

《能力評価の評価指標》

評価項目	指標 内容・程度	点数				概要		
		係員	係長		管理職			
			(1) 部下あり	(2) 部下なし	(1) 部下あり		(2) 部下なし	
職務の遂行に求められる知識、技能等								
業務知識	業務の遂行に必要な知識の習熟度							
	①	・業務の遂行に必要な知識を有しており、それを活用して業務を正確・円滑に処理している。 (下記のいずれにも該当しない場合)	10	10	14	8	14	・業務処理上の通常のチームワークや上司からの指示等の援助は、通常必要とされるサポートとして当然であり、こうしたサポートを受けることは問題がないので、①に該当します。 ★業務の遂行に必要な知識・技能の程度の判断にあたっては、被評価者の職位等を十分に考慮する必要があります。
	②	・他からのサポートがないと軽微なミスを繰り返したり業務が円滑に進捗しないなど、業務遂行に軽度の支障を来している事実がある。 (業務を独力で正確又は円滑に遂行できない度が軽い)	8	8	10	6	10	【②の例】 ・通常1人で処理可能な書類のチェック作業に関し、当該業務に関する知識不足のため、作業に細かなミスが度々見受けられる。(係員・係長) ・所管部署の業務に関する知識が不足しているため、自ら判断を下せないことがあったり、間違った判断をしていることがある。(管理職) ⇒業務遂行に軽度の支障を来しているといえます。
③	・他からのサポートがないと修復困難なミスを繰り返したり業務がほとんど進捗しない、又は他からのサポートがあっても軽微なミスを繰り返したり業務が円滑に進捗しないなど、業務遂行に支障を来している事実がある。 (業務を独力で正確又は円滑に遂行できない度が重い) ・③については、通算1年以上の業務従事経験を要件とする。(係員のみ)	4	4	4	2	4	【③の例】 ・②の例で、他の職員のサポートがないとチェック作業に大きなミスが度々見受けられる。(係員・係長) ・②の例で、他の職員のサポートがあってもチェック作業において、小さなミスが度々見受けられる。(係員・係長) ・②の例で、他の職員のサポートを受けても、自ら判断を下せないことがあったり、間違った判断をしたりすることがある。(管理職) ⇒業務遂行に重大な支障を来しているといえます。	
知識	業務の遂行に必要なIT技能の習熟度							
	①	・業務の遂行に必要なIT技能を有しており、それを活用し、情報セキュリティを確保しながら業務を正確・円滑に処理している。 (下記に該当しない場合)	2	2	2	2	2	・業務上、OAソフトや業務システムを使用する必要があることを要件とします。したがって、OAソフト等を独力で使用できない職員であっても、業務で利用する機会がない場合は①に該当します。
	②	・OAソフトウェア(ワード、エクセル、電子メール、ブラウザ)及び業務システム(電子決裁、旅費管理システム、職員情報システム、文書管理システム、総合財務会計システム、その他必要となる業務システム)の基礎的な操作・知識について、他の職員に依存し、業務遂行に支障を来している事実がある。 ・川崎市情報セキュリティ基準第7章に反した結果、情報セキュリティの確保に支障を来している事実がある。	0	0	0	0	0	・ITに関しては、ある程度操作に習熟した職員が周囲の講師的な役割となることが通常であり、そうした職員のフォローを受けながら操作できるならば、②に該当しません。 ただし、同じ操作に関して何度も繰り返しフォローを必要とする場合には、他の職員に依存している状態として②に該当します。 ・本来当該職員がパソコン等のIT機器を利用して作成するはずの文書等を他の職員に作成させている場合には、他の職員に依存しているものとして②に該当します。 【②の例】 ・ワードで文書が作成できないので、他の職員に文書作成を任せている。 ・業務中にパソコンの画面を表示したまま離席したため、部外の者に個人情報を見られてしまった。
資格・免許等	知識、技能の裏付けとなる資格・免許、研修							
	①	・業務に必要な資格・免許を有している。	2	2	2	-	-	★資格・免許等については、その能力等の発揮又は研修受講の効果等が確認できた場合に加点するものです。 資格・免許を有しているだけでは加点になりません。
	②	※以下のいずれかに該当する場合 ・業務に関連する資格・免許を有している。 ・業務に関連する研修を履修している。	1	1	1	-	-	
③	・上記のいずれにも該当しない場合	0	0	0	-	-		

《能力評価の評価指標》

評価項目	指標 内容・程度	点数				概要		
		係員	係長		管理職			
			(1) 部下あり	(2) 部下なし	(1) 部下あり		(2) 部下なし	
組織や業務を適正に管理する能力								
管理能力	組織目標の達成に向けて、部下の育成にも配慮しながら、組織を適正にマネジメントする能力の内容と程度							
	①	・通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務など、安定的な組織運営を阻害するような大きな環境変化に直面しても、目標の提示、業務分担、指示・指導を適正に行い、状況に合わせて適時適切な調整を行うなど、効果的なマネジメントにより組織の目標を着実に達成した事実がある。	-	10	-	12	-	・具体的に、通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務などに直面した事実があり、かつ効果的なマネジメントによって組織として業務を成し遂げた事実がある場合にのみ①で評価します。 (ただし、③又は④に該当する事実がある場合は③又は④で評価します。) ・業務繁忙期に主担当の職員が長期にわたって欠けたような場合は、安定的な組織運営を阻害するような大きな環境変化といえます。 ★「通常の範囲を大きく超える」、「効果的なマネジメント」等の判断にあたっては、被評価者の職位等を十分に考慮する必要があります。
	②	・組織目標の達成に向けて、部下の育成にも配慮しながら、目標の提示、業務分担、指示・指導等を適正に行い、状況に合わせて適時適切な調整を行うなど、組織を適正にマネジメントしている。 (上記又は下記のいずれにも該当しない場合)	-	8	-	10	-	・①、③、④に該当しない場合 ★組織マネジメントは、②が標準です。
	③	・部下の育成に配慮していない、目標の提示、業務分担、指示・指導を適正に行っていない、状況に合わせて適時適切な調整を行っていないなど、組織を適正にマネジメントしていないと判断できる事実が複数回ある。	-	6	-	8	-	・部下の人事評価に関し、目標設定の指導や面談が不十分であったり、客観的な事実に基づかない評価をしているような場合は、組織を適正にマネジメントしていないといえます。 ・複数の部下を持つ場合に、正当な理由がないにもかかわらず一部の部下の業務量が多すぎたり、少なすぎたりする事実があれば、組織を適正にマネジメントしていないといえます。
	④	・部下の育成に配慮していない、目標の提示、業務分担、指示・指導を適正に行っていない、状況に合わせて適時適切な調整を行っていないなど、組織を適正にマネジメントしていないと判断できる事実が度々ある。	-	2	-	4	-	・人材育成基本計画等に基づく人材育成・能力開発の取組を適正に実施していない事実や、部下に対する必要な指導・助言を行っていない事実、部下が職員研修所の階層別研修を修了できなかった事実等があれば、部下の育成に配慮した適正なマネジメントを行っていないといえます。
トラブル対応	常に危機管理意識を持って行動し、業務遂行の過程で発生する様々なトラブル等に迅速かつ的確に対応する能力の内容と程度							
	①	・常に危機管理意識を持って行動し、業務遂行の過程で発生する様々なトラブル等に備えている。 ・トラブル等が発生した際に、事実の正確な把握、迅速な報告、再発防止策の策定等の適切な対応をしている。 (下記のいずれにも該当しない場合)	-	8	6	8	6	・②、③に該当しない場合
	②	・危機管理に対する意識や、業務遂行の過程で発生する様々なトラブル等に対する備えが不足していると判断できる事実が複数回ある。 ・トラブル等が発生した際に、事実の正確な把握、迅速な報告、再発防止策の策定等の適切な対応をしていないと判断できる事実が複数回ある。	-	6	4	6	4	・緊急時の連絡体制等を整備していない場合や、整備していても職員に周知していない場合は②に該当します。さらに、こうした状況を知りながら放置している場合には、③に該当するものとします。(管理職) ・トラブル等が発生した際に、正当な理由がないにもかかわらず報告が遅れたり、不正確な報告をした場合には、適切な対応をしていないといえます。
③	・危機管理に対する意識や、業務遂行の過程で発生する様々なトラブル等に対する備えが不足していると判断できる事実が度々ある。 ・トラブル等が発生した際に、事実の正確な把握、迅速な報告、再発防止策の策定等の適切な対応をしていないと判断できる事実が度々ある。	-	2	0	2	0		

《能力評価の評価指標》

評価項目	指標 内容・程度	点数				概要	
		係員	係長		管理職		
			(1) 部下 あり	(2) 部下 なし	(1) 部下 あり		(2) 部下 なし
管理能力	部下の服務規律に関して適切な管理監督を行う能力の内容と程度						
	① ・部下の公正な職務執行と厳正な服務規律の確保に向けて、必要な管理監督、指導を行っている。 (下記に該当しない場合)	-	2	-	2	-	②に該当しない場合
② ・部下の公正な職務執行と厳正な服務規律の確保に向けて、必要な管理監督、指導を行っていない事実がある。	-	0	-	0	-	<p>・部下の人数の多少には関係なく、1人の部下に「服務規律」に減点となる事実などがあれば、②に該当します。(人事異動直後の不参など「上司の管理監督、指導の及ばない場合」を除く)</p> <p>⇒「上司の管理監督、指導の及ばない場合」に該当するような事例がある際は、あらかじめ局の人事担当課長などに相談することも必要です。</p> <p>⇒実際に「上司の管理監督、指導の及ばない場合」に該当するものとして評価する場合は、面談時にその具体的な事由を書面(自己申告欄への記載など)により確認し、人事担当課長の確認を受けてください。</p>	

業務目標の達成や課題等の解決のために必要な説明・対応、折衝など対人関係を調整する能力								
相手の理解を得られる効果的な説明、適切な対応をする能力の内容と程度								
対人能力	説明・対応	① ・十分な説明、親切・適切な対応を行い、業務を適正・円滑に処理している。 (下記のいずれにも該当しない場合)	12	-	-	-	-	・②、③に該当しない場合
		② ・説明不足、不親切・不適切な対応など、苦情・トラブルにつながるような行動が複数回ある。	10	-	-	-	-	<p>【②の例】</p> <p>・市民対応において、相手に不快感や不信感を与えるような言動があり、注意した事実が複数回ある。</p> <p>・市役所内部の連絡を密にするべき部署に対する説明不足があり、誤解や混乱等を招いた事実が複数回ある。</p> <p>・本来、当該職員が説明、対応をするべきにもかかわらず、他の職員に依存している事実が複数回ある。</p> <p>★苦情・トラブルにつながるような行動があった際は、そうした行動を繰り返さないよう指導しなければなりません。 これを怠った場合、上司も「組織マネジメント」の項目で「必要な指導を行っていない事実」として、減点評価の対象となります。</p>
		③ ・説明不足、不親切・不適切な対応など、苦情・トラブルにつながるような行動が度々ある。	6	-	-	-	-	
利害関係や立場の異なる相手に対し説得や働きかけを行い、自らの意図・目的を相手に理解させ納得させ受け入れさせる、又は協力・支援を得られるよう調整する能力の内容と程度								
折衝	① ・利害関係や立場の異なる相手に対して十分な説明、適切な調整を行い、業務を適正・円滑に処理している。 (下記のいずれにも該当しない場合)	-	10	12	10	12	・②、③に該当しない場合	
	② ・不十分、不適切な説明や調整など、事業進捗の遅れや苦情・トラブルにつながるような行動が複数回ある。	-	8	10	8	10	<p>【②の例】</p> <p>・事業を実施するに当たり、利害関係者等へ自ら責任者として行った説明が不十分であったため納得が得られず、事業に遅れが生じた。 ⇒この場合、説明不足の事実が複数回あって1つの事業が遅れたこと、複数の事業において説明不足が原因で遅れが生じたことは、どちらも「複数回」として②に該当するものとします。</p> <p>・本来、当該職員が説明、調整をするべきにもかかわらず、他の職員に依存している事実が複数回ある。</p> <p>★事業進捗の遅れや苦情・トラブルにつながるような行動があった際は、そうした行動を繰り返さないよう指導しなければなりません。 これを怠った場合、上司も「組織マネジメント」の項目で「必要な指導を行っていない事実」として、減点評価の対象となります。</p>	
	③ ・不十分、不適切な説明や調整など、事業進捗の遅れや苦情・トラブルにつながるような行動が度々ある。	-	4	6	4	6		

《能力評価の評価指標》

評価項目	指標		点数				概要	
	内容・程度	係員	係長		管理職			
			(1) 部下あり	(2) 部下なし	(1) 部下あり	(2) 部下なし		
組織の構成員として前向きな行動及び公務員としての基本的意識								
姿勢・態度	チームワーク	組織の一員として目標達成のために、自分の担当業務の範囲を超えて上司や同僚、関係部門の職員等と自発的に協力しているか。						
		①	10	-	-	-	-	<p>・具体的に、自分の担当以外の業務において通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務などが発生した事実があり、かつ積極的に協力して業務を成し遂げた事実がある場合にのみ①で評価します。 (ただし、③又は④に該当する事実がある場合は③又は④で評価します。)</p> <p>【①の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令等の改正などにより、他の係員の業務量が大幅に増えた際に、積極的に協力し、最後までやり遂げた。 ・他の係員等が病休などで相当期間不在となった際に、自分の担当業務の範囲を超えて、当該職員の業務の全部又は大部分を積極的に引き受け、最後までやり遂げた。
		②	8	-	-	-	-	<p>・①、③、④に該当しない場合</p> <p>★チームワークは、②が標準です。</p>
		③	6	-	-	-	-	<p>・特別な事情がない限り、協力要請や依頼を断ることは、業務に支障が出るのが通常なので、断った事実の頻度で判断します。</p> <p>【③の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口職場において、来客が多く人手が足りない場面で窓口に出るよう依頼されても、当番ではないことを理由に協力しない事実が複数回ある。
		④	2	-	-	-	-	
役割意識（係員）		組織における自己の役割を認識し、与えられた業務について誠実かつ確実にやり遂げようとしているか。						
		①	10	-	-	-	-	<p>・具体的に、通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務などに直面した事実があり、かつ積極的に取り組み業務を成し遂げた事実がある場合にのみ①で評価します。 (ただし、③又は④に該当する事実がある場合は③又は④で評価します。)</p> <p>【①の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令等の改正などにより、年度途中に業務量が大幅に増えたにもかかわらず、最後までやり遂げた。 ・係長が急きょ不在となり、次席である職員が一定の間、係を仕切った。
		②	8	-	-	-	-	<p>・①、③、④に該当しない場合</p> <p>★係員の役割意識は、②が標準です。</p>
		③	6	-	-	-	-	<p>【③の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口当番であった職員が、来客が多いにもかかわらず窓口に着いていない事実が複数回ある。
		④	2	-	-	-	-	<p>・処理すべき書類を締切りまでに提出することができず、結果的に他の職員が処理している事実が複数回ある。</p>

《能力評価の評価指標》

評価項目	指標		点数				概要	
	内容・程度	係員	係長		管理職			
			(1) 部下あり	(2) 部下なし	(1) 部下あり	(2) 部下なし		
役割意識（部下なしの係長・管理職） 姿勢・態度 服務規律	組織における自己の役割を認識し、与えられた業務について誠実かつ確実にやり遂げようとしているか。							
	①	・通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務や大きなトラブルに直面しても、積極的に対応し、最後まで業務を誠実かつ確実にやり遂げ、期待以上の役割を果たしている事実がある。	-	-	8	-	8	・具体的に、通常の範囲を大きく超えるような突発的な業務などに直面した事実があり、かつ積極的に取り組み業務を成し遂げた事実がある場合にのみ①で評価します。 （ただし、③又は④に該当する事実がある場合は③又は④で評価します。） ★「困難な状況」、「期待通り」の場合は②で評価します。 ★「通常の範囲を大きく超える」、「期待以上」等の判断にあたっては、被評価者の職位等を十分に考慮する必要があります。
	②	・困難な状況等に直面しても、自己の役割を認識し、かつ十分に果たして、業務を適正・円滑に処理している。 （上記又は下記のいずれにも該当しない場合）	-	-	6	-	6	・①、③、④に該当しない場合 ★部下なしの係長・管理職の役割意識は、②が標準です。
	③	・困難な状況等に直面すると他人に判断を委ねたり責任を回避したりして、期待どおりの職責を果たしていない事実が複数回ある。	-	-	4	-	4	・他人に判断を委ねるとは、当該職員が判断すべき事項に関して、他人に判断を仰ぐことをいいます。 判断を行う際に通常行われる相談については、問題がないものとしします。
	④	・困難な状況等に直面すると他人に判断を委ねたり責任を回避したりして、期待どおりの職責を果たしていない事実が度々ある。	-	-	0	-	0	【③の例】 ・A課付きの部下なし担当係長が単独で行うべき事業において、担当係長として行うべき程度の判断に迷いA課長に判断を仰ぐことが複数回ある。
	全体の奉仕者である公務員として市民の疑惑を招くことのない公正な職務執行と厳正な服務規律の確保に努めているか。							
	①	・市民の疑惑を招くことのない公正な職務執行と厳正な服務規律の確保に努め、職場のモラルを低下させるような行動がない。 （下記のいずれにも該当しない場合）	10	10	10	10	10	②、③に該当しない場合
	②	・職場のモラルを低下させるような行動が複数回ある。	6	6	6	6	6	・職場のモラルを低下させるような行動の有無が評価指標です。 ・懲戒等の処分がなくても服務規律を確保する上で問題となる行動はすべて対象になります。 【②の例】 ・勤務時間を守らない、執務時間中に無断で離席する等の行動
③	・職場のモラルを低下させるような行動が度々ある。	0	0	0	0	0	・公正な職務執行や厳正な服務規律に対する市民の疑惑を招くような行動 ★減点評価の対象となるような行動があった場合、2度とそうした行動を起こさないよう指導しなければなりません。 問題行動を繰り返すような場合、その部下が「服務規律」で減点となるのはもちろん、その上司も指導不足として「服務管理」の項目で減点となります。（人事異動直後の不参など「上司の管理監督、指導の及ばない場合」を除く）	