



職員満足度向上によるプラス・ウェルビーイング

三ツ星班 ★田川市★みやこ町★荻田町

発表の流れ

- ✓ 視察編
- ✓ アンケート編
- ✓ 施策編
- ✓ まとめ

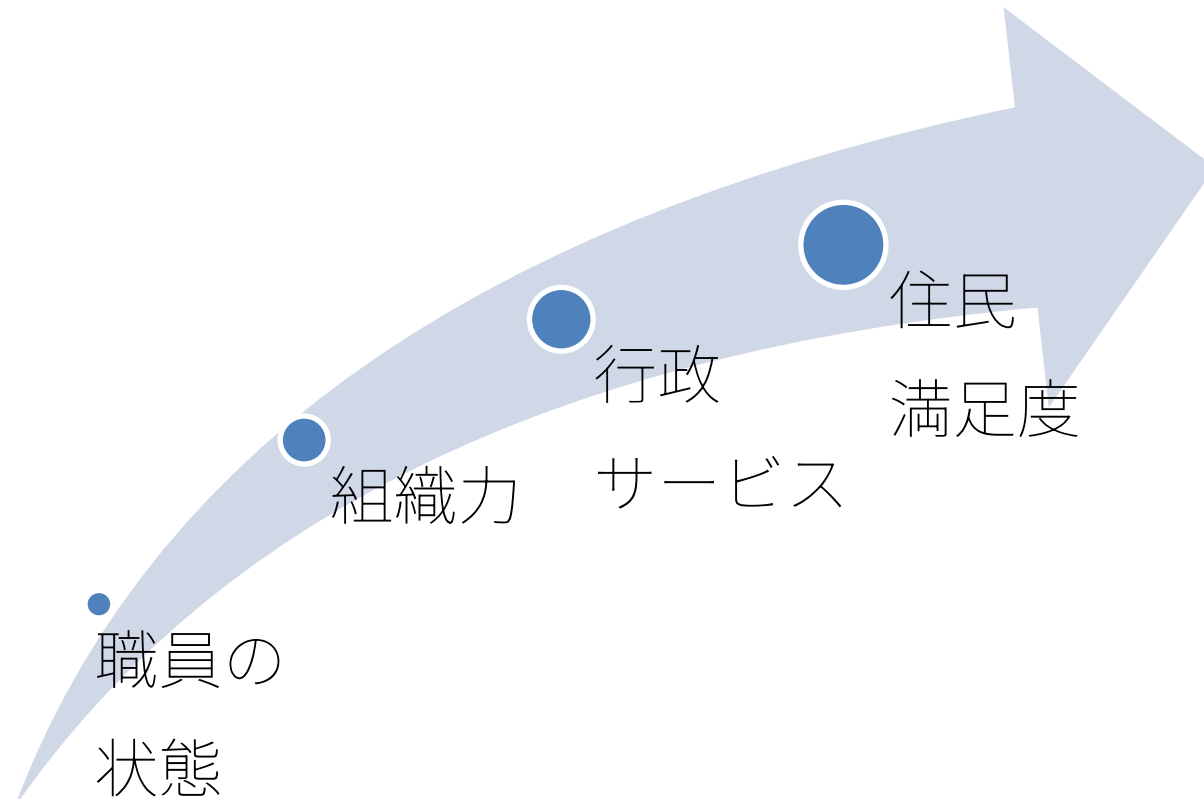
視 察 編

■ 背景・問題意識

- 行政業務の多様化 ▶ 職員の負担増
- 職員の心身の状態 ▶ 行政サービスに影響
- 休職・離職の増加 ▶ 組織運営上の課題

職員のウェルビーイング = 重要な要素では？

■ ウェルビーイングの考え方（因果関係）



■先進自治体への視察

先進的な取り組み



職員満足度調査を実施



結果から内部で改善策



■ 視察先の取組



- 職員インタビュー
- インターンシップ実施回数増
- ボランティア表彰制度
- 昇格試験対象年齢引き下げ



- フレックスタイム
- 週休3日制



- フリーアドレス（席自由）
- 作業服リニューアル など

様々な取組実施

■ 視察先の取組



作業服リニューアル



フリーアドレス



■ 視察先の取組（効果）

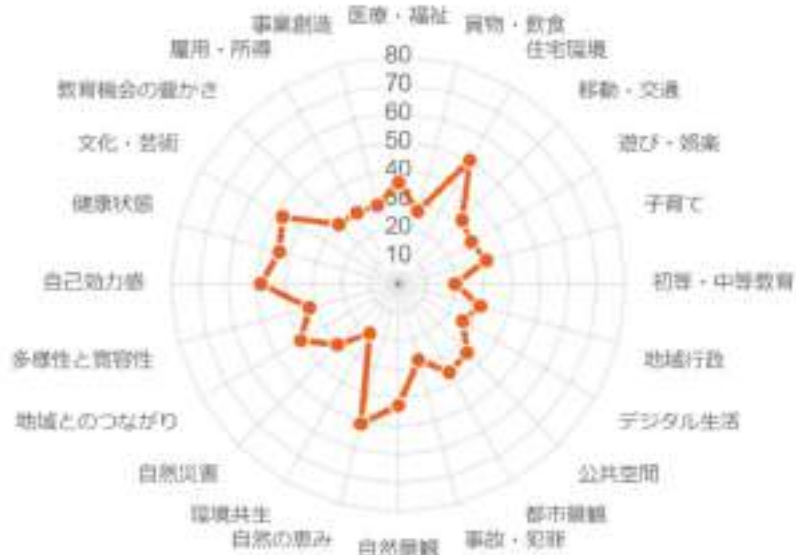
- 職員採用試験の応募 
（近年減少傾向）
- 職員満足度調査の結果 



自分たちの現状を知り 取り組むことが大事！

ウェルビーイング指標

主観指標



24の因子

生活環境

医療・福祉 買物・飲食 住宅環境 移動・交通 遊び・娯楽
子育て 初等・中等教育 地域行政 デジタル生活 公共空間
都市景観 自然景観 自然の恵み 環境共生 自然災害
事故・犯罪

地域の人間関係

地域とのつながり
多様性と寛容性

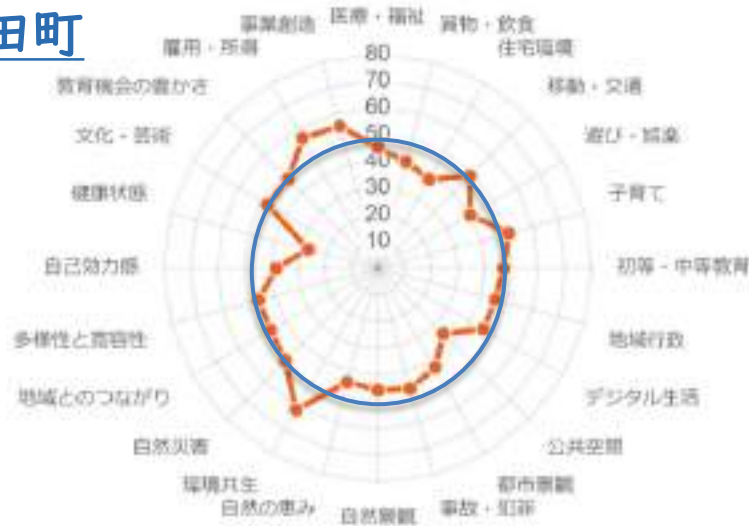
自分らしい生き方

自己効力感 健康状態
文化・芸術
教育機会の豊かさ
雇用・所得 事業創造

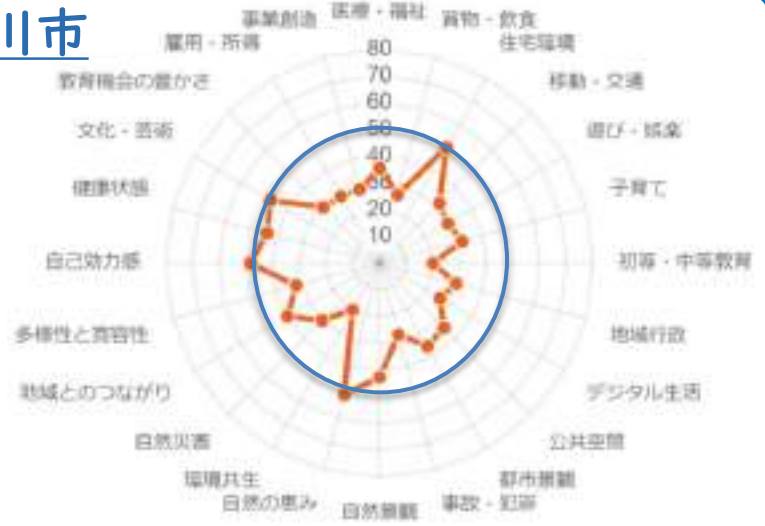
【出典】 デジタル庁ホームページ

■ ウェルビーイング指標（主観指標）

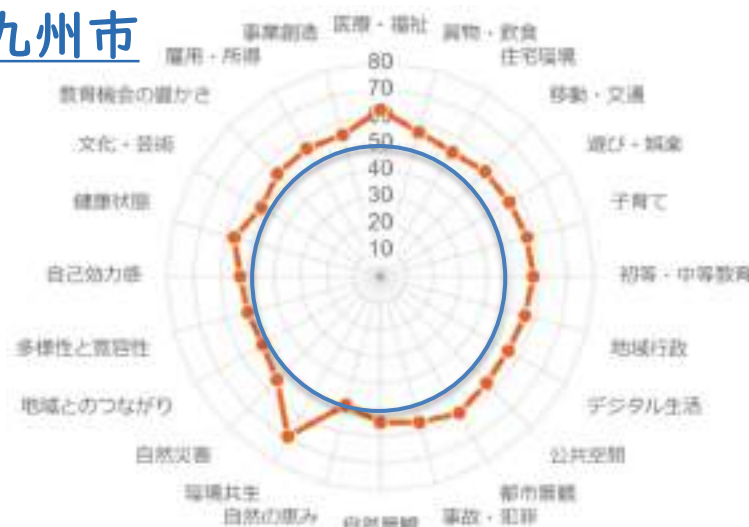
苅田町



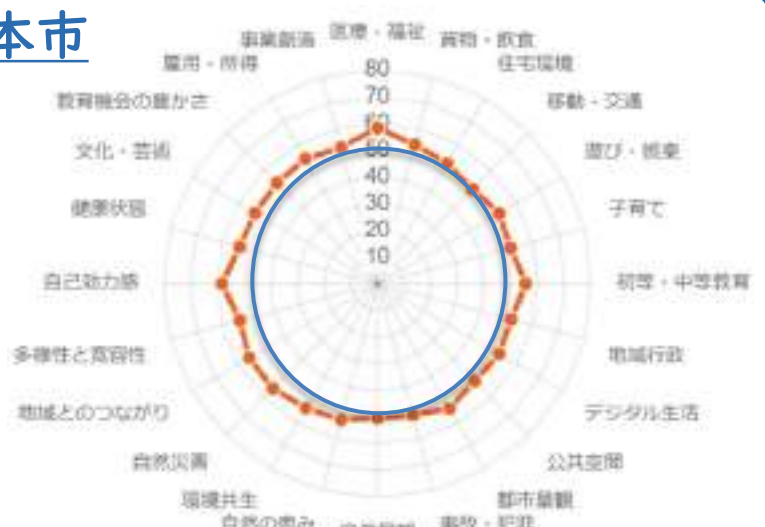
田川市



北九州市



熊本市

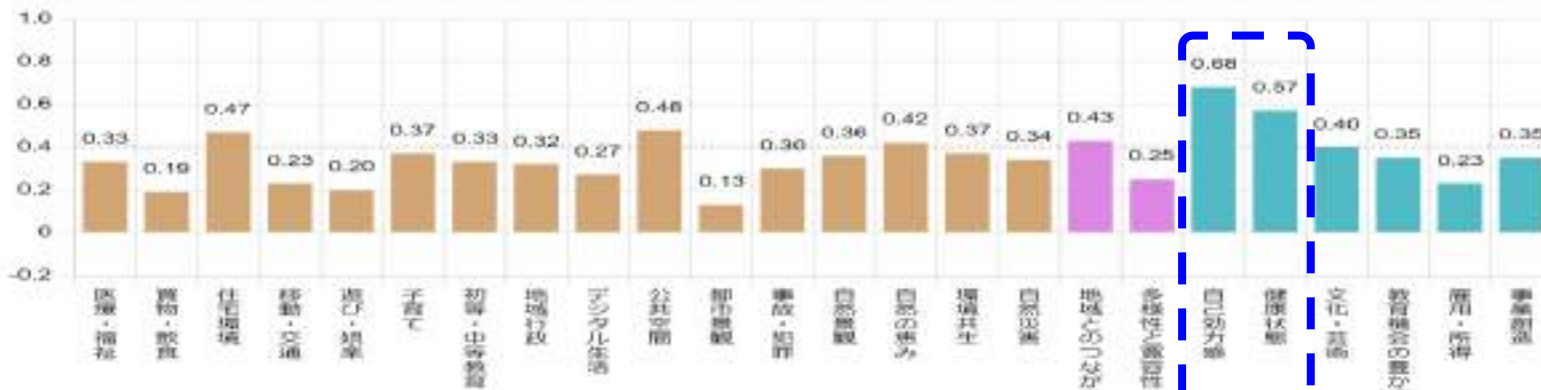


ウェルビーイング指標（相関係数）

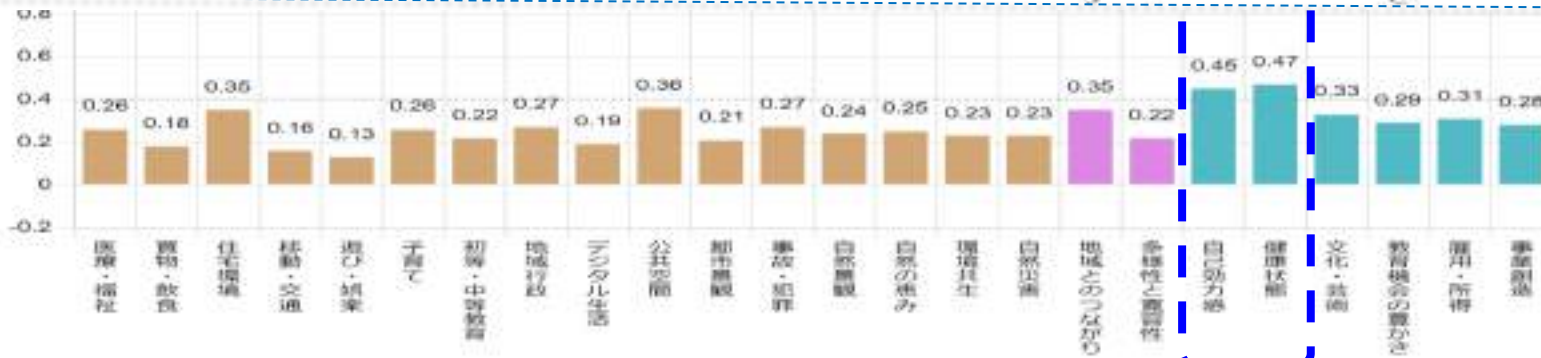
幸福度と因子との相関関係

● 生活環境 ● 地域の人間関係 ● 自分らしい生き方

苅田町



北九州市



【出典】デジタル庁ホームページ

幸福度向上のカギは「自己効力感」と「健康状態」！

■ テーマ・コンセプト

テーマ

職員満足度向上によるプラス・ウェルビーイング

コンセプト

働きやすく働きがいのある職場づくり

アンケート編

■ 職員アンケートの実施



現状把握



課題抽出



政策立案

職員の声が起点

職員アンケートの概要

職員満足度・意識調査アンケート（20問・5段階評価版）	
回答方法 以下の設問について、あなたの現在の状況や考えに最も近い数字を1つ選んでください。 ● 5：とても満足（5段階評価） ● 4：満足 ● 3：どちらでもない ● 2：不満 ● 1：とても不満（全く当てはまらない）	● 20. 【健康状態】 私は、心身ともに健康な状態で日々の業務に取り組んでいる。 ● 20. 仕事と私生活のバランス（ワークライフバランス）をうまくとれている。 ● 20. 現在の業務量は、勤務時間内に処理できる範囲に留まっている。 ● 20. 職務内容の専門性や知識の向上に対して、職場は十分なサポートを行っている。
1. 基本情報 ● 01. 所属 ○ 1. 支所・支店 ○ 2. 支所・支店（出張） ○ 3. 支所・出張所（出張） ● 02. 職種の分類と自己認識（自分の主な仕事内容） ● 03. 職種の分類と自己認識（自分の主な仕事内容） ● 04. 【自己評価】 現在の仕事は、自分の知識やスキル（強み）を十分に発揮できている。 ● 05. 【自己評価】 現在の仕事は、自分の知識やスキル（強み）を十分に発揮できている。 ● 06. 【自己評価】 私は、対応に対して自信を持って今の仕事に満足できている。 ● 07. 【自己評価】 業務は忙しすぎず、新しいやり方や業務に挑戦しやすい環境がある。	● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。 ● 21. 職場の人間関係は良好である。
2. 業務満足度・意識調査 ● 08. 業務満足度（仕事内容） ● 09. 業務満足度（給与） ● 10. 業務満足度（福利厚生） ● 11. 業務満足度（職場環境） ● 12. 業務満足度（上司・先輩との関係） ● 13. 業務満足度（同僚との関係） ● 14. 業務満足度（業務のやりがい） ● 15. 業務満足度（業務の成長性） ● 16. 業務満足度（業務のやりがい） ● 17. 業務満足度（業務の成長性） ● 18. 業務満足度（業務のやりがい） ● 19. 業務満足度（業務の成長性）	● 22. 業務満足度（仕事内容） ● 22. 業務満足度（給与） ● 22. 業務満足度（福利厚生） ● 22. 業務満足度（職場環境） ● 22. 業務満足度（上司・先輩との関係） ● 22. 業務満足度（同僚との関係） ● 22. 業務満足度（業務のやりがい） ● 22. 業務満足度（業務の成長性） ● 22. 業務満足度（業務のやりがい） ● 22. 業務満足度（業務の成長性） ● 22. 業務満足度（業務のやりがい） ● 22. 業務満足度（業務の成長性）
3. アンケートの目的 ● 23. 【アンケート】 私は、業務上の満足度を把握し業務改善に役立てたい。	● 23. 【アンケート】 私は、業務上の満足度を把握し業務改善に役立てたい。

内 容

- 質問数：20問
- 5段階評価
- 自治体A、Bで実施

質問項目

- 仕事の意欲と自己効力感
- 健康状態と職場環境
- 職場風土とコミュニケーション
- 住民サービスと業務改善

■ アンケート結果

ワースト5

- 知識やスキル（強み）を発揮
- 自信をもって行政サービスを提供
- 業務によるストレス
- 心身の健康
- 無駄な事務作業の見直し

自己効力感

健康状態

2つの自治体の傾向が同じ

■ アンケート結果の分析

- 仕事への意欲・やりがい ○
- 能力の発揮や行政サービスへの貢献 ✕
- 職場風土やコミュニケーション ◎
- 休暇取得や定時退庁への理解 ◎
- 仕事量や業務改善 ✕
- 健康状態 ✕
- 住民サービス ◎

アンケートにより課題が見える

■ 重点課題の構造

意欲はある！

環境制約（業務量・ストレス）

強みを活かす余裕がない

貢献実感、自信が弱い

職員満足度の低下

■ 注目指標

- 仕事の意義
- 仕事の成果
- 仕事への貢献



「自己効力感」

- 疲労
- ストレス
- 業務量



「健康状態」

2つの指標に着目して解決策を探る

施 策 編

■ 施策提案：二つのアプローチ

「強みの発揮」と「余白の創出」

■ 施策提案

1 マッチング人事

希望とニーズのマッチ
「自己効力感」を最大化

2 余白タイムの導入

会議・電話NG時間を設定
「健康と改善」の時間を創出

■ マッチング人事



- 業務情報公開
- 求める人材像
- 職場の雰囲気

- キャリアデザイン
- やりたい仕事
- 強みの発揮

ミスマッチ解消 = 能力最大化

■ マッチング人事を実現する仕組み

■ スキルDBの構築

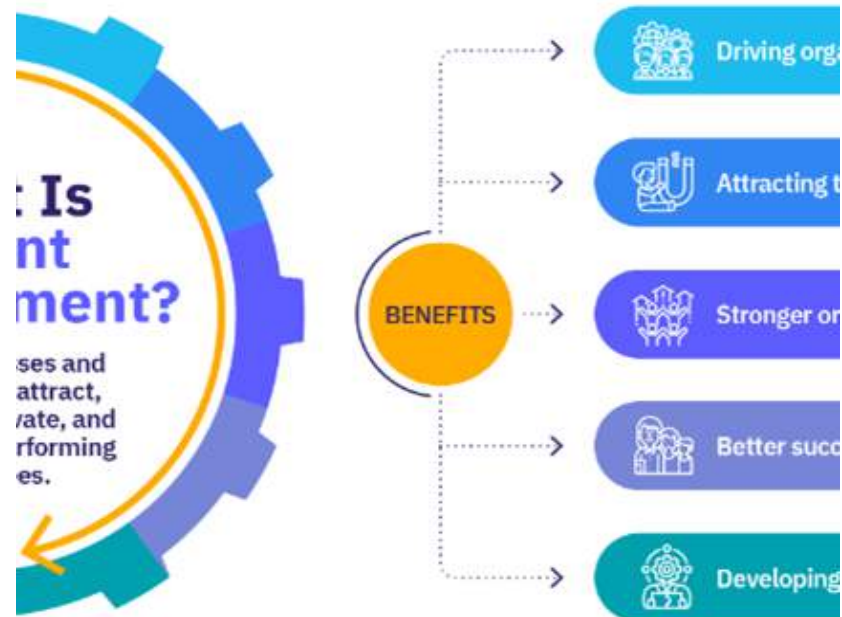
全職員の保有資格・経験・希望を可視化

■ 公募制度

部署側が求める人材像を公開 相互に選択

■ 職場情報の公開

各部署の雰囲気や業務内容を公開



■ マッチング人事の留意点



希望の偏りへの配慮と調整

特定部署への集中を避けるため 公平な選考プロセスと
全体のバランスを考慮した最終調整機能が不可欠です



組織全体の成長を目的化

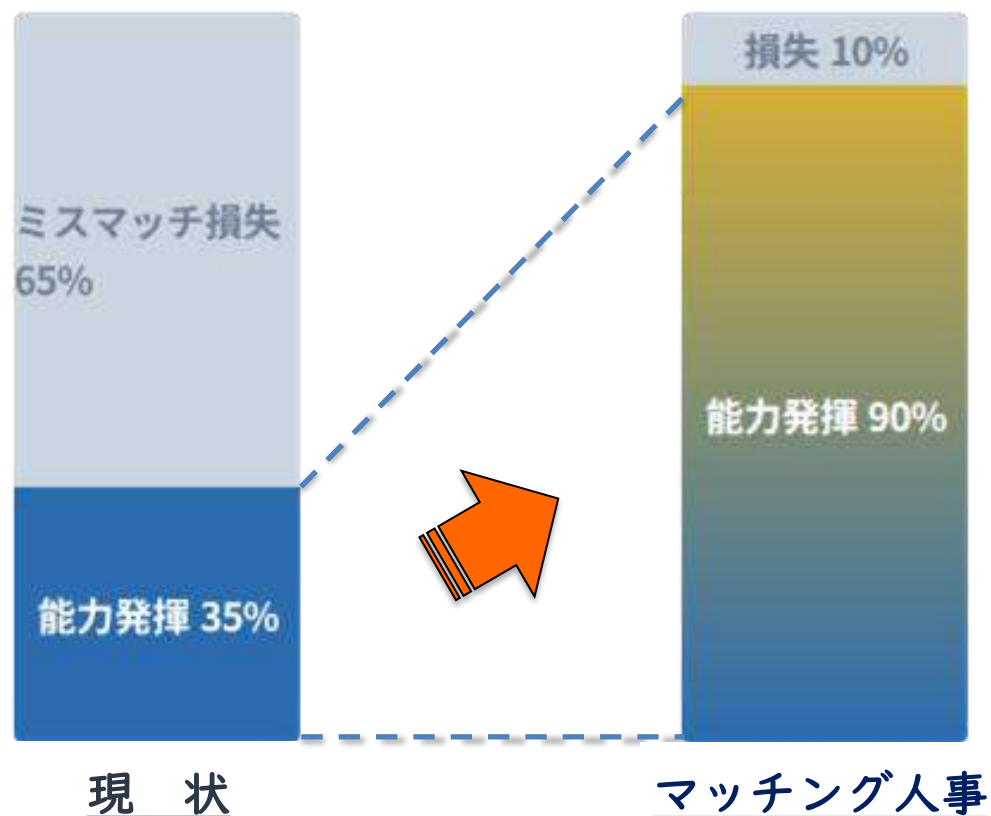
個人の希望を叶えること自体が目的ではなく それによって
組織全体のパフォーマンスが向上する視点を共有します



属人化の防止と知見の共有

専門性の追求が特定の職員への依存（属人化）を招かないよう
業務内容の共有を徹底します

■ マッチング人事による能力発揮



不本意な配置による「意欲の損失」を最小化・専門性と意欲を最大化

■ マッチング人事による効果



生産性の向上

得意分野への配置により
習熟スピードが加速
事務ミスの削減と処理能力
の向上を実現します



採用の強化 定着力の強化

「やりたい仕事に挑戦で
きる」環境が 優秀な人
材の獲得と職員の離職防
止に直結します



自発的な改善

自己効力感が高まることで
現場からの自発的な業務改善
(ボトムアップ) が活性化し
ます

■ 余白タイム



既存業務



雑務・無駄



余白 (Yohaku)

■ 余白タイムのルール

定期的に戻一回「余白タイム」を導入



シャットアウト

電話・会議を制限し
思考に集中する時間を
確保



ムダの洗い出し

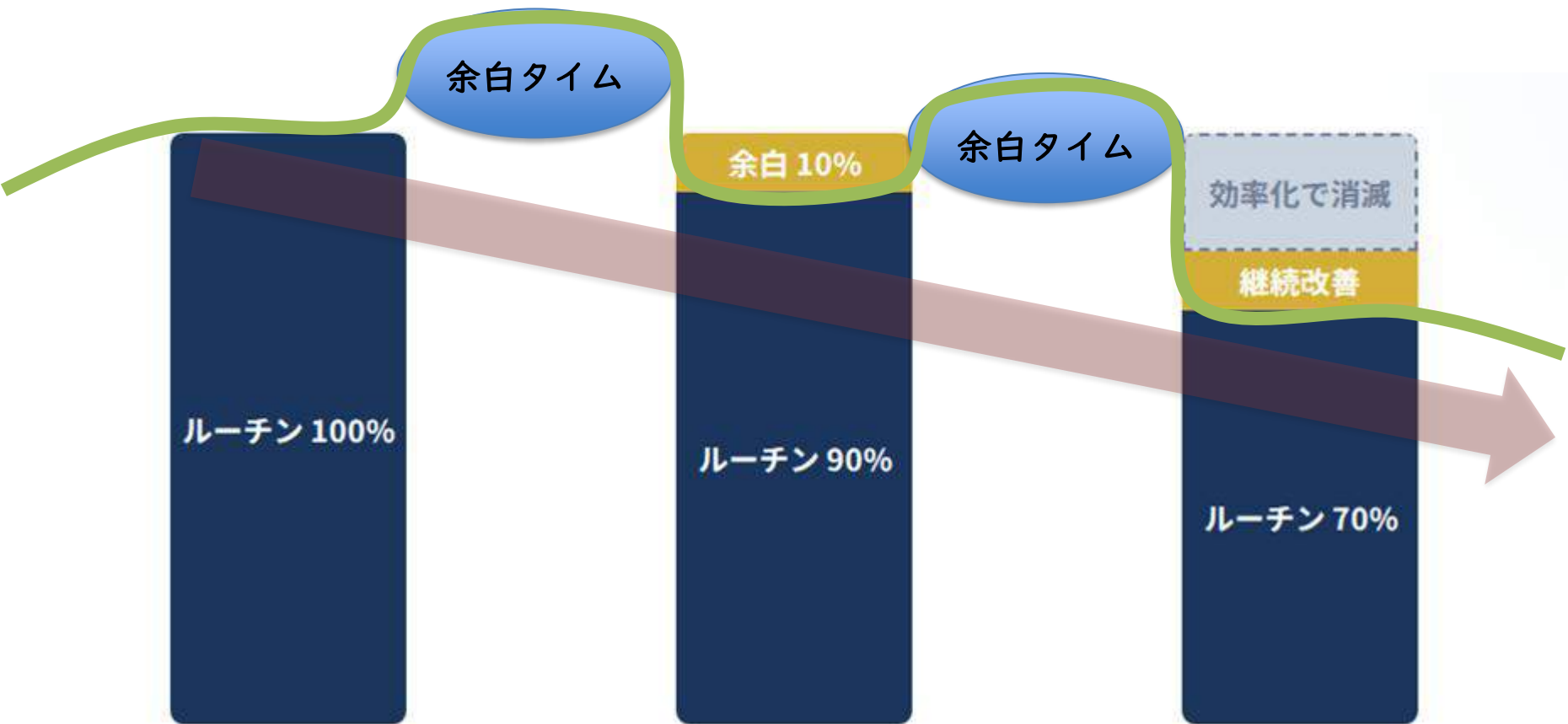
日々の雑務を可視化し
廃止・自動化を検討



知見の共有

成功した改善事例を
全庁的に展開

■ 余白タイムから生まれる「余白」



「立ち止まる時間」が業務をスリム化しさらなる余白を生む正の連鎖

■ 「余白タイム」と「生まれた余白」

手段 (Method)

余白タイム

定義： 組織的に「予約」された改善のための時間

目的： 業務のムダを削ぎ落とし効率化の仕組みをつくる 将来への投資活動そのもの

結果 (Outcome)

生まれた余白

定義： 改善の結果として日常に現れる「心理的・時間的な余裕」

目的： 住民への丁寧な対話 高度な政策立案
職員のリカバリーに充てられる「価値の源泉」

「余白」を何に充てるか

創出された時間の投資先を定義する

■ 「余白」の投資先

業務時間内の余白



能力開発

先進事例の調査研究
専門知識のブラッシュアップ



地域共創

住民活動への参画・対話
現場の「真のニーズ」の把握



リカバリー

心身の健康維持とリフレッシュ
最高のホスピタリティの準備

業務時間外の余白

■ 「余白」の投資によって

「正確」で「迅速」な対応へ

余白時間での自己研鑽や研修参加により 法改正や最新制度への理解が深化
窓口での説明がより明確になり 手戻りのない迅速な処理が可能になります

専門知識 × 心理的余裕 = より良い行政サービス

■ 「余白」の投資によって

「現場発」の政策立案を実現

業務改善で生まれた余白を使い 職員が地域活動に積極的に参画
庁舎内では見えない住民の困りごとを直接把握することで 制度と実態のズレ
がない政策提案に繋がります

住民との「共感」が納得感のある行政を生む

ま と め

■ 住民と職員が共に成長する「正の連鎖」

戦略的余白

学びと地域への
時間投資

サービス進化

的確かつ
住民目線の政策

住民の信頼

協力的な関係と
満足度の向上

職員の誇り

意欲の向上と
更なる改善意欲

このサイクルが持続可能な自治体経営を実現する

■ 住民満足度への波及効果

+10%

エンゲージメントが高い組織は
住民満足度（CS）が向上する

● 認知能力の向上

ストレス低下により事務ミスが減り、的確な窓口
対応が可能になる

♥ 余剰エネルギー

余裕が生まれることで「もっと良くしたい」とい
う自発的な改善が促進される

未来への投資

“ 職員のウェルビーイング向上は、
住民満足度を高めるための
「未来への投資」である。 ”

ご清聴ありがとうございました