

宮崎市職員行動基準



職員一人ひとりが行政のプロとして誇りと情熱を持ち、
市民の幸せのために全力を尽くします。

～ Pride & Passion, for the Future! ～

令和5年3月16日 策定
令和5年4月 1日 運用開始

目次

1. はじめに
 - 策定の目的
 - 職員行動基準の位置付け
 - 策定プロセス
 - 全庁版行動基準の構成
2. 職員行動基準
 - 全庁版行動基準
 - 部局別行動基準
3. 今後の浸透方法

1. はじめに

1 策定の目的

■ 2022年5月に、「市役所改革推進ビジョン」を策定

■ 「ビジョン」は、組織の存在意義を示した「経営理念」と、その達成手段としての6つの「経営方針」で構成

■ 「ビジョン」が全職員に浸透することで、全員が共通の価値観のもと、同じ目標に向かって邁進

市役所改革推進ビジョン

MIYAZAKI CITY

★ 経営理念

職員一人ひとりが行政のプロとして誇りと情熱を持ち、市民の幸せのために全力を尽くします。

“Pride & Passion, for the Future!”

★ 経営方針

職員の意識改革

市民から信頼される、開かれた市役所を目指します。【透明性】

当事者意識を強く持ち、市の課題解決に全力で取り組みます。【当事者意識】

自己研鑽を重ね、プロの公務員としての資質や専門性の向上に努めます。【自己研鑽】

職員の 仕事・働き方改革

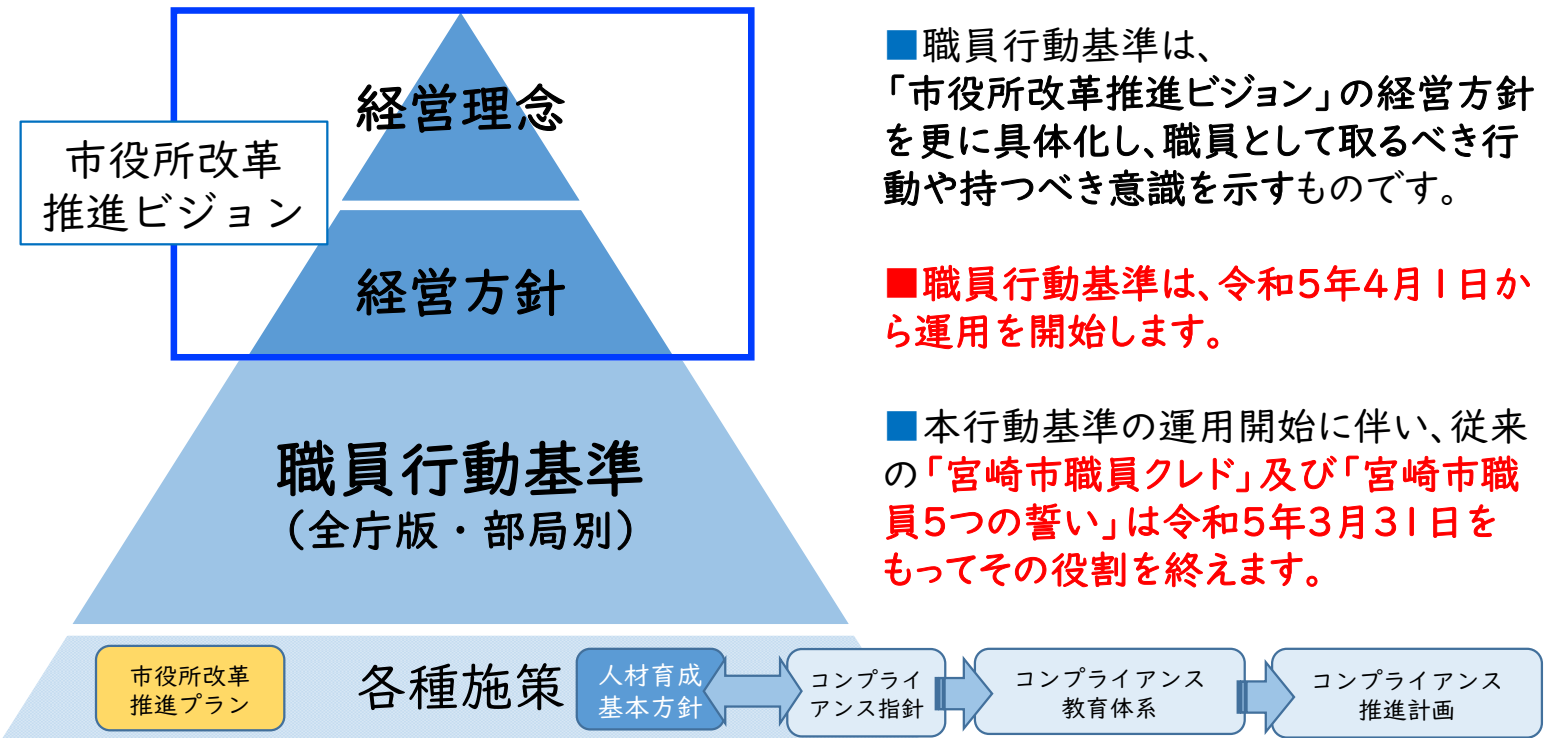
多様性を認め合い、全ての職員が生き生きと活躍できる市役所を目指します。【多様性】

時間の無駄遣いを徹底的になくし、業務の生産性を高めます。【生産性】

限られた予算を有効に活用するため、事業の成果を追求します。【成果主義】

「ビジョン」を全職員に浸透させるため、6つの経営方針を更に具体化し、本市として「何を大切にし、何を守らなければならないのか」を示したものを「職員行動基準」として策定

2 職員行動基準の位置付け



■職員行動基準は、「市役所改革推進ビジョン」の経営方針を更に具体化し、職員として取るべき行動や持つべき意識を示すものです。

■職員行動基準は、令和5年4月1日から運用を開始します。

■本行動基準の運用開始に伴い、従来の「宮崎市職員クレド」及び「宮崎市職員5つの誓い」は令和5年3月31日をもってその役割を終えます。

3 策定プロセス① (コンプライアンス活動(課長級))

経営方針の項目について、マインドマップ(右図)を用いて対話した。6つの方針それぞれについて、GW(グループワーク)による深掘りを行った。

事前準備

参加者はマインドマップを使用し、事前に思い付く課題を列挙した

課題抽出(課長級GW)

マインドマップにあらかじめ挙げられた課題から、重要であると思う課題を選定し色分けした。

最終的に、1,500件を超える意見が挙げられ、これらの意見を中心に「全庁版行動基準」を作成

選定した課題ごとに、背景や具体の事象、原因、特に重要であると思う理由等、対話を行い深掘りを行った。



3 策定プロセス② (エビデンスの整理)

宮崎市役所 | 令和4年5月実施

働き方改革に関する職員アンケート 結果

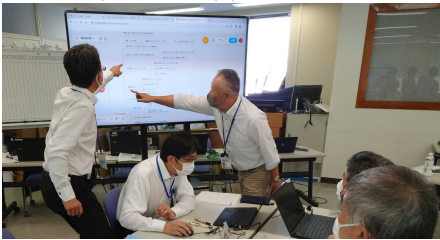
宮崎市役所 | 令和4年5月～6月実施

コンプライアンスに関する職員アンケート 結果

ハラスメントに関する
職員アンケート

【結果報告書】

課題抽出(22/10/20コンプライアンス活動(課長級))



①庁内からの課題の集約

反映

反映

令和3年度
宮崎市のまちづくりに関する市民意識調査
結果報告書(単純集計)

②市民からの期待・
社会の要請を反映

4 全庁版行動基準の構成

市役所改革推進ビジョン「経営方針」とその「Point」※
※経営方針の解説。
ビジョン策定時にすでに示した部分

「全庁版行動基準」
実際に職員が取るべき行動、持つべき意識を示す

行動基準の「根拠」
行動基準の根拠、なぜ大切にし、守らなければならないのかを示す

1. 市民から信頼される、問かれた市役所を目指します。【透明性】

Point: 公正でオープンな
「信頼される市役所」として、市民への説明責任を果たしましょう。

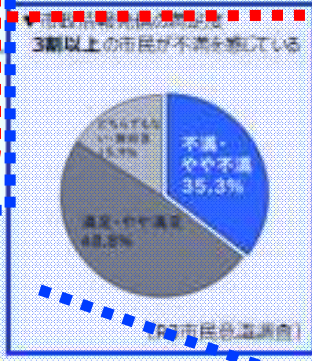
(1) 「公正である」
私たち職員は、声の大小にかかわらず、市民の声に広く耳を傾け、平等に対応し、一部の人の利益だけを固めることはありません。また、不正やごまかしは絶対に行いません。

(2) 「オープンである」
私たち職員は、情報の受け手側の立場に立った、わかりやすい内容や後学法の検討により、効果的な情報発信を積極的に行うことで、行政運営の透明性を確保します。また、業務で作成する文書は原則公開されるという意識を持ちます。さらに、業務遂行過程や意思決定過程を明確にし、対応理由を説明できるよう努めます。

▼市民ニーズに基づいた情報発信が
定量的
▼最新で最新の信頼にすぐれた
資料を（必要がある）
【課題抽出 (22.10.20)】

▼業務で作成する文書は全て公文書であり原則公開
されるという意識が低い
▼業務過程や意思決定過程の明確化(が必要)
【課題抽出 (22.10.20)】

▼関係団体、業界との関係性から事業のスクリーンが、強い
▼業務の直前に立った市民対応を、
て、公平公正なサービス提供がで
きていない、特に窓口業務では「二
アールの整備は進んでいるが、多くの職
員が正確に業務をおこなえるような
工夫が足りない
【課題抽出 (22.10.20)】



2.職員行動基準-全庁版行動基準

1. 市民から信頼される、開かれた市役所を目指します。 【透明性】

Point:公正でオープンな
「信頼される市役所」として、市民への説明責任を果たしましょう。

(1) 「公正である」

私たち職員は、声の大小にかかわらず、**市民の声に広く耳を傾け、平等に対応**し、一部の人の利益だけを図ることはしません。
また、不正やごまかしは絶対に行いません。

(2) 「オープンである」

私たち職員は、**情報の受け手側の立場に立った、伝わりやすい内容や発信手法の検討**により、**効果的な情報発信を積極的に行う**ことで、行政運営の透明性を確保します。
また、**業務で作成する文書は原則公開されるという意識を持ちます**。さらに**業務遂行過程や意思決定過程も明確にし、対応理由を説明できる**よう努めます。

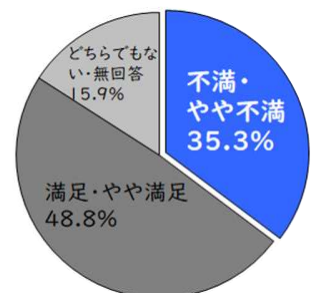
▼市民ニーズに基づいた情報発信が限定的
▼高齢者でも欲しい情報にすぐたどり着ける(必要がある)
〔課題抽出(22.10.20)〕

▼業務で作成する文書は全て公文書であり原則公開されるという意識が低い
▼業務過程や意思決定過程の明確化(が必要)
〔課題抽出(22.10.20)〕

▼各種団体に関する事業のスクラップがしづらい
▼公平公正なサービスの提供に努めているが、職員の資質に頼った市民対応となっている。特に窓口業務ではマニュアルの整備は進んでいるが、多くの職員が正確に業務をおこなえるような工夫が足りない

〔課題抽出(22.10.20)〕

▼市政情報発信の満足度
3割以上の市民が不満を感じている



〔R3市民意識調査〕

1. 市民から信頼される、開かれた市役所を目指します。 【透明性】

Point: 公正でオープンな
「信頼される市役所」として、市民への説明責任を果たしましょう。

(3) 「信頼される市役所である」

市民にとって、**全ての職員は「市役所の代表」**です。私たち職員は、一人ひとりの対応が、市役所全体の印象になることを理解し、**あいさつや積極的な声掛けを行い、丁寧な対応を心がけます。**

また、業務の執行に当たっては、**常に基本に立ち返って、根拠となる法令等を必ず確認**したうえで、的確に対応します。また問題が発生したときには、いち早く情報を共有し、問題と向き合い、速やかに是正します。

(4) 「市民への説明責任を果たす」

私たち職員は、相手の立場を考え、場面に応じて行政用語の使用について配慮しつつ、**自らが内容をしっかり理解し納得したうえで、わかりやすい説明に努めます。**特に、対応に時間がかかる場合や、期待通りの対応ができない場合には、**途中経過や背景、理由や制度の説明を丁寧に行う**など、市民に対する説明責任を果たします。

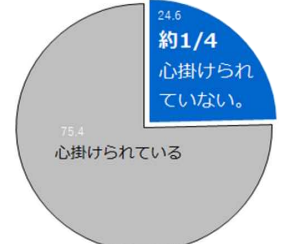
▼(その他の内容) 難しい言葉を使って、何を言おうとしているか分からない。もう少しみんなに分かるようかみ砕いた言葉を使った文面にしてほしい
〔R3市民意識調査〕

▼同じ答えでも断り方で印象が違う
▼時間がかかることへの理由や、制度の説明(が必要)
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼あいさつの徹底ができていない
(庁内を歩く一般市民にも「こんにちは」というレベルにならないといけない)
▼窓口のある課は、来庁者が多く、1回の対応で市役所の印象が決まってしまう
▼電話の転送の際にうまく聞き取れていない、結果としてたらいまわしになる
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼(前例踏襲というより) 根拠を理解しないまま前例どおり処理することに問題がある
〔R4]プラ職員アンケート〕

▼日々の業務を適切に行えているか、日常的にチェックができていない職員が、**約1/4**にのぼる



〔R4]プラ職員アンケート〕

2. 当事者意識を強く持ち、市の課題解決に全力で取り組みます。 【当事者意識】

Point: 市の直面する課題を、他人ごとではなく「自分ごと」として捉え、情熱を持って主体的に課題解決に取り組みましょう。

(1) 「市の直面する課題を他人ごとではなく「自分ごと」として捉える」

日々の業務や市民と接する中で気が付いた課題や問題点にとどまらず、広く社会情勢の動向についても、**積極的に「自分ごと」として捉え、身近な問題として考える習慣を身につけます。**特に**管理職は、社会情勢の変化について、機会あるごとに所属内の職員と共有する**など、身近な問題として考えていきます。

また、職員一人ひとりが**組織の中で求められる自分の役割を自覚すること**で、**強い責任感を持って職務に当たります。**あらゆる課題について、先送りにしたり、自分の担当業務ではないと無関心になることなく、**市全体のことを考えて、他部署とも連携を図る**など、積極的に課題解決にあたります。

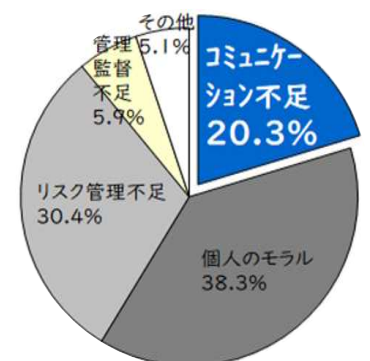
▼組織における自分の役割、目標が定まっていない
▼受け身、指示待ち
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼通常業務に忙殺され、懸案事項を後回しにしがちである
▼自分の組織だけを考え、宮崎市全体のことを考えていない
▼担当課の線引きが難しいボーダー部分でセクショナリズムの意識が強いとクレームにつながりやすい
▼年度途中で新しい課題が出ても対応しづらい
▼その場しのぎの対応、課題のたらい回し
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼地域の課題の認識がない
▼社会情勢の変化に対応できていない
▼アンテナが低い(担当業務内外)
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼社会の潮目を部下職員に伝える必要がある
〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼職員の不祥事が発生する一番の要因として、**5人に1人はコミュニケーション不足**が原因と考えている



〔R4]プラ職員アンケート〕

2. 当事者意識を強く持ち、市の課題解決に全力で取り組みます。 【当事者意識】

Point:市の直面する課題を、他人ごとではなく「自分ごと」として捉え、
情熱を持って主体的に課題解決に取り組みましょう。

(2) 「情熱をもって主体的に課題解決に取り組む」

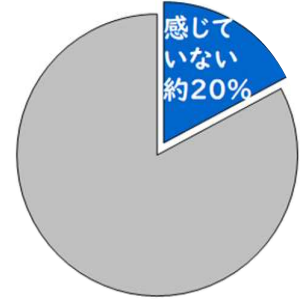
私たち職員は、市民の幸せの実現のために、直面する課題をどうしたら解決できるのか、積極的に情報収集や現状分析を行って、課題の本質を捉えた上で、課題解決に向けた障壁の解消に取り組みます。

また、自分たちの仕事が宮崎市の未来を創るという誇りを胸に、日々の業務に取り組みます。日頃からお互いの仕事に対して、感謝やねぎらいの言葉をかけあい、お互いの業務を尊重しあって、気持ちよく仕事ができる環境をつくることで、一人ひとりのモチベーションを高め合います。

- ▼職員が市政の課題を具体的なデータで捉えきれていない
- ▼現状分析や情報収集が不足し、課題の本質が捉えられていない
- ▼課題解決に対する認識が低い
- ▼報連相が十分とは言えない
- ▼課題解決に向け、日常から自由に意見交換できる環境づくり・意識づくりができていない

〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼職員のうち、5人に1人は自分の仕事にやりがいを感じていない



〔R4コア職員アンケート〕

- ▼日々の職務遂行が将来の宮崎市につながるとの意識を持っていない
- ▼公務員として市民の福祉向上に関わることへの誇りを持つ
- ▼どのようなことが職員のモチベーション向上につながるかを上司が把握することが大切
- ▼手ごたえ、達成感を得る
- ▼ねぎらいの言葉がない、評価されない

〔課題抽出 (22.10.20)〕

3. 自己研鑽を重ね、プロの公務員としての資質や専門性の向上に努めます。【自己研鑽】

Point:市民の期待や社会の要請を正しく読み取り、幅広い知識やスキル、高い倫理観を身に付けるための自己研鑽に努めましょう。

(1) 「市民の期待や社会の要請を正しく読み取る」

私たち職員は、市政運営にあたって市民ニーズを的確に捉えるため、あらゆる物事に対して興味関心を持ち、世の中の変化に対して鋭敏になります。具体的には、新聞や雑誌、インターネットやテレビなど、様々なコンテンツから、地域の課題だけでなく、社会情勢全般について幅広く情報収集を行うことで、潜在的な市民ニーズを把握し、率先して市民の期待に応えられるよう努めます。

(2) 「幅広い知識やスキル、高い倫理観を身に着ける」

私たち職員は、現在の担当業務において必要な関連法令等の知識や能力を身に着けることはもとより、関連する分野についても幅広く学習し専門性を高める努力を惜しみません。

また、公務員として、高い倫理観が求められることを自覚し、勤務時間内だけでなく、私生活においても、市政に対する信頼を損なう行為は行いません。

▼「さらに自分の能力・資質を向上させる上で重要なもの」として、25%程度の職員が下記の項目と回答

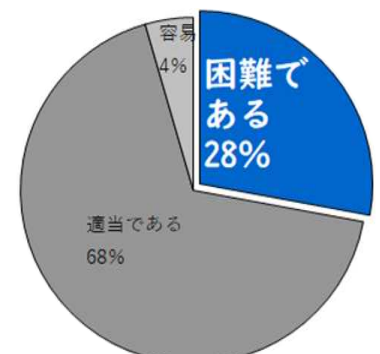
選択肢	構成比
自分自身の意識的な努力	26.9%
職場での実際の業務経験	24.7%

〔R4人材育成アンケート〕

- ▼市民や社会ニーズの把握が十分ではない
- ▼社会情勢（世界・国・県）の動向の的確な理解が必要（その上での企画立案）
- ▼新聞、雑誌等から幅広い知識の習得が必要
- ▼アンテナが低い（担当業務内外）

〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼約3割の職員が、現在の業務は、役職に応じて困難であると感じている



〔R4コア職員アンケート〕

3. 自己研鑽を重ね、プロの公務員としての資質や専門性の向上に努めます。【自己研鑽】

Point: 市民の期待や社会の要請を正しく読み取り、幅広い知識やスキル、高い倫理観を身に付けるための、**自己研鑽に努めましょう。**

(3) 「自己研鑽に努める」

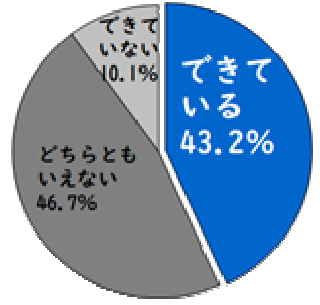
私たち職員は、世の中の変化が激しい現代社会において、**行政のプロフェッショナルとしてスキルアップを図る**ため、日々、自己研鑽に努めます。

上司は、部下に対する日頃の声かけを通じて、研修への積極的な参加を促すなど、**研修に参加しやすい環境づくり**に努めるとともに、**部下の能力向上に向けた支援を積極的に行う**ことで、自己研鑽への動機づけを図ります。

- ▼業務に必要な知識に対する意欲向上が必要
 - ▼必要以上の知識等の習得に意義を感じない
 - ▼仕事に対する意識が低い
 - ▼総合計画の内容を知らない職員や、議会に無関心な職員もいる
 - ▼周りに気兼ねして研修の機会を逃している職員もいる
 - ▼上司としてどのように部下への動機を与えるか
 - ▼事前準備・事前学習の習慣を身につける必要がある
- [課題抽出 (22.10.20)]

- ▼自己啓発に励む職員に対して、上司や周囲の理解などの職場の雰囲気醸成、自己啓発を行った職員に対する優遇制度を充実させることが望ましい
 - ▼自己研鑽をしている職員が集う場・情報交換できる場があると良い
 - ▼自己啓発奨励制度は、職員にもっと周知させ、内容を強化すべき
- [R4人材育成アンケート]

▼「市民の期待や社会の要請に応えるために、幅広い知識やスキル、高い倫理観を身に付けることができている」と答えた職員は、**半数以下**にとどまる



[R4人材育成アンケート]

- ▼業務内容を熟知して、適切に対応できるよう勉強して欲しい
 - ▼職員の業務領域に対する知識(が不足している)
- [R3市民意識調査]

4. 多様性を認め合い、全ての職員が生き生きと活躍できる市役所を目指します。【多様性】

Point: **多様な人材や働き方を受け入れて、風通しのよい、誰もが働きやすい職場環境を作りましょう。**

(1) 「多様な人材や働き方を受け入れる」

私たち職員は、お互いに無意識の「思い込み」や「決めつけ」がないように、**違う価値観、違う視点からの意見や考え方を積極的に意識**して、尊重し合います。

また、ワーク・ライフ・バランスの推進や、職員個々の生活環境も尊重して、**多様な働き方を認め、受け入れます。**

(2) 「風通しをよくする」

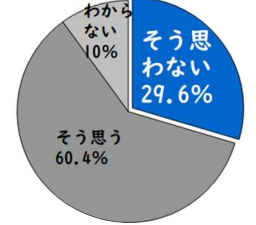
私たち職員は、**自分と異なる意見があったとしても、一方的に否定するのではなく、お互いが納得し、真の課題解決に繋げられるような「対話」**を行います。特に**上司は、部下の意見を聞くときは、決して感情的にならない**ようにします。

また、職位や性別、年齢、職種(事務職員や技術職員、会計年度任用職員(全体の約3割を占める)等)など、その人の**背景や立場にかかわらず、対等に自由に議論できる環境づくり**に努めます。そのために、職種にかかわらず所属内や関係部署間で積極的に業務状況や課題を共有するなど、コミュニケーションを図ります。

- ▼意見交換、話し合いの場が少ない
 - ▼感情を持ち込まない、同じ目線で話す
 - ▼若い職員が職場内で新しい発想や事務改善への提案など言いやすい職場環境づくりが必要
- [課題抽出 (22.10.20)]

- ▼自分の常識にとらわれない
 - ▼お互いを理解し尊敬する
 - ▼年代間の価値観の違いがある
 - ▼民間の知恵の活用を行う
- [課題抽出 (22.10.20)]

▼約3割の職員が、「育児や介護等と両立して生き生きと働ける職場」ではないと思っている



[R4働き方改革職員アンケート]

- ▼10人に1人の職員は、自分の職場では、気軽に相談したり、意見を言い合ったりすることができないと思っている
- [R4]プロ職員アンケート]

4. 多様性を認め合い、全ての職員が生き生きと活躍できる市役所を目指します。【多様性】

Point: 多様な人材や働き方を受け入れて、風通しのよい、誰もが働きやすい職場環境を作りましょう。

(3) 「誰もが働きやすい職場環境を作る」

私たち職員は、職員の個性や多様な働き方を尊重し、子育てや介護、地域活動等への参加についてお互いにサポートし合います。また、育児休業の取得はもちろんのこと、性別にかかわらず子育てや家事への参加が気兼ねなくできる組織風土を目指すためにも、日頃からお互いの業務状況を把握し、協力し合える職場づくりに努めます。特に業務が多忙な時期などは、本人からは言い出しづらいため、上司をはじめ周囲の職員のほうから、快く率先してサポートするよう努めます。

私たち職員は、いかなるハラスメントも絶対に許しません。例えば、正しいことを言っても言い方が威圧的、攻撃的であればハラスメントになりかねません。そのような状況を発見した際には、注意する、相談窓口に相談するなどして、「ハラスメントはしない！させない！ほっとかない！」を徹底します。

特に管理職は、上司部下の信頼関係の構築に努め、職場内でハラスメントが発生しないよう、予防に努めます。

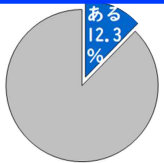
- ▼ノー残業デーが未だ徹底できない
- ▼男性職員の子育てや家事への参加が気兼ねなくできる風土づくり
- ▼障がい、疾病に対する理解
- ▼周囲の理解、思いやる心が必要

〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼「育児休業を取得しなかった理由として、多くの職員が以下のような理由を挙げている

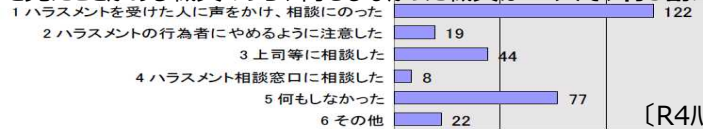
周囲の職員に負担が生じること	68.3%
収入を減らしたくなかったから	29.7%
職場が育児休業を取得しづらい雰囲気だったから	26.6%
自分にしかできない仕事や担当している仕事があったから	21.0%

〔R4働き方改革職員アンケート〕



▼ハラスメントと思われる行為を見たことがある職員は12.3%にのぼる

▼ハラスメントを見たことがある職員のうち、何もなかった職員は77人で、約3割にのぼる



〔R4ハラスメント職員アンケート〕

5. 時間の無駄遣いを徹底的になくし、業務の生産性を高めます。【生産性】

Point: 時間は有限であることを常に意識して、スピード感を持って、効率的に業務を執行しましょう。

(1) 「時間は有限であることを常に意識する」

私たち職員は、人件費の多くが税金で賄われていることを理解し、時間はコストであるという認識を持って、計画的な業務遂行を行います。

なお、管理職は、やむを得ず時間外勤務が必要となる場合には、その内容を把握した上で実施の必要性を判断します。また、業務の執行に当たっては、業務状況の偏りなどが生じていないか、適切に管理します。

(2) 「スピード感をもつ」

私たち職員は、期日を意識し、目標の達成に向け具体的な成果物と作成プロセスを思い描きながら業務を行うことで、迅速かつ適切に業務を執行します。特に上司は、指示の際に期日や求める成果物などを明確にするようにします。

- ▼時間を費やして協議をし資料などを作成するよりも、時間外が多い職場や、業務が個人化する職場など、ミスが起こりやすい環境を改善することが最良の策だと思います

〔R4〕プロ職員アンケート〕

- ▼時間外勤務が常態化している
- ▼目先のコストにとらわれてしまい、労働時間の減や人件費の減に視点がいかない
- ▼業務時間内でいかに業務を終わらせるの意識付け
- ▼最初から時間外を含めて業務を計画する
- ▼残業が仕事の成果に比例しない
- ▼なぜ残業するのかを確認する必要がある

〔課題抽出 (22.10.20)〕

▼市役所の窓口対応において、4割程度の市民が、以下の項目の改善が必要と感じている

項目	件数	(%)
待ち時間の短縮	477.0	42.4

〔R3市民意識調査〕

- ▼期日を見据えた計画的な業務遂行
 - ▼業務の優先順位が明確になっていない
 - ▼進め方やプロセスに問題がある。同じ指示でも職員の受け方が変わるので、明確な指示が必要
 - ▼管理職のマネジメントができてない、意識不足、目標設定、指示があいまい
- 〔課題抽出 (22.10.20)〕

5. 時間の無駄遣いを徹底的になくし、業務の生産性を高めます。 【生産性】

Point: 時間は有限であることを常に意識して、スピード感を持って、
効率的に業務を執行しましょう。

(3) 「効率的に業務を執行する」

私たち職員は、業務プロセスの簡素化、効率化を図るため、**過去の手法にこだわらず、少しでも改革改善できる部分はないか、考えながら業務を進めます。**また、世の中の変化に関心を持ち、新たな仕組みや技術を積極的に受け入れ、挑戦していきます。

一方で、**個人で解決できない課題に直面した時には、すぐに上司や同僚に報告・相談するなど、組織的に対応します。**そのためにも、**自分の業務のみならず、他の職員の業務や進捗状況についても関心を持ち、積極的に内容を把握するなど、所属内でのコミュニケーションを活発に行います。**

- ▼組織を挙げた、慣習にとられない業務の効率化、簡素化が必要
- ▼メリハリを持って業務を行う (on/off)
- ▼担当者の異動等により、庁内調整に手間取り、対応が遅れている

〔課題抽出 (22.10.20)〕

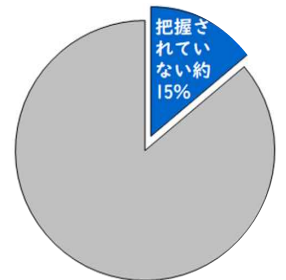
- ▼まずは、業務改善に時間とお金をかけて取り組む必要がある。目先の支出よりもその先を見据え、お金の出し渋りをしない体制が必要

〔R4〕ﾌﾟﾗ職員アンケート〕

- ▼チームで全員で取り組むという意識が薄い
- ▼係員間のコミュニケーションが少ない
- ▼一人だけに仕事を任せることが問題
- ▼周りで分担する必要がある
- ▼横のつながりが希薄
- ▼他の職員の業務の把握、業務の進捗の共有が必要

〔課題抽出 (22.10.20)〕

- ▼職場(所属する部・課)で、業務の状況やスケジュール・業務に必要な情報等を、上司や他の職員に把握されていないという職員が**約15%**にのぼる



〔R4〕ﾌﾟﾗ職員アンケート〕

6. 限られた予算を有効に活用するため、事業の成果を追求します。 【成果主義】

Point: **持続可能な宮崎市の実現を目指し、限られた予算を有効に活用するため、失敗を恐れず、成果につながる政策を実行していきましょう。**

(1) 「持続可能な宮崎市の実現を目指す」

私たち職員は、市民の幸せを実現するために、宮崎市が将来にわたって市民に真に必要な行政サービスを提供します。そのために、**現状に甘んじることなく、将来にわたって社会の変化に対応できるよう、変わり続けます。**

(2) 「限られた予算を有効に活用する」

私たち職員は、**固定観念にとられず、公民連携や、予算をかけずにできることがないか知恵を絞り、最少の経費で最大の効果をもたらします。**

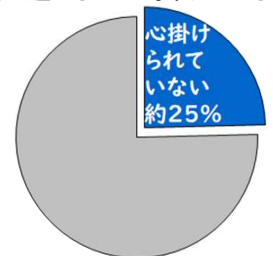
(3) 「失敗を恐れない」

私たち職員は、**前例にとられず、積極的に新しいことにチャレンジし続けます。**取組にあたっては、事前の十分な調査・分析やシミュレーションにより、ニーズを的確にとらえます。一方で、チャレンジした結果、仮に失敗してしまった場合でも、得られた反省や教訓を今後活かすことで、より良い成果につなげます。

- ▼リスクの回避が優先される
- ▼前例踏襲の意識が強い
- ▼失敗が認められない雰囲気がある
- ▼職員の課題認識が低く、できない理由が先に来る
- ▼事前の十分な分析・シミュレーションが必要

〔課題抽出 (22.10.20)〕

- ▼4人に1人の職員が、前例踏襲に陥ることなく、改革・改善意識をもって業務を進めるよう心掛けられていない



〔R4〕ﾌﾟﾗ職員アンケート〕

- ▼職員が未来志向でない (過去にこだわる)

- ▼人口減少の時代への対応が必要

〔課題抽出 (22.10.20)〕

- ▼職員のコストに対する意識が低い
- ▼最小の経費で最大の効果を常に意識できていない

- ▼公民連携手法の検討、自前ですることができないかなど予算をかけずにできることを考える必要がある

- ▼公費を使うことを自分事として捉えていない

〔課題抽出 (22.10.20)〕

6. 限られた予算を有効に活用するため、事業の成果を追求します。 【成果主義】

Point: 持続可能な宮崎市の実現を目指し、限られた予算を有効に活用するため、失敗を恐れず、**成果につながる政策を実行していきましょう。**

(4) 「成果につながる政策を実行していく」

私たち職員は、決して、**前年度予算ありきで漫然と事業を継続することなく、成果を意識した政策を実行**します。

事業の立案にあたっては、税金が財源であることを念頭に、**サービスを受ける市民の立場に立った事業構築に努める**とともに、**統計データや事実関係をしっかりと把握し、その事業の必要性を明確に**します。

さらに**日々の業務においても、自分なりの目標を設定し、業務を執行**します。

▼不要な業務の廃止（市民サービスの見直しも含め）について検討が必要
▼仕事の平準化や事務事業の見直しを行う必要がある

〔R4働き方改革職員アンケート〕

▼前例踏襲が慣例化している
▼事業継続の必要性を検証できていない
▼前例踏襲にとらわれすぎて変化することを嫌う風潮
▼補助事業など、既存事業の廃止、縮小が困難

〔課題抽出（22.10.20）〕

▼事業を実施する際に成果指標が明確になっていない
▼成果が数値化されることが少ない
▼さまざまな計画において成果指標は掲げられ、評価は行われているものの、その成果を部や課全体に共有できていない
▼目標を数値化することに慣れていない
▼成果を追求する姿勢や取組が重要
▼日々の業務で設定していくことが大事

〔課題抽出（22.10.20）〕

▼職員一人一人が、事業の実施や予算の執行等において、真に市民に必要なものなのかを常に意識し、公共の福祉につながるもののかを自分事と捉えながら向き合い、職務にあたるよう意識改革を行う必要があると考えます

〔R4コア職員アンケート〕

2. 職員行動基準-部局別行動基準

作成目的・方法

- 全庁版行動基準を基礎として、より具体的で実効性のある取組とするため、各部署の特性を踏まえた部署別行動基準を作成することとした。
- 経営方針6項目にそれぞれ1つ以上、各部署における具体化や、部署特有の更なる取組内容を作成した。

部署別行動基準

市役所改革推進ビジョン 経営方針（職員の意識改革）

1. 市民から信頼される、開かれた市役所を目指します。【透明性】

市役所改革推進ビジョン ポイント

公正でオープンな「信頼される市役所」として、市民への説明責任を果たしましょう。

部署名	部署別重点取組内容
総務部	<p>◆ 事業者などのステークホルダーとも対等な立場で対話し、信頼関係の構築に努めます。</p> <p>【理由】</p> <p>事業者などのステークホルダーとのやりとりが多い総務部においては、常に相手の立場に配慮した判断を行い、市民から信頼される行政運営に努める必要があるため。</p>

総務部の場合①

経営方針 【透明性】	総務部行動基準（決定） 総務部の職員は、市民や事業者などのステークホルダーに対し対等な立場で対応し、信頼関係の構築に努めます。 【理由】 事業者などのステークホルダーとのやりとりが多い総務部においては、常に相手の立場に配慮した判断を行い、市民から信頼される行政運営に努める必要があるため。
【当事者意識】	総務部の職員は、組織の潤滑油であることを常に意識し、良好な意思疎通の実践を通して風通しのよい組織風土の構築に努めます。 【理由】 総務部は、様々な内部管理事務を総括する部署であることから、部内はもとより他部署との困りごとに真摯に向き合い対応を重ねることにより、組織内の情報共有や協力体制の強化につなげるため。
【自己研鑽】	総務部の職員は、他部署からの相談等に適切に応えられるよう、必要な情報の収集や調査を行うなど、スキルアップに努めます。 【理由】 庁内各部署に何かトラブルがあった際、総務部の調整等が必要な場面が多々ある。庁内の駆け込み寺として、様々な相談等に適切に対応し解決に繋げるため、職員のプロ意識、スキルアップに努める姿勢が必要不可欠である。

総務部の場合②

経営方針	総務部行動基準(決定)
【多様性】	職員が互いに話し合い、価値観の違いにとらわれずお互いに認め合うことで、個人が最大の能力を発揮できる組織を目指します。 【理由】 全ての職員が異なる価値観・考え方をもち、それをお互いに尊重・理解することによって組織力の向上に繋げるため。
【生産性】	総務部の職員は、常に業務の必要性や成果を意識しつつ業務内容を精査することで、全庁的な業務負荷の軽減に繋がります。特に、業務のBPR、DXの推進を念頭に業務の効率化に取り組みます。 【理由】 様々な内部管理事務を総括する総務部においては、全庁の業務負荷の軽減に取り組んでいく必要があるが、そのためには、常日頃から自分の仕事の仕方や成果と向き合い、改善すべき点は積極的に変えていくという姿勢が重要であるため。
【成果主義】	総務部の職員は、常に業務目標の達成のために、3S(スピード、ストーリー、サクセス)を意識して業務に取り組みます。 【理由】 業務の遂行に当たっては、いち早くその業務に期待される成果を挙げるために、業務を成功に導くためのストーリーを具体的に描いた上で、スピードを持って取り組む必要があるため。

3. 今後の浸透方法

職員行動基準の浸透方法

■市長動画の配信

■コンプライアンス推進参与による解説（管理職特別研修）

■desknet'sNEOへの掲載

■公務員倫理研修の機会を活用した、部局内における浸透

■各種研修（新任課長補佐・新任係長研修、会計年度任用職員研修など）の活用

※詳細は次年度のコンプライアンスの取組で説明する