

# 令和5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		2,981	2,599	1,259	809		
財源内訳	国庫支出金								
	市債								
	その他特財 一般財源	2,981	2,599	1,259	809				

計画 (Plan)	
事業の目的	職員一人ひとりの接客能力や業務知識・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5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 ・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 ・区役所職員間の情報共有の促進 ・職員の接客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、「接客研修」「区役所サービス向上研修」「市民応接研修」「ファミリーセッションスキル研修」「災害時における区役所の業務継続と対応力向上研修」を実施 ・区役所正面玄関及び総合案内の整備									
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	職員の接客能力向上等区役所サービス向上に資するための研修の開催回数	目標	4	4			回	
				実績	4	5				
	2	活動指標	来庁者アンケート「たかつ一言ポスト」の回答の掲示	目標	8	12			回	
				実績	12	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におい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 (直近) H30 年度 <input type="checkbox"/> 今後実施( 年度から)		
具体的見直し・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おり、外部調査結果においては、高評価を維持している状況のため	
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
	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客能力や業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。		