

行財政改革実施計画・行動計画票

[平成 22 年 8 月 2 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 (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) | | 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) | | 歳出(千円) | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 19年度 (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。 ・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 数値 | 研修受講者数;15人 | | | | | |
| | 効果 | | | | | 歳入(千円) | | 歳出(千円) | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 20年度 (実績) | ・昨年度に引き続き総合窓口課及び支所において町民アンケートを実施した。 ・本町と行政振興協議会の共催で、講師を招いて接遇関係研修を実施し職員43名が参加した。 | | | | 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) | | 歳出(千円) | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 21年度 (実績) | ・昨年度に引き続き総合窓口課及び支所において町民アンケートを実施した。(件数4件) ・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29名が参加した。 ・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 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 | | | | 改正時期 | 平成18年12月 | | | | |