

事務 事業名	コード1	0070	職員研修費	課 所 属 班 電話番号	総務課		
	コード2		研修委託料		職員班		
				電話番号	62-5368	内線	223
政策 体系	基本方針	-	対象外	予算 科目	会計		
	施策	-	対象外		一般会計		
	施策の展開	-	対象外		02		
	基本事業	999	基本施策に位置付かない事業		01		
				根拠 法令	旭市人材育成基本方針、旭市職員研修規程		

1 現状把握(Do)

(1)事業概要

① 事業期間	② 事業の内容 ※何をどのようにする事業なのか、市民が理解できるよう記述する、行政用語は使わない
☒ 単年度繰返 ☒ 平成 17 年度～ ☐ 開始年度不詳 ☐ 期間限定複数年度 平成 年度～ 平成 年度まで ※全体像を記述⇒	旭市人材育成基本方針に基づき、自ら学び、考え、行動する職員像を目指し、職員の資質の向上と市民サービスの向上につながる内容の研修を実施する。 なお、本事業費で実施する研修は市が独自に企画立案する職場内部研修であり、民間での知識、経験等を持った研修会社の外部講師を派遣依頼して研修業務を委託するものである。 【業務の流れ】 研修企画→見積合わせ→研修参加者募集・取りまとめ→開催→研修報告会等取りまとめ

(2)トータルコスト

① 事業費の内訳(費目等)		単位	21年度 (決算)	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (計画)	25年度 (計画)	26年度 (計画)
事業 費	・研修委託料(3研修)	千円	769,185円					
	・食糧費(講師食事代)	千円	700円					
	国庫支出金	千円						
	都道府県支出金	千円						
	地方債	千円						
② 延べ業務時間の内訳		千円						
人 件 費	企画打合せ	千円	10h					
	参加者募集取りまとめ	千円	20h					
	研修開催	千円	24h					
	研修報告会等取りまとめ	千円	6h					
	事業費計(A)	千円	590	837	770	1,000	0	0
正規職員従事人数		人	0.02	0.03	0.03	0.03		
延べ業務時間		時間	50	60	60	70		
人件費計(B)		千円	190	228	228	266	0	0
トータルコスト(A)+(B)		千円	780	1,065	998	1,266	0	0

(3)事務事業の手段・目的・上位目的及び対応する指標

手段	① 主な活動	⑤ 活動指標名	単位	21年度 (決算)	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (計画)	25年度 (計画)	26年度 (計画)
	23年度実績(23年度に行った主な活動) 窓口・電話応対診断 新規採用者コーチング研修 メンタルヘルス研修	ア 研修開催回数	回	3	3	3	4		
	24年度計画(24年度に計画している主な活動) 窓口・電話応対診断 新規採用者コーチング研修 メンタルヘルス研修・ハラスメント研修	イ							
		ウ							
目的	② 対象(誰、何を対象にしているのか)	⑥ 対象指標名	単位	21年度 (決算)	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (計画)	25年度 (計画)	26年度 (計画)
	旭市職員(臨時職員を除く)	ア 職員数	人	779	771	755	738		
	③ 意図(対象がどのような状態になるのか)	⑦ 成果指標名(考え方)	単位	21年度 (決算)	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (計画)	25年度 (計画)	26年度 (計画)
	研修により、職員の市民サービスの向上につながる知識や技術を習得する。	ア 受講率	%	32.2	21.7	12.0	32.3		
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けるのか	イ 受講者数	人	153	102	55	145		
		⑧ 上位成果指標名(考え方)	単位	21年度 (決算)	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (計画)	25年度 (計画)	26年度 (計画)
		ア							
		イ							

(4)事務事業の環境変化、住民意見等

① 開始したきっかけは何か？どんな経緯で始まったか？	② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか？開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったか？	③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
合併後の平成18年3月に策定した「旭市行政改革アクションプラン」掲げた、市民に親しみやすい市役所づくりを目指して、職員の人材育成を推進するための職員研修基本方針が定められ、それを受けて内部研修が実施された。	合併後、支所の縮小や分庁方式による行政運営となっているなか、市民への親切丁寧な接遇の重要性は増してきており、個々の接遇向上はもとより、職場ぐるみによる接遇力の向上が求められている。	特に外部からの意見等は寄せられてはいないが、担当として、研修は職員のための人材育成にとどまらず、市民に役立つ職員の育成を必要があると考えられる。

事務事業名	職員研修費 研修委託料	課名	総務課	班名	職員班
-------	----------------	----	-----	----	-----

2 評価(Check1)担当者による事後評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】	この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが上位目的に結びついているか？	職員に求められる能力向上を図るとともに、人材育成基本方針に掲げる「自ら学び、考え、行動する職員」の育成を目指すものである。
	② 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】	対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	職員の資質向上を図り、能力を発揮できるようにすることは、市民サービスの向上にもつながるものであるため、対象と意図は合っている。
	③ 行政関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】	なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して実施すべきか？	時代のニーズに対応できる職員の育成は、市役所の責務であり、職員の資質の向上を図ることは市民サービスの向上につながる。
	④ 成果の現状水準	☒ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☐ 妥当である ⇒【理由】	あるべき水準や目標に達しているか？近隣市や類似団体と比較してどうか？	研修は、他の事務事業と比較して成果をすぐに出すことが難しく、所属長が研修に参加しやすい職場環境づくりを行うなど、職員一人ひとりの積極的な研修参加が成果向上につながるものと考えられる。
	⑤ 成果の向上余地	☐ 活動量を増やせば成果は向上する ⇒【理由】 ☒ 活動量を増やさなくても、やり方を工夫することで成果は向上する ⇒【理由】 ☒ 活動量を増やしたり、活動を工夫したりしても、今以上成果は向上しない ⇒【理由】	次年度以降の成果向上が期待できるか？事務事業を取り巻く環境変化等を考慮するかどうか？	内部研修については、市民サービスの向上に直結する、接遇向上研修などを主眼とし、その他の実務研修等は、他の研修機関への参加を促す。
有効性 評価	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある ↳ (1) 事務事業名：() (2) ☐ 統廃合ができる ⇒【理由】 ☐ 連携ができる ⇒【理由】 ☐ 既に統廃合・連携している ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】	目的を達成するには、この事務事業の他(民間・国県を含む)に方法があるか？ ↓ 他に手段がある場合 (1)具体的にはどのような事務事業か？ (2)類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	東総地区広域市町村圏事務組合、自治研修センター等においても同種の研修メニューはあるが、外部研修機関等での研修は人数が制限されてしまうので、多数の職員が同時に受講でき、職員相互の交流の場ともなる内部研修は、他機関での研修と区別されるものと考えられる。
	⑦ 事業費の削減余地(表面トータルコストの事業費部分)	☒ 削減余地がある ⇒【理由】 ☐ 削減余地がない ⇒【理由】	事業費を削減できないか？(経費の精査、過剰仕様の適正化、回数削減、住民の協力、アウトソーシングなど)	研修時間を見直すなどし、委託費を削減することは可能と思われる。
効率性 評価	⑧ 人件費の削減余地(表面トータルコストの人件費部分)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	やり方の工夫(業務プロセスの改善など)や臨時職員の活用・委託により、正規職員の延べ業務時間を削減できないか？	研修の事務量は、研修内容が決定したら募集、実施の通知などの定例的な業務が主であるため、人件費の削減余地はほとんどない。
	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】	事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	階層を絞らない研修が基本であるが、例え階層を定めた研修であっても、職員は各階層を経験していくため、長期的には公平である。

3 評価(Check2)担当課長による評価結果と総括

(1)1次評価者としての評価結果	(2)全体総括(振り返り、反省点)
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③ 効率性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	職員の能力・資質向上は、良質な市民サービス・行政運営を進めていくうえで重要であり、これにつながる研修が必要である。 特に、クレーム対応技術の習得を含めた接遇力の向上を目指した研修に力を入れていかなければならない。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(Plan)

(1)今後の事業の方向性(複数選択可) ※2～3年後を目処にした方向性 ☐ 目的再設定 ☐ 行政関与の見直し ☒ 事業のやり方改善による成果向上 ☐ 事業統廃合・連携(関連事業:) ☒ 事業のやり方改善による事業費削減 ☐ 事業のやり方改善による延べ業務時間削減 ☐ 受益機会の適正化 ☐ 費用負担の適正化 ☐ 廃止・休止		</
--	--	--