

重点推進施策 3

利用しやすい、 信頼される区役所づくり

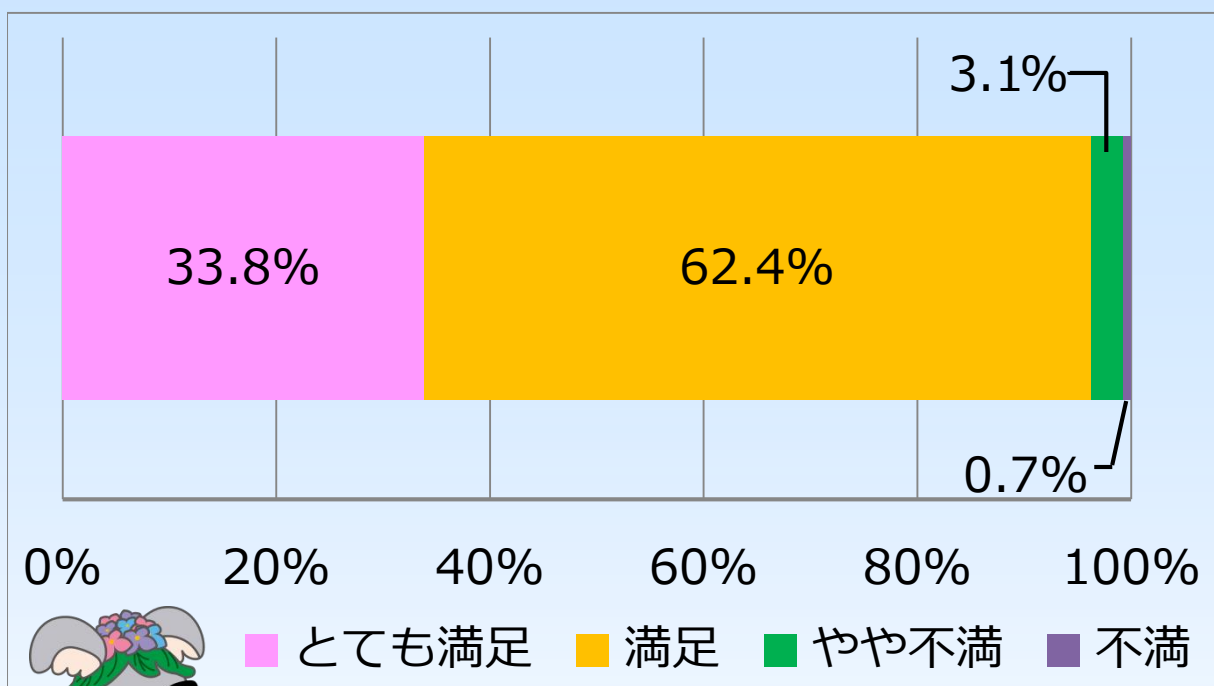
I 区民サービスの向上、親しまれ、信頼される区役所

区民の皆さまにご満足いただけるよう、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に努めます。

また、職員一人ひとりが身のまわりの小さなことから業務改善を実施することにより、区役所全体の仕事の質を高めていきます。

【平成27年度 窓口アンケート結果】

本日の窓口での対応に満足していただけましたか？



<参考> 対象者：実施期間中の区役所来所者
実施期間：平成27年11月5日～同年11月18日
回答者数：420人

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

窓口環境の整備 拡充

戸籍謄本や住民票などを速やかに交付するよう努めるとともに、今年度より新たに高齢者や障害者に関する福祉制度を案内する「福祉コンシェルジュ」を配置し、親切で丁寧な窓口案内を行うなどフロアサービスの向上に努めます。

また、ロビーに生け花を展示するなど、なごやかな窓口の雰囲気づくりに努めます。



窓口を案内する様子

(総務課 753-1811)
(地域力推進室 753-1825)
(市民課 753-1895)
(福祉課 753-1845)

接遇の向上

窓口におけるお客さま満足度の向上のため、外部講師による接遇研修の実施や、新たに策定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領」の遵守など、職員の接遇の向上に取り組みます。



(総務課 753-1813)

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

業務改善

目標:すべての部署で実施

職員一人ひとりが身のまわりの小さなことから素早く業務改善をすすめ、区役所全体の仕事の質を高めます。

また、区長と職員の意見交換などを通じて、日常業務の改善点を洗い出し、改善を図り、区役所への来所者の満足度向上につなげます。

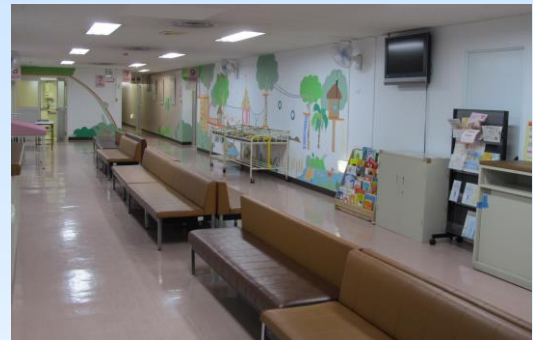
すばやく みんなで やります! かわります!



(総務課 753-1813)

庁舎内環境の改善

保健所の健診時待合スペースの環境改善など、区役所庁舎内の整備をすすめ、区民の皆さまが利用しやすい庁舎内環境をめざします。



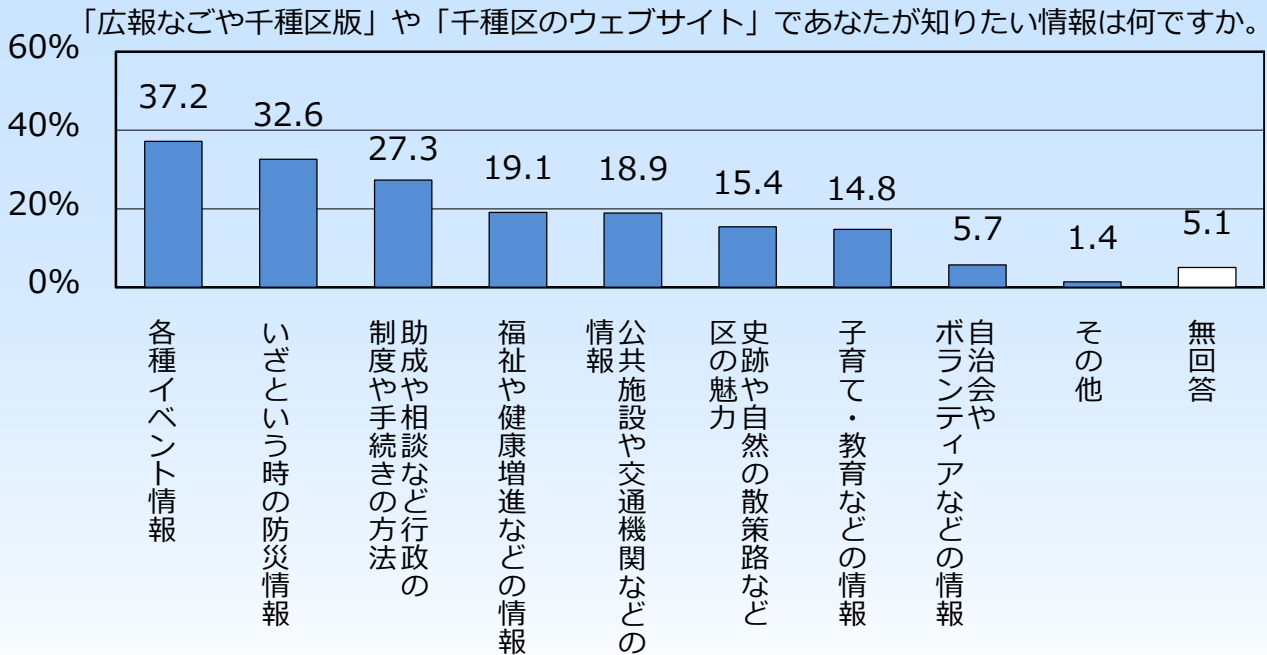
健診時待合スペース

(総務課 753-1813)
(企画経理室 753-1932)

II 情報の提供・区民ニーズの把握

住みよい、住みやすいと誰もが実感できるまちをめざして区政を運営していくためには、区民の皆さまの生活に関わる情報をわかりやすく提供するとともに、区民の皆さまの声を区政に反映させることが重要です。情報の提供の充実を図るとともに、区民の皆さまのご意見をきちんとお聴きしてまいります。

【平成 27 年度実施 区民アンケート結果】



1 区政に関する情報提供を充実します

広報なごや (区版)

目標: 掲載内容の満足度95%以上

マスコットキャラクター「こあらっち」を編集長として楽しく特色ある紙面づくりを行い、区民の皆さまに身近で役立つ情報をわかりやすく提供します。

(地域力推進室 753-1823)

学区広報板等の活用

行政情報を区民の皆さんに広く伝えるものとして、学区広報板や町内会・自治会等の回覧板を活用して情報提供します。

(地域力推進室 753-1822)

区ウェブサイト

目標: ①記事更新件数 前年度比10%増

②区ウェブサイトのアクセス数 前年度比10%増

防災・子育てをはじめ、区政に関するお知らせや区の魅力・イベントなど最新の情報をわかりやすく提供します。また、Facebookを活用して迅速な情報提供に努めます。

二次元バーコード



ウェブサイト用



Facebook用

※注意

スマートフォンで読み取る場合には専用のアプリが必要になります。

(地域力推進室 753-1823)

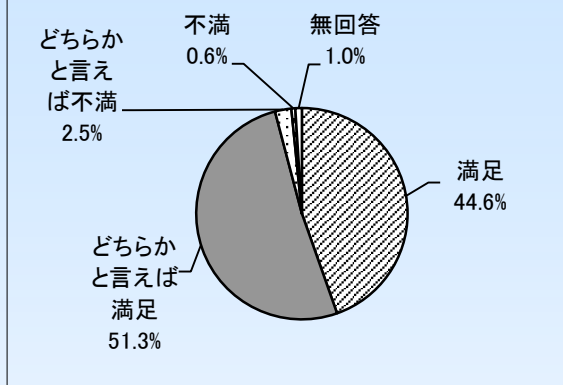
3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

2 区民の皆さまのご意見をきちんとお聴きします

区民意識調査 (区民アンケート)

今後の区政運営に活かすため、区政に関する区民アンケートを実施します。

あなたは、千種区の暮らし、住み心地について、どのように感じていますか。



※区民アンケートの結果は、

千種区のウェブサイトでご覧いただけます。

<参考> 対象者：男女 1,500 人(18 歳以上の千種区区民)
調査期間：平成 27 年 7 月 1 日～同年 7 月 31 日
回収数：487 人(32.5%)

(企画経理室 753-1932)

千種区区民の集い (区民会議)

区政に対する皆さまのご意見・ご要望をお聞かせいただく場を設けます。



千種区区民の集い

(企画経理室 753-1932)

学区担当制

各学区を担当する職員を決め、学区の防災訓練等に参加します。また、さまざまな機会を通じて、区役所と地域のコミュニケーションを深め、区政に関する広報や地域の声の把握に努めます。



会議に参加している様子

(総務課 753-1811)

(地域力推進室 753-1822)

