

令和4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 | 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 | | 伊丹 | 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 | | 市民満足度のより一層の向上を図るため、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 | R04年度 | | R05年度 | | R06年度 | | R07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 | 2981 | 2599 | | | | | | |
| 財源内訳 | 国庫支出金 | | | | | | | | |
| | 市債 | | | | | | | | |
| | その他特財 | | | | | | | | |
| | 一般財源 | 2981 | 2599 | | | | | | |

| 計画 (Plan) | |
|-------------|---|
| 事業の目的 | 職員一人ひとりの接遇能力や業務知識・スキルの向上と区役所の環境整備等を行い、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的かつ効果的に提供することにより市民満足度を高める。 |
| 今年度の事業の取組内容 | 令和4年度高津区役所サービス向上計画に基づく総合的なサービス向上の取組 ・区役所利用者アンケート「たかつひと言ポスト」の実施 ・来庁者の視点に立った庁舎環境の整備 ・区役所職員間の情報共有の促進 ・職員の接遇能力や業務に関するスキルの向上等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や要望を取りまとめ、関係課へ伝えサービス向上に資するとともに、必要なものは回答を区役所市民ホールに掲示 ・職員の応接能力及び業務遂行能力の向上のため、「接遇研修」「サービス向上研修」「動画作成スキル習得研修」「ナッジ活用研修」を実施 ・コロナ禍でのエレベータの混雑緩和対策として階段利用促進案内を掲出するとともに、緊急時に使用するAEDの設置場所を案内表示板に掲示 | | | | | | | | | |
| 数値で把握することが可能な取組 | 指標分類 | 指標 | | R04年度 | R05年度 | R06年度 | R07年度 | 単位 | | |
| | 1 | 活動指標 | 職員の接遇能力向上等区役所サービス向上に資するために研修の実施 | 目標 | 4 | | | | 回 | |
| | | | | 実績 | 4 | | | | | |
| | 2 | 活動指標 | たかつひと言ポストの回収と回答の掲示 | 目標 | 8 | | | | 回 | |
| | | | | 実績 | 12 | | | | | |
| 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 | 高津区は転入が多く、人口が増加している中であって市民からの区役所職員に対する要望が多様化している。市民からの期待に応え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 (直直) 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った。 |

| 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 | たかつ一言ポストに寄せられる市民からの要望は様々であり、これらに応える必要があるため | | |
| 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 | 研修の実施等により基本的な対応はできているものの、外部調査結果において、課題も散見されているため | | |
| 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 | 区役所全体で取組むため、効率よく取組を進められるよう改善の必要があるため | | |

| 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 | 多様化する市民のニーズに応えるため一言ポストを継続的に実施して市民や区役所利用者からの意見を参考にしながら区役所サービスの改善を行う。職員研修を実施することで職員の接遇能力や職務遂行能力を向上させるとともに、職員間での情報共有をこれまで以上に強化する。さらに、区役所利用者にとって利用しやすいよう庁内環境を改善を行う。 |