

# 政策シート (政策名) 職員の育成

(予算費目名) 人事管理費

(総合計画体系)

「分野」 地方自治・都市経営

30年後の姿 協働による持続可能な都市経営を推進し、全国をリードする自立した基礎自治体になっている。

10年後の目標

- ・ 協働に関わる多様な主体が連携し、協働による質の高い市民サービスが提供されている。
- ・ 公共インフラの整備・維持・管理に民間活力の導入が進んでいる。

## ◆基本政策 人的・制度的運用の推進による都市経営の基盤づくり

### ◇政策の概要

人材育成基本方針に基づき、職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成する。

### ◇政策のコスト(千円)

	H27	H28	H29
予算	97,000	78,617	93,408
決算	68,489	66,945	
人件費(A)	58,800	58,800	58,800
報酬(B)	80	90	200
年間経費(予算又は決算+A+B)	127,369	125,835	152,408

### ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28	H29
「市民への約束」評価アンケート 全項目平均点	点	4.5	目標	4.5	4.5	4.5
			実績	4.46	4.45	
研修受講者アンケート 満足度平均点	点	4.5	目標	4.5	4.5	4.5
			実績	4.39	4.37	
復職後の一年後就労継続率(プログラム受講者)	%	100	目標	80	80	80
			実績	54.55	73.33	

### ◇平成28年度の政策評価(政策の概要)

人材育成基本方針に基づき、職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成する。

### ◇平成28年度の政策評価(政策の進捗・課題)

<進捗> 遅れている

各政策指標の実績は目標値には満たないものの一定の成果は得ている。市民への約束評価アンケートについては、目標値まで0.05点でわずかに目標値に達しない結果であり、市民サービスの向上には組織全体のボトムアップが課題である。研修受講アンケート結果については、目標値まで0.13点であり、受講職員にとって実務に役立つ研修となるよう社会情勢の変化等にも気を配り、刷新を図っていく。復職1年後の就労継続率については、目標値には達していないが、プログラム受講中及び復職後のフォローアップ支援中に再発予防を目的とした集団認知行動療法の研修を実施し、再発しないための取組みを行っている。

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	総合戦略	重点戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工			報酬 (千円)	
								正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)		非常勤
1	人材開発推進事業				○	152,408	93,408	8.0			1.0	200
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						152,408	93,408	8.0			1.0	200

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 非常勤2,800

# 事業シート (事業名) 人材開発推進事業

## ◇事業目的・事業対象

職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成する。

## ◇事業の概要

- ① 接遇に関する市民満足度の向上
  - ・各職場の接遇向上を図るための接遇研修やクレーム対応研修などを実施
- ② 民間に学ぶ職員の資質の向上
  - ・民間企業の効率的な業務運営やコスト意識、顧客に対するサービス意識を習得するための各種研修を実施
- ③ 職員の政策形成能力の向上
  - ・戦略的な政策立案や地域の課題解決に対応する職員育成のための各種研修を実施
- ④ 職場復帰支援プログラム受講者の職場復帰率の向上及び再休職の予防
  - ・職場復帰支援プログラムの受講とともに所属職場との連携や復帰後のフォロー面談等を実施

## ◇事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等	総合戦略	重点戦略	主要事業
昭和32年度	—	一般会計	自治事務(法令義務)	地方公務員法第39条	—	—	○

## ◇事業のコスト

		H27	H28	H29
事業費(千円)	予算	97,000	78,617	93,408
	決算	68,489	66,945	
	国・県支出			
	市債			
	その他			
	一般財源	68,489	66,945	93,408
	一般会計繰入金			
人件費(報酬等) (千円)		80	90	200
人件費 (千円)		58,800	58,800	58,800
人工	正規	8.0	8.0	8.0
	再任用(h31)			
	再任用(h26)			
	非常勤	1.0	1.0	1.0

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
「市民への約束」評価アンケート 全項目平均点 (点)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
実績値	4.46	4.45				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
研修受講者アンケート 満足度平均点 (点)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
実績値	4.39	4.37				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
復職後の一年後就労継続率(プログラム受講者) (%)				-		-
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値	80	80	80	100	100	100
実績値	54.55	73.33				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系		重点戦略項目No
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成28年度の事業評価

・平成28年度の事業の概要

- ① 接遇に関する市民満足度の向上  
 ・各職場の接遇向上を図るための接遇研修やクレーム対応研修などを実施
- ② 民間に学ぶ職員の資質の向上  
 ・民間企業の効率的な業務運営やコスト意識、顧客に対するサービス意識を習得するための各種研修を実施
- ③ 職員の政策形成能力の向上  
 ・戦略的な政策立案や地域の課題解決に対応する職員育成のための各種研修を実施
- ④ 職場復帰支援プログラム受講者の職場復帰率の向上及び再休職の予防  
 ・職場復帰支援プログラムの受講とともに所属職場との連携や復帰後のフォロー面談等を実施

・事業の成果と課題

指標の達成度

【指標の達成度及び課題】

- ① 「市民への約束」評価アンケート 全項目平均点4.45点(達成度 98.88%)  
 評価アンケートの低い項目の改善を主眼とした接遇研修などを実施する。
- ② 研修受講者アンケート 満足度平均点4.37点(達成度 97.11%)  
 外部講師の選定を含め研修内容のブラッシュアップを図る。
- ③ 復職後の一年後就労継続率(プログラム受講者) 73.33%(達成度 91.66%)  
 集団認知行動療法や面談を行い復職後のフォローアップ期間の充実を図る。

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

女性活躍を支援するため女性職員育成研修、育児休業職員職場復帰支援研修、イクボス研修などを実施する一方で、所期の目的を達成した研修を廃止するなど社会情勢の変化に応じて、研修の刷新を図った。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

人材開発推進事業については、今後も引き続き、社会情勢の変化に応じて、効果的な人材育成の実現を目指す。個別の研修メニューについては、受講者の満足度評価が低い場合や社会情勢の変化などに応じて、刷新を図っていく。