

平成22年度目標管理シート

【総務部長 増田 富夫】

市の目標	市民満足度の向上			
部の目標	職員のモチベーションの向上			
部の概要	人員	53人	予算規模	9,319,020千円

【具体的な取組】

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
1	課内会議の充実	課内会議を充実させ、情報の共有化、係相互の協力体制の充実を図る。	課内会議を通じ、職員の発言機会を設けることにより、職員全員が職場の状況(情報)を共有し、問題意識をもって、目標達成や改善、自己向上や相互研鑽に取り組むことにより、啓発的職場環境が形成され、個々のモチベーションが向上し、市民満足度の向上が期待できる。	<p>係長会議を月2回程度実施し、情報の共有化を図るとともに、課内における応援体制(役割分担・配置)を決定した。(総務課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎駐車場(満車時対応)：混乱なく整理・誘導 ・国勢調査：滞りなく調査事務を完了 ・東日本大震災：緊急係長会議開催、計画停電に係る電話対応等、初動体制を確立 ・設計関係：定例会議事録を作成し問題点の整理、業務進捗を管理し、積算業務の精度を高めた。(管財課)

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
2	相手の立場に立った丁寧な対応	総務部は市民と直接接する機会は少なく、主に職員を対象とした職場である。市民に直接奉仕する他の職場の職員をバックアップすることが使命であり、個々の職員が健全(快適・効率的)に働けるように最善を尽くすことが、結果的に市民満足度の向上につながると考え、相手の立場に立ち、懇切丁寧な対応をこころがけ信頼感を得ていただくようにしていきたい。	総務部と関わる方々に信頼感を得ていただくことにより、総務部の職員自身が達成感を持ち、モチベーションの向上につながると同時に、多くの職員に快適、効率的に働いていただくことにより、結果的に市民満足度の向上につながる。	接遇研修開催のほか、接遇アンケートを実施し、結果を所管にフィードバックすることで、接遇向上を図った。アンケート結果(年間4回実施)では、窓口対応の満足について4.6%向上した。
3	業務の質を高める。	(管財係) 現在の状況は、各業務ごとに業務マニュアルが未整備又は整備されているものの現状と合わなくなっている。日常的なルールがあいまいになってきている場合があり、担当者やケースによって対応にばらつきが生じる可能性があるため、再度整備をしたい。	(管財係) 各係で業務毎に、業務手順、フロー等を作成し、また事後のチェックのために、主要なマニュアルを作成すること等で、誰が行っても均一な業務内容になるように図り、その作成及び内容で達成度を測る。	公有財産台帳の整備及び市営住宅管理システムの導入 <ul style="list-style-type: none"> 平成21年度決算による財務諸表の公表に向け、資産評価を含めた固定資産台帳の整備を行った。 市営住宅管理システムを導入し、正確かつ迅速な事務処理を行った。
4	〃	(施設営繕係) 22年度は学校耐震等、多くの業務を円滑に推進しなければならない。そのためには意思の疎通が欠かせないものであり、月一回の係内会議を開催し、職員同士のコミュニケーションを図り、問題点を整理し共有化していく。	(施設営繕係) 問題点を整理し共有化することで、個々に抱える問題を解決し、職員のスキルアップを図り、進捗状況を管理していく。	定例会(月1回)の際、議事録を作成し、情報の共有化を図るとともに、問題点の解決や業務の進捗管理を行い、積算業務の精度を高めた。

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
5	適正な契約事務の執行を図る	契約課協議時等において、契約方法や仕様内容等が適正か確認する	入札・契約事務のより一層の公平性・競争性・透明性の確保により市民から信頼が得られる。このことは職員のモチベーションの向上に繋がる。	<ul style="list-style-type: none"> ・契約事務規則の改正を行い、契約研修や通知等で周知し、契約事務の適正化を図るとともに理解を広めることができた。 ・契約事務手続における執行時に必要な添付書類の不足や記載内容の誤謬等を指摘し、適正な内容に是正することができた。
6	ホームページの更なる充実	平成22年度においてCMSの導入を行い、更なる事務の効率化を図ります。また、構築の手法としては、アクセシビリティに配慮した、誰もが利用しやすいホームページとなるよう、利用者の方々の幅広い声を反映させるため、利用者(市民)参加の手法も検討しながら、構築作業を進めていく。	アクセシビリティに配慮した、誰もが分かりやすく、利用しやすいホームページにすることで、新鮮で様々な情報を発信することができ、そのことにより、市と市民とのコミュニケーションが活性化及び充実が図れると考えられる。	<ul style="list-style-type: none"> ・CMS導入に際し、ユーザビリティ、アクセシビリティ、ユニバーサルデザイン等に配慮し、情報提供のしくみを作った。 1) TOPページやサイト構成(情報分類、カラー、バナー広告、写真掲載など)については、アンケート結果のほか、Webモニター18名を活用。 2) 高齢者、障害者、外国人等誰もが分かりやすく使いやすくした。 3) 地図機能、検索、緊急災害、Q&A、外国語自動翻訳等 ・あわせて、作成、承認、アクセシビリティ各種研修を実施した。 ・電子決裁を確立し、決裁・作業効率等の向上を図った。 (作成⇒所管課長承認⇒情報システム課承認) 利用者の意見としては「見やすく扱いやすくなった、写真や動画があり親しみやすくなった、もう少し詳しく内容を掲載して欲しい」などの意見をいただいています。