも簡単に業務への取り組みを変えようという気にはならないのではないかとと思うので、新規採用職員に配布し新人のうちにこの内容を意識させるのは良いことだと思う。</p>
<p>アンケートについては、答えが選べない選択肢があり、無理に選んだ箇所が数か所あります。また、質問が多すぎる気がしました。マニュアルは必要と感じ、これまで作成に携わったこともあります。頁が増えるほど読んでくれない現実もあり、作った人の自己満足になってしまうとも感じています。いちかわBASICSも読み込めば有益とは感じますが、流し読みしかできていません。</p>
<p>長く、ポイントが絞られていない。必要な業務のみ抜粋し、やるべきことを記載すべきと思う。必要であれば、「なぜそれが必要か」を後で読めばよい。(そもそも、ポイントを読んで「なぜそれが必要か」を把握しない職員はいないと思いたいが)</p>
<p>多忙時に読んでみたいと思わせるボリュームではないので、A3かA4サイズ一枚の概要版があると良いと思います。</p>
<p>BASICSを作成することは良いことだと思うが、個人レベルではなく、組織として実施するようにしなければ、効果は薄いと思われる。何から改善していくか、部課ごとで考えるようにするべきと思われる。</p>
<p>効率的な業務の進め方が詳細に記載されており、今後の業務で活用していきたいと思いました。今回、情報共有についての記載がありますが、役職や立場等により必要な情報が異なり、情報共有のための資料作成等にも時間を要することから、どの役職・立場に対し、どこまで情報を共有すればよいのかという判断がとても重要だと感じました。</p>
<p>ガイドブックの内容については、非常にためになるものだと感じますし、全職員が実践すれば組織の成長にもつながるのではないかと思います。ただ、このガイドブックを一読しただけでは仕事の中で常に実践できるようにはないかと思えますので、例えば、「不祥事防止チェックシート」のように定期的にチェックシートにチェックを行い所属長に提出する等の仕組みを作ることで、意識づけが行われ、また上司にもガイドブックの存在を意識してもらえるのではないかと考えます。</p>
<p>普段からビジネス書を読んでいる人には当然のことが書いてあり、普段ビジネス書を読まない人には、文字が多く、単に配布されるだけでは頭に入ってこないのではないかとと思う。『いちかわBASICS』というタイトルを聞いて中身が想像できないので、サブタイトルをつけたらよさそうだと思う。</p>
<p>個人目標は設定するが、管理されていない。・「いちかわBASICS」の存在をだれもしらない。・役所は文書を作成することばかり注力するが、周知・活用するのが下手。結果、自己満足的な図書が多々存在する。・本場に活用してほしいのであれば全職員に配布してはどうか。</p>
<p>本書を読んで、在職年数が長い職員ほど意識しないといけない内容であると感じました。しかし、そこそこのボリュームのある内容であったので、実態として、そうした職員が本書を読み込むかという点には疑問を感じました。内容はとてもわかりやすく、素晴らしいものであったので、新規採用職員の研修など、まだ吸収しやすい時期の職員への教育に活用できればいいのでは、と思います。</p>
<p>このような文書を用意していただき感謝していますが、それを組織全体で共有して実践する仕組みが必要と感じます。とりわけ、昇任試験を全く受けない副主幹職と中心に、日常業務すら後ろ向きな状況で「いちかわBASICS」を参考とした業務改善を日々、取り組ませることを求めることはナンセンスですから。</p>
<p>目的やゴールの設定について意識を持ってもらうことは社会人として仕事に携わるにあたり必要なことだと思います。一方で、成果品を得るに至る過程や手段については、個人のスキルを大いに活用すべきと思います。業務改善とマニュアルはともすれば相反することもあり得るので、マニュアルの存在は(特に最初は)必要であるとしても、マニュアルどおりに行うことが目的にならないよう、新人のころから意識してもらうことが必要だと思います。マネジメントや引継ぎも同様で、結果にはこだわりますが手段は担当者の創意工夫に一定以上ゆたかねるほうが、担当者自身のスキルアップにつながると考えます。組織といっても最後は人であると思いますので、人を育てるということを組織は常に考え、自らが自らを育てるのだということを、若い人にぜひ意識してほしいと思います。</p>

『いちかわBASiCS』に記載があること以外に、新規採用職員に知っておいてほしい内容これは、一般企業が「売上高増額」「集客増加」等の目標を持って業務をするときに最も当てはまる基本的事項であり、市役所ではこのように業務を進められないことが多々ある。また、マネジメントを多数の人が行うことは、船頭多くして・・・のとおり、混乱を招き、進捗しない原因とも成り得るため、当初はマネジメントを周囲から学ぶ姿勢が必要である。・意見「引き継ぎを日頃から意識する。」という言葉はいかがなものか？まずその業務を適切に執行してから、問題点のみならず改善点を挙げつつ、継続して行うため（不要業務なら廃止）のまとめに入る、などとしてはいかがか？

「いちかわBASiCS」を作成しなければならないということは、それだけ基本的な仕事の仕方がわからないという人が多いのだと思います。マニュアルなどを作成するよりも、新規採用職員研修、昇任時の研修、レベルアップ研修などにより、こうした内容を研修に盛り込んで周知をする必要があるのではないかと思います。冊子を作れば、作ったときは最新の状態で運用しようとする気持ちが高いですが、年数がたち、それを更新したりしなかったりといった状況となれば、その冊子は、負の遺産となります。運用を自主的な意識に任せるのではなく、行革として、これを有効に活用するための手段をもう少し考えた方がいいと思います。

多分、管理職に研修を繰り返すなどして徹底しないと浸透しない。ビジネス自己啓発本っぽい。新採や2～3年目の職員に浸透すると良い。

職員がこの文章をいつ読むことを想定しているのか疑問。通常業務の中で自分にこの文章が必要だと思い立ち読むとは思えないので、研修で使用する以外に職員に周知することは不可能だと思った。

月間および年間の時間外業務の取り扱いについて、管理職に対してきちんとした対応をするような文言を加えてほしい。

マニュアルの様式例がほしい・共有フォルダの整理とあるが、グループウェアの掲示板やらライブラリやらがカテゴリなどわかりづらく、一度掲示板などを新着で開けると、同じ文書に二度とたどりつかない。まずはそこで実践してもらいたい。

ハラスメントや接遇もそうですが、冊子を作成して、配付するだけでは、全職員に浸透させることは難しいと思います。管理職への研修を徹底させて（ただ、研修所に集めるだけではなく、実効性のある研修）、管理職の意識改革を行った上で、管理職から職場で徹底させるなど、何らかの仕組み作りが必要だと思います。『いちかわBASiCS』というタイトルでは、一体何なのかが一目でわからず、内容を確認しようという気にはなりません。また、就業時間内に内容を見ている時間はありませんでした。

## 4. アンケートの設問

\*は必須回答

問	質問	選択肢
属性	問1 *あなたの所属する部と、管理職（6級以上）かどうかを選択してください。	<<部単位で選択>>
	問2 *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。	① 市民や団体等へのサービスの提供、支援、給付等 ② 市民や事業者等に対する許認可、規制、指導、賦課、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 上記に当てはまらない場合（自由記述 30字まで）
全般	問3 *試行期間中に『いちかわBASiCS』を活用しましたか。	① 活用した ② 活用したいができていない ③ 活用していない
	問4 問3で「② 活用したいができていない」「③活用していない」と回答した方に質問します。その理由について教えてください。（複数回答可）	① 現在従事している業務になじまないから ② 活用できる雰囲気職場ではないから ③ 書いてあることを当たり前のようにできているから ④ 『いちかわBASiCS』の内容が不十分だから ⑤ 『いちかわBASiCS』の存在を知らなかったから ⑥ 上記に当てはまらない場合（自由記述 30字まで）
	問5 *『いちかわBASiCS』を新規採用職員に配布することを予定しています。新規採用職員が活用できるとおもいますか。	① 活用できる ② 新規採用職員研修で説明をすれば活用できる ③ 内容が難しい ④ 内容が簡単すぎる ⑤ 配布する必要性を感じない ⑥ 上記に当てはまらない場合（自由記述 30字まで）
個別	問6 *「01 目的意識」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問7 *あなたの職場では、仕事の目的や目標が共有されていますか。	① されている ② 概ねされている ③ あまりされていない ④ 全くされていない
	問8 *「02 マネジメント」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問9 *あなたは、「自分の仕事を自らマネジメントする」という意識を持っていますか。	① 持っている ② 持っていなかったが必要であると感じている ③ 上司がするものなので必要ない
	問10 *あなたは、タイムマネジメントを意識して仕事をしていますか。	① している ② したいができていない ③ 上司が進捗管理すればよいので必要ない ④ タイムマネジメントを知らない

個別	問11	*「03 情報共有」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問12	*あなたの職場内で、ジョブローテーションは行われていますか。	① 行われている ② 必要性を感じるが行われていない ③ 必要ない
	問13	*あなたの職場内で、ある業務が特定の職員にしかわからないという事態(属人化)が生じていますか。	① 生じていない ② 生じているが問題はない ③ 生じており問題である
	問14	*「04 会議」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問15	*あなたの職場で会議を開催するとき、目的・ゴールが明示されていますか。	① されている ② されていない ③ 会議を開催することがない
	問16	*あなたの職場で会議を開催するとき、会議時間の上限の原則を設定していますか。	① 原則30分以内としている ② 30分は難しいが1時間以内としている ③ 上限は必要であるが設定されていない ④ 上限を設ける必要性がない
	問17	*あなたの職場で会議を開催するとき、会議資料の事前配布を原則としていますか。	① している ② したいができていない ③ 必要ない
	問18	*あなたの職場で会議を開催するとき、会議後に議事録は作成され共有されていますか。	① 必ずされている ② 作成はされているが共有はされていない ③ あまり作成されていない ④ 全く作成されていない
	問19	*「05 書類」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問20	*あなたが文書を作成するとき、指示者から目的、期限、要求水準を明示されていますか。	① 明示されている ② 明示されないので確認をする ③ 明示されず確認をしないまま作成する
	問21	*本市は他市の平均に比べて文書量が多いという調査結果がありますが、あなたの職場では不要な文書が保存されていますか。	① 不要な文書はない ② 不要な文書はあるが廃棄できていない ③ 不要かどうかの判断ができていない
	問22	*あなたの職場の共有フォルダは整理整頓されていますか。	① されている ② 年度当初はされているが時間の経過と共に散らかる ③ 年度当初から整理されていない ④ 共有フォルダを使っていない

個別	問23	*「06 マニュアル」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問24	*あなたの担当している業務は、マニュアルや業務フローが作成されていますか。	① 作成されている ② 概ね作成されている ③ あまり作成されていない ④ 全く作成されていない ⑤ 作成の必要がない ⑥ 作成できない
	問25	*あなたの職場では、メンバーのスケジュールが可視化されていますか。	① されている ② されているが入力・更新が徹底されていない ③ されていない ④ 必要ない
	問26	*「07 引き継ぎ」の章は参考になりましたか。	① 大変参考になった ② どちらかと言えば参考になった ③ どちらかと言えば参考にならなかった ④ 全く参考にならなかった ⑤ 読んでない ⑥ 読んだが覚えていない
	問27	*あなたは、引き継ぎを日頃から意識していますか。	① 意識している ② 在課年数が長くなったら意識する ③ 内示が出たら考える
	問28	*あなたの職場では、引き継ぎを組織の仕事として意識されていますか。	① されている ② 自分は意識しているが、周りはしていない ③ されていない
	問29	*あなたの職場内では、上司の立会いの下で引き継ぎが行われていますか。	① 行われている ② 行われていない ③ 必要ない
その他	問30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「目的意識」や「マネジメント」などの各項目に関して、より良い内容とするためのご提案や、別に章立てして記述した方がよい項目</li> <li>・『いちかわBASiCS』に記載があること以外に、新規採用職員に知っておいてほしい内容</li> <li>・『いちかわBASiCS』全体についての良かった点や改善すべき点など、アンケートについてご意見・ご提案等がございましたら自由に記載ください。(1000字まで)</li> </ul>	<<自由記述欄>>