

# 福祉保健部の運営方針2010

～県民満足(CS)と職員満足(ES)の向上による健康福祉ビジョンの着実な推進～

## 1 県民満足の向上

### (1) 接遇等の向上

- ・窓口対応の充実
- ・申請等の利便性向上（申請方法の改善・窓口等の周知）

### (2) 県民とのコミュニケーションの充実

- ・広報誌、新聞、テレビの活用
- ・円卓会議、リスクコミュニケーションの実施
- ・ITの活用による情報提供の充実や県民意見の反映（パブコメ、電子会議室等の活用）
- ・県民とのコミュニケーションがより図れるイベント等の開催

### (3) 科学的根拠や事実の重視

- ・大学、審議会等専門的知見を有する者との連携強化
- ・各分野における的確な実態把握（現場重視の徹底）

### (4) 市町村・地域機関との連携・支援

#### ア 市町村・地域機関の独創性の支援

- ・市町村への技術的支援（マニュアル提供など）
- ・本庁職員による講演や地域機関事業への参画等
- ・優良事例に関する情報提供
- ・地域機関の広域的調整機能への支援

#### イ 情報共有の推進・連携の強化

- ・会議内容等の情報提供
- ・市町村・各種団体・事業者等との推進会議の充実
- ・事業企画への市町村や地域機関の参画

### (5) 民間との連携・支援

- ・事業企画への各種団体・事業者等の参画
- ・県政出前講座等職員による講演の実施

### (6) ユニバーサルデザインの徹底

- ・広報資料、ホームページ等の改善（わかりやすさ、見やすさ）

## 2 職員満足の向上

### (1) 理念、情報及び知識の共有

- ・ 部内・課内の連絡会議等の充実
- ・ 多様な意見交換等の場の設定（オフサイト・ミーティングの実施）

### (2) 組織内の連携強化と職員支援

- ・ 組織活性化に向けた積極的な取組の推進
- ・ 部内関係課や庁内関係課との連携強化（情報共有と調整）
- ・ 企画立案時の余裕ある時間配分と方向性の指示
- ・ きめ細かい進行管理（関係課との事前調整含む）を通じた職員支援
- ・ 所属係を超えた柔軟なサポート体制の構築
- ・ 多様なサポート、研修等による若手職員の育成

### (3) モチベーションの向上

- ・ 職員の専門性をアピールする場の設定
- ・ 優良事業等の表彰

### (4) 職員の資質向上

#### ア P-D-C-Aサイクルの確立

- ・ 人材育成型評価システムの活用

#### イ 政策官庁への変革に向けた職員の意識改革

- ・ 外部との交流
- ・ 民間企業主催研修・セミナー等への参加

#### ウ 企画立案・情報提供能力の向上

- ・ 各種研修、最新情報の講演への参加・実施
- ・ 学会への参加
- ・ ベンチマーキング
- ・ OJTノウハウの標準化などOJT研修の充実

#### エ 危機管理意識・能力の向上

- ・ 各種研修への参加
- ・ リスクマネジメントの全職員への徹底

#### オ 社会貢献

- ・ 環境負荷の軽減への取組（ゴミの減量、節電等の実施）
- ・ ボランティア活動への参加

### (5) 大胆な事業見直し、業務改善の推進

- ・ 選択と集中による事業の見直しや業務改善の推進