

平成28年度「新・行財政改革実行プラン」の取組について

1 平成28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28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」をバージョンアップし、市役所新館入口前にて来庁される市民の方へあいさつ・声かけを行い、さらなる接遇意識の向上を目指します。具体的には、クレド向上週間(毎月第1月曜の週)中の3日間8:30～9:00の時間帯で市役所新館入口前にて新採用職員及び各課職員の合計4名程で来庁される市民の方を挨拶でお迎えします。

〈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)

〈各部取組事例〉

- ・朝礼時等に、にこやかクレドの確認を行う。
- ・来庁市民だけでなく職員間でも積極的にあいさつ、声かけをすることで、細かい気遣いやよりよいサービスにつながる雰囲気づくりを進める。
- ・来庁者に対して、関連部署への案内を率先して行う。

(2) 5S(整理、整頓、清掃、清潔、作法)運動の推進

〈平成28年度の具体的取組〉 資料・図書類の整理と廃棄

引き続き、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。今年度は整理・廃棄の取組強化期間を設けるので、その機会を有効に活用し、物量の削減に努める。

〈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

〈各部取組事例〉

- ・会議の配布資料やコピー部数を見直し、ページ数の多いものはファイル備品へ掲示するなどして供覧する。可能な限り削減を心がける。

- ・資料・図書類の整理を随時行うとともに、取組強化期間に各課で5S の日を定め、重点的に整理と廃棄を行う。
- ・執務空間はもとより、はじめに来局者の目に入るカウンター・窓口が組織の印象となることを認識し、整理・整頓に努める。

(3) コスト削減の徹底

<平成28年度の具体的取組> 効率的な業務執行の推進

昨年度に引き続き、全職員においては、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ことに取り組みます。具体的には、平成 27 年度末実績で前年度実績を上回った部について、その要因について分析し、「部局の管理者」として改善プランを策定し、平成 28 年度末までに一定の成果を得られるよう、その進捗管理を「管理職」が行います。

<各部取組事例>

- ・管理職は、各職員の時間外実績を確認し、職員間の業務の平準化及び見直しを進める。
- ・繁忙期など、課内全体の応援体制を構築することで、業務の偏りを防ぎ、交替で年休を取得できるよう努める。
- ・ひとりひとりが人件費のコスト意識を持つとともに、勤務時間内の効率的な業務執行を徹底する。
- ・業務の効率化に取り組み、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28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ラーニング研修を含めた各種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、リスク発生時の対応について、適正になされたかを検証するとともに、新たなチェックの仕組みを構築するため、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時には必ずリスク発生時記録票を作成するよう、作成基準を示し、説明会や各種研修等を通じて職員の共通認識を図り、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>

- ・業務記述書兼リスク管理表の更新や各課モニタリングを実施する中で、人為的な

業務誤りを防ぐと共にリスク管理を推進する。

- ・リスク発生事例やヒヤリハット事例について、課内で情報を共有し、適宜、業務記述書兼リスク管理表及びマニュアルを修正する。

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 28 年度は 15 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

(1) 平成 27 年度末をもって整理する課題

担当部	課題名	整理の視点
総務部	総人件費の縮減	① 方向性に道筋
企画政策部	藤沢市土地開発公社のあり方	① 方向性に道筋
財務部	市民が利用しやすい新庁舎建設	① 方向性に道筋
福祉部 保健医療部 企画政策部	地域包括ケアシステムの構築	① 方向性に道筋

(2) 平成 28 年度取組課題 15 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)
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)
		(2)	公有財産の有効活用	(1)(3)
3 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)
4 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)
5 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)
6 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)
7 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)
8 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)
9 市民病院		(1)	将来にわたる健全経営の推進	(1)(3)