

PDCAサイクルの推進について

《めざすべき将来像》

全庁的にPDCAサイクルが徹底され、恒常的に改善が行われている状態(平成30年度 市政改革室運営方針より)。

◆取組実績

これまで、階層別研修を活用するなど、補職に応じたPDCAサイクルの浸透に取り組むとともに、運営方針の策定・評価に関する実践的な研修を実施することなどにより、PDCAサイクルに関する職員意識の向上を図ってきた。

【平成29年度市政改革室の主な取組内容】

- ・階層別研修（新任課長研修、新規採用者研修等でのPDCAサイクルの周知）
- ・PDCAサイクルの認知度の低い所属を対象とした個別支援
- ・庁内ポータル等を活用した情報発信
- ・運営方針新任担当者研修（策定に関する基本的なスキルの習得）
- ・運営方針説明会（策定に係る留意点の周知と所属内での伝達依頼）
- ・運営方針策定手法研修（策定スキルの向上とダイアログの活用推進）

◆PDCAサイクルの推進状況

平成29年12月に職員アンケートを実施し、PDCAサイクルの認知度などについて調査を行った。

- ・対象者：全職員（27,035人）【昨年度：28,940人】

（※嘱託職員、臨時的任用職員、学校園配属の教職員を除いている。）

- ・回答数：16,694件（回答率：61.7%）【昨年度：19,147件（66.2%）】

- ・属性：所属、年代、補職、職種

所属 53 所属

年代 4 区分（29歳以下、30歳代、40歳代、50歳以上）

補職 5 区分（区長・局長、理事・部長級、課長・課長代理級、係長級、係員）

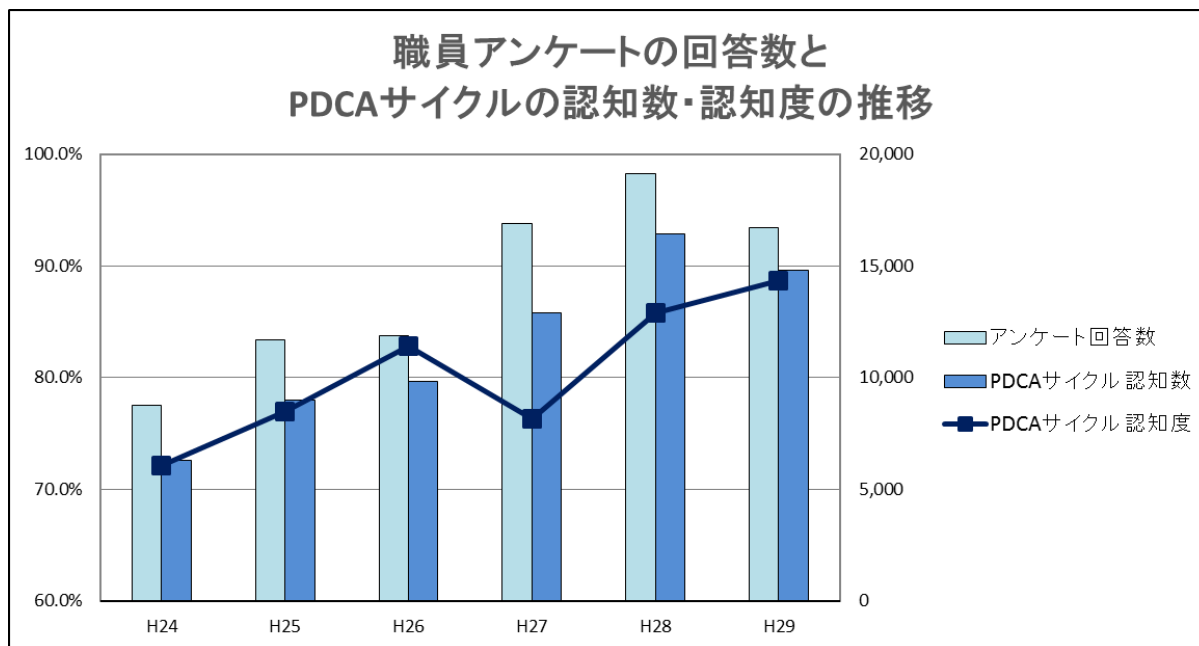
職種 7 区分（行政職、保育士、医療職、研究職、消防職、教育職、技能労務職）

<職員アンケート結果>

問5 あなたは、PDCAサイクルの意味を知っていましたか。

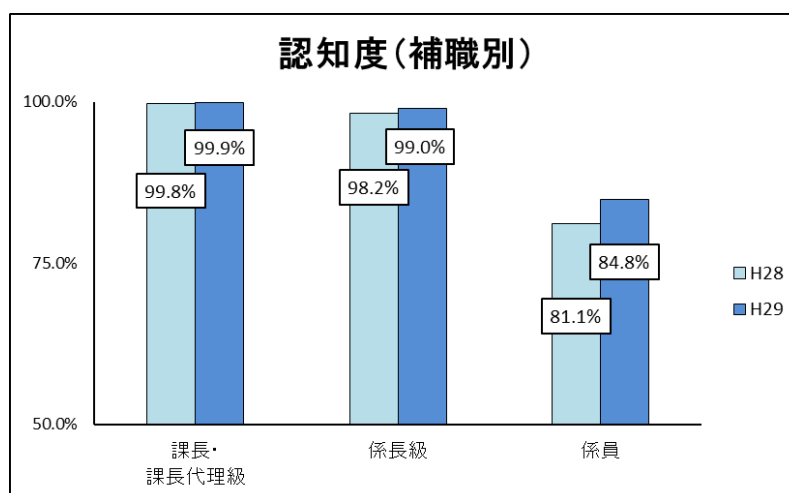
1 知っていた 2 知らなかった

PDCAサイクルの認知度は88.6%となり、平成28年度（85.8%）より2.8ポイント上昇して、平成24年度の調査開始以来、最も高くなった。



補職別にPDCAサイクルの認知度をみると、係員層の上昇（81.1%→84.8%）が職員全体の認知度を押し上げている。

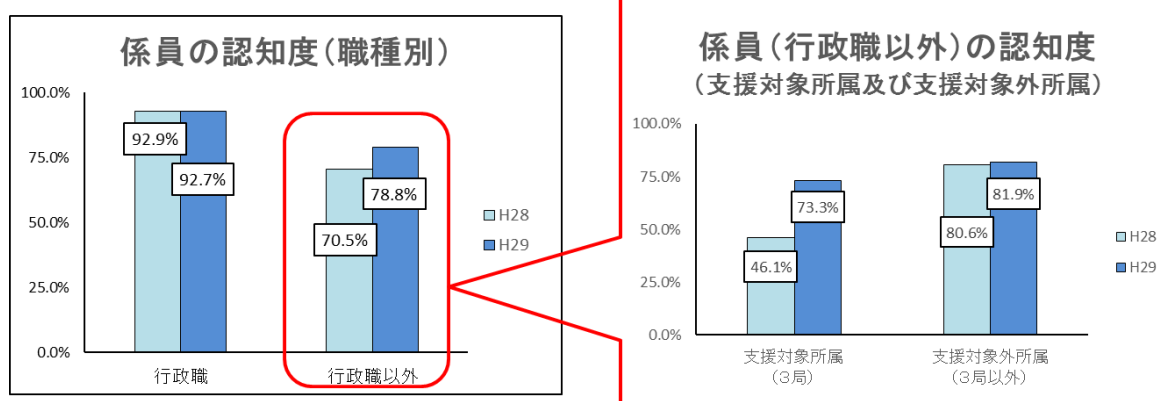
その要因としては、平成28年度からの係員層をターゲットとした取組が一定の成果をあげたものと考えられる。



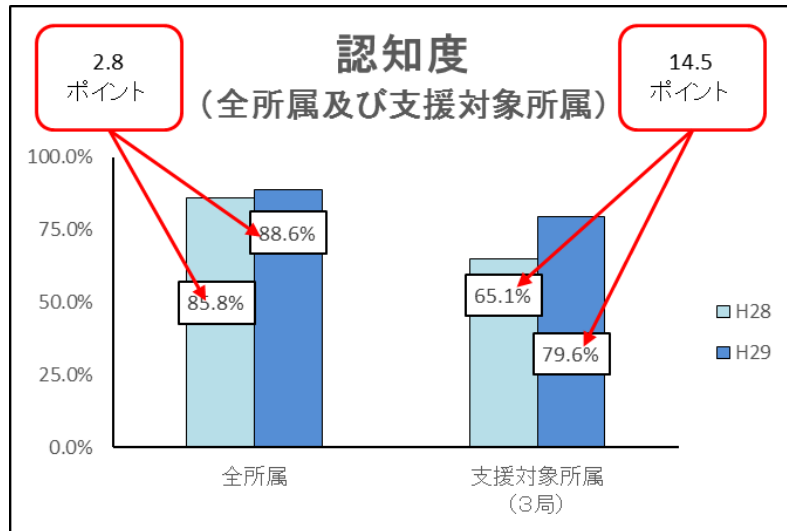
係員層（行政職以外の職員を含む）は他の階層と比べてP D C Aサイクルの認知度が低く、また係員層は全職員の約8割を占めており、全庁的なP D C Aサイクルの浸透を図るには、係員層を意識した取組が不可欠であることから、平成29年度も引き続き係員層を対象とする階層別研修等で基礎的な知識の習得を促すとともに、庁内ポータルを活用した情報発信として、平成28年度に発信した内容に加え、さらに運営方針やマーケティング・リサーチ、5 S・標準化とP D C Aサイクルとの関係を分かりやすく解説し、また庁内ポータルの閲覧が困難な現業職員等には紙媒体を有効活用して情報を提供するなど、係員層向けの取組を継続して実施した。

係員のP D C Aサイクルの認知度を職種別（行政職・行政職以外）でみると、行政職以外は78.8%で、行政職（92.7%）と比べて13.9ポイント低い。昨年度（22.4ポイント）と比べてその差は縮小したものの、依然として係員層の中でも職種によって大きな差異があり、所属別にみても、認知度の低い所属は行政職以外の職員の構成比が高い傾向がある。

平成28年度に引き続き、係員の認知度が特に低い3つの局に対し、職場環境等の実情に応じた“個別支援”を行ったところ、対象所属である3局では、行政職以外の職員の認知度が46.1%から73.3%と大幅に上昇した。



また、職員全体の認知度について、平成28年度と平成29年度の結果を比較すると、全所属では85.8%から88.6%と2.8ポイント増加したのに対して、個別支援対象の3局では65.1%から79.6%と14.5ポイント増加していることから、個別支援の有効性が推測される。



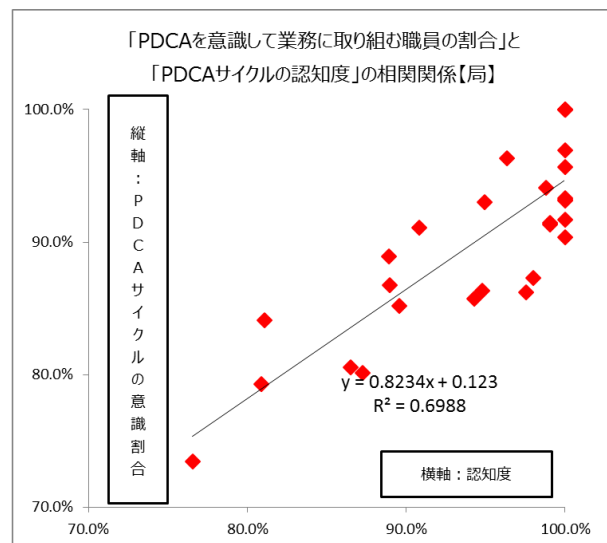
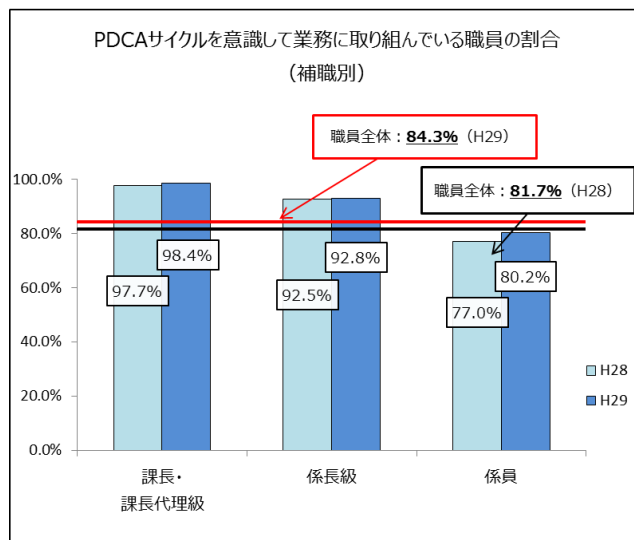
以上のことから、平成 30 年度も係員層(特に行政職以外の職員)を対象とする各種の研修や情報発信を工夫や改善を図りながら継続するとともに、P D C Aサイクルの認知度が特に低い所属に対してその実情に応じた支援を行うことなどにより、全庁的なP D C Aサイクルの徹底を図ることとする。

問 6 あなたは、日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいますか。

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 意識している | 2 ある程度意識している |
| 3 あまり意識していない | 4 意識していない |

「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員（選択肢1及び2の回答者）の割合は全体で84.3%となり、平成28年度（81.7%）より2.6ポイント上昇した。補職別にみると、PDCAサイクルの認知度と同様に、職階が下がるほどその割合は低くなっており、係員が全体の割合を押し下げているものの、平成29年度では80.2%となり、平成28年度（77.0%）より3.2ポイント上昇した。

また、PDCAサイクルの認知度と「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員の割合には、正の相関関係があることから、「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員を増やすには、PDCAサイクルの認知度を高めることが不可欠である。



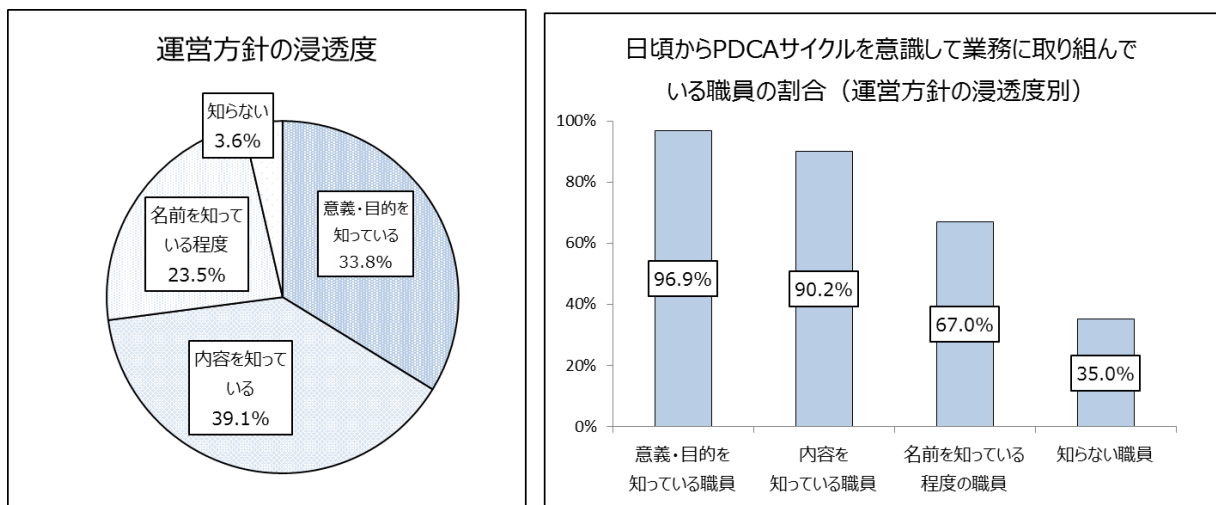
問 9 あなたは、運営方針について、どの程度知っていますか。

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1 運営方針の意義・目的を知っている | 2 運営方針の内容を知っている |
| 3 名前を知っている程度 | 4 知らない |

運営方針の浸透度について、「意義・目的を知っている」職員の割合は全体の 33.8%で、「内容を知っている」職員は 39.1%、「名前を知っている程度」の職員の割合は 23.5%などとなっている。

また、前掲の「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員（選択肢1及び2の回答者）を運営方針の浸透度別にみると、「運営方針の意義・目的を知っている」職員のうち 96.9%は、日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでおり、運営方針の浸透度が低くなるほど、「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員の割合は低くなっている。

運営方針の浸透度を高めることによって、「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組む」職員の増加に繋がると考えられることから、今後も各所属において運営方針の浸透度を高めていく必要があると考えられる。



◆平成 30 年度の市政改革室の取組

平成 29 年度の各種取組の結果、「日頃から P D C A サイクルを意識して業務に取り組んでいる」職員の割合は高い数値で推移している。

平成 30 年度は、「めざすべき将来像」を「全庁的に P D C A サイクルが徹底され、恒常的に改善が行われている状態」に改め、各職場で 5 S 活動によって意識改革が進むとともに、業務の標準化によって改善や問題解決の基礎ができ、P D C A サイクルの徹底を通じた恒常的な改善が行われていくよう、取組を進めていくこととする。

【参考】

問 7 今年度、あなた自身が担当している業務のなかで、P D C A サイクルを回して改善することができた業務がどの程度ありますか。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1 8 割以上 | 2 5 割以上 8 割未満 |
| 3 2 割以上 5 割未満 | 4 2 割未満 |

P D C A サイクルを回して改善することができた業務の割合について、「8 割以上」の割合は全体の 8.3%、「5 割以上 8 割未満」は 38.4%と、「5 割以上」が全体の 46.7%となっている。

