

添付資料2 第3次小山市情報化基本計画策定にあたっての  
職員アンケート調査結果  
～情報化推進に関するアンケート～

小山市  
令和3年4月

---

《 目次 》

第1章 調査概要

- 1. 目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2. 調査内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 3. 回答者の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

第2章 調査結果

- 1. 職場におけるパソコンなどの情報環境・・・・・・・・ 3
- 2. 情報化施策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- 3. 庁内システム・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

## 第1章 調査概要

### 1. 目的

小山市（以下「本市」という。）における情報化推進の方向性を示す「第3次小山市情報化基本計画（計画期間令和3年度～令和7年度）」の策定に先立ち、本市職員の情報化に関する意識やニーズを調査することで、今後のICT（情報通信技術）を活用した様々な取り組みを検討します。このために市民アンケート「情報化推進に関するアンケート」を実施しました。

### 2. 調査内容

#### （1）調査方式

職員アンケート調査は、庁内ポータルサイトにアンケート回答フォームを設置し、各所属への依頼と庁内掲示板にアンケート協力の依頼を掲載し実施しました。

アンケートは、224人の職員から回答を得られ、回答率は19.6%でした。

表1-1. 調査方法

No.	項目	内容
1	調査テーマ	情報化推進に関するアンケート
2	調査期間	令和2年7月21日（火）～8月14日（金）
3	調査対象者	全職員
4	実施方法	庁内ポータルサイトにアンケート回答フォームを設置
5	回答数及び回答率	224人／19.6%

#### （2）調査項目

本アンケートにおける調査項目は、次のとおりです。

表1-2. 調査項目について

No.	項目	内容
1	回答者の属性について	回答者の属性を把握し、統計分析をするための基礎データとする。 （1）所属部 （2）年齢 （3）職種 （4）居住地区
2	職場における情報環境	業務時間内におけるパソコン利用について状況を把握する （1）パソコンの利用状況

3	在宅勤務(テレワーク)について	在宅勤務・テレワーク環境等について状況を把握する。 (1) 在宅勤務に関する状況 (2) テレワーク環境に関する状況
4	小山市の情報化推進について	情報化推進の取り組みについて、職員の意識を把握する。 (1) 効果的だと思われる分野 (2) 優先して行うべき施策 (3) 推進するうえでの課題
5	庁内システムについて	職員が日常利用している各システムについて状況を把握する。 (1) 利用しているシステムとその機能について (2) システム化したい業務 (3) 最新の情報化技術の活用 (4) 特に力を入れて取り組むこと

### 3. 回答者の属性

#### (1) 所属部、年齢、職種

アンケート回答者の属性について、有効な回答における構成割合は以下のとおりです

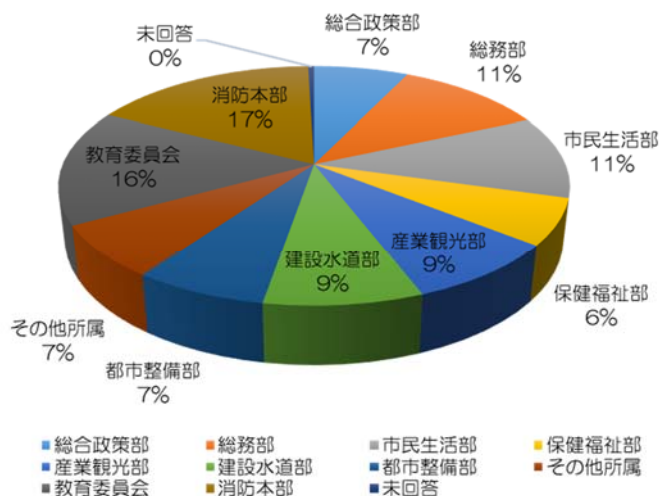


図1-1. 回答者の所属構成割合

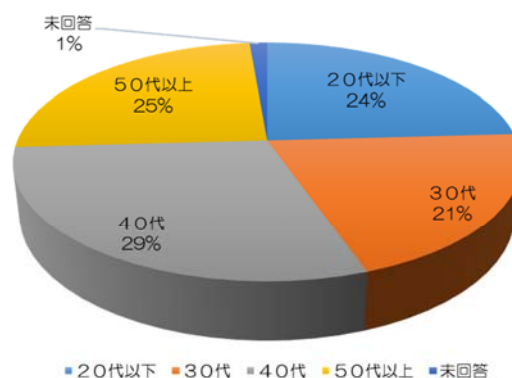


図1-2. 回答者の年齢構成割合

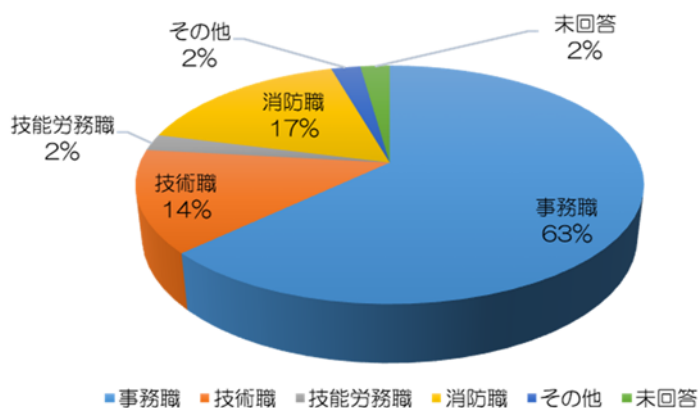


図1-3. 回答者の職種構成割合

## 第2章 調査結果

### 1. 職場におけるパソコンなどの情報環境

#### (1) パソコンの平均利用時間

職員が業務時間内にパソコンを利用している時間について、以下のとおりです。

6時間以上パソコンを使用している人が60%おり、半日（4時間）以上パソコンを使用していると回答した人は88%です。多くの職員がパソコンを長時間使用していることが分かります。

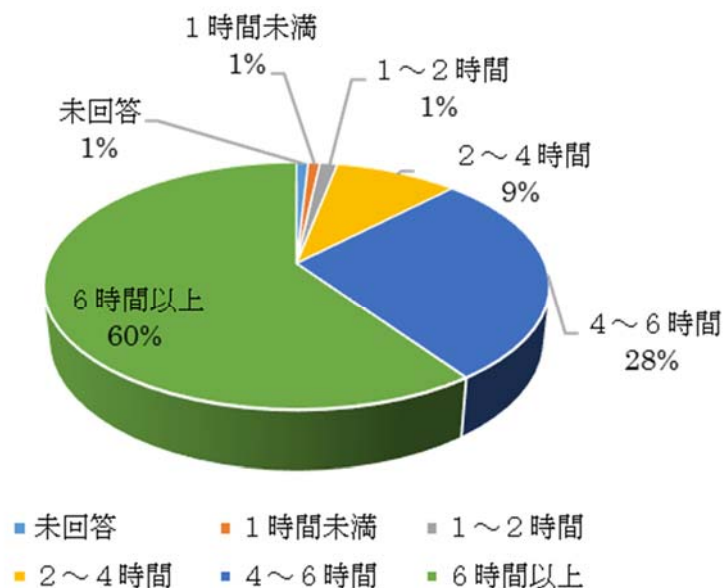


図2-1. パソコンの利用状況

職種別に見ると、6時間以上使用している人は、技術職の職員が35%ですが、事務職の職員では71%です。4時間以上使用している事務職の職員は、94%で、事務職員のほとんどは、4時間以上パソコンを使用しています。

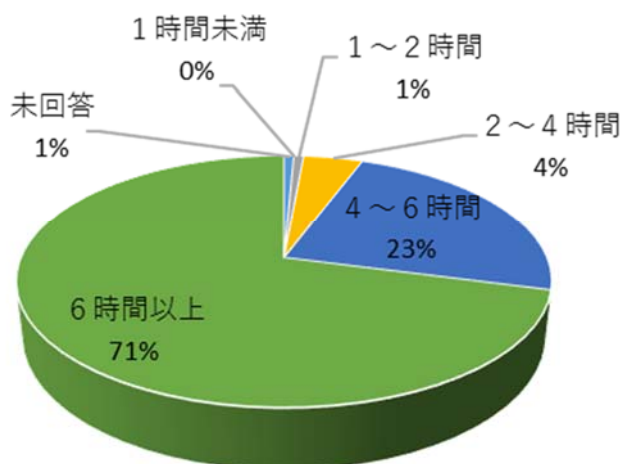


図2-2. 事務職員の利用状況

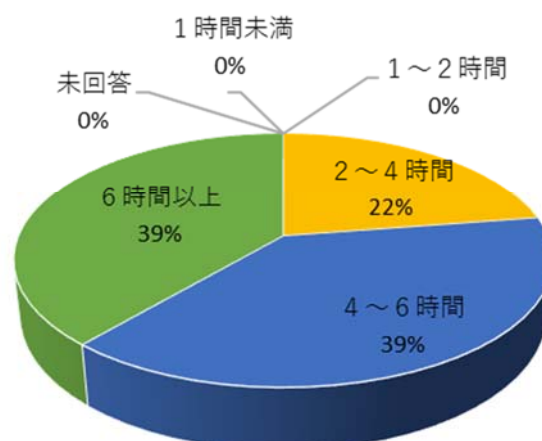


図2-3. 技術職員の利用状況

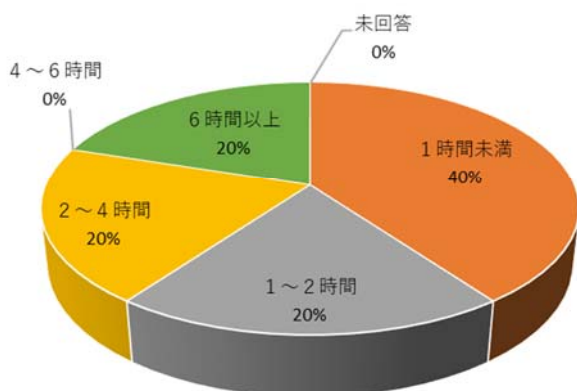


図2-4. 技能労務職員の利用状況

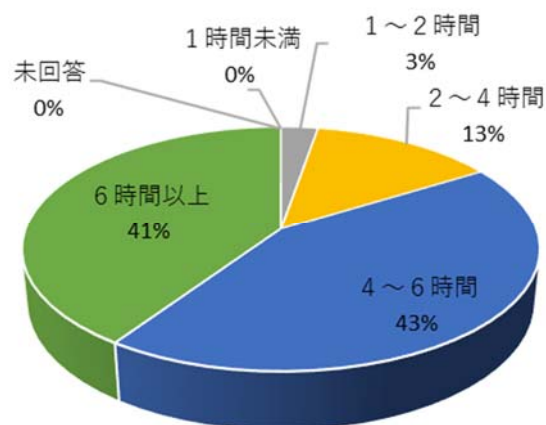


図2-5. 消防職員の利用状況

(2) パソコンを利用している業務

職員がパソコンを使用して行っている業務は、以下のとおりです。

パソコンを使用している業務で一番多いものは、文書作成・表計算の作業が96%、次にインターネット検索（情報収集）が80%でした。その他、庁内のシステムを使用している時間が多くなっています。

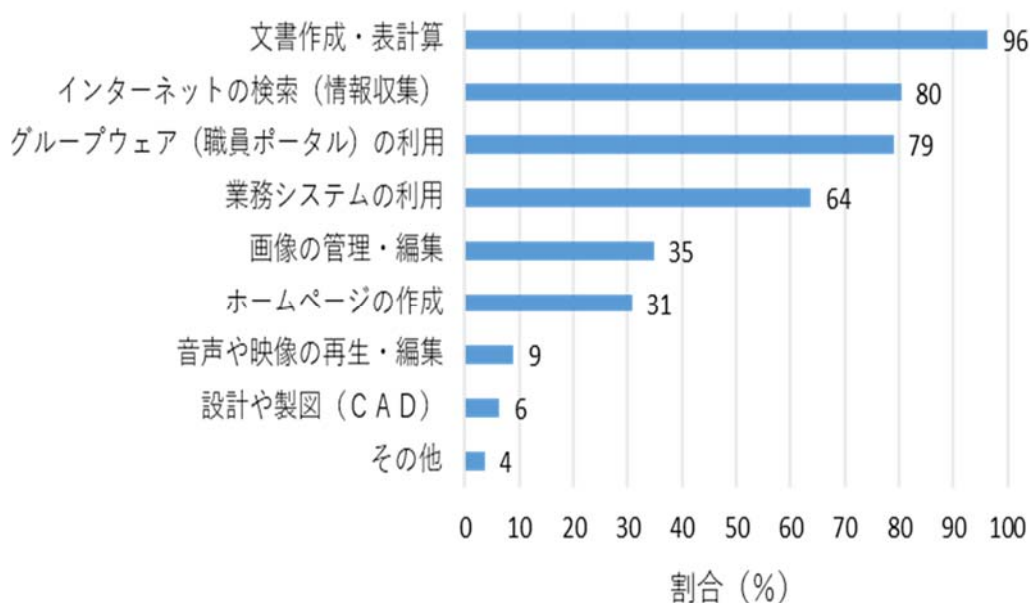


図2-6 パソコンを利用している業務

(3) 在宅勤務実施の有無

在宅勤務を行ったことがあるかについては、以下のとおりです。

業務の種類によっては、在宅勤務できない部署もありますが、1回以上在宅勤務を行ったことがあると回答したのは64%でした。

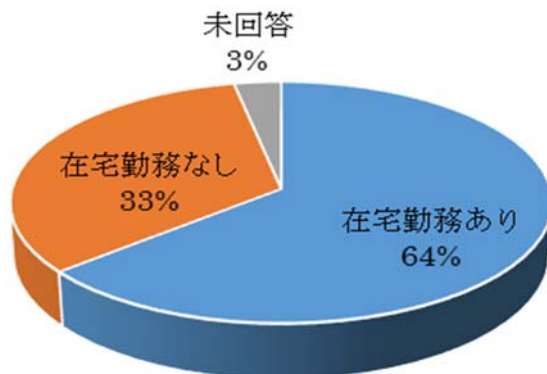


図2-7. 在宅勤務実施の有無

職種別に見ると、技術職の職員は、64%の人が在宅勤務を行ったことがあると回答し、事務職は、75%が在宅勤務を行いました。消防職については、業務の性質上、在宅勤務をすることは、できませんでした。

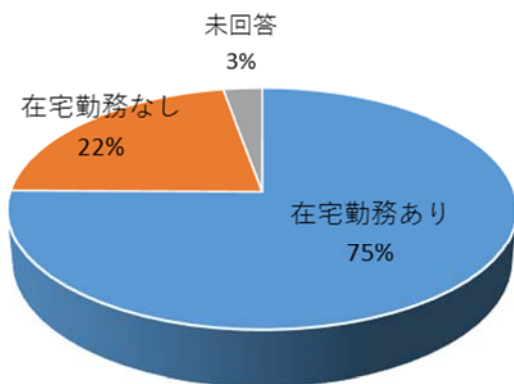


図2-8. 事務職員の在宅勤務状況

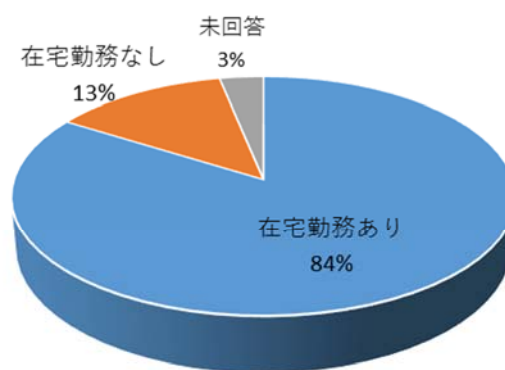


図2-9. 技術職員の在宅勤務状況

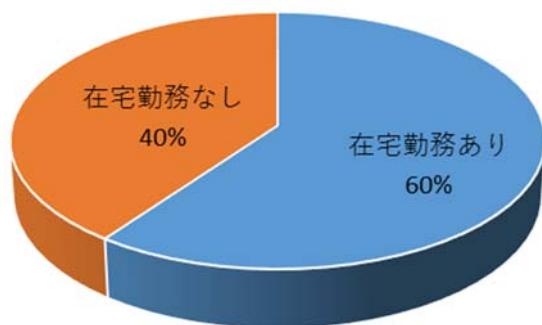


図2-10. 技能労務職員の利用状況

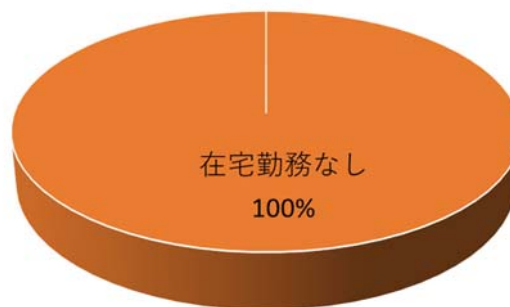


図2-11. 消防職員の利用状況

## (4) 在宅勤務の平均日数（令和2年4月から7月までの4か月間）

職員が在宅勤務を行った平均利用日数は、以下のとおりです。

1ヶ月間で1日未満が一番多く28%でした。全体の55%の職員が、1ヶ月間で3日以内と、在宅勤務を行った日数は、あまり多くありませんでした。

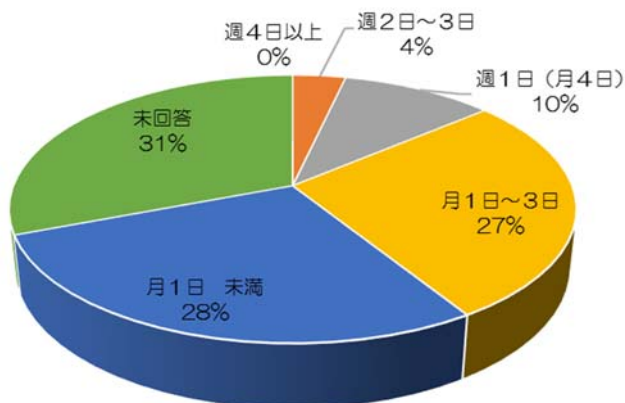


図2-12. 在宅勤務の平均日数状況

## (5) 在宅勤務で行った内容

在宅勤務中に行った内容については、以下のとおりです。

業務に関する自己研鑽が40%と一番多く、次に業務資料の作成、情報収集となっています。市役所において、テレワーク（職場のシステムにアクセスする等）の環境が整備されていないため、業務に関する自己研鑽や、簡単な資料作成を行った職員が多かったようです。

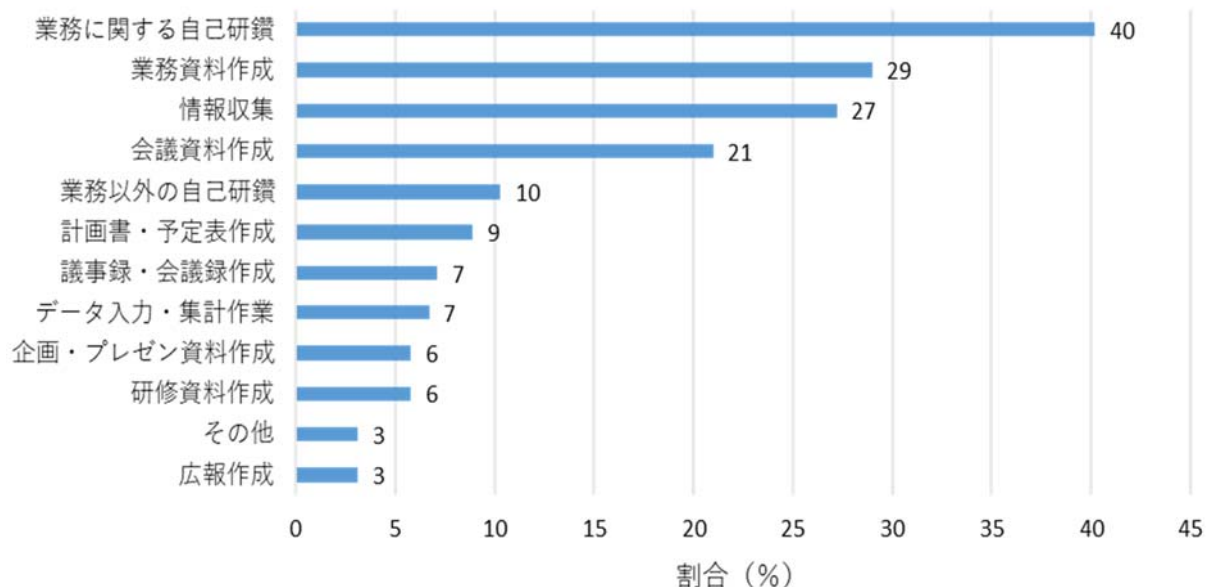


図2-13. 在宅勤務で行った内容



## (6) テレワーク環境として整備してほしいもの

テレワーク環境として整備してほしいものについては、以下のとおりです。

自宅でテレワークするために、庁内の業務システムや職員のポータルサイトを使用したいという回答が60%を超えており、次に市役所内のファイルデータを共有したいと回答が54%ありました。自宅において、職場と同じ環境を望む意見が多くありました。

その他の整備してほしい物として、業務用のスマートフォンやタブレット等の電子機器という回答がありました。

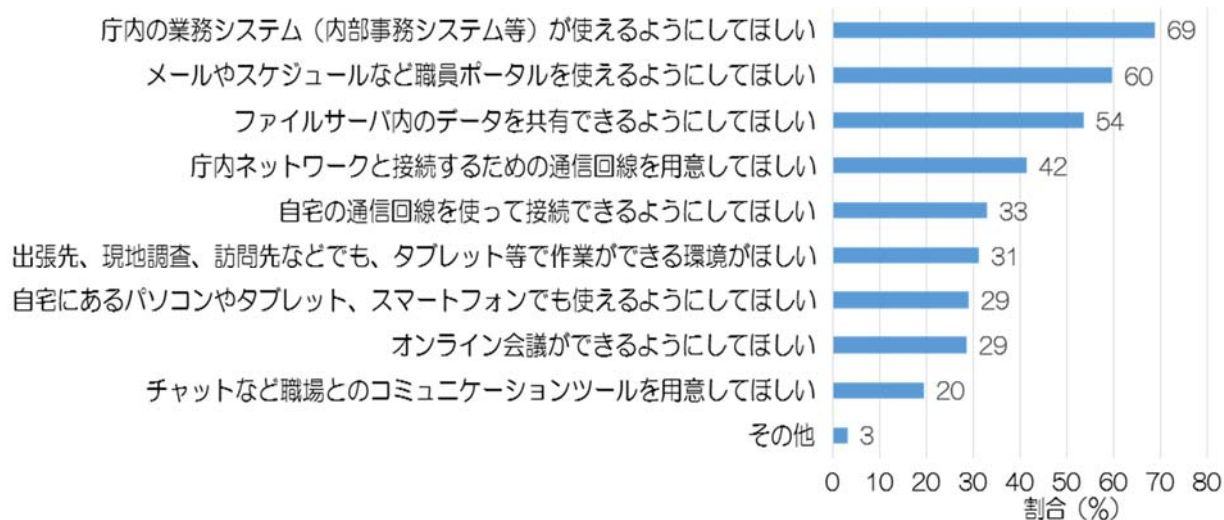


図2-14. テレワーク環境として整備してほしいもの

## (7) 自宅にあるテレワーク環境

職員の自宅にあるテレワーク環境については、以下のとおりです。

自分が使用できるパソコンがある、インターネットと接続できる環境があると回答した割合が共に65%を超えています。プリンタを所有している職員も55%いました。

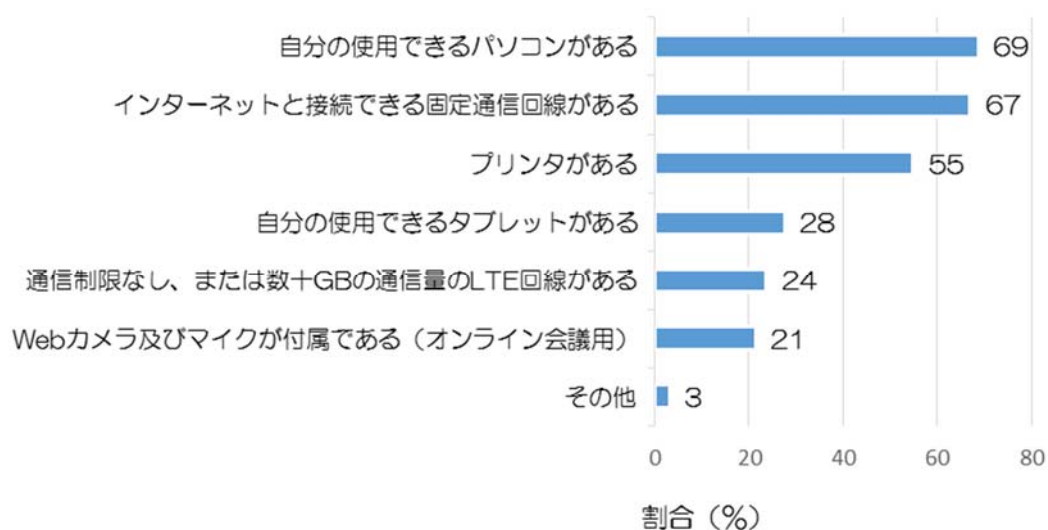


図2-15. 自宅にあるテレワーク環境

## 2. 情報化施策

### (8) 情報化に対する取り組み状況

小山市の情報化に対する取り組み状況について職員の考えは、以下のとおりです。

おおむね満足が46%で、大いに満足と合すると50%ですが、一方、取り組みができていないと思う職員は21%いました。

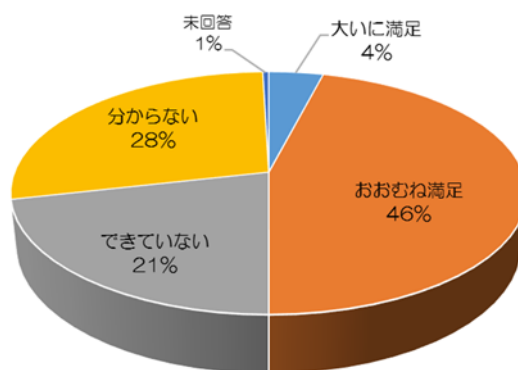


図2-16. 情報化に対する取り組み状況

### (9) 情報化に対する今後の取り組み

小山市の情報化に対する今後の取り組みについて、職員の考えは、以下のとおりです。

積極的に取り組むべきと回答した職員は、34%おり、慎重に進めるべきと合せて、進めるべきと回答したのは、82%になりました。

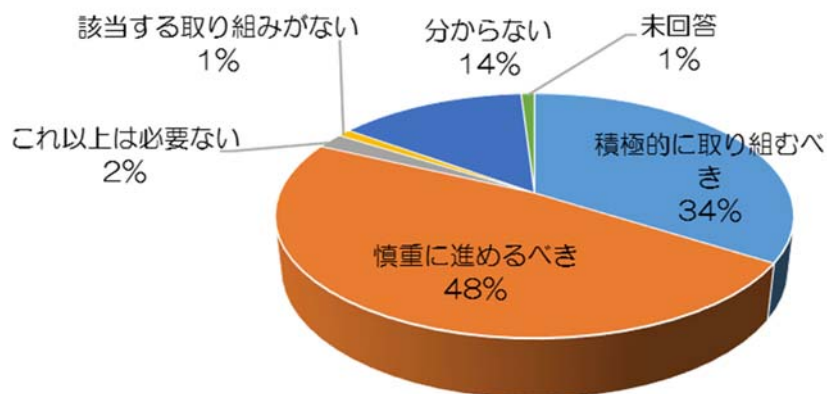


図2-17. 情報化に対する今後の取り組み方

## (10) 情報化を推進することが効果的と思われる分野

小山市が情報化を推進することが効果的と思われる分野については、以下のとおりです。各種申請・行政手続き情報が84%で、市民の方が多く利用する窓口での申請や手続きに関することが一番多くなっています。

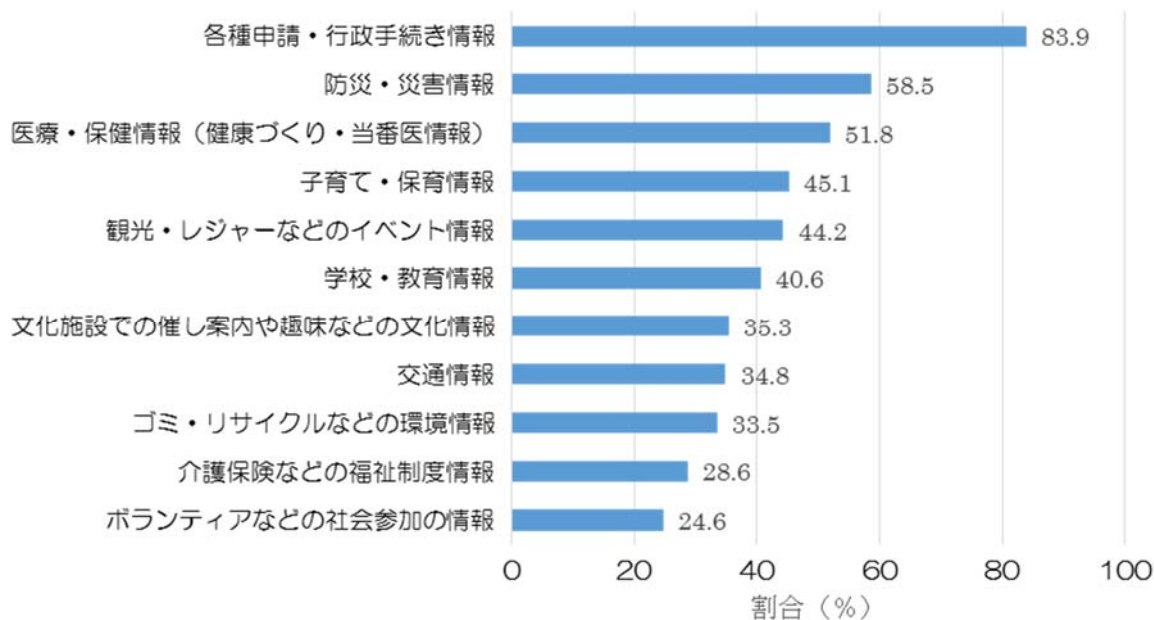


図2-18. 推進することが効果的と思われる分野

## (11) 優先して行うべき情報化施策

小山市が優先して行うべき情報化施策については、以下のとおりです。

防災・災害対策の情報提供が58%と最も多く、次に質の高い市民サービスの提供が52%で、市民の安全安心に関することや住民サービスに関することを優先して行うべきという意見が多くありました。

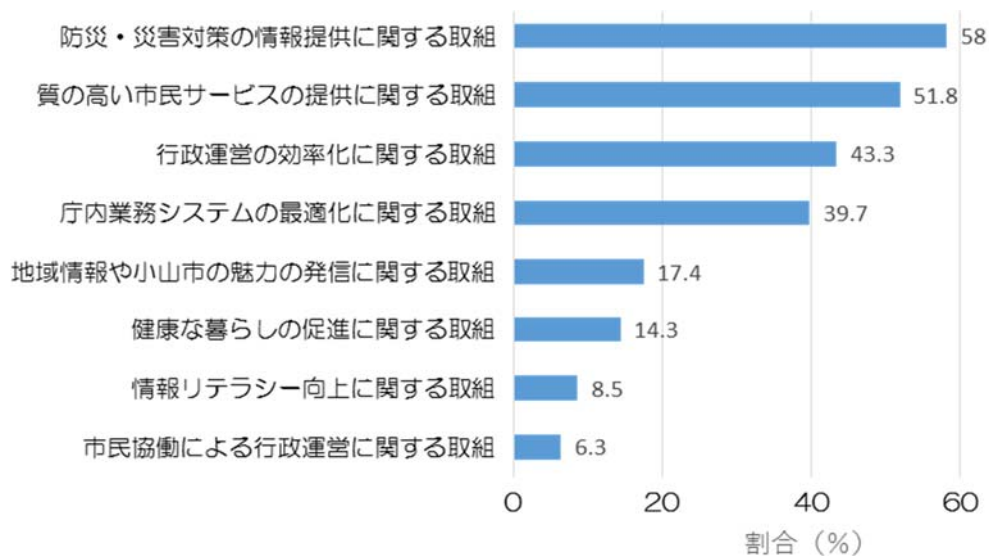


図2-19. 優先して行うべき情報化施策

## (12) 情報化を推進するうえで大切なこと

小山市が情報化を推進するうえで大切なことについては、以下のとおりです。

携帯電話・スマートフォンを活用したサービス提供が59%と最も多く、次が市役所に行かなくても近くのコンビニなどで行政サービスが受けられるようにするが55%です。身近ある機器を活用したり、近所で用事を済ませることができるようなサービスの提供が大切だと思っている結果となりました。

また、情報化を推進する中で、情報機器に不慣れな人に対するサポート体制の整備と回答した職員も53%いました。

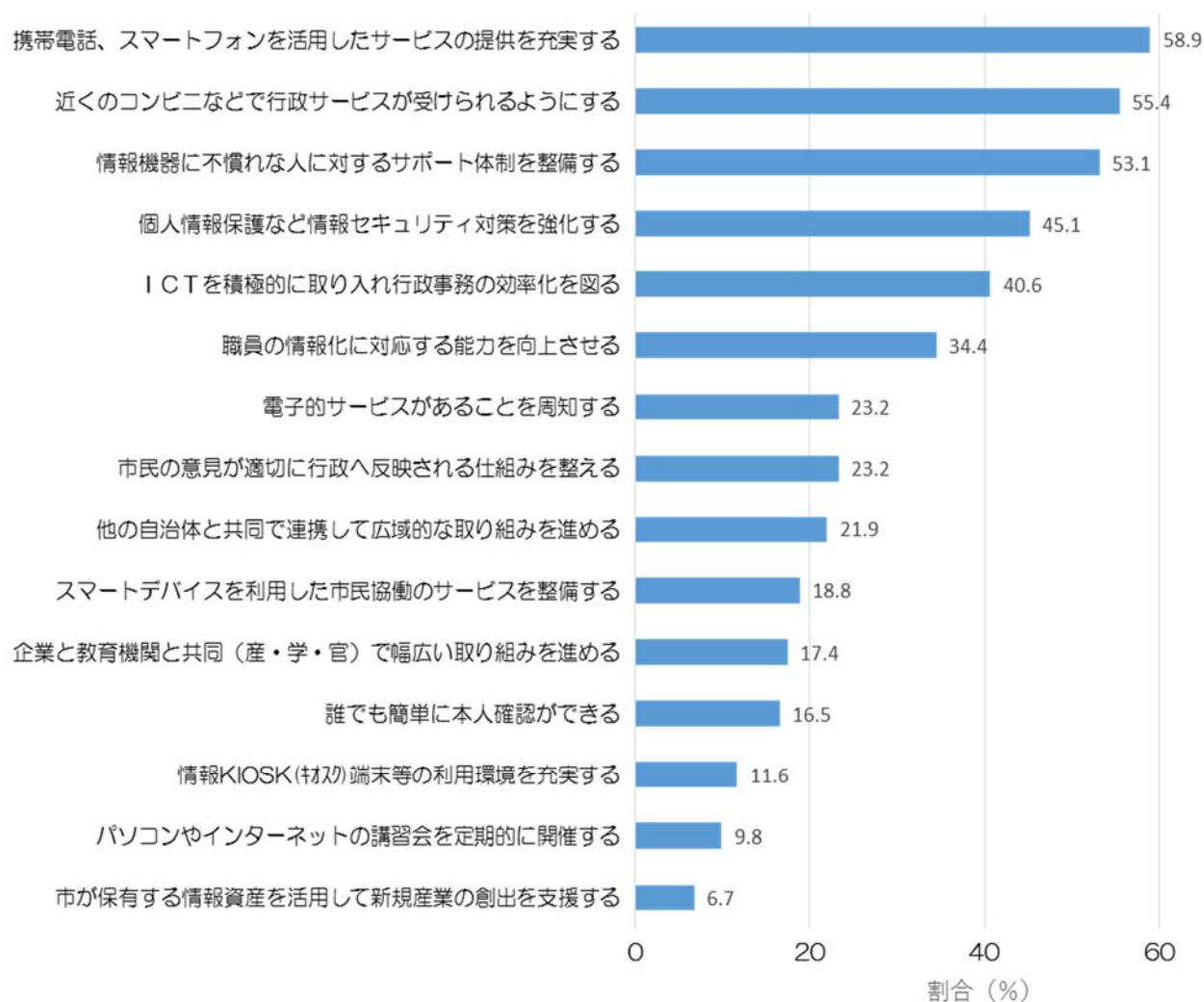


図2-20. 情報化を推進するうえで大切なこと

## (13) 情報化を推進するうえで有効なこと

小山市が情報化を推進するうえで有効なことについては、以下のとおりです。

庁内や所属間での情報共有が一番多く、業務知識やノウハウの共有など個人の知識だけでなく周りとの共有が有効と考えている。また、オンライン手続きサービスの拡大や申請書類の簡素化など、窓口手続きに関することも有効であると回答がありました。

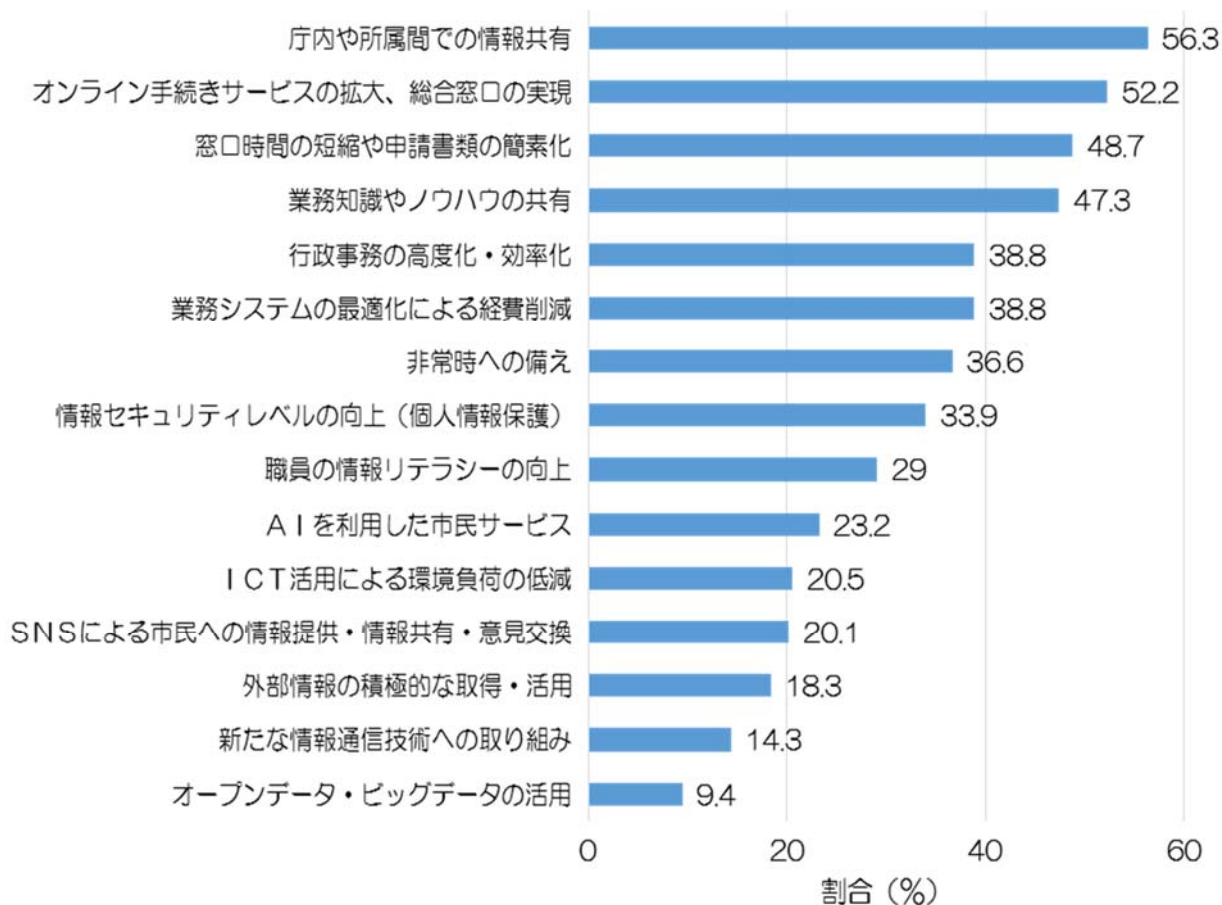


図2-21. 情報化を推進するうえで有効なこと

## (14) 情報化を推進するうえでの課題

庁内の情報化を推進するうえでの課題については、以下のとおりです。

財政面と回答した職員が69%と最も多く、次にセキュリティ対策で65%、インフラ整備等が53%となりました。情報化を推進するためには、多額の費用がかかることがあるため、費用対効果も考慮して推進する必要があります。

その他の意見の中には、ペーパーレス化への意識や慣れた従来の方法を継続する職員の意識というものもありました。

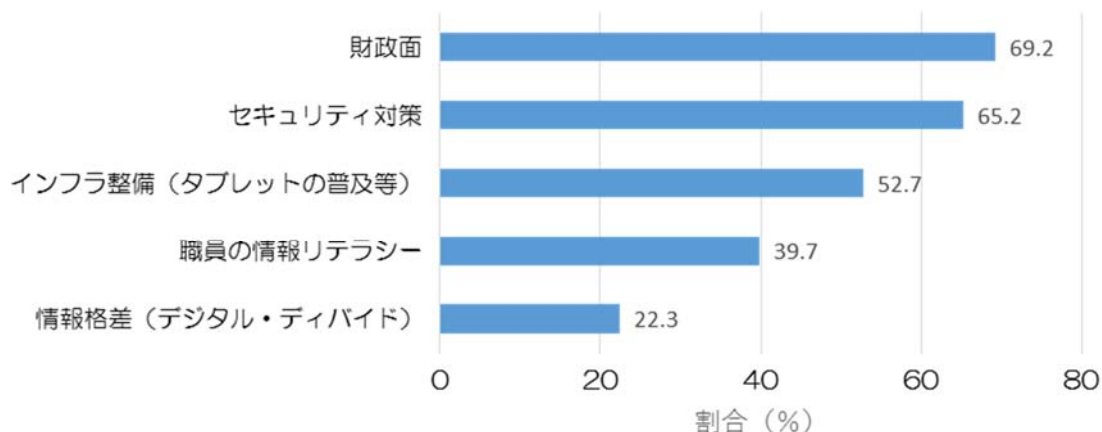


図2-21. 情報化を推進するうえでの課題

### 3. 庁内システム

## (15) 現在利用している基幹系システム

現在利用している基幹系システムの種類については、以下のとおりです。

住基（住民基本台帳）システムや税・収納システムなど、それぞれの業務で様々なシステムを利用していますが、基幹系システムを利用していない職員は、51%いました。

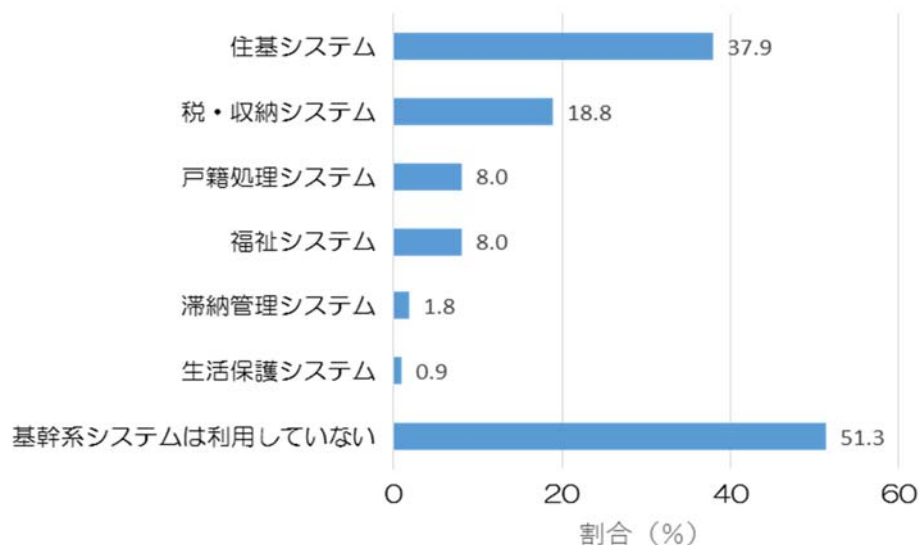


図2-22. 現在利用している基幹系システム

## (16) 基幹系システムの中で、改善や機能を充実してほしいシステム

基幹系システムの中で、改善や機能を充実してほしいシステムについては、以下のとおりです。

住基システムや税・収納システムは、多くの職員が利用しているため改善や機能の充実を望む割合も高くなっています。専門的な個別システムについても改善を求める声があります。

改善や機能を充実してほしいと思う内容としては、「データ検索する際に複数項目で検索できるようにしてほしい」、「操作が分かりにくい、操作をもっと簡単にしてほしい」、「それぞれのシステムの操作性を統一してほしい」などです。

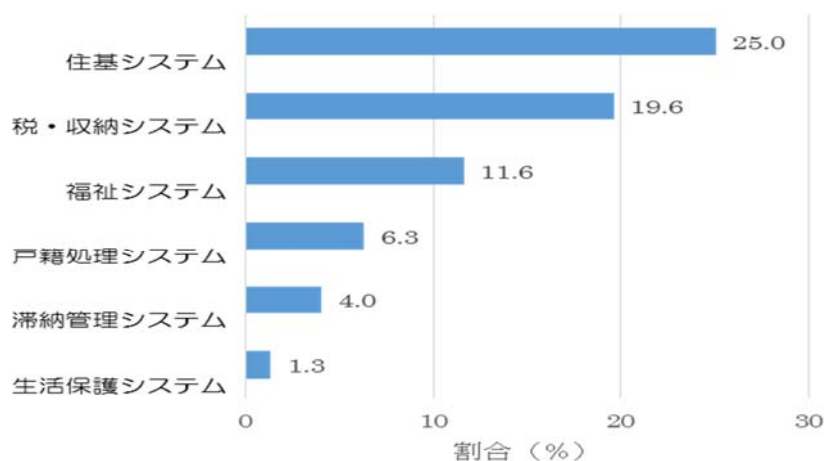


図2-23. 基幹系システムで、改善や機能を充実してほしいシステム

## (17) 現在利用している内部事務系システム

現在利用している内部事務系システムの種類については、以下のとおりです。

文書管理システムやグループウェア（職員ポータル）については、85%以上の職員が利用しています。その他、様々なシステムを業務で使い分けています。

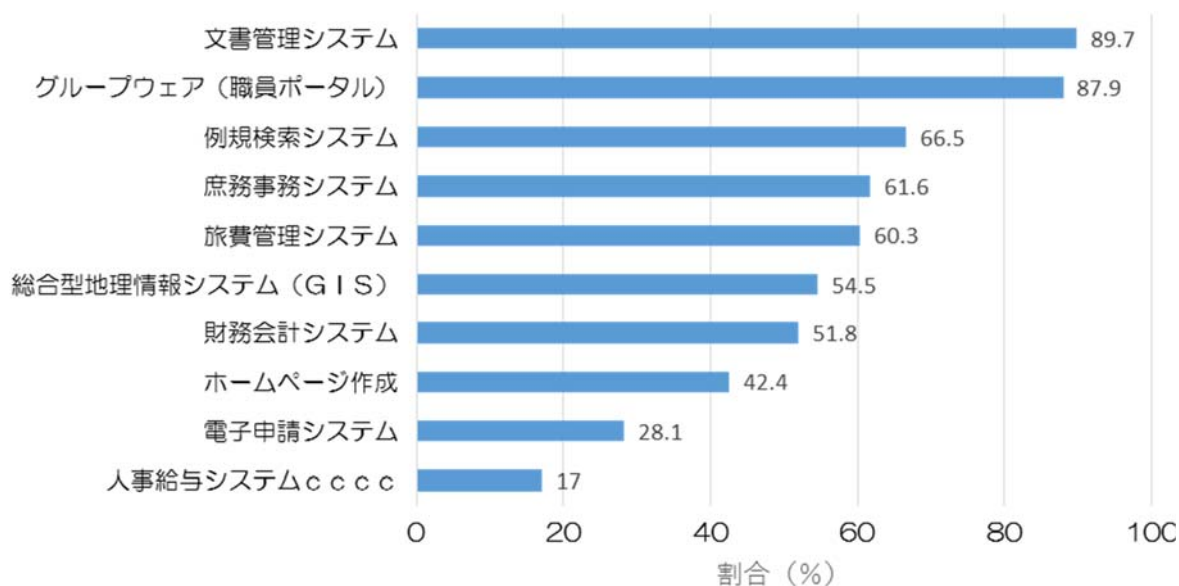


図2-24. 現在利用している内部事務系システム

## (18) 内部事務系システムの中で、改善や機能を充実してほしいシステム

内部事務系システムの中で、改善や機能を充実してほしいシステムについては、以下のとおりです。

改善や機能を充実してほしいと思う内容としては、「統合型GISの地図の縮尺を自由に設定したい、同時利用可能人数をふやしてほしい」、「全てのシステムにおいてヘルプの説明内容を充実させてほしい」、「例規検索システムの更新頻度を増やしてほしい」などです。

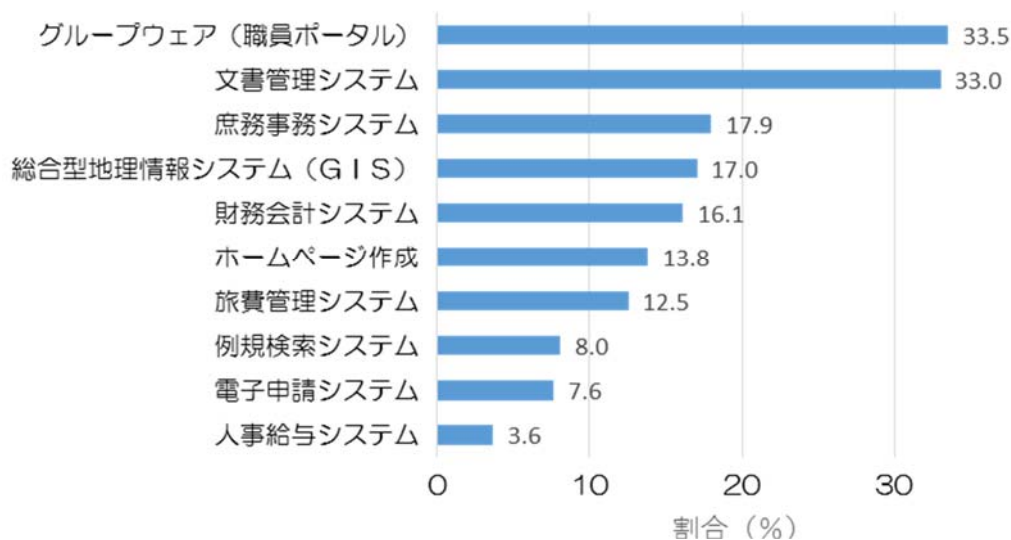


図2-23. 内部事務系システムで、改善や機能を充実してほしいシステム

## (19) 今後システム化したい市民サービスがあるか

今後システム化したい市民サービスがあるかについては、以下のとおりです。

19%の職員が、業務を改善してシステム化したいと考えています。

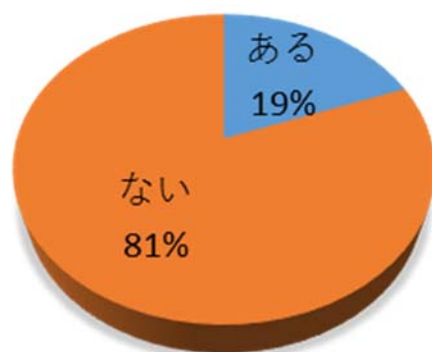


図2-24. 今後システム化したい市民サービスがあるか



## (20) 今後システム化したい業務

市民サービスの中で、今後システム化したい業務については、以下のとおりです

「コンビニや郵便局で証明書を発行する」、「公共料金の支払について多様化する」、「1つの窓口ですべて対応できるようにする」が、共に23%と多くの職員がシステム化したいと考えている。また、市民の方に手続きで時間をかけさせないようしたいとの思いもある。

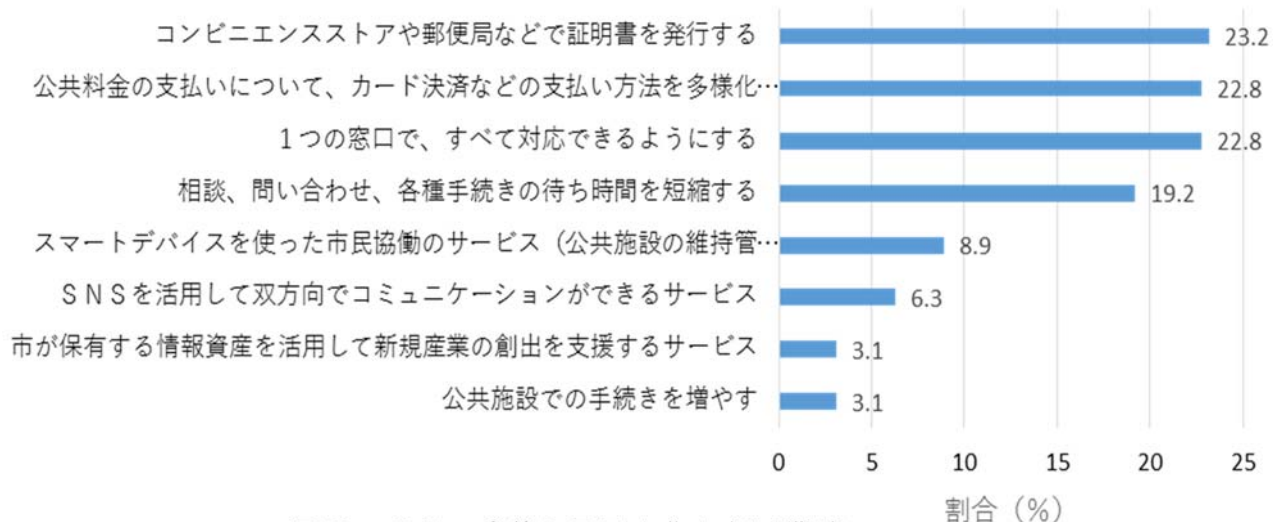


図2-25. 今後システム化したい業務

## (21) 庁内業務の効率化に関して、今後システム化したい業務があるか

庁内業務の効率化に関して、今後システム化したい業務があるについては、以下のとおりです。

今後システム化したい業務があるとした内容は、「住居表示台帳」、「GISを用いた工事箇所、期間の共有」、「大量の重要書類（紙媒体）などの電子化」、「公園台帳」など、日々の業務を行いながらシステム化をしたいと考えていました。

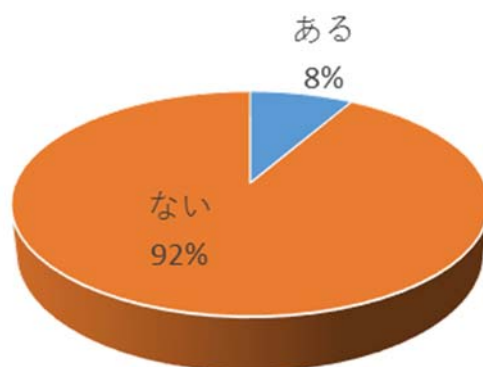


図2-26. 今後システム化したい業務

## (22) 最新の情報通信技術を活用して今後システム化したい業務

最新の情報通信技術を活用して現在システム化されていないが、今後システム化したい業務がある

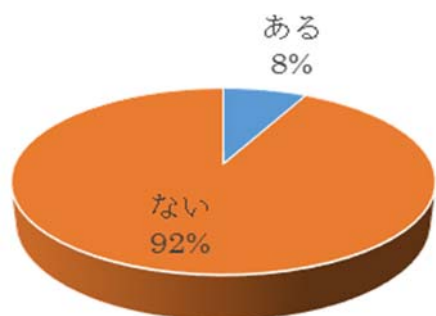


図2-27. 最新の情報通信技術を活用してシステム化したい業務

システム化したい業務の内容は

【AI・RPA】

事業者から送られてくる紙書類記載内容のデータベース打ち込み
問い合わせ自動対応
AI、人事異動
議事録作成
電話の初期対応、番号を選択して案内を勧める仕組み
入札等の情報システム
漏水の連絡に対応する窓口システム
現業務のオートメーション化
アンケート集計
申請書スキャンによる申請処理自動化
窓口業務をAIで対応
住民からの問い合わせ

【IoT・5G】

高齢の独居世帯とつなぐ見守りシステム
市内全域の水質水圧等を監視するシステム
MaaS

## 【キャッシュレス】

クレジットカード
証明書発行手数料
施設の使用料等

## 【ドローン・その他】

ドローンにおいて特定の地点のリアルタイムな状況
ブックオフやホテルのフロントでも、タブレットに電子ペンで署名
QRコード決済
道路等の危険個所の把握
実際に行っても状態を見ることのできない場所の現地確認
道路のメンテナンス・警備
ドローンで違反建築物等の確認、資産税での航空写真を転換
災害現場へのドローン探索

## (23) オープンデータについてご存じですか

オープンデータについてご存じですかについては、以下のとおりです。

オープンデータという言葉を知ったことがある人は、92%ですが、その内容についてよく知っている職員は5%で、その内容や利用方法については、よく知られていません。

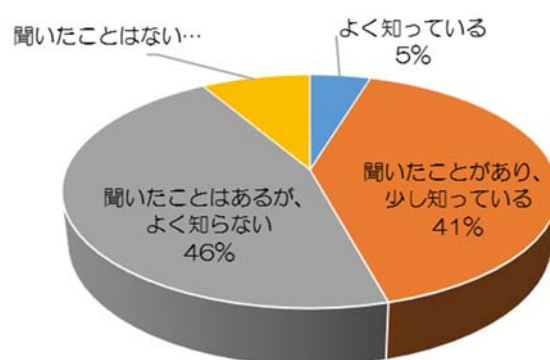
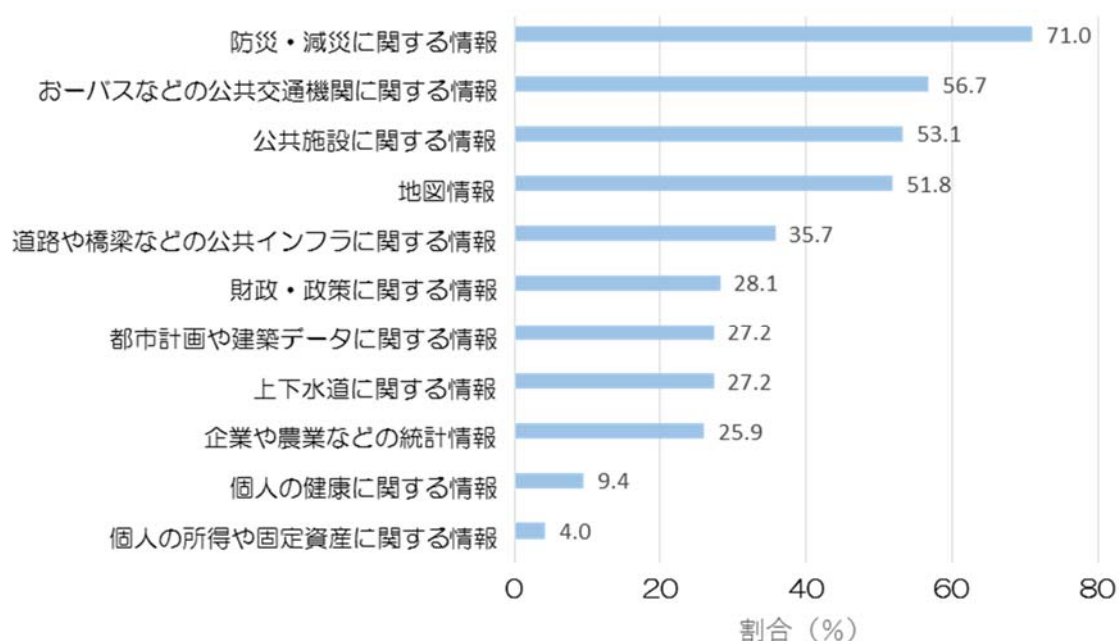


図2-28. オープンデータについてご存じですか

## (24) オープンデータでは、どのようなデータを公開すべきと思いますか

オープンデータでは、どのようなデータを公開すべきと思うかについては、以下のとおりです。

防災・減災に関する情報と答えた職員が1番多く71%で、次に公共交通機関、公共施設に関する情報、地図情報と続く。また、その他の項目として、「イベントや観光情報」、「説明会に関する情報」、「統計情報」などの意見もありました。



## (25) あなたの所属する部署で譲歩公開できるデータはありますか

あなたの所属する部署で譲歩公開できるデータはありますかについては、以下のとおりです。

水道及び下水道などの整備台帳
各種計画、会議開催情報
公園の所在や面積など
学区
施設の概要を記したしおりやパンフ
火災、災害出場件数

(26) 次期計画として小山市が特に力を入れて取り組む施策は何だと思えますか

次期計画として小山市が特に力を入れて取り組む施策については、以下のとおりです  
 手続きのオンライン化・ワンストップサービスをあげた職員が一番多く、次にスマートシティを見据えた先駆的社会的インフラ網の整備」「デジタル弱者に対する各種支援策」と市民サービスの向上と共に誰もが同じようにサービス受けられを受けられる環境整備を挙げています。

また、その他、紙台帳の電子情報への移管、自宅から市役所のシステムにアクセスできる環境（テレワーク）等、市役所内部のことに関しても意見がありました。

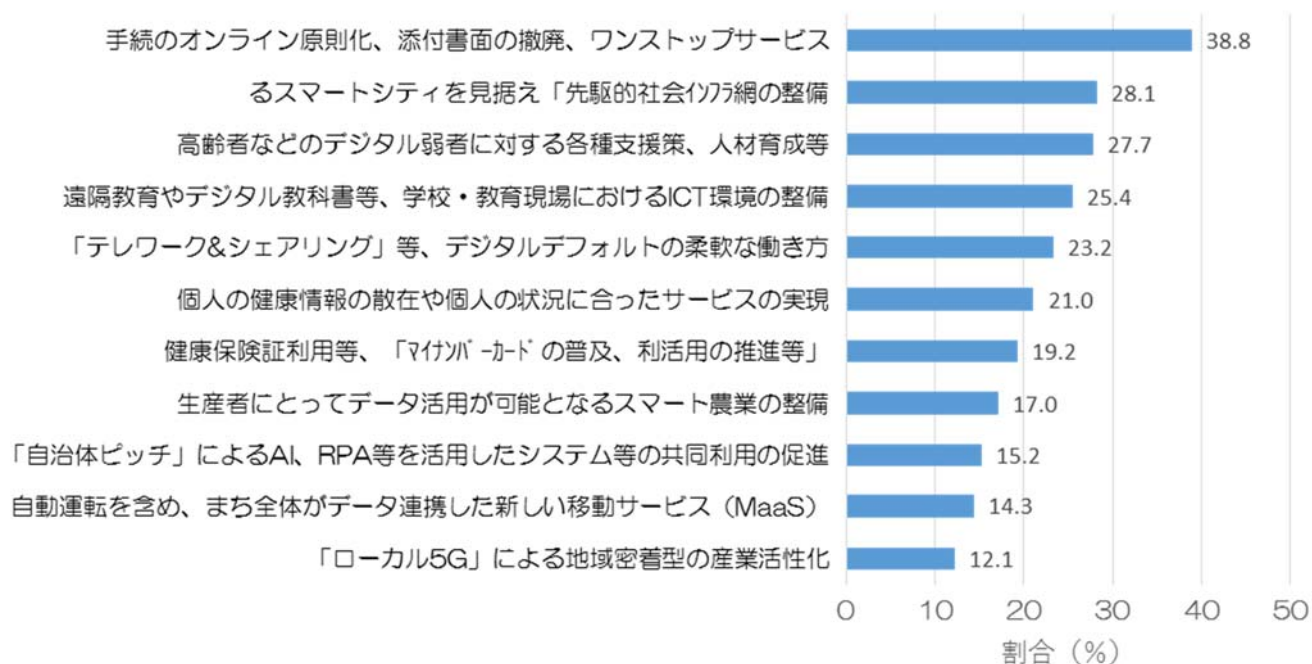


図2-29. オープンデータでは、どのようなデータを公開すべきと思うか

(27) 小山市の情報化施策全般について意見や要望

小山市の情報化施策全般について意見や要望については、以下のとおりです

1	eラーニングにワード、パワポ、エクセル等の講座があれば取り入れていただきたいです。
2	Zファイル（共有ドライブ）が常にひっ迫していることが情報化、ペーパーレス化を妨げているのではないかと感じる
3	管理職へのペーパーレス強化月間実施・管理職へタブレット端末の貸与
4	先進するとサービスに見合わないコストがかかるように感じる
5	エクセル等の基本的な使い方を学んだり、見やすい表の作り方を学ぶ機会があると良い

---

6	特に年齢の高い職員で、デジタル弱者を良しとする風潮があることがよくない
7	全ての出先機関にW i F i 環境を整備してほしい
8	庁内文書の完全ペーパーレス化の推進（押印決裁の廃止）
9	行政にとって、テレワークが本当に有益なのか疑問に思う
10	情報化を進めるにあたり、既存の保存文書、図面などのデータ化を推進し、その管理や運用がしやすいシステム