

才 職員アンケート結果

<職員アンケートの概要>

調査対象 : 全課係 89か所
 調査期間 : 令和元年9月16日～令和元年9月23日
 調査方法 : MicrosoftEXCELを利用した電子アンケート
 有効回答数 : 89件/89件 (回答率100.0%)

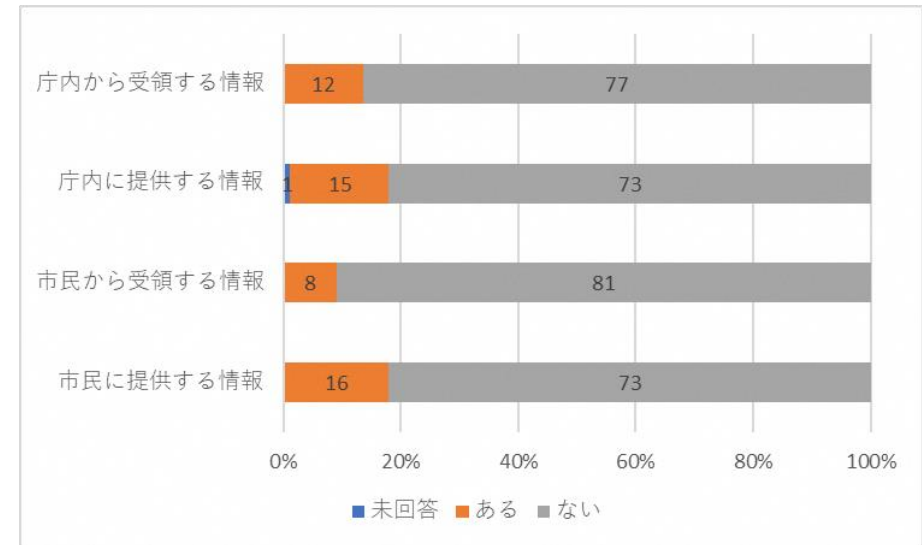
<情報の電子化について>

市民・庁内での情報の提供・受領で電子化が可能な質問に対し、「ある」と回答された部署は平均で14%にとどまっています。

庁内での情報の受領・提供については、市で課税業務や住民票等の発行業務を処理している「総合行政情報システム」が各課業務で使用する情報を自動的に送受信しており、これ以上、必要がないと考えているためと思われます。

市民との情報の受領・提供については、庁内での情報の受領・提供と同様に低い結果となっています。

しかし、行政サービスの電子化(窓口業務のオンライン化)は、業務の効率化の観点から、強化していかなければならない分野であると考えます。



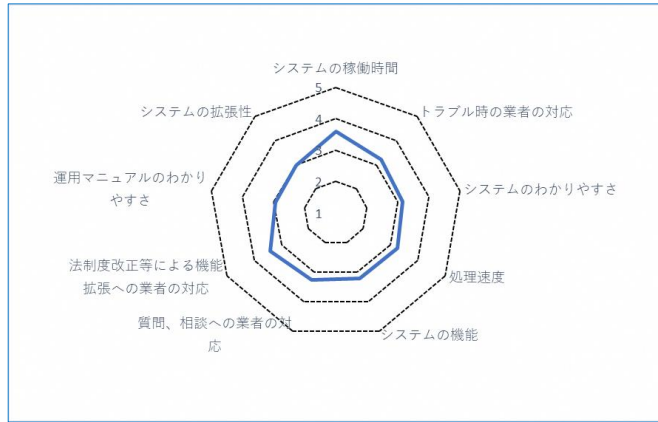
<総合行政情報システムの利用状況について>

現在、市で利用している「総合行政情報システム」の満足度について調査しました。

各回答の平均値をグラフ化した結果、各項目において平均値である「普通」以上の回答を得ており、システムを利用する職員は「総合行政情報システム」の機能におおむね満足していると思われます。

第3次情報化推進計画策定時に実施された職員アンケートと比較しても、各項目とも大きな変化は確認できませんでした。これはシステムが安定して稼働しているためと考えられます。

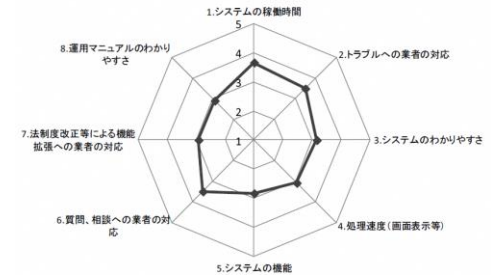
今回の調査では、「総合行政情報システム」を全課等が利用する「内部情報系システム」と一部の課等で利用する「住民情報系システム」に分けて調査を行いました。どちらの結果についても同様の傾向を示す結果となりました。



総合行政情報システムへの満足度（内部情報系）
※財務会計、人事給与等の庁内向け事務を処理するシステム



総合行政情報システムへの満足度（住民情報系）
※住民票発行、課税等の住民向け事務を処理するシステム



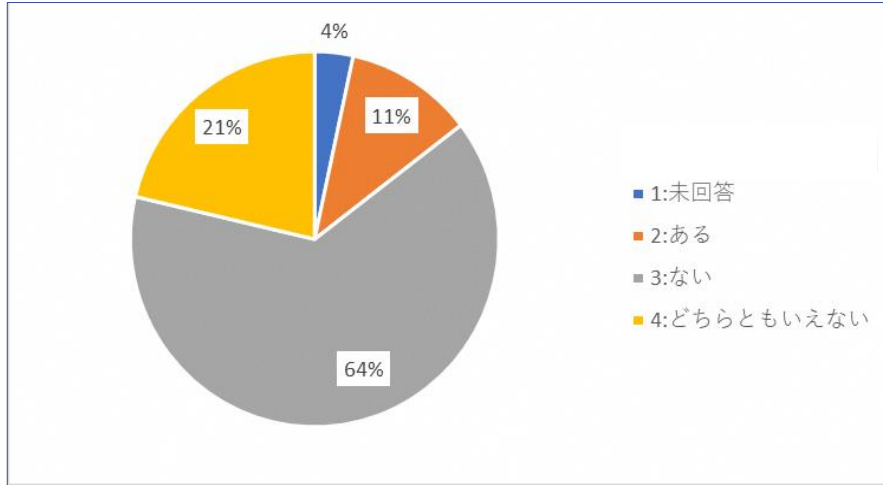
(参考) 前回調査結果

<キャッシュレスの導入について>

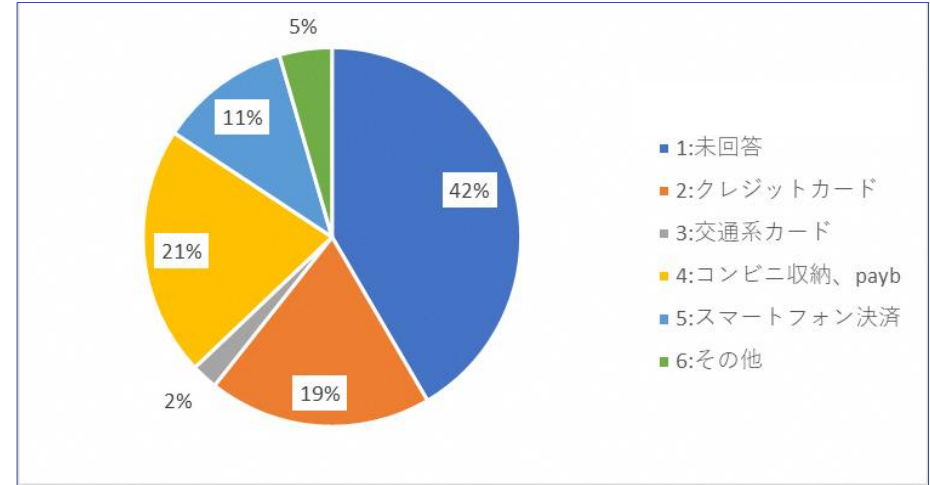
市民の方からの収納にキャッシュレスを導入することについては、64%が不要と回答しています。

収納にかかわる部署が限定されていることを考慮しても、低い結果と言えます。

市民・企業アンケート結果からキャッシュレスの導入に前向きな回答が多いことから、支払い方法の選択の一つとして、キャッシュレスの導入について検討する必要があります。



キャッシュレス導入の必要性



導入に適したキャッシュレス導入サービス

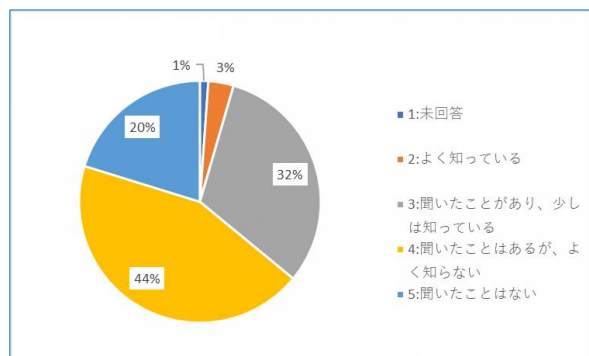
<オープンデータについて>

オープンデータの認知は、「よく知らない」、「聞いたことはない」を合わせて64%に達しました。

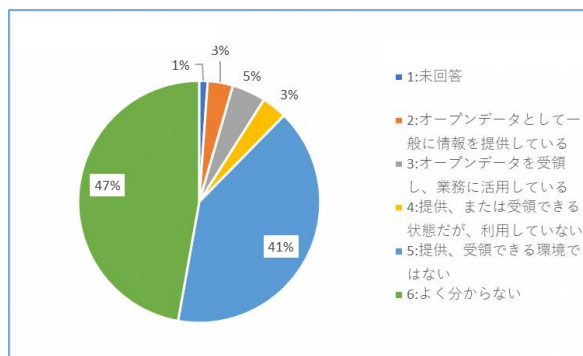
利用状況は、利用している部署は8%にとどまっており、「よく分からない」との回答が最多であることから、職員にオープンデータが認知されていないと思われます。

オープンデータの提供への障害は、「時間的余裕がない」と「手順が不明」との回答が多い結果となりました。

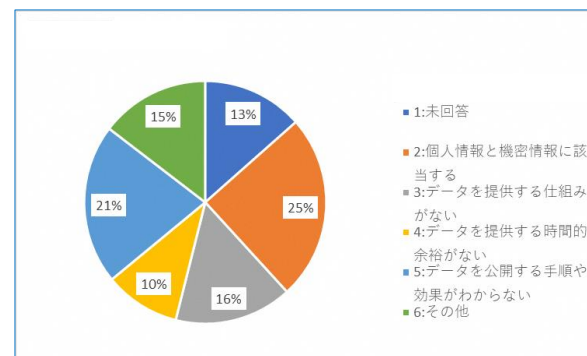
これらのことから、職員にオープンデータの研修を行い、職員がオープンデータの活用について理解する必要があります。



オープンデータの認知



オープンデータの利用



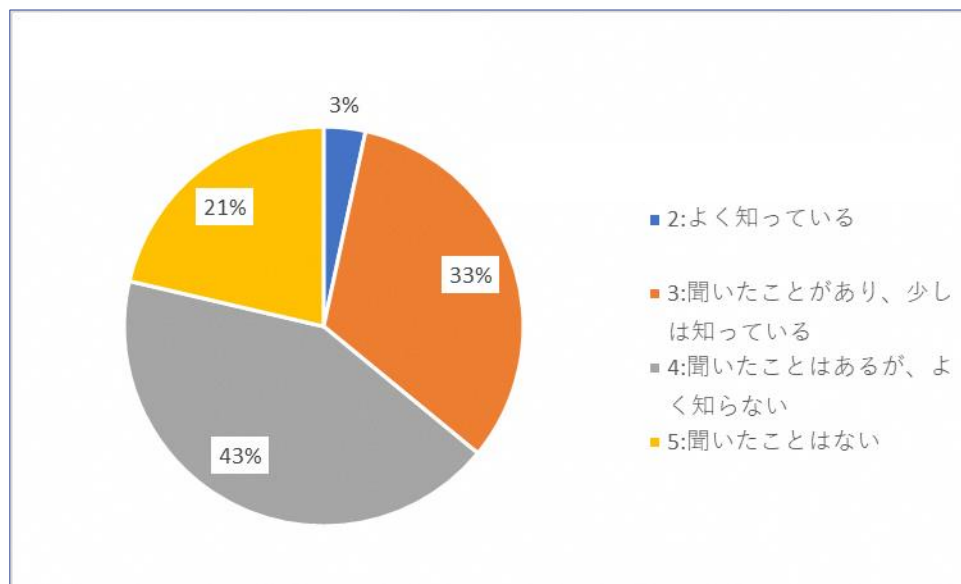
オープンデータ提供への障害

<AI、RPAについて>

AI・RPAへの認知は、「よく知らない」・「聞いたことはない」を合わせて64%に達しました。

職員のコメント欄の回答から、AI・RPAの導入が業務の効率化につながることは理解されているようですが、AI・RPAによって、何が可能になり、どのような効果が期待できるのか、職員が理解していないと思われます。

これらのことから、職員にAI・RPAの研修を行い、職員がAI・RPAをどのように活用できるか理解する必要があります。



AI・RPAの認知