

第六次総合計画 施策評価シート（令和3年度）

5-⑥

施策

市民サービス向上のために、職員の意識、市役所の制度や体制を改革する

担当部局

総務局，消防局，企画財政局

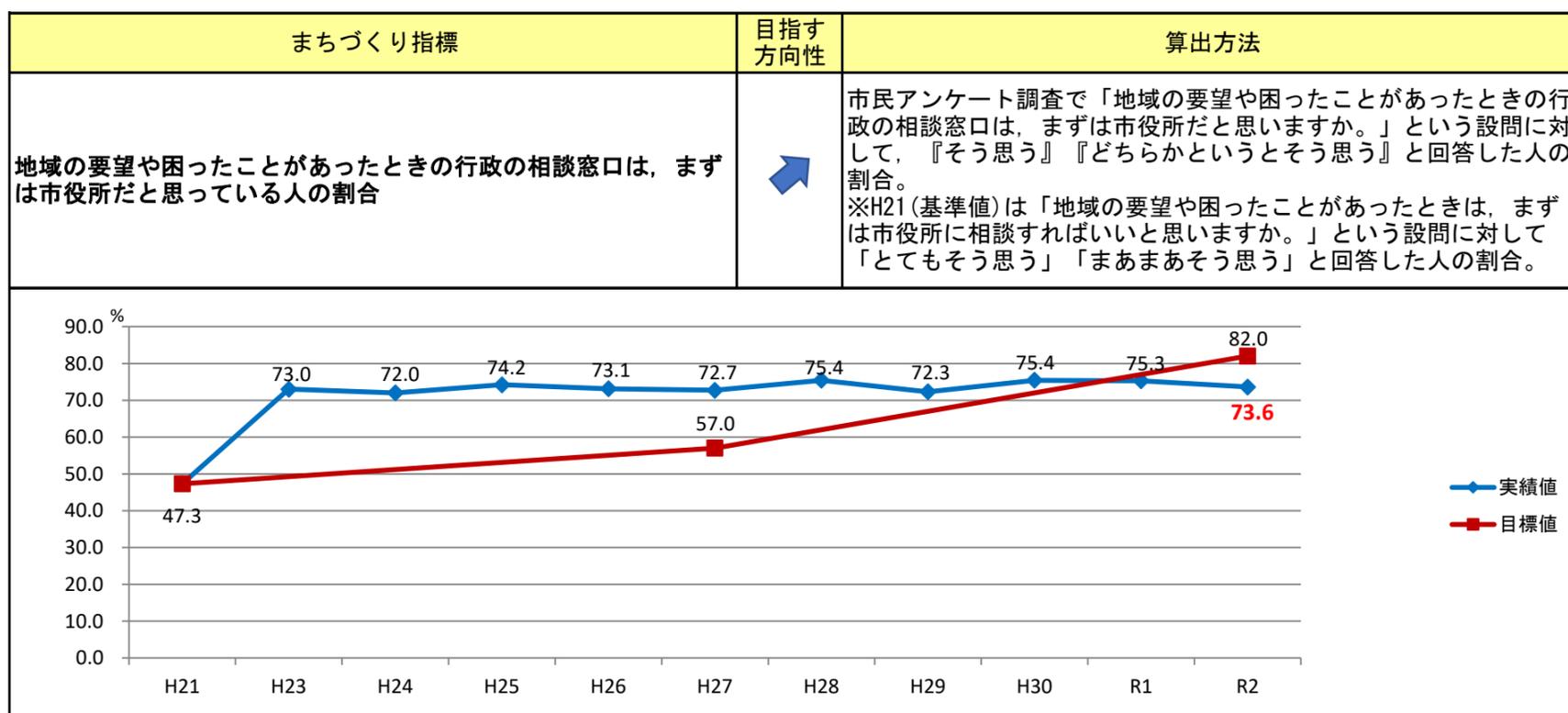
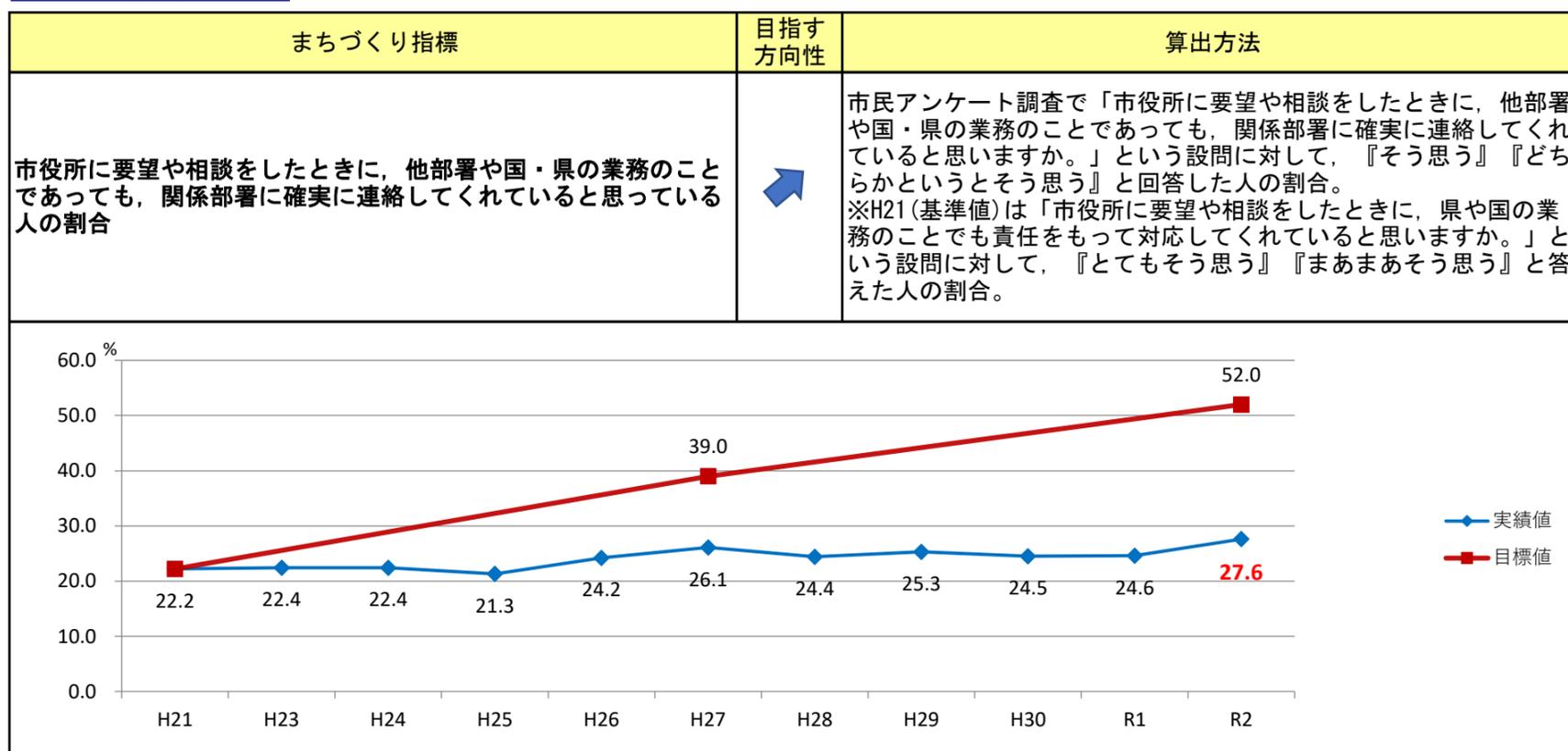


【自律】 めざまちの姿 市役所が市民に一番身近な窓口として課題解決に向けて迅速に責任をもって対応している

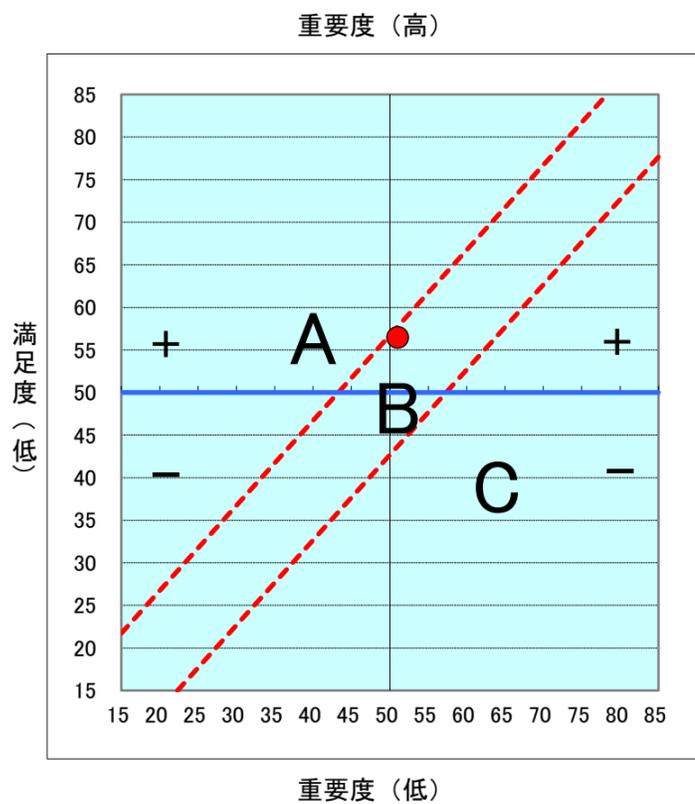
市の基本方針

- 市や組織の方針に基づき、職員の果たすべき役割を明確にし、個々の職員が意欲的に能力が発揮できる人事制度、職員研修制度に改革します。
- 部局間の連携強化、マネジメントの強化、意思決定の迅速化を可能とする組織、業務執行体制に改革します。
- 企画立案や課題解決、政策法務能力等、職員の個々の能力を高めます。
- 担当業務に限らず、関係する情報や知識を広く収集し、市民ニーズに柔軟に対応できる職員を育成するとともに、職員のコミュニケーション能力、窓口サービスのマナー向上等に取り組み、市民への説明責任を果たし、市民満足度を向上します。

数値目標



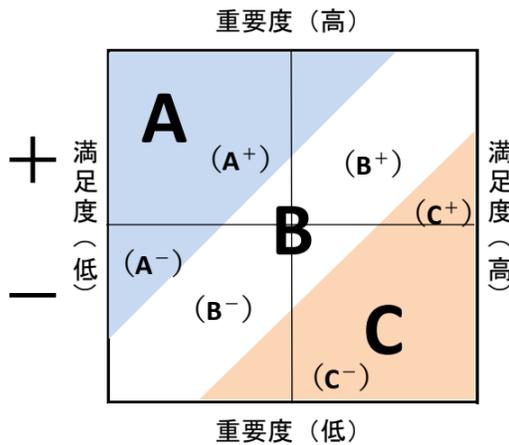
市民の重要度・満足度 (R3.5アンケート調査結果)



領域	偏差値	
	重要度	満足度
B ⁺	56.47	51.01

●重要度に見合った満足度が得られている (B)
●重要度が平均値より高い (+)

【グラフの見方】



A : 重要度に見合った満足度が得られていない領域
 B : 重要度に見合った満足度が得られている領域
 C : 重要度に見合う以上の満足度が得られている領域

※ 以上の3つの領域を、さらに2つに分割 (3×2領域)
 + : 重要度が平均値より高い部分
 - : 重要度が平均値より低い部分

A⁺, A⁻, B⁺, B⁻, C⁺, C⁻

A⁺ : 重要度が高く、その重要度に見合った満足度が得られていない領域

施策を推進する主な事業の評価

区分	事業名	目的 (I) / 令和2年度の主な実績 (II) / 今後の方向性 (III)	R2年度決算額 (千円)
	人事制度	(I) 職員の能力向上や公務能率の向上を目的とする人事評価制度等の見直しを行う。 (II) 人事評価制度における調整評価の運用方法や評価手順を確立した。 (III) 処遇反映方法の確立を進めるとともに、処遇反映対象を拡大する。	193
	職員研修事業	(I) 職員の意識を高め、能力の向上及び自己啓発意識の高揚を図る。 (II) 階層別研修、実務研修、特別研修を行うとともに、専門の研修機関や他団体への派遣研修を実施したが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、多くの研修を実施できていない。 (III) 階層ごとに求められる能力を身に付け、意識改革ができる研修を実施し、見直しを図りながら継続して実施する。	22,491
	組織改正	(I) 業務の効率化とマネジメントの強化、人員の有効活用等を目的に実施した。 (II) 令和3年4月1日付け組織改正においては、「デジタルガバメント推進室」の新設や浸水対策を計画的に推進するための体制強化などを行い、組織数は540 (昨年度537) となった。 (III) 組織の適正化と業務の効率化に向け、継続して実施する。	-
	CS向上事業	(I) CS向上運動を推進し、職員の意識改革及び職場風土を改善する。 (II) 所属長のリーダーシップのもと全員参加による活動を行うとともに、会計年度任用職員を対象に「接客研修」(75人が受講)を実施した。CSセミナーは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。 (III) 関連部署と連携を図りながら、継続して実施する。	292 (職員研修事業の内数)
	女性消防吏員活躍推進事業	(I) 女性消防吏員の活躍推進と、より一層の増員を図ることを目的に実施した。 (II) 広報用にPRポスター及び動画を作成した。市内高校1校で生徒対象の説明会を実施し、他4校にポスターを配布し、進路指導の教諭に説明を実施した。女性職員の24時間勤務に対応できるよう児島消防署に女性用仮眠室を整備した。 (III) 女性消防吏員増員に向け積極的な広報を継続して実施する。令和2年度で女性用施設の整備は完了し、今後は、現場の要望を聞き必要に応じて対応していく。	5,534
	高梁川流域救急隊員合同研修事業	(I) 救急隊員の質の向上 (II) 研修会を2回開催 (10月26日, 2月25日) し、新生児心肺蘇生法や化学災害・テロ時における神経剤解毒剤自動注射器の使用について合計54人が受講した。 (III) 病院前救護について時流に合わせたテーマを選び、研修会を継続して実施する。	54
	高梁川流域自治体連携会議開催	(I) 連携中枢都市圏事業推進のため、圏域の産学官民や首長による会議開催 (II) ビジョン懇談会 (1月25日), 推進協議会 (2月1日) を開催し、第2期ビジョン (第1回改訂) 案について協議を行った。 (III) 圏域の連携中枢都市として、連携市町との連携強化に努め、未来に続く流域の成長と発展を目指して継続して実施する。	414
	高梁川流域職員合同研修事業	(I) 高梁川流域圏域の自治体職員の知識・能力の向上及び職員間の交流を図る。 (II) 課題発見のための情報を効率的に収集・分析・活用することを目的に「情報活用力研修」(28人が受講)を実施した。高梁川流域ファシリティマネジメント推進事業は、新型コロナウイルス感染予防対策のため実績なし。 (III) 高梁川流域圏域自治体の研修担当者で連携し、共通課題等をテーマとした研修を継続して実施する。	1,334