

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |                   |
|------|-------------------|
| 取組項目 | 1 おもてなしコンシェルジュの配置 |
|------|-------------------|

|     |   |
|-----|---|
| 現状等 | 市民対応に関しては様々な取り組みを行っていますが、行政需要の多様化といったこともあり、職員の市民対応に対する満足度はまだ充分であるとは言えません。<br>来庁者に、気持ちよく手続きを行い満足して帰っていただくためにも、職員の意識改革と接客マナーの向上について継続的に強化していく必要があります。 |
|-----|---|

|      |   |
|------|---|
| 取組概要 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・静岡庁舎1階フロアにコンシェルジュを配置し、来庁者への積極的な声かけや案内、相談、付き添いなどを行います。</li> <li>・定期的に振り返り会議を実施し、実践で気づいたことや改善すべきことなどを共有します。</li> <li>・振り返り会議の様子や内容をまとめ、「コンシェルジュ通信」として全職員へ伝えます。</li> <li>・前年度の結果を踏まえ、次年度の実施方法等について検討し進めていきます。</li> </ul> |
|------|---|

|    |   |
|----|---|
| 効果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民対応を基軸とし、接客マナーやご案内に関する知識を得ることにより職員のスキル向上に繋がります。</li> <li>・来庁者への積極的な声かけや付き添いなど、じっくり丁寧に対応するコンシェルジュを配置することにより、市民サービスを向上させます。</li> </ul> |
|----|---|

| 工程 | 年度                             | 内容           | R1                                 | R2            | R3            | R4            |
|----|--------------------------------|--------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|    | 計画                             |              | コンシェルジュ事業の実施                       | ⇒継続<br>△調査・検討 | ⇒継続<br>△調査・検討 | ⇒継続<br>△調査・検討 |
| 実績 |                                | コンシェルジュ事業の実施 | ⇒継続<br>△調査・検討                      | ⇒継続           | ⇒継続           | ⇒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 |               |               |               |

|                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容) | R1 | 昨年度の試行を経て、R1年度は、各局から選出された26名の職員コンシェルジュが3庁舎（静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所）において、7月から一斉にスタートしました。すべての職員コンシェルジュが、実施前より市民対応力が向上したと評価しました。  |
|                        | R2 | 各局から選出された26名の職員コンシェルジュが3庁舎（静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所）でコンシェルジュ業務を実施しました。また、おもてなしマインドを全庁に波及するため、すべてのコンシェルジュが講師となり、自ら学んだことを体験談とともに職員に伝える「局内研修」を実施しました。   |
|                        | R3 | 各局から選出された26名の職員コンシェルジュが3庁舎（静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所）でコンシェルジュ業務を実施しました。新型コロナウイルス感染症対策のため、事前研修（全2回）をオンライン形式で行ったほか、緊急事態宣言等の発令期間はコンシェルジュ業務を一時休止しました。また、前年度に引き続き、おもてなしマインドを全庁に波及するための「局内研修」を実施しました。 |
|                        | R4 | 各局から選出された26名の職員コンシェルジュが3庁舎（静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所）でコンシェルジュ業務を実施しました。また、過年度に引き続き、コンシェルジュが講師となりおもてなしマインドを全庁に波及するための「局内研修」を実施しました。  |

| 指標 | 内容                        | 年度 | R1  | R2    | R3    | R4    |        |
|----|---------------------------|----|-----|-------|-------|-------|--------|
|    | コンシェルジュ経験者総人数（H30 14人）    | 計画 |     | 30人以上 | 45人以上 | 80人以上 | 100人以上 |
|    |                           | 実績 |     | 40人   | 66人   | 92人   | 118人   |
|    | 市民満足度<br>(コンシェルジュが対応した市民) | 計画 |     | 80%以上 | 90%以上 | 95%以上 | 95%以上  |
| 実績 |                           |    | 94% | 96%   | 95%   | 99%   |        |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 後期実施<br>計画4年間<br>の取組成果<br>と今後の対<br>応策 | コンシェルジュ経験者総人数は118人となり、各職員は「自分ができるおもてなし」を考え、行動し、継続して市民に寄り添う接遇を行っている。<br>また、実際にコンシェルジュが対応した市民からは、高い満足度を得られている。<br>今後、より一層、職員コンシェルジュの存在意義やおもてなしマインドを全庁に波及していくため、引き続き職員コンシェルジュ事業の目的や必要性を周知し、全職員におもてなしマインドを根付かせる取組を行っていく。 |
|---------------------------------------|--|

|    |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|
| 局名 | 総務局 | 所管課 | 広報課 |
|----|-----|-----|-----|

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |                  |
|------|------------------|
| 取組項目 | 2 葵区役所の窓口サービスの向上 |
|------|------------------|

|     |  |
|-----|--|
| 現状等 | 前期実施計画期間では、お客様にわかりやすく快適な窓口を目標に、区役所内の案内表示の改善や接客研修等に取り組み、窓口アンケートにおける市民満足度は、前期実施計画期間中91.2%から98.9%に7.7ポイント上昇しました。引き続き市民満足度を高めるため、お客様目線に立った検討を基に、窓口環境の改善（ハード）と職員のスキル向上のための研修等（ソフト）を組み合わせ、お客様に満足してお帰りいただく取組を推進する必要があります。 |
|-----|--|

|      |  |
|------|--|
| 取組概要 | ① 窓口の環境整備：フリーアドレスの導入、区役所窓口の配置変更によるワンストップ窓口を検討します。お客様にとっても職員にとっても安心安全な窓口を整備します。<br>② 職員の人材育成：ベテラン職員の育成、コンシェルジュと連携した市民応対向上研修等を実施、親しみやすい雰囲気醸成します。<br>③ 事務の効率化：待ち時間短縮のためAI・RPAの活用を検討します。 |
|------|--|

|    |  |
|----|--|
| 効果 | ① スペースが有効活用され、職員が働きやすい環境が整備されるとともに、お客様がスムーズに手続きできる分かりやすく快適な窓口になります。<br>② 各職場にベテラン職員を確保、職員全体のレベルアップ等により区役所のイメージアップ、市民満足度の向上につながります。 |
|----|--|

|    | 年度 | 内容  | R1                           | R2  | R3                                   | R4                                   |  |
|----|----|---|------------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 工程 | 計画 | ①窓口の環境整備<br>②職員の人材育成<br>③AI・RPA等の活用の検討        | △調査・検討<br>◎⇒実施（継続）<br>◎実施    | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続                           | ○一部実施<br>⇒継続<br>⇒継続                  | ◎実施<br>⇒継続<br>⇒継続                    |  |
|    | 実績 | ①窓口の環境整備<br>②職員の人材育成<br>③AI・RPA等の活用の検討        | ①△調査・検討<br>②◎⇒実施（継続）<br>③◎実施 | ①⇒継続（見直し）<br>②⇒継続<br>③⇒継続                   | ①配置検討×中止<br>①窓口整備⇒継続<br>②⇒継続<br>③⇒継続 | ①配置検討×中止<br>①窓口整備⇒継続<br>②⇒継続<br>③⇒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 |                                      |                                      |  |

|                    |    |   |
|--------------------|----|---|
| 取組実績<br>(具体的な取組内容) | R1 | ①静岡庁舎執務室レイアウトの見直しに合わせ、市民負担の軽減、業務の効率化を目的にプロジェクトチームによる窓口レイアウトの検討を行い、葵区案を作成しました。また、死亡に伴う手続きの負担を軽減する「おくやみ窓口」を設置しました。②窓口の混雑が予想される日に葵区役所案内人を配置し、来庁者のニーズに合わせた案内を実施しました。③区役所業務におけるRPA活用を検討するため、AI・RPA研修（受講者25人）を実施しました。   |
|                    | R2 | ①静岡庁舎執務室レイアウト事業の中断により、区役所窓口の大規模な配置見直しはストップしていますが、早急に対応する必要があるコロナウイルス感染対策として、窓口に飛沫飛散防止のビニールシートやアクリル板等を設置し、安全安心な窓口を整備しました。②職員のおもてなし意識醸成のため、葵区役所全職員の葵区役所案内人を実施しました。（111日、延べ215人実施、案内2,153件）③ICT推進課と連携し、区役所の窓口業務の電子化について検討し、国保高額医療費支給事務については、令和3年度RPA導入に向け準備を進めました。 |
|                    | R3 | ①静岡庁舎執務室レイアウト事業の中断により、区役所窓口の大規模な配置見直しはストップしていますが、ウィズコロナの窓口対策としてアクリル板の追加やサーキュレータを配置しました。②葵区役所全職員による案内人の実施により、普段から市民に声掛けを行うなど職員のおもてなし意識の向上がみられました。③スマート区役所推進プロジェクトを3区で立ち上げ、関係課と自治体DXについて学び、該当業務を検討しました。また国保高額医療費支給事務のRPA導入については、年度内本格運用に向け準備をしました。                |

|                       |   |   |                         |                    |       |       |
|-----------------------|---|---|-------------------------|--------------------|-------|-------|
|                       | R4  | ①静岡庁舎執務室レイアウト事業の中断により、区役所窓口の大規模な配置見直しは進みませんでした。②窓口における個人情報の保護に一層配慮するため、デスクパーティションやプライバシーフィルターを追加設置しました。③葵区役所全職員による案内人の実施により、窓口の内外を問わず声掛け・案内をするなど職員のおもてなし意識の醸成が進みました。④国保高額医療費支給事務について、RPA導入により業務効率が向上しました。 |                         |                    |       |       |
| 指 標                   | 内 容   | 年度  | R1                      | R2                 | R3    | R4    |
|                       | 窓口アンケートにおける市民満足度（H29 98.9%）   | 計画  | 95%以上                   | 95%以上              | 95%以上 | 95%以上 |
| 実績                    |   | 98.0%   | 96.9%                   | 99.1%              | 98.5% |       |
| 後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策 | <p>① 窓口の環境整備：静岡庁舎執務室レイアウト事業の中断により、区役所窓口の大規模な配置見直しには至りませんでした。また、「おくやみ窓口」の設置により、死亡に伴う手続きに係るお客様の負担を大幅に軽減することができました。また、新型コロナウイルス感染症対策など時勢にあわせた環境整備により、安心安全な窓口とすることができました。</p> <p>② 職員の人材育成：専門研修受講等により法制度に精通した職員の育成を行いました。また、コンシェルジュと連携した葵区役所案内人及び案内人事前研修等の実施により「いつでも どこでも 誰でも 案内人」の意識が職員に浸透しました。</p> <p>③事務の効率化：AI・RPAの活用について、情報収集・検討を行いました。今後も便利で快適な窓口サービスを提供するため、国等の動向を注視しながら柔軟に検討・対応を進めます。</p> |   |                         |                    |       |       |
| 局 名                   | 葵区役所  | 所管課   | 地域総務課・各課                |                    |       |       |
|                       |   |   | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) | 2-1-2-6<br>2-2-2-1 |       |       |

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |   |
|------|---|
| 取組項目 | 3 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95.3%~98.4% (H27~H29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 | <p>①施設利用の改善：施設の安全管理・環境整備を検討します。<br/>         安心・安全な窓口：救命講習を受講するほか、来庁者避難誘導訓練や危機管理研修等を実施します。<br/>         施設改善・環境整備：月1回の巡視を行い、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。</p> <p>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。</p> |
|------|---|

|    |   |
|----|---|
| 効果 | 来庁者の目線で庁内巡視を行うことで、市民の利用しやすい施設改善を行うなど、庁舎内の環境整備により、市民へ心地良い環境が提供されます。また、職員の接客意識・能力の向上や知識を深めることで、来庁者がスムーズに手続きが行えるなど、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。 |
|----|---|

|    | 年度  | 内容   | R1  | R2                   | R3                   | R4                   |
|----|---|--|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| 工程 | 計画  | 窓口サービス向上プロジェクト施策、SSPの推進<br>①施設の安全管理、巡視の実施、施設改善<br>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） | ◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）            | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続    | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続    | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続    |
|    | 実績  | 窓口サービス向上プロジェクト施策、SSPの推進<br>①施設の安全管理、巡視の実施、施設改善<br>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） | ◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）            | ◎⇒実施<br>◎⇒実施<br>◎⇒実施 | ◎⇒実施<br>◎⇒実施<br>◎⇒実施 | ◎⇒実施<br>◎⇒実施<br>◎⇒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 |                      |                      |                      |

|    |  |
|----|--|
| R1 | <p>①庁舎南側玄関外の植木柵へ区庁舎への誘導サインとして「横断幕」を設置、及び窓ガラスへの遮熱・断熱フィルムの設置を行い、来庁者が過ごしやすい室温管理に努めました。また、保険年金課へ「おくやみ窓口」を設置し、ご遺族の心に寄り添ったサービスを提供し、待ち時間の短縮を図りました。利用者実績：723件（受付493件、相談230件）<br/>         また、避難誘導訓練（参加者137名）を実施しました。</p> <p>②駿河区マインド研修として、接客研修等各種研修（参加者延べ177名）を実施し、人材育成を図るとともに、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118名）を実施し、各業務内容を共有し知識を深めました。また、11名の駿河区コンシェルジュを選任し、42回のコンシェルジュ業務の実施により、延べ1,389人をご案内をしました。窓口アンケートにより市民満足度を把握しました。</p> |
|----|--|

|                                       |   |   |                         |         |       |       |
|---------------------------------------|---|---|-------------------------|---------|-------|-------|
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容)                | R2  | <p>①3ヶ年計画で進めてきた窓ガラスへの遮熱・断熱フィルムの設置が完了したほか、市民誰もが利用できる3階フリースペースを整備し、庁舎環境の向上に努めました。</p> <p>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158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101名）を実施し、市民応対力・職員のモチベーションの向上につながりました。また、8名の駿河区コンシェルジュを選任し、53回のコンシェルジュ業務を実施し、延べ1,876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。</p>  |                         |         |       |       |
|                                       | R3  | <p>①新型コロナウイルス感染症対策として、駿河区オリジナル消毒スタンド6台を作製し、庁内各所に設置しました。オリジナル消毒スタンドのデザインには、駿河区応援隊長トロペーや区内観光名所・特産物等の写真を活用し、駿河区の魅力発信の向上に努めました。</p> <p>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185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158名）を実施し、市民応対力・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、42回のコンシェルジュ業務を実施し、延べ1,165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。</p>   |                         |         |       |       |
|                                       | R4  | <p>①執務室等のレイアウト変更に伴い、フロア案内図・マグネット式案内サインを更新しました。フロア案内図は、来庁者の目に留まるよう、色や文字を工夫。マグネット式案内サインは、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、庁舎内トイレに衝突防止ミラーを設置するなど、安全な施設環境の向上に努めました。</p> <p>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346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40名）を実施し、市民応対力・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、43回のコンシェルジュ業務を実施し、延べ1,124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。</p> |                         |         |       |       |
| 指 標                                   | 内 容   | 年 度   | R1                      | R2      | R3    | R4    |
|                                       | 窓口アンケートにおける市民満足度（H29：98.4%）   | 計 画   | 95%以上                   | 95%以上   | 95%以上 | 95%以上 |
|                                       |   | 実 績   | 99.5%                   | 99.4%   | 97.6% | 98.0% |
| 後期実施<br>計画4年間<br>の取組成果<br>と今後の対<br>応策 | <p>①毎月2回のおもてなし清掃、定期的な庁内巡視、市民の利用しやすい施設改善を行うなど、窓口環境の向上に努めたことで、市民満足度95%以上を維持できました。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ていきます。</p> <p>②駿河区や区役所各課業務の理解を深めるセミナーや、接遇スキルを高める研修を行ったことで、職員の窓口対応のスキルアップに繋がり、市民満足度95%以上を維持することができました。市民満足度の高水準を維持するため、引き続き職員の窓口対応スキル向上に繋がる研修を実施していきます。また、より多くの職員がセミナー等に参加できるような開催方法を検討していきます。</p> |   |                         |         |       |       |
| 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      |         |       |       |
|                                       |   |   | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) | Ⅱ-2-2-2 |       |       |

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |  |
|------|--|
| 取組項目 | 4 清水区役所の窓口サービスの向上  |
| 現状等  | 清水区では、H25年度から「市民窓口の改善」をテーマに、区のプロジェクトチームによる改善活動（フィールド・イノベーション）に取り組んでいます。H27年度以降、窓口アンケートでは満足度90%以上という結果を得ていますが、同改善活動を継続的に推進し、さらに満足度の高いサービスする必要があります。 |
| 取組概要 | フィールド・イノベーション活動を通して、1階フロアを中心に分かりやすく快適に過ごせる空間をつくるために、ハード面の整備や各種接客研修を職員向けに継続的に実施し、来庁されたお客様に満足いただける窓口対応を提供していきます。                                     |
| 効果   | ハード・ソフトの両面から改善を進めることで、来庁されたお客様の満足度を一層向上させます。   |

|    | 年度  | 内容 | R1  | R2       | R3       | R4       |
|----|---|----|---|----------|----------|----------|
| 計画 | ①案内表示等の整備<br>(ハード)                            |    | ◎⇒実施(継続)                                    | ⇒継続      | ⇒継続      | ⇒継続      |
|    | ②各種接客研修の実施<br>(ソフト)                           |    | ◎⇒実施(継続)                                    | ⇒継続      | ⇒継続      | ⇒継続      |
| 実績 | ①案内表示等の整備<br>(ハード)                            |    | ◎⇒実施(継続)                                    | ◎⇒実施(継続) | ◎⇒実施(継続) | ◎⇒実施(継続) |
|    | ②各種接客研修の実施<br>(ソフト)                           |    | ◎⇒実施(継続)                                    | ◎⇒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 |          |          |          |

|    |   |
|----|---|
| R1 | <p>①案内表示等の整備（ハード）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○フロア環境の改善：待合椅子のリニューアルやチラシラックの整備等を行いました。</li> <li>○お迎え環境の改善：フロア案内表示の更新や発券機看板の設置等を行いました。</li> <li>○安心手続きの推進：おくやみ窓口の設置に伴う環境整備等を実施しました。</li> </ul> <p>②各種接客研修の実施（ソフト）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○接客研修会：職員の接客能力の向上を図るため、クレーム対応研修会等を実施し、延べ116人が受講しました。</li> <li>○業務知識研修会：各所属の業務に関する基礎知識を学ぶため、区役所9課＋市税事務所の研修を実施し、延べ117人が受講しました。</li> </ul>   |
| R2 | <p>①案内表示等の整備（ハード）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○フロア環境の快適化：おもてなしマニュアルの更新やヘルメットの設置、コロナ対策に関する啓発、感染予防対策を実施しました。</li> <li>○おもてなし環境の整備：来庁者にわかりやすい表示とするため、庁舎玄関の総合案内の看板を大型化したほか、フロア案内にピクトグラムの表示や、ルビを振るなどしました。また、庁舎で快適に過ごしていただけできるよう、冷温茶機や扇風機を設置しました。</li> </ul> <p>②各種接客研修の実施（ソフト）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○接客研修会：職員の接客能力の向上を図るため、クレーム対応研修会等を実施し、コロナ禍においても感染予防対策を徹底したことで、昨年と同規模で開催することができ、延べ91人が受講しました。</li> <li>○業務知識研修会：各所属の業務に関する基礎知識を学ぶため、エスナビによる研修を実施し、321人が受講しました。コロナ禍のため集合研修からエスナビへ変更し実施した結果、前年度よりも多くの職員が参加することができました。</li> <li>○やさしい日本語研修：外国人住民への対応や、多文化共生意識の向上を図るため、清水庁舎関係各課及び他区役所職員25名が受講し、ZOOMでの研修を実施しました。</li> </ul> |

|                                   |   |   |                         |       |           |       |
|-----------------------------------|---|---|-------------------------|-------|-----------|-------|
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容)            | R3  | <p>①案内表示等の整備（ハード）<br/>         ○フロア環境の快適化：おもてなしマニュアルの更新や、チラシ・ポスター掲示マニュアルに基づいた点検を行ったほか、待合椅子の座面修復、床の案内表示や飛沫防止シートの貼り替えを行いました。<br/>         ○おもてなし環境の整備：地下休憩スペースに、温かみのある木材を利用した飛沫防止板を置くなどし、コロナ禍でも利用していただくよう整備を行いました。また、マスクで表情がわかりにくい職員の印象を良くするため、シズラマスクを作成しました。</p> <p>②各種接遇研修の実施（ソフト）<br/>         ○接遇研修会：電話対応診断＋フォローアップ研修（Zoom）、説明説得研修会を実施し、延べ44人が受講しました。<br/>         ○業務知識研修会：各所属の業務に関する基礎知識を学ぶため、区役所9課＋市税事務所の研修を実施し、延べ101人が受講しました。<br/>         ○やさしい日本語研修：外国人住民への対応や、多文化共生意識の向上を図るため、清水区役所職員20名が受講しました。</p> |                         |       |           |       |
|                                   | R4  | <p>①案内表示等の整備（ハード）<br/>         ○フロア環境の快適化：案内表示が来庁者の目に留まりやすくなるよう、既存掲示物について点検した上で、掲示物マニュアルの改定を行い、それに基づいて掲示物の張り直しを行いました。<br/>         ○おもてなし環境の整備：総合案内が来庁者へ説明する際に使用する1・2階の庁舎内マップを、わかりやすく改良しました。</p> <p>②各種接遇研修の実施（ソフト）<br/>         ○接遇研修会：コミュニケーション研修、クレーム対応研修、窓口対応診断フォローアップ研修を実施し、延べ67人が受講しました。<br/>         ○やさしい日本語研修：外国人住民への対応や、多文化共生意識の向上を図るため、清水庁舎関係各課及び他区役所職員18名が受講しました。</p>   |                         |       |           |       |
| 指 標                               | 内 容   | 年度  | R1                      | R2    | R3        | R4    |
|                                   | 窓口アンケートにおける満足度（H29 98.0%）   | 計画  | 95%以上                   | 95%以上 | 95%以上     | 95%以上 |
|                                   |   | 実績  | 98.7%                   | 98.3% | 99.1%     | 99.1% |
| 後期実施<br>計画4年間の<br>取組成果と<br>今後の対応策 | <p>来庁者に寄り添った対応に努める中で発見した課題を整理・分析することで、改善につなげました。また、各種接遇研修の実施により、職員の接遇や課題改善に関する意欲とスキルの向上を図りました。上記のとおりハード・ソフトの両面から改善を進めることで、令和4年度の窓口アンケートにおける市民満足度が99.1%となり、目標を上回る市民満足度を得ることができました。今後も高い市民満足度を維持していくため、コンシェルジュとも連携しながら課題や改善事例を共有し、また研修等を通じて区役所職員としての意識や誇りを高め、能動的に行動できる職員の育成を図ります。</p> |   |                         |       |           |       |
| 局 名                               | 清水区役所   | 所管課   | 地域総務課                   |       |           |       |
|                                   |   |   | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) |       | I-3-1-3-2 |       |

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|                        |   |   |      |   |      |      |
|------------------------|---|---|------|---|------|------|
| 取組項目                   | 5 メンタルヘルス相談機関との連携強化及び支援体制の構築  |   |      |   |      |      |
| 現状等                    | <p>区役所、保健福祉センター、地域包括支援センター、子ども若者相談センター、ひきこもり地域支援センター、社会福祉協議会などの相談窓口職員がメンタルヘルス課題を要因とする困難事例への対応に苦慮しています。</p> <p>原因として、精神疾患や精神障害者に係る正しい知識や疾患別の特性に応じた対応への理解が不足していることや、精神科医等の専門家から直接アドバイスを聞く機会が無いことがあげられます。</p>  |   |      |   |      |      |
| 取組概要                   | <p>①多職種チーム（精神科医師、保健師、心理士、精神保健福祉士）を構成します。</p> <p>②当センターに要請のあった各相談機関をチームで訪問し、困難事例に対する事例検討会及び意見交換会を実施し、対応方法について具体的に助言・指導を行います。</p> <p>③一定期間経過後（1～2カ月）、調査を行うことで事例の進捗状況を確認し、必要に応じてアフターフォローを行い、改善につなげます。</p>  |   |      |   |      |      |
| 効果                     | <p>【各相談機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例の解決に向けて相談担当職員の対応スキルの向上が期待できます。</li> </ul> <p>【こころの健康センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談機関毎の対応力を把握でき、状況に応じて指導することで、市相談機関全体の対応能力の底上げが可能となります。</li> <li>・今後の施策や事業の方向性を検討していく上で必要な市民ニーズや地域課題などの貴重な情報を入手できます。</li> </ul> |   |      |   |      |      |
| 工程                     | 年度  | 内容  | R1   | R2  | R3   | R4   |
|                        | 計画  | 各相談機関との事例検討会等の実施  | ◎ 実施 | ⇒ 継続  | ⇒ 継続 | ⇒ 継続 |
|                        | 実績  | 各相談機関との事例検討会等の実施  | ◎ 実施 | ◎ 実施  | ◎ 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 |      |      |
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容) | R1  | 地域包括支援センター等各相談機関からの要請に基づき、メンタルヘルス課題を要因とした困難事例に関する事例検討会等を実施し、精神疾患等に係る正しい知識を提供するとともに、疾患別の特性に応じた適切な対応方法について具体的に助言・指導を行いました。また、一定期間経過後、事例の進捗状況を確認し、必要に応じて相談機関にアフターフォローを行い、改善につなげました。                              |      |   |      |      |
|                        | R2  | 飛沫感染防止用アクリルボードの設置等の新型コロナウイルス感染症対策を十分に講じた上で、関係機関からの要請に基づき、メンタルヘルス課題を要因とした困難事例に関する事例検討会等を実施し、精神疾患等に係る正しい知識を提供するとともに、疾患別の特性に応じた適切な対応方法について具体的に助言・指導を行いました。また、一定期間経過後は、進捗状況を確認し、必要に応じて相談機関にアフターフォローを行い、改善につなげました。 |      |   |      |      |
|                        | R3  | 感染対策を講じた上で、関係機関からの要請に基づき、メンタルヘルス課題を要因とした困難事例に関する事例検討会を実施し、精神疾患及び障害特性に応じた対処方法について具体的な助言・指導を行いました。また、各相談機関の支援向上のため、事例検討後のアフターフォローを行うことで改善に繋がりました。   |      |   |      |      |
|                        | R4  | 関係機関からの要請に基づき、メンタルヘルス課題を要因とした複雑化・複合化した困難事例に対応するため事例検討を実施し、精神疾患及び障害特性に応じた対処法や各種制度、社会資源の活用などの具体的な助言・指導を実施しました。また、新たに地域で実施される事例検討会に多職種チームを派遣し、支援の更なる充実に繋がりました。   |      |   |      |      |



| 指 標                               | 内 容   | 年度  | R1         | R2  | R3                      | R4  |
|-----------------------------------|---|-----|------------|-----|-------------------------|-----|
| 事例検討会等の実施回数                       |   | 計画  | 24回        | 24回 | 24回                     | 24回 |
|                                   |   | 実績  | 33回        | 36回 | 41回                     | 34回 |
| 後期実施<br>計画4年間の<br>取組成果と<br>今後の対応策 | <p>当センターは、支援機関からの相談要請に基づき、事例検討会を開催し適切な対応方法等について助言・指導を行い、積極的にアフターフォローを実施しました。</p> <p>コロナ禍にあっても、期間中、指標を上回る事例検討会を開催した結果、参加者を対象としたアンケートでは90%を超える方から「役に立った」との回答を得るとともに、支援者の負担軽減、関係機関同士の連携、対応スキルの向上についても成果が上がっていることがうかがえました。</p> <p>今後も引き続き、医師、心理士、精神保健福祉士等によるチームを積極的に支援機関に派遣し事例検討会を開催することで、依存症やひきこもりに加え8050問題等複雑かつ多様な相談に対応できるよう、さらなる対応能力の向上を図るとともに強いネットワークを構築していきます。</p> |     |            |     |                         |     |
| 局 名                               | 保健福祉長寿局   | 所管課 | こころの健康センター |     |                         |     |
|                                   |   |     |            |     | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) |     |

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |                            |
|------|----------------------------|
| 取組項目 | 6 介護保険認定業務の効率化による市民サービスの向上 |
|------|----------------------------|

|     |   |
|-----|---|
| 現状等 | 介護保険サービスは、要介護認定申請を行い認定結果が出ることで利用することができます。要介護認定の申請から認定結果が出るまでの期間は法定で30日とされていますが、政令市での平均日数は40.54日（平成28年度）で、本市においても43日程度かかっており、期間の短縮が全国的な課題となっています。平成28年度に介護保険課と3区の高齢介護課の4課で介護認定業務改善活動のプロジェクトを立ち上げ、組織横断的なワーキンググループを作り解決策を検討した結果、徐々に短縮しています。今後は更なる短縮に向け課題改善を行い、市民サービスの向上につなげていきます。 |
|-----|---|

|      |   |
|------|---|
| 取組概要 | 要介護認定の申請から認定結果が出るまでの期間の短縮に向け、4つの課題に取り組みます。<br>①点検業務の効率化 ②調査の質の向上 ③認定プロセスの見直し ④適正な認定 |
|------|---|

|    |   |
|----|---|
| 効果 | 「要介護認定申請から認定結果までの日数」が短縮されることで、速やかな介護サービスの利用につながり市民サービスが向上します。 |
|----|---|

|    | 年度 | 内容   | R1   | R2                                 | R3                       | R4                       |
|----|----|--|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 工程 | 計画 | ①点検業務の効率化<br>②調査の質の向上<br>③認定プロセスの見直し<br>④適正な認定 | ◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続） | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続           | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続 | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続 |
|    | 実績 | ①点検業務の効率化<br>②調査の質の向上<br>③認定プロセスの見直し<br>④適正な認定 | ◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続）<br>◎⇒実施（継続） | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続           | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続 | ⇒継続<br>⇒継続<br>⇒継続<br>⇒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 |                          |                          |

|                        |    |   |
|------------------------|----|---|
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容) | R1 | ①点検業務の効率化・②調査の質の向上：調査票点検での問い合わせ件数減少に繋げるため、介護認定調査員新任研修（5回）及び現任研修（2回）において特記事項等の記載方法を周知するとともに、介護認定審査会への情報伝達の重要性を伝え適正な調査の実施を周知しました。また、点検業務を担う各区においても、点検業務のマニュアル化、他係との連携による点検等により効率化を図りました。<br>③認定プロセスの見直し：平成30年度から開始した審査会の簡素化について判定結果の分析を行いました。分析結果として介護認定審査会適正運営検討会において有効性を報告し、今後も継続していくこととしました。<br>④適正な認定：介護認定審査会委員現任研修において、介護認定審査会委員に対し、国の業務分析データに基づき本市における審査判定結果の傾向を示すとともに、国が示す適正な審査判定に向けての考え方を周知しました。                        |
|                        | R2 | ①点検業務の効率化・②調査の質の向上：調査票点検での問い合わせ件数減少に繋げるため、介護認定調査員現任研修（資料提供等）において、調査票点検時に問い合わせの多い項目等について周知しました。また、調査の質の向上に繋げるため、介護認定調査員新任研修（5回）において、介護認定審査会に伝わる特記事項の記載方法について周知しました。<br>③認定プロセスの見直し：平成30年度から開始した審査会の簡素化について、引き続き判定結果の分析を行い、分析結果を介護認定審査会適正運営検討会において報告し、有効性を確認した上で今後も継続していくこととしました。<br>④適正な認定：介護認定審査会委員現任研修（資料提供）において、介護認定審査会委員に対し、国の業務分析データに基づき本市における審査判定結果の傾向について周知しました。また、介護認定審査会の安定的な開催を目的として、オンラインによる開催を検討し、3合議体で試行的に実施しました。 |

|                       |   |  |                         |         |       |       |
|-----------------------|---|--|-------------------------|---------|-------|-------|
|                       | R3  | <p>①点検業務の効率化・②調査の質の向上：調査票点検での問い合わせ件数減少に繋げるため、介護認定調査員現任研修（資料提供等）において、調査票点検時に問い合わせの多い項目等について周知しました。また、調査の質の向上に繋げるため、介護認定調査員新任研修（6回）において、介護認定審査会に伝わる特記事項の記載方法について周知しました。</p> <p>③認定プロセスの見直し：審査会の簡素化について、引続き判定結果の分析を行い、分析結果を介護認定審査会委員研修（資料提供）において報告しました。</p> <p>④適正な認定：介護認定審査会委員現任研修（資料提供）において、介護認定審査会委員に対し、国の業務分析データに基づき本市における審査判定結果の傾向について周知しました。また、介護認定審査会の安定的な開催を目的として、オンラインによる審査会を開催、葵区と駿河区の計6合議体で実施しました。</p> |                         |         |       |       |
|                       | R4  | <p>①点検業務の効率化・②調査の質の向上：調査票点検での問い合わせ件数減少に繋げるため、介護認定調査員現任研修（資料提供等）において、調査票点検時に問い合わせの多い項目等について周知しました。また、調査の質の向上に繋げるため、介護認定調査員新任研修（5回）において、介護認定審査会に伝わる特記事項の記載方法について周知しました。</p> <p>③認定プロセスの見直し：審査会の簡素化について、引続き判定結果の分析を行い、分析結果を介護認定審査会委員研修（資料提供）において報告しました。</p> <p>④適正な認定：介護認定審査会委員現任研修（資料提供）において、介護認定審査会委員に対し、国の業務分析データに基づき本市における審査判定結果の傾向について周知しました。また、介護認定審査会の安定的な開催を目的として、オンラインによる審査会を3区にて8合議体で実施しました。</p>        |                         |         |       |       |
| 指 標                   | 内 容   | 年 度  | R1                      | R2      | R3    | R4    |
|                       | 要介護認定申請から認定結果までの日数（H30.1月時点 平均日数43日）  | 計 画  | 39日                     | 38日     | 37日   | 36日   |
|                       |   | 実 績  | 41.5日                   | 34.2日   | 37.7日 | 39.9日 |
| 後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策 | <p>介護保険申請から認定結果までの日数を短縮を目標に、認定調査の質の向上、点検業務日数の短縮、認定プロセスの見直し、適正な認定を課題とし、取組んでまいりましたが、新規・変更申請件数が増加傾向にあること、更新申請件数が年度ごとに差が大きいことなどから、計画値に達しない年が多い状況となっています。今後も、法定で定められている30日以内に認定結果を出すことを目標とし、令和5年度においてはBPRの視点で点検業務の効率化等を改めて見直し、平均処理日数の短縮を目指した取組みを継続してまいります。</p> <p>なお、後期計画期間においては、新型コロナウイルス感染症や天候等に左右されずに、安定的に介護認定審査会を開催するため、一部の合議体をオンラインで実施し、委員は来庁することなく審査会に出席でき、安定的に開催できる環境を整えました。</p> <p>申請件数：R1新規・変更13,972件 更新21,572件<br/> R2新規・変更14,389件 更新 8,353件<br/> R3新規・変更15,260件、更新15,130件<br/> R4新規・変更15,689件、更新18,827件</p> |  |                         |         |       |       |
| 局 名                   | 保健福祉長寿局   | 所管課  | 介護保険課                   |         |       |       |
| 保健福祉長寿局               |   |  | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) | 2-2-2-5 |       |       |

第3次行財政改革後期実施計画個票

|     |    |
|-----|----|
| No. | 21 |
|-----|----|

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政経営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (1) 窓口サービスの向上 |

|      |                         |
|------|-------------------------|
| 取組項目 | 7 タブレット端末活用による窓口サービスの向上 |
|------|-------------------------|

|     |  |
|-----|--|
| 現状等 | 現在、道路占用申請や法定外公共物の用途廃止等の各種窓口申請・相談時の対応として、職員がWeb上の地図検索システム等を利用して現場の状況を確認することがあります。しかし、自席にあるパソコンを窓口に移動させることができないため、市民との情報共有ができず、説明・案内に時間がかかるなど苦慮しています。このため、窓口でのWeb閲覧の環境を整え、適切な説明や的確な案内を推進し、市民サービスの向上を図る必要があります。 |
|-----|--|

|      |   |
|------|---|
| 取組概要 | ①タブレット端末の窓口利用における職員研修の実施<br>②タブレット端末の窓口利用実施 |
|------|---|

|    |   |
|----|---|
| 効果 | タブレット端末の利用により、窓口で市民と情報共有をすることで、適切な説明や的確な案内ができるようになります。また、迅速な対応が可能になるため、市民満足度の向上を図ることができます。<br>また、災害時に使用するタブレット端末を有効活用するため、新たに経費を投入することなく実施できます。 |
|----|---|

|    | 年度 | 内容                             | R1               | R2                                 | R3           | R4                         |
|----|----|--------------------------------|------------------|------------------------------------|--------------|----------------------------|
| 工程 | 計画 | ①職員研修実施<br>②窓口での利用             | ◎実施<br>◎実施       | ⇒継続<br>⇒継続                         | ⇒継続<br>⇒継続   | ⇒継続<br>⇒継続                 |
|    | 実績 | ①職員研修実施<br>②窓口での利用             | ①●実績なし<br>②●実績なし | ①◎実施<br>②◎実施                       | ①◎実施<br>②◎実施 | ①◎実施<br>②◎実施<br>(10/1から中断) |
|    | 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 |              |                            |

|                    |    |   |
|--------------------|----|---|
| 取組実績<br>(具体的な取組内容) | R1 | タブレット端末は災害時対応のために建設政策課が所管しているもので、本取組は、平常時は使用しない端末を借り受けて実施しますが、令和元年度は、端末にインストールされている防災関係システムの更新作業等のため端末を建設政策課に返却していたため取組を実施しませんでした。令和2年度から取組を実施します。  |
|                    | R2 | 申請等の窓口相談時で現地写真が無い場合に地図検索システム（ストリートビュー等）で現地の状況を確認したり、説明の際に必要な情報があるホームページを開いて説明を行うなど窓口でのWeb閲覧の環境を整え、適切な説明や的確な案内を実施しました。（取組期間：令和2年7月1日～令和3年3月31日）  |
|                    | R3 | 申請等の窓口相談時で現地写真が無い場合に地図検索システム（ストリートビュー等）で現地の状況を確認したり、説明の際に必要な情報があるホームページを開いて説明を行うなど窓口でのWeb閲覧の環境を整え、適切な説明や的確な案内を実施しました。（取組期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日）  |
|                    | R4 | 申請等の窓口相談時で現地写真が無い場合に地図検索システム（ストリートビュー等）で現地状況を確認したり、説明の際に必要な情報があるホームページを開いて説明を行うなど窓口でのWeb閲覧環境を整え、適切な説明や的確な案内を実施しました。（取組期間：令和4年4月1日～令和4年9月30日）<br>⇒台風15号の災害対応で建設政策課にタブレット端末を返却したため、10月1日から取組を実施することができませんでした。 |

|     | 年度                          | R1 | R2      | R3      | R4      |         |
|-----|-----------------------------|----|---------|---------|---------|---------|
| 指 標 | 窓口アンケートによる市民満足度 (H30：80.0%) | 計画 | 80.0%以上 | 80.0%以上 | 80.0%以上 | 80.0%以上 |
|     |                             | 実績 | 未実施     | 未実施     | 95%     | 100%    |
|     | タブレット端末利用件数 (H30：1か月平均20件)  | 計画 | 240件    | 240件    | 240件    | 240件    |
|     |                             | 実績 | 0件      | 174件    | 247件    | 143件    |

|  |   |                                 |              |
|--|---|---------------------------------|--------------|
| <p>後期実施<br/>計画4年間の<br/>取組成果と<br/>今後の対応<br/>策</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R1年度はタブレット端末の更新作業で返却していたため実施できなかったが、R2年度からは実施しました。</li> <li>・R2年度は指標の利用件数に達することはできなかったが、R3年度は指標を上回る実績となった上に、窓口アンケートによる市民満足度も指標を上回る結果となりました。</li> <li>・R4年度も順調に利用件数を伸ばしていたが、9月の台風15号の被災者対応のためタブレット端末を返却しなければならなくなったため、10月1日以降は実施することはできませんでした。しかし、9月30日までの利用件数を踏まえると、指標を上回るペースであり、窓口アンケートでも満足度100%という評価が得られました。</li> <li>・今後については、台風15号の被災者対応後に改めてタブレットを借りるか、あるいは購入も含めて検討してまいります。</li> </ul> |                                 |              |
| <p>局名</p>  | <p>建設局</p>  | <p>所管課</p>                      | <p>土木管理課</p> |
|  |   | <p>前期実施計画個票No.<br/>(継続取組のみ)</p> | <p>—</p>     |

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進          |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立          |
| 施策    | (2) 組織・機構の見直し及び職員の適正配置 |

|                        |  |  |                                    |            |            |            |
|------------------------|--|--|------------------------------------|------------|------------|------------|
| 取組項目                   | 1 政策を推進するための組織体制の整備  |  |                                    |            |            |            |
| 現状等                    | <p>これまでも最適な組織のあり方を検討した上で、第3次総合計画の推進体制強化のための組織機構改正を進めるとともに、平成27年度には局長の補佐及び局間連携の調整を担う局次長を配置するなど、各局内の意思決定の迅速化や全庁的な局間連携の強化を進めてきました。</p> <p>一方で、市民生活に密着した新たな問題の増加等、行政課題は常に変化しており、社会情勢の変化に対応した最適な組織機構体制の整備が常に求められています。</p> <p>また、課題の複雑化、高度化により、複数の局が連携して取り組まなければならないケースも増加しており、さらなる局間連携の強化が必要です。</p> |  |                                    |            |            |            |
| 取組概要                   | <p>①政策推進や社会情勢の変化への対応に向けた組織機構改正：5大構想や第3次総合計画等の重要政策の進展に伴う推進体制の強化や、市民生活に直結した新たな行政課題への対応など、課題の変化に応じた最適な組織機構の整備を進めます。</p> <p>②局間連携の強化：さらなる局間連携の推進のため、各局の調整機能の強化に向けた体制強化を行います。</p>   |  |                                    |            |            |            |
| 効果                     | 組織を見直すことで、重要政策の効率的な推進や、新たな行政課題への迅速な対応が可能になります。また、局間連携の強化により、複雑化、高度化する行政課題への迅速な対応が進むとともに、組織全体の課題解決能力の向上が図られます。  |  |                                    |            |            |            |
| 工程                     | 年度   | 内容   | R1                                 | R2         | R3         | R4         |
|                        | 計画   | ①政策推進や社会情勢の変化への対応に向けた組織機構改正  | ◎実施<br>△調査・検討                      | ◎実施<br>◎実施 | ◎実施<br>⇒継続 | ◎実施<br>⇒継続 |
|                        |  | ②局間連携の強化   |                                    |            |            |            |
|                        | 実績   | ①政策推進や社会情勢の変化への対応に向けた組織機構改正  | ◎実施<br>△調査・検討                      | ◎実施<br>◎実施 | ◎実施<br>⇒継続 | ◎実施<br>⇒継続 |
|                        |  | ②局間連携の強化   |                                    |            |            |            |
| 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 |            |            |            |
| 取組実績<br>(具体的な<br>取組内容) | R1   | <p>(1) 重要政策の推進体制強化のための組織機構改正<br/>保健医療政策の推進や多文化共生・国際交流の推進、静岡型MaaS実現に向けた体制整備等、重要政策の推進体制の強化のための組織機構改正を実施しました。</p> <p>(2) 水道事業の経営体制整備のための組織機構改正<br/>計画の進捗と財政面を連動させることや市民等に一体的なお客サービスを提供すること、管路の更新率の向上等経営戦略の目標達成を強力に推進すること等、水道事業の経営体制を整備するための組織機構改正を実施しました。</p>                 |                                    |            |            |            |
|                        | R2   | <p>(1) 市民の安全・安心を守るための組織機構改正<br/>市長から直接指揮命令を受けて、特定の事項に関し、スピード感をもって各局との総合調整を行う市長直轄組織の設置、新型コロナウイルス感染症対策に係る体制の強化、消防における災害対策、現場の安全管理体制の強化のための組織機構改正を実施しました。</p> <p>(2) デジタル化に係る組織機構改正<br/>市民が便利で暮らしやすいデジタル社会の実現を目指し、全庁を挙げてデジタル化を進めるとともに、電子自治体としての体制強化につなげるための組織機構改正を実施しました。</p> |                                    |            |            |            |
|                        | R3   | <p>(1) 市民の安全・安心の確保のための組織機構改正<br/>新型コロナウイルス感染症対策に係る体制の強化、子どもとその家庭、妊産婦等に対する支援体制の強化、消防における災害対策、現場の安全管理体制の強化のための組織機構改正を実施しました。</p> <p>(2) 第4次総合計画に向けた組織機構改正<br/>令和5年度からの第4次総合計画に向けて、「森林文化の地域づくり」に係る体制の整備、「グリーン・カーボンニュートラル」に係る体制の整備をするための組織機構改正を実施しました。</p>                     |                                    |            |            |            |

|                       |   |  |     |                         |          |    |
|-----------------------|---|--|-----|-------------------------|----------|----|
|                       | R4  | <p>(1) 危機管理体制の強化に向けた組織機構改正<br/>危機管理総室や上下水道局について、危機管理体制の強化のための組織機構改正を実施しました。</p> <p>(2) 第4次総合計画の着実な推進に向けた組織機構改正<br/>第4次総合計画の着実な推進に向け、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、誰もが活躍するまちの実現に向けた体制の強化、プロ野球新球団の創設に向けた体制の整備のための組織機構改正を実施しました。</p> |     |                         |          |    |
| 指 標                   | 内 容   | 年 度  | R1  | R2                      | R3       | R4 |
|                       | 行政需要に応じた組織機構改正の実施   | 計 画  | 実施  | 実施                      | 実施       | 実施 |
|                       |   | 実 績  | 実施  | 実施                      | 実施       | 実施 |
| 後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策 | <p>組織は政策に従うとの基本認識の下、これまで行政需要に応じた組織機構改正を行うことで、重要政策の推進や新たな行政課題への迅速な対応を図ることができました。また、局間連携の強化により、複雑高度化する行政課題に対し、市全体で迅速に対応することができました。</p> <p>今後も、第4次総合計画の着実な推進に向け、行政需要に応じた組織機構改正を実施していきます。</p> |  |     |                         |          |    |
| 局 名                   | 総務局   | 所管課  | 総務課 |                         |          |    |
|                       |   |  |     | 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) | II-2-1-1 |    |

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進          |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立          |
| 施策    | (2) 組織・機構の見直し及び職員の適正配置 |

|      |  |
|------|--|
| 取組項目 | 2 最適な職員規模（職員数）による行政経営の推進   |
| 現状等  | 前期実施計画においては、H27～H30年度の4か年を計画期間とする「静岡市職員適正配置計画」に基づき、正規職員▲50人を目標に、最適な職員配置に取り組んできました。<br>今後、5大構想の推進や社会経済情勢の変化による行政需要の増加といった更なる増員要素が見込まれる中、働き方改革の推進、職員の時間外労働の上限規制や定年延長といった職員を取り巻く環境も変化するため、職員の適正配置による最適な職員規模（職員数）により業務を進めていく必要があります。               |
| 取組概要 | 職員の適正配置の実施：令和元年度に策定した「第2次静岡市職員適正配置計画（令和元年度～令和4年度）」に基づき、業務の終了や事務の効率化による減員を確実に実施し、新たな行政需要に対応するための人員を確保するため、最適な職員配置に取り組んでいます。<br>なお、定年延長が実施された場合は、現在想定している定年による退職がないことが予想されるため、計画の見直しにより正規職員数の目標値が変更する可能性があり、また、これに伴い会計年度任用職員数の目標値が変更になる可能性があります。 |
| 効果   | 適正な職員規模（職員数）で適正配置を行うことで、新たな行政需要への対応や、職員を取り巻く環境の変化への対応を行うことができます。   |

| 工程 | 年度  | 内容         | R1  | R2   | R3   | R4   |
|----|---|------------|---|------|------|------|
|    | 計画  | 職員の適正配置の実施 | ◎ 実施  | ⇒ 継続 | ⇒ 継続 | ⇒ 継続 |
| 実績 | 職員の適正配置の実施                                    | ◎ 実施       | ⇒ 継続  | ⇒ 継続 | ⇒ 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 |      |      |      |

|                    |    |  |
|--------------------|----|--|
| 取組実績<br>(具体的な取組内容) | R1 | 正規職員については、静岡市職員適正配置計画に基づく職員の減員を着実に実施する一方、情報発信力の強化やまちは劇場の推進などの対応のための増員を行ったことにより、増減員実績が計画を下回りました。<br>また、非常勤職員（R1）についても、事務の見直しなどによる減員を行う一方で、新規事業に係る補助的業務への配置を行ったことにより、増減員実績が計画を下回りました。                          |
|                    | R2 | 正規職員については、5大構想の推進や緊急性の高い行政需要に対応するための適正配置を実施しつつ、業務終了や労務職退職不補充等により、計画を上回る10人の減員となりました。<br>一方で、会計年度任用職員については、業務終了などによる減員を行う一方で、マイナンバーカードの交付業務などへの配置を行ったことにより、増減員実績が計画を下回りました。                                   |
|                    | R3 | 正規職員については、新型コロナウイルス感染症対策への対応やデジタル化の推進、保育教諭の確保などで人員を確保した一方で、業務終了や労務職退職不補充、こども園の民営化などにより、結果として6人の減員となりました。<br>また、会計年度任用職員についても、新型コロナウイルス感染症対策への対応などで人員を確保した一方で、業務終了などにより、結果として増減員実績が計画を上回りました。                 |
|                    | R4 | 正規職員については、新型コロナウイルス感染症対策への対応や子ども家庭総合支援拠点の設置、第4次総合計画に向けた体制の整備などで人員を確保した一方で、業務終了や労務職退職不補充などにより、結果として20人の減員となりました。<br>また、会計年度任用職員については、業務終了などによる減員を行う一方で、労務職の退職に伴う任用や障害者雇用の推進、業務の増に伴い人員を確保した結果、増減員実績が計画を下回りました。 |

| 指標    | 内容  | 年度   | R1        | R2                                      | R3        | R4        | R5 (参考)   |
|-------|---|------|-----------|---|-----------|-----------|-----------|
|       | (計画に基づく減員数)<br>正規職員<br>会計年度任用職員※<br>(※R1は非常勤職員) | 計画   |           | 5<br>▲31<br><small>(前計画最終年度の目標)</small> | 4<br>▲26  | 4<br>▲27  | 29<br>▲36 |
| 計画の区分 |   |      | 前計画分      | 新計画分 (正規職員41人減員・会計年度任用職員105人増員)         |           |           |           |
|       | 実績  |      | 2<br>▲53  | 10<br>▲41                               | 6<br>▲16  | 20<br>▲90 |           |
| 効果額   | 削減額 (単位：千円)                                     | 計画   | ▲ 53,000  | ▲ 101,600                               | ▲ 153,300 | ▲32,900   | -         |
|       |   | 新計画分 | -         | ▲ 48,600                                | ▲ 100,300 | 20,100    | 2,500     |
|       |   | 実績   | ▲ 143,000 | ▲ 186,000                               | ▲ 186,000 | ▲ 296,000 |           |
|       |   | 新計画分 | -         | ▲ 43,000                                | ▲ 43,000  | ▲ 153,000 |           |



|                              |  |                                 |                |
|------------------------------|--|---------------------------------|----------------|
| <p>効果額の積算方法</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>削減額（計画）は、正規職員8,000千円/人、会計年度任用職員3,100千円/人（R1の非常勤職員は3,000千円/人）で算出</li> <li>削減額（実績）は、正規職員8,000千円/人、会計年度任用職員・R1の非常勤職員ともに3,000千円/人で算出（※計画策定時は、会計年度任用職員の人件費を3,100千円/人と見込んでいたが、実際は3,000千円/人となったため。）</li> <li>職員配置による効果は、職員増減要望査定を行う年度の翌年度の4月1日に反映されるため、令和元年度の指標は、前計画（第1次静岡市職員適正配置計画）の最終年度の目標（実績）となる。</li> <li>会計年度任用職員の増減員数は、任用期間が12月かつ1週間当たりの勤務時間が30時間以上の者を計上。また、令和2年度からの会計年度任用職員制度への移行に伴い、令和2年度の実績は、令和元年度に臨時職員又はパートタイマーであった者は、人数から除外している。</li> </ul> |                                 |                |
| <p>後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策</p> | <p>業務の終了や事務事業の見直し、こども園の民営化など民間活力の導入等により生み出された人員を、第3次総合計画やDXの推進、新型コロナウイルス感染症対策に係る体制の整備などに再配分することで、職員の適正配置を行うことができました。今後も、貴重な経営資源である職員を最大限有効に活用し、持続可能な行政運営を図るため、職員の適正配置に取り組んでいきます。</p>   |                                 |                |
| <p>局名</p>                    | <p>総務局</p>   | <p>所管課</p>                      | <p>総務課</p>     |
|                              |  | <p>前期実施計画個票No.<br/>(継続取組のみ)</p> | <p>Ⅱ-2-3-1</p> |

|       |               |
|-------|---------------|
| 基本方針  | 2 質の高い行政運営の推進 |
| 改革の方向 | 2 効率的な組織体制の確立 |
| 施策    | (3) 適正な職員給与制度 |

|      |  |
|------|--|
| 取組項目 | 1 適正な給与水準への取組  |
| 現状等  | 職員給与は、毎年、人事委員会勧告に基づき給与改定を行うなど、市内民間企業従業員の給与水準との均衡を確保することで、適正な給与水準を確保しています。  |
| 取組概要 | 毎年、適正な給与水準・適正な給与制度を確保するため、国に提出する給与実態調査、国の人事院勧告及びブラスパイルズ指数（国家公務員と地方公務員との給料を全国的に比較するひとつの指標）を基に、本市、国及び他政令市の給与状況を比較・分析することで給与制度を点検するとともに、本市人事委員会勧告に基づく給与改定を着実に実施します。 |
| 効果   | 継続的な点検を実施・実行することで、適正な給与水準と給与制度を確保することができます。  |

|    | 年度 | 内容                             | R1                                 | R2  | R3  | R4  |
|----|----|--------------------------------|------------------------------------|-----|-----|-----|
| 工程 | 計画 | 人事委員会勧告に基づく給与改定等の実施            | ◎⇒実施(継続)                           | ⇒継続 | ⇒継続 | ⇒継続 |
|    | 実績 | 人事委員会勧告に基づく給与改定等の実施            | ◎実施                                | ◎実施 | ◎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 |     |     |     |

|                    |    |   |
|--------------------|----|---|
| 取組実績<br>(具体的な取組内容) | R1 | 人事委員会勧告に基づく所要の改正を実施し、職員の給与と制度の適正化を図りました。<br>(H31.4給与改定率+0.03%、期末・勤勉手当年間支給月数4.45月→4.50月(勤勉手当+0.05月))   |
|                    | R2 | 人事委員会勧告に基づく所要の改正を実施し、職員の給与と制度の適正化を図りました。<br>(期末・勤勉手当年間支給月数4.50月→4.45月(期末手当△0.05月))<br>※コロナの影響はなし。   |
|                    | R3 | 人事委員会勧告に基づく所要の改正を実施し、職員の給与と制度の適正化を図りました。<br>1 期末・勤勉手当年間支給月数4.45月→4.30月(期末手当△0.15月)<br>2 本市の給与制度上の課題(初任給層及び30から40歳台までの給与水準の見直し、係長級と主査の職務の級の分離)への対応として、国の給料表をベースとした行政職給料表1級から4級の見直しを行い、令和4年4月1日に実施するよう例規を改正 |
|                    | R4 | 人事委員会勧告に基づく所要の改正を実施し、職員の給与と制度の適正化を図りました。<br>1 月例給は、職員給与が民間給与を240円(0.06%)下回っているため、引上げ改定<br>2 期末・勤勉手当年間支給月数4.30月→4.40月(勤勉手当+0.10月)  |

| 指標 | 内容                   | 年度 | R1   | R2   | R3   | R4   |
|----|----------------------|----|------|------|------|------|
|    | 人事委員会勧告に基づく給与改定等の実施率 | 計画 | 100% | 100% | 100% | 100% |
|    |                      | 実績 | 100% | 100% | 100% | 100% |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策 | 令和元年度から令和4年度までの間において、市人事委員会勧告に基づき、給与改定等を確実に実施しました。市内民間企業従業員の給与水準との均衡を確保することで、適正な給与水準を確保いたしました。今後も引き続き、市人事委員会勧告に基づく給与改定等を着実に実施することにより、適正な給与水準と給与制度を確保してまいります。 |
|-----------------------|--|

|    |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|
| 局名 | 総務局 | 所管課 | 人事課 |
|----|-----|-----|-----|

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 前期実施計画個票No.<br>(継続取組のみ) | 2-2-4-1 |
|-------------------------|---------|