

非効率な業務洗い出しアンケート

<アンケートの目的>

市役所業務において、非効率な業務を特定し、改善のためのデータを収集することを目的としています。

所属※ 課 係 氏名

※課名は必須入力事項です

Q1: 現在の業務の中で、最も時間がかかると感じる業務はどれですか？（複数回答可）

① 郵送業務	② 電話対応	③ 窓口対応	④ データ入力
⑤ 書類作成	⑥ メール対応	⑦ 会議準備	⑧ 根拠法令の確認
⑨ その他			

Q1 回答欄 ↓⑨その他の場合の内容記載欄

Q2: 業務を遂行する上で、最もストレスを感じる原因は何ですか？（複数回答可）

① 同僚とのコミュニケーション不足	② 機器の故障やトラブル
③ 納期のプレッシャー（提出期限が早すぎるなど）	④ 不明瞭な指示
⑤ 電話対応	⑥ 窓口対応
⑦ メール対応	⑧ その他

Q2 回答欄 ↓⑧その他の場合の内容記載欄

Q3: あなたが改善が必要だと感じる業務プロセスはどれですか？（複数回答可）

① 決裁プロセス	② 時代にそぐわない手続き（現地確認、目視、対面）	③ 時代にそぐわない条例・規則	④ 情報共有の手段
⑤ 窓口対応の手続き	⑥ 会議の進行	⑦ その他	

Q3 回答欄 ↓⑦その他の場合の内容記載欄

回答結果↓

Q1	
郵送業務	4
電話対応	13
窓口対応	8
データ入力	11
書類作成	24
メール対応	3
会議準備	6
根拠法令の確認	4
その他⇒会議、入金業務 など	

Q2	
同僚とのコミュニケーション不足	7
機器の故障やトラブル	8
納期のプレッシャー（提出が早すぎるなど）	4
不明瞭な指示	6
電話対応	13
窓口対応	9
メール対応	3
その他⇒市町村判断の対応、会議及び会議前後、人間関係	

Q3	
決裁プロセス	11
時代にそぐわない手続き（現地確認、目視、対面）	9
時代にそぐわない条例・規則	12
情報共有の手段	17
窓口対応の手続き	14
会議の進行	5
その他⇒電話の取次ぎ など	

Q4: 現在使用しているシステムやツールで改善が必要だと感じる点はどれですか？

- ①操作性の悪さ ②機能の不足 ③遅延やエラーの頻発 ④トレーニング不足
⑤その他

システム名			
Q4回答欄			⑨その他⇒

Q4

操作性の悪さ	12
機能の不足	7
遅延やエラーの頻発	3
トレーニング不足	8
その他⇒テレワークや出先でも利用可能な端末の整備が必要と感じる、記録用に制作推進課PCは借りていますが、借りる手間、基幹PCにデータ移行する手間が削減できれば、時間外命令、代休、休暇取得、欠勤など一元化したシステムでないとい漏れが多い など	

Q5: あなたの部署では、基幹系と情報系を使用する割合はどのくらいですか

基幹系 割 情報系 割

Q6: 非効率な業務の改善に役立つと思う提案を教えてください。

- ①新しいツールの導入 ②業務フローの見直し ③研修やトレーニングの強化
④外部コンサルタントの導入 ⑤その他

Q6回答欄			↓⑤その他の場合の内容記載欄
-------	--	--	----------------

Q6

新しいツールの導入	18
業務フローの見直し	22
研修やトレーニングの強化	13
外部コンサルタントの導入	4
その他⇒自動音声案内、持ちだしPC、部課を超えたチームで検討 など	

Q7: 具体的な改善案があれば、自由に記入してください。(自由回答)

Q8: 業務の中で、特に無駄だと感じる作業はどれですか？

- ①書類の印刷と配布 ②繰り返しのデータ入力 ③不要な会議
④フォローアップのメール ⑤その他

Q8回答欄			↓⑤その他の場合の内容記載欄
-------	--	--	----------------

Q8

書類の印刷と配布	16
繰り返しのデータ入力	23
不要な会議	18
フォローアップのメール	2
その他⇒電話の取次ぎ、集金 など	

Q9: あなたが業務を効率化するために行っている工夫があれば教えてください。

- ①時間管理ツールの使用 ②自動化ツールの導入 ③ルーチンワークの見直し
④効率的なコミュニケーション手法の導入 ⑤その他

Q9回答欄			↓⑤その他の場合の内容記載欄
-------	--	--	----------------

Q9

時間管理ツールの使用	3
自動化ツールの導入	9
ルーチンワークの見直し	15
効率的なコミュニケーション手法の導入	6
その他⇒業務の可視化、VBA作成 など	

Q10: その他業務においてお困りのことがあれば自由に記入してください。(自由回答)

例) 補助金の計算を手計算で行っており、効率が悪い
「〇〇〇〇」の業務をしているが、紙の申請書が多く処理に時間がかかる