



テーマ 6 区役所づくり

区民の皆さまから親しまれ信頼される区役所となるよう、「正確」「迅速」「丁寧」を基本として、しっかりと区役所づくりに取り組みます。

(1) より正確・迅速・丁寧なサービスを提供します **拡充**

【目標】窓口アンケートの総合評価で「満足」と回答いただいた割合
95%以上

- 職員一人ひとりが、「おもてなしの心」を大切にし、あいさつ、積極的なお声がけ、わかりやすい説明を行います。
- わかりやすい案内表示など、目で見えてわかる窓口環境づくりをします。
- 関連手続きや窓口を丁寧にご案内するなど、各種手続き間のスムーズな橋渡しをします。
- 業務改善に取り組み、これまで以上に窓口の事務処理時間を短縮します。
- より良い接遇やサービスの向上に向けて、職員の研修や勉強会などを実施します。

〈全部署〉



(2) 基礎的サービスを拡充します 〈市民課〉

A 戸籍の取扱範囲を拡大します **新規**

【目標】他区にある除籍・改製原戸籍などの証明発行
6月1日より実施

- 市内他区にある戸籍について、新たに、原則としてどこの区役所・支所においても除籍・改製原戸籍などの証明発行をできるようにします。

イ 外国人住民の皆さまの住民票を作成します^{新規}

【目標】外国人の皆さまの住民票作成 7月9日より実施

- 住民基本台帳法の一部改正に伴い、外国人住民（中長期滞在者、特別永住者など）の皆さまの利便性の増進のため、新たに住民票を作成します。

(3) 国民健康保険料の収納率を向上させる取り組みを実施します^{継続}

【目標】滞納処分の件数 年 100 件

口座振替登録世帯の割合 平成 23 年度比 1% 増

- 国民健康保険に加入されている皆さま一人ひとりに保険料を納付する意識と習慣を持っていただき、加入者間の公平な負担と保険料収入を安定化するため、より一層、滞納整理に向けた滞納者への働きかけを強化します。
- 国民健康保険に新規に加入していただく方に対し、保険料収納率の高い口座振替を登録していただけるようおすすめします。

〈保険年金課〉

(4) 区の魅力・特色をわかりやすい形で発信します^{継続}

【目標】クリアホルダーの配布 全転入世帯

1 階展示スペースでの展示 年 10 回以上

- 区内にある豊かな自然や活発な文化・スポーツ・地域の活動、さらには名所・旧跡などの魅力や特色をまとめたクリアホルダーを転入者の皆さまに配布します。 〈まちづくり推進室〉
- 区役所からのお知らせや区の魅力・特色などの PR 映像を待合ロビーで放映します。 〈市民課・保健予防課〉
- 区の魅力・特色やまちづくりの取り組みなどをより多くの皆さまに知っていただくため、区役所 1 階展示スペースでパネルなどを展示します。 〈総務課・企画経理室・まちづくり推進室・福祉課・民生子ども課〉

(5) 区の情報をさまざまな媒体で発信します**【拡充】**

【目標】 地下鉄駅への掲示板の設置 1 駅
メールマガジン登録者 500 人

- 広報なごやや区ウェブサイトの他、地下鉄駅に区役所情報専用の掲示板を設置します。また、地域情報誌やフリーペーパーを通じて、区民の皆さまがつながるきっかけとなる名東区のイベント情報などを発信します。
- より幅広い世代の皆さまに、区役所の施策や事業などのタイムリーな情報を届けるため、パソコン・携帯電話によるメールマガジンで情報発信します。
〈まちづくり推進室〉

(6) 区役所の独自財源を拡充し、庁舎環境の整備などに活用します**【拡充】**

【目標】 新規収入策の確保 1 件以上
おもてなし季節イベントの実施 年 8 回

- 区役所財産を有効活用することで広告料や自動販売機用地貸付料などの独自財源を確保し、区民の皆さまにとってより利用しやすい区役所となるよう、庁舎の整備やサービス向上の取り組みに活用します。〈企画経理室〉
- 区役所庁舎を四季折々の飾りつけなどで季節感を演出するなど、来庁者の皆さまが楽しく、和んだ時間を過ごすことができるような庁舎づくりを、区民の皆さまと連携してすすめます。
〈まちづくり推進室〉

(7) まちづくり活動を支援する人材「まちづくりびと」を派遣します**【継続】**

【目標】 まちづくりびとの派遣回数 年 2 回以上

- 区民の皆さまが、自分たちの地域のことを考え、課題解決などのための話し合いをする際に、名古屋都市センター^{*1}と連携してまちづくり活動を支援する人材「まちづくりびと^{*2}」を派遣します。
〈企画経理室〉



(8) 区民の皆さまの声を区政運営に反映します^{〔拡充〕}

【目標】区民アンケート結果の公表 9月までに実施
区民ミーティングの開催 12月までに開催

- 区政運営や予算の策定などに向けて、区民の皆さまの意見をお聞きするため「区民アンケート」を実施します。
- 区政運営に関する企画立案に、区民の皆さまに参加していただくとともに、まちへの関心をより高めていただくために「区民ミーティング」を開催し、区民の皆さまと意見交換をします。



また、区民アンケート及びミーティングの平成24年度のテーマは「防災」とします。

- 職員一人ひとりが日常の業務の中で受け止めている区民の皆さまのニーズをより方針づくりに反映させることのできる仕組みをつくります。

〈企画経理室〉



※1 名古屋都市センター

名古屋に関わるまちづくり・都市計画を支援するために設立されたセンターで、まちづくりに関する調査研究、情報収集・提供、人材育成・交流などの事業を行っています。

※2 まちづくりびと

名古屋都市センターでは、まちづくりに関心を持ち、積極的にまちづくり活動に取り組む担い手を育て、更に地域における住民主体のまちづくり活動の輪を広げていくことを目的として、平成17年度から毎年、地域の“まちづくりびと”養成講座を開催しています。平成21年度には、名東区役所と連携して高針学区をモデルとして「まちづくりびと養成講座」を開催しました。詳しくは名古屋都市センターウェブサイト (<http://www.nui.or.jp/>) をご覧ください。