

1 基本情報

予算中事業コード	35	予算小事業コード	05	事業名	高津区役所サービス向上事業		
事業所管課	区民課			担当者	中谷	連絡先	044(861)3567
関係局(局区連携事業は記載)							

2 地域課題・事業の概要

事業によって解決すべき課題	区役所は区民に接する最前線の組織窓口であることから、便利で快適な区役所サービスの効率的、効果的な提供に向けた取組が必要となっている。高津区役所では、「高津区役所サービス向上指針」に定めた「高津区役所サービス5つの基本方針」に則り、引き続き質の高いサービス提供等が推進されるよう継続して取組む必要がある。
事業概要	便利で快適な区役所サービスを提供するため、「区役所サービス向上指針」及び「高津区役所サービス向上指針」(平成23年4月改訂)に基づき、総合的かつ体系的な取組みを展開するため、高津区役所サービス推進部会が中心となり取組を推進する。

3 予算・事業目標・取組の成果

予算額	533,000	決算額	531,419	不用額	1,581
不用の理由	当初見積額より低価で執行できたため。				
事業目標	「高津区役所サービス向上指針」に基づき、区役所全体に関わる改善を統括的に実施するため、「サービス向上計画」を策定し、区民の視点に立った質の高い区役所サービスの提供を推進する。				
事業目標達成に向けた今年度の具体的な取組	1、フロアガイドの作成 2、庁内レイアウトの変更 3、パンフレットスタンドの増設 4、絵本コーナー・図書コーナーの維持管理 5、各種研修の実施 6、高津区役所庁内報の発行 7、区役所ホームページのリニューアル				
事業目標を達成する上での課題等	「区役所快適化リフォーム事業」及び「区役所と出張所の窓口サービス機能再編実施方針」に基づく事業実施スケジュールに伴う各取組の適正実施。				
実績	誰もが快適に利用しやすい区役所となるように、待合スペースの拡充やプライバシーを確保し安心して相談できるよう面談室を増設するなど庁内レイアウト変更を行ったことに伴い、変更後の窓口や各課の業務案内するためにフロアガイドを作成した。また、申請・届書類を分かりやすくするためにパンフレットスタンド増設し、待合時間に気軽に利用していただけるお子様向けの絵本コーナー・図書コーナーの維持管理を行った。 さらに、区民の視点に立ち、より親切で丁寧な窓口対応ができるよう接遇基礎研修等各種研修を実施し、的確な窓口対応ができるように各課の連携と職員の情報共有を図るために庁内報発行を毎月発行した。				
協働の視点	質の高い区役所サービスを提供するため、外部評価による区民視点に重点を置き事業を展開している。また、区民課による来庁者アンケート調査を基に窓口対応の改善・苦情の再発防止に努めて取り組んでいる。				
環境配慮への視点	庁内報発行の際に再生紙を使用している。				
取組の成果	事業目標を達成するために、区役所サービス推進を図るために「庁内レイアウト」、「フロアガイド」、「各種研修」、「庁内報の発行」の各事業を具体的に実施、運営するワーキングチームの取組みや各課において、区役所サービス向上目標を設定し、ソフト面やハード面の改善を目的として55の事業が実施された。また、ワーキングチームを通じて多くの職員が様々な手法でサービス向上施策に取り組むことによって職員の能力向上、人材育成により区役所における窓口応接、業務案内・周知等、区民・来庁者への親切で的確なサービス向上が達成できた。				達成度 3

達成度 1:目標を大きく上回って達成 2:目標を上回って達成 3:目標をほぼ達成 4:目標を下回った 5:目標を大きく下回った

4 事業の方向性

取組の成果・予算編成等を踏まえ、翌年度以降の事業の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し・改善のうえ継続 <input type="checkbox"/> 終了を見越して継続 <input type="checkbox"/> 現状どおり継続 <input type="checkbox"/> 事業を終了する
	より利便性の高い区役所サービスの提供を目指して「川崎市役所サービス向上指針」及び「高津区役所サービス向上指針」に基づき、継続的に総合的かつ体系的な取組みを展開するために「平成24年度サービス向上計画」を策定し、高津区役所サービス推進部会が中心となって推進します。