

# DX実現に向けた職員アンケート調査 集計結果

令和4年9月22日

# 1 アンケート概要

## (1) 調査対象

- ✓ 各部、各総合支所、病院局、会計管理者、教育委員会、市議会事務局及びその他各行政委員会事務局に所属する職員のうち、病院、診療所等の医療職の職員、高等学校の教員及び会計年度任用職員を除く職員
- ✓ 対象職員数 1,384人

## (2) 調査方法

- ✓ 回答・回収・集計の利便性向上に向けた実証実験も兼ねて、「紙」の調査票を使用せずウェブ上の入力フォームにより実施
- ✓ 使用する入力フォームは、株式会社トラストバンクの「LoGoフォーム」の無料トライアルを活用

## (3) 調査期間

令和4年9月7日（水） ～ 21日（木）

## 2 アンケート集計結果

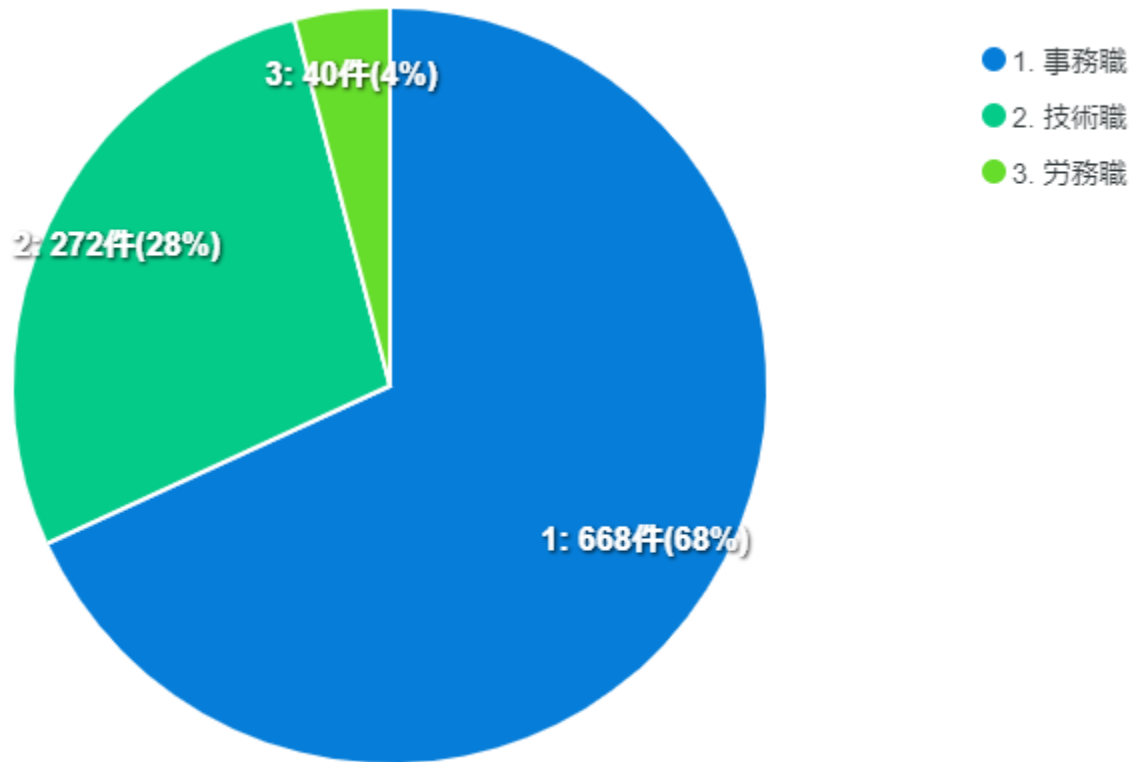
### (1) 回答率

		対象者 (人)	回答件数 (件)	回答率 (%)
合計		1,384	980	70.8
職種別 内訳	事務職	802	668	83.3
	技術職	454	272	59.9
	労務職	128	40	31.3

## 2 アンケート集計結果

### (2) 回答の状況

Q1 あなたの職種を教えてください



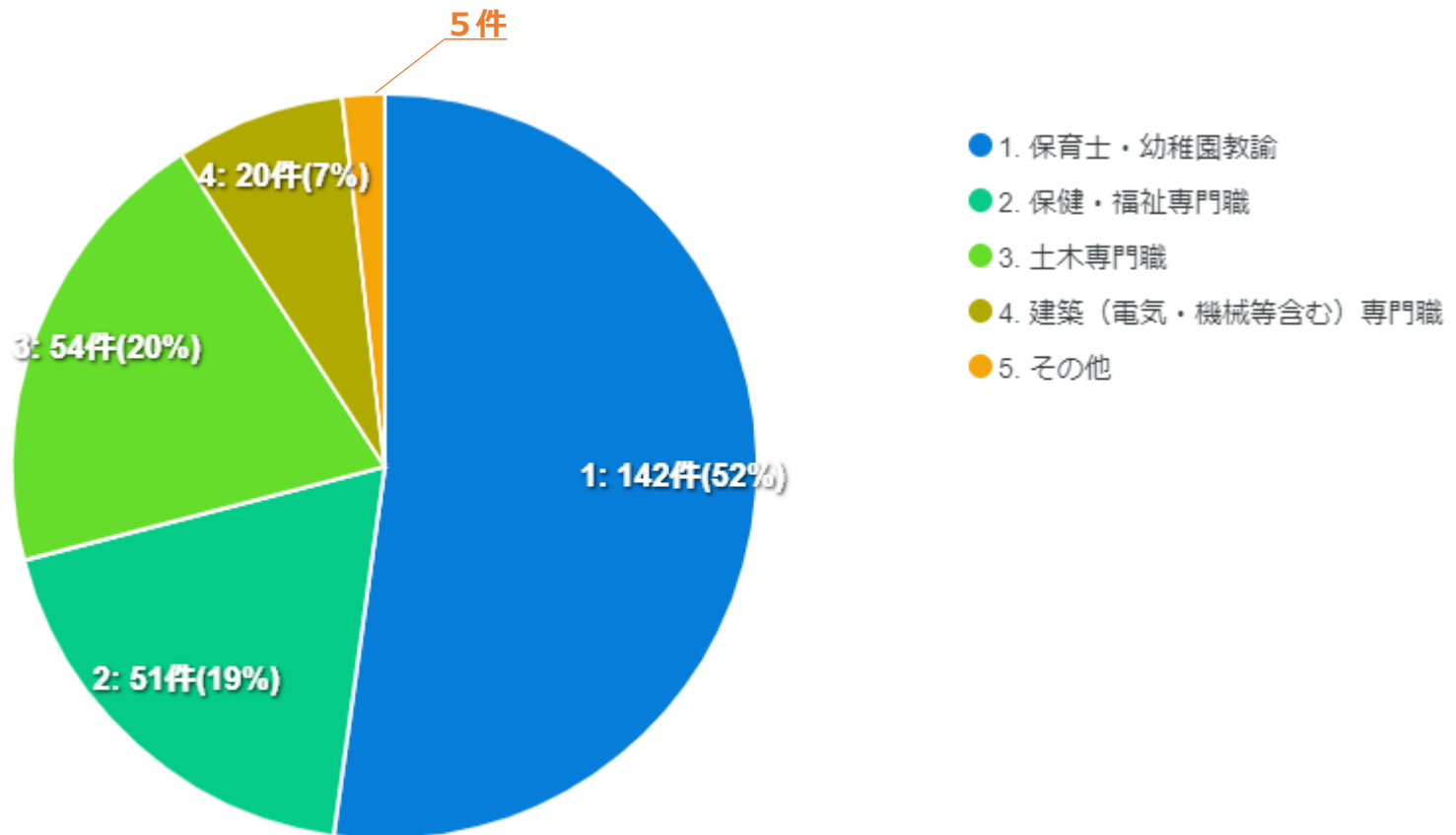
## 2 アンケート集計結果

Q2 Q1で「**事務職**」を選択した方にお聞きします。あなたの**職務分野**を教えてください（複数ある場合は主なものを1つ選択してください）

職務分野	回答件数（件）	職務分野	回答件数（件）
1.総務関係業務（総務・秘書・人事・財務・財産管理等）	75	12.産業関係業務（産業・商工・観光振興等）	45
2.総務関係業務（広報・防災等）	22	13.産業関係業務（農林水産等）	31
3.総務関係業務（税の賦課徴収等）	39	14.建設関係業務（建築・土木・用地等）	20
4.企画関係業務（企画・調整・地域振興・情報等）	56	15.建設関係業務（公営住宅・下水等）	18
5.市民生活関係業務（市民協働・スポーツ等）	13	16.病院関係業務	19
6.市民生活関係業務（環境・廃棄物関連等）	20	17.会計関係業務	4
7.市民生活関係業務（窓口等）	66	18.議会関係業務	8
8.保健福祉関係業務（児童福祉等）	26	19.教育・学校関係業務	56
9.保健福祉関係業務（障害・高齢者福祉、生活保護等）	49	20.文化・芸術・図書館関係業務	19
10.保健福祉関係業務（その他福祉等）	27	21.教育委員会を除く行政委員会関係業務	20
11.保健福祉関係業務（健康・保険・年金等）	35	<b>事務職回答合計： 668件</b>	

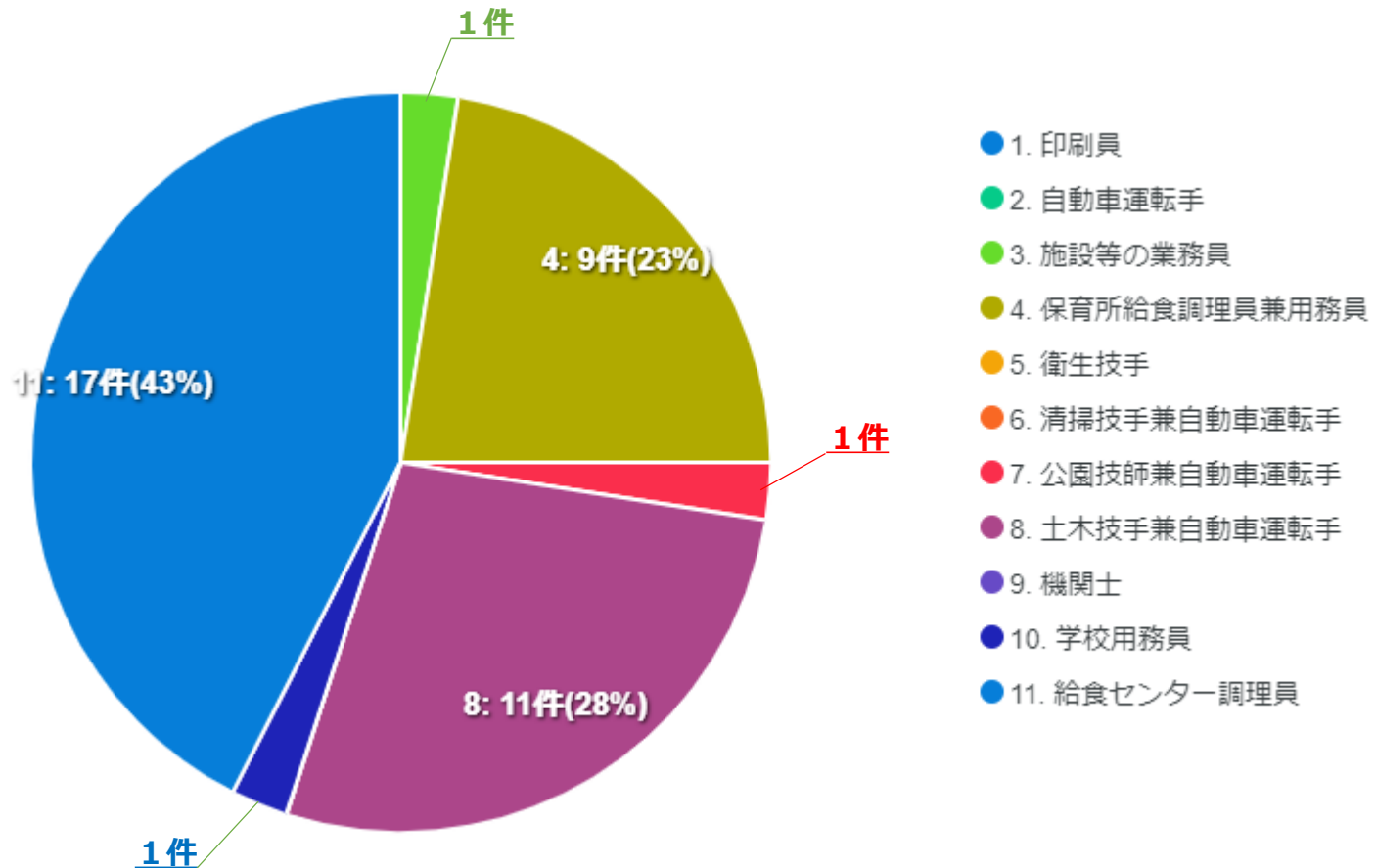
## 2 アンケート集計結果

Q3 Q1で「技術職」を選択した方にお聞きします。あなたの職務分野を教えてください  
(複数ある場合は主なものを1つ選択してください)



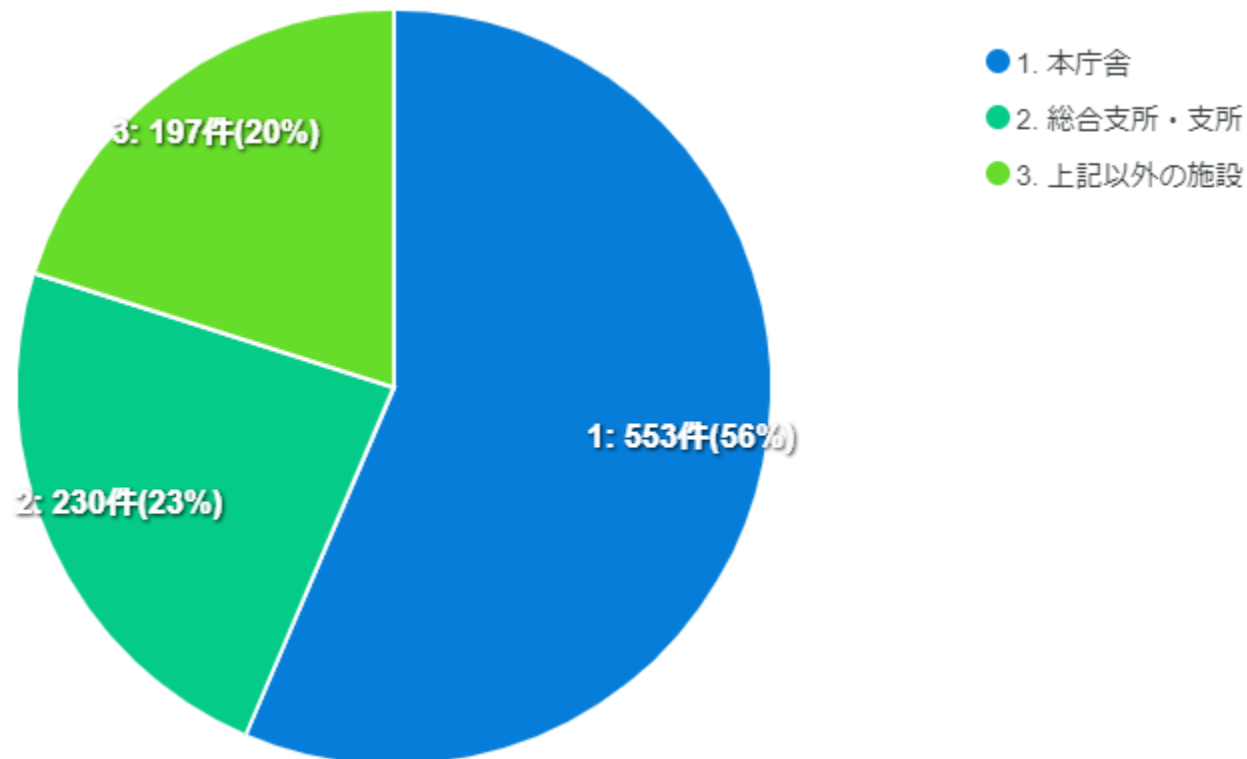
## 2 アンケート集計結果

Q4 Q1で「**労務職**」を選択した方にお聞きします。あなたの**職務分野**を教えてください  
(複数ある場合は主なものを1つ選択してください)



## 2 アンケート集計結果

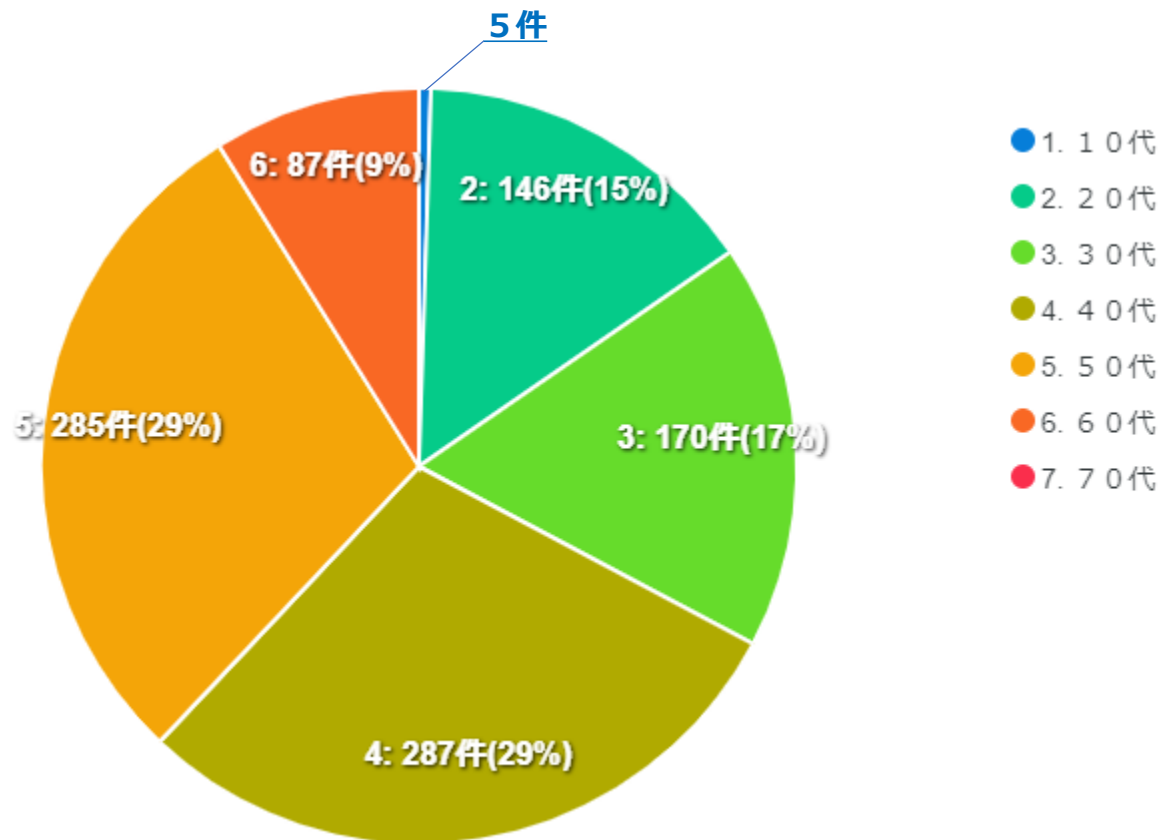
Q5 あなたの勤務する庁舎等を教えてください





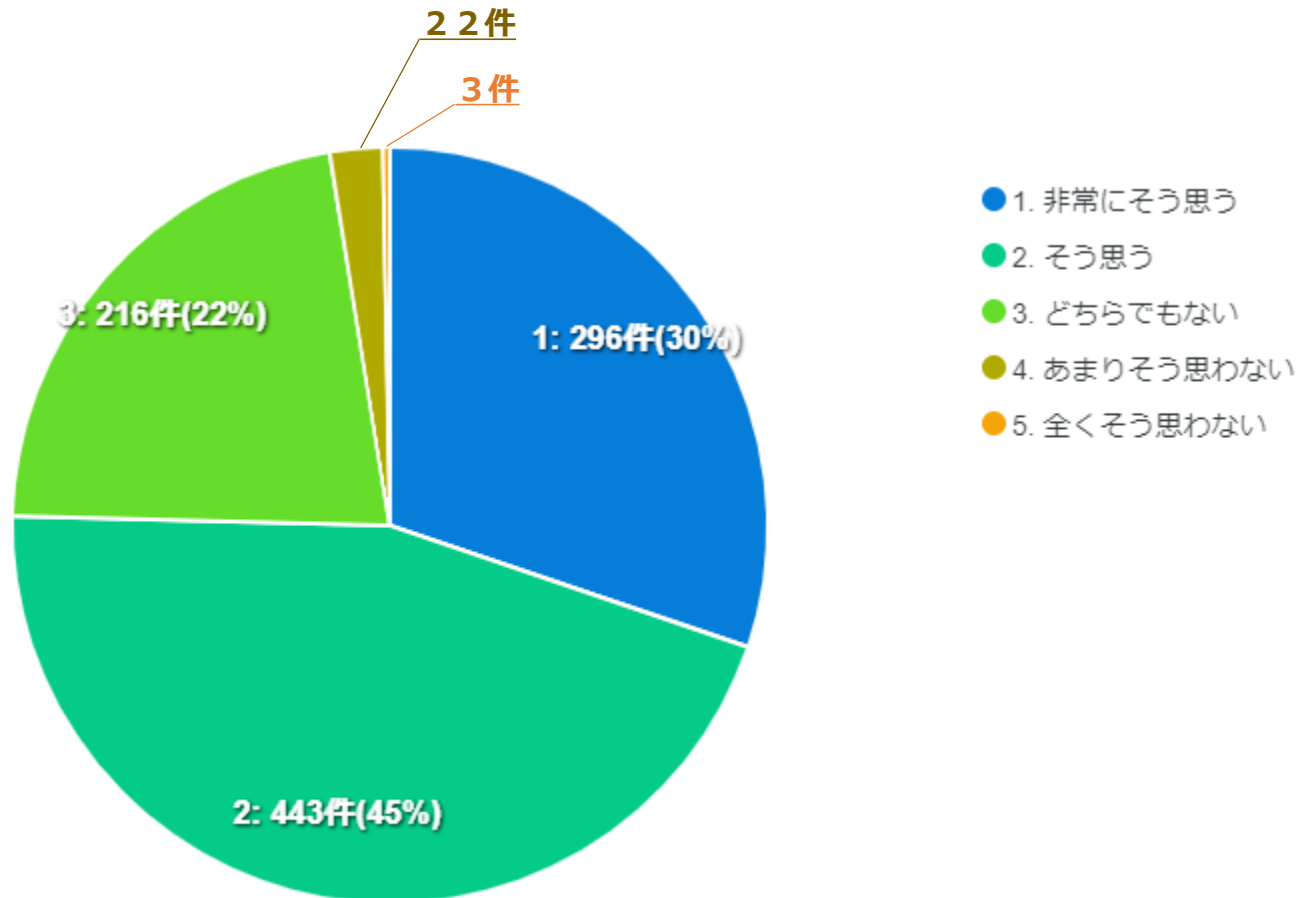
## 2 アンケート集計結果

Q6 あなたの年代を教えてください。



## 2 アンケート集計結果

Q7 市役所の既存の「ルールや仕事の仕組」が変われば、もっと効率的に業務を行うことができますか？



## 2 アンケート集計結果

「Q7」において「非常にそう思う」「そう思う」と回答した方にお聞きします。

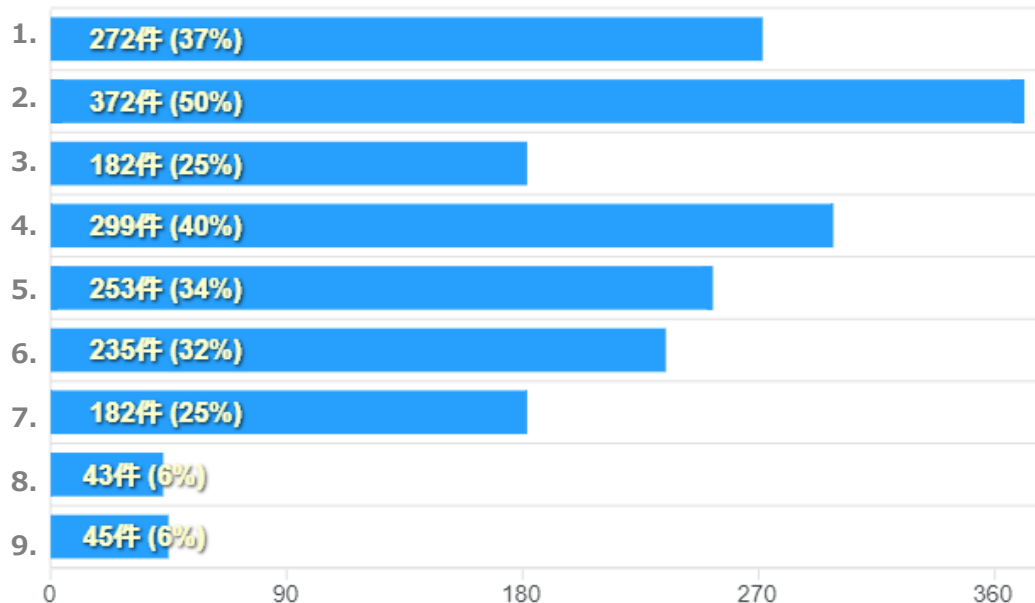
「Q8」～「Q12」に示す分野において、非効率であり、ルールや仕組みを変えてでも改善すべきと考える項目をそれぞれ選択してください。

## 2 アンケート集計結果

### Q8 市民等外部への対応に関すること（優先的に改善すべきと考える項目を最大5個まで選択可）

1. 日中の業務時間の多くが電話等の問合せ対応になってしまうこと
2. 手書きで提出された書類の記載間違いや添付書類の不足のチェックに時間を要してしまうこと
3. 施設やイベントの申込の手段が電話・紙・メールしかないこと
4. 情報発信手段である市のホームページが、文字が多かったり、情報が探しにくいなど、市民にとって使いづらい部分があること
5. 情報発信手段として、SNSがうまく活用できていないこと
6. 市民等外部の意識・意見等を簡単に調査・把握できる仕組みがないこと
7. 夜間や土日休日等に市民が手続できる仕組みがないこと
8. その他 → 以下の自由記載に内容を入力してください
9. 特になし

選択肢別回答数



8.その他 自由記載（抜粋）

- 行政に落ち度のないクレームへの対処法
- 総合かつ横断的な窓口がない、窓口の一元化
- 類似書類を何度も書かせる
- 特定の職員の不在時に対応できない案件がある
- 来庁して行う手続きが多い
- 押印不要な施設利用はマイナンバーカードを活用し、支払いも含めてネットで完結しては？
- デジタル機器が不慣れな方への配慮が必要
- 即時性が求められるSNSの投稿なのに決裁に時間を要する
- SNSの発信内容が堅苦しい、決裁不要でもっと気軽に発信してはどうか、つまらない内容のSNSは見ない
- 災害時にハッシュタグを利用して、市民に災害発生状況を発信してもらい、早期発見につなげては？
- 窓口や施設利用料の支払いが現金、キャッシュレスがない
- 高齢者、パソコン・スマホがない方への対応策が不十分
- 担当部署が分かりづらい
- 施設のオンライン予約ができない（申請書は手書き複写用紙）

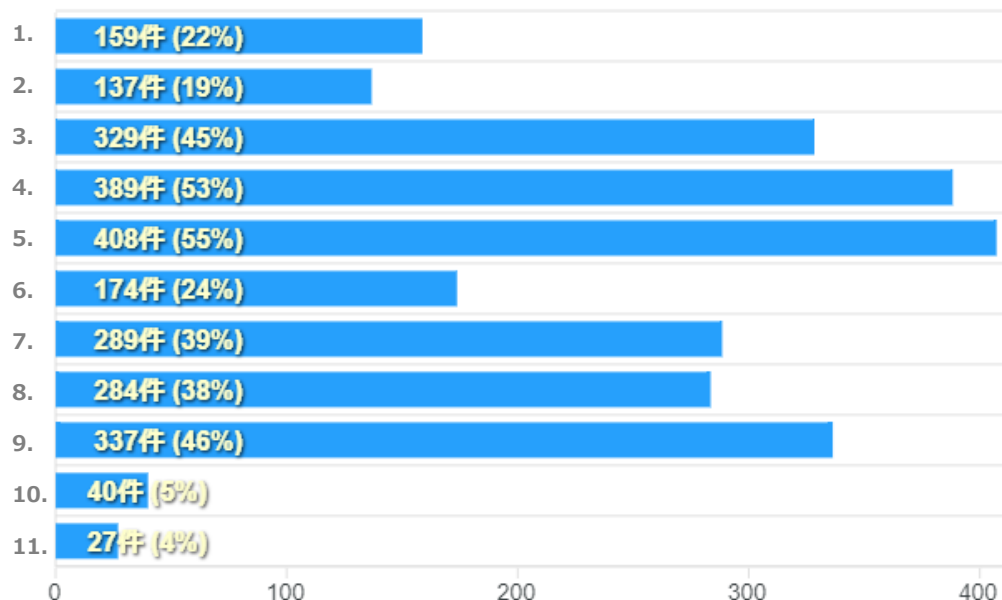
※全ての回答は別冊のとおり

# 2 アンケート集計結果

## Q9 庁内における文書の取扱いに関すること（優先的に改善すべきと考える項目を最大5個まで選択可）

1. 文書の起案に使用する回議用紙に記載されている取扱いのうち、使用方法（伺・通知等の選び方、浄書・校合はいつ使うのか）がわからないこと
2. 文書の起案に使用する回議用紙の段落を区切る線が使いづらいこと
3. 起案した文書について、特に他の課への合議時など回議の進捗状況がわからないこと
4. 書類の保管場所が少ないこと
5. 文書収発簿が紙で管理され、手書きしなければならないこと
6. 文書収発簿により整理すべき（文書番号を取得すべき）文書とそうでない文書の基準がわからないこと
7. 公用車の記録簿が紙で管理され、手書きしなければならないこと
8. データであれば電子メール等で提出できるのに、紙に手書きした書類を提出しなければならない場合があること
9. 市民向けの手続に関する書面や押印の廃止が進められてきたものの、庁内の手続に関する書面や押印の廃止が進んでいないこと
10. その他 → 以下の自由記載に内容を入力してください
11. 特になし

選択肢別回答数



10.その他 自由記載（抜粋）

- 庁内の押印が廃止されていない、課長の私印を求めるものがある
- 手書きの書類が多すぎる、できるところからデータ化を
- 文書の起案、決裁、番号取得、管理等がシステム化されていない
- 文書の取扱いマニュアルが探せない
- 回議用紙がいまだに紙である、また、決裁に時間がかかる
- 入札等の事務でいまだにFAXが使われている
- 文書の収発や書き方の基本を理解していない職員が多い
- 文書を誰が見たか、見てないか印影だけではわかりづらい
- 毎日の保育記録等の事務と保育業務の両立が難しい、手書きでは訂正印などに手間がかかる
- 委員会の機密文書の印刷に大量の紙が必要で、使用後はすべて破棄する必要がある
- 電子メールすらない環境の施設がある
- 郵便発送簿は途中で計算ミスがあるとすべて訂正が必要
- アルコールチェックが手書き、氏名記載等が重複
- 本庁と総合支所・支所など遠隔地間の決裁あり方
- 5個以上チェックをつけたかった

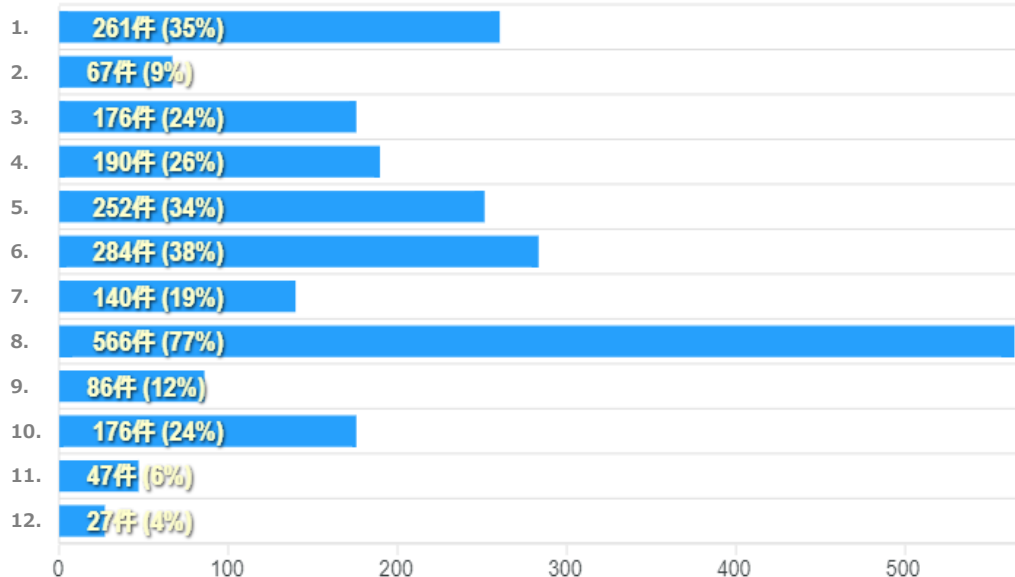
※全ての回答は別冊のとおり

# 2 アンケート集計結果

## Q10 資料の作成やデータの取扱いに関すること（優先的に改善すべきと考える項目を最大5個まで選択可）

1. 必要な資料作成を上司から求められ、具体的な内容やイメージが示されない時に限って、作成後の修正指示が多いこと
2. 資料等を作成する環境が不十分なため、自宅に仕事を持ち帰らざるを得ない時があること
3. 議案が紙であるため、印刷・丁合等の製本作業、配付、修正に時間がかかること
4. 庁議等の幹部職員の会議資料が紙であるため、印刷・丁合等の製本作業、配付、修正に時間がかかること
5. 一般職員の会議資料が紙であるため、印刷・丁合等の製本作業、配付、修正に時間がかかること
6. 会議等を録音し記録作成する際に、録音した内容を聞きながら文字起こす必要があること
7. 外部との資料やデータのやり取りがメールでしかできないこと
8. 業務で使用する共有フォルダなど、データの保存ができない（「ディスクがいっぱいです」や「十分は領域がありません」と表示される）時があること
9. 業務で作成したデータをどこまで個人のパソコンやスマートフォンで取り扱ってよいかわからないこと
10. データを持ち運ぶなどの際に使用するUSBメモリなどの記録媒体の使用基準が明確になっていないこと
11. その他 → 以下の自由記載に内容を入力してください
12. 特になし

選択肢別回答数



11.その他 自由記載（抜粋）

- ・ セキュリティに関する研修が必要、新規採用職員はOJTでは難しい
- ・ データ保存方法（共有フォルダor個人フォルダ）にルールがない
- ・ 外部と大容量データをやりとりできる転送サービスがない
- ・ 資料作成のためにインターネットで閲覧したいサイトが見れない
- ・ 外部の施設や学校と共有できるフォルダがない
- ・ 過去のデータを削除していいのかわからない
- ・ 予算要求、決算、主要な施策、実施計画、同じような資料を何度も作らなければならないし、紙だと訂正のたびに再提出が必要
- ・ USBは廃止してはどうか？コンサルから珍しいと皮肉られた
- ・ デスクトップパソコンのため、会議に持ち込めない
- ・ データを保存する際の名称が統一されていない
- ・ 個人のスマホが仕事用になってしまっていること
- ・ 庁議はペーパーレスにすべき
- ・ 教育委員会独自の資料作成がある
- ・ 年々調査ものが増えて業務を圧迫している
- ・ パワポなど資料作成のこつが知りたい

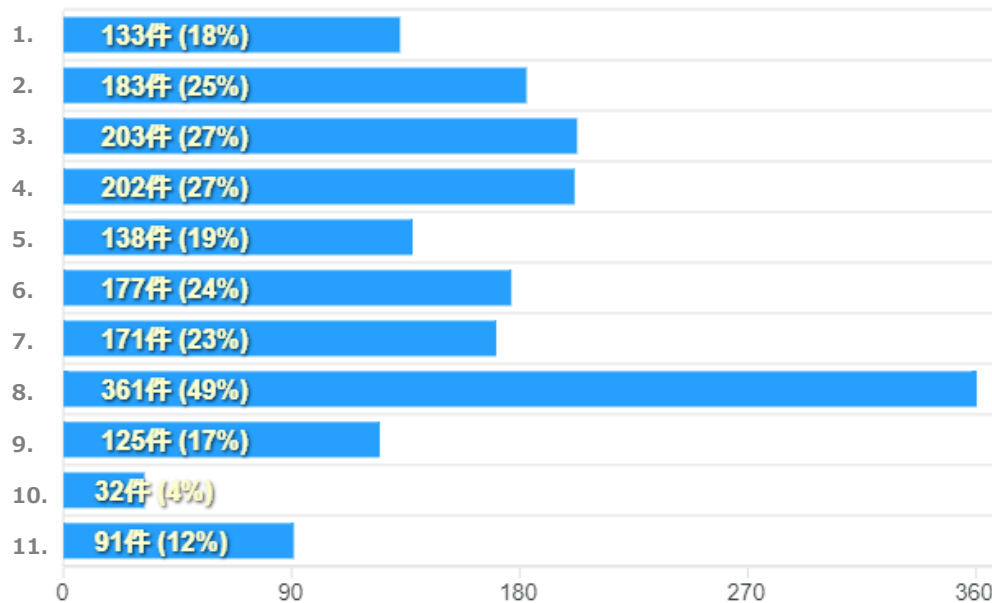
※全ての回答は別冊のとおり

## 2 アンケート集計結果

### Q11 庁内での情報共有・職員間のコミュニケーションに関すること（優先的に改善すべきと考える項目を最大5個まで選択可）

1. グループウェアでは課長以上しか個人の予定表がないこと
2. グループウェアの掲示板では掲載事項の処理状況や進捗がわからないこと
3. グループウェアの「ファイル管理」の掲載ルールがないため、各課での掲載の仕方が不統一で情報が見つらく探しづらいこと
4. 決裁取得の際、部長等の在籍状況がグループウェアではわからないこと
5. グループウェアの「各課からのお知らせ」が各課で自由に編集できないこと（ICT総合推進課に依頼しないと掲載や修正ができないこと）
6. 職員間の情報共有やコミュニケーションの手段が対面、電話、メールに限られていること
7. インターネット環境が整備されていない施設（放課後児童クラブ等）との書面のやりとりが未だにFAXで行われていること
8. 離れた庁舎や施設の複数の職員が打合せなどコミュニケーションをとる場合は、一堂に会して会議をするしかないこと
9. 職員向けに簡単にアンケート調査できる仕組みがないこと
10. その他 → 以下の自由記載に内容を入力してください
11. 特になし

選択肢別回答数



11.その他 自由記載（抜粋）

- グループウェアの予定がスマホで見れない
- 電話が対面でしか他部門の業務の進捗が確認できない
- 会議するまでもない職員間の打合せに使えるチャットの導入を望む
- グループウェアで情報が乱立して、重要な情報を見落としがち
- グループウェアの予定表が課によって利用の仕方がまちまち
- 他課にアドバイスを求めたい時の簡単な手段がない
- 業務用とは別にイベント等が簡易な告知できる掲示板があるとよい
- グループウェア利用に係るルール化も研修もない
- 本庁・総合支所間で対面しなくても良い環境をつくるべき（本庁と牡鹿は往復で2時間かかる）
- 課員が多いとグループウェアが機能しない
- グループウェア施設予約にすべての公用車が掲載されていない
- 意思決定までのプロセスが多い
- 職員の意見を吸い上げる仕組みがない
- グループウェア以外を利用している課や幹部職員の予定が把握できない

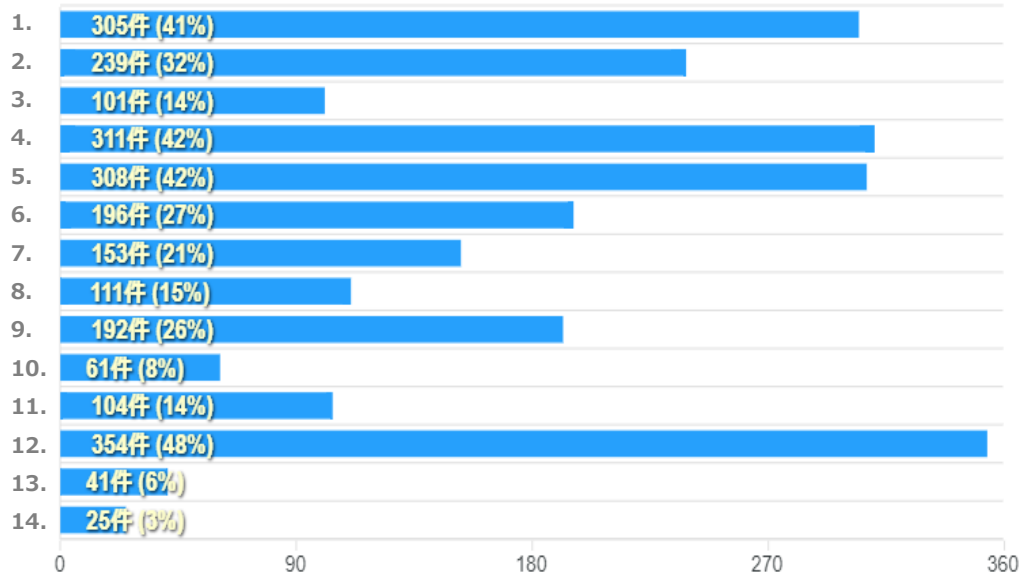
※全ての回答は別冊のとおり

# 2 アンケート集計結果

## Q12 庁内のデジタル化に関すること（優先的に改善すべきと考える項目を最大5個まで選択可）

1. 業務上で必要な情報がインターネットで見ることができない場合、どのようにすればよいかわからないこと
2. 本庁舎の一部の会議室でしかテレビ会議（オンライン会議）ができないこと
3. テレビ会議（オンライン会議）のやり方がわからないこと
4. 庁舎や施設において無線でインターネットできる環境がないこと
5. 在宅勤務（テレワーク）できる環境がないこと
6. 業務でタブレット端末を使用する機会が増えたが、業務用のタブレット端末がないこと
7. 職員が従うべき、パソコンやインターネットの利用などICT関係の基本的なルールがわからないこと
8. 個人のスマートフォンをどこまで業務で活用してよいかわからないこと
9. 業務用のスマートフォンが職員に配付されないこと
10. 個人情報や特定個人情報を取り扱うことについての基本的なルールがわからないこと
11. デジタル機器の調達など業者と契約する時に定めるべきルールや業者に求めるべきセキュリティ等の水準がわからないこと
12. PDFファイルが自由に編集・加工できないこと
13. その他 → 以下の自由記載に内容を入力してください
14. 特になし

選択肢別回答数



13.その他 自由記載（抜粋）

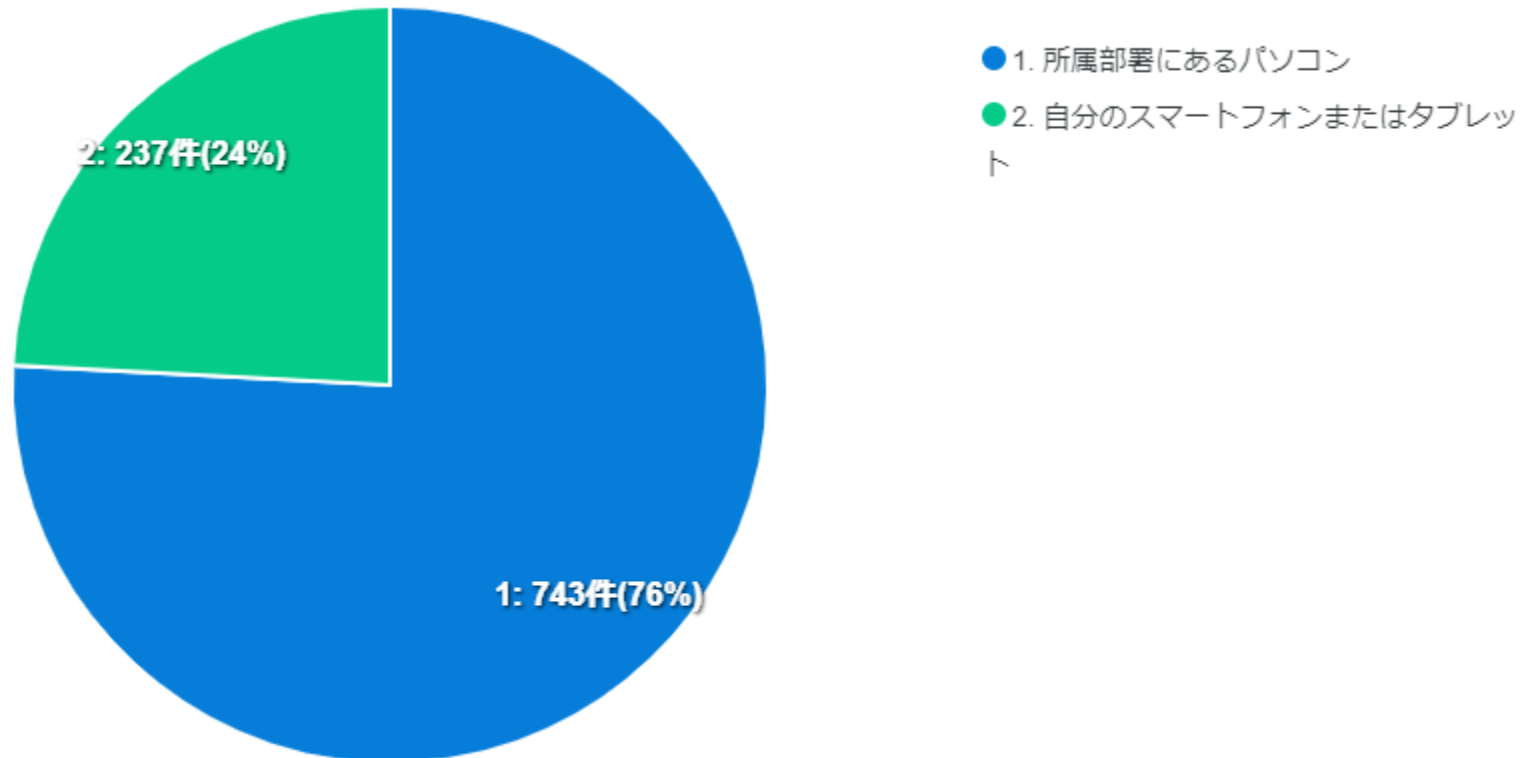
- 保育所や施設等の個別ホームページが作成できない
- オンライン会議の研修がない
- オンライン明細発行業者に対応できない（個人のスマホで撮影）
- 庁内のデジタル人材の育成が進んでいない
- 業務用のスマホがないので私用のスマホを使用しなければならない
- 業務用のタブレットを配置してほしい
- 固定パソコンのため、外部での打合せには紙で資料を持ち歩かなくてはならない
- 若手職員の現実的な発想の取り込み
- インターネットのセキュリティが強すぎる
- zoom等、オンライン会議ツールの契約をしてほしい
- 随時使用できるオンラインミーティングスペース
- デジタル前提で業務の流れやルールができていない
- デジタル化を進めても活用できない職員が多すぎる

※全ての回答は別冊のとおり



## 2 アンケート集計結果

Q13 このアンケート調査の回答に使用した端末を教えてください。

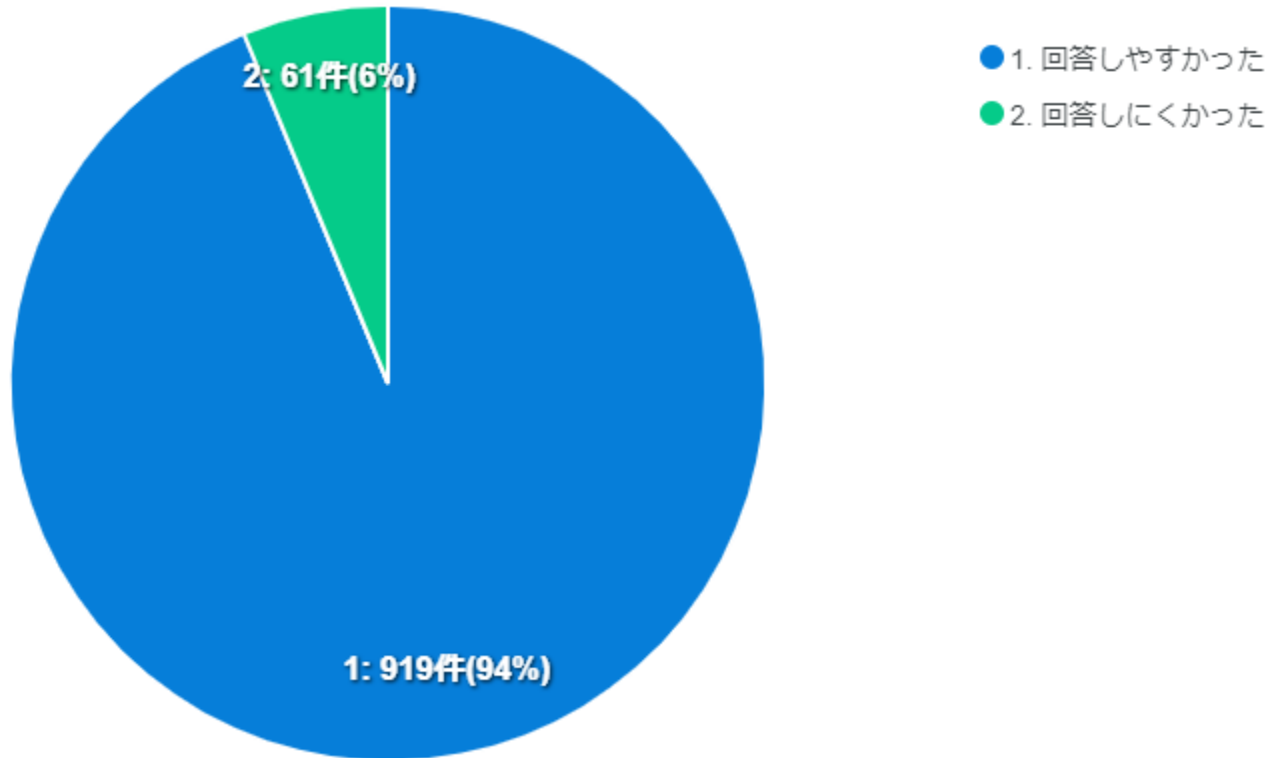


## 2 アンケート集計結果

今回の調査で活用したウェブ上の入力フォームは、作成から集計まで簡単に行うことができるデジタル技術です。入力フォームを利用したアンケート調査への回答について、みなさんの感想等をお聞かせください。

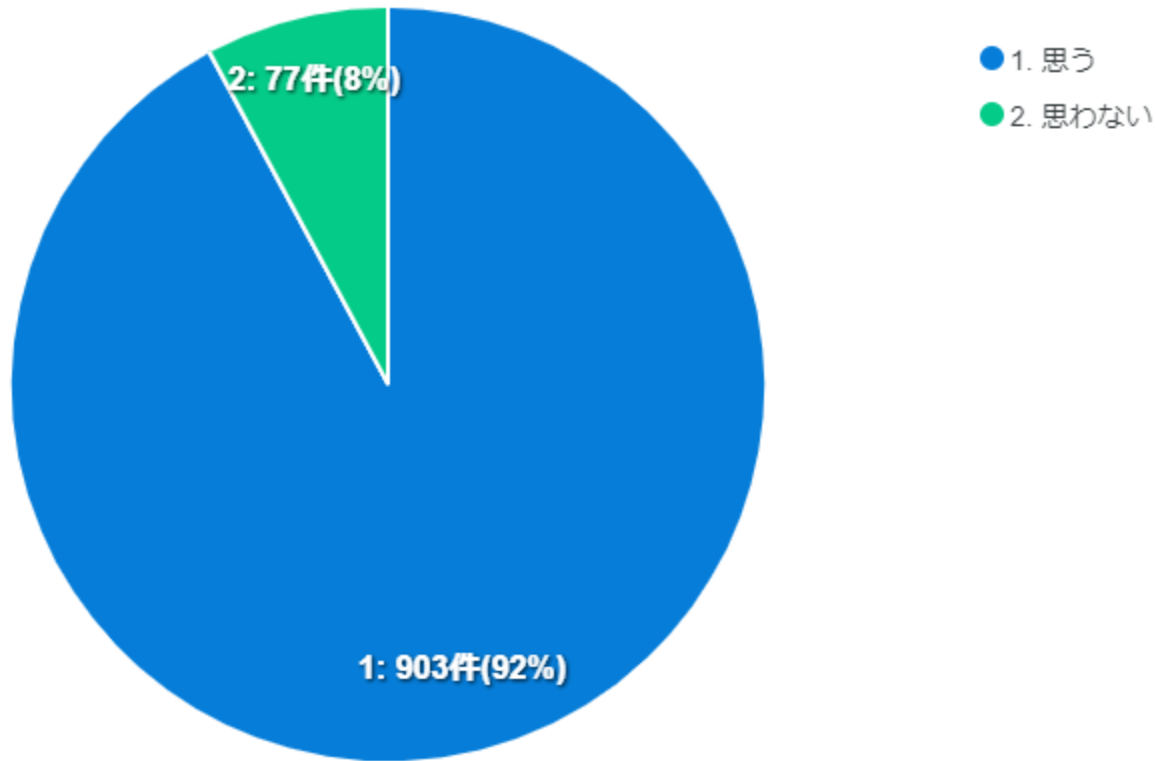
## 2 アンケート集計結果

Q14 入力フォームでの回答について、紙のアンケートでの回答と比較した感想を教えてください。



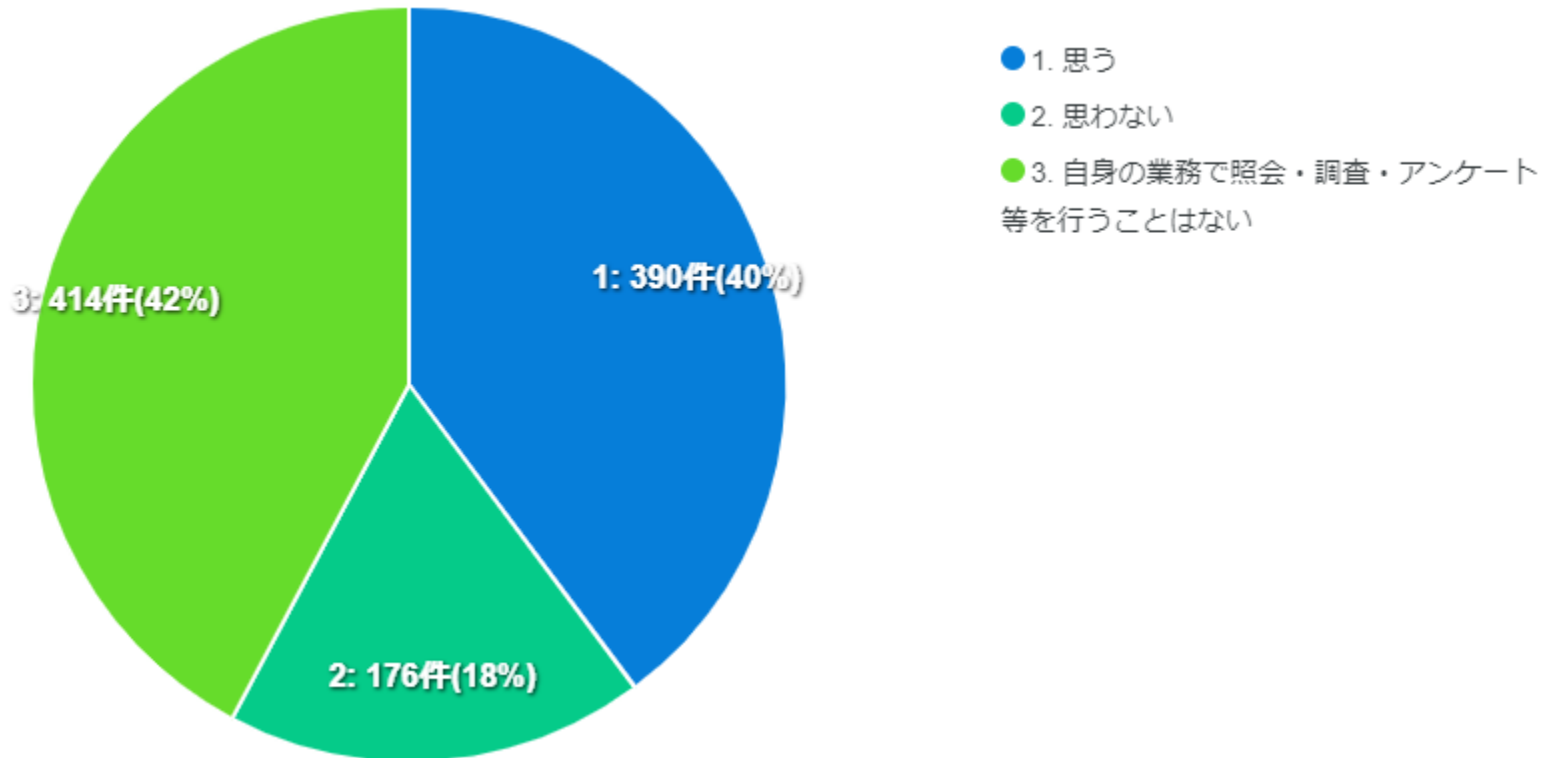
## 2 アンケート集計結果

Q15 職員のみなさんは、業務担当者という立場はもちろん個人という立場でも、市役所内のさまざまな調査や照会に対して回答する機会があると思いますが、回答する側の視点で考えた場合、このような入力フォームで回答できれば、**自身の回答作成に要する手間や時間を減らすことができますか？**



## 2 アンケート集計結果

Q16 職員のみなさんは、自身の業務において様々な照会・調査・アンケート等を実施する機会があると思いますが、自身の業務において、このような入力フォームを活用してみたいと思いますか？



## 2 アンケート集計結果

Q16で「思う」と選択した方にお聞きします。実際に使用したい場面があれば、Q17【市民等外部向け】、Q18【職員向け】の対象者別にその具体例を教えてください。

### 回答例

【市民等外部向け】 → 「パブリックコメント」「イベントの参加申込」「保護者アンケート」等

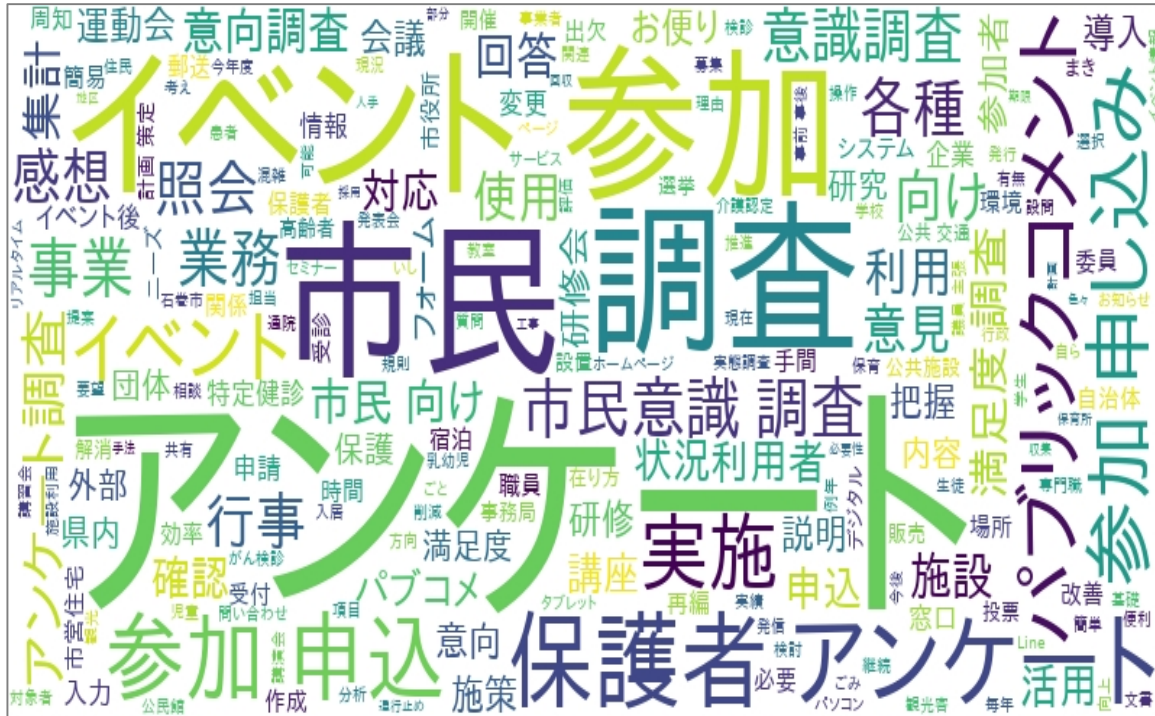
【職員向け】 → 「全庁的な調査・照会」、「所属内での職員アンケート」等)

## 2 アンケート集計結果

### Q17 【市民等外部向け】で使用したい場面の具体例（自由記載）

回答内で使用された単語をその頻度に応じて文字の大小で表現し、自由記載の回答傾向を可視化したもの（ワードクラウド）

### 回答（抜粋）



- ・ 市民意識調査
- ・ パブリックコメント
- ・ イベントの参加申込
- ・ アンケート調査
- ・ 体験談の募集
- ・ イベントや行事の感想
- ・ 園評価の集計
- ・ 患者満足度調査
- ・ 各種健診の周知・申込
- ・ 商品券の販売整理
- ・ 介護認定状況調査
- ・ 会議の参加確認
- ・ 他自治体への照会

※全ての回答は別冊のとおり

### 回答の傾向

使用したい具体的な場面として、市民等への「アンケート・意識調査」「イベントの参加申込」等で使用したい傾向が見受けられ、また「特定健診」「運動会」「保護者」などの単語から、保健師や保育士・幼稚園教諭等、事務職に限らず幅広い職種に利用ニーズがあると推察できる

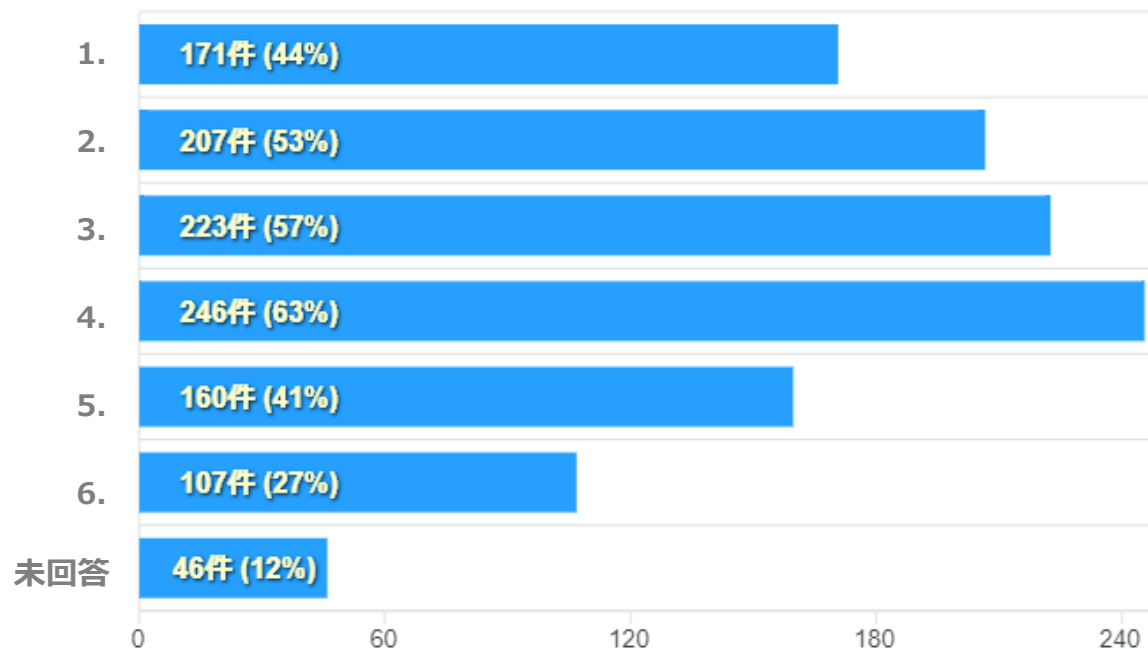




## 2 アンケート集計結果

Q19 Q17、Q18で記載した場面で使用したいと思った理由について、あてはまるものがあれば次から選択してください。

1. 調査票や申込書等を作成する手間と時間を減らすことができると考えたから
2. 調査票や申込書等を紙で配布する手間と時間を減らすことができると考えたから
3. 調査票や申込書等の回収作業に要する手間と時間を減らすことができると考えたから
4. 調査票や申込書等の集計作業に要する手間と時間を減らすことができると考えたから
5. 市民等の回答や申込に要する負担を減らすことができると考えたから
6. 調査票やイベント等の回答率や集客率を向上させることができると考えたから



### 3 今後の対応

アンケート結果については、石巻市DX推進本部のワーキンググループである「DX企画推進プロジェクトチーム」で分析したうえで、具体的な課題の解決策等を検討し、DX本部に報告する予定としています。

アンケートにご協力いただきありがとうございました