

|     |       |     |     |      |       |     |                 |
|-----|-------|-----|-----|------|-------|-----|-----------------|
| 部局名 | 総務企画部 | 所属名 | 職員課 | 所属長名 | 八木澤 進 | 電 話 | 483-1151 内線2350 |
|-----|-------|-----|-----|------|-------|-----|-----------------|

1. 事務事業の位置付け・概要（P L A N）

|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------------------------|---------|------------|-------------------------|----|-------|-------|----|-------|----|--|
| コード                                                                                                                                 | 3027                                                                                                     |    | 事務事業名称 | 職員研修事業                   |         |            |                         |    |       | 短縮コード | 経常 | 3027  | 臨時 |  |
| 予算区分                                                                                                                                | 会計                                                                                                       | 01 | 一般会計   | 款                        | 02      | 総務費        | 項                       | 01 | 総務管理費 | 目     | 02 | 人事管理費 |    |  |
| 区 分                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務<br><input type="checkbox"/> その他 |    |        | 根拠法令等                    |         | 八千代市職員研修規程 |                         |    |       |       |    |       |    |  |
| 事業概要（事務事業を開始したきっかけを含めて記入）                                                                                                           |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
| ・ 地方公務員法第39条第2項，八千代市職員研修規程，八千代市職員として業務遂行に必要な知識・技能の習得を目的に実施。                                                                         |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
| 事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測                                                                                                           |                                                                                                          |    |        | 総合計画の施策体系                | 5本の柱（章） | 06         | 計画推進のために                |    |       |       |    |       |    |  |
| ・平成12年の地方分権一括法の施行に伴い，自己決定・自己責任の原則により高度な専門知識と能力に裏付けられた高い政策形成能力及び法務能力を備えた人材の育成が求められている。<br>・人材育成研修の試行を行うが，研修結果をもとに新しい仕組みづくりの検討が必要となる。 |                                                                                                          |    |        |                          | 大項目（節）  | 01         | パートナーシップによる市政運営と市民自治の推進 |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          | 中 項 目   | 02         | 地域の視点に立った主体的なまちづくりの推進   |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          | 小項目（施策） | 01         | 地方分権の推進                 |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          | 細 項 目   | 02         | 職員の意識改革と職務遂行能力の向上       |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
| 実施計画の計画事業                                                                                                                           |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                          |    |        |                          |         |            |                         |    |       |       |    |       |    |  |
| 計画事業の位置付けの有無                                                                                                                        |                                                                                                          |    |        | <input type="checkbox"/> | 計画事業期間  |            | ～                       |    |       | 計画事業費 |    | 千円    |    |  |

2. 事務事業の目的・指標・実績（D O）

|                            |                                                                                                                                                                                                  |                         |   |       |       |       |       |      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---|-------|-------|-------|-------|------|
| 対象<br>（誰を何を対象にしているのか）      | ・ 正職員                                                                                                                                                                                            |                         |   |       |       |       |       |      |
| 手段<br>（具体的な事務事業のやり方、手順、詳細） | ※平成22年度に実際に行ったこと：<br>①一般研修（新規採用職員研修，階層別研修）②特別研修（管理監督者のためのメンタルヘルス研修，クレーム対応研修，パソコン研修他）③派遣研修（自治研修センター，市町村職員中央研修所他）上記の他，消防職員を除く全職員を対象にした普通救命講習を実施。また，政策形成能力養成のため習志野市・鎌ヶ谷市との合同職員研修や実務能力向上のための実務研修を実施。 |                         |   |       |       |       |       |      |
|                            | ※平成23年度に計画していること：<br>平成22年度事業の実施内容と同様であるが，平成23年度には，新規研修として人材育成と組織活力を向上させることを目的として，人事評価をスキルとする人材育成研修を実施する。                                                                                        |                         |   |       |       |       |       |      |
| 意図<br>（何を狙っているのか）          | ・ 八千代市人材育成基本方針に示された，市職員のあるべき姿として， ①市民から信頼される職員 ②責任を持って仕事をする職員 ③高い見識を有する職員 ④市民の立場で発想する職員 ⑤経費と効果を常に意識する職員 これらの職員像を実現するための能力と意識・姿勢を兼ね備えた人材を育成すること。                                                  |                         |   |       |       |       |       |      |
| ねらい（上位施策の意図）               | 入力対象外                                                                                                                                                                                            |                         |   |       |       |       |       |      |
| 区 分                        |                                                                                                                                                                                                  |                         |   | 単位    | 21年度  | 22年度  |       | 23年度 |
|                            |                                                                                                                                                                                                  |                         |   |       | 実績    | 計画    | 実績    | 計画   |
| 対象指標                       | 指標1                                                                                                                                                                                              | ・ 職員数                   | 人 | 1,329 | 1,316 | 1,326 | 1,323 |      |
|                            | 指標2                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |
|                            | 指標3                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |
| 活動指標                       | 指標1                                                                                                                                                                                              | ・ 職場外研修（参加職員数）          | 人 | 708   | 700   | 691   | 680   |      |
|                            | 指標2                                                                                                                                                                                              | ・ 派遣研修（派遣職員数）           | 人 | 133   | 130   | 139   | 135   |      |
|                            | 指標3                                                                                                                                                                                              | ・ 視察研修（派遣職員数）           | 人 | 0     | 0     | 0     | 0     |      |
| 成果指標                       | 指標1                                                                                                                                                                                              | ・ 必要な能力を身に付けたと思われる職員数   | 人 | 1,260 | 1,256 | 1,265 | 1,270 |      |
|                            | 指標2                                                                                                                                                                                              | ・ アンケートで研修が役立つと答えた職員の割合 | % | 95    | 95    | 95    | 95    |      |
|                            | 指標3                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |
| 上位成果指標                     | 指標1                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |
|                            | 指標2                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |
|                            | 指標3                                                                                                                                                                                              |                         |   |       |       |       |       |      |



|                                  |                                         |                                                  |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|----------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| コード                              | 3027                                    | 事務事業名称                                           | 職員研修事業                   |                          |                                                                                                                                                                         |                                     | 所属名                                                                                                                                                         | 職員課 |
| 今後の方向性                           | ⑥この事務事業の今後の方向性を選択し、その詳細について右欄に記入する。     | <input checked="" type="checkbox"/> 改革・改善して継続    |                          |                          | 八千代市人材育成基本方針に示された、市職員のあるべき姿を実現するための能力・意識・姿勢を兼ね備えた人材を育成するため、継続的な職員研修の充実・実施が求められている。<br>今後一般研修では、専門研修講師の増員、研修業務委託の拡大を進め、派遣研修では、専門研修機関への派遣増員などにより、研修内容の高度化・専門化の要望に応じていきたい。 |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         | <input checked="" type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善 |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         | <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小              |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         | <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し                |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|                                  | <input type="checkbox"/> その他            |                                                  |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
| <input type="checkbox"/> 廃止・休止   |                                         |                                                  |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
| <input type="checkbox"/> 事業完了    |                                         |                                                  |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
| <input type="checkbox"/> 現状のまま継続 |                                         |                                                  |                          |                          |                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                             |     |
|                                  | ⑦この事務事業の今後の経費・成果の方向性について選択し、右欄に理由を記載する。 |                                                  |                          | 経 費                      |                                                                                                                                                                         |                                     | 研修効果の向上という点では、外部機関への委託範囲を拡大し、より高度な内容の研修や、研修技術に優れた専門家・専門研修機関への委託が効果効率的であるが、経費増が予想される。<br>派遣研修についても、成果を向上させるには、より高度・専門的な研修機関への派遣や派遣日数の増が効果・効率的であるが、経費増が予想される。 |     |
|                                  |                                         |                                                  |                          | 削 減                      | 不 変                                                                                                                                                                     | 増 加                                 |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         | 成 果                                              | 向 上                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         |                                                  | 不 変                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>            |                                                                                                                                                             |     |
|                                  |                                         | 低 下                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                |                                     |                                                                                                                                                             |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| この事務事業に対する市民や議会の意見（担当者が把握している意見）<br>※内部サービス業務の場合は、住民ではなく、サービス利用者、関連部門の意見や実態など                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>・市民からは、電話やeメール、市長への手紙を通して、職員の窓口や電話での対応や話し方について意見・苦情等が寄せられ、折衝・交渉能力、政策形成能力など職員研修の充実が求められている。</p> <p>・市議会の一般質問で、窓口サービスの向上にどのように努めていくのかとの質問が出た。これに対する対応として、外部講師による市民満足度を高める接客技法やコミュニケーションスキルの向上、接客における心理的負担の解消法等についてを内容とする接客研修を実施し、今後も引き続き内容の充実を図り、職員の窓口サービスに対する市民の方々の満足度アップを図っていく。</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                  |                                                                                                                                                                                   |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 所属長コメント                          | 社会経済情勢の変化に伴い、市民生活の価値観の変化、市民ニーズの多様化に応じ、行政運営も複雑化している。そうした中で、職員各階層の研修に取り組み、課題解決能力の向上等、問題対応能力を身につける必要がある。本年度においては、管理職を対象に人材育成研修を実施するなど、人材育成基本方針に基づき、計画的・継続的に職員研修により、職員一人ひとりの能力向上に努める。 |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| 評価調整委員会評価                        | <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善して継続                                                                                                                                      |  |  | 職員研修については、費用対効果を検証したうえで、推進すること。 |  |  |  |  |  |
|                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善                                                                                                                                  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|                                  | <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小                                                                                                                                               |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|                                  | <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し                                                                                                                                                 |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> その他     |                                                                                                                                                                                   |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 廃止・休止   |                                                                                                                                                                                   |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 事業完了    |                                                                                                                                                                                   |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 現状のまま継続 |                                                                                                                                                                                   |  |  |                                 |  |  |  |  |  |