

## 今後の別府市職員に求められる能力

令和7年度 総務部職員課

**I DX 推進力**

- 市民ニーズの多様化などにより、依然として業務負担は発生していくものと予測される。
- このような状況にあっては、前例主義ではなく、積極的に事務を改善し、より効率性や費用対効果を高める姿勢が必要となる。
- 以上のことから、変革に対する動機づけが必要となる。そのために、まず「変革」とは何かを理解し、問題点を発見する「問題発見力」や実際に行動に移していく「実行力」が今後重要になると考えられる。

**II 企画力**

- 近年、時代の変化への対応や市民ニーズの多様化などもあり、新たな施策を実施する事例が増加している。
- 多くの市職員は、新規事業の実施などには苦手意識がある。
- 前例踏襲でなく、ゼロから形をつくる「創造力」、自分の担当業務や所属課を超え、より大きな視点から俯瞰できる「広い視野」、そして新規事業の概要を市民や職員に理解してもらうための「説明力」などが必要となる。

**III 調整力**

- 限られた人員で効率よく事務を行っていくためには、各職員の能力が十分に発揮される環境づくりが重要である。
- 組織内・組織間のつながりを円滑なものにし、相互に最適な結果に着地できる「調整力」、周囲を思いやり、良好な人間関係を気づくことのできる「協調性」、そして関係者や上司を巻き込み信頼を得るための「コミュニケーション力」を高めることが必要である。

**IV 市民対応力**

- 市民サービスの提供こそが市役所の存在意義であり、今も昔も変わらず最重要の能力である。
- 市民目線に立った「接遇スキル」「CSマインド」、苦情に適切な対応を行うための「クレーム対応スキル」、そして市民との「協働のマインド」を各職員が常に磨いていく必要がある。