

# 行財政改革実施計画・行動計画票

[平成 20 年 2 月 22 日 提出]

No.	51	実施済み								
基本方針	2 人材の育成					担当課名	総務課			
重点項目	1 職員の意識改革									
取組項目	41 顧客志向による意識改革									
経過・現状 (H17.4.1現在)	・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。 ・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。 ・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。									
推 進 スケジュール	H17	H18	H19	H20	H21	目標年次	平成 18 年 度			
	検討	実施	-	-	-					
実績評価	A	A	-	-	-	達成年次	平成 18 年 度			
	計画どおり	計画どおり	-	-	-					
行動概要	目標	サービス向上運動指針の作成と実践								
	期待される効果	・行政サービスの向上 ・職員の接遇能力及び顧客志向の底上げ								
	必要性 問題点	・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 ・町民ニーズの把握方法の確立 ・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								
	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)	・電話接遇に関する通知 ・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) ・現代マナー研修 (市町村職員研修協議会主催、受講者2名)				目標 数値	研修受講者数;6人		
							効果	歳入( 千円)		
							効果	歳出( 千円)		
	18年度 (実績)	・6月から本庁及び支所の総合窓口課で町民アンケートを実施した。 ・本町と研修協議会の共催で、講師を招いて接遇関係研修を実施し職員111名が参加した。 ・職員の意識改革に向けた運動指針(住民サービス向上のための運動指針)を町民アンケートの結果を反映させた内容で課長補佐会議において作成し、平成19年3月に課長会議において承認された。				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)		
						効果	歳出( 千円)			
19年度	・各種接遇関係研修に職員を参加させる。 ・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。				目標 数値	研修受講者数;15人				
						効果	歳入( 千円)			
						効果	歳出( 千円)			
20年度	・窓口での町民アンケートを実施する。 ・各種接遇関係研修に職員を参加させる。 ・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。				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)			
						効果	歳出( 千円)			
21年度	・各種接遇関係研修に職員を参加させる。 ・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。				目標 数値	研修受講者数;15人				
						効果	歳入( 千円)			
						効果	歳出( 千円)			
関係例規等	名称	サービス向上運動指針				改正時期	平成18年12月			