

## 重点推進施策 3

# 利用しやすい、 信頼される区役所づくり

区民の満足を第一に考えて、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮など、区民サービスの一層の向上に努めます。また、あいさつの実施、公正で確実な事務処理などを徹底し、区民に親しまれ、信頼される区役所をめざします。

さらに、ホームページや広報なごやを充実するなど、区民に身近で役立つ情報の提供に努め、さまざまな機会を通じて区民のご意見・ご要望をお聴きして区政に反映させてまいります。



### 区のシンボルマーク

(昭和 47 年 1 月制定)

千種の「千」の字を伸びる樹にみたくて意匠化し、太陽と緑に恵まれた千種区をイメージしています。

P27 3-I 区民サービスの一層の向上に努め、親しまれ、信頼される区役所をめざします

P29 3-II 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します

## 3-I 区民サービスの一層の向上に努め、親しまれ、信頼される区役所をめざします

区役所の窓口で実施したアンケート結果では、97.8%の方から窓口対応に「とても満足」「満足」との回答をいただきました。全ての方に満足いただけるように、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮などによる一層のサービス向上が重要です。

### 1 お客さまの立場になって親切で丁寧な対応に努めます。

目標：区民満足度100%

(22年度窓口アンケート満足度97.8%)

- (1) 混雑時には、窓口を増設するなど、戸籍謄本や住民票、印鑑証明などをスピーディーに交付するよう努めます。また、申請書の記載をお手伝いするなど、フロアサービスに努めます。(市民課 753-1895)
- (2) 案内表示を見やすくするとともに、生け花を展示するなど待合スペースの雰囲気をはらげていきます。(総務課 753-1812)



1階ロビーの生け花

- (3) 「区民満足度を第一に」を合言葉に、職員が一丸となって「さわやか市民サービス運動<sup>※</sup>」に取り組みます。(総務課 753-1812)



※「さわやか市民サービス運動」とは？

窓口において、さわやかな対応ができるよう接遇能力の向上を図り、「さいしょに、わたしが、やります！かわります！」の気持ちを持って、さらなる接遇向上をめざす運動です。

2

**職員一人ひとりが意識改革に努め、業務改善に取り組みます。**

**目標：すべての部署で改善の取り組みを提案し実施**

- (1) 区長と職員の対話などを通じて、日常業務の改善点を洗い出し、改善方法について意見交換を行います。 (企画経理室 753-1932)



- (2) 「すみやか業務改善運動<sup>※</sup>」に取り組み、すばやく業務改善を行います。

(総務課 753-1812)

※「すみやか業務改善運動」とは？

身のまわりの小さな改善から行動に移し、区役所全体の仕事の質を高める運動です。

3

**区民一人ひとりから信頼される区役所をめざします。**

**目標：不祥事ゼロ**

- (1) 業務のミスや不正をなくす仕組みを整備するなど、区民のプライバシーに関わる大切な情報や公金などを適正に管理します。 (総務課 753-1812)

- (2) 「すこやか風土改革運動<sup>※</sup>」などの取り組みにより、職員の倫理意識の一層の向上を図ります。 (総務課 753-1812)

※「すこやか風土改革運動」とは？

職員の倫理意識を高め、市民の疑惑や不信を招くような行為の防止と、仕事に対する誇りと使命感を共有できる自立性の高い職場にするための運動です。

## 3 - II 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します

区民アンケートや区民会議などにより区民の声を区政に反映させるよう努めています。区民のニーズを的確に把握するためには、積極的に区役所が地域に出向くことも重要です。

また、区民の生活に関わりのある情報を提供している広報なごやや区ホームページを、見やすく利用しやすいように工夫していくことが重要です。

### 1 区政に関する身近な情報を、地域へ出向いて説明します。 (ちくさ区政ナビゲート)

目標：すべての部署で実施

- (1) 区政への理解を深めていただくために、地域の方を対象にコミュニティセンターなどへ職員が出向いて、区政に関する情報をわかりやすく説明します。



(企画経理室 753-1932)

保険年金課が小学校で行った  
医療保険に関するクイズ大会

### 2 区民のご意見をきちんとお聴きします。

目標：区民のご意見・ご要望をお聴きする機会の拡充

- (1) 区政に関する区民の意識調査を実施します。 (企画経理室 753-1932)

区民アンケートの調査結果は、千種区のホームページでご覧いただけます。

<http://www.city.nagoya.jp/ku/chikusa> [千種区](#)> [千種区からのお知らせ](#)> [千種区区民会議](#)

> [平成 22 年度第 1 回千種区区民会議の報告](#)

- (2) 千種区区民会議など、区民が区政運営に参画できる仕組みや場を増やしていきます。

(企画経理室 753-1932)

- (3) 学区連絡協議会や区政協力委員会などの会議や地域主催の行事に参加して、区民のご意見ご要望をお聴きします。



千種区区民会議

(まちづくり推進室 753-1822)

3

区民に千種区の魅力情報を発信します。

(1) 「あじさいひろば」(区役所1階)で区の魅力を発信します。

(まちづくり推進室 753-1823)



あじさいひろば

(2) 地域に対する興味や関心、誇りや愛着を深めるため、各学区の魅力や話題、イベントなどを掲載した「あじさい通信」を発行します。

(まちづくり推進室 753-1823)



千種区地域情報紙  
「あじさい通信」

(3) 千種区へ転入された方に、区の魅力や名所・イベントなどが記載された「千種区タウンマップ※」を配布します。

(まちづくり推進室 753-1824)



千種区タウンマップ

※「千種区タウンマップ」とは？  
地元商店街や学生との協働により作成したマップです。

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

4

区民に身近で役立つ情報をお知らせします。

目標：掲載内容の満足度80%

- (1) 広報なごや千種区版のカラー化や、写真・イラストの掲載により、区民に身近でわかりやすく役立つ情報を提供します。

(まちづくり推進室 753-1824)



広報なごや千種区版

- (2) 区役所ホームページで、区政に関するお知らせや地域のイベントなど最新の情報を提供します。

(まちづくり推進室 753-1824)



千種区ホームページ

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり