

令和6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			志村	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			
		—		—						
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	2,708	2,290			
	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	2,708	2,290				

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6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、職員の接遇能力やスキル向上等を目的とした研修の実施、おくやみコーナーの開設に向けた調整及び円滑な運営の実施)

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、回答が必要なものは区役所市民ホールに掲示。 ・橋出張所及び道路公園センターの入口近辺の整備。 ・庁内報の発行及び新規採用職員の交流会を実施し情報共有の促進。 ・職員の接遇能力及びスキル向上等のため「接遇研修」「電話応対・メール作成研修」「区役所サービス向上研修」「傷病者等対応研修」を実施。 ・おくやみコーナー開設及び円滑な運営を実施。								
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の研修の開催回数	目標	4	4	4		回
				実績	4	5	4		
	2	活動指標	来庁者アンケート「たかつ一言ポスト」の回答の揭示	目標	8	12	12		回
				実績	12	12	11		
	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		高津区は転出入が多く、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		■ 実施 (直近) H30 年度 □ 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					
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	a
	評価の理由	研修の実施等により基本的な応対はできており、外部調査結果において、高評価を維持しているため。			
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。			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スキル向上をさせるとともに、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庁内環境の改善を行う。