



庁内職員アンケート調査結果

平成 19 年 8 月 9 日

1 アンケート調査実施概要

(1) 実施目的

下野市地域情報化計画の策定にあたり、行政業務に従事され日頃から市民と接している下野市職員が持っている「下野市の庁内システムおよび住民向けサービスに対し感じている課題・要望」、「日頃から肌で感じている住民ニーズ」を調査・集計し、庁内情報化の問題点整理、住民ニーズの仮説構築のための基礎資料とする。

(2) 実施概要

図表 1 に本アンケート調査の実施概要を示す。

調査対象	下野市全事務職員
調査方法	庁内アンケートシステムによる調査
調査期間	平成 19 年 7 月 10 日～7 月 25 日
調査項目	<p>庁内で稼働中の各種情報システムの問題点（使い方がわからない、同じデータを違うシステムに入力しているなど）</p> <p>業務上、「あったら便利」あるいは「ないから不便」と感じる仕組み（組織、ルール、システム、データ等）また全庁的に共有できたら便利な情報</p> <p>インターネットやホームページを利用した現行の市民・企業向けサービスについて、市民からの要望、サービス上の問題点</p> <p>市民の視点からみて、「あったら便利」あるいは「ないから不便」と感じる仕組み（組織、ルール、システム、データ等）ホームページや携帯電話でやりとりできたら便利な情報、システム化したら便利になると思われるサービス</p> <p>その他、下野市の地域情報化に関する意見、提案</p>
有効回答数	113 件

図表 1 庁内アンケート調査実施概要

2. アンケート結果

(1) 庁内で稼働中の各種システムの問題点

図表 2 に主な意見を示す。この結果を見ると、「共有フォルダ利用の効率化」という意見が多く、ファイルを共有できる利便性と危険性を踏まえたうえで、フォルダ構成やアクセス権を見直すことで業務効率化に繋がる可能性もある。

グループウェア、庶務事務システム、財務会計といった個別システムについては、機能改修による費用対効果の検討を行い、改修が難しいものについては代替手段の検討や操作方法の再アナウンスなどでも効果が得られると考えられる。

また、「システム利用研修・マニュアル整備」も業務効率化向上に寄与するものと考えられる。

共有フォルダ利用の効率化(4件)	
職員への共有フォルダ利用方法の再周知。 フォルダの再整理。	など
グループウェアの操作性・機能向上(3件)	
作業履歴機能の向上。 入力・参照画面の連携強化。	など
庶務事務システムの操作性・機能向上(7件)	
再入力、修正などの操作性向上。 現在別々となっている報告・申請の一体化。	など
財務会計システムの操作性・機能向上(3件)	
決算資料との共用化。 コードの統一化。	など
システム利用研修・マニュアル整備(3件)	
マニュアル内容の詳細化。 実務を通しての講習会実施。	など

図表 2 「庁内で稼働中の各種システムの問題点」に対する主な意見

(2) 業務上、「あったら便利」「ないから不便」と感じる仕組み、共有したい情報

図表 3 に主な意見を示す。この結果を見ると、「住民情報の共有」が多く挙げられている。個人情報保護を意識し、慎重に進める必要がある

また、「電子決裁システムの導入」も多く挙げられている。電子決裁基盤は既に導入済みであり、より効果が期待できる業務から電子決裁を導入することで業務効率化向上に繋がるものと考えられる。

その他に「GIS(地理情報システム)の導入」も多く挙げられている。地理情報・地図情報システムは防災、福祉、土木、農業、環境など多くの分野に適用できるシステムでもあり、まずは市内での活用方法、他団体で利用されているシステムの種類・機能など基礎的な情報を収集し、下野市としての順位づけをして検討することが重要である。

住民情報の共有(7件)	
複数システムで住民情報を共有し業務効率化。 分庁舎での住民情報の利用。	など
電子決裁システムの導入(9件)	
既存の回議、伝票決裁の電子化。 分庁方式のため時間のかかっていた決裁業務の効率化。	など
GIS(地理情報システム)の導入(8件)	
庁内基本情報の共有化及びGISの有効活用による業務効率化。	など
イベント・行事情報の共有(3件)	
全庁的な行事予定、市内各行事に関する情報の共有化。	など

図表 3 「業務システムへの要望」に対する主な意見

(3) 現行の市民・企業向けサービスに対する市民からの要望、サービス上の問題点

図表 4 に主な意見を示す。この結果を見ると、「下野市ホームページの改善」という意見が多く、特に情報への到達・検索性の向上について言及されている。現在のホームページの構成では、新たな情報を掲載したとしても、市民がその情報にたどり着けない状況も考えられる。まずは、現行の掲載内容・構成、アクセス状況(どのページがよく見られているか)を整理し、市民が見たい情報へより簡単に到達できるように改善することで住民サービス向上に繋がるものと考えられる。

次いで「高齢者へのインターネット利用対策」が挙げられている。下野市情報化の大きな課題の1つである「ブロードバンド整備」と併せ、より分かりやすくアクセシビリティも向上したホームページとすることにより、誰もが恩恵を受けられるようにすることが重要である。

下野市ホームページの改善(10件)	
見たい情報がすぐに見られるページ構成に改善。 検索機能の強化。	など
高齢者へのインターネット利用対策(3件)	
高齢者の方もインターネットサービスを使えるような工夫。 タッチパネルなどによる簡単な操作方法の提供。	など

図表 4 「現行の市民・企業向けサービスの問題点」に対する主な意見

(4) 市民の視点からみて、「あったら便利」「ないから不便」と感じる仕組み

図表 5 に主な意見を示す。この結果を見ると、「インターネット経由での申請、証明発行の導入」という意見が最も多い。証明発行に関しては現時点ですぐに解決可能な課題ではないが、まずは、現在行っている申請様式ダウンロードの拡充、あるいはインターネットで多くの申請が見込まれる業務を整理し、優先順位をつけて課題解決に向けた準備を行うことが重要であると考えられる。

次いで「防災・防犯情報の提供」、「医療・福祉・子育て情報の提供」といった市民の安全・安心に関する項目が挙げられている。近年、この分野で情報通信技術を活用した様々な取り組み事例が各地で出始めており、下野市で効果的に施策を展開するためには、これら事例の分析による効果的な手法の検討や住民ニーズの把握による具体的施策の検討が重要であると考えられる。

次いで「施設予約・空き情報確認システム」が挙げられている。現在稼働中の「スポーツ施設・公民館空き状況照会」を本予約機能（現在は仮予約のみ）、携帯電話からの利用機能など機能拡充し、多くの市民にその存在を知ってもらい、利用して頂けるよう進めていけば、住民サービス向上に寄与できるものと考えられる。

「電子メールによる情報発信」については、市民の電子メール活用状況を踏まえた上で、具体的な施策の検討をすることが望ましい。

インターネット経由での申請、証明発行の導入(8件)	
住民票や印鑑証明などのインターネット経由での発行。 生活習慣病・健康教室などの申し込み受付。 入札参加資格申請の電子化。	など
防災・防犯情報の提供(6件)	
災害時や非常時の緊急情報の提供。 不審者情報、危険及び危険と思われる箇所の情報の提供。	など
医療・福祉・子育て情報の提供(5件)	
子育てガイドブックのホームページへの掲載。 医療施設マップの提供。 高齢者の安否確認。	など
施設予約・空き状況確認システムの導入(4件)	
公共施設等の利用申請や、空き情報の提供。	など
電子メールによる情報発信(4件)	
メールマガジンのように、希望者のパソコンや携帯電話に情報発信。 広報紙のメール配信。	など

図表 5 「市民視点でみた情報化への要望」に対する主な意見

(5) その他(意見、提案など)

図表 6 にその他の主な意見を示す。ここでは「住民理解が得られる計画の策定」、「誰もが恩恵を受けられる情報化推進」が多く挙げられている。策定にあたっての基本的考え方でもある「情報格差の解消や電子自治体の推進といった国・県の情報化推進施策を勘案した計画とします。」「市民アンケート、情報化推進委員会など広く市民の皆様の意見を伺いながら策定します。」から外れないよう、今後も市民の視点による地域情報化計画策定を進めることが重要である。

住民理解が得られる計画の策定(4件)	
市民が情報化を実感できるシステムの構築。 住民は何を必要としているのか、何を望んでいるのかを把握	など
誰もが恩恵を受けられる情報化推進(3件)	
老人など情報格差を生まないような情報化推進が必要。 パソコン貸し出しや、講習会などの実施。	など

図表 6 その他の主な意見・提案

以上