

施策評価シート(平成21年度の振り返り、総括)

作成日 平成 22 年 7 月 14 日

施策No.	43	施策名	職員の人材育成と確保
主管課名	総務課	主管課長名	木暮 勤
関係課名			

施策の目的 【対象】	①職員 ②採用試験応募者	対象指標名	単位	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度見込み	23年度見込み
		職員数	人	376	339	328	309	297	291
		採用試験応募者数	人	20	16	10	27	20	20

施策の目的 【意図】	①意欲と能力を向上させる ②必要な人材を確保する	成果指標名	単位	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度目標	23年度目標
		①職員の対応に好感が持てる町民の割合	%	—	—	61.0	65.9	70.0	75.0
		②職員に対するクレーム数	件					0	0
成果指標の把握方法と算定式等	①町民アンケート ②人事担当部局に寄せられた職員に関するクレーム数。 ③④⑤総務課で把握。	③人事評価制度の結果	%				試行期間中		
		④研修に参加した延べ職員数	人				699	700	600
		⑤新規採用率	%	5.0	6.3	10.0	14.8	10.0	—

成果指標設定の考え方	<p>①好感を持たれる職員＝意欲と能力が向上したことを、イメージで計測する。住民の職員に対する印象ほどのくらいか。</p> <p>②クレーム数が減少すれば、職員の意欲と能力が向上したことになると思う。</p> <p>③人事評価制度の業績評価結果で個人目標達成度が7割以上だった職員の割合</p> <p>④人事担当課が認めた(人材育成に結びつくと思われる)研修に参加した延べ職員数</p> <p>⑤必要とする職員を採用できたかどうかを計測する指標。</p>
------------	---

施策成果向上にむけた住民と行政との役割分担	<p>1) 住民の役割 (住民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でやるべきこと)</p> <p>①良いことは褒めてもらい、悪いことは指摘してもらおう。</p> <p>2) 行政の役割 (町がやるべきこと、都道府県がやるべきこと、国がやるべきこと)</p> <p><町></p> <p>①研修を企画実施。</p> <p>②組織として研修を人材育成の手段と認識し活用する。</p> <p>③人事評価制度を実施、活用する。</p> <p>④町が必要とする人材を採用する。</p> <p><国・県></p> <p>①研修を企画実施してもらおう。</p>
-----------------------	---

21年度の
評価結果

1. 施策の成果水準とその背景・要因

1) 現状の成果水準と時系列比較 (現状の水準は? 以前からみて成果は向上したのか、低下したのか、その要因は?)

① 職員の対応に好感が持てる町民の割合は平成20年度61.0%、平成21年度65.9%と4.9ポイント上昇した。人材育成基本方針を策定し周知したことが要因の一つではないかと考える。また、合併後の5年間で、いい仕事をしている人にレベルを合わせようとする職員の姿勢が現れてきたのではないかと考える。地区別に見ると、月夜野地区60.1%→63.9%、新治地区は61.4%→64.4%と上昇しているが、水上地区においては66.7%→60.9%と減少となった。

② クレームの把握は今までも行ってきたが、今後は職員に関するもののみを別集計として指標として活用する。

③ 人事評価制度の結果指標については、現在施行中のため本格導入のH24年度からの指標とする。

④ H21年度から全職員を対象とした制度研修等を開催している。しばらくは同程度の数字が継続するものと思われる。

⑤ 合併以降、勸奨退職等で急激に職員を減らしている状況下で、新規採用は低水準で推移している。

2) 他団体との比較 (近隣市町、県・国の平均と比べて成果水準は高いのか低いのか、その背景・要因は?)

① 本町ではドレスコードについての服務規程はない。利根沼田地区の市町村にもない。制服についても支給されているところはない。沼田市については、服務規程とは別に接遇マニュアルを作っており、その中で服装について例示してある。

②③④ 基準が同一でない、もしくは基準がないため、他市町村との比較は難しい。

⑤ 他市町村は公表していないので、比較できない。

3) 住民の期待水準との比較 (住民の期待よりも高い水準なのか 同程度なのか、低いのか)、その他の特徴は? 35%の町民は職員に好感をもっていない。また、役場の職員にはもっとしっかり働いてほしいという声がある。今後も引き続き人材育成基本方針に基づき職員の意識・接遇の改善を行っていかなければならない。

2. 施策の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み(事務事業)の総括

① H21年度に「人材育成基本方針」を策定し、職員に周知したことにより、職員の目指すべき基準が明確になり、徐々に意識が向上していると思われる。

② 現在は管理職の試行導入の段階ではあるが、人事評価制度の導入をすすめることにより、職員の意識改善が行われると思われる。

3. 施策の課題認識と改革改善の方向

① 職員の服装に関する基準がないので、今後作成する必要がある。

② 人材育成基本方針及び人事評価制度を活用し、役場の職員であるという接遇意識を見直し向上させていく。

③ 研修制度を確立し、職員の資質・能力・スキルを向上させる。また、研修に参加しやすい環境を構築する。

④ 現在試行導入中の人事評価制度をH24年度から本格導入し、定着させていく。

⑤ 職員採用に関する独自試験制度等の仕組みを検討していく。