

和歌山市職員の人材育成について

□調査期間

令和6年9月30日～10月11日

□調査の趣旨

和歌山市では、社会情勢の変化や行政課題が多様化・複雑化する中で、よりよい市民サービスにつなげるため、職員の人材育成の在り方についての検討を進めています。つきましては、本市における人材育成について、お聞きたいします。

□対象者数

1,420 人(令和6年9月30日現在)

□回答者数

956 人

□回答率

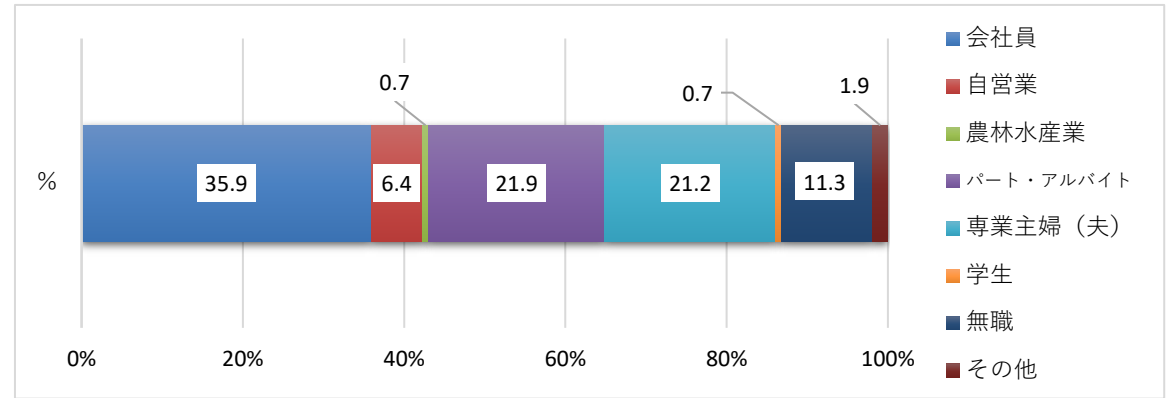
67.3 %

(図および表中の比率は、少数点第2位を四捨五入して表示しています。したがって、内訳を合計しても100%に合致しない場合があります。)

【Q1】まずは、モニター情報を教えてください。

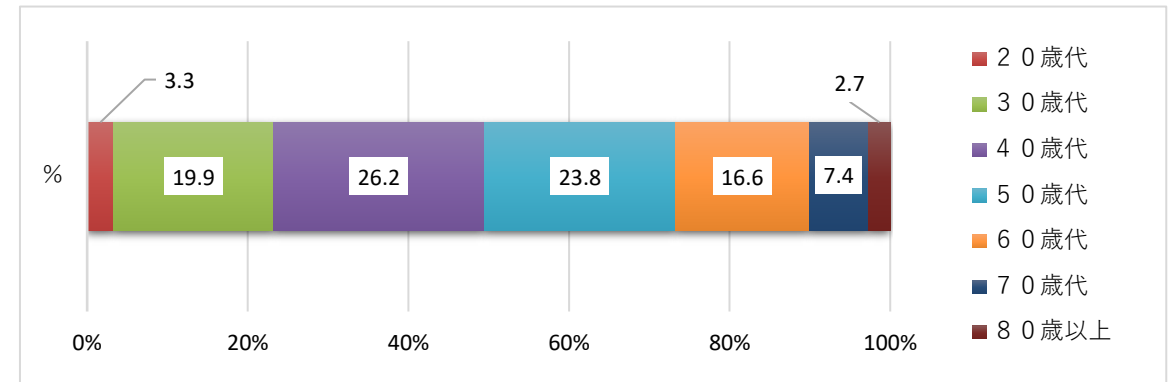
【職業】

内訳	人数	%
会社員	343	35.9
自営業	61	6.4
農林水産業	7	0.7
パート・アルバイト	209	21.9
専業主婦(夫)	203	21.2
学生	7	0.7
無職	108	11.3
その他	18	1.9
合計	956	100.0



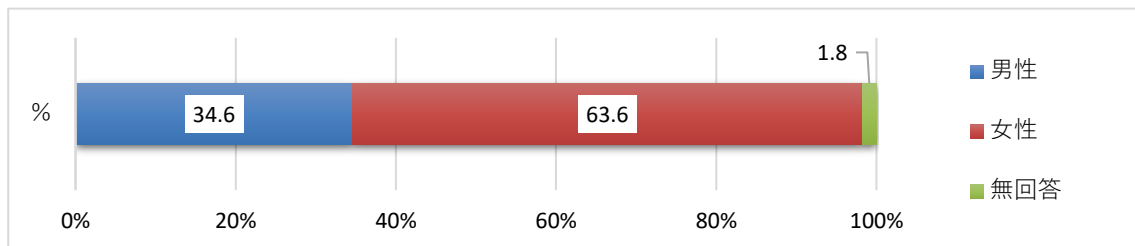
【年齢】

内訳	人数	%
10歳代	0	0.0
20歳代	32	3.3
30歳代	190	19.9
40歳代	250	26.2
50歳代	228	23.8
60歳代	159	16.6
70歳代	71	7.4
80歳以上	26	2.7
合計	956	99.9



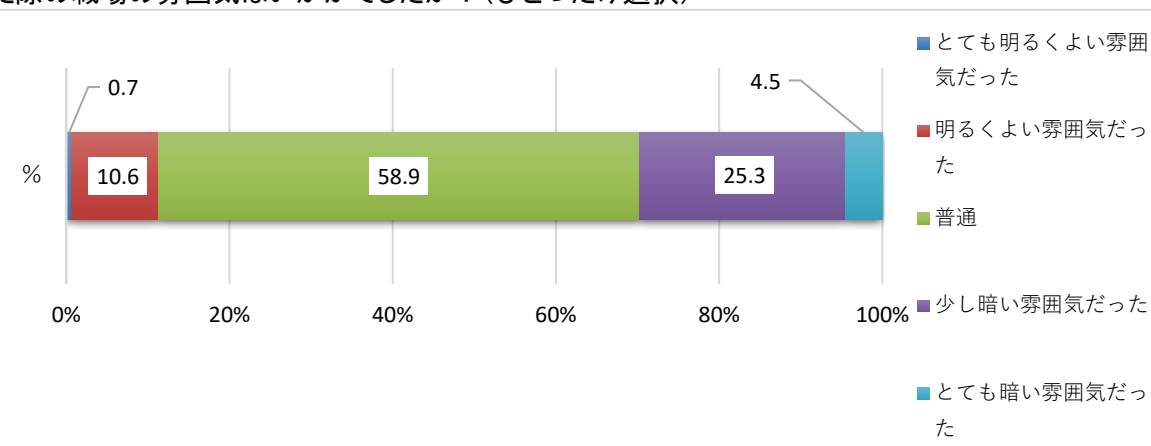
【性別】

内訳	人数	%
男性	331	34.6
女性	608	63.6
無回答	17	1.8
合計	956	100.0



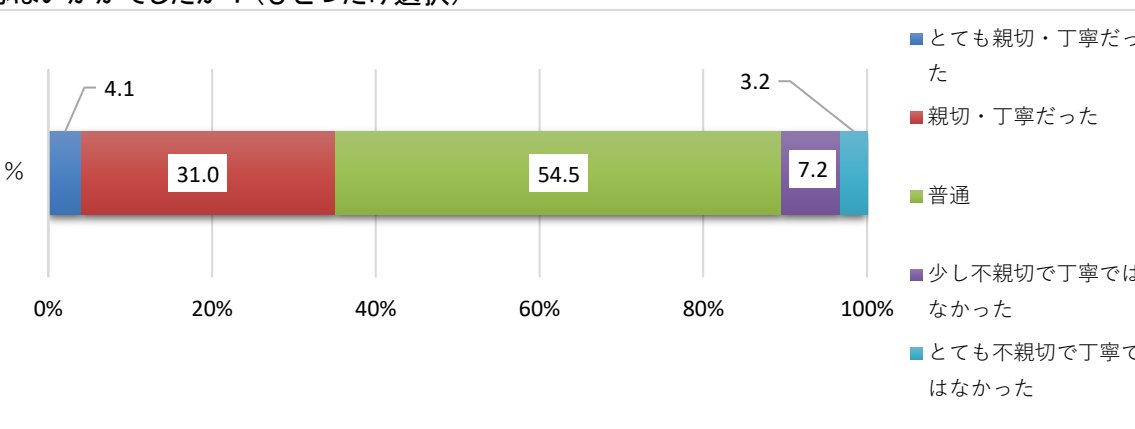
【Q2】あなたが、市役所(出先機関等を含む。以下同じ。)を訪れた際の職場の雰囲気はいかがでしたか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
とても明るくよい雰囲気だった	7	0.7
明るくよい雰囲気だった	101	10.6
普通	563	58.9
少し暗い雰囲気だった	242	25.3
とても暗い雰囲気だった	43	4.5
合計	956	100.0



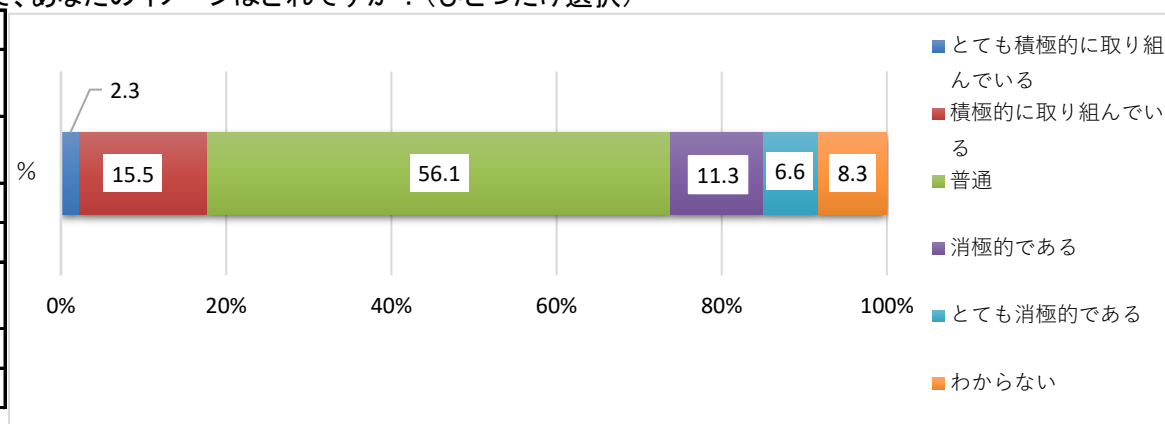
【Q3】あなたが、市役所を訪れた際や電話の対応など職員の対応はいかがでしたか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
とても親切・丁寧だった	39	4.1
親切・丁寧だった	296	31.0
普通	521	54.5
少し不親切で丁寧ではなかった	69	7.2
とても不親切で丁寧ではなかった	31	3.2
合計	956	100.0



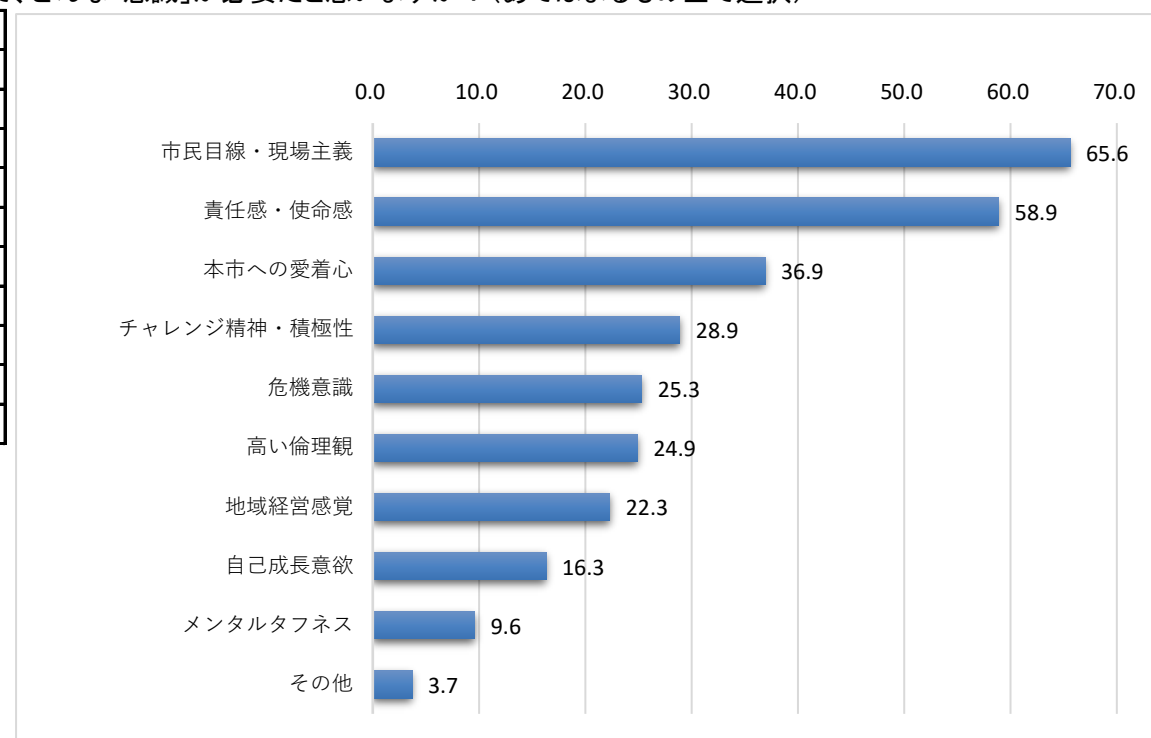
【Q4】あなたが、市職員の業務・職務に対する取組姿勢について、あなたのイメージはどれですか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
市民(まちづくり)のためにとても積極的に取り組んでいる	22	2.3
市民(まちづくり)のために積極的に取り組んでいる	148	15.5
普通	536	56.1
市民(まちづくり)のために消極的である	108	11.3
市民(まちづくり)のためにとても消極的である	63	6.6
わからない	79	8.3
合計	956	100.1



【Q5】あなたは、市職員の業務・職務に対する取組姿勢について、どんな「意識」が必要だと思いますか？(あてはまるもの全て選択)

内訳	人数	%
市民目線・現場主義	627	65.6
責任感・使命感	563	58.9
本市への愛着心	353	36.9
チャレンジ精神・積極性	276	28.9
危機意識	242	25.3
高い倫理観	238	24.9
地域経営感覚	213	22.3
自己成長意欲	156	16.3
メンタルタフネス	92	9.6
その他	35	3.7



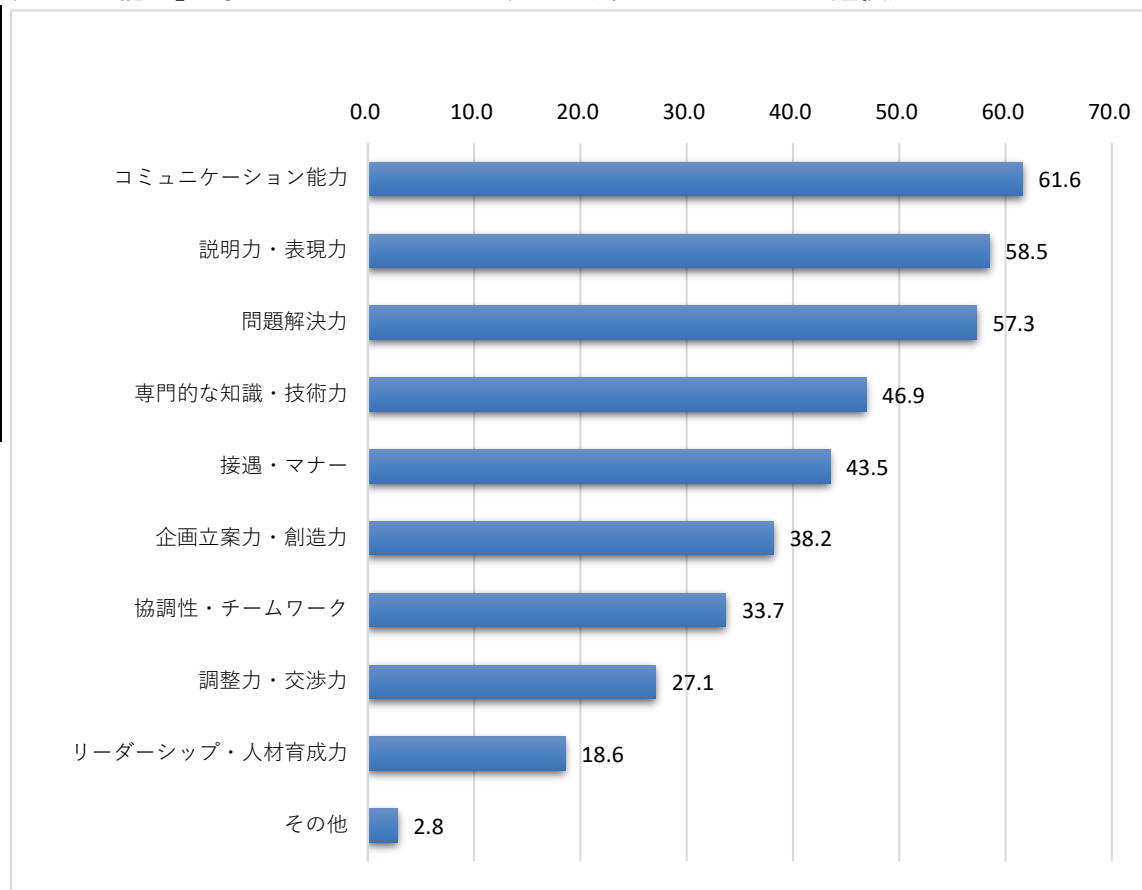
【Q5-1】その他(対象35人)

- カスタマーファースト
- サービス精神
- そもそも、このアンケートはどうかと思います。部署や人によって対応や責任感とかが、異なります。頑張ってる人も居ますし、ちゃんと役目を果たしていない管理職も居ます。
- ビジネスマナーの向上。
- まずはやる気
- 業務に関する知識
- 業務の基本的知識
- 業務知識
- 具体的でない。
- 効率的な働き方
- 罪悪意識
- 仕事に対する熱意
- 市長の意識(本音)、さらにその周りの方、さらにその部署ごとのリーダーの意識が反映されてると思う。
- 市民から見て、正職員も嘱託も、任用職員も皆同じ公務員とひとくくりに見られ、官製ワーキングプアあるいは雇用の調整弁とされがちの人が、クレームの矢面に立たされることが多いと推察される。正職員が対応するなど、責任の所在を組織として明確にしてあげてほしい。
- 市民に寄り添う気持ち
- 市民生活に寄り添った対応をしてほしい。
- 時間
- 時間だけ過ぎたら終わりみたいな感じにしか見えない。
- 自分の家族と思って優しく丁寧に接してほしい。
- 守秘義務厳守
- 柔軟性。役所の決まりはこちらには関係ない。
- 縦割りの組織に委縮しない発想や気づきが大切。和歌山市を良くすることなら何でもいいので個人として提案してほしい。
- 新しいアイデアや取組に対して保守的になって止めない前向きさ(特に上に立つ人)
- 清掃課に高齢者の集積場の対応相談をした際には、杓子定規な対応で断られた。市民目線で考える事ができないものか。
- 積極的提案力(相談に対する提案力・方法レクチャー力)意欲のある市民に対する支援
- 専門的な知識を知ろうとする意欲。
- 前例主義にとらわれてる。上司が責任者として、出てこない。
- 窓口業務に際して、「これくらいわかっているだろう」という意識を減らして欲しい。利用する側は定期的な用件であっても、1年1回程度であり、「？」となることが多いので。
- 他部署との連携

- 能動的に仕事を進める意識
- 明るさ、元気、笑顔。皆さん、余裕なく職務に追われ、暗い職場で更に陰湿な雰囲気漂っている。人員削減・節電・節約もいいが、役所が暗いと市のイメージも暗い感じになる！

【Q6】あなたは、市職員の業務・職務に対する取組姿勢について、どんな「能力」が求められていると思いますか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
コミュニケーション能力	589	61.6
説明力・表現力	559	58.5
問題解決力	548	57.3
専門的な知識・技術力	448	46.9
接遇・マナー	416	43.5
企画立案力・創造力	365	38.2
協調性・チームワーク	322	33.7
調整力・交渉力	259	27.1
リーダーシップ・人材育成力	178	18.6
その他	27	2.8



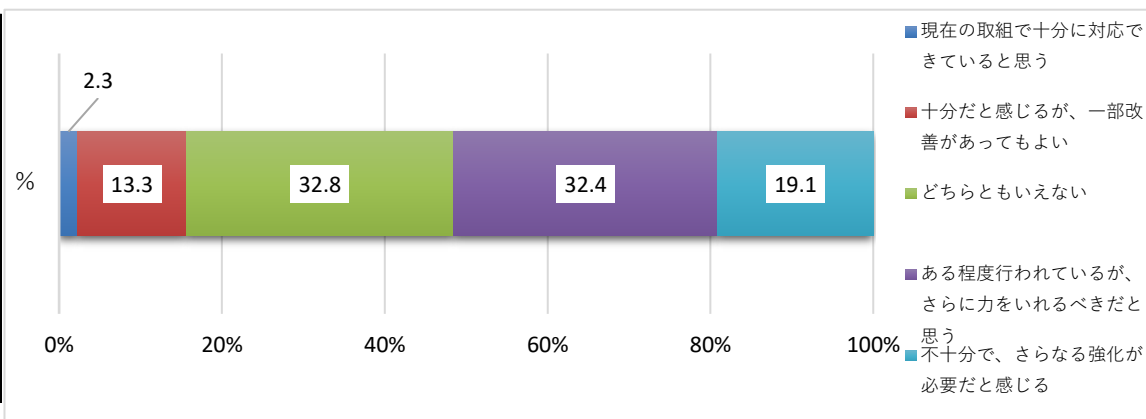
【Q6-1】その他(対象27人)

- お客様は神様です精神は要りませんが、制度について疎い市民に対する説明、提案、解決等が弱いと思います。聞かないと教えてくれない制度は、無意味。情報弱者に寄り添って欲しいと思います。市民は、情報だしても、見てない人が多いし、見ても覚えてません。
- ホスピタリティ

- やる気
- 公益通報をどんどんするべき SNSで先ずは集めましょう
- 仕事の速さ
- 市民から預かったお金を使用している金銭感覚
- 市民が何を求めているかの理解力
- 思いやり、思いやりを行動にうつす、信頼、謙虚、礼儀、道理が通ってるか
- 自尊心
- 実直さ
- 周囲を巻き込んで改革を進める能力
- 瞬時に適切かつ妥当に処理する能力。
- 上記の項目はどれも大切だと思いますが、いずれの業務においても必要と思われる項目を選びました。
- 上司に忖度せず！前例主義にこだわらず！積極的に課題に取り組む姿勢で市政改善を求めること。
具体的にことあるがこのメールでは書き切れません。自治会活動でいろいろ陳情してますからその一つ一つを検証してください。
- 職責によって異なる内容であり、個々の職員に対して万能を求める意味ではない。
- 色々なパターンに対応、提案できる想像力
- 親身に寄り添う気持ち
- 親切心。
- 先を読む力(和歌山市の未来を正しく見極める)
- 専門的知見は必要。それを持つというよりは、地域の専門家(一般人?)から引き出す、活用出来る能力が必要だと思います。頑張ってください。
- 相手の気持ちを読む、心理を知る
- 転職
- 忍耐強さ
- 年齢の上下に関係なく、相手を尊敬したりたい大切に作る心や姿勢
- 馬鹿な質問するな、どれもある程度は必要ではないか。
- 問題発見力
- 役所を訪れるといつも思う事だが、各所に人が多過ぎるように見える。民間企業ではあり得ない人数で、完全に縦割り業務になっているのだろうか？また、何処の部署でも、書類が乱雑で、整理ができていないように見える。

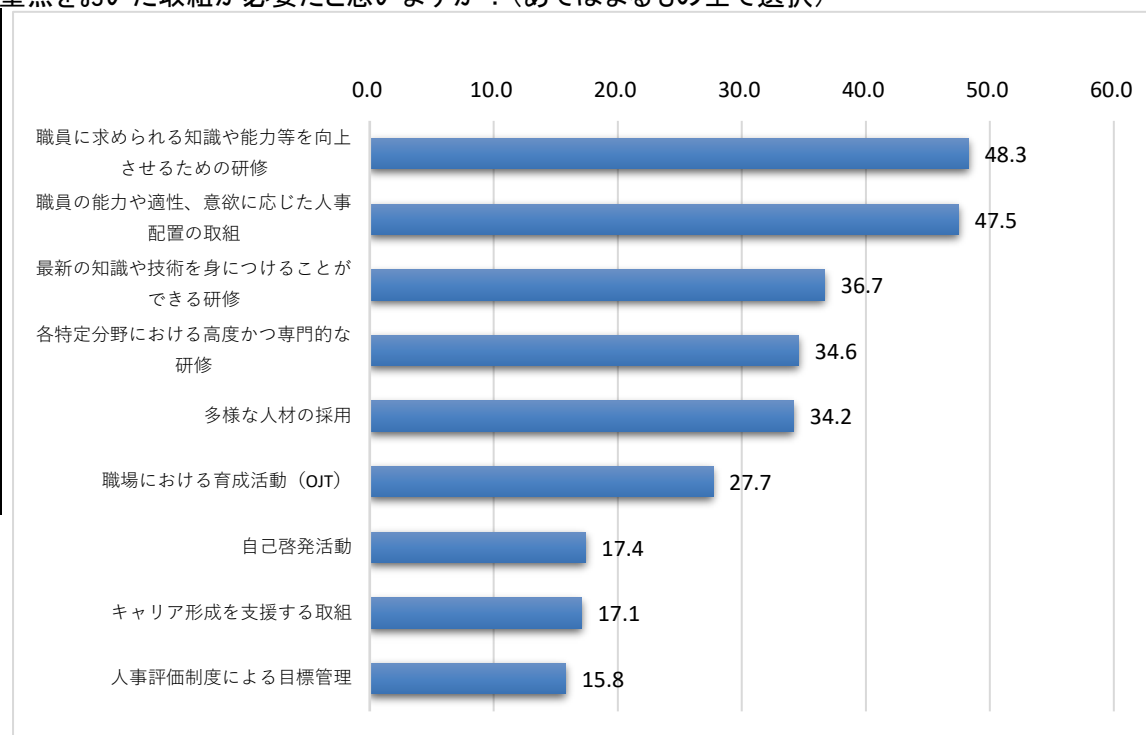
【Q7】和歌山市では、少子高齢化による人口減少などの社会情勢の変化に対応するため、様々な分野における人材の育成に取り組んでいます。あなたは、市職員の人材育成について、より一層の取組が必要だと思いますか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
現在の取組で十分に対応できていると思う	22	2.3
現在の取組で十分だと感じるが、一部改善があってもよい	127	13.3
どちらともいえない	314	32.8
ある程度の取組は行われているが、さらに力をいれるべきだと思う	310	32.4
現在の取組は不十分で、さらなる強化が必要だと感じる	183	19.1
合計	956	99.9



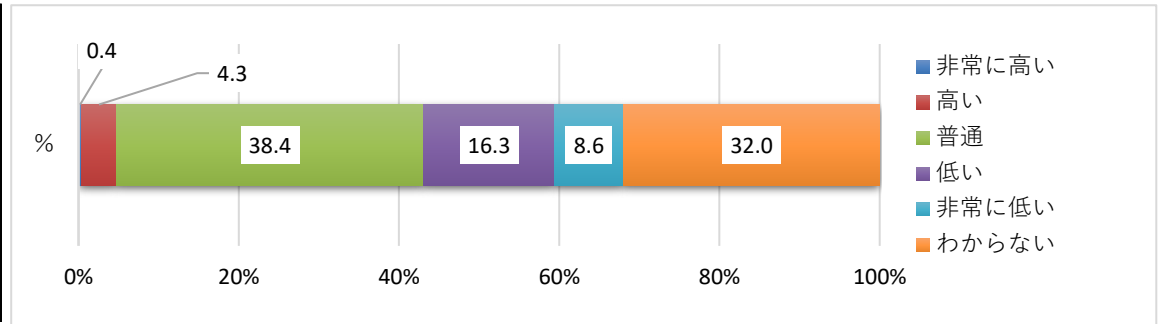
【Q8】あなたは、市職員の人材育成について、どのような項目に重点をおいた取組が必要だと思いますか？（あてはまるもの全て選択）

内訳	人数	%
職員に求められる知識や能力等を向上させるための研修	462	48.3
職員の能力や適性、意欲に応じた人事配置の取組	454	47.5
最新の知識や技術を身につけることができる研修	351	36.7
各特定分野における高度かつ専門的な研修	331	34.6
多様な人材の採用	327	34.2
職場における育成活動(OJT)	265	27.7
自己啓発活動	166	17.4
キャリア形成を支援する取組	163	17.1
人事評価制度による目標管理	151	15.8



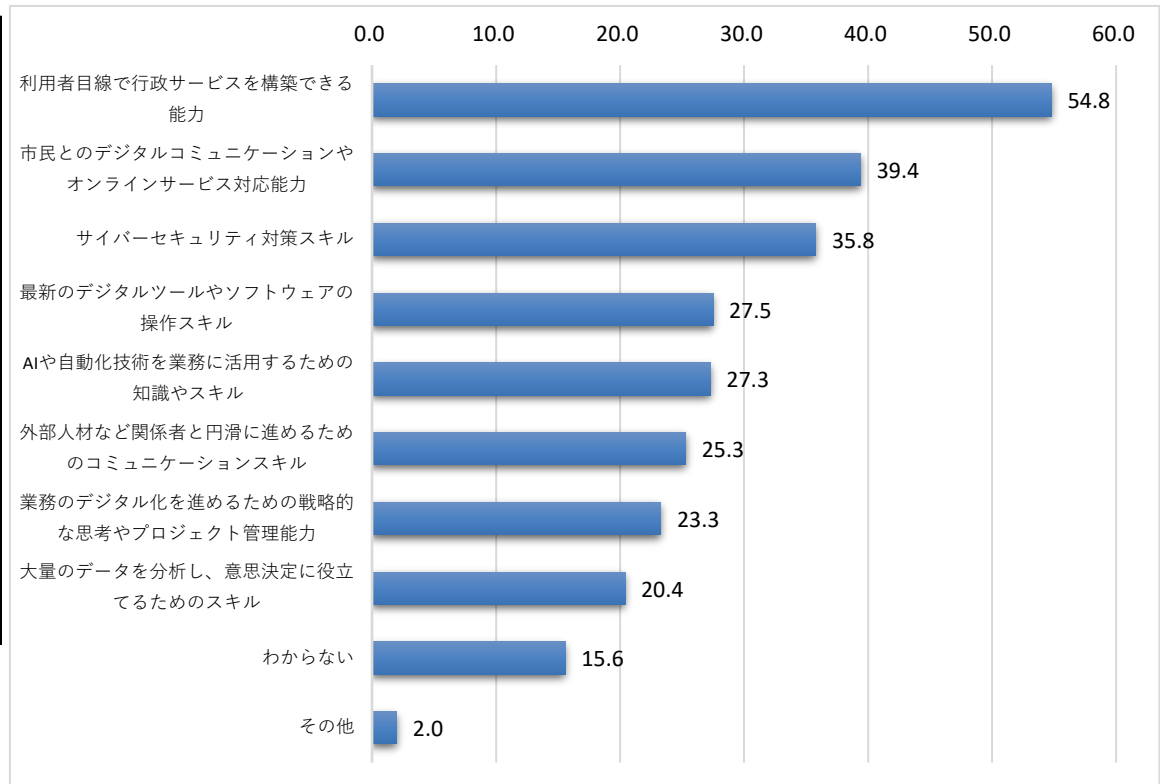
【Q9】あなたは、市職員のDX(デジタルトランスフォーメーション)に関する現在の能力レベルについて、どのように思いますか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
非常に高い	4	0.4
高い	41	4.3
普通	367	38.4
低い	156	16.3
非常に低い	82	8.6
わからない	306	32.0
合計	956	100.0



【Q10】あなたは、DX(デジタルトランスフォーメーション)を推進するために、市職員にどのような能力やスキルが必要だと思いますか？(あてはまる全て選択)
 ※デジタルコミュニケーションとは、コンピューター、電話、メール、ビデオなどのデジタルメディアを活用して行われるコミュニケーションのことです。

内訳	人数	%
利用者目線で行政サービスを構築できる能力	524	54.8
市民とのデジタルコミュニケーションやオンラインサービス対応能力	377	39.4
サイバーセキュリティ対策スキル	342	35.8
最新のデジタルツールやソフトウェアの操作スキル	263	27.5
AIや自動化技術を業務に活用するための知識やスキル	261	27.3
外部人材など関係者と円滑に進めるためのコミュニケーションスキル	242	25.3
業務のデジタル化を進めるための戦略的な思考やプロジェクト管理能力	223	23.3
大量のデータを分析し、意思決定に役立てるためのスキル	195	20.4
わからない	149	15.6
その他	19	2.0

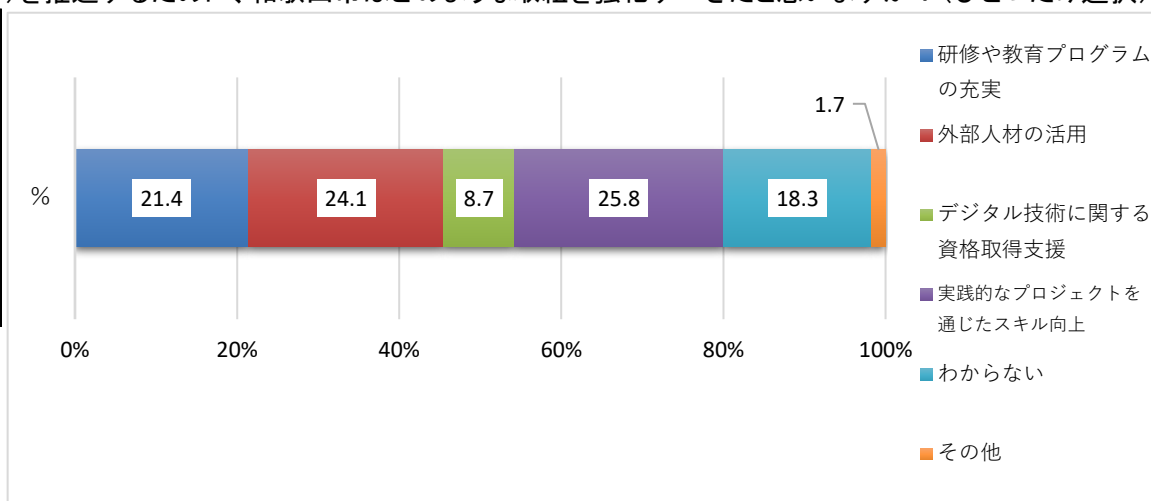


【Q10-1】その他(対象19人)

- AIが出来る仕事はしない。人からAIに。人がしないと出来ない仕事に特化させる。デジタルに弱い人材はコミュニケーションに特化・市民目線で動ける人材に強化する。
- DXに対応出来ない人へのやさしさ
- DXを利用できない市民(高齢者、身障者など)に対する柔軟な対応能力
- いろんな様式を、ようやくダウンロードできるようになってきましたが、まだまだ、他市、他県より残さんなところが多いと思います。できるだけオンラインでできるように、充実させてほしい。もちろんアナログも同時並行で。災害の時は、オンラインがむずかしいので、デジタルとオンラインの共存大事。
- コンプライアンスを遵守している適切な委託先を選択する能力
- スキルも大事だけど、最新の設備も必要
- そもそも窓口での申請書や書類などを手書きで提出させることに大きな疑問がある。
- 高い倫理観
- 高度なスキルを持ったいわゆる天才、秀才人材の採用。
- 最新のテクノロジーや戦略を度々教育していくのは効率が悪いと思うので、必要に応じて外部委託を取り入れたほうが良いと思う。
- 市に提出する書類に今も紙の地図を添付しなければいけない、ことに驚いた。スマホやパソコンのマップで簡単にわかる時代に、前例、慣習を見直さず、数十年前の時代のまま現在も改善変更せず、それを何も思わず業務をしている現状が和歌山市役所。
- 市民がスマホをまた始めたが、自宅でwifiが無い 高額過ぎる 災害時の防災情報を取るためポケットwifiを普及すべき 補助制度の創設を願う
- 紙ベースの各種申請をなくすこと(例)給水申請 下水申請 浄化槽申請 道路占用申請等々 市のホームページWEB もしくは メールで申請できること
- 初歩的な情報リテラシー
- 上位職員の意識改革。
- 税金を下請けに委託しない
- 誰でも理解しやすい資料作成力。情弱者への提案。
- 目先の知識よりも論理的に理解できる力
- 役所でやるには専門特化しすぎて、難しいことも多いと思うので、役所の問題や実施したいことを外部業者に伝えるチカラ、処理スピードは必須となると思う。

【Q11】あなたは、市職員がDX(デジタルトランスフォーメーション)を推進するために、和歌山市はどのような取組を強化すべきだと思いますか？(ひとつだけ選択)

内訳	人数	%
研修や教育プログラムの充実	205	21.4
外部人材の活用	230	24.1
デジタル技術に関する資格取得支援	83	8.7
実践的なプロジェクトを通じたスキル向上	247	25.8
わからない	175	18.3
その他	16	1.7
合計	956	100.0

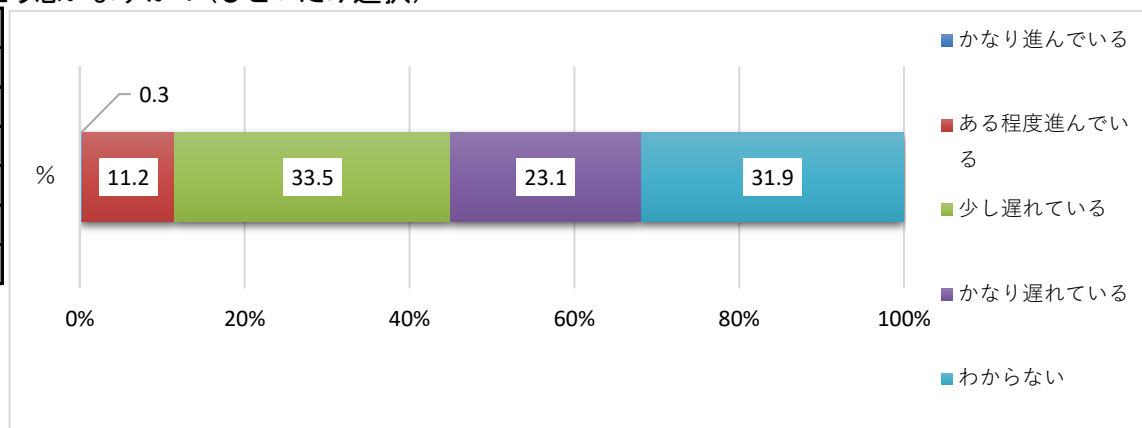


【Q11-1】その他(対象16人)

- エンピツしか知らない頭の古い上司、トップが居座っています現状では無理。
- それを考えるのが、組織の仕事ではないか。
- 縁故採用の禁止
- 外部の専門家とうまく連携をとって進められるようにリテラシー能力の向上が再重要ではないか。
- 旧来からの業務を精選し、現代に適應した時間とお金の使い方をすること。
- 研修をしても、各部署でDX化できる物できないものは素人には判断出来ない。このような事をしたいがどうしたら出来るかを相談できる先が必要だと思う。
- 公務員採用枠の年齢で絞るのではなく、外部企業でスキルを培った人材を採用すべき。
- 市職員間のコピー書類でのやり取りを撤廃。(元本以外はスキャナデータで自PCで確認する等)
- 市役所の人間ではなく、その分野に精通した人を雇えばいい。
- 紙ベースでの提出の削減および情報漏洩のリスク管理
- 手続きのデジタル化。すぐに取り組めるのでは？窓口対応件数が最多の市民課は、対応人材が派遣社員。職員は何をしているのかさっぱり見えてこない。
- 職員に パソコンの使い方を レクチャーすること 市のホームページWEB もしくは メールで申請できること
- 先ずは上部幹部クラスのDX化がスタートラインであると認識すべし！
- 導入メリットを市長へしっかりと説明し具体的な時期と予算を素早く決定すること
- 必要なのはDX とは違う別のものだと思う。
- 民間の声、やり方を、現場の職員に見せるべき。

【Q12】あなたは、和歌山市のデジタル技術の活用についてどう思いますか？（ひとつだけ選択）

内訳	人数	%
かなり進んでいる	3	0.3
ある程度進んでいる	107	11.2
少し遅れている	320	33.5
かなり遅れている	221	23.1
わからない	305	31.9
合計	956	100.0



お忙しい中、この度は和歌山市人材育成についてのアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

今回の市職員の人材育成に関するアンケートにおいては、「職員に求められる知識や能力の向上を目的とした研修が必要」とのご意見や、社会情勢の変化やデジタル化が進む中でDXに関する多数の有益なご意見、ご提案を頂戴しております。

和歌山市では、今後取り組まなければならない重要な課題と認識しており、改善に向けて取り組んで参りたいと考えております。今後とも皆様のご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。