

第10章 全庁的な改革改善運動の取組内容に関する事項

全庁的な改革改善運動は、「創造的な改革改善に取り組む体制づくり」を支える取組の一つとして、平成15年度から「なごや ISSHIN²」（なごや維新・なごや一新）と名づけて展開している運動です。

この運動では、「さわやか市民サービス運動」、「すみやか業務改善運動」及び「すこやか風土改革運動」の3つを掲げ、これらを通して、職員一人ひとりがやりがいを感じていきいきと仕事に取り組み、意欲をもって常に改善を行う市役所をめざして、行財政のシステム改革に取り組んでいます。

1 さわやか市民サービス運動

～ さいしょに わたしが やります！ かわります！ ～

接遇能力と市民サービス意識の向上をめざした運動を展開しました。

項 目	取 組 内 容
さわやかエッセンスの徹底	・明るくさわやかなあいさつ、名札とき章の着用、電話で所属と名前を名乗ることなどを周知徹底
さわやかマナー研修の推進	・所属別接遇研修を実施
さわやかマナー向上月間 (4～5月)	・庁内放送の実施 ・窓口アンケートの実施（11月実施）

2 すみやか業務改善運動

～ すばやく みんなで やります！ かわります！ ～

各職場（課・係）での自主的な業務改善の取組を進めるとともに、その職場限りのものとはせず、過去の優れた改善事例を共有し、他の職場にも広げる取組を進めました。

項 目	取 組 内 容
草の根業務改善の推進	・各職場（課・係）において自主的に業務改善、業務リスクへの対応の取組を実施

3 すこやか風土改革運動

～ すべてに 公正に やります！ かわります！ ～

職員一人ひとりの法令遵守と倫理意識の高揚を図り、すこやかで風通しのよい職場づくりに努めました。

項 目	取 組 内 容
風通しのよい職場づくり	・各職場において、朝礼・ミーティング等の励行を促すとともに、ストレスチェックの結果などを参考にしながら、職場内コミュニケーションの活性化を図り、ハラスメントのない良好な職場環境の確保を目指す
職場風土改革月間（10月）	・職場の全員が仕事に対する誇りと使命感を共有し、自律性の高い職場にしていくことを目的として、コンプライアンスに関する職場内研修を実施