

## 「女性の活躍、働きやすさ、一層の職場環境の向上について」

グループ名：職場の未来を考える会

### 1 調査研究概要

#### (1) テーマ選定の理由

ここ数年のうちに、新型コロナ対策などの影響もあって、多様な働き方なども含めて、働き方改革は大きく進んだ一方で、全国的に人口は減少フェーズに入り、働き手の確保がこれまでにない非常に厳しい状況となりつつある。

このような社会情勢の中、県では平成27年に策定した職員向けの「愛顔の子育て・女性活躍サポートプラン」を令和7年3月に改定したほか、平成24年策定の「愛媛県人材育成方針」についても、内容を充実させた「愛媛県人材育成・確保方針」として今回改定するなど、これまで以上に女性の活躍が必要不可欠な職場になっていくだけでなく、少子化の時代において、出産や子育てにも力点をおいた、女性が働きやすく、男性も協力しやすい環境を作っていく必要がある。夫婦で仕事を持ちながら安心して子育てができる安定的な社会の実現に向け、働きやすさを追求し、長く勤めたいと思える、選ばれる職場になるために、組織として様々な取り組みをしていかなければならない状況にあると考え、今後の組織としての取り組みに少しでも繋げるため、今回のテーマで研究を行うこととした。

#### (2) 調査研究の方法

主に一般行政職員を対象とし、テーマを踏まえたアンケート方式で調査を実施した。また、実施に当たっては、県だけでなく、東予（新居浜市）、中予（松前町）、南予（八幡浜市）の各1市町にも協力をいただき、同様のアンケートを実施しました。アンケートの内容には、基本的に3つの項目が含まれています。

質問は、それぞれの項目に関して、職員の方々がどのように感じているか、その傾向を把握するための基礎的な調査とし、特に問題意識を強く持たれている方には具体的な理由を求める形式とした。

#### (3) 調査研究の結果

##### ①アンケートの回収率について

アンケートの対象者（正規職員）回収率は、各自治体30%～40%程度を想定。回収率については次のとおりとなった。（詳細は報告書参照）

	【対象数】	【回答数】	【回答率】
愛媛県	約 4,200 人	2,192 件	52.2%
新居浜市	約 500 人	174 件	34.8%
松前町	約 150 人	58 件	38.6%
八幡浜市	約 300 人	153 件	51.0%
全 体	5,150 人程度	2,577 件	50.0%

## ②調査概要

テーマに沿った、各設問ごとの、回答者全体の状況、性別、年代別の回答状況を、以下の表のとおり整理した。内訳として、愛媛県、新居浜市、松前町、八幡浜市の状況についてもそれぞれ同様に整理している。

設問 1 1 は選択肢による回答、設問 4 0 は項目の複数選択による回答のため別の方法で整理した。

### ア 女性の活躍について

全般的には、職場で女性が増えているということは約 81%の方が感じている。コミュニケーションも 86%が良好と回答。女性の活躍も 87%の方が認識。女性の活躍できる環境の充実を感じている人は約 75%、また職場環境で重要なものは「柔軟な働き方」で、組織として注力すべきところ。登用については約 69%の方が進んでいると認識。また、登用の妨げについては「ない」との認識が 43%で、意外に壁は低い。

また、仕事と家庭は両立について、肯定的な方が約 62%、否定的な方も少なくない状況。保育所があれば働きやすくなるか、については 79%が肯定的な意見の一方で、女性の活躍できる職場に必要なものは「柔軟な働き方」であり、その優先順位は低い。そのほか、必要なものに関しては、「働き方の制度」の改善に関する意見が多かった。

産休・育休がキャリアに与える影響は、否定的な回答が約 60%と「影響がある」と認識している方が過半数超え。女性職員の教育・研修制度の整備に関しては肯定的な意見が約 65%、加えて能力・スキルの向上についても概ね同様で約 66%が肯定的だったが、否定的な方も少なくない状況。

### イ 働きやすさについて

時差出勤やテレワークについて約 78%が整っていると認識。過重労働・メンタルヘルスの制度整備に関しては約 70%が肯定的。年休・夏季休暇の取得のし易さは約 86%が肯定的。産休・育休の活用に関しては、約 78%が肯定的。ワークシェアの取組みが進んでいるかについては、肯定的な回答が 55%と、制度の整備と利用・活用についてはミスマッチとなっている。

### ウ 職場環境について

職場環境の満足度は肯定的な方が 56%で、不満を抱える方が多い。快適な職場に求めるもののトップは「冷暖房」。業務システム、ツールに対する満足度は約 73%。キャリアアップやハラスメント相談の取組みは十分か、に対し肯定的な回答は 64%と否定的な意見も少なくない状況。

【全体の回答状況】

	設問	職場内で女性職員が増えたと思えますか？				合計	割合	
		愛媛県	新居浜市	松前町	八幡浜市			
女性の活躍	設問4	はい、そう思う	1,772	136	53	120	2,081	81%
		そう思わない、いいえ	416	38	5	33	492	19%
		計	2,188	174	58	153	2,573	
	設問5	職場内で性別や年齢、役職に関わらずコミュニケーションは円滑に図られていると思えますか？						
		はい、そう思う	1,902	141	38	137	2,218	86%
		そう思わない、いいえ	286	32	20	16	354	14%
		計	2,188	173	58	153	2,572	
	設問7	今の職場で女性は活躍できていると思えますか？						
		はい、そう思う	1,920	138	41	131	2,230	87%
		そう思わない、いいえ	268	36	17	22	343	13%
		計	2,188	174	58	153	2,573	
	設問9	女性が活躍できる環境をさらに充実させる必要は、「ない」と思えますか？						
		はい、そう思う	558	45	16	36	655	25%
		そう思わない、いいえ	1,629	129	41	117	1,916	75%
		計	2,187	174	57	153	2,571	
	設問12	女性の管理職への登用は進んでいると思えますか？						
		はい、そう思う	1,530	119	38	77	1,764	69%
		そう思わない、いいえ	657	55	19	76	807	31%
		計	2,187	174	57	153	2,571	
	設問14	職場において、女性の活躍や管理職登用に妨げになるものは「ない」と思えますか？						
	はい、そう思う	972	56	25	58	1,111	43%	
	そう思わない、いいえ	1,213	117	33	95	1,458	57%	
	計	2,185	173	58	153	2,569		
設問16	職場は、子育てをしながら仕事と家庭を両立しやすい環境だと思えますか？							
	はい、そう思う	1,329	116	22	114	1,581	62%	
	そう思わない、いいえ	856	57	35	39	987	38%	
	計	2,185	173	57	153	2,568		
設問18	職場に保育施設があれば、今よりも働きやすくなると思えますか？							
	はい、そう思う	1,752	130	41	120	2,043	79%	
	そう思わない、いいえ	437	41	17	33	528	21%	
	計	2,189	171	58	153	2,571		
設問20	職場に保育施設以外に、特に新たな設備・制度は必要ないと思えますか？							
	はい、そう思う	599	37	19	36	691	27%	
	そう思わない、いいえ	1,584	135	39	117	1,875	73%	
	計	2,183	172	58	153	2,566		
設問22	産休・育休等休暇制度の活用が自身のキャリア形成に与える影響はないと思えますか？							
	はい、そう思う	892	59	24	57	1,032	40%	
	そう思わない、いいえ	1,285	112	34	95	1,526	60%	
	計	2,177	171	58	152	2,558		
設問24	女性職員に対する職場での教育・研修環境は整っていると思えますか？							
	はい、そう思う	1,453	96	29	89	1,667	65%	
	そう思わない、いいえ	735	78	29	64	906	35%	
	計	2,188	174	58	153	2,573		
設問26	女性職員の能力・スキルの向上について、組織としての支援は十分だと思えますか？							
	はい、そう思う	1,488	95	29	87	1,699	66%	
	そう思わない、いいえ	702	78	28	66	874	34%	
	計	2,190	173	57	153	2,573		
働きやすさ	設問28	職場では時差出勤やテレワークなど多様な働き方の制度が整っていると思えますか？						
		はい、そう思う	1,836	68	4	99	2,007	78%
		そう思わない、いいえ	351	105	53	54	563	22%
		計	2,187	173	57	153	2,570	
	設問30	職場の福利厚生（過重労働対策、メンタル相談ほか）制度は整っていると思えますか？						
		はい、そう思う	1,569	86	19	109	1,783	70%
		そう思わない、いいえ	611	88	39	43	781	30%
		計	2,180	174	58	152	2,564	
	設問32	職場において休暇（年休、夏季休暇）は取得しやすいですか？						
		はい、そう思う	1,889	137	39	136	2,201	86%
	そう思わない、いいえ	298	35	18	17	368	14%	
	計	2,187	172	57	153	2,569		
設問34	産休・育休等休暇制度は、十分に活用できていますか？							
	はい、そう思う	1,722	133	37	117	2,009	78%	
	そう思わない、いいえ	457	39	21	36	553	22%	
	計	2,179	172	58	153	2,562		
設問36	職場内におけるワークシェアリングなど、休暇を取得しやすい取り組みは進んでいると思えますか？							
	はい、そう思う	1,258	78	17	64	1,417	55%	
	そう思わない、いいえ	929	96	41	89	1,155	45%	
	計	2,187	174	58	153	2,572		
職場環境	設問38	職場のオフィス環境に満足していますか？						
		はい、そう思う	1,232	105	24	82	1,443	56%
		そう思わない、いいえ	956	69	34	70	1,129	44%
		計	2,188	174	58	152	2,572	
	設問41	庁内LANをはじめ様々な業務システムやツールがありますが、業務を行う上で十分だと思えますか？						
	はい、そう思う	1,639	119	34	97	1,889	73%	
	そう思わない、いいえ	551	55	24	56	686	27%	
	計	2,190	174	58	153	2,575		
設問43	職場において、キャリアアップや様々なハラスメント相談などに対応できる仕組みが整備されていますが、十分だと思えますか？							
	はい、そう思う	1,456	79	24	86	1,645	64%	
	そう思わない、いいえ	733	94	34	67	928	36%	
	計	2,189	173	58	153	2,573		

【性別による全体の回答状況】

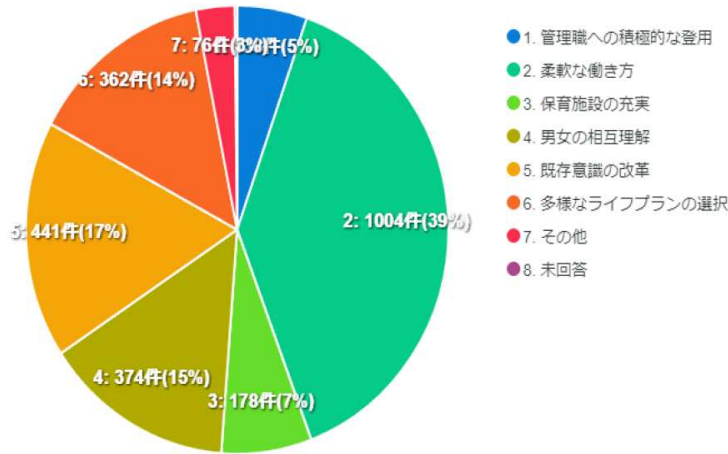
自治体名	全体(件)	回答数	割合(%)	うち男性(件数)		うち女性(件数)		
				はい、そう思う	いいえ、そう思わない	はい、そう思う	いいえ、そう思わない	
女性の活躍	設問4	2,577	2,524	97.9	1,536	60.9%	988	39.1%
					1,215	79.1%	321	20.9%
	設問5	2,577	2,523	97.9	1,539	61.0%	984	39.0%
					1,365	88.7%	174	11.3%
	設問7	2,577	2,524	97.9	1,538	60.9%	986	39.1%
					1,354	88.0%	184	12.0%
	設問9	2,577	2,522	97.9	1,537	60.9%	985	39.1%
					438	28.5%	1,099	71.5%
	設問12	2,577	2,522	97.9	1,538	61.0%	984	39.0%
					1,061	69.0%	477	31.0%
	設問14	2,577	2,520	97.8	1,538	61.0%	982	39.0%
					774	50.3%	764	49.7%
設問16	2,577	2,519	97.7	1,536	61.0%	983	39.0%	
				936	60.9%	600	39.1%	618
設問18	2,577	2,522	97.9	1,540	61.1%	982	38.9%	
				1,242	80.6%	298	19.4%	769
設問20	2,577	2,517	97.7	1,536	61.0%	981	39.0%	
				472	30.7%	1,064	69.3%	203
設問22	2,577	2,509	97.4	1,532	61.1%	977	38.9%	
				694	45.3%	838	54.7%	318
設問24	2,577	2,524	97.9	1,542	61.1%	982	38.9%	
				1,034	67.1%	508	32.9%	604
設問26	2,577	2,524	97.9	1,539	61.0%	985	39.0%	
				1,067	69.3%	472	30.7%	604
働きやすさ	設問28	2,577	2,521	97.8	1,536	60.9%	985	39.1%
					1,245	81.1%	291	18.9%
	設問30	2,577	2,515	97.6	1,532	60.9%	983	39.1%
					1,103	72.0%	429	28.0%
	設問32	2,577	2,520	97.8	1,538	61.0%	982	39.0%
1,328					86.3%	210	13.7%	835
設問34	2,577	2,514	97.6	1,535	61.1%	979	38.9%	
				1,185	77.2%	350	22.8%	793
設問36	2,577	2,523	97.9	1,539	61.0%	984	39.0%	
				874	56.8%	665	43.2%	526
職場環境	設問38	2,577	2,523	97.9	1,537	60.9%	986	39.1%
					890	57.9%	647	42.1%
	設問41	2,577	2,526	98.0	1,540	61.0%	986	39.0%
1,115					72.4%	425	27.6%	743
設問43	2,577	2,530	98.2	1,539	60.8%	991	39.2%	
				1,044	67.8%	495	32.2%	582

【年代別による全体の回答状況】

項目	全体(件)	回答数	割合(%)	10代~20代		30代		40代		50代		60代								
				はい、そう思う	いいえ、そうわない	はい、そう思う	いいえ、そうわない	はい、そう思う	いいえ、そうわない	はい、そう思う	いいえ、そうわない	はい、そう思う	いいえ、そうわない							
女性の活躍	設問4	2,577	2,566	99.6	493	19.2%	492	19.2%	518	20.2%	838	32.7%	225	8.8%						
					396	80.3%	97	19.7%	374	76.0%	118	24.0%	420	81.1%	98	18.9%	701	83.7%	137	16.3%
	設問5	2,577	2,565	99.5	492	19.2%	493	19.2%	518	20.2%	838	32.7%	224	8.7%						
					445	90.4%	47	9.6%	422	85.6%	71	14.4%	430	83.0%	88	17.0%	726	86.6%	112	13.4%
	設問7	2,577	2,566	99.6	491	19.1%	493	19.2%	518	20.2%	840	32.7%	224	8.7%						
					427	87.0%	64	13.0%	437	88.6%	56	11.4%	437	84.4%	81	15.6%	727	86.5%	113	13.5%
	設問9	2,577	2,564	99.5	492	19.2%	492	19.2%	518	20.2%	838	32.7%	224	8.7%						
					117	23.8%	375	76.2%	137	27.8%	355	72.2%	134	25.9%	384	74.1%	197	23.5%	641	76.5%
	設問12	2,577	2,564	99.5	493	19.2%	493	19.2%	518	20.2%	836	32.6%	224	8.7%						
					339	68.8%	154	31.2%	336	68.2%	157	31.8%	361	69.7%	157	30.3%	577	69.0%	259	31.0%
	設問14	2,577	2,562	99.4	490	19.1%	492	19.2%	518	20.2%	837	32.7%	225	8.8%						
					199	40.6%	291	59.4%	203	41.3%	289	58.7%	209	40.3%	309	59.7%	391	46.7%	446	53.3%
設問16	2,577	2,562	99.4	492	19.2%	492	19.2%	516	20.1%	836	32.6%	226	8.8%							
				298	60.6%	194	39.4%	283	57.5%	209	42.5%	317	61.4%	199	38.6%	536	64.1%	300	35.9%	142
設問18	2,577	2,564	99.5	493	19.2%	492	19.2%	517	20.2%	837	32.6%	225	8.8%							
				425	86.2%	68	13.8%	402	81.7%	90	18.3%	386	74.7%	131	25.3%	645	77.1%	192	22.9%	181
設問20	2,577	2,559	99.3	491	19.2%	491	19.2%	519	20.3%	835	32.6%	223	8.7%							
				115	23.4%	376	76.6%	129	26.3%	362	73.7%	135	26.0%	384	74.0%	239	28.6%	596	71.4%	66
設問22	2,577	2,552	99.0	490	19.2%	491	19.2%	515	20.2%	832	32.6%	224	8.8%							
				146	29.8%	344	70.2%	174	35.4%	317	64.6%	215	41.7%	300	58.3%	402	48.3%	430	51.7%	91
設問24	2,577	2,567	99.6	492	19.2%	492	19.2%	517	20.1%	840	32.7%	226	8.8%							
				326	66.3%	166	33.7%	307	62.4%	185	37.6%	328	63.4%	189	36.6%	560	66.7%	280	33.3%	142
設問26	2,577	2,566	99.6	492	19.2%	493	19.2%	516	20.1%	840	32.7%	225	8.8%							
				344	69.9%	148	30.1%	321	65.1%	172	34.9%	323	62.6%	193	37.4%	547	65.1%	293	34.9%	151
働きやすさ	設問28	2,577	2,563	99.5	491	19.2%	491	19.2%	519	20.2%	838	32.7%	224	8.7%						
					362	73.7%	129	26.3%	360	73.3%	131	26.7%	394	75.9%	125	24.1%	697	83.2%	141	16.8%
	設問30	2,577	2,557	99.2	490	19.2%	490	19.2%	518	20.3%	834	32.6%	225	8.8%						
					340	69.4%	150	30.6%	313	63.9%	177	36.1%	352	68.0%	166	32.0%	609	73.0%	225	27.0%
	設問32	2,577	2,562	99.4	490	19.1%	493	19.2%	518	20.2%	836	32.6%	225	8.8%						
					422	86.1%	68	13.9%	423	85.8%	70	14.2%	428	82.6%	90	17.4%	716	85.6%	120	14.4%
	設問34	2,577	2,555	99.1	490	19.2%	493	19.3%	516	20.2%	834	32.6%	222	8.7%						
					371	75.7%	119	24.3%	356	72.2%	137	27.8%	401	77.7%	115	22.3%	692	83.0%	142	17.0%
	設問36	2,577	2,565	99.5	493	19.2%	492	19.2%	519	20.2%	837	32.6%	224	8.7%						
					292	59.2%	201	40.8%	236	48.0%	256	52.0%	266	51.3%	253	48.7%	481	57.5%	356	42.5%
	職場環境	設問38	2,577	2,565	99.5	492	19.2%	492	19.2%	518	20.2%	838	32.7%	225	8.8%					
						289	58.7%	203	41.3%	245	49.8%	247	50.2%	257	49.6%	261	50.4%	500	59.7%	338
設問41		2,577	2,568	99.7	492	19.2%	493	19.2%	519	20.2%	839	32.7%	225	8.8%						
	374				76.0%	118	24.0%	343	69.6%	150	30.4%	377	72.6%	142	27.4%	614	73.2%	225	26.8%	168
設問43	2,577	2,566	99.6	493	19.2%	492	19.2%	518	20.2%	838	32.7%	225	8.8%							
				333	67.5%	160	32.5%	296	60.2%	196	39.8%	311	60.0%	207	40.0%	551	65.8%	287	34.2%	150

## 【設問 11 の状況】

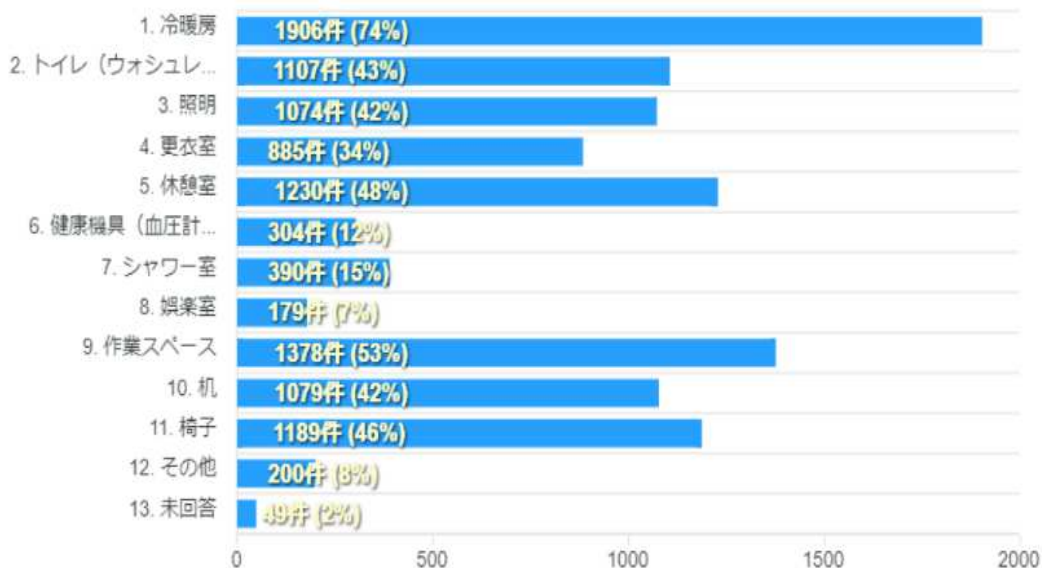
女性が活躍できる職場環境では何が重要だと思いますか？



順位	愛媛県	新居浜市	松前町	八幡浜市
1	柔軟な働き方 849	柔軟な働き方 73	柔軟な働き方 18	柔軟な働き方 63
2	既存意識の改革 365	既存意識の改革 33	既存意識の改革 17	男女の相互理解 30
3	男女の相互理解 315	多様なライフプランの選択 25	多様なライフプランの選択 8	既存意識の改革 26
4	多様なライフプランの選択 314	男女の相互理解 22	男女の相互理解 7	多様なライフプランの選択 15
5	保育施設の充実 160	管理職への積極的な登用 9	その他 4	管理職への積極的な登用 10
6	管理職への積極的な登用 118	保育施設の充実 8	保育施設の充実 3	保育施設の充実 7
7	その他 66	その他 4	管理職への積極的な登用 1	その他 2
	合計 2,187	174	58	153

## 【設問 40 の状況】

快適な職場環境では何が必要と思いますか（複数選択可）



## 2 県政への提言

「女性の活躍、働きやすさ、一層の職場環境の向上について」をテーマとしたアンケート調査、研究の結果、県及び市町における新たな取組みとして、次の施策を実施すべきであると提言する。

### 1 女性の活躍に係る提言について

#### 《提言 1》

##### ○更なる「柔軟な働き方」の制度拡充について

育児短時間勤務対象者は小学校就学前までとなっているが、少なくとも子どもの義務教育期間中まで対象を拡大すべきである。義務教育期間中は手のかかることが多く、急な体調不良等、急遽対応が必要なこともあるため。

#### 《提言 2》

##### ○柔軟に研修を受講できる体制整備について

育児短時間勤務者などリモートや録画での受講を可能とすべきである。現在、特に必修となる研修は基本的に集合研修を前提に企画されており、日程も終日受講が必要となっている。受講者が時短勤務者場合は、研修日程が合わないことから、より柔軟な受講体制を整備し、受講者の選択の幅を広げるべきと考えるため。

#### 《提言 3》

##### ○子育て経験のある女性職員のロールモデルについて

復帰後に活躍されている方の事例を取り上げ、共有すべきである。女性職員の中にも、子育てから復帰して活躍されている方がいる。実例を踏まえたロールモデルの共有で、出産や子育てを意識している女性職員の不安解消を図るべきである。

#### 《提言 4》

##### ○産休・育休制度利用に係る不安解消について

勤務期間にとらわれすぎない能力や実績に基づいた人事評価制度を検討すべきである。制度利用による、自身のキャリアに与える影響を不安視する声は男性よりもむしろ女性の方が強い傾向があることから、本人の能力や実績などを適切に評価する制度設計について検討する必要がある。

## 《提言 5》

### ○研修内容の改善について

男女の相互理解や意識改革につながる研修及びより実務に近い研修の導入について検討すべきである。

女性が、その活躍や管理職登用などの面でハードルがあるという認識が高いことから、男女の意識の偏りを是正するべく、「男女の意識改革」を図ることを目的とした研修を検討すべきである。

また、総論的な研修だけでなく可能な範囲で、現場の実務を取り入れた研修を検討すべきである。近年、後輩職員や新採職員の指導についても相応の丁寧さが求められており、事務を進める上でイメージしやすくなるほか、自助努力を促し、インストラクターなど教える側の負担軽減につながる。

## 《提言 6》

### ○業務量過多、長時間労働、人手不足への対応について

職員数（定数）の柔軟な運用について検討すべきである。

業務量過多などの問題は、今回のアンケートでも多くの意見が寄せられている。1人あたりの業務量過多や長時間労働は、全て人手不足に起因しており、現状として、すぐに業務量を減らすのは難しいと思われることから、まずは人を確保することを考えるべきである。

その一環で、正職員の中途採用も選択肢として検討してはどうかと考える。若者の公務員への魅力が薄れつつある現状では、民間企業からの転職者など、即戦力として期待できる労働力の確保を柔軟に行える体制を整える必要があると考える。超勤を縮減し、職員を増やした分の財源に充てる方法もある。組織存続のため、これまでにない異次元の対策を考えるべきである。

## 《提言 7》

### ○より働きやすい職場に向けた取組みについて

#### ア 職員の声を受け止める機会創出について

所属だけではコミュニケーションや職場内の関係性などの解決が難しい職場において、人事当局においても、精神的なケアなども含めた職員の声をしっかりと受け止める機会の創出を図るべきである。本来は所属で対応すべき問題かもしれないが、現実では自立的な対応が

とれていない職場もある。人事当局の一定の介入は必要であると考え  
る。

### イ 看護・介護休暇制度の拡充等について

子どもに何かあったときなど、休みやすい環境を整えてほしいとい  
う声が多く聞かれたことから、特に未就学児などを養育する職員や親  
の介護などの負担が大きな職員に対し、看護・介護休暇の日数を、も  
っと増やす（試行的に1.5～2倍程度）ことを検討すべきと考える。

## 2 働きやすさの追求に関する提言について

### 《提言8》

#### ○時差出勤やテレワーク等の柔軟な利用について

制度整備に加え、より柔軟に利用できるような仕組み作りが必要で  
ある。

時差出勤やテレワークなどの制度に関しては、ルールの一貫や管理  
の問題、業務（窓口など対面や出張がメインなど）の問題、また職場  
の雰囲気など様々な意見があった。自治体により制度の整備状況や管  
理手法などに差はあると思うが、より柔軟に利用できるような仕組み  
作りが必要である。一部、こうした制度利用にそぐわない職場もある  
かもしれないが、できる限り多くの職員が利用できるよう努める必要  
がある。

### 《提言9》

#### ○福利厚生制度の更なる充実について

##### ア メンタルヘルス対策について

メンタルヘルス対策は、外部の専門家などに委託すべきである。

メンタルヘルス相談などは、同じ職員間での相談といった現状の仕  
組みでは、利用しにくいのが正直なところ。また、割り当てられた職  
員自体がそうした資格を保有しているわけでもなく、単にあて職的に  
対応しているだけなのであれば実効性に乏しいと思われる。外部の専  
門家などに委託することを検討すべきと考える。

##### イ カスタマーハラスメント対策について

クレーム専門部署を新たに設置（外部委託等含む）すべきである。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題になりつつある。カスハラ  
を経験したことのある職員は少なくないといった報道もある。現在、特

に電話対応に係るクレーマーへの対応は、各所属に加え、人事担当課などで対応していると思うが、電話対応が長時間になることも多く、業務に支障が出ている現状がある。対応する職員の精神的な負担は大きい。

そこで、クレーム専門部署を設置(外部委託等含む)で対応した方が、担当職員の精神的な負担軽減や、業務の中断を避けられるなど、事務の効率化にもつながるのではないかと考える。

なお、当面の間の対応として、対応がまちまちな現状を踏まえ、全庁共通の「クレーマー対応マニュアル」を策定し、電話対応の内容によっては、即座に電話を切るといった対応ができるよう、ルールを整備すべきと考える。

#### 《提言 10》

##### ○休暇を取得しやすい取組の推進について

ワークシェアに係る取組みを本格的に検討すべきと考える。

年休や夏季休暇の取得、産休・育休の取得に関しては、多くの方が取得しやすい、活用できているとの回答があったものの、休暇を取得しやすくするためのワークシェアに関しては、肯定的な回答が半数程度であった状況から、設問の回答とやや矛盾するような結果が出ている。これは、制度的には整備されている一方で、実際に休暇を取得するにあたってのワークシェアについては、十分ではない状況がうかがえる。定数管理の柔軟な運用になどにより、業務過多など休暇が取得しにくい職場の解消を図っていくべきである。ワークシェアで総労働時間を複数人でシェアするなど、時短勤務職員が増えても良い環境を検討すべきである。

### 3 職場環境の充実に関する提言について

#### 《提言 11》

##### ○職場環境の一層の充実について

施設や設備等に係る改善を可能な限り速やかに進めるべきである。

今回多くの方から施設・設備の整備・管理が十分でない（執務室が暗い、冷暖房の効きが悪い、机やいすが古い、トイレ環境、ロッカーや更衣室がない、会議室が足りない、建物の老朽化など）のといった意見を多くいただいております、満足度は決して高くないのが実情である。

## 《提言 1 2》

### ○業務用パソコン等のスペック向上等について

膨大な情報量を処理可能な端末等のスペック向上やクラウド技術の積極的な活用等を図るべきである。

業務システムや各種ツールは、更新や新規など様々なものが開発・運用されており、全体的には満足度は高い結果となっている一方で、否定的な意見では、システムやツールというよりは、通信速度やハード面に係るものが多い。クラウド技術の活用により、庁内のデータ管理をクラウド上で一元化する他ほか、大容量のデータを扱えるように通信速度も向上させるなど、抜本的な対策を検討すべきである。

## 《提言 1 3》

### ○キャリアアップやハラスメント対策の充実について

#### ア キャリアアップ対策について

キャリアアップ対策について、より具体的な取組を検討すべきである。

目に見える形での育成（資格や免許の取得など）が十分でないとの意見もあり、今後、職員に対してより具体的な提案ができるよう、加えてインセンティブを与えられる仕組みとすべきである。

#### イ ハラスメント対策について

ハラスメント対策は、外部の専門家に委託すべきである。

ハラスメント対策は、同じ職員間では気軽に話すのが難しいほか、プライバシーの問題があって、うまく機能していない現実がある。外部の専門家に委託する方が利用しやすいだけでなく、制度の信頼性も向上すると考える。