

平成29年度 瑞穂区区政運営方針の取り組み結果

1 瑞穂区の魅力が輝くまちづくりをすすめます		
(1) 個性と魅力を活かすまちづくりの推進		
指 標	29年度目標	実績
区民アンケート 「瑞穂区が魅力的なまちだと思う人(※)」 の割合	90%以上	89.6%
地元の魅力発見！子どもお仕事体験事業 参加者アンケート「瑞穂区の新たな魅力を知ることができたと感じた人」の割合	90%以上	95.0%

※「思う」「まあまあ思う」と回答した方

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
サクラのまち瑞穂づくり (さくら写真展、さくらスイーツの活用、山崎川のライトアップ、サクラ情報の区ホームページでの発信など)	<p>【さくら写真展】 4月に作品を募集し、5月に展覧会を開催。また、1年を通して区内郵便局や名古屋中央郵便局など区内外において入賞作品の巡回展を開催しました。</p> <p>【お菓子作り教室】 昨年度までに行われた、「瑞穂区さくらスイーツコンテスト」の入賞作品を作るお菓子教室を9月に開催しました。</p> <p>【山崎川のライトアップ】 平成30年3月29日から4月8日までの期間、かなえ橋から下流の約120mの区間でサクラをライトアップしました。</p> <p>【サクラ情報の区ホームページでの発信】 桜の開花時期にツイッターやフェイスブックで開花状況を発信しました。</p> <p>【MIZUHO さくらまっぷ改訂版の発行】 平成30年3月に区内のさくらの名所を紹介するマップの改訂版を発行しました。</p>	地域力推進室・土木事務所
身近な地域遺産発見・発掘事業	<p>明治～昭和初期の区内の歴史や地域遺産を瑞穂区の魅力として発信するための事業を行いました。</p> <p>10月に区内の史跡を巡るまち歩きイベントを実施し、12月と2月には講演会を開催しました。</p> <p>10月には区内の地域遺産を紹介するパンフレットを発行し、2月には瑞穂区の近代の歴史をわかりやすく</p>	地域力推進室

	解説した冊子を発行しました。	
音楽による地域のにぎわいづくり事業	12月にブラザーコミュニケーションスペース、3月に東山荘において、瑞穂区まちかどコンサートを開催しました。	地域力推進室
トップ・スポーツチームとの連携事業	区役所1階の「でらスポ名古屋コーナー」にて名古屋グランパスとHC名古屋のグッズを展示しました。12月にパロマ瑞穂スタジアムで親子ふれあいサッカー教室を開催しました。	地域力推進室
名古屋市立大学との連携事業	8月に区内在住の小学5・6年生及び中学生とその保護者を対象とした薬学教室を市大薬学部にて開催しました。	地域力推進室
瑞穂区の魅力発見！四季の風景撮影隊員	区内在住の小中学生とその保護者を対象として、区内の風景写真を提供していただける隊員を募集しました。提供された写真を区公式フェイスブックにて紹介しました。	地域力推進室
地元の魅力発見！子どもお仕事体験	10月15日（日）パロマ瑞穂スタジアムで、区内小学生5・6年生20名を対象に名古屋グランパス公式戦の運営スタッフのお仕事体験を実施しました。	地域力推進室
瑞穂区マスコットキャラクター付医療証カバーの配付など	子ども医療証等のビニールカバーに、瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」がデザインされたシールを貼付し、約5,000部を区民へお渡ししました。	保険年金課
なごや学マイスター講座の開催	前期に「レトロな瑞穂マイスター」、後期に「みずほ史跡マイスター」を育成する講座を開催しました。	生涯学習センター
なごや学講座の開催	市や区の魅力について理解を深め、関心が高まるよう前期に「名古屋の歴史体感」、後期に「瑞穂の産業」を開催しました。	生涯学習センター

1 瑞穂区の魅力が輝くまちづくりをすすめます

(2) 地域とともにすすめるまちづくりの推進

指 標	29年度目標	実績
区民アンケート 「地域の事業やイベントに参加した人」の割合	60%以上	57.3%

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
「瑞穂区民まつり 2017」の開催（地域との協働、陸前高田市復興支援を通じた区民の防災意識の向上など）	8月5日にパロマ瑞穂レクリエーション広場（メイン会場）、生涯学習センター（サテライト会場）において、区民まつりを開催しました。 大盆踊り大会や模擬店コーナーの「みずほ縁日横町」、お楽しみ抽選会のほか、ジョギングパトロールのピブスの新デザイン投票や岩手県陸前高田市交流イベントなどの防災をテーマにした企画も実施しました。サテライト会場の生涯学習センターにおいては、おばけやしきを開催しました。	地域力推進室・生涯学習センター
2026年アジア競技大会に向けた瑞穂区ジョギングパトロール（ジョグパト）の推進（スポーツの振興）	ジョグパト事業を区民の方により親しんでいただくため、ピブス・缶バッチの新デザインを区在住・在勤・在学の方から公募し、139点の応募をいただきました。その中から7点選定し、区在住・在勤・在学の方による投票により、最優秀賞、優秀賞の2点を、11月23日スポーツライフ in 瑞穂において、新デザインとして発表し表彰を行うとともに、ジョグパト事業のPR隊員の募集を行いました。3月24日の安心・安全で快適なまちづくりフェスタの会場で、新ピブス・缶バッチを披露するとともに、隊員によるジョグパトの活動紹介、隊員の募集を行いました。 3月末現在の登録者数 489人	地域力推進室
ヤングサポーターみずほの活動の支援	区内7校の高校生と意見交換を行い、青少年をまもる運動、区民まつり、安心・安全で快適なまちづくりフェスタでキャンペーンなどを実施しました。	地域力推進室
町内会・自治会活動への加入促進の支援	「広報なごや」やチラシで広報するとともに、区役所1階情報コーナーに町内会・自治会に取り次ぐための町内会・自治会加入ポストを設置しました。	地域力推進室
公園愛護会・街路樹愛護会・川を美しくする会の支援	公園愛護会からの要望により、花苗の提供を行うとともに、「花壇づくり講習会」を開催し、公園の緑化・美化活動や花壇づくりの支援を行っています。	土木事務所

	29 年度は長年の功績により密柑山公園特定愛護会が第 28 回「みどりの愛護」功労者国土交通大臣表彰を受けました。	
歩道橋ネーミングライツパートナー・街路灯パートナー・まごころ遊具の普及	歩道橋ネーミングライツパートナーについて、新たに 3 橋の契約を締結しました。(愛称標示の開始は平成 30 年度) 街路灯パートナー及びまごころ遊具について、広報なごや区版に記事を掲載するなど普及につとめました。	土木事務所
生涯学習センターで活動している自主学習グループの支援	生涯学習センターの講座や事業の講師として、日ごろの活動や学習の成果を発表・還元する機会を提供しました。また、自主学習グループ開設講座を 7 講座、1 日体験教室を 5 回開催しました。	生涯学習センター
生涯学習センターまつりの開催	生涯学習センターで活動する自主学習グループや、多くの地域の方々の協力のもと、生涯学習センターまつりを 10 月 28・29 日に開催しました。	生涯学習センター

2 安心・安全で快適なまちづくりをすすめます

(1) 災害に強い安心なまちづくりの推進

指 標	29年度目標	実績
指定避難所に関する区民向けイベント（訓練・研修・セミナー等）の実施回数	15回	14回
ぼうさいカフェ参加者アンケート「防災に関心をもった」と回答した方の割合	95%	96.6%

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
災害応急対策図上訓練の実施	災害時の各公所(署)の連携及び災害対応力の向上のために、南海トラフ巨大地震の発災を想定し、区内各公所(署)が参加して、瑞穂区災害応急対策図上訓練を実施しました。	総務課・消防署
指定緊急避難場所の指定及び啓発	「ナゴヤ避難ガイド」の理解促進のため、災害の種別に応じた指定緊急避難場所や避難方法の啓発を行いました。また、地震の揺れに対する指定緊急避難場所として、県立昭和高校のグラウンドを新たに指定しました。	総務課
地域避難行動計画の策定支援	大規模な地震が発生した場合に、地域住民が安全で適切な避難行動がとれるよう、2つの学区で、地域の特性に応じた避難行動計画の作成を区役所と消防署が支援しました。	総務課
防災訓練の実施（指定避難所開設、運営訓練、医療救護所訓練）	各学区において指定避難所開設・運営訓練を実施したほか、瑞穂ヶ丘中学校において、医師会等と連携した医療救護所訓練を行いました。	総務課・保健所・消防署
指定避難所運営リーダーの養成	各学区から35人の方に、東日本大震災の被災地への派遣職員による講演、クロスロードや避難所運営ゲーム、指定避難所を使った指定避難所開設・運営訓練などの研修を3回にわたり実施しました。	総務課
ツイッターを利用した災害情報の発信	気象警報発表時等に、ツイッターを使用し、住民に注意喚起を行いました。 また、区内各公所署からの災害情報を発信するための訓練を実施しました。	総務課

助け合いの仕組みづくりの推進	災害時における助け合いの仕組みづくりに取り組む地域を拡大するための啓発を行うとともに、実施地域への支援を行いました。	総務課
ぼうさいカフェの実施	気軽に楽しく、災害から“いのちを守る”ための備えについて学び・身につけることを目的に、29年度は、39人の家族連れの方にプロマジシャンによる防災マジックショーやワークショップを行いました。	総務課
落合橋の耐震補強の推進	落合橋の東側の橋脚において、耐震補強工事を実施しました。	土木事務所
地震時等に著しく危険な密集市街地の防災対策の推進 (自主防災訓練やスタンドパイプの試行導入)	地震時等において、大規模な火災が発生するおそれなどがある木造住宅密集地域を対象に、初期消火能力の高いスタンドパイプの試行導入を行うとともに、自主防災訓練を実施しました。	消防署
災害対策の充実(実践的な自主防災訓練、自助力向上の促進事業)	自主防災会による訓練の実施の支援をしました。 (76回) 「出張!家庭の防災教室」を実施しました。 (227回)	消防署
防災をテーマとした講座の開催	前期に、防災に関する知識を身につけるとともに、家庭でできる災害対策について実習を取り入れながら学ぶ講座を開催しました(全5回)。	生涯学習センター

2 安心・安全で快適なまちづくりをすすめます

(2) 安全なまちづくりの推進

指 標	29年度目標	実績
青色回転灯パトロール実施回数	40 回以上	41 回
交通安全啓発活動実施回数	60 回以上	57 回

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
(再掲) 2026 年アジア競技大会に向けた瑞穂区ジョギングパトロール (ジョグパト) の推進 (安心・安全なまちづくり)	<p>(再掲) ジョグパト事業を区民の方により親しんでいただくため、ピブス・缶バッチの新デザインを区在住・在勤・在学の方から公募し、139 点の応募をいただきました。その中から 7 点選定し、区在住・在勤・在学の方による投票により、最優秀賞、優秀賞の 2 点を、11 月 23 日スポーツライフ in 瑞穂において、新デザインとして発表し表彰を行うとともに、ジョグパト事業の PR 隊員の募集を行いました。3 月 24 日の安心・安全で快適なまちづくりフェスタの会場で、新ピブス・缶バッチを披露するとともに、隊員によるジョグパトの活動紹介、隊員の募集を行いました。</p> <p>3 月末現在の登録者数 489 人</p>	地域力推進室
瑞穂警察署との瑞穂区安心・安全なまちづくりに関する協定締結	犯罪や交通事故の情報を区公式ツイッターで広報したほか、瑞穂区ジョギングパトロールを広める取り組みを行いました。	地域力推進室
交通安全対策の推進 (啓発の実施、交通安全施設の設置)	<p>【地域力推進室】</p> <p>交通事故死 0 の日街頭広報、春・夏・秋・年末の各交通安全市民運動期間中に啓発活動を行ったほか、「瑞穂区安心・安全で快適なまちづくりフェスタ」を開催し啓発を行いました。</p> <p>【土木事務所】</p> <p>御劔学区のゾーン 30 に指定された区域において区域入口のカラー化を実施しました。また、街路灯や区画線 (白線) などの交通安全施設の設置・維持管理を実施しました。</p>	地域力推進室・土木事務所
防犯対策の推進	春・夏・秋・年末の各生活安全市民運動期間中に啓発活動を、また街頭犯罪頻発時の青色回点灯パトロールカーによる広報活動を行ったほか、「瑞穂区安	地域力推進室

	心・安全で快適なまちづくりフェスタ」を開催し啓発を行いました。	
マスコットキャラクターを活用した安心・安全なまちづくりをすすめる啓発事業	瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」を活用して啓発品を作成し、交通安全や防犯等のキャンペーンを実施しました。	地域力推進室
歩道のバリアフリー化の推進	左右田橋から田辺通4交差点までの道路北側において、新たに視覚障害者誘導ブロックの設置を実施しました。	土木事務所

2 安心・安全で快適なまちづくりをすすめます

(3) 快適な環境づくりの推進

指 標	29年度目標	実績
区内年間ごみ排出量	28年度 (19,696t) より減	19,687t
区民アンケート 「以前に比べ犬のふんを放置する人を見 かけなくなった人(※)」の割合	50%	60.9%

(※)「見かけなくなった」、「あまり見かけなくなった」と回答した方

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
「環境デーみずほ 2017」 の開催	堀田学区を中央会場として、環境学習に資する取り組みを提供したほか、区内全 11 学区でクリーンキャンペーン等を実施しました（参加者 2,256 人）。	地域力推進室
新瑞橋クリーン作戦の推進	4 月を除く 11 か月、毎月 1 回新瑞橋バスターミナル周辺の清掃活動を実施しました（延参加者 250 人）。	地域力推進室
「愛犬クイズラリー山崎川」の開催	10 月 1 日に犬の散歩が多い山崎川沿道で、犬の飼い方マナーアップに関するクイズラリーを開催し、約 280 名の方に参加していただきました。ゴール地点では、「愛犬の体脂肪測定」や「なんでもしつけ相談」など愛犬に関するブースを用意し、飼主の相談に対応しました。	保健所
犬や猫の適正な飼い方の啓 発推進	希望の方に啓発用の立て看板やラミネートポスター等を配布するとともに、飼主へは個別に指導等を行いました。猫の被害でお困りの方には、忌避方法の紹介や超音波忌避装置の貸出を行いました。	保健所
水辺の生き物観察教室など の環境イベントの開催	環境イベントを6回開催しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・「緑のカーテンづくり」講習会（5 月、瑞穂保健所、参加者 18 人） ・環境デーなごや地域環境イベント（6 月、堀田小学校、参加者 200 人） ・高田学区環境講習会（6 月、高田学区コミセン、参加者 37 人） ・水辺の生き物観察教室（8 月、山崎川親水広場、参加者 43 人） ・区民まつり 環境デーなごやコーナー（8 月、パロマ瑞穂公園レクリエーション広場、参加者 600 	保健所

	<p>人)</p> <ul style="list-style-type: none"> •わくわくみずほまつり イベントコーナー(9月、瑞穂区在宅サービスセンター、参加者300人) 	
河川の清掃活動	<p>一般社団法人名古屋建設業協会の協力を得て、石川大橋から新瑞橋までの山崎川と沿線で、清掃を実施しました。</p>	<p>土木事務所・パロマ瑞穂スポーツパーク</p>
ごみ減量、ごみ・資源の分別、適正排出の促進	<p>環境デー、区民まつり、小学校出前講座などの機会を通じて、ごみや資源の分別、ごみの減量、適正排出の意義について啓発を行いました。</p>	<p>環境事業所</p>
不法投棄の防止	<p>廃棄物の不法投棄を防止するため、注意が必要な場所の巡回パトロールを継続して行いました。</p>	<p>環境事業所</p>
ごみ・資源の収集における区民サービスの向上	<p>丁寧で確実なごみ・資源の収集の実施につとめました。また、原則として玄関先で収集する「なごやか収集」を、対象となっている世帯について実施しました。</p>	<p>環境事業所</p>

3 健康でいきいきと暮らせるまちづくりをすすめます

(1) 福祉活動の推進

指 標	29年度目標	実績
みずほフェスタにおける来場者アンケート「大変よかった・よかった」と回答した人の割合	70%	84.6%
地域支え合いマップづくりに取り組んでいる町内数	11 学区 240 以上/249 町内	11 学区 239/249 町内

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
地域包括ケアの推進	地域包括ケア推進会議の中に 3 つの部会が設置され、各部会において地域の課題を取り上げ、必要な支援等について話し合いを進めています。関係機関との連携も一層進んでいます。	福祉課・保健所・区社会福祉協議会
「みずほフェスタ' 17 (医療介護連携推進事業等)」の開催	介護の日を含む 11/8 (水) ~13 (日) の5日間、「あなたの笑顔がささえる 福祉と医療の輪」のテーマでみずほフェスタ' 17を開催しました。区役所をはじめ、医師会、歯科医師会、薬剤師会、保健所、東部・西部いきいき支援センター、障害者基幹相談支援センター、区内事業所等が協同して、様々な分野の講演会やシンポジウム、コンサート等を行いました。区内の通所・入所施設利用者の作品展示もあり、延べ 1,779 人の方にご参加いただきました。	福祉課・保健所・区社会福祉協議会
緊急時医療情報ツール「みずほっぺあんしん情報シート」の普及	医療情報や緊急連絡先を記載しておくことで、ご本人や周りの方が緊急時への備えとして活用できる「みずほっぺあんしん情報シート」を作製し、65歳に年齢到達したひとり暮らしの方など約800人に民生委員を通じて配付しました。	福祉課・消防署
老人クラブの会員増への支援	「老人クラブ」という表現を使用せずに、「なごやかクラブ瑞穂」の愛称を用いて、広報なごや8月号の特集ページで、瑞穂区版を活用して、60歳以上の区民に入会案内をしました。	福祉課
障害を理解し、お互いに助け合う地域づくりの推進	「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)」が平成28年4月1日に施行されました。地域でも、意識のバリアフリーの向上が進むよう障害者自立支援連絡協議会と	福祉課

	<p>連携し、様々な障害への理解の啓発につとめました。</p> <p>また、区役所庁舎内に授産製品の販売コーナーを設置して、障害者への理解の促進と障害者の就労支援を行いました。</p>	
ご近所での見守り・支え合い活動の推進	<p>地域において見守りや支援を必要とする方を把握する「地域支えあいマップづくり」を推進しました（全 11 学区 239 町内で実施）。</p> <p>また、作成した「地域支えあいマップ」をもとに、日頃の見守り活動である「ふれあいネットワーク活動」の実施を推進（全 11 学区で実施）するとともに「地域力の再生による生活支援推進事業（地域支えあい事業）」を実施学区の地域福祉推進協議会とともに実施し、高齢者等の個別支援活動の充実をはかりました（5 学区で実施）。</p>	区社会福祉協議会
福祉ボランティア活動の推進	<p>区社会福祉協議会ボランティアセンターでボランティア活動に関する相談、コーディネートを進めました。</p> <p>また、瑞穂区ボランティア入門講座（全 5 回）やサマーボランティア体験講座（24 人）、入門手話講座（全 10 回 20 人）を開催しボランティア活動を体験できる機会づくりを行いました。</p>	区社会福祉協議会
福社会館事業の実施	<p>各種講座・わくわく通所事業・同好会活動支援等を行いました（利用者数：54,211 人）。</p> <p>また、「懐かし映画会」・「懐かしの歌をうたう会」等回想法を活用した事業を 15 回開催しました（参加者数：988 人）。</p>	区社会福祉協議会

3 健康でいきいきと暮らせるまちづくりをすすめます

(2) 子育て支援の推進

指 標	29年度目標	実績
さくらひろば参加者の満足度	90%	89.6%
オレンジリボン認知度	40%	37.5%
保健所子育てサロン等での保健師による子育て出張相談の回数	175回	166回
事故予防教室等で子どもの心肺蘇生法の実施回数	22回	14回

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
児童虐待のないまちづくりの推進	5、11月の児童虐待防止推進月間を中心に、オレンジリボンキャンペーンとして啓発活動を行いました。具体的な取組として、生まれてきた意味や家族の絆、命の大切さ、幸せのあり方を考え、感じてもらう映画「ずっといっしょ」上映会の実施、子ども虐待防止のメッセージで彩られたオレンジリボンツリーの展示、区内の商業施設でのPR活動、懸垂幕やのぼりの設置、子育て中の親向けに子育てのスキルを学んでいただく講座を実施しました。	民生子ども課
瑞穂区子育てサロン「さくらひろば」の開催など子育てしやすいまちづくりの推進	【民生子ども課】 原則、毎月第1週に区役所さくらルーム等を会場として開催しました。親子の交流の場であるとともに、保健師や保育士等による相談、スタッフによる子育て関連イベントを実施しました。 【保健所】 「さくらひろば」及び地域で開催している子育てサロンにおいて、保健師・栄養士・歯科衛生士等が出張子育て相談を実施しました。また、健康教育を112回行ないました。	民生子ども課・保健所
子育て情報の発信	【民生子ども課】 瑞穂区子育てマップを発行し、赤ちゃん訪問等で子育て家庭に配布しました。その他、子育てネットワーク	民生子ども課

	「さくらっこ♪」との連携により、区内の子育て情報についてホームページで発信したり、「子育てスケジュール」の発行をしました。	
妊娠期からの切れ目のない支援の充実	妊娠・出産・子育てについての不安を解消するために、母子健康手帳交付時に妊娠期・出産期サポーター等が、すべての妊婦に相談窓口や子育て支援の情報提供を行いました。また、安心して出産を迎えることができるよう妊娠 32 週頃に寄り添い支援を行いました。	保健所
子どもの事故予防・心肺蘇生法の普及	保健所や地域の子育てサロンなどで心肺蘇生法の講習会を行い、事故予防・応急手当の普及啓発をはかりました（269 人受講）。	保健所
妊婦等を対象とした絵本の読み聞かせ体験	パパママ教室において、妊婦とそのパートナーを対象に「絵本の読み聞かせ」を 6 回実施し、出産後、子どもの触れ合いを大切にしながら育児ができるよう応援しました。	保健所・図書館
児童館事業の実施	各世代に合わせた子ども育成事業や子育て支援事業を実施しました（利用者数：50,844 人）。 また、児童館から離れた地域へ出向いての移動児童館を実施（9 学区、参加者数：508 人）したほか、ひとり親家庭を対象にしていた「中学生への学習支援事業」は 29 年度より生活保護や生活困窮世帯も対象に加わり、学習支援事業の卒業生を対象にした「高校生の学習継続支援事業」を拡充しました（中学生：16 人、高校生 2 人）	区社会福祉協議会

3 健康でいきいきと暮らせるまちづくりをすすめます

(3) 健康づくりの推進

指 標	29年度目標	実績
「健康づくり会場」等への参加者数 (22 会場等の合計)	延べ 41,000 人	延べ 41,064 人
区民アンケート 「みずほ体操を知っている人(※)」の割合	25%	19.7%

※「知っている」「聞いたことはある」と回答した方

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
みずほ健康づくりマップによる健康づくりの普及	身近な場所で健康づくりに取り組んでいただけるように「みずほ健康づくりマップ」を配布しました。	保健所
みずほ体操の普及と健康ささえ隊の活動支援	区民まつりや地域の行事など様々な場面で「みずほ体操」と「健康ささえ隊」を紹介しました。「健康ささえ隊」が主体となって普及できるように活動を支援しました。	保健所
男性向け健康づくり教室の実施	参加者を男性に限定し、筋力アップを中心とする運動教室（全4回、延 66 名）や、健康的な食事を紹介する栄養教室（全2回、延 21 名）を実施しました。	保健所
高齢者サロン等における介護予防の推進と活動支援	地域で開催されている高齢者サロンなどで保健師・栄養士・歯科衛生士等が介護予防などの健康講話を行ない、活動を支援しました（155 回）。	保健所
フッ化物洗口（うがい）実施園の増加に向けた取り組み	幼稚園・保育所に出向き園児向け歯磨き指導を実施し、園長及び職員に勧奨しました。保健所で職員対象フッ化物洗口についての講習会を開き普及啓発しました。	保健所
乳がん検診の出張検診の実施とがん検診のPR強化	瑞穂区役所や名古屋市博物館、小学校において出張検診を実施しました（4 回、117 名受診）。	保健所

4 みなさまに満足いただける区役所づくりをすすめます

(1) 快適な窓口サービスの提供

指 標	29年度目標	実績
話の聴き方や質問の仕方についての満足度	97%	95.0%
わかりやすい説明についての満足度	97%	97.2%
窓口サービスに対する総合満足度	98%	96.2%

※上記実績は平成29年度「窓口アンケート」実施結果です。

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
福祉コンシェルジュ（福祉制度案内嘱託員）の配置	窓口案内、申請書の記載案内、高齢者や障害者等の相談や制度案内を行う福祉コンシェルジュを配置しました。	福祉課
お客様満足度向上・区役所サービス向上をめざした取り組みの実施	職員研修などを通じて、説明力の向上をはかり、また障害者に対して理解ある対応を身につけることで、お客様の満足度向上につとめました。	全課
正確で迅速な証明書交付事務	受付窓口を「届出関係」と「証明関係」とに分けるとともに、混雑時には、受付窓口を増やして対応することにより、待ち時間の短縮につとめました。また、証明書の交付前に複数の職員による点検を実施し、誤交付防止につとめました。	市民課
各種証明取得のための便利な窓口サービスの案内	新たに受付番号札発券機を設置することで、立ったまま受付を待つことのないようお客様の負担軽減につとめました。	市民課
清潔で快適な窓口環境の提供	混雑時でも快適にお待ちいただけるよう、待合椅子を増設しました。	市民課
おもてなし向上事業	瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」をデザインに取り入れた椅子カバーを1階待合スペースに設置し、待合フロアを明るく雰囲気を保ちました。また、瑞穂区への愛着を深めていただくよう、新た	市民課・保険年金課

	に「みずほっぺ」がデザインされたオリジナルの婚姻届及び出生届を作成しました。	
保険年金課窓口におけるフロアサービス実施	混雑の緩和と待ち時間の軽減をはかるため、1年間を通して申請書の記載方法の案内などを行うフロアサービスを業務委託により実施しました。	保険年金課
ボランティア清掃の実施	毎月、区役所周辺の歩道を中心に清掃を行いました。また、区内一円にわたって、区内の官公所（署）との協働による一斉ボランティア清掃を年間で計4回行いました。	全課

4 みなさまに満足いただける区役所づくりをすすめます

(2) 広報・広聴の充実など

指 標	29年度目標	実績
区ウェブサイト総ページアクセス数 (トップページを含む全てのページ)	340,000 件以上	339,183 件
区公式ツイッターのフォロワーの数	1,300 件以上	1,358 件

主な取り組み

取り組み名	29年度実施内容	所管
名古屋市立大学・越原学園との連携	平成 29 年 6 月 28 日に名古屋女子大学などを設置する学校法人越原学園と、包括的な連携・協力に関する協定を締結しました。協定にもとづき多様な分野で連携・協力した取り組みを実施しました。	企画経理室
区民会議の開催	区民意見を反映した区政運営ができるよう、2 月に区民会議を開催しました。	企画経理室
区まちづくり基金の設置	区にゆかりのある方や区民のみなさまの想いを区のまちづくりや活性化に活かすことができるよう区まちづくり基金を設置し、リーフレットの配架や行政情報モニターによる周知を行いました。	企画経理室
選挙出前トークの実施	選挙に関する講義や模擬投票等を行うことにより、政治への関心と投票意識を高めることを目的とした選挙出前トークを、計 2 回実施しました。	総務課
区民アンケートの実施	区政運営に関して区民のみなさまがどう感じているかを客観的にとらえ区政運営に活かすため、7～8 月に 2,000 人を対象に区民アンケートを実施し、区の自主的・主体的な予算を活用した事業等についてご意見をお聞きしました。	企画経理室
区政推進会議の開催	区内官公所(署)の連携をすすめ、区における総合行政の推進をはかるため、区内官公所(署)長等で構成する区政推進会議を 1 2 回開催しました。	企画経理室
広報の充実	広報なごや、区ウェブサイトについてより見やすく工夫したほか、区公式ツイッター・フェイスブックを活用し、多岐にわたる内容と豊富な情報の発信につとめました。	地域力推進室・企画経理室
広聴事務(地域懇談会等)の実施	学区連絡協議会または女性団体協議会と区役所の共催で、区内各公所長などが出席し懇談会を実施しました(開催団体:堀田学区連絡協議会、穂波学区連	地域力推進室

	絡協議会、瑞穂区女性団体協議会)。	
瑞穂土木だよりの発行、名古屋ウェブサイトへの掲載	瑞穂土木だよりを9月と3月の年2回発行し、市公式ウェブサイトにも掲載しました。	土木事務所