

■部マネジメント改革総括表

平成21年度

区分	基本方針	具体的取組	説明
総務部	<p>総務部は市役所のリーディングセクションとして職員一人ひとりが常に行革に対する自覚を持ち行動する必要がある。そのために「継続は力なり」(更なる改革を!!)のもとで、「総務部CRR活動Part II 創造(Create) 改める(Revise) 除く(Remove)」を引き続き推進する。本年度は「政策評価」・「人事評価」と改善目標の連携をとりながら、取組み結果は、昨年度同様、職員提案制度に「改善報告」として報告する。</p>	① 各担当・グループによる改善目標の設定・「改善目標・達成度評価シート」の作成	自分が担任する事務事業で、新しく創りあげるもの、改善の必要があるもの、取り除く必要があるものを検討し、改善目標として設定する。その目標を「改善目標・達成度評価シート」に記載し、目標に向けての取組み経過、自己評価、課長評価を四半期ごとに提出。部の全体を取りまとめて、部会議等に提示していく。また、総務部職員全員にも周知し、改善に対する意識を高めていく。
		② 「政策評価」・「人事評価」との連携	「政策評価」・「人事評価」の事業目的、組織目標等に掲げるものについても、改善目標とし、目標に向けての取組み経過、自己評価、課長評価を行っていく。
		③ 「職員提案・改善報告」への報告	「改善目標・達成度評価シート」で年間の取組み経過、自己評価、課長評価により、特に改善効果が認められるものや改善に向けての意識が高いものを選定し、行政改革課の「職員提案・改善報告」へ「改善報告」として報告する。
企画部	<p>自治体経営は個の力のみには依るのではなく、組織を構成する職員一人ひとりが多様な視点を持ちつつ「都城を良くする」という同じベクトルで力を結集することが重要です。そのためには、職員自らが行政的力を引き上げることと同時に、高いレベルでのチームワークが求められます。このことを実現するために3つの行動の柱、「親睦」・「学習」・「奉仕」を企画部経営の基本方針として掲げ、「個々人の力量の引き上げ」と、内向き、外向きの人間関係を大切に「組織力」の充実を図ります。</p>	① 年2回のパークゴルフ等を実施(10月・2月)(部)	互いの信頼を深め、良いチームワークを形成するためにレクリエーションを実施します。
		② 年3回の庁舎周りの清掃活動の実施(部)	市民との意識の共有を図るために、業務以外で自分の時間と汗とお金を費やすことの尊さ、そして奉仕活動の大切さ実感します。
		③ 月3冊の読書(個人)	周りの人から学び、人の話から学び、本から学びます。
		④ 職員提案制度の改善提案への積極的な取組み(個人)	一人一改善にアタックします。
市民生活部	ハートで対応、明るい職場	① 接遇ナンバーワンを目指す	「接遇向上委員会」を設置し、各課1名接遇担当者を選任する。 基本マニュアルを基にしたオフィス活動における接遇配慮行動チェックシートにより全職員が評価、反省のため毎月提出をおこなう。 市民への接遇、マナー向上を図るために、良識ある職員を育成し、市民に対し常に「もてなし」の心を忘れることなく、心配りの言葉と動作で表現することに努める。特に、市民と接する機会が多いセクションである市民生活部の職員は、絶えず接遇に対する意識啓発を図る必要がある。
		② ハートフルクリーン作戦	本来、職場の清掃や整理整頓は自ら行うべきであるが、時間が取れないときもあり十分に行えていない状況があります。お客様を気持ちよく迎えられような職場づくりを作っていくために「ハートフルクリーン作戦」を実施します。具体的には、最低1週間に1回以上各課ごとに清掃の日を設定して全員で取り組み、気持ちよく来客を迎えられる、執務がよりよい環境でおこなえるようクリーン作戦を実施します。また、清掃のみに留まらず掲示物や窓口資料等の点検も行います。
		② 事務改善運動	職員一人ひとりが日常業務の課題や問題意識をもって、事務改善や業務改善の取り組みを推進していきます。今まで考えていた枠組みにとらわれず、新しい自由な発想により改善を提案していきます。具体的には、各課年1提案以上を目標に別紙要領にて実施していきます。更に、部会議等で検討の結果、部全体で取り組める提案については取組みを実践していきます。

区分	基本方針	具体的取組	説明
環境森林部	自然のめぐみに感謝し、豊かで美しい環境をつくるため、夜を徹して働く仲間を含め、環境森林部のひとりひとりの職員の力を本当に必要としています。ひとりひとりの職員が、誇りと志と意欲をもって自分の力を発揮できるように、部として機能強化に努めます。	① “カイゼン(改善)4R”の推進	自分があるいは担当(グループ)が担任する事務事業で、たとえば4R(リフューズ(不要なものは買わない・断る)・リデュース(減量)・リユース(再利用)・リサイクル(再利用))の視点から改善できるものを検討し、実践する。
		② “部活”の推進	部の課題解決のために、部内プロジェクトの設置を行うなど、職員と職務の横の連携を強化し、部としての進行管理体制を整備し、トラブルの抑制と事業の推進を図れるよう、部の持つ特性を最大限に活かした運営に努める。
福祉部	<p>障害者自立支援法の全面施行など社会保障制度は大きく変革しており、変革の波を的確に把握、理解するとともに、市民の立場になって考え、行動する職員が求められている。</p> <p>そのためには「あしたがない症候群」に陥ることなく、職員自らが創意工夫のもと「市民サービスの行き届いた明るい職場」となるよう努力するものである。</p> <p>◇「あしたがない症候群」 「あ」…現状に胡座をかくな。安住・安泰を決め込むな。危機意識を持って。「し」…柵(シガラム)を捨てよ。時として柵は柔軟な発想に邪魔になる。 「た」…他力本願は言語道断。自ら努力せよ。 「が」…頑固な考えは止めよ。頑固は意地や面子、体面の繕いの裏返し。「な」…ナイナイを言うな。かれ。予算がない、人手がない、補助がないを言うな知恵を出せ。「い」…威張るな。権威主義に陥るな。謙虚な態度に徹せよ。</p>	① 笑顔で明るい窓口対応	福祉部は市民の福祉の向上を担当する部署であることから、市民と直接接する窓口では意識して明るい笑顔で対応し、市民サービスの提供に努めていく。
		② 「ノーカーデイ」の再挑戦	エコオフィス活動のひとつとして実施している、片道5km以内の職員を対象とした通勤時の車の使用を控える取り組みを実施する。
		③ 身近な環境を自分達できれいに	身の回りの整理整頓を心がけ、明るい職場・応対窓口となるように取り組む。
健康部	部のマニフェストに掲げている健康増進プログラムと連動して推進するものです。 「いつでも、どこでも、誰でも、楽しく、手軽にできるウォーキング」を推進し、職員自らがウォーキングの効果・正しい歩き方などを理解し、実践し地域活動の推進に努めようとするものです。	<p>ウォーキングの推進</p> <p>1 基本方針</p> <p>(1)職員の健康増進及び交流促進 行政改革の視点 部レベル・課レベル・個人レベルの取り組み</p> <p>(2)市民満足度及び市民サービスの向上の視点 市民運動へのアプローチ マニフェストとの連動</p> <p>2 健康部ウォーキング推進委員会を設置し推進を図る</p> <p>(1)ウォーキング推進委員を各課男女1名ずつ選出 (2)今後ウォーキング推進委員会で取り組む</p>	市民の健康増進を担う健康部の職員自らがウォーキングを推進することは、他課職員はもとより市民への啓発につながり、地域への推進が図れるものである。
農政部	農政部は、職種性から専門的な技術、知識を有した人材の育成と、その分野における友好な人間関係の構築が求められている。従って、職員の資質の向上及び職員一体となった融和、連携策を講じ職員の意識改革と部内の活性化を図り、行政(市民)サービスの向上を目指す。	① 職員の資質向上を求めて!!	専門的な技術、知識を有した人材育成のため、あらゆる部内外の研修、プロジェクト派遣等へは積極的に参加を促し、職員のやる気を引き出すように努める。
		② 農政部は一体。 (本庁と支所との連携を密にする)	部内の業務の円滑化を図るため、本庁各課及び各総合支所産業振興課に調整担当の窓口となる「連絡員」を配置し、情報の共有化を図るとともに、部内で抱える課題等については、迅速に対応するように努める。 家畜伝染病の防疫体制の再確認及び、職員の危機管理能力の向上を図る。 事業の多様化により、行政サービスの低下を招くことのないように、職員の説明責任、コミュニケーション能力の向上に努める。

区分	基本方針	具体的取組	説明
商工部	商工部においては、職務の特殊性から専門的な技術、知識を有した人材の育成と、その分野における友好な人間関係の構築が求められる。従って、職員の資質の向上及び職員全員が一体となって融和、連携策を講じ、職員の意識改革と部内の活性化に努める。それらの実践により、行政(市民)サービスの向上を目指す。	① 職員の更なるパワーアップ大作戦 (人材育成を高めるため積極的な職員研修の受講)	内外の委員要請、プロジェクトメンバーの派遣依頼等には積極的に応ずるとともに、職員研修も積極的に受講し自己研鑽に励み、職員としての資質の向上に努める。
		② 思いやりの心で市民対応 (専門性を薄めた分かりやすい言葉での市民対応)	市民を対象とした事業説明会、窓口対応においては、専門用語、法律用語の多用を控え、市民の立場に立ち、分かりやすく説明するという意識を持つこと。これらの実践により、きめ細やかな市民サービスを図り、職員の意識改革に努める。
		③ 事務事業の改善	事務事業の円滑な推進を図るため「報・連・相」を強化し商工部の連携、情報の共有化に努めるとともに、事務効率化を図るため、改めるものは「改め」、不要なものは「除き」事務改善に努める。
土木部	土木部どげんかすっど！マネジメントPart3	① リスクマネジメントとPDCAの実践	市民の満足度を向上させる土木行政の推進に向け、リスク管理システムを活用する「土木部どげんかすっど！マネジメントPart3」に取り組む。 (1)平成21年度は3年目であり、リスク管理システムの活用を各担当の事業レベルまで引き下げ、職員全員がリスク管理思考ができるよう人材育成に取り組む。 (2)リスク管理に当たっては、市民の信用失墜を招かないよう、下記の5つの管理項目でリスクの洗い出し、リスク対策を実施する。 ① 経済性管理(財政・品質・工程等) ② 人材管理(人材育成・組織管理) ③ 安全管理(市民安全・職員安全) ④ 情報管理(情報保護・情報伝達) ⑤ 社会環境管理(社会への影響・環境への影響) (3)活動による状況変化への対応については、PDCAによるフォローアップを適切な時期に行い、最適な活動を実施する。
水道局	これまでの慣習にとらわれることなく、常に新しい視点で職場環境や事務を見直し、効率的・効果的な改善により経費の節減、正確かつ迅速な事務処理に努める。	① 1人1改善を目標に、事務の改善・職場環境の改善を提案する。	改善活動の視点として、①安全で働きやすい職場づくりにつながる改善、②時間や費用の節約につながる改善、③市民満足度の向上につながる改善、④体と心の健康づくりにつながる改善とし、各職員が意識的に取り組み、取り組み結果を改善報告書に記入し、提出する。
教育委員会	市民の満足度を高めるために、情報を広範囲にキャッチし、現状を把握後、早急に対応を図る必要がある。 このことを踏まえ、「しっかり・すんなりをキーワードに迅速な解決」を本年度の教育委員会の基本方針に掲げるものとする。	① 360度アンテナ張りましょう	現場に足を運び確かめ行動し解決する。
		② 疑問 ⇒ 情報収集 ⇒ そして実践	業務遂行において、前例踏襲主義を排除し、疑問を持つようにしましょう。そしてその改革のために情報を収集し確実に実行につなげましょう。
消防局	職員のさらなる資質の向上をめざす。	① 研修復命の有効実施	消防大学等研修修了者の職員への研修体制を確立し、職員全体の知識、技術の向上を図る。