

| 重点的に取り組む項目 | 重点項目の取組状況 | 具体的な目標 | | | 今後の取組方針 | 備考・その他 |
|---|---|--|---|---|--|--|
| | | 数値目標 | 目標値 | 9月末現在達成状況 | | |
| <p>■ 市民から信頼される職員の育成</p> <p>多様な市民ニーズや地域の政策課題に的確に対応していくため、「人事評価制度」や「職員研修」、「職場の環境づくり」を人材育成の基本柱として、質の高い政策形成能力と強い意欲にあふれる『市民から信頼される職員』を育成します。</p> <p>また、職員一人ひとりが、来庁者に対する親切で丁寧な対応を行い、あいさつの励行を行うなど、市民サービスの一層の向上を推進します。</p> | <p>「人事評価制度」については、一次評価者に対する目標管理および評価スキルの実践的な研修を行い、より効果的な人材育成、組織力強化に努めました。また、制度の見直しについては、絶対評価の検討など、より納得性の高い制度に向けた改正作業を進めています。</p> <p>「職員研修」および「職場の環境づくり」については、平成24年度職員研修計画に基づき、職場研修指導員を中心とした新人職員指導や業務改善指導、業務知識・実務能力向上研修など研修の質・量を充実させました。</p> <p>また、倫理・サービス研修の実施、接遇マナー指導員による職員指導など、親切で規律のある市役所づくりと市民サービスの向上に努めました。</p> | <p>◆ 人事評価制度の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職務階層と評価基準の関係、評価項目数、評価者ライン等を9月末までに見直し <p>◆ 職場研修(OJT)の充実・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場研修指導者研修の実施および指導計画に基づくOJT指導の実践(各課が年間を通じて実施) ・接遇マナー指導員研修の実施および指導計画に基づく接遇指導の実践(各課が年間を通じて実施) <p>◆ 職員の健康管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・産業医による職場点検と所属長面談等の実施 ・衛生委員会の開催 <p>・1人あたりの超過勤務時間の縮減(過去3年平均に対して5%削減)</p> <p>・生活習慣病等(喫煙含む)対策 特定保健指導実施率</p> | <p>9月末までに</p> <p>1回</p> <p>1回</p> <p>8回</p> <p>3回</p> <p>-5%</p> <p>80%</p> | <p>事務レベルの改定骨子を作成済</p> <p>1回</p> <p>1回</p> <p>4回</p> <p>1回</p> <p>±0%</p> <p>未実施</p> | <p>◆ 評価基準、評価結果の処遇反映等についてさらに検討・精査し、平成25年度からの新たな運用開始に向けて準備を進めます。</p> <p>◆ 職場研修指導員を中心とした「市民から信頼される職員」を目指した職場研修その他の各種研修を引き続き実施します。</p> <p>◆ 職場点検や疲労蓄積度自己診断の取り組みを継続するとともに、時差出勤の活用、業務の効率化による残業時間の縮減に努め、良好な職場環境づくりと総合的な健康づくりを推進します。</p> <p>◆ 下半期に実施します</p> | <p>・職場研修指導員研修(分けて実施)</p> <p>4月23日 19名</p> <p>4月27日 27名</p> <p>・接遇マナー指導員研修</p> <p>4月16日 30名</p> <p>・産業医職場点検</p> <p>5月、6月、8月、9月</p> <p>・衛生委員会</p> <p>1回目 4月24日</p> <p>今後10月と2月に開催予定</p> <p>・超過勤務時間</p> <p>4月～8月 1人当たり51時間(過去3年平均並み)</p> <p>・特定保健指導</p> |
| <p>■ 市が保有する情報や資料の共有化</p> <p>市民が鯖江市に愛着と誇りを持ち、主体となってさらに魅力あふれるまちづくりに取り組めるよう、広報さばえを充実するとともにケーブルテレビやFM放送などのメディアを活用したり、市が保有する情報や資料をホームページや携帯電話などを活用し、よりわかりやすく公開することにより、市民との情報の共有化や一体感の醸成を図ります。</p> | <p>「広報さばえ」については、表紙の写真に変化を持たせたり、掲載内容をより具体的にわかりやすくしました。「ケーブルテレビ」については、市民に身近なイベントを中心に放送しました。</p> <p>「FM放送」については、イベントに関係する市民を取材し、事前に放送しました。ホームページを見ただけのためにTwitterやfacebookでイベント等を発信し、YoutubeやUstreamでの映像も掲載しました。</p> <p>「さばえブランド大使」については、鯖江にいられた学生の皆さんを中心に大使に委嘱しました。</p> | <p>◆ 市政情報の視聴率等の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報さばえ ・ケーブルテレビ ・FM放送 ・ホームページ総アクセス数 ・さばえブランド大使認定者数 | <p>85%</p> <p>35%</p> <p>15%</p> <p>6,500回/日</p> <p>300人</p> | <p>未実施</p> <p>未実施</p> <p>未実施</p> <p>4月～9月平均 6,697回/日</p> <p>220人</p> | <p>広報さばえについては、表紙にタイムリーな写真を掲載して関心を引くようにし、内容については市民に少しでも興味を持っていただけるようわかりやすくしていきます。ケーブルテレビおよびFM放送については、市民により身近な情報を届けるよう心掛けます。</p> <p>広報さばえ、ケーブルテレビ、FM放送の視聴率等について、平成24年12月までにアンケートを実施します。</p> <p>YoutubeやUstreamでの映像情報の提供を継続して行います。</p> <p>鯖江ブランド大使については、8月に発足したばかりなので、今後もPRに努めます。</p> | |
| <p>■ 市役所窓口における接遇の向上</p> <p>来訪者に対する明るい笑顔と積極的なあいさつと声かけを行い、親近感と安心感を醸成するような市役所窓口を心掛けます。また、来庁された方へ職員対応アンケートを実施し、市民のご意見やご要望を把握し、市民の目線に立った窓口対応に努めます。</p> | <p>来訪者に対しては、常に積極的で明るいあいさつを心掛け、市民が安心して利用できる窓口づくりに努めました。さらに、積極的に声掛けを行い、申請書等の書き方助言や、担当課を案内することで親切丁寧なサービスに努め、軽微な問合せや申請書等は総合案内で受けられるようワンストップサービスを実行するため柔軟な対応を心掛けた。</p> | <p>◆ 来訪者アンケート</p> <p>◆ 来訪者満足度</p> | <p>12回</p> <p>600人</p> <p>85%</p> | <p>6回</p> <p>300人</p> <p>84%</p> | <p>市民窓口課全体を対象にアンケートを実施し、申請者の目的に沿った接遇を心掛け、市民満足度の向上に努めます。また、各課との連携、調整を密にし、来訪者一人ひとりに適した対応を行い、ワンストップサービスの向上を図ります。</p> | |

| 重点的に取り組む項目 | 重点項目の取組状況 | 具体的な目標 | | | 今後の取組方針 | 備考・その他 |
|---|--|---|-------------------------------|--|---|---------------|
| | | 数値目標 | 目標値 | 9月末現在 達成状況 | | |
| ■ 消費者相談の機能強化 多種多様な消費者トラブルに対応できるよう、研修およびセミナーに積極的に参加し、消費生活相談員のスキル向上を図ります。消費者被害の未然防止のため、市民が多く集まる誠市やさんしまつりなど各種イベント会場において啓発活動に取り組み、消費者意識の普及・向上に努めます。 | 相談員対象の研修会に積極的に参加し、消費生活相談員の資質向上を図りました。また、高齢者だけではなく若い世代の被害も増加していることから、市民の多く集まるイベント等での啓発活動に取り組みました。さらに、各団体、町内会等から依頼のあった出前講座にも対応し、消費者教育にも努めました。 | ◆ 消費者生活相談員研修参加 ◆ 消費者被害防止啓発 | 30回 12回 | 13回 5回 | 消費生活相談員の資質向上のため、県消費者センター開催の事例研究会や、強化研修会に積極的に参加します。11月と2月には広報さばえで消費相談特集を掲載するほか、成人式、ショッピングセンター等で消費者被害防止啓発活動を行い、より広範囲で細部にわたった啓発を行い、市民の安全安心の確保に努めます。 | |
| ■ 市民役のまちづくりの推進 市民役条例推進委員会や地域の自治組織等と連携しながら、地域住民の自治力の向上および市政への多様な市民参画手法の拡充を図ります。 | 市民役条例推進委員会の3部会の活動を通じ、これまで以上に幅広い市民の参画を得られるような施策を実施しています。 ①地域自治部会(地域のまちづくりに特化した人材を養成する連続講座「市民まちづくり応援団養成講座」の実施) ②市民参画部会(3年目となる提案型市民役事業化制度の改善と拡充) ③さばえブランド部会(事前ミーティング型市民役事業化制度による市民によるさばえブランドづくりへの参画強化) | ◆ 市民まちづくり応援団養成講座の開催 ◆ 提案型市民役事業化制度への市民提案数 ◆ 事前ミーティング型市民役事業による検討事業数 | 10回 300人 35件 5件 | 3回 111人 募集中 3件 | ◆ 公募および推薦により51名の受講者がありました。年度内に12回以上の講座、研修、交流会を予定しています。 ◆ 11月中旬までに提案募集を完了し、審査委員会に諮り市民役事業化を推進します。 ◆ 3件のほかに、庁内各課から2件の事前ミーティングの申し込みがありました。今後も、市民役条例推進委員会の協力のもと、市民参画を進めます。 | 9月10日より提案募集開始 |
| ■ 男女共同参画社会の実現 女性の社会参加や男性の家事・育児参加意識の改革、ワーク・ライフ・バランスを市民とともに推進します。また、市の審議会等への女性の参画率の向上を図ります。 | 男女参画推進事業を、提案型市民役事業委託者と協働して展開しました。また、女性の参画率が低い審議会等に対して促進を図るよう関係課に促すとともに、関係者等に学習会の開催について依頼を行いました。 | ◆ 市の審議会等への女性の参画率 ◆ 男女共同参画に関する地域・町内・職域団体学習会(ワーク・ライフ・バランスを含む)の実施 ◆ 父親参加型事業の参加人数 | 33.5% 10回 500人 100人 | 28.6% 1回 38人 未実施 | ◆ 市の審議会等への女性の参画率向上を目指して関係各課に依頼します。また、女性人材リスト登録者の増加を図り活用されるようにします。 ◆ 学習会開催依頼を行い男女共同参画の啓発を行います。 ◆ 11月11日(日)に開催予定です。 | |
| ■ 交通安全の推進 子どもやお年寄りを交通事故から守るため、薄暮時パトロールや交通教室の充実に努め、交通安全への活動を積極的に推進します。 | 交通指導員の定員確保のために指導員の少ない地区に依頼、勧誘に努めました。 交通安全教室については、幼・保育園、小学校、老人クラブ等での開催を依頼し、計画的に行っています。 高齢者の教室等で自主返納を呼びかけました。 | ◆ 交通指導員会の充足 ◆ 交通安全教室の開催 ◆ 高齢者の免許証自主返納 | 90% 160回 13,000人 75人 | 85% (34/40) 65回 8,007人 41人 | ◆ 定員確保のために指導員の少ない地区に依頼、勧誘を努めます。 ◆ 幼・保育園、小学校、老人クラブ等で交通安全教室を開催します。 ◆ 高齢者の教室等で自主返納を呼びかけます。 | |
| ■ 自主防災組織の育成・強化 防災の要である「自助」「共助」を推進するため、防災リーダー養成講座や出前講座、自主訓練により、自主防災組織を育成強化します。 | 防災リーダー養成講座(前期 5月13日～6月24日、後期 9月2日～10月14日)を開催し、防災リーダー養成を行いました。出前講座により地域の要望や防災関係基地職員などに研修を行いました。また、自主防災組織の訓練指導を行いました。 | ◆ 自主防災研修会 ◆ 防災リーダー養成講座等 ◆ 出前講座、「災害時サポートガイドブック」を使用した研修会 ◆ 町内自主訓練 | 参加者数 養成数 70回 15町内 | 200人 40人 54回 18町内 | ◆ 1月～2月に自主防災組織の関係者を集めて、研修会を行います。 ◆ 防災リーダー養成講座(後期)を引き続き開催し、自主防災組織の防災リーダーの養成を行います。 ◆ 今後も引き続き指導を行います。 | |

