

V. 参考

1. モデル事例の現状に係るアンケート調査票

1. **生産性向上**( )のため、平成28年度に、製造業の『カイゼン活動』等のノウハウを活用し、コンサルタント等の助言等を受けて貴事業所で取り組まれたことにかかる現状および効果について

( )この調査では、労働者一人当たりが生み出す付加価値額(売上総利益)を上げることを言います。

Q1. コンサルタント等の助言等を受けて取り組まれたことを、現在も続けられていますか?(あてはまる番号一つに )

1. 現在も続けている(一部変更して続けている場合や、作業現場のレイアウト変更等を当時一度実施したきりであってもそのまま維持している場合も含む)
2. 現在は取りやめており続けていない

Q2. コンサルタント等の助言等を受けて取り組まれたことによって、どのような効果がありましたか?(あてはまる番号すべてに )

1. 作業時間や移動時間、作業工程を減らすことができた
2. 業務に従事する担当者の人数や作業量を減らすことができた
3. 商品やサービスの提供にかかる機材や設備を減らすことができた
4. 商品やサービスの提供にかかる費用を減らすことができた(品質不良の発生や廃棄ロス、在庫の削減等を含む)
5. より質の高い商品やサービスを提供できるようになった
6. より高単価の商品やサービスを提供できるようになった(顧客単価の上昇等も含む)
7. より早く商品やサービスを提供できるようになった
8. (人員を増やさずに)より多くの商品やサービスを提供できるようになった
9. 従業員の仕事に対するモチベーションがあがった
10. 業務の見直しや改善活動に対する従業員の意識が高まった
11. その他( )

**II. 平成 28 年度にコンサルタント等の助言等を受けて、生産性向上のための取組を実施した後の貴事業所の状況について**

Q3 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度の収益状況（営業利益（ ））はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

（ ）企業が本業で稼いだ利益。売上高から売上原価、販売費および一般管理費を差し引いたもの。

- 1 . 良くなった
- 2 . 変わらない
- 3 . 悪くなった

Q3 - 付問 1 . Q3 に対して、平成 28 年度にコンサルタント等の助言等を受けて実施した生産性向上のための取組（以下、 の設問において「平成 28 年度を取組」という。）はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q4 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度の従業員の賃金（1 か月当たりの 1 人平均所定内賃金（ ））はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

（ ）所定労働時間に対して支払われるもので、諸手当等を含み、時間外・休日手当や深夜手当等の割増手当、慶弔手当等の特別手当は含まない。

- 1 . 上がった
- 2 . 変わらない
- 3 . 下がった

Q4 - 付問 1 . Q4 に対して、平成 28 年度を取組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q5 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度の労働環境はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . 改善した（例えば、残業時間が減った、業務上で怪我等が発生するリスクが下がった等）
- 2 . 変わらない
- 3 . 悪化した（例えば、残業時間が増えた、業務上で怪我等が発生するリスクが上がった等）

Q5 - 付問 1 . Q5 に対して、平成 28 年度の実組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q6 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度の労働力の充足状況はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . 人手不足が改善した（例えば、他の業務に労働力を振り替えられた、離職者が減少した、少ない人数でも業務が回せるようになった等）
- 2 . 変わらない
- 3 . 人手不足が悪化した（例えば、人手が足りずに事業を縮小した等）

Q6 - 付問 1 . Q6 に対して、平成 28 年度の実組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q7 . 平成 28 年度に取り組まれたことについて、総合的に考えてどのように評価していますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . 収益等の数字に表れるほどの効果があった
- 2 . 数字にまでは表れていないが、効果があった
- 3 . 特に効果はわからない
- 4 . 効果はなかった

### III. その他の取組について

Q8. でお伺いした、平成28年度に取り組まれたこと以外に、その後、生産性向上のために新たに取り組まれていることはありますか？(あてはまる番号一つに )

1. 平成28年度に取り組んだことを、他の工程や作業にも応用している
2. 別の課題に対して、新たに対応を考えて取り組んでいる

「2.」に を付けた方は、Q8 - 付問1、2にお答えください

3. 特に取り組んでいない

Q8 - 付問1. Q8で「2.」を選択された方にお聞きします。具体的にどのようなことに取り組まれていますか？(あてはまる番号すべてに )

1. 業務プロセスや作業方法(手順書等の見直し含む)の改善
2. 店舗、作業現場や事業所等のレイアウトや動線の改善
3. 紙処理や情報集約の電子化等のIT化
4. 品質不良廃棄ロス、在庫の低減
5. 従業員のシフトの見直し、適正な人員配置(多忙な部署への労働力の振り替え)
6. 既存の商品・サービス等の見直しや新商品・サービス等の開発(サービスの提供内容の充実を含む)
7. 新規顧客の獲得や既存顧客のニーズへの対応(顧客単価上昇を含む)
8. 高機能の機材や設備の導入、人手作業の機械化
9. 人材の育成・能力開発(多能工化を含む)
10. その他( )

Q8 - 付問2. Q8 - 付問1の1~10のうち、生産性の向上という点で、効果が高いと実感されているものを順に、選択肢の数字を記入してください。(3つまで)

最も効果がある	
2番目に効果がある	
3番目に効果がある	

Q9 .(Q1やQ8でお尋ねした)生産性向上のための取組を進めて行く上で課題と感じることはありますか?(あてはまる番号すべてに )

- 1 . 取組を行うための費用がかかる
- 2 . 取組を行うための時間がない
- 3 . 取組を主体的に進める社内人材がない
- 4 . 取組を行うためのノウハウがない(何をすればいいのかわからない)
- 5 . 取組の必要性について、経営層の理解を得るのが難しい
- 6 . 取組の必要性について、従業員の理解を得るのが難しい
- 7 . その他( )

#### IV. 貴事業所の基本情報について

(記入される方が所属する事業所について回答してください)

平成29年度末(平成30年3月末)時点の実績を記入してください。

上記時点の実績記入が困難な場合:(平成 年 末時点)

従業員数(家族従業員を除く、正社員、契約社員、嘱託、パートタイマー、アルバイト等の派遣社員は除く)人数)		
(あてはまる番号一つに )		
1 . 10人未満	2 . 10~19人	3 . 20~29人
4 . 30~49人	5 . 50~99人	6 . 100~199人
7 . 200~299人	8 . 300人以上	
貴事業所名		
所在地		
都道 府県		
ご担当者名	電話番号	E-mail

( 取組を行った事業所が複数ある場合ご記入ください)

平成28年度に取組を行った事業所数: \_\_\_\_\_ 社

Q - 2において、介護と小売業については、その特性に鑑み、選択肢の一部を以下のものに差し替えて調査を行った。

< 介護 >

- 2 . 業務に従事する担当者の人数や作業量を減らすことができた
- 3 . サービスの提供にかかる機材や設備を減らすことができた
- 4 . サービスの提供にかかる費用を減らすことができた（在庫の削減等を含む）
- 5 . より質の高いサービスを提供できるようになった（利用者の事故減少、苦情件数の減少等）
- 6 . より高単価のサービスを提供できるようになった
- 7 . より早く（適した時間に）サービスを提供できるようになった

< 小売業 >

- 3 . サービスの提供にかかる機材や設備を減らすことができた
- 4 . サービスの提供にかかる費用を減らすことができた（品質不良の発生や廃棄ロス、在庫の削減等を含む）
- 5 . より質の高いサービスを提供できるようになった
- 6 . より高単価のサービスを提供できるようになった（顧客単価の上昇等も含む）
- 7 . より早くサービスを提供できるようになった
- 8 .（人員を増やさずに）より多くのサービスを提供できるようになった

Q8 - 付問1において、介護と小売業については、その特性に鑑み、選択肢の一部を以下のものに差し替えて調査を行った。

< 介護 >

- 5 . 従業員のシフトの見直し、適正な人員配置
- 6 . 既存のサービスの見直しや新サービス等の開発（サービスの提供内容の充実を含む）
- 7 . 新規顧客の獲得や既存顧客のニーズへの対応

< 小売業 >

- 6 . 既存のサービス等の見直しや新サービス等の開発（サービスの提供内容の充実を含む）

2. モデル事例を踏まえた取組の普及に係るアンケート調査票

I. 生産性向上 ( ) にかかる取組について

( ) この調査では、労働者一人当たりが生み出す付加価値額(売上総利益)を上げることを言います。

Q1 . 貴社において、生産性向上を図るため、次に掲げるような取組を行っていますか？  
(あてはまる番号すべてに )

- 1 . 業務プロセスや作業方法を改善する
- 2 . 店舗、作業現場や事業所のレイアウトや動線を改善する
- 3 . 事務作業の効率化等のため、紙処理や情報集約の電子化等の IT 化を行う
- 4 . 品質不良や廃棄ロス、在庫を低減させる
- 5 . 従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する(多忙な部署への労働力の振り替え)
- 6 . 既存の商品・サービス等の見直しや新商品・サービス等の開発に取り組む
- 7 . 新規顧客の獲得や、既存顧客のニーズへの対応、顧客単価上昇等により取引を拡大する
- 8 . 高機能の機材や設備を導入したり、人の手で行っていたことを機械に置き換えたりする
- 9 . 従業員の人材育成や能力開発に取り組む(従業員の多能工化を含む)
- 10 . その他( )
- 11 . 特に取り組んでいない

「11 .」に を付けた方は、Q8に進んでください

Q1 - 付問1 . Q1の1～10のうち、効果が高いと実感されているものを順に、選択肢の数字を記入してください。(3つまで)

最も効果がある	
2番目に効果がある	
3番目に効果がある	

Q1 - 付問2 . Q1 - 付問1で「最も効果がある」と回答したものについて、その取組の内容をお教えください。(自由記述)

Q2 . Q1 で回答いただいた取組を行おうと考えたきっかけはどのようなものですか？  
(あてはまる番号すべてに )

- 1 . 経営層が日頃から取組の必要性を感じていた
- 2 . 従業員から、作業やプロセス等の見直し、効率化を求める声があがった
- 3 . 取引先等から取組の必要性について意見があった
- 4 . 外部専門家(社会保険労務士、中小企業診断士、コンサルタント等)から取組の必要性について聞いた
- 5 . 他社の事例を見て啓発された(行政や業界団体のホームページや広報誌、参考事例集等)
- 6 . 生産性向上に取り組む企業等に対する行政の支援策を知った
- 7 . 賃金を上げるための原資を確保する必要性に迫られた
- 8 . その他( )

Q3 . Q1 で回答いただいた取組は、どのようなものを参考にして行いましたか？(あてはまる番号すべてに )

- 1 . 経営層の意見を参考にした
- 2 . 従業員の意見を参考にした
- 3 . 同業種の他社の取組を参考にした  

「3 .」に を付けた方は、Q3 - 付問1にお答えください
--------------------------------
- 4 . 異業種の他社の取組を参考にした  

「4 .」に を付けた方は、Q3 - 付問2にお答えください
--------------------------------
- 5 . 取引先や外部専門家(社会保険労務士、中小企業診断士、コンサルタント等)の意見を参考にした
- 6 . その他( )



Q3 - 付問1 . Q3で「3 .」を選択された方にお聞きします。同業種の取組はどのよう  
にお知りになりましたか？（あてはまる番号すべてに ）

- 1 . 行政（地方自治体含む）の取組（HP、マニュアル、セミナー等）  
「1 .」に を付けた方にお聞きします。  
どの組織の取組ですか？（あてはまるアルファベットすべてに ）
  - a . 経済産業省（中小企業庁を除く）
  - b . 中小企業庁
  - c . 厚生労働省
  - d . 農林水産省
  - e . 国土交通省（観光庁を除く）
  - f . 観光庁
  - g . 地方自治体
  - h . その他
- 2 . 所属する業界団体の取組（HP、広報誌、セミナー等）
- 3 . 業界横断的な経済団体（商工会議所等）の取組（HP、広報誌、セミナー等）
- 4 . その他（新聞、テレビ、書籍等）

Q3 - 付問2 . Q3で「4 .」を選択された方にお聞きします。異業種の取組はどのよう  
にお知りになりましたか？（あてはまる番号すべてに ）

- 1 . 行政（地方自治体含む）の取組（HP、マニュアル、セミナー等）
- 2 . 業界団体の取組（HP、広報誌、セミナー等）
- 3 . 業界横断的な経済団体の取組（HP、広報誌、セミナー等）
- 4 . その他（新聞、テレビ、書籍等）

Q4 . 平成28年度と比べて、平成29年度における収益状況（営業利益（ ））はど  
うになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

（ ）企業が本業で稼いだ利益。売上高から売上原価、販売費および一般管理費  
を差し引いたもの。

- 1 . 良くなった（具体的に：平成29年度は前年度比\_\_\_\_\_％増）
- 2 . 変わらない
- 3 . 悪くなった

Q4 - 付問1 . Q4に対して、生産性向上にかかる取組はどの程度影響があったと思  
いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q5 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度における従業員の賃金（1 か月当たりの 1 人平均所定内賃金（ ））はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）  
（ ）所定労働時間に対して支払われるもので、諸手当等を含み、時間外・休日手当や深夜手当等の割増手当、慶弔手当等の特別手当は含まない。

- 1 . 上がった（具体的に：平成 29 年度は前年度比\_\_\_\_\_ %増）
- 2 . 変わらない
- 3 . 下がった

Q5 - 付問 1 . Q5 に対して、生産性向上にかかる取組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q6 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度における労働環境（残業時間や、業務上で怪我等が発生するリスクの変動等）はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . 改善した

「1 .」に を付けた方は、Q6 - 付問 1 にお答えください

- 2 . 変わらない
- 3 . 悪化した

Q6 - 付問 1 . Q6 で、「1 .」を選択された方にお聞きします。具体的に何が改善しましたか？（あてはまる番号すべてに ）

- 1 . 残業時間が減った
- 2 . 業務上で怪我等が発生するリスクが下がった
- 3 . その他（ ）

Q6 - 付問 2 . Q6 に対して、生産性向上にかかる取組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

Q7 . 平成 28 年度と比べて、平成 29 年度における人手の充足状況はどうになりましたか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . 人手不足が改善した（例えば、他の業務に労働力を振り替えられた、離職者が減少した、少ない人数でも業務が回せるようになった等）
- 2 . 変わらない
- 3 . 人手不足が悪化した（例えば、人手が足りずに事業を縮小した等）

Q7 - 付問 1 . Q7 に対して、生産性向上にかかる取組はどの程度影響があったと思いますか？（あてはまる番号一つに ）

- 1 . かなり影響があった
- 2 . やや影響があった
- 3 . 影響はなかった
- 4 . わからない

## II. 生産性向上にかかる取組を行う上での課題について

Q8 . 生産性向上にかかる取組を行う上で課題と感ずることはありますか？（あてはまる番号すべてに ）

- 1 . 取組を行うための費用がかかる
- 2 . 取組を行うための時間がない
- 3 . 取組を行うための人材が社内にはいない
- 4 . 取組を行うためのノウハウがない（何をすればよいかわからない）
- 5 . 取組の必要性について、経営層の理解を得るのが難しい
- 6 . 取組の必要性について、従業員の理解を得るのが難しい
- 7 . 取組の必要性について、取引先の理解を得るのが難しい
- 8 . その他（ ）

### Ⅲ. 貴社の基本情報について

(記入される方が所属する企業について回答してください)

平成 29 年度末 (平成 30 年 3 月末) 時点の実績を記入してください。

上記時点の実績記入が困難な場合 : (平成 年 末時点)

従業員数 (家族従業員を除く、正社員、契約社員、嘱託、パートタイム、アルバイト等の(派遣社員は除く)人数)		
(あてはまる番号一つに )		
1 . 1 ~ 4 人 2 . 5 ~ 9 人 3 . 10 ~ 19 人 4 . 20 ~ 29 人 5 . 30 ~ 49 人 6 . 50 ~ 99 人 7 . 100 ~ 199 人 8 . 200 ~ 299 人 9 . 300 ~ 999 人 10 . 1,000 人以上		
貴社名		
所在地		
都 道 府 県		
ご担当者名	電話番号	E-mail