

# 行財政改革実施計画・行動計画票

No.	41	[平成18年5月8日提出]				
基本方針	人材の育成	担当課名	総務課			
重点項目	職員の意識改革					
取組項目	顧客志向による意識改革					
経過・現状 (H17.4.1現在)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合併後の行政サービスに対する町民の満足度を高めるための指針がない。</li> <li>・町民からの苦情に対応し、たとえば電話接遇について職員が名乗る旨の通知を行ったが、未だ職員への徹底が図られていない。</li> <li>・職員による接客に対する町民の要望、満足度の把握がなされていない。</li> </ul>					
行 動 概 要	目標	サービス向上運動指針の作成と実践			(目標年次) 平成21年度	
	期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政サービスの向上</li> <li>・職員の接遇能力及び顧客志向の底上げ</li> </ul>				
	必要性・問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合併理由の一つである町民へのサービス向上に資するためニーズの把握方法の確立</li> <li>・全職員に浸透し、意識変革につながるような運動指針の作成</li> </ul>			・町民	
	対象	全職員(実質対象は町民)				
	手段	年度	実施内容・予定時期	効果額合計( 0 千円)		
		17年度 (実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話接遇に関する通知</li> <li>・ビジネスマナー研修 (日本電信電話ユーザー協会主催、受講者4名)</li> <li>・現代マナー研修 (市町村職員研修協議会主催、受講者2名)</li> </ul>	目標 数値	研修受講者数 6人	
				効果	歳入( 千円) 歳出( 千円)	
		18年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での町民アンケートを実施する。</li> <li>・各種接遇関係研修に職員を参加させる。</li> <li>・職員の意識改革に向けた運動指針をボトムアップで作成し、行財政改革推進本部にて決定する。</li> <li>・接遇や意識改革に関する研修を研修協議会へ依頼し、研修の地元開催機会を増やす。</li> </ul>	目標 数値	研修受講者数 15人 窓口アンケート実施	
				効果	歳入( 千円) 歳出( 千円)	
		19年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種接遇関係研修に職員を参加させる。</li> <li>・接遇や意識改革に関する研修を研修協議会へ依頼し、研修の地元開催機会を増やす。</li> </ul>	目標 数値	研修受講者数 15人	
			効果	歳入( 千円) 歳出( 千円)		
	20年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での町民アンケートを実施する。</li> <li>・各種接遇関係研修に職員を参加させる。</li> <li>・接遇や意識改革に関する研修を研修協議会へ依頼し、研修の地元開催機会を増やす。</li> </ul>	目標 数値	研修受講者数 15人 窓口アンケート実施		
			効果	歳入( 千円) 歳出( 千円)		
	21年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種接遇関係研修に職員を参加させる。</li> <li>・接遇や意識改革に関する研修を研修協議会へ依頼し、研修の地元開催機会を増やす。</li> </ul>	目標 数値	研修受講者数 15人		
			効果	歳入( 千円) 歳出( 千円)		
関係例規等	名称	サービス向上運動指針(仮称)		改正時期	平成18年12月	