

第6次小山市行政改革大綱実施計画 進捗状況調査書

No.	取組項目		担当課・担当係	取組番号	区分				
30	CS意識の向上		職員研修所	2-1-1-001	継続				
基本方針	分権時代に対応した人材育成と持続可能な財政運営	大項目 職員の意識改革と創造力のある人材の育成	中項目	創造的な人材を育成する各種研修の充実					
取組概要	新採用職員には「新入職員マナー研修」、採用2年目職員には「接遇研修」、採用10年目職員には「接客スキルアップ研修」、新任係長級職員には「CS研修」を実施し、職員のCS意識を向上させる。また、市民アンケートの隔年実施の結果や、「接遇等に関する情報共有」案件を全職員に周知することにより窓口部門を始め全部門での職員の接遇意識の強化を図る。		達成目標	市民接遇アンケートの総合評価平均4点以上を維持	目標年度 H31				
推進計画		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度			
各種CS向上研修の実施	活動計画	●	●	●	●	●			
	実施状況	●	●	●					
市民アンケート結果の全職員への周知・啓発	活動計画	●		●		●			
	実施状況	●	—	●					
「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発	活動計画		●		●				
	実施状況	●	●	●					
指標名		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	累計・最終目標	累計実績	達成率
接遇に係る市民アンケート調査	目標値	4.0以上		4.0以上		4.0以上	4.0以上	4.2	100.0%
	実績値	4.2	—	4.3					
年度	P 年次計画・目標	D 実施状況・主な取組内容		C・A 課題及び次年度に向けた改善内容					
H27	・各種CS向上研修の実施 ・市民アンケート実施・結果、「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発	職員のCS意識を向上させるため、各種CS向上研修を実施した。研修アンケートの結果全てにおいて4ポイント以上であった。接遇に関する市民アンケートを実施し、評価は、4.2ポイントであった。		研修アンケートをもとに、CS向上研修の内容・講師等について再検討し改善を図る。					
		進捗度	B 計画通り						
H28	・各種CS向上研修の実施 ・「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発	職員のCS意識を向上させるため、各種CS向上研修を実施した。研修アンケートの結果、平均4ポイント以上であった。		研修アンケートをもとに、CS向上研修の内容・講師等について再検討し改善を図る。					
		進捗度	B 計画通り						
H29	・各種CS向上研修の実施 ・市民アンケート実施・結果、「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発	職員のCS意識を向上させるため、各種CS向上研修を実施した。研修アンケートの結果全てにおいて4ポイント以上であった。接遇に関する市民アンケートを実施し、評価は、4.3ポイントであった。		研修アンケートをもとに、CS向上研修の内容・講師等について再検討し改善を図る。					
		進捗度	B 計画通り						
H30	・各種CS向上研修の実施 ・「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発								
		進捗度							
H31	・各種CS向上研修の実施 ・市民アンケート実施・結果、「接遇等に関する情報共有」の全職員への周知・啓発								
		進捗度							