

事務 事業名		コード1	1600	職員研修費	課	総務課					
		コード2		職員研修	所属班	職員班					
				☐ 主要事業	電話番号	62-5368	内線	223			
政策 体系	基本方針	6	共につくる夢のあるまちづくり			予算	会計		款	項	目
	施策	4	時代に即した行政運営			科目	一般会計		02	01	2
	施策の展開	2	職員の人材育成			根拠	旭市人材育成基本方針、旭市職員研修規程				
	基本事業	354	人材育成の推進			法令					

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	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知識や技術を習得する内容の研修を実施する。特に、外部機関による能力開発研修等に積極的な参加を促す。	
☐ 期間限定複数年度	平成 年度～ 平成 年度まで ※全休像を記述→		
		【業務の流れ】 (内部研修) 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 (外部研修) 他機関での研修情報収集→研修参加者募集・選考・取りまとめ→研修参加→研修報告	

(2) トータルコスト

① 事業費の内訳(24年度の実績)		単位:千円
1. 委託料	1,018	窓口・電話応対診断、コーチング、メンタル、ハラスメント研修
2. 食糧費	3	講師用昼食
3. 研修負担金	704	研修負担金
	0	
委託料の増: 窓口・電話応対診断調査期間 H23年1回 → H24年2回		
② 延べ業務時間の内訳(24年度の実績)		単位:時間
企画打合せ 12h		
参加者募集取りまとめ 24h		
研修開催 26h		
研修報告会等取りまとめ 8h		合計70h

事業費	1. 委託料	千円	837	769	1,018	957
	2. 食糧費	千円	2	1	3	4
	3. 研修負担金	千円	504	526	704	1,086
		千円				
人件費	事業費計(A)	千円	1,343	1,296	1,725	2,047
	うち一般財源	千円	1,343	1,296	1,725	2,443
	正規職員従事人数	人	0.03	0.03	0.03	0.03
	延べ業務時間	時間	60	60	70	65
人件費	人件費計(B)	千円	228	228	266	247
	トータルコスト(A)+(B)	千円	1,571	1,524	1,991	2,294

(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	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (決算)	25年度 (計画)
	24年度実績(24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、ハラスメント研修・正しく知ろう認知症研修 ・各種外部研修機関の能力開発研修等への参加 25年度計画(25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・各種外部研修機関の能力開発研修等への参加	ア 内部研修開催回数	回	3	3	5	4
目的	② 対象(誰、何を対象にしているのか)	イ 外部研修機関への参加回数	回	31	42	52	55
	職員	ウ					
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか)	⑥ 対象指標名	単位	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (決算)	25年度 (計画)
	・資質の向上 ・市民サービスの向上につながる知識や技術の習得	ア 職員数		771	755	738	721
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けるのか	⑦ 成果指標名(考え方)	単位	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (決算)	25年度 (計画)
	・職員の業務遂行能力の向上 ・市民の窓口対応満足度の向上	ア 受講者数(内部研修)	人	102	55	145	173
		イ 受講者数(外部研修機関実務研修等)	人	86	93	123	130
		⑧ 上位成果指標名(考え方)	単位	22年度 (決算)	23年度 (決算)	24年度 (決算)	25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」に掲げた、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。また、市役所職員として業務遂行能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する必要があると考えられる。

事務事業名	職員研修費 職員研修	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 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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】 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 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】 全ての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 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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】 職員の能力・資質の向上を図ることは、市役所の責務であり、市民サービスの向上につながる。
有効性 評価	④ 成果の現状水準 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？	☒ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☐ 妥当である ⇒【理由】 研修は、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。また、それぞれの研修の受講対象者を拡大することにより受講率の向上が図られる。
	⑤ 成果の向上余地 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？	☐ 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】 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、その他の能力開発・実務研修等は、他の研修機関への積極的な参加を促す。また、内部研修については研修時期について参加しやすい日程を考慮し、実施できる。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 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？	☒ 他に手段がある ↳ (1) 事務事業名：(東総地区広域市町村圏事務組合、自治研修センター等の研修) (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】 他機関に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。他の機関が実施する能力開発研修についても積極的に参加を促すことにより、職員のスキルアップが期待される。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 (表面トータルコストの事業費部分) 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)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 職員の能力・資質向上は住民サービス向上にあたり必要であり、多くの職員が受講することが望ましく、研修回数も増やしていく必要が考えられるので、削減の余地はないものとする。
	⑧ 人件費の削減余地 (表面トータルコストの人件費部分) 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？	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 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。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 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 ☒ 事業のやり方改善による成果向上 ☐ 事業のやり方改善による事業費削減 ☐ 受益機会の適正化 ☐ 廃止・休止 ☐ 行政関与の見直し ☐ 事業統廃合・連携(関連事業:) ☐ 事業のやり方改善による延べ業務時間削減 ☐ 費用負担の適正化			(3)改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要) <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="3">コスト</td></tr><tr><td>削減</td><td>維持</td><td>増加</td></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上		○																					
	維持																							
	低下																							
(2)改革改善案について ※いつまでに、なにを、どうするのか？ ①研修後のアンケート等を参考に、市民サービスの向上に直結する接遇向上研修やクレーム等を処理できる能力が身に付く研修を実施する。(平成25年度)また、担当業務にとらわれない能力開発研修の参加を促していく。(平成26年度)																								
(4)改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策 ①権限移譲や市民ニーズの多様化による事務量の増加や市民対応の難易度が増す中、職員数は削減されており、職員一人ひとりの能力向上が不可欠となっているため、職員にとって真に必要な知識、技術が習得できる研修を実施する。外部機関で行われる研修にあつては、とかく担当業務での研修の参加がほとんどであるが、広く市役所業務全体を見据えての能力開発研修等への参加を促していく。																								