

施策番号	552	施策名	職員の人材育成の推進	主管課名	総務課
総合計画 体系	政策名	5	みんなでつくる里づくり	令和 2 年度課長名	藤田 昭彦
	関係課名			シート作成者	小椋 浩美

1. 施策の対象と意図の指標

① 施策の対象(誰、何が対象か)		③ 対象指標(対象の数・規模)		単位	区分	30 年度	1 年度	2 年度	3 年度	4 年度
ア 職員	→	ア	職員数	人	見込値			300	300	300
						実績値	292	298	297	
イ 会計年度任用職員	→	イ	会計年度任用職員数	人	見込値			165	165	165
						実績値	155	173	163	
ウ	→	ウ			見込値					
						実績値				
② 施策の意図(対象をどうしたいのか)		④ 成果指標(意図の達成度)		単位	区分	30 年度	1 年度	2 年度	3 年度	4 年度
ア 迅速でわかりやすく説明でき、親切丁寧な対応ができるようにする	→	ア	役場での用事がスムーズにできていると思う町民の割合	%	目標値	82.0	83.5	85.0	83.0	83.5
					実績値	81.8	81.1	86.5		
					達成率	99.8%	97.1%	101.8%	104.2%	103.6%
イ 住民の期待に応えられる能力を身につけて行動できるようにする	→	イ	役場の職員が親切丁寧な対応をしていると思う町民の割合	%	目標値	83.5	84.0	85.0	86.0	86.5
					実績値	82.7	86.0	89.8		
					達成率	99.0%	102.4%	105.6%	104.4%	103.8%
ウ 職階ごとに求められる姿勢・能力・行動が取れている職員の割合	→	ウ		%	目標値	97.6	97.8	98.0	98.1	98.2
					実績値	97.6	96.2	98.8		
					達成率	100.0%	98.4%	100.8%	100.7%	100.6%
エ	→	エ			目標値					
					実績値					
					達成率					
⑤ 成果指標設定の考え方	ア)イ)アンケートの結果は、施策の意図に直結するものである。 ウ)職務遂行力が高ければ、住民の期待に応えられる。			⑥ 成果指標の把握方法と算定式等	ア)イ)令和2年度町民アンケート調査結果より ウ)令和2年度人事評価結果より					

2. 施策の役割分担

	① 住民の役割 (自助・共助・協働でやるべきこと)	② 行政の役割 (町・都道府県・国がやるべきこと)
施策成果向上に向けた住民と行政との役割分担	職員が業務に必要な知識と技能を持ち、何事も町民の視点で考えて業務を遂行しているかどうか、倫理観と責任感をもっているか、来庁者に満足していただける窓口対応ができているかどうか等を町民アンケート調査結果等から評価する。	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町民サービスの向上につながる知識や技術を習得するための研修を実施する。特に、専門的な技術習得・能力開発のためには、外部機関による研修等への参加を促す。

3. 評価結果

1. 施策の成果水準とその背景・要因	
2 年度の 評価結果	① 成果指標の時系列比較 (成果は向上したか? 低下したか? 要因は?)
	町民アンケート結果を見ると、前年より「役場での用事がスムーズにできている」と思う町民の割合が5.4ポイント増、「役場の職員が親切丁寧な対応をしている」と思う町民の割合は3.8ポイント増となり、どちらも向上した。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上した <input type="checkbox"/> ほとんど変わらない <input type="checkbox"/> 低下した
2 年度の 評価結果	② 他団体との比較 (近隣市町、県・国の平均と比べて成果水準は高いのか、低いのか、その背景・要因は?)
	近隣のデータはないので比較はできない。
	<input type="checkbox"/> 高い水準 <input type="checkbox"/> ほぼ同水準 <input type="checkbox"/> 低い水準
2 年度の 評価結果	③ 住民の期待水準との比較 (住民の期待よりも高い水準か、低い水準か、どんな意見や要望が寄せられているか?)
	町民アンケート結果では、「役場での用事がスムーズにできている」と思う町民の割合、「役場の職員が親切丁寧な対応をしている」と思う町民の割合ともに85%を超えていることから、概ね住民の期待に沿うことができていると考えられる。今後も研修を通して、明るく風通しの良い職場づくりを目指す。
	<input type="checkbox"/> 高い水準 <input checked="" type="checkbox"/> ほぼ同水準 <input type="checkbox"/> 低い水準
2. 施策の成果実績に対する 2 年度の取組や目標達成度	
■ 2 年度の主な取組の成果(改革改善した取組、目標の達成度は?)	
コンプライアンス研修、法制執務研修(管理職)、接遇マナー研修(主幹級以下)、ファシリテーター養成研修を実施し、職員のレベルアップとスキルアップを目指した。外部機関による研修は、コロナ禍により多くが中止またはオンラインへの変更を余儀なくされた。オンライン研修は庁舎内で受講できることから職員の負担が少なく、往復4時間近く移動に要していた時間を町民サービスや業務にあてられる利点があった。対面研修との効果の違いはわからないが、町民アンケート結果が良好であったことを考えると、好影響を与えていた可能性もある。人事評価では、評価者の判断基準を統一するための実践研修を今年度も実施した。	
<input checked="" type="checkbox"/> 目標値以上 <input type="checkbox"/> 目標値どおり <input type="checkbox"/> 目標値以下	
3. 施策の今後の課題と改革改善の方向 (うまくいかなかった取組や事務事業は? その原因は?)	
令和2年度に会計年度任用職員制度が始まったことから、公務員の不祥事等の防止に対する意識啓発と倫理観の再点検を図ることを目的として、全ての会計年度任用職員を対象に、公務員倫理講座を実施する。オンラインにより庁舎内で受講できるよう調整し、令和3~4年度の2年間でほとんどの会計年度任用職員が受講を終えることを目指して、指名により参加を促したい。また専門分野については、市町村振興協会研修センター、建設技術センター及び全国市町村国際文化研修所等による研修への参加を積極的に促す。人事評価については、3年以内未受講の評価者に実践研修を実施し、評価者の判断基準のばらつきをなくす。研修参加に消極的な職員、業務により参加が困難な職員もいるため、研修参加への協力と配慮を所属長に求める。	