

第六次総合計画 施策評価シート(令和2年度)

5-⑥

施策

市民サービス向上のために、職員の意識、市役所の制度や体制を改革する

担当部局

総務局, 消防局, 企画財政局

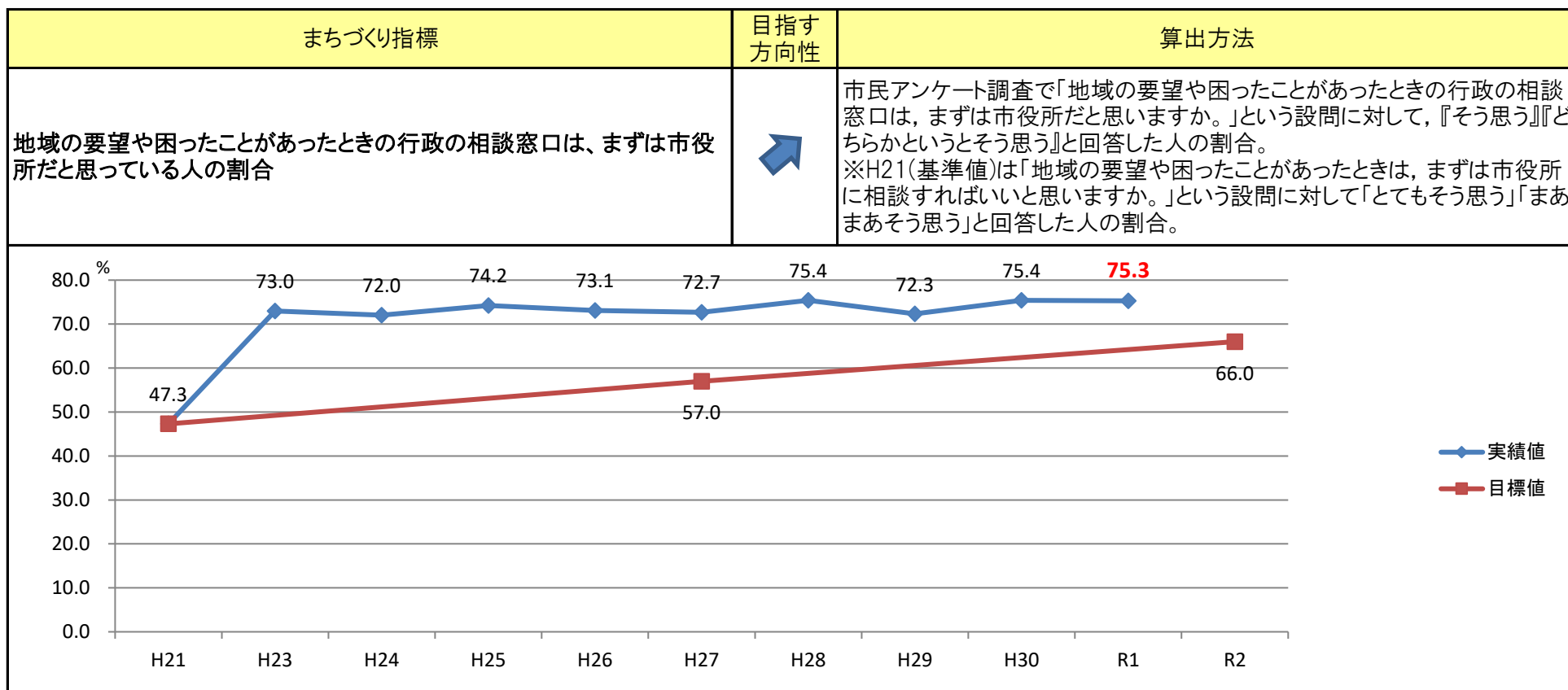
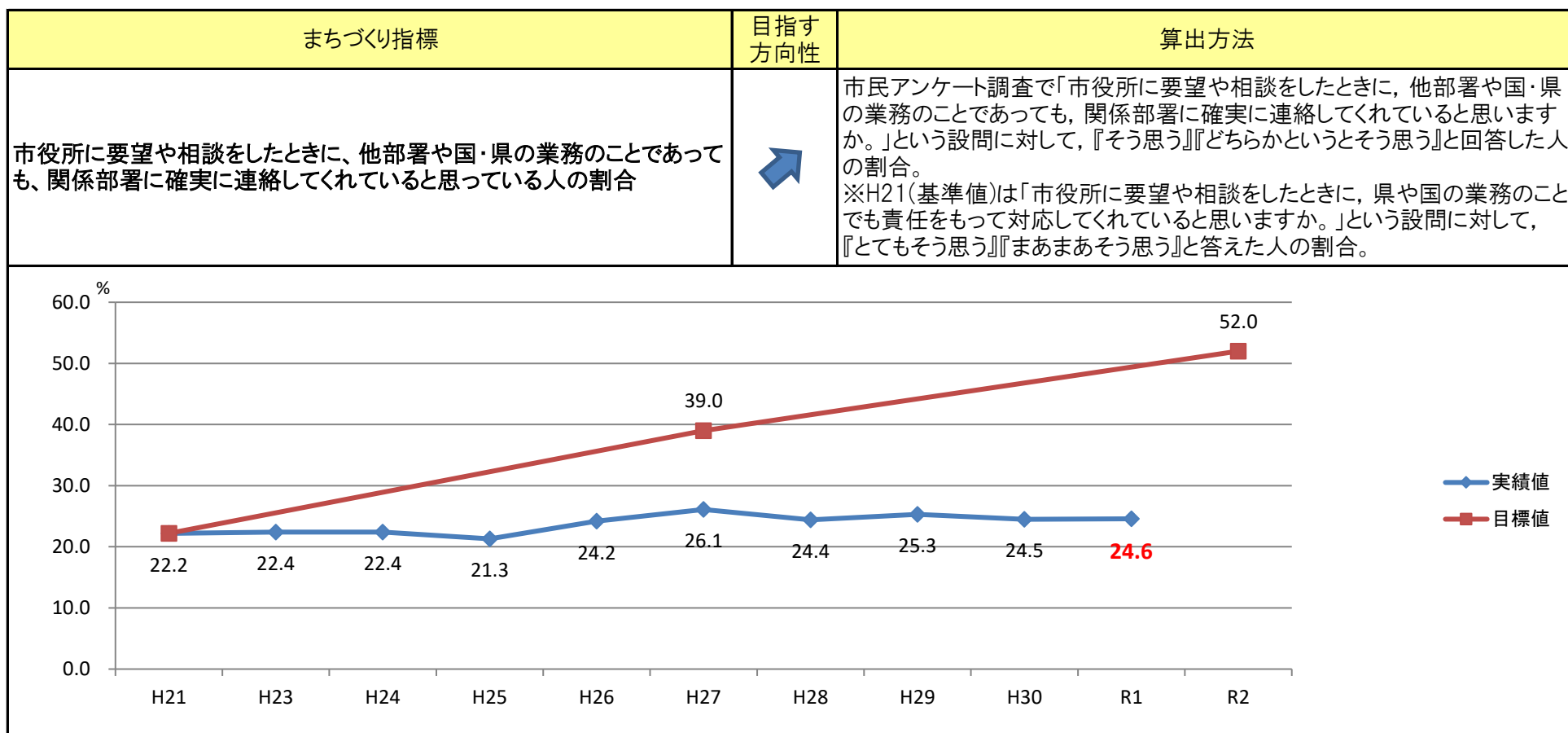


【自律】めざまちの姿 市役所が市民に一番身近な窓口として課題解決に向けて迅速に責任をもって対応している

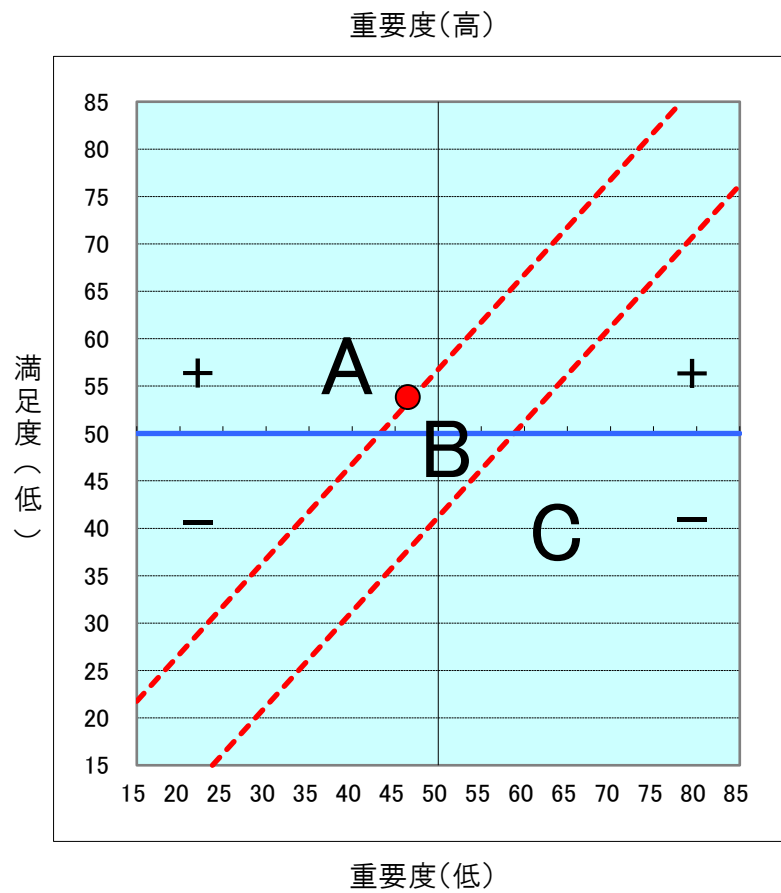
市の基本方針

- 市や組織の方針に基づき、職員の果たすべき役割を明確にし、個々の職員が意欲的に能力が発揮できる人事制度、職員研修制度に改革します。
- 部局間の連携強化、マネジメントの強化、意思決定の迅速化を可能とする組織、業務執行体制に改革します。
- 企画立案や課題解決、政策法務能力等、職員の個々の能力を高めます。
- 担当業務に限らず、関係する情報や知識を広く収集し、市民ニーズに柔軟に対応できる職員を育成するとともに、職員のコミュニケーション能力、窓口サービスのマナー向上等に取り組み、市民への説明責任を果たし、市民満足度を向上します。

数値目標



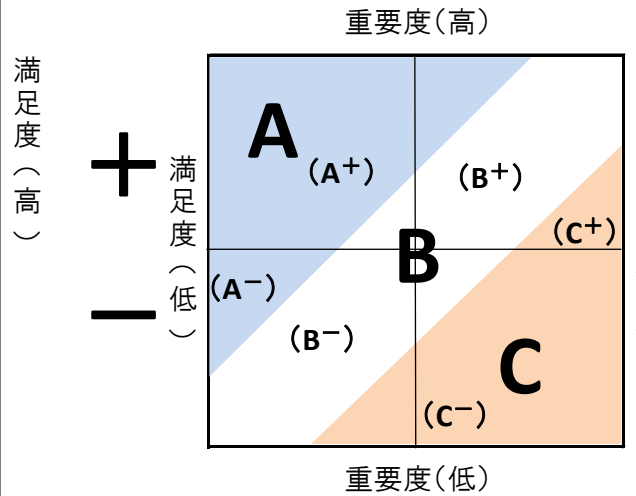
市民の重要度・満足度(R2.5アンケート調査結果)



領域	偏差値	
	重要度	満足度
B ⁺	53.81	46.48

●重要度に見合った満足度が得られている(B)
●重要度が平均値より高い(+)

【グラフの見方】



A:重要度に見合った満足度が得られていない領域
 B:重要度に見合った満足度が得られている領域
 C:重要度に見合う以上の満足度が得られている領域

※ 以上の3つの領域を、さらに2つに分割(3×2領域)
 +:重要度が平均値より高い部分
 -:重要度が平均値より低い部分

A⁺, A⁻, B⁺, B⁻, C⁺, C⁻

A⁺:重要度が高く、その重要度に見合った満足度が得られていない領域

施策を推進する主な事業の評価

区分	事業名	目的(I)/令和元年度の主な実績(II)/今後の方向性(III)	R1年度決算額(千円)
	人事制度	(I) 職員の能力向上や公務能率の向上を目的とし、組織の目標管理を徹底するとともに、積極的に新たな課題にも挑戦する意欲を培う。 (II) 人事評価制度の再構築を行った。 (III) 処遇への反映について、職員組合と合意のうえ早期の導入を目指す。	5,727
	職員研修事業	(I) 職員の知識・能力の向上と、自己啓発意識の高揚を目的に実施した。 (II) 階層別研修の他、各種の実務研修や特別研修を行うとともに、専門の研修機関や他団体への派遣研修を実施した。 (III) 階層ごとに求められる能力を身に付けられる研修体系とし、その定着及び見直しを図りながら、継続して実施する。	46,875
	組織改正	(I) 業務の効率化とマネジメントの強化、人員の有効活用等を目的に実施した。 (II) 令和2年4月1日付け組織改正においては、「歴史資料整備室」の新設や業務の効率化を推進するための組織の再編などを行い、組織数は536(昨年度541)となった。 (III) 組織の適正化と業務の効率化に向け、継続して実施する。	—
	CS向上事業	(I) 職員の意識改革と職場風土の改善を目的に実施した。 (II) 所属長のリーダーシップのもと全員参加による活動を行うとともに、職場研修推進リーダー及び平成26年以降採用職員を対象とした「市民満足度(CS)向上運動セミナー」(477人が受講)及び臨時職員・非常勤嘱託員を対象とした「接遇研修」(63人が受講)などを実施した。 (III) 関連部署と連携を図りながら、継続して実施する。	865 (職員研修事業の内数)
創	女性消防吏員活躍推進事業	(I) 女性消防吏員の活躍推進と、より一層の増員を図ることを目的に実施した。 (II) 女性職員の24時間勤務に対応できるよう、水島消防署に女性用仮眠室等を整備した。また、市内の大規模商業施設において、女性消防吏員活躍推進イベントを開催するとともに、外部講師を招き、消防職員に対し女性消防吏員の活躍推進に関する研修会を実施した。 (III) 引き続き女性消防吏員の増員に向けて積極的な広報等に取り組むとともに、女性用施設整備のための庁舎改修も順次進めていく。	10,224
公創	高梁川流域救急隊員合同研修事業	(I) 高梁川流域の消防本部の救急隊員を対象に、その資質向上のため、病院前救護や医療訴訟など、救急医療に関する分野に精通した講師を招へいし、研修会を行う。 (II) 10月24日に備中地区救急隊員研修会を行い、119番通報時の初動対応に関する検討を行った。(講師:医師2人 参加者:備中地区救急隊員74人) (III) 救急隊員の質の向上及び流域連携強化のため、継続して実施する。	48
公創	高梁川流域自治体連携会議開催	(I) 連携中枢都市圏事業実施・推進のため、圏域の産学官民を集めたビジョン懇談会、首長による推進協議会開催。必要に応じて国と協議を行う。 (II) ビジョン懇談会(1月23日)、推進協議会(2月5日)を開催し、第2期ビジョン案について協議を行った。 (III) 圏域の連携中枢都市として、連携市町との連携強化に努め、未来に続く流域の成長と発展を目指して継続して実施する。	387
公創	高梁川流域職員合同研修事業	(I) 高梁川流域圏域の自治体職員の知識・能力の向上と、交流を目的に実施した。 (II) 多くの情報から合理的に問題を解決する能力向上を目的に「意思決定能力向上研修」(31人が受講)を実施した。圏域内のファシリティマネジメント担当職員を対象に、計2回の公共ファシリティマネジメント研修(76人が受講)を実施した。 (III) 高梁川流域圏域自治体の研修担当者共通課題が研修テーマとなるよう検討しながら実施する。	213