

平成25年度 高津区地域課題対応事業 評価書

1 基本情報

予算中事業コード	35	予算小事業コード	5	事業名	高津区役所サービス向上事業		
事業所管課	高津区役所区民サービス部区民課			担当者	船津	連絡先	861-3167
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	<p>区民に接する機会が多い区役所では、「区役所サービス向上指針」(平成24年3月改訂)の8つの「区役所サービスの理念」に基づき、区民の視線に立った利便性の高い快適な区役所サービスを、効率的かつ効果的に提供することが求められている。</p> <p>高津区役所では、「区役所サービス向上指針」に加え、「高津区役所サービス向上指針」(平成23年4月改訂)に定めた「区役所サービス 5つの基本方針」に基づき、より質の高いサービス提供に向けた取組が求められている。</p>
事業概要	<p>区民の視点に立った、利便性の高い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」に基づき、総合的かつ体系的な取り組みを展開するため、庁内横断組織の高津区役所サービス推進部会が中心となり推進する。</p>

3 予算・事業目標・取組の成果

予算額	702,000	決算額	599,400	不用額	102,600
不用の理由	より高い研修効果を求め、複数の研修企画業者について調査を実施した結果、予算要求時よりも低廉な価格で目的に合致した研修を提供できる業者と契約することができたため。				
事業目標	「高津区役所サービス向上指針」の「区役所サービス 5つの基本方針」に基づき、区役所全体に係る改善を統括的に実施し、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを提供する。				
事業目標達成に向けた今年度の具体的な取組	<p>「高津区役所サービス向上指針」に基づき、ワーキングチームを組織し、以下のことに取り組む。</p> <p>1 各種研修の実施 2 高津区役所庁内報(ゴーヤのちから)の発行 3 庁内環境の整備及び絵本・図書コーナーの維持管理</p>				
事業目標を達成する上での課題等	区民の視点で課題を発見・解決し、より質の高いサービスを提供するため、さらなる区民ニーズの把握、予算の確保及びワーキングチームの推進体制の強化が課題である。				
実績	「高津区役所サービス向上指針」の「区役所サービス 5つの基本方針」に基づき、区役所全体に係る改善を統括的に実施し、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを推進するため、フロア案内の整備・充実、絵本コーナー・図書コーナーの維持管理(通年)、接遇関連研修の実施(計7回)、高津区役所庁内報の発行(6月から10回)、庁舎のアメニティ向上の取組(通年)を行った。				
協働の視点					
環境配慮への視点	「エコシティたかつ」と連携した庁舎壁面へのゴーヤの植栽による緑のカーテン事業により、職員の節電への意識を高めた。				
取組の成果	各階フロア案内の整備・充実及び庁舎アメニティ向上の取組による利便性の向上、接遇関連研修の実施による職員の接遇スキルの向上、庁内報の記事「知っておいてね 窓口案内」などで間違えやすい窓口や担当業務を紹介することで「たらいまわし」の防止につながり、質の高い区役所サービスが提供ができた。またこれらの活動に若手職員を中心に構成されたワーキングチームが取り組むことで、人材育成の効果があつた。				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 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 checked="" type="checkbox"/> 現状どおり継続 <input type="checkbox"/> 事業を終了する
	<p>区民の視点に立った、便利で快適な区役所サービスを効果的に提供するため、「区役所サービス向上指針」に加えて「高津区役所サービス向上指針」に定めた「区役所サービス 5つの基本方針」に基づき、「平成26年度サービス向上計画」を策定し、庁内横断組織の高津区役所サービス推進部会が中心となり推進する。</p>