
新しい働き方モデルオフィス 繁忙期における検証結果 (参考資料) (案)

令和6年8月

兵庫県 総務部 元町プロジェクト室 元町再開発課

Contents

1 期間中の出勤率、業務記録票の集計結果

期間中の出勤率	3
業務記録票 調査概要	4
業務記録票 集計結果	5

2 職員アンケートの結果

職員アンケート 調査概要	7
職員アンケートの質問事項	8
職員アンケートのとりまとめ結果	9

3 自由意見・部局ヒアリング、新規採用職員の意見

自由意見、部局ヒアリングでの意見	12
新規採用職員からの意見	13

期間中の出勤率

- 総務部は年度末・年度当初を挟んだため最も高い出勤率となり、前回と比べて21.4ptの増。
- 農林水産部は経理業務や年度当初業務やイベント開催のため、前回と比べて12.1ptの増。
- 主たる繁忙期が過ぎた時期だったため、前回と比べて財務部は3.2ptの微増、福祉部は6.9ptの減。

実施部局（実施期間）	今回 （繁忙期）	前回 （通常期）	増 減	最大出勤率（最大出勤日）
総務部（3/12～4/ 5）	59.4%	38.0% ※	21.4pt ↑	85.8%（4/1）
農林水産部（4/16～5/10）	49.4%	37.3% ※	12.1pt ↑	55.1%（4/22、5/10）
財務部（5/21～6/14）	47.9%	44.7% ※	3.2pt ↑	56.5%（6/6）
福祉部（5/21～6/14）	45.6%	52.5% ※	▲6.9pt ↓	55.3%（6/6）
全 体	50.9%	42.4% ※	8.5pt ↑	—

※ 今回は出勤率の母数に幹部職員を含めないこととしたため、中間報告時の率とは異なる

業務記録票 調査概要（繁忙期）

- 目的** 「新しい働き方モデルオフィス」での日々の業務の状況（外線電話の発着信件数、来客件数など）を記録し、今後の来庁者対応の方法検討や電話のあり方などといった新しい働き方に合った執務環境の整備に繋げる
- 期間** 新しい働き方モデルオフィスでの業務期間中（本庁舎で執務した場合等も含む）
- 方法** WEBフォームによる調査（各職員がWEBから入力）
- 対象** モデルオフィス参加課室の職員（臨時的任用職員、会計年度任用職員を含む）
- 対象数** 延べ988人、延べ72日分（総務部※、財務部・福祉部、農林水産部）
※R5年度職員 + R6年度転入職員（総務部内での異動者は除く）
- 回答数** 12,670人・日（回答率 79.6%）

業務記録票 集計結果 (繁忙期) 1/2

- 外線電話（発信）は、前回と比べて大幅な増減はなかった。
- 外線電話（着信）は、全部局で増加。特に年度末・年度当初を含んだ総務部で最も増加した。
- 来客件数は、総務部・農林水産部で1.5倍超の増加となった。

外部との外線電話・来客応対実績（回数／1日あたり）※ R6.3月～6月分

実施部局	外線電話（発信）				外線電話（着信）				来客件数			
	今回 (繁忙期)	前回 (通常期)	増減	前回比	今回 (繁忙期)	前回 (通常期)	増減	前回比	今回 (繁忙期)	前回 (通常期)	増減	前回比
総務部	239	293	▲54	18.4%↓	337	224	113	50.4%↑	52	31	21	67.7%↑
農林水産部	275	256	19	7.4%↑	319	267	52	19.5%↑	44	25	19	76.0%↑
財務部	49	45	4	8.9%↑	78	59	19	32.2%↑	6	8	▲2	25.0%↓
福祉部	339	328	11	3.4%↑	526	426	100	23.5%↑	24	28	▲4	14.3%↓
計	902	922	▲20	2.2%↓	1,260	976	284	29.1%↑	126	92	34	37.0%↑

※ 前回参加していなかった課室については、比較のため今回の集計から除外

業務記録票 集計結果 (繁忙期) 2/2

- モデルオフィス期間中における在宅勤務・フリーアドレスなどに関連するクレーム・トラブルは42件あったが、今回もそのほとんどが電話のとりつきに関するものだった。

県民等からのクレーム・トラブルの内容

電話のとりつきに関するもの	28件
事務処理の遅れに関するもの	8件
モデルオフィスの場所に関するもの	3件
対面での面談に関するもの	2件
通話の品質に関するもの	1件

外部との対応実績 (総回数) ※ R6.3月～6月分

実施部局	外線電話 (発信)	外線電話 (着信)	来客件数	計(A)	県民等からの クレーム・トラブル 件数(B)	〈今回〉 トラブル割合 (B/A)	〈前回〉 トラブル割合 (参考)
総務部	4,786	6,776	1,274	12,836	7	0.05%	0.05%
農林水産部	4,402	5,104	697	10,203	12	0.12%	0.08%
財務部	938	1,482	119	2,539	1	0.04%	0.10%
福祉部	6,447	9,995	452	16,894	22	0.13%	0.05%
計	16,573	23,357	2,542	42,472	42	0.10%	0.06%

職員アンケート調査概要（繁忙期）

- 目的** 人事異動や新入職員の受入れ、決算、年度当初の負担行為など、繁忙期の業務課題に対する職員の意見を集約し、テレワークやフリーアドレス、ペーパーレス等の新しい働き方の実践に向けた執務環境の整備に繋げる
- 期間** 新しい働き方モデルオフィスでの業務終了後から数営業日
- 方法** Microsoft Forms による調査（各職員がWEBから入力）
- 対象** モデルオフィス参加課室の職員（臨時的任用職員、会計年度任用職員を含む）
- 対象数** 984人（総務部※、財務部・福祉部、農林水産部）
※R5年度職員 + R6年度転入職員（総務部内での異動者及びR5年度末退職者は除く）
- 回答数** 798人（回答率 81.1%）

職員アンケートの質問事項（繁忙期）

質問事項 モデルオフィス期間中の時期特有の業務を 在宅勤務中心で行ってみて、課題があった場合は、 その業務と課題を記入

回答方法 ① 「課題があった業務」を 下表の13項目より選択（最大3つまで。該当ない場合はその他を選択）
② ①で選択した業務に対する「課題と解決策※」を記入 ※ 解決策がある場合は回答者の目線で記入

課題があった業務の選択肢	
① 人事異動に伴う業務	⑧ 各種申請（国等への申請）
② 新入職員の受け入れ	⑨ 支出負担行為（補助金交付決定等）
③ 職員間の業務引継ぎ	⑩ 支出負担行為（契約、入札等）
④ 実績報告対応（補助事業、委託契約等）、支払い業務	⑪ 各種会議、イベントの開催
⑤ 実績報告（国等への実績報告）	⑫ 議会対応（議員レク等の議員対応）
⑥ 決算見込	⑬ 議会対応（答弁調整等の庁内対応）
⑦ 各種申請対応	その他

回答者の属性（6問）

性別、年代、所属部署、所属時期（総務部のみ）、役職、職種

職員アンケートのとりまとめ結果（繁忙期） 1/3

課題があった業務	件数	課題	回答者が考える解決策
職員間の業務引継ぎ	178	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでは、情報量・質が低下し、トラブルやミスが増加 <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ相手が理解できているかわからない ・teamsのタイムラグ、接続不良でスムーズに情報交換できない ・引継ぎ後、前任や上司・先輩職員へ気軽に質問できない ・在宅勤務では専用システム業務や現物等の引継ぎが困難 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン化を前提とした研修や引継ぎマニュアルの作成 ・連絡ルールの統一化、対面で会話する機会の創出 ・通信状態の改善 ・引継ぎする過去資料の電子化
人事異動に伴う業務	133	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインのやりとりでは効率が著しく低下 <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションを密に取る作業には向いていない ・teamsはタイムラグがある上、地方機関に浸透していない ・情報が職場のみで共有され、出勤・在宅で格差が発生 ・オープンスペースでは人事情報を扱う作業が困難 ・紙資料の印刷、整理及び確認等は職場でしか対応できない 	<ul style="list-style-type: none"> ・人事データを一元化したシステム構築、秘匿席配置 ・出勤割合は時期に応じ調整（異動職員の優先出勤、年度当初の班単位出勤） ・在宅勤務を前提とした業務フローの見直し（幹部協議のオンライン化、協議・情報共有ルールの明確化、異動内示・辞令交付の見直し（辞令電子化など））
新入職員の受入れ	84	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでは指導や声かけ、様子を汲み取ることが困難 ・上司・先輩の仕事の進め方を見て学ぶ機会が減少 ・同僚の顔がわからないなど、職場に馴染むのが遅くなる ・新入職員は自宅で働く環境が整っていない場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤して指導する体制の構築（メンターとセット） ・新入職員受け入れマニュアルの整備 ・出勤率の緩和
実績報告対応（補助事業、委託契約等）、支払い業務	78	<ul style="list-style-type: none"> ・紙業務（報告書の確認、請求書処理、紙決裁等）が多いため、在宅勤務では業務が停滞し、期限内での処理が困難 ・在宅勤務時はPC画面が小さく作業が困難 ・PC画面上での数値チェック作業は効率が低下し、ミスを誘発 	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書・添付資料の簡略化、決裁の電子化、請求手続きのオンライン化、過去資料の電子化 ・在宅勤務用デュアルモニターの貸与 ・システム改修（電子回付の一元化など）
各種会議、イベントの開催	77	<ul style="list-style-type: none"> ・会議主催者は準備のため出勤が必要（年度当初に集中） ・イベント準備は現場でしか対応できない ・オンライン会議では実施困難（職員同士や関係者との調整や意思疎通が困難、通信が不安定） 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントの規模縮小、簡略化、廃止など ・オンライン会議の活用（可能な場合） ・時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整

職員アンケートのとりまとめ結果（繁忙期） 2/3

課題があった業務	件数	課題	回答者が考える解決策
決算見込	55	<ul style="list-style-type: none"> 紙媒体・対面でないと効率が下がる業務が多い（職員間の情報共有・意思疎通、紙資料とデータの突合作業など） 専用システムを使用する業務は在宅勤務では対応不可 在宅勤務時はPC画面が小さく作業が困難 PC画面上での数値チェック作業は効率が低下し、ミスを誘発 	<ul style="list-style-type: none"> 業務に応じた紙媒体の活用、担当者が一堂に集まれる作業スペースの確保 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 在宅勤務用デュアルモニターの貸与 システム改修
支出負担行為 （補助金交付決定等）	39	<ul style="list-style-type: none"> 申請が紙媒体、添付資料が膨大なため電子決裁では対応できない。ルート上に在宅者がいると紙決裁が滞る 紙業務が多いため、在宅勤務では業務が停滞し、期限内での処理が困難 PC画面上での数値チェック作業は効率が低下し、ミスを誘発 電子決裁は紙決裁と比べ、細かい確認が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 申請書・添付資料の簡略化、申請手続きのオンライン化、決裁の電子化 紙決裁の自由度、裁量度を高める 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 システム改修 文書管理システムの改修
実績報告 （国等への実績報告）	41	<ul style="list-style-type: none"> 国等への報告手続きがすべて紙媒体であるため、在宅勤務では業務が停滞し、期限内での処理が困難 膨大な資料の添付が必要なため、電子決裁では業務負担が増加 在宅勤務時はPC画面が小さく作業が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 報告手続きの電子化・簡素化（国等へ要望） 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 文書管理システムの改修 在宅勤務用デュアルモニターの貸与
各種申請対応	34	<ul style="list-style-type: none"> 申請が紙媒体のため、在宅勤務では業務が停滞し、期限内での処理が困難 在宅勤務では、来庁者・電話問い合わせの対応が困難 在宅勤務時はPC画面が小さく作業が困難 PC画面上での数値チェック作業は効率が低下し、ミスを誘発 	<ul style="list-style-type: none"> 申請書・添付資料の簡略化、申請手続きのオンライン化、決裁の電子化 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 在宅勤務用デュアルモニターの貸与 システム改修

職員アンケートのとりまとめ結果（繁忙期） 3/3

課題があった業務	件数	課題	回答者が考える解決策
支出負担行為 （契約・入札等）	33	<ul style="list-style-type: none"> 紙業務が多いため、在宅勤務では業務が停滞 <ul style="list-style-type: none"> 契約手続きは契約書作成や決裁など紙業務が多い ルート上に在宅者がいると紙決裁が滞る 電子決裁は紙決裁と比べ、細かい確認が困難 契約初期の打ち合わせはオンラインでは困難 入札当日は緊急対応の可能性があるので、出勤が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 電子契約の導入、手続きのオンライン化 文書管理システムの改修 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 完全電子入札の導入
議会对応 （議員レクの議員対応）	27	<ul style="list-style-type: none"> 議員レクは出勤しての対応が必須 	<ul style="list-style-type: none"> 議員レクのオンライン化
議会对応 （答弁調整等の庁内対応）	26	<ul style="list-style-type: none"> 早急な対応が求められる中、オンラインでは丁寧な議論が困難なため、対面での協議・調整が必要 情報が職場のみで共有され、出勤・在宅で格差が発生 通信環境が不安定なため、オンライン会議では対応困難 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の内容に応じた出勤割合の調整 答弁調整会議のオンライン化 通信環境の改善
各種申請 （国等への申請）	22	<ul style="list-style-type: none"> 国等への申請手続きがすべて紙媒体であるため、在宅勤務では業務が停滞し、期限内での処理が困難 在宅勤務時はPC画面が小さく作業が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 申請手続きの電子化・簡素化（国等へ要望） 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整 在宅勤務用デュアルモニターの貸与
その他 ・突発事案・災害対応 ・苦情対応	332	<ul style="list-style-type: none"> 早急な対応検討・意思決定が必要な業務（事件・事故、災害対応）は出勤して対面で協議・調整が必要 在宅勤務時など、1人での苦情対応は職員の負担大 	<ul style="list-style-type: none"> 一時的な出勤率増加に対応するスペースの確保 時期・業務の内容に応じた出勤割合の調整

自由意見、部局ヒアリングでの意見（概要）

■ テレワークについて

- 業務の内容（テレワークに馴染む・馴染まない）や繁閑、業務の習熟度などに応じ、職場勤務かテレワークかを選択できることが重要
- 来庁者や県民からの問い合わせが多い業務は、即座に上司・同僚への相談が必要になる場合もあるため、オンラインでの対応は馴染まない
- コミュニケーションを密に取る必要がある業務も、テレワークで対応するのは困難
- 整理期間が短く、紙のほうが作業効率の良い経理業務や、添付書類が膨大な案件の決裁は、電子化するとかえって非効率となるため、テレワークで対応するのは困難
- 議会との円滑な調整は、対面でなければ難しく、オンラインでの対応は困難
- 事故・事件や災害などの突発事案は、出勤して対応する必要があるため、テレワークで円滑に業務を行うのは困難

■ 執務スペースについて

- 多くの業務を短い期間に正確に処理するには、職場で作業を進めるのが最も効率が良い。繁忙期にはこのような業務が集中するため、希望する職員が出勤できる執務スペースの確保が必要
- 自然災害、事件・事故などの突発事案に関しては、職場勤務での対応が必要

■ 人材育成について

- オンラインでは部下への目配りが難しく、育成される側・する側ともに不安に感じることが多い
- 業務の進め方や電話対応など、そばで会話が聞こえればその場でフォローするなど未然にトラブルを防止できることもあるが、テレワークでは様子がわからず、顕在化するまで放置される恐れがある
- 学生時代をコロナ禍で過ごし、オンラインに慣れた世代でも、対面で仕事がしたいとの意見もある

新規採用職員からの意見（概要）

令和6年4月採用職員の意見

■良かった点

- モデルオフィスはセキュリティが確保されていたため、安心して働くことができた
- 在宅勤務を実施することでワークライフバランスが向上した

■悪かった点

- 人間関係ができていない中、いきなりオンラインでは気軽に相談しにくく、ストレスが大きかった（ちょっと聞きたいことが聞きにくい）
- 在宅勤務時の電話対応は、上司・先輩に回答内容のフォローや修正をしてもらえず不安が大きい
- 上司・先輩の電話対応、仕事の進め方、立ち居振る舞い等を“見て覚える”ことができなかった
- 業務の基本的な対応（PCの使い方や電話対応等）が分からない状況で、いきなり在宅勤務をするようにいわれても、続けられる自信がない
- モデルオフィス期間が終わってようやく県で働いていることを実感した
- 在宅勤務では業務に対するモチベーションを維持できない