

施策番号	552	施策名	職員の人材育成の推進	令和4年度主管課名	総務課
総合計画 体系	政策名	5	みんなで作る里づくり	令和4年度課長名	大塚 英明
	関係課名			シート作成者	草苺 周作

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	2年度	3年度	4年度	5年度	7年度	
ア	職員	→	ア	職員数	人	見込値			600	600	600
						実績値	589	593	594		
イ		→	イ			見込値					
						実績値					
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	2年度	3年度	4年度	5年度	7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	85	83	83.5	84	85
						実績値	86.5	84.8	86.8		
						達成率	101.8%	102.2%	104.0%	103.3%	102.1%
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	85.0	86.0	86.5	87.0	88.0
						実績値	89.8	85.7	88.1		
						達成率	105.6%	99.7%	101.8%	101.3%	100.1%
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	98.0	98.1	98.2	98.3	98.5
						実績値	98.8	95.9	95.9		
						達成率	100.8%	97.8%	97.7%	97.6%	97.4%
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4年度町民アンケート調査結果より ウ)令和4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	町民は、町職員が職務に必要な知識を持ち、業務遂行や接客態度など十分な対応が出来るかどうかについて、関心を持ち十分な点について改善を申し出るよう努める。	<ul style="list-style-type: none"> 適正な人事評価を行うとともに、町民に信頼される人材の育成に努める。 鏡野町定員適正化計画に基づき、適正な定員管理の実施に努める。 職員は、公平・公正な執務を行う。

3. 評価結果

1. 施策の成果水準とその背景・要因	
4年度 の 評価結果	① 施策の目標達成度(目標値を達成したか、未達成か?その要因は?)
	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%前後を推移し、概ね住民の期待に沿うことができていると考える。近年、マイナポイントの申請やワクチン接種等により窓口が大変混雑し、苦情もあったが、今後も引き続き町民の方が役場でスムーズな用務ができ、丁寧な対応ができるように、明るく風通しの良い職場づくりを目指す。
	<input type="checkbox"/> 目標値を上回る <input checked="" type="checkbox"/> 目標値どおり <input type="checkbox"/> 目標値を下回る
	② 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2ポイント上昇、「役場の職員が親切丁寧な対応をしている」と思う町民の割合についても2.4ポイント上昇となった。昨年度からはポイントは上昇しているが、目標水準の結果であり、引き続き来庁された方の用事がスムーズで丁寧な対応に努めるとともに、業務が効率的に行えるように研修内容も含め検討を行う。
	<input type="checkbox"/> 向上した <input checked="" type="checkbox"/> ほとんど変わらない <input type="checkbox"/> 低下した
	③ 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?)
	岡山県内自治体で役場での利用満足度を調査している自治体が少なく比較が困難であるが、備前市の令和3年度住民アンケート調査(令和4年度は現時点で未発表)によると、市の窓口を利用した方のうち満足している割合は69.5%であり、鏡野町は設問の内容が若干異なるものの、同水準以上にあると思われる。
	<input checked="" type="checkbox"/> 高い水準 <input type="checkbox"/> ほぼ同水準 <input type="checkbox"/> 低い水準
2. 施策を取り巻く環境変化(対象の変化、国県の動向、法改正等)と住民からの意見・要望など	
住民からの意見として、一部で窓口での対応による苦情や意見をいただいた。マイナンバーカードのポイント移行に伴い、窓口の混雑が生じ、来庁された方のサービス提供に時間を有したことが主な原因と考える。鏡野町は、岡山県内でもマイナンバー取得率が上位に位置しており、窓口では大変混雑したが、徐々に混雑は解消されており、今後は引き続き住民サービスが丁寧でスムーズに行えるように努めていく。令和5年4月から施行される個人情報保護法に伴い、特定個人情報の管理について事前に研修及び情報管理の整理を行った。	
3. 施策の振り返りと総括(4年度の事務事業や取組の成果は?うまくいかなかった取組・問題点と原因は?)	
① 施策の成果向上につながった主な事務事業	職員研修費(各職階別研修、法令に沿った全体研修など)
② 施策の成果向上のため改善を要する主な事務事業	職員研修費(オンライン研修を取り入れ、職員が参加しやすい状況の確保)
③ 施策全体の振り返りと総括	
個別の各職階研修(新任係長、新任課長補佐)の他、新採用、入庁3年目、7年目、10年目の職員研修の実施した。また、全体としてコンプライアンス研修、ロジカルシンキング研修を実施し、職員個々の知識の向上を図ることができている。オンライン研修の実施により、庁舎内で研修を受けることができ、受講率は向上しているが、対面での研修は、他の職員との意見交換を行い、様々な意見を聞くメリットも大きい。研修の効果を上げるために内容に応じた受講方法を検討していく必要がある。人事評価者の判断基準を統一するため管理職への研修を引き続き実施する必要がある。	
4. 施策の今後の課題と改革改善の方向(今後、新たに取り組むべきこと、さらに力をいれる必要があることは?)	
① 今後施策の成果向上につなげる主な事務事業	職員研修費
② 施策全体の今後の課題と改革改善の方向	
令和2年度から会計年度任用職員制度が始まったこともあり、全ての会計年度任用職員を対象に、令和3年度から実施している。令和5年度の実施で、概ね全対象者の受講を完了する予定。令和4年度に実施した全体研修後に受講者アンケートを実施した。多くの職員が様々な業務を担当しているため、効率のよい業務の処理方法を学びたいと望んでいるため、来年度実施の検討を行う。人事評価について、現在は新任評価者及び希望者を対象に実施しているが、評価者の判断基準のばらつきをなくすため、令和5年度からは1次評価者の再受講を実施する予定。	