

事務事業評価表

平成14年度	主要事業計画対象の有無	無	電話	042(769)8226
担当部課名	市民部	市民生活	課	
事務事業名	市民部職場研修費(基本研修「市民部職員研修」)		事業コード	

1 総合計画における位置づけ

政策名	第 章	事業開始年度
基本施策名	第 節	8 年度
施策名	第 施策	

2 実施根拠及び関連法令等

地方公務員法39条、相模原市職員研修規程

3 事業概要

(1) 事業の目的		(2) 対象(誰、何)	
各種届出・証明などの窓口を多く抱える市民部職員に対し接遇や窓口対応などの研修を行い、もって市民サービスの向上と職員の資質の向上を図る		市民部各課・機関への転入職員(すでに受講した者を除く)	
		対象数	20課・機関
(3) 平成13年度事業の内容		(4) 総合計画・実施計画における概要	
日時 平成13年9月12日(水) 午後1時30分～4時30分 場所 けやき会館職員研修室 講師 ビジネスコンサルタント 古屋 尚氏 テーマ 「行政サービスと職員の対応」 対象 平成13年度市民部転入職員 34名 受講者 29名 事業費 45千円 講師謝礼 9千円 旅費(出先職員出張旅費)		なし	
		(5) 個別計画の概要	
		計画名	
		計画年次	年度～ 年度

4 評価指標

指標名	出席率		
指標式	$\frac{\text{受講者数}}{\text{対象者数}} \times 100$ $\frac{29人}{34人} \times 100 = 85.3\%$		
指標設定の意図	日頃の窓口対応を見直し、よりよいサービスを目指す意欲を育てる機会とするため、対象者全員の受講を目指す。		

5 目標と実績

〔金額単位：千円〕

	平成11年度	平成12年度	平成13年度(評価対象年度)		平成14年度
	実績(%)	実績	実績	目標	目標
指標	80	82	a 85	b 100	100
指標			c	d	
指標			e	f	
事業費	決算(予算)額	52	53	60	60
	人員・時間数	142H	146H	148H	138H
	人件費	571	581	589	541
	その他経費	0	0	0	0
	合計	623	634	649	601
特定財源	0	0	0	0	0

6 個別評価

(1)達成度…目標をどれだけ達成したか			
評価 B ▼	A:達成している (100%)	= 、 、 の平均値 = 85.3%	
	B:一部達成していない(100%> 80%)		
	C:達成していない (80%>)		
$\frac{a}{b}$	$\frac{85.3}{100.0} \times 100 = 85.3\%$	$\frac{c}{d}$	$\times 100 =$
		$\frac{e}{f}$	$\times 100 =$

理由:

(2)必要性…時代変化に適応した事業内容か			
評価 A ▼	A:適応している	理由:	地方分権、情報公開、市民意識の高まりなどの変化に加え、中核市移行という要件もあり、市民が市行政に接触する機会はますます増大と思われる。窓口、電話等での対応は、行政サービスを円滑に提供するためにも重要である。
	B:一部適応していない		
	C:適応していない		

(3)経済性・効率性…費用対効果は妥当か			
評価 B ▼	A:妥当である	理由:	部単位であるため、対象者数が比較的少ない。対象を拡大して費用対効果を改善する余地がある。
	B:一部妥当でない		
	C:妥当でない		

(4)事業の代替性…県、民間との役割分担のあり方から見て、市が実施していくことが適当か			
評価 B ▼	A:代替の可能性ない	理由:	民間主催の類似事業に派遣することが考えられるが、経費の面で効率的ではない。
	B:代替の可能性低い		
	C:代替の可能性高い		

(5)市民満足度…対象市民の満足は得られているか			
評価 A ▼	A:満足できる	理由:	接遇、市民サービスの向上を目指す研修であるので、市民の満足は得られていると考える。
	B:一部満足できない		
	C:満足できない		

(6)有効性…当該事業は上位の施策を実現する上で有効か			
評価 A ▼	A:有効である	理由:	接遇、窓口対応のあり方を身につけておくことは職員として基本的なことであり、市民の信頼を得る第一歩である。
	B:一部有効である		
	C:有効でない		

<p>評価バランスチャート</p>	<p>成果向上の余地</p> <p><input type="checkbox"/> ある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ない</p> <p>説明: 受講者個々の研鑽、職場での実践等により、窓口対応の見直し、市民サービスの向上に一定の成果をあげている。</p>	
	<p>コスト改善余地</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ある</p> <p><input type="checkbox"/> ない</p> <p>説明: 基本研修であるため、他部でも類似した研修があると思われる。対象を拡大してコストを改善する余地がある。</p>	

7 総合評価

評価 A ▼	他自治体の類似事業との比較	
	<p>今後の進め方</p> <p><input type="checkbox"/> 継続</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 見直し</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止</p> <p><input type="checkbox"/> 完了</p>	
説明		<p>平成13年度までの取組みで、接遇、窓口対応の向上に一定の成果をあげてきた。しかし、経済性・効率性においては改善・検討の余地がある。今後は他部との共同実施など、実施方法について検討していきたい。</p>

8 二次評価における変更点