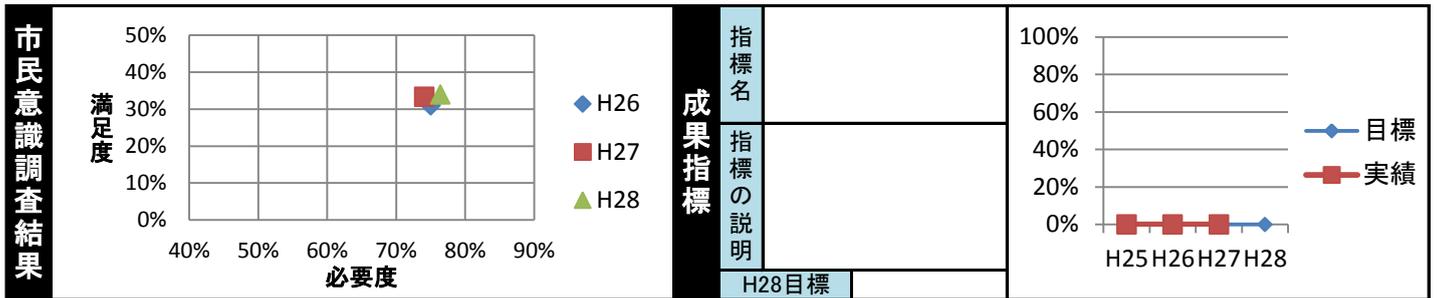
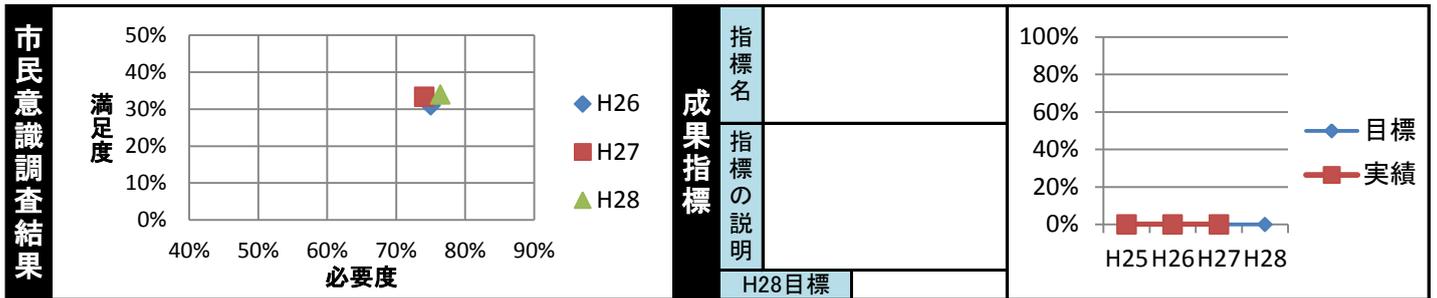


基本情報	政策名等	722	市民の期待に応えられる人・組織づくり	担当部署	010300	総務部人事課	連絡先	0595-22-9605
	施策	7221	住民サービスに資する職員育成のための人事制度構築と運用	評価責任者・役職名	総務部 部長 西堀 薫			
	再生の視点(何を、どうする)	・2016(平成28)年1月に改定した「伊賀市人材育成基本方針」を検証し、時代の変革期に対応した人事制度・人材育成方法の構築を図り、職員の意識改革を進め、市民のニーズに、自ら考え、応えられる職員の育成を図ります。						
施策の方向	市民の期待に応じて良質な住民サービスが提供できる職員育成をめざし、採用、目標管理、人事評価、昇格試験、複線型人事、人事異動、給与、職員研修など、さまざまな人事制度の検証・構築・運用を進めます。							



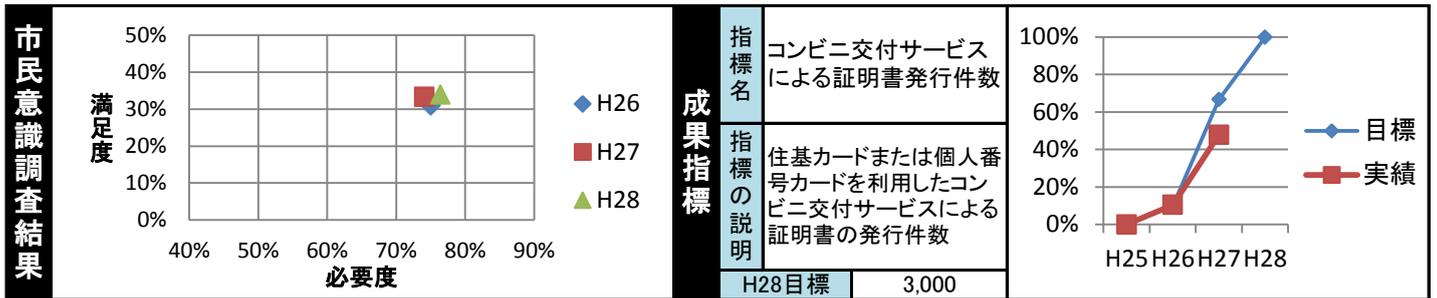
	平成26年度	平成27年度	平成28年度
前年度の取組内容と残された課題	(平成25年度の取組内容と残された課題) 実施事業は、人材育成を図るためのOFF-JT研修です。 人材育成には、OFF-JT(専門研修)も必要ですが、OJTや人事評価の方が、経費をかけず、より実践的に人材育成できるツールであることから、平成25年度には、人事制度検討委員会において、OJT実践マニュアルの策定、新しい人事評価制度の構築を進め、26年度から目標管理・OJT計画シートの作成を各所属で開始、また新たな人事評価制度による管理職対象の試行も開始しました。 本年度は、人事評価を早期に全職員を対象に導入することや、27年度からの評価結果の処遇への反映など、まだ多くの検討事項を抱えています。 OFF-JT(専門研修)の投資効果についても、人事評価結果などと合わせ、検証手法を検討する必要があります。	(平成26年度の取組内容と残された課題) 1. 人事制度改革による人材育成 ①人事評価制度の導入 行政(管理)職 への導入実施 * 処遇反映方法の検討 * 評価者のスキルアップ研修の実施 ②目標管理・OJTの改善 * 人事評価制度との連動 * OJTの効果的活用に向けたスキルアップ 2. 職員研修(Off-JT)による人材育成 * まごころ接遇の推進 * 市政課題に対応した派遣研修等の推進 今後、一般行政職への人事評価制度の導入と処遇反映方法の検討が必要です。 公平・公正な評価となるよう評価者のスキルアップが必要となります。 目標管理・OJTの制度が人材育成に繋がるよう、指導者の更なる意識改革が重要です。	(平成27年度の取組内容と残された課題) 1. 人事制度改革による人材育成 ①人事評価制度の導入 行政(管理)職への導入本格実施 行政(一般)職及び医療職への施行実施 * 処遇反映方法の検討 * 全職種への制度導入の検討 ②昇任(昇格)試験制度の構築 * 主幹級から課長級への昇任(昇格)試験の実施 ③任期付職員採用制度活用 * 任期付保育士の採用 ④人材育成基本方針の改定 * 時代に対応した目指す職員像の明確化 2. 職員研修(Off-JT)による人材育成 * まごころ接遇の推進 * 市政課題に対応した派遣研修等の推進 今後の課題 ①人事評価制度の精度向上、制度定着化 ②昇任試験実施結果の検証③多様な人材確保のための新たな採用試験制度
改善・取組方向	人事評価制度は、平成27年度からの一般行政職の本格実施、一般行政職(管理職除く)の試行実施、平成28年度からの一般行政職全職員への本格導入に向けた取り組みを進めます。 特に、試行制度の検証を行い、客観性・公平性・透明性、納得性がより確保できる制度となるよう改善・設計に努めるとともに、不服申し立て機関の設置、評価者研修の充実等を図ることとします。 また、OJTとOFF-JTとの計画的連動により、OFF-JT研修への投資効果を上げ、より効果的な人材育成へとつなげる仕組みを検討します。	①人事評価 ・一般行政職(管理職除く)を対象とした人事評価の課題を検証し、平成27年度一般行政職の本格実施に向けた取り組みを行います。 ・一般行政職(管理職除く)においては、平成27年度試行実施、平成28年度からの本格実施に向けて人事制度検討委員会で十分協議をし、進めていきます。 ・人事評価が、客観性・公平性・透明性、納得性が確保できる制度となるよう、評価に関わる職員を対象とした人事評価研修を計画的に実施します。 ②目標管理・OJT ・目標管理・OJTが、人材育成に資する取り組みとなるよう研修を実施します。 ③OFF-JT効果的活用 ・人材育成基本方針・職員行動指針を理念として計画的に職員研修を実施します。	①人事評価 ・全職種への評価結果の活用について人事制度検討委員会で協議をし、進めていきます。 ・人事評価が、客観性・公平性・透明性、納得性が確保できる制度となるよう、目標設定に関わる職員を対象とした人事評価研修を計画的に実施します。 ②昇任(昇格)試験制度 ・平成27年度の実施結果を検証し、課題の解決を図ります。 ・昇任(昇格)試験制度導入の役職範囲の拡大について、人事制度検討委員会で協議を行います。 ③OFF-JT効果的活用 ・人材育成基本方針・職員行動指針を理念として計画的に職員研修を実施します。 ・職員の人権意識の向上を目指した研修を継続するとともに、女性職員の活躍推進を目指した研修の機会を提供します。
改善ポイントと具体的な取組			

基本情報	政策名等	722	市民の期待に応えられる人・組織づくり	担当部署	010100	総務部総務課	連絡先	0595-22-9601
	施策	7222	行政組織のスリム化	評価責任者・役職名	総務部 部長 西堀 薫			
	再生の視点(何を、どうする)	市民のニーズに的確・迅速に対応できるスリムな行政組織を構築します。						
	施策の方向	新たな行政課題や多様化する市民ニーズに迅速かつ的確に対応できるよう、施策の重点化に沿った機動性重視の組織・機構を構築します。						



	平成26年度	平成27年度	平成28年度
前年度の取組内容と残された課題	(平成25年度の取組内容と残された課題) 組織改善委員会で組織の見直しを行い、市長部局において6部40課市長直属3室から7部45課市長直属2課としました。 権限移譲等による業務の増加や社会情勢の変化等に応じて、より効果的に業務が行えるような体制を考える必要があります。	(平成26年度の取組内容と残された課題) 平成26年4月の機構改革が新庁舎を想定した中で実施されたものであることから、本年度の取り組みとしては、上野支所の再構築と子ども子育て新制度や生活困窮者自立支援法の関係など緊急に対応する必要のあるものを中心に検討を行ったところです。 また、各課において事務量の把握を行った上で、事務分掌の見直しについて検討し、平成27年度に変更する必要のあるものについて見直しを行いました。 権限移譲等による業務の増加や全事務事業の見直し及び公共施設の廃止等の動向により、全庁的に事務の増減が発生するにも拘らず、各所属におけるその後の事務量の把握が不十分であります。 新庁舎移転後の上野支所の規模、所属部課、業務量等の物理的な条件については、平成27年度では証明書等の発行状況を注視しながら、市民中心の事務をどう完結させるか今後検討が必要と考えます。	(平成27年度の取組内容と残された課題) 今年度から全庁的に組織改正に係る提案をしてもらい、組織改善委員会でその可否について決定する方法に変更した結果、組織改正について12件、事務分掌について4件の提案がありました。新たな行政需要に対応するため、こども未来課、保育幼稚園課、交通政策課、産業集積開発室を新設する他、国体推進係、移住・交流係、空き家対策係を新たに設置しました。また、行政課題に対応するため、債権管理課を新設する一方、上野総合市民病院の経営企画課と庶務課を統合しました。 残された課題としては、下水道課と水道部の統合と庁舎移転後の上野支所のあり方などがあります。
改善・取組方向	定員適正化計画により職員数を減員しているなかで、権限移譲等により増加する業務や新制度等に対応するための事務再編の促進や業務の民営化との整合を図り、効率的な組織の見直しを行います。	各課において、どの程度のアウトソーシングができるのか、本来どの部署で執行されることが妥当であるか等、各課において再度検討を行います。 定員適正化計画の終了に伴い、人員減には歯止めがかかるものの、人面では再任用職員の増加や歪な年代構成という課題があり、人材をより効果的に活用する組織づくりのために、各課から提案をいただき、組織改善委員会で検討します。	課や係の数が多くなると、専門的な取組みが行えるというメリットがありますが、人数が多く必要になるというデメリットがあるため、課や係の統廃合を進める必要があります。特に、新たな行政需要や行政課題に対応するため限定的に設置した部署については、早急に課題解決に取り組み、課題解決後速やかに統廃合する必要があります。また、庁舎移転後の上野支所等のあり方について、組織改善委員会で議論していく必要があります。
改善ポイントと具体的な取組			

基本情報	政策名等	722	市民の期待に応えられる人・組織づくり	担当部署	100700	人権生活環境部住民課	連絡先	0595-22-9645
	施策	7223	行政サービス機能の充実	評価責任者・役職名	人権生活環境部 部長 大橋 久和			
	再生の視点(何を、どうする)	限られた財源と職員体制の中で、効率的なサービスのあり方を検討し、市民の視点に立った満足度の高い窓口サービスの提供に努めます。						
	施策の方向	市民への接客対応やサービスを向上・評価することにより、市民満足度を高めます。また、市民の利便性の向上と行政の効率化を図るため、コンビニエンスストアでの住民票等各種証明書の交付を検討します。さらに、転入・転出等に関連する複数の窓口での手続き解消や待ち時間の短縮等により、市民サービスの向上を図るため、今後導入される社会保障・税番号制度の運用も見据えながら、総合窓口の実施について検討します。						



	平成26年度	平成27年度	平成28年度
前年度の取組内容と残された課題	(平成25年度の取組内容と残された課題) 住民基本台帳や戸籍に対する諸証明の交付サービスは、近年、電子政府、電子自治体を確立する中で事務の変革期を迎えています。それに対応すべくコンビニ交付を先駆的に取り組んでいます。一方市民センターでの証明用専用FAXの機器が更新を迎えたものもありその対応が課題となっています。	(平成26年度の取組内容と残された課題) 自動交付機を廃止しコンビニ交付に切り替えました。それに伴い市民センターの専用ファックスを廃止にした場合の代替えを検討しました。証明発行については、市民の利便性を考慮に入れ、特にコンビニの存在しない山間部周辺の市民に対する発行業務の模索検討を行いました。また、マイナンバー制度も控えているがコンビニ交付を開始するにあたり住基カードの発行業務に積極的に取り組みました。	(平成27年度の取組内容と残された課題) ・マイナンバー制度が施行され、通知カードが送付され、平成28年2月からマイナンバーカードの交付を開始しました。市へ返戻された通知カードの未交付をなくす取り組みを行いました。(通知数40,219通、返戻数4,548通、返戻のうち交付済等数3,418通、未交付1,130通：未交付率2.8%) マイナンバーカードの初期交付について、適正に交付できる窓口体制を整える必要があります。 ・地区市民センターでの証明発行業務については、専用FAXの老朽化により故障したセンターにおいて、代替えとしてセンター職員による取次業務を行いました。証明発行業務については、市民の多様化するライフスタイルへの対応として、コンビニ交付サービスの利用を促進していく必要があります。 ・窓口混雑時に、安定した市民サービスの提供ができるよう窓口の体制整備を図る必要があります。
改善・取組方向	コンビニ交付については、コンビニが周辺に点在する地域と山間部のように、コンビニ店舗が存在しない地域があります。市民サービスを低下することなく公平に保つ上で現在の市民センターでの当該FAXの活用を存続するか、あるいは他の手法を検討することが急務です。なお、部署における人員については、翌年度は、マイナンバー制度の開始時期となりシステムの改修や交付業務に追われるため職員の削減は、期待できません。	・市民センター専用ファックスを廃止にした場合の代替え等を検討し、地域等への説明を行います。 ・マイナンバー法対応のシステム改修や特定個人情報保護評価等については、広聴情報課と情報を共有し、調整をしていきます。 ・行政運営の迅速化・効率化と混雑時における安定した市民サービスの提供のための体制整備を図るため、窓口サービスの民間委託を検討していきます。 ・コンビニ交付の周知・啓発を図り、住基カードの利用促進を図ります。 ・平成27年度途中からマイナンバーの周知・啓発、個人番号カードの利用促進を図ります。	・マイナンバーカードの普及を積極的に推進し、コンビニ交付での交付率を高め、市民の利便性の向上を図ります。 ・行政運営の迅速化・効率化と混雑時における安定した市民サービスの提供のための体制整備を図るため、窓口サービスの民間委託等を検討します。
改善ポイントと具体的な取組			

