

3 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営

(9) イ	職員づくり、人材マネジメント 改革を支える人材マネジメントの推進	<取組所管> ・取組①②：区 ・取組③～⑥：局・室
----------	-------------------------------------	---------------------------------

□ 3年間の取組と成果の総括

<ul style="list-style-type: none"> <li>・「人材マネジメント」に関する基本方針を策定し、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向け、各種研修の実施や適切に人事評価制度を運用すること等により、組織風土の改善につなげ、成果目標を概ね達成することができた。</li> <li>・職員間での仕事のめざすべき方向性や目標の明確化・共有化を通じて、実効性のある「人材育成行動計画」を策定できるように人材育成担当者研修を実施するなど、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた人材マネジメントを推進した。また「元気アップ運動」や「はなまる活動表彰制度」により、改善の取組や職場活性化に関する自主的・自発的な取組を支援してきたことで、職員どうしの協力・連携が図られたと考えられる。</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 3年間の取組状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・各所属の人材育成担当者が自所属（職場）の現状を把握し、今後の人材育成に関する課題を反映した「人材育成行動計画」を策定することができるよう、人材育成担当者研修を実施し、フォロー研修も実施した。（取組③）</li> <li>・職員の自主的・自発的な取組及び地域におけるボランティア活動等を奨励する「はなまる活動表彰制度」において、所属から推薦のあった事例を市長表彰した。【平成26年度21件、平成25年度22件、平成24年度19件】（取組④）</li> <li>・職員の自主的・自発的な創意工夫を促す職場改善運動を通じて、職場の風土改革を進める「元気アップ運動」において、各年、職員の代表による投票の上位5件を市長表彰した。（取組④）</li> <li>・相対評価による新たな人事考課制度について、平成24年度に試行実施し、平成25年度から本格実施した。（取組⑤）</li> <li>・平成24年度から平成26年度にかけて、ポジティブ・アプローチ手法の研修をはじめ、ポジティブ・アプローチ手法を活用したダイアログの実践モデルの提示やダイアログ研修を実施した。（取組⑥）</li> </ul> <p>※取組①②については、次ページ（各区の状況）を参照。</p> <p>【取組の実施状況】 取組①：A24区、取組②：A24区、 取組③：A、取組④：A、取組⑤：A、取組⑥：A</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 成果目標の達成状況

目 標	実 績	評価区分
効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合	平成26年度 区職員平均 77.3% (各区内訳) 60%台 3区 70%台 12区 80%台 9区	①
平成26年度までに80%以上	平成26年度 市職員平均 78.6%	

□ 課題と今後の方向性

<ul style="list-style-type: none"> <li>・成果目標は概ね達成できたが、市民から信頼される自律的な職員と組織風土を定着させるために、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた人材育成の取組を引き続き推進する必要がある。（取組③④）</li> <li>・職員間の対話を促進するため、引き続き、ダイアログ研修等のサポートを実施する。（取組⑥）</li> </ul> <p>※取組①②については、次ページ（各区の状況）を参照。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※「実績」欄の平成26年度決算額は見込額。

【評価区分の凡例】

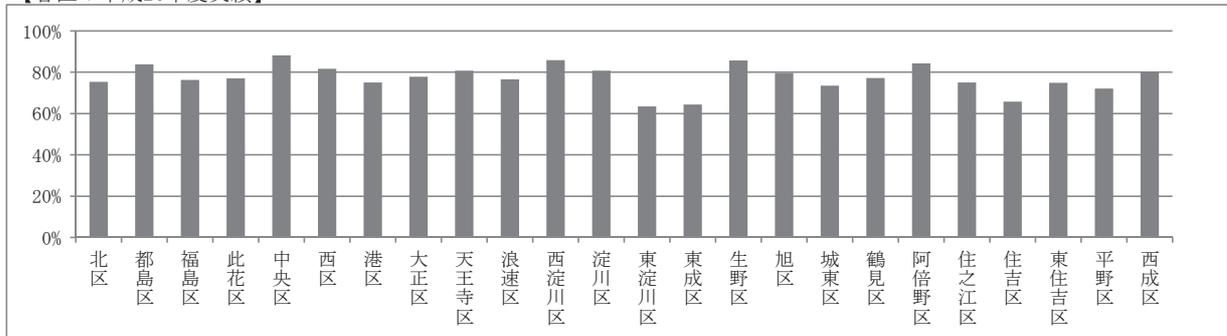
【取組の実施状況】 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった  
【成果目標の達成状況】 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3 (9) イ 改革を支える人材マネジメントの推進

(取組①②)

【目標(A)】 効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・  
 どちらかといえばそうであると感じている職員の割合  
 平成26年度までに80%以上

【各区の平成26年度実績】



	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
北区	①	・「職員づくり」「人材マネジメント」のため、職員満足度調査や区長表彰のほか、窓口改善プロジェクトチームにより来庁者の視点に立ったサービスの向上策を検討実施した。	A	75.3%	94.1%	①	・職員どうしの協力・連携が取れている職場づくりを一層進める必要がある。区役所全体でコミュニケーションを深め、課内での協力体制を進めるとともに、区役所内での相互応援制度の一層の活用を図る。
	②	・「北区役所職員力向上基本方針」を策定し、全職場朝礼や全職員面談を実施したほか、職員相互応援体制を構築し実施した。	A				
都島区	①	・職員の主体性を促すため「区長感謝状」「区長表彰制度」を設置 ・区長と職員が対話する「区長としゃべランチ」を実施	A	83.9%	104.9%	①	・職員の士気を維持・向上させるために、継続的な取組が必要。 ・組織パフォーマンス向上につながる取組を進めていく。
	②	・職員の士気やパフォーマンスの向上を図る区長表彰制度を実施	A				
福島区	①	・全職員を対象とした外部講師による接遇研修の実施 ・課長級によるコンプライアンス研修の実施 ・1階にフロアマネージャーを設置 ・職員応援制度の実施により、繁忙期職員の緩和及び職員の持つスキルの有効活用と能力の向上を図る。 ・所属長による職員表彰制度を活用し、職員の士気向上を図った。 ・元気アップサポーターが中心となって、改善事例提案会に参加。	A	76.3%	95.4%	①	・目標達成率が90%以上であり、一定の効果があつたと判断する。今後も同様に継続的に取り組んでいく。
	②	・「福島区職員力向上基本プラン」の策定	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があつた C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3(9)イ 改革を支える人材マネジメントの推進

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
此花区	①	・めざすべき職員像、それに向けた具体的な取組等を記載した「此花区職員力向上基本プラン」に係る基本的な考え方を取りまとめるとともに、仕組みを構築した。	A	77.1%	96.4%	①	・区役所業務格付けで星を獲得することができなかったため、さらなる接遇の向上が必要である。今後、「此花区役所☆奪還プロジェクト」などに取り組むことで、職員の接遇スキルの向上やほめる文化の定着を図っていく。
	②	・めざすべき職員像、それに向けた具体的な取組等を記載した「此花区職員力向上基本プラン」を策定、職員全員へ周知のうえ、3つの柱、計15項目の具体的な取組を推進した。 ・ホスピタリティの向上等をテーマに係長級以下職員全員との区長座談会を実施した。 ・新規採用者を対象に仕事に慣れるまでの間、身近な先輩職員がスキルの状況に合わせたアドバイスや日ごろの相談役となるチューター制度を試行実施した。 ・各課選抜メンバーによる元気アップサポーター会議を毎月開催し、電話対応の向上に向けた区役所統一ルール等を決定の上、職員全員へ浸透させたほか、風通しを良くするための取組を行った。	A				
中央区	①	・全職員が、自らチャレンジテーマを設定し、失敗をおそれずチャレンジする力を育成した。	A	88.1%	110.1%	①	・区民から信頼される職員、組織風土づくりに向けて失敗をおそれずチャレンジする職員を育成するとともに、組織の活性化を推進していく。
	②	・「職員力向上基本プラン」「職員づくり、人材マネジメントに関する中央区基本方針」に基づく各種取組を実施した。	A				
西区	①	・「西区職員育成基本プラン」を制定するための基本的な考え方をとりまとめた。	A	81.6%	102.0%	①	・「西区職員育成基本プラン」やアクションプランに基づき、全職員地域担当制での職員づくりや、民間研修機関と連携した職員の意識向上、前向き、主体的に取り組む職員の適正な人事評価への反映、所属内表彰制度などを実施する。
	②	・「西区職員育成基本プラン」を平成25年6月に制定し、具体的なアクションプランを作成した。 ・区長、副区長、各担当課長・係長・係員が出席して各担当業務ごとのPDCA検討会議を月1回定期的に実施し、各業務のPDCAの徹底と、職員の意識向上を図った。 ・全職員対象にランチミーティングや区長の考え等を説明するプレゼンテーションを実施し、職員同士のコミュニケーションや区長の考えに対する理解を深めた。 ・全職員に地域担当制を拡大し、「西区職員育成基本プラン」と、地域への理解を深め、まちづくりを支援することができる職員の育成をめざして「担当地域のまちあるき調査」を実施した。 ・親切かつ丁寧で、区民の立場に立って物事を考えることができる職員を育成するため、区独自で外部研修機関を活用して、接遇研修を全職員対象に実施した。 ・職員人材開発センターの夜間スキルアップ講座などの受講について、職員に対してきめ細かに受講奨励を行い、受講につなげた。 ・前向きで主体的・チャレンジ意識を持つ職員を育成するため、「目指すべき優れた行動」に値する職員の表彰を行った。	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3(9)イ 改革を支える人材マネジメントの推進

	3年間の取組状況		成果目標の達成状況			課題と今後の方向性	
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)		評価区分
港区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>港区将来ビジョンの実現に向け、区役所職員として、日々の業務遂行に係る心構えや期待される能力など港区の考え方や取組を職員全員で共有することを目的に平成25年8月に「港区役所職員力向上基本プラン」を策定した。</li> <li>職員の主体性やチャレンジ意識の向上を図るとともに、職場間の連携・協働の取組を促進するため、風通しの良い職場づくりプロジェクト（元気アップ活動）を立ち上げた。</li> </ul>	A	75.0%	93.8%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>港区役所職員力向上基本プランについては、昨今の区役所を取り巻く状況を踏まえ、実態に即した取組を検討し改訂する。</li> <li>研修プログラムを策定し、計画的に実施すること、並びに職員が意識してスキルアップに取り組むための環境づくりや、各課において人材育成のための取組をさらに推進する。</li> <li>職員間の連携・協働の強化及び職場の活性化のため、職員提案運動や風通しの良い職場づくりへの取組を進めていく。</li> <li>清掃ボランティア活動に参加する職員の固定化や参加人数の横ばい傾向があるため、朝礼やミーティングを通じて参加を促すほか、港区内で行われる行事・イベント内容の周知を図り、職員ボランティア活動への参加を促進し、地域活動に貢献する。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年8月に「港区役所職員力向上基本プラン」を策定した。</li> <li>所属長表彰制度を活用し、他の模範となる職員及び優秀な職員提案について区長表彰した。</li> <li>従来からの研修に加え、この基本プランに基づき、文書事務、個人情報保護、接遇等の集合（全体）研修と個別研修（職場OJT）を実施した。また、平成26年度からリーガル・マインド（法的思考力・法的判断力）の習得を図るため、港区法務問題研究会を立ち上げ、他の区役所（西ブロック）の職員も参画し、実施した。</li> <li>担当外ヘルパー制度（相互応援体制）を実施した。</li> <li>風通しの良い職場づくりプロジェクト（元気アップ活動）を立ち上げ、職員提案の啓発・推進、職員参加のワールドカフェ、ウォーキング&amp;バーベキュー、運動会、オフサイトミーティングを開催し、職員同士が協力・連携しやすくなるような取組を実施した。</li> <li>区役所職員に社会貢献に対する意識の涵養を図るため、月2回の庁舎周辺と通勤途上の清掃及び地域行事・イベントへのボランティア（港区民まつり、天保山まつり、大阪ごちそうマラソン）参加を促し、組織風土の改善に繋がった。</li> </ul>	A				
大正区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年3月に大正区職員力向上プランを作成し、職員力向上マネジメントを推進した。</li> </ul>	A	77.8%	97.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね目標達成しているが、今後も継続して取組を推進していく。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員向け広報紙を月1回作成し、積極的な情報発信を行うとともに、若手職員を中心とした改善活動・情報共有の推進会議を月2回開催するとともに、区長・副区長へ直接課題を伝える場を課・担当ごとに設定した。</li> </ul>	A				
天王寺区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度に区人材育成基本方針を策定した。</li> </ul>	A	80.8%	101.0%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針に基づき、具体的な取組を着実に実施していく中で、効果・成果に対して適切な検証を行うことが課題である。今後、具体的取組の実施にあたって検証結果に基づき改善すべき点があれば、見直しを行う。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>区人材育成基本方針に沿った取組として「地域の声を聞き取る経験」「区長との意見交換」「職員塾の開催」「外部講師等による研修の実施」「CS推進振り返り」などの取組を実施してきた。</li> </ul>	A				
浪速区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年4月に「浪速区役所職員力向上基本プラン」を策定し、浪速区が目指す職員像や職場環境を明確にし、その実現に向けた具体的な取組内容を策定した。</li> </ul>	A	76.6%	95.8%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員同士が協力・連携し、効果的・効率的に業務を進めるためには、情報の共有化が必要不可欠であることから、各種の会議や連絡会を開催し共有化を図っているところであるが、会議出席者による情報の共有化は行われているものの、その内容が全職員に行き届いているかという点ではまだ不十分な面もあることから、確実に周知できる方策を講じる必要がある。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>区課長連絡会の開催（毎日）</li> <li>各課庶務担当者会議の開催（月1回）</li> <li>元気アップサポーターチーム会議の開催（月1回）</li> <li>区長、副区長と職員とのランチミーティングの開催</li> </ul>	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3(9)イ 改革を支える人材マネジメントの推進

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
西淀川区	①	・各グループから選出したプロジェクトメンバーによる勉強会を実施し、業務改善に取り組んだ。	A	85.9%	107.4%	①	・職員が主体となって業務改善や効率化に取り組んでいけるよう担当間の連携をさらに推進していく。
	②	・業務改善その他の研修に関する情報を区役所内で周知・共有した。また、他区での業務改善の取組についての把握も行った。	A				
淀川区	①	・改革を担う職員づくりや人材マネジメントに関する基本方針を定めるための仕組みづくりを構築した。	A	80.8%	101.0%	①	・業務効率のよい職場をつくる必要がある。 ・区全体で共通テーマ（例えば業務のスリム化など）を設定し、職員全体で相談しあうなど、風通しの良い職場づくりをめざす。
	②	・淀川区人材育成基本方針を策定した。 ・全課で朝礼を実施（毎日） ・毎月2回区長による全体朝礼を実施 ・笑顔であいさつ運動の実施に伴い、笑顔ポスターを掲示した。（1F～5Fフロア） ・新規採用者や所属間異動者を対象に研修会を実施（ルーキーサポーター制度 2回実施済） ・職員による企画・立案で時間外に区役所ジャックライブを実施。 ・職員による企画・立案による区創設40周年事業を実施 ・元気アップメンバーの企画立案による事業（まちあるき、ハイキング等 2回実施） ・各課において業務のスリム化（ダイエット）を図るための議論を実施	A				
東淀川区	①	・区民から信頼される自律的な職員づくりを進め、職員の知識や技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図るため、OJT・企画力向上・マネジメント等の各種研修を実施している。また、元気アップサポーターによる区職員全員で市民サービス向上を行う取組も進めている。	A	63.4%	79.3%	②	・人材育成PTを中心に「東淀川区職員力向上基本プラン」の取組を実施するとともに、有効な各種研修を通じて、区民から信頼される自律的な職員づくりを進めていく。
	②	・平成25年度に「東淀川区職員力向上基本プラン」を策定、人材育成PTを中心に改定を加えつつ各取組を実施している。	A				
東成区	①	・東成区職員力向上基本プランに基づき、区長表彰制度の構築に取り組んだ。	A	64.3%	80.4%	②	・職員の意識改革を組織風土の改善につなげていけるよう、継続した人材マネジメントに取り組む。
	②	・東成区職員力向上基本プランに基づき、区長自らが講師となって研修を実施し、職員の意識共有、モチベーションアップ、スキルアップに取り組んだ。	A				
生野区	①	・「生野区役所 職員力向上基本プラン」を策定するための基本的な考え方をとりまとめるために仕組みを構築した。	A	85.6%	107.0%	①	・目標は達成しているが、さらに割合を高められるよう、引き続き取組を進めていく。
	②	・生野区接遇研修プロジェクト「いくのスマイル宣言」、企画力向上セミナー、職員人権問題研修「認知症サポーター養成講座」など区独自の研修実施が有効な取組であった。	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3(9)イ 改革を支える人材マネジメントの推進

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
旭区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>改革支援チームを編成し、継続的なカイゼン運動に取り組んだ。</li> <li>現状の業務に潜むムダを削減し、より一層業務の効率化を推進するため、平成25年度には外部委託を行い、業務フローの見直しなどを行った。</li> <li>平成26年度においては3階事務室及び1階会議室において、職員の手による内装のリニューアルを行うなど、職場の環境改善を行った。</li> </ul>	A	79.7%	99.6%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>出産後に必要な手続き漏れを無くし、窓口での待ち時間短縮を目的とした「Bebe CLOVERファイル」（略してベベクロ）を平成25年度に実施したが、その例に倣った、窓口サービスの向上事例の検討を各課において行うほか、カイゼン活動の一層の徹底を図り、効果的・効率的な業務執行に努め、ムダとりや楽しい職場づくりの仕掛けを行っていく。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員意識改革セミナー（全職員対象）を実施、5S、6つのムダとりを推進し、職場環境改善や業務の効率化に取り組んだ。</li> <li>平成25年8月に、旭区職員としてめざすものや職場のあり方を明確にし、活力あふれる組織を支える行動力と意欲に満ちた職員づくりを推進するため、「旭区職員力向上基本プラン」を策定し、新規採用職員に対する研修に注力した。</li> <li>平成26年9月に、幅広い知識の習得による業務スキルの向上を目的として、新規採用職員等を対象として他課業務への派遣研修を実施した。</li> </ul>	A				
城東区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>「城東区職員力向上基本プラン」を策定</li> </ul>	A	73.5%	91.9%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>改革を推進する職員づくりのため、組織風土の改善に向けた取組や、職員の士気高揚を図るための取組を継続して行う。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>「城東区職員力向上基本プラン」を踏まえた研修を実施した。</li> <li>区長と若手職員との懇談会や「城東目安箱」を設置するなど、風通しの良い職場づくりに取り組んだ。</li> </ul>	A				
鶴見区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>元気アップメンバーを中心に、接遇についての意識啓発や、庁舎環境改善活動を実施した。</li> </ul>	A	77.2%	96.5%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>元気アップサポーターの活動は活発ではあるが、その場で話し合われた内容を実際に担当内に浸透させ、動かしていく力が弱い。今後は各担当の主担クラスの職員をメンバーとして選出するなど、実行力を持たせる仕組みを構築したい。</li> <li>「市政改革に関する職員アンケート」の詳細を分析した結果、職層によって抱える問題点が違うことが判明したので、今後は職層別に合わせた内容の組織風土研修を実施したい。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>「褒める・認める組織風土研修」を実施した。</li> </ul>	A				
阿倍野区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年7月に「私たちは、自ら考え、行動する自律的な職員として、市民協働のもと、区民のみなさまとコミュニケーションをはかり、誰もが住みたい、住み続けたいまち『あべの』の実現をめざします。」をめざすべき姿として阿倍野区職員力向上基本プランを策定した。</li> </ul>	A	84.3%	105.4%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果目標は達成していることから、今後も継続的に各取組を実施する。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>阿倍野区職員力向上基本プランに基づき各取組を継続的に実施した。</li> <li>○「区政改革プロジェクトチーム」による課題発見と改善運動の拡大</li> <li>・業務改善の推進（平成24・25年度事例共有会で1位を獲得）</li> <li>○「来庁者等に対するサービス向上プロジェクト」の実施</li> <li>・今月の目標を毎月実施</li> <li>・職員力向上接遇研修の実施</li> <li>・通年通じての「窓口対応等評価シート」の実施（毎日）</li> <li>・GOOD JOBカード（あべのんカード）の実施</li> <li>○コミュニケーションの活性化</li> <li>・オフサイトミーティングの実施</li> <li>・年度当初の区長による方針説明（全職員に実施）及び転入者（新規採用者）との意見交換会の実施</li> </ul>	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

【取組の実施状況】 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

【成果目標の達成状況】 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
住之江区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所格付けにおいて、☆獲得への取組の一環として、委員会・ワーキンググループを設置し、情報共有及び職員意見を聞き取る体制を構築した。</li> <li>元気アップサポーターと連携し、あいさつ運動に取り組んだ。</li> <li>より多くの職員が参加できるイベントを実施し、各担当を越えて連携が出来る機会を設けた。</li> </ul>	A	75.0%	93.8%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>全職員一律の接遇研修の有効性と評価について職員へのフィードバック並びに各担当間の連携が必要である。</li> <li>今後は各課が身近なことから業務改善などの取組を行い、これらの取組を表彰制度などを活用して職員のモチベーション向上に導く。各課での取組は定期的な区幹部会で情報共有を図る。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>「住之江区基本方針」を策定し、下記のような取組を実施した。</li> <li>平成24年度元気アップ運動の一環として、あいさつ運動や区独自のポロシャツを作成するなど、課・担当を越えた取組を行った。</li> <li>月1回、職員向け庁内報を発行し、情報共有を図った。</li> <li>外部講師を招いて、平成25年度は個別の事前課題を用いた実践的な接遇研修を行い、平成26年度はビデオ等を用いて客観的に自分を見直すための研修を実施した。</li> <li>目指せ三ツ星委員会・ワーキンググループを設置し、意見を出し合い取組んだ結果、区役所格付けにおいて、☆を平成25年度一つ、平成26年度は二つ獲得できた。</li> <li>各担当より、表彰者の推薦を募り、個人・グループの表彰を行った。</li> <li>大阪市の「はなまる活動表彰」に職員がボランティアで行っている「おさかなボランティア」を区長推薦し、表彰をされた。</li> <li>毎月、区役所目標をたて、来庁者アンケートをとることで、区民の方に評価をもらう手法を構築した。</li> </ul>	A				
住吉区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年7月に区長会で策定された「職員力向上基本プランの基本的な考え方」に基づき、職員の主体的な参画のもと、改革を担う自律的な「職員づくり」や「職員力向上マネジメント」に関する【住吉区職員力向上基本方針】を策定</li> </ul>	A	65.8%	82.3%	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務が多岐にわたっており、市民ニーズに迅速に対応するため、前向きかつ主体的に職務に取り組み互いに様々な課題解決を図るためのコミュニケーションが希薄となっており、職場環境の改善が必要である。</li> <li>職員に対し、区民と共に基礎自治行政を担う立場であるという意識を啓発するため、区域内の社会貢献活動への自主参加や各種セミナーの参加を促し、職員の適正な評価や組織風土の改善につなげる。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>接遇研修を受講した係員から上司への伝達研修を実施</li> <li>レンゲですみ博、帝塚山音楽祭、セレッソ大阪区民デー等への職員のボランティア参加</li> <li>元気アップ会議の開催（年10回）</li> <li>区職員や警察等と連携した自己啓発研修の実施</li> </ul>	A				
東住吉区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年度にサービスアップマニュアルを策定するとともに、公募の区職員によるプロジェクトチームを中心に区の基本方針として東住吉区役所チェンジ・プログラムを策定した。更に、平成26年度には「おもてなしプロジェクト」を推進した。その結果、平成26年度の区役所業務格付けで星一つ獲得できた。</li> </ul>	A	74.8%	93.5%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の区役所業務格付けで星一つ獲得できたことから、引き続き、「おもてなしプロジェクト」を各課横断した取組として推進し、職員間の連携、情報共有に取り組む。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>策定したサービスアップマニュアルやチェンジ・プログラムをもとに、おもてなしプロジェクトとして、まちづくり研修や接遇研修を実施するとともに、ボランティア清掃や地域イベントへの自主的な参加を促した。</li> </ul>	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3(9)イ 改革を支える人材マネジメントの推進

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
平野区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区長が職員と対面で意見交換し、日常業務における問題点などを浮き彫りにする「区長との対話」を開催したことで、職員の気付きを促進するとともに抽出された課題から職員の前向きで主体性・チャレンジ意識を持つという仕事への「やりがい」につなげる「職員づくり」や「人材マネジメント」に関する基本的な考え方や仕組みが形成された。</li> </ul>	A	72.1%	90.1%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き「区長との対話」で区長自らが課題を認識するとともに全職員で課題を共有し、より多くの課題解決を図るよう努めることで、より一層の職員のやりがいづくりや風通しの良い職場づくりにつなげる。</li> <li>・「平野区職員力向上基本プラン」を策定以来の取組状況を踏まえ、職員の主体的な参画のもと改訂版を策定する。また、その目標の実現に向けては、研修等を効果的に活用するなどして左記取組内容を着実に実行していく。</li> <li>・各課のミッションに基づいた取組を通じ、更に組織の目標の明確化・共有化を図るとともに、様々な研修や各課のミッションの発表会等を通じて、改善の取組を積極的に進めようとする機運を広げる。さらには、管理職のマネジメント力を高めつつ、職員自らがさまざまな能力向上に取り組み、前向きで主体性・チャレンジ精神を持って職務を遂行できる体制を築く。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所職員がめざす職員像を「区民のために自ら考え行動し、信頼される職員」と定め、そのための方向性や具体的取組をまとめた「平野区職員力向上基本プラン」を平成25年度に策定し、設定した目標の実現に向け取り組んだ。</li> <li>【取組内容】</li> <li>・職員の得意分野を活かし組織として活用するため、得意分野を登録し、それに応じて他課等の業務の支援をするスキーム「職員人材バンク」を構築</li> <li>・職員の接遇力アップのための「あいさつ運動」の実施</li> <li>・上記「あいさつ運動」のよりよいフィードバックを目的とした外部モニターによる外部の視点を取り入れた接遇研修の実施</li> <li>・区民に対するよいサービスや職員同士のサポート事例等を職員間で褒賞しあう「ベストプラクティスの共有化」の創設・促進</li> <li>・女性職員の活躍促進につなげるためのプロジェクトを立ち上げ、職員の意識調査を行った。</li> <li>・仕事のめざすべき方向性の明確化を図るため、職員の参画を得ながら各課のめざすべき方向性「ミッション」を再定義するとともに、その内容を職員自らが発表する場を設け、組織のめざすべき方向性の共有化を図った。</li> <li>・全職員を対象に平野区の施策展開のプロセス（市政改革プランや平野区将来ビジョン、平野区運営方針）についての研修を実施し、改めて職員に組織の目標の明確化・共有化を図った。</li> </ul>	A				
西成区	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西成区役所の担当を横断した職員で構成する区政改革推進PTの「西成区ぼちぼちいこ課」メンバーが、「地域を知る」活動を通じ、区をあげて取り組むイメージアップ推進事業などに積極的に関わった。</li> </ul>	A	80.2%	100.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が一人ひとりが前向きで主体性・チャレンジ意識を持ち区民から信頼される状態をめざすため、「西成区役所職員力向上基本プラン」を継続していくとともに、区役所の各担当を横断したPTの「西成区ぼちぼちいこ課」メンバー等が「地域を知る」活動を通じ、区をあげて取り組むイメージアップ推進事業や地域活動への参加を継続する。</li> </ul>
	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員力向上のため、意識改革と職場風土改革を行い、職員が積極的にコミュニケーションをはかり相互に協力しあえる職場環境を整えるため、職員の適正な評価や組織風土の改善等、人材マネジメントに係る具体的な取組を盛り込んだ「西成区役所職員力向上基本プラン」を策定した。</li> </ul>	A				

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった