

平成28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				
58	05	25	25	35	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		区民課			志村	64230

事業の概要

事業の概要	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、取組みを推進する。						
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21年度	—					
地域の課題と現状	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。						
予決算 (単位:千円)	年度	H27年度		H28年度		H29年度	
		予算額	決算額	予算額	決算額	予算額	決算額
	事業費	585	460	2,151	1,881		
	財源内訳	国庫支出金					
		市債					
	その他特財						
	一般財源	585	460	2,151	1,881		

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 ・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・英語併記の窓口案内看板の設置・大会議室の設備改修

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	・新人、新任職員を対象に接遇・クレーム研修を4回開催。 ・庁内報「ゴーヤのちから」を4回発行。 ・たかつ一言ポストに入った市民の意見や要望を共有し、回答や対策の実施。 ・1階窓口案内看板を英語併記に補修する工事の実施。						
数値で把握することが可能な取組	指標分類	指 標	H27年度	H28年度	H29年度	単位	
	1	活動指標	職員の接遇能力向上のための研修	目標	4		回
		実績		4	4		
	2	活動指標	情報共有化のための庁内報の発行	目標	4		回
		実績		10	4		
3	活動指標	窓口案内看板の英字併記補修工事	目標	1		回	
	実績			1			
4			目標				
			実績				

評価 (Check)

事業を取り巻く社会環境の変化	区役所の市民サービスに対して年々高まる市民ニーズに対応するため、区役所サービス向上の取組を推進する必要がある。		
事業の見直し・改善内容	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 (直近) 平成 28 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、各課の向上目標やワーキングチームの活動内容を毎年、見直しをしている。		
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	他都市や民間企業との比較から区役所サービスの向上が求められている。	
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	外部調査の結果やサービス基準の順守状況、市民アンケートにより順調に向上している。	
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はある。	a. 可能性はない b. 可能性はある	b
	評価の理由	区役所サービスの対象が広範囲に及ぶため、効率よく事業を推進するため役割分担等の見直しが必要。	

改善 (Action)

今後の事業の方向性	方向性区分	方向性	実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の方向性
	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	区役所における区民サービスに対する市民ニーズは高まると共に多様に変化しているため、日々の調査、分析をもとに人材育成や施設整備などにより、満足度の高い市民サービス向上を目指す。