



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。

継続

(1) より正確・迅速・丁寧なサービスを提供します。

(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、積極的なお声かけ、わかりやすい説明など、お客さまに満足いただけるサービスを提供します。
- ◆正確・迅速なサービスを提供できるよう、区民の皆さまからいただいたご意見などを基に、研修や勉強会などを実施し、職員の資質向上につとめます。
- ◆フロアサービス員の配置や、わかりやすい案内表示による的確な窓口案内を行います。
- ◆関連手続きや担当窓口を丁寧に案内するなど、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。
- ◆授乳室、キッズスペースを設置し、お子さま連れの皆さまが利用しやすい環境整備につとめます。
- ◆「広報なごや」や区ウェブサイトにおいて、「窓口の混雑情報」など、区民の皆さまにとって便利な情報を、よりわかりやすく、正確に発信します。

【全部署】

- ◆マイナンバー(社会保障・税番号)制度の開始に伴う個人番号カードの発行について、スムーズな対応につとめます。(新規)

【市民課】



名東区ウェブサイト
(<http://www.city.nagoya.jp/meito/>)

継続

(2) 国民健康保険料の収納率を向上させる取組みを実施します。

(目標)

- ・国民健康保険料収納率
平成26年度比 1%増
- ・口座振替登録世帯の割合
平成26年度比 1%増

- ◆国民健康保険に加入されている世帯の皆さまに、保険料納付の意識と習慣をお持ちいただき、公平な負担と保険料収入の安定を図るため、引き続き滞納整理に向けた取り組みを実施します。
- ◆国民健康保険ご加入の方に、保険料収納率の高い口座振替のご登録をお勧めします。

【保険年金課】

継続

**(3) 区民の皆さまの声を
区政運営の方針に反映します。**

(目標)

- ・区民アンケート(結果公表10月)
回収率 40%以上
- ・区民ミーティング(12月開催)
参加者 60人

- ◆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」を開催します。
なお、「区民アンケート」及び「区民ミーティング」の平成27年度のテーマは「協働・交流によるまちづくり」とし、併せて、ビジョンを実現するための平成28年度以降の新たなテーマ設定についても検討します。
- ◆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、よりきめ細かく区政運営の方針に反映させます。

【企画経理室】



区民ミーティング

継続

**(4) 区役所の独自財源を確保し、
庁舎環境の整備などに活用します。**

(目標)

- ・独自財源の確保 11件以上

- ◆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になるよう、庁舎の整備やサービスの向上のための取り組みに活用します。

【企画経理室】

拡充

(5) 区の情報発信力を向上します。

(目標)

- ・クリアホルダーの配布 全転入世帯
- ・区ウェブサイトへのアクセス件数
月平均 45,000件

- ◆広報なごや、区ウェブサイト、区フェイスブックを活用して、情報発信力を向上します。
- ◆「MTK40魅力・特色総選挙」で上位に入った区内の緑地、名東の日・区民まつりなどのイベントや区の花ナデシコなど、区内の魅力・特色を紹介するクリアホルダーを、転入者の皆さまに配布します。
- ◆区が主催するイベントなどの機会を通じて、町内会・自治会や女性会連合会などの団体の活動をPRします。
- ◆地域の特色ある取り組みを学区との交流会を通じて発信します。

【まちづくり推進室・市民課】