

議会受付番号	鎌議第 1417 号
質問者	長鳴 竜弘議員
答弁する者	副市長（総務部職員課、経営企画部行革推進課）

文書質問に対する答弁書

鎌倉市議会基本条例第 7 条第 3 項（鎌倉市議会会議規則第 105 条）の規定による文書質問について、次のとおり答弁いたします。

1 件名

高い自己規律に基づいて行動できるようにする為の施策について。

2 質問の要旨

9 月 14 日に市長がだされている「職員の綱紀肅正について」の文章は、極めて抽象的で具体性に欠ける中身であり、どうしたら高い自己規律に基づいて行動できるようになるのかが全く見えてきません。

よって以下の具体的方法を提案しますので、実施するかしないか、実施するとしたら何時からやるのか、実施しないのでしたらその理由をお答えください。

- ① 朝礼・夕礼の全課実施。
- ② 職員行動憲章を朝礼で唱和する。
- ③ 名刺サイズの職員行動憲章を作成して全職員携帯する。
- ④ マニュアルに基づく職員のみだしなみチェックを行う。
- ⑤ 接遇 5 大用語（又は 3 大用語）を作成し朝礼で唱和する。
- ⑥ 公務員が守るべき基本的法令集を作成し講習を行い徹底させる。
- ⑦ 残業命令者以外は業務終了後 30 分以内に退庁する事を定める。
- ⑧ 職員は市民の皆様を使う出入り口の使用原則禁止（出勤時も同様）
（職員専用口、地下出入口、守衛室横出入口、市議会出入口は可）
- ⑨ エレベーターの 3F までの使用原則禁止
（具合の悪い方、妊婦、荷物運搬等の理由がある場合を除く）
- ⑩ 全職員への電話対応のロールプレイングを再度行う。
- ⑪ 全職員への道路交通法の教育を行う（車両、自転車に分けて実施）
- ⑫ 接遇（CS）専属担当を設置して接遇についての教育再構築を行う。
- ⑬ 接遇（CS）専属担当は CHO（チーフハピネスオフィサー）と CWO（チーフウェルネスオフィサー）を兼任する。
- ⑭ 市民の皆様から頂いたクレーム、お褒めの言葉を廊下に貼りだす。

- ⑮ SNSなどで市民の皆様がご意見を投稿できる掲示板を設置する。
 - ⑯ 理事者による「おはよう挨拶運動」を実施する（朝通勤時間に入口に立って挨拶）
 - ⑰ 理事者による残業の抜き打ちチェックを行う。
 - ⑱ 残業の管理職輪番制による管理を行う（全庁で数名が残りチェックする）
 - ⑲ 全職員を対象とした、業務評価による昇給、試験による昇任など人事制度の抜本的改革を行う。
 - ⑳ BSP（仮称ビジネス・システム・プランニング）導入により、執務環境の改善をはかる（壁・フェンスを撤去して執務スペースの改善、ストッカー・カラーファイリングなどで書類などの管理を統一、会議・休憩スペースの確保、パソコン数の削減、会議数半減等）
- 21 従業員の心と体の健康を重要な経営資源として捉え、その増進に取り組んでゆく経営手法のウェルネス経営を導入する。

3 答弁

求められる職員像である鎌倉市職員行動憲章の実践や平成 21 年に策定しました「職員の意識改革のための取組方針」に掲げる各職場の取組み事例の全庁的实践については、十分とは言えないところがあることから、各職場に対して更なる周知徹底を図っていきたいと考えています。

また、「職員の意識改革のための取組方針」について、新たな視点での見直しを行い、その進捗状況を適切に管理することで、ご提案いただいた様々な具体的方法について検討していきます。