

平成26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	区民サービス部区民課			担当者	岡田	連絡先	044-861-3160
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	区民の視点に立った質の高い区役所サービスの提供が求められている。
事業概要	便利で快適な区役所サービスを提供するため、「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」(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

当初予算額	1,489,000	予算額(調整後)	1,632,000	決算額	1,429,128	不用額	202,872
不用の理由	配当留保(96,000円)のほか、備品購入による契約差金						
事業目標	「高津区役所サービス向上指針」に基づいた、区民の視点に質の高い区役所サービスの提供を行う						
事業目標達成に向けた今年度の具体的な取組	「平成26年度高津区役所サービス向上計画」に基づく区役所サービスの向上の取組(接遇・クレーム研修の実施、職員の情報共有のための庁内報発行、サービス向上にかかる庁内備品の整備及び来庁者の意見を聞くための「アンケートボックス」の設置)						
事業目標を達成する上での課題等	「川崎市役所サービス向上指針」、「高津区役所サービス向上指針」及び「平成26年度高津区役所サービス向上計画」に基づき、区役所サービスの向上に取り組んでおり、今後において更なる区役所サービスの向上に取り組んでいく必要がある。						
実績	接遇・クレーム研修の実施、職員の情報共有のための庁内報発行、サービス向上にかかる庁内備品の整備及び来庁者の意見を聞くための「アンケートボックス」の設置						
協働の視点	アンケートボックスを設置し、区民意見を踏まえた区役所サービスの向上を図った						
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	接遇・クレーム研修の実施、職員の情報共有のための庁内報発行、サービス向上にかかる庁内備品の整備及び来庁者の意見を聞くための「アンケートボックス」の設置により区役所サービスの提供を行った。						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
	区役所サービス向上に係る事業であるため、継続して実施していく必要がある。