

## 平成28年度 職員力向上プロジェクトの取組について

平成28年度の取組は以下2点で実施します。

- ①取組の体系表に基づく各課取組の策定と実施（全庁取組）
- ②業務改善に特化した小集団改善活動の拡大実施（希望する課）

各詳細は以下のとおりです。

### ①取組の体系表に基づく各課取組の策定と実施（全庁取組）

- [1] 実施方法
  - ・取組体系図に基づき各課で取組を検討し、実施する。
- [2] 取組策定
  - ・26年度に策定した各課の取組を参考に、28年度で取組む内容を策定する。
  - ・取組内容については、随時、修正変更頂いて構いません。
- [3] 評価方法
  - ・策定した取組及び成果の書面提出は求めません。
  - ・実施にあたっては、部長、消防長、議会事務局長、会計管理者、選挙管理委員会事務局長、監査委員事務局長の実績評価に職員力向上プロジェクトを組み入れます。
  - ・市民アンケート、職員アンケートを実施し、効果測定を行います。

### ②業務改善に特化した小集団改善活動の拡大実施（希望する課）

- [1] 目的

取組体系図に基づき実施される各課の課題に対する取組のうち、業務改善により解決できると思われるものが多数あり、効率的かつ効果的な業務体制を実現するために、業務改善に特化した取組を集中的に行います。27年度に障害者福祉課、保険年金課で実施し大きな成果があったことから、28年度は拡大実施していきます。
- [2] 対象課

手挙げ制で実施を希望する課で行います。  
手挙げ制にすることにより、取組に対して高いモチベーションで臨んでもらい成果につなげます。
- [3] 業務改善手法

27年度に引き続き、品質経営の手法であるQC活動を参考に小集団改善活動を用います。具体的内容は次項。また、改善活動を推進するため、職員課と協同し業務改善研修を実施します。

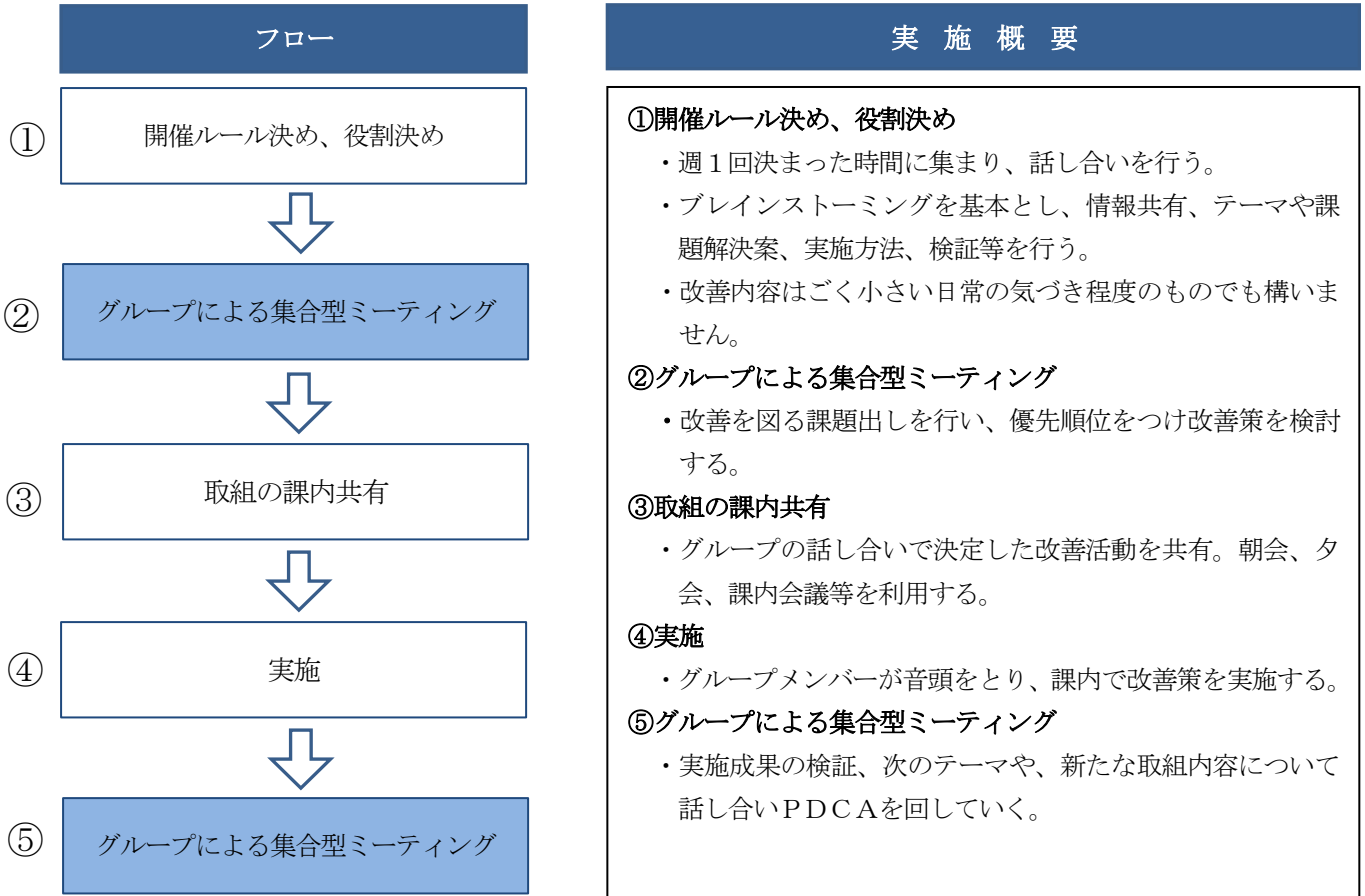
※QC活動とはQCは、quality control（品質管理）の略。職場内で自発的に集まった小人数の集団が、サービスの品質管理や改善、不良品の低減、安全対策などに取り組むこと。この活動により、グループ全体の能力・自主性の向上、人材育成、職場活性化などの相乗効果が期待できる。

【具体的実施内容】

- ・対象課にて、業務改善担当として4名～6名を任命しグループを結成します。
- ・毎週決まった曜日、決まった時間に集まり、業務改善に向けて定期的に話し合いを行います。
- ・課内の課題やその解決策を検討し、課全体で改善の取組を実施します。
- ・取組の成果検証や新たな取組事項を検討しPDCAを回し続けます。

※課内で複数担当がある場合は、担当毎のグループでも結構です。また、部内横断や業務単位のグループでも構いません。

◆ 小集団改善活動の取組フロー（イメージです。実施方法は各課にて話し合いのうえ決定していきます）



平成28年度実施スケジュール（想定）

項目	28年											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①全課の取組 (取組の体系表に基づいた取組)	取組の継続実施											
②小集団改善活動												
業務改善実施スケジュール	対象課の決定		原課で小集団グループ結成	改善活動実施				取組報告	改善活動実施			取組報告
行革市民会議へ報告								取組報告				取組報告
行革推進本部会議								取組報告				取組報告
業務改善研修等の実施				研修				研修			研修	

## 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
<b>職員力向上プロジェクト</b>	[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	4
		[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つとめる	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] 課内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させる	[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]	メンタルヘルスクエを行う	[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]	必要性と効果を認識する	[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]	情報の相互交換を実現する	[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