

阪南市人材育成基本方針策定に関する
市民・職員意識調査結果報告書

2012（平成24）年1月

阪南市

目 次

第1章 職員・市役所に対する市民の意識

平成22年度お客様アンケート調査結果 (平成23年1月実施)

I 職員 (=市役所) のサービスについて	2
II 望む職員像について	3
III お客様について	3
IV アンケート結果による分析について	4

第2章 職員の意識

人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果 (平成23年11月実施)

I 調査の目的	6
II 調査要領	6
III 回収結果	6
IV 調査内容と結果	7
1 あなた自身のこと (属性)	7
2 現在のあなた自身の状況について	8
3 職員に求められる能力等について	12
4 職場環境について	29
5 研修について	34
6 人事制度・処遇について	45

第1章

職員・市役所に対する市民の意識

～ 平成22年度お客様アンケートより ～

(平成23年1月実施)

■平成22年度お客様アンケート結果集計表

(実施期間：平成23年1月7日～31日(25日間))

【実施実績】

1段目：単位(件)、2段目：単位(日)

	平成13年度	平成14年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
回答数	56	31	28	18	22	63	49	45	163
実施期間	20	17	16	15	12	25	28	29	25

■アンケートの方法

- 配布方法 ①窓口にてアンケート用紙設置 ②フロアマネージャーによるアンケート用紙配布
- 回収方法 ①窓口にて設置している回収箱へ投函 ②郵送

I. 職員(=市役所)のサービスについて

「問1. 職員(=市役所)のサービス等はどうでしたか」

計数による割合(%)、3段目：無記入を除く件数における割合(%)

	非常に良い		良い		普通		悪い		非常に悪い		無記入		回答数	
	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21	H22	H21
① 「ご希望の窓口はすぐに見つかりましたか」	45	10	75	10	35	14	1	2	0	4	7	5	163	45
	27.6	22.2	46.0	22.2	21.5	31.1	0.6	4.4	0.0	8.9	4.3	11.1	100	※ 99.9
	28.8	25.0	48.1	25.0	22.4	35.0	0.6	5.0	0.0	10.0			※ 99.9	100.0
② 「職員はすぐにご用件を伺いましたか」	57	12	63	8	34	10	3	4	1	6	5	5	163	45
	35.0	26.7	38.7	17.8	20.9	22.2	1.8	8.9	0.6	13.3	3.1	11.1	100.1	100
	36.1	30.0	39.9	20.0	21.5	25.0	1.9	10.0	0.6	15.0			100	100
③ 「職員の服装や身だしなみはいかがでしたか」	34	9	75	9	42	14	3	3	2	7	7	3	163	45
	20.9	20.0	46.0	20.0	25.8	31.1	1.8	6.7	1.2	15.6	4.3	6.7	100	100.1
	21.8	21.4	48.1	21.4	26.9	33.3	1.9	7.1	1.3	16.7			100	※ 99.9
④ 「職員の言葉遣いは丁寧でしたか」	51	13	75	11	26	9	5	3	0	6	6	3	163	45
	31.3	28.9	46.0	24.4	16.0	20.0	3.1	6.7	0.0	13.3	3.7	6.7	100.1	100
	32.5	31.0	47.8	26.2	16.6	21.4	3.2	7.1	0.0	14.3			100.1	100
⑤ 「庁舎(ロビー・トイレ)は清潔でしたか」	30	8	59	9	45	9	6	5	0	8	23	6	163	45
	18.4	17.8	36.2	20.0	27.6	20.0	3.7	11.1	0.0	17.8	14.1	13.3	100	100
	21.4	20.5	42.1	23.1	32.1	23.1	4.3	12.8	0.0	20.5			※ 99.9	100
⑥ 「阪南市役所(施設)の印象はいかがでしたか」	30	7	66	9	58	9	0	7	0	8	9	5	163	45
	18.4	15.6	40.5	20.0	35.6	20.0	0.0	15.6	0.0	17.8	5.5	11.1	100	100.1
	19.5	17.5	42.9	22.5	37.7	22.5	0.0	17.5	0.0	20.0			100.1	100
⑦ 「フロアマネージャーの対応はいかがでしたか」	47		67		28		1		0		11		154	
	30.5		43.5		18.2		0.6		0.0		7.1		99.9	
	32.9		46.9		19.6		0.7		0.0				100.1	
合計	294	59	480	56	268	65	19	24	3	39	68	27	1132	270
% (全体)	26.0	21.9	42.4	20.7	23.7	24.1	1.7	8.9	0.3	14.4	6.4	10	※ 101	100
% (無記入を除く)	27.6	24.3	45.1	23.0	25.2	26.7	1.8	9.9	0.3	16.0			100	※ 99.9

※1 四捨五入による端数により合計は100%になっていません。

※2

Ⅱ. 望む職員像について

「問2. どんな職員がいる市役所になってほしいとおもいますか」

順位	件数	選択肢
1位	89	親切・丁寧に対応する職員
2位	70	市民の立場に立って物事を考えられる職員
2位	70	専門知識を持ち説明のできる職員
4位	56	誰にでも公平に接する職員
5位	42	柔軟な対応のできる職員
6位	38	自分の行動、発言に責任の持てる職員
7位	33	前例にとらわれず新しいことにチャレンジする職員
8位	32	コスト意識を持っている職員
9位	27	市の発展に必要な政策をつくり上げることのできる職員
10位	23	不当な要求に毅然とした対応のできる職員
《その他の意見》 *笑顔で気持ち良く、接客する職員		

Ⅲ. お客様について

*本日のご用件

①本庁用

(人)

ご用件	各種届出	各種証明発行	各種料金支払	各種相談	その他	無記入	合計
	24	36	11	21	37	28	157

②分館・分室用

(人)

ご用件	各種届出	各種証明発行	各種料金支払	各種相談	その他	無記入	合計
	0	0	0	0	0	0	0

③施設用

(人)

ご用件	会議室利用	使用申請	チケット購入	予防接種	トレーニング	図書の出借	その他	無記入	合計
	0	0	0	0	1	0	3	3	7

④病院用

(人)

ご用件	外来	面会	人間ドック	その他	無記入	合計
	0	0	2	0	0	2

※合計数は、複数回答されているものもあるため、回答数とはあいません。

*お客様の年齢

(人)

19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無記入	合計
5	6	19	14	27	43	39	10	163

IV. アンケート結果による分析について

①回収場所

	本庁	分館	分室	文化センター	図書館	尾崎公民館	西烏取公民館	東烏取公民館	保健センター	病院	体育館	郵便	合計
件数	148	0	0	7	0	1	0	0	0	2	1	4	163

- 回収場所については、本庁が最も多く、他の施設での回収率が低かったため、今後、回収率を高め必要がある。

②アンケート配布方法

	回収件数	非常に良い・良いの割合
フロアマネージャー	139件	69.2%
窓口設置	24件	63.5%

- 配布方法については、アンケート用紙を窓口に設置しておくだけよりも、来庁された市民への直接が手渡しを行った方が若干評価が高くなる傾向にある。

③質問別

※無記入を除く数値での割合で比較しています。

	非常に良い・良い	平均値との比較
①「ご希望の窓口はすぐに見つかりましたか」	76.9%	↑
②「職員はすぐにご用件を伺いましたか」	76.0%	↑
③「職員の服装や身だしなみはいかがでしたか」	69.9%	↓
④「職員の言葉遣いは丁寧でしたか」	80.3%	↑
⑤「庁舎（ロビー・トイレ）は清潔でしたか」	63.5%	↓
⑥「阪南市役所（施設）の印象はいかがでしたか」	62.4%	↓
⑦「フロアマネージャー」の対応はいかがでしたか	79.8%	↑
全体の平均値	72.7%	

- 全体的には昨年度より評価はよくなったが、アンケート全体の平均の「非常に良い」・「良い」と割合（未記入を除く）が72.7%であったのに対し、質問の③、⑤、⑥がいずれも60%代となって

④ご意見の内容

(件)

	施設	接遇	その他	合計
おほめいただいたもの	0件	12件	0件	12件
おしかりいただいたもの	8件	15件	7件	30件
	8件	27件	7件	42件

※34名から42件の
ご意見がありました。

- いただいたご意見については、「接遇」に対するご意見が27件で最も多く、その中では良い評価と悪い評価が混在している状態となっている。

■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

I. 調査の目的

- 地方分権の進展に伴い市の権限と責任が増大し、市民ニーズが多様化・複雑化するなか、増加する業務量に対応するとともに、より質の高い行政サービスを効率的かつ効果的に提供することが求められており、限られた人材で効率的かつ効果的な行政経営を実現するには、職員一人ひとりの能力を組織的に育成するとともに、職員が自らの資質向上に取り組むことが必要不可欠です。
- そのため、人事課では、本市における今後の人材育成を総合的かつ計画的に進めるための指針として、目指すべき人材像を明確にし、職員研修制度の充実・多様化、人を育てる職場環境づくり、人事異動・昇任等の人事管理制度との連携など人材育成施策の方向性を明示する「人材育成基本方針」を平成24年3月に策定することとしています。
- 今回の調査は、人材育成にあたって特に影響が大きいと考えられる事項について、職員一人ひとりの意見を集めることはもとより、職員全体の傾向や職場の現在の状況を把握し、これらの改善に向けた取り組み課題を明らかにするとともに、今後の「人材育成基本方針(素案)」の作成における基礎的な資料とするために実施するものです。
- 現在、「人材育成基本方針(素案)」の作成に向けて、庁内ワーキンググループと人事課との協働により検討しており、今回の調査の各質問についても、庁内ワーキンググループと人事課との意見交換を経て作成したもので、調査結果に基づき人材育成基本方針のあり方、内容について、さらなる検討を進めることとしています。

人材育成基本方針検討ワーキンググループ
市長公室人事課

II. 調査要領

- | | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 調査対象 | 全正規職員(再任用職員、任期付職員、大阪府からの派遣職員含む) |
| 2. 調査方法 | ① 庁内イントラネットにて、調査票を各課(施設)に送信しますので、所属長を通じて全職員に配布します。
② 職員が個人で回答してください。(手書き、パソコンによる入力を問いません。)
※回答に際しては、特段の指示がなければ、質問に対する選択肢の中から該当する項目の数字を選び、回答用紙に記入・入力してもらいます。
③ 提出にあたっては、人事課から配布した封筒を使用し、各自で封をしたうえで、各課(施設)でとりまとめのうえ、人事課に提出します。 |
| 3. 調査期間 | 平成23年10月27日(木)から平成23年11月9日(水)まで |
| 4. 調査内容 | 1 あなた自身のこと(属性)
2 現在のあなた自身の状況について
3 職員に求められる能力等について
4 職場環境について
5 研修について
6 人事制度・処遇について |

III. 回収結果

- | | |
|---------|-----------------|
| 1. 対象件数 | 440件 |
| 2. 回収件数 | 380件(回収率:86.4%) |

■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

IV. 調査内容と結果

1 あなた自身のこと(属性)

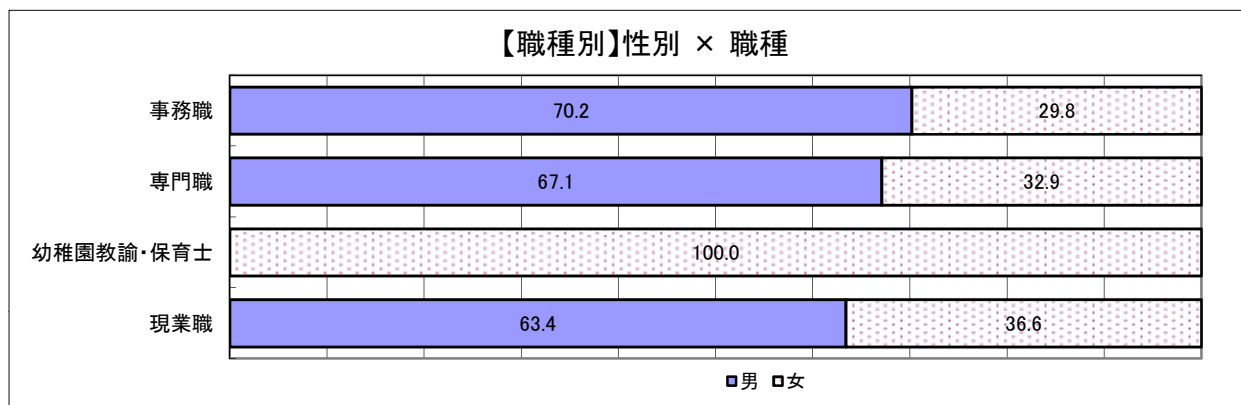
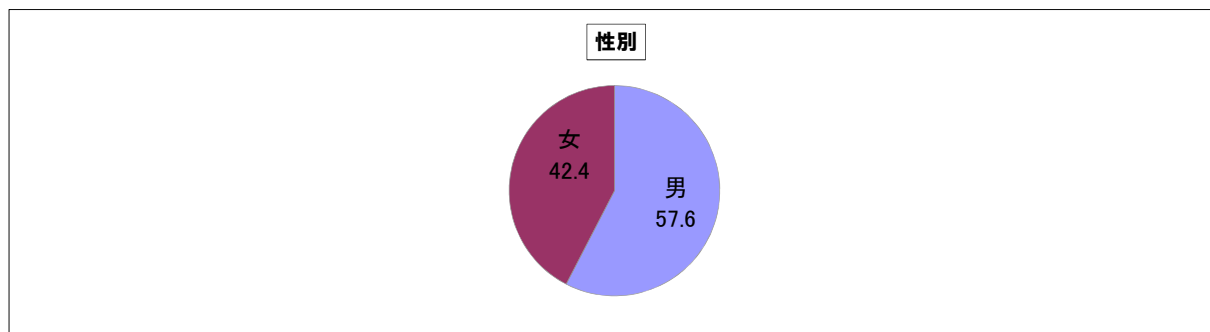
説明: 設問に対する答えとして、該当する項目を選択し、数字でお答えください。

回答書番号

1-(1)

質問(1) 性別をお答えください。

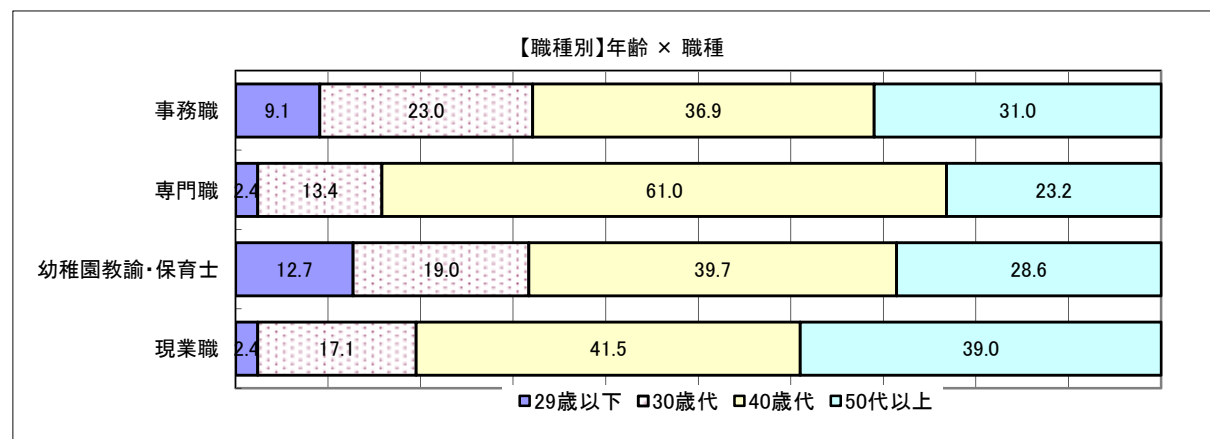
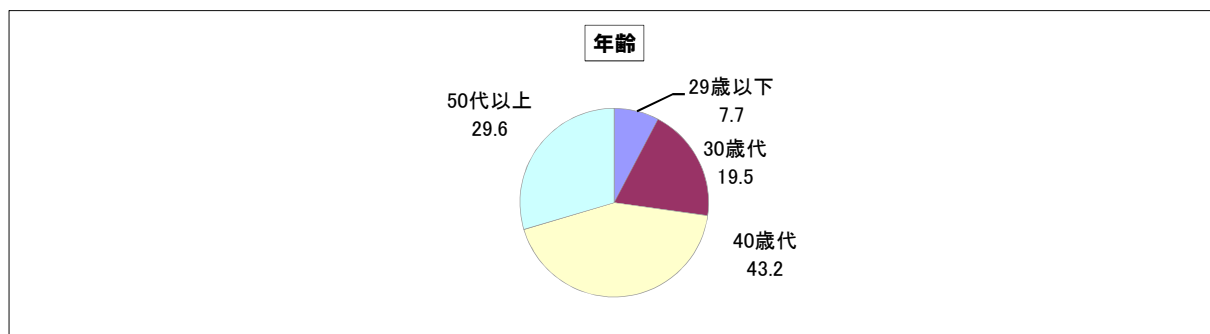
1 男 2 女



質問(2) 年齢をお答えください。

1-(2)

1 29歳以下 2 30歳代 3 40歳代 4 50歳代以上

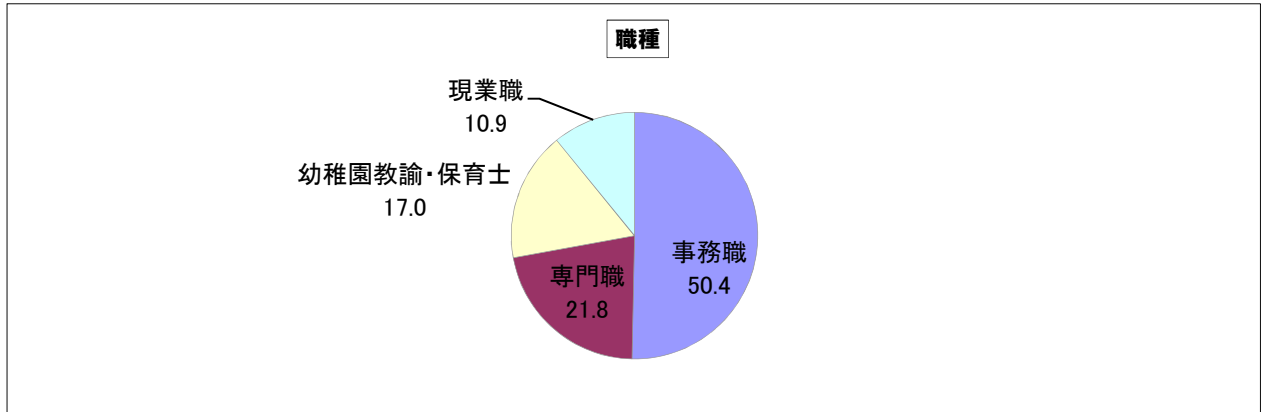


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(3) 職種をお答えください。

1-(3)

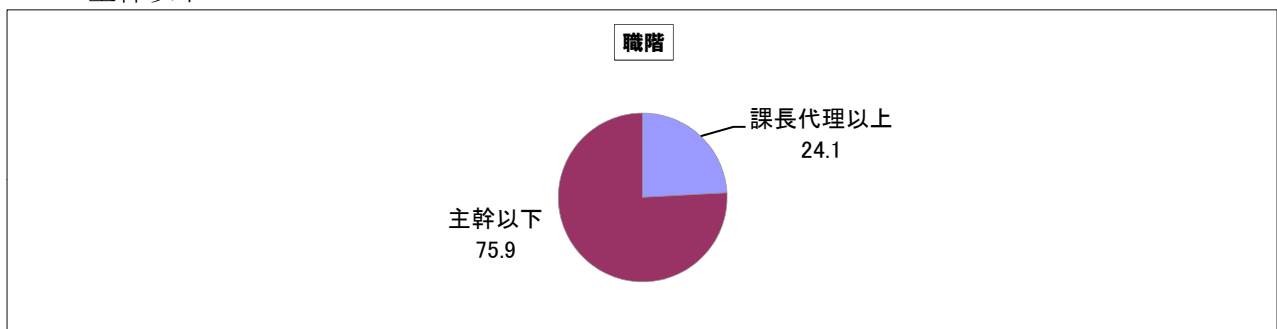
- 1 事務職
- 2 専門職(技術職[土木・建築・電気・化学]、保健師、管理栄養士、栄養士、社会福祉士、図書館司書、文化財、心理等)
- 3 幼稚園教諭・保育士
- 4 現業職(清掃作業員、給食調理員、用務員等)



質問(4) 職階をお答えください。

1-(4)

- 1 課長代理以上
- 2 主幹以下



2 現在のあなた自身の状況について

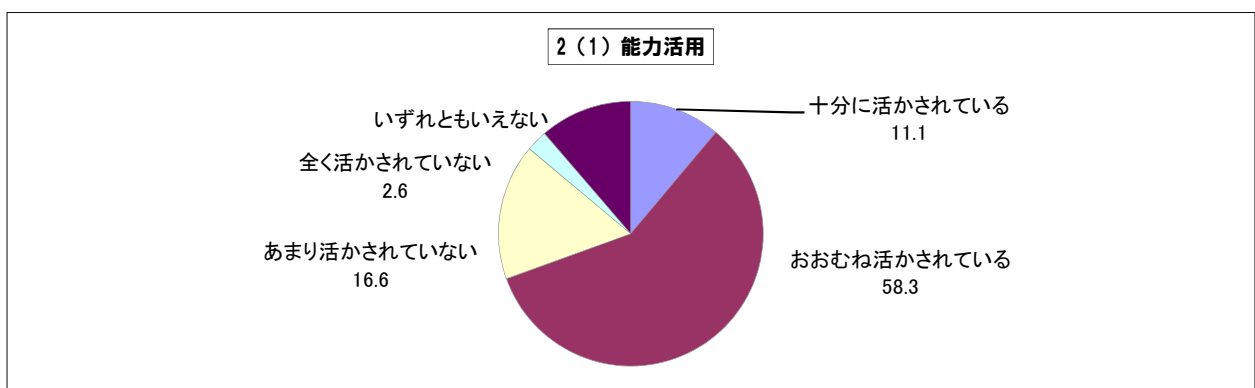
説明: 人材育成を組織的に進めるためには、職員の現在の状況を把握する必要があります。そこで、現在のあなたの仕事に臨む姿勢や意欲について伺います。下記の質問について、現在のあなたが当てはまる項目を選択し、数字でお答えください。

※各質問への回答以外にご意見がある場合は「回答用紙」の「自由意見記入欄」をご利用ください。

質問(1) あなたは、現在の仕事で自分の能力が活かされていると思いますか？

2-(1)

- 1 十分に活かされている
- 2 おおむね活かされている
- 3 あまり活かされていない
- 4 全く活かされていない
- 5 いずれともいえない

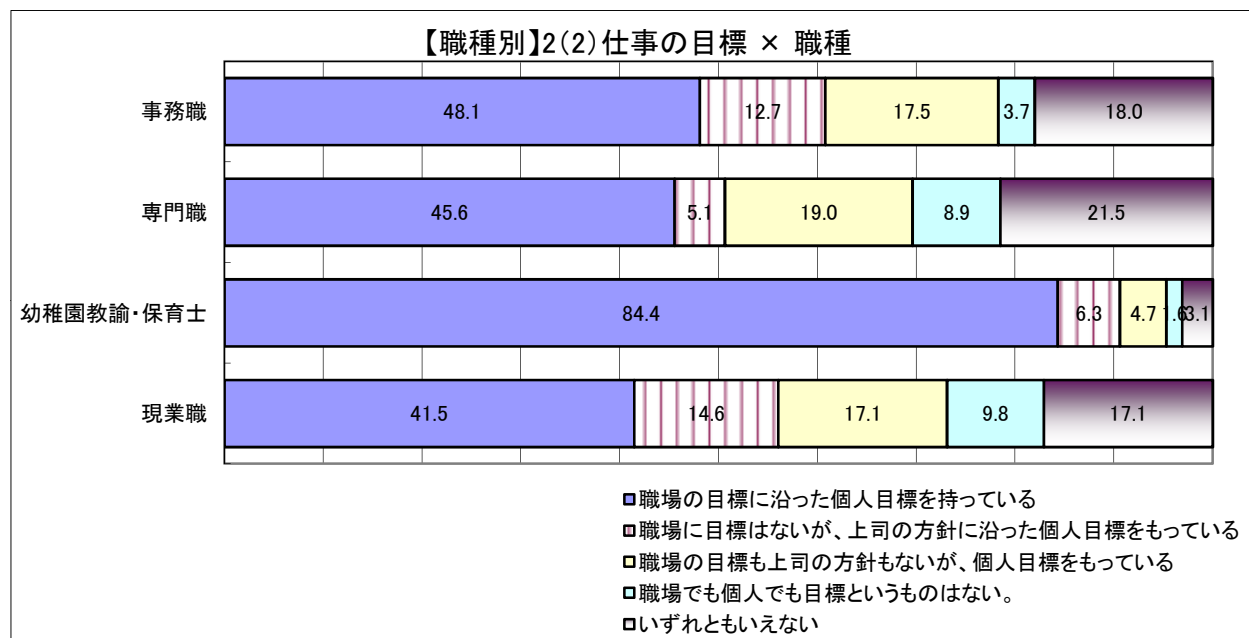
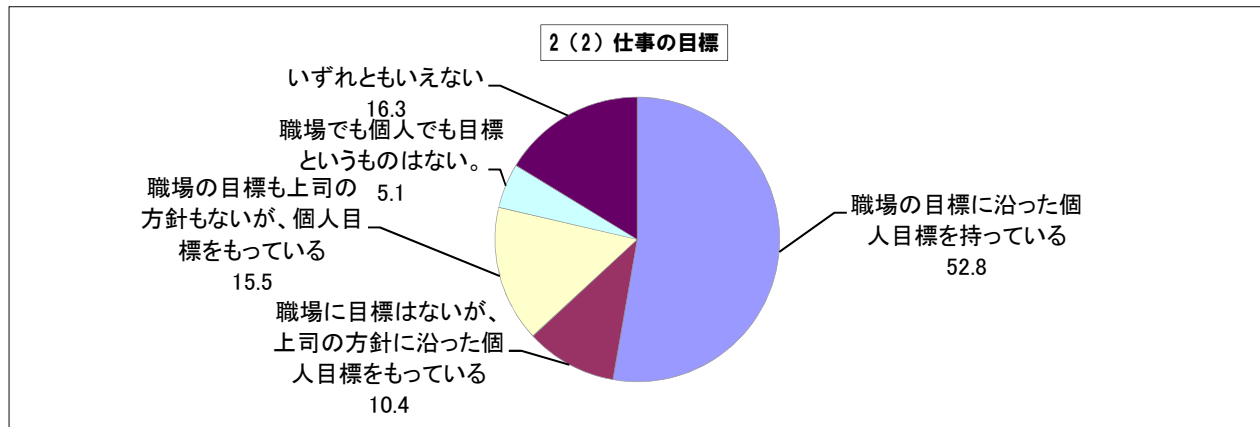


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(2) あなたは、目標を持って仕事をしていますか？

2-(2)

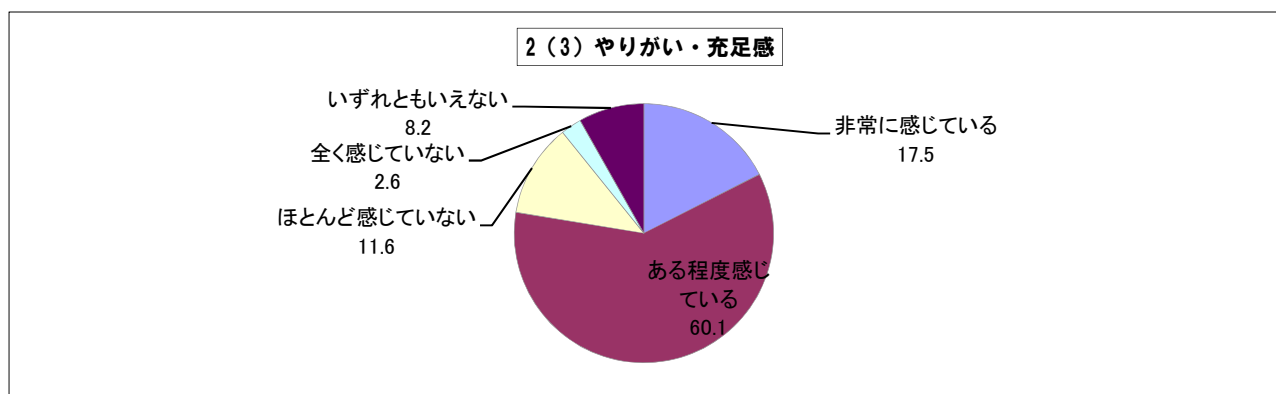
- 1 職場の目標に沿った個人目標を持っている
- 2 職場に目標はないが、上司の方針に沿った個人目標をもっている
- 3 職場の目標も上司の方針もないが、個人目標をもっている
- 4 職場でも個人でも目標というものは無い。
- 5 いずれともいえない



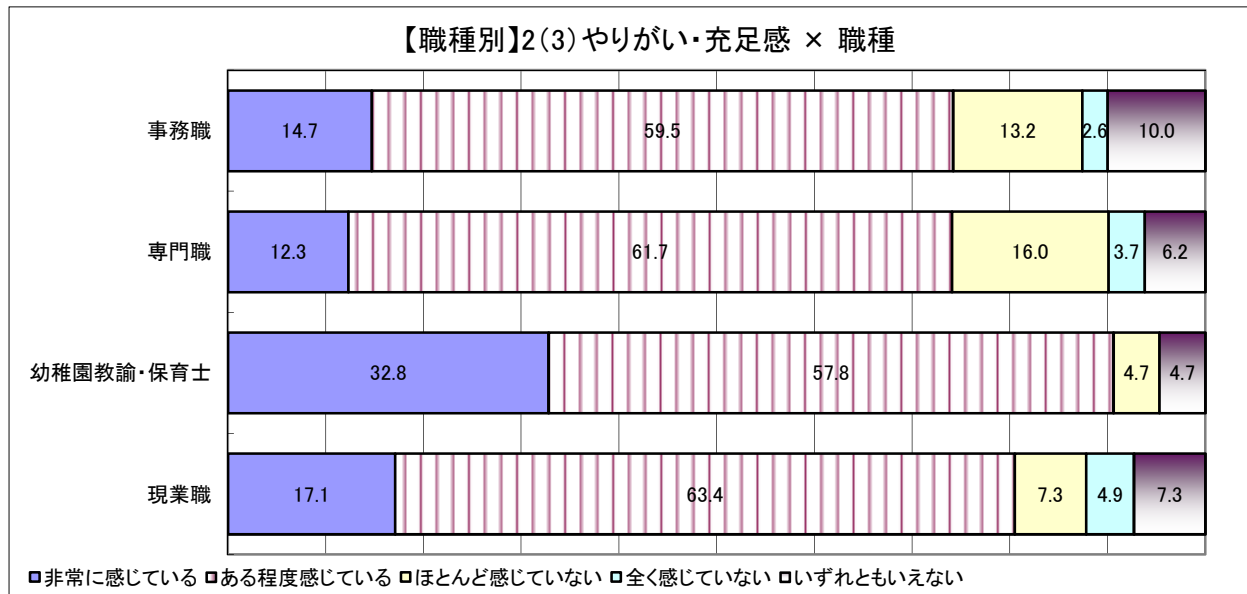
質問(3) あなたは、現在の仕事にやりがい、充足感を感じていますか？

2-(3)

- 1 非常に感じている
- 2 ある程度感じている
- 3 ほとんど感じていない
- 4 全く感じていない
- 5 いずれともいえない



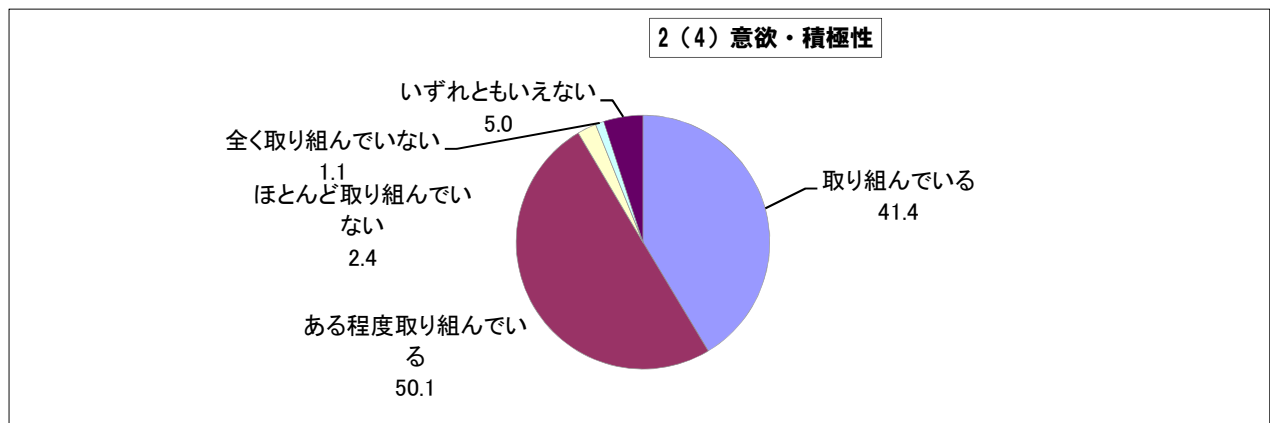
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



質問(4) あなたは、意欲を持って積極的に仕事に取り組んでいますか？

回答書番号
2-(4)

- 1 取り組んでいる
- 2 ある程度取り組んでいる
- 3 ほとんど取り組んでいない
- 4 全く取り組んでいない
- 5 いずれともいえない



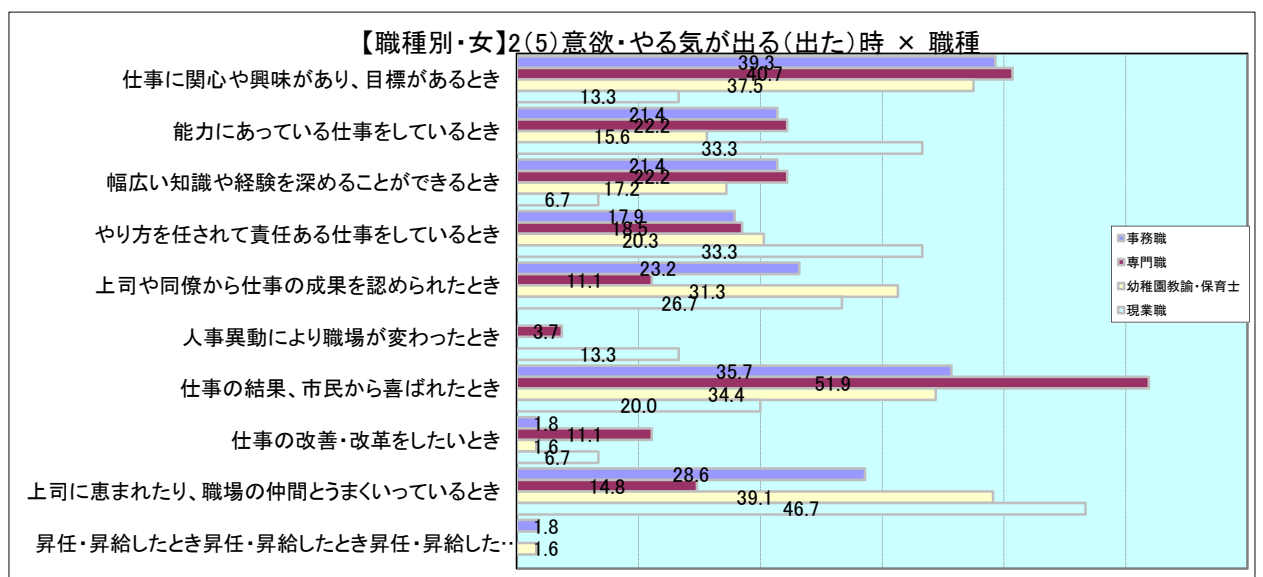
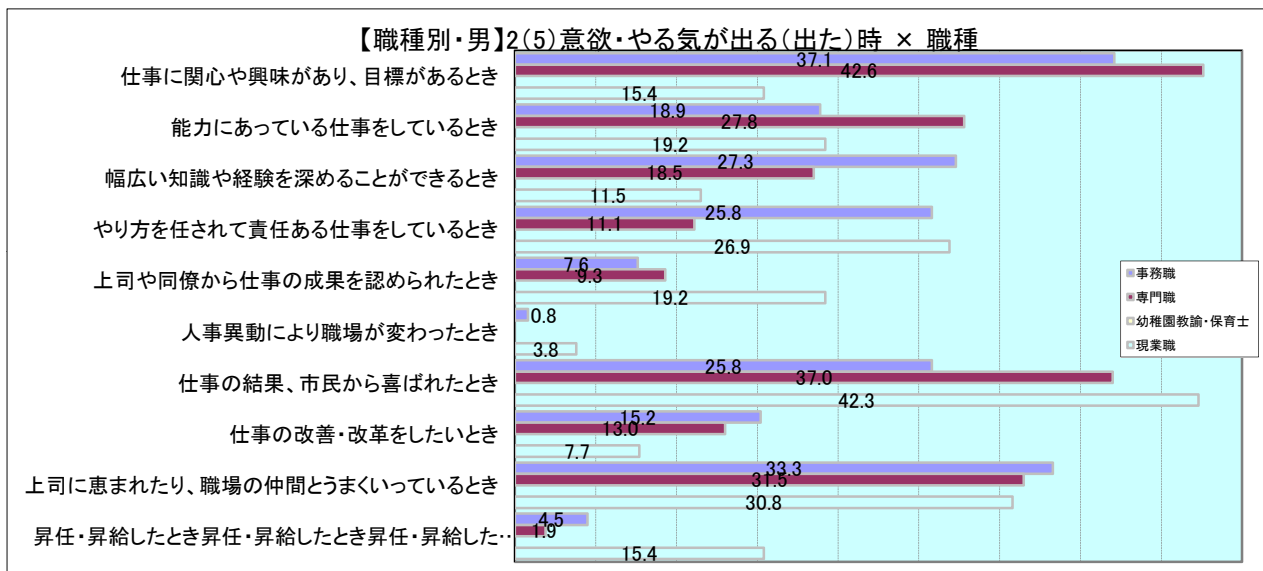
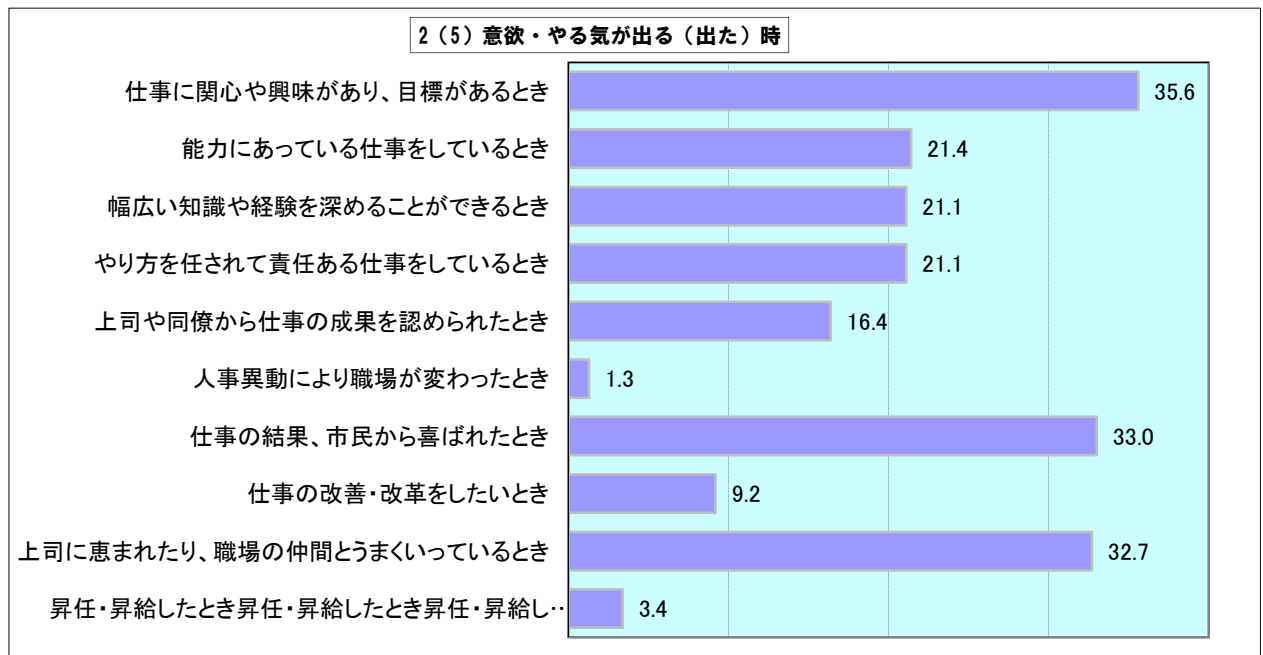
質問(5) あなたが仕事に「意欲・やる気が出る(出た)とき」どんなときですか？

下記の項目から該当するものを選び(2つ以内)回答用紙に記入してください。

2-(5)①
2-(5)②

- 1 仕事に関心や興味があり、目標があるとき
- 2 能力にあっている仕事をしているとき
- 3 幅広い知識や経験を深めることができるとき
- 4 やり方を任されて責任ある仕事をしているとき
- 5 上司や同僚から仕事の成果を認められたとき
- 6 人事異動により職場が変わったとき
- 7 仕事の結果、市民から喜ばれたとき
- 8 仕事の改善・改革をしたいとき
- 9 上司に恵まれたり、職場の仲間とうまくいっているとき
- 10 昇任・昇給したとき

■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

3 職員に求められる能力等について

説明：かつて、地方自治体の職員に求められる能力の代表的なものとして、前例踏襲能力や事務処理能力が挙げられていましたが、地方分権の進展に伴い、職員に求められる能力も大きく変わってきました。現在のあなた自身とあなたの周りの職員を振り返り、下記の質問にお答えください。

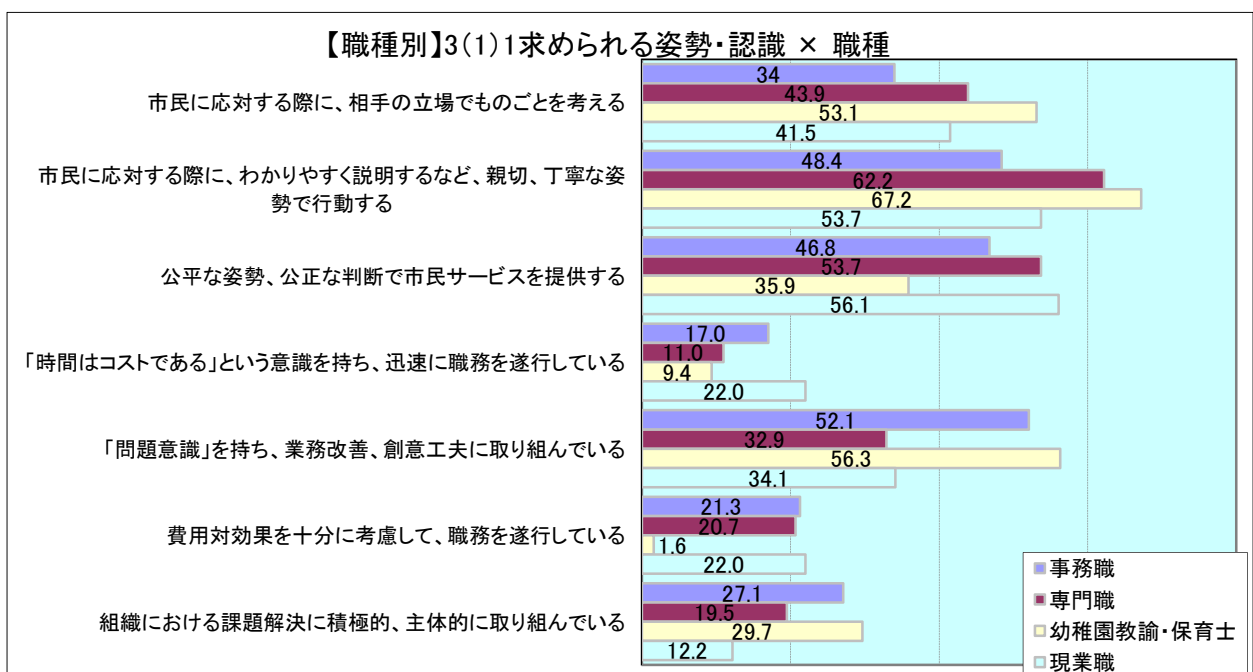
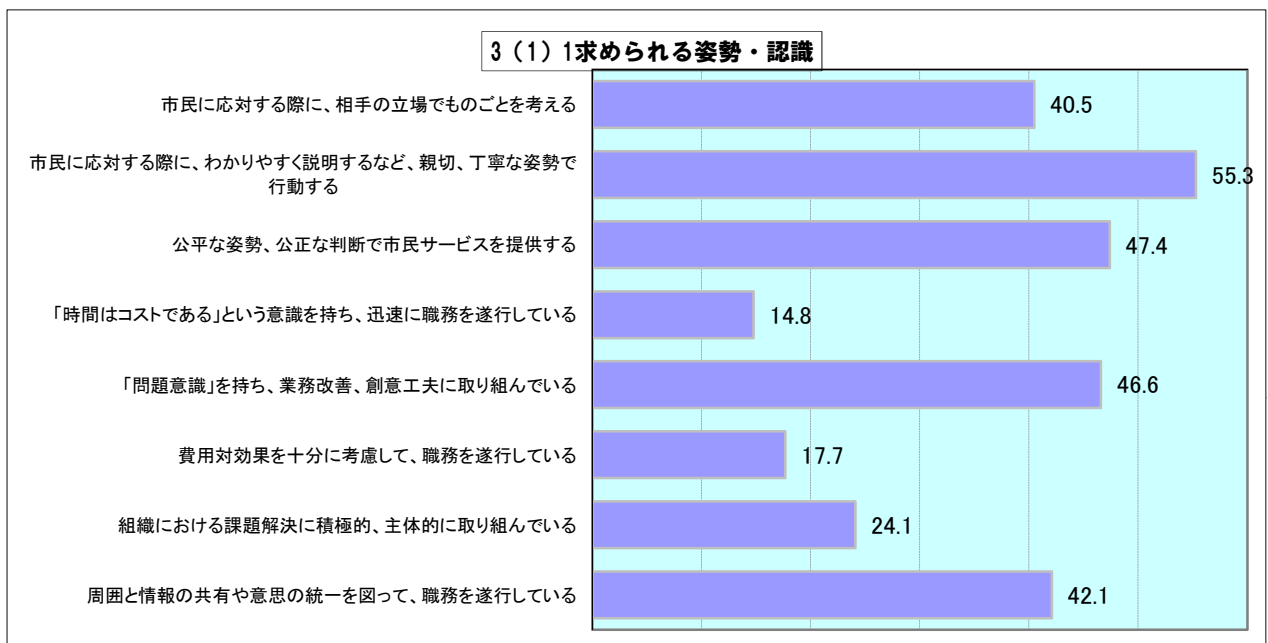
※各質問への回答以外にご意見がある場合は「回答用紙」の「自由意見記入欄」をご利用ください。

質問(1) 職員に求められる姿勢、認識について最も大切なものは何だと思いますか？

下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

3-(1)①
3-(1)②
3-(1)③

- 1 市民に対応する際に、相手の立場でものごとを考える
- 2 市民に対応する際に、わかりやすく説明するなど、親切、丁寧な姿勢で行動する
- 3 公平な姿勢、公正な判断で市民サービスを提供する
- 4 「時間はコストである」という意識を持ち、迅速に職務を遂行している
- 5 「問題意識」を持ち、業務改善、創意工夫に取り組んでいる
- 6 費用対効果を十分に考慮して、職務を遂行している
- 7 組織における課題解決に積極的、主体的に取り組んでいる
- 8 周囲と情報の共有や意思の統一を図って、職務を遂行している



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(2) 上記の質問(1)の各項目について、現在のあなたが該当するものを、下記の選択肢からそれぞれ選び、数字を回答用紙に記入してください。

項目	選択肢				
	よくしている	まあまあしている	あまりしていない	ほとんどしていない	いずれともいえない
1 市民に対応する際に、相手の立場でものごとを考える	1	2	3	4	5
2 市民に対応する際に、わかりやすく説明するなど、親切、丁寧な姿勢で行動する	1	2	3	4	5
3 公平な姿勢、公正な判断で市民サービスを提供する	1	2	3	4	5
4 「時間はコストである」という意識を持ち、迅速に職務を遂行している	1	2	3	4	5
5 「問題意識」を持ち、業務改善、創意工夫に取り組んでいる	1	2	3	4	5
6 費用対効果を十分に考慮して、職務を遂行している	1	2	3	4	5
7 組織における課題解決に積極的、主体的に取り組んでいる	1	2	3	4	5
8 周囲と情報の共有や意思の統一を図って、職務を遂行している	1	2	3	4	5

3-(2)①

3-(2)②

3-(2)③

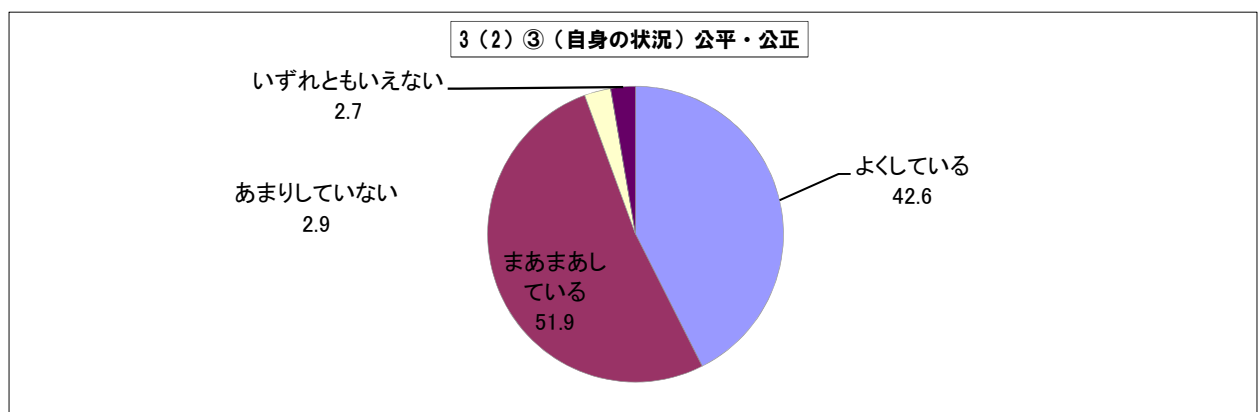
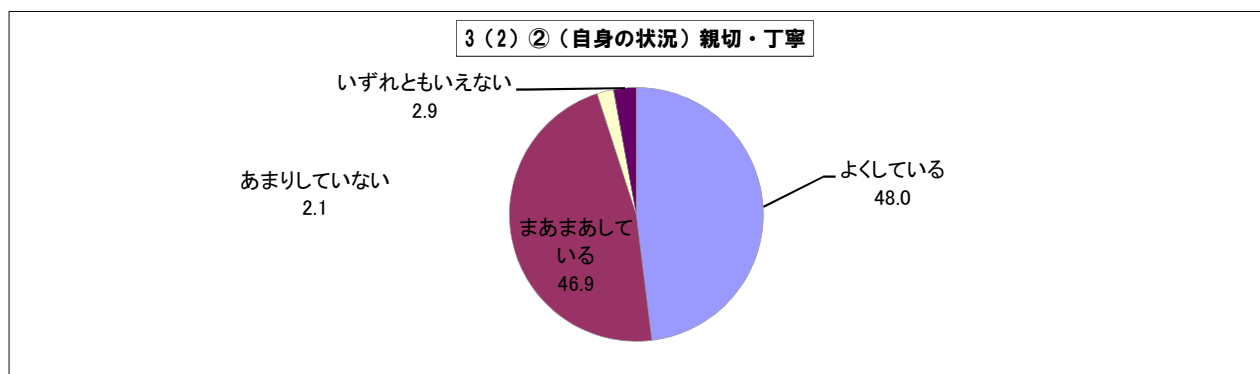
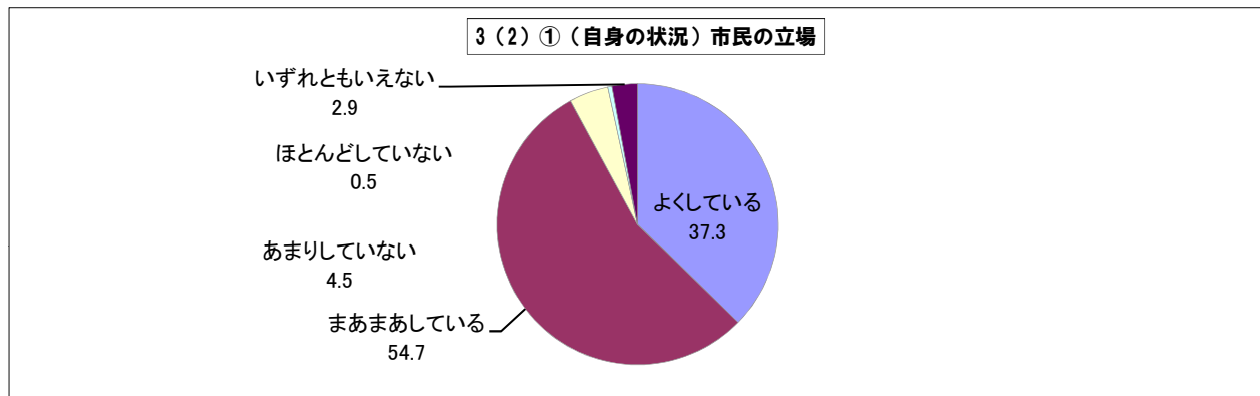
3-(2)④

3-(2)⑤

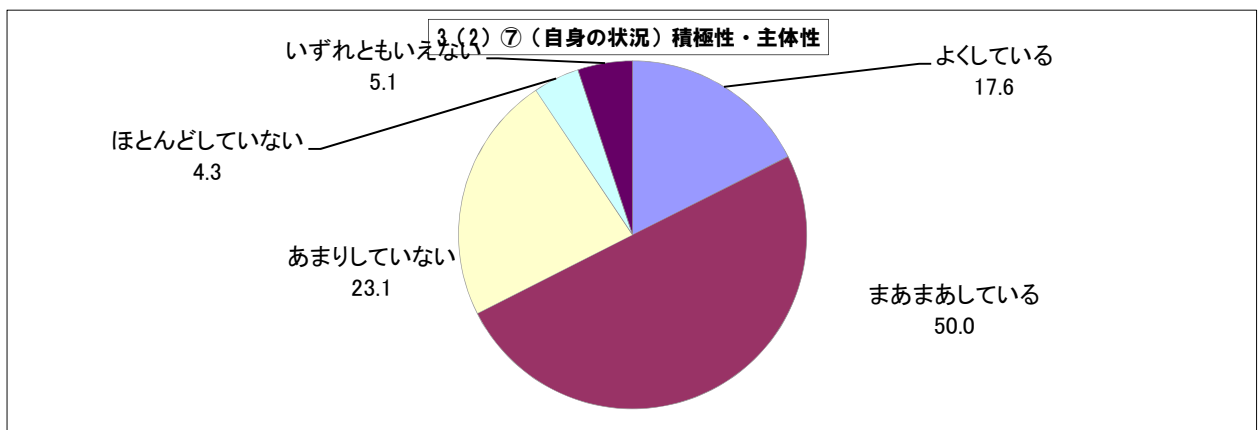
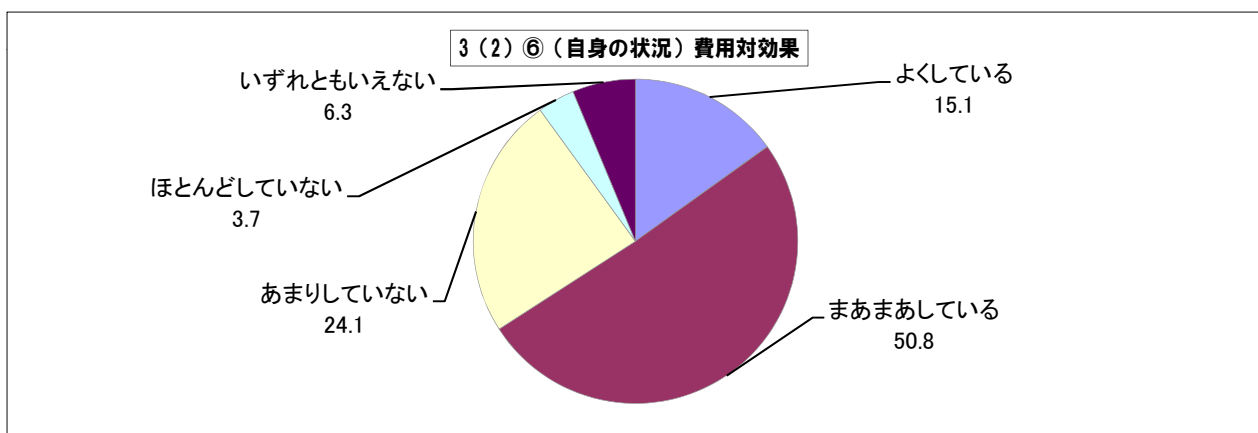
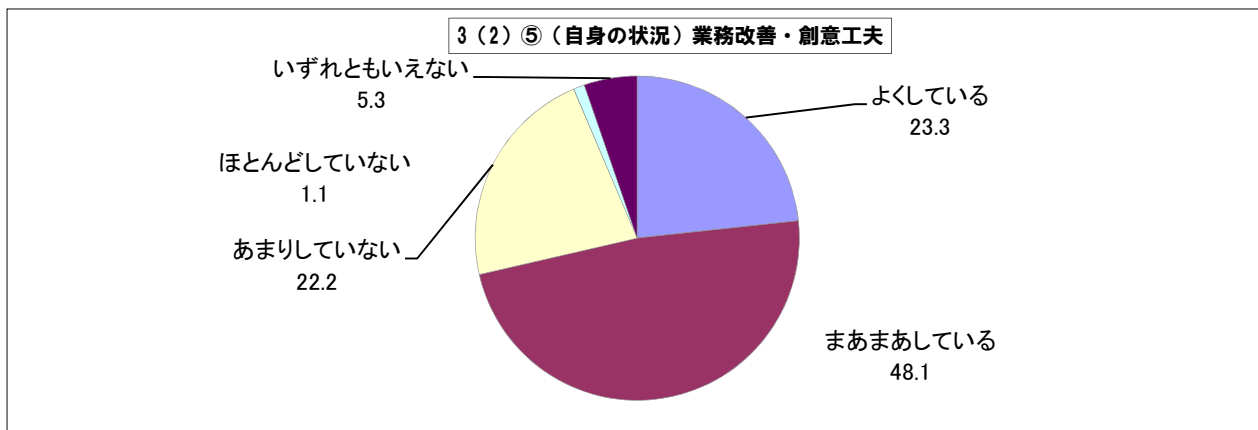
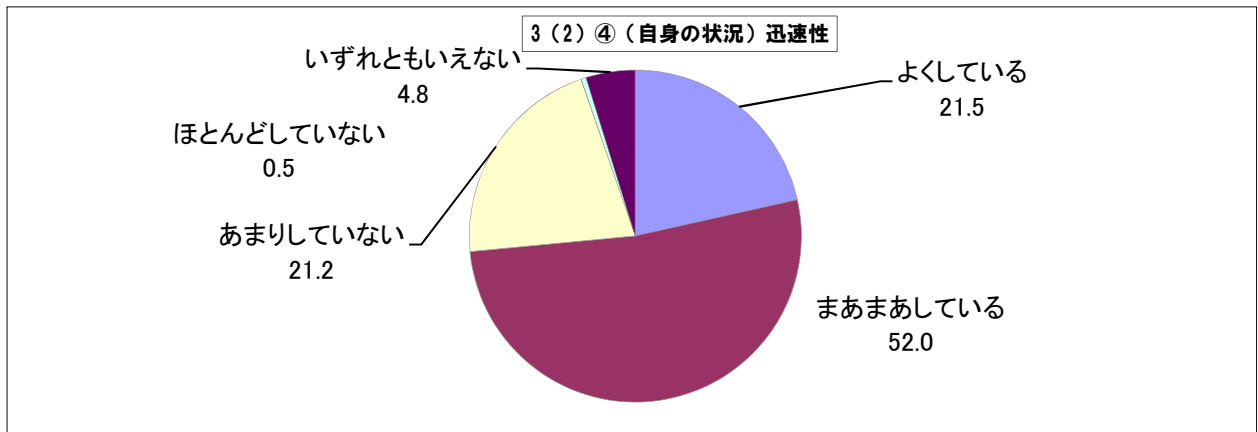
3-(2)⑥

3-(2)⑦

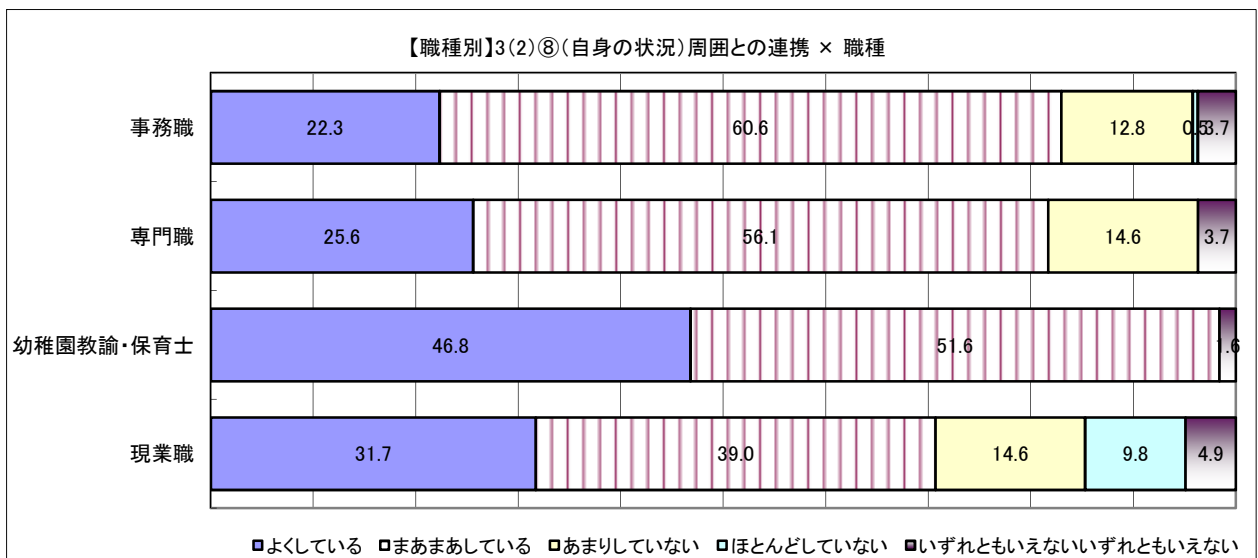
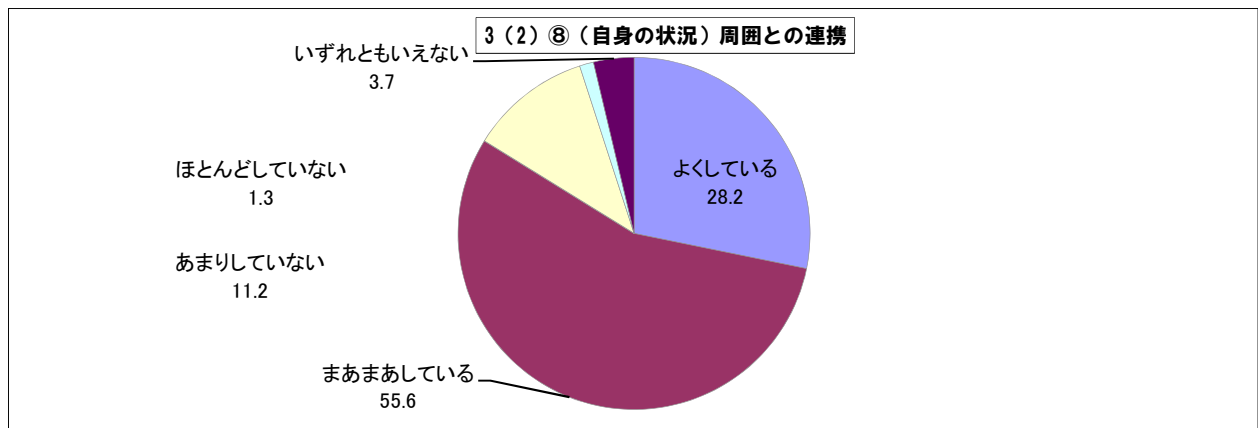
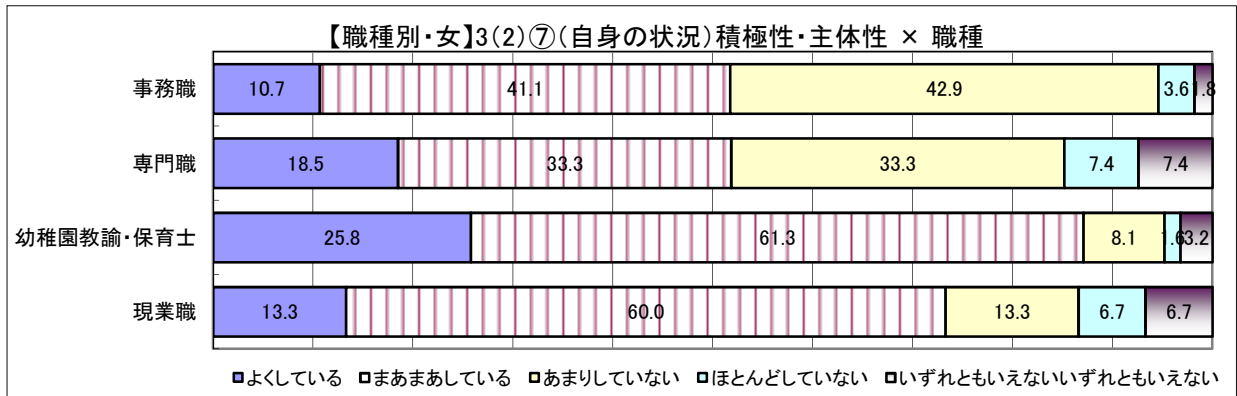
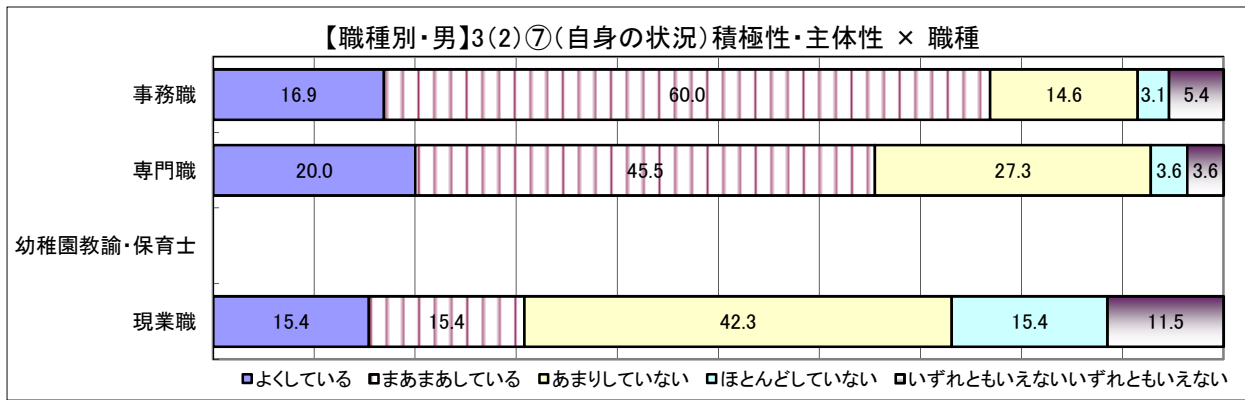
3-(2)⑧



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

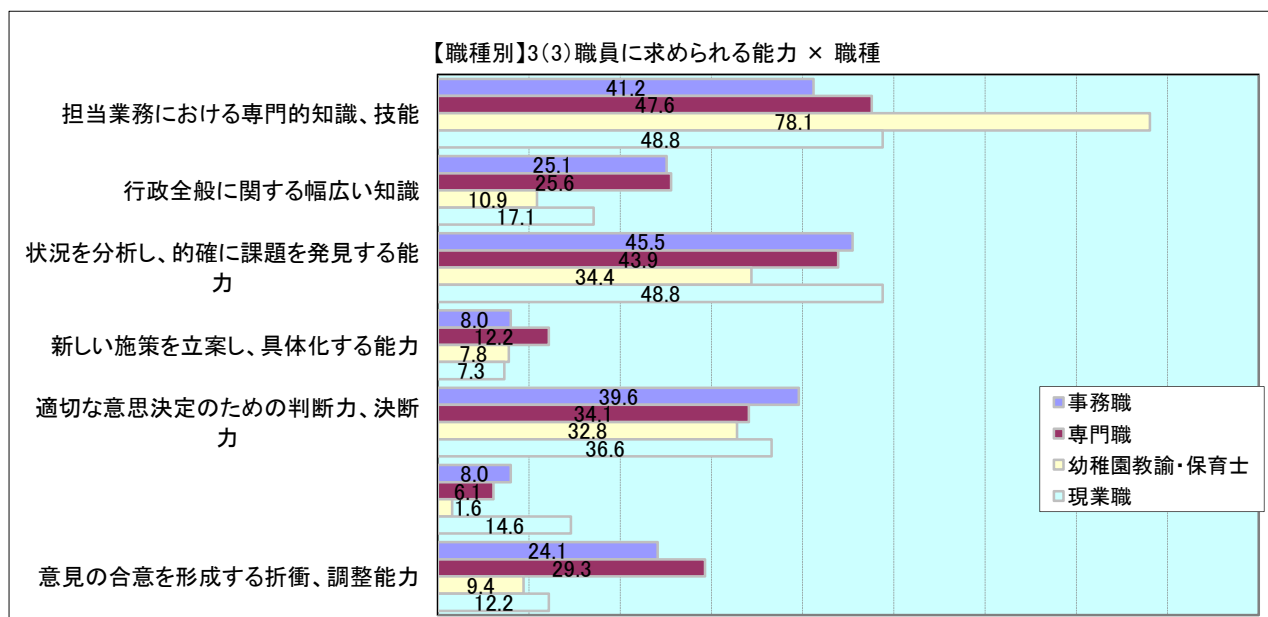
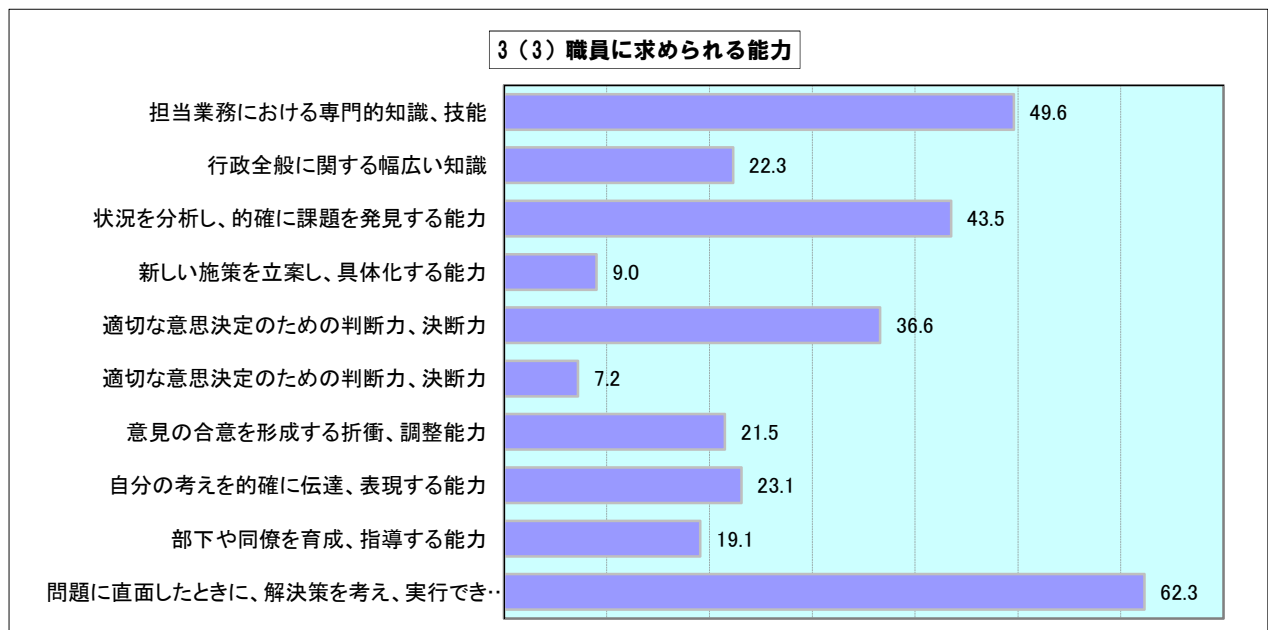


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(3) 職員に求められる能力について最も大切なものは何だと思えますか？
下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

3-(3)①
3-(3)②
3-(3)③

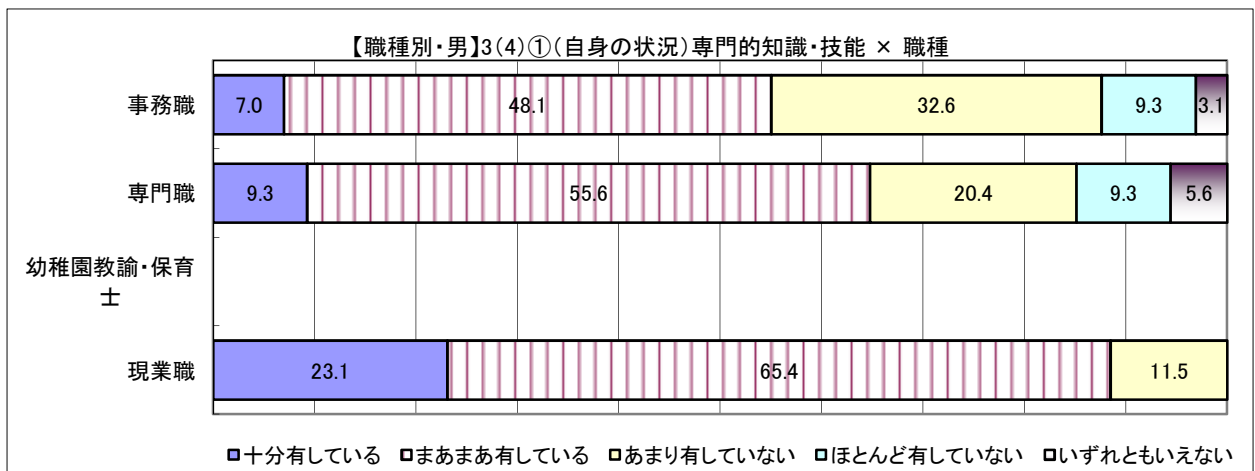
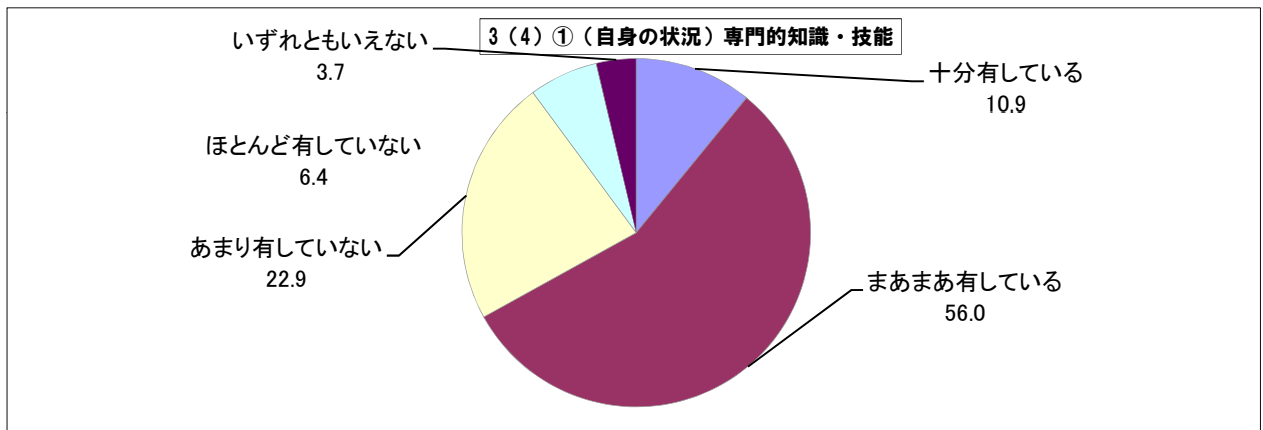
- 1 担当業務における専門的知識、技能
- 2 行政全般に関する幅広い知識
- 3 状況を分析し、的確に課題を発見する能力
- 4 新しい施策を立案し、具体化する能力
- 5 適切な意思決定のための判断力、決断力
- 6 効果的な業務遂行のためのコスト意識
- 7 意見の合意を形成する折衝、調整能力
- 8 自分の考えを的確に伝達、表現する能力
- 9 部下や同僚を育成、指導する能力
- 10 問題に直面したときに、解決策を考え、実行できる能力



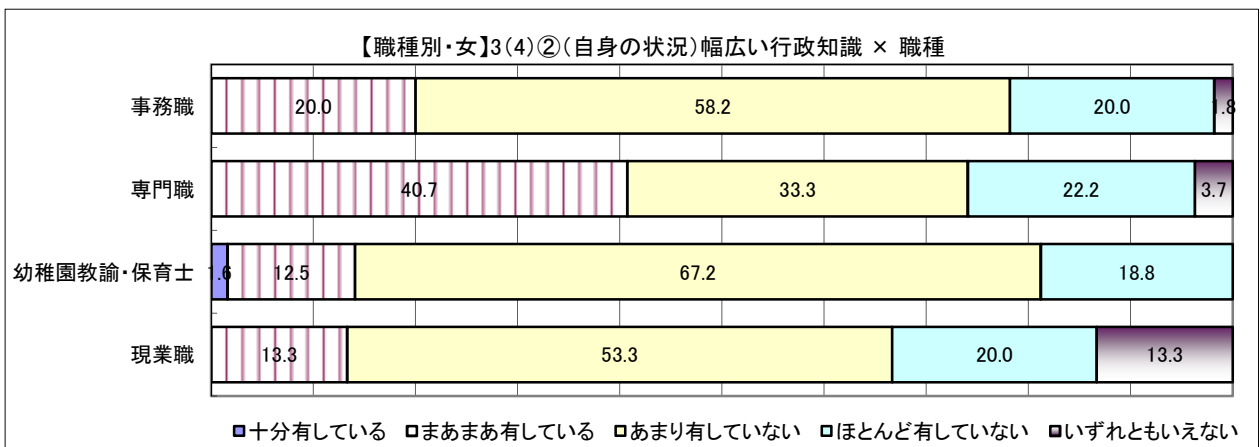
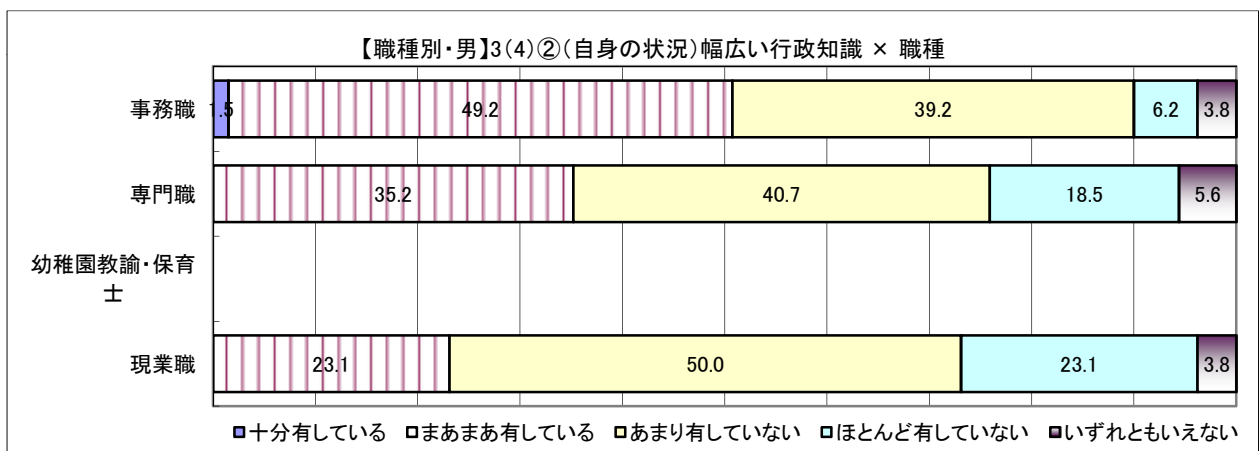
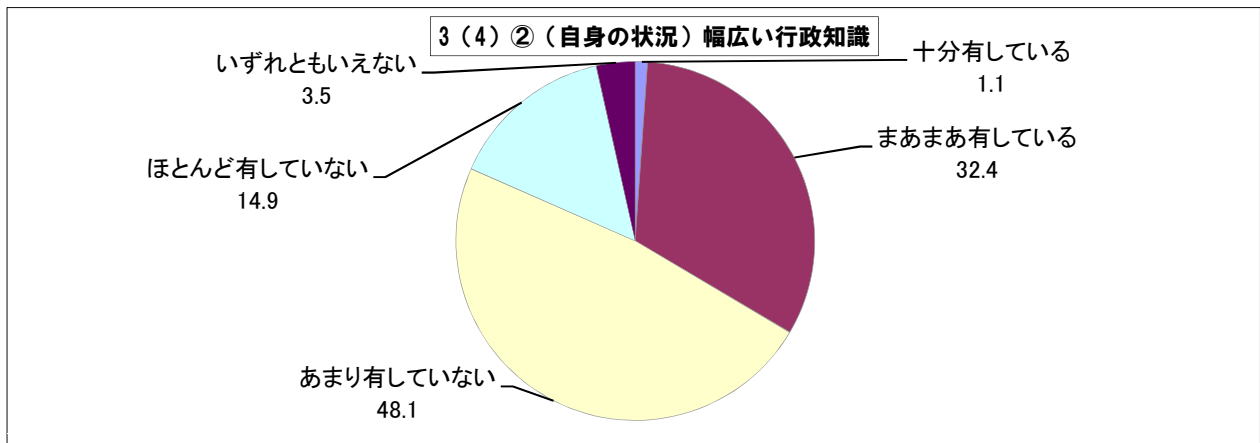
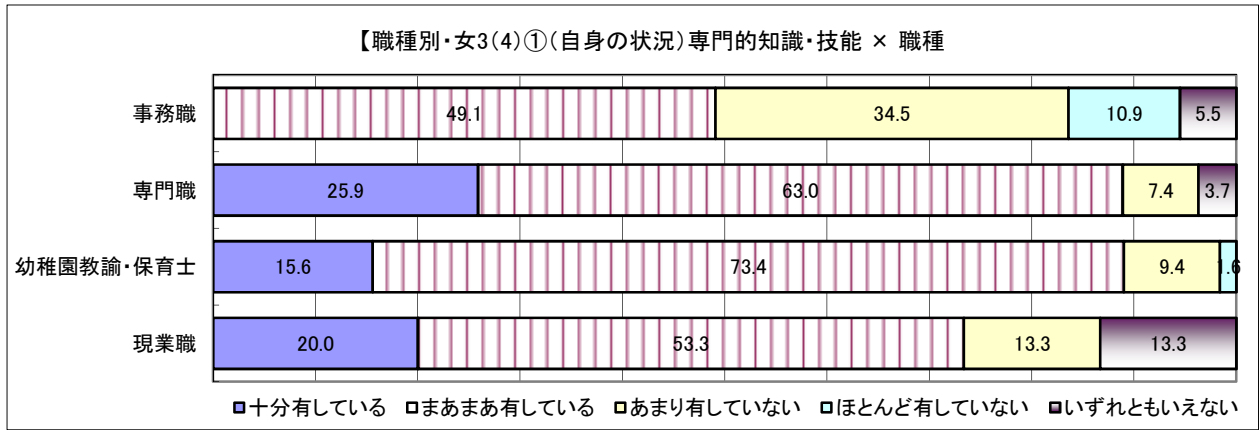
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

【質問(4)】上記の質問(3)の各項目について、現在のあなたが該当するものを、下記の選択肢からそれぞれ選び、数字を回答用紙に記入してください。

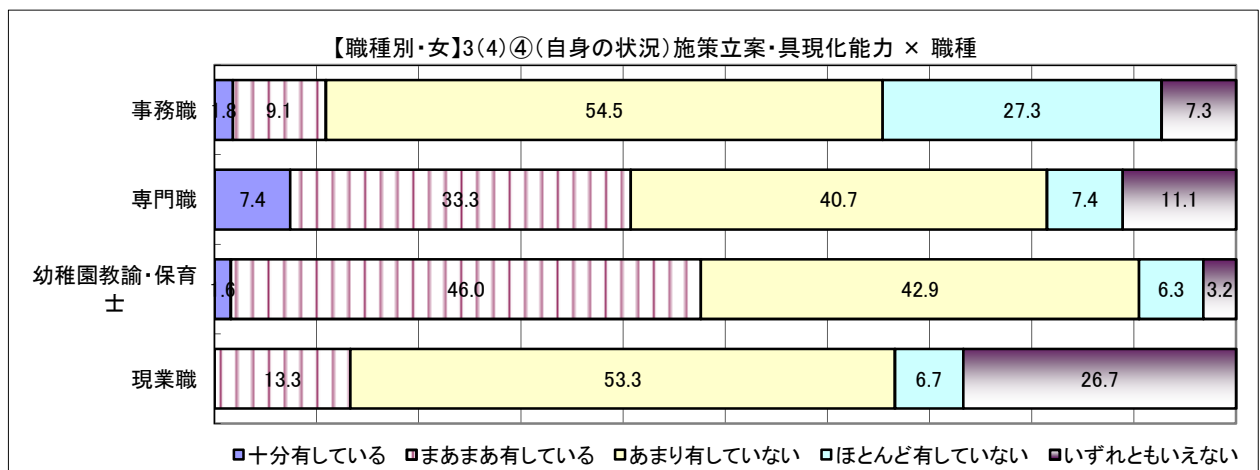
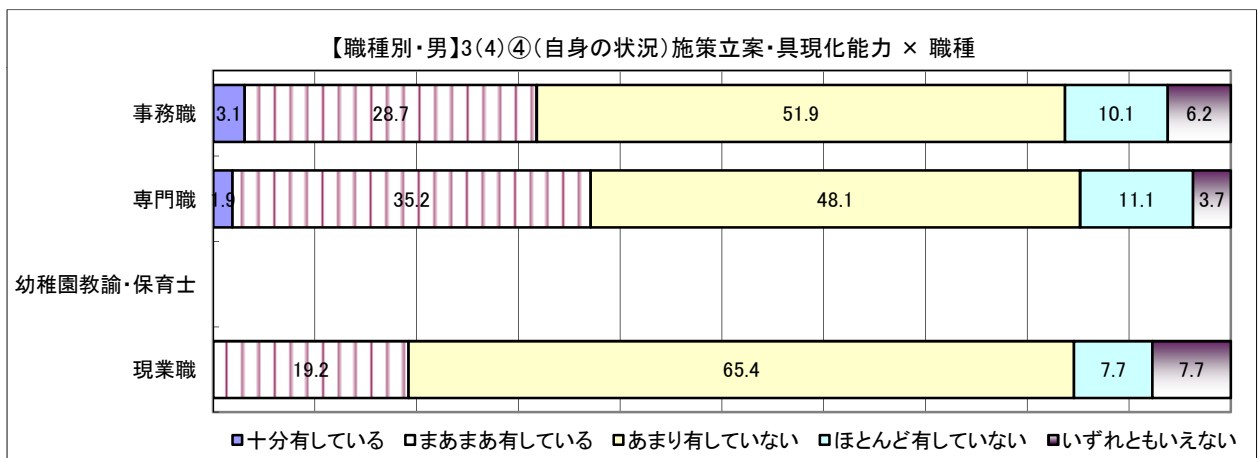
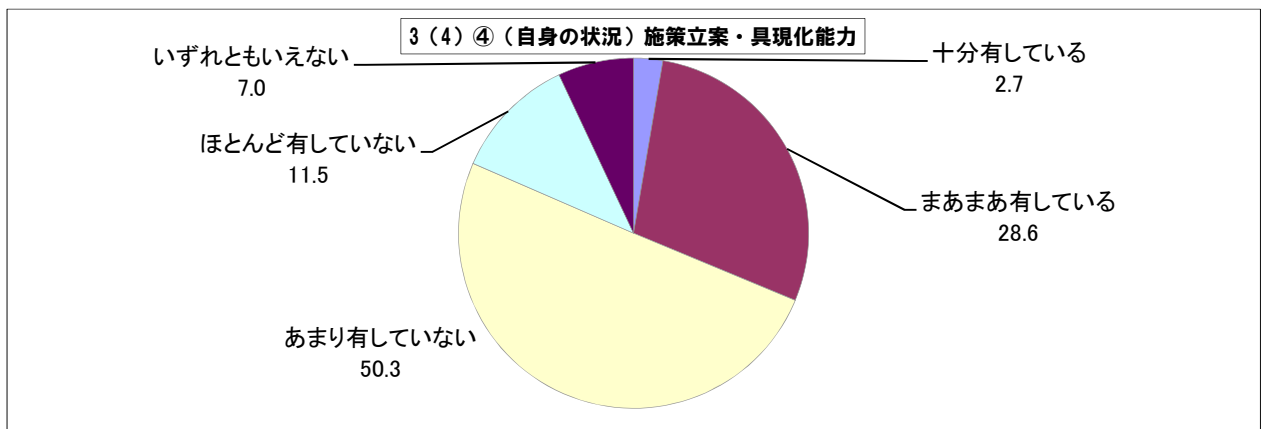
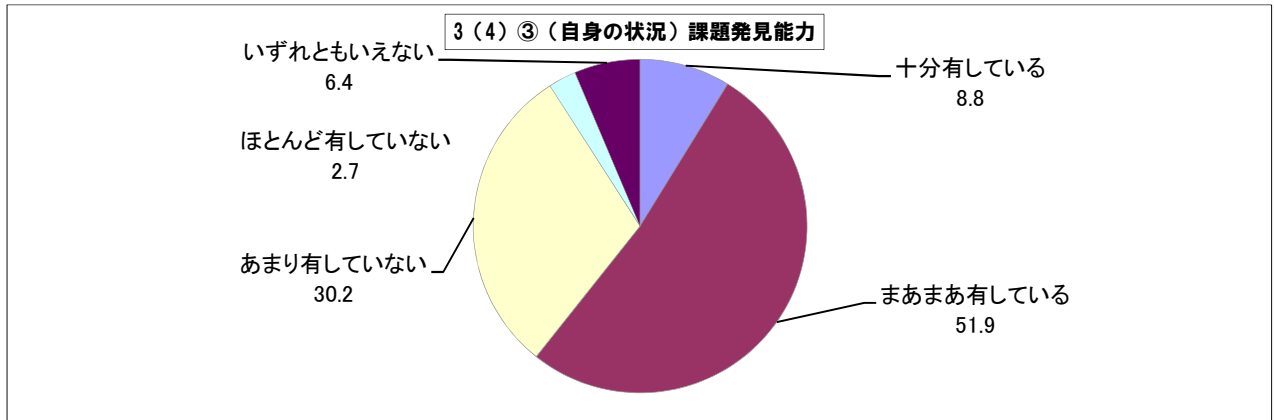
項目	選択肢					
	十分有している	まあまあ有している	あまり有していない	ほとんど有していない	いずれともいえない	
1 担当業務における専門的知識、技能	1	2	3	4	5	3-(4)①
2 行政全般に関する幅広い知識	1	2	3	4	5	3-(4)②
3 状況を分析し、的確に課題を発見する能力	1	2	3	4	5	3-(4)③
4 新しい施策を立案し、具体化する能力	1	2	3	4	5	3-(4)④
5 適切な意思決定のための判断力、決断力	1	2	3	4	5	3-(4)⑤
6 効果的な業務遂行のためのコスト意識	1	2	3	4	5	3-(4)⑥
7 意見の合意を形成する折衝、調整能力	1	2	3	4	5	3-(4)⑦
8 自分の考えを的確に伝達、表現する能力	1	2	3	4	5	3-(4)⑧
9 部下や同僚を育成、指導する能力	1	2	3	4	5	3-(4)⑨
10 問題に直面したときに、解決策を考え、実行できる能力	1	2	3	4	5	3-(4)⑩



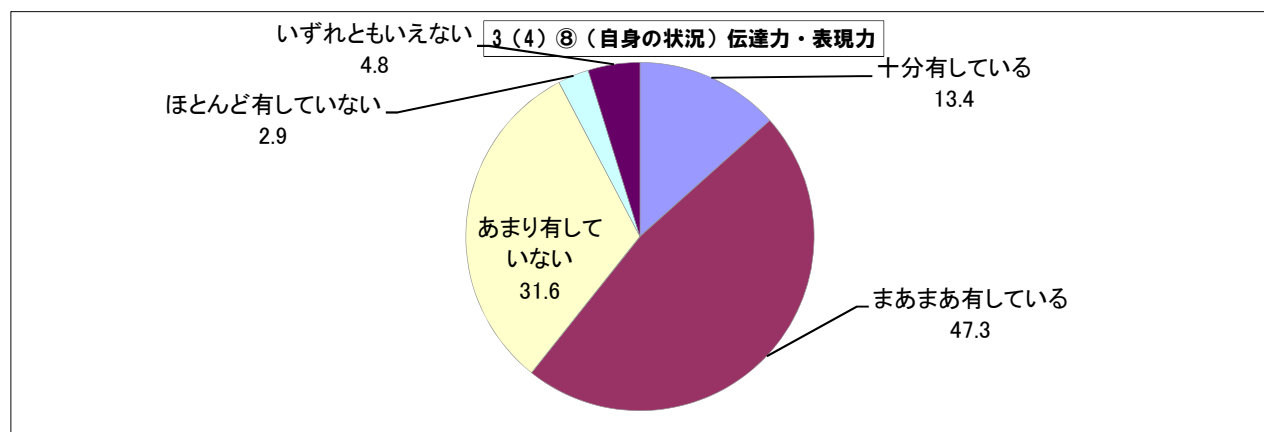
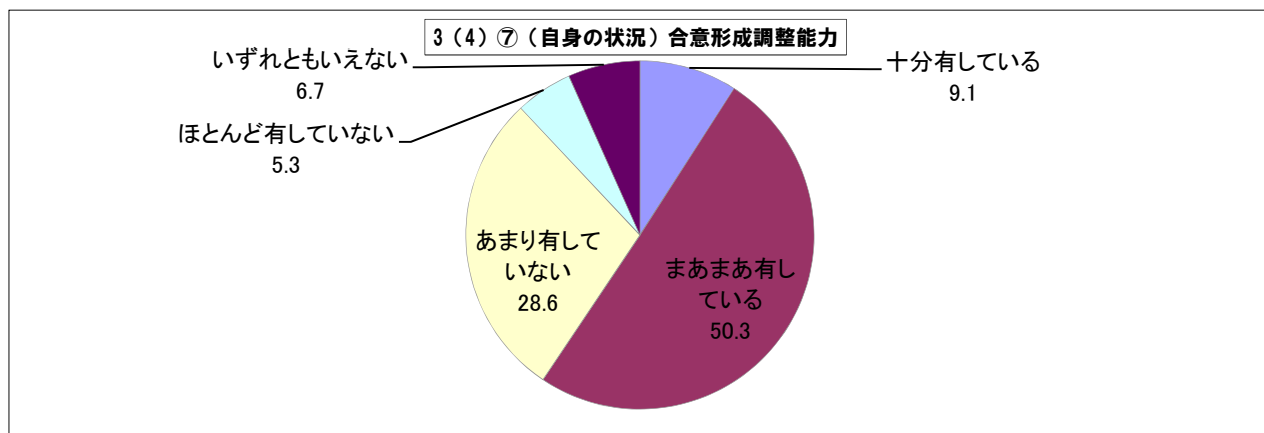
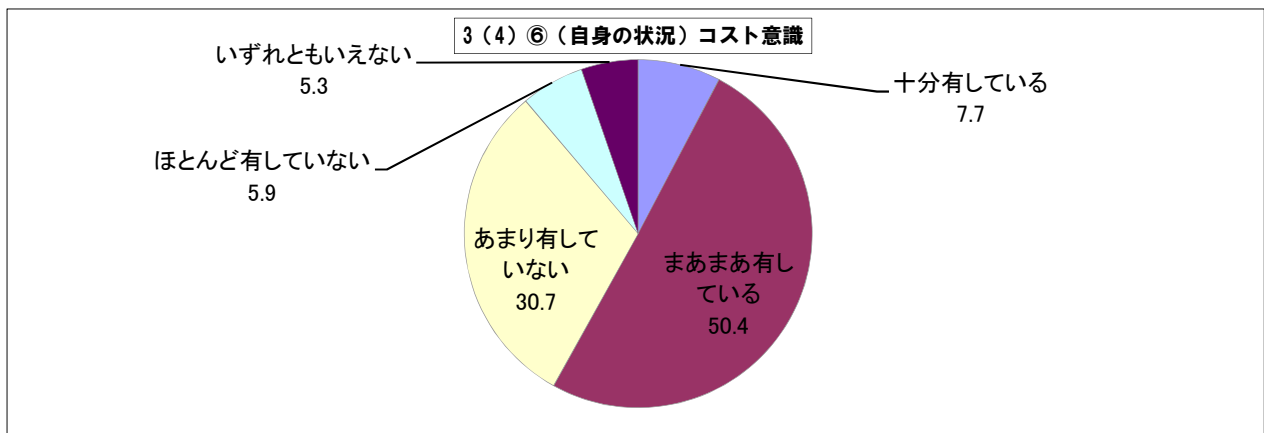
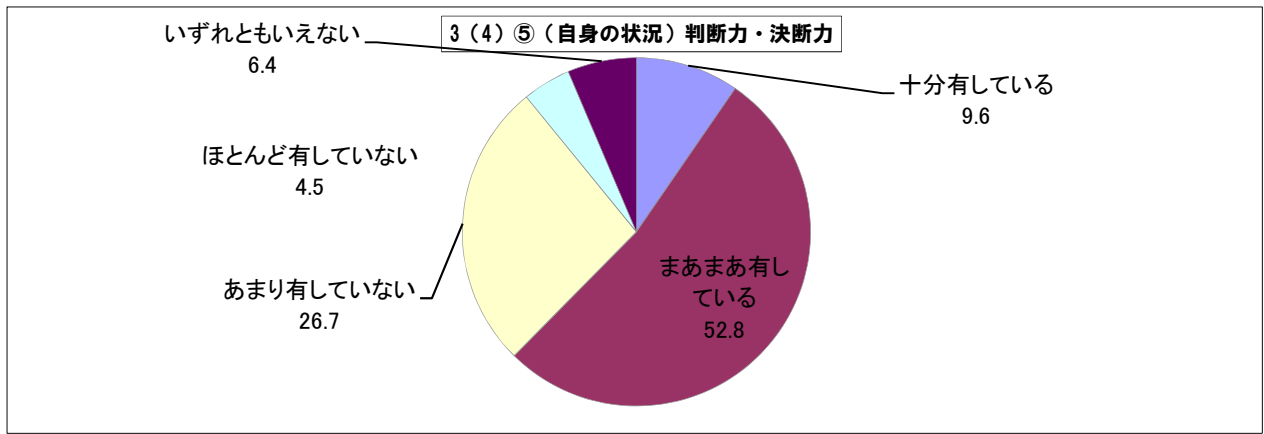
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



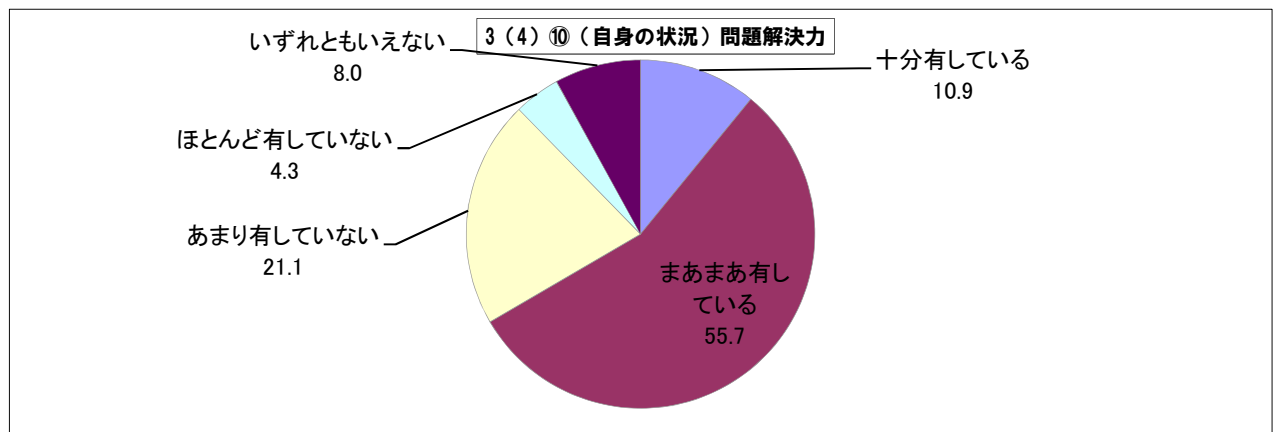
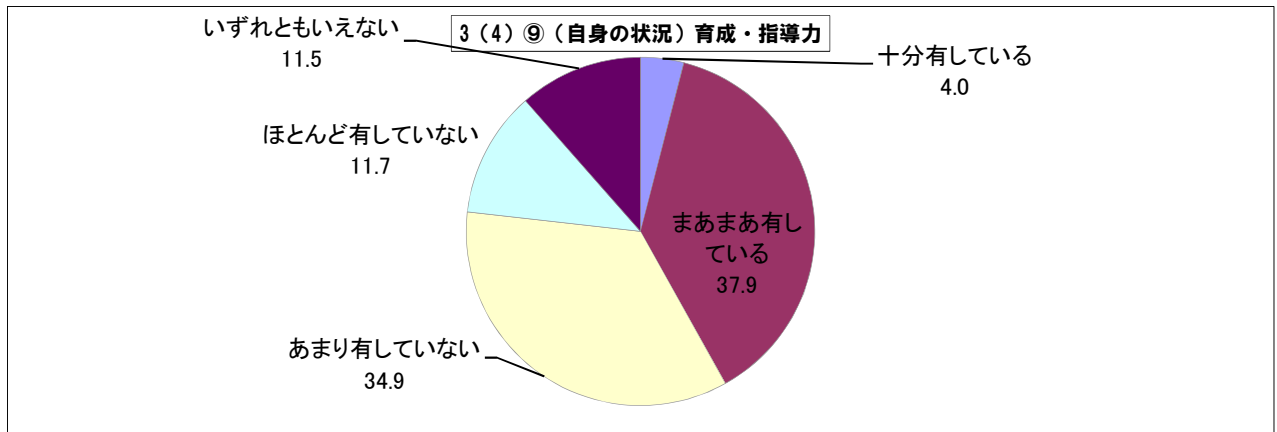
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

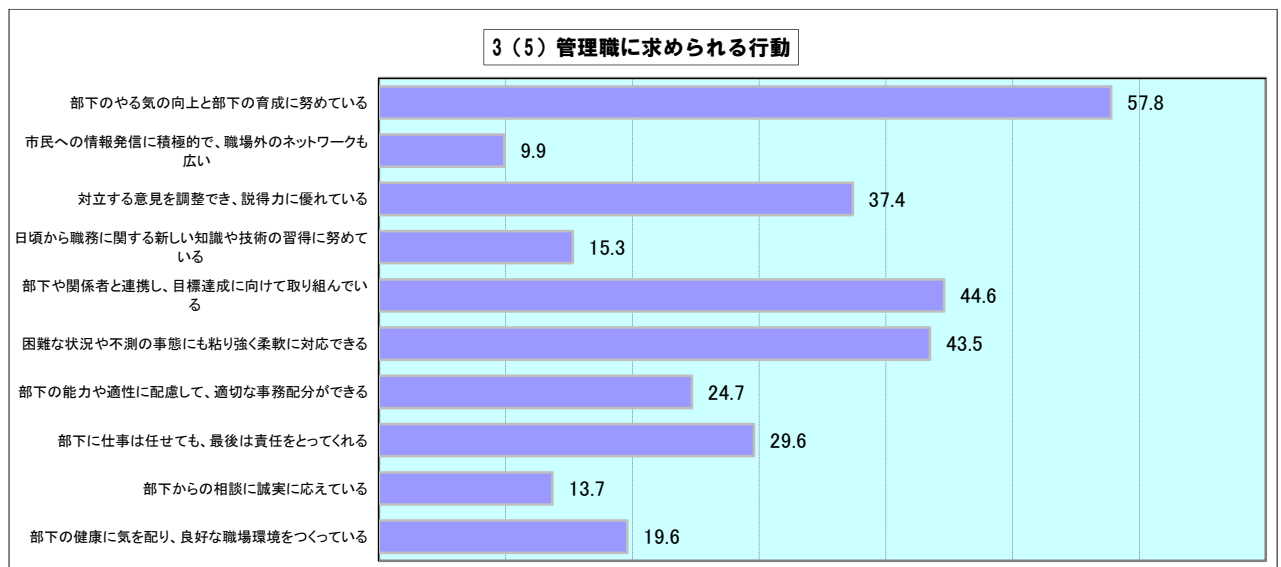


質問(5) 管理職(課長代理以上の職員)に求められる行動とは、どのようなものだと思いますか？

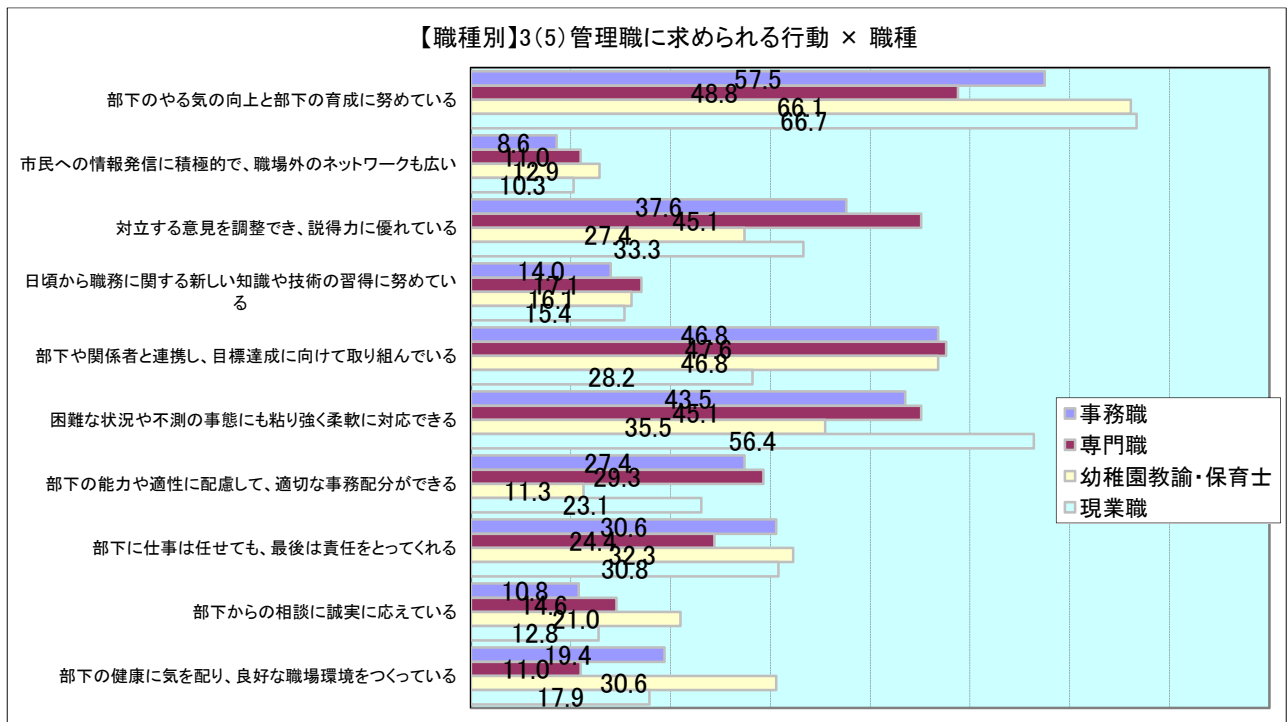
下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

3-(5)①
3-(5)②
3-(5)③

- 1 部下のやる気の向上と部下の育成に努めている
- 2 市民への情報発信に積極的で、職場外のネットワークも広い
- 3 対立する意見を調整でき、説得力に優れている
- 4 日頃から職務に関する新しい知識や技術の習得に努めている
- 5 部下や関係者と連携し、目標達成に向けて取り組んでいる
- 6 困難な状況や不測の事態にも粘り強く柔軟に対応できる
- 7 部下の能力や適性に配慮して、適切な事務配分ができる
- 8 部下に仕事は任せでも、最後は責任をとってくれる
- 9 部下からの相談に誠実に応えている
- 10 部下の健康に気を配り、良好な職場環境をつくっている

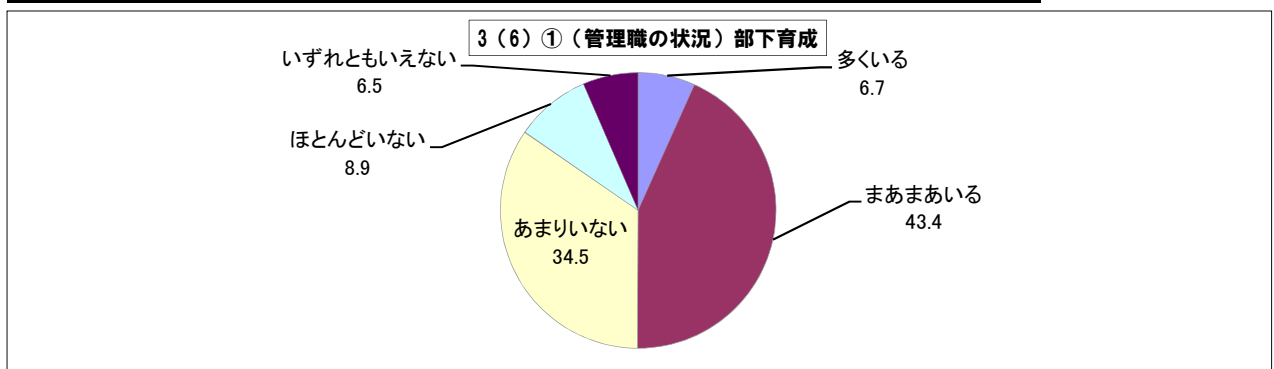


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

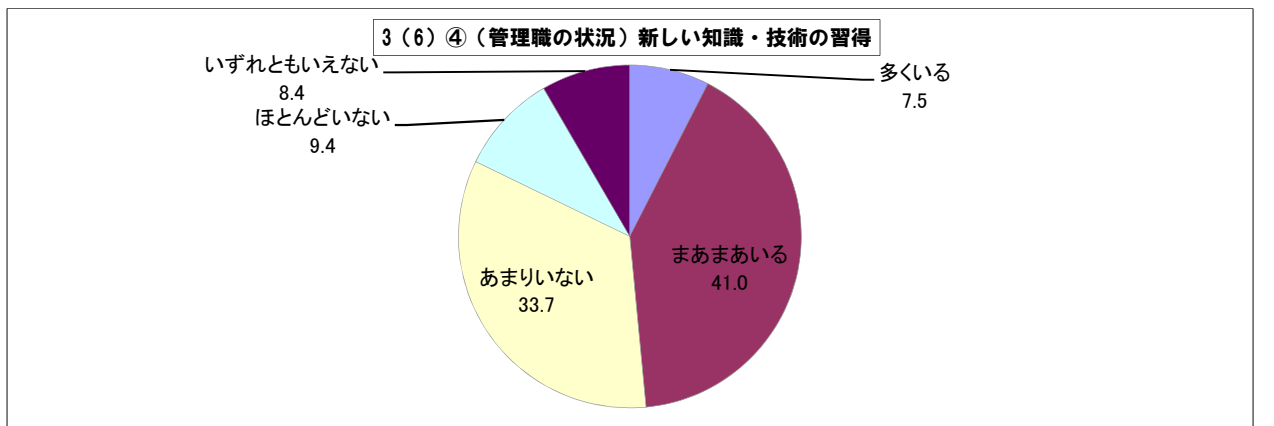
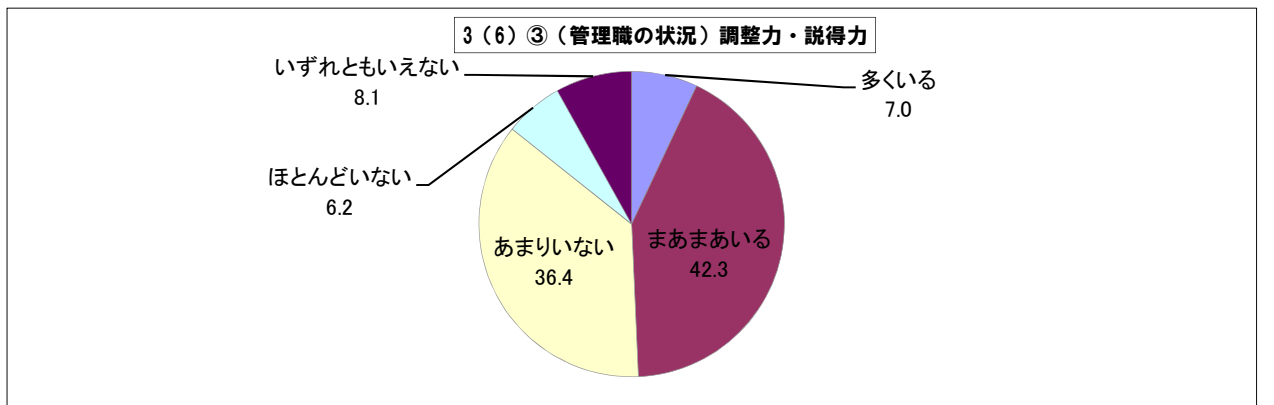
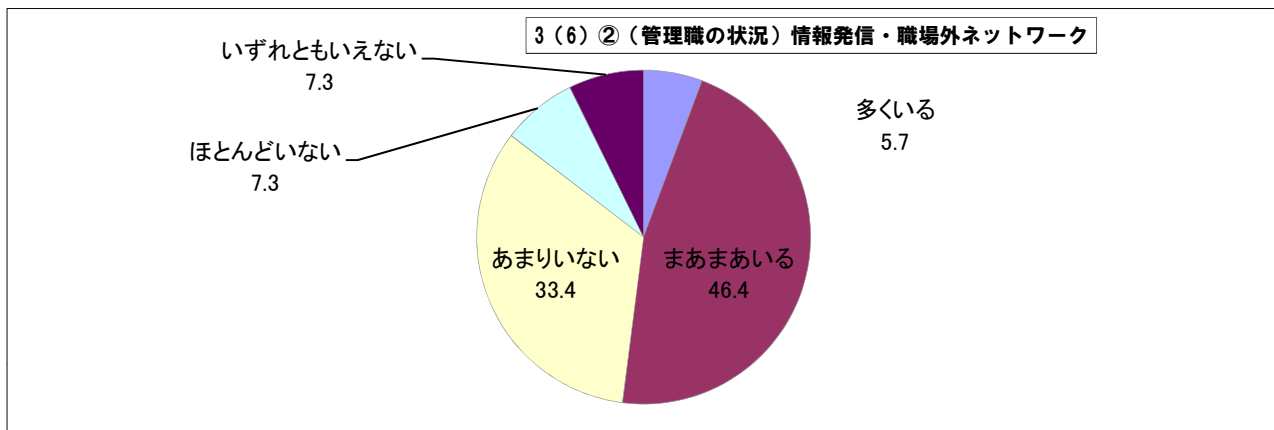
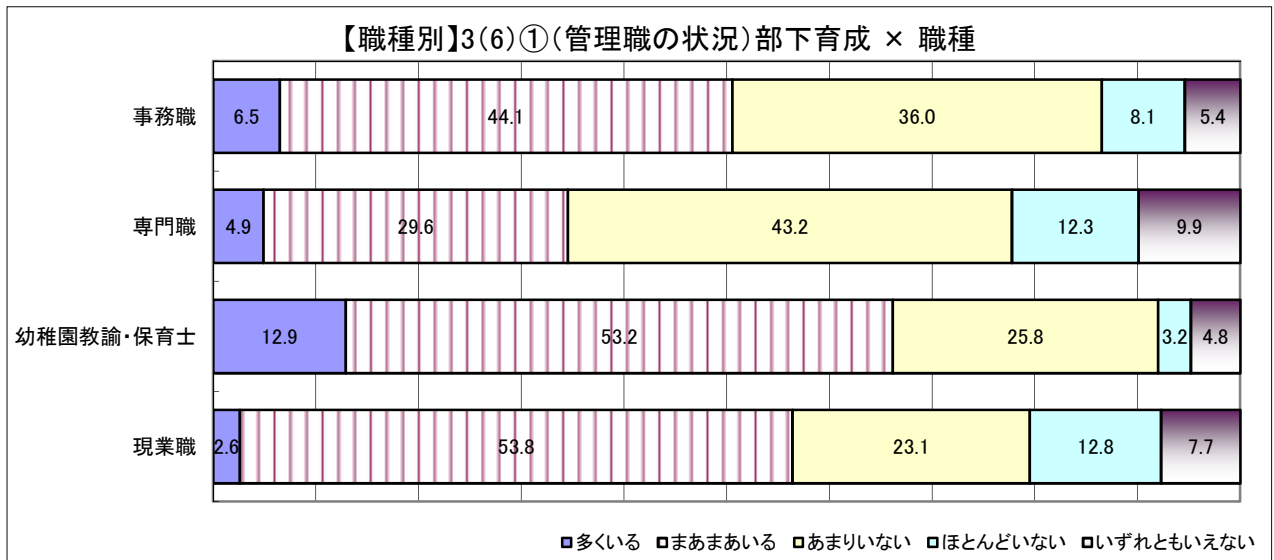


質問(6) 上記の質問(5)の各項目について、あなたから見て当てはまる管理職はいますか？ 下記の選択肢からそれぞれ該当するものを選び、数字を回答用紙に記入してください。

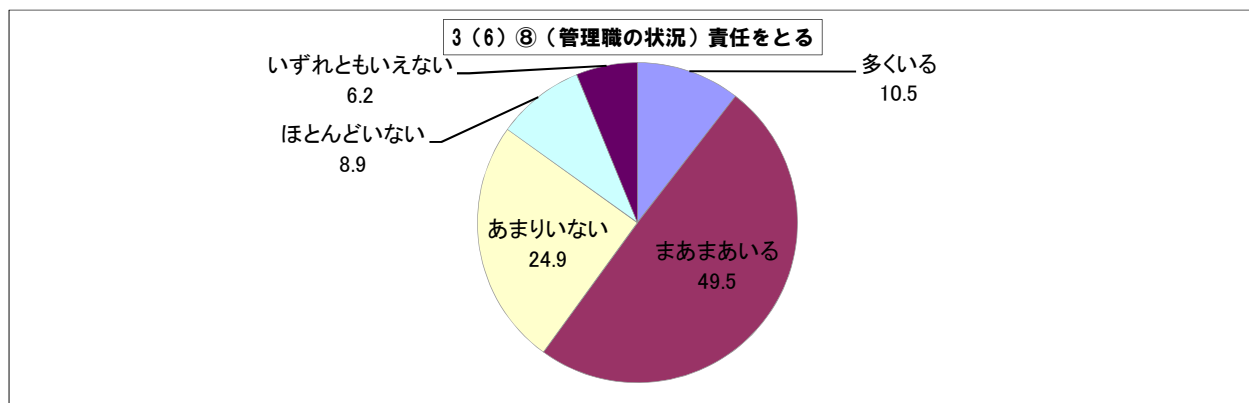
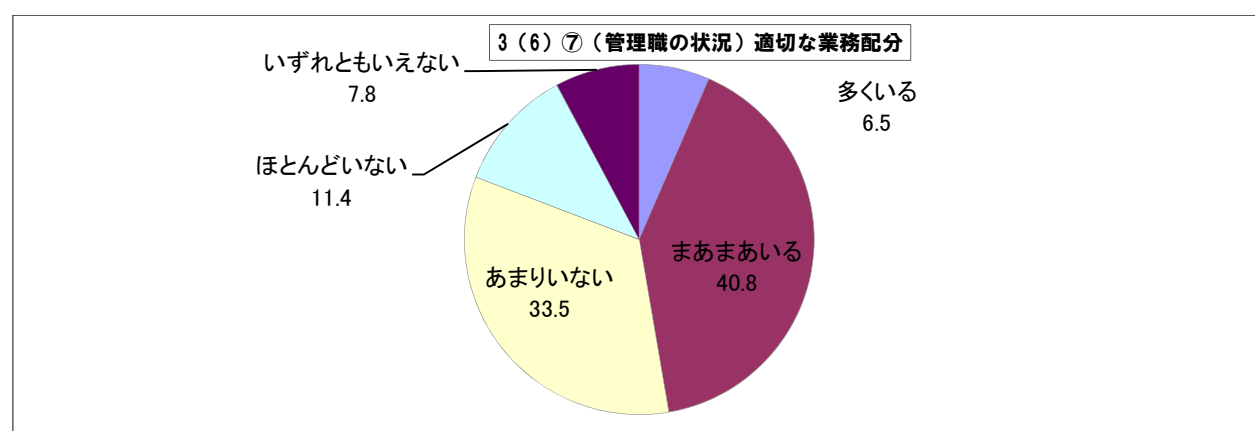
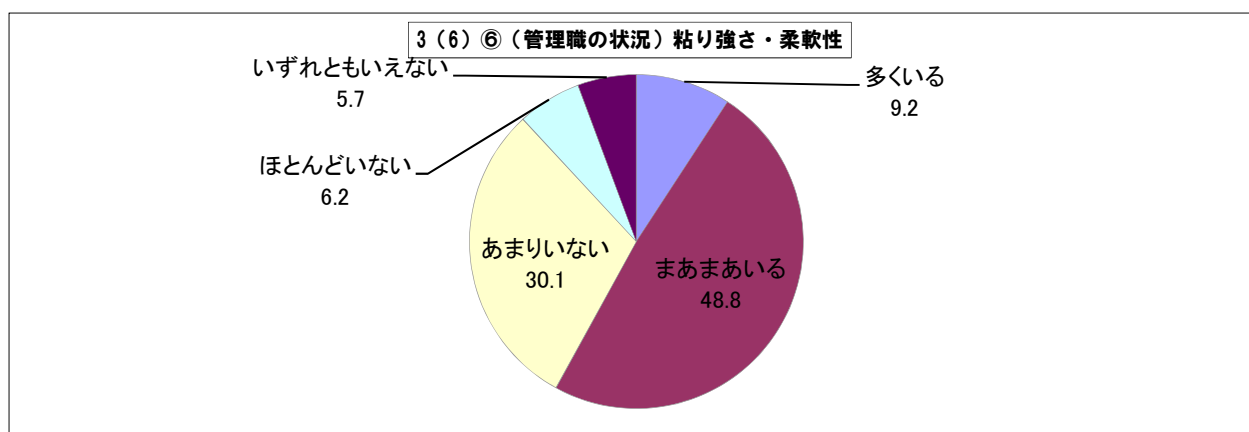
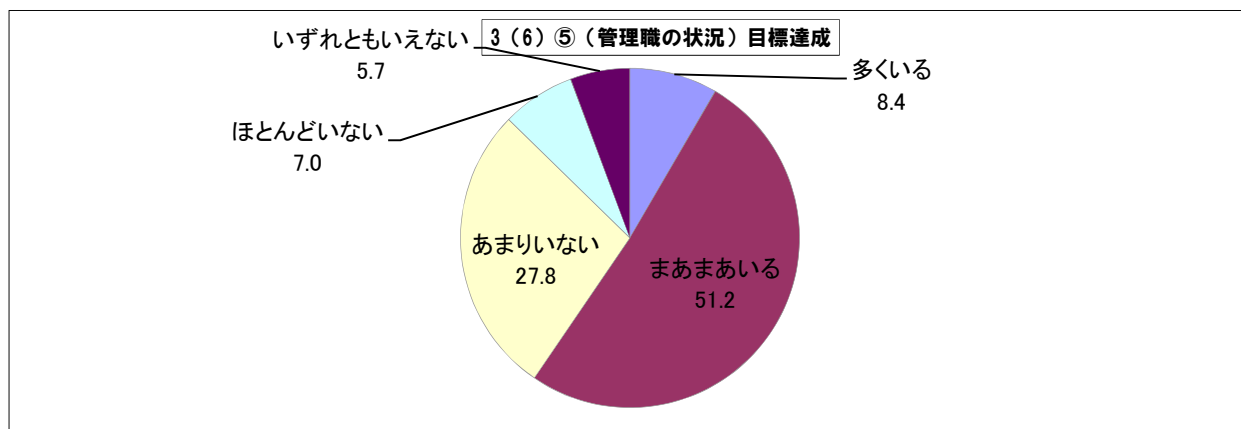
項目	選択肢					回答書番号
	多くいる	まあまあいる	あまりいない	ほとんどいない	いずれともいえない	
1 部下のやる気の向上と部下の育成に努めている	1	2	3	4	5	3-(6)①
2 市民への情報発信に積極的で、職場外のネットワークも広い	1	2	3	4	5	3-(6)②
3 対立する意見を調整でき、説得力に優れている	1	2	3	4	5	3-(6)③
4 日頃から職務に関する新しい知識や技術の習得に努めている	1	2	3	4	5	3-(6)④
5 部下や関係者と連携し、目標達成に向けて取り組んでいる	1	2	3	4	5	3-(6)⑤
6 困難な状況や不測の事態にも粘り強く柔軟に対応できる	1	2	3	4	5	3-(6)⑥
7 部下の能力や適性に配慮して、適切な事務配分ができる	1	2	3	4	5	3-(6)⑦
8 部下に仕事は任せても、最後は責任をとってくれる	1	2	3	4	5	3-(6)⑧
9 部下からの相談に誠実に応えている	1	2	3	4	5	3-(6)⑨
10 部下の健康に気を配り、良好な職場環境をつくっている	1	2	3	4	5	3-(6)⑩



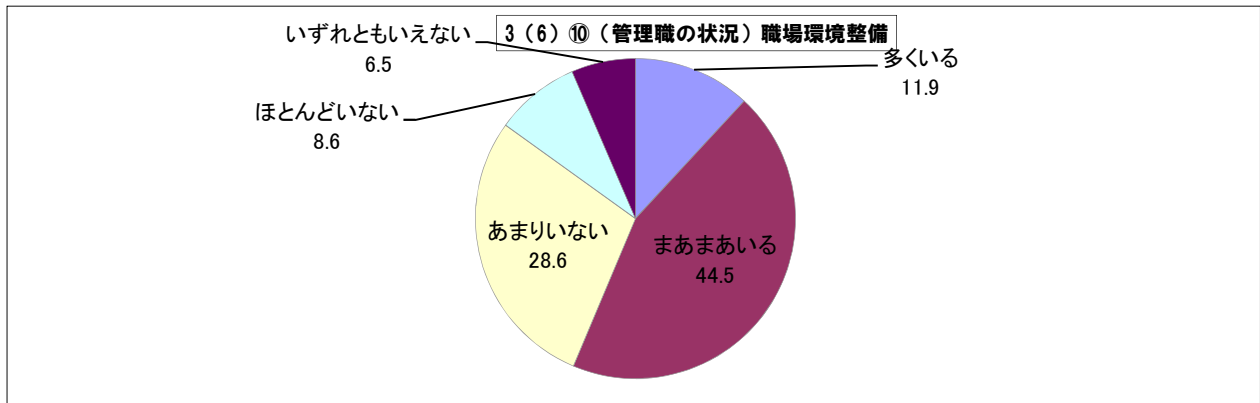
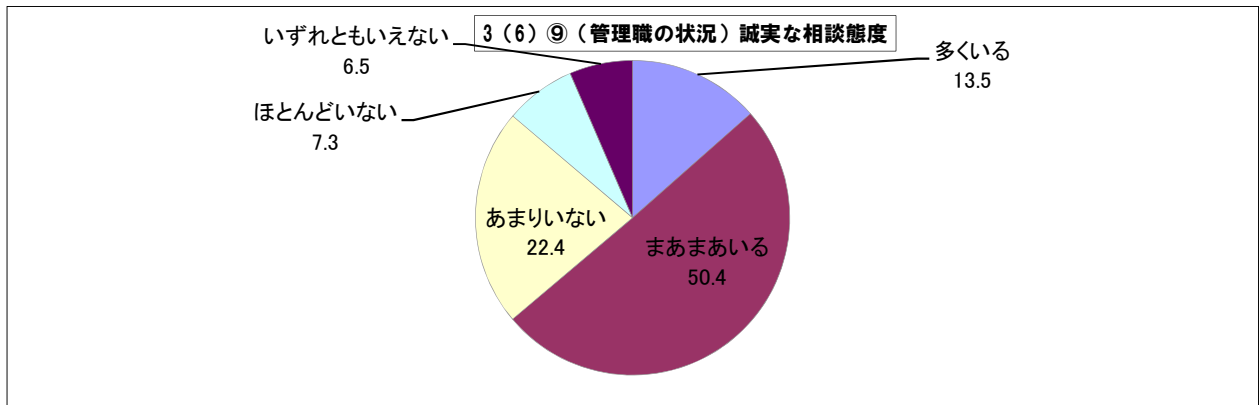
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



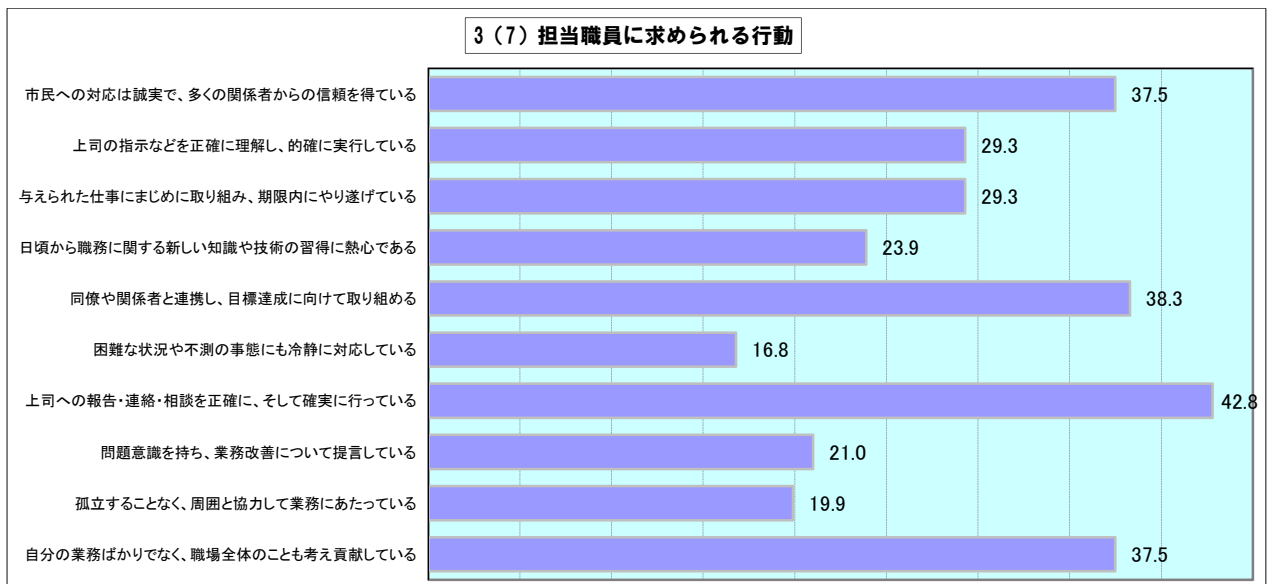
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



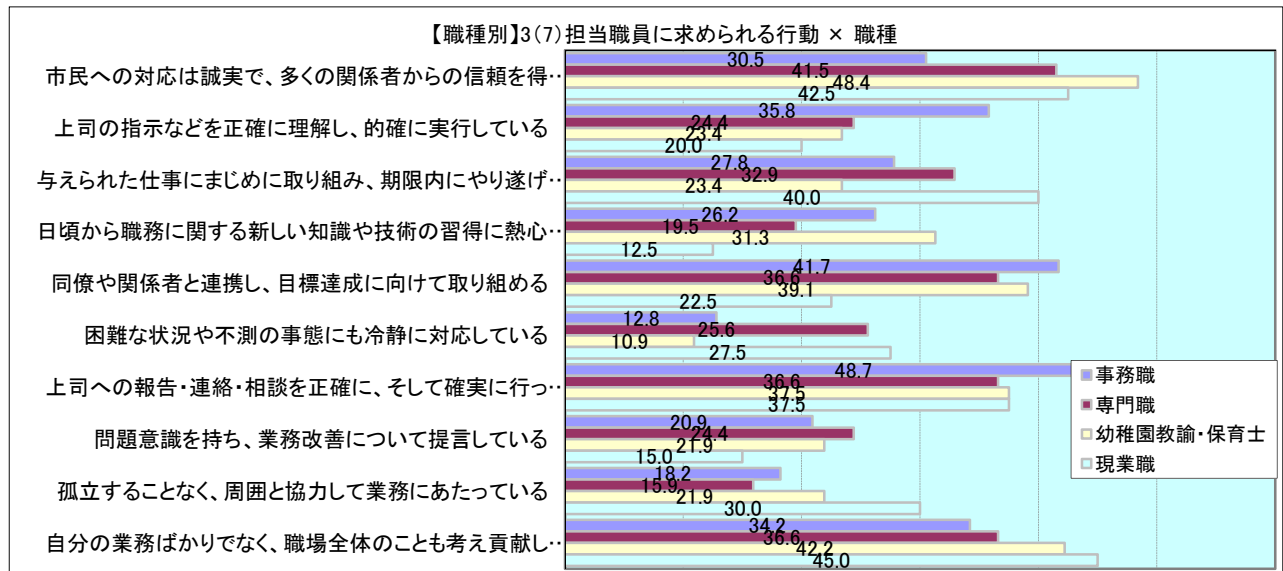
質問(7) 担当職員(主幹以下の職員)に求められる行動とは、どのようなものだと思いますか？
下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

3-(7)①
3-(7)②
3-(7)③

- 1 市民への対応は誠実で、多くの関係者からの信頼を得ている
- 2 上司の指示などを正確に理解し、的確に実行している
- 3 与えられた仕事にまじめに取り組み、期限内にやり遂げている
- 4 日頃から職務に関する新しい知識や技術の習得に熱心である
- 5 同僚や関係者と連携し、目標達成に向けて取り組める
- 6 困難な状況や不測の事態にも冷静に対応している
- 7 上司への報告・連絡・相談を正確に、そして確実にやっている
- 8 問題意識を持ち、業務改善について提言している
- 9 孤立することなく、周囲と協力して業務にあたっている
- 10 自分の業務ばかりでなく、職場全体のことも考え貢献している

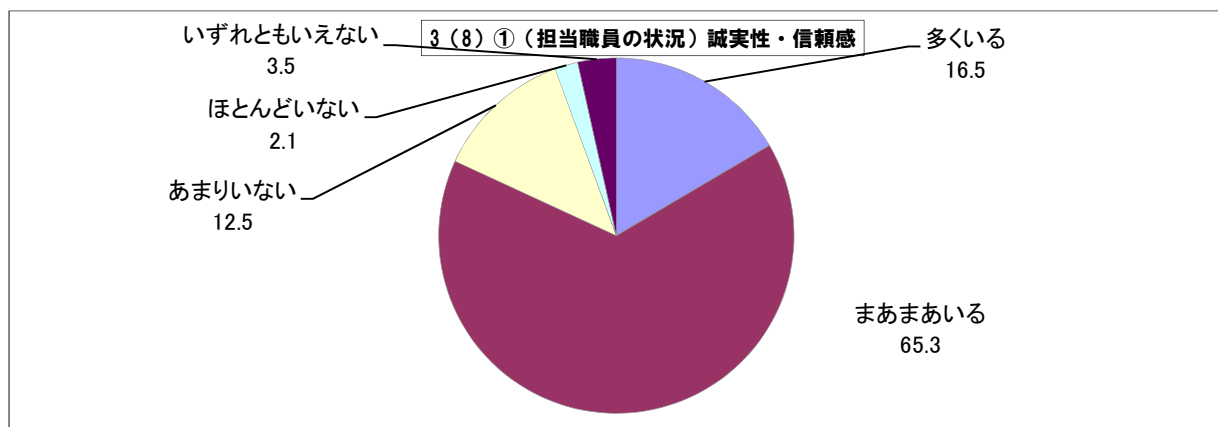


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

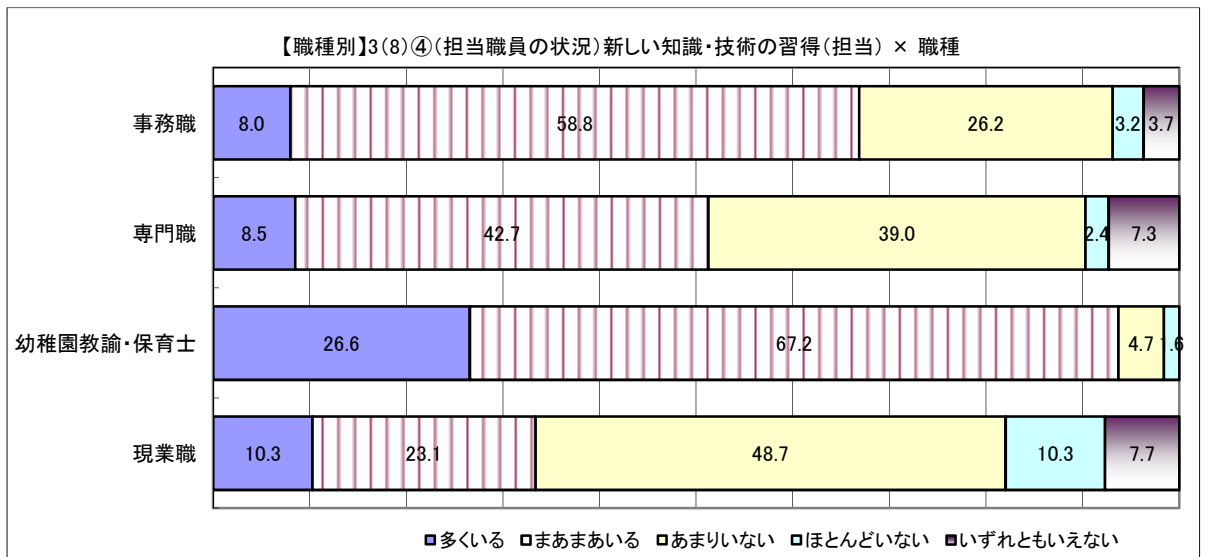
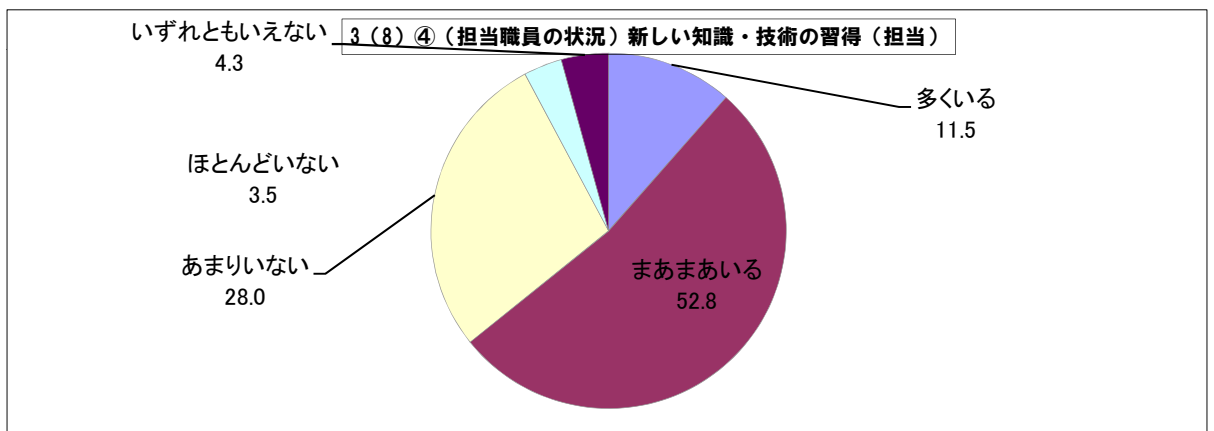
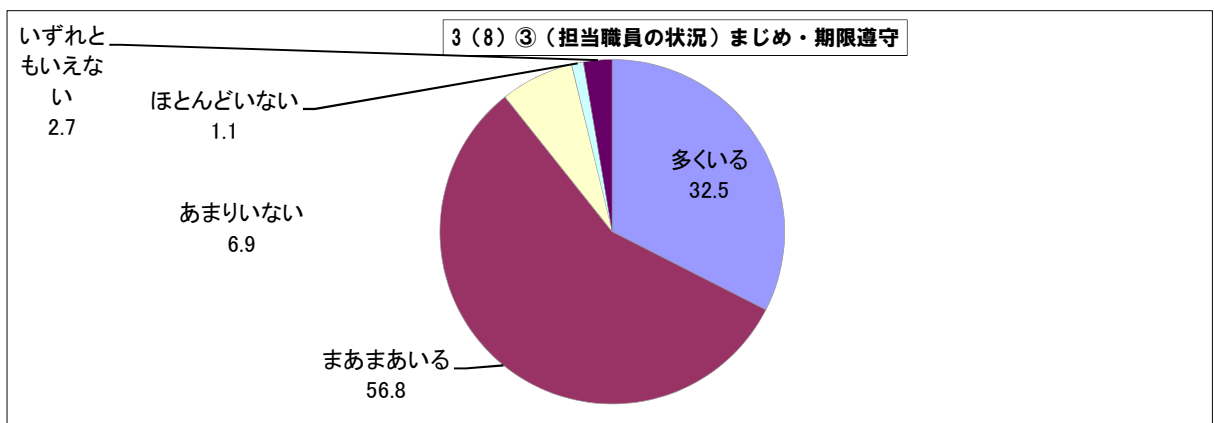
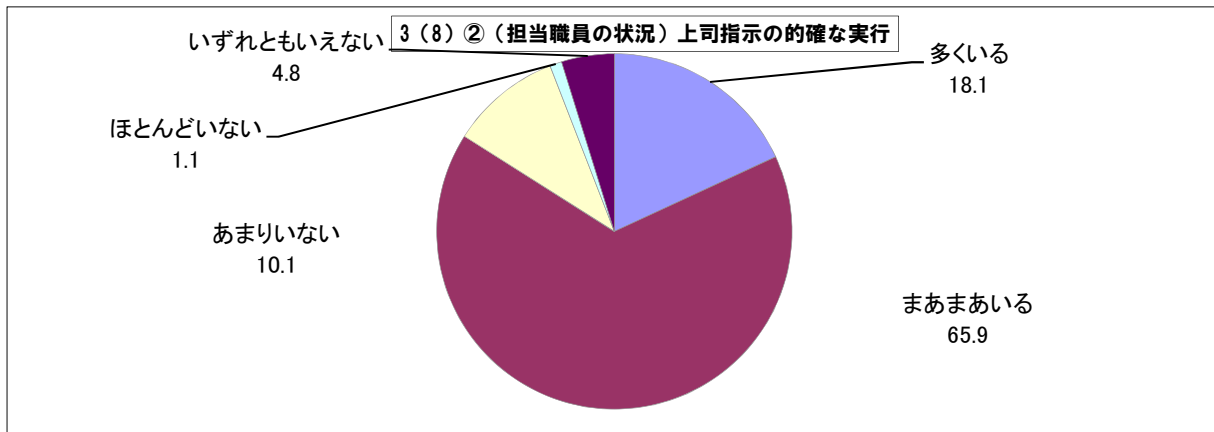


質問(8) 上記の質問(7)の各項目について、あなたから見て当てはまる担当職員はいますか？下記の選択肢からそれぞれ該当するものを選び、数字を回答用紙に記入してください。

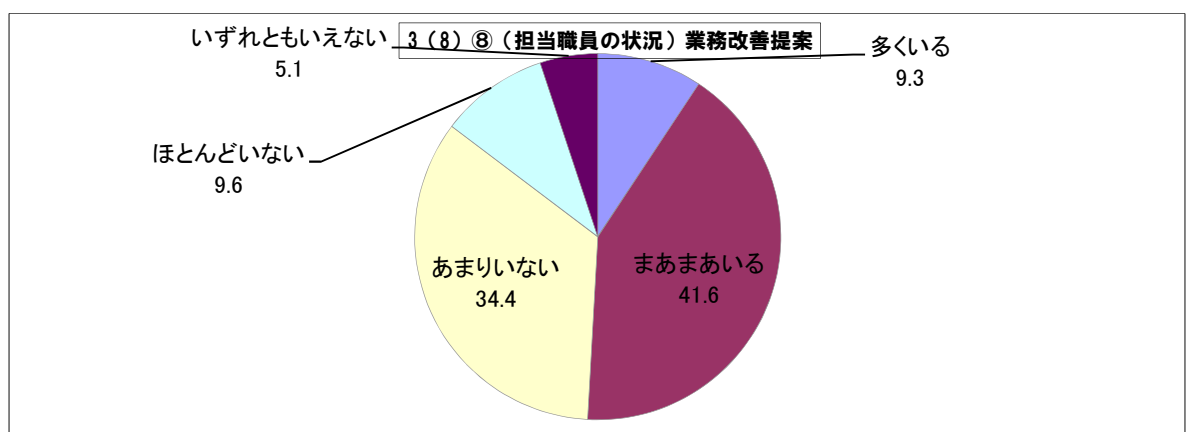
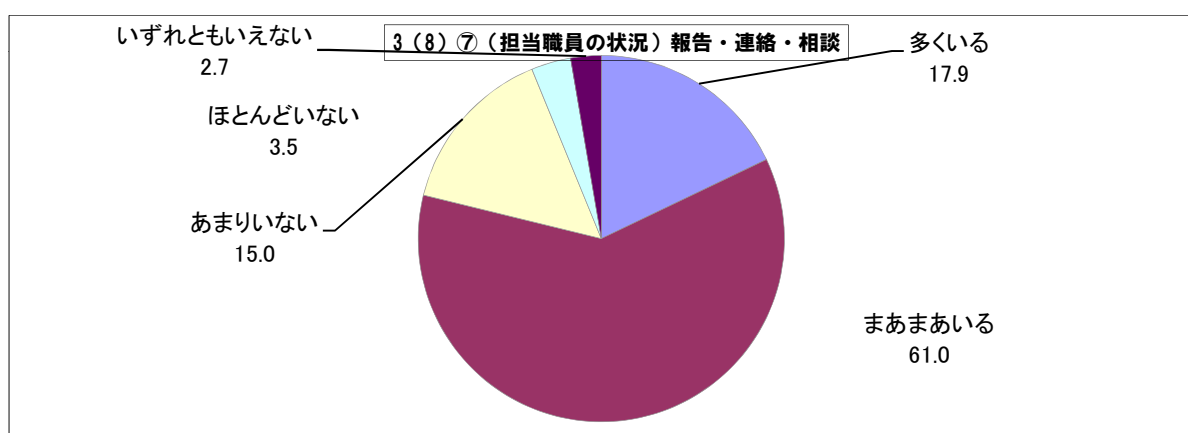
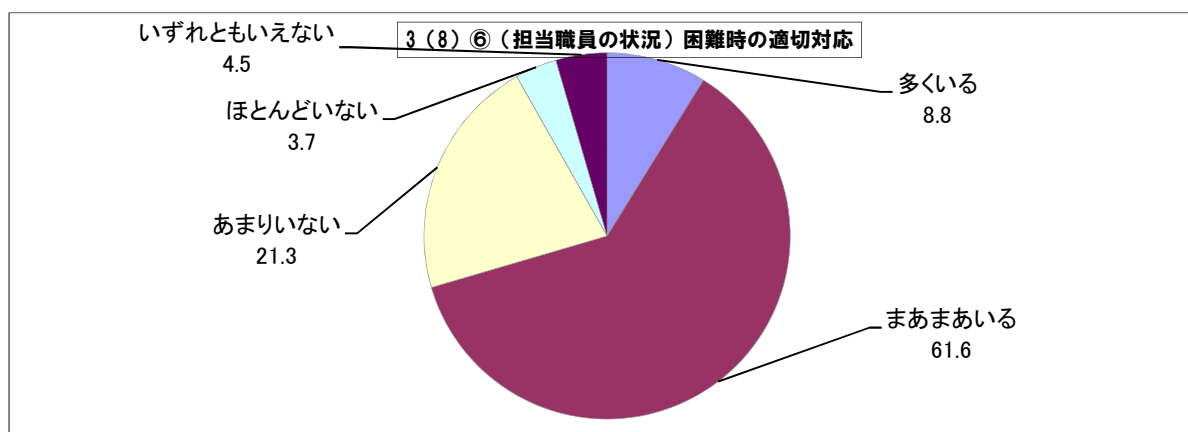
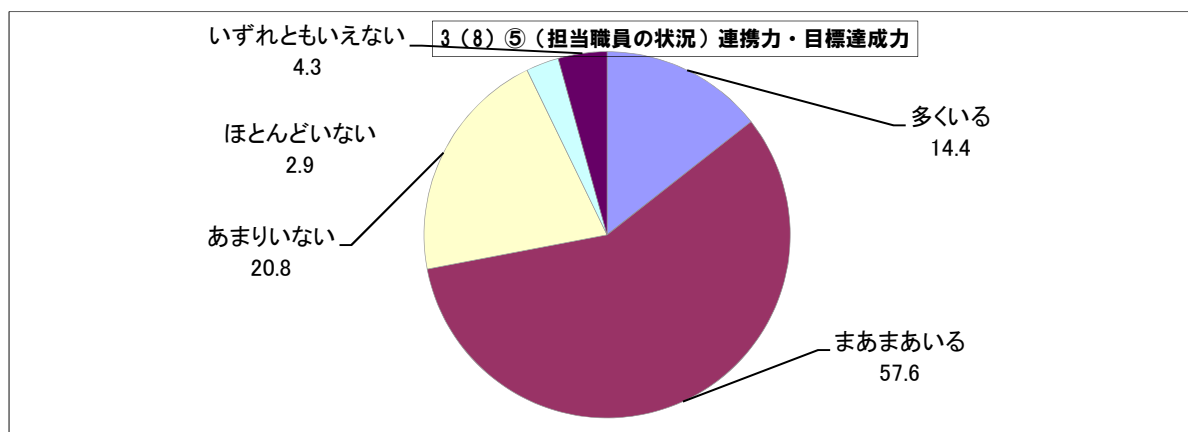
項目	選択肢					
	多くいる	まあまあいる	あまりいない	ほとんどいない	いずれともいえない	
1 市民への対応は誠実で、多くの関係者からの信頼を得ている	1	2	3	4	5	3-(8)①
2 上司の指示などを正確に理解し、的確に実行している	1	2	3	4	5	3-(8)②
3 与えられた仕事にまじめに取り組み、期限内にやり遂げている	1	2	3	4	5	3-(8)③
4 日頃から職務に関する新しい知識や技術の習得に熱心である	1	2	3	4	5	3-(8)④
5 同僚や関係者と連携し、目標達成に向けて取り組める	1	2	3	4	5	3-(8)⑤
6 困難な状況や不測の事態にも冷静に対応している	1	2	3	4	5	3-(8)⑥
7 上司への報告・連絡・相談を正確に、そして確実にやっている	1	2	3	4	5	3-(8)⑦
8 問題意識を持ち、業務改善について提言している	1	2	3	4	5	3-(8)⑧
9 孤立することなく、周囲と協力して業務にあたっている	1	2	3	4	5	3-(8)⑨
10 自分の業務ばかりでなく、職場全体のことも考え貢献している	1	2	3	4	5	3-(8)⑩



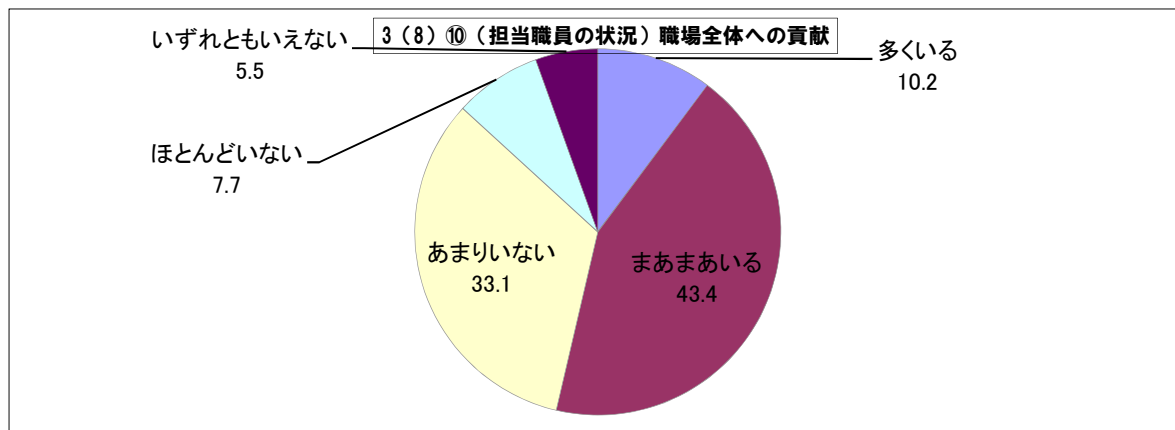
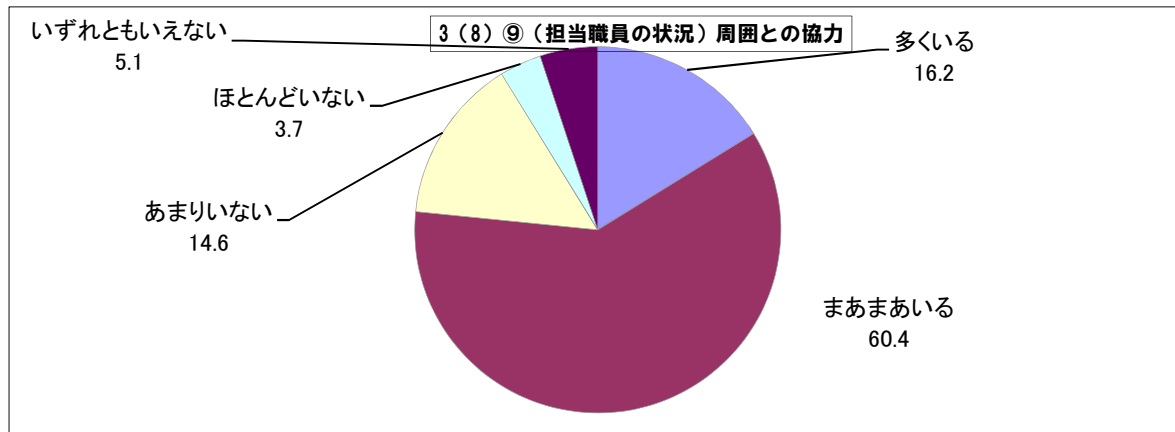
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



4 職場環境について

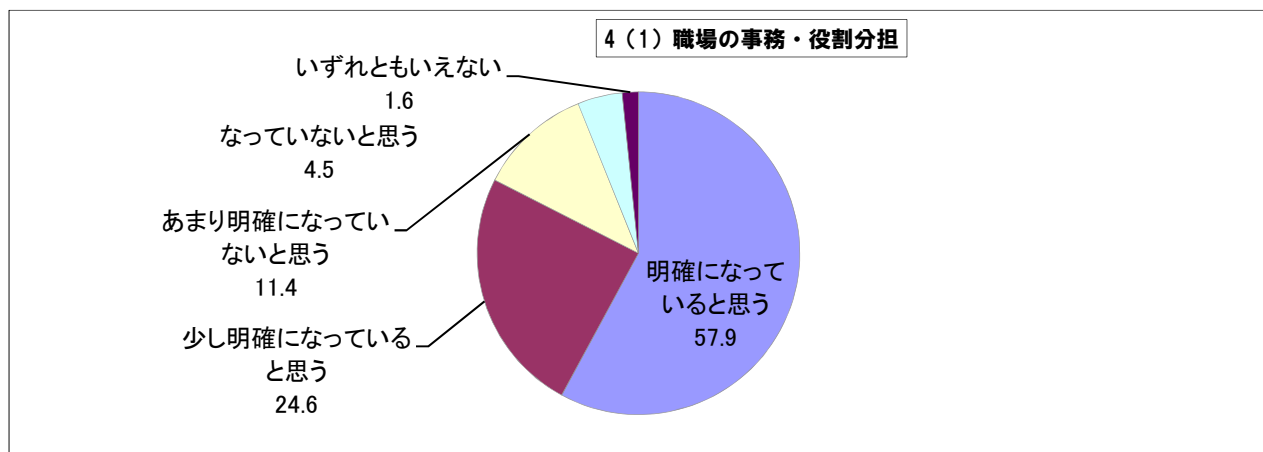
説明：人材育成を実効あるものとするためには、職場における様々な場면을人事育成のために活用してしていくことが必要であり、そのためには、職場における人間関係や、職場全体の仕事への取り組み方法が良好であることが求められます。あなた自身の職場を振り返り、下記の質問にお答えください。

※各質問への回答以外にご意見がある場合は「回答用紙」の「自由意見記入欄」をご利用ください。

質問(1) 職場では、事務分担や役割分担が明確になっていますか？

4-(1)

- 1 明確になっていると思う
- 2 少し明確になっていると思う
- 3 あまり明確になっていないと思う
- 4 なっていないと思う
- 5 いずれともいえない

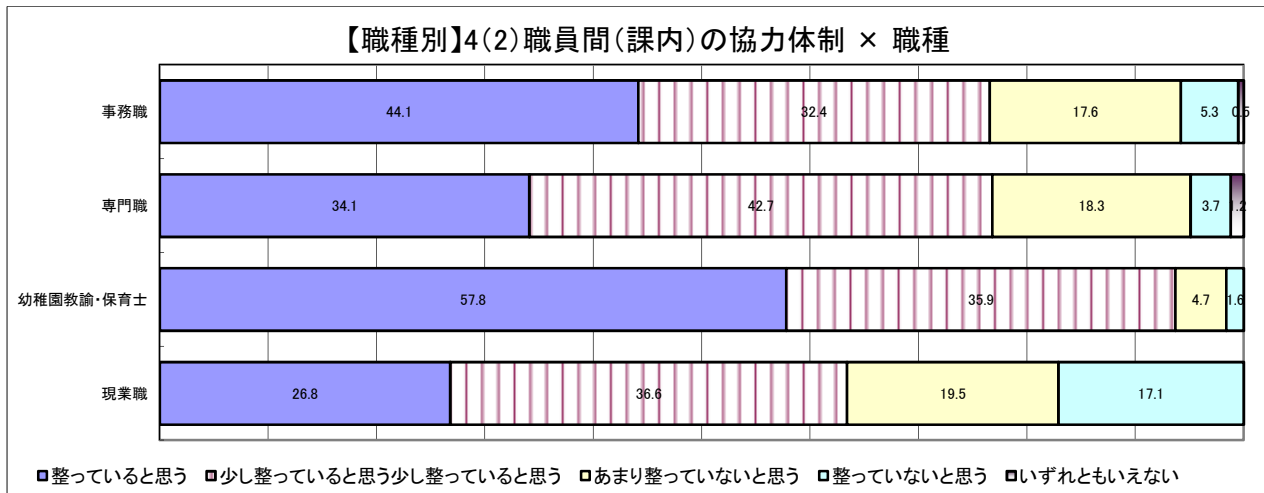
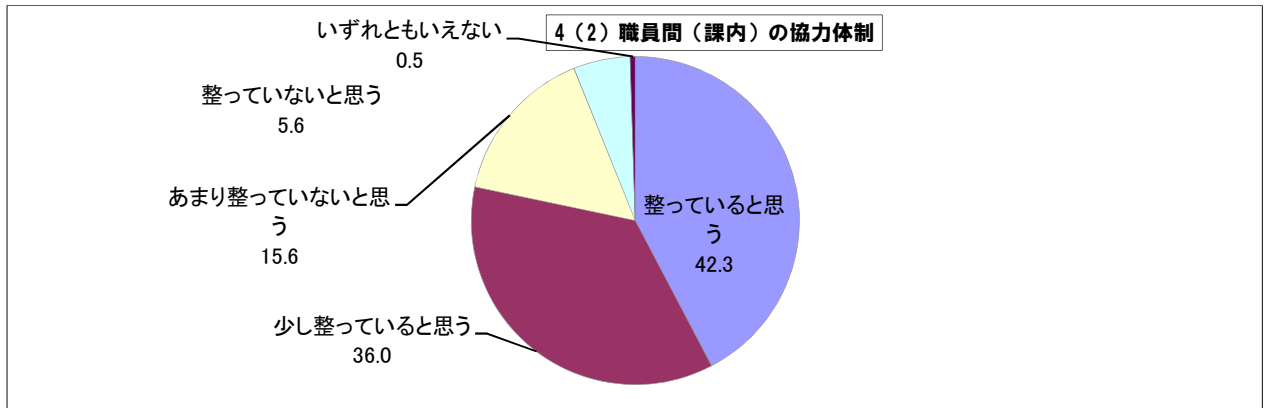


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(2) 職場(課・施設内)では、職員間の協力体制が整っていますか？

4-(2)

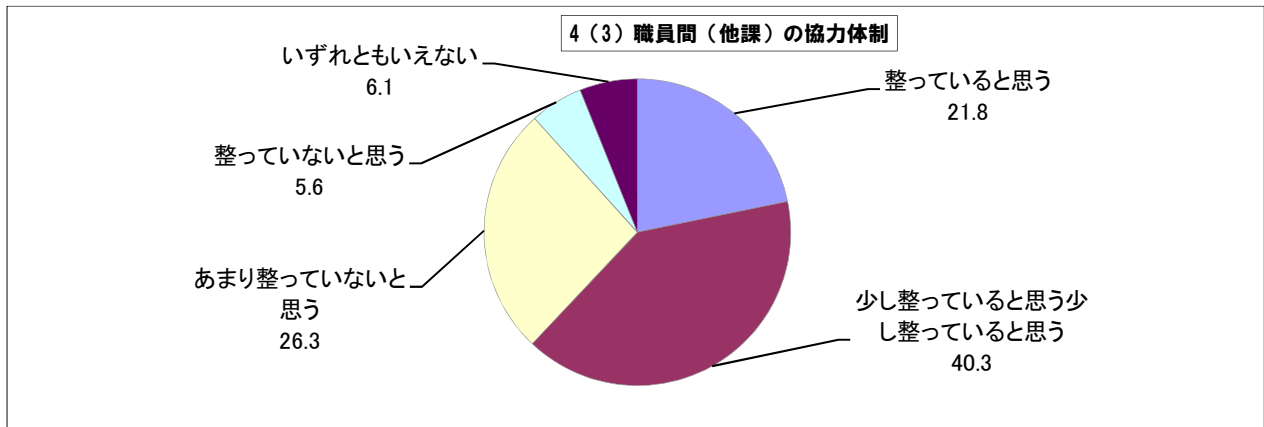
- 1 整っていると思う
- 2 少し整っていると思う
- 3 あまり整っていないと思う
- 4 整っていないと思う
- 5 いずれともいえない



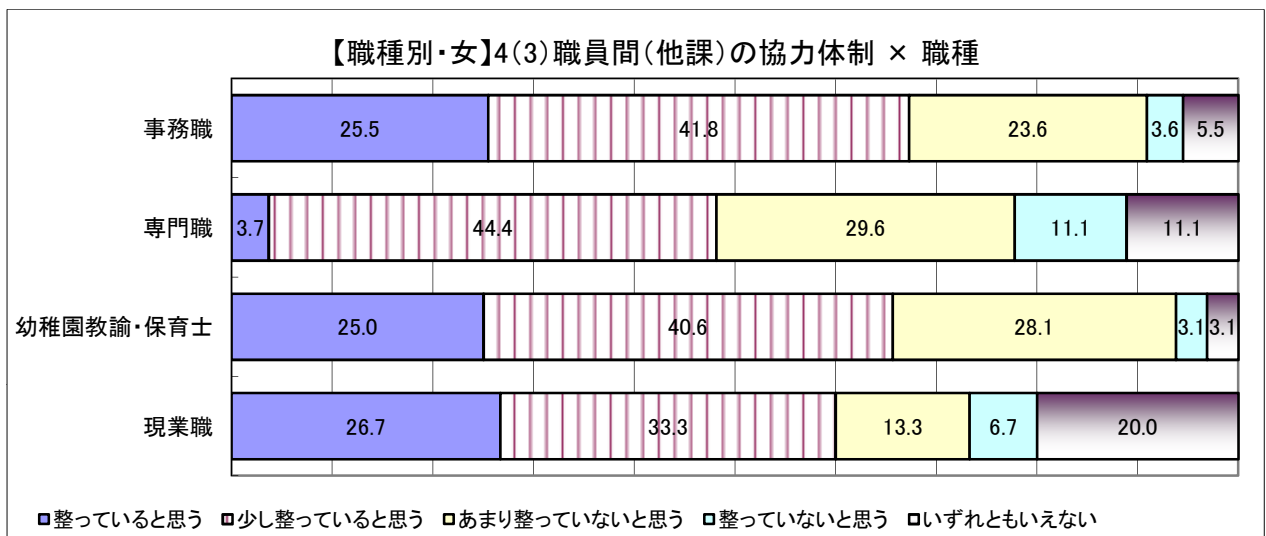
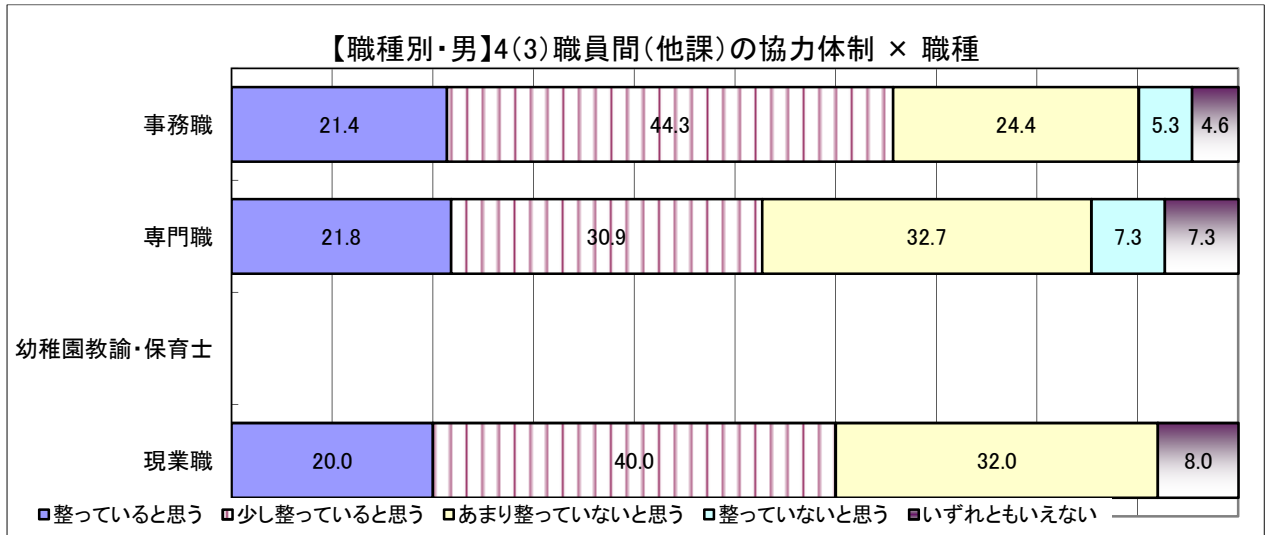
質問(3) 職場では、他の職場(他部・他課)との協力体制が整っていますか？

4-(3)

- 1 整っていると思う
- 2 少し整っていると思う
- 3 あまり整っていないと思う
- 4 整っていないと思う
- 5 いずれともいえない



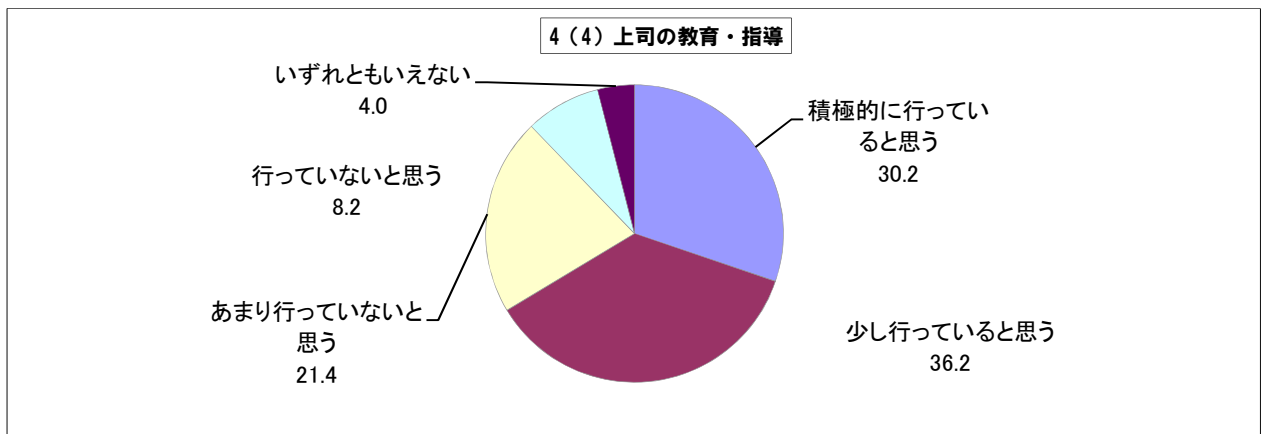
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



質問(4) 職場では、上司や先輩が、指導・教育を積極的に行っていますか？

4-(4)

- 1 積極的に行っていると思う
- 2 少し行っていると思う
- 3 あまり行っていないと思う
- 4 行っていないと思う
- 5 いずれともいえない



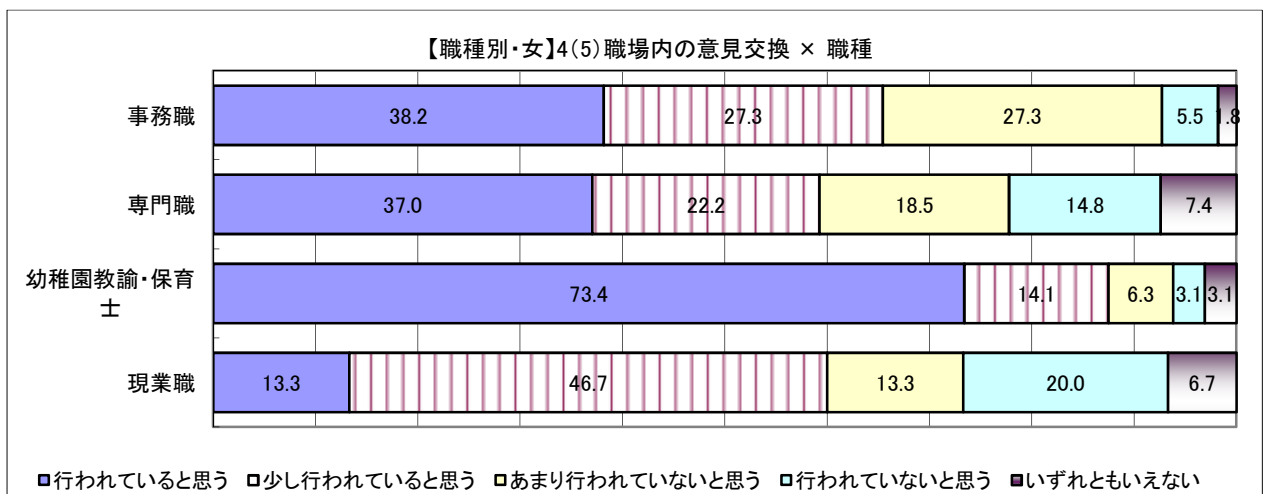
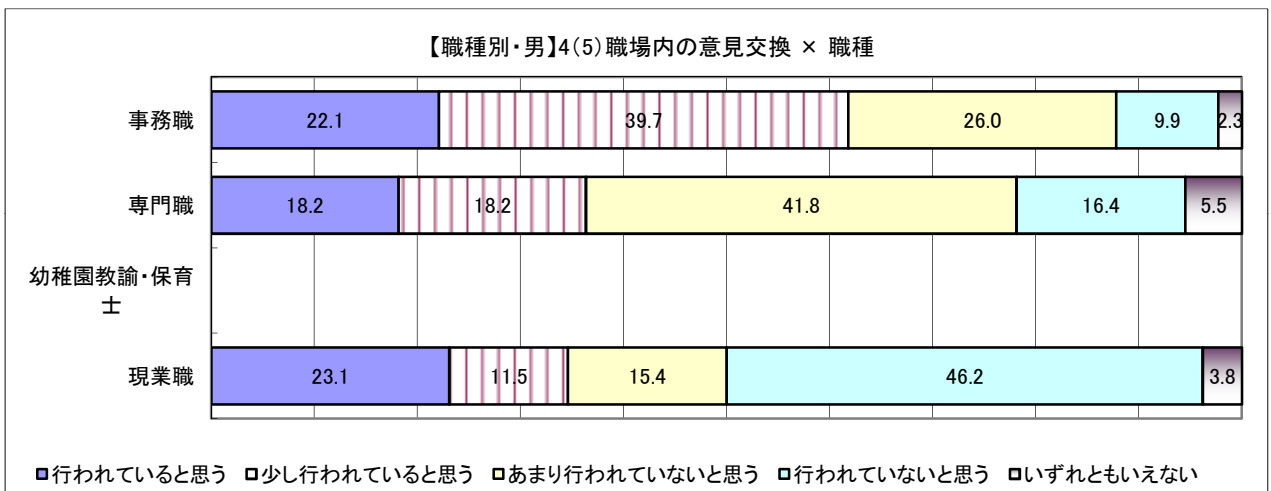
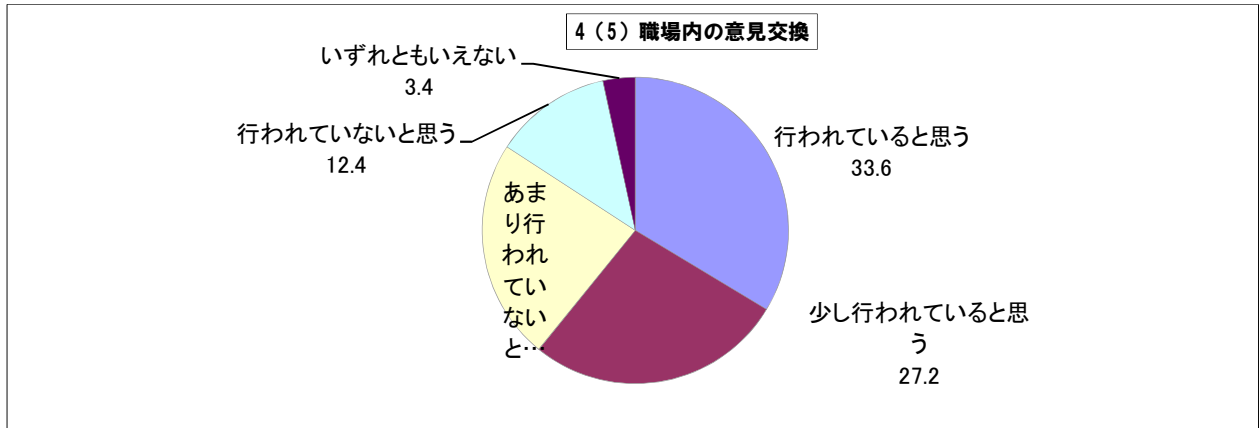
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

回答書番号

4-(5)

質問(5) 職場では仕事や職場の課題について、課内会議や職場研修を実施するなど、積極的な意見の交換が行われていますか？

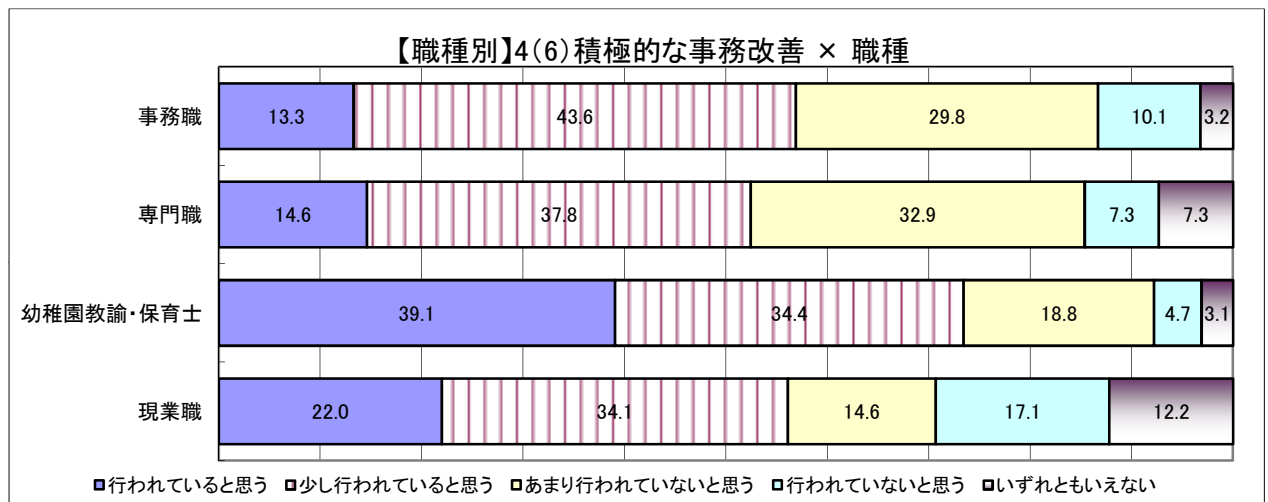
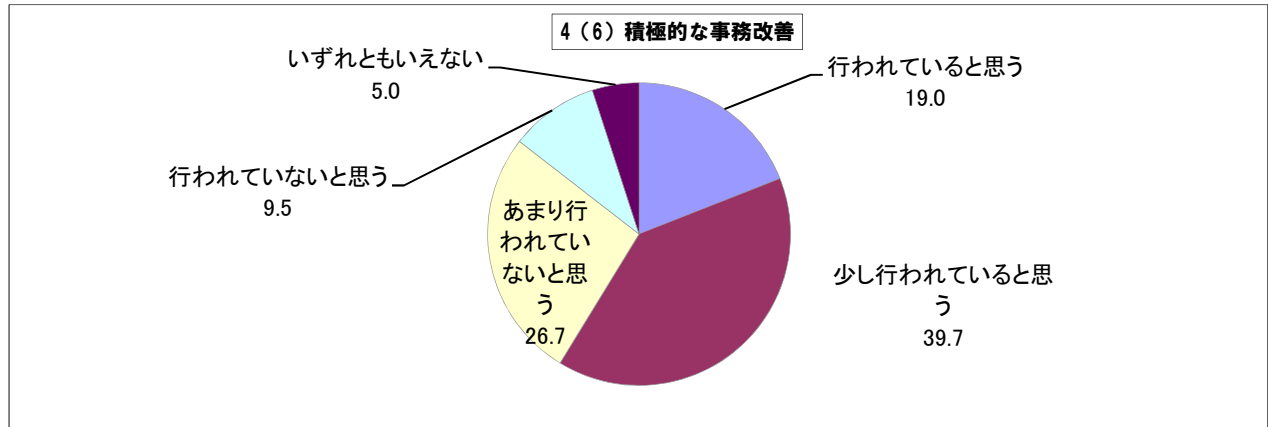
- 1 行われていると思う
- 2 少し行われていると思う
- 3 あまり行われていないと思う
- 4 行われていないと思う
- 5 いずれともいえない



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(6) 職場では、事務・事業の改善や効率化に積極的な取り組みが行われていますか？

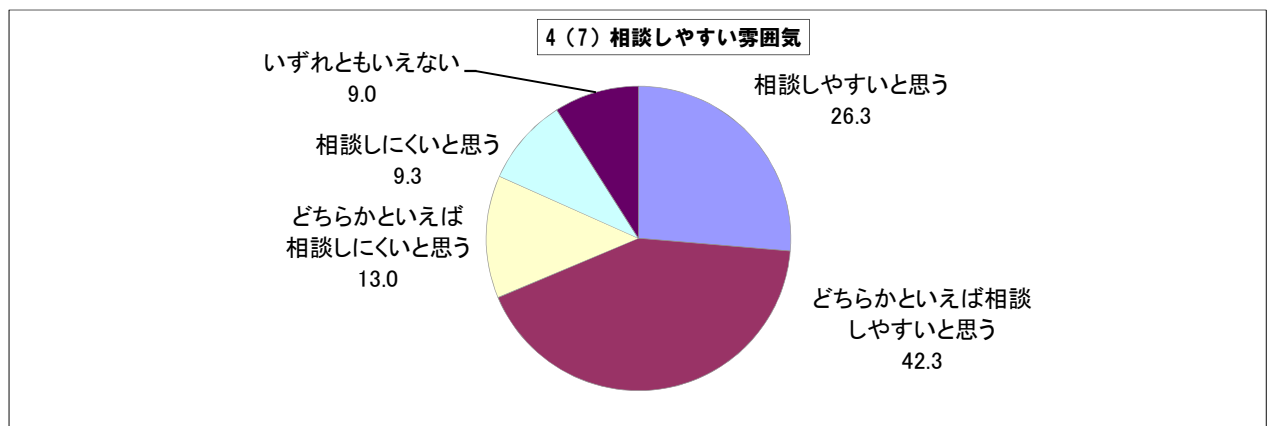
- 1 行われていると思う
- 2 少し行われていると思う
- 3 あまり行われていないと思う
- 4 行われていないと思う
- 5 いずれともいえない



質問(7) 職場は、公私を問わず会話ができる上司や同僚がおり、悩みごとなどを相談しやすい雰囲気ですか？

4-(7)

- 1 相談しやすいと思う
- 2 どちらかといえば相談しやすいと思う
- 3 どちらかといえば相談しにくいと思う
- 4 相談しにくいと思う
- 5 いずれともいえない



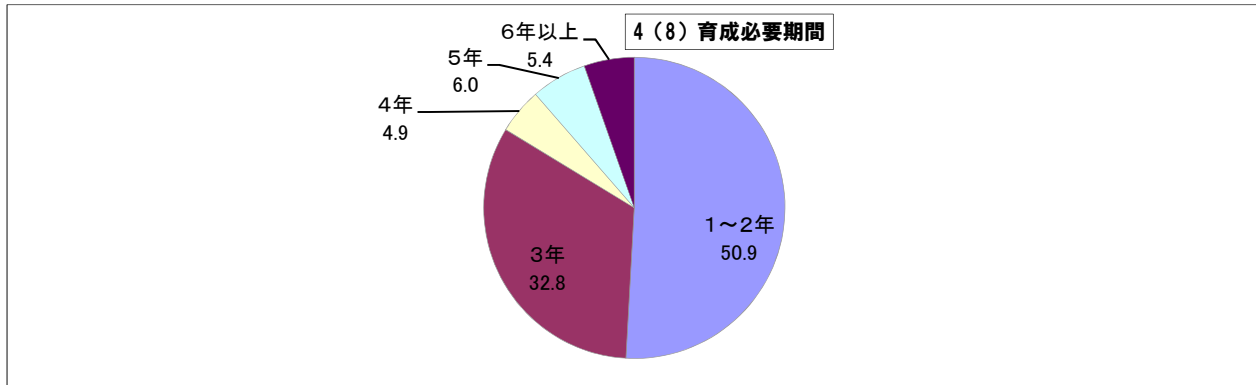
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(8) 現在、多くの職場で「1人1係」の状況にあると思いますが、あなたの担当業務に必要な知識を習得し、職場内で後任者を育成するには、どの程度の期間を要すると思いますか？

4-(8)

下記から該当するものを1つ選び、回答用紙に記入してください。

- 1 1～2年
- 2 3年
- 3 4年
- 4 5年
- 5 6年以上



5 研修について

説明：職員研修は、職員が自発的に取り組む自己啓発、職場において上司・先輩等が仕事を通じて行う職場研修(OJT)及び日常の職場を離れたところで実施する職場外研修(OffJT)の3つが柱となっていますが、これからの人材育成においては、それぞれの特性を踏まえ、研修内容の充実、多様化のための方策やそれらをどのように連携させて能力開発を推進していくかが課題となっています。あなた自身と職場全体の能力を向上させることを念頭に置いて、下記の質問にお答えください。

※各質問への回答以外にご意見がある場合は「回答用紙」の「自由意見記入欄」をご利用ください。

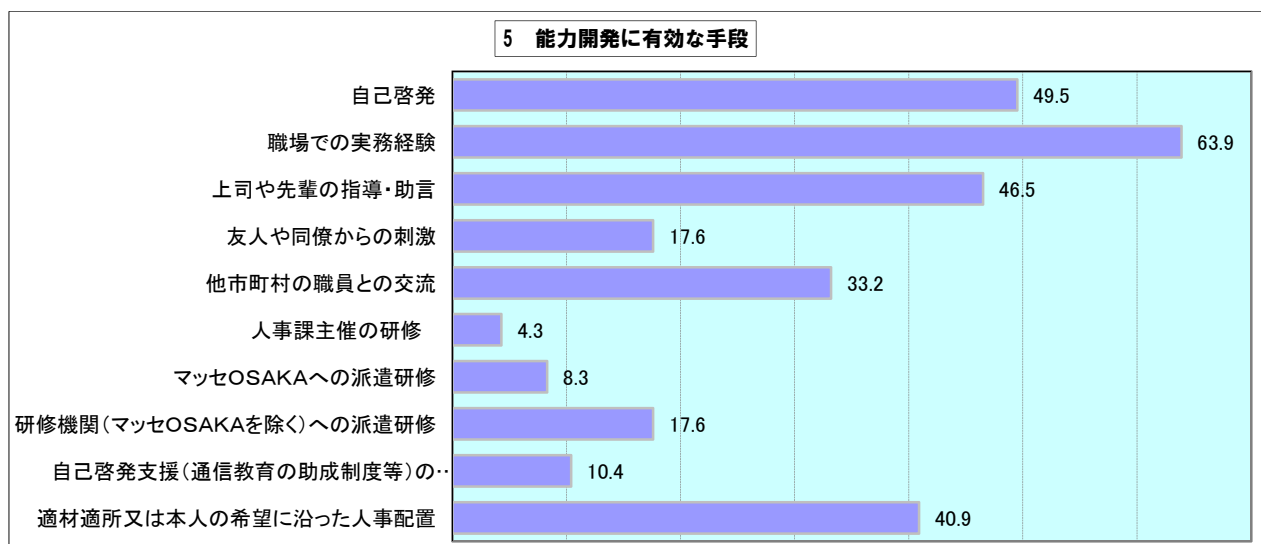
質問(1) 職員の能力開発・向上の手段として有効なものは何だと思いますか？ 下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(1)①

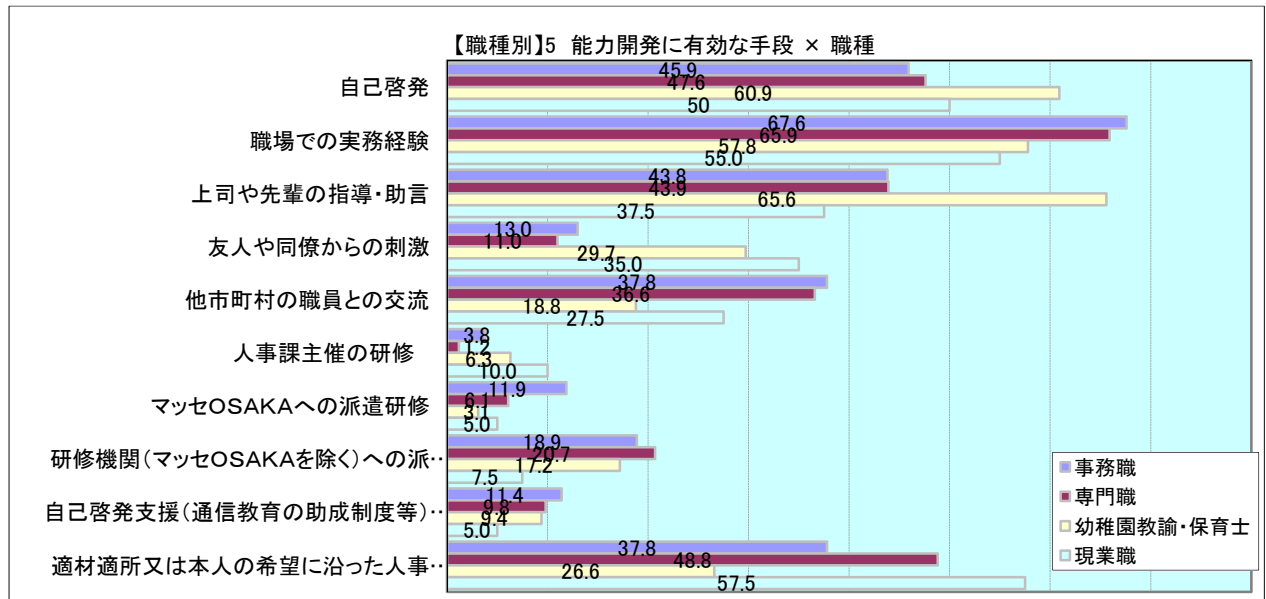
5-(1)②

5-(1)③

- 1 自己啓発
- 2 職場での実務経験
- 3 上司や先輩の指導・助言
- 4 友人や同僚からの刺激
- 5 他市町村の職員との交流
- 6 人事課主催の研修
- 7 マッセOSAKAへの派遣研修
- 8 研修機関(マッセOSAKAを除く)への派遣研修
- 9 自己啓発支援(通信教育の助成制度等)の充実
- 10 適材適所又は本人の希望に沿った人事配置



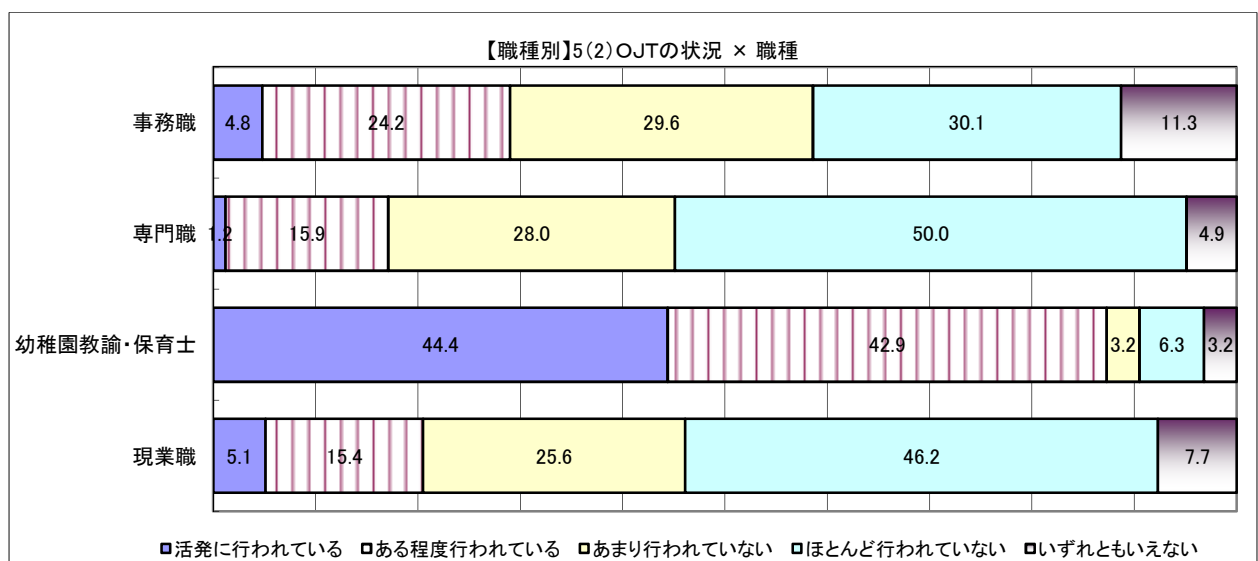
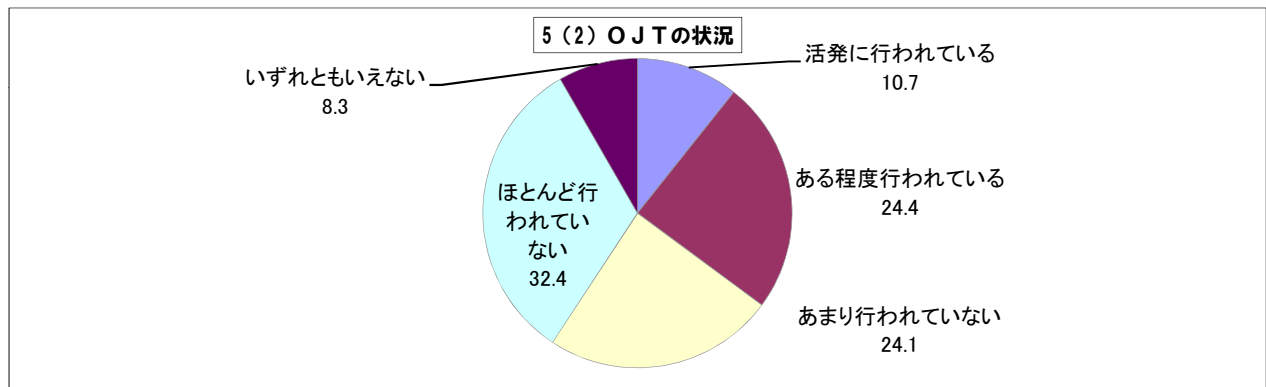
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕



回答書番号
5-(2)

質問(2) あなたの職場では、職場研修(OJT)を実施していますか？

- 1 活発に行われている
- 2 ある程度行われている
- 3 あまり行われていない
- 4 ほとんど行われていない
- 5 いずれともいえない

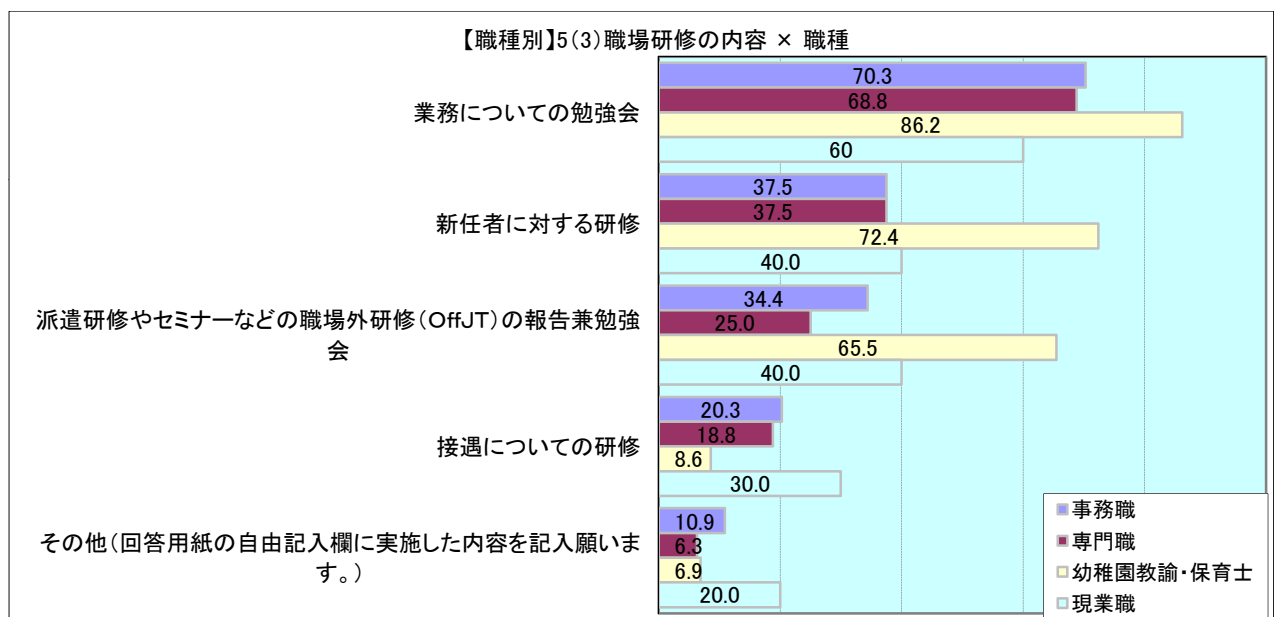
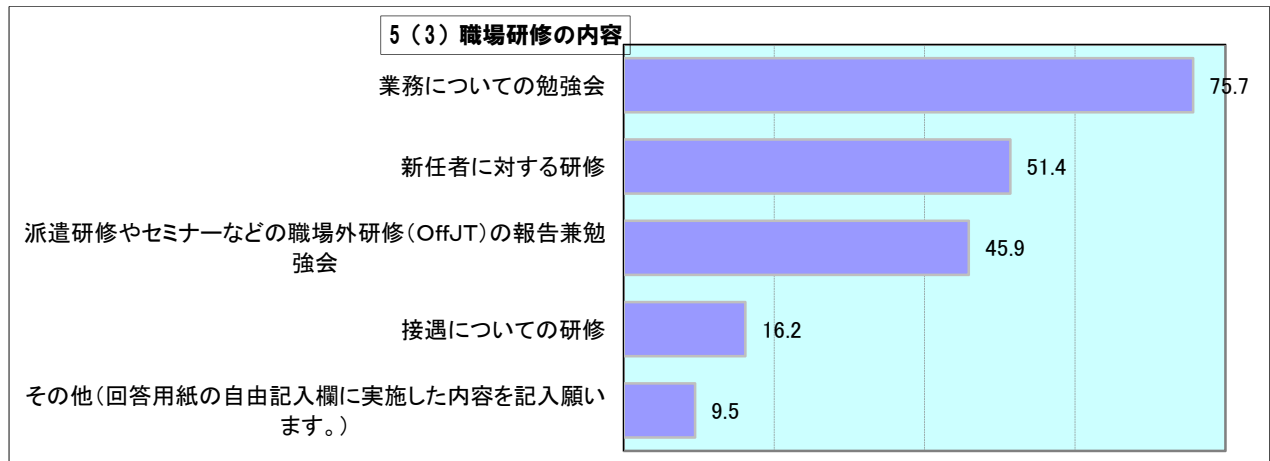


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(3) 上記の質問(2)で「1」又は「2」と回答した人にお伺いします。あなたの職場で実施している職場研修の主な実施内容について、下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(3)①
5-(3)②
5-(3)③

- 1 業務についての勉強会
- 2 新任者に対する研修
- 3 派遣研修やセミナーなどの職場外研修(OffJT)の報告兼勉強会
- 4 接遇についての研修
- 5 その他(回答用紙の自由記入欄に実施した内容を記入願います。)

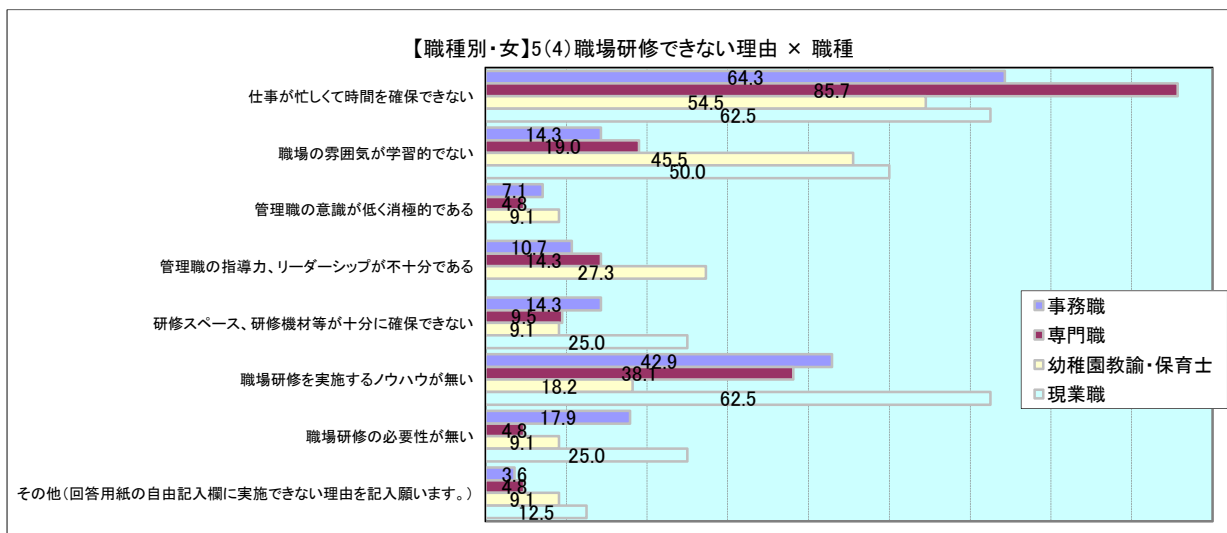
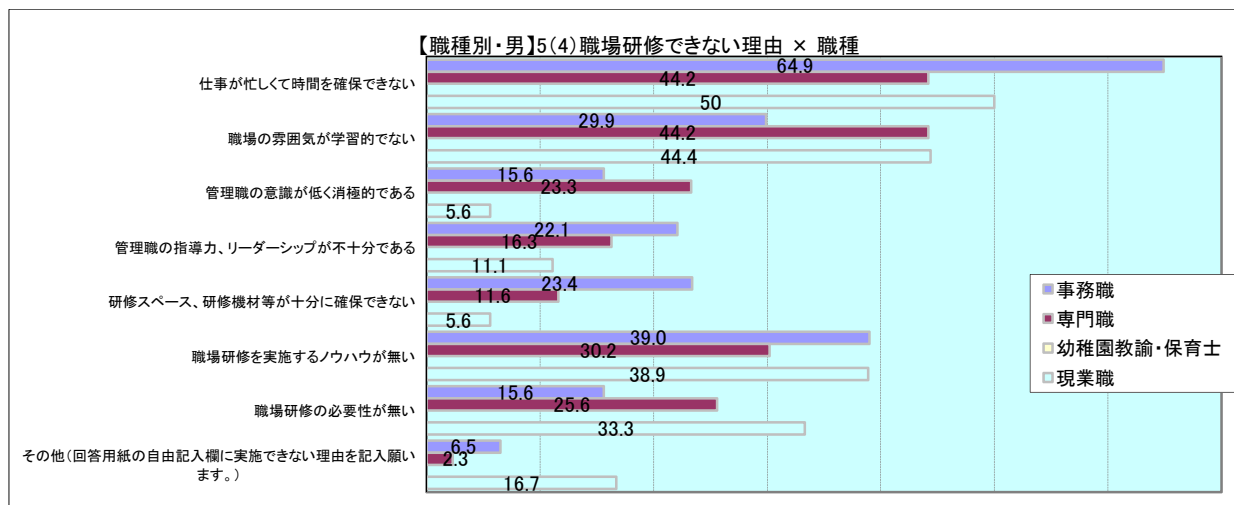
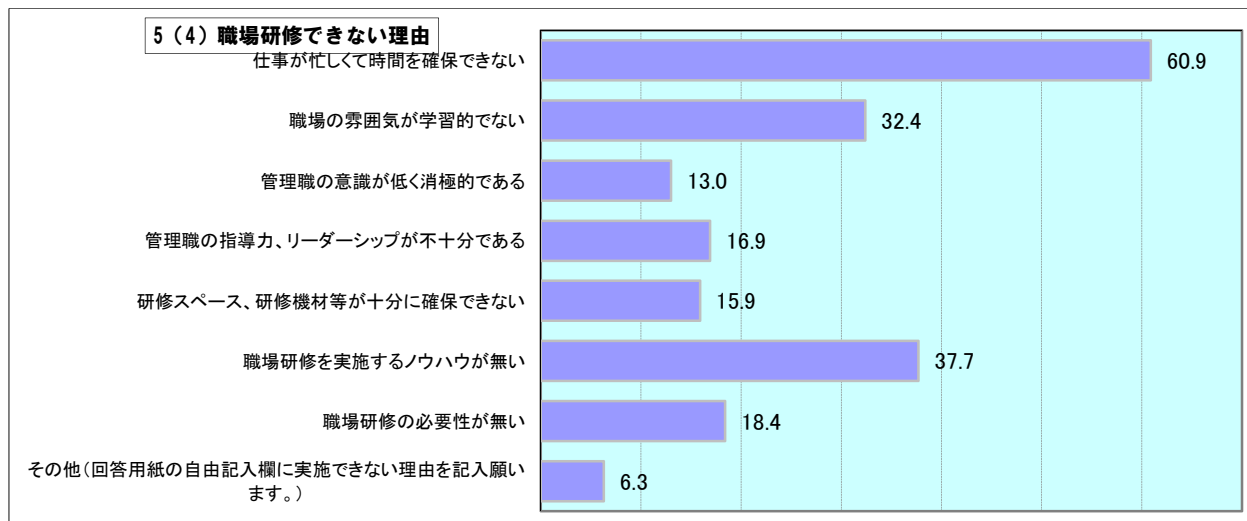


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(4) 上記の質問(2)で「3」又は「4」と回答した人にお伺いします。あなたの職場で職場研修を実施できない主な理由について、下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(4)①
5-(4)②
5-(4)③

- 1 仕事が忙しくて時間を確保できない
- 2 職場の雰囲気が学習的でない
- 3 管理職の意識が低く消極的である
- 4 管理職の指導力、リーダーシップが不十分である
- 5 研修スペース、研修機材等が十分に確保できない
- 6 職場研修を実施するノウハウが無い
- 7 職場研修の必要性が無い
- 8 その他(回答用紙の自由記入欄に実施できない理由を記入願います。)

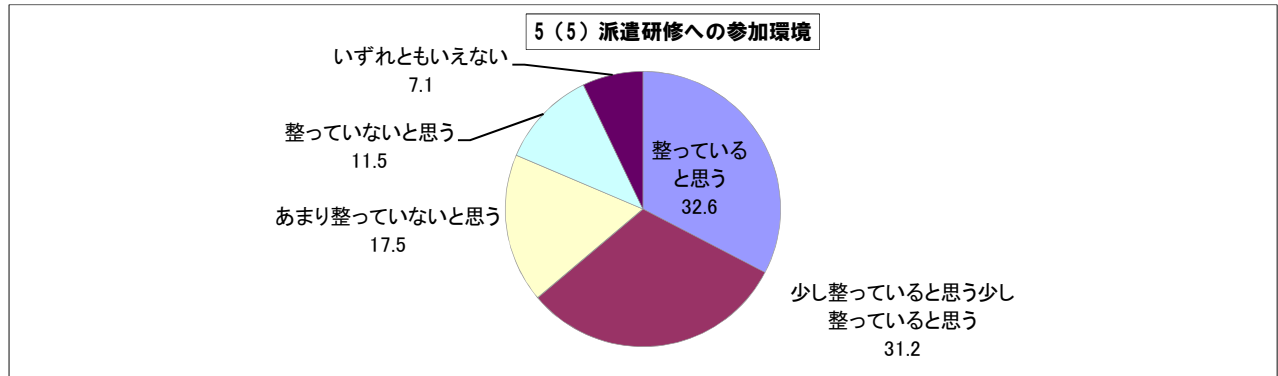


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(5) あなたの職場では、マッセOSAKAや他の研修機関への派遣研修などの職場外研修(OffJT)に参加しやすい環境が整っていますか？

5-(5)

- 1 整っていると思う
- 2 少し整っていると思う
- 3 あまり整っていないと思う
- 4 整っていないと思う
- 5 いずれともいえない



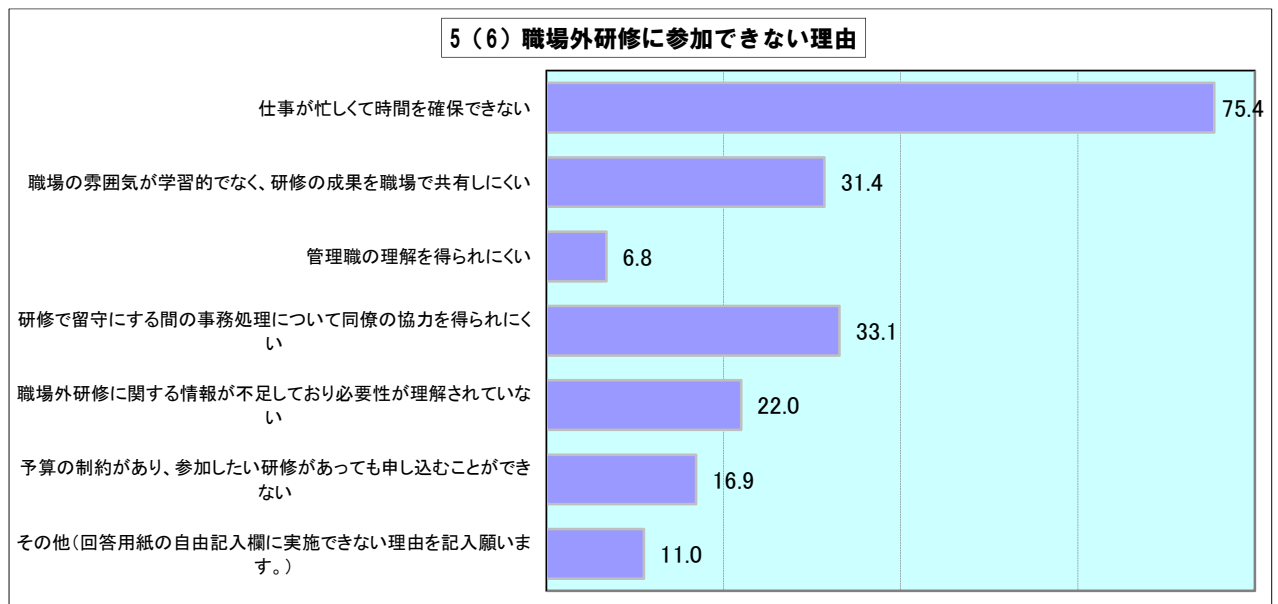
質問(6) 上記の質問(5)で「3」又は「4」と回答した人にお伺いします。あなたの職場から職場外研修に参加しにくい主な理由について、下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(6)①

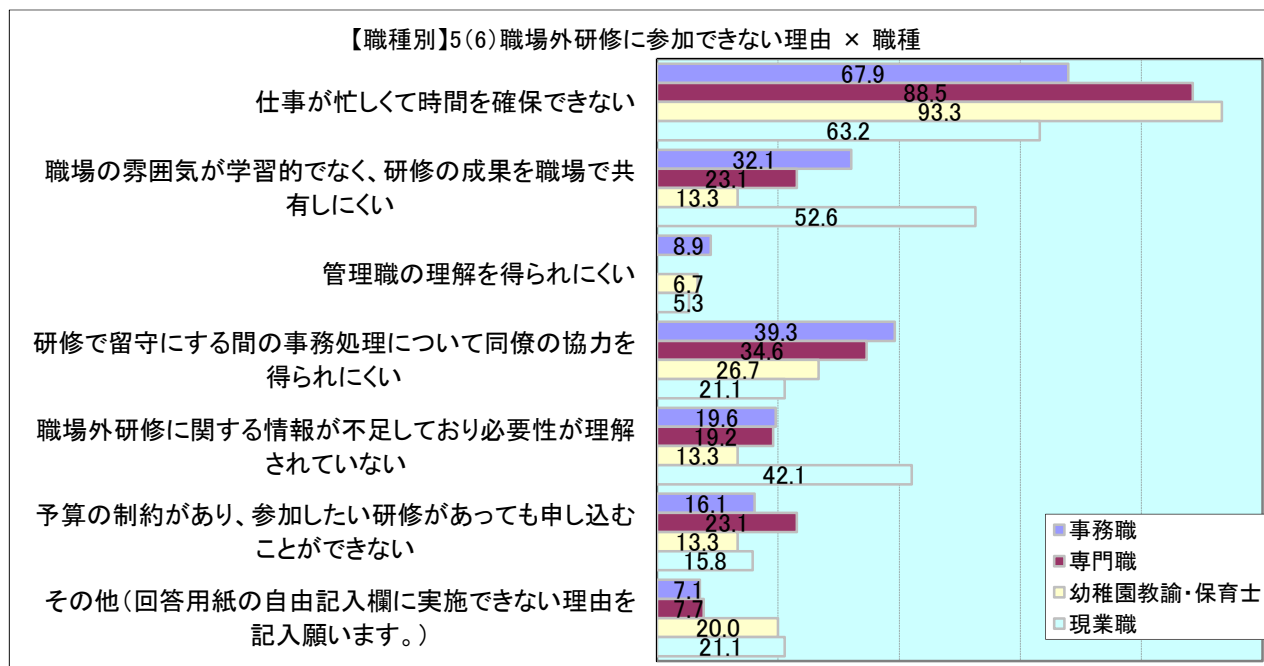
5-(6)②

5-(6)③

- 1 仕事が忙しくて時間を確保できない
- 2 職場の雰囲気が学習的でなく、研修の成果を職場で共有しにくい
- 3 管理職の理解を得られにくい
- 4 研修で留守にする間の事務処理について同僚の協力を得られにくい
- 5 職場外研修に関する情報が不足しており必要性が理解されていない
- 6 予算の制約があり、参加したい研修があっても申し込むことができない
- 7 その他(回答用紙の自由記入欄に実施できない理由を記入願います。)



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

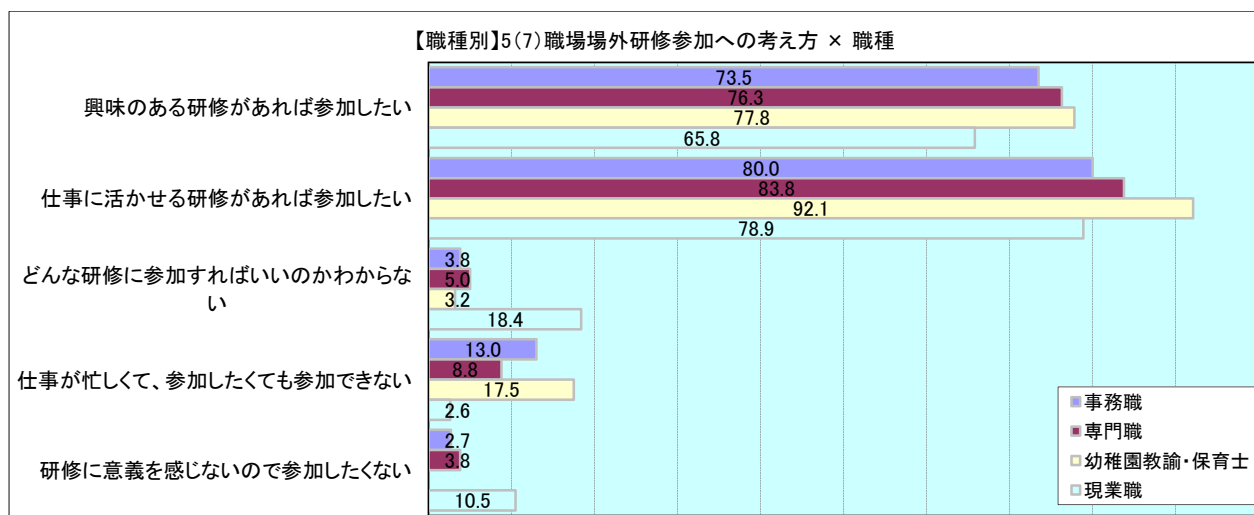
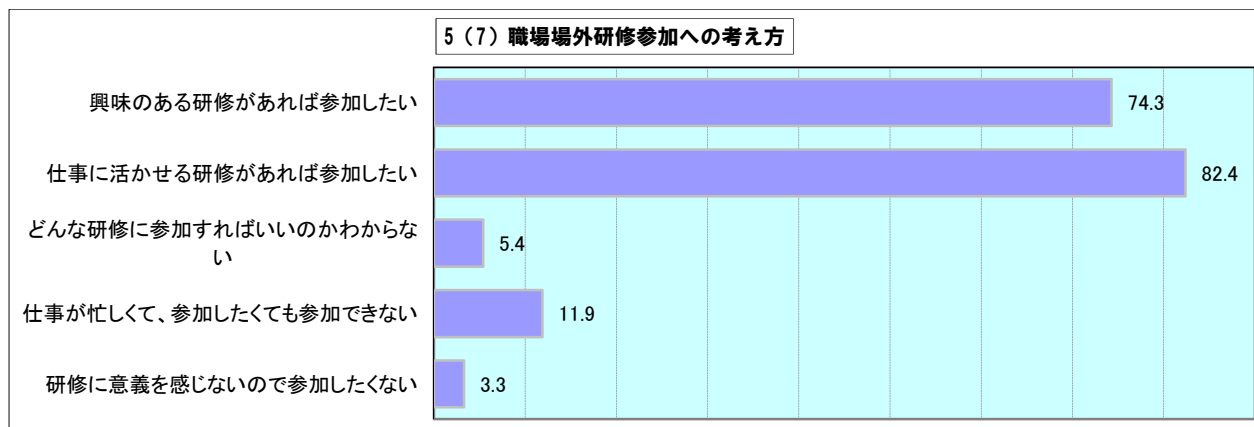


質問(7) あなたは、職場外研修(OffJT)への参加について、どのように考えていますか？
下記の項目から該当するものを選び(2つ以内)回答用紙に記入してください。

5-(7)①

5-(7)②

- 1 興味のある研修があれば参加したい
- 2 仕事に活かせる研修があれば参加したい
- 3 どんな研修に参加すればいいのかわからない
- 4 仕事が忙しくて、参加したくても参加できない
- 5 研修に意義を感じないので参加したくない



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

回答書番号

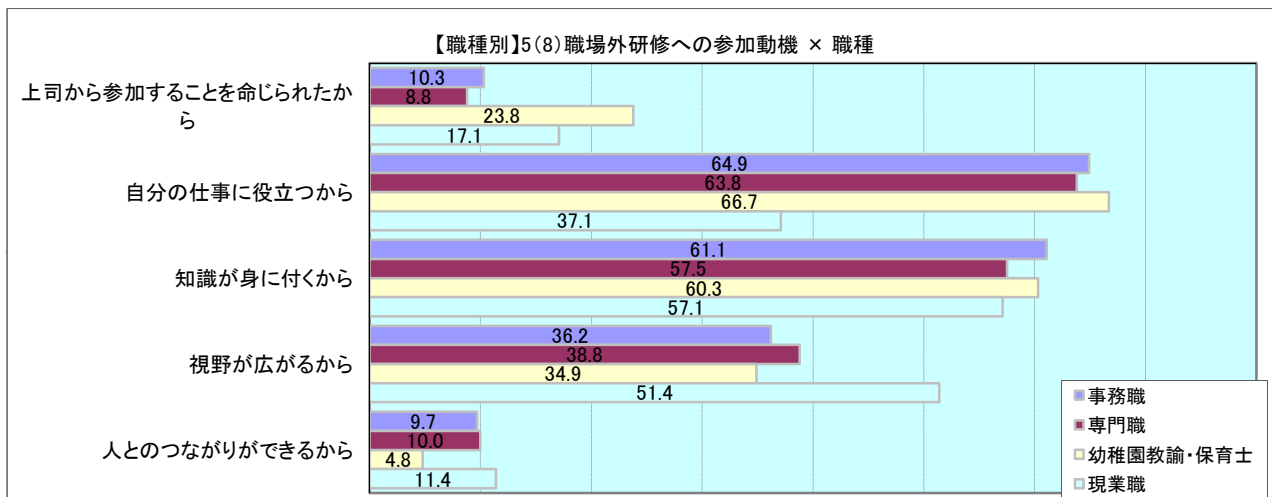
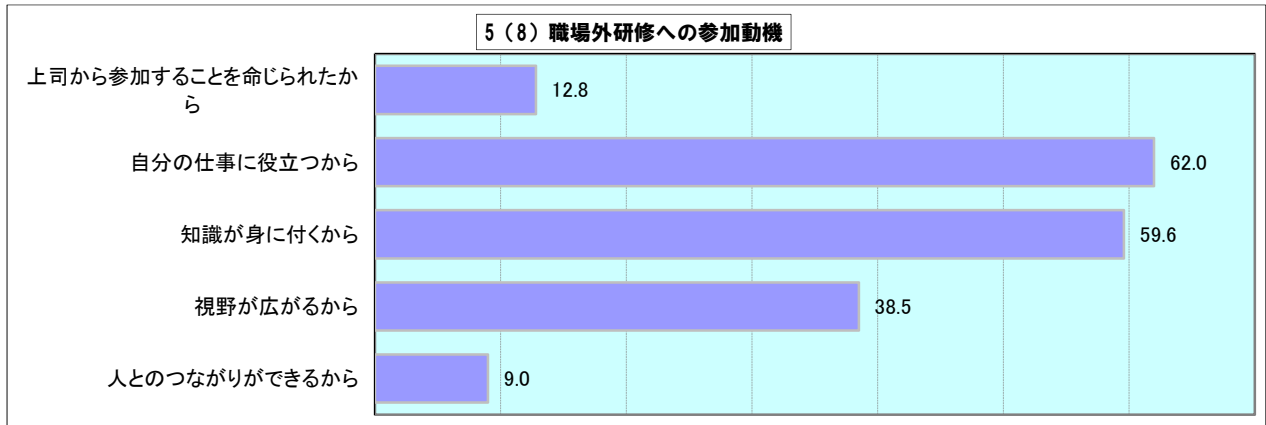
質問(8) あなたが職場外研修(OffJT)へ参加する動機は何ですか？

5-(8)①

下記の項目から該当するものを選び(2つ以内)回答用紙に記入してください。

5-(8)②

- 1 上司から参加することを命じられたから
- 2 自分の仕事に役立つから
- 3 知識が身に付くから
- 4 視野が広がるから
- 5 人とのつながりができるから

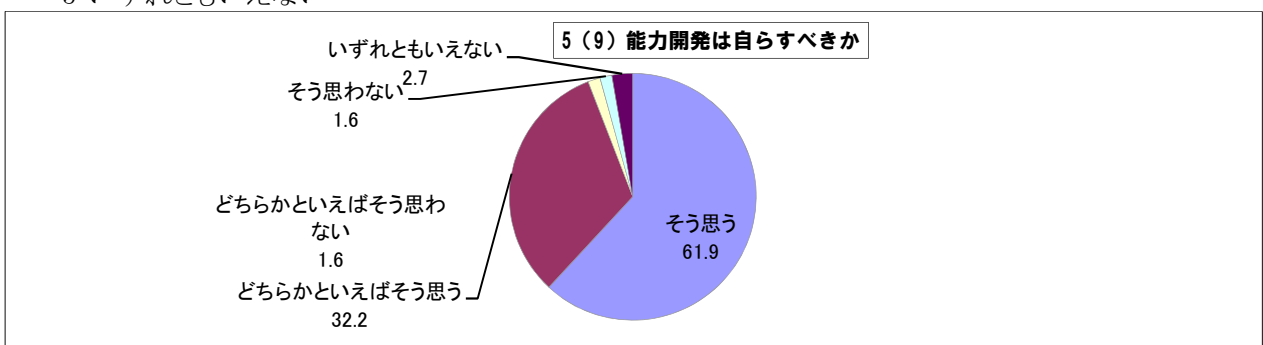


説明: 人材育成は本人の意欲、主体性があるはじめて可能となるものであることから、自己啓発は人材育成の基本であると考えられ、近年、自己啓発に自己学習を加えた「自学」という言葉が一般的になりつつあります。今後の人材育成においては、職員の「自学」を刺激し、能力開発を進めて組織全体の能力向上を図ることが必要と考えます。あなた自身のこれまでの職員としての成長を振り返り、下記の質問にお答えください。

質問(9) 自分自身の能力開発は、自らが主体的に行うべきものと思いますか

5-(9)

- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえばそう思わない
- 4 そう思わない
- 5 いずれともいえない

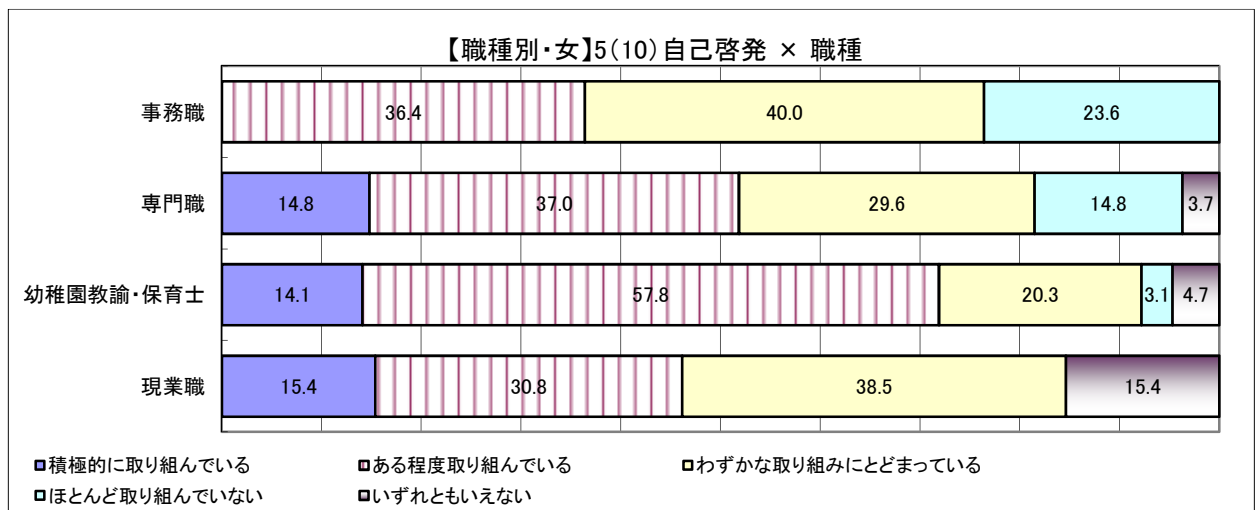
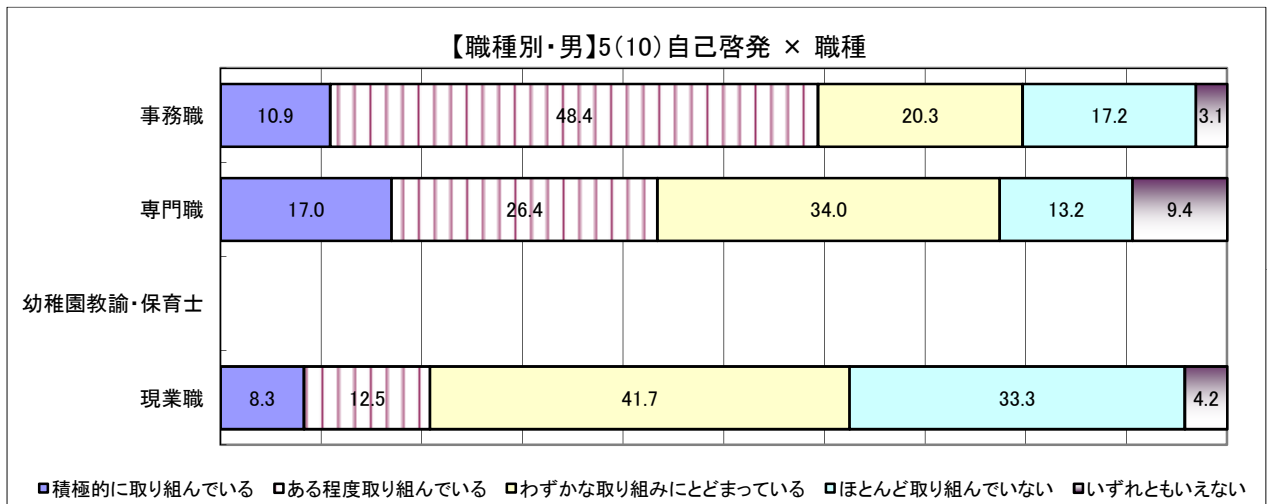
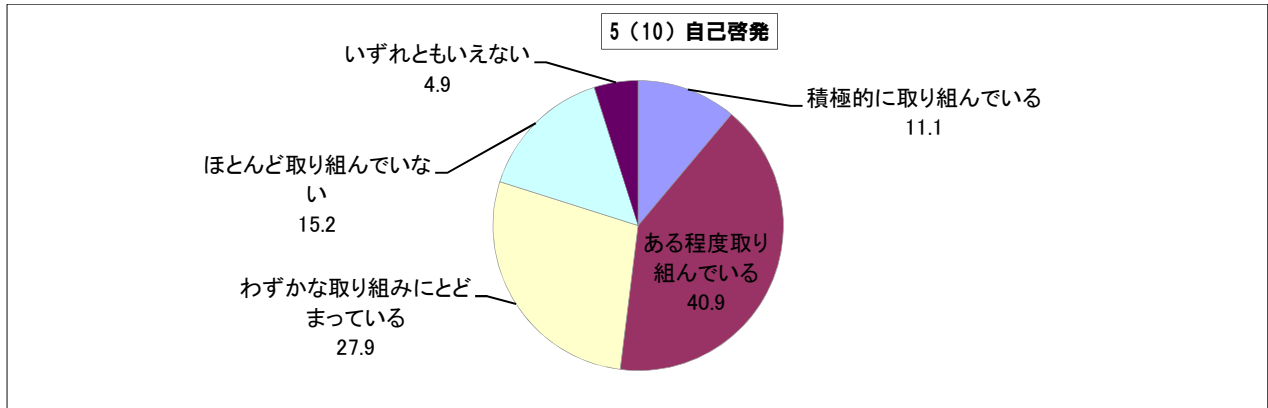


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(10) あなたは、現在、自己啓発に取り組んでいますか？

5-(10)

- 1 積極的に取り組んでいる
- 2 ある程度取り組んでいる
- 3 わずかな取り組みにとどまっている
- 4 ほとんど取り組んでいない
- 5 いずれともいえない

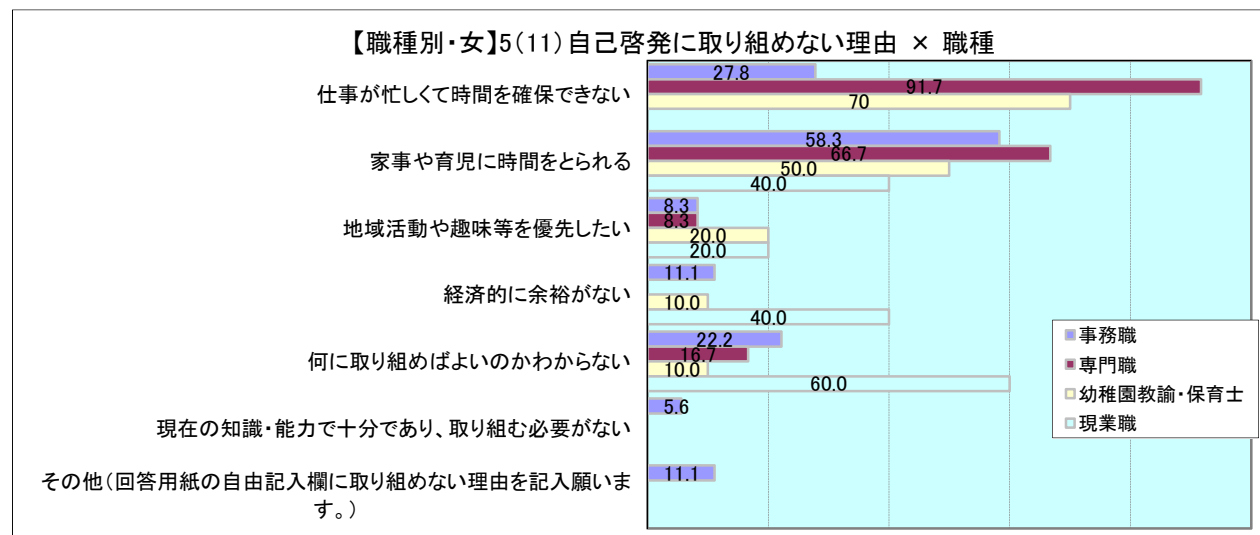
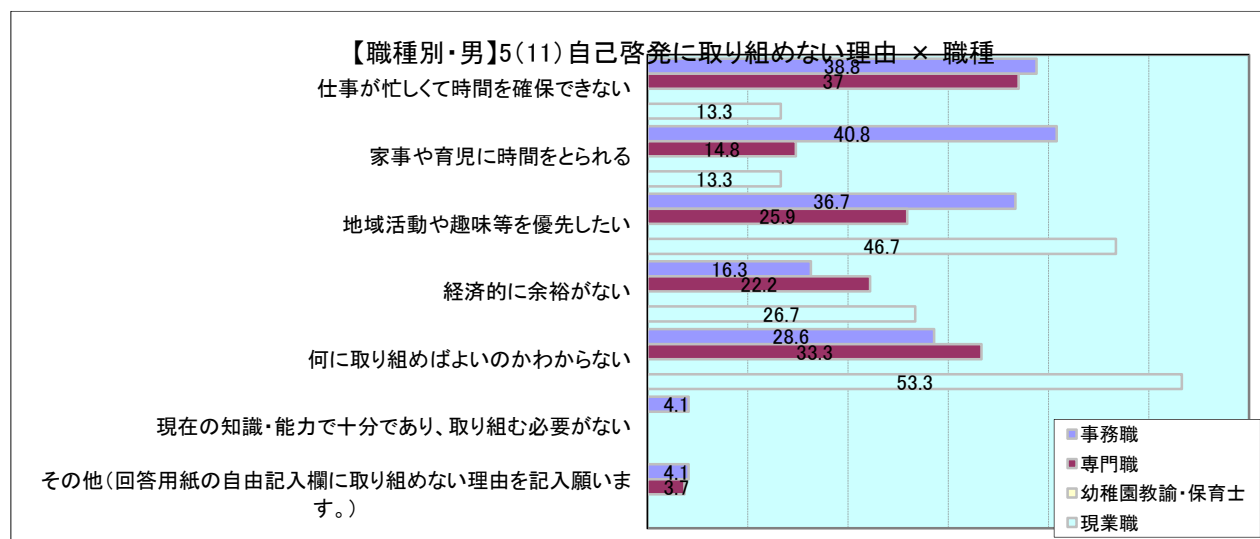
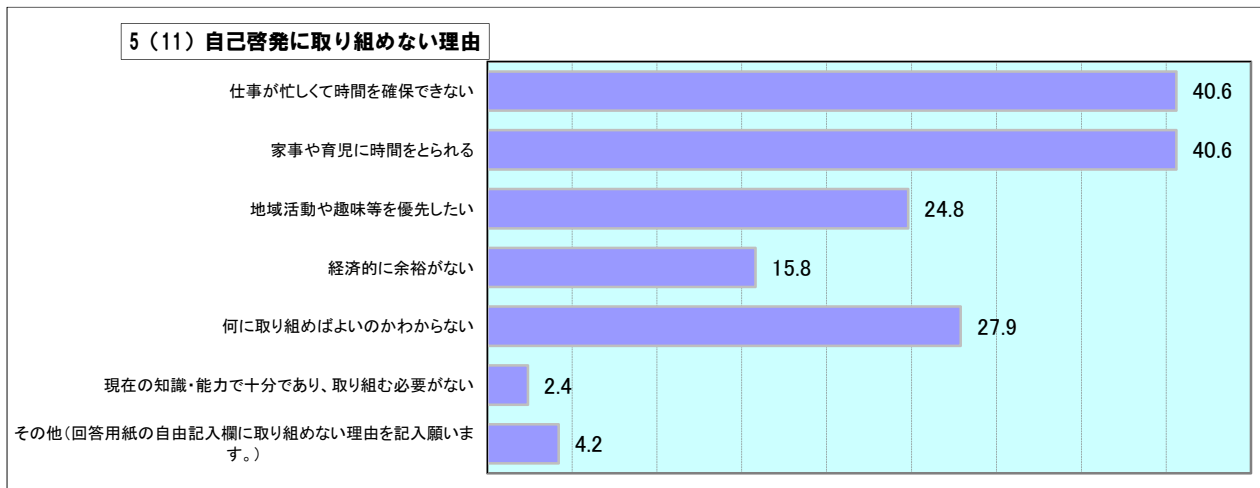


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

【質問(11)】上記の質問(10)で「3」又は「4」と回答した人にお伺いします。あなたが自己啓発に取り組みにくい主な理由について、下記から該当するものを選び(2つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(11)①
5-(11)②

- 1 仕事が忙しくて時間を確保できない
- 2 家事や育児に時間をとられる
- 3 地域活動や趣味等を優先したい
- 4 経済的に余裕がない
- 5 何に取り組めばよいのかわからない
- 6 現在の知識・能力で十分であり、取り組む必要がない
- 7 その他(回答用紙の自由記入欄に取り組めない理由を記入願います。)

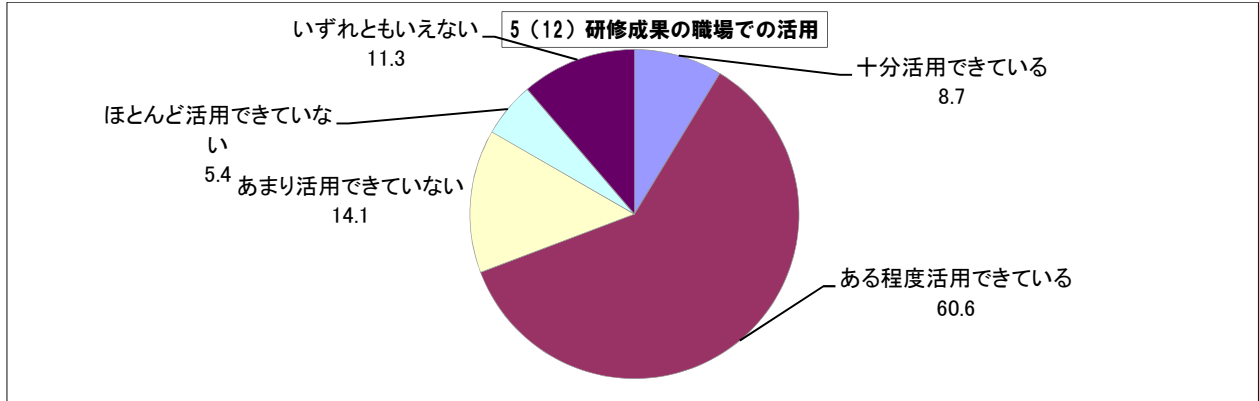


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(12) あなたは、研修(※)で学んだことを職場業務の改善に活用できていますか？
 (※)自己啓発、職場研修(OJT)、職場外研修(OffJT)の種類を問いません。

5-(12)

- 1 十分活用できている
- 2 ある程度活用できている
- 3 あまり活用できていない
- 4 ほとんど活用できていない
- 5 いずれともいえない

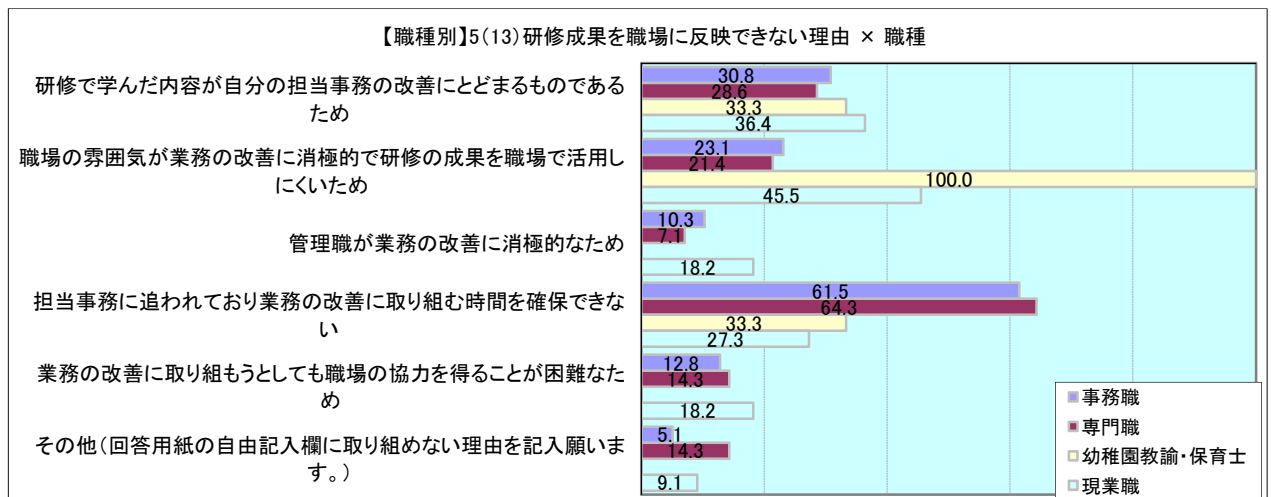
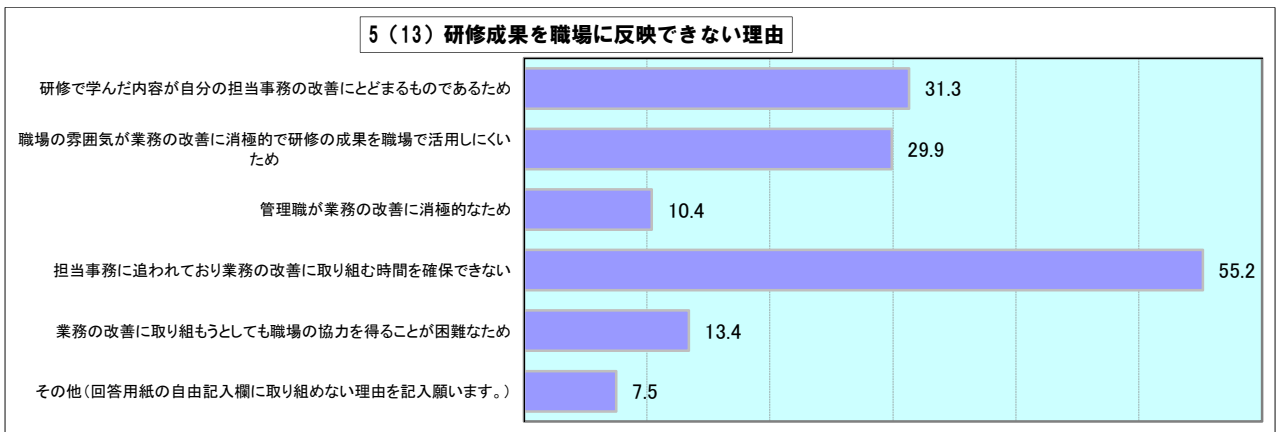


質問(13) 上記の質問(12)で「3」又は「4」と回答した人にお伺いします。あなたが研修で学んだことを職場の業務の改善に活用できない主な理由について、下記から該当するものを選び(2つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(13)①

5-(13)②

- 1 研修で学んだ内容が自分の担当事務の改善にとどまるものであるため
- 2 職場の雰囲気が業務の改善に消極的で研修の成果を職場で活用しにくいいため
- 3 管理職が業務の改善に消極的なため
- 4 担当事務に追われており業務の改善に取り組む時間を確保できない
- 5 業務の改善に取り組もうとしても職場の協力を得ることが困難なため
- 6 その他(回答用紙の自由記入欄に取り組めない理由を記入願います。)



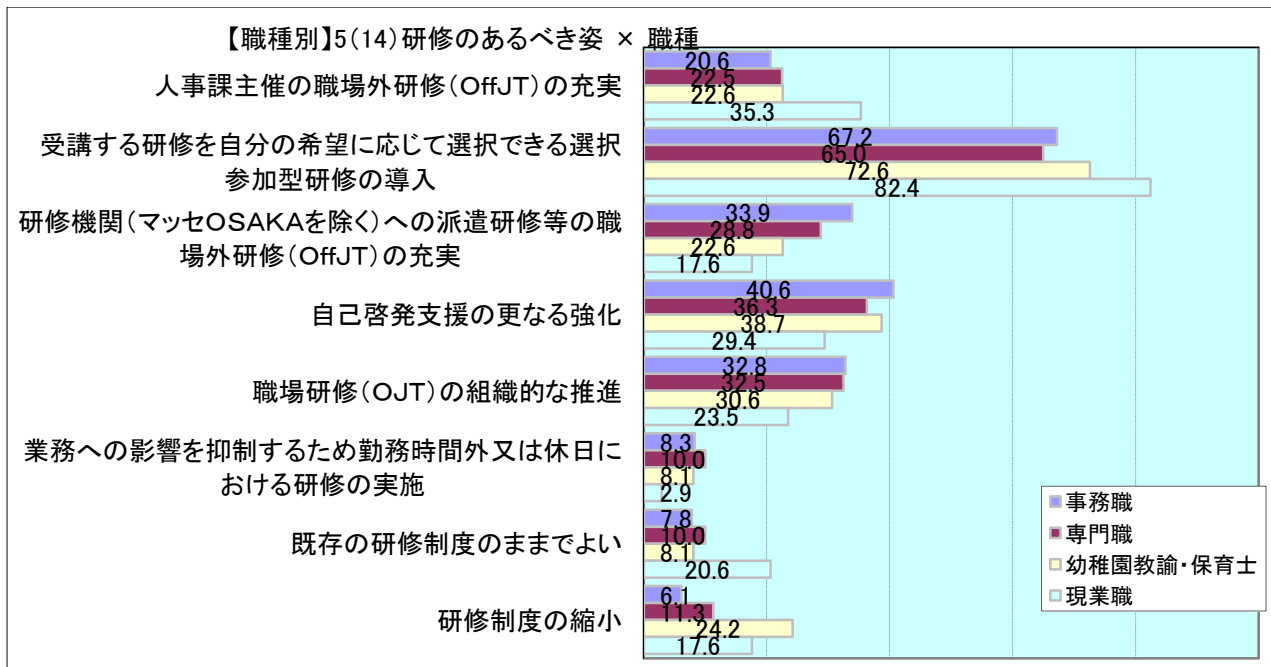
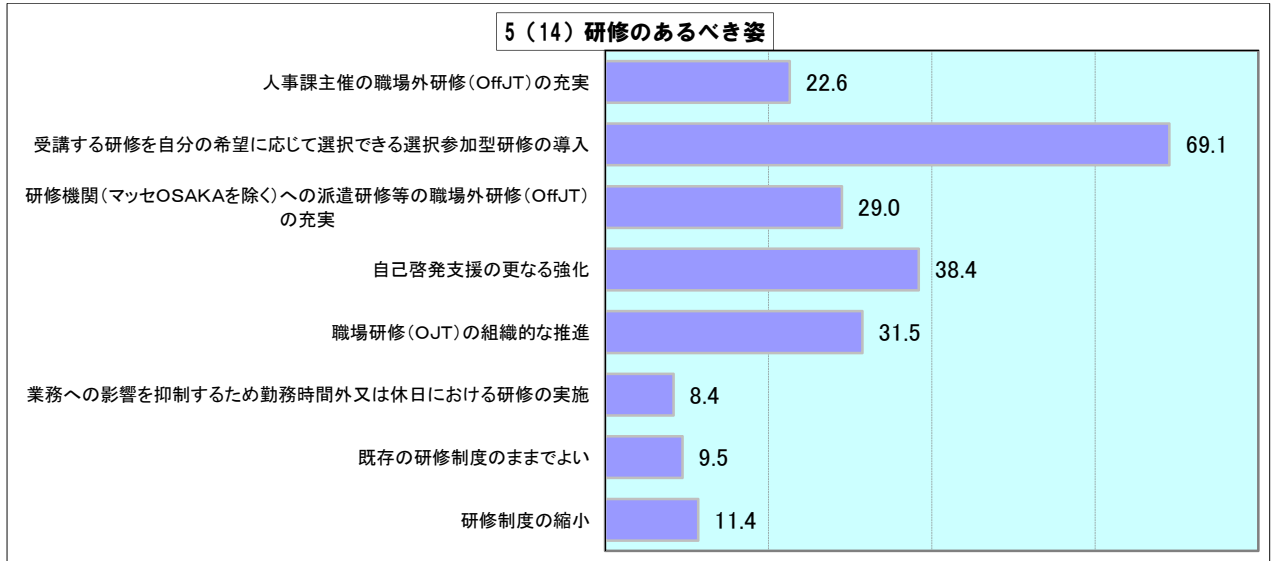
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

回答書番号

質問(14) これからの職員研修はどうあるべきだと思いますか？下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

5-(14)①
5-(14)②
5-(14)③

- 1 人事課主催の職場外研修(OffJT)の充実
- 2 受講する研修を自分の希望に応じて選択できる選択参加型研修の導入
- 3 研修機関(マッセOSAKAを除く)への派遣研修等の職場外研修(OffJT)の充実
- 4 自己啓発支援の更なる強化
- 5 職場研修(OJT)の組織的な推進
- 6 業務への影響を抑制するため勤務時間外又は休日における研修の実施
- 7 既存の研修制度のままでよい
- 8 研修制度の縮小



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

6 人事制度・処遇について

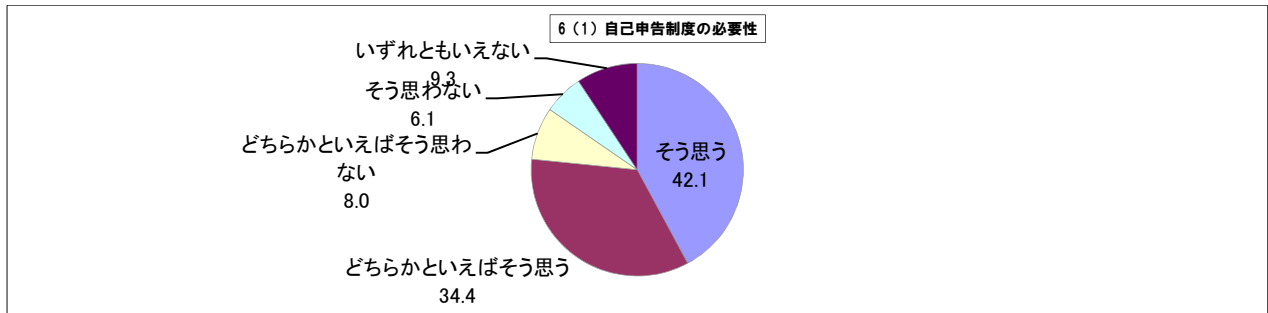
説明：人材育成を効果的に推進するためには、職員一人ひとりの持つ能力を最大限に発揮させることを人事管理の目的の一つとして明確に位置付け、職員の多様な適性等を生かすジョブ・ローテーション（計画的な人事異動）、職員が自己の適性等を踏まえ、人事異動に関し自己の希望する職務及び所属を申告する自己申告制度などを確立し、人材育成の観点にも十分配慮した人事管理を行っていくことが重要と考えます。あなた自身のこれまでの人事異動を振り返るとともに、これからのあるべき人事制度を思い描いたうえで、下記の質問にお答えください。

※各質問への回答以外にご意見がある場合は「回答用紙」の「自由意見記入欄」をご利用ください。

質問(1) 自己申告制度のように、人事異動（配置）の希望を含めて、自分のやりたい仕事（ポスト）を意思表示する制度は必要と思いますか？

6-(1)

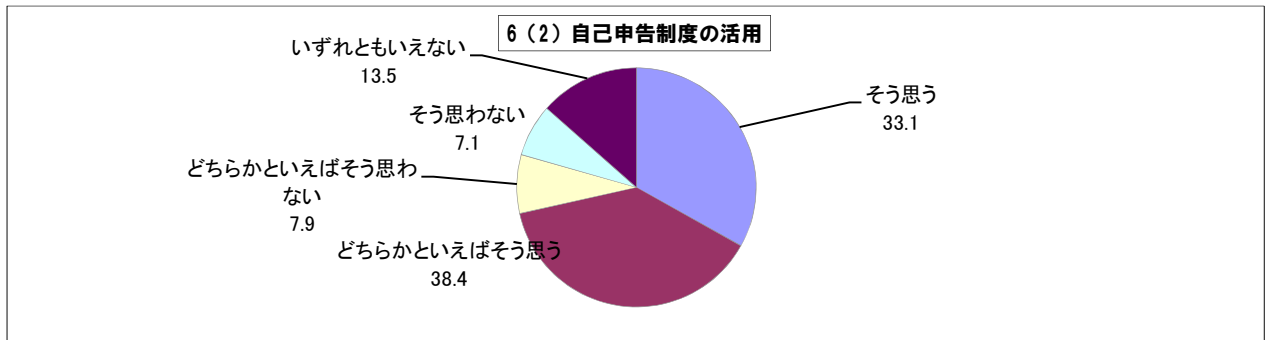
- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえばそう思わない
- 4 そう思わない
- 5 いずれともいえない



質問(2) 上記の説明にあるような自己申告制度が導入された場合、制度を活用しようと思いますか？

6-(2)

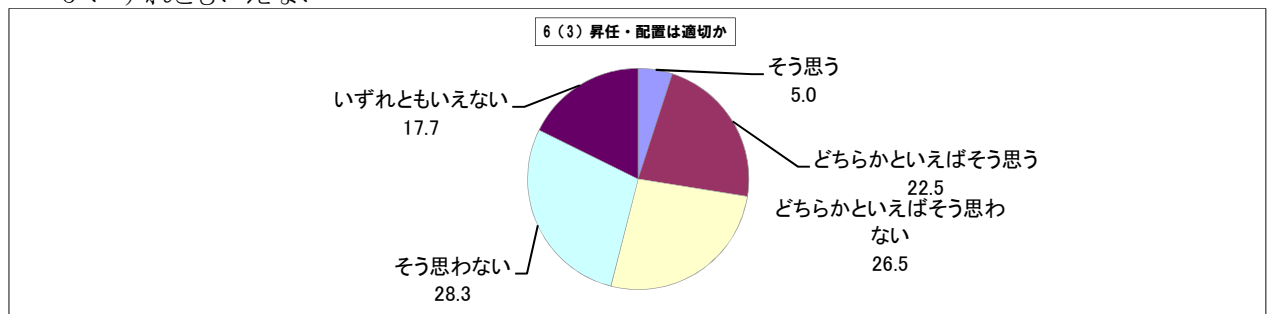
- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえばそう思わない
- 4 そう思わない
- 5 いずれともいえない



質問(3) 現在の人事について、昇任や配置は適切に行われていると思いますか？

6-(3)

- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえばそう思わない
- 4 そう思わない
- 5 いずれともいえない



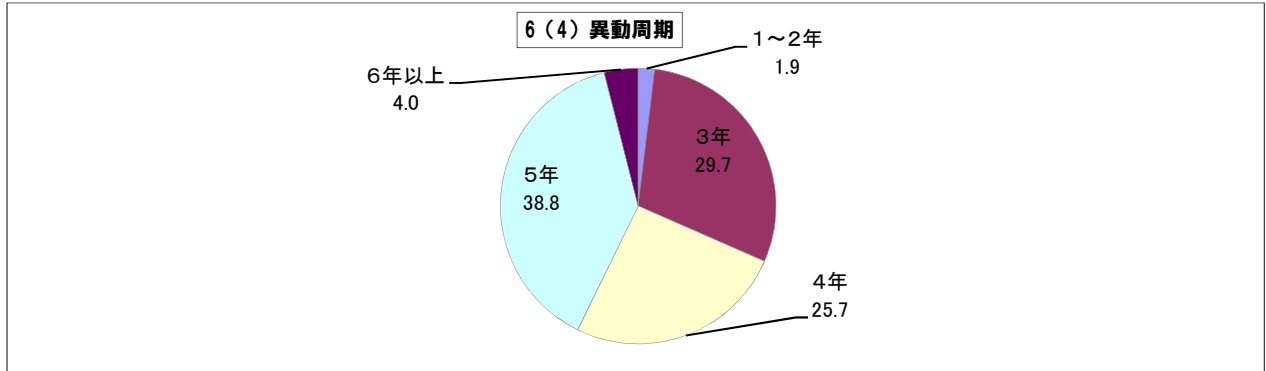
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(4) 人事異動の周期は、一般的(※)に何年が望ましいと思いますか？

6-(4)

(※)若手の育成期間等の特別な場合を除く

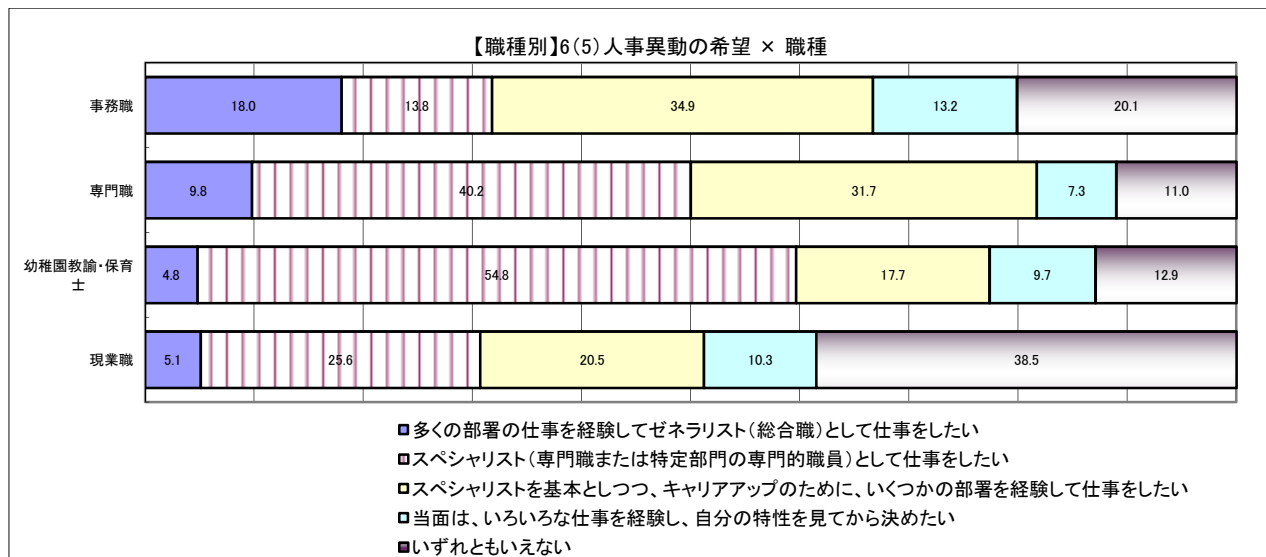
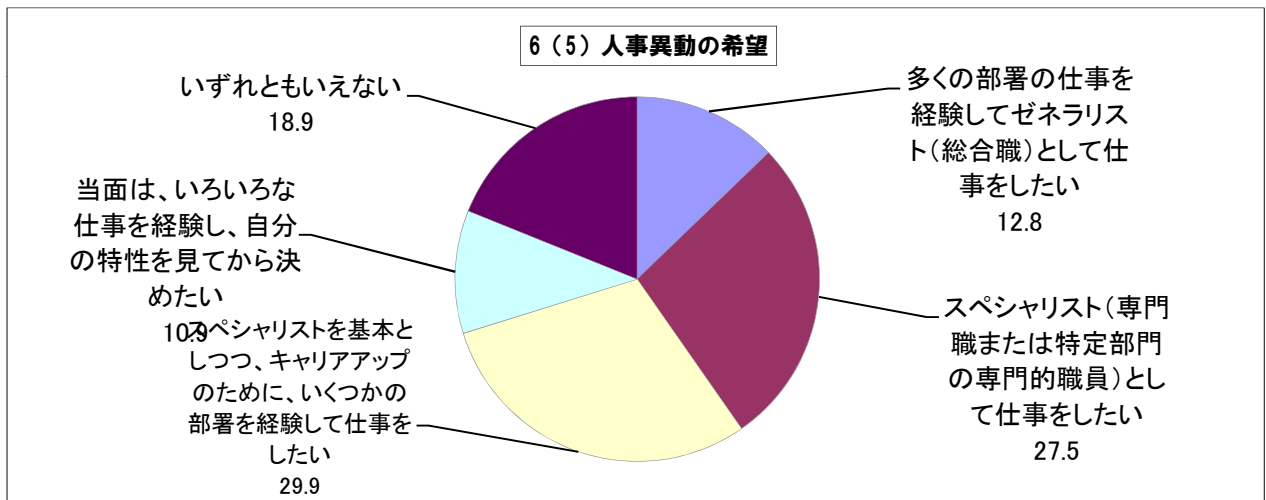
- 1 1～2年
- 2 3年
- 3 4年
- 4 5年
- 5 6年以上



質問(5) あなたは、自分の能力を最大限に発揮するために、今後どのような人事異動を望みますか？

回答書番号
6-(5)

- 1 多くの部署の仕事を経験してゼネラリスト(総合職)として仕事をしたい
- 2 スペシャリスト(専門職または特定部門の専門的職員)として仕事をしたい
- 3 スペシャリストを基本としつつ、キャリアアップのために、いくつかの部署を経験して仕事をしたい
- 4 当面は、いろいろな仕事を経験し、自分の特性を見てから決めたい
- 5 いずれともいえない

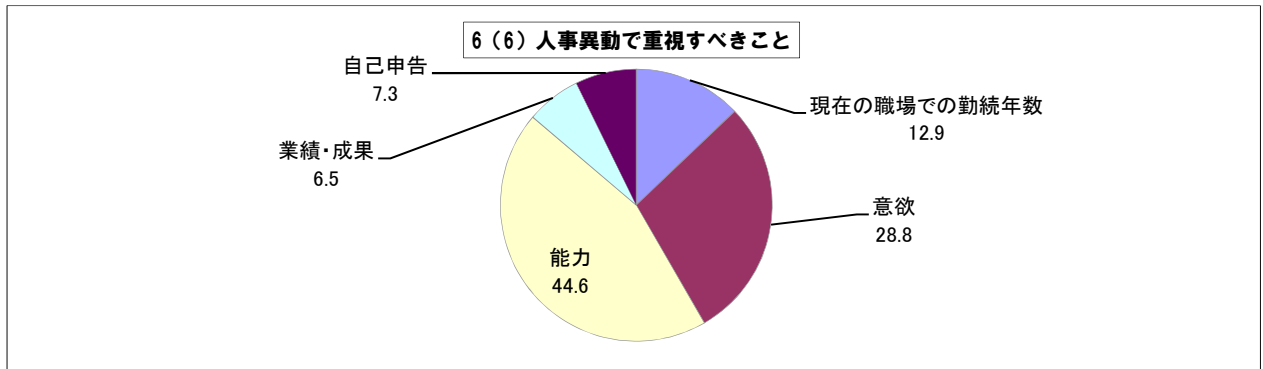


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(6) 人事異動の際に最も考慮すべきことは何だと思いますか？

6-(6)

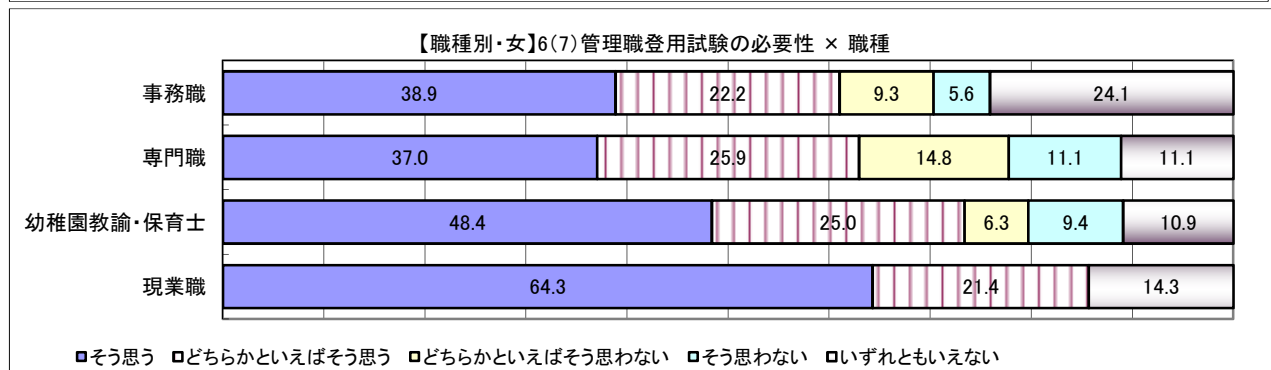
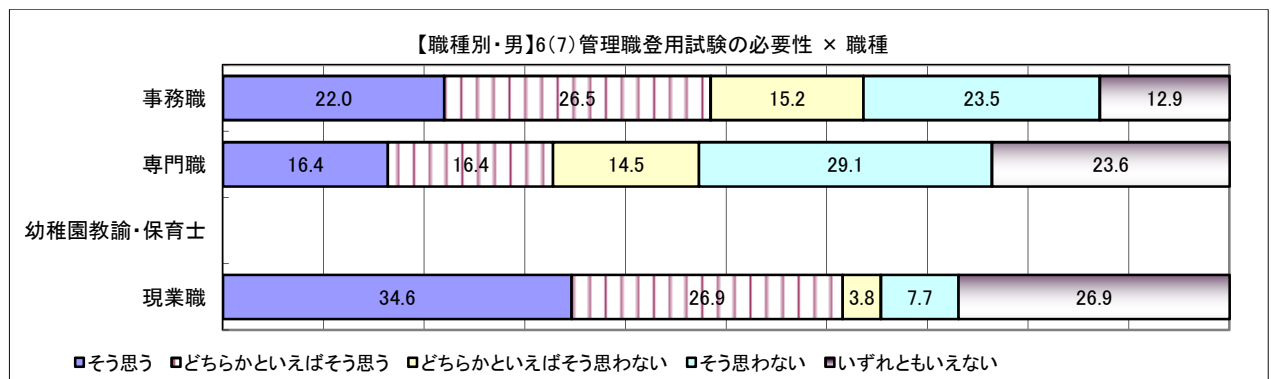
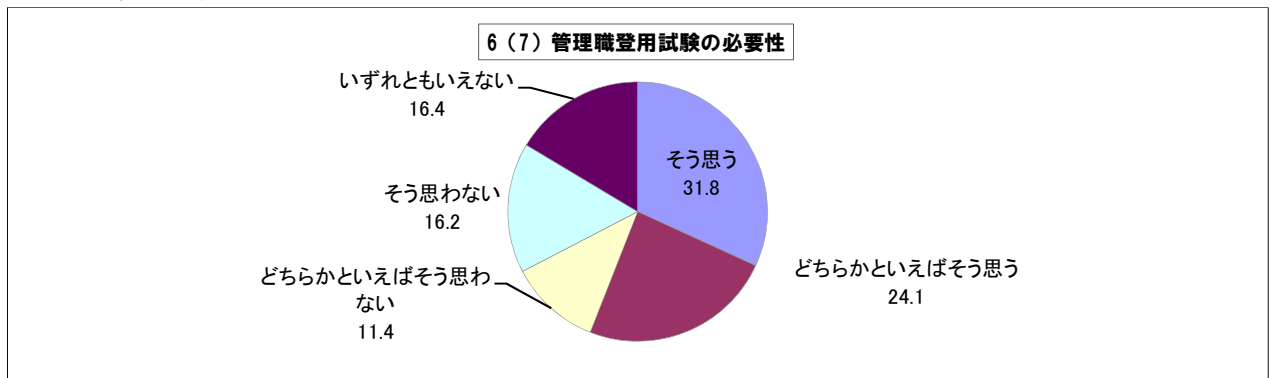
- 1 現在の職場での勤続年数
- 2 意欲
- 3 能力
- 4 業績・成果
- 5 自己申告



質問(7) 現在、主査・主任に昇任する場合のみ試験を実施していますが、管理職(課長代理以上)への昇任に際しても試験が必要だと思いますか？

6-(7)

- 1 そう思う
- 2 どちらかといえばそう思う
- 3 どちらかといえばそう思わない
- 4 そう思わない
- 5 いずれともいえない

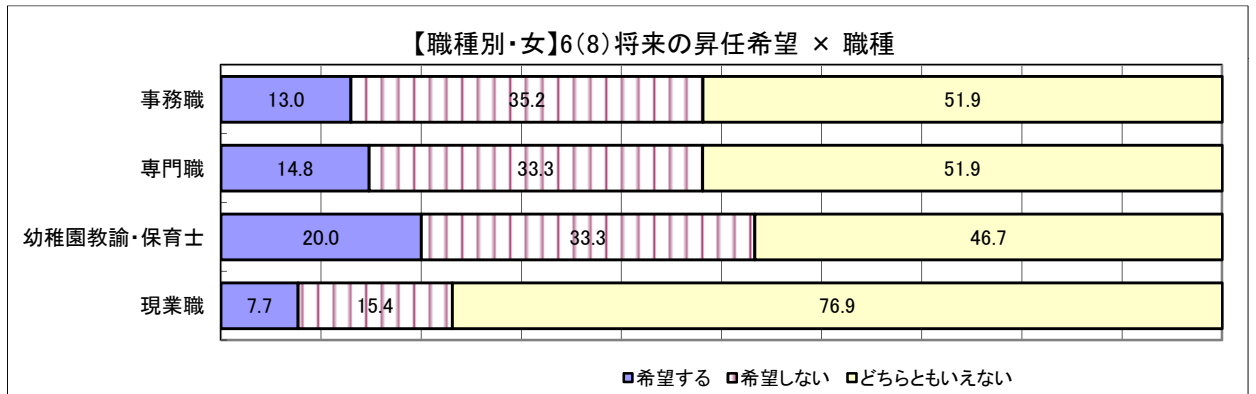
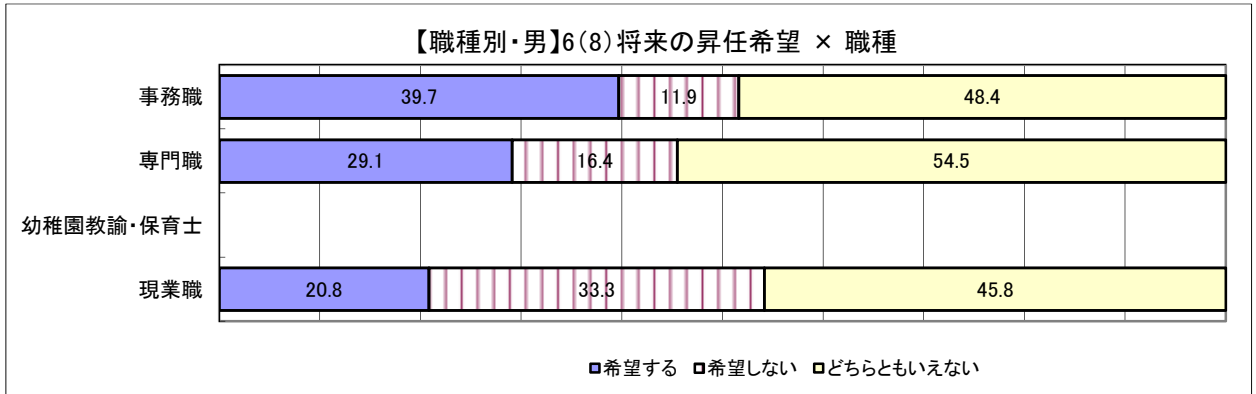
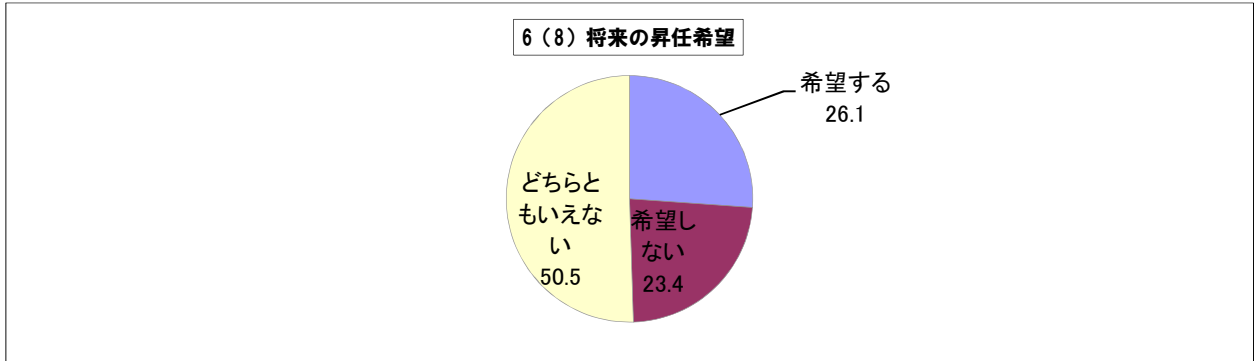


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(8) あなたは、将来、昇任することを希望しますか？

6-(8)

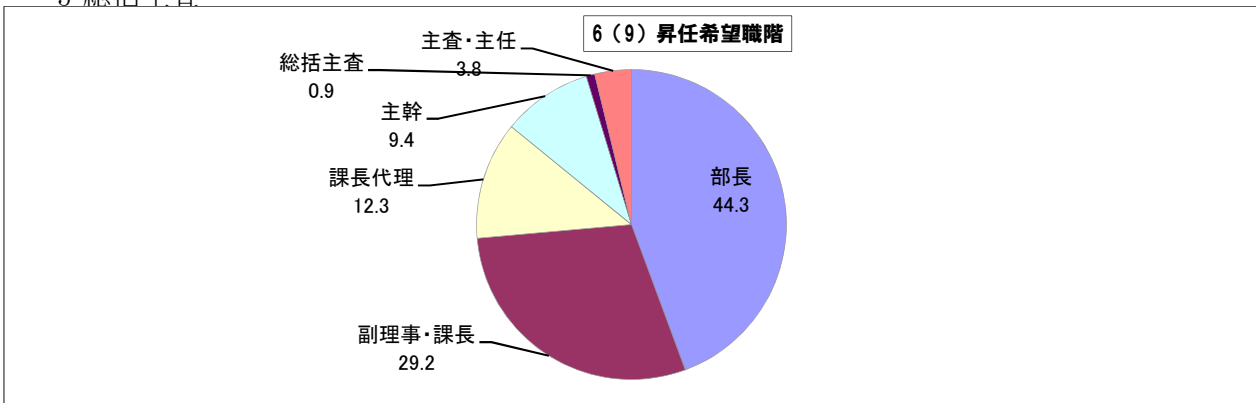
- 1 希望する
- 2 希望しない
- 3 どちらともいえない



質問(9) 上記の質問(8)で「1」と回答した人にお伺いします。あなたは、どの職階まで昇任することを希望しますか？

6-(9)

- 1 部長
- 2 副理事・課長
- 3 課長代理
- 4 主幹
- 5 総括主査



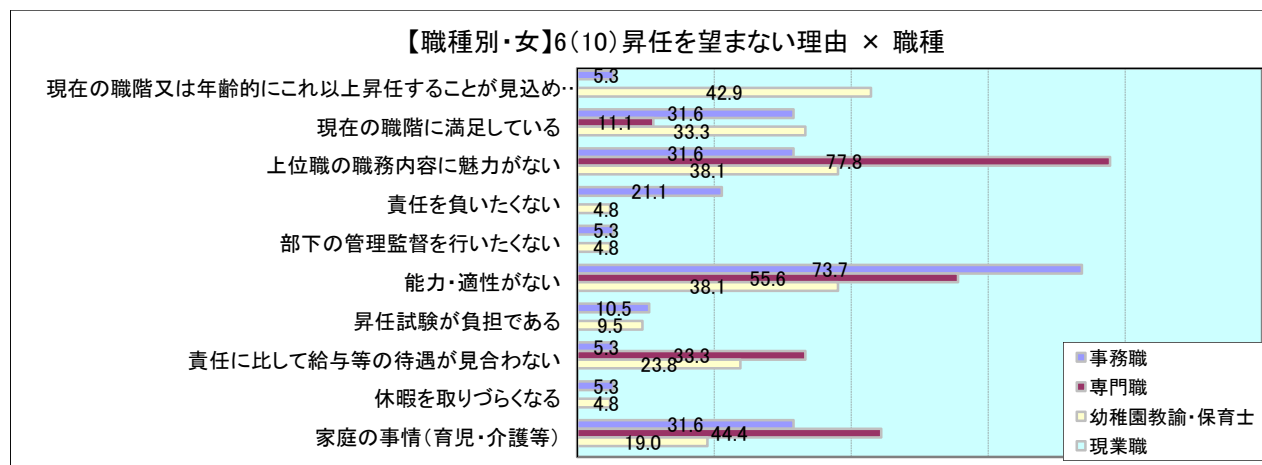
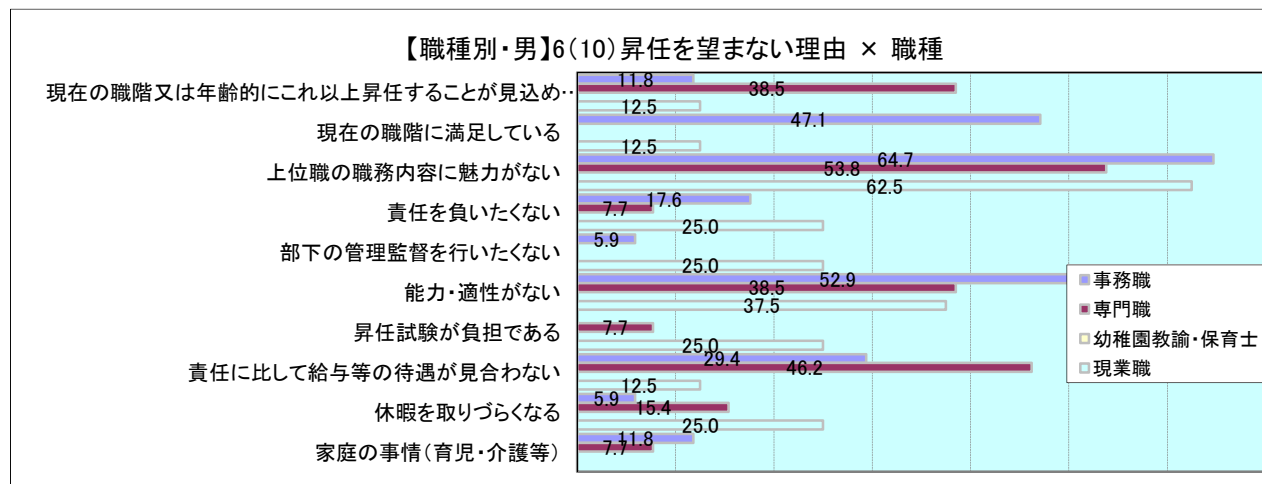
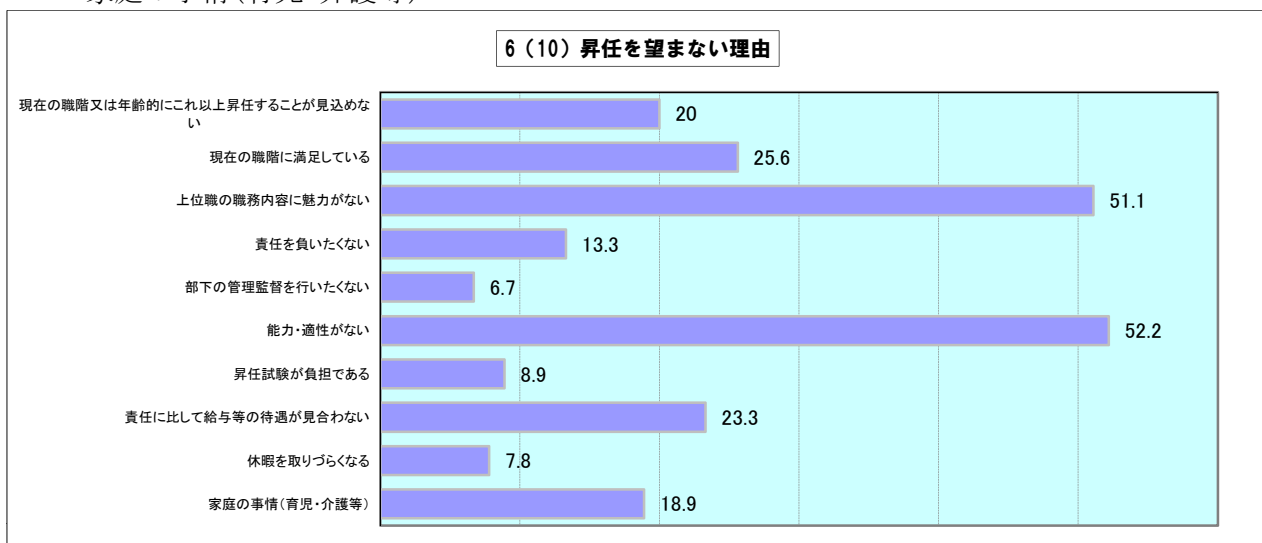
■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

回答書番号

6-(10)①
6-(10)②
6-(10)③

質問(10) 上記の質問(8)で「2」と回答した人にお伺いします。あなたが昇任を望まない主な理由について、下記から該当するものを選び(3つ以内)、回答用紙に記入してください。

- 1 現在の職階又は年齢的にこれ以上昇任することが見込めない
- 2 現在の職階に満足している
- 3 上位職の職務内容に魅力がない
- 4 責任を負いたくない
- 5 部下の管理監督を行いたくない
- 6 能力・適性がない
- 7 昇任試験が負担である
- 8 責任に比して給与等の待遇が見合わない
- 9 休暇を取りづらくなる
- 10 家庭の事情(育児・介護等)

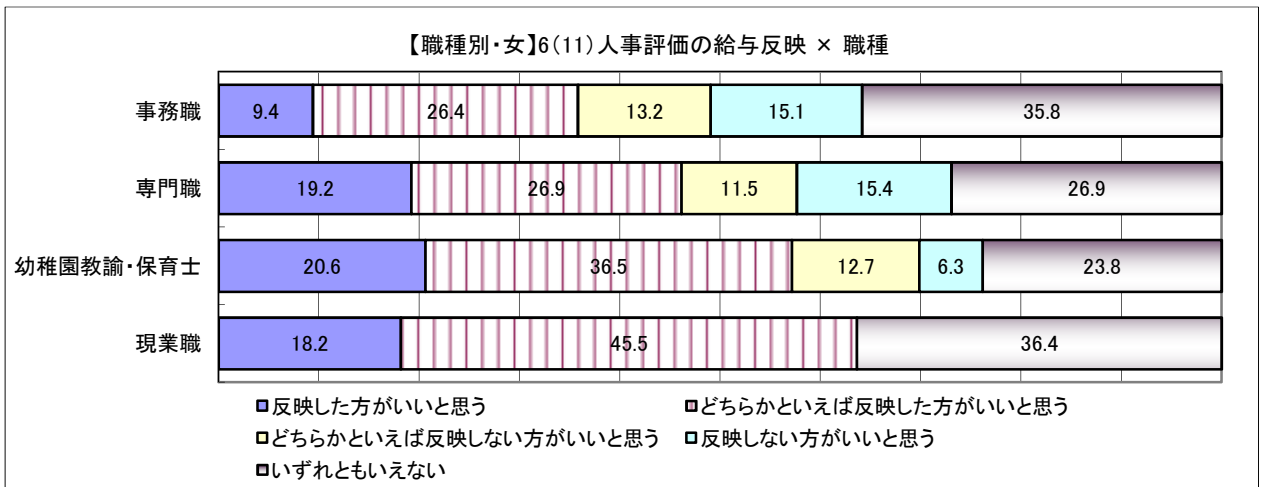
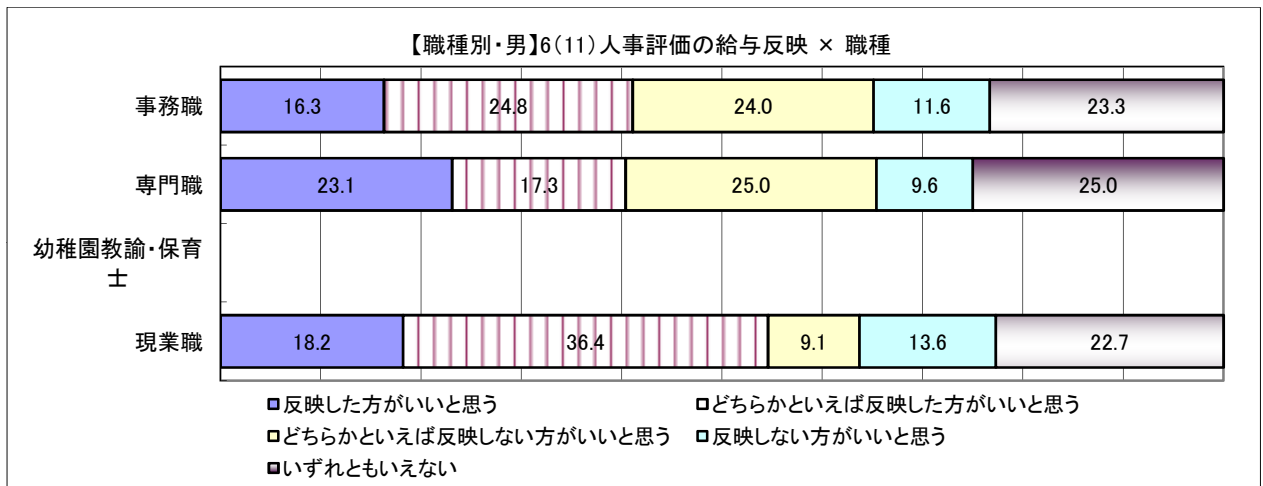
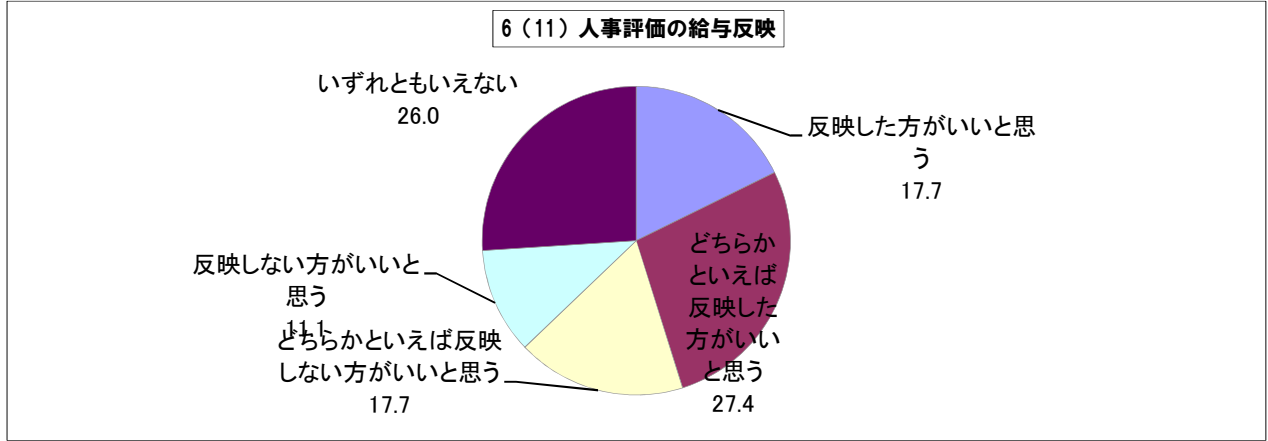


■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(11) 現在、地方自治体においても、能力・実績に基づき職員を評価する人事評価制度の導入が進められていますが、評価結果を給与等に反映することについてどう思いますか？

6-(11)

- 1 反映した方がよいと思う
- 2 どちらかといえば反映した方がよいと思う
- 3 どちらかといえば反映しない方がよいと思う
- 4 反映しない方がよいと思う
- 5 いずれともいえない



■人材育成基本方針の策定に向けた職員意識調査結果〔中間報告〕

質問(12) 上記の質問(11)とは異なり、一部の地方自治体で、評価結果を給与等に反映せず、評価結果を本人に開示することにより自己啓発を促す、育成型の人事評価を導入していますが、このことについてどう思いますか。

6-(12)

- 1 導入した方がよいと思う
- 2 どちらかといえば導入した方がよいと思う
- 3 どちらかといえば導入しない方がよいと思う
- 4 導入しない方がよいと思う
- 5 いずれともいえない

