

### 3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

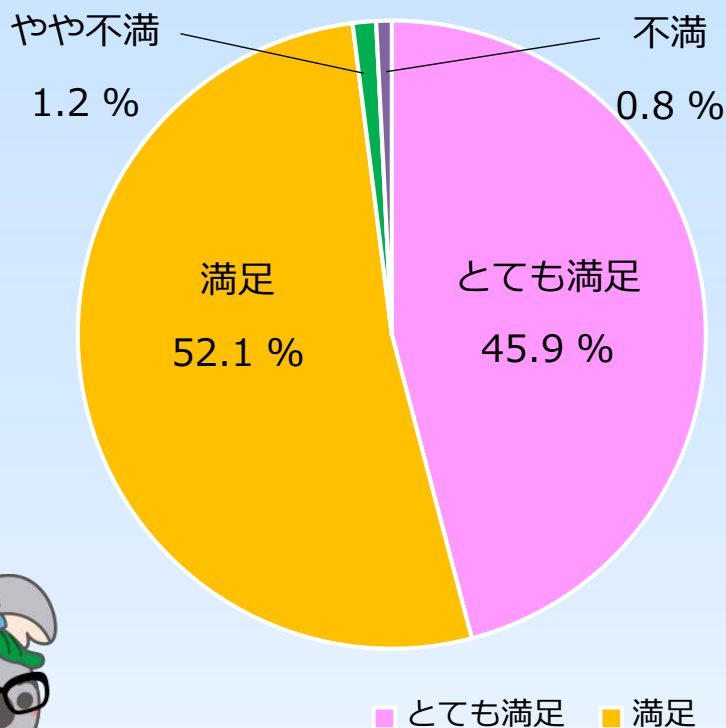
#### I 区民サービスの向上、親しまれ、信頼される区役所

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てまいります。

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まいります。

##### 【平成 29 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 29 年 11 月 7 日～同年 11 月 20 日

回答者数：504 人

# I-i

## 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

戸籍謄本や住民票の写しなどの速やかな交付や、わかりやすい窓口案内などフロアサービスの向上に努めるとともに、タブレット端末によるテレビ電話などを利用し、障害のある方や外国語を話すお客様に対して円滑なコミュニケーションがはかれるよう取り組みます。

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 はじめ各課)

### 接遇の向上

窓口における区民満足度の向上のため、外部講師による接遇研修を実施するなど、職員の接遇能力の向上に取り組みます。



(総務課 753-1813 はじめ各課)

# I-ii

## 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

職員一人ひとりが身の回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を通じて、日常業務の改善点を洗い出し、解決を図るとともに、組織横断的なプロジェクトチームをつくり全庁的な課題等の検討を行い、改善に努めます。

すばやく みんなで やります! かわります!



(総務課 753-1813 はじめ各課)

### 庁舎内環境の整備

区役所1階待合スペースや2階キッズコーナーなど、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。



2階キッズコーナー

(総務課 753-1811 はじめ各課)

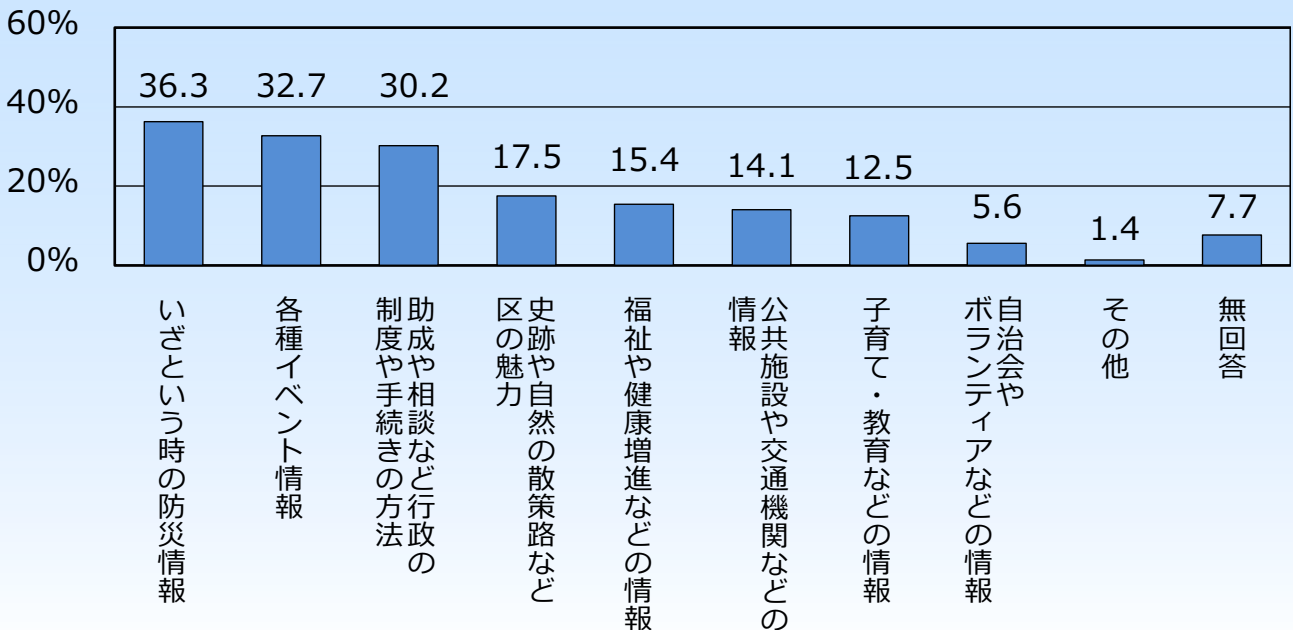
3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

## 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はかるとともに、区民の皆さまからのご意見をきちんとお聴きしてまいります。

### 【平成 29 年度実施 区民アンケート結果】

「広報なごや千種区版」や「千種区ウェブサイト」であなたが知りたい情報は何か。



### II-i 区政に関する情報提供を充実します

#### 広報なごや（区版）

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

学区広報板や町内会・自治会等の回覧板を活用し、行政情報を区民の皆さまに広くお伝えします。

(地域力推進室 753-1822)

#### 区ウェブサイト

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

※ご注意※  
スマートフォンで読み取る場合は専用のアプリが必要になります。



ウェブサイト



Facebook

(地域力推進室 753-1823)

# II-ii 区民の皆さまのご意見をきちんとお聴きします

## 千種区区民会議

今後の千種区のめざすまちの姿など、区政に対する皆さまのご意見・ご要望をお聴かせいただく区民会議として、「千種区区民ブロック会議」及び「千種区区民の集い」を開催します。



区民ブロック会議



区民の集い

(企画経理室 753-1932)

## 千種区わかもの会議

大学・高校数が市内1位で学生数が多いという区の特性を活かし、将来のまちのめざすべき姿など、将来を担う「わかもの」から意見等を伺い、施策に活かしていきます。



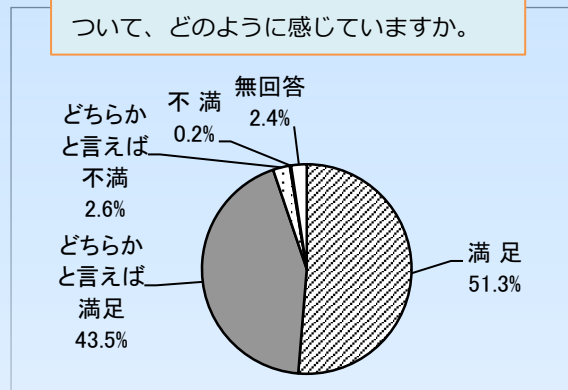
わかもの会議のイメージ

(企画経理室 753-1932)

## 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、千種区ウェブサイトでご覧いただけます。

<参考> 対象者：男女2,000人（18歳以上の千種区民）  
 期 間：平成29年7月6日～同年7月31日  
 回収数：623人（31.1%）

(企画経理室 753-1932)

## 地域担当制の充実

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 753-1814)  
 (地域力推進室 753-1822)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり