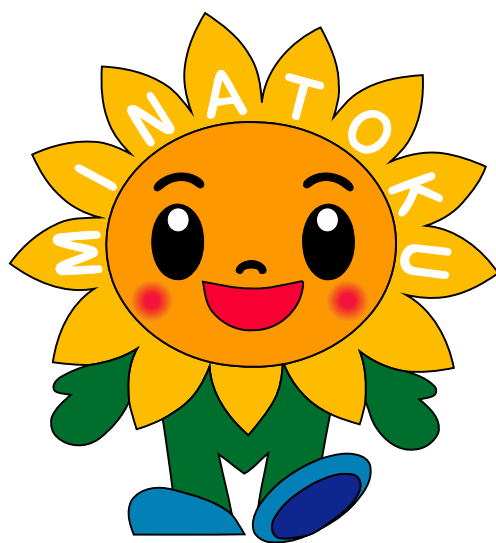


港 区 役 所

職員力向上基本プラン

～ まちづくりを担う自律的な区役所をめざして ～
「職員づくり」・「職場づくり」に関する基本方針



港区のキャラクター「みなりん」

平成25年8月

策定にあたって



大阪市では、「成長は広域行政、安心は基礎自治行政」を基本として、基礎自治については区役所がそれぞれの区のまちづくりを総合的に担うという全く新しい市政改革が、平成24年8月、公募区長の就任と同時に本格的にスタートしました。港区においても、区長が「港区シティ・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大阪市の各部局を横断的に調整し、港区のまちづくりを総合的に推進します。

そのためには、区長はもちろん、職員一人ひとりが主体的に区民と向き合い、港区のまちをしっかりと見つめて、そのニーズや課題を的確に把握し、港区に必要な施策、事業の企画・立案を行うなど、自律的な自治体型の区政運営をめざす必要があります。

職員の主体性や、前例にとらわれず前向きに取り組むチャレンジ精神がそのための「エンジン」となり、職員が能力を存分に発揮できる職場がそのエンジンを搭載する「車体」となります。

私たちは「いちばん住みたいまち、住んで誇りに思えるまち、港区」という目的地をめざしています。そこまでの道は一本ではないでしょうし、絶えず変化する道路事情（区の課題や地域実状）を、区民に最も身近な区役所だからこそ、しっかりと把握して進む必要があります。なおかつ目的地に向けて通過すべきポイントは着実に通過できるよう、その時々で最適な道（施策、事業）を選択しなければなりません。この「職員力向上基本プラン」は、港区の将来ビジョンの実現のため、港区役所職員として、日々の業務に取り組むにあたっての心構えや期待される能力などについて、基本的な目標を職員全員で共有するために策定しました。車に例えると、ナビゲーションに示された目的地に確実に、また、安全・快適に到着するため、車の性能を設定し、その性能が持続的・継続的に発揮されるよう、運転手はもちろん、同乗者全員でメンテナンスもしっかりと行っていく！ということになります。

様々な情報（区民の声、職員の声）を踏まえ、車の走る道（施策、事業）を決定する責任、車のコンディション（職場環境）を最適に保つ責務は最終的に区長にあります。職員の皆さんは一人ひとりが専門性の向上に取り組むとともに、自らの強みを活かし、その能力をそれぞれの職場で存分に発揮し、大いに活躍していただくことが期待されます。

この「職員力向上基本プラン」を区長のもと職員全員で共有し、目的地に向かって、車（区政）を発進させます。そして、港区役所の総合力を発揮し、区民の皆さんとともに「いいまち、一緒につくりましょう！」

大阪市港区長 田端 尚伸



目 次

- 1 港区役所職員としてめざすもの・・・・・・・・・・・・・・・・P 1
- 2 港区役所職員に求められる能力・・・・・・・・・・・・P 2
- 3 港区役所職員の役割
 - (1) 職員の役割・・・・・・・・・・・・・・・・P 2
 - (2) 管理監督者の役割・・・・・・・・・・・・P 3
- 港区役所 職員力・組織力向上 イメージ図・・・・・・・・P 4
- 4 港区役所の職員力・組織力向上のための取り組み
 - (1) 人材マネジメントの推進・・・・・・・・・・・・P 5
 - (2) 風通しの良い職場づくり・・・・・・・・・・・・P 7



1 港区役所職員としてめざすもの

私たちは、港区をよく知り、そして愛し、区民のみなさんと共にまちづくりを進め、「いちばん住みたいまち、住んで誇りに思えるまち 港区」の実現をめざします。

港区では平成 25 年 3 月に、港区がめざす 5 年後の姿（将来像）とその実現に向けた平成 27 年度末までのまちづくりの方向性を示した「港区将来ビジョン」を策定しました。港区の「強み」を活かしながら、「区民主体のまち」「安全・安心・快適なまち」「健やかにいきいきと暮らせるまち」「子育て世代が魅力を感じるまち」「訪れたい魅力と活気あふれるまち」の 5 つの柱によって、まちづくりを推進します。

この将来ビジョン実現のためには、区民のみなさんと共に、港区役所の職員が全力をあげてまちづくりに取り組む必要があります。

私たち港区役所の職員は、自分たちが働く港区のまちをよく知り、そして愛し、区民の皆さんと一緒にあってよりよいまちをつくっていくために、区職員全員が次の 3 つの心構えを常に意識し業務を行います。

港区役所職員の 3 つの心構え

【区民志向】

区民の皆さんの笑顔が、私たちの仕事への一番の評価です。

- ・区民の安全・安心のために働いていることを常に意識します。
- ・区民の視点から問題を発見し、政策課題を設定します。
- ・区民から負託された資源（財・施設・物品など）を港区のまちづくりのために最大限活用します。

【チャレンジ精神】

前例がないことを恐れず、自らなすべきことにチャレンジします。

- ・あらゆる機会を自らの能力を高めるチャンスととらえ、前向きに仕事に取り組みます。
- ・「仕事の目的」を実現するため、「できない理由」を探すのではなく、「できる方法」を考えます。そのためには、時代の変化に応じ、仕事の進め方を変えることを恐れません。

【プロ意識】

成果を意識して仕事に取り組み、その結果について説明責任を果たします。

- ・自らやり遂げる責任感を持ち、問題意識を持って取り組み、成果を出します。
- ・担当業務に関する知識を深めるために能力開発に努めます。
- ・港区役所職員の一員として、直接携わる業務以外の区役所業務に対しても関心を持ち、知識習得に努めます。
- ・より大きな成果を上げるために他の職員とも積極的に協力し、連携します。
- ・区民への説明責任（アカウンタビリティ）を果たします。

2 港区役所職員に求められる能力

港区役所が港区のまちづくりを総合的に推進するという、自律的な自治体型の区政を進めるために、以下のような能力向上に取り組み、職員力・組織力の向上をめざします。

一人ひとりの職員が次に掲げる能力を身に付け、また向上させて、能力を十分に発揮することが、港区役所の職員力・組織力の向上につながります。

(1) 業務を遂行し、施策を実現していくために必要な能力

- ・担当業務に関する専門的な知識・技能を習得し活用する能力
(文書作成、IT利用・活用の能力等を含む)
- ・区民に対して、担当業務について説明・折衝を行い、納得していただくことができる能力
- ・区民に対して、丁寧かつ公正・公平に対応する能力
- ・必要な情報を必要な人に迅速かつ正確に届ける能力
- ・後輩・部下職員を指導し、成長を促す能力

(2) 港区の特性を活かした取り組みや市民協働をさらに進めるために求められる能力

- ・港区の情報を収集し、理解・分析する能力
- ・港区の課題を発見し、問題解決・政策形成につなげていく能力
- ・区民の疑問やニーズを的確に把握し、区民に対して根拠をもって正確に説明し、納得していただくことができる能力
- ・地域に飛び込み、地域の人たちと一緒に考え、多様な人を巻き込みながら地域が抱える課題の解決に向けて物事を前に進めていく能力

3 港区役所職員の役割

職員力・組織力向上のために、職員・管理監督者は、それぞれ次の役割を果たす必要があります。

(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り、尊重し合いながら、共に喜びも悩みも分かち合い、さまざまな課題を解決していきける職場環境をつくる役割を担います。

また、「港区将来ビジョン」や「港区運営方針」に掲げる組織目標を理解し、組織の中での自分の立ち位置を認識したうえで、組織目標を達成するために常に自分の果たす役割を考えながら日々積極的に業務に携わるとともに、「自ら考え学び行動する」ことにより、職員としてキャリア形成に努めることが必要です。

(2) 管理監督者の役割

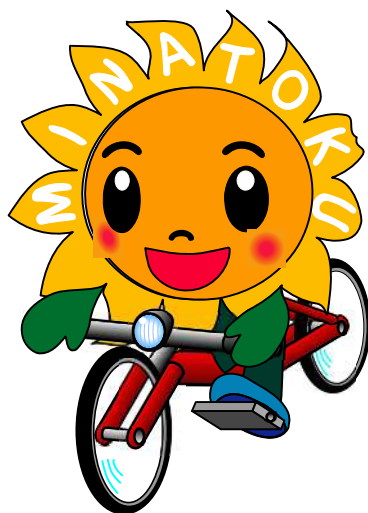
部下職員の人材育成は管理監督者の責務です。人材育成は組織運営の根幹であり、管理監督者は人材育成の重要性を十分に認識する必要があります。

業務の複雑化や繁忙化など、職場環境の変化に伴い、職員力・組織力の向上に向けた取り組みの重要性はこれまで以上に増しており、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ことを強く認識し、職場の責任者として最適なOJT（職場研修）を実施していくことが重要です。

また、組織目標の達成に向けて、その目標を明確に示し、職場の使命や役割を部下職員と共有するとともに、職員の主体性やチャレンジ性を引き出せるような職場づくり、環境整備に努め、職員の成長をしっかりとサポートしていくことが必要です。

そのためには、一人ひとりの職員がそれぞれの「強み」を伸ばし、「弱み」を克服できるよう、部下職員の声に耳を傾け、計画的に人材を育成していくことが極めて重要です。

さらに、管理監督者は一人の職員として、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姿勢を持つことも必要です。

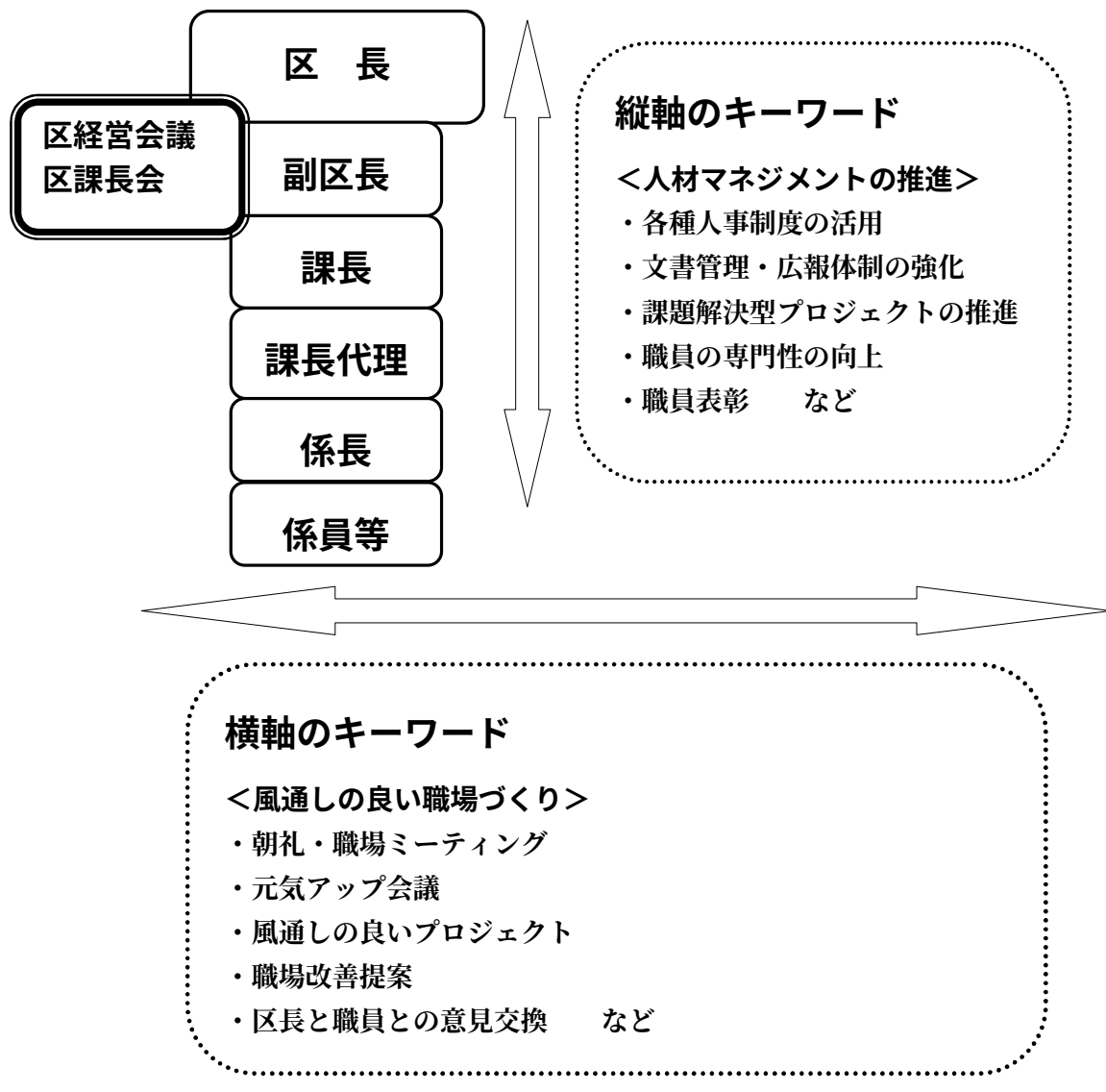


港区役所 職員力・組織力向上 イメージ図

港区将来ビジョン

私たちは、港区をよく知り、そして愛し、区民のみなさんと共にまちづくりを進め、
「いちばん住みたいまち、住んで誇りに思えるまち 港区の実現」をめざします

港区運営方針（毎年度策定）



4 港区役所の職員力・組織力向上のための取り組み

「職員は組織力の源」であり、「職員力向上」は「組織力の強化」につながります。このことを組織全体が再認識し、取り組むことが重要であり、港区では次のとおり進めます。

(1) 人材マネジメントの推進

区長のマネジメントのもと、自律した自治体型の区政を推進するため「港区将来ビジョン」や「港区運営方針」のもとに各課の果たすべき責務について明確にし、職員が一体となってまちづくりに取り組みます。

港区のまちづくりや区民の安全・安心の向上などを自らが担うという意欲と責任を持ち、チャレンジしていく高い意識と意欲を持った職員を育成するとともに、職員が能力を最大限に発揮し、前向きかつ主体的に活躍できるようしっかりとサポートができる組織体制を構築します。

①人事に関する各種制度を活用します

区長のマネジメントのもと柔軟で機動的な人事配置が可能となるよう庁内公募、FA制度、自己申告制度などの各種制度を積極的に活用し、個々の職員が持てる能力を存分に発揮することで、組織のパフォーマンスを高めます。

②文書管理体制を強化します

適正な業務執行の基盤をつくとともに、個人情報適切な管理を図るため、文書管理体制を強化し、区役所全体の事務管理能力の向上に努めます。

③広報体制を強化します

区民のみなさんに必要な情報を迅速かつ正確に、わかりやすく届けるため、新たに広報主任を各課に配置し、区役所全体の広報能力の向上を図ります。

④課題解決型の意識をもって、区民の視点からの課題解決に努めます

課をまたがる課題について、課や職員個人が抱えるのではなく、区役所全体でアイデアや改善策を募ったり、機動的なプロジェクトチームを組織するなど、課題解決型の意識を持って、区民の視点からの課題解決に努めます。

⑤区長表彰を実施します

業務の改善や能率化、市民サービスの向上に取り組んだ職員を区長が表彰し、職員のやる気やモチベーション向上につなげ、前向きかつ主体的に取り組む職員を後押しします。

⑥所属研修を実施し、PDCAサイクルによる改善を図ります

研修は通常、「OFF-JT（職場外研修）」、「OJT（職場内研修）」、「自己啓発」の3つの形態に分類されます。

「OJT（職場内研修）」は、各職場において職務に直結して日常的、継続的・反復的に行い、職員の個別性に応じて実施します。

また、「OFF-JT（職場外研修）」は、職員人材開発センターや所属・外部機関で実施する研修です。港区役所では、区長の権限と責任で区政運営を実施していくうえで、これまで以上に区役所職員に求められる知識・能力（個人情報、コンプライアンス、法務及び接遇等）の向上と職員間での共有のしくみを構築する必要があるため、所属研修（区役所内研修）の充実を図ります。

研修受講後の受講者や講師による評価結果等を踏まえ、PDCAサイクルにより、所属研修の改善を重ねていきます。

なお、これらの区全体での取り組みに加えて、各課においても、それぞれの担当業務に必要な能力を向上させるため、OJT（職場内研修）を実施し、課職員の育成に努めます。

〔参考〕

○職場外研修（OFF-JT）と職場内研修（OJT）ってなんだ？

職場外研修（OFF-JT）は、職員人材開発センターや所属が実施する職場から離れて行う研修で、職場研修（OJT）は、日常の職務のあらゆる場面を通じて職務遂行上の必要な事項に関して行うもので、職務指導などを通じて管理監督者が直接部下職員に対して実施します。

○PDCAサイクルってなんだ？

マネジメントサイクルの一つで、計画（plan）、実行（do）、評価（check）、改善（actまたはaction）のプロセスを順に実施し、最後の改善を次の計画に結びつけ、らせん状に品質の維持・向上や継続的な業務改善運動などを推進するマネジメント手法です。

(2) 風通しの良い職場づくり

職員一人ひとりが、それぞれの職場でそれぞれの強みを活かし、弱みを克服しながら、積極的に日々の業務に取り組みます。また、区民の皆さんにまちづくりのパートナーとして信頼していただけるよう、自らの能力の向上に努めます。

また、課を越えたコミュニケーションの活性化などを通じて、仕事の目指すべき方向性や目標、仕事などで抱える悩みや課題を共有し、互いに協力し総合力が発揮できる港区役所をめざします。

①朝礼や職場ミーティングを実施します

朝礼や、職場ミーティングを毎日全職場で行い、組織目標や職員間の意識の共有を図ります。

②元気アップ会議を設置し、区民サービスの向上をめざし、自主的な取り組みを進めます

各職場から選出された若手職員を中心メンバーとする元気アップ会議を設置し、より良い区民サービスの実現をめざし、業務の工夫や効率化、職場環境の改善や経費の節減など区役所全体で自主的な取り組みを進めます。

③「風通しの良いプロジェクト」を実施します

職員が言いたいことを声に出して言える、互いに協力しながら組織目標に向かっていける職場づくりをめざして、「ワールドカフェ」や「オフサイトミーティング」など勤務時間外における職員交流の機会をつくります。

また、港区に対する理解を深めるために、区内の他の行政機関職員との交流や区内の施設や名所などをめぐる「区内ガイド&ウォーキング」などを実施します。

④庁内情報誌を発行し、職員間の情報共有を図ります

職員同士で、上司と部下で、あるいは担当者間で、区政に関するさまざまな情報を共有し、活発な議論ができる風通しの良い職場風土をつくるため、元気アップ会議を中心に、庁内情報誌「みなと〜く」を継続発行します。

⑤改善箱やアンケートの意見をフィードバックし、改善します

区役所1階に設置した「み・な・と改善箱」や来庁者アンケートでいただいた区民のみなさんからのご意見を、職場の会議等を活用して担当職員にフィードバックし、必要な改善を行います。また、職員に対するアンケートの実施によって職場の環境改善に努めます。

⑥区長と職員との意見交換を実施します

管理職はもとより、係長以下の全職員を対象に、区長と直接意見交換を行い、そこで出された意見を職員全員で共有し、改善につなげることによって、職場の活性化や職員意識の向上につなげます。

⑦職員から改善提案を募集し、優秀な提案事例を区役所全体で共有します

職員の区政運営への参加意識を高めるため、業務や職場に関する職員の改善・改革の提案を奨励します。また、提案事例を区役所内で共有し、実践するなど業務の効率性の向上や職場の活性化につなげます。

⑧職員ボランティア活動を実施し、地域活動に貢献します

職員の社会貢献に対する意識の涵養を図るため、職員のボランティア活動を促進します。職員による区庁舎周辺や通勤途上での定期的な清掃ボランティアを実施して、まちの美化に貢献するとともに、登録制の職員ボランティア制度を活用して、区内のさまざまな市民活動への職員の参加を促進することで、区民と一緒にまちづくりを進めていくという意識の向上に努めます。

私たちは、

港区をよく知り、そして愛し、区民のみなさんと共にまちづくりを進め、

「いちばん住みたいまち、住んで誇りに思えるまち 港区」

の実現をめざします。

