

# 区政運営の取り組み

利用者がより便利で快適な窓口サービスを受けられる区役所をめざします。

また、区民の視点からまちづくりをすすめるために、区民が区政に参画し、協働しやすい環境づくりをすすめるとともに、複雑かつ多様化する地域課題を解決するため、区役所の企画調整機能を高め、区における総合行政を推進します。

時代に即した様々な広報媒体を活用し、わかりやすい広報を行います。

## 方針8 区民サービスの向上

### 成果指標

指標	直近の現状値	目標値(令和5年度)
窓口サービスに対する総合満足度	96.5% (令和元年度)	100%
区政に関して知りたい情報が十分に得られていると思う区民の割合	32.2% (令和元年度)	40%

### 施策

## 24 みなさまに満足いただける区役所づくりを進めます

### フロアサービスの実施

総務課 市民課 福祉課 保険年金課

庁内案内や届書記載補助などを行うフロアサービス員、福祉コンシェルジュを配置します。



### 門出のお祝い

市民課

瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」のイラストを用いた瑞穂区オリジナル婚姻届・出生届を配布するとともに、婚姻届を提出される際に自由に記念撮影できるよう1階総合案内横にメモリアルボードを設置します。



### ICT等を活用した対応

市民課 福祉課

外国人や障害のある方等への対応に訳文やコミュニケーションのための機器等を活用します。また、受付番号札発券機や呼び出しのシステムを設置し、快適な窓口環境を維持します。

### 正確で迅速な申請・届出対応

市民課

各種申請・届出に対し、正確で迅速に対応します。また、混雑時は職員を柔軟に配置し、待ち時間の短縮を図ります。



### 各種証明取得のための便利な窓口サービス等の案内

市民課

居住区以外の区役所や開庁時間外でも住民票の写し等の証明書が取得できる窓口サービス、日曜窓口の開催日や窓口混雑情報などの周知を図ります。

### 窓口サービスの充実・接遇の向上、人材の育成

全課

区役所職員の接遇や課題解決力の向上に重点を置いた研修などを実施して、窓口サービスの充実・接遇の向上及び人材育成に取り組みます。

区行政の推進

企画経理室

区民会議や区民アンケート等の実施、区政運営方針の策定、区内の官公所（署）長等で構成する区政推進会議を実施します。また、区まちづくり基金への寄附を通して、区民の皆さまや区にゆかりのある皆さまの、まちづくりへの想いを生かします。

※令和元年度の瑞穂区への寄附金実績は1件200,000円です。



広報の充実

地域力推進室

広報なごや、区公式ウェブサイト、行政情報モニター、瑞穂区役所駅構内の情報サテライトや掲示板等を活用するとともに、ツイッターやフェイスブックを活用して積極的な広報を行います。



瑞穂区役所  
ツイッター

瑞穂土木だよりの発行

土木事務所

「瑞穂土木だより」を年2回発行するとともに名古屋市公式ウェブサイトへ掲載します。

地域懇談会等の実施

地域力推進室

区役所や区内の公所（署）、関係局職員が学区ごとに地域の方と直接、意見の交換を行います。

明るい選挙の推進運動

総務課

ふれあい区民講座の開催や、区民まつりでのブース出展等を通じて選挙啓発を行います。また、小中高各学校の児童や生徒を対象に、明るい選挙ポスター書道展の開催や選挙出前トーク等を実施します。



区民アンケートでいただいたご意見

職員の対応によって区の印象が左右されるので気をつけてほしい。

区役所での待ち時間の短縮に力を入れてほしい。

