

1. 基本情報

評価対象年度 (令和元年度)

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					
担当部署	総務部		担当課	職員課	担当係	職員係	
担当者	瀬谷 真		役職	総務部長		内線	250
関係課	企画課	総務課	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30年度決算	令和元年度決算	令和2年度予算
0102010201	人事管理事業	対象	1	職員課	144,343	145,754	165,266
0102010202	職員研修事業	対象	1	職員課	8,029	7,578	8,905
0102010203	職員福利厚生事業	対象	2	職員課	11,783	11,564	12,003
0110010306	教職員健康管理事業		2	指導課	2,622	2,641	2,834
総事業費(施策の合計)					166,777	167,537	189,008

4. まちづくり指標

指標情報				平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和4年度	令和7年度	
①	名称	窓口調査ポイント平均点数(事後調査)		目標値	82.0	90.0	90.0	90.0	
	説明	接遇に対する第三者評価	単位 点	実績値	80.7	87.4			
	抽出方法	窓口業務の多い部署から順に実施		達成率	98.4%	97.1%			
②	名称	職員の年次有給休暇取得日数		目標値	13.0	13.0	13.0	14.0	
	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	12.4	12.9			
	抽出方法	全正規職員		達成率	95.4%	99.2%			
③	名称	清瀬市職員の接遇(窓口・電話対応等)について「誠実に対応していると感じる」と思う人の割合		目標値	—	—	70.0	70.0	
	説明		単位 %	実績値	—	61.1(※)			
	抽出方法	市政世論調査(平成29、令和2、5、8年度実施)		達成率	—	—			

※平成29年度実績値を記載

5. 評価(令和元年度実績に対する)

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	維持	令和元年度は、会計年度任用職員制度の導入準備及び特定事業主行動計画を策定することができた。また、接遇マニュアルをベースとした新任研修や窓口、電話調査を実施し、目標値には届かなかったものの、接遇の向上に努めることができた。また、継続してPCソフト研修(文書作成及び表計算ソフト)を実施し、研修内容の理解度を確保するため、研修終了後に効果測定テストを実施した。年次有給休暇の取得向上については、今後一層の強化が必要である。時間外勤務縮減については、午後10時以降の時間外勤務を原則禁止とし、午後10時以降の時間外勤務はほぼ見られない。しかし、時間外勤務時間数自体は減少傾向にないため、ワークライフバランスの達成に向け継続的に推進していきたい。

※順調「10年後の姿」達成に向け、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が順調に推移している  
 維持「10年後の姿」達成に向け、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗に一部課題がある  
 停滞「10年後の姿」達成に向け、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が遅れている

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。	2. 施策遂行に不利 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。また、人材の確保が課題となる。
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、事務量が増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	多様な主体との協働による施策推進が求められている。	3. 施策の必要性を高める	市民との対話やファシリテーション力を高める必要がある。
法・制度改正の動向	地方公務員法の改正(令和2年4月1日施行)、働き方改革関連法案の施行(平成31年4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により、会計年度任用職員制度が確立された。また、働き方改革関連法案の施行により、ワークライフ・バランス(時間外縮減等)の観点から施策の必要性が強く求められる。
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。また、AIやRPAなど、ICT技術が急速に発展している。	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。また、効果的にAI及びRPAが導入されればルーチン作業の大幅な自動化が期待でき、その分の人的リソースに余裕が生まれる。

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	人材育成基本方針実施計画に基づいた研修・検討を実行する。		
	関連する事務事業名	職員研修事業		
	現在の取組状況	令和元年度から令和3年度までの実施計画に基づく各種研修の実施及び各種制度構築のための検証・課題整理を行う。		
	令和3年度以降の取組	令和2年度に課題整理を行ったものに対する具体策の検討・実施など人材育成に取り組む。		
②	施策を進める上での課題	特定事業主行動計画(後期計画)を着実に実施する。		
	関連する事務事業名	職員研修事業		
	現在の取組状況	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方勤務の奨励を行うとともに、平成29年度から午後10時以降の時間外勤務を原則禁止の取組を進めている。年次有給休暇においては、PC研修や効率化の研修を拡充して事務効率化を進めることで推進している。これら検証を行いながら、着実に実行していく。		
	令和3年度以降の取組	特定事業主行動計画(後期計画)に基づき、働き方改革実現(ワークライフバランス実現)に向け、着実に実行する。		
③	施策を進める上での課題	障害者活躍推進計画を策定する。		
	関連する事務事業名	人事管理事業		
	現在の取組状況	法定雇用率の達成及び障害者の雇用促進に向け、継続的に障害者雇用を進めることが出来るように策定を行う。		
	令和3年度以降の取組	障害者活躍推進計画に基づき、障害を有する職員が働きやすい職場環境の実現、また、その有する特性に応じて能力を有効的に発揮できる環境整備の実現に向けて取り組む。		