

## 今後の別府市職員に求められる能力

令和4年度 総務部職員課

## I 改善力

- 今後、人口減が見込まれており、将来的には職員数の維持も困難とみられる。一方で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。
- 以上から、問題点を発見する「気づき」の力や的確に現状を分析しロジカルに解決策を見出す「論理的思考力」や「DX推進力」などからなる『改善力』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」などからなる『企画力』が必要となる。

## III 組織力

- 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。また、近年はメンタルヘルスとなる職員も多い。
- 組織内・組織間のつながりを円滑なものにする「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」、そして組織の職員の能力を最大限に引き出す「マネジメント力」などからなる『組織力』を高めることは喫緊の課題である。

## 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。