



施策・基本事業評価表

優先度: 成果=高。財源=低。●市長公室、企画財政課、監査事務局、学校教育課

番号	施策名	施策の対象	施策のねらい	区分	施策の成果指標	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前期 目標値	24年度	28年度 (目標値)	評価	評価の判定理由と原因分析の説明	今後の取り組み等
7-3	市民から信頼される職員・組織づくり	市役所職員	市民から信頼され、効率的に仕事ができる職員・組織になっている。	成果	職員の仕事ぶりに納得している市民の割合(%)	74.5	74.7	76.0	75.6	79.4	81.0	81.1		81.1		横ばい	<p>指標値は年々改善傾向にあったが、24年度は前年度と同率である。ただし、「満足」「やや満足」は4ポイント改善している。また、満足度指数を見ると、わずかだが全施策の平均値を初めて上回った。</p> <p>上記から、職員の仕事ぶりは、以前より評価されつつあると思われるが、市民アンケート等では、市職員への仕事ぶりや待遇等に批判意見が多く、「あいさつがない、無愛想、私語、身だしなみ」などが目につき、『市民の視線への意識の希薄さ』が伺える。</p> <p>また、依然として「職員の仕事ぶり」に力を入れてほしいは、上位にあり、納税者の期待に応えるため、自らに対する厳しい姿勢が求められる。</p>	<p>高度化・多様化する市民ニーズに的確に対応することによって、職員への信頼を得ることができる。そのため、人材育成基本方針に沿って、職員の育成、能力と実績に基づく人事管理、組織の最適化に継続して取り組み、市民から信頼されるよう職員の能力・組織力向上に努める。</p> <p>なお、市民アンケートで不満が多い点については、また、市民の不満意見を職員に周知するなどし、市民の市職員(公務員)に対する厳しい視線を意識するように仕向けていきたい。</p> <p>一方では、メンタルヘルス対策、超勤縮減等、職員に健康管理・元氣回復にも努めていく。</p>

番号	基本事業名称	基本事業の対象	基本事業のねらい	区分	基本事業成果指標	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前期 目標値	24年度	28年度 (目標値)	評価の判定理由と原因分析の説明	今後の取り組み等				
01	機能的かつ健全な組織づくり	市民	業務が的確に遂行されることで、市民の納得度が高く、説明責任を果たせる組織体制となっている。	成果	組織・職員が、市民・地域の問題や行政課題に関し、迅速かつ適切に対応できていると思う職員割合(%)	-	-	-	-	-	-	45.7	-	72.1	▲	目標達成	<p>指標値は、72.1%と22年度から26.4ポイント上昇した。</p> <p>しかし、内訳をみると「どちらかといえばそう思う」の割合が67.5%と圧倒的に多く「そう思う」と回答した職員は308名中僅か14名に止まった。年齢別には高齢になるほど適切に対応していると思う割合が増え50歳以上では87.5%を占めている。また、職種別には消防職65.9%と技術職68.2%が平均を下回っており労務職80.0%が最も高い。</p> <p>そう思わない理由としては、人員体制に余裕がなく日々の業務に追われている、意思決定が遅い、要望が多様化している等の意見が多い。</p>	この基本事業は施策貢献度が高く、25年度の重点基本事業でもある。一方で、実施手段である事務事業は「庁内情報共有化事務」と「組織機構管理事務」の2本であるが、とりわけ「組織機構管理事務」の比重は大きい。行政需要、市民ニーズを的確に把握し、分かり易く利用しやすい行政サービス提供体制の構築のために、各部署で抱える組織上の課題等を整理し、最適な組織機構・人員配置に向けて不断の改革を進める。			
				成果	業務に対する苦情の数	42	39	30	29	27	33	24	22	25	▼	目標達成	<p>24年度の苦情件数は22件、市長への手紙全体(221件)の約10%となっている。件数はH17年度から概ね減少傾向で推移してきており、目標年度の件数25件をクリアしている。</p> <p>22件の苦情内容の内、市職員の接遇に関するもの6件、市委託業者等関連職員の接遇に関するもの3件、職員の不祥事に関するもの2件、北部豪雨被災地のことを考慮しレク等を自粛すべき2件、業務遂行に関する苦情等8件、その他1件となっている。</p>	「市長への手紙」中で職員の仕事ぶりや接遇に関する苦情は約3割であるが、職員の不祥事や被災地への配慮、事故等の際の被害者への対応等を含めると半数程度にのぼる。市職員として常に緊張感を持ち、行政行為の結果、市民に与える影響について、想像力を働かせ業務に臨むことが求められる。又、制度等に関する苦情については、市民に対してきちんと説明責任を果たすという視点で引き続きOJT等を取り組む。			
				成果	組織間・組織内連携が十分に図られていると思う職員割合(%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52.9	-	62.3	▲	順調	<p>指標値は、62.3%と平成22年度調査時から9.3ポイント向上した。年齢別では、30歳代55.6%と低く、50歳以上79.2%と突出して高い。職種別では、労務職と消防職が高く、事務職と技術職が低い傾向にある。所属別では建設経済部49.3%と過半数を割っており、次いで教育委員会53.1%と低調であるが、市民生活部72.3%と消防本部73.2%が高く、職場によるバラつきが見て取れる。</p> <p>そう思わない理由としては、セクト意識が強く所掌範囲を限定していることや情報共有が不十分なこと、調整機能不足などが指摘されている。</p>	セクト主義や業務範囲の固定化などは、事務事業が目的化しているためであると思える。
				成果	最近1年間に市役所でたらいまわしにあったことのある市民割合(%)	7.1	7.5	6.3	5.7	5.7	6.9	2.2	5.0	3.3	▼	目標達成	<p>今年度は3.3%で、前年度より1.1ポイント悪化となったが、概ね減少傾向となっている。</p> <p>市役所でたらいまわしにあったことが「ある」と回答した件数は43件で3.3%、「ない」と回答した件数は1,031件で79.9%となっている。一方、市役所についていないのは217件で16.8%となっている。</p> <p>自由意見が30件あがっているが、①対応が悪い等接遇に起因するもの5件、②業務の内容に精通していないことに起因するもの6件、③たらいまわし4件などとなっている。</p>	自由意見30件の個別内容を見ると、職員の仕事ぶりや接遇に関するものは約50%で苦情に占める割合の中でトップであり、昨年度と変わっていない。			

番号	基本事業名称	基本事業の対象	基本事業のねらい	区分	基本事業成果指標	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前期 目標値	24年度	28年度 (目標値)	評価の判定理由と原因分析の説明	今後の取り組み等			
02	人材の育成	市役所職員	資質の高い職員になるための育成が継続的に行われている。	成果	人材育成(諸施策)により職員の能力が向上していると思う職員割合(市全体としての状況で成果とする)	-	-	-	-	-	-	64.0	-	67.2	▲	横ばい	<p>指標値は前年度から3.2ポイント改善したが、23年度職員アンケートの回答率は67.3%で、今回より回答数が85件少ないことも考慮し、横ばいと判断した。</p> <p>回答結果を属性別に見ると、30代・技術職・消防職は他の属性に比べ「そう思う」割合が5～10ポイント程度低くなっている。</p> <p>また、回答理由は62件あり、その中で「そう・どちらかといえばそう思う」理由が36件、内容は「少ない職員数の中、何とか業務がこなせているから」との漠然とした理由のほか、「人事評価や研修に積極的に取り組んでいる」ことの成果を指摘する意見もあった。</p>	能力が向上したと思う理由として、「人事評価や研修に積極的に取り組んでいる」との意見が目立ったことは、人材育成は「職員の主体的取り組みが基本で、与えられるものだけではない」ことを裏付ける結果でもある。このため、30代・技術職・消防職の回答結果の特徴等も含め、これら職員アンケートの分析結果、さらには人材育成基本方針を再周知すること等により、職員の主体的取り組みを促進する。		
				成果	人材育成により能力が向上したと思う職員割合(個人として)	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	64.6	▲	目標達成	<p>指標値は14.6ポイントと大きく改善し目標を上回ったが、23年度職員アンケートの回答率は67.3%で、今回より回答数が85件少ないことは考慮しておく必要がある。</p> <p>回答結果を属性別に見ると、30代・技術職・消防職は他の属性に比べ「そう思う」割合が10～15ポイント程度低くなっている。さらに消防職以外の職種については、前年度に比べ「そう思う」割合が増えているのに対し、消防職だけは横ばいになっている。</p> <p>また「どのような取り組みによって能力が向上したか」の回答数は38件あり、「研修や目標管理に主体的・積極的に取り組んだため」との意見が目立った。</p>	また、職員の主体的取り組みを引き出すためには、取り組みの成果を実感しやすい仕組みや環境を整える必要がある。このため、人事評価とOJT等による職場での能力開発を一層加速させつつ、事務改善事例の紹介・賞賛等、目に見える・分かり易い新たな取り組み等も絡めながら、職員の主体性醸成に努める。
				成果	評価が適正に行われていると思う職員の割合	70.4	80.2	88.9	81.7	84.7	92.6	88.5	▲	87.9	▲	横ばい	<p>指標は0.6ポイント低下で横ばいと判断するが、「適切に評価された」に限って見ると、10.6ポイント改善していることは考慮する必要がある。</p> <p>回答結果を属性別に見ると、消防本部以外では「適切に・どちらかといえば適切に評価された」割合が9割程度あるの比べ、消防本部だけは67.6%と低くなっている。</p> <p>また、回答理由は36件あり、「適切に・どちらかといえば適切に評価された」理由では、「自己評価とほぼ同じ結果、自己評価以上の結果だったため」との意見が目立った。</p>	これまで引き続き、評価精度を高めるための事務局点検や職員研修の実施、評価結果等に基づく日常的なOJTを促進する。加えて、若年層(3級以下)職員の能力開発挑戦項目や評価基準の見直し等、制度の進化に向けた見直しを行い、人事評価の納得性・有効性を高める。		

番号	基本事業名称	基本事業の対象	基本事業のねらい	区分	基本事業成果指標	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前期 目標値	24年度	28年度 (目標値)	評価の判定理由と原因分析の説明	今後の取り組み等	
03	適正な人事管理	市役所職員	適材適所の人事配置や衛生的なで安全な職場環境の整備により、職員が能力を発揮している。	成果	全庁的に適材適所の人事配置が行われていると思う職員の割合(%)	95.6	90.3	93.1	93.9	88.9	88.0	89.5	▲	90.6	▲	横ばい	<p>指標は前年度から1.1ポイントの改善にとどまり、横ばいと判断する。なお、「十分に・ほぼ活かされている」に限ると、前年度から4.3ポイント低下(35.5⇒31.2)しており注意を要する。</p> <p>「十分に・ほぼ活かされている」との回答を属性別に見ると、30才未満・50代・労務職で10ポイント程度低下、技術職・消防職で5ポイント程度低下(30才未満はそれでも平均を上回っている)している。</p> <p>なお、事務職以外の職種では、事務職に比すと概して、満足度や能力が活かされている感が高い傾向にある。</p> <p>また、回答理由は42件あり、「活かされている」理由については、「業務に積極的に取り組んでいるから」との内容が目立った。</p>	人事評価とこれに連動したOJTをより一層促進し、職員の能力(適性)の把握と向上に努め、その結果を職場配置や昇任等に活かす仕組みづくりを進め、仕事に対する職員の満足度向上や、より適材適所の人事配置につなげていく。 <p>また、「仕事に満足している、自分の能力が活かされている」理由について、「業務に積極的に取り組み、やりがいを感じている」との意見が目立ったことは、人材育成と同様、第一に職員の主体性が必要であることを表している。このため、職場の所属長に対し、職員の能力(適性)を把握し、これを基に職員の主体性を引き出す(導き出す)ようなアプローチを推奨していく。</p> <p>さらには、30才未満職員の仕事に対する満足度や能力の活用感が低下していることから、職員研修等の機会を通じて、ジョブローテーション等、適材適所の人事配置のための取り組みや人材育成の趣旨等を改めて周知していく。</p>
				成果	自分が担当している仕事について満足している職員の割合(%)	88.1	83.6	86.6	86.7	83.9	89.0	90.8	▲	87.7	▲	横ばい	<p>指標は前年度から3.1ポイント低下しているが、17年度以降で見ると平均値となっており、横ばいと判断した。</p> <p>回答結果を属性別で見ると、30才未満・50代が8ポイント程度低下(それでも平均を上回っている)、また事務職・消防職で5ポイント程度低下(消防職はそれでも平均を上回っている)している。</p> <p>なお、事務職以外の職種では、事務職に比すと概して、満足度や能力が活かされている感が高い傾向にある。</p> <p>また、回答理由は44件あり、そのうち「満足している」理由については、「やりがい、達成感を感じている」との内容が目立った。</p>	
				成果	健康で安心して働くことができると思う職員割合(%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73.0	-	77.3	▲