

問題点・課題への対応策のまとめ（第 6 回会議審議用）

《コミュニケーション・情報共有》

要因	問題点・課題と現状	問題点・課題への対応策	関係する他の要因
コ ミ ュ ニ ケ ー シ ヨ ン ・ 情 報 共 有	<問題点・課題> <ul style="list-style-type: none"> ・情報共有がされていないことにより無駄な資料作成などが生じている。 ・世代間の情報共有(引継ぎ)、経験の蓄積ができていない。 ・不明瞭な指示によりコミュニケーションがうまくいかない。 ・自己流の仕事が横行し、属人化している。 ・業務の繁忙を理由に情報の共有がされていない。 ・タイムマネジメントを意識した上司部下コミュニケーション ・縦割りの組織であるため、担当外の情報が共有されず、非効率である。 ・コミュニケーション能力の低い職員が多いのではないか。 	①ICT <ul style="list-style-type: none"> ・業務の電子化 ・ICT の利活用による情報共有を基本とする ・対面での情報共有は限定する ・共有ファイルの作成ルールの徹底 ・写真などのデータ管理の一元化 ・部署を跨いだ情報の共有化のためのシステムの構築 ・ネットワークを活用しての業務スケジュール及び業務報告書などの共有化 	①業務のシステム
	<現状> ①ICT <ul style="list-style-type: none"> ・ICT に特化した網羅的な計画や方針を作成していない。 ・基本的には各所管課でシステムの導入を行っているので、導入の効果・成果については一元的に把握されていない。 ・行政分野での AI 活用の可能性を検討する研究会へ参加している。 ②連携 <ul style="list-style-type: none"> ・他部署のみならず同一部署であっても、業務の見える化がされているとは言えない。 ③マニュアル <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル作成を推奨しているが整備はされていない、もしくは、整備されていても更新されていない。 過去には、定期的にマニュアルを見直し事務引継ぎに支障のないように促す周知を行った。 ・業務フロー過去には、簡易なフローを全業務作成していたが、手間が大きい割にあまり活用されておらず、フローの作成自体が目的化されてしまっていたことから、現在は必要に応じて作成している状況にある。 ④能力開発 <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成基本方針に則って行っている。 ⑤人事制度 <ul style="list-style-type: none"> ・再任用職員は正規職員と同様に各部署に配置し、活用している。 ⑥引継ぎ <ul style="list-style-type: none"> ・市川市職員服務規程第 17 条で事務引継について定めており、毎年 3 月末に全庁に向けた通知が行われている。 ・全庁に向けて業務引継書のフォーマットや業務マニュアル作成の手引きは作成されているが、部署・個人に任せられている状況にある。 ⑧その他 <ul style="list-style-type: none"> ・朝礼・終礼の実施を奨励しており大多数の部署で実施されている。 	②連携 <ul style="list-style-type: none"> ・横割りのプロジェクト業務を構築し、他部署との連携を図る ・同一部門内で誰が何をやっているか見える化 ・他部署との連携を目的とした役職者レベル及び一般職員レベルでの会議などの設定 ③マニュアル <ul style="list-style-type: none"> ・ルールを設定し、規定マニュアルに準じなかった場合には処罰対象とする ・個人の裁量で決めてならないことはマニュアルに従うこと ・各種業務フローの見直し及びその内容に準じたマニュアルの見直し ④能力開発 <ul style="list-style-type: none"> ・情報共有を進めるうえでの部署トップの意識改革 ・上司の仕事の指示の仕方についてのトレーニング ・職員の質問力の向上 ・管理職がセミナーを受講し意識改革を進めた後、全職員の計画的な受講を進める ・新入職員の教育の一環とする ⑤人事制度 <ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上の成果に応じた庁内報奨制度を導入する ・再任用職員の有効活用 ・職制機能の強化 ⑥引継ぎ <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ方法のルール化 ・引継ぎ場面で職務改善を提案するような取り組みの実現 ・引継ぎに関わるマニュアルの作成。 ⑦共通化 <ul style="list-style-type: none"> ・各種重要業務における報告書のフォーマット化 ・属人化している仕事でも、良いものであれば業務上の本来の仕事としての位置づけていく ⑧その他 <ul style="list-style-type: none"> ・役職者と職員の関係性の改善 ・毎日のミーティング ・1 週間単位で部下の仕事の優先順位や進捗を管理する 	②周囲との調整力 ③業務のシステム ④マネジメント ⑥業務のシステム ⑦業務のシステム ⑧マネジメント

《周囲との調整力》

要因	問題点・課題と現状	問題点・課題への対応策	関係する他の要因
周囲との調整力	<p><問題点・課題></p> <ul style="list-style-type: none"> 相手に自分の考えをうまく伝えられない。 庁舎が離れているため意思疎通が取りにくい。 他部署との連携が取れていない。 課内の他グループとの連携が取れていない。 	<p>①ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> Web 会議システムを利用して短時間のミーティングを行う ICT を活用して対面でのコミュニケーション機会をする <p>②能力開発</p> <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションスキル向上のトレーニングを行う Off-JT による教育機会を提供する 「人を動かす」ための能力を個々人が身につける 	<p>①業務のシステム</p> <p>②マネジメント</p>
	<p><現状></p> <p>①ICT：「コミュニケーション・情報共有」と同様</p> <p>②能力開発：「コミュニケーション・情報共有」と同様</p> <p>③会議：「業務のシステム」と同様</p> <p>⑤連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 複数の部署にまたがる業務を処理する際にプロジェクト・チームを設けることがある 	<p>③会議</p> <ul style="list-style-type: none"> 他グループの動向が分かるようなミーティングを定期的で開催する 会議等で連携の必要性の有無を確認する <p>④意識</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手の立場や業務内容を情報収集し理解した上で伝える 関係する職員全員の目的意識を高める 情報共有の必要性を浸透させる 情報共有の範囲を確認する <p>⑤連携</p> <ul style="list-style-type: none"> チームワークを高め目的意識を再確認する 他部署との連携を取ることを目的とした「プロジェクト・チーム」を編制し、他部署の動きを把握する <p>⑥その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 上司による部下への働きかけをサポートする体制を確保し、評価項目として設定する 一定期間「部門間との連携を優先させる時間」を設ける 個人的な問題か、組織的な問題か切り分けて原因を特定する必要がある 他市や民間の事例を調査しノウハウやシステムを導入する 業務改善された事例を「ベストプラクティス」として目に見えるかたちで公表し、他者の気づきを促す 	<p>③業務のシステム</p> <p>④目的意識</p>