

施策番号	552	施策名	職員の人材育成の推進	令和5年度主管課名	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5年度課長名	安道 智秋
	関係課名			シート作成者	草苅 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	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度
ア	正規職員等	→	ア	正規職員等数		見込値	300	300	300	300	300
						実績値	303	298	303		
イ	会計年度任用職員等	→	イ	会計年度任用職員等数	#REF!	見込値	295	295	295	265	265
						実績値	282	283	283		
ウ		→	ウ		#REF!	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	3 年度	4 年度	5 年度	6 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	83	83.5	84	84.5	85
						実績値	84.8	86.8	85.4		
						達成率	102.2%	104.0%	101.7%	101.1%	100.5%
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	86.0	86.5	87.0	87.5	88.0
						実績値	85.7	88.1	86.1		
						達成率	99.7%	101.8%	99.0%	98.4%	97.8%
ウ		→	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	%	目標値	98.1	98.2	98.3	98.4	98.5
						実績値	95.9	95.9	96.4		
						達成率	97.8%	97.7%	98.1%	98.0%	97.9%
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5年度町民アンケート調査結果より ウ)令和5年度人事評価結果より			

2. 施策の役割分担

施策成果向上 に向けた 住民と行政との 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)
	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サービスの提供が出来るかどうかについて、関心を持ち不十分な点について改善を申し出るよう努める。	・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

5年度
の
評価結果

1. 施策の成果水準とその背景・要因

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%以上を推移し、概ね地域住民の期待に沿うことができていると考える。マイナポイントの申請やワクチン接種などの混雑状況も終わり、長時間役場に滞在することが無くなったのが要因と考える。今後も引き続き町民の方が役場でスムーズな業務ができ、丁寧な対応ができるように職員一人ひとりが心がけるように努めるとともに、明るく風通しの良い職場づくりを目指す。

☐ 目標値を上回る

☒ 目標値どおり

☐ 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1.4ポイント下がっている。また、「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ポイント下がった結果となった。要因として、70歳代と、40歳代のポイントが下がっており、新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、個人の自主的な取り組みに移行されたことにより、支援対策の廃止等が高齢者や子育て世代からの低下につながった要因と考える。しかし、単年度のポイントは下がった結果となったが、過去の目標値と比較し、同水準の範囲内とと考えている。また、自由意見では、親切に対応してもらったなどの意見もいただくなど、20歳代と30歳代はポイントが上昇し、評価する言葉も複数見られた。今後も引き続き来庁された方の用事がスムーズで丁寧な対応をするほか、声掛けや挨拶もしっかりできるように努めてまいります。

☐ 向上した

☒ ほとんど変わらない

☐ 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、岡山県内では、備前市の令和5年度住民アンケート調査によると、市の窓口を利用した方のうち満足している割合は58.9%であり、鏡野町との人口規模や設備の内容が若干異なるものの、水準以上にあると考えている。要因としては、近隣の津山市と真庭市に比べて、福祉や子育ての支援対策もきめ細かく充実しているなどの意見も多く頂いており、町のイメージや、住民サービスの満足度と併せて評価をいただいていると考えている。引き続き、町の施策とあわせて、住民サービスの向上に取り組んでまいります。

☒ 高い水準

☐ ほぼ同水準

☐ 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、電話の引継ぎ等一部で時間を要するなどの対応による苦情や意見をいただいた。鏡野町は、岡山県内でもマイナンバー取得率が引き続き上位に位置しており、窓口での混雑は概ね解消されているが、今後は引き続きマイナンバーカードの保険証移行に伴い、高齢者の問合せも多くなると予想されるので、病院を含めた手続きと対応に努めていきたい。

3. 施策の振り返りと総括(5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(職員個々のスキルアップ研修など)

③施策全体の振り返りと総括

例年同様に、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。全体としては、生産力向上研修、ハラスメント研修、認知症サポーター研修を実施。またインボイス研修や、財務会計システムの更新に伴い、新財務システム研修を開催し、予算入力や日々の伝票処理についても研修を実施し、スムーズに業務移行できるように実施する事ができた。各種オンライン研修は、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、よりスキルを高める研修では、対面での実施も不可欠なため、市町村振興センター(岡山市)への研修も積極的に推進している。人事評価者についても、より実践的な評価研修を行い、役場幹部以外に、病院職場、保育園職場からの幹部職員も多くの参加をいただき、評価基準の統一化を図る事ができた。

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

鏡野町では会計年度任用職員の任用も多くなっており、正職員のための研修だけでは、行政サービスの向上につながらないという課題から、過去3年間、会計年度任用職員を対象に公務員倫理研修を実施した。会計年度職員に対して、公務員としての心構えなど、基礎的な研修も一定期間実施できたことから、基本的な研修を復習するために、来年度は公務員倫理を正職員も併せて実施する。また、来庁された方への親切丁寧なサービス向上のため、接客研修を実施し、適切な対応ができるように努める。指標の向上だけでなく、身だしなみなど基本的な部分の乱れを課題と考え、職員ひとり一人が公務員としての立場や責務を自覚できるように改善改革を行って行く。研修については、独自の取り組み併せて、職員の要望等の学びたい研修についても積極的に取り入れるとともに、近隣自治体と協力し、合同研修なども取り組んで参ります。