

北区 区域まちづくり事業 効果検証シート

事業名称					実施主体		
北区職員対応力向上事業					北区役所企画総務課		
事業目的		事業内容		活動指標	R4	R5	R6
住民に最も身近な行政機関である区役所職員の対応力を向上させ、きめ細かく丁寧な区民対応につなげる。また、各職員が区民に寄り添い、そのニーズを的確にくみ取った対応を行うことで、信頼される区役所をめざす。		日常業務において区民対応を行うことの多い職員を対象として、集合型研修を実施する。併せて、区役所の全職員を対象としたハラスメント防止に関するe-learning研修を実施することで区役所全体の対応力の底上げを図る。		各研修への参加者数		46人	241人
①妥当性		②協働の視点		③インパクト		④効率性	
○	区役所職員の対応力向上を図る事業であり、区役所で実施することが適切である。	-	区役所職員の対応力向上を図る事業であり、区民協働になじむものではない。	○	過去の事例を参考にした具体的なケースワークや職員が区民対応で日々直面している内容を研修で取り上げることで、すぐに実践・活用できるようにし、研修効果の最大化を図った。	○	特にe-learning研修は、必要に応じて何度も受講し内容の確認が可能であり、効率性が高いといえる。
⑤自立発展性		総合評価					
-	区役所職員の対応力向上を図る事業であり、区役所で実施することが適切である。	○	区民対応を行うことが多い職員を対象とした集合型研修と区役所の全職員を対象としたe-learning研修をハイブリッド開催することで、区役所全体の区民対応力の向上を図ることができた。				
今後の方向性(課題、改善提案等)							
拡充 継続 見直し 廃止		今後も区役所職員の対応力向上の取り組みを継続する。					