

職員力向上プロジェクト 取組の体系表

A.取組タイトル	B.取組の大分類	C.取組の中分類	D.取組の小分類	E.個別の取組(取組の詳細)	取組No
職員力向上プロジェクト	[1] 市民目線で改善に取り組む	[1-1] 市民対応を良くする	[1-1-1] 窓口対応を良くする	[1-1-1-1] 満足度は維持しながらサービス提供をスピードアップする	1
				[1-1-1-2] 市民の利便性を追求したレイアウトを構築する	2
				[1-1-1-3] 職員の好感度を上げる	3
				[1-1-2] 現場での対応を良くする	[1-1-2-1] 専門用語などわかりづらい言葉は使用しない
		[1-2] ニーズに合わせて市民サービスを良くする	[1-2-1] ニーズを把握する	[1-2-1-1] 行政情報をタイムリーに、正確に、簡潔に伝える	5
				[1-2-1-2] 市民からの発信をきちんと受け止め、対応する	6
				[1-2-1-3] サイレントマジョリティーの声の把握に努める	7
				[1-2-1-4] 個人、企業、教育機関、NPOと双方向の情報交流にとめる	8
			[1-2-2] 縦割りを解消する	[1-2-2-1] 行政側が市民ニーズに合わせて課を超えて柔軟に対応する	9
			[1-2-3] 地域特性を理解する	[1-2-3-1] 市の基礎データを職員全員が把握している	10
				[1-2-3-2] 多くの市民と接して話をきく	11
	[2] 働き方を見直す	[2-1] 業務を改善する	[2-1-1] 1つの業務にかかる時間が短くなる	[2-1-1-1] 決裁の承認者を減らす	12
				[2-1-1-2] 必要ない作業を省くため、業務を見える化する	13
				[2-1-1-3] わからないことで悩む時間をなくすために、業務マニュアルを作り直す	14
				[2-1-1-3] ICTを活用して手間を減らすとともに正確性を上げる	15
				[2-1-2] 業務分担を大胆に見直す	[2-1-2-1] 個人の能力と適正に応じて業務分担を行う
				[2-1-2-2] 他市の事例等を見て業務分担の在り方そのものを見直す	17
			[2-1-3] 業務の担い手を見直す	[2-1-3-1] 民間にできるものは民間に任せる	18
				[2-1-3-2] 外部委託化できるものは外部委託化する	19
		[2-1-3-3] 市民、企業、教育機関、市外のパートナー等と協働できるものは協働する		20	
			[2-1-3-4] 再任用職員、嘱託、アルバイト等をより一層活用する	21	
			[2-1-4] 必要な書類やファイルがすぐに見つかる	[2-1-4-1] 必要なものがすぐに見つかるための整理整頓を行う	22
		[2-1-5] 課員全員が業務理解を深める	[2-1-5-1] 課内教育担当を設置し課内教育を進める	23	
			[2-1-5-2] 新人教育担当を設置し職員の早期戦力化を進める	24	
			[2-1-5-3] 外部研修に参加する	25	
		[2-1-6] マンパワーの使い道の選択と集中ができる	[2-1-6-1] 取組業務に優先順位をつける	26	
			[2-1-6-2] いつまでに、なにを、だれと、どう行うかを意識して業務を行う	27	

	[2-2]	意識を変える	[2-2-1]	行政コストを意識する	[2-2-1-1]	事業あたりのコストを把握する	28
					[2-2-1-2]	それが納税者何人分の収入からもたらされるものか把握する	29
			[2-2-2]	常に現状に疑問をもち、考え、改善を目指す	[2-2-2-1]	常に市役所のミッション(使命)を意識する	30
					[2-2-2-2]	常に今感じている課題を話し合う	31
					[2-2-2-3]	市職員行動憲章の理念を理解し、実践する	32
	[2-3]	コミュニケーションを良くする	[2-3-1]	自分の担当以外の業務を理解するようになる	[2-3-1-1]	課内横断的に勉強会を行う	33
					[2-3-1-1]	定期的な情報共有の場を持つ	34
			[2-3-2]	他課との連携を強化し、課同士の協力を活性化する	[2-3-2-1]	他課との親睦を深める	35
					[2-3-2-2]	他課の業務について勉強する	36
					[2-3-2-3]	他課との情報共有の場を持つ	37
			[2-3-3]	職員同士が仲良くなる	[2-3-3-1]	横のコミュニケーション量を増やす	38
					[2-3-3-2]	縦のコミュニケーション量を増やす	39
					[2-3-3-3]	コミュニケーションの質を上げる	40
	[2-4]	上司としてのマネジメントを強化する	[2-4-1]	「市民サービスの改善」、「業務の改善」、「意識を変える」、「コミュニケーションの改善」をするにあたり、上司としての役割を果たす	(2-4-1-1)	目標(B列)を達成するために上司としてマネジメント能力を発揮する	41
			[2-4-2]	メンタルヘルスケアを行う	[2-4-2-1]	コミュニケーションをとる	42
					[2-4-2-2]	業務量を調整する	43
			[2-4-3]	部下を育成する	[2-4-3-1]	新人を育成する	44
					[2-4-3-2]	係長を育成する	45
					[2-4-3-3]	課長を育成する	46
			[2-4-4]	課の中での職責を見直す	[2-4-4-1]	補佐、係長、担当の役割を見直す	47
[3]	体制を改善する	[3-1] 適正な配置がされている	[3-1-1]	課の年齢構成を見直す	[3-1-1-1]	技術継承を考えた年齢構成にする	48
					[3-1-1-2]	課の業務に見合った年齢構成にする	49
			[3-1-2]	配置人数を適正なものにする	[3-1-2-1]	課の業務量に見合った職員数配置を行う	50
					[3-1-2-2]	再任用職員の拡大をする	51
[4]	協働を推進する	[4-1] 必要性和効果を認識する	[4-1-1]	活動体験を共有する	[4-1-1-1]	市民活動に参加する	52
			[4-1-2]	情報の相互交流を実現する	[4-1-2-1]	市民と情報交換ができる場をつくる	53
			[4-1-3]	相互メリットを考える	[4-1-3-1]	市民、行政がwin-winになる協働の取組を考える	54
			[4-1-4]	他市事例研究	[4-1-4-1]	他市の協働モデルを研究する	55
			[4-1-5]	☆具体的協働事業(現在行われている協働事業例)	[4-1-5-1]	事業における具体例	56