

摂津市業務執行の適正化推進に関するアクションプラン
取組み結果報告書

(平成 26 年度～平成 28 年度)

平成 29 年 10 月

摂 津 市

目 次

■はじめに	1
■取組み結果の概要	1
■今後の方向性	2
■資料	
アクションプラン進捗状況報告書（平成 28 年度取組み結果）	3
事務処理修正件数（ミス）の記録集計結果（財務・会計・法規事務）	13
事務処理等における職員意識に関するアンケート 集計結果（管理職・一般職）	14

■はじめに

本市では、あらゆる分野で生じかねない事務処理ミスを防止し、業務執行の適正化を図るため、「摂津市業務執行の適正化推進に関する基本方針」及び「摂津市業務執行の適正化推進に関するアクションプラン」を平成 26 年 11 月に策定し、全職員で組織的かつ自律的に対応策に取り組んできました。

このたび、「摂津市業務執行の適正化推進に関するアクションプラン」に掲載している各項目の取組行程（平成 26～28 年度）が終了しましたので、最終年にあたる平成 28 年度の取組内容を中心として、これまでの取組みの結果を公表いたします。

■取組み結果の概要

（P3～P12 参照）

平成 28 年度についてはNo.10「職員名札に職責表示」、No.11「パソコン・デスクトップ上に職責掲示」、No.24「庁内LANを活用した各種研修の動画等の管理」などを新たに実施し、平成 28 年度末において、アクションプランに掲げる 29 の取組みは、全て実施済み（継続実施含む）となっています。

【取組み効果の進捗管理】

- ・事務処理修正件数（ミス）の記録（P13 参照）

アクションプランの取組み効果をはかる指標の一つとして、平成 26～28 年度の間、毎年 12 月を事務処理修正件数（ミス）のカウント月間とし、財政課、総務課、会計室において実施しました。平成 26 年度と平成 28 年度の結果を比較すると、事務処理修正件数（ミス）は全体で 174 件、約 46%減少させることができました。ただし、項目別にみると増加傾向にある部分もあり、アクションプランに基づく、継続した取組みが必要です。

- ・職員意識アンケート（P14～P19 参照）

平成 29 年 1 月から 2 月にかけて、職員アンケートを実施し、回答率は管理職が 78%、一般職が 62%となりました。平成 25 年度に実施したアンケートと比較して、「OJTへの意識の向上」や「危機感と強い意識を持って業務を行っている」などの改善が見られました。一方で「上司・同僚との連携が取れていないと感じている職員の割合が増えている」などの課題も明らかになっており、今後も各取組みを継続したうえで、定期的な効果検証を実施する必要があります。

■今後の方向性

業務執行の適正化推進は、一過性で終わらせることなく、継続して取り組んでいくことが大変重要となります。平成 29 年度以降についても、アクションプランに掲げる各項目を、PDCA サイクルの考え方のもとに常に改善し、継続的に実施します。

※「摂津市業務執行の適正化推進に関するアクションプラン」においては、取組行程として記載している平成 26～28 年度以降についても、全取組みを継続的に実施することとされています。

《アクションプラン進捗状況報告書(平成28年度取組み結果)》

◆取組項目 1. 管理・監督職のマネジメント力の強化

5次行革

◇取組の方向性 1. ベテラン管理職の経験に基づく知識・技術の伝承

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
1 部長級・次長級・課長級職員を講師とした講座	<p>受講者に対し、上位職階者から過去に経験した難題や対応、注意すべきポイント等、学びたいことについてアンケートを実施し、講師・テーマ・内容を決定し、講座を行います。</p> <p>【講師】部長級・次長級・課長級職員 【テーマ】マネジメント全般 【方法】アンケート実施(受講者) 【頻度】年1回 【備考】アンケート結果を基に一連のプログラム設定</p>	人事課	課長級、課長代理級	実施(継続)	退職部長級講話(5名)を3月16日に実施した。対象者は従前の若手課長級職員及び希望する課長代理級職員に加え、希望する係長級職員についても受講可能とした。結果、46名の受講があった。	経験豊富な職員が退職していく中、退職する部長級職員から経験や心構え・思いを伝え、市政の中核を担う若手管理職の育成及び市政運営に役立てるきっかけとなった。	希望者のない課については、所属長を通じて、積極的な参加を促す。

◇取組の方向性 2. 管理・監督職の判断力・決断力の養成

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
2 外部講師による判断力・決断力養成研修	<p>マネジメント能力の中でも判断力・決断力に特化した研修を、困難事例想定演習と合わせて実施します。</p> <p>【講師】外部講師 【テーマ】マネジメント(判断力・決断力) 【方法】各課アンケートで集約した事例の活用 【頻度】年1回 【備考】講師と事前の十分な協議を実施</p>	人事課	課長級、課長代理級、係長級	実施(継続)	1月17日に課長級職員、1月31日課長代理級職員、1月30日に係長級職員を対象に判断力・決断力研修(1日研修)を実施した。課長級職員13名、課長代理級職員11名、係長級職員27名が受講した。	職員研修アンケートでは、「適切な判断を行うためには、判断材料となる情報の収集が重要であることを学んだ」などの意見があり、「満足度」、「理解度」ともに概ね高い結果となり、職員の資質向上を図ることができた。	研修等の実施により明らかとなった課題を抽出・分析し、困難事例想定演習等の改善を図り、職員の能力向上に取り組む。

◇取組の方向性 3. 困難事例の集約

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
3 困難事例集	<p>各課アンケートにより、過去に遭遇した業務遂行上の困難事例とその対応を全庁で集約し、研修や演習に活用するとともに、管理・監督者用の冊子を作成します。</p> <p>【範囲】全庁 【対象】過去業務上困難であった事例（ヒヤリハット含） 【方法】各課アンケートの実施 【備考】各種研修会・演習・講座での活用</p>	政策推進課 総務課	課長級、課長代理級、係長級	実施（継続）	1月17日、1月30日、1月31日に開催した判断力・決断力研修（1日研修）において、平成27年度に取りまとめた事例等を検討材料としてグループワークを実施した。	実際に起こった身近な事例等を活用し研修を行うことで、有効な学びの機会とすることができた。	困難事例等のブラッシュアップに取り組むとともに、研修等での題材として活用を進める。

◇取組の方向性 4. 困難事例の活用

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
4 外部講師による困難事例想定演習	<p>事前に集約した困難事例を活用し、外部講師によるロールプレイング形式やグループワークでの演習を実施します。</p> <p>【講師】外部講師 【テーマ】困難事例への対応（市民苦情、コンプライアンス等） 【方法】各課アンケートで集約した事例の活用 【頻度】年1回 【備考】講師と事前の十分な協議を実施</p>	人事課	課長級、課長代理級、係長級	実施（継続）	1月17日に課長級職員、1月31日課長代理級職員、1月30日に係長級職員を対象に判断力・決断力研修（1日研修）を実施した。課長級職員13名、課長代理級職員11名、係長級職員27名が受講した。	職員研修アンケートでは、「先入観などによって間違いが生じていたことに気付いた」などの意見があり、「満足度」、「理解度」ともに概ね高い結果となり、職員の資質向上を図ることができた。	研修等の実施により明らかとなった課題を抽出・分析し、困難事例想定演習等の改善を図り、職員の能力向上に取り組む。

◆取組項目 2. 職務・職責の明確化

◇取組の方向性 5. 職階ごとの能力と役割の再整理

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
5 職階別役割表の再整理	<p>地方公務員法改正及び人材育成実施計画の見直しに基づき、職階別役割表を整理します。</p> <p>【整理】人材育成基本方針 【備考】各課におけるOJTにて活用</p>	政策推進課 人事課	全職員	実施 (継続)	5月19日・20日に人事制度説明会を開催し、「等級別基準職務表」や「標準職務遂行能力」について説明するとともに、人事評価との関連性についても説明を行った。	標準的な職ごとに、その職務を遂行する上で発揮することが求められる能力についての理解が深まるとともに、職責に対する意識を高めることができた。また、OJTにおいて、行う側・受ける側の双方が、各職位の役割と求められる能力を踏まえて取り組むことができた。	引き続き、機会をとらえて、「等級別基準職務表」や「標準職務遂行能力」の説明・周知に取り組む。

◇取組の方向性 6. 職階ごとの能力と役割の認識強化

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
6 事務決裁規程・人材育成基本方針の庁内LAN掲示	<p>職場ですぐ確認できるよう、事務決裁規程・人材育成基本方針等を庁内LANの所定位置に保管します。</p> <p>【備考】各課におけるOJTにて活用</p>	政策推進課 人事課	全職員	実施 (継続)	庁内LANの政策推進課フォルダ内に「事務決裁規程(別表)」を掲載し、各庶務研修において、周知徹底を図った。	職場でいつでも誰でも閲覧・確認が可能な環境であることが理解され、それぞれの職位毎の役割等についての認識が深まった。	引き続き、各庶務研修等の機会をとらえて、説明・周知に取り組む。
7 全体研修会(人材育成基本方針)	<p>「求められる職員像」の認識を深めるため、部長級、次長級、課長級職員対象の研修会を開催します。</p> <p>【方法】講義形式 【頻度】年1回 【備考】各課におけるOJTへの展開</p>	人事課	部長級、次長級、課長級	実施 (継続)	5月19日・20日に人事制度説明会を開催し、「等級別基準職務表」や「標準職務遂行能力」について説明するとともに、人事評価との関連性についても説明を行った。	標準的な職ごとに、その職務を遂行する上で発揮することが求められる能力があることへの理解が深まるとともに、職責に対する意識が高まった。	引き続き、機会をとらえて、「摂津市における標準的な職を定める規程」及び「摂津市における標準職務遂行能力を定める規程」の説明・周知に取り組む。

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職種	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
8 事務決裁規程研修	事務決裁規程に関する事例を収集・整理し、それを活用した研修を実施します。 【講師】各主管課職員 【テーマ】事務決裁規程・財政課合議基準等 【頻度】年1回 【備考】各課におけるOJTへの展開	政策推進課 財政課 人事課	新任係長・ 新任副主査	実施 (継続)	1月13日に開催した、庶務研修時に、事務決裁規程の基本的な考え方について説明を行った。	決裁区分の設定理由、各職階におけるチェック機能の重要性などの理解につながった。	引き続き、庶務研修等の機会を捉えて、事務決裁規程についての説明を行う。
9 事務決裁規程研修の内容を各職場へフィードバックする仕組みづくり	事務決裁規程研修の内容を課内で情報共有し、各課の所管業務に当てはめることで事務決裁規程の理解を深めます。 【内容】研修内容を各課におけるミーティングで報告	全課	事務決裁規程研修受講者	実施 (継続)	1月13日に開催した、庶務研修にて配布した「事務決裁規程」をベースに、各職場に戻った際に、個別業務に当てはめて考えてもらうよう周知を行った。	各職場におけるフィードバックにより、事務決裁規程の理解が一層広がり、職階毎の役割の認識強化につながった。	継続した研修の実施及び各職場へのフィードバックの実施により、理解の定着を図る。
10 職員名札に職責表示	職階ごとに必要とされる役割・能力をまとめたカードを作成し、各課に配布します。 【備考】パソコン・デスクトップ画面表示と連動	人事課	全職員	実施 (継続)	各職員が自身の職務・職責を十分に認識し、業務に取り組むことができるよう、該当する職位の「標準職務遂行能力カード」を全職員に配布した。	標準的な職ごとに、その職務を遂行する上で発揮することが求められる能力があることへの理解が深まるとともに、職務に対する意識が高まった。	引き続き、職員の情報系パソコンへのポップアップ表示と連動し、「標準職務遂行能力」に対する意識付けを行う。
11 パソコン・デスクトップ上に職責揭示	職階ごとに必要とされる役割・能力を、職員のデスクトップ画面に揭示します。 【方法】対象職員のPC活用 【備考】職員名札裏への表示と連動	情報政策課	全職員	実施 (継続)	「標準職務遂行能力」を、毎週月曜日の朝に、職員の情報系パソコンにポップアップ表示する運用を開始した。	標準的な職ごとに、その職務を遂行する上で発揮することが求められる能力があることへの理解が深まるとともに、職責に対する意識が高まった。	引き続き、各職員に配布している「標準職務遂行能力カード」と連動し、「標準職務遂行能力」に対する意識付けを行う。

◆取組項目 3. チェック機能の充実と体制強化

◇取組の方向性 7. 業務毎の担当者の整理

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
12 新たな業務分担表による主担当者・副担当者の選任	スケジュール及び主担当者・副担当者を記載した業務分担表を各課で作成します。 【時期】毎年4月 【備考】主担当者・副担当者にそれぞれ責任が伴うよう副担当者の役割を明確化	全課	課長級以下	実施(継続)	新たな業務分担シート(年度間月単位でのスケジュール設定・主担当者・副担当者選任)のフォーマットを、庁内LANにデータを収納した。	特定職員への業務偏りの防止や課全体の業務量平準化に資することができた。また、フォーマットを課内会議資料とすることで課内業務の進捗状況を職員間で共有するツールとすることができた。	引き続き、フォーマットの活用及び副担当者の選任を進め、業務毎の担当者の整理を推進する。

◇取組の方向性 8. 職場の体制に応じた機能的な文責の活用

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
13 文書取扱基準の見直し	文責の柔軟な運用を行うため、副文責の複数人設置等現行の文書取扱基準の見直しを行います。 【方法】文書取扱責任者会議の活用 【備考】先進事例等の情報収集	総務課 政策推進課	文責・副文責	実施(継続)	文書取扱責任者会議を、少人数にて計6回の会議を開催し、改訂した文書取扱基準をもとに、文責の役割について研修を行った。	少人数で文書取扱責任者会議を実施したことにより、積極的な意見交換ができた。また、会議で質問のあった事項をQ&Aにまとめ、庁内LANに掲示することにより、情報の共有を深めることができた。	案件の内容等に合わせて、会議の開催規模、開催時期等を柔軟に変更し、より効果的な会議開催に努める。
14 文責・副文責の研修	文責・副文責の役割や責務を認識し、求められる能力を養成するため、研修を実施します。 【講師】総務課職員 【テーマ】文責・副文責の職務の徹底 【頻度】年1回	総務課	文責・副文責	実施(継続)	文書取扱責任者会議を、少人数にて計6回の会議を開催し、改訂した文書取扱基準をもとに、文責の能力向上を図った。	少人数で文書取扱責任者会議を実施したことにより、積極的な意見交換ができた。また、会議で質問のあった事項をQ&Aにまとめ、庁内LANに掲示することにより、情報の共有を深めることができた。	案件の内容等に合わせて、会議の開催規模、開催時期等を柔軟に変更し、より効果的な会議開催に努める。

◇取組の方向性 9. 業務別確認項目の設定

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
15 庶務業務におけるチェックシート	財務・会計・法規事務に係る、ミスをしないためのチェックシートを作成・活用します。 【範囲】 全課職員 【備考】 庶務マニュアル(会計処理ハンドブック・文書事務の手引・情報の公開に関する事務の手引)に付加	総務課 財政課 会計室	全職員	実施(継続)	8月8日に財政研修(応用)、1月10日に会計・法規研修(応用)、1月13日に会計・文書研修(基礎)、3月1日に財政研修(基礎)を実施し、各事務における確認事項やフローを周知した。また、各課からの問い合わせ時にQ&A等の活用を促した。	研修を通じて、職階に沿った内容の理解を促すとともに、チェックシート等の周知・活用をすすめ、知識の定着及びミスの防止に繋げることができた。	各担当課にて疑問点等を確認できるよう、ハンドブック及びQ&A等の内容を充実させた。

◆取組項目 4. 本質の理解につながる業務マニュアルの活用

5次行革

◇取組の方向性 10. 業務マニュアルの内容充実

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
16 現行庶務マニュアルの最新版への改訂	庶務マニュアルが最新となるよう改訂します。 【頻度】 随時 【対象】 文書事務の手引・情報の公開に関する事務の手引・個人情報保護条例の手引・会計処理ハンドブック・接客ハンドブック・こもんせつつ	総務課 情報政策課 財政課 会計室 人事課	全職員	実施(継続)	「文書事務の手引」「情報の公開に関する事務の手引」「会計処理ハンドブック」を改訂した。また、「個人情報取扱事務の届出のマニュアル」に、各手続きの根拠となる個人情報保護条例の関連条文とその解説を追加した。	法改正や取扱いの変更があった部分の記述を改め、実務の現状に即した内容とすることができた。また、庶務研修にて、変更内容を周知することができた。	引き続き、制度改正や実務で生じた課題等を各種庶務マニュアルに反映する。
17 本質の理解を促す情報の付加	対象となる事象の「正しい意味」を知るために、各種庶務マニュアルに新たな情報を付加します。 【頻度】 随時 【内容】 Q&A・根拠法令等	総務課 情報政策課 財政課 会計室	全職員	実施(継続)	庶務研修や予算執行説明会において配布する補足資料等を常に最新の内容に更新した。	庶務研修等において、各種庶務マニュアルへの付加内容を説明することで、職員の「本質の理解」に繋げることができた。	引き続き、必要に応じて、各種庶務マニュアルへの新たな情報の付加を実施する。

◇取組の方向性 11. 各種マニュアルの一元管理

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
18 庁内LAN所定位置にマニュアル等の掲載	各種庶務マニュアルをいつでも誰でも閲覧できるように、庁内LANでの管理場所を一本化します。 【内容】庁内LANにアイコン等設置・改定時に各職員へ通知 【備考】新旧情報の混在防止や環境負荷低減の観点から、紙配布ではなくデータでの一元管理を実施	総務課 情報政策課 財政課 会計室 人事課	全職員	実施 (継続)	各種マニュアル等の更新時には、庁内LANのトップ画面に新着情報として表示し、周知を図った。	庁内LANへの表示を行うとともに、研修等においても説明することで、各種庶務マニュアルが庁内LANに掲載されていることを、効果的に周知することができた。	引き続き、取組みを進め、一層の各種庶務マニュアルの活用につなげる。

◆取組項目 5. 庶務能力の向上

5次行革

◇取組の方向性 12. 庶務研修体系の構築

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
19 庶務研修 (新規採用職員対象)	各種庶務研修を実施します。 【講師】各主管課職員 【テーマ】財務・会計・法規 【対象】新規採用職員及び希望者(所属長指名の係員) 【頻度】各種年1回	財政課 会計室 総務課 人事課	新規採用職員	実施 (継続)	1月13日に会計・文書研修(基礎)を実施し、希望者を含め20名が参加した。また、3月1日に財政研修(基礎)を実施し、希望者を含め13名が参加した。財務・会計事務は、改訂した「会計処理ハンドブック」やレジュメを基に、文書事務は、改訂した「文書事務の手引」を反映したパワーポイント資料を基に講義を行った。	研修アンケートでは「なぜこの手順が必要なのかという背景を認識できた。」などの意見があり、受講前に比べ「ほぼ全員から「理解が深まった」との回答を得ることができた。研修の実施により、実務者として日々の事務に最低限必要な知識を確認する機会となった。	研修の受講アンケート結果に基づき、必要に応じて研修内容等の柔軟な更新を行う。

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職種	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
20 庶務研修 (新任係長・副主査級職員対象)	各種庶務研修を実施します。 【講師】各主管課職員 【テーマ】財務・会計・法規 【対象】新任係長・副主査級職員及び希望者(所属長指名の係長・副主査級職員) 【頻度】各種年1回	財政課 会計室 総務課 人事課	新任係長・副主査級	実施 (継続)	8月8日に財政研修(応用)を実施し希望者を含め、34名が参加した。1月10日に会計・法規研修(応用)を実施し、希望者を含め31名が参加した。改訂した「会計処理ハンドブック」やレジュメを基に、文書事務は、改訂した「文書事務の手引」を反映したパワーポイント資料を基に講義を行った。	研修アンケートでは「決裁する側の視点での研修内容であり、ミスなどを減らすのに役立つと感じた。」などの意見があり、ほぼ全員から「理解が深まった」との回答を得ることができた。研修の実施により、受講者の知識及び意識の向上を図ることができた。	研修の受講アンケート結果に基づき、必要に応じて研修内容等の柔軟な更新を行う。
21 各種マニュアルとの連動	各種マニュアルを活用した庶務研修を実施します。 【対象】会計処理ハンドブック・文書事務の手引・情報の公開に関する事務の手引 【内容】庁内LANにある各種マニュアルを研修教材として活用することで、より深い理解につなげる	財政課 会計室 総務課	-	実施 (継続)	「会計処理ハンドブック」「文書事務の手引」「情報の公開に関する事務の手引」に基づき、庶務研修を実施した。	マニュアルと連動することで、受講後の実務の際に役立てることができた。また、庁内LANで各種マニュアルの他、会計処理ハンドブックQ&Aや研修レジュメを掲載し、随時更新することで最新の情報を全職員で共有することができた。	研修内容と各種マニュアルをより効果的に連動させるとともに、各種手引の改訂内容の効率的な浸透を図る。
22 受講対象者や受講回数等、理解度を加味した柔軟な運用	庶務研修受講者に希望者枠を設けることで再受講を可能にするとともに、庶務研修中に理解度自己チェックを行います。 【内容】受講者の理解度をはかるとともに、研修内容の理解に対する意識を高める 【備考】正答率が低い箇所を次回の庶務研修に活かす	財政課 会計室 総務課 人事課	庶務研修受講者	実施 (継続)	各庶務研修において、基礎と応用の2コースを設定するとともに、希望者枠を設けて実施した。希望者枠として延べ32名の参加があった。また、各研修の最後に理解度テストを行った。	理解度テストを通じて、理解度を自ら認識するとともに、研修を振り返ることで、知識習得を促進することができた。	希望者のない課については、所属長を通じて、積極的な参加を促す。
23 研修内容を各職場へフィードバックする仕組みづくり	庶務研修内容を課内で情報共有します。 【内容】庶務研修内容を各課におけるミーティングで報告	全課	庶務研修受講者	実施 (継続 実施)	研修終了後の連絡事項で、受講者に各職場へのフィードバックの重要性・必要性を説明するとともに、研修アンケートにおいてもフィードバック状況の確認を行った。	研修アンケート結果から研修資料の課内閲覧はもちろんのこと、業務における注意点や改善点などについて課内協議する等意識向上に寄与することができた。	研修結果のフィードバックを文書の課内閲覧のみとしている課に対し、OJT等でのより積極的な活用を促す。

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
24 庁内LANを活用した各種研修の動画等の管理	<p>庶務研修内容をいつでも誰でも確認できるよう庁内LANに研修を撮影した動画等を掲載し、管理します。</p> <p>【場所】庶務マニュアルの管理場所 【備考】研修の振り返りのため、研修未受講者のため、動画等を公開することで、理解度を高める</p>	<p>財政課 会計室 総務課 情報政策課</p>	全職員	実施 (継続)	<p>平成28年度に実施した庶務研修について、動画を撮影し、DVDでの貸し出しを開始した。</p>	<p>受講の対象者になっていない職員や再受講を希望する職員等に対し、貸し出しを行うことで、いつでもだれでも、研修内容の確認ができる体制を整備することができた。</p>	<p>機会をとらえて周知を行い、利用の促進を図る。</p>

◆取組項目 6. OJT活用による職員能力及びコミュニケーション機会の向上

◇取組の方向性 13. OJTを意識した職場風土づくり

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
25 OJTマニュアルの改訂	<p>職場でのOJTを効果的に進めるため、OJTマニュアルを改訂し、庁内LANに掲示します。</p> <p>【方法】先進事例等の情報収集 【備考】人材育成基本方針・同実施計画との連動</p>	人事課	全職員	実施 (継続)	<p>4月7日に開催した新規採用職員所属長研修、新規採用職員指導者研修において、改訂したOJT実践マニュアルを活用した。また、引き続き、改訂したOJT実践マニュアルを庁内LANに掲示した。</p>	<p>管理監督職にある職員は、他部署の若手職員等に対しても、積極的にOJTに取り組む必要があるという認識の定着を図ることができた。</p>	<p>引き続き、OJTマニュアルを活用し、効果的なOJTの推進を図る。</p>
26 新規採用職員をサポートする体制づくり	<p>指導担当者だけでなく課全体としてサポートするため、新規採用職員の状態を可視化するツールである「若手の定着・戦力化を支援する成長支援Webサービス」を導入します。</p> <p>【対象】新規採用職員</p>	全課	課長級以下	実施 (継続)	<p>平成28年4月採用の8名、10月採用の5名に対し、「若手の定着・戦力化を支援する成長支援Webサービス」を実施した。</p>	<p>Webサービスの導入により、課全体で新規採用職員に対する育成の意識を高めるとともに、フォローを行うことができた。さらに、新規採用職員の心の状態を確認し、サポートすることができた。</p>	<p>本Webサービスを活用する目的の理解を深め、引き続き、組織全体で新規採用職員を育成する意識の向上を図る。</p>

◇取組の方向性 14. 計画的・継続的なOJTの実施

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
27 指導担当者の役割強化	各課に在籍する入庁2年目以内の1人の職員に対し、1人の指導担当者を各課に配置します。 【役割】職員としての心構えや実務の両面での指導 【対象】課に配属されて概ね3年以上の職員 【備考】OJTマニュアルを活用	全課	課長代理級以下	実施(継続)	4月7日に開催した新規採用職員所属長研修、新規採用職員指導者研修において、改訂したOJT実践マニュアルを活用した。	研修内容をより具体的な指導方法に踏み込んだものに変更したことで、職場内でのサポート体制の強化につながった。	指導担当者の役割強化に向けて、引き続き研修等を実施する。

■取組効果の進捗管理

業務執行の適正化の度合いを評価・検証する仕組みづくり

取組名	具体的内容	主となる部署	対象職階	取組み結果	平成28年度評価		
					取組実績	成果	今後の取組み
(1) チェック機能体制の強化による成果の発揮	業務執行の適正化の度合いを測る指標として、主管課で庶務関連の事務処理修正件数を記録し、アクションプラン取組前と後の経年比較を行います。 【対象】支出負担行為伺・支出命令書、起案・公印書類等 【方法】主管課の審査時に記録 【備考】通年ではなく、経年比較のため対象月を設定	財政課 会計室 総務課	全職員	実施(継続)	平成26・27年度と同様に、チェック項目(必要事項の記入漏れ・間違い、添付書類漏れ、処理方法の誤り、処理遅延)を設定し、それぞれ平成28年12月の1か月間、集計を行った。また、総務課においては、公印審査時のポイントを記したプレートを作成し、公印押印台の前に掲示するようにした。	各取組み項目の実施によるチェック機能強化が実を結び、財政課で18件、会計室で87件、総務課で100件、合計205件の指摘及び修正を行い、ミスの防止が図れた。また、平成26年度と比較して174件、約46%減少させることができた。	引き続き、各種研修や各庶務マニュアルの活用、OJTの推進等を通してさらなるチェック機能の強化を図る。
(2) 職員意識アンケート	平成25年度実施の職員意識アンケートと同様のアンケートを行い、アクションプラン取組前と後での職員意識の変化を検証します。 【方法】全職員対象のアンケート 【備考】アクションプラン全項目取組後(年度後半)と以後定期的に実施	人事課	全職員	実施(継続)	平成29年1月から2月にかけて、職員を対象としたアンケートを実施し、調査結果の分析を行った。	管理職・一般職ともに回答率が向上するとともに「OJTへの意識向上」などが見られ、一定の成果を確認することができた。一方で「上司・同僚との連携不足」などの課題も明らかとなり、引き続きの取組みの重要性を確認することができた。	本アクションプランに掲げる各項目について、PDCAサイクルの考え方のもと、常に取組みの改善を図り、継続的に実施する。

《事務処理修正件数（ミス）の記録集計結果（財務・会計・法規事務）》

	平成26年度 (件)	平成27年度 (件)	平成28年度 (件)	平成26・27年度 増減(件)	平成27・28年度 増減(件)	平成26・28年度 増減(件)
必要事項の記入 漏れ	238	157	129	△ 81	△ 28	△ 109
必要事項の記入 間違い	84	53	29	△ 31	△ 24	△ 55
添付書類漏れ	47	32	24	△ 15	△ 8	△ 23
処理方法の誤り	10	15	19	5	4	9
処理の遅延	0	2	4	2	2	4
計	379	259	205	△ 120	△ 54	△ 174

約32%減少

約21%減少

約46%減少

《事務処理等における職員意識に関するアンケート 集計結果》【管理職】

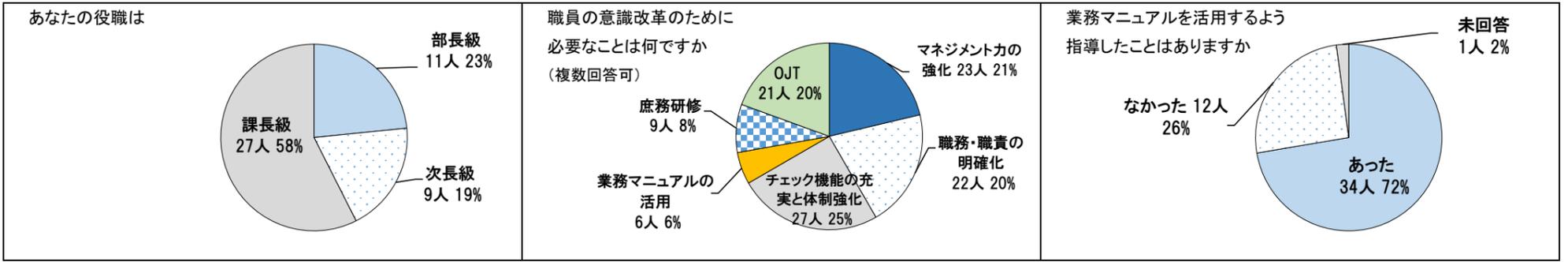
回答数 47名(単位:人)

(対象60名、回答率78%)

(役職)

設問①

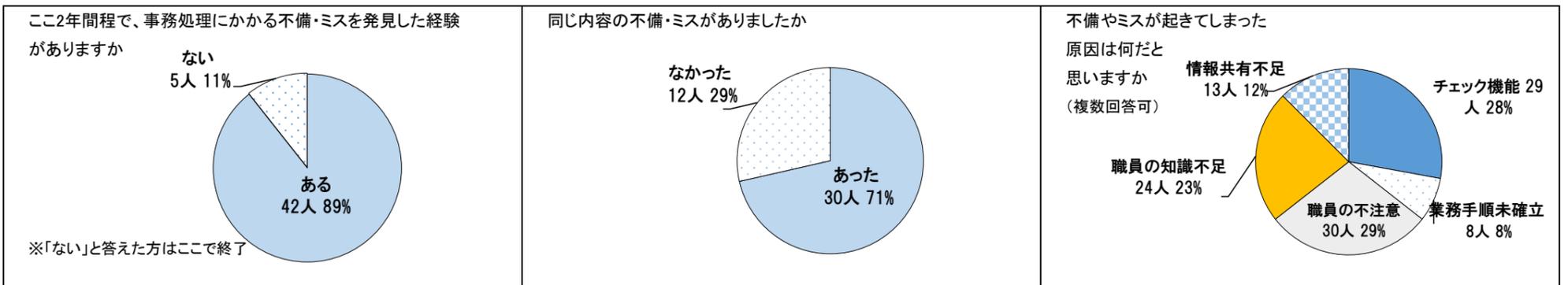
設問②



設問③

設問④

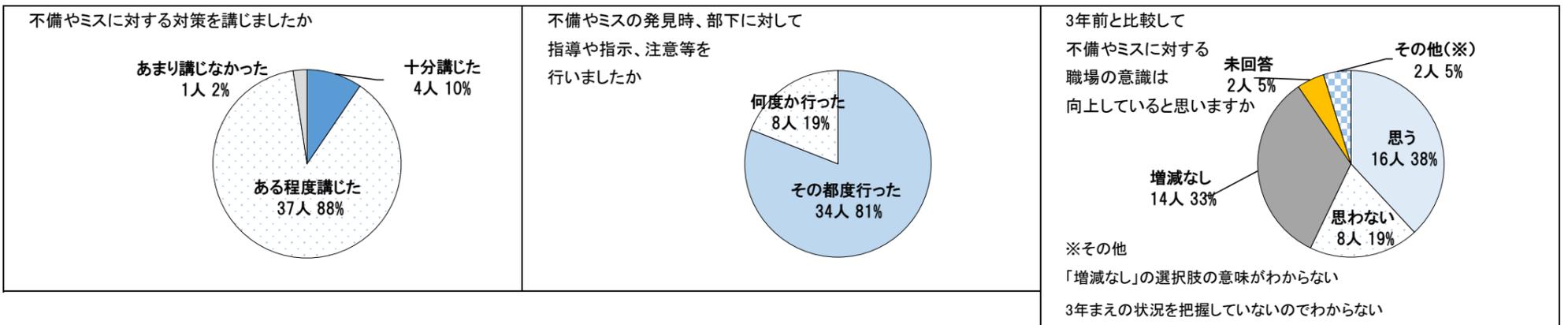
設問⑤



設問⑥

設問⑦

設問⑧



◎平成25年度・平成28年度のアンケート結果の比較結果比較【管理職】

□ 同じ内容の不備・ミスがありましたか

不備・ミスの有無	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
あった	65.2%	71.4%	↑ 6.2%
なかった	30.4%	28.6%	↓ -1.8%
未回答	4.3%	0.0%	↓ -4.3%

□ 不備やミスが起きてしまった原因はなんだと思いますか（複数回答）

ミスの原因について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
チェック機能	29.3%	27.9%	↓ -1.4%
業務手順未確立	8.9%	7.7%	↓ -1.2%
職員の不注意	26.0%	28.8%	↑ 2.8%
職員の知識不足	20.3%	23.1%	↑ 2.8%
情報共有不足	14.6%	12.5%	↓ -2.1%
未回答	0.8%	0.0%	↓ -0.8%
合計（人）	104人	104人	

□ 不備やミスに対する対策を講じましたか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
十分講じた	26.1%	9.5%	↓ -16.6%
ある程度講じた	71.7%	88.1%	↑ 16.4%
あまり講じなかった	2.2%	2.4%	↑ 0.2%

□ 不備やミスの発見時、部下に対し指摘や指示、注意等を行いましたか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
その都度行った	78.3%	81.0%	↑ 2.7%
何度か行った	19.6%	19.0%	↓ -0.6%
行っていない	2.2%	0.0%	↓ -2.2%

《事務処理等における職員意識に関するアンケート 集計結果》【一般職】

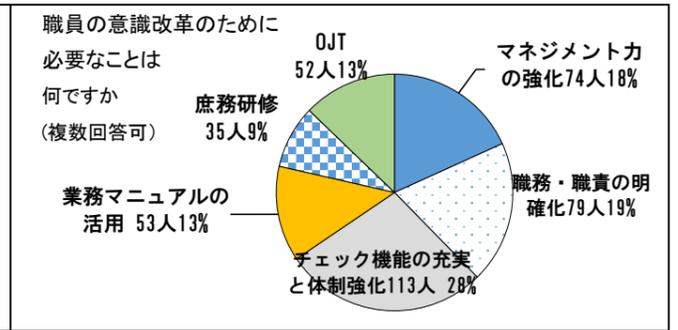
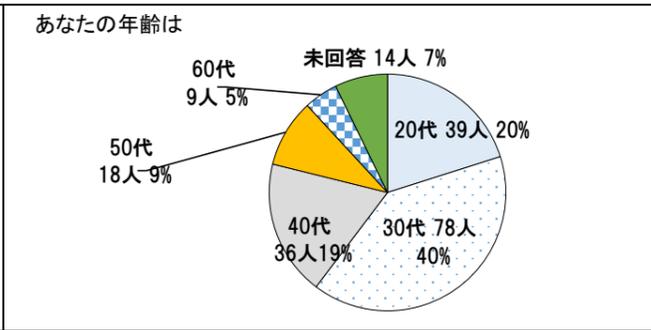
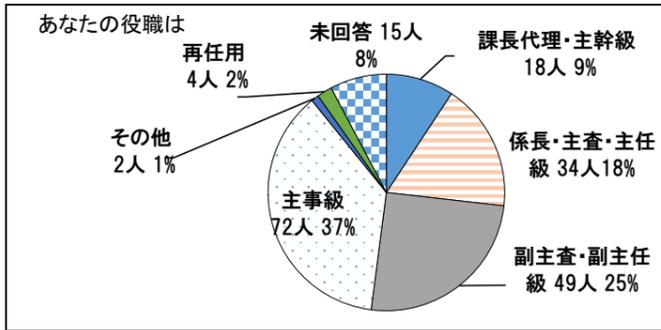
回答数 194名(単位:人)

(対象312名、回答率62%)

(役職)

(年代)

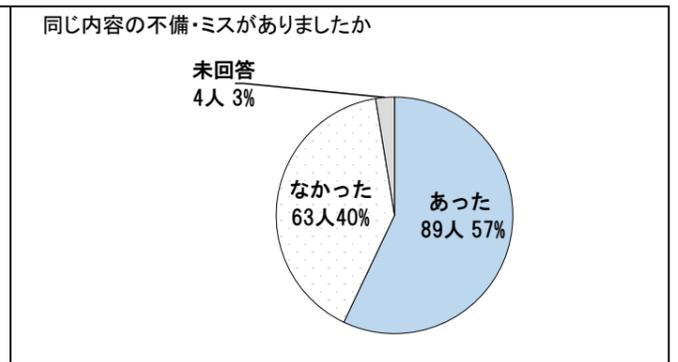
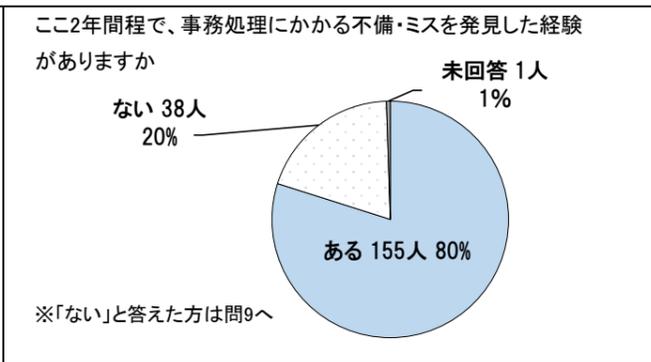
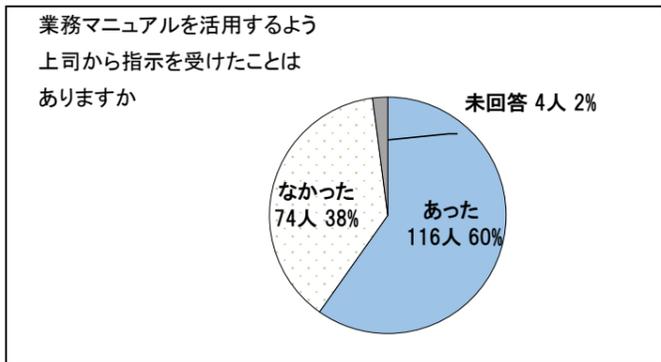
設問①



設問②

設問③

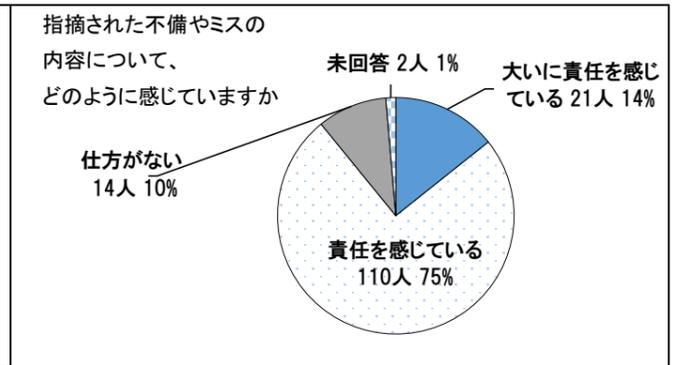
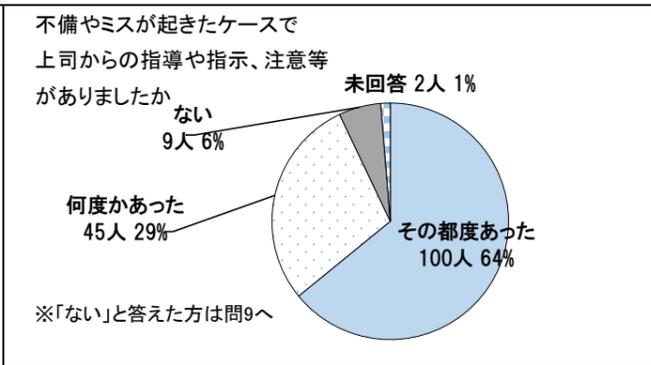
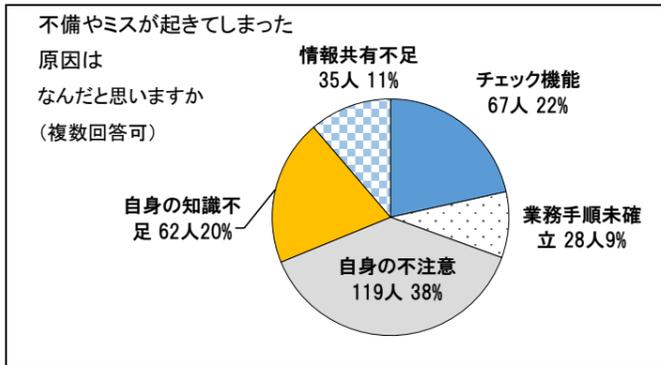
設問④



設問⑤

設問⑥

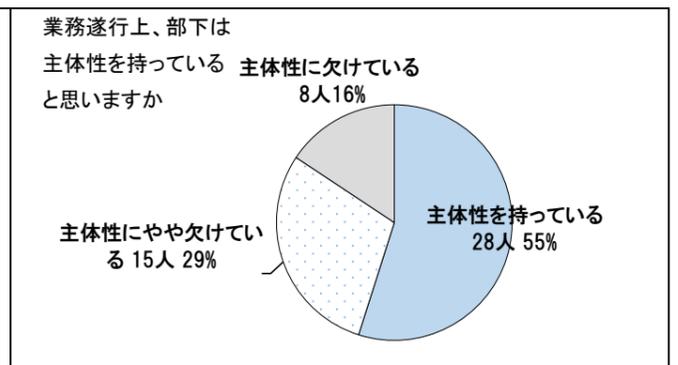
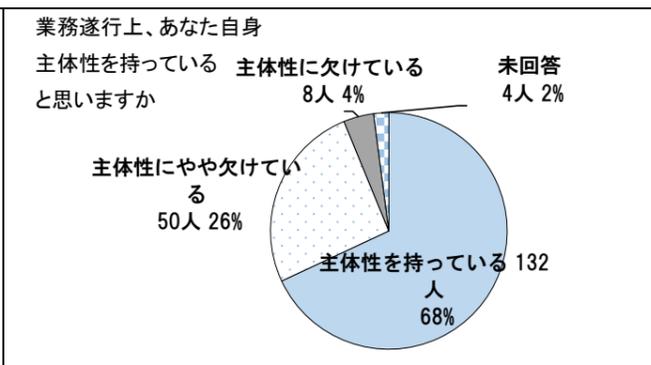
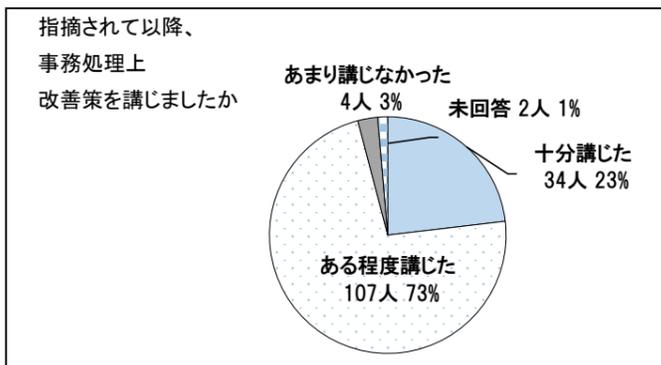
設問⑦



設問⑧

設問⑨

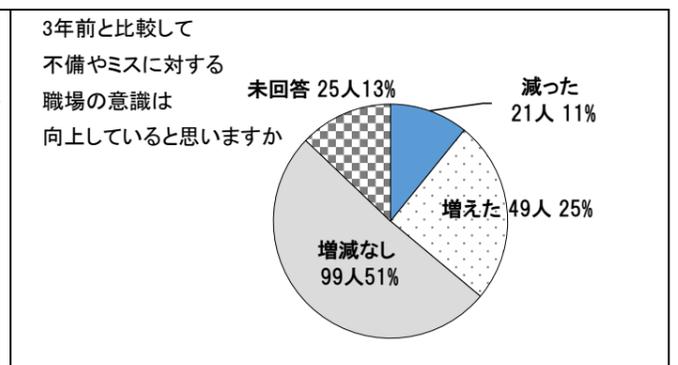
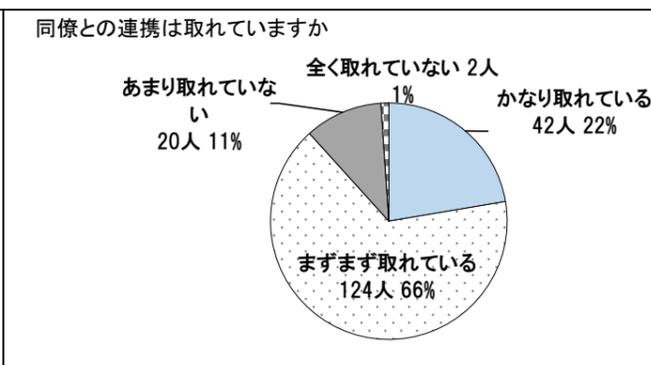
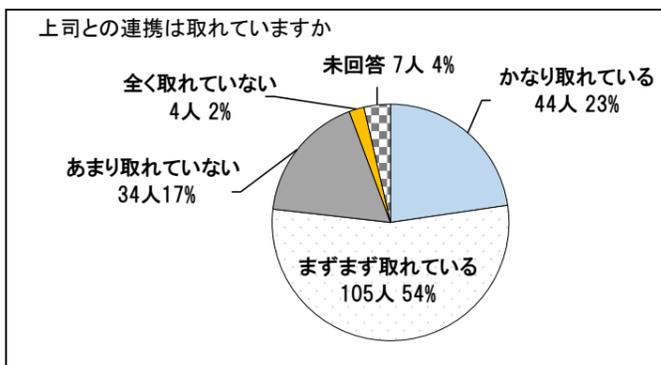
設問⑩



設問⑪

設問⑬

設問⑭



◎平成25年度・平成28年度のアンケート結果の比較結果比較【一般職】

□ ここ2年間で書類作成等の事務処理にかかる不備やミスをした経験がありますか

不備・ミスの有無	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
ある	83.2%	79.9%	▼ -3.3%
ない	16.8%	19.6%	▲ 2.8%
未回答	0.0%	0.5%	▲ 0.5%

□ 同じ内容の不備・ミスがありましたか

不備・ミスの有無	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
あった	58.2%	57.1%	▼ -1.1%
なかった	39.9%	40.4%	▲ 0.5%
未回答	1.9%	2.6%	▲ 0.7%

□ 不備やミスが起きてしまった原因はなんだと思いますか（複数回答）

ミスの原因について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
チェック機能	7.6%	21.5%	▲ 13.9%
業務手順未確立	6.0%	9.0%	▲ 3.0%
職員の不注意	39.5%	38.3%	▼ -1.2%
職員の知識不足	26.6%	19.9%	▼ -6.7%
情報共有不足	20.3%	11.3%	▼ -9.0%

□ 不備やミスの発見時、部下に対し指摘や指示、注意等を行いましたか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
その都度あった	43.0%	64.1%	▲ 21.1%
何度かあった	40.5%	28.8%	▼ -11.7%
ない	13.3%	5.8%	▼ -7.5%
未回答	3.2%	1.3%	▼ -1.9%

□ 指摘された不備やミスの内容について、あなた自身はどのように感じていますか

役 職	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
大いに責任を感じている	16.8%	14.3%	↓ -2.5%
責任を感じている	72.3%	74.8%	↑ 2.5%
仕方がない	6.6%	9.5%	↑ 2.9%
大したことではない	1.5%	0.0%	↓ -1.5%
未回答	2.9%	1.4%	↓ -1.5%

□ 不備やミスに対する対策を講じましたか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
十分講じた	32.1%	23.1%	↓ -9.0%
ある程度講じた	59.9%	72.8%	↑ 12.9%
あまり講じなかった	5.1%	2.7%	↓ -2.4%
未回答	2.9%	1.4%	↓ -1.5%

□ 業務遂行上、あなた自身は主体性を持っていると思いますか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
主体性を持っている	68.4%	68.0%	↓ -0.4%
主体性にやや欠けている	25.8%	25.8%	→ 0.0%
主体性に欠けている	4.2%	4.1%	↓ -0.1%
未回答	1.6%	2.1%	↑ 0.5%

□ 係長級以上の職員の方におたずねします
業務遂行上、部下の職員は主体性を持っていると思いますか

対策について	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減 (%)
主体性を持っている	47.1%	53.8%	↑ 6.7%
主体性にやや欠けている	23.5%	28.8%	↑ 5.3%
主体性に欠けている	17.6%	15.4%	↓ -2.2%
未回答	11.8%	1.9%	↓ -9.9%

□ 上司との連携がとれていますか

役 職	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
かなり取れている	23.2%	22.7%	▼ -0.5%
まずまず取れている	61.1%	54.1%	▼ -7.0%
あまり取れていない	11.1%	17.5%	▲ 6.4%
全く取れていない	3.2%	2.1%	▼ -1.1%
未回答	1.6%	3.6%	▲ 2.0%

□ 同僚との連携がとれていますか

役 職	平成25年度 (%)	平成28年度 (%)	平成25・28年度 増減(%)
かなり取れている	24.7%	21.6%	▼ -3.1%
まずまず取れている	64.7%	63.9%	▼ -0.8%
あまり取れていない	5.3%	10.3%	▲ 5.0%
全く取れていない	3.7%	1.0%	▼ -2.7%
未回答	1.6%	3.1%	▲ 1.5%