

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-1

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	政策を推進し、変化に迅速かつしなやかに対応できる組織機構の整備					
現状等	<p>これまでも第3次総合計画や5大構想を推進するための組織機構改編を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症への対応など、新たな行政需要等に対しても、これに迅速に対応すべく、必要な体制整備を行ってきたところです。</p> <p>また、行政課題の複雑化や高度化により、複数の局区等が連携して取り組まなければならないケースも増加する中で、局間連携の強化も図ってきました。</p> <p>そのような中で、令和5年度から第4次総合計画がスタートするに当たり、今後はこれを強力に推進するための組織機構の整備や、デジタル化の進展など、社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織機構の整備、また、限りある人材を有効に活用するため、例えば必要に応じ、全庁的な職員応援体制を構築するなど、柔軟な職員配置を進めていくことが必要です。</p>					
取組概要 (前期計画)	<p>①政策推進や社会情勢に応じた組織機構改編の実施：第4次総合計画を強力に推進し、また、デジタル化の進展など、社会情勢の変化に対応できる組織機構の整備を進めます。</p> <p>②局間連携の強化：更なる局間連携の推進を図るため、各局区等における調整機能やマネジメント機能の強化に向けた体制の整備を行います。</p> <p>③柔軟な職員配置に係る検討・実施：新型コロナウイルス感染症対応に係る保健所業務やワクチン接種業務等に対する全庁的な職員応援体制の検証を行い、今後の応援体制の在り方も含め、柔軟な職員配置の手法等について検討した上で、実施します。</p>					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	<p>◎政策推進や社会情勢に応じた組織機構改編の実施</p> <p>◎局間連携の強化</p> <p>△柔軟な職員配置に係る検討・実施</p>	<p>◎実施</p> <p>→継続</p> <p>○一部実施</p>	<p>◎実施</p> <p>→継続</p> <p>◎実施</p>	<p>◎実施</p> <p>→継続</p> <p>◎実施</p>	継続実施
実績	<p>◎政策推進や社会情勢に応じた組織機構改編の実施</p> <p>◎局間連携の強化</p> <p>△柔軟な職員配置に係る検討・実施</p>					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	<p>組織を見直すことで、第4次総合計画を始めとする重要政策の推進や新たな行政需要への対応など、変化に迅速に対応できる組織運営の推進が可能となります。</p> <p>また、局間連携の更なる強化により、ますます複雑高度化する行政課題に対し、社会変化の機微を察知しながら、組織全体で的確に対応することが可能となります。</p> <p>更には、職員の柔軟な配置を実施することにより、限られた人材を有効に活用することができるとともに、変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営に取り組むことができます。</p>					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-1

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目		政策を推進し、変化に迅速かつしなやかに対応できる組織機構の整備				
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	令和5年度は「危機管理体制の強化」と「第4次総合計画の着実な推進」を柱として、社会情勢の変化や今後の行政需要に対応するための組織機構改編を行いました。 (危機管理体制の強化) 危機管理総室の系の再編や増員など (第4次総合計画の着実な推進) GX(グリーン・トランスフォーメーション) やDX(デジタルトランスフォーメーション) の推進に係る体制の強化など なお、組織機構改編の影響によらない事由により、事務事業総点検表における評価がB以下となった事務事業もあり取組実績が計画目標を下回りましたが、今後も引き続き、社会情勢や行政需要の変化に対応するための組織機構の整備に取り組んでいきます。				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
令和5年度組織機構改編及び職員適正配置の実施による事務事業の推進 (※事務事業総点検表の全事業に対する評価がA以上の割合)	計画	91%	※直近3か年の 平均値	※直近3か年の 平均値	※直近3か年の 平均値	※直近3か年の 平均値
	実績	88.3%				
局名	総務局	所管課		総務課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		Ⅱ-2-2-1

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-2

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	最適な職員規模（職員数）による行政運営の推進					
現状等	<p>貴重な経営資源である人員を有効に活用すべく、第3次静岡市職員適正配置計画（令和5年度～令和8年度）に基づき、職員の適正配置に取り組んでいます。</p> <p>令和5年度から第4次総合計画がスタートするに当たり、引き続き、業務の終了等による減員を行う一方で、政策の推進や、デジタル化など新たな行政需要等に対しては必要な人員を確保するなど、最適な職員規模（職員数）により業務を進めていく必要があります。</p>					
取組概要 （前期計画）	<p>第3次静岡市職員適正配置計画に基づき、職員の適正配置に取り組んでいきます。</p> <p>令和5年度からの段階的な定年引上げの影響を踏まえつつ、引き続き、業務の終了や見直しなどによる減員を行う一方で、第4次総合計画を始めとする重要政策の推進や新たな行政需要等に対しては、必要な人員を確保していきます。</p> <p>また、資格職や専門職、技術職等についても、行政需要等に応じ、しっかりと確保していきます。</p> <p>さらに、定年引上げに伴い段階的に60歳を超える職員が増える見込まれる中で、これらの職員の知識、技術、経験等を最大限活用できるよう、職員の適正配置に取り組みます。</p>					
取組内容 （計画・実績）	年度	R5	R6	R7	R8	R9～12の取組
	計画	◎計画に基づく職員の適正配置の実施	◎実施	◎実施	◎実施	継続実施
実績	◎計画に基づく職員の適正配置の実施					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例 ①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし				
効果	<p>職員の適正配置を組織機構の整備と併せて行うことで、第4次総合計画を始めとする重要政策の推進や新たな行政需要への対応など、変化に迅速に対応できる組織運営の推進が可能となります。</p> <p>また、定年引上げに伴い増加が見込まれる60歳超職員の活躍促進に向けた配置を行うことで、組織全体の活力の維持・向上に繋げていきます。</p>					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-2

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考：方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目		最適な職員規模（職員数）による行政運営の推進				
取組実績 (具体的な取組内容)	R5	令和5年度は「危機管理体制の強化」と「第4次総合計画の着実な推進」を柱として、社会情勢の変化や今後の行政需要に対応するための職員の適正配置を行いました。 （危機管理体制の強化）危機管理総室の増員など （第4次総合計画の着実な推進）DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進に係る体制強化に向けた増員、子ども・子育て支援の推進に向けた増員など なお、職員の適正配置の影響によらない事由により、事務事業総点検表における評価がB以下となった事務事業もあり取組実績が計画目標を下回りましたが、今後も引き続き、社会情勢や行政需要の変化に対応するための職員の適正配置に取り組んでいきます。				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度（R12年度）目標値
令和5年度組織機構改編及び職員適正配置の実施による事務事業の推進 (※事務事業総点検表の全事業に対する評価がA以上の割合)	計画	91%	※直近3か年の平均値	※直近3か年の平均値	※直近3か年の平均値	※直近3か年の平均値
	実績	88.3%				
局名	総務局		所管課	総務課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	Ⅱ-2-2-2	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-3

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	5 ライフステージに応じた柔軟な働き方の推進

取組項目	ワークライフバランス・女性活躍の推進					
現状等	本市職員のワークライフバランスの実現・女性活躍の推進に向けた取組は、令和2年3月に策定した第5期特定事業主行動計画（静岡市職員のための子育て・女性活躍支援プラン）に基づいて実施しており、当該計画は、令和4年度末をもって計画期間の終期を迎えます。 国全体での人口減少、少子高齢化が進行する中、地方公務員を取り巻く社会情勢の変化（柔軟な育児休業の枠組みの創設、テレワークの推進、定年引上げ等）を踏まえ、令和5年度以後も引き続き職員のワークライフバランスの実現・女性活躍の推進を図るため、その方向性を定め、取組を実施する必要があります。					
取組概要 (前期計画)	<p>第6期静岡市特定事業主行動計画に基づき、「誰もが能力を最大限発揮し、いきいき働くことができる職場」を目指して、次の取組を実施します。</p> <p>① 年次有給休暇の取得促進 職員がワークライフバランスを実現できるよう、職員の年次有給休暇の取得を促進します。</p> <p>② 長時間勤務の是正 時間外勤務命令の適正化、業務量の平準化等を推進し、時間外勤務を前提としない生産性を重視した仕事のやり方、仕事の見直し等を、局内組織と職員個々が意識して実行するとともに、継続的な点検を実施することで、長時間勤務の是正を図ります。</p> <p>③ 女性職員の働きやすい環境整備及び管理職員への登用 ア 女性職員が働きやすい環境（ワークライフバランスのとれた環境）を整備するため、管理監督職等を対象とした女性活躍推進を支援する研修の充実を図ります。 イ 管理職員への女性登用の目標値を設定し、性別に捉われない管理職員への登用を進めます。</p>					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	①◎→実施（継続） ②◎→実施（継続） ③◎→実施（継続）	①◎→実施（継続） ②◎→実施（継続） ③◎→実施（継続）	①◎→実施（継続） ②◎→実施（継続） ③◎→実施（継続）	①◎→実施（継続） ②◎→実施（継続） ③◎→実施（継続）	
	実績	①◎→実施（継続） ②◎→実施（継続） ③◎→実施（継続）				
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	③	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	<p>① 年次有給休暇が取得しやすい職場環境を醸成することにより、職員のワークライフバランスの充実が図られ、私生活の満足度を仕事の意欲に転化させることができるようになり、職員一人ひとりの仕事の質が向上し、組織全体としてより質の高い市民サービスの提供が可能となります。</p> <p>② 組織及び職員一人ひとりの「長時間勤務の是正に対する意識の醸成」と「勤務時間内の生産性の向上」を図ることができ、組織全体として更なる事務の効率化を実現することができます。</p> <p>③ア 管理監督者等の理解促進及び意識改革が図られることで、職員個々のライフステージに応じた働き方が実現でき、組織全体の活力が向上します。 イ 市の重要課題に女性職員ならではの視点を活かすことができ、多様なニーズに即したより質の高い市民サービスの提供が可能となります。また、女性職員一人ひとりが生き生きと働くことで、組織全体の活力を向上させます。</p>					

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	5 ライフステージに応じた柔軟な働き方の推進

取組項目		ワークライフバランス・女性活躍の推進				
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	<p>① 年次有給休暇の取得促進 職員がワークライフバランスを実現できるよう、所属長や両立支援アドバイザー等は、所属職員に働きかけやOJT研修等を通じた意識の醸成を図りました。一方で、令和6年度能登半島地震の発生に伴う被災地への職員派遣に係る対応や新たな行政課題への対応により業務上の負荷が生じたことにより、令和5年度の年次有給休暇の取得日数が5日未満の職員の割合は、2.9%となりました。 今後は、各所属の年次有給休暇の取得実績を把握するとともに、年度の途中で取得日数5日未満の職員の割合が多い所属に対して、個別に取得促進を呼びかけ、年次有給休暇の一層の取得促進を図ります。</p> <p>② 長時間勤務の是正 令和5年度は、時間外勤務縮減対策として、時間外勤務命令の適正化、業務の平準化などに取り組みましたが、新型コロナウイルスの5類移行に伴い、制限していたイベント等の再開による業務増や令和6年能登半島地震の発生に伴う被災地への職員派遣にかかる対応などにより、結果は148人（R4年度：83人）となりました。引き続き、適正な時間外勤務時間の把握をしながら、業務の効率化・平準化に取り組んでいきます。</p> <p>③ 女性職員の働きやすい環境整備及び管理職員への登用 ア 育児復帰支援研修にて女性のキャリアに関する講演会、育児休業取得者等のための情報交換会を実施しました。 イ 特定事業主行動計画【静岡市職員のための女性活躍推進プラン】に掲載されている「女性職員の計画的育成、継続的なキャリア形成支援の実施」に基づいた研修を実施しました。 また、若手女性職員を対象とした研修機関への派遣研修を実施しました。</p>				
	R6					
	R7					
	R8					
	指 標	年度	R5	R6	R7	R8
1 年次有給休暇の取得日数が5日未満の職員の割合	計画	0%	0%	0%	0%	0%
	実績	2.9%				
2 特例業務を除く所管業務による時間外勤務時間数年間360時間超の職員数	計画	前年比減	前年比減	前年比減	0人	0人
	実績	148人				
3 管理職（課長級以上）の女性割合	計画	12%	13%	14%	15%	R8の状況を確認した上で設定
	実績	11.5%				
局 名	総務局	所管課		人事課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	Ⅱ-1-4	

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	男女共同参画の視点を持つための体制・仕組づくり					
現状等	<p>現在、当課が主体となり、全庁を挙げてSDGs No.5「ジェンダー平等を実現しよう」に取組んでいます。</p> <p>女性の意見が、市政や方針決定の過程に反映できるよう、毎年、男女共同参画推進会議会長から全所属あてに、市附属機関等における女性委員登用率向上に努めるよう通知するとともに、当課が作成する女性の人材リストを庁内に提供しています。</p> <p>しかしながら、女性の参画に関する調査結果によると、「市附属機関等の女性委員の割合は、29.8%（R3）」で、国平均 42.3%（R3）」を下回り、140のうち34の附属機関等において女性の登用率が10%を満たさない状況です。</p>					
取組概要 (前期計画)	<p>①男女共同参画・人権推進会議の実施：本市各種施策において、率先的かつ総合的に「男女共同参画の視点」に立って事業を検討し、その効果的な推進を図るため、会議を運営します。</p> <p>②所属長・職員向け研修の実施：市職員へ男女共同参画への理解を深める研修を実施します。</p> <p>③市附属機関等の女性登用率の向上：女性人材リスト等を活用し、女性委員がいない、または登用率未達成の附属機関等の所管課を支援します。</p>					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	①◎男女共同参画・人権推進会議実施 ②◎所属長、職員向け研修実施 ③◎附属機関の所管課への支援	⇒ 継続	⇒ 継続	⇒ 継続	
実績	①◎推進会議開催 ②◎研修の実施 ③◎支援の実施					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	<p>①推進会議にて、男女共同参画を推進することにより、市民生活に係る全ての行政分野に横断的に取り組むことができる。</p> <p>②市職員が男女参画の視点を持つことにより、ジェンダー平等に関する意識向上とともに、各施策へその視点が活かされ、市民サービスの向上に繋がる。</p> <p>③女性人材リスト等を活用した支援により、附属機関等への女性委員の登用が促進され、市政へ多様な意見が反映される。</p>					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-4

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目		男女共同参画の視点を持つための体制・仕組づくり				
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	<p>推進会議は1回開催し、庁内の人権に関する指針の策定について意見聴取しました。この指針を通じ、男女共同参画の重要性を、女性の人権尊重という観点から、より深く理解することができるようになります。(男女共同参画推進会議については、人権に係る行政の推進についても所管することとし、令和5年度に「男女共同参画・人権推進会議」と会議名称を変更しました。)</p> <p>また、男女共同参画の考え方が庁内に浸透するよう、全職員を対象に、ジェンダー平等の重要性についての研修を行うとともに、所属長に対しては、『男女共同参画推進の意義と必要性～静岡市の課題～』と題した講演(講師：静岡県立大学 犬塚協太教授)を行いました。なお、指標として所属長研修後の事業、職場環境改善事例を挙げていましたが、研修は所属長の意識変容につなげる目的はあるものの、テーマによっては必ずしも具体的な個別の改善行動に結びつくわけではないこと、意識変容については前段のアンケートにて効果を測ることができていることから、当該指標は廃止します。</p> <p>審議会等における女性委員の割合は30.2%と計画値に達しませんでした。審議会委員が自治会長などのあて職で構成されていることが多いことが一つの原因と考えられるため、会長でなくても、女性の役員などを審議会委員とすること等について、所管課に検討を促していきます。</p>				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
審議会等における女性委員の割合 (R3:29.8%)	計画	31.0%	32.5%	34.0%	36.5%	40.0%
	実績	30.2%				
所属長研修アンケートで、事業や職場環境の改善に繋がる とした割合 (R3:93.2%)	計画	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	実績	95%				
局名	市民局	所管課		男女共同参画・人権政策課		
		第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)			I-1-4-2	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-5

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	政策条例の整備、条例マネジメント及び職員研修の実施					
現状等	<p>本市では、分権社会において自主自立の政策を実現することを目指し、これに全庁を挙げて取り組むため、平成20年3月に「静岡市政策法務推進計画」を策定し、平成27年3月には静岡市政策法務推進規程を定め、主に組織体制の整備と職員の政策法務能力の向上に力を入れてきました。また、令和3年3月には静岡市新人人材育成ビジョンの法務能力に関する細目及び職員が目指すべき政策法務能力の指標として「政策法務人材育成指針」を策定し、自治立法による課題解決ができる人材の育成、更には組織として法的な視点を踏まえて事案に対応する能力の向上に努めてきました。</p> <p>今後、更なる社会の多様化、複雑化が進む中で、自治立法権の適切な行使により地域課題を解決するため、立法による解決を更に進めることや、既に制定した条例を変動する社会情勢や行政需要に常に適合したものとしていくことが必要であり、これらを自律的、能動的に行っていくことができる体制、人材が必要となっています。</p>					
取組概要 (前期計画)	<p>①条例の整備に係る組織的な法的検討：市が自律的、能動的な政策実現のための自治立法を更に進めていくため、条例の制定改廃に係る法的観点及び市民目線からの検討を、組織的取組として政策法務委員会等により行います。</p> <p>②条例マネジメントの実施：既存の条例について、社会情勢や行政需要に常に適合したものとしていくためのマネジメント（所管課が定期的に条例の効果、成果等を評価し、必要に応じて見直しを行う。）を組織的に行っていきます。</p> <p>③職員研修の実施：政策法務人材育成指針を活用して職員の法務能力を向上させるための研修等を実施し、法を活用した課題解決ができる人材を育成します。</p>					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎条例の整備に係る組織的な法的検討 ◎条例マネジメントの実施 ◎職員研修の実施	→	→	→	継続実施
実績	◎⇒ 実施(継続) ◎⇒ 実施(継続) ◎⇒ 実施(継続)					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	自律的、能動的に政策実現のための自治立法ができる体制の構築、法制執務や訴訟等の法的知識に関する研修を通じた人材育成が進むことにより、変化する行政需要に対応できる組織の実現に寄与します。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-5

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目		政策条例の整備、条例マネジメント及び職員研修の実施				
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①政策法務委員会において、静岡市産学交流センター条例の一部改正案を対象に、実情に即した施設のあり方などに関する審議を行いました。 ②条例マネジメントを実施し、16件の条例の点検を行いました（計画件数以下の実績となったのは、期間経過条例の対象としていた条例のうち、計画後に法改正等を理由に条例改正等が行われるなど、マネジメントの対象外となった条例があるためです。） ③条例等の整備に必要な法制執務や訴訟に関する知識等を習得するための研修を実施しました。なお、ZOOMを用いたオンライン形式とすることで、受講者が受講しやすい環境を整備しました。また、この他に、政策法務アドバイザーを活用して環境法に関する研修を実施しました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
①政策法務委員会で、重要な 条例案件を適切に審議した割合	計画	100%	100%	100%	100%	継続実施
	実績	100%				
②条例マネジメント実施件数 ※政策条例とは、静岡市自治基本 条例、各行政分野別の基本条例そ の他市が独自の施策に基づき定め る条例をいう。 ※期間経過条例とは、政策条例以 外の条例で効果等の評価を受けず に長期間経過したものをいう。	計画	政策条例2件、 期間経過条例25 件	政策条例1件、 期間経過条例30 件	政策条例3件、 期間経過条例30 件	政策条例3件、 期間経過条例30 件	継続実施
	実績	政策条例1件、 期間経過条例15 件				
③研修参加延べ人数 【人数内訳】 政策法務主任者研修140人（各課 政策法務主任者全員）、法制執務 研修及び訟務研修40人ずつ（各 課政策法務主任者のうち、原則初 任者）	計画	220人	220人	220人	220人	継続実施
	実績	361人				
局 名	総務局	所管課		政策法務課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	I-3-4-1	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-6

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	内部統制基本方針に基づく内部統制体制の整備及び評価					
現状等	地方自治法第150条の規定により、都道府県知事及び政令指定都市の市長は、内部統制に関する方針を定め、これに基づき必要な体制を整備するとともに、毎年度、内部統制評価報告書を作成し、議会に提出することが義務付けられており、本市では、令和2年4月1日に策定した「静岡市内部統制基本方針」により事務事業の適正な執行の確保を図っているところです。					
取組概要 (前期計画)	内部統制の機能向上に向けた各種取組を展開し、「静岡市内部統制基本方針」により整備した体制について、適宜、必要な見直しを行っていきます。また、「静岡市内部統制基本方針」により整備した体制について評価した報告書を毎年度作成し、公表していきます。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎各種施策の実施	→	→	→	
	実績	◎実施				
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	事務事業の適正な執行が確保され、市民から信頼される市政運営を実現することができます。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-6

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	内部統制基本方針に基づく内部統制体制の整備及び評価					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	<p>以下の取組を主に実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各課におけるリスクチェックシートの見直し</li> <li>事務事業事故の全庁周知（毎月1回）</li> <li>内部統制関係研修（延べ10回）</li> <li>モニタリング調査（51件）</li> <li>定期監査及び包括外部監査の指摘事項に対する措置状況の確認など</li> </ul> <p>実績が計画を下回った理由として、前年度の解釈や運用を漫然と踏襲して事務処理が行われている傾向が全庁的にあることなど、複数の要因が組み合わさって発生していると分析しています。今後の対応として、以下の取組を実施していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務事業事故の事例周知など、日々の業務の中で職員のコンプライアンス意識を高めていく取組の実施</li> <li>職員の事務事業に係る法令等の基礎的な知識を高めていくための研修の拡充</li> <li>業務の見直しなど職員の時間的余裕などを生み出す取組の全庁での実施</li> </ul>				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
内部統制評価における「重大な不備」の件数	計画	0件	0件	0件	0件	
	実績	5件				
局 名	総務局	所管課		コンプライアンス推進課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	I-3-3-1	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-7

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考：方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	学校における業務改善や専門スタッフの活用等による、より質の高い教育の推進					
現状等	<p>本市では、平成30年度から「静岡市教育委員会働き方改革プラン」を実施してまいりました。その結果、教員の長時間労働対象者の割合に一定の成果がみられましたが、依然学校現場においては、教員の繁忙状態が続いています。</p> <p>※令和3年度の小・中学校の教員の時間外在校時間          ・月45時間以上（80時間未満）の割合が 22.8%      ・月80時間以上（100時間未満）の割合 2.4%</p> <p>令和4年4月に、国の動きや本市のこれまでの取組成果や課題を踏まえ、学校における働き方改革に関する取組のさらなる推進を図るために、「学校における働き方改革プラン」の新プランを策定しました。</p> <p>＜方針1＞カリキュラムマネジメントを踏まえた教育課程の見直し      ＜方針2＞事務業務の軽減          ＜方針3＞指導体制の整備      ＜方針4＞時間管理の徹底</p>					
取組概要 (前期計画)	<p>教員が担うべき業務を明確化し、教員等が担うべき業務と専門スタッフ等に任せることのできる業務を整理し、新プランに即した教員の働き方改革を進めます。</p> <p>＜各方針の取組事例＞          ＜方針1＞「教科担任制」や、年数回、授業を午前中で終了する「リフレッシュ・デイ」の実践          ＜方針2＞教員業務支援員（スクール・サポート・スタッフ）の効果的・効率的な活用の促進          ＜方針3＞静岡市型35人学級編制の完全実施によるきめ細かな指導の実践          ＜方針4＞時間外の電話対応の時刻設定、長期休業中に「日直を置かなくてもよい日」の設定の継続</p>					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎好事例の共有とPDCAサイクルによる効果検証 ◎カリキュラムマネジメントを含めた教育課程の作成 ◎プランの実践	→継続	→継続	◎プランの検証 ◎カリキュラムマネジメントを踏まえた教育課程の実践	実施継続
実績	◎推進校における効果検証の結果を働き方改革通信において全校に共有 ○教科横断的なカリキュラムの作成や学校行事の縮小化による業務の削減 →各校の実情に応じてプランを実践					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	教員の担う業務の役割分担・適性を推進し、教員の働き方改革を進めることで、教員が児童生徒への指導や教材研究等に注力できる時間が創出され、教育の質が向上します。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-7

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考：方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	学校における業務改善や専門スタッフの活用等による、より質の高い教育の推進					
取組実績 (具体的な取組内容)	R5	<p>年に3回、「学校における働き方改革プラン推進委員会」を開催し、推進校の実践を広く周知するとともに、学校における働き方改革の課題等について話し合いをしました。また、学校における働き方改革の推進には、保護者や地域の理解や協力が不可欠であるため、PTA連絡協議会の全大会の場で協力を求めました。</p> <p>令和5年度、指標②の数値が計画に達しなかった理由は、新型コロナが5類に移行し、年度当初より制限されていた教育活動が制限なく行われるようになったことが影響していると考えられます。</p> <p>令和6年度は、引き続きスクール・サポート・スタッフの全校配置等を行い、学校における働き方改革を更に推進していくとともに、新たな取組として「フレキシブル担任制（チーム担任制）の推進」、「学校DXの推進」を推進校に依頼し、効果検証を進め各校に周知していきます。</p>				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
①自分の仕事にやりがいを感じている教員の割合 (参考：R3末 94%)	計画	①95% ②46%	①95% ②54%	①95% ②62%	①95% ②70%	①95% ②80%
	実績	①90% ②36%				
局名	教育局		所管課	教職員課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		—

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-8

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	強靱な危機管理体制の構築					
現状等	令和4年台風第15号において、本市の災害対応に数多くの課題が指摘されました。その中でも、災害対策本部については、一部の局部課への業務集中、災害情報の収集・共有や発信の遅れなど、重大な課題があると認識しています。 台風第15号対応に関する検証結果をもとに、課題の改善を図り、市全体で危機管理能力を強化することが必要となっています。					
取組概要 (前期計画)	①台風第15号に関する検証結果をもとに、全庁で課題に対する改善策を検討します。 ②全庁で、改善策を実施します。また、改善策の有効性を検証するため、全庁で訓練を実施します。 ③訓練で得られた課題をもとに、さらなる改善策の検討と検証を重ねていきます。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎災害配備体制の見直しと機能強化 ◎災害対応力向上に向けた訓練の実施	→災害配備体制の見直しと機能強化 →災害対応力向上に向けた訓練の実施	→災害配備体制の見直しと機能強化 →災害対応力向上に向けた訓練の実施	→災害配備体制の見直しと機能強化 →災害対応力向上に向けた訓練の実施	継続実施
実績	◎全庁的な災害配備体制の見直し ◎災害対策本部の機能強化 ◎災害対応力向上に向けた各種訓練の実施等					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	台風第15号を契機に、様々な災害に対応できるよう、強靱な危機管理体制を構築します。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-8

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	強靱な危機管理体制の構築					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①災害配備体制の見直しに当たっては、各局選出職員による危機管理能力強化プロジェクトチームを設置するなど、全庁的な検討を実施しました。 ②災害対策本部の機能強化（本部総括部の組織再編、各班の役割と責任の明確化）を実施しました。 ③災害対応を最優先する意識を全職員に浸透させ、災害対応力の向上を図るよう、各種の訓練を実施しました。また、「災害対応力強化実施計画」に記載した取り組みの推進に向けて、進捗管理を行いました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
令和4年台風第15号災害の検証結果に基づく改善や対応の実施率	計画	100%	100%	100%	100%	100%
	実績	100%				
局名	危機管理局		所管課	危機管理課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		—

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-9

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	火災調査体制の充実・強化					
現状等	近年、科学技術の進歩とともに製造物は精密・複雑化していることから、火災発生時の原因究明には、今まで以上に専門的な知識や技術が必要となっています。加えて、住民の安全意識の高まりやインターネット等による情報の共有化が進んだことから、火災調査に対する期待や開示性が高まりました。このことから、当局では、火災調査における体制の充実・強化の一環として講習制度の充実化を進めています。					
取組概要 (前期計画)	①より質の高い火災調査における組織運営を図るため、啓発、助言及び指導的立場の「火災調査アドバイザー」を育成し、専門的知識、技術の向上を図ります。 ②「火災調査アドバイザー」の認定を受けている職員を対象に、新たな「上級火災調査アドバイザー」制度を設け、高度資機材（鑑識・鑑定等を実施するための資機材）の取り扱いの専門技術及び全国の事例等を参考とした模擬鑑識の講習を受講することで、より高度な火災調査の実現を図ります。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	①火災調査アドバイザー認定講習の実施(2回) ②上級火災調査アドバイザー認定研修の実施	⇒ 継続 ⇒ 継続	⇒ 継続 ⇒ 継続	⇒ 継続 ⇒ 継続	継続実施
実績	①火災調査アドバイザー認定講習の実施(2回) ②上級火災調査アドバイザー認定研修の実施					
凡 例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進 捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	①多くの職員が専門技術を身に付けることで、組織の調査技術の底上げにつながります。また、②の「上級火災調査アドバイザー」制度創設により、資格取得といった目標ができることで職員のモチベーション向上を図ることができます。 ②局全体の火災調査技術の専門性や技術力の向上で、一部の職員のみが行っていた高度資機材（鑑識・鑑定を実施するための資機材）の取り扱いが可能となり、より質の高い調査を実施できることで類似火災を防止し、市民に安全・安心を寄与することが期待できます。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-9

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	火災調査体制の充実・強化					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	火災調査の専門的知識、技術の向上を図るため火災調査アドバイザー認定講習を2回、上級火災調査アドバイザー認定講習を一年通して実施し、アドバイザー認定講習36名、上級アドバイザー認定講習8名が受講し、火災調査アドバイザー専門性向上研修も1回以上実施しました。また、他都市で開催される調査技術会議等（全国の事例発表、鑑定研修など）に38名参加させ、職員の知識向上を図りました。実績が下回った理由として、他の業務等との重複から各署からの参加者を計画どおり確保できなかったため、今後は計画の見直しも含め、各署と業務の調整を行います。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
①火災調査アドバイザーの認定	計画	①34人 ②18人	①34人 ②18人	①34人 ②18人	①34人 ②18人	
	実績	①36人 ②8人				
局 名	消防局	所管課		予防課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		Ⅱ-1-2-4-2

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-10

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	防火対象物の査察に関する基礎的及び専門的な知識、技術の向上					
現状等	防火対象物の複雑・多様化や大規模火災等の発生に伴い、様々な消防法令の改正が行われており、査察を執行する職員が把握すべき法令等も深層化してきています。そのため、職員一人一人がこれらの法令を正確に把握し、適切に運用することが必要となります。					
取組概要 (前期計画)	職員に対し、法令改正の内容を含めた査察の基礎的な知識、技術の習得や違反是正を主眼とした高度な知識、技術を習得するための各種研修を行い、査察に関する総合的な執行力の向上を図ります。 ①査察に関する基礎的研修 査察基礎研修、査察・同意実務研修、査察技術向上研修（動画編）、査察技術向上研修（実践編） ②違反是正に関する研修 違反処理研修 ※①②の項目については、年度単位で見直しを図っていきます。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	①査察に関する基礎的研修の実施 ②違反是正に関する研修の実施	→継続 →継続	→継続 →継続	→継続 →継続	→継続
	実績	① ◎実施 ② ◎実施				
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	職員の査察能力や違反是正能力を向上させることで、消防法令違反防火対象物の削減に繋がり、安全、安心に暮らせるまちが継続できます。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-10

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	防火対象物の査察に関する基礎的及び専門的な知識、技術の向上					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①査察・同意事務基礎研修6回、査察・同意事務実務研修15回、査察技術向上研修（動画編）33回及び査察技術向上研修（実践編）68回 計画を下回った理由：査察・同意事務基礎研修は、採用から5年以下の職員を受講対象としているため、当該研修が数年実施されてきたことから、受講者が年々減ってきたもの。 対策：令和6年度に消防司令補、消防司令を対象とした査察中級研修を新設。 ②違反処理研修計3回				
	R6					
	R7					
	R8					
指標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
①基礎的研修の受講者数 ②違反是正研修の受講者数	計画	①400人	①400人	①400人	①400人	
		②10人	②10人	②10人	②10人	
	実績	①377人				
		②38人				
局名	消防局	所管課	査察課			
					第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	Ⅱ-1-2-4

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-11

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	安全管理体制を構築した災害対応力の強化					
現状等	令和2年度の吉田町の大規模火災を受け、消防活動における安全管理体制の強化を図るため、局内に災害機動支援・部隊管理室を設置し、ソフト面（訓練、研修等）及びハード面（資機材の増強）の整備を行った結果、隊員の重傷事故等の発生はなく、同室設置の効果は明確に現場活動に反映されてきております。今年度、更なる安全管理体制を構築するため、安全対策課を設置し、所管する事務の専門性・独自性を活かし、より高度な教育・研修を行うことにより、静岡市消防局における災害対応力の強化に務めていく必要があります。					
取組概要 (前期計画)	①消防職員に対し、指揮隊研修、小隊長研修等による高度な安全教育の他、火災性状や消火戦術を踏まえた教養を、署の職員安全指導係とともに実施します。さらに、救難活動体制（隊員自らの危険要因の排除法）を整備し、現場の安全管理体制の構築を図り、災害対応力を強化します。 ②消防局管内の消防団員に対し、安全管理、消火戦術等の基礎訓練・研修を実施し、消防職員との共通認識による強固な連携体制を図ります。なお、消防団員に対しては、集合研修による負担を軽減するため、録画映像を活用するなど教養方法については柔軟に対応します。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎消防職員及び消防団員への教養	→継続	→継続	→継続	継続実施
実績	◎消防職員及び消防団員への教養					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	高度な安全教育及び消火戦術等の教養を実施することにより、現場の消防職員及び消防団員が効率的な消防活動を行うことができるとともに、共通した安全管理意識により、活動中における不安全要因を抑制することができ、延いては静岡市消防局の災害対応力の強化に繋がり、住民の安全安心に寄与します。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-11

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	安全管理体制を構築した災害対応力の強化					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①消防職員への安全教育や消火戦術等の教養は令和4年度から開始し、座学研修や火災性状の体験型訓練を全ての消防署に対して実施し、受講者がフィードバックを行いました。また、令和5年度は、職員個々が学習できるよう、eラーニングを活用した教養も取り入れ、継続して実施しています。 ②消防団員に対しては、令和4年度から安全対策課員による分団長等に対する安全管理の座学研修の実施や、各消防署と管轄消防団の合同訓練を計画的に行い、98個分団と安全管理や消火戦術の共通認識を図りました。なお、能登半島地震派遣の影響により、計画していた訓練ができずに未実施となった6個分団とは、R6年度も継続して訓練を実施していきます。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
①各消防署職員への実施率 ②消防局管内消防分団（全104個分団）への教養実施率	計画	①職員 100% ②分団 100%	①職員 100% ②分団 100%	①職員 100% ②分団 100%	①職員 100% ②分団 100%	①職員100% ②分団100%
	実績	①職員 100% ②分団 94%				
局 名	消防局	所管課		安全対策課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		—

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-12

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	指令支援員の育成による大規模災害時等における応援体制の整備					
現状等	指令員は、指令システム及び通信体制の高度化により、通報者とのコミュニケーション能力のみならず、特殊な機器である指令システム等をスピーディー、かつ、正確に操作する技術・知識が求められます。そのため、大規模災害時等に増員を必要とした際に、現指令システム等で指令業務を経験した指令員に対して、継続的に再教育を実施し、指令支援員として応援体制を整備する必要があります。					
取組概要 (前期計画)	大規模災害時等に指令員が不足した際、即応できる職員を安定的に確保するため、規定等を整備し、現指令システム等での指令業務経験者に対して、災害の受報、状況把握、最適な出動隊の編成及び出動指令、災害の情報伝達などの一連の操作等の研修を毎年度継続的にを行い、常に質の高い指令支援員を確保できる体制を確立します。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎指令支援員要領の作成 ◎研修資料作成 ◎研修の実施	◎研修の実施	→ 継続	→ 継続	継続実施
実績	◎指令支援員要領の作成 ◎研修資料作成 ◎研修の実施					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	常に質の高い市民サービスを提供しつつ、業務継続計画等とおりに指令業務を継続することが可能となり、大規模災害等の災害対応力の更なる強化につながります。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-12

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	指令支援員の育成による大規模災害時等における応援体制の整備					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	指令支援員要領及び研修資料を作成し、計画どおり指令支援員研修を28名実施しました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
指令支援員の養成人数 (現在28名)	計画	28名	28名	28名	28名	指令支援員 28名以上 を維持
	実績	28名				
局 名	消防局		所管課	指令課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	—	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-1

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	葵区役所の窓口サービスの向上					
現状等	窓口アンケートにおける市民満足度は95%以上を達成していますが、窓口の環境整備（ハード）と人材育成（ソフト）を組み合わせた取組等により窓口サービスの向上を図るとともに、国の方針や市民ニーズに合ったサービスを提供できるよう、常に検討・見直しを進める必要があります。					
取組概要 (前期計画)	【① 窓口の環境整備】 窓口表示等ハード面の改修や、状況に合わせた配置等の見直しを随時行うとともに、スマート区役所を補完する利用しやすい窓口環境の検討・整備に取り組みます。 【② 職員の人材育成】 担当業務に精通し、さらに区役所全体の業務を把握する職員の育成、コンシェルジュ事業と連携した「葵区役所案内人」研修等の実施により、質の高い親切な窓口サービスの提供に取り組みます。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	① ◎実施 ② ◎実施	① →継続 ② →継続	① →継続 ② →継続	① →継続 ② →継続	
	実績	① ◎実施 ② ◎実施				
凡 例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進 捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	① 内容と動線を整理した窓口業務により、アナログ手続の担保と利用者の負担軽減を図ります。 ② 業務に精通し区役所業務も把握する職員を育成することで、窓口業務の質が向上します。また「葵区役所案内人」の実施により区役所全体におもてなしマインドが醸成され、市民満足度の向上につながります。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-1

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考：方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	葵区役所の窓口サービスの向上					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	① 申請受付スペースへのベルトパーテーションの設置や赤ちゃん控室（授乳室・更衣室）へのおむつ交換台の設置等、混雑時の対応や子ども連れの来庁者への配慮など、窓口環境の向上を図りました。 ② 区役所各課の業務を学ぶ転入職員研修、財務及び法令等の基礎的な知識の習得を目的とした研修を実施しました。また、職員の当番制による「葵区役所案内人」を火～木曜日に配置、市コンシェルジュ（月・金曜日）とも連携し、職員のおもてなし意識を醸成しました。当該案内人事業では、110日間で延べ228人が1,849件の案内を実施しました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
窓口アンケートにおける市民満足度 (R3 99.1%)	計画	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	
	実績	98.40%				
局 名	葵区役所	所管課 葵区役所地域総務課・葵区役所各課				
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)		Ⅱ-2-1-2

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-2

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	駿河区役所の窓口サービスの向上					
現状等	H26年度に市民満足度向上を目的として「駿河区スマイル・プロジェクト（SSP）」を立ち上げ、市民の皆さんが笑顔で用事を済ませることができるための調査、検討、改善を進めてきました。区役所での窓口アンケートにおける市民満足度では97.6%～98.5%（R3～R5年度実績）と高水準を維持することができました。日々変化する市民ニーズ及び社会情勢の変化に対応していくことが、市政に対する満足度の向上にも大きく寄与することから、引き続き窓口サービスの向上に努める必要があります。					
取組概要 （前期計画）	①施設利用の改善：施設の安全管理・環境整備について新たな課題を洗い出し、改善方法を検討します。 安全・安心な窓口：来庁者避難誘導訓練を実施します。 施設改善・環境整備：4回/年の巡視を行い、来庁者に気持ち良く利用していただくために、施設の利用状況等を常に考え、改善に努めます。 ②職員意識・能力向上：各種研修を実施するほか、各課共通の業務リストを作成し活用することや各課の業務内容を共有し知識を深め、窓口サービスの向上に努めます。					
取組内容 （計画・実績）	年度	R5	R6	R7	R8	R9～12の取組
	計画	窓口サービス向上プロジェクト施策、SSPの推進 ①施設の安全管理、巡視の実施、施設改善 ②人材育成（各課窓口の連携強化、駿河区スキルアップセミナー）	→ 継続 → 継続	→ 継続 → 継続	→ 継続 → 継続	継続実施
実績	◎実施 ◎実施					
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	来庁者目線の庁内巡視で、課題を洗い出し、施設改善を行うことで、利用しやすい施設環境が整備されます。また、職員の接遇意識・能力の向上や知識を深めることで、手続きがスムーズに進むなど、市民目線の窓口サービスを提供し、市民満足度を向上させます。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-2

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	駿河区役所の窓口サービスの向上					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①庁舎2階～3階に設置している吊り下げ看板について、デザインを統一するとともに、設置場所を見直し、来庁者が目的地に迷わず辿り着ける環境を整備しました。また、不特定多数の来庁者が利用する庁舎内の個室トイレ（洋式）全てに便座クリーナーを設置するなど、快適なトイレ空間の整備と衛生管理の促進に努めました。 ②駿河区マインド研修として、接遇研修等各種研修（参加者延べ191名）を実施したほか、各課窓口の機能強化として、駿河区スキルアップセミナー（参加者232名）を実施し、市民対応力・職員のモチベーションの向上につながりました。また、5名のコンシェルジュを選任し、44回のコンシェルジュ業務を実施し、延べ1,113人をご案内しました。窓口アンケートにより市民満足度を把握しました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
窓口アンケートにおける市民満足度 (R4: 97.6%)	計画	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上
	実績	98.5%				
局 名	駿河区役所		所管課	駿河区役所地域総務課、駿河区役所各課		
				第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	Ⅱ-2-1-3	

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-3

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考： 方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	清水区役所の窓口サービスの向上					
現状等	<p>清水区では「市民満足度の向上」を目的に、区役所職員で構成するプロジェクトチームによる窓口サービスの改善に取り組んできました。現状では目標としてきたお客様満足度95%以上を維持し、その効果を得ています。</p> <p>一方、令和3年度窓口アンケートの「職員の説明はわかりやすかったか」において、97.8%の方にご満足いただけたものの、依然としてわかりにくいというご意見もあることから、今後は来庁されたお客様により一層満足していただけるように、職員一人一人のおもてなしの質を高めていく必要があります。</p>					
取組概要 (前期計画)	来庁者の満足度向上に向け、清水区役所各課の有志職員からなるプロジェクトチームにより、窓口環境の改善を進めていくほか、窓口でのご案内に活かすことのできる接客スキルアップ研修、業務知識研修などの人材育成研修を実施します。					
取組内容 (計画・実績)	年度	R5	R6	R7	R8	R9~12の取組
	計画	◎プロジェクトを通じた改善 ◎各種接客研修の実施	→ →	→ →	→継続 →継続	継続実施
	実績	◎実施 ◎実施				
凡例	△調査・検討、○一部実施、◎実施、→継続、●実績なし、×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			
効果	プロジェクトチームによる活動をきっかけとした区役所全体の窓口業務に係る改善意識や、各種人材育成研修の実施による区役所職員のおもてなしマインドの醸成により、来庁されたお客様の満足度を一層向上させます。					

第4次行財政改革前期実施計画個票

No.

Ⅲ-2-13-3

基本方針	Ⅲ 人や組織が変わる		
施策	Ⅲ-2 社会情勢の変化に迅速かつしなやかに対応できる組織運営の推進	参考：方向性	7 変化に対応できる人材育成・組織運営の推進

取組項目	清水区役所の窓口サービスの向上					
取組実績 (具体的な 取組内容)	R5	①庁舎環境の整備（ハード） 職員有志によるプロジェクトメンバーにより、庁舎内の課題の整理・分析と解決に向けて来庁者への聞き取り調査を実施し、スロープ表示の新設や来庁者にとって紛らわしい表示の修正などを行いました。また、区役所職員から庁舎環境整備の改善提案を募り、西側入口への手すり設置や区役所窓口へ会話補助システムを導入するなど、様々な視点から環境整備に取り組みました。 ②各種接客研修の実施（ソフト） 接客スキルアップ研修をはじめとした各種研修の実施により、区役所全体のおもてなし力の向上に繋がりました。				
	R6					
	R7					
	R8					
指 標	年度	R5	R6	R7	R8	大綱最終年度 (R12年度) 目標値
窓口アンケートにおける満足度	計画	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上
	実績	98%				
局 名	清水区役所	所管課 清水区役所地域総務課、清水区役所全課				
					第3次後期実施計画個票No. (継続取組のみ)	Ⅱ-2-1-4