

平成30年度 地域課題対応事業評価シート(高津区)

地域課題対応事業 予算コード						地域課題対応事業 予算小事業名称			
款	項	目	大	中	小				
11	01	05	26	45	05	高津区役所サービス向上事業費			
担当			所属コード		所属名		担当者	連絡先	
			673300		区民サービス部区民課		山口	64230	

事業の概要									
事業の概要		区民の視点に立った、便利で快適な区役所サービスを提供するために、「川崎市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、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。							
実施期間		事業開始年度	事業終了年度	予算中事業		区役所サービス向上事業費			
		平成20年度	—						
地域の課題と現状		多様化・増大化する市民ニーズを的確に把握しながら、信頼される区役所を目指して、区役所サービスのさらなる向上に取り組む必要がある。							
予決算 (単位:千円)	年度	H30年度		H31年度		H32年度		H33年度	
		予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
	事業費	541	268						
	財源内訳								
	国庫支出金								
	市債								
	その他特財								
	一般財源	541	268						

計画 (Plan)	
事業の目的	「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を提供する。
今年度の事業の取組内容	「平成30年度サービス向上計画」に基づく区役所サービス向上の取組 ・来庁者アンケート「たかつ一言ポスト」の実施 ・来庁者の視点に立った庁舎環境の整備 ・区役所職員として求められる接客能力の向上と区役所サービスの向上を推進できる人材育成を目的とした研修の実施

実施結果 (Do)										
上記取組内容に対する達成度		3		1. 目標を大きく上回って達成 2. 目標を上回って達成 3. ほぼ目標どおり		4. 目標を下回った 5. 目標を大きく下回った				
取組内容の実績等		・たかつ一言ポストに寄せられた意見について着実に対応し、回答するとともに、庁内共有を徹底した。 ・課題であった1階市民ホールの環境改善のため、木質化による市政資料コーナーやキッズスペースのリニューアルを行った。 ・職員の接客能力向上のための研修や救命救急研修等を実施した。 ・庁内報を定期的に発行してサービス向上の取組内容や区内行事等の情報共有を行った。								
数値で把握することが可能な取組	指標分類	指標		H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	単位		
	1	活動指標	職員の接客能力向上等区役所サービス向上に資するための研修	目標	4					
				実績	4					
	2	活動指標	たかつ一言ポストの回収と回答の掲示	目標	10					
				実績	10					
	3			目標						
実績										
4			目標							
			実績							

評価 (Check)			
事業を取り巻く社会環境の変化		少子高齢化の進行により、地方では人口減少が始まっている中、高津区では、依然として人口増加が続き、様々な生活様式や価値観を持った市民が増加し、区役所職員に対する期待や要望も多様化している。	
事業の見直し・改善内容		<input checked="" type="checkbox"/> 実施 (直近)平成 30 年度 <input type="checkbox"/> 今後実施(平成 年度から)	
具体的な見直し・改善内容 ※過去に見直した履歴も記載できる場合は記載		区役所サービス方針に基づき、サービス推進部会を中心に、各課の向上目標やワーキングチームの活動内容の見直しを行っている。	
評価項目		評価	
必要性	事業を取り巻く社会環境の変化等により、事業に対するニーズが薄れていないか	a. 薄れていない b. 薄れている	a
	評価の理由	多様化する市民からの期待や要望を満足させるため、事業の継続性は不可欠である。	
有効性	活動結果(活動指標等)に対し事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか	a. 上がっている b. 上がっていない	a
	評価の理由	区役所サービス基準遵守状況は向上し、外部調査の結果も全市の平均以上の評価を得ている。	
効率性	事業の成果を維持しながら、役割分担、契約方法、仕様の見直しなどによる経費削減や事務手続きの見直しなどによる事務改善の可能性がある。	a. 可能性はない b. 可能性はある	b
	評価の理由	区役所一丸となって取り組む事業のため、効率よく事業を推進するための事務改善が必要である。	

改善 (Action)		
今後の事業の方向性	方向性区分	方向性
	I. 現状のまま継続 II. 見直し・改善のうえ継続 III. 事業終了	II
実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の方向性		
区役所サービスに対する市民ニーズの多様性に対応するため、市民アンケートの分析等をもとに、職員の接客能力の向上や施設環境の改善等について、継続して取り組んでいく必要がある。		