

◇新・行財政改革 実行プラン 全庁課題票

【実施期間 平成25年～29年】

全庁課題		(1) 接遇の向上		
年度	取組項目	成果指標	実績の概要	省察
平成25年度	「あいさつ声かけ運動」の推進 【運動定着期】 ・行動事例を周知 ・接遇向上週間の設定	接遇に関するアンケート結果 ①職員間アンケート ②窓口職場での市民アンケート	①職員間アンケート ・運動実施後の接遇が「良くなった」58.3%、「変わらない」41.7% ・運動実施後の職場内の雰囲気が「良くなった」46.6%、「変わらない」53.4% ②市民アンケート 全職場全項目における「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値90.9%（「ふつう」以下は8.5%）	1)接遇向上週間により、「あいさつ・声かけ運動」が定着した。 2)一方で、「FUJISAWAにこやかクレド」の基本理念、行動指針をベースに接遇のあり方を捉え直す必要がある。
平成26年度	「あいさつ・声かけ運動」の推進 【接遇意識向上期】 ・「先のあいさつ」「先の声かけ」の徹底 ・「クレドカード」記載内容の確認 ・「クレドマスター投票」の実施	接遇に関するアンケート結果 ①職員間アンケート ②窓口職場での市民アンケート	①職員間アンケート ・職場の接遇の状況が「良い」「おおむね良い」合算した回答率96.1% ・あいさつ・超えかけ運動により職場内・庁内の接遇に変化が感じられる「はい」58.9% ②市民アンケート(※) ・全職場全項目の「良い」「おおむね良い」を合算した回答率の平均値98.6%（「やや悪い」「悪い」は0.7%） ※市民アンケートの選択肢から「ふつう」を無くした	1)クレドマスター投票の実施により、すべての職員が接遇のあり方を強く意識することにつながり、また、投票を受けた職員の意欲向上につながった。 2)接遇の意識は高いが、今後も継続的に「あいさつ・声かけ運動」を行い、意識を持続させる必要がある。 3)市民アンケートの結果は、おしなべて高く、さらなる接遇の向上に向けては、改善の視点を見いだす工夫が必要である。
平成27年度	「あいさつ・声かけ運動」の推進 【接遇意識統一期】 ・合同クレド研修(接遇編、コミュニケーション編) ・クレドポストの実施	①窓口職場での市民アンケート  (参考) ・市民相談情報課への苦情件数		

# ◇新・行財政改革 実行プラン 全庁課題票

【実施期間 平成25年～29年】

## 全庁課題 (2) 5S運動の推進

	取組項目	成果指標	実績の概要	省察
平成25年度	<p>クリーンオフィス・クリアデスク・クリアスクリーンの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書管理・ファイリング制度への理解を深める</li> <li>・不要文書の廃棄やファイリングの見直し</li> <li>・課内で定期的にファイリング状況を確認する</li> </ul>	<p>①ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p>	<p>①ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況):対象各課</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」81.6% 「概ねできている」16.7% 「できていない」1.8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全課を巡視したことにより、各課のファイリングの状況を把握するとともに、それを契機とした再徹底につながった。</li> <li>・庁舎移転、組織改正に伴う執務室の移転後の状況として、整理整頓が十分でないところが見受けられた。</li> </ul>
平成26年度	<p>ファイリングの再徹底と文書量の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファイリングの見直し、キャビネット内の整理</li> <li>・書類、資料、図書類の廃棄・整理</li> </ul>	<p>①ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p> <p>②各職場にある書類・資料等の削減(昨年度比10%削減)</p>	<p>①ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場全体の第一印象がよい(整理整頓がされている)か「できている」79.3% 「概ねできている」18.6% 「できていない」2.1%</li> </ul> <p>②書類・資料等を10.8%削減</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファイリング巡視を継続したことでファイリングの徹底は保たれている状況にある。</li> <li>・執務室の移転にあわせて各課での資料保管期間の目安を示すことで、図書資料等の削減を進めることができた。</li> <li>・執務スペースの手狭さや仮住まい、借り置き意識から、整理整頓は十分でない。</li> <li>・机上の整理整頓や紙文書・資料の削減は、電子化による作業の効率化とセットで考える必要がある。</li> </ul>
平成27年度	<p>資料・図書及び電子データの整理と削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書棚等の資料の必要性の確認、整理、削減</li> <li>・電子データの管理実態の把握と課題解決に向けた検討</li> </ul>	<p>①ファイリング巡視結果(職場の整理整頓の状況)</p> <p>②各職場にある書類・資料等の削減(昨年度比5%削減)</p> <p>③電子データの管理運用実態の調査結果</p>		

# ◇新・行財政改革 実行プラン 全庁課題票

【実施期間 平成25年～29年】

## 全庁課題 (3) コストの削減

	取組項目	成果指標	実績の概要	省察
平成25年度	<p>需用費の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・棚にコストを明示しコスト意識を高める</li> <li>・在庫管理の徹底</li> <li>・電気、ガス、水道の節約</li> <li>・エコドライブの推進による燃料費の削減</li> </ul>	<p>①需用費のうち1項目を選択し前年比2%削減</p>	<p>①各部が選択した需用費 0.51%削減</p> <p>× 目標未達成の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕費＝突発的な修繕</li> <li>・印刷製本費＝消費税増税に対応した料金表の変更</li> <li>・光熱水費＝電気料金単価の引き上げ(量としては達成)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各課が取組対象を決めて実施したが、単価改定など外的要因により指標に到達できないものがあった。</li> <li>・シーリング方式による需用費の削減はこれまでも繰り返し取り組んでおり、さらなる削減効果は出しにくい実態がある。</li> </ul>
平成26年度	<p>事務用紙購入枚数、コピー枚数の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・両面印刷や不用紙の裏紙活用の徹底</li> <li>・電子起案の促進</li> </ul>	<p>①事務用紙購入枚数の前年比3%削減 ②コピー枚数の削減の前年比3%削減</p>	<p>①事務用紙購入枚数 前年比4.35%増加 ②コピー枚数の削減 前年比0.49%削減</p> <p>× 目標未達成の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画改定等のための資料作成</li> <li>・災害対応等突発的な業務発生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が意識をした中で各課が工夫をして取り組んだが、業務が増加傾向にある中で節約意識だけでは実効性のある削減取組につなげることが困難な状況が見えてきた。</li> <li>・上記を受けて、資料等の配布基準など庁内ルールの見直しやタブレットの活用など根本的な対応の検討が今後必要である。</li> </ul>
平成27年度	<p>効率的な業務執行の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課内業務を点検し、業務の平準化及び見直しをする</li> <li>・業務の生産性・効率性を高める</li> </ul>	<p>①職員1人あたりの時間外勤務時間の昨年度比10%削減</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員1人あたりの年休取得時間数</li> </ul>		

# ◇新・行財政改革 実行プラン 全庁課題票

【実施期間 平成25年～29年】

全庁課題 (4) 内部統制・法令遵守の徹底

	取組項目	成果指標	実績の概要	省察
平成25年度	<p>業務記述書兼リスク管理表等の作成とこれに基づく業務実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明会及び研修会を通じた制度の定着</li> <li>・帳票の作成を進める</li> <li>・業務手順の整理、リスク管理により業務執行の有効性・効率性を高める</li> </ul>	<p>①行政組織規則に掲げる全業務の業務記述書兼リスク分担表の作成</p>	<p>①調査結果 「業務記述書兼リスク管理表の作成率」100%</p>	<p>・目標どおり全業務の帳票を作成した。今後は実際の業務の中で、精度を高め実務に役立つ記載内容に更新していく必要がある。</p> <p>・業務引継等でさらなる活用を図っていく必要がある。</p>
平成26年度	<p>業務記述書兼リスク管理表の活用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務記述書に基づく業務執行</li> <li>・業務引継を業務記述書に基づき実施</li> <li>・リスク発生時におけるリスク発生記録表の作成と業務見直し</li> </ul>	<p>①業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務記述所見リスク管理表の新規作成数</li> <li>・リスク発生時記録表の作成数</li> <li>・業務記述書兼リスク管理表の廃止した数</li> </ul>	<p>①調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務引継時に業務記述書兼リスク管理表を活用しているか 「できている」「概ねできている」83.3% 「あまりできていない」「できていない」16.7%</li> <li>・適宜、業務記述書兼リスク管理表を確認し、リスクが発生しないよう努めているか 「できている」「概ねできている」91.2% 「あまりできていない」「できていない」8.8%</li> </ul> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務記述所見リスク管理表の新規作成数 134件</li> <li>・リスク発生時記録表の作成数 319件</li> <li>・業務記述書兼リスク管理表の廃止した数 47件</li> </ul>	<p>・業務記述書については、徐々に活用されてきたが、既存のマニュアルを使用している実態も見受けられるため、それぞれの位置づけと補完性について理解されるよう、継続して説明していく必要がある。</p> <p>・リスク発生時記録表については、半期に一度、行政総務課で集約し、類似事案のリスク発生防止に活用した。そのなかで、行政総務課と業務主管課でリスクの捉え方や認識の差があるものについては担当課への確認をしたため、年度途中では「できている」とした課が、年度末時点では「概ねできている」に改めたケースがあったものと考えている。ヒヤリハット時も含め、帳票の作成基準をより明確に示せるよう、検討していく必要がある。</p> <p>・また、活用状況調査の設定について、各課の受け止め方に差違が見受けられたため、ヒアリングにより具体的に状況を確認をした。実態をしっかりと把握するために回答基準についても今後精査が必要である。</p>
平成27年度	<p>内部統制制度帳票の活用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務記述書兼リスク管理表の継続的な見直し、改善、活用</li> <li>・リスク発生時、重大なリスクにつながりかねないヒヤリハット事例についてもリスク発生記録表を作成、対応について検証して、業務記述書兼リスク管理表の改善につなげる</li> </ul>	<p>①業務記述書兼リスク管理表活用状況の調査結果</p>		