

仕事の効率性に関するアンケートの実施について

平成 28 年度

市川市市政戦略会議

仕事の効率性に関するアンケートの実施について

1 実施の目的

平成 24 年度職員意識調査において、「あなたの職場では、効率良く仕事が進められていますか。」(資料 2 P36) という質問に対し、一般事務職の 41.6%が「全く効率は良くない」、あるいは「あまり効率はよくない」と回答した。

以上の調査結果を踏まえ、市川市職員の業務効率の実態を把握することを目的とし、アンケートを実施するものとする。

2 アンケート結果の取扱い

第 4 期市政戦略会議で、審議の基礎資料として活用する。

3 主な調査項目

調査項目は、次の(1)から(3)までとする。

(1) 回答者の属性について (問 1)	1 問
(2) やりがいに関する質問 (問 2)	1 問
(3) 業務効率の実態に関する質問 (問 3~9)	7 問

計 9 問

4 調査対象職員

調査対象職員は、一般給料表職（1 表）の現役職員及び再任用職員とする。（学校等、保育園、消防局を除く。）

アンケート（案）

以下、*の項目は必須回答項目を表す

No.	質 問
問 1	<p>*あなたが現在行っている仕事（業務）で最も近いと思うものを選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none">①市民窓口②庶務・予算③現場での各種作業④施設の管理・維持⑤各種調査・研究⑥各種事業の企画・実施⑦各種計画の企画・立案⑧その他 自由記述（30字まで）
問 2	<p>*あなたは、現在、仕事（業務）にやりがいを感じていますか。</p> <ul style="list-style-type: none">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
問 3	<p>*あなたの職場では、仕事（業務）を効率良く進められていますか。</p> <ul style="list-style-type: none">① 非常に効率が良い（⇒問 7 へ）② どちらかといえば効率が良い（⇒問 7 へ）③ どちらかといえば効率は良くない（⇒問 4 へ）④ 全く効率は良くない（⇒問 4 へ）⑤ どちらでもない（⇒問 8 へ）

問 4	<p>問 3 で③「どちらかといえば効率は良くない」、④「全く効率は良くない」を選択した方に伺います。あなたが、最も効率が悪い（改善の余地がある）と感じている仕事（業務）を具体的に教えてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 会議・打ち合わせ（課内外問わず） ② 書類作成（過剰な想定問答の作成など） ③ 上司への報告 ④ 市民等からの電話対応 ⑤ 現場パトロール ⑥ 庁内外からの調査・照会への回答 ⑦ 会議室の使用に係る手続き ⑧ 議事録の作成（課内ミーティングなども含む） ⑨ 長時間に及ぶ窓口対応 ⑩ 窓口業務において申請書の種類の多いことによる事務処理 ⑪ 文書等の探索（文書がどこに保管されているかすぐに分からない） ⑫ その他 自由記述（30 字まで）
問 5	<p>問 4 で挙げた仕事（業務）について、効率が良くないと感じる要因を選択してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 職員間の連携（情報共有）が取れていない ② マニュアル・業務フローが整備されていない ③ 指示が不明瞭で目的がつかめない ④ 職員の技術的な問題 ⑤ 仕事（業務）の引き継ぎがうまくいっていない ⑥ 新庁舎建設に係る執務室の分散（施設間の移動にかかる時間） ⑦ 法令等による制約 ⑧ 執務室のレイアウト等による物理的制約 ⑨ 内部手続きが過剰になっている ⑩ その他 自由記述（30 字まで）
問 6	<p>問 4 または問 5 を回答した方に伺います。仕事（業務）の効率性を高めるために、最も必要だと思うこと（改善策）を教えてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 機械化やシステム化による省力化 ② 勤務時間の長さより時間当たりの成果で評価される仕組みにする ③ フレックスタイム制度・在宅勤務等、働き方を多様化する ④ 個々のスキルの向上 ⑤ 他部署で実施している業務改善事例を共有する ⑥ 横のつながり（他部署との交流）を拡大する ⑦ 意思決定の迅速化を図る

	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ コミュニケーションの活性化を図る ⑨ ペーパーレス化を促進する ⑩ その他 自由記述 (30 字まで)
問 7	<p>問 3 で①「非常に効率が良い」、②「どちらかといえば効率が良い」を選択した方に伺います。仕事（業務）の効率が良いと感じる要因は何か教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 職員間の連携（情報共有）が取れている ② マニュアル・業務フローが整備されている ③ 上司の指示が明確 ④ スキルの高い職員がいる ⑤ 仕事（業務）の引き継ぎがうまくいっている ⑥ その他 自由記述 (30 字まで)
問 8	<p>問 3 で①「非常に効率が良い」、②「どちらかといえば効率が良い」、⑤「どちらでもない」を選択した方に伺います。仕事（業務）の効率性をさらに高めるために、最も必要だと思うことを教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 機械化やシステム化による省力化 ② 勤務時間の長さより時間当たりの成果で評価される仕組みにする ③ 人員を増やす（業務量を減らす） ④ 組織間・職員間の業務配分を平準化する ⑤ フレックスタイム制度・在宅勤務等、働き方を多様化する ⑥ 個々のスキルの向上 ⑦ 他部署で実施している業務改善事例を共有する ⑧ 横のつながり（他部署との交流）を拡大する ⑨ 意思決定の迅速化を図る ⑩ コミュニケーションの活性化を図る ⑪ ペーパーレス化を促進する ⑫ その他 自由記述 (30 字まで)
問 9	<p>ご回答いただいた内容についての補足説明や、その他、仕事（業務）の効率性に関して、ご意見がございましたら自由に記載ください。(200 字まで)</p>