

行財政構造改革・実行計画 平成20年度進行管理票 (平成20年4月現在)

Plan! 行財政構造改革・実行計画		
No.	改革項目(名称)	担当課
52	職員の接遇の向上	職員課
		電話 727
実施内容		
窓口等における職員の対応は市民満足度を高める上で重要であることから、全職員の意識改革を図る接遇研修等を実施し、接遇を向上する。		
位置づけ	大綱	基本目標4 行政運営システムの改革の推進
	実行計画	4-(1) 行政サービスの向上と電子自治体の構築

■特記事項(実施内容の変化など)

特になし。
-------

■進行スケジュール

	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
当初計画スケジュール	○	●	→	→	→					
H19改訂スケジュール	○	●	→	→	→	→	→	→	→	→

【凡例】

- 実施
  - ①当初の改革内容の全体を実施した段階
  - ②改革による新たな制度やサービスが本格稼働する段階)
- ▲ 一部実施
  - ①当初の改革内容の一部を実施した段階
  - ②委員会設置や条例制定など実施に向けた具体的な取組みに着手した段階)
- 調査検討：内部的な調査・検討
- 継続：前年度の段階を継続しながら、さらに充実を図る)
- 取組停止
  - 当初の実施内容と異なる方向に推移し、現行項目に適合しなくなったもの)

Plan! 改革の取組み予定		
年度		マーク
▼平成19年度における取組み予定		
17	①接遇研修計画の検討 ・研修実施方法(研修内容、受講対象者等) ・内部講師(研修リーダー)養成計画 ②接遇向上運動取組の検討	○
18	①接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開(重点目標の設定、全庁共通の取組と徹底周知)	●
19	①接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開 ・重点目標の設定 ・全庁共通の取組と徹底周知	↓
20	①接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開 ・重点目標の設定 ・全庁共通の取組と徹底周知	↓
21	①接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開 ・重点目標の設定 ・全庁共通の取組と徹底周知	↓
22		
23		
24		
25		
26		

Do! 改革の取組み		
年度		マーク
▼平成19年度までの取組み結果		
17	来年度からの本格実施に向け、資料の収集や実施内容の検討を行った。	○
18	市民との協働促進を重点目標とした接遇研修を6回実施。(管理職2回、主査・スタッフ4回) 参加者総数93名(課長職20名、73名)	●
19	市民との協働促進を重点目標とした接遇研修を2日間4回実施。(管理職1回、主査・スタッフ3回) 参加者総数132名(課長職24名、主査以下102名、非常勤職員6名)	↓
▼評価・改善を踏まえた取組み予定(plan!)		
20	①市民との協働促進を重点目標とした接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開 ・重点目標の設定 ・全庁共通の取組と徹底周知	↓
21	①接遇研修の実施 ②接遇向上運動の展開 ・重点目標の設定 ・全庁共通の取組と徹底周知	↓
22	同上	↓
23	同上	↓
24	同上	↓
25	同上	↓
26	同上	↓

Check! 19年度の取組みへの評価	
<p>3ヶ年での全職員受講を目標とした接遇研修を18年度から実施し、19年度については未受講者の約半数である200名の参加を目標に募集したが、132名の参加にとどまった。(18年度参加者93名) 研修内容は、市民との協働推進を重点テーマとした接遇研修とし、管理職対象と主査・一般職対象とにカリキュラムを差別化し実施した。</p>	
Action! 評価を踏まえ改善する内容	
<p>平成20年度は市民との協働促進を重点目標として実施した接遇研修の最終年度(3ヶ年計画)であり、全職員の意識改革を図るうえからも、未受講者に対する当該研修への参加啓発に努める。 また、受講者アンケートの結果を検証し、カリキュラムに反映させて研修内容の更なる充実を図る。</p>	