

平成29年度第2回総合教育会議資料

市役所改革の取組

平成30年3月29日

市役所改革の目的①

- ◆ 震災からの復興を加速させつつ、人口減少克服や地方創生などの様々な課題に取り組まなければならない状況を踏まえ、
- ◆ めざすまちの姿 『上質な生活都市』の実現に向けて、これまで取り組んできた『量的な改革』に加えて、『質的充実の改革』に取り組んでいく。

「自ら考え、自ら見直し、自ら行動する市役所」に改革 (市役所の生産性の向上)



- (1) 市民と対話し、本当に必要なことは何かを考え、真に市民が求める付加価値のある質の高いサービスを提供する『市民満足度の高い市役所』の実現
- (2) 職員が有機的に活動でき、職員にとって働きやすい職場である『職員満足度の高い市役所』の実現

市民満足度の向上

- 市民の課題や悩みを解決できる組織への変革
- 市民のニーズを見極め、寄り添うことのできる組織への変革

職員満足度の向上

- 個人の気づきを組織の改善へ繋げる風土・文化づくり
- 働きがいのある職場づくり



平成29年度の主な取組

1 窓口サービスの向上

市民に身近な区役所等の窓口を改善し、市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口を実現。

2 地域担当職員を活かす仕組みづくり

地域担当職員の人材育成や全庁的なバックアップ体制の整備を行い、地域と共に課題の解決に取り組む体制を構築。

3 職員提案「改革のタネ」

職員からの「気づき」や「アイデア」を募集することで、職員の改革意識の醸成を図りつつ、仕事の仕組みや職場風土を改善。

4 地域ニーズ反映の仕組みづくり

地域担当職員等によって把握した地域の課題やニーズを的確に市の施策や事業に反映させるための仕組みを構築。

5 改革意識醸成のための研修

改革を率先垂範していく主管部長のマネジメント能力向上、次代の市役所をリードしていく中堅・若手職員を育成。

6 その他（業務のICT化、クリンクリン大作戦、オフィス改革、推進本部における幹部職員の対話、勉強会等）

議会前対応会議で活用や地域担当職員へタブレットを導入、職場の環境改善に向けた取組、幹部職員の改革意識を醸成。

主な取組の成果①

「改革のタネ」

提案件数：335件（3月20日現在）

※旧職員提案制度への提案件数

平成27年度：22件、平成26年度66件（28年度は休止）

提案月	提案件数	実施	実施検討	既存制度・方針等にて 対応可能	代替手段 にて対応	現状継続
6月～1月	300件	83件	95件	47件	42件	33件
2月～3月	35件	対応協議中				

基幹業務改善

「改革のタネ」のテーマ部門として実施。業務改善ワークショップ（8月23日実施分）による意見を踏まえ、以下のとおり全庁的な共通事務である

- ①文書管理事務、②契約事務、③業績評価、
④事務事業評価、⑤財務会計事務、⑥予算編成事務の
6つの事務について業務改善に取り組むもの。

関係課との協議も踏まえ、31件の改善案が提案された。



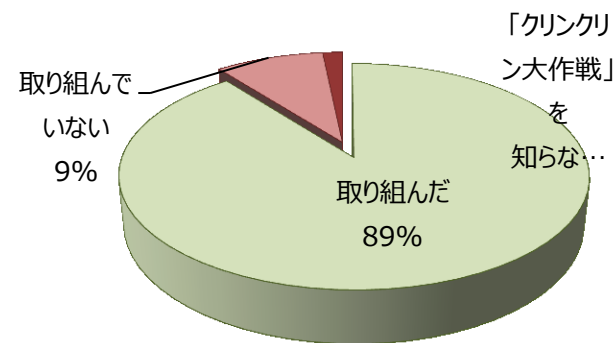
※改善につながった提案や改善に向けた検討を行っている提案（主なもの）

- ・監査調書と委託状況調書の様式の統一化
- ・時間外留守応答装置の設置（H30年度予算措置）
- ・辞令交付式の一部見直し
- ・会計事務添付書類の見直しや会計事務、旅費事務の簡素化、契約事務マニュアルの改訂
- ・照会・諸調査等のマナーの周知
- ・庁舎の有効活用に向けたオフィス改革、電子ファイルの整理
- ・水防体制の見直し
- ・Cネット端末の機能充実
- ・定期購読書籍の共有化
- ・エレベーター使用のマナー
- ・サテライトオフィスの設置
- ・火災・災害者支援ノートの作成
- ・全庁的な情報共有のあり方や対話の必要性に関すること
- ・「改革のタネ」そのものの運用等に関すること等

主な取組の成果③

クリンクリン大作戦の実施

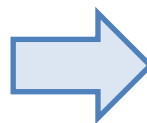
無駄を無くし、業務の効率化及び生産性を上げることでサービスの向上を図るために、全庁的に窓口や執務室の整理・整頓を実施。取組の評価にあたっては、局長や部長等が職場を訪問し、局（区）内のコミュニケーションを促進。庁議にて報告、表彰、副賞の授与。



◆1位となった東部土木センターの河川公園整備課



実施前



実施後

- ・机上の書類などを退庁時にすべて片付ける「机上無一物化」を実施。
- ・書庫に移動したファイルは、課員のみ利用可能な「課内web」の「書庫マップ」で場所を確認し、効率的に検索できるようにした。



業務のICT化

業務の効率化、利便性、ペーパーレス化を進めるために、会議（庁議や議会前対応会議等）や研修等において、タブレットを活用。地域担当職員へのタブレット配布。

オフィス改革

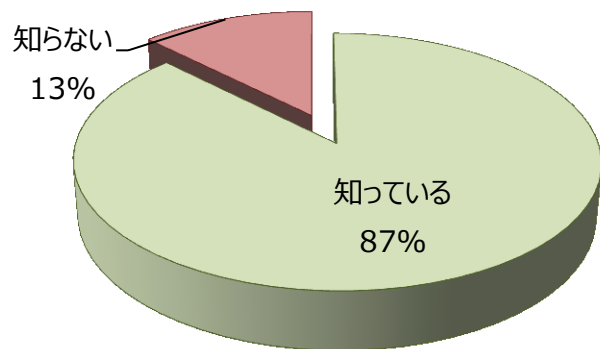
創造性向上やコミュニケーションの促進を図るため、フロアごとの組織集約など、コンパクトオフィス実現を推進。（平成30年度当初予算 65,500千円）



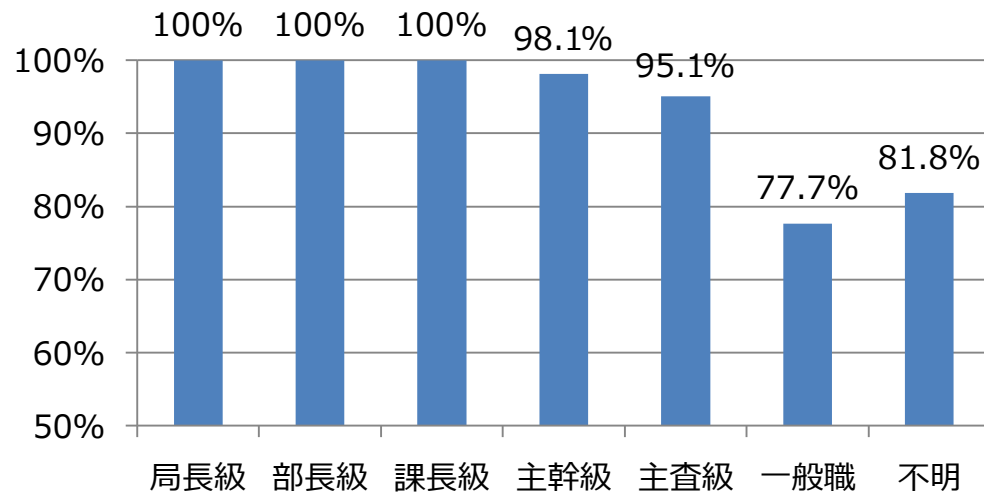
現状と課題①

市役所改革に関するアンケート 平成29年11月実施 回答者1,717人)

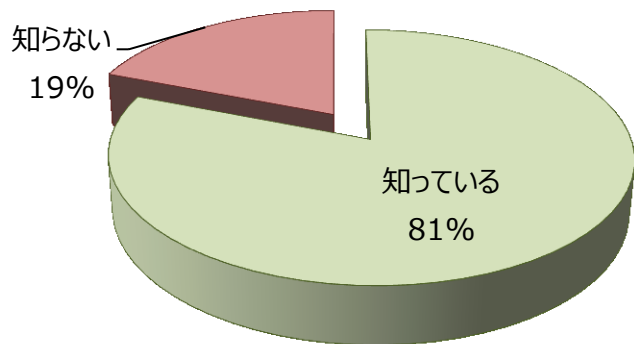
「上質な生活都市」の実現



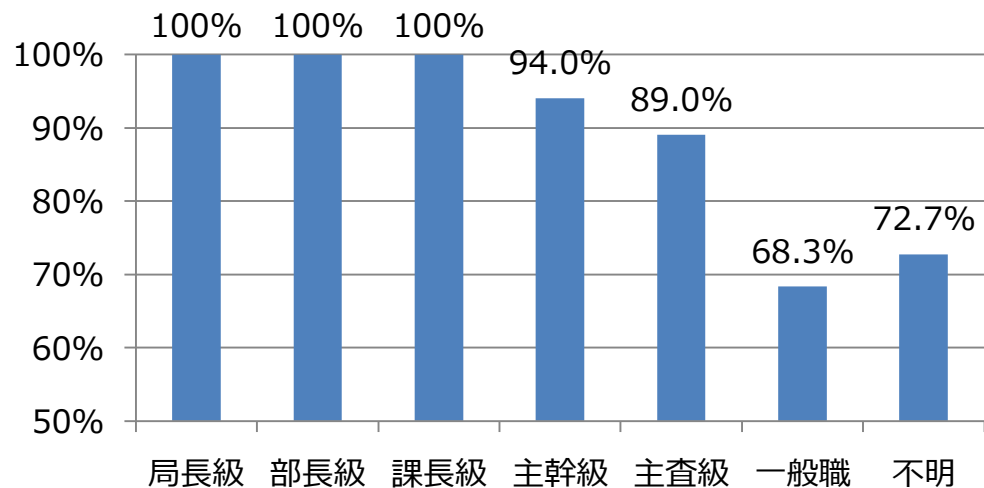
「知っている」と回答した割合：職位別



市役所改革

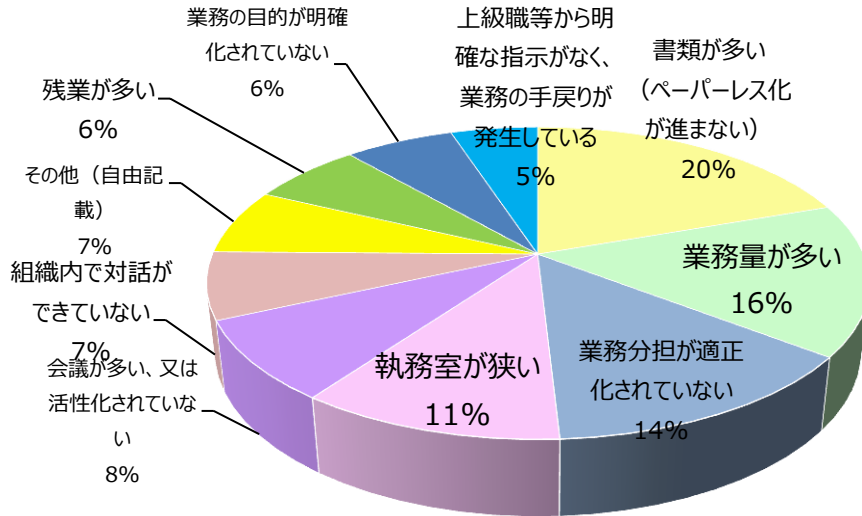


「知っている」と回答した割合：職位別

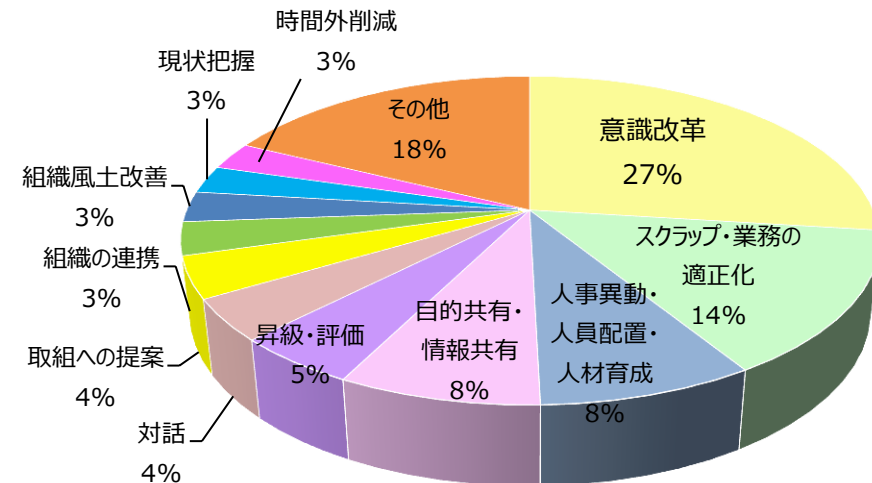


現状と課題②

課題に感じていること（困りごと）



改革の浸透に必要な取組（自由記載内容を分類）



回答数の多かったもの：職位別

管理職 （局区長・部課長）	業務量が多い	20.9%
	書類が多い（ペーパーレス化が進まない）	19.1%
	会議が多い、又は活性化されていない	18.0%

監督職 （主幹・主査級）	書類が多い（ペーパーレス化が進まない）	20.0%
	業務量が多い	19.2%
	業務分担が適正化されていない	14.7%

一般職	書類が多い（ペーパーレス化が進まない）	22.7%
	業務量が多い	16.2%
	業務分担が適正化されていない	14.0%

回答数の多かったもの：職位別

管理職 （局区長・部課長）	意識改革	37.3%
	スクラップ・業務の適性化	17.6%
	対話	11.8%

監督職 （主幹・主査級）	意識改革	37.4%
	スクラップ・業務の適性化	16.5%
	人事異動・人員配置・人材育成	8.7%

一般職	意識改革	31.6%
	スクラップ・業務の適性化	13.7%
	昇級・評価	11.6%

市役所改革の進め方（案）

改革マインドの醸成 ～ 浸透・実践へ

第1ステージ
H29～H30

第2ステージ
H31～H33

ファイナルステージ
H34～H35

☆窓口サービスの向上

☆広聴・広報改革

☆窓口改革

付加価値のある市民サービス

☆地域担当職員を活かす
仕組みづくり

☆地域ニーズ反映の仕組
みづくり

☆地域主義マインドの浸透

地域のニーズを反映した施策

☆職員提案「改革のタネ」

☆改革意識の醸成

☆「改革のタネ」プラス

☆ひとづくり改革

☆業務効率化プラン

組織風土・文化の変革