

## 北区 区域まちづくり事業 効果検証シート

事業名称			実施主体		
北区窓口サービス向上事業			北区企画総務課		
事業目的	事業内容	活動指標	R3	R4	R5
組織目標及び業務の目的を振り返り、職員の意識改革を行い、適切な市民対応につなげる。また、市民に寄り添い、市民のニーズを適切に把握することで、市民満足度の向上をめざす。	区役所内の係長級職員を対象として、意識改革研修及びCS(接遇)向上研修を実施する。	各研修への参加者数	/	/	のべ46人
①妥当性	②協働の視点	③インパクト	④効率性		
○ 組織目標及び業務の目的を振り返り、職員の意識改革を行い、適切な市民対応につなげるために実施するものであるため、区で実施することが妥当である。	× 区役所内部で実施した研修であったため区民等との協働は行わなかった。	○ 区役所の全係長級職員を対象として2回実施した事業である。	○ 職員の意識改革を行うことで、適正な事務執行、適切な市民対応につながり、業務の効率化につながる。		
⑤自立発展性	総合評価				
○ 研修を受講した職員が各所属において、伝達を行う等して、研修受講者以外にも効果が波及する。	○ 組織目標及び業務の目的を振り返り、職員の意識改革を行なったことで、適切な市民対応につなげられるものとする。				
今後の方向性(課題、改善提案等)					
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">                     拡充                      継続                      見直し                      廃止                 </div>	職員の意識改革は、即効性がある取組ではないため、効果はすぐ現れるものではないが、継続して取り組むことによって適正な事務の執行、適切な市民対応等、様々な効果が得られるものであるため、今後も継続して取り組むことが重要である。				