

政策シート 政策名 03 職員の育成
予算費目名 01 人事管理費

1 基本情報

(1) 総合計画体系

分野 07 地方自治・都市経営

理想の姿 (30年後)	◆協働による持続可能な都市経営を推進し、全国をリードする自立した基礎自治体になっている。
政策の柱 (10年後)	◆協働に関わる多様な主体が連携し、協働による質の高い市民サービスが提供されている。 ◆公共インフラの整備・維持・管理に民間活力の導入が進んでいる。

基本政策 03 人的・制度的運用の推進による都市経営の基盤づくり

(2) 政策の概要(当年度(2023年度)実施内容)

人材育成基本方針に基づき、職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成する。

(3) 関連するSDGsのゴール

⑯平和									
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 政策コストの状況(千円)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
予算	68,433	63,550	69,500	64,179	89,070	
決算	60,721	52,999	59,835	54,592		
人件費(報酬等)(A)	100	200	190	50	200	
人件費(人工分)(B)	55,400	48,400	48,400	55,400	55,400	
年間経費(予算又は決算+A+B)	116,221	101,599	118,090	110,042	144,670	

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
「市民への約束」評価アンケート 「満足」「やや満足」と回答した割合	%	目標	-	90	90	90	90	90
		実績	-	98	98	98		
研修受講者アンケート 満足度平均点 (5点満点)	点	目標	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
		実績	4.27	4.28	4.32	4.28		
職場復帰支援プログラム職場アンケート 有用 性平均点(4点満点)	点	目標	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
		実績	3.89	3.91	3.83	3.67		

4 前年度(2022年度)政策評価

(1) 前年度(2022年度)実施内容

人材育成基本方針に基づき、職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成した。

(2) 政策評価(政策の進捗及び課題)

<進捗> 遅れている

各政策指標の実績は、一部で目標値を達成した。その他は、目標値には満たないものの一定の成果は得ている。①「市民への約束」評価アンケートについては、目標値を達成した。引き続き、市民サービスの向上に組織全体で取り組んでいく。②研修受講者アンケートについては、目標値より0.22点低い結果となった。受講職員にとって実務に役立つ研修となるよう社会情勢の変化等にも気を配り、改善していく。③職場復帰支援プログラム職場アンケートについては、目標値より0.23点低い結果となった。引き続き、職場の意見を踏まえながら、プログラムの取り組みを行っていく。

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	総合戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工			報酬 (千円)	
							正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)		会計年度 (人事課)
1	人材開発推進事業	-	○		144,670	89,070	7.0	1.0		1.0	200
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
計					144,670	89,070	7.0	1.0		1.0	200

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 会計年度任用職員(人事課予算)2,800

事業シート (事業名) 01 人材開発推進事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

職員一人ひとりが全体の奉仕者であることを自覚し、行政を取り巻く環境の急速な変化と多様化・高度化する市民ニーズに的確に対応できる人材を育成する。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
1957	—	一般会計	自治事務(法令義務)	地方公務員法第39条

(3) 事業の位置付け

主要事業	○	※「総合戦略」該当事業及び政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。							
総合戦略	—	(施策)							

(4) 関連するSDGsのゴール

									⑩平和
事業とゴールの関連性	説明責任を果たし、透明性の高い組織を実現するため、その担い手となる職員の人材育成に取り組む。								

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	68,433	63,550	69,500	64,179	89,070	
	決算	60,721	52,999	59,835	54,592		
	国・県支出						
	市債						
	その他			2,032	3,550	2,688	
	一般財源	60,721	52,999	57,803	51,042	86,382	
	一般会計繰入金						
	人件費(報酬等)(A)	100	200	190	50	200	
	人件費(人工分)(B)	55,400	48,400	48,400	55,400	55,400	
人工	正規	7.0	6.0	6.0	7.0	7.0	
	再任用(31h)	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	
年間経費(予算又は決算+A+B)		116,221	101,599	118,090	110,042	144,670	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
「市民への約束」評価アンケート 「満足」「やや満足」と回答した割合	-	目標	-	90%	90%	90%	90%	90%
		実績	-	98%	98%	98%		
研修受講者アンケート 満足度平均点 (5点満点)	-	目標	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
		実績	4.27	4.28	4.32	4.28		
職場復帰支援プログラム職場アンケート 有 用性平均点(4点満点)	-	目標	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
		実績	3.89	3.91	3.83	3.67		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

講義のWeb配信や研修会場の分散化などにより、密集を回避したうえで、参加者の体調確認やマスク着用などコロナ感染症対策を徹底して、必要な研修を実施した。

- ① 接遇能力の向上
 - ・各職場の接遇向上を図るための接遇研修やクレーム対応研修などを実施
- ② 民間に学ぶ職員の資質の向上
 - ・民間企業の効率的運営やコスト意識、顧客に対するサービス意識を習得するための各種研修を実施
- ③ 政策形成能力の向上
 - ・戦略的な政策立案や地域の課題解決に対応するための各種研修を実施
- ④ デジタルファースト推進のための能力向上
 - ・自治体運営のデジタルファースト推進のための各種研修を実施
- ⑤ 職場復帰支援プログラム受講者の職場復帰率の向上及び再休職の予防
 - ・職場復帰支援プログラムの受講とともに所属職場との連携や復帰後のフォロー面談等を実施



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

【指標の達成度及び課題】

- ① 「市民への約束」評価アンケート 「満足」・「やや満足」と回答した割合98%(達成度100%)
目標値を達成している。なお、改善すべき指摘のある回答もあることから、当該結果を踏まえ、改善を主眼とした接遇研修などを実施していく。
- ② 研修受講者アンケート 満足度平均点4.28点(達成度 95%)
目標値4.5点より低い結果となった。外部講師の選定を含め研修内容のブラッシュアップを図っていく。
- ③ 職場復帰支援プログラム職場アンケート 有用性平均点3.67点(達成度 94%)
目標値3.9点より低い結果となった。引き続き、職場の意見を踏まえながら、プログラムの取り組みを行っていく。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

- ・令和5年5月8日から、コロナ感染症が5類感染症に位置づけられることを踏まえ、研修実施において、従前の対策(サテライト中継や3密回避など)を適宜見直しつつ、継続的な人材育成施策を実施する必要がある。



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

3密回避及び研修参加のための移動時間の削減のため、一部の研修について、講座のサテライト中継や動画提供を行った。また、「市民への約束」評価月間アンケートでは、withコロナ時代のデジタルファーストの観点から、市民の皆さまが来所しなくても済むよう、紙での回答だけでなくWeb回答を継続した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

浜松市職員人材育成基本方針に基づき、今後も引き続き、社会情勢や研修受講者アンケートを反映しながら研修内容を改善していく。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

令和5年5月8日から、コロナ感染症が5類感染症に位置づけられることを踏まえ、従前の対策(サテライト中継や3密回避など)を適宜見直しつつ、必要な研修を実施する。

- ① 接遇能力の向上
 - ・各職場の接遇向上を図るための接遇研修やクレーム対応研修などを実施
- ② 民間に学ぶ職員の資質の向上
 - ・民間企業の効率的運営やコスト意識、顧客に対するサービス意識を習得するための各種研修を実施
- ③ 政策形成能力の向上
 - ・戦略的な政策立案や地域の課題解決に対応するための各種研修を実施
- ④ デジタルファーストの推進のための能力向上
 - ・自治体運営のデジタルファースト推進のための各種研修、DXに関するeラーニング受講支援を実施
- ⑤ 職場復帰支援プログラム受講者の職場復帰率の向上及び再休職の予防
 - ・職場復帰支援プログラムの受講とともに所属職場との連携や復帰後のフォロー面談等を実施