

# 令和2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		露木	64231	

事業の概要									
事業の概要		区民の視点に立った、便利で快適な区民サービスを提供するために「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	
		—		—					
地域の課題と現状		新たな時代に対応する区役所サービス向上を目指して、区民や来庁者のニーズに応じた利便性の高い快適なサービスの提供の実現に向けて、さまざまな角度から重層的に事業を推進する。							
予決算 (単位:千円)	年度	H30年度		R01年度		R02年度		R03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	540	469	540	366
財源内訳	国庫支出金								
	市債								
	その他特材 一般財源	541	268	540	469	540	366		

計画 (Plan)	
事業の目的	職員一人ひとりの知識やスキルの向上と接客能力の向上及び環境整備等により、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供する。
今年度の事業の取組内容	令和2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 ・庁内報による全職員の情報共有 ・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。 ・職員の接客能力向上等のため事務ミス防止研修、ハードクレーム研修等を実施した。 ・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の行事等の紹介等の情報を共有した。 ・前年度から継続してトイレの改善を行うとともに前年度からの課題であった区役所入口表示を設置した。							
数値で把握することが可能な取組	指標分類	指標		H30年度	R01年度	R02年度	R03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	4	3		回
				実績	4	4	3		
	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	10	7		回
				実績	10	8	7		
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		高津区では人口増加が続き、様々な生活様式や価値観を持つ市民が増加し、区役所職員に対する期待や要望も多様化しており、新たな時代に対応する区役所サービスの向上を目指す。	
事業の見直し・改善内容		<input checked="" type="checkbox"/> 実施 (直近) H30年度 <input type="checkbox"/> 今後実施(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		区役所サービス向上指針に基づき、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う。	
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	市民からの要望は、これ以上に迅速な対応等や様々な対応を求められていることから事業の継続が不可欠である。	
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	b
	評価の理由	区役所サービス基準遵守状況調査を行ったところ前年度より遵守状況が低下している。	
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。	a. 可能性はない b. 可能性はある	b
	評価の理由	区役所全体で取り組むため、事業を効率よく推進できるよう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 多様化する市民の要望に応えるため、市民アンケートに寄せられた意見等を参考に区役所サービスの向上に取組むとともに、区役所サービスの基本である職員の接客能力等の向上や庁内環境の改善等について継続して取り組んでいく。		