

■部マネジメント改革総括表

平成19年度

区分	基本方針	具体的取組	説明
総務部	<p>現在、策定中の総合計画素案では、本市の都市目標像を「南九州のリーディングシティ」と基本構想に定めている。新都市が南九州のリーディングシティの役割を果たすためには基礎自治体としての体力を、今、作りあげなければならない。全国的な大きな改革の波が押し寄せている今日にあって、行財政改革の積極的推進は喫緊の課題であり、とりわけ市職員はその具体的な行動を起こす必要がある。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、事務事業等の改善・改革を目的とした別紙「総務部CRR活動 創造(Create) 改める(Revise) 除く(Remove)」を推進する。なお、取り組み結果は、本年度から実施の職員提案制度にリンクさせる。</p>	① 創造(Create)する	自分が担任する事務事業で、新しく創りあげるものを検討し、実践する。
		② 改める(Revise)	自分が担任する事務事業で、改めるべきものを検討し、実践する。
		③ 取り除く(Remove)	これまでやっていた事業の中で、事業効果が見えないものを取り除くものがないかを検討し、実践する。
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、そのためには、職員自らが行政的の力量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。</p> <p>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」の充実に努めます。</p>	① 年2回のレクリエーションの実施(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を実感します。
		③ 月2冊の読書(個人)	組織のレベルアップのためには、各職員自身の力量のアップが不可欠であることを組織共通の認識として定着させます。
		④ 年4回の講演・研修の受講(個人)	
大学設置推進事務局	<p>厳しい財政状況の中で、都城らしさを磨き上げ、地域間競争に打ち勝つために、大学設置推進事務局に示された政策ミッションを職員全てが理解し、その実現に必要な戦略の優先順位を明確にするとともに常に事業評価を行い計画行政を推進する。</p>	① 政策ミッションの共通理解と必要な戦略の明確化	大学設置推進事務局の政策ミッションを達成するため、事務局職員が情報を共有し、それを理解し、協力し合う。
		② マネジメントサイクルによる事業評価	事務事業の執行にあたっては、常に計画を立て(Plan)、実践し(Do)、その結果を測定し目標と比較し(Check)、必要な改善を加え(Action)、次の計画に反映する(Plan)ことを実践する。
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 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。	「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チェック表を作成し、全員が評価、反省を行う。
		② A ³ (安心×安全×アクション)運動	職場、家庭において、無事故、無違反に努める。 青色回転灯装備車による交通安全啓発パトロール実施(毎月第1水曜日 Am7:30～8:00、管理職2名)。 同時に、外勤時(マグネット、腕章着用)を含め、平日頃地域内の安全にも心配りする。

区分	基本方針	具体的取組	説明
環境森林部	ハートで対応、明るい職場	① 市民満足度の向上のため〔住民の身になって〕ハートで対応	環境森林部は市民サービスの最前線である。毎日、多くの老若男女の市民に接しながら職務に励んでいる。自分が良いと思つてとつた言動が、住民にとってそうでない場合もあつたりする。ゆえに説明等はカタカナ語・専門語等を避けて、市民に分りやすく、かつ丁寧に心を込めて対応する。
		② 研修等への積極的な参加	研修受講による、自己成長は職場の活性化につながり、公務員人生を有意義に過ごすためにも知識の習得は必要であるため積極的に参加する。 なお、多忙時受講の場合、職場内で話し合つて参加する仕組みを構築する。
健康福祉部	介護保険法の改正、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、今後も引き続き生活保護制度や特定健診等の改革が予定されている。そのような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。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。 ◇「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。危機意識を持て。「し」…柵(シガラミ)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」…威張るなかれ。権威主義に陥るな。謙虚な態度に徹せよ。	① 「おちゃったもんせ」の接客	行政職員は法制度の枠組みの中で、市民の視線にたった応対が求められる。健康福祉部は市民と直接接する部署であることを常に念頭に置きながら、市民サービスの提供に努めていく。
		② 現場主義の徹底	苦情或いは要望等が多く寄せられる部署であるため苦情・要望等については、即行動(相手方に出向く)を起こすものとする。
		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。
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。従つて、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 職員パワーアップ作戦	部内外の研修参加要請、委員、プロジェクト派遣依頼等へは積極的に参加をするとともに、専門的な技術研修を受講することで、農業に精通した職員を育成し、職員のやる気、本気を引き出し、資質の向上並びに活性化を目指す
		② 思いやりの心で市民対応	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、法律用語をなるべく使用しないで、市民の立場に立った分かりやすい説明を心がけ、きめ細やかな市民サービスと職員の意識改革を目指す。
		③ 農政部は一体！「農政部いきいき会議」	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」を配置している。調整担当と連絡員の連携をさらに強化し、情報の共有化を図るとともに、部内で抱える課題等に対し、共同して問題の解決に取り組むため、さらなる充実を図り、部内の活性化・一体化を目指す。
		④ みんなでかたつきみろ会	部内の若手職員と部長との意見交換の場を設け、若手職員の考えと意見を業務の参考に資する。
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。従つて、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 職員パワーアップ作戦	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、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	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、職員の意識改革を目指す。
		③ 商工部は一体！「商工部いきいき会議」	調整担当と各課との連絡体制を確立し、部内業務の円滑な執行及び連絡調整を行う。本庁及び総合支所の部関係課に窓口となる「商工部連絡員」を配置し、連携の強化、情報の共有化を図る。さらに、部内で抱える課題等に対し、密に連携をとりながら迅速な対応を心がけ一緒に問題解決に向けて取り組む。

区分	基本方針	具体的取組		説明
土木部	土木部どげんかすっど！マネジメント	①	リスクマネジメントの導入	市民の満足度を向上する土木行政の推進に向け、組織活動に潜在する課題を洗い出し、その課題の解決を進める『土木部どげんかすっど！マネジメント』に取り組む。 また、本活動を通じてワークショップや課題解決型の取組みを進めるリスクマネジメントができる職員を養成して、土木部の組織力の向上を目指す。
水道局	水道事業を通じ、市民から「信頼され、親しまれ、喜ばれる人」を求められる企業職員として、自己成長する職員、アカウントビリティーを果たす職員、チャレンジする職員の養成を目指していく。	①	研修参加への要請及び支援	職場研修、職場外研修、自己啓発のための研修により職務遂行能力が付き、人間関係の構築、仕事上のクレームに対応できる能力を身に付ける。
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	情報共有システムの構築	市民からの問い合わせ等に対応できるように、教育委員会全体の行事予定・広報した事案について情報の共有を図る。
消防局	職員及び組織の活性化を促進し、消防体制の充実を図る。	①	組織体制の検討	職員の士気の高揚を図り、安全管理体制の確立及び指揮命令系統、責任体制の明確化を目指して、三部制システム等組織体制について試行中の検証・検討を行い、さらなる組織体制の強化を図る。
		②	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。