

項目	分類	委員意見	事務局対応（案）
推進計画について	全般	<p>全体像を職員の方全員に理解してもらうためにも、3年間でどのようなところを目指しているのか分かり易く示したほうが良いのではないか。</p> <p>今年度何を重点項目としてやっていくか、2～3項目挙げて取り組むのも有効と思われる。（宮下委員）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、当該期間における目標及び全体像について、新たに項目建てを行いました。</p> <p>また、重点項目につきましては、職員意識調査の結果を踏まえ、28年度のアクションプランの中で示すような形にしたいと思います。第10回推進委員会の場で意識調査の結果とともに重点項目をお示しいたします。</p> <p>推進計画へは、アクションプランの中で当該年度に重点的に取り組む項目を示す旨、記載するようにいたしました。</p>
	【施策11】リスクマネジメントについて	<p>ミスの防止ももちろん重要だが、ミス発生時の対応についても分かり易く示してほしい。（小島委員）</p>	<p>実践行動（3）のリード文の中でリカバリーの話に触れたいと思います。</p>
アクションプランについて	【施策3】窓口サービスアンケートについて	<p>アンケートを置くだけでと答えてもらいづらいので、答えてもらうための工夫が必要。民間企業でよくみられるのはインセンティブの付与など。（矢口委員）</p>	<p>民間企業のようにインセンティブを与えることは難しく、現状として、第8回委員会でご回答申し上げたとおり、回収率を上げるために、窓口を訪れた人に、アンケートへのご協力をお願いしております。</p>
		<p>アンケートについては、窓口に置くだけでなく、一言添えるなど、回答率を上げるための工夫をしてほしい。（栗原委員）</p>	<p>窓口サービスアンケートについては、職員の窓口対応時のあいさつや言葉遣い、印象、身だしなみ、説明の仕方のほか、案内表示や申請書の書き方の解説、フロアの印象などについて、「良い」、「普通」、「悪い」の三段階で評価していただくこととしております。概ね良いという評価を頂いておりますが、個別意見として改善が必要であるとのこと意見・ご提案も頂いており、その点について改善を行っているものでございます。</p>
	【施策7】セクシュアル・ハラスメントについて	<p>ハラスメントはセクハラだけでなく、パワハラやモラハラなどが問題となっている。セクハラだけでなく、ハラスメント全般の防止についての取り組みが必要ではないか。（矢口委員）</p>	<p>ご指摘を受け、セクシュアル・ハラスメント防止のための制度の運用については、ハラスメント対策という項目に見直しを行いました。（なお、施策番号を7から8へ変更しております。）</p> <p>実際の運用としましては、ハラスメントに関する理解を深めるための職員への研修のほか、セクシャル・ハラスメントについては専門の相談員、外部相談窓口を設ける一方で、その他のハラスメントについては、職員相談・通報窓口での相談を受け付けているところでございます。</p>
	【施策8】職員相談・通報窓口について	<p>窓口の担当者を身近に感じてもらうために、庁内LAN等でプロフィールを紹介するのもよい。（栗原委員）</p>	<p>内部窓口の担当者については、名前を出すことで逆に相談しづらくなるという可能性もあるため、メリット・デメリットなどを考慮しつつ、今後検討してまいります。</p>
【施策9】懲戒処分に関する指針の周知について	<p>職員の萎縮につながる恐れもあるので、例えば「処分に当たっての調査は公正に行います」等の周知も併せて行う必要があると思う。（矢口委員）</p>	<p>庁内ホームページ等での周知の際に触れてまいりたいと思います。</p>	