

平成27年度「新・行財政改革実行プラン」の取組について

1 平成27年度全庁課題の具体的取組について

全庁課題の具体的取組について、今年度の取組を次のとおり設定し、全庁で共通意識を持って取り組んでまいります。なお、各部での取組項目で代表的なものを〈各部取組事例〉として記載しています。

(1) 接遇の向上

〈平成27年度の具体的取組〉 「あいさつ・声かけ運動」の推進

「FUJISAWA にこやかクレド制度」のにこやかクレド向上週間における「あいさつ・声かけ運動」及び庁内放送の実施を継続するとともに、新たに「合同クレド研修(接遇編、コミュニケーション編)」の実施や「クレドポスト[※]」の設置をすることにより、職員間の接遇意識の統一と全庁的な一体感を醸成する。

※クレドポスト＝クレドの行動指針にふさわしい職員の名前や、その理由などを投函するポスト。日々の業務の中で「いいね」と思える対応をしている職員に対して、随時その声を伝えて、お互いに「認め合える」環境を生み出す仕組み。

〈成果指標〉

- ・市民アンケート調査結果(子ども青少年部、福祉部、市民自治部、財務部)
- (参考値) 市民相談情報課に寄せられた接遇に関する苦情件数・内容

〈各部取組事例〉

- ・自ら進んで積極的な挨拶や声かけを行い、職員や市民の方と接するときには笑顔を中心掛ける。
- ・朝礼・各会議時において、あいさつ・声かけの確認を行う。
- ・来庁市民にアンケート調査を実施し、改善策を検討する。

(2) 5S(整理、整頓、清掃、清潔、作法)運動の推進

〈平成27年度の具体的取組〉 資料・図書等及び電子データの整理と削減

庁舎建て替えによる移転を見据えて、執務室内の参考資料、図書類の必要性を改めて確認し、可能な限り整理・廃棄することで移転時の物量を削減するとともに、執務環境を改善する。

また、保有する電子データの管理運用実態を把握し整理を進めるとともに、各課での課題を全庁的に集約し、課題解決に取り組むことで、効率的な事務執行につなげる。

<成果指標>

- ・ファイリング巡視における執務室内の整理整頓に関する巡視結果
- ・資料・図書類の削減率(目標5%)
- ・電子データの管理運用実態の調査結果

<各部取組事例>

- ・庁内資料は原則として過去5年分までの保管とし、それ以外の参考資料等は過去3年間で閲覧実績のないものは原則廃棄する。
- ・執務室内だけでなく、カウンター等の市民の方が利用されるスペースも含めた整理を行う。
- ・IT推進リーダーと文書取扱主任を中心に、ファイル基準表を参考とした電子データのファイル整理を進める。
- ・容量の大きいPDFデータ等は要不要を各自で判断し、不要なものはこまめに削除を行う。

(3) コスト削減の徹底

<平成27年度の具体的取組> **効率的な業務執行の推進**

課内業務を点検し、業務の平準化及び見直しをすることで、業務の生産性・効率性を高め、その結果として時間外勤務時間の縮減につなげる。

<成果指標>

- ・職員1人あたりの時間外勤務時間の縮減率(目標10%)
(参考値)職員1人あたりの年休取得日数

<各部取組事例>

- ・会議は、あらかじめ終了時間を設定し資料の事前配布に努める。
- ・委託発注等の早期事務執行を実践し、事務の効率化を図る。
- ・管理職は、時間外に行う業務内容について確認し、業務の緊急性に基づき必要性を判断する。
- ・時差出勤の活用やノー残業デーを徹底する。

(4) 内部統制・法令遵守の徹底

<平成27年度の具体的取組> **内部統制制度帳票の活用の推進**

内部統制制度の更なる浸透を図るためeラーニング研修を実施するとともに、「業務記述書兼リスク管理表」の継続的な見直し・改善を行い、業務引き継ぎはこれに基づいて行うなど、業務記述書兼リスク管理表の活用を継続して推進する。また、リスクに対する認識を高め、リスク発生時及び重大なリスクに繋がりがねないヒヤリハット事例についてもリスク発生時記録票を作成することとし、リスク発生時の対応について検証を行うとともに、チェックの体制を見直すなど業務記述書兼リスク管理表の

改善に繋げることで人為的な業務誤りの発生ゼロを目指す。

＜成果指標＞

- ・業務記述書兼リスク管理表の活用状況等に関する調査結果

＜各部取組事例＞

- ・説明会や研修を通じて、業務記述書兼リスク管理表に対する共通理解を図る。
- ・内部統制制度の見直しを行う中で、部署間(特に市民センター間)で共通する業務については、情報共有を行い、リスク管理を推進する。
- ・日々の業務で気づいた点やヒヤリハットを業務記述書兼リスク管理表に反映させ、内容の充実を図ることにより、様々なリスクに対応できるようにする。

2 個別課題の整理について

昨年度に引き続き、次の「整理の視点」により個別課題を見直し、平成 27 年度は 19 課題として取り組みます。

- ① 事業の方向性として、既に一定の道筋がついているもの
- ② 「市政運営の総合指針2016」の対象事業となっているもの
- ③ 「公共施設再整備プラン」の対象事業となっているもの
- ④ 分野別個別計画等により取り組むもの
- ⑤ 他の個別課題と統合するもの

なお、整理の視点に合致するものであっても、行財政改革の視点から取り組むべき個別課題については継続するとともに、新たに取り組むべき課題が生じた場合は追加します。

(1) 平成 26 年度末をもって整理する課題

担当部	課題名	整理の視点
保健医療部	超高齢社会に向けた健康づくりの推進	④分野別個別計画
子ども 青少年部	子ども・子育てに関する新たな支援策の構築	④分野別個別計画
環境部	エネルギーの地産地消	④分野別個別計画
経済部	「経済・産業」に関する情報力の強化	① 方向性に道筋
消防局	勤務体制の見直し	① 方向性に道筋
	救急ワークステーションの活用による市民サービスの向上	① 方向性に道筋
教育部	学校施設の効率的な維持管理	④分野別個別計画

(2) 平成 27 年度取組課題 19 課題

- < 3 つの改革 > (1) 将来収支・経済効果を見据えた事業の効率化を図る
 (2) 市民サービスの質的向上を図る
 (3) コスト意識の徹底を図る

部	関係部	No.	個別課題名	3つの改革
1 総務部	指導担当部	(1)	出資団体改革の推進	(1)(2)(3)
		(2)	職員のやる気、モチベーションの向上	(2)
		(3)	総人件費の縮減	(1)
2 企画 政策部	計画建築部	(1)	公共施設の管理及び業務支援	(1)(3)
	計画建築部	(2)	公有財産の有効活用	(1)(3)
		(3)	藤沢市土地開発公社のあり方	(1)
3 財務部		(1)	市民が利用しやすい新庁舎建設	(2)
4 市民自治 推進部		(1)	地域コミュニティ拠点施設(市民の家・自治会館)のあり方の検討	(1)(2)(3)
		(2)	市民及び来庁者の利便性向上に向けた市民窓口センターの業務改善	(1)(2)
		(3)	情報公開の積極的な推進	(2)
5 生涯 学習部		(1)	文化資産等を活用した「郷土愛あふれる藤沢」の実現	(2)
6 福祉部		(1)	介護保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)	(3)
		(2)	福祉窓口業務及び相談機能の充実	(2)
	保健医療部・ 企画政策部	(3)	地域包括ケアシステムの構築	(2)
7 保健 医療部		(1)	国民健康保険料の収納率向上(収入未済額及び不納欠損額の縮減)	(3)
8 経済部		(1)	民間主導によるイベント誘致からなる新たな観光誘客	(1)(3)
9 教育部		(1)	藤沢市立学校教職員の不祥事の防止	(2)
		(2)	いじめや不登校等、様々な悩みを抱える児童生徒への相談体制の充実	(2)
10 市民病院		(1)	将来にわたる健全経営の推進	(1)(3)