

措置状況報告一覧表【H27行政監査】

市民課

<記載要領>

講じた措置の内容が完了していない場合は完了予定の時期を記入してください。(記載例:平成〇〇年〇月予定)
 完了した場合は完了した時期を記入し、「平成〇〇年〇月完了」としてください。
 変更部分は**朱書**で表示してください。(上書きして構いません。)

該当する部署	指摘事項等	指摘の事実	意見・要望事項等	講じた措置	完了時期
市民課市民年金係	職場研修の実施について	職場研修を実施していなかった。 (H24～H26) ※フィードバック研修未実施	未実施は所属長のマネジメントの欠落とも言える。各所属長と職場研修推進員、人権学習・接遇改善推進員が協力して、職場の実情に応じた研修計画を立て、職場研修を積極的に推進するよう要望する。	職場研修推進員、人権・接遇推進員の協力のもと、市民課の研修計画のとおり、クレーム対応研修及び人権学習研修を実施した。また、係内では、事例に基づくクレーム対応に関する学習会を実施した。 なお、フィードバック研修については、係内において専門研修を実施した。	平成28年3月
市民課保険係	職場研修の実施について	職場研修を実施していなかった。 (H24～H26) ※フィードバック研修未実施	未実施は所属長のマネジメントの欠落とも言える。各所属長と職場研修推進員、人権学習・接遇改善推進員が協力して、職場の実情に応じた研修計画を立て、職場研修を積極的に推進するよう要望する。	市民課の研修計画のとおり、クレーム対応研修及び人権学習研修を実施した。 なお、フィードバック研修については、係内において専門研修を実施した。	平成28年3月
	専門研修の実施について	平成26年度に専門研修を全く実施していなかった。	専門研修が皆無の状況で業務の専門性の向上性が図られているのか疑問。今一度業務の専門性について十分検証し、専門研修の積極的活用を図りたい。	経験・修得度・費用対効果を考慮し、県等が開催する事務研修会に参加しており、今後も同様に実施する。	平成28年2月
	専門研修の費用対効果について	専門研修の費用対効果について考えて参加決定していなかった。	費用対効果の検証は所属長のマネジメントにおいて当然実施されるべきもの。	今年度については、専門研修の費用対効果の検証は行っており、今後も同様に行っていくこととした。	平成28年2月

該当する部署	指摘事項等	指摘の事実	意見・要望事項等	講じた措置	完了時期
市民課市民相談係	職場研修の実施について	職場研修を実施していなかった。 (H24～H26) ※フィードバック研修未実施	未実施は所属長のマネジメントの欠落とも言える。各所属長と職場研修推進員、人権学習・接遇改善推進員が協力して、職場の実情に応じた研修計画を立て、職場研修を積極的に推進するよう要望する。	職場研修推進員、人権・接遇推進員の協力のもと、市民課の研修計画のとおり、クレーム対応研修及び人権学習研修を実施した。また、係内では、事例に基づくクレーム対応に関する学習会を実施した。 なお、フィードバック研修については、係内において専門研修を実施した。	平成28年3月