

施策評価シート

1. 基本情報			対象年度（28年度）					
施策コード	521		施策名	職員の育成強化				
将来像	5	都市格が高いまち（「しくみづくり」の分野）						
まちづくりの基本目標	52	職員が能力を発揮できる組織						
主担当部	総務部		主担当課	職員課		係	職員係	
担当者	松村 光雄		役職	総務部長		内線	250	
関係課	企画課	総務課	市民課	指導課				

2. 施策の方向		
10年後の姿	職員が行政課題や社会情勢の変化に柔軟かつ的確に対応しています。	
施策の方向性	1	必要な能力を持ち、さまざまな課題に柔軟に対応できる職員を育成します
	2	職員の能力を発揮するため、職員の健康管理やワーク・ライフ・バランスを推進します

3. 構成事業の状況			(単位:千円)				
No.	事務事業名	実行計画	施策の方向性	担当課	平成27年度決算	平成28年度決算	平成29年度予算
0110010306	教職員健康管理事業		2	指導課	2,166	2,196	2,375
0102010202	職員研修事業	対象	1	職員課	8,383	9,155	9,983
0102010203	職員福利厚生事業	対象	2	職員課	11,666	11,547	12,704
総事業費(施策の合計)					22,215	22,898	25,062

4. まちづくり指標									
指標情報					平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成31年度	平成37年度
①	名称	窓口調査ポイント平均点数(事後調査)		目標値	—	86	—	90	90
	説明	接遇に対する第三者評価	単位 点	実績値	—	75.3			
	抽出方法	窓口業務の多い部署から順に実施する。		達成率	—	87.6%			
②	名称	職員の年次有給休暇取得日数		目標値	—	12	13	14	14
	説明	職員のワークライフバランスの達成状況確認する指標	単位 日	実績値	10.5	11.1			
	抽出方法	全正規職員		達成率	—	92.5%			

5. 評価(平成29年度実績に対する)		
評価基準	評価※	評価理由
投入財源・成果 (「3. 構成事業の状況」「4. まちづくり指標」)に対する評価	B	平成28年度については、市民課で実施した「窓口サービスに関するアンケート結果」では、約9割の来庁者が接遇に対し好感を持っているという結果になった。一方、専門家による窓口調査においては、平成25・26年度調査より5ポイント以上評価が下がる結果となってしまった。また、年次有給休暇においては、ワーク・ライフ・バランスが浸透され始めたからか0.6ポイントの上昇となったが具体的な活動が出来ていなかった。 平成29年度においては、接遇については、接遇研修を行うと同時に清瀬市職員接遇マニュアル検討委員会を立ち上げ接遇の強化を図っていきたい。また、年次有給休暇においては4月から午後10時以降の時間外勤務を原則禁止とし、業務都合により午後10時以降も時間外勤務が必要な場合は、所管課長から残る職員の氏名、退庁予定時間、理由等について申請を行い、所管部長の決裁を経て事前に職員課長へ提出するようにし、午後10時以降に退勤した職員は、退勤時刻を宿直の報告書に記載する取り組みを行っている。今後も継続的に進めていきたい。

※A 「10年後の姿」を達成するために、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の達成が十分
B 「10年後の姿」を達成するために、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」に一部課題がある
C 「10年後の姿」を達成するために、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の達成が不十分

施策評価シート

6. 施策を取り巻く環境

外部要因	状況	外部要因に対する評価	評価理由
市民ニーズの状況	市民ニーズの複雑・高度化、また高齢化により、窓口対応について、より多くの能力が求められている。	2.施策遂行に不利 3.施策の必要性を高める	行政に対する、要求レベルが上がっているため、それに対応する必要がある。
将来人口の推移	高齢者人口の増加に対し、年少人口及び生産年齢人口の減少が見込まれている。	3.施策の必要性を高める	高齢者への理解や対応が今以上に求められることとなり、分かりやすい説明能力などが求められる。
他自治体との比較	直営で保育園を複数園持っていることや技能労務系の職場があるなど、結果として類似団体と比較して一般事務職が少なくなっている。また、一般事務も社会教育関連が多いなど一般事務に従事する職員が少ない。	2.施策遂行に不利 3.施策の必要性を高める	多様化・高度化し、事務量が增大している基礎自治体の一般的な施策に人的資源を十分に充てることが困難なため、より職員一人一人の能力向上が求められる。
民間企業・NPO・市民の動向	ワーク・ライフ・バランスについての理解が進んでいる。	1.施策遂行に役立つ・有利 3.施策の必要性を高める	性別にかかわらず育児をシェアする考えなどが浸透してきており、仕事と生活の調和についての考えが社会的に認知されつつある。
法・制度改正の動向	地方公務員法の改正(平成28年4月1日施行)、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律の改正(平成29年1月1日施行)が行われた。	3.施策の必要性を高める	地方公務員法の改正は、人事評価など、能力及び実績に基づく人事管理の徹底が求められている。育児休業法等の改正は、介護時間創設など、ワーク・ライフ・バランスの観点から施策の必要性が求められる。
技術革新の動向	インターネットでの手続きが一般化している。	1.施策遂行に役立つ・有利	当該技術等がより浸透し、窓口業務が減少すれば、その分の業務時間の短縮が図られる。

7. 今後の施策課題

No.	今後の施策課題(平成29年度に向けて)	左記課題に関する現在の取組状況
①	各種研修等による職員の知識向上及び接遇能力向上	研修の機会を積極的に提供するとともに、接遇については、平成29年度に接遇研修を行うと同時に清瀬市職員接遇マニュアル検討委員会を立ち上げ接遇の強化を図っていきたい。
②	慢性的な超過勤務の縮減と年次有給休暇の取得推進に向けた具体的取組の推進	慢性的な超過勤務の縮減に向けては、ノー残業デーや夏季における朝型勤務の奨励を行っている。年次有給休暇においては4月から午後10時以降の時間外勤務を原則禁止とし、業務都合により午後10時以降も時間外勤務が必要な場合は、所管課長から残る職員の氏名、退庁予定時間、理由等について申請を行い、所管部長の決裁を経て事前に職員課長へ提出するようにし、午後10時以降に退勤した職員は、退勤時刻を宿直の報告書に記載する取り組みを行っている。今後も継続的に進めていきたい。
③	職員の健康管理体制の拡充	メンタルヘルス研修やストレスチェックなどを実施している。