

「市職員人材育成等に関する調査」に関するアンケート結果報告書

令和6年11月1日（金）から12月2日（月）に実施した「市職員人材育成等に関する調査」に関するアンケートの結果について報告します。

実施部署：行政管理部総務課

調査目的：本市職員の人材育成や仕事と家庭の両立に向けた取組みに活用するため

調査対象：薩摩川内市内に住所を有する方

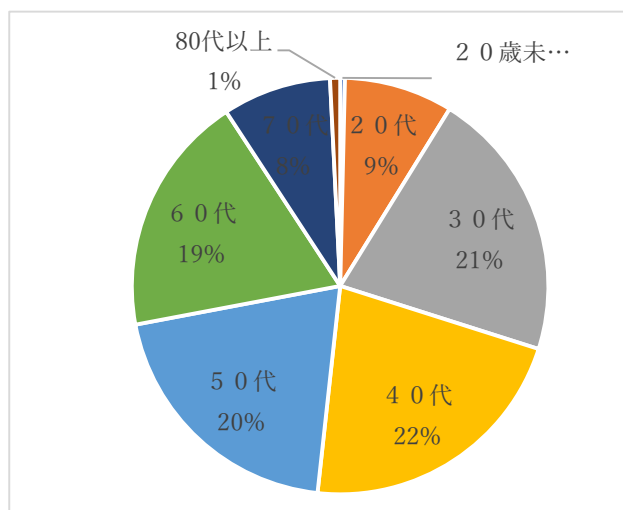
調査期間：令和6年11月1日（金）～12月2日（月）

調査方法：インターネット調査（eまちアンケート）

調査結果の回答状況：回答数261件

【1】あなたの年代を教えてください。

項目	件数	%
20歳未満	1	0%
20代	22	9%
30代	55	21%
40代	57	22%
50代	53	20%
60代	49	19%
70代	22	8%
80歳以上	2	1%

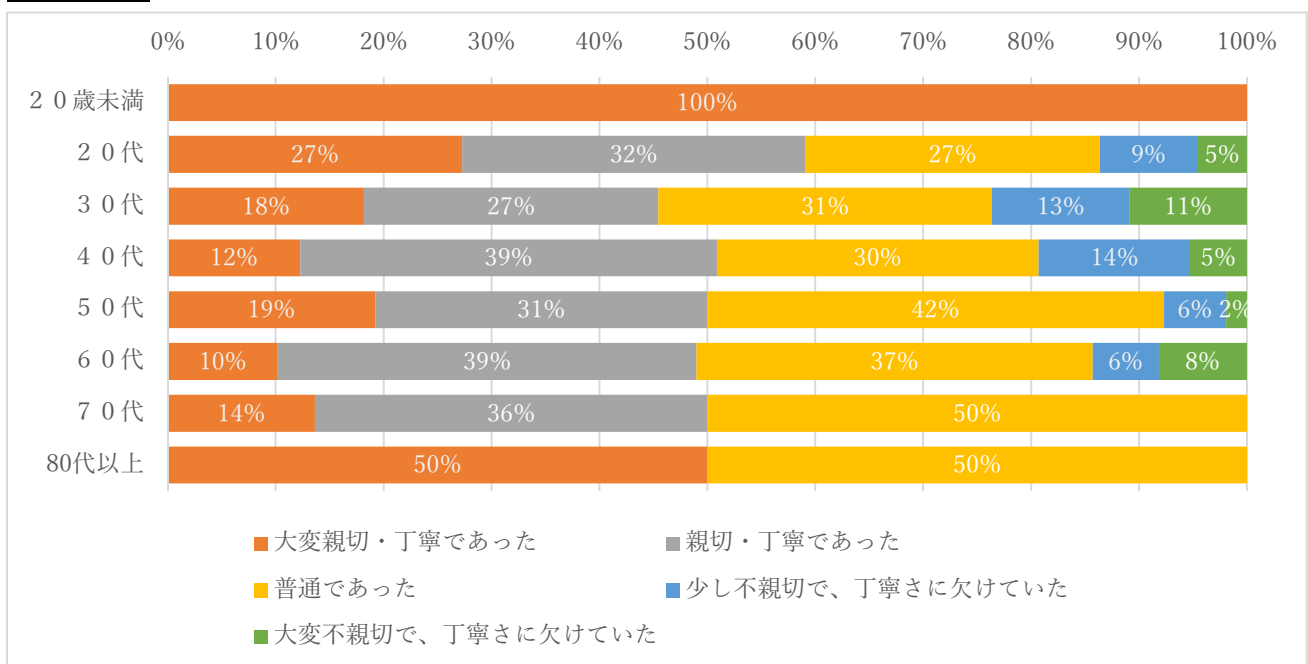


【2】市役所にお越しになられたり、お電話いただいたりした際の職員の対応はいかがでしたか。

全体

項 目	件 数	%
大変親切・丁寧であった	43	16%
親切・丁寧であった	87	33%
普通であった	93	36%
少し不親切で、丁寧さに欠けていた	23	9%
大変不親切で、丁寧さに欠けていた	15	6%

年代別



・窓口や電話における職員の対応については、「大変親切・丁寧であった」と「親切・丁寧であった」で約50%となりました。

・「少し不親切で、丁寧さに欠けていた」、「大変不親切で、丁寧さに欠けていた」を回答した方を年代別で見ると、40代以下が多い傾向となり、特に30代と40代が多いという結果になりました。

・市職員に対しての指導や研修を実施し、市民の皆さまに「親切・丁寧」だと感じていただけるように取り組んでまいります。

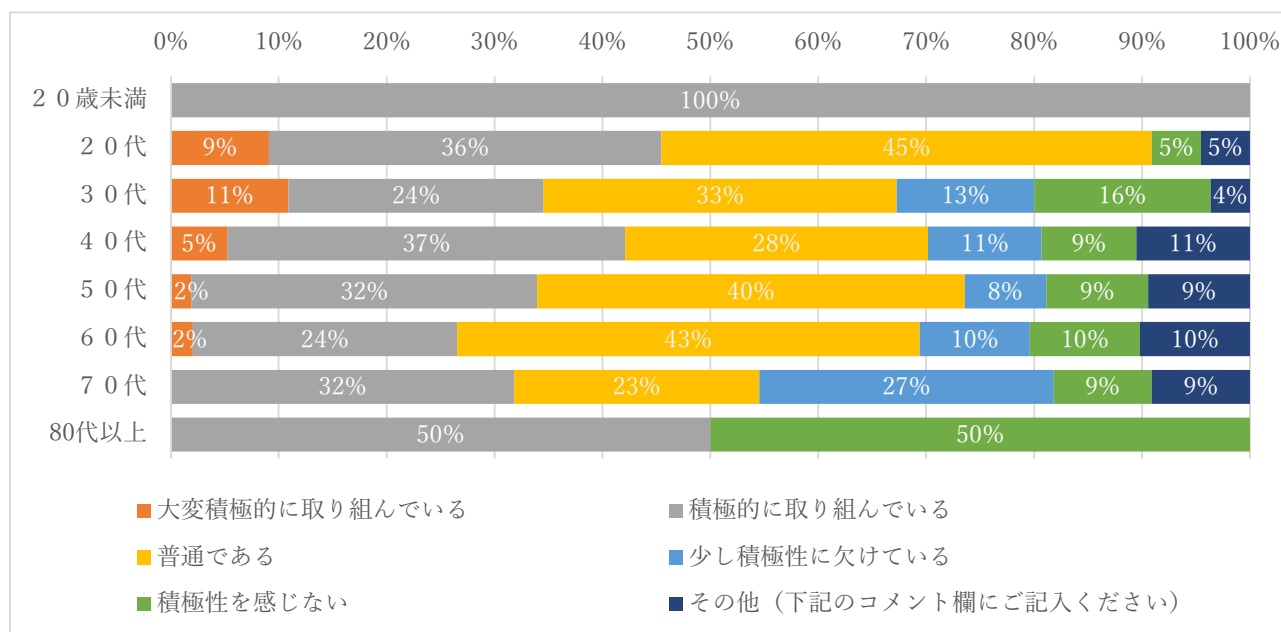
【3】市職員の業務や地域活動などへの取組み姿勢について、どのように感じていますか。

全体

項 目	件 数	%
大変積極的に取り組んでいる	13	5%
積極的に取り組んでいる	80	30%
普通である	91	35%
少し積極性に欠けている	28	11%
積極性を感じない	28	11%
その他	21	8%

【その他の回答内容】

- ・あまり良くわからない、知る機会も少ない
- ・部署によって対応が違いすぎる
- ・あっちこっちにたらい回しにされた。
- ・窓口に行った際、課同士の連携不足を感じた。積極性がない
- ・個人差が激しい。頑張ってる人もいるが、非協力的な人は何も協力しない
- ・市職員は積極的に地域活動に参加すべきなのに、資源ゴミ当番や花植えなどに出てこない
- ・スタンスが、「市民の視点」ではなく「業務執行」にあるように感じる



- ・全体でみると、「大変積極的に取り組んでいる」と「積極的に取り組んでいる」は合わせて35%であり、約1/3の方が、市職員が業務及び地域活動などへ積極的に取り組んでいると感じている結果となりました。
- ・一方で、「少し積極性に欠けている」、「積極性を感じない」と回答された方が22%おり、積極性に欠けているという意見がほとんどであった「その他」を合わせると3割の方が、市職員の積極性について感じていないという結果となりました。
- ・今後とも、市職員に対して業務や地域活動に積極的に取り組むように周知を図ってまいります。

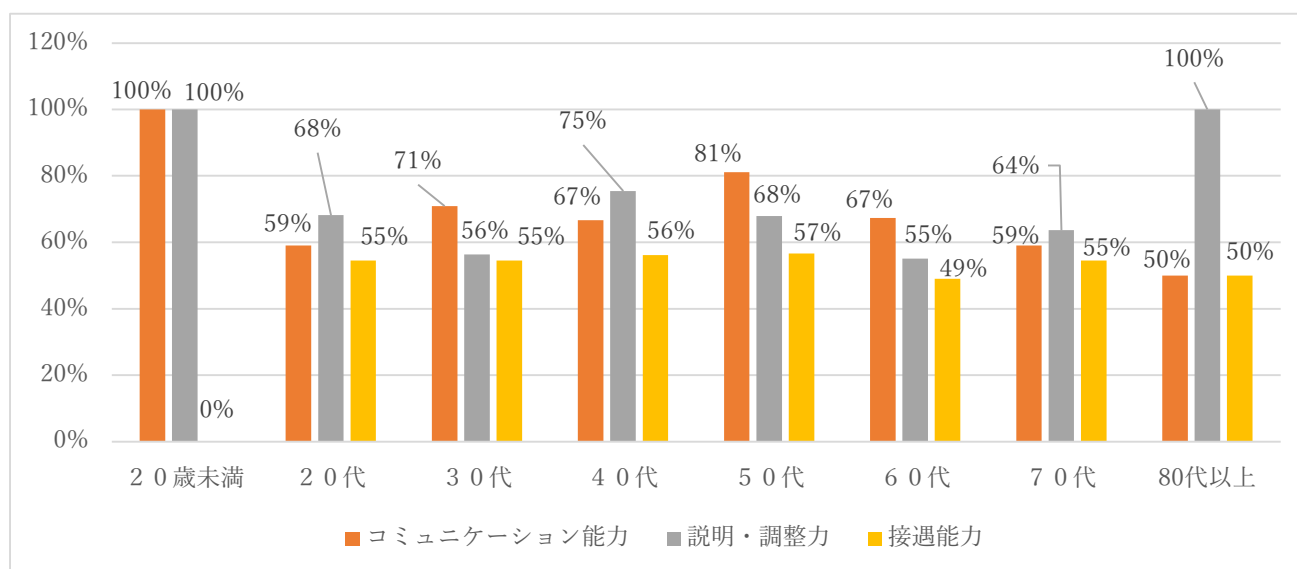
【4】薩摩川内市職員として必要な基本的能力として、どれが重要だと思いますか。（複数選択可）

全体

項 目	件 数	%	項 目	件 数	%
コミュニケーション能力	181	69%	チームワーク	90	34%
説明・調整力	169	65%	チャレンジ精神	87	33%
接遇能力	141	54%	コンプライアンス	80	31%
構想・企画・立案能力	120	46%	リスクマネジメント力	67	26%
業務遂行能力	116	44%	統率力・人材育成力	65	25%
専門的知識・技術	109	42%	ストレスへの耐性	57	22%
判断・決断力	100	38%	自己成長	53	20%
市民協働	98	37%	その他	10	4%

※割合（%）は回答数261件に対する割合

年代別（統計上位3項目）



・市職員として必要な基本的能力として、「コミュニケーション能力」が全体で69%と最も高い結果となりました。

・統計上位3項目である「コミュニケーション能力」、「説明・調整力」、「接遇能力」をキーワードとしながら、今後、職員の人材育成等に取り組んでいきます。

【５】【４】でその他を選択された方へ。薩摩川内市職員として必要な基本的能力として重要だと思うことを教えてください。

- ・ 親切さやエクセル、ワード、パワポなどの資料作成能力が重要。
- ・ 上層部、関連部署との調整能力やパワハラ等による意見の握りつぶしを防止する能力。
- ・ 一度市民と交わした約束等について、窓口での会話であっても責任を持つこと。
- ・ 上層部は職員の市民との会話を理解すること。
- ・ 差別をしない、平等ではなく公平であるという人権意識を育んで欲しい。
- ・ 部門を問わず色々な所に出かけて、現状を知る情報収集能力が重要。デスクに座って毎日同じ業務をしていては、問題意識も生まれない。

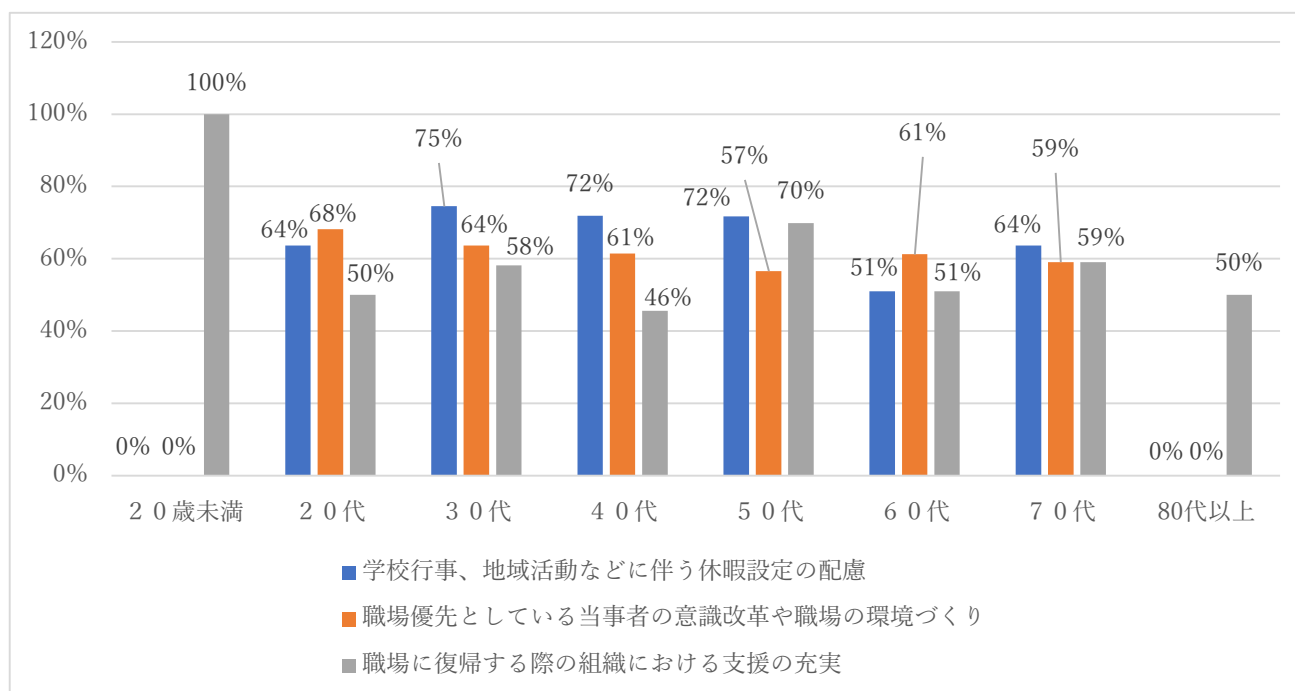
【6】あなたが生活を送る上で、仕事と子育てを両立するために、取り組むべきだと思うことを選択ください。（複数選択可）

全体

項 目	件 数	%
学校行事、地域活動などに伴う休暇設定の配慮	173	66%
職場優先としている当事者の意識改革や職場の環境づくり	158	61%
職場に復帰する際の組織における支援の充実	146	56%
子どもが生まれた際の父親の休暇取得の促進	125	48%
テレワーク制度の推進	93	36%
孫の出生時における祖父母の休暇制度の実施	77	30%
その他	18	7%

※割合（%）は回答数261件に対する割合

年代別（統計上位3項目）



・生活を送る上で、仕事と家庭の両立するために取り組むべきこととして、「学校行事、地域活動などに伴う休暇設定の配慮」が全体で66%と最も高い結果となりました。

・上位3項目をみると、20代から50代が全体的に高めで、60代以上は若干低い傾向となりましたが、「子どもが生まれた際の父親の休暇取得の促進」については、20代に次いで70代が高く、また「テレワーク制度の推進」については、20代・20歳未満の次に、70代・80代が上位という結果となりました。

【7】【6】でその他を選択された方へ。あなたが生活をおくる上で、仕事と子育てを両立するために、取り組むべきだと思うことを教えてください。

◆自己による取り組み

- ・ 自己管理と突然の疾病や事故等に対するリスクマネジメント。

◆職場による取り組み

- ・ 仕事復帰した直後は時短勤務できることや業務内容の軽減措置。
- ・ 数名休みが出ても対応できるように、多めの人員配置、出勤時間の調整ができるように組織全体で取り組むこと。
- ・ 先輩や経験者が相談に乗ったり、サポートできるような機会、組織が充実していること。
- ・ 育児休業取得等に係る収入面の確保。
- ・ 障害者雇用の充実や環境づくり。
- ・ 女性が仕事をしなくても子育てに専念できる環境を整備するべき。

◆制度等による取り組み

- ・ ひとり親や障害児の子育てをしている家庭への支援の充実・配慮。
- ・ ひとり親で不登校のお子さんがある家庭への支援の充実・配慮。
- ・ 幼児の育ての負担が大きすぎるのに、支援はないに等しいので、無償化や待機で保育園に入れないことなどを解消する子育て支援が必要。
- ・ 子どもが安全に遊べる場所の確保。
- ・ 学校予算を増やして保護者負担軽減に努めて欲しい。

「市職員人材育成等に関する調査」に関するアンケートでは、たくさんの回答・御意見をいただきました。いただいた御意見の中で、同様の内容はまとめて記載させていただいておりますのでご了承ください。

回答いただいた内容につきましては、貴重な御意見として、今後の本市職員の人材育成や仕事と家庭の両立に向けた取り組みの参考とさせていただきます。

ご協力、誠にありがとうございました。