

# 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	25年度	26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	82.8	82.5	↑	横ばい	<p>指標値は基準年(H17年度)から順調に推移してきたが、近年は伸び率が鈍化しつつある。昨年度比では0.3p低下し、また「職員の仕事ぶりに力を入れてほしい」市民割合についても、昨年度比で5.3p増加したため、横ばいとした。</p> <p>加えて、アンケートの自由記載(批判意見)を見ると、全体的には微減傾向も、「不親切」「上から目線」等接客態度への批判が昨年度から大きく増加した。今後の動向が気になるところ。この10年間の傾向も、待遇関連の批判は減少したとまでは言いづらい状況となった。</p> <p>現状のままでは、目標達成は難しいと思われ、何らかの対策が必要と思われる。</p>	<p>人材育成基本方針に沿って(臨時非常勤も含めた)職員の育成に努めるが、成果の目標値達成に向けては、人事評価活動を通してのOJTや外部研修参加等による能力開発を強化し、能力・実績に応じた人事制度を一步進め、職員のモチベーション向上を目指す。</p> <p>また、成果向上には職員の待遇、執務態度の改善が重要と思われるが、一部職員の待遇等が影響していると思われるため、各職場で待遇向上を意識し、職員同士が注意し合い、高め合える風土づくりに向け、取組を進める。</p> <p>加えて、メンタル疾患対策、職場環境改善にも可能な限り努めて行く。</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	25年度	26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				
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、説明責任が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	72	68	73	0	0	目標達成	指標値は5ポイント改善し、目標値を上回ったため「目標達成」と評価した。 「対応できている」との回答については、職制別では、前年度17.7ポイントあった管理職と係長未満との乖離は8.1ポイント差にまで改善した。また、職場別でも、昨年度58.5%で最も低かった消防本部は15.9ポイント改善した。 「対応できていない」とする理由としては、①行政課題の多様化等、②職員の質、③決裁・財政の順で意見が多かった。また、感覚的に回答した者も多くみられた。	対応できていない理由として「職員の質」が挙げられているため、引き続きOJTをはじめとした研修を行っていく。 決裁については、職員に対し早めの起案を促していく。				
				成果	業務に対する苦情の数	42	39	30	29	27	33	24	22	29	14	25	目標達成	苦情件数は14件で、目標を達成した。ただし、26年度は市長への手紙の全体件数も30%減少しており、今後も推移を見守る必要がある。 苦情の内訳は市職員の接遇に関するものが8件、業務遂行に関するものが4件、その他が2件となっている。 接遇に関する苦情の内訳は、接遇強化月間中にも関わらず一部の職員はあいさつをしない、窓口対応時の説明や配慮不足等があった。	一部職員の対応が苦情につながっていると思われるため、昨年度に費用面から断念した接遇の実態把握(特定)、現地指導等を再検討する。 また、臨時・非常勤職員等への研修を早期に実施する。 加えて、市民アンケートでの批判意見について、より効果的な方法で職員に周知し、市民からの厳しい目線について自覚を促す。 さらには、窓口対応や職員間の連携強化等に関し、職場でのOJTを強化する必要がある。					
					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	62	63	60	—	62	63	60	9	9	横ばい	指標値は基準値を上回っているが、24・25年度と比較して若干下落しているため「横ばい」とした。 職制別では「係長職」以上、所属別では「市民生活部」、「建設経済部等」、「総務部等」で前年度と比較し数値を落とす。特に「管理職」は17.4p、「市民生活部」は15.1pと10ポイント以上数値が悪化した。理由としては、①情報共有不足、②余裕がない、③縦割りが多く挙げられた。	情報の共有は各種会議、庁内ネットワークにより手段としては充実しているため、悪化の要因は職員の環境や姿勢が影響していると思える。 早期にポイントが悪化している区分に限定し具体的な事例を調査したうえで対応策を図っていく。
				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	7	6	5	5	6	2	3	2	2	—	3	2	2	9	9	目標達成	たらい回しにあったとする回答は2.9%で、引き続き目標達成している。 年代別に見ると、30才代以下が4.9～7.7%と比較的高くなっている。 具体の意見記載は27件と前年度から倍増した。内訳はたらい回しが6件の他、業務自体や機構に起因するものが11件、接遇関連が5件、業務への未習熟が5件となっている。	指標はほぼ横ばいだが、左記のとおり、具体的内容を記載した意見が倍増していること等から、市民の目(特に若年層)は相変わらず厳しいと自覚するべきだろう。 接遇に関しては、前述の通り。

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	25年度	26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
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	64.7	66.4	↗	横ばい	<p>指標値は1.7ポイント上昇しているが、24年度からの推移では横ばいと判断した。</p> <p>年代別では、年代が高くなるほど、「向上している」割合が高い。職種別では、技術職が昨年より10ポイント以上改善し71%と他職種より高いが、今後の推移を見守る。</p> <p>記述意見は「向上している」旨意見では「研修機会増加」、「職員の自己啓発意識の向上」といった意見が多く、「向上していない」旨意見では「研修効果の測定は難しい」、「職員数不足で、育成の時間がない」等の意見が多かった。</p>	<p>特に管理職が多い50代については、自己能力が向上したと感じているのは50%を切っている。</p> <p>そこで今年度の取り組みとして、「管理職向けの研修メニュー」を周知するなど、管理職が研修に参加しやすい環境づくりに努め、管理職が率先して自己研鑽に励むことで部下職員への意識づけを図っていききたい。</p> <p>また、「外部研修」への参加については職員間で参加頻度の差が大きいため、過去の研修参加履歴を所属長へ配布し、職員の外部研修への参加を促す。加えて、職務経験による能力向上については、OJT強化による人材育成を引き続き進めていく。</p>
				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	64.4	64.4	↗	横ばい	<p>指標値は前年度同様となっており、横ばいとした。</p> <p>年代別では、年代が高くなるほど、「向上した」割合が低い。職種別では、労務職だけが59%とやや低い。</p> <p>記述意見は「向上した」旨意見では「外部研修への参加」、「職務経験による」といった意見が多く、「向上していない」旨意見では「業務多忙で、研修参加できない」との意見が多かった。</p>	
				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	89.3	87.5	↗	横ばい	<p>指標値は1.8ポイント低下しているが、3年間の推移を見て横ばいと判断した。</p> <p>「適切に評価された」割合は、若年層は高いが、年代が高くなるにつれやや低下している。昨年は年代での差はほとんどなかったため、今後の推移については詳細の分析が必要だろう。</p> <p>部署毎に観ると、消防本部が他より10ポイント程度低くなっている。</p> <p>回答理由は37件あり「適切に評価された」旨意見では、「評価基準に沿った客観的な評価だった」との意見が多かった。</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	25年度	26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
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	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	88.8	90.2	↗	横ばい	<p>指標値は1.4ポイント上昇しているが、3年間の推移を見て横ばいと判断した。</p> <p>職種別でみると、事務・技術職がやや低く、労務職・消防職が満足度が高い結果となった。</p> <p>職制別では係長未満39%、管理職41%に対し、係長職は30%と満足度が低い結果となった。</p> <p>記述意見では、「満足している」旨意見は「やりがいを感じる」といった意見が多く、「不満足である」旨意見では「人員不足」「業務量過多」との意見が目立った。</p>	<p>技術職は昨年から7ポイント低下し、満足度が著しく低いため、技術職員向けの調査等を検討し、原因を探りたい。</p> <p>また、昨年同様係長職の満足度が低く、「人員不足、業務量過多」との意見も散見されるため、業務委託化等も含めた配置人員適正化、OJT強化等による若手職員の能力底上げを図り係長職の負担軽減に努める。</p> <p>また、係長が事務を担い過ぎることなく、部下に業務を分担するようなマネジメント研修、情報提供等に努める。</p>
				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	88.5	92.2	↗	横ばい	<p>指標値は3.7ポイント上昇しているが、3年間の推移を見て横ばいと判断した。</p> <p>「自分の能力が活かされていると思う」割合は、年代別では、高齢層がやや高い。職種別では、事務・技術職がやや低く、労務職・消防職比較的高い結果となった。</p> <p>「活かされている」旨意見としては、「自分の資格が仕事に活かされている」、「仕事が自分に合っている」といった意見が多かった。</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	71.9	70.5	↗	不調	