

令和2年度事務事業評価シート (評価対象年度 令和元年度)

●基本情報

事業名		職員研修事業 (窓口サービスの充実に係るもの)			評価番号	5-4-14-1	
担当課		総務課	係	人事給与係	会計	【01】一般会計	
基本計画	基本方針	【5】みんなが主役でともに進むまちづくり			予算科目	款	【0102】総務費
	基本施策	【4】効果的・効率的な行財政運営の推進				項	【010201】総務管理費
	施策	【14】窓口サービスの充実				目	【01020101】一般管理費
	主な取組	①親切ていねいな窓口対応の実施				事業	職員研修事業

●計画 ~PLAN~

根拠法令等	<input type="radio"/> なし <input checked="" type="radio"/> あり	名称	地方公務員法第39条 (研修)			
新規・継続	<input type="radio"/> 新規 <input checked="" type="radio"/> 継続	事業開始年度	年度	<input checked="" type="checkbox"/> 事業開始年度不明		
事業期間	<input type="radio"/> 期間限定あり(事業終了年度: 令和 年度)		<input checked="" type="radio"/> 単年度繰り返し	<input type="radio"/> 単年度のみ		
実施手法 (すべてチェック)	<input type="checkbox"/> 町が直接実施(直営) <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託) <input type="checkbox"/> 補助金等 <input type="checkbox"/> 町民協働 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 事務局 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (研修に職員を派遣)					
実施形態	<input checked="" type="radio"/> 町単独 <input type="radio"/> 国・県補助事業 <input type="radio"/> 国・県補助事業+町事業(上乘せ) <input type="radio"/> その他()					
事業概要	窓口業務に携わる職員を稲敷地方広域市町村圏事務組合(以下稲敷広域と記述)窓口サービス研修や、日本電信電話ユーザ協会(以下ユーザ協会と記述)主催のビジネスマナー研修会に派遣し、町民の立場に立った親切丁寧な窓口対応ができる職員を育成します。					

●実施 ~DO~

事業業績	稲敷広域主催の窓口サービス向上研修に職員を派遣いたしました。(H29年度2名 H30年度2名 R元年度2名受講) 及び、ユーザ協会が主催するビジネスマナー研修会に新規採用職員全員を派遣いたしました。(H29年度14名 H30年度11名 R元年度15名 受講)				
事業費	区分	平成29年度(実績)	平成30年度(実績)	令和元年度(実績)	
	財源内訳	国支出金	円	円	円
		県支出金	円	円	円
		受益者負担金	円	円	円
		地方債	円	円	円
		その他	円	円	円
		一般財源	円	円	円
事業費計	20,000 円	20,000 円	20,000 円		

●評価 ～CHECK～

妥当性	①政策目的との整合性 事業目的が上位政策（主な取組）の達成に貢献していますか。	<input checked="" type="radio"/> 貢献している <input type="radio"/> 見直す余地がある 理由 窓口対応に係る接客スキルの取得については専門的知識を持った外部講師の研修を受講することが適切であり、上位施策の達成に貢献しています。
	②町関与の妥当性 町が事業主体として事業を行うことが妥当ですか。	<input checked="" type="radio"/> 妥当である <input type="radio"/> 見直す余地がある 理由 職員の育成、接客スキル向上のための事業であり、町が各種研修に職員を派遣し受講させることは妥当であると考えます。
有効性	③成果の向上余地 事業内容を工夫することにより成果を向上させることができますか。	<input checked="" type="radio"/> 余地がない <input type="radio"/> 見直す余地がある 理由 いずれの研修も専門的知識を持った外部講師による研修ですので、一定の成果があると考えます。
	④廃止・休止の可能性 事業の内容や成果から廃止・休止できますか。	<input type="radio"/> 可能性がある <input checked="" type="radio"/> 可能性がない 理由 窓口業務における職員の資質・能力向上には不可欠な事業ですので、廃止・休止は考えておりません。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 類似事業との統廃合・連携を図ることにより成果が期待できますか。	<input type="radio"/> 可能性がある <input type="radio"/> 可能性がない <input checked="" type="radio"/> 類似事業はない 理由
効率性	⑥事業費の削減余地 成果を下げずにコスト削減できますか。	<input checked="" type="radio"/> 余地がない <input type="radio"/> 余地がある 理由 事業費は稲敷広域の負担金でありため、削減は困難です。なおユーザ協会主催のビジネスマナー研修会の受講は無料となっております。
公平性	⑦受益者負担の適正化 事業内容から受益者の負担割合は適正ですか。	<input type="radio"/> 適正である <input type="radio"/> 見直す余地がある <input checked="" type="radio"/> 受益者負担を求める事業ではない 理由

●改善 ～ACTION～

今後の方向性	継続 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> 改善 <input type="radio"/> 拡大) <input type="radio"/> 休止 <input type="radio"/> 廃止 (終了) <input type="radio"/> 統廃合 <input type="radio"/> 連携
	【理由】 町民の立場に立った、親切丁寧な窓口業務の実施に当たっては、接客スキルに関する専門的知識を持った外部講師の研修を受講することが適切と考えておりますので、今後も当該研修に継続的に職員を派遣してまいります。