
令和7年度から高校生採用が始まった邑南町で、青年部は若手職員の「働きやすさ」に着目し、FAQ作成と二度のアンケートを実施した。活動を通じて、PC環境のひと手間・ツールの分断・心理的な諦めという「三つの壁」が、FAQ活用を阻んでいることを明らかにした。解決策としてα'モデルの導入とAI活用の二つの展望を提案する。

若手の「意欲」を支える 職場環境の現状と展望
— FAQづくりから始まった、環境改善への問い—

島根県本部／邑南町職員連合労働組合・青年部

第41回 地方自治研究全国集会（ふくい自治研）

種別：レポート（スライドを含む） ／ 自治研活動部門

若手の「意欲」を支える 職場環境の現状と展望

— FAQづくりから始まった、環境改善への問い —

島根県本部・邑南町職員連合労働組合・青年部

人口減少と職員数の制約が続くなか、令和7年度から高校生採用が始まりました。新たな若い世代を迎える職場環境は、本当に整っているのか。青年部では、この問いを活動の出発点としました。

現場で起きている二つの疲弊

教わる側（新人）

- 何を誰に聞けばよいか分からない
- マニュアルに載らない手続きが多い
- 多忙な先輩に遠慮し、手探りで覚える

教える側（先輩）

- 同じ質問への対応が繰り返される
- 自分の業務を中断せざるを得ない
- 時間的・心理的に疲弊していく

→双方が消耗し続けることで、必要な情報が必要な人に届かない状況が、組織のなかで生まれていました。

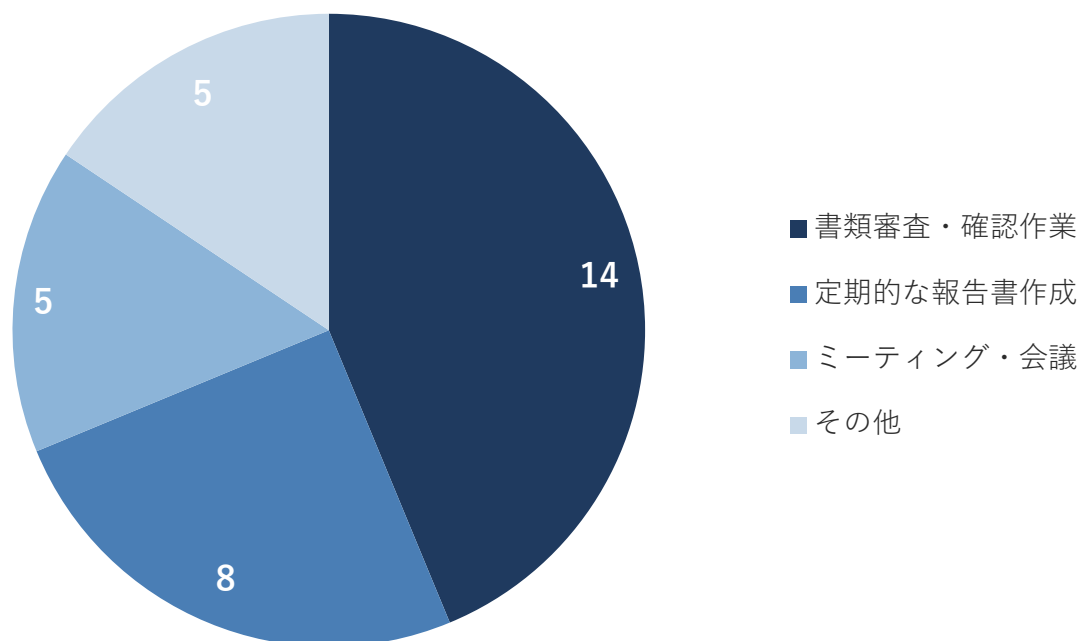
まず、現場で何が起きているかを知るため、青年部員32名を対象にアンケートを実施しました。

項目	内容
調査名	業務改善・職員満足度アンケート（令和6年度実施）
対象・回答	邑南町職員連合労働組合 青年部員 32名（全員回答）
形式	Microsoft Forms / 選択式＋自由記述（全10問）／職場の満足度4段階評価（全25問）
主な設問	時間がかかる業務／無駄な業務（自由記述）／改善されない理由／職場満足度

アンケートからは、「探すこと」と「繰り返すこと」への負担が浮かび上がってきました。

アンケート結果① 時間を要する業務の把握

Q2「特に時間がかかると感じる業務」（単一回答・n=32）



44%

14名
書類審査・確認が
最も時間を奪っている

25%

8名
定期的な報告書作成

16%

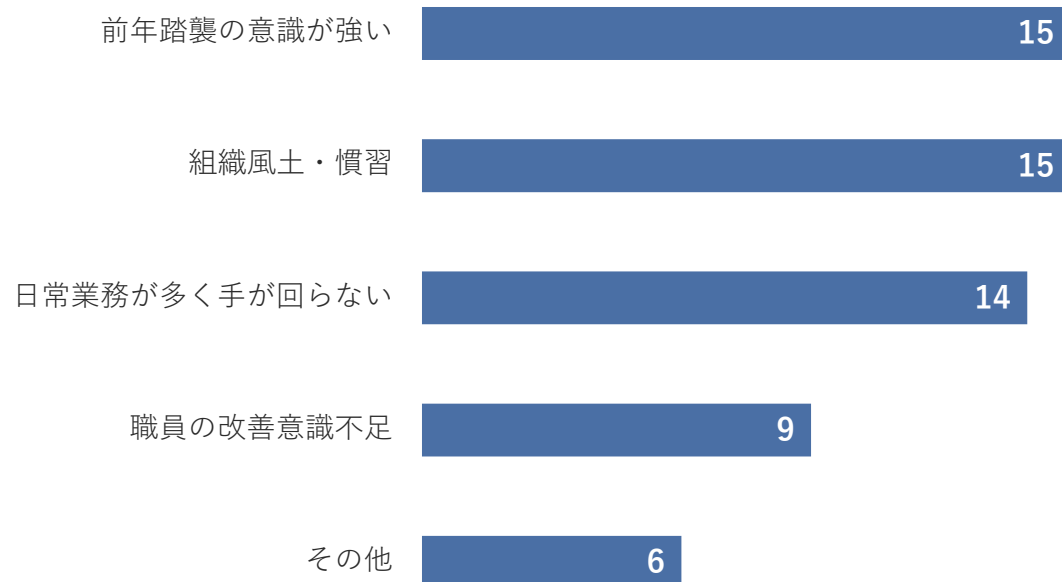
5名
ミーティング・会議

Q8自由記述（無駄な業務）：「マニュアル・資料探し」に言及 5名（16%）、「紙印刷・押印」に言及 8名（25%）

「探す」と「繰り返す」ことが、若手の時間を着実に奪っていることが明らかになりました。

アンケート結果② 改善が進まない要因と職員満足度

Q9「無駄と感じる業務が改善されない理由」（複数回答・回答延べ59件）



満足度スコア（4点満点）

2.16 点
やりがいを感じている
低評価 66%

2.31 点
今後も働き続けたい
低評価 59%

2.41 点
職場に満足している
低評価 56%

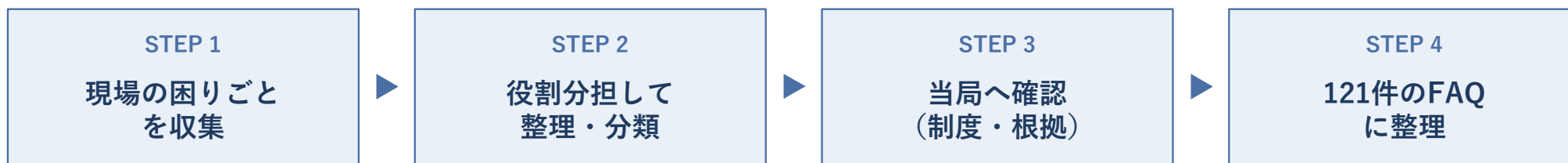
自由記述より（Q8）

「引継ぎやマニュアルがなく過去の資料を探す時間が無駄」（複数名）

「前例を踏襲するだけで何の意味があるのか分からなくなる」※給与制度への満足度も低評価47%（2.53点）で、やりがいとともに若手の意欲に関わる課題となっています。

FAQの作成 146件の声を121件の回答へ

令和6年度アンケートを踏まえ、令和7年度に青年部員から「困ったこと・聞きたいこと」を募り、146件を収集しました。業務分野ごとに役割分担して回答作成し、制度の根拠が必要なものは当局担当課に確認の上、121件のFAQとして整理しました。



実際の回答例（抜粋）

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Q.職員は増えてる気がするのに、仕事量は減らずに、増えてる気がするのは自分だけ？ → A.全国的に自治体職員の人員不足は常態化しており、一人当たりの仕事量の負担が増えています。組合として必要人員を要求していきましょう。 | <ul style="list-style-type: none">Q.土日の出勤は時間外？代休？ → A.業務命令を受けていれば時間外の対象となります。必要に応じて「時間外」「代休」の申請をしましょう。 |
| <ul style="list-style-type: none">Q.公印がある文書の基準は？ → A.「邑南町文書取扱規程」第22条第1項の規定文書以外は公印が必要です。（庁内文書・案内状及び会議の通知文書・祝辞、弔辞及びその他これに類する文書）は公印を省略することができます。 | <ul style="list-style-type: none">Q.副町長、町長に決裁がもらいたいけど不在の場合 → A.余裕を持ったしごとをしましょう！ |

効率化だけを目的とせず、制度・手続き系は当局確認、心構え系は青年部員の経験を踏まえて回答を整理しました。

実装したこと

- 青年部員で役割分担し、回答可能な範囲でFAQを作成
- 公開先としてkintoneのFAQアプリを選択し搭載（アカウントを持つ職員であれば誰でも閲覧可能な状態で公開）

なぜ使われないのか

- kintone自体の周知が不十分で、FAQが公開されていることを知る職員が少ない
- 公開されていても、わざわざログインして調べるより先輩に直接聞く方が早いという現実がある

FAQを作ることよりも、届ける仕組みづくりの方が難しいことが分かりました。この課題の背景には、三つの「壁」があることが見えてきました。

壁① そもそも、なぜ使われないのか

FAQは構築・公開しました。ただし、邑南町が採用する α モデルの制約のもとでは、できることとできないことがあります。まず現状を整理します。

※ **α モデル**：セキュリティ確保のため、業務用ネットワーク（LGWAN）とインターネットを分離する構成。邑南町ではSKYSEAを用いて、同じ端末から両方の環境に接続できるよう運用しています。

できていること

- 普段使いのブラウザ（Edge・Chrome）でインターネットにアクセスできる
- ダウンロードしたファイルはウイルスチェック（無害化）が自動で行われる

残る課題

- 一部のファイルは自動処理できず、別途「ファイル転送申請」の手続きが必要
- kintone等のツールを開くには別のブラウザを起動する必要があり、その手間が使用を遠ざけている

「見られる」のに「使われない」状況が生まれています。小さなひと手間の積み重なりが、FAQ活用を遠ざける要因となっています。

（参考）以前の環境ではテキストのコピー＆ペーストすらできず、現在は大きく改善しています。ただし、依然として残る手間が、FAQ活用を遠ざけています。

壁② 日常から離れた場所にFAQがある

kintone FAQは閲覧できますが、日常業務の拠点（サイボウズガルーン）と切り離されているため、「わざわざ切り替えて見に行く」という手間が生じています。

サイボウズガルーン （日常の拠点）

- ・ スケジュール
 - ・ メール
 - ・ メッセージ
- 毎日ここを開く

分断の壁

別ブラウザへ切り替え
↓
「わざわざ見に行く」
手間が生まれる

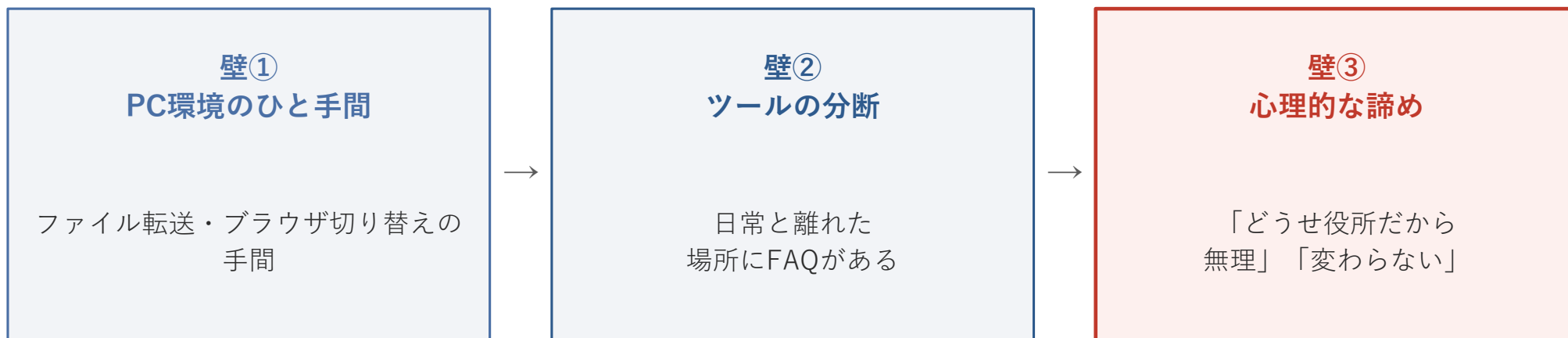
kintone FAQ （121件のFAQ）

- ・ 存在を知らない職員が多い
 - ・ ログインが必要
 - ・ 普段は開かない
- 活かされない

利便性の低いツールは「使わない」ことが合理的な選択となりやすいと考えられます。FAQがサイボウズガルーンと一体化して初めて、職員の目に触れる機会が生まれます。

壁③ 小さな手間が、諦めになるとき

壁①・②は単独の問題ではありません。二つの壁が重なることで、最も根深い壁である「心理的な諦め」が生まれてきます。



令和6年度アンケート（Q9）：「無駄だと感じる業務が改善されない理由」1位・2位が「前年踏襲の意識」「組織風土・慣習」（各15件・複数回答）→ 変化への消極性が組織自体に根付いていることがここからも分かります。

三つの壁が重なることで、121件のFAQも十分に活用されていません。ツール面の工夫だけでなく、ネットワーク構成を含む環境そのものを見直していきたいと考えています。

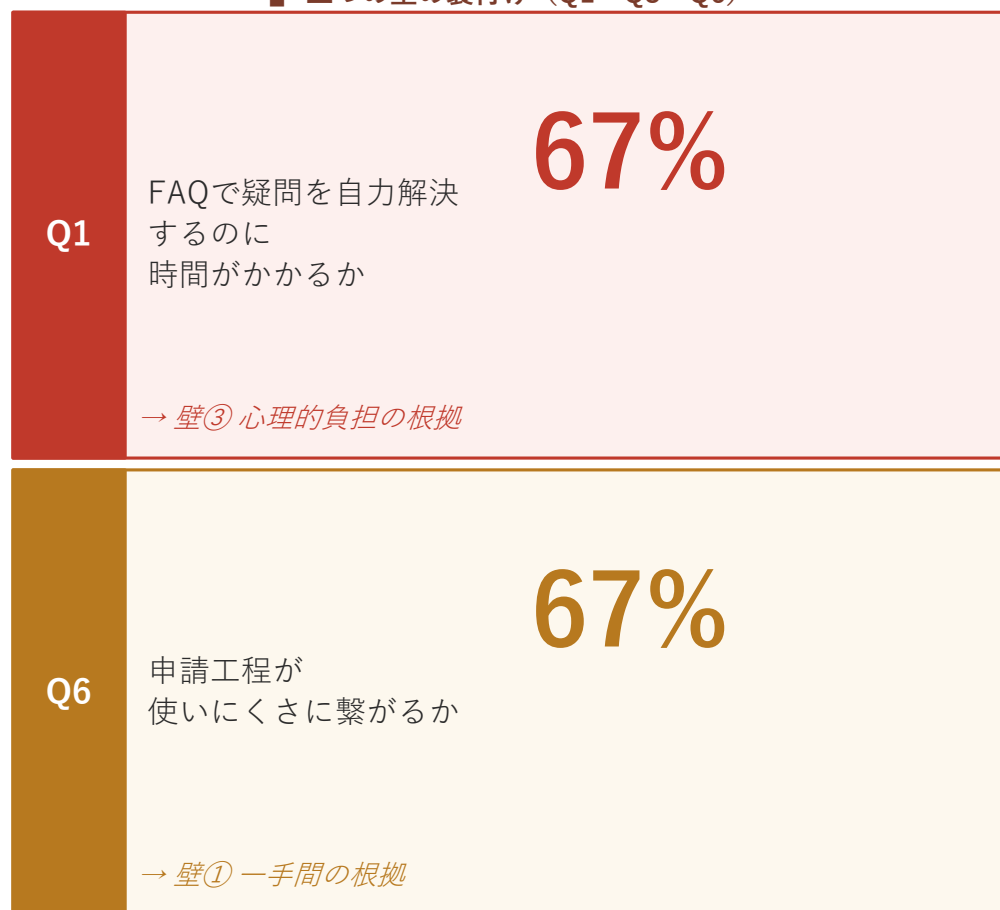
壁①②③はデータでも裏付けられるのか。FAQ作成・公開後、同じ青年部員を対象に「現状の環境が使いにくい」を再確認するため、追加アンケートを実施しました。

項目	内容
調査名	若手職員の「働きやすさ」に関するアンケート（令和8年度実施）
対象・回答	邑南町職員連合労働組合 青年部員
形式	Google Forms / 選択式 + 自由記述（全10問）
主な設問	FAQ・ツール活用の障壁 / α' モデル導入意向 / PC環境と離職防止の関連

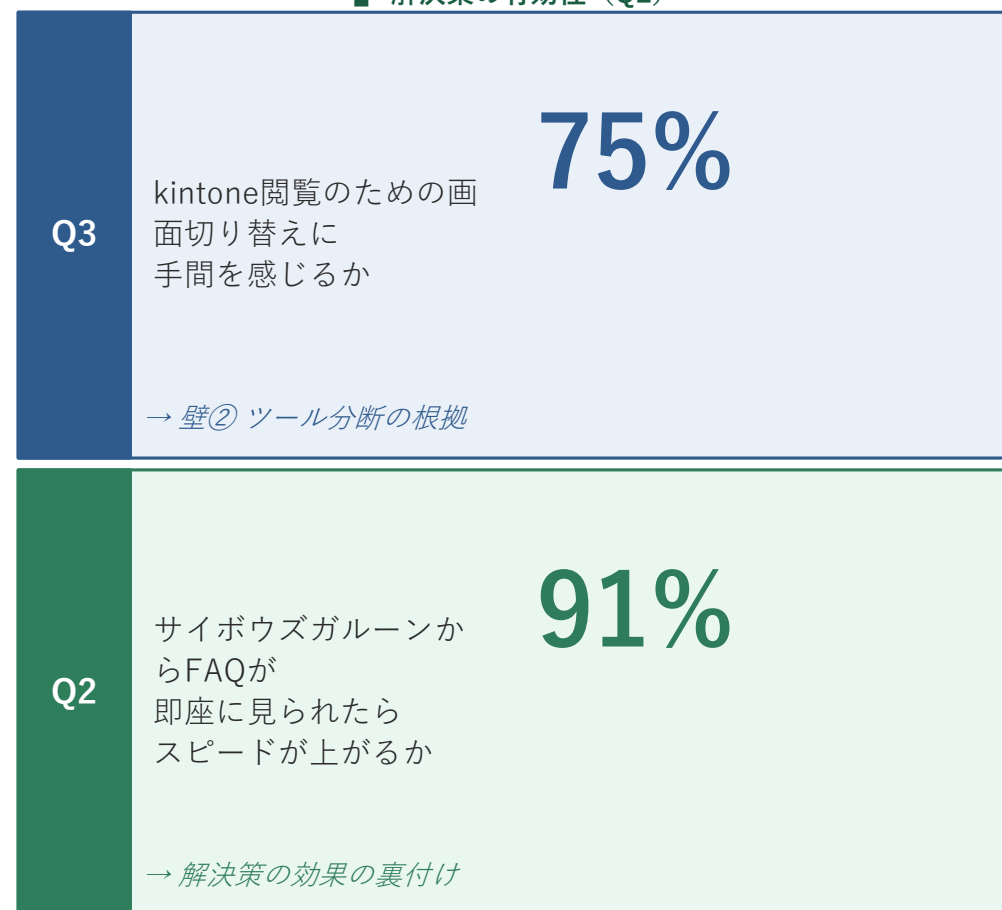
三つの壁が実際にデータとして現れるかを確認するため、追加アンケートを実施しました。

壁①②③それぞれに対応する設問を確認したところ、いずれも過半数が課題を実感していることが示されました。また、解決策の効果についても9割超が期待を示しています。

■ 三つの壁の裏付け (Q1・Q3・Q6)



■ 解決策の有効性 (Q2)



自由記述 (Q10) : 「システムを使用するために、複数の端末を使用しなければならない点」「Googleアカウントが使えるば、外部とのデータの共有ややり取り等がやりやすくなる」(抜粋)

職員が望む環境と、PC環境が働く意欲に与える影響についても確認しました。

Q7 α' モデル（申請なしでkintone等がスマホのように使える仕組み）を導入してほしいか

100%

「早く導入してほしい」 + 「将来的に導入してほしい」 → 反対意見ゼロ

※ α' モデル = α モデルをベースに、LGWAN接続系から特定のクラウドサービスへローカルブレイクアウト（LBO）で直接接続できるようにした構成（総務省 令和6年10月版ガイドライン）

Q9 PC環境の改善が若手の離職防止・継続意欲に繋がると思うか

83%

「非常に繋がる」 + 「多少は繋がる」が大多数を占める

ツールの改善は「快適さ」だけでなく、若手の定着という組織課題にも直結していることが示されました。

職員自身が環境改善の必要性を強く感じていることが、この数字に表れています。これらの結果を踏まえ、青年部として二つの展望を描いています。

展望① α' モデルで、ひと手間をなくす（仕組みと効果）

現在、kintoneを見るには別のブラウザを起動してログインする手間が必要です。「 α' モデル」を導入すると、この切り替えが不要になり、サイボウズガルーンと同じ感覚でkintoneを開けるようになります。大規模なシステム移行を必要とせず、段階的に取り組める点が中小規模自治体にとっての利点です。

【現在】kintoneを見たいとき

- 1 ① サイボウズガルーンで業務中
毎日ここから業務を開始
- 2 ② 別ブラウザ（SKYSEA）を起動
通常とは別のブラウザを立ち上げる
- 3 ③ kintoneにログイン
IDとパスワードを入力
- 4 ④ FAQを検索・確認
目的の情報を探す
- 5 ⑤ 通常業務に戻る
またサイボウズガルーンに切り替え直す

△ 5ステップ | ブラウザ切り替え2回 | 業務が中断される

【 α' モデル導入後】kintoneを見たいとき

- 1 ① サイボウズガルーンで業務中
毎日ここから業務を開始
- 2 ② そのままkintoneを開く ✓
ブラウザ切り替え不要（別タブで開く）
- 3 ③ kintoneにログイン
IDとパスワードを入力（引き続き必要）

✓ 3ステップ | ブラウザ切り替えは不要になる

※ α' モデル： α モデルをベースに、LGWAN接続系から特定のクラウドサービスへLBO（ローカルブレイクアウト）で直接接続できるようにした構成（総務省 令和6年10月版ガイドライン）

※ LBO（ローカルブレイクアウト）：LGWAN端末から特定クラウドへ直接接続する仕組み。特定クラウド以外は引き続き環境分離ブラウザ経由。

展望② 121件のFAQをAIのソースに活用する

121件分の質問と回答の蓄積は、AIのソースとして活用できる可能性があります。kintoneのFAQをそのまま使うのではなく、NotebookLM等のAIのソースとして活用することで、職員が疑問を見つけやすい問い合わせフォームの構築を目指しています。



FAQ活用がもたらす職場の変化

新

新人が「聞ける」ようになる

FAQで自己解決でき、
不安や孤立感が和らぎます

専

ベテランが本来業務に集中

同じ説明の繰り返しから解放され、
指導の負担が軽減されます

更

情報が古くならない

更新しやすい仕組みで、
FAQが常に使える状態になります

組

人が替わっても組織が動く

属人知を組織知化し、
異動に強い体制を築くことができます

昨年度、私たちはFAQを作れば届くと考えていました。しかし実際に公開してみると、知恵を集めることよりも、届ける仕組みをつくることの方がはるかに難しいことを痛感しました。追加アンケートを通じて、その背景にはPC環境・ツールの分断・心理的な諦めという三つの壁があることが見えてきました。これらは青年部だけで解決できる問題ではありませんが、データとして示すことが、組織への問いかけになると考えています。令和7年度から高校生採用も始まり、新たな世代を迎える職場環境づくりがより一層求められています。今回の活動が業務負担の軽減と、職員一人ひとりが意欲と誇りを持って働ける職場環境づくりへの小さな一歩となることを期待し、青年部としての活動を継続していきます。