

福祉保健部の運営方針 2011

～ 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
- ・的確な実態把握（現場重視の徹底）

(4) 市町村・地域機関・民間との連携・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、地域機関、各種団体・事業者等の参画

(5) 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（「ホウ レン ソウ」の徹底）
 - ・ 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
 - ・ 優良事例の表彰等
- (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
 - ・ OJTノウハウの標準化などOJT研修の充実
 - ・ 日常業務を通じた資料作成・説明能力の向上
 - 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