

京都府分権型行政推進本部 特命担当チーム等 検討成果報告書

チーム等	「行政経営品質チーム」 座長：企画総務課 参事 木村祐一
------	---------------------------------

◆ 第3クール（20年6月～20年8月末）

課 題	○ 分権型行政を担う自立型の質の高い行政経営の「実践」
目 標	① 「組織カスパイラルアップ宣言」運動の実践（継続） → 組織診断リストを組織内対話の題材として、課単位、あるいは担当単位などで自組織の改善課題の発見と改善取組に具体的に着手する ② 「府民サービス向上活動」のケーススタディーによる取組促進（新規） → ケーススタディーテキストを作成し、職員間で共有 ・庁内の事例の取組プロセスをわかりやすく解説したテキスト ・まず3月の発表会事例を題材に事例集化 ・今後、順次ページを追加し府オリジナルの経営品質教材として行政の質の向上に活用
第3クール アウトプット 概要	① 「組織カスパイラルアップ宣言」運動の実践（継続） → 政策企画部の各課で自組織の課題発見に向けた課内オフサイトミーティングを率先実施し、ノウハウの蓄積と全庁展開に向けて推進マニュアル作成中。 ② 「府民サービス向上活動」のケーススタディーによる取組促進 → ケーススタディーテキスト作成中。
第4クール 以降の目標	① 「組織カスパイラルアップ宣言」運動の実践（継続） → 全庁的な実施 ② 「府民サービス向上活動」のケーススタディーによる取組促進 → 府民サービス向上成果発表会（第2回）を視野に入れて、部局における取組促進

◆ 第4クール（20年9月～20年11月末）

目 標	① 「組織カスパイラルアップ宣言」運動の実践（継続） → 政策企画部でのモデル実施を踏まえて、全庁的な実施へと取組レベルをアップ ② 「府民サービス向上活動」のケーススタディーによる取組促進 → 府民サービス向上成果発表会（第2回）を視野に入れて、部局における取組促進（新規・継続取組）
期 限	平成20年11月末
ロードマップ	（途中、節目があれば、記入してください）
備 考	チェックリスト実施による気づきと留意点 ① 同じ組織（課）を対象に評価しても、チェック項目への回答は「しっかり、ばっちりできている」～「あまりできていない」と職員によって評価水準に違いがあることが多い（一人ひとりのモノサシが違う）。 ② チェックの結果を踏まえて「顧客認識（お客様は誰なのか）」「組織の目指す姿」「価値観」等について対話を実施。例えば評価に幅が出た理由はどこにあるのかを対話。多様性を認めつつ、問題点を探求したい。 ③ 職員が主体的に考え、斬新なアイデアや意見を語り合うためには、普段と異なる会議スペースを用意するなど参加者がリラックスし、参加者全員が傾聴等ルールを守ることが大切。 ④ 課題解決の方向が浮かび上がるように対話を上手く進行するファシリテーターの力量が求められる（アセッサー・庁内アセッサーらで対話進行）。

