

使命、役割

部が浜松市民に果たすべき使命、役割

総務部は、市役所の各事業所管部に必要な執行体制を確保し、効率的で効果的な事業運営を後方支援する部門としての役割を担っています。

そのため、職員の人事や福利厚生に係る諸制度を所管し、職員の定員管理、給与制度、勤務条件、福利厚生の適正な運用をはじめ、人材育成に努めます。

また、市政に関する情報公開、広聴広報事業等を通じた情報提供や市民ニーズの把握を行います。

ビジョン

部が目指すべき将来像

行政経営基盤の人的・制度的運用の確立と推進

人事考課制度や定員適正化計画の推進により、地方分権時代にふさわしい自立、スリム化した組織を構築し、市民から共感の得られる自治体を実現します。

また、市と市民との情報の共有化を進め、市民の理解を得られる市政を実現します。

経営方針

計画実行の方向性、進め方

適正な人事管理の推進と情報の収集・公開の促進

効率的な行政運営を実現するため、定員の適正化を推進するとともに、給与制度の適正化に取り組みます。また行政課題に積極的に取り組む人材の育成や評価制度の確立に努め、職員が意欲を持って働くことのできる環境をつくります。

そして広聴活動を通じて行政に対する市民の意見を反映するとともに、行政情報の積極的な公開・提供に努めます。

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">市民(納税者)の視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 公平公正で開かれた市民サービスを推進するため、柔軟で迅速な業務の実践に取り組みます。 ▶ 市民にとってわかりやすい広報活動を展開します。また、市民が意見を述べやすい場を提供します。 ▶ 情報公開請求と個人情報開示請求への的確で迅速な対応を行います。 | <p style="text-align: center;">行政改革の視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 多様化・高度化する行政需要に的確に対応するためには簡素で効率的な行政システムの構築を図ることが必要であり、事務事業の見直し、組織・機構の簡素化、外部委託の導入などを踏まえ、適正な職員配置に努めます。 ▶ 公平公正で開かれた市政実現のために、市政情報の公開・提供などにより、市民に対する説明責任を果たします。 |
| <p style="text-align: center;">財務・コストの視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 職員給与については、人事委員会勧告を基本とし、国・県及び地方公共団体との均衡や、給与の根本基準である職務と責任に応じた給与制度の適正化を図り、市民から理解の得られる適正な給与水準の維持に努めます。 ▶ 定員適正化計画の推進により、人件費の縮減を図ります。 | <p style="text-align: center;">組織・人材の視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策課題研究研修やキャリアデザイン研修を中心に、政令指定都市にふさわしい研修プログラムにより、市職員のレベルアップを図ります。 ▶ 努力を惜しまず、市民に貢献し実績をあげた職員が報われる評価制度を確立し、組織の活性化を図ります。 ▶ 正しい情報を発信し、市民の声に的確に対応するため、職員の能力の向上に努めます。 |

経営資源 平成 21 年度の部の経営に要する資源

◆ 総務部の組織

| 平成 20 年度 | ⇒ | 平成 21 年度 |
|---|---|---|
| 秘書課 市長及び副市長の秘書に関する事項 | | 秘書課 市長及び副市長の秘書に関する事項 |
| 人事課 職員の定数及び配置に関する事項 職員の任命、分限、懲戒等に関する事項 職員の勤務条件、給与等に関する事項 職員の研修に関する事項 | | 人事課 職員の定数及び配置に関する事項 職員の任命、分限、懲戒等に関する事項 職員の勤務条件、給与等に関する事項 職員の研修に関する事項 |
| 広聴広報課 広聴及び市民の意見に関する事項 市政の普及、啓発及び宣伝に係る事項 | | 広聴広報課 広聴及び市民の意見に関する事項 市政の普及、啓発及び宣伝に係る事項 |
| 職員厚生課 職員の福利厚生に関する事項 職員の安全衛生に関する事項 | | 職員厚生課 職員の福利厚生に関する事項 職員の安全衛生に関する事項 |
| 文書行政課 文書及び公印の管理に関する事項 情報公開及び個人情報の保護に係る事項 住居表示に関する事項 統計に係る事項 | | 文書行政課 文書及び公印の管理に関する事項 情報公開及び個人情報の保護に係る事項 住居表示に関する事項 統計に係る事項 |
| 東京事務所 各省庁等との連絡調整に関する事項 首都圏における市政情報の収集及び発信に関する事項 | | |

| ◆ 職員数(平成 21 年度組織ベース) (人数) | | | ◆ 予算規模(平成21年度組織ベース) (千円) | | |
|--|--------|--------|--|---------|---------|
| 総務部職員 | H20 年度 | H21 年度 | 総務部予算 | H20 年度 | H21 年度 |
| 計 | 76 | 68 | 事業費 | 711,703 | 705,245 |
| 部長等 | 2 | 2 | 国庫支出金 | 4,511 | 4,048 |
| 秘書課 | 8 | 9 | 県支出金 | 7,829 | 18,268 |
| 人事課 | 23 | 21 | 市債 | 0 | 0 |
| 広聴広報課 | 19 | 18 | その他 | 19,907 | 5,162 |
| 職員厚生課 | 9 | 8 | 一般財源 | 679,456 | 677,767 |
| 文書行政課 | 10 | 10 | 人件費 | 650,200 | 594,200 |
| 東京事務所 | 5 | - | 正規職員(人工×8000千円) | 600,000 | 536,000 |
| | | | 非常勤(人工×2800千円) | 47,600 | 50,400 |
| | | | 再任用(人工×2600千円) | 2,600 | 7,800 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 平成 20 年度⇒平成 21 年度 増減の理由 | | | 平成 20 年度⇒平成 21 年度 増減の理由 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➢ 東京事務所の移管 ➢ 業務の見直し | | | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 生活便利帳発行に伴う増額 ➢ 東京事務所の移管 | | |

*事業費は、予算上の人件費を除いた金額

環境分析

社会経済環境の変化

| | 機会 (OPPORTUNITIES) | 脅威 (THREATS) |
|------|--|---|
| 外部環境 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 急激に進む社会変化や市民ニーズの多様化により、市の果たす役割が増大 ➢ 地方分権の進展による自立した自治体運営の要請 ➢ 民間経営の視点に立った行政改革推進に対する社会的要請の高まり | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 厳しい財政状況の中で、歳出の削減や徹底した行政改革の推進が求められている ➢ 業務の民間委託等、行政のスリム化が求められており、定員の適正化に取り組む必要がある ➢ 市民の行政に対する意識は多様化し、行政の施策に対し大きな関心と期待を示しており、市からの説明責任が強く求められている |
| 内部環境 | 強み (STRENGTHS) | 弱み (WEAKNESSES) |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 市町村合併や政令指定都市移行に伴う業務の拡大、多様化により、職員には幅広い職務に携わる機会が増加 ➢ 先進的にパブリックコメント制度を実施 ➢ 他都市に先がけた市民の声システムの構築による説明責任の充実 ➢ 情報公開制度が確立 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 「採用」「人事考課」「異動」「研修」などの人事諸制度の連携を図る仕組みづくりが整備途上 ➢ 本庁・区役所・地域自治センターという新たな体制が十分には定着しておらず、安定した組織運営が確立されていない ➢ 市政情報の提供や意見聴取の方法等における難しさ |

| | |
|-------------|--------|
| 政策体系 | 総合計画体系 |
|-------------|--------|

<都市の将来像>

市民協働で築く「未来へかがやく創造都市・浜松」

<政策の柱>

みんなが奏でる世界都市

<基本政策>

行財政基盤の人的・制度的運用の確立と推進

<政策(重点事業)>

秘書・表彰業務の推進

人事管理と人材育成の推進

- ▶定員適正化の推進 ▶時間外勤務の縮減 ▶給与の適正化の推進
- ▶人事考課制度の推進 ▶人材開発推進事業

分かりやすい市政情報の発信と広聴機能の充実

- ▶市政広報事業 ▶広聴事業

職員の健康管理と職場環境の安全管理

- ▶職員の健康、安全衛生管理事業

市政の透明性の確保と庁内文書の適正管理

- ▶情報公開・個人情報保護事業

分かりやすいまちづくりの推進

統計情報の収集と活用促進

<分野>

都市経営分野

<部>

総務部

<課>

秘書課

人事課

広聴広報課

職員厚生課

文書行政課

文書行政課

文書行政課

| | |
|-----------|----------------------------------|
| 目標 | ビジョン実現に向けての目標値<平成 22 年度を目途とする指標> |
|-----------|----------------------------------|

| 指標 | | 目標 | | | | |
|----|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 実績 | | | | |
| | | H18 | H19 | H20 | H21 | H22 |
| 1 | 「定員適正化計画の推進」 備考: 合併 5 年後の平成 22 年度までに、合併前の平成 16 年 4 月 1 日現在の 12 市町村及び一部事務組合の総職員数 6,499 人の 10%、650 人の削減を目指します。 | - | △82 人 | △143 人 | △147 人 | △149 人 |
| | △69 人 | △108 人 | △155 人 | △157 人 | △125 人 | |
| 2 | 「接遇センスアップ運動」の実践度合い 備考: 市民に対するサービスの向上を目指し、職員の意識改革運動に取り組んでいます。職員の接遇態度、身だしなみ、事務処理の迅速性などの実践度合いをアンケート調査により評価します。 (市民満足度 5 点満点) | - | 4.2 点 | 4.2 点 | 4.2 点 | 4.2 点 |
| | 4.12 点 | 4.16 点 | 4.18 点 | 4.19 点 | | |
| 3 | わかりやすくきめ細かな市政情報の提供 備考: 市民アンケートの市政満足度(100%) | - | 14.0% | 15.0% | 16.0% | 17.0% |
| | 13.0% | 12.5% | 14.5% | 14.7% | | |

重点事業

目標達成に向けて重点的に取り組む手段

| | | |
|---|------------|------|
| ①定員適正化の推進 | 所管名 | 人事課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 0 千円 |
| 定員適正化計画の 149 人を上回る人員削減を目指します。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | - 千円 |
| <p>事務事業の集約化、非常勤職員・再任用職員の活用などにより、計画の 149 人の削減に取り組みましたが、生活保護世帯数の増、緊急経済対策など緊急かつ重要度の高い市民生活に直結する業務への職員配置を重点的に行ったため 125 人の減となりました。また、定員適正化計画全体としては計画値 650 人を 24 人上回る 674 人の職員数の減を図り、人件費を削減しました。</p> | | |

| | | |
|---|------------|------|
| ②時間外勤務の縮減 | 所管名 | 人事課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 0 千円 |
| 時間外勤務時間数を 18 年度対比 20%縮減します。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | - 千円 |
| <p>時間外勤務時間数について、選挙や生活保護対策、新型インフルエンザ対策などの臨時的、緊急的な業務を除くと、全会計で平成 18 年度対比 7%縮減しました。また、平成 21 年度下半期は、庁議における部局長や所属長によるマネジメントの徹底の要請など管理職からの取り組みを強化したことなどにより、平成 18 年度下半期対比で 16%縮減しました。</p> | | |

| | | |
|--|------------|------|
| ③給与の適正化の推進 | 所管名 | 人事課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 0 千円 |
| 給与水準の適正化、成績給への移行、官民給与の均衡を図ります。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | - 千円 |
| <p>人事委員会勧告を踏まえた給与の見直し(給料表の引下げ、住居手当(持ち家・月額 2,500 円の廃止、借家・最高支給限度額 25,000 円→25,700 円)、期末・勤勉手当の支給割合の引下げ(年間 4.5 月→4.1 月))などを行うことで、適正化を推進しました。</p> <p>このほか成績給についても研究を進めるとともに、引続き関係団体と協議を行いました。</p> | | |

| | | |
|--|------------|------|
| ④人事考課制度の推進 | 所管名 | 人事課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 0 千円 |
| 職員の職務執行状況とその成果を公正かつ適正に把握した人事考課を行い、職員の能力開発、指導育成、公正な任用及び給与支給の資料とします。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | - 千円 |
| <p>人事考課を 6 月と 12 月の 2 回行い、職員の能力開発や指導育成、公正な任用の資料としました。管理職については、職員の努力とその成果を勤勉手当や昇給に反映しました。</p> | | |

総務部戦略計画 2009 評価レポート

| | | |
|--|------------|-----------|
| ⑤人材開発推進事業 | 所管名 | 人事課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 42,852 千円 |
| 人材育成基本方針に基づいて、キャリアデザイン研修等の集合研修や職場の活性化支援などに取り組むとともに、国・地方自治体・民間企業等への実務派遣を実施します。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | 34,618 千円 |
| 人材育成基本方針に掲げた職員像の実現に向けて、キャリアデザイン研修や政策課題研究研修などの集合研修や職場研修の支援などを行うとともに、民間企業や国、他都市等への実務研修派遣を実施し、自立型人材の育成、政策形成能力及び職場の主体性の向上に取り組みました。 | | |

| | | |
|--|------------|------------|
| ⑥市政広報事業 | 所管名 | 広聴広報課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 174,956 千円 |
| 「広報はままつ」や「市政情報誌」、「市勢要覧」などを発行するとともに、インターネットやテレビ・ラジオ等のマスメディアを活用して、市政情報を正確かつ迅速に市民へ伝達します。特に平成 21 年度は組織改編に伴う「生活便利帳 2007」の改訂を行います。また、前年度実施した広報アンケート結果の分析を行い、改善できるものは市の広報活動に反映させていきます。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | 170,241 千円 |
| 市民それぞれの必要・希望に応じて市政情報に触れられるように、紙媒体である「広報はままつ」、市政情報誌「Change!ハママツ」、テレビ・ラジオを使った情報発信、インターネットによる「ホームページ」、「メールマガジン」など、多くの媒体を使い発信しました。さらに、市民生活に直結する各種サービスを紹介した「生活便利帳 2010」を、わかりやすさに留意して 32 万部作成しました。 | | |

| | | |
|---|------------|----------|
| ⑦広聴事業 | 所管名 | 広聴広報課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 6,349 千円 |
| 市民ニーズを的確に把握するため、広聴集会や市民アンケート調査を実施します。また、市民からの問い合わせや意見・提言等に素早く対応するため、市民コールセンターのスキルを上げるとともに、新市民の声システムの活用頻度を高めます。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | 4,676 千円 |
| 「元気な浜松！懇談会」を各区(天竜区は 2 箇所)で開催し、732 人の市民が参加しました。「市長へのご意見箱」を中心に 1,848 件の意見、要望や質問などが寄せられ、回答など必要な対応を進めました。市民への的確で迅速な対応のため、研修により市民コールセンターのスキルアップを図るとともに、寄せられた声は市民の声システムに入力し、情報共有に努めました。また、3,000 人を対象に実施した市民アンケートでは 1,513 件の回答を得て、さまざまな施策の基礎資料としました。 | | |

| | | |
|---|------------|------------|
| ⑧職員の健康、安全衛生管理事業 | 所管名 | 職員厚生課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 117,622 千円 |
| 職員の定期健康診断や放射線従事者特別健診などの特殊健康診断を実施するとともに、職員の心の健康の保持増進や、生活習慣の見直し・改善啓発のために、産業医、嘱託医、保健師による健康相談や保健指導を行い、職員の健康管理に努めます。また、メンタルヘルス講習会の質の向上、浜松市職員の職場復帰支援プログラムを継続実施するなどメンタルヘルスクア事業を充実させ、浜松市職員心の健康づくり計画を推進していきます。 | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | |

総務部戦略計画 2009 評価レポート

| | | |
|---|------------|------------|
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | 105,150 千円 |
| <p>定期健康診断及び特殊健康診断を実施し、対象職員の健康状態の確認を行いました。健診事後では、有所見のあった職員に対して受診勧奨や生活習慣改善のための健康相談を行い、健康づくりを支援しました。</p> <p>メンタルヘルスケア事業については、新任管理監督者に研修を行い、メンタルヘルスの基礎知識を普及するとともに、職場復帰支援プログラム利用者の復帰をよりスムーズなものとするため、関係者の連携体制を構築し、復帰後の職場支援も視野に入れて事業を実施しました。</p> | | |

| | | |
|--|------------|--------|
| ⑨情報公開・個人情報保護事業 | 所管名 | 文書行政課 |
| 《事業概要》 | 平成 21 年度予算 | 343 千円 |
| <p>情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用を図ります。職員研修などにより専門知識の習得に努め、民主的な開かれた市政を推進します。</p> | | |
| 市戦略対象事業 | マニフェスト対象事業 | Ⅲ-5 |
| 《事業成果》 | 平成 21 年度決算 | 253 千円 |
| <p>情報公開に対する関心と情報活用への要望が高まっており、市政情報室及び各区総務企画課を窓口として受け付けた公文書公開請求、個人情報開示請求などは、合わせて1,834件(公文書公開請求1,804件、任意的公開の申し出10件、個人情報開示請求20件)でした。これは、前年比で894件の増、率にして95.1%の増となっています。</p> <p>また、職員の情報公開制度への理解を深めるため、新規採用職員研修(受講者46人)、職種変更職員研修(受講者38人)において情報公開に関する研修を行いました。</p> | | |

| | |
|---|--|
| 【参考】 | |
| <p>◆市戦略計画 2009</p> <p>戦略 1 アジアで一番輝くものづくり都市の創造</p> <p>戦略 2 地域力を結集して取り組む「こども第一主義」</p> <p>戦略 3 くらし満足度向上計画</p> <p>戦略 4 次世代に継承する天竜川・浜名湖の自然</p> <p>戦略 5 文化が都市の活力を生む「創造都市」の実現</p> <p>戦略 6 世界を身近に感じる交流都市づくり</p> | <p>◆マニフェスト(市長の政策提言)</p> <p>(3つの基本姿勢) (7つの挑戦)</p> <p>I こども第一主義 1 子育て世代を全力で応援</p> <p>2 地域一体の教育で未来の浜松をつくる</p> <p>II くらし満足度向上計画 3 住みやすさナンバーワンの「ひとつの浜松」</p> <p>4 安全・安心の医療と介護</p> <p>III 07 浜松改革元年 5 スピードある行財政改革で必要な財源をつくる</p> <p>6 地元産業のさらなる発展を市長みずから先頭に立つ</p> <p>7 トップが動く、浜松が変わる</p> |

部局総合評価

指標の達成状況評価と戦略計画の改善策

目標達成状況(指標の平成 21 年度目標達成状況)

| | 目標より進んでいる | 目標どおり | 目標より遅れている | 計 |
|------|-----------|-------|-----------|-----|
| 指標数 | 1 | | 2 | 3 |
| 率(%) | 33.3 | | 66.7 | 100 |

《自己評価》(目標達成状況についてどのように考えるか)

- ・「定員適正化計画の推進」については、本庁、区役所の組織の見直し、事務事業の見直しを進めた結果、平成 21 年度は目標の 147 人を 10 人上回る 157 人の削減ができました。平成 22 年度に向けては、生活保護世帯数の増、緊急経済対策など緊急かつ重要度の高い市民生活に直結する業務への職員配置を重点的に行ったため、目標の 149 人を 24 人下回る 125 人の減となりました。しかしながら、定員適正化計画全体としては、計画値 650 人を 24 人上回る 674 人の職員数の減ができました。
- ・「待遇センスアップ運動」については、平成 12 年度から「市民への約束」評価月間アンケートを実施しており、平成 21 年度における調査結果は 4.19 点でした。目標点数(全項目平均点 4.2 点)に 0.01 点及ばなかったものの、各職場における待遇向上の取り組みにより、毎年向上してきています。
- ・「わかりやすくきめ細やかな市政情報の提供」については、満足度目標 16.0% に及ばない 14.7% でしたが、前年(14.5%)に比較して向上しており、市政情報誌「Change!ハママツ」の発行や広報デザイナーコンサルティング事業などの効果が現れていると思います。さらなる満足度の向上のためには、各部署におけるわかりやすい情報提供が不可欠であると考えています。
- ・急増している情報公開請求には迅速に対応できており、職員への研修の効果もあり、情報公開制度について職員の理解が浸透しています。

今後の考え方(評価を踏まえた戦略・政策についての改善の方針)

- ・平成 22 年度中に各部署局長とのヒアリングを実施し、業務の状況を把握するなかで、新たな定員適正化計画を策定します。
- ・平成 22 年度に実施する「市民への約束」評価月間アンケートにおいて、目標となる 4.2 点に到達できるよう、評価点の低かった項目や部局において重点的に待遇の向上を図っていくとともに、全職場・全職員が一丸となって、市民の皆さんにご満足いただける対応に努め、より一層の市民サービスの向上に取り組んでまいります。
- ・平成 20 年度に実施した広報アンケートの結果をあらためて検証し、わかりやすい広報に必要な工夫や改善を行っていきます。また、わかりやすい情報発信の重要性や工夫について全職員に周知していきます。
- ・さらに増加している公開請求への対応、新たな事例に適正かつ迅速に対応できるよう、職員の知識向上のため、平成 22 年度から情報公開・個人情報研修会を毎年継続して開催します。