

## - 1 職員研修事業

---

### 【議事内容】

< 所管課からの説明 >

< 主な質疑 >

( 山谷委員 )

コスト面で、委託料が平成 22 年度に増加している理由について。

研修内容に応じた効果測定の内容について。

効果測定をして予算を組んでいるのか。

包括外部委託の検討について。

( 所管課 )

資料の記載上、予算ベースでの記載と決算ベースでの記載の違いもあるが、職場研修支援事業において、外部の講師派遣に係る予算を一定枠として確保していることが要因。

研修内容が役に立つかどうかといった測定方法だけでなく、知識を与える研修については、理解度テストといった効果測定も行っている。

職員に求められる能力や職場のニーズに基づき予算要求をしており、効果測定とは連動していない。

包括外部委託は研究段階であり、今後、費用対効果等を見ながら考えていく。

( 山谷委員 )

研修の柱が 3 つあるが、金額が一番高いのは。

( 所管課 )

決算で見るとセンター研修が一番高く、次に職場研修支援で、自己啓発支援が最も低い。

( 西村委員 )

目標指標のうち、受講者数の目標が平成 20 年度と平成 21 年度でかなり異なる要因は何か。

包括外部委託は丸投げによる弊害もある。職員が人材開発の研究を行うことも仕事ではないか。

現在、一部民間委託となっている。どこへどういう委託をするのか。

自己啓発支援については予算額に比べて決算額が少なくもったいない。実態を説明してほしい。

( 所管課 )

平成 21 年度の目標数値が低いのは、市長選等様々な事情により講演会等の実施回数を調整したことによる。

包括外部委託は内部でも議論している。他団体における実施状況を参考にしながら、効率・効果・コスト面等を踏まえて検討していきたい。

一部民間委託については、民間研修業者へファシリテーション研修、目標管理研修、マネジメント研修等の企画・実施を委託している。

自己啓発支援で利用者の少ない原因がメニューにあるのか PR 不足にあるのか等把握し、その対策を考えなければならない。

( 山口委員 )

研修は当然必要。どのような内容にするかが問題。

職場研修の内容がよく分からない。どんな形で実施されているのか、人材開発課がどのように集約し講師派遣をしているのか。

効果測定の方法については、きちんとした判定を行うためにするのであれば、抽出調査でもいいのでもっと詳細なアンケート調査をすべき。

資料の数値では、職員の中に一年に一度もセンター研修を受けていない人もいる。

( 所管課 )

職場の業務に特化した専門的な知識を習得するものは、各部署で実施している。

人材開発課で職場研修支援として、接遇やタイムマネジメント、コーチング等、どこの職場でも必要とされる能力の習得に係る研修の実施をサポートするための予算を確保している。

効果測定については、現状の方法だけでは不十分だと考えている。ランダムに意見を聞くなど考えていきたい。

現在、階層別研修を中心に実施しているが、受講者数については多くの職員が参加できるよう機会をつくっていきたい。

( 山口委員 )

税に関して大学の先生や税理士に来てもらうための予算は、従来どこから出ていたのか。

( 所管課 )

所管する部局で執行している。各部局では新たに異動して来た職員に対し内部で研修を実施したりしている。

人材開発課では、どの職場でも共通するような能力の習得で外部講師の派遣を要するも

のについて職場研修のサポート経費として予算化している。

(山口委員)

一括して実施するように見直したといっても、いきなり 1,500 万円というのは多いのではないか。

(所管課)

外部講師を招くことでより広い知識を得られると考えている。

(今瀬委員)

職員能力開発センターの体制はどうなっているか。

センターの借上げについては、どこから借りているのか。

受講者 1 人あたり 2 万円という研修コストは高い印象を受ける。

講師が職員のものとはそれ以外のもので比率はどうなっているか。

(所管課)

職員能力開発センターの運営は人材開発課が行っており、別にセンターとして職員がいるのではない。

センターについては、堺市総合福祉会館を借り上げている。

講師の比率について実施時間で見れば 14%が職員で、86%が外部講師。

(今瀬委員)

人材開発課職員自身のスキルアップ、異動に伴う引継ぎはどうしているのか。

(所管課)

研修業務に係る外部研修もあり派遣したりしている。

引き継ぎについては前任者から行っていることに加え、全員が一斉に代わるということはないので、残った職員がノウハウを共有しており、業務の中で伝達し対応している。

(富森委員)

効率指標のところでは単価が上がっているということは、効率性が低下している。達成度評価は、現状維持ではなく低下とすべきではないか。

(所管課)

効率指標では総事業費を用いているが、総事業費には実施回数や受講者数につながらないその他の経費も含まれているためそのように見えるが、センター研修に限ってみれば

あまり変動していない。

( 富森委員 )

政令市になったこともあり研修はこれまで以上に行う必要があることは理解するが、職員数が削減される中で研修費用が増加しているのもう少しコスト意識を持つべき。

( 司会 )

めざすべき職員像に資する研修は具体的にどれか。その効果測定として市民アンケートは実施しているか。

( 所管課 )

市民の視点で市民から信頼されるという点ではコンプライアンス研修や新規採用職員研修で公務員意識を高める研修を行っている。市民アンケートは実施していないが、市民と接する職員に対する評価としては「市民の声」で良かったというご意見もいただいているが厳しいご意見もいただいている。

( 今瀬委員 )

市民ニーズの把握や職員の意識改革の要素が大きい研修はどれか。

( 所管課 )

トップセミナーや意識改革セミナー、職場研修支援のさわやかサービス推進事業など。

( 今瀬委員 )

市民ニーズをどのように把握して、どのように研修に生かしているか。

( 所管課 )

窓口に来られる方がどのように市役所を見ておられるかということは、職員の対応に係ることなので、さわやかサービス推進事業での接遇に力を入れている。また、法令遵守の知識の涵養により正しいことを伝え信頼の確保につながるようにしている。研修内容に対する市民ニーズの把握はしていないが、窓口でのアンケート調査は区役所ごとに実施している。

( 今瀬委員 )

成果指標は 100 点に近いが、市民のニーズを把握した研修ができているか、職員自身が向上心を持って市民の声を把握しようという意識が必要で、研修が単なるスキルアップにならないようにというのが市民の期待ではないか。

( 所管課 )

市民の方が市役所に何を期待しているのかをよく把握し、クレームがなくなるよう精力的に職員一人ひとりの意識改革・スキルアップを進めていきたい。

( 今瀬委員 )

職員一人ひとりの動機付けになるように、現場に出て、市民の方に向き合うような研修の機会を作ってほしい。

< 評価 >