

都島区人材育成基本方針

令和元年 8 月
都島区役所

都島区人材育成基本方針の策定について

大阪市では、大阪にふさわしい新しい自治の仕組みづくりを進めるため、基礎自治行政に関しては、住民に最も身近な区長に権限が移譲され、局を補助組織として施策や事業を決定し実施するという、区内の施策・事業を区長が自らの権限と責任で実施する区政運営をめざしています。

都島区においても、区長が「都島区シティ・マネージャー」の位置づけと権限のもと、基礎自治に関する施策や事業の実質的な責任者として各部局を横断的に調整し、都島区のまちづくりを総合的に推進していくこととなります。

区民の意見やニーズを踏まえた区政運営を行っていくためには、個々の市民との協働の取り組みや課題解決のための取り組みに関して、職員一人ひとりが前向きかつ主体的に区民との対話を進め、事業・施策の企画・立案を行っていく必要があります。

そのためには、職員の主体性やチャレンジ性を引き出すための様々な方策を区政運営の責任者である区長のリーダーシップのもとで実施するとともに、職員をしっかりとサポートしていけるような職場づくり、組織体制の構築が求められます。職員が職場・組織において前向きかつ主体的に改革に取り組めるように組織マネジメントを推進していきます。

加えて、区長の組織マネジメントのもと、職員の気づきやチャレンジ性を積極的に引き出す取り組みを進めるとともに、住民による地域活動の促進に向け、職員のファシリテーション能力やコーディネート力など、ものごとを前に進める能力、市民満足を高める能力の向上に取り組めます。

また、職員間での仕事のめざすべき方向性や目標の明確化、仕事などで抱える悩みや課題を共有化し、議論できるような職場づくり、コミュニケーションの活性化、人事評価の透明性のより一層の向上などを通じて、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた職員力向上マネジメントを推進していきます。

この都島区人材育成基本計画は、区役所職員がめざす職員像を定め、そのための方向性や具体的取り組みをまとめたのです。この方針にもとづき、職員一人ひとりが自己の能力を最大限に伸ばし、組織力へと昇華させることにより、区民のみなさまのために役立つ都島区役所となるよう取り組みを進めてまいります。

めざすべき職員像

前向きで主体性・チャレンジ意識をもち、地域を積極的に支えることができる以下の職員像をめざして取り組みを進めます。

- 区民に信頼される職員【市民志向】
- 変化を恐れずチャレンジ精神をもった職員【チャレンジ精神】
- プロ意識をもち誇りと自信をもった職員【プロ意識】

これらを実現し、誰からも憧れられる都島区職員をめざします。

(1) 区民に信頼される職員

常に区民のために働いていることを意識し、区民の気持ちになり積極的・主体的に区民とかかわり、区民を支え業務を遂行・実行することにより、区民から信頼される職員をめざします。

(2) 変化を恐れずチャレンジ精神をもった職員

前例を踏襲するのではなく、前向きに自ら考え、調べ、創意工夫を凝らし取り組む職員をめざします。

(3) プロ意識をもち誇りと自信をもった職員

自らの仕事の意義を理解し、仕事への使命・責任を果たすプロであることの自覚をもち、誇りと自信を持って仕事に取り組む職員をめざします。

職員に求められる能力

効果的・効率的な組織運営を行うとともに、地域が中心となった、地域の特性を活かした取り組みを進めるためには、以下のような能力が必要です。

(1) 業務を遂行し、施策を実現していくため必要な能力

- ・担当業務に関する知識・技能を習得し活用する能力（文書作成能力、IT 利用・活用能力等を含む）
- ・業務にかかる説明・折衝を行う能力
- ・区民に対して丁寧かつ公正・公平に対応する能力
- ・後輩・部下職員を指導し、成長を促す能力
- ・企画立案能力

(2) 地域の特性を活かした取組みや、市民協働をさらに推進するため求められる能力

- ・情報を収集し理解・分析する能力

- ・収集した情報や自らの事務事業をあらゆる手段を駆使し、広く区民に発信していく能力

- ・課題を発見し問題解決・政策形成につなげていく能力（より実効性のあるPDCAサイクルの構築）

- ・傾聴・コミュニケーション能力、説明・プレゼンテーション能力

- ・ファシリテーション能力やコーディネート能力など多様な人を巻き込んでものごとを前に進める能力、市民満足を高める能力

- ・地域に飛び込み、なじみ、溶け込み、地域の人たちと一緒に考え、悩み、喜び、共感・共鳴する能力（人間力・人間的魅力）

職員力向上において求められるそれぞれの役割

(1) 職員の役割

職員は、前向きかつ主体的に職務に取り組み、互いにコミュニケーションをとって、ともに喜びも悩みも分かち合って、様々な課題解決を行っていきけるような職場環境を作っていくという役割を担います。

また、個性を大切にしながら、大阪市で働く意味や組織の中での立ち位置や自らの役割を認識し、どのようなパフォーマンスができて、どのような職員であるべきかを考えながら、「自ら考え学び行動する」ことにより、日々積極的に業務に携わり、職員としてキャリア形成に努めるという役割を担います。

(2) 管理監督者の役割

職員の成長支援は管理監督者の責務であり、組織運営の最重要課題であることを認識する必要があります。

部下職員の気質の多様化、業務の複雑化や繁忙化、職場体制の変化等にともない、職員力の向上に向けた取組みの重要性はこれまで以上に増えています。管理監督者は今までの指導のあり方とは違うアプローチも必要であると強く認識し、そのうえで最適なOJT〔On the Job Training＝職場研修（日常の仕事を通じて上司・先輩が部下・後輩に対し業務に必要な知識・技術・技能・態度などを意図的・計画的・継続的に指導し習得させること）〕を実施していくことが重要です。

また、組織の目標を明らかにし、職場の使命や役割を共有化する必要があります。

さらに、職員の価値観や雇用形態の多様化、ワーク・ライフ・バランスなどを念頭に置き、多様な職員に配慮したマネジメントが求められています。

管理監督者は一人の職員として、また管理監督者としては上記のような部下への指導・支援や職場づくりを通じて部下とともに自らの成長に取り組む役割を担います。

(3) 区役所の役割

区役所は、職員と管理監督者が上記の役割を果たせるよう、その前提条件を整え、支援していく必要があります。

区役所は、所属職員の能力を向上させるための方策を策定し、所属内のすべての職場で意図的・計画的・継続的に職員力向上に取り組めるようにすることが必要です。また、一つの業務に複数の所属がかかわる場合は、必要に応じて関連する所属が連携して業務を担当する職員の職員力向上を検討する必要があります。

また区役所は、管轄する業務の遂行と業務に精通した「プロ」の職員の成長を支援する役割を担います。

人事管理・研修制度・意識改革や職場風土改革について、連携して、総合的な職員力向上に取り組んでいきます。

具体的取り組み（令和元年度）

(1) 能力開発・向上の取り組み

・ 接客スキルの向上にかかる研修（全職員対象）

窓口・案内サービスの向上を図るため、外部講師を招き、基本的な接客マナーや高齢者や障がいのある方等配慮が必要な方への対応方法（ユニバーサル・サービス）を取り入れた研修を開催するとともに、振返り等を行うことで、研修内容の充実と定着を図ります。【目標：区役所格付け ☆☆以上】

・ お客様アンケートの実施

来庁された市民の満足度向上を目的としてお客様アンケートを実施し、その結果から改善を行うことで、更なる市民サービスの向上につなげていきます。

- ・その他各種研修の実施

「コンプライアンス研修」等、区役所職員として必須の知識を習得するとともに、高い問題意識を持って職務を遂行するために必要な研修を実施します。

(2) 職員の主体性を高める仕組みづくり

- ・職場改善（5S活動）の推進

各担当のグループリーダーを中心に、若手・中堅職員を加えた「5S推進体制」を確立し、「5S（整理・整頓・清掃・清潔・習慣化）活動」を推進し、各担当において事務を見直し、ムダをなくす取組みにつなげ、より良い区役所づくりをめざします。

また、庁舎周辺清掃など、仕事以外でのつながりを意識した取り組みの促進により、職員の主体性の向上や市民協働意識の醸成、市民志向意識の向上ならびに風通しの良い職場風土づくりをめざしていきます。

(3) 風通しのよい職場づくり

- ・区長による職場巡視

職場巡視を行い職員の間で率直な意見を交わすことで意識・ビジョンの共有を図るとともに、風通しのよい職場づくりをめざします。

(4) ワーク・ライフ・バランスの推進

- ・ワーク・ライフ・バランスの重要性や意義を浸透させ、超過勤務の縮減や労働時間の適正管理に向けた取組みを実施します。

(5) 職員表彰制度の活用

- ・職員の執務意欲の高揚に資するため、「都島区長職員表彰要綱」にもとづき、全力を挙げて職務を遂行して顕著な功績をあげた職員及びグループを表彰します。