

【参考：資料の見方】

前段に平成30年度当初の計画、最後に取組の結果が記載されています。

- ・ 現状・課題の把握が妥当であったか
- ・ 実施項目が適切であったか
- ・ 取り組み状況及び成果が十分なものであるか

などの観点をはじめ、自由にご意見をいただく予定です。

また、内容について、確認したい事項などありましたら、7/24（水）を目途にお知らせいただければ、当日まで事前に資料等を準備いたします。

【例】

年度当初の 計画	番号	24	取組項目① 職員の意識改革と資質の向上			
	現状・課題	窓口利用者の個別の苦情などには対応しているが、利用者全体の満足度などを把握しサービスの向上につなげることが求められている。				
	実施項目	窓口利用者アンケートの実施			担当課	人事課 各課
	内容	窓口を訪れる市民や施設を利用する市民にアンケート調査を実施して、ニーズを的確に把握し、市民サービスの向上や職員の接客能力向上を図る。				
	数値目標	項目名	単位	実績 (H30)	目標 (R2)	
	窓口利用者アンケートによる全体の満足度の点数 (5段階評価)	点	4.7	4.6		
取組の結果	実施スケジュール		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 令和2年度
	アンケートの実施 (※計画修正)		平成30年度で終了			
	取組状況及び成果	<p>平成31年3月1日～29日の期間で窓口利用者アンケートを実施した。アンケート (全体の満足度) の結果としては、前年度から0.1ポイント増となった。また、各課別のアンケート結果とともにアンケートでいただいた意見を全庁的に提供することにより、アンケート実施結果を活用した職員の意識・接客能力の向上及び利用者の満足度の向上に向けた取組みを促した。</p> <p>当該アンケートについては新庁舎開庁後、一定の期間を経過している中、満足度は毎年向上しているところもあり、平成30年度で終了する。</p>				
	<p>※計画修正 取組の結果、計画を変えたものに、記載しています</p>					