

平成23年度 市町村職員研修センターアンケート調査について

アンケート回答結果

平成23年9月26日
北海道市町村職員研修センター

1 調査の趣旨・目的

当研修センターでは、今後の市町村職員研修事業をより一層の充実強化を図ることを目的に、当面どのような問題や課題等があるかを検証し、効果的な事業を推進するための参考とする。

2 調査対象・回答者

調査対象 179市町村

回答者 市町村職員研修担当課長、又は研修生取りまとめ担当者

3 調査期間

平成23年7月11日(月)～7月25日(月)15日間

4 調査項目

下記のとおり

5 回答結果

全179市町村から回答を頂きました。(回答率100%)

市町村職員研修に関するアンケート調査項目

質問1 研修の開催時期について

質問2 今後必要な研修テーマについて

質問3 研修生募集の周知方法について

質問4 受講生募集の周知方法について

質問5 研修センターホームページの活用状況について

質問6 研修センターホームページを見ている頻度について

質問7 研修センターホームページを活用していない理由について

質問8 研修センターホームページに掲載する情報について

質問9 市町村職員研修全般に対する意見等について

北海道市町村職員研修アンケート調査結果

質問 1 研修の開催時期について

平成23年度北海道市町村職員研修計画についてお聞きます

今後の研修計画作成への参考とさせていただき、研修の開催時期についてお聞かせください。

今年度計画されている各研修の開催時期について、平成24年度計画で変更する方がよいと思われる研修がございましたら、希望する開催月を各欄にご記入ください。(記載例:8月を9月に)

回答市町村数 30市町村

	研修名	今年度開催回数	今年度開催時期	希望する開催月
一般研修	1 民法	2	8月、2月	
	2 行政法	1	8月	8月を10月に(1)
	3 地方自治法	5	7月、8月×2回、12月、2月	8月×2回を8月と9月に(1) 12月を11月に(1)
	4 地方公務員法	3	8月、9月、12月	9月を10月に(1) 12月を2月に(1)
	5 自治体新任管理者基礎	1	7月	
	6 指導能力	8	7月×2回、8月、10月×2回、11月×2回、1月	8月を2回に(1) 5月～6月(1)
	7 財務諸表と財務分析	1	9月	定例議会開催月以外(1) 9月を10月に(2)
	8 管理能力	8	7月、8月×2回、10月×2回、11月×2回、1月	7月を2回に(1) 7月を9月に(1) 5～6月(1) 1回は1月～3月に(1)
	9 自治体経営改革と行政評価	1	8月	
	10 人事評価制度構築と運用	1	10月	10月を6月に(1)
	11 OJTによる部下指導・育成手法	1	8月	9月以降(1)
	12 モチベーション・アップ	1	6月	6月を8月に(1) 6月を10月に(1)
	13 ストレス・マネジメント	1	8月	8月を10月に(1) 8月で構わないがお盆時期以外(1)
政策研修	14 ◎政策形成基礎講座	3	6月、10月、12月	6月を8月に(2) 12月を1月に(1)
	15 ◎自治体法務(条例立案)	2	9月、2月	定例議会開催月以外(1) 9月・2月を7月・10月に(1) 9月を10月に(1)
	16 ◎自治体法務(解釈・運用)	2	7月、10月	
	17 CS(市民満足)政策形成	1	11月	
	18 ◎地域力向上	2	10月、2月	
	19 ◎地域政策研究	4	9月、10月、11月×2回	
	20 政策形成(中級)	1	10月	
	21 政策形成能力開発	1	11月	

		研修名	今年度 開催回数	今年度開催時期	希望する開催月
専門 実務 研修	22	法令実務(基礎)	2	8月、11月	議会定例会に近い日程を外してほしい(1)
	23	法令実務(応用)	2	10月、12月	議会定例会に近い日程を外してほしい(1)
	24	税務事務(基礎)《市町村民税課税》	1	8月	
	25	税務事務(基礎)《固定資産税課税》	1	7月	7月を8月～11月の間(1) 8月以降(1)
	26	税務事務(基礎)《徴収》	1	6月	6月を7月に(4) 6月を8月に(2) 6月を8～11月の間に(1) 9月～11月(1)
	27	税務事務(応用)《市町村民税課税》	1	12月	7月～10月(1) 9月～11月(1) 10月(1)
	28	税務事務(応用)《固定資産税課税》	1	9月	定例議会開催月以外(1)
	29	税務事務(応用)《徴収》	2	9月、12月	定例議会開催月以外(1) 9月～11月(1) 12月を10月に(1)
	30	新公会計制度	1	9月	9月を10月に(3) 定例議会開催月以外(1) 9月以外(1)
	31	財政実務・資金管理	1	11月	
能力 開発 研修	32	◎プレゼンテーション	3	7月、11月、12月	
	33	クレーム対応	2	10月、11月	11月を1月に(1) 10月・11月を7月・8月に(1)
	34	◎コーチング	2	10月、11月	11月を1月に(1)
	35	問題発見・解決	1	1月	1月を10月・11月に(1) 1月を9月に(1) 1月以降の日程で(1)
	36	業務改善(カイゼン)手法	1	6月	6月を7月に(1) 6月を10月・11月に(1) 7月以降の日程で(1) 6月を8月に(1)
	37	折衝力・交渉力強化	1	7月	7月を10月・11月に(1)
	38	コミュニケーション能力向上	1	7月	7月を6月に(1)
指導者 養成 研修	39	接遇指導者養成 [隔年開催]	1	8月	
		全ての研修			6月、10月、11月のいずれか(1)

(注) 1 ◎のついた研修は、北海道職員との合同研修。
2 希望する開催月欄の()内数値は、変更希望市町村数である。

質問1 アンケート回答結果・検証

研修名毎に開催時期の変更希望について、開催時期の変更を希望すると回答した市町村は少なかったが、定例議会開催月や業務の繁忙時期の研修について、変更を希望する意見が多い。
現在、研修の開催月は、市町村に意向に沿って6月から2月までの9ヵ月間としている。
また、管理・監督者のみを対象とする研修の開催については、定例議会開催月以外としているが、今後とも、研修に参加しやすい時期の設定に努めてまいりたい。

質問 2

今後の研修計画作成に向けて

今後、新たに必要と思われる研修テーマについてお聞きします。

自治体経営又は、人材育成の観点から、これからどのような研修テーマが必要と思われますか。

次の中からもっとも必要と思われるものを5つ選んで、回答欄に○印をつけてください

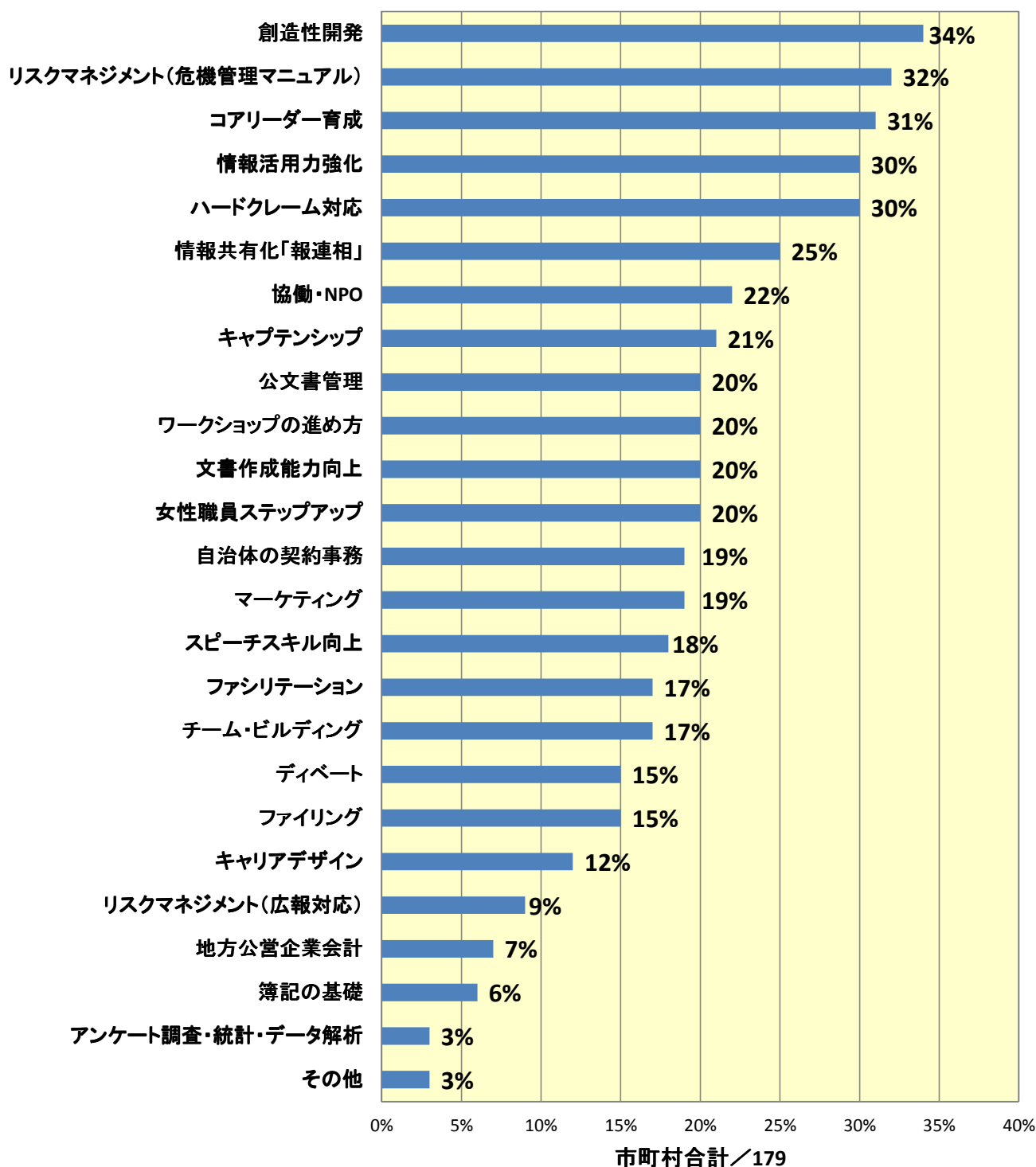
回答市町村数 178市町村

研修テーマ		研修のねらい	市	町村	市町村 合計	合計/179 %	順位
13	創造性開発	現状に対する問題意識に対して、前例にとらわれない柔軟な発想など各種発想技法を学ぶ	11	50	61	34%	1
16	リスクマネジメント(危機管理マニュアル)	危機管理に対する対応や知識を修得するとともに、求められる役割・責任を認識する	11	47	58	32%	2
1	コアリーダー育成	次期、幹部候補を対象に組織変革力・マネジメント力を育成する	9	47	56	31%	3
6	情報活用力強化	住民や関係各所から寄せられる様々な情報を整理し、有効活用する方法を学ぶ	7	47	54	30%	4
22	ハードクレーム対応	不当要求等のハードクレームに毅然と対応するため、初期対応からその解決までの技法を修得する	13	40	53	30%	5
2	情報共有化「報連相」	論理能力を基に「報・連・相」、コミュニケーション能力を身につける	10	34	44	25%	6
9	協働・NPO	行政と民間、住民との効果的なあり方についての理解を深める	6	33	39	22%	7
21	キャプテンシップ	キャプテンリーダーとしての役割意識を強化し、また、コミュニケーション能力の向上を図る	8	30	38	21%	8
14	公文書管理	公文書管理法に沿った文書の管理技法を学び、その運用方法について身につける	3	33	36	20%	9
11	女性職員ステップアップ	女性職員が意欲を持って仕事と家庭についてのビジョンを描けるよう、リーダーとしての能力育成を図る	11	24	35	20%	10
18	文書作成能力向上	文書作成の基本から、的確で効果的な、文書作成スキルを身につける	8	27	35	20%	10
23	ワークショップの進め方	住民との協働まちづくりを進める、ワークショップの基礎技術を身につける	8	27	35	20%	10
8	マーケティング	マーケティングの考え方を学び、住民ニーズを汲み取り、住民満足度向上を図る	7	27	34	19%	13
12	自治体の契約事務	地方自治体の締結する契約の方法、基本について学ぶ	6	28	34	19%	13
19	スピーチスキル向上	話し方の基本から、人前での態度やあがらずに話すための姿勢などを学ぶ	9	24	33	18%	15
3	チーム・ビルディング	高い業績を達成しうる、活力ある組織づくりのための手法を学ぶ	5	26	31	17%	16
4	ファシリテーション	現状の会議・ミーティングの問題点を把握・認識し、改善点を考える	6	25	31	17%	16
5	ディベート	論理を競い合い、組織としての意思決定や論理構築の手段として効果を発揮する能力を育成する	3	24	27	15%	18
15	ファイリング	オフィスの記録管理、いつでも誰でも取り出しやすい文書の管理方法を身につける	2	24	26	15%	19
7	キャリアデザイン	自己の棚卸と今後の目標を明確にすることで、意欲的に仕事に取り組むことを目的とする	3	18	21	12%	20
17	リスクマネジメント(広報対応)	危機管理に対しての広報・マスコミ対応のポイントを学ぶ	5	11	16	9%	21
10	地方公営企業会計	基本から、日々の取引に係る会計処理を的確にこなせるようになることを目的とする	1	11	12	7%	22
24	簿記の基礎	的確な財務状況の把握のために、複式簿記の基本から応用まで身につける	3	8	11	6%	23
20	アンケート調査・統計・データ解析	アンケート実務に関する調査票の設計や収集されたデータ分析手順の整理のしかたを学ぶ	2	3	5	3%	25
25	その他		2	4	6	3%	24
	無記入			1			

【25 その他】

(接遇スキル)自治体職員としての意識変革を図るため接遇の基本知識・マナーの習得を身につける(2市町村)
 (選挙事務)専門的な研修の場がないため、新規研修として希望する
 (研修担当者研修)
 (指導者養成)新人職員の育成を担当するとともに、中堅職員としての意識付けのための研修
 (法知識に関する研修)

今後必要な研修テーマ



質問 2 アンケート回答結果・検証

今後、新たに必要と思われる研修について、25のテーマから選んでもらったところ、前年度9位であった「創造性開発」が61市町村で1位、2位が「リスクマネジメント(危機管理マニュアル)」58市町村、3位が「コアリーダー育成」56市町村、4位が「情報活用力強化」54市町村、5位が「ハードクレーム対応」53市町村の順となった。

質問 3 研修生募集の周知方法について

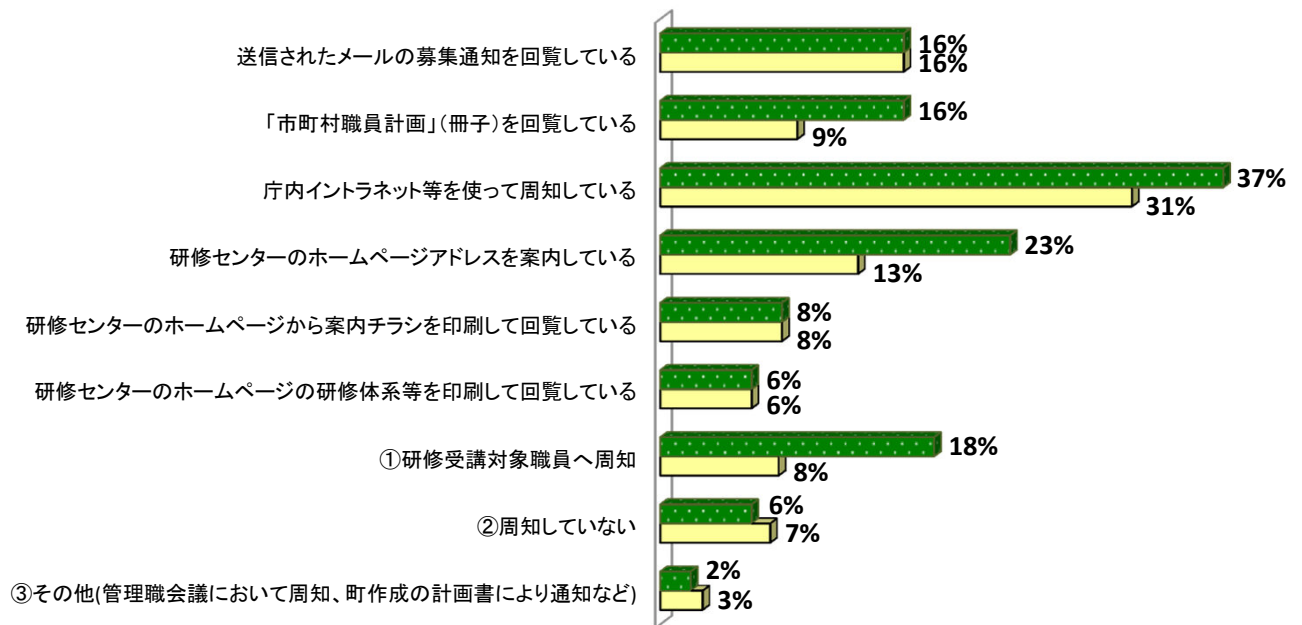
当研修センターでは、研修計画、研修生の募集通知等をメールとホームページにより連絡しておりますが、市町村において職員への周知はどのような方法により行われているのでしょうか。該当する項目の回答欄に○印をつけてください。(複数回答可)

回答市町村数 175市町村

項目	市	町村	市町村 合計	23年度 合計/179	23年度 順位	20年度 合計/180	20年度 順位
1 送信されたメールの募集通知を回覧している	4	24	28	16%	5	16%	2
2 「市町村職員計画」(冊子)を回覧している	4	25	29	16%	4	9%	4
3 庁内イントラネット等を使って周知している	21	46	67	37%	1	31%	1
4 研修センターのホームページアドレスを案内している	10	32	42	23%	2	13%	3
5 研修センターのホームページから案内チラシを印刷して回覧している	6	9	15	8%	6	8%	6
6 研修センターのホームページの研修体系等を印刷して回覧している	5	6	11	6%	7	6%	8
7 その他	5	43	48	27%		18%	
①研修受講対象職員へ周知	3	30	33	18%	3	8%	5
②周知していない	2	9	11	6%	7	7%	7
③その他(管理職会議において周知、町作成の計画書により通知など)	0	4	4	2%	9	3%	9
無記入	0	4	4				

研修生募集の周知方法について

■ 23年度 合計/179
□ 20年度 合計/180



質問 3 アンケート回答結果・検証

当研修センターからの研修生募集について、職員への周知方法を聞いたところ、「庁内イントラネット等を使って周知している」が67市町村で前回調査(平成20年度)と同様に1位となっており、ほとんどの市町村は職員への周知を行っている。うち、研修受講対象職員のみ周知している市町村は、前回調査(平成20年度)より倍増して33市町村となっている。

一方、11市町村は周知していないと回答している。

質問 4 受講生推薦の方法について

研修テーマ毎の受講生については、どのような方法により推薦をしているのでしょうか。該当する項目の回答欄に○印をつけてください。(複数回答可)

回答市町村数 178市町村

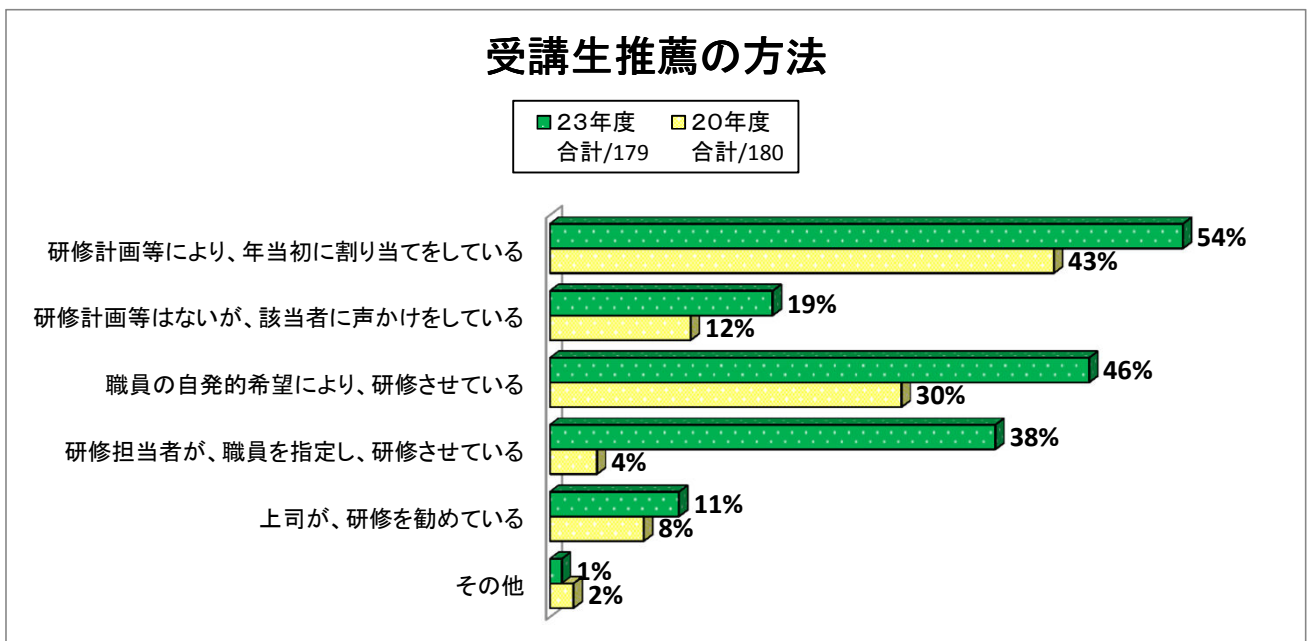
項目		市	町村	市町村 合計	23年度 合計/179	23年度 順位	20年度 合計/180	20年度 順位
1	研修計画等により、年当初に割り当てをしている	15	82	97	54%	1	43%	1
2	研修計画等はないが、該当者に声かけをしている	6	28	34	19%	4	12%	3
3	職員の自発的希望により、研修させている	23	60	83	46%	2	30%	2
4	研修担当者が、職員を指定し、研修させている	12	56	68	38%	3	4%	5
5	上司が、研修を勧めている	10	10	20	11%	5	8%	4
6	その他	1	1	2	1%	6	2%	6
	無記入	0	1	1				

【6 その他】

自治研修センターから、各局区の研修担当者にとりまとめを依頼している。各局区では、それぞれの方針に従い、推薦者を決定している。

他の研修に参加のため、センター研修の推薦なし

受講生推薦の方法



質問 4 アンケート回答結果・検証

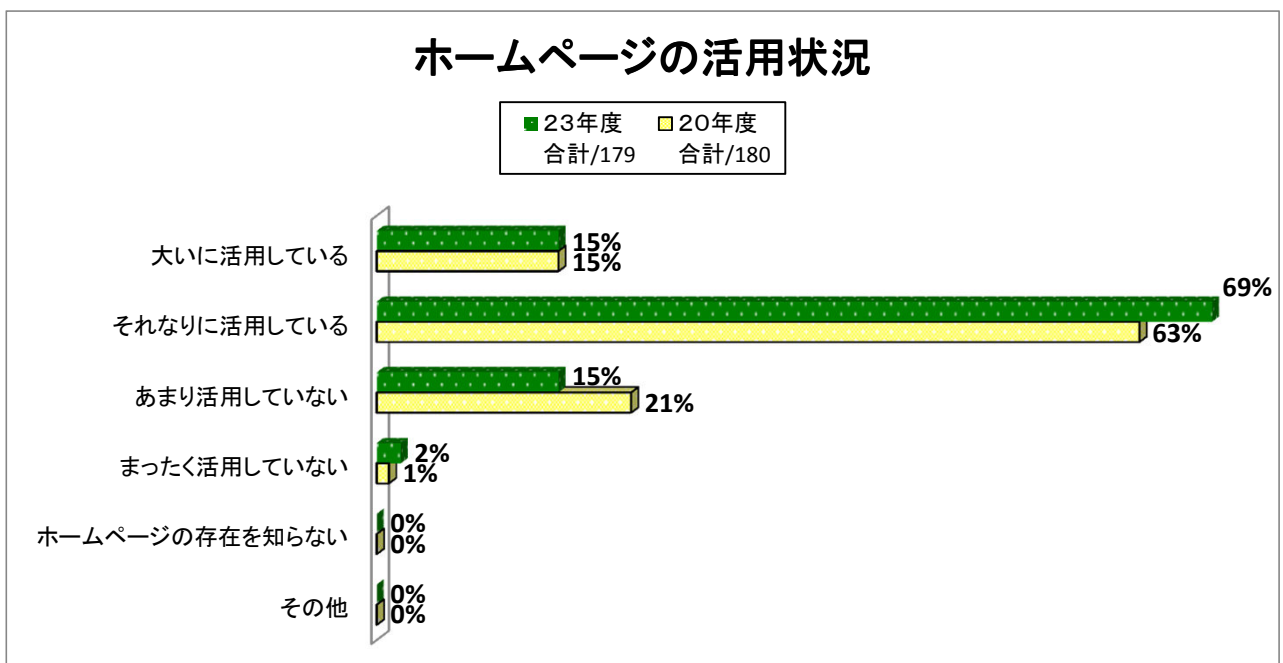
研修受講生推薦の方法を聞いたところ、1位が「研修計画等により、年当初に割り当てをしている」、2位が「職員の自発的希望により、研修させている」、3位が「研修担当者が、職員を指定し、研修させている」となっており、前回調査（平成20年度）より計画的な受講生の推薦方法になっていることが、うかがわれる。

質問 5 研修センターホームページの活用状況について

現在、当研修センターでは、研修情報をホームページに掲載しています。当ホームページをどの程度活用しているのか活用状況を1つ選んで該当する項目の回答欄に○印をつけてください。

回答市町村数 179市町村

項目		市	町村	市町村 合計	23年度 合計/179	23年度 順位	20年度 合計/180	20年度 順位
1	大いに活用している	8	18	26	15%	2	15%	3
2	それなりに活用している	23	101	124	69%	1	63%	1
3	あまり活用していない	3	23	26	15%	2	21%	2
4	まったく活用していない	1	2	3	2%	4	1%	4
5	ホームページの存在を知らない	0	0	0	-	-	-	-
6	その他	0	0	0	-	-	-	-



質問 5、6、7 アンケート回答結果・検証

研修センターホームページの「活用状況」、「見ている頻度」などを聞いたところ、150市町村が「大いに・それなりに活用している」、29市町村が「あまり・まったく活用していない」と回答があり、前回調査（平成20年度）とほぼ同様で変化はなかった。

また、ホームページを見ている頻度についても前回調査（平成20年度）とほぼ同様で大きな変化はなかった。

当研修センターのホームページについては、市町村の研修担当者や職員の皆さんが必要とする情報を届けるため、「研修計画」をはじめ「研修生推薦書」、「研修の募集・締切等一覧」、「研修の推薦状況」などのデータは、トップページから入れるようにするなどの改善を図っておりますので、積極的な活用を期待しております。

質問 6 研修センターホームページを見ている頻度について

質問5で 1、2に回答している方に「ホームページを見ている頻度」について次の中から1つ選んで該当する項目の回答欄に○印をつけてください。

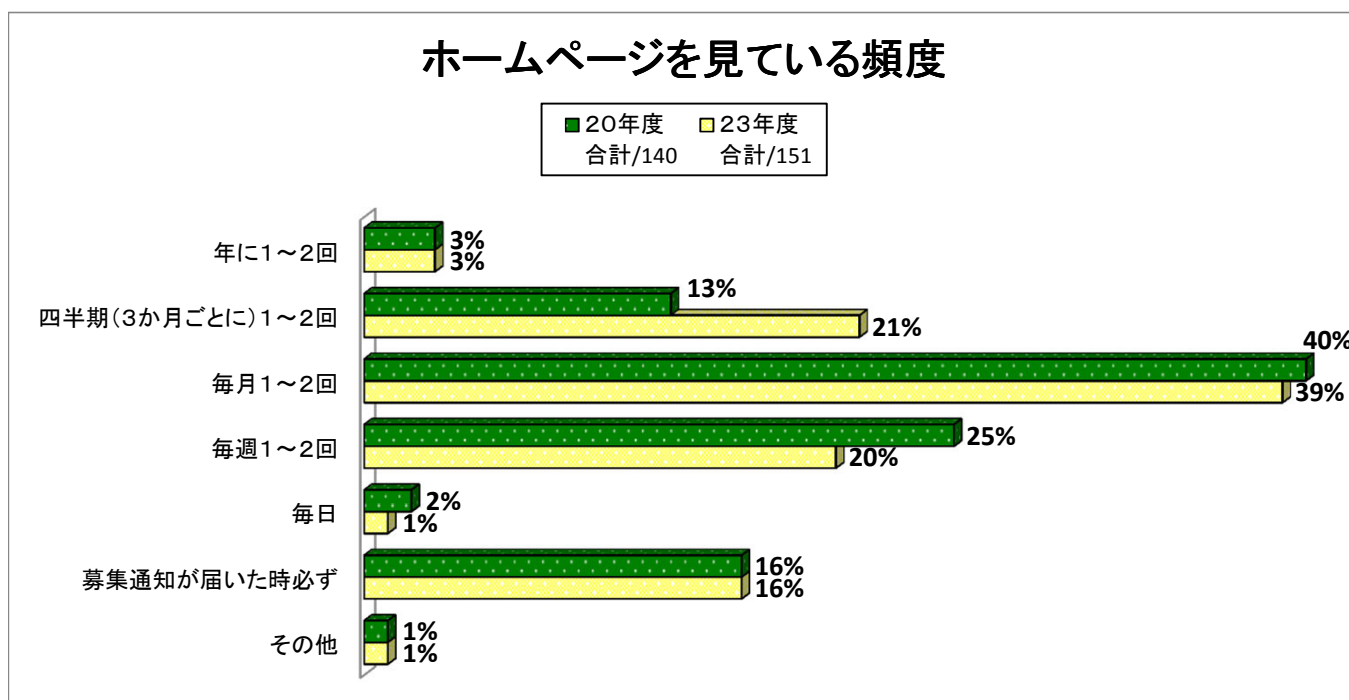
回答市町村数 151市町村

項目		市	町村	市町村 合計	23年度 合計/151	23年度 順位	20年度 合計/140	20年度 順位
1	年に1～2回	1	3	4	3%	5	3%	5
2	四半期(3か月ごとに)1～2回	3	29	32	21%	2	13%	4
3	毎月1～2回	12	47	59	39%	1	40%	1
4	毎週1～2回	10	20	30	20%	3	25%	2
5	毎日	0	1	1	1%	7	2%	6
6	募集通知が届いた時必ず	4	20	24	16%	4	16%	3
7	その他	1	1	2	1%	6	1%	7

【7 その他】

内容に応じて利用している

推薦をする前に、推薦状況の確認をしている



質問 7 研修センターホームページを活用していない理由について

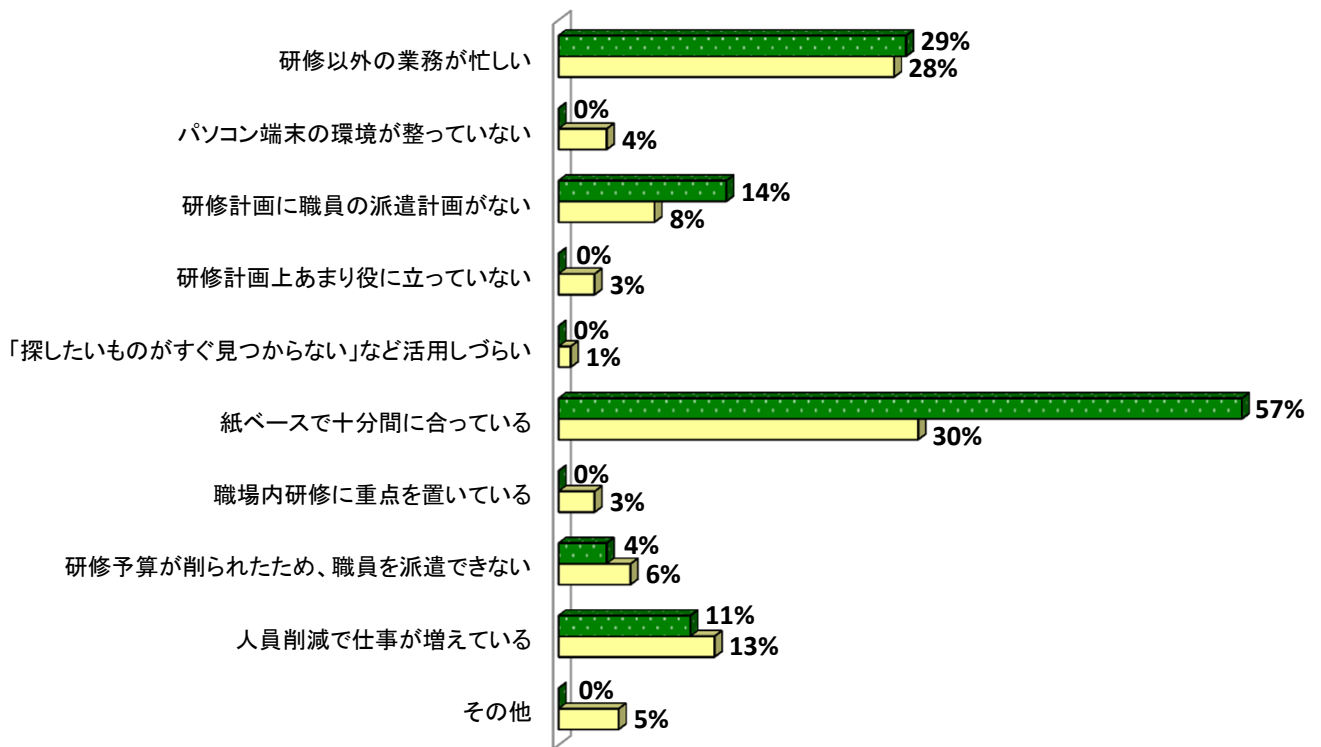
質問5で 3、4、5に回答している方に「ホームページを活用していない理由」について次の中から該当する項目の番号に○印をつけてください。

23年度回答市町村数 28市町村

研修テーマ		市	町村	市町村 合計	23年度 合計/28	23年度 順位	20年度	20年度
1	研修以外の業務が忙しい	1	7	8	29%	2	28%	2
2	パソコン端末の環境が整っていない	0	0	0	-	-	4%	7
3	研修計画に職員の派遣計画がない	1	3	4	14%	3	8%	4
4	研修計画上あまり役に立っていない	0	0	0	-	-	3%	8
5	「探したいものがすぐ見つからない」など活用しづらい	0	0	0	-	-	1%	10
6	紙ベースで十分間に合っている	2	14	16	57%	1	30%	1
7	職場内研修に重点を置いている	0	0	0	-	-	3%	8
8	研修予算が削られたため、職員を派遣できない	0	1	1	4%	5	6%	5
9	人員削減で仕事が増えている	1	2	3	11%	4	13%	3
10	その他	0	0	0	-	-	5%	6

ホームページを活用していない理由

■ 23年度 合計/28
□ 20年度 合計/40



質問 8 研修センターホームページに掲載する情報について

市町村からの意見ははかった。

質問 9 市町村職員研修全般に対する意見等について

市町村職員研修全般に対する意見、要望、提案などをお聞かせください。

回答市町村数 29市町村

○研修の充実に関する意見、要望、提案(研修科目、日数の増等)

税務事務のように専門実務研修コース(財政、人事、福祉、農政、土木等の事務職員対象とした法律、実務の基礎知識の向上)の充実。

リーダー育成研修の充実。

年齢・役職による役割や立場の変化への対応能力の向上。また、変化の対処方法を学ぶことにより、うつ病等の心の病を未然に防ぐことに繋がる研修の実施。

年1回の研修について、可能な限り複数回の開催を希望する。

今後も市町村のニーズに合った研修や開催回数、開催時期を検討いただき、より一層の充実を図っていただきたい。

当町では、管理能力研修・指導能力研修を係長職相当・課長補佐職相当・課長職へそれぞれ昇任した時に悉皆研修とし、受講させているが、定員オーバーにより研修見送りが多くっており、研修回数の増加を希望する。

地方自治体が扱う業務も多種多様化してきており、それなりの専門的研修は確かに必要とは思いますが、最近ではむしろ新人教育をどのように行ったら良いのかが課題であると感じている。
社会人としての基本的な「良いこと・悪いこと」といった常識に、ズレが生じてきているような気もしている。
公務員の不祥事が、未だ後を絶たないといった現状から見ても、本来であれば家庭や学校で習得すべきことであると思うが、社会的常識といった基本的な研修の実施を検討願いたい。

採用間もない若年層職員の割合が高くなってきたことに伴い、採用後4年未満の一般職員が受講できるような研修を増やしていただきたい。

職員数が減少している中、研修に参加できる職員も限られていますが、今後も一般的な研修から専門的な研修まで幅広い課題の中から、よりよい住民サービスを提供できるような研修を設定していただきたい。

管理能力は例年定員を上回る希望者がいることから、回数を増加できないか検討してもらいたい。

当町では、年間40～50名程度北海道市町村職員研修センターで研修を受講しており、ここ最近では管理能力研修と指導能力研修の受講希望者が多い状況にあります。しかし推薦書を提出しても、希望人数が多いため、受講指定見送りになる職員がいるため、管理能力研修と指導能力研修の開催回数を増やしていただきたい。

管理職員(課長職)が受講できる研修を増やしてほしい。(テーマ問わず)

指導者養成研修の種類を増やしていただきたい。(地方公務員法、公務員倫理など)

年間複数開催するような同じテーマの研修でも短期(2、3日程度)コースと中長期(1週間程度)コースなどの幅があった方が受講者のニーズに合わせやすいのではないのでしょうか。

業務遂行にあたり、電算端末の使用は必須ですが、基本的なマナーや使用方法に職員間でばらつきがあるため、情報ファシリティに関する研修の実施を願いたい。

中堅職員に「民法」「地方自治法」「地方公務員法」をセットで受講させているので、全体的に開催回数を増やしていただきたい。

民法、行政法研修の回数を増やしていただくとともに、法令、税務、財務以外の市町村事務に関連したメニューを増やしていただきたい。

新規採用職員が受講できる研修の設定を願いたい。

管理能力研修は、ある程度予定者の人数を集約して、対応できる講座数を確保していただければと思います。

一般研修として公会計制度に関する基礎知識が学習できる研修の実施を希望します。

「行政法」の開催回数を2回以上としてほしい。

○研修対象職員に関する意見、要望、提案

法令実務(基礎)の対象は、採用後4年目以上の一般職員となっているが、法令の基礎ほどのセクションでも関わりがあるので早めに受講することが望ましいと考えるため、今の対象より採用年数が少ない職員を対象にしても良いのではないか。

研修対象職員の条件(採用後4年以上)の緩和を希望します。

○研修の開催時期、開始時間等に関する意見、要望、提案

2日間日程の研修を3日間の日程として、1日目の開講時間を13時からにし、3日目の終了時間を12時としていただきたい。(地方から参加しやすくなる。)

指導能力、管理能力研修など比較的受講希望の多い研修の開催時期の検討。

研修の開催月につきましては「市町村職員研修計画」(冊子)により、前もって開催される月は承知できますし、複数回実施されるものをあることから、都合の良い開催月に受講させています。

殆どの研修について、開始時刻が9時30分と早いため、本町においては前泊が必要となっていることから、午後1時から翌日の午後4時までといった1泊2日の日程で組める研修を計画していただきたい。

税務関係の研修について、税務課の繁忙期(12月～6月)以外の時期の開催を希望する。

各研修とも講師の都合もあると思いますが、お盆時期など一般的に人数が集まらない時期を避けてもらいたい。

研修時間の開始時間を、午後からとし研修期間を延長してほしい。

○研修の開催場所に関する意見、要望、提案

地方開催の研修の場合、交通の便などから、受講を断念せざるを得ないことがあります。札幌市(道庁別館)での開催を増やすなどの検討を願いたい。

研修センターへの研修は、予算の関係から毎年10名分しか措置できないため、多くの職員に研修を受けさせるには各地域毎に同様の研修を計画し実施してもらいたい。(地方開催の拡大)

○その他の意見要望、提案

研修に係る駐車場(無料)の確保について検討していただきたい。

研修生募集の事務連絡に記述の「研修室は6月6日から9階と11階に移転しましたが、室内は上階のため大変暑くなっております。クールビズ等による暑さ対策をされますよう受講生の皆様へお伝えください。」の一文を、研修生宛の事務連絡文書にも追記いただけると幸いです。

各自治体の規程にもよると思いますが、本市においては、貴研修センターが近隣宿泊施設等と提携し、指定の宿泊施設を確保・斡旋していただけるようになれば、支出経費(旅費)の圧縮が可能となり、今より多くの職員の派遣が見込めます。本市のように、貴研修センターの前身である宿泊施設を兼ねた研修所(江別市内)には複数の職員を派遣できたが、移転後、安価な宿泊場所を確保できず、費用負担増となったことを理由に職員派遣を縮減せざるを得なくなった自治体は他にも相当数あるのではないのでしょうか。

現在はメールでの申し込みとなっていますが、電子申請等の方法だと事務が軽減されると感じています。

受講生の推薦方法について当市では、研修計画に基づき、年度当初に年間の各研修機関への派遣研修生を決めているが、募集通知前の推薦が認められていないため、年度当初に一括して推薦することができない。募集通知前についても、推薦を受け付けるようにしていただきたい。