

# 行財政改革実施計画・行動計画票

[平成 20 年 7 月 11 日 提出]

|                      |   |   |   |     |          |                         |                         |                    |  |  |
|----------------------|---|---|---|-----|----------|-------------------------|-------------------------|--------------------|--|--|
| No.                  | 52  | 実施済み  |   |     |          |                         |                         |                    |  |  |
| 基本方針                 | 2 人材の育成   |   |   |     |          | 担当課名                    | 総務課(職員班)                |                    |  |  |
| 重点項目                 | 1 職員の意識改革   |   |   |     |          |                         |                         |                    |  |  |
| 取組項目                 | 43 顧客志向による意識改革  |   |   |     |          |                         |                         |                    |  |  |
| 経過・現状<br>(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。<br>・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。<br>・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<br>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<br>動<br>概<br>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<br>・職員の接遇能力及び顧客志向の底上げ  |   |     |          |                         |                         |                    |  |  |
|                      | 必要性<br>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<br>・町民ニーズの把握方法の確立<br>・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<br>(実績)  | ・電話接遇に関する通知<br>・ビジネスマナー研修<br>(日本電信電話ユーザー協会主催、受講者4名)<br>・現代マナー研修<br>(市町村職員研修協議会主催、受講者2名) |     |          |                         | 目標<br>数値                | 研修受講者数;6人          |  |  |
|                      |   |   |   |     |          |                         | 効果                      | 歳入( 千円)<br>歳出( 千円) |  |  |
|                      | 18年度<br>(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。<br>・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。<br>・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<br>数値                | 研修受講者数;15人<br>窓口アンケート実施 |                    |  |  |
|                      |   |   |   |     |          |                         | 効果                      | 歳入( 千円)<br>歳出( 千円) |  |  |
|                      | 19年度<br>(実績)  | ・昨年度に引き続き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。<br>・任用替の職員を対象に職員が講師となり接遇の研修を実施した。   |   |     |          | 目標<br>数値                | 研修受講者数;15人              |                    |  |  |
|                      |   |   |   |     |          | 効果                      | 歳入( 千円)<br>歳出( 千円)      |                    |  |  |
| 20年度                 | ・窓口での町民アンケートを実施する。<br>・各種接遇関係研修に職員を参加させる。<br>・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<br>数値 | 研修受講者数;15人<br>窓口アンケート実施 |                         |                    |  |  |
|                      |   |   |   |     |          | 効果                      | 歳入( 千円)<br>歳出( 千円)      |                    |  |  |
| 21年度                 | ・各種接遇関係研修に職員を参加させる。<br>・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<br>数値 | 研修受講者数;15人              |                         |                    |  |  |
|                      |   |   |   |     |          | 効果                      | 歳入( 千円)<br>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                |                    |  |  |