

平成29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
財源内訳		事業費	585	460	2,151	1,881	584	445
		国庫支出金						
		市債						
		その他特財						30
		一般財源	585	460	2,151	1,881	584	415

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29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

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	・庁内報「ゴーヤのちから」を電子化して広報の改善と省資源化を実践 ・たかつ一言ポストの回答掲示板を市民の目に触れやすい位置に移す等の改善 ・新人、新任職員を対象とした接遇基本研修と業務マネジメント向上研修を実施							
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	4	回
				実績	4	4	3	
	2	活動指標	情報共有化のための庁内報発行	目標	/	4	4	回
				実績	10	4	4	
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	年々高まる市民ニーズに対応するため、市民の視点に立った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 29 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を見直した。		
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	近隣の自治体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	区役所サービス基準順守チェックシートや外部評価の結果から市民サービスは、確実に向上している。	
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があるか	a. 可能性はない b. 可能性はある	b
	評価の理由	区役所全体が対象となるため、効率良く事業を推進するための業務改善が必要。	

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からのニーズは、年々高まるとともに多様化しているため、市民アンケートの分析をもとに職員の接遇能力の向上や区役所施設の改善等により、市民満足の高い市民サービス向上を目指す。		