



重点推進施策



1 利用しやすい、信頼される区役所づくり

区民サービスの向上に努めます

窓口取扱時間を拡大します

毎月、第1日曜日の午前中、市民課、保険年金課、税務課、納税課、民生子ども課、福祉課において転出入に伴う手続きを中心とした窓口業務を実施します。（5月と1月は第2日曜日、3月は下旬の日曜日も実施します。）

平成20年度実施日

月 日	取扱時間
平成20年 5月11日(日)	午前8:45～正午
6月1日(日)	
7月6日(日)	
8月3日(日)	
9月7日(日)	
10月5日(日)	
11月2日(日)	
12月7日(日)	
平成21年 1月11日(日)	
2月1日(日)	
3月1日(日)	
3月22日(日)	
3月29日(日)	

取扱業務は以下のとおりです。

転入・転出届、印鑑登録申請、住民票の写し・印鑑登録証明書・税務証明などの交付、国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険などの資格取得・変更、児童手当・子育て支援手当の受付など転出入に伴う手続き（他市町村への確認が必要な業務などを除きます。）

戸籍謄本などがよりスピーディーに取得できるようにします

戸籍事務の電算化により、千種区をはじめ、電算化を実施した区（東区、名東区）に本籍のある方の戸籍謄本（戸籍の全部事項証明書）などの証明をスピーディーに取得できるようにします。

市民課・保険年金課における受付窓口などの環境整備とサービス向上に努めます

市民課では、本年2月の区役所リニューアルを機に、お客さまの利便性を高めるために、「証明」と「届出」の申請窓口を分離しました。これに伴い、「証明」関係はよりスピーディーに、そして、住民票や戸籍の「届出」は、プライバシーに配慮した窓口で安心して、手続きができるようになりました。

また、市民課・保険年金課では、サイン表示を分かりやすくするとともに、受付番号札を発行し、ソファの数を増やすなど、お待ちいただく環境を整備してきております。

今後とも一層窓口サービスの向上に努めます。



リニューアル後の市民課窓口

市民課でのフロアサービスを実施します

多くのお客さまが訪れる市民課において、フロアサービスを実施することにより、お客さまを親切・丁寧にご案内し、安心して手続きをしていただけるようサポートします。



職場の風土改革をすすめます

さわやか市民サービス運動を実施します

職員の接遇能力と市民サービス意識の向上をめざして、「さわやか市民サービス運動」を実施します。各職場で目標を定め、一体となって運動に取り組むとともに、接遇の具体的な改善をめざした研修を実施し、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

※さわやか市民サービス運動

「お客さまへの対応」の意識のもとに、窓口においてさわやかな笑顔で対応することができるよう、職員一人ひとりが取り組む運動

すみやか業務改善運動をすすめます

身の回りの小さなことからすばやく業務改善に取り組み、市民サービスの向上やコスト削減をすすめます。

本年度は、始業時の職場ミーティングなどを活用して、組織としての目標や情報の共有を図るとともに、区役所各課の業務内容などを記載した庁内案内マニュアル「窓口ハンドブック」を作成し、職員が適切かつ迅速に窓口案内ができるよう、活用を図ります。

※すみやか業務改善運動

「市民に喜ばれる」「スムーズに仕事ができる」「経費を節約できる」という視点から各職場で自主的に業務改善に取り組み、それらの業務改善を他の職場にも広げるためにアイデアを結集・共有する運動

信頼される区役所をめざします

職員が法律や条例などを遵守し、常に公正な職務の執行に取り組むなど、公務員として市民の期待や信頼に応えられるよう研修などを通じて職員の倫理意識の高揚を図ります。

また、誤交付や誤送付を防止し、個人情報などを適正に管理します。

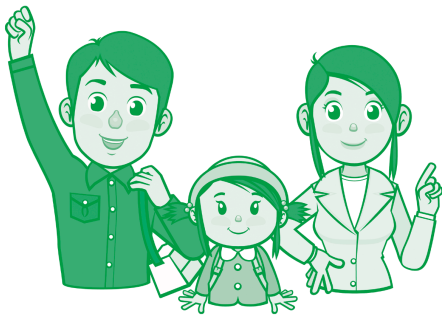
広報の充実に努めます

区役所ホームページを充実します

名古屋市ホームページのトップページから直接閲覧できるようになった区役所ページの内容を充実させ、区に関する情報の提供・発信に努めます。また、ホームページ上に情報に関する問い合わせ先のメールアドレスを記載し、問い合わせやご意見に対応します。



広報なごや区版を充実します



区役所や区内各公所からの情報提供に努めるとともに、区の特色や魅力を紹介するコーナーや、区民の皆さんが健康で、より安全に、安心して生活していただくためのヒントなど、読んで役立つ紙面づくりをめざします。

千種生涯学習センターからの情報提供を拡充します

主催講座や事業の内容紹介を充実するとともに、名古屋市ホームページから直接閲覧できるようにします。また、簡単に電子申請（インターネットによる申し込み）ができるようにします。