

1 基本情報

事業名称	北区役所職員研修事業				
事業目的	住民に最も身近な行政機関である区役所職員の傾聴力・対応力を向上させ、きめ細かく丁寧かつ公平公正な区民対応につなげる。				
事業概要	北区役所職員を対象に下記の研修を行う。 (1) 傾聴力・対応力向上研修 職員が自身の役割を認識した上で、区民に寄り添い、真に訴えたいことや思いをくみ取り、区民に信頼される区役所職員になるよう即応性・柔軟性を身につけ、対応力の向上を図る。 (2) スキルアップ研修 より高度なスキルを要する場面においても冷静かつ誠意をもって組織が一丸となって対応するためのポイントを学ぶ。				
実施主体	北区役所	実施場所	北区役所	実施時期	令和7年8月～令和8年3月

2 設定指標

活動指標	研修参加者数 (R6はオンライン研修を含む参加者数を目標値に設定。R7は集合研修のみ実施のため各研修の定員を目標数に設定。)		R4	R5	R6	R7
		目標	-	-	200人	80人
		実績	-	-	241人	81人
成果指標	「職員の態度や姿勢、言葉づかいに満足している」来庁者の割合 (CSアンケート)		R4	R5	R6	R7
		目標	-	-	100%	100%
		実績	-	-	94.0%	93.7%

3 事業評価

決算額 528,000 円

①妥当性	○	②費用対効果	○	⑤総合評価	○	評価基準
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。		実際に起こった事例を参考に作成した本研修のテキストを使用し、ロールプレイを中心とした実践的な内容としており、費用対効果は高い。		住民に最も身近な行政機関である区役所の職員には、本庁勤務の職員以上に傾聴力・対応力が求められる。研修により、経験の少ない職員と一定の経験をしている職員とが交流し、共に学び、日頃の対応を振り返り高め合うことができた。	◎：非常に高い水準で達成 ○：十分な水準で達成 △：達成度が限定的 ×：達成されていない -：評価対象外	
③庁内・公民等連携	○	④区の計画への寄与度	◎			
市全体において職員研修を実施している人事課の研修体系を踏まえ、特に区役所職員に求められる知識やスキルに特化した研修を実施している。		区民に信頼される区役所及び区役所職員であることは「北区みんなのまちビジョン」で示す区民協働での地域共創を進めるうえで必要不可欠であり、区の計画への寄与度は高い。				

4 課題と対応方針及び今後の方向性

課題	区役所職員の傾聴力・対応力をさらに向上させるためには継続して同様の研修を実施する必要がある。	今後の方向性	単年度事業
対応方針	人事課が示す全庁向けの研修体系を踏まえ、次年度以降の実施内容等を検討する。		