

# 平成27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	区民課		担当者	岡田	連絡先	044-861-3160	

## 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」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

当初予算額	585,000	予算額(調整後)	585,000	決算額	459,603	不用額	125,397
不用の理由	配当留保及びサービス向上研修の実施回数が予定していたより少なかったため、研修に係る報償費が不用となったため。						
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立った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27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向上の取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇・クレーム研修の実施</li> <li>・ 職員の情報共有のための庁内報発行</li> <li>・ 来庁者の意見を聞くための「アンケートボックス(たかつ一言ポスト)」の設置</li> </ul>						
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27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、今後においても更なる区役所サービスの向上に取り組む必要がある。						
実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇・クレーム研修を9月17日・18日の午前、午後の年4回区役所内会議にて開催、延べ52名の参加者があり、接遇能力を向上することができた。</li> <li>・ 職員の情報共有のための庁内報「ゴーヤのちから」を年10回発行した。</li> <li>・ 「アンケートボックス(たかつ一言ポスト)」に寄せられた意見から不妊治療費助成申請者の精神的苦痛を避けるため呼び出し器を設置した。</li> </ul>						
協働の視点	「アンケートボックス(たかつ一言ポスト)」に寄せられる区民の意見や要望に回答を掲示することで満足度の高い区役所サービスを提供できた。						
環境配慮への視点	「エコシティたかつ」推進事業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、来庁者の意見を聞くための「アンケートボックス(たかつ一言ポスト)」の設置を行うことで、職員の区役所サービス向上の意識を高めた。						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
	区役所サービスの向上に係る事業であるため、継続して実施する必要がある。