

第六次総合計画 施策評価シート(令和元年度)

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】 めざすまちの姿 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

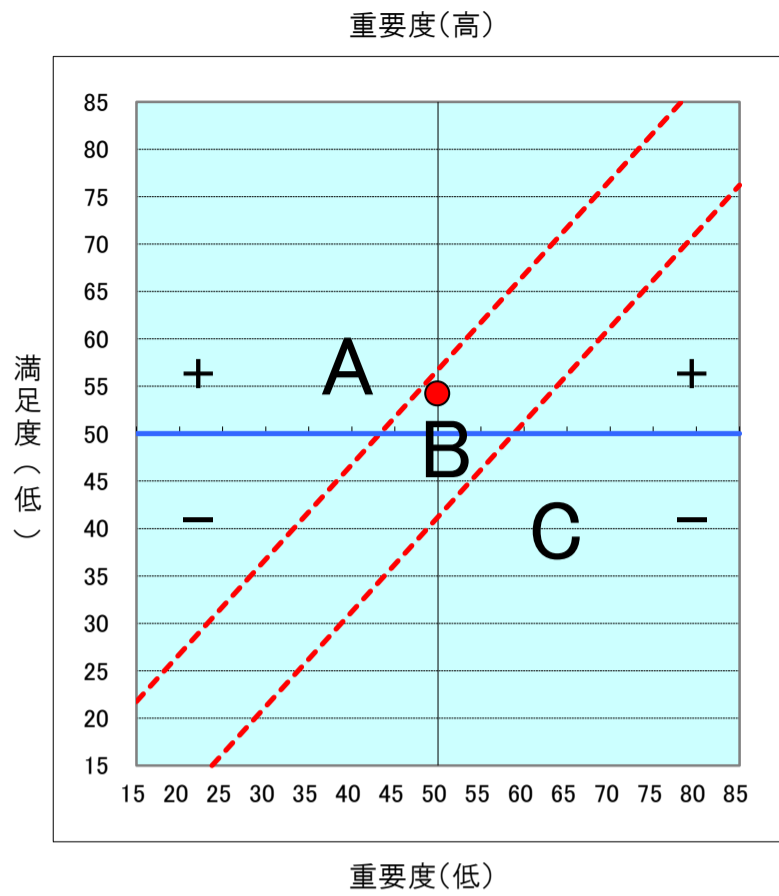
まちづくり指標	目指す方向性	算出方法																																				
市役所に要望や相談をしたときに、他部署や国・県の業務のことであっても、関係部署に確実に連絡してくれていると思っている人の割合	↑	市民アンケート調査で「市役所に要望や相談をしたときに、他部署や国・県の業務のことであっても、関係部署に確実に連絡してくれていると思いますか。」という設問に対して、『そう思う』『どちらかというと思う』と回答した人の割合。 ※H21(基準値)は「市役所に要望や相談をしたときに、県や国の業務のことでも責任をもって対応してくれていると思いますか。」という設問に対して、『とてもそう思う』『まあまあそう思う』と答えた人の割合。																																				
<table border="1"> <caption>市役所に要望や相談をしたときに、他部署や国・県の業務のことであっても、関係部署に確実に連絡してくれていると思っている人の割合 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>実績値 (%)</th> <th>目標値 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H21</td><td>22.2</td><td>22.2</td></tr> <tr><td>H23</td><td>22.4</td><td>22.4</td></tr> <tr><td>H24</td><td>22.4</td><td>22.4</td></tr> <tr><td>H25</td><td>21.3</td><td>22.4</td></tr> <tr><td>H26</td><td>24.2</td><td>22.4</td></tr> <tr><td>H27</td><td>26.1</td><td>39.0</td></tr> <tr><td>H28</td><td>24.4</td><td>39.0</td></tr> <tr><td>H29</td><td>25.3</td><td>39.0</td></tr> <tr><td>H30</td><td>24.5</td><td>39.0</td></tr> <tr><td>R1</td><td></td><td>39.0</td></tr> <tr><td>R2</td><td></td><td>52.0</td></tr> </tbody> </table>			年度	実績値 (%)	目標値 (%)	H21	22.2	22.2	H23	22.4	22.4	H24	22.4	22.4	H25	21.3	22.4	H26	24.2	22.4	H27	26.1	39.0	H28	24.4	39.0	H29	25.3	39.0	H30	24.5	39.0	R1		39.0	R2		52.0
年度	実績値 (%)	目標値 (%)																																				
H21	22.2	22.2																																				
H23	22.4	22.4																																				
H24	22.4	22.4																																				
H25	21.3	22.4																																				
H26	24.2	22.4																																				
H27	26.1	39.0																																				
H28	24.4	39.0																																				
H29	25.3	39.0																																				
H30	24.5	39.0																																				
R1		39.0																																				
R2		52.0																																				
<p>動向(Ⅰ)/内訳(Ⅱ)/分析(Ⅲ)</p> <p>(Ⅰ) 実績値は、基準年に比べ、2.3ポイント上がり、前年度に比べ、0.8ポイント下がった。 【「まちづくり指標」アンケート調査結果報告書P78】</p> <p>(Ⅱ) 年代が高くなるにつれ評価も次第に高くなっていく傾向に変わりはないが、今年度は30歳代以下の年代におけるポイントが軒並み大幅に下がった。</p> <p>(Ⅲ) 若い世代からの要望や相談に対して最後まで責任をもって対応することができていない結果となった。世代にかかわらず市民からの信頼を得るため、担当外の業務であってもしかるべき所属に確実に引き継ぐなど丁寧な対応をすすめていく必要がある。</p>																																						

まちづくり指標	目指す方向性	算出方法																																				
地域の要望や困ったことがあったときの行政の相談窓口は、まずは市役所だと思っている人の割合	↑	市民アンケート調査で「地域の要望や困ったことがあったときの行政の相談窓口は、まずは市役所だと思いませんか。」という設問に対して、『そう思う』『どちらかというと思う』と回答した人の割合。 ※H21(基準値)は「地域の要望や困ったことがあったときは、まずは市役所に相談すればいいと思いますか。」という設問に対して「とてもそう思う」「まあまあそう思う」と回答した人の割合。																																				
<table border="1"> <caption>地域の要望や困ったことがあったときの行政の相談窓口は、まずは市役所だと思っている人の割合 (%)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>実績値 (%)</th> <th>目標値 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H21</td><td>47.3</td><td>47.3</td></tr> <tr><td>H23</td><td>73.0</td><td>47.3</td></tr> <tr><td>H24</td><td>72.0</td><td>47.3</td></tr> <tr><td>H25</td><td>74.2</td><td>47.3</td></tr> <tr><td>H26</td><td>73.1</td><td>47.3</td></tr> <tr><td>H27</td><td>72.7</td><td>57.0</td></tr> <tr><td>H28</td><td>75.4</td><td>57.0</td></tr> <tr><td>H29</td><td>72.3</td><td>57.0</td></tr> <tr><td>H30</td><td>75.4</td><td>57.0</td></tr> <tr><td>R1</td><td></td><td>57.0</td></tr> <tr><td>R2</td><td></td><td>66.0</td></tr> </tbody> </table>			年度	実績値 (%)	目標値 (%)	H21	47.3	47.3	H23	73.0	47.3	H24	72.0	47.3	H25	74.2	47.3	H26	73.1	47.3	H27	72.7	57.0	H28	75.4	57.0	H29	72.3	57.0	H30	75.4	57.0	R1		57.0	R2		66.0
年度	実績値 (%)	目標値 (%)																																				
H21	47.3	47.3																																				
H23	73.0	47.3																																				
H24	72.0	47.3																																				
H25	74.2	47.3																																				
H26	73.1	47.3																																				
H27	72.7	57.0																																				
H28	75.4	57.0																																				
H29	72.3	57.0																																				
H30	75.4	57.0																																				
R1		57.0																																				
R2		66.0																																				
<p>動向(Ⅰ)/内訳(Ⅱ)/分析(Ⅲ)</p> <p>(Ⅰ) 実績値は、基準年に比べ、28.1ポイント上がり、前年度に比べ、3.1ポイント上がった。 【「まちづくり指標」アンケート調査結果報告書P79】</p> <p>(Ⅱ) 20歳代、30歳代が前年度に比べて若干ポイントが下がったが、他の年代はすべてポイントが上がった。</p> <p>(Ⅲ) 市役所が困りごとの相談窓口であるとの認知が、若い世代において十分に浸透していない。市役所の業務内容だけではなく、市民に一番身近な相談窓口であることのPRを様々な媒体を活用して積極的に周知していく必要がある。</p>																																						

施策を推進する主な事業の評価

区分	事業名	目的(Ⅰ)／平成30年度の主な実績(Ⅱ)／今後の方向性(Ⅲ)	H30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) 人事評価制度の処遇への反映について、職員組合と内容を協議した。 (Ⅲ) 処遇に反映させることができるよう人事評価制度を再構築し、職員組合と合意のうえ早期の導入を目指す。	—
	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。	43,753
	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) 平成31年4月1日付け組織改正においては、平成30年7月豪雨の発災に伴い災害対応力の強化を図るため「災害復興推進室」を新設するなど組織の体制強化を行い、組織数は541(昨年度539)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を対象とした「市民満足度(CS)向上運動セミナー」(138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」(82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。	561 (職員研修事業の内数)
	女性消防士活躍推進事業	(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) 高校及び大学(計4校)へ赴き、女性受験者増加のための説明会を実施するとともに、2度の就職説明会及び県主催の職業体験に現役女性消防吏員も参加し、女性参加者に対する説明を行った。また、市内の大規模商業施設において、県内の5消防本部と合同で「女性向け消防業務セミナー」を実施した。 (Ⅲ) 昨年度に引き続き、説明会等への積極的な参加を行うとともに、大規模商業施設での女性消防吏員の認知度向上を目的としたイベントを開催し、女性消防吏員の認知度向上及び女性受験者数の増加を図る。	600
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) 災害時の各機関との連携強化を目的として、災害拠点病院から講師を招き、平成30年7月豪雨災害活動報告会を行い、70人の救急隊員が参加した。 (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。	24
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、圏域の産学金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25日)、推進協議会(2月7日)を開催し、第4回改定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す。	177
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) 女性職員のキャリアアップを目的に「女性職員活躍のためのマネジメント研修」(33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3回の公共ファシリティマネジメント研修(106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と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。	230

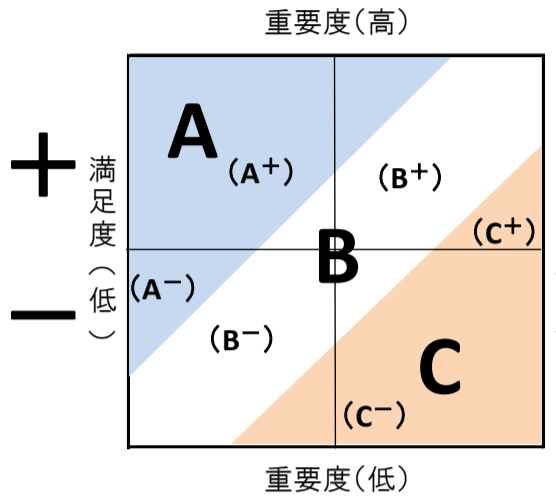
市民の重要度・満足度(R1.5アンケート調査結果)



領域	偏差値	
	重要度	満足度
B ⁺	54.23	49.93

●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

課題

- 女性消防吏員の認知度が依然として低く、結果として女性の受験者数が少ない。
- 救急隊員の質向上のため、応急処置のみならず、法的及び倫理的な知識が必要である。
- 市民ニーズの多様化に対応するため、これまでの組織運営にとられない弾力的な部署間連携や職員の応援体制の構築が必要である。
- 職員の人材育成により効果的な人事評価制度を構築することが求められている。
- 市民サービスの向上と効率的な業務運営をより一層進めていくため、職員の業務負担の軽減を図る必要がある。

今後の取組み方針

- 医療機関及び法律専門家と協同で講習会を実施する。
- 女性消防吏員の更なる認知度向上を図るため、様々な機会を利用してPRしていく。
- 組織間の連携強化と人員の有効活用を推進することのできる組織の構築を目指す。
- 人事評価制度における評価結果を適切に処遇に反映させ職員のモチベーションを向上させることで、公務業務の高度化、効率化を進めていく。
- 職員の業務時間を削減し事務負担を軽減するとともに、市民サービスの向上を図るため、AIやRPAなどICTを活用した業務改革を推進する。