

議会受付番号	鎌議第 1643 号
質問者	長嶋 竜弘議員
答弁する者	総務部長(職員課・管財課)、 経営企画部長(行革推進課)

文書質問に対する答弁書

鎌倉市議会基本条例第7条第3項(鎌倉市議会会議規則第105条)の規定による文書質問について、次のとおり答弁いたします。

1 件名

添付の鎌議第1417号の答弁について。

2 質問の要旨

添付の鎌議第1417号の答弁は未回答と同様である。21の質問に1問1答で答えるよう再答弁を求める。

3 答弁

- ① 全課において、朝礼又は夕礼いずれかについて実施しています。
- ② 朝礼での職員行動憲章の唱和は、窓口職場などでの実施については課題がありその義務付けは難しいと考えておりますが、職員行動憲章は、職員一人ひとりが意識することが重要と認識しており、名刺サイズのカードは職員証あるいは名刺と共に携帯できることから、配付に向け準備を進めています。
- ③ 2のとおりです。
- ④ 職員の身だしなみについては、自己チェック、朝礼時の管理職によるチェック及び職員間でお互いにチェックする等、職場全体で工夫しながら取り組んでまいります。
- ⑤ 各課で接遇目標を設定し、各課から選出された接遇リーダー、サブリーダーを中心に目標の達成に向け取り組んでおります。また、課題改善及び更なる目標の達成を目指して、接遇力の向上のための取組を継続的に進めていきます。
- ⑥ 既存のコンプライアンスマニュアルについて、職員が日頃から常に意識し活用しやすいよう整備を進め、職員の情報共有及び意識啓発に努めてまいります。
- ⑦ 自主研修や職場外活動等を除き、超過勤務が命令されていない職員については、定時に退庁するよう周知・徹底を図っていきます。
- ⑧ 本庁舎の出入り口のうち、正面玄関と東側出入口については、来庁者優先の出入り口と考えています。職員は出退勤時を含め、特段の支障がない限り、打刻機が設置されている、福祉側出入口、職員通用口、守衛室横出入口を利用し、

市役所を訪れるお客様の迷惑とならぬよう、職員のマナー向上に努めてまいります。

- ⑨ 各職員が、市役所を訪れるお客様の迷惑とならないよう心掛けて利用しているものと認識しておりますが、節電や健康のためにも職員の階段利用を奨励してまいります。
- ⑩ 接遇研修等を通じて、電話対応のロールプレイングを実施している他、相応しくない対応が見られた場合は、その場で職員が指導するなど、接遇力の向上に努めています。
- ⑪ 年2回各4箇所で開催している安全運転セミナーを通じ、所轄警察署員による交通安全指導を行っています。自転車の利用者を対象としてセミナーも隔年実施しており、交通事故の未然防止に努めています。交通法規の改正等はグループウェアを通じて職員に周知しています。
- ⑫ 各課から選任された接遇リーダーに加え、平成26年度からは新たに接遇サブリーダーを加えることにより、職場における接遇目標に向けての取組や職場研修等の指導を強化しています。
- ⑬ CHO（チーフハピネスオフィサー）とCWO（チーフウェルネスオフィサー）という役職を設け、「ハッピーな職場」や「ウェルネス経営」を推進する取組については認識しています。CHO及びCWOについては今後、研究していきたいと考えています。
- ⑭ 市民の皆様からいただいたクレーム、お褒めの言葉を廊下に貼り出すことは考えておりませんが、まずは職員間で共有することが必要であることから、平成27年3月に実施した窓口対応アンケートについては、市民の皆様からいただいた声をグループウェア上で周知しました。また、接遇対応やマナー等、服務指導について通知する際にも、市民の皆様からいただいた御意見を掲載するなど共有を図っています。
- ⑮ SNSなどによる掲示板の設置については検討しておりませんが、市民の皆様から「わたしの提案」をはじめ、窓口、電話、手紙及びメール等様々な方法によりいただいた御意見については、今後とも丁寧に対応していきたいと考えております。
- ⑯ あいさつは社会人としての常識であり、理事者による「おはよう挨拶運動」の実施については考えておりませんが、朝礼又は夕礼の実施により、コミュニケーションを図り、風通しの良い職場づくりを進めてまいります。
- ⑰ 理事者による、超過勤務の抜き打ちチェックについては考えておりませんが、各所属長のマネジメントとして、適正に管理することが第一であると考えております。
- ⑱ 輪番制による、超過勤務の管理については考えておりませんが、各所属長のマネジメントとして、適正に管理することが第一であると考えております。
- ⑲ 人事評価制度については、「能力意欲評価」と「実績評価」との2つの要素で

実施しており、「能力意欲評価」の結果については、係長級、課長補佐級及び課長級への昇任に活用しています。また、係長級の昇任については平成26年度から面接による選考試験を実施したところです。「実績評価」については、管理職職員の評価結果を翌年度の6月期勤勉手当に反映させておりますが、未実施部分については、勤務実績等を適切に処遇に反映できる仕組みについて検討を進め、能力及び実績に基づく人事管理の徹底を図ります。

- ⑳ BSPとは、経営戦略から経営環境、業務構造まで一貫した考えを検討する方法論と認識しております。

先進事例では、富山県氷見市が、閉校になった高校の体育館を利用した庁舎改修を機に、日本初のフューチャーセンターとしての庁舎が開設され、窓口やファイリングをカラーで色分けするなど、市民にわかりやすい空間づくりの取組がなされています。

本市においては、平成16年度から、窓口改善の取組として、1階職場のボーダーサインの改修や什器の見直しなど、市民の皆様のわかりやすさや業務効率向上の観点から改善の取組を進めてきたところですが、十分でないことは認識しております。

執務室の抜本的改革には、本庁舎建替え等の検討の中で議論が必要だと考えていますが、現庁舎においてもレイアウト変更等、できる限りの執務環境の改善に取り組んでまいります。

- 21 ウェルネス経営の概念を取り入れた職員の健康づくりは行っていますが、今後は、新たなメンタルヘルス対策として、ストレスチェックによる各部署の職場環境を分析・評価し、課題の把握を行い、その結果を管理職に情報提供して、職場改善に向けた目標設定から評価までのPDCAサイクルの構築に取り組んでいきたいと考えています。

ウェルネス経営の導入に関しては、今後発足されるウェルネス経営協議会の動向を注視し、体制づくりや生活習慣改善サービスなど特色的な視点を取り入れた、先進事例の取り組みを参考にしながら検討していきたいと考えています。