

# 市職員の人材育成を図ることによって、 市役所の組織力を高め、 市民サービスの向上につなげる

シリーズ「市政の今」。第12回は、市職員の人材育成についてお知らせします。

本格的な地方分権時代を迎えた自治体には、地域の知恵と工夫、自らの判断と責任で、地域の実情に合った独自の政策を企画立案し、そして遂行することが求められています。

まさに、地域課題や住民ニーズを把握し、まちづくりを進める自治体の手腕が、これまでにも増して問われていることを意味しており、職員一人ひとりが市民のため地域のため持てる力を最大限に発揮することが、何よりも重要になっていきます。

新しい時代を迎えた地方自治の担い手として、市民に信頼され、市民の役に立つ市役所づくり、全職員が一丸となって、全力で取り組んでいきます。

## 市民アンケート調査から

市民アンケート調査において、「職員の窓口や電話の対応はいかがですか」、「市役所にどのような職員が必要ですか」などについてお聞きしたところ、多くのご意見が寄せられました。

- ◆市民の皆さんからの主なご意見
- ◇以前は、もう少し優しい言葉で話されても良いのではと感じる時もありましたが、今は、親切で丁寧な対応で感謝しています。
- ◇やる気がない人も多いように思います。市民の税で雇われているサービス業であるという自覚をしっかりと持ってほしいです。
- ◇パソコンの前も大切ですが、何より舞鶴のまちをしっかりと見てもらいたい、机上の理論より実際にまち中を歩き回ってほしいです。
- ◇職員自らが舞鶴の未来像を描きつつ行動してもらえたらと希望します。公務員特有の事なかれ主義だけはやめてほしいです。
- ◇市民への丁寧な対応と豊富な知識による適切なアドバイス、そして、自己と組織を改善しようとする職員を求めています。

市民アンケート調査  
実施 平成23年8月  
対象 3000人  
回答 1038人

## 目指す「職員像」を掲示

市では、市役所とはどのような組織でなければならないのか、職員に求められていることは何なのかということを、市民アンケート調査の結果などをもとに話し合い、目指す「職員像」としてまとめました。

目指す「職員像」は、職員自身が我が身を振り返る指標、市民の皆さんに対する職員のお約束となるものです。来庁者や市民の皆さまによく見ていただける市役所の本庁や西支所のロビーに掲示しています。

## ご意見箱も設置

目指す「職員像」は、舞鶴を良くしたい、市民の皆さんの役に立ちたいとの思いを胸に、市民と市役所の信頼を繋ぐ「絆」として作成したものです。

ご意見箱には、厳しいご意見を頂戴することもありますが、市民の声は、職員にとって「我が身を映す鏡」です。真摯に受け止め、身を正すとともに、市役所や職員に対する期待の表れとして発奮し、努力することを怠ってはならないと考えています。



## 目指す「職員像」

- 市民の中に入って、地域の課題を見つけ、市民とともに考え、解決に向け積極的に行動する職員
- 職員一人ひとりが、専門性や得意分野を持ち、自らの特性も最大限に発揮し、市民の信頼に応える職員
- 社会情勢の変化に即応した改革意識を持ち、仕事への情熱と柔軟な思考のもと、市役所と仕事を変革できる職員

## ご意見箱

市民の皆さんに対する私たちのお約束として、この「職員像」を掲げています。

私たちの対応や行動でお気づきの点がありましたら、些細なことでもお気軽にご意見ください。

ご意見は、「市民に信頼され、市民の役に立つ市役所」づくりのために活かしてまいります。

舞鶴市役所 職員一同

## 人事評価制度の導入

今年度から、「能力評価」と「業績評価」の2つの評価制度から成る「人事評価制度」を導入（管理職対象に試行実施）しています。

## 能力評価

目指す「職員像」は、職員の行動指針となるものです。目指す「職員像」から、職員に必要なとされる能力や行動を抽出したものを能力評価の「評価項目」としています。このことにより、職員の行動を市役所に必要とされる「職員像」に近づけようとするものです。

## 業績評価

年度初めに、上司と部下が、組織目標を確認し合い、職員一人ひとりに職務目標を設定し、年度途中に助言指導、年度末に達成度を測る評価です。職務目標は、組織目標をブレイクダウンしたようになっており、効果的な事業推進や効率的な組織運営を期待するものです。

市では、舞鶴市役所に必要とされる人材の育成に取り組むことにより、市役所の組織力を高め、市民サービスの向上につなげてまいります。