

此花区職員力向上基本プラン

(此花区の未来のため、私たちに出来ることがあります)



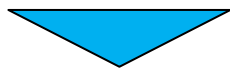
平成 25 年 7 月

此花区役所

～「此花区職員力向上基本プラン」の構成～

1 はじめに …P. 2

2 此花区役所を取り巻く状況 …P. 3



3 めざす此花区役所像 …P. 4

4 めざす職員像 …P. 5



5 めざす職員像へ向けた具体的な取組 …P. 6

1 はじめに

区役所は、区民の皆さまが幸せを実感していただくために存在していると考えています。「幸せの実感」とは、生活の豊かさ、子どもの成長、家族の平穏、心身の健康、仕事のやりがい、災害時の助け合い、まちの魅力、生活環境の充実、地域への愛着など挙げるときりがありません。そして、これら幸せを実感する要素である、安全、安心、子育て、教育、健康、福祉、産業、環境などは、全て区役所が大きく関わるものであり、それを効果的に運営していくことが、私たち区役所職員の仕事だからです。

此花区民にとって、区役所の第一印象は窓口での対応です。窓口での私たち職員とのちょっとしたやりとりで区民の皆さまが受ける印象が、区役所に対する信頼につながります。

此花区職員力向上基本プランの副題「此花区の未来のため、私たちにできることがあります」の「私たち」とは、区役所の職員であると同時に、区民の皆さまのことでもあると考えています。共に協力してなにかを進めるためには、お互いの信頼が必要です。信頼があってこそ、ニーズを的確に把握することができ、あらゆる問題解決の第一歩となり、それが、結果として区民の幸せにつながるものだと思います。

私たちは此花区役所職員として、

- ① 区民の気持ちに寄り添い、質の高い行政サービスを提供する
 - ② 常識や慣習にとらわれず、問題解決に立ち向かう
 - ③ 規範意識と誇りと責任を持ち、チームワークで前に進む
- ということを念頭に、業務に取り組んでいくことが大切だと考えます。

此花区は港湾エリアに位置しており、自然災害の危険に常にさらされています。記憶に新しい一昨年の東日本大震災では、自身も被災したと話しておられた釜石市職員が、3週間ほどともに寝ていないと言いながらも、避難所で避難生活を余儀なくされている方のケアを献身的にされている姿を実際に見て感銘を受けました。そんな私たちが持っている仕事に対する使命感を、ここぞというときに発揮することができるのも、日頃からの区民の皆さまとの信頼関係があるからなのです。今、何をすることが区民の皆さまにとって最善なのかを追求できる職員、そんな私たちの職員力が此花区を変えるのです。

西原 昇

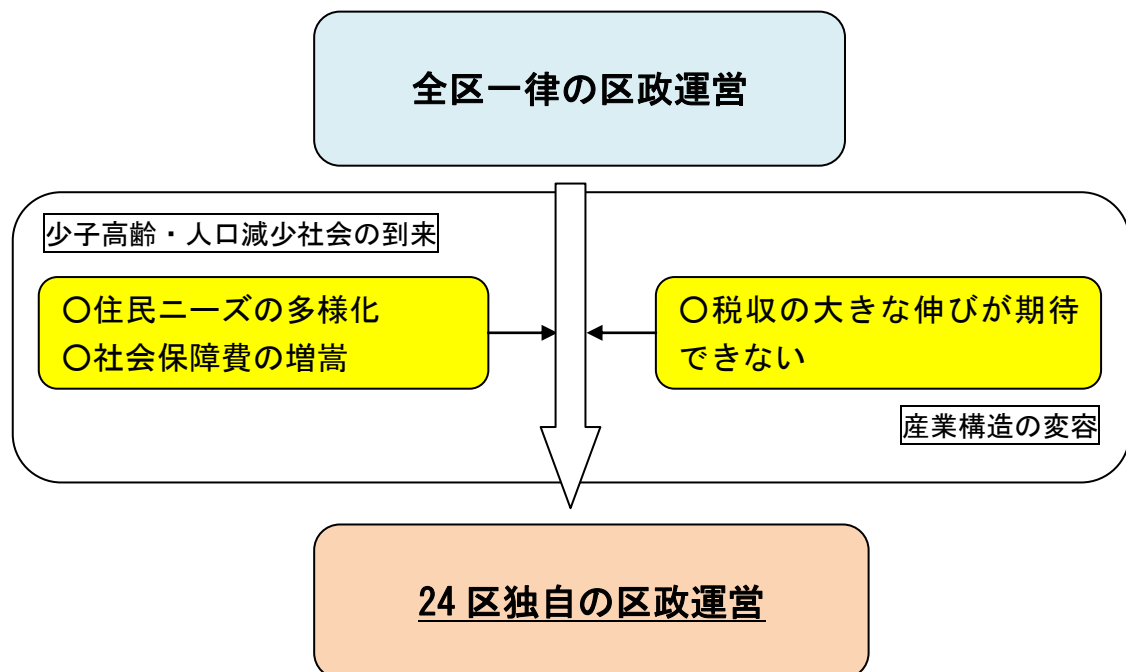
2 此花区役所を取り巻く状況

本格的な少子高齢・人口減少社会が到来するとともに、産業構造の変容等に伴い地域経済が停滞し、今後も飛躍的な税収の伸びが期待できなくなっている一方で、福祉サービスをはじめとする社会保障に対するニーズはますます多様化・増大していくことが見込まれる。

このようななか、一定の与件のもと試算した「今後の財政収支概算（粗い試算）平成25年2月版」では、基金等の補てん財源を除いた通常収支ベースで、ここ10年は約300～400億円の不足が見込まれるなど、今後も持続可能な都市経営を行うためには、スピード感を持った行財政改革が必要不可欠な状況となっている。

以上のような状況のもと、本市は、大阪にふさわしい大都市制度の実現を見据え、行政サービスの内容を住民の選択にさらすなど常に成果を意識し、ムダを徹底的に排除した効果的・効率的な行財政運営をめざすとともに、市民の安全・安心を担う基礎自治行政について現在の大阪市の下で「ニア・イズ・ベター」（補完性・近接性の原理）を徹底的に追求した新しい住民自治の実現をめざす「市政改革プラン」を策定し、現在、取り組みを進めているところである。

全24区役所は、この市政改革プランが掲げる「ニア・イズ・ベター」の実現をめざすうえで、「自律した自治体型の区政運営」を担う拠点と位置付けられている。

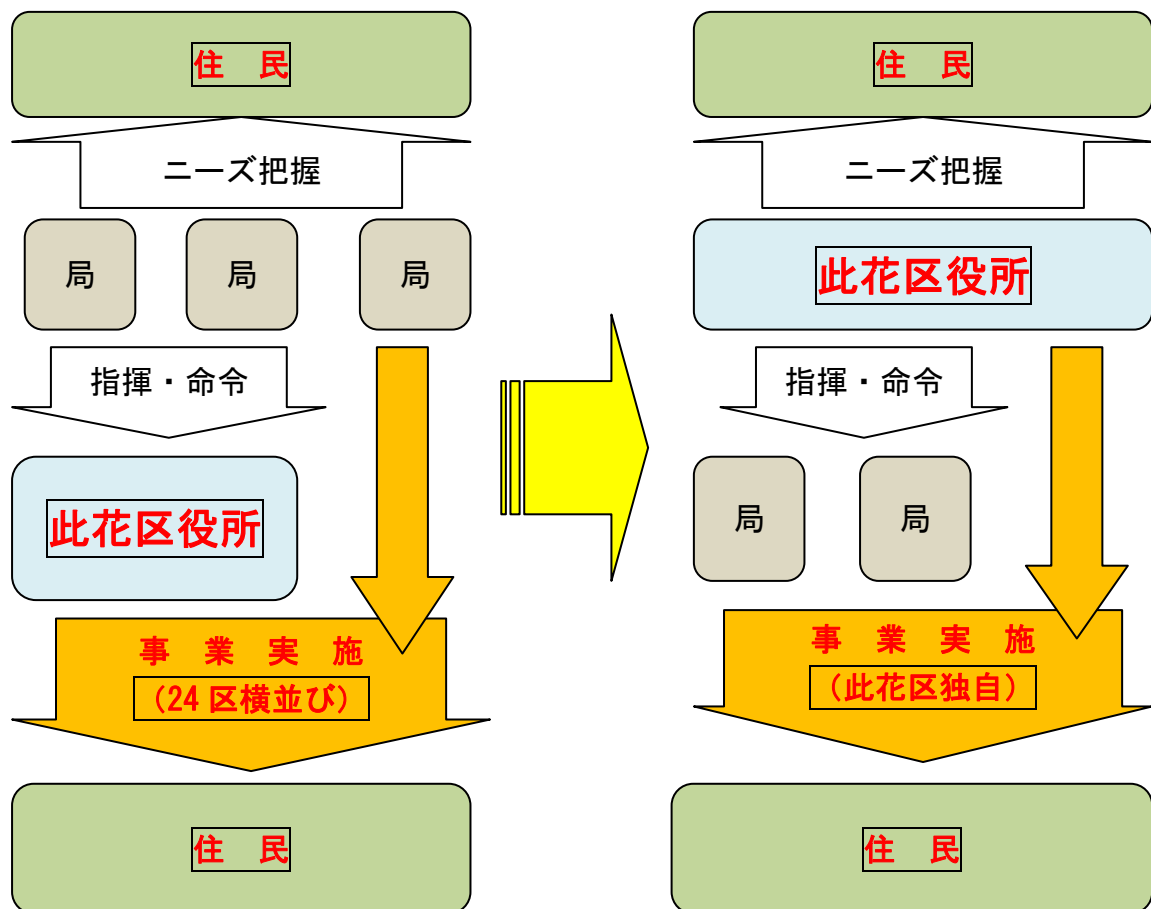


3 めざす此花区役所像 ～客体的実施機関から主体的実施機関へ～

全区役所が拠点として担う「自律した自治体型の区政運営」とは、区内の施策・事業を区長が自らの権限と責任で実施するということである。こうしたことで、区民のニーズに細やかに対応し、これまででは、ともすれば無駄（不足）があったかもしれない施策・事業についても見直し、限られた財源を真に必要な施策・事業へと集中できるとするものである。

このため、本市では平成24年8月の公募区長の就任とともに、区長の決定権が拡大され、従来では局に決定権のあった分野についても、一定の範囲内ではあるものの、区長が区シティマネージャーとして決定権、すなわち局を指揮・命令する権限を持つこととなるなど、制度構築が進められている。

此花区役所は、局主導による24区横並びの行政サービスを実施する、単なる「客体的実施機関」としての区役所から、区民の多様なニーズを的確に掴み、自ら企画立案し、施策・事業へと展開する「主体的実施機関」としての区役所へと変貌を遂げなければならない。



4 めざす職員像

此花区役所が主体的実施機関へと変貌を遂げるためには、区役所職員が自身の置かれた状況を改めて認識することが必要である。また、「職場＝区役所」が自身に求めている職員像を常に意識し、日々の業務や自己研鑽に取り組んでいく必要がある。

★此花区役所がめざす職員像★

◎区民の気持ちに寄り添い、質の高い行政サービスを提供する職員

◎常識や慣習にとらわれず、新しい知恵や知識を自ら学び・考え・行動することで、問題解決に立ち向かう職員

◎公務員としての規範意識を強く持つとともに、自らの仕事に誇りと責任を持ち、チームワークで前に進める職員

5 めざす職員像へ向けた具体的な取組

此花区役所がめざす職員像へと近づくため、そもそも区役所職員としての標準レベルをめざす「＜1＞基本スキルの醸成」、区長決定権の拡大など、今日的な責務への対応としての「＜2＞プラスαスキルの醸成」、それらを培うための土台づくりである「＜3＞スキル醸成のための職場風土づくり」の三つのテーマについて、それぞれ具体的な取組を展開する。

なお、取り組み主体である職員個人・各職場・区役所全体」と取組の進捗管理を行うため【目標年度】を記載している。

また、具体的な取組は、それぞれが相互に連動し相乗効果を生むことが期待される。确实・着実な取組がなされているかどうか、進捗状況について毎年度把握・検証を行い、翌年度への取り組みへ反映させることとする。

＜1＞基本スキルの醸成

（1）職場毎の事務マニュアルの整備 各職場

法令等に基づいて行う、各種相談・受付・審査等のいわゆる「窓口」業務はもとより、基礎自治行政を司る区役所が扱う業務のすべてが区民生活に直結するものであるため、間違いは許されない（正確性の確保）。

また、区民の皆さまからお預かりした税金等によって業務が運営されている以上、当然のことながら、最小コストで最大効果を生む効率性が求められる（効率性の確保）。

さらには、多くの皆さまからの相談に対応するため、迅速な仕事求められる（迅速性の確保）。

こうした確保すべき3要素について長年培ってきたノウハウを、先輩職員から後輩職員へ伝達してることが必須である。さらに、職員数の削減や業務の民間委託化が全市的にも進められていることに鑑みると、とりわけ、熟度等に応じたわかりやすい事務マニュアルを職場毎に整備することが重要である。

【目標年度（25年度）：初任者向け事務マニュアルの整備】

【目標年度（26年度）：中級者等向け事務マニュアルの整備】

（2）業務引継書の整備徹底 各職場・区役所全体

絶え間なく行政サービスを提供することが重要であり、人事異動等によって生じる水準低下は避けなければならない。業務引き継ぎについては、各職場単位で行われているが、それぞれ

の職員の感覚にゆだねているのが実態である。

そこで、業務引継書について、必要な項目を予め様式等を設定するとともに、各職場において一括管理することで、業務の切れ目を無くし、行政サービス水準を維持・向上させる。

【目標年度（25年度）：様式の検討・各職場で整備】

- (3) ホスピタリティの向上に向けた支援等 **各職場・区役所全体**
職場における OJT に加え、各種研修によって職員のスキルアップを支援。

【目標年度（25年度）：手法等の検討・実施】

- (4) 初任者向けチューター制度の導入 **各職場**
新規採用者・所属間異動者（以下、初任者）がステップアップしていくためには、最初の一年間が非常に重要である。そこで、仕事に慣れるまでの間（一年間）、身近な先輩職員がスキルの状況にあわせたアドバイスや日頃の相談役「チューター」となる。なお、チューターを務める先輩職員も、日頃の相談等を通してスキルの向上が期待される。

【目標年度（25年度）：検討・試行】

【目標年度（26年度）：導入】

- (5) 職員ひとりひとりの育成プランの策定 **各職場・区役所全体**
区役所にはスキルの獲得に時間を要する専門性の高い業務や、今後の地域活動を支えるために発展性の高い業務、正確性を特に要求される法令等に基づく業務など、さまざまな業務がある。
職員ひとりひとりが成長を続け、将来的にどの職場で活躍することが区役所にとって最も望ましいかを判断しながら人事配置を行い、日頃の指導を行うことが重要である。

そこで、職員ひとりひとりの複数年度にわたる育成プランを策定する。

【目標年度（25年度）：手法等の検討】

【目標年度（26年度）：策定】

＜２＞プラスαスキルの醸成

（１）各種研修の充実 区役所全体

職員のスキルの向上は各職場で行う「OJT」が基本であるが、各職員の成長を支援する各種研修も非常に重要である。特に、企画・計画策定・予算編成といった強化すべきスキルについて重点化する。また、「目的達成のための効果的手法の検討～実施～振り返り～改善」という研修自体のPDCAサイクルを構築することで、より実効性の高い研修をめざす。

【目標年度（25年度）：検討・実施】

（２）他所属・異業種との交流 区役所全体

環境変化に対する対応には、新しい知恵・知識の習得が必要である（此花区役所がめざす職員像）。また、そもそもの環境変化を読み取るためにも、新しい知恵・知識の習得が必要である。

新しい知恵・知識の習得には、自己研鑽や各種研修などが中心になるが、柔軟な発想ができるよう視野を拡げることが肝要である。そこで、他の区役所や各局・各室職員、民間企業の社員やNPOの職員等との交流の場を設定し、意見交換等を行う。

【目標年度（25年度）：検討】

【目標年度（26年度）：実施】

（３）「このはな」を知るための取組強化 区役所全体

区民の気持ちに寄り添い、質の高い行政サービスを提供するためには、職員が「このはな」のまち・ひとと触れ合い、深く理解することが必要である。そこで、すでに取り組んでいる地域担当課長制度を継続するとともに、新たに、庁内ポータルサイト等を活用して職員間での地域情報の共有を図る。

【目標年度（25年度）：検討・実施】

＜３＞スキル醸成のための職場風土づくり

(１) マネージャーとプレーヤーの責任の再確認 **職員個人**

管理職である「マネージャー」は管理職以外の「プレーヤー」を指導・監督・助言し、「プレーヤーの成長＝スキル醸成」を通じて組織目標を達成する責任を負っている。

「プレーヤー」もまた自ら成長し、マネージャーの指導・助言を仰ぎながら組織目標を達成する責任を負っている。

マネージャーとプレーヤーが、それぞれ負っている責任について改めて確認することが、職場風土づくりには必要不可欠である。

【目標年度（25年度）：実施】

(２) 区長座談会の実施 **区役所全体**

区長と職員が一丸となるため、区長と職員の座談会を実施。

【目標年度（25年度）：実施】

(３) 朝礼の実施 **各職場**

各職場レベルで朝礼を実施し、課題に対する取組の進捗状況の共有などを図る。

【目標年度（25年度）：実施（済）】

(４) 区長表彰の実施 **区役所全体**

職員が「やりがい」「誇り」を持てるように、区長表彰を実施。

【目標年度（25年度）：実施（済）】

(５) 職場改善運動の支援 **各職場・区役所全体**

職員の自主的な事務改善の取り組みを各職場・区役所全体で支援。

【目標年度（25年度）：実施（済）】

(６) 職員の健康管理の支援 **区役所全体**

職員向け通信誌の発行など、職員の健康管理を支援。

【目標年度（25年度）：実施（済）】

(７) あいさつ運動の拡大実施 **職員個人・各職場・区役所全体**

既に実施している職員から来庁者へのあいさつ運動を拡大さ

せ、職員同士においても自ら率先してあいさつする「あいさつファースト運動」を実施。

【目標年度（25年度）：実施】

～具体的な取組はそれぞれが相乗効果を生む～

