

平成23年度 実施計画作成・事務事業評価（事後評価）シート

実施計画

1 基本事項

部等名	政策経営部	課等名	総務課	記入者名	兒島 靖彦	内線	205
事務事業名	人材育成基本方針見直し事業		事業期間	平成 22 年度 ～ 平成 年度			
総合計画上の位置付け	基本方針	健全で効率的な行政運営を推進するまちづくり					
	施策	時代の変化に対応した行政運営体制の構築					
	細施策	時代に即応する人材の育成					
根拠法令・条例、関連計画等	人材育成基本方針、研修基本方針						
予算細々目名		会計	款	項	目	細目	
職員研修費（講師招聘研修 接遇・クレーム対応研修）		01	02	01	01	06	

2 事務事業の目的（何のためにするのですか）

地方分権の進展により、自治体間競争の激化、住民ニーズの複雑化等に対応でき得る職員の育成が自治体における喫緊の課題となっている。そのため、人材育成基本方針及び研修基本方針に基づき、職員の資質向上、勤務意欲の維持・向上を図るとともに、市民に対し、より質の高い行政サービスを提供できるよう人材育成を多方面から、継続的に実施する必要がある。

接遇は、永遠に研究すべき課題であることから、接遇・クレーム対応研修を通して、よりよい住民対応のため職員のスキルアップを目指すもの。

3 事務事業の概要

H22年度の事業概要	H23年度の事業概要・計画	H24年度の事業計画	H25年度の事業計画
第一法規株式会社への委託研修により実施（対象：各支所、教育委員会、水道課）、2日間実施	第一法規株式会社への委託研修により実施（対象：産業振興部、建設部）	趣旨を前年度に引き続いて、継続実施予定（政策経営部、前年未受講者）	趣旨を前年度に引き続いて、継続実施予定（市民福祉部、前年未受講者）

4 事務事業の対象・手段・意図

対象（誰・何に対して行う事業ですか）	手段（対象に対してどのような活動を行うのですか）
職員	接遇向上のための外部委託研修の実施
意図（活動により対象をどのような状態にしたいのですか）	
地方分権の進展により、自治体間競争の激化、住民ニーズの複雑化等に対応でき得るように、職員の資質向上、勤務意欲の維持・向上を図るとともに、市民に対し、より質の高い行政サービスを提供できる人材を育成する。接遇能力、クレーム対応から接遇能力の向上を目指すもの。	

事務事業評価（事後評価）

1 指標の推移

区分	指標名	単位	22年度実績	23年度目標	24年度目標	25年度目標	最終目標	
							年度	目標値
活動指標	① 参加人員	人	58	50	50	50		
	② 対象部署	課	支所、教委、水道課	産業振興部、建設部、前年未受講者	政策経営部、前年未受講者	市民福祉部、前年未受講者		
成果指標	① 市長への手紙（苦情）の数	件	4	4	3	3		
	②							

※ 活動指標…事業内容を示す数値（ボランティア講座開催回数、道路整備延長距離など）

※ 成果指標…施策・事務事業の目的達成度を示す数値（ボランティア実施者数、渋滞緩和率など）

2 評価

有効性	成果指標を向上させる余地はないですか	
	<input checked="" type="checkbox"/> ない	理由 今日までに、接遇能力の底上げがなされてきており、さらに苦情「0」を目指す努力は必要であるが、「0」の結果を出すことは難しいと考える。
	<input type="checkbox"/> ある	
	廃止・休止した場合の影響はありますか	
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> ある	理由 継続し、計画的に研修することにより、多くの職員の接遇能力が維持・向上されると考える。
	<input type="checkbox"/> ない	
	成果指標を下げずにコスト削減の余地はないですか	
	<input checked="" type="checkbox"/> ない	理由 委託先により、多少の増減が有り得るが、継続して研修機会を設けることで、接遇対応の維持、改善が見込まれると考える。
その他	類似事業の有無と統合の可能性はないですか（市以外の取組含む）	
	<input type="checkbox"/> ない	理由 代替として、吉田町自治研修センター「身に付けたい接遇実践（1泊2日）」へ派遣させるには、費用がかさみ受講者が制限される。
	<input checked="" type="checkbox"/> ある	
	市と受益者との負担割合は妥当ですか（受益者負担がある場合に記入してください）	
その他	<input type="checkbox"/> はい	理由
	<input type="checkbox"/> いいえ	
	他の市町村では、実施している事業ですか	
多くの他団体で実施している。		

3 今後の方向性、改善案等（一次評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	接遇に関する研修は、どれだけ実施すれば終了というものではなく、繰り返し継続して実施し、さらに向上させていく必要があるため継続とする。

4 今後の方向性、改善案等（二次評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	接遇・クレーム対応研修を通して、よりよい住民対応ををするため職員のスキルアップを目指し継続とする。

5 今後の方向性、改善案等（最終評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	二次評価と同様に継続とする。