

令和元年度 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	元年度目標	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	91.6%
地元の魅力発見！子どもお仕事体験参加 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	100%

※「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	元年度実施内容	所管
サクラのまち瑞穂づくり (さくら写真展、山崎川の ライトアップなど)	【さくら写真展】 令和元年6月1日(土)～4日(火) 瑞穂区役所講堂 で開催。(134点受付、343人来場) 【山崎川のライトアップ】 新型コロナウイルスの影響により中止しました。	地域力推進室・土木 事務所
名古屋市立大学・越原学 園・瀬木学園との連携	連携協力協定を締結した大学等と協力し、まちづく りや子育て支援、女性の活躍、健康増進などのさま ざまな分野で、それぞれの特色を活かした企画を実 施しました。また、瑞穂区の将来像とその実現に向 けた中長期の取り組みを体系化した「瑞穂区将来ビ ジョン」を策定する過程においても、各大学等の協 力を得ました。	総務課・企画経理室・ 地域力推進室・民生 子ども課・福祉課・ 保健センター
岐阜県瑞穂市との連携	瑞穂区PRチラシやクリアファイルを作成し、岐阜 県瑞穂市に瑞穂区のPRを行うとともに、区内施設 や観光案内所に配架する等、瑞穂区の魅力の情報発 信を行いました。また、岐阜県瑞穂市に交流視察を 行い、災害時要配慮者支援用バンダナの活用方法等 について説明を受けました。	総務課
音楽による地域のにぎわ いづくり事業	第1回「白姫の絹更月」令和2年2月15日(土) プラザミュージアムで開催。参加者80名。 (トロンボーン、トランペット、ピアノの三重奏) 第2回「探春の花見月」令和2年3月12日(木) 東山荘で開催予定だったが、新型コロナウイルスの 影響により中止しました。	地域力推進室

	(琴、サックス、ピアノの三重奏)	
地元の魅力発見！子どもお仕事体験	令和元年10月19日にパロマ瑞穂スタジアムで開催されたベガルタ仙台戦にて、お仕事体験イベントを開催しました。	地域力推進室
冊子「瑞穂区の近代」を活用した魅力発信事業	冊子を瑞穂区民まつりの屋外メイン会場や地域力推進室で配付しました。	地域力推進室
なごや学マイスター講座の開催	後期に「レトロな瑞穂マイスター」を養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、関心を高めるために、前期「遺跡と出土品から学ぶ古代の暮らし」、後期「台地を歩く」の講座を開催しました。	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	元年度目標	実績
区民アンケート 「地域活動(※)に参加した人」の割合	60%以上	36.1%

※町内会町内会・自治会、学区連絡協議会、女性会、子ども会、老人クラブ、PTAなどが行っている活動や見守り活動、福祉活動、清掃活動などの地域におけるボランティア活動のこと

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
瑞穂区民まつり 2019 の開催	令和元年8月3日(土)にパロマ瑞穂レクリエーション広場で瑞穂区民まつり 2019 を開催しました。 生涯学習センターサテライト会場で「おばけやしき」を、瑞穂文化小劇場屋内ステージで「屋内 30 回記念ステージ」を、パロマ瑞穂レクリエーション広場で「屋外 30 回記念ステージ」、「みずほ DE ナイト」を実施しました。	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(スポーツの推進)	・随時、参加者募集・受付。 ・区民まつり、愛犬クイズラリー、スポーティブライフ in 瑞穂にて事業のPR。 ・参加者のすそ野を広げるため、ランニングに関する教室を開催。 ・ジョグパトの参加者に活動場所、時間等の報告をしていただき、ジョグパト活動エリアマップを作成。	地域力推進室

スポーツイベントの開催	令和元年 11 月 23 日にパロマ瑞穂スポーツパークで開催したスポーティブ・ライフ in 瑞穂で、学区参加の「ペタンク・フリースロー大会」を開催しました。	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、区民まつりでキャンペーンなどを実施しました（安心・安全で快適なまちづくりフェスタは新型コロナウイルスの影響で中止）。	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」での広報や転入者向けにチラシを配布するとともに、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、花苗等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いました。また広報なごや区版等の媒体を用い、新規愛護会募集の PR を行いました。	土木事務所
街路灯パートナー・まごころ遊具等の普及	街路灯パートナー、まごころ遊具等について、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、日頃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 6 講座、1 日体験教室を 4 回開催しました。	生涯学習センター
みずほ生涯学習センターまつり 2019 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 26・27 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	元年度目標	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	16 回	16 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	100%	94%

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	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、各公所（署）が参加して、南海トラフ巨大地震の発災を想定した「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。	総務課
指定避難所開設・運営訓練の実施	各学区において指定避難所開設・運営訓練を実施しました。	総務課
医療救護所訓練の実施	南海トラフ巨大地震等の大規模災害発生時に、すみやかに中学校に救護所を設置し、円滑に運営することを目的として、区医師会を中心に医療救護所訓練を実施しました。	総務課・保健センター・消防署
指定避難所運営リーダーの養成	各学区からの参加者33人に、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指定緊急避難場所及び指定避難所の開設状況の発信	「瑞穂区災害応急対策図上訓練」において、ツイッターにより、災害対策本部瑞穂区本部の設置状況、指定避難所及び医療救護所の開設状況の情報を発信する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、取り組みへの支援を行いました。	総務課

落合橋の耐震補強の推進	落合橋の橋脚において、耐震補強工事を実施しました。	土木事務所
ぼうさいカフェの実施	参加者 81 名を対象に、防災マジックショーや体験型ワークショップを内容としたぼうさいカフェを実施しました。	総務課
地域における防災対応力の向上	自主防災会による訓練の実施支援をしました(助け合いの仕組みづくりに係る訓練、スタンドパイプ取り扱い訓練、防災診断書の活用を含む)。(55回)地域と事業所との防災支援協力体制の推進を支援しました。(2件)	消防署
家庭における防火防災対策の推進	「出張！家庭の防災教室」を実施しました。(23回) 家具転倒防止ボランティアの派遣をしました。(1件)	消防署
防災をテーマとした講座の開催	前期に、自然災害への備えを親子で学ぶ講座を開催しました。(4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	元年度目標	実績
青色回転灯パトロール実施回数	45 回以上	45 回
交通安全啓発活動実施回数	65 回以上	67 回

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
交通安全対策の推進（啓発の実施、交通安全施設の設置）	【地域力推進室】 交通事故死〇の日街頭広報、春・夏・秋・年末の各交通安全市民運動、5月・11月の各自転車安全利用促進強調月間の期間中に啓発活動を行いました。 また、ハンドアップ運動に関するチラシや啓発品を作成しました。 【土木事務所】 汐路学区及び井戸田学区のゾーン30に指定された区域において、区域入り口のカラー化を実施しました。また区内全域で、街路灯や区画線（白線）など	地域力推進室・土木事務所

	の交通安全施設の設置・維持管理を実施しました。	
防犯対策の推進	住宅対象侵入盗、還付金等詐欺を中心とした防犯キャンペーンを警察署と連携して13回実施しました。被害の多かった還付金等詐欺については、瑞穂区オリジナル「還付金詐欺被害防止啓発ミニのぼり旗」を金融機関やスーパーなどのATMに設置しました。また、青色回転灯パトロールについては45回実施しました。	地域力推進室
歩道のバリアフリー化の推進	瑞穂公園周辺の道路において、新たに視覚障害者誘導ブロックを設置しました。	土木事務所
瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」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
（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）	（再掲）・随時、参加者募集・受付。 ・区民まつり、愛犬クイズラリー、スポーティブライフin瑞穂にて事業のPR。 ・参加者のすそ野を広げるため、ランニングに関する教室を開催。 ・ジョグパトの参加者に活動場所、時間等の報告をしていただき、ジョグパト活動エリアマップを作成。	地域力推進室

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	元年度目標	実績
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（※）」人の割合	70%	64.3%

（※）「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	元年度実施内容	所管
「環境デーみずほ 2019」の開催	瑞穂区役所を中央会場として、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。	地域力推進室

新瑞橋クリーン作戦の推進	5 月から毎月 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 200 人）。※7 月及び 1 月は雨のため中止。	地域力推進室
河川の清掃活動	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の間の河川敷と散策路で清掃活動を実施しました。	土木事務所・パロマ瑞穂スポーツパーク
愛犬クイズラリー山崎川の開催	10 月 27 日に山崎川沿道で、犬の飼い方マナーアップに関する愛犬クイズラリーを開催し、約 280 人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「何でもしつけ相談」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。	保健センター
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、飼主へ個別に指導等を行いました。災害講習等を通じて、ペットの適正な飼い方やマイクロチップ装着の必要性等について啓発を行いました。 (安心・安全まちづくりフェスタでの啓発活動は、新型コロナウイルスの影響で中止)	保健センター
ごみ減量、ごみ・資源の分別、適正排出の促進	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。	環境事業所
ごみ・資源の収集における区民サービスの向上	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。	環境事業所
不法投棄の防止	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。	環境事業所
山崎川の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。 ・緑のカーテン栽培講座（5 月、瑞穂保健センター、参加者 23 人） ・環境デーみずほ 2019（6 月、瑞穂区役所さくらルーム、参加者 200 人） ・高田学区環境保全講習会（6 月、高田コミセン、参加者 37 人） ・区民まつり（8 月、パロマ瑞穂レクリエーション広場、参加者 700 人） ・山崎川の水辺の生き物観察教室（8 月、山崎川瑞穂橋付近親水広場、参加者 56 人） ・わくわくみずほまつり（9 月、瑞穂区在宅サービスセンター、参加者 180 人）	南区公害対策室

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	元年度目標	実績
地域支え合いマップづくりに取り組んでいる町内数	245/249 町内 11 学区	239/249 町内 11 学区

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
児童向け民生委員・児童委員活動の広報	民生委員・児童委員の活動を紹介する冊子「民生委員って知ってる??何する人??」を作成し、令和元年 10 月に瑞穂区内の公立小学校に通う小学 6 年生及び各小学校(保存用)に配付しました。	民生子ども課
みずほフェスタ'19 の開催	みずほフェスタ実行委員会を 8 回実施し、関係機関と協力して取り組みました。前年度からの変更点としては、みずほフェスタの内容がより住民にわかり易くなるようにサブタイトルをつけ、「～つながる医療・介護・福祉の輪～みずほフェスタ' 19」としました。また、昼食の場所がないことを考慮して開催時間を 12 時からとしました。みずほフェスタ(11 月 15 日～17 日)来場者数は 467 人(アンケート回収者数)、作品展(11 月 12 日～17 日)来場者数は 996 人でした。	福祉課・保健センター・区社会福祉協議会
在宅医療・介護に関する出前講座の開催	地域包括ケアシステムについての出前講座を地域福祉推進協議会総会、老人クラブ、独居給食会、サロン等において 7 回実施し、延べ 492 名の方が参加しました。内 4 回は、瑞穂区はち丸在宅支援センターの職員と連携し、在宅医療やかかりつけ医の必要性についてや困った時の相談先を案内しました。	福祉課
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 9 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。 ・趣味の作品展やみずほフェスタなどのイベントで、区独自で作成した活動紹介のパネル展示やリーフレットの配布を行いました。	福祉課
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、新たに 65 歳に年齢到達したひとり暮らしの方や 75 歳	福祉課・消防署

	以上の高齢者のみの世帯の方など約 900 世帯に民生委員を通じて配付しました。	
地域包括ケアの推進	みずほフェスタの他に、地域包括ケア推進市民講演会を3回実施、出前講座を7回実施しました。 また、名古屋女子大学看護学部と地域サロンにて認知症サポーター養成講座を開催しました。	福祉課・保健センター・区社会福祉協議会
障害を理解し、お互いに助け合う地域づくりの推進	「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」が平成31年4月から施行されました。この条例のパンフレットを配布するとともに、瑞穂区障害者自立支援連絡協議会と連携し、ボッチャ体験、講演会及び映画上映会を行い、障害及び障害者に対する理解が深まるよう普及・啓発につとめました。 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、授産製品の普及・販売促進と障害者の就労支援を行いました。	福祉課
ご近所での見守り・支えあい活動の推進	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）。 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（6学区で実施）。	区社会福祉協議会
瑞穂区マスコットキャラクター「みずほっぺ」イラスト入り医療情報カードの配付	休日・夜間に受診可能な医療機関の情報が掲載されたカードを作成し、医療証（子ども医療証、ひとり親家庭等医療証、障害者医療証、福祉給付金資格者証）の新規対象者に配付しました。	保険年金課
福祉ボランティア活動の推進	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。 また、おでかけ応援ボランティア養成講座（全3回18人）やサマーボランティア体験講座（19人）、入門手話講座（全10回24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。	区社会福祉協議会
福祉会館事業の実施	高齢者の元気生活を支援するため、様々なジャンルの趣味講座や健康づくりの講座を開催するとともに、48団体の同好会の活動を支援しました（講座年延べ237回開催 受講者数 延べ6,191人）。	区社会福祉協議会

	また、仲間づくり・憩いの場として各種サロンを開催（年41回開催 参加者数：1,970人）したほか、認知症予防事業や「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12回開催しました（参加者数：1,047人）。 さらに、児童館との交流事業を実施し、高齢者と子どもたちとの世代間交流の場としました（参加者数：438人）。	
--	---	--

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	元年度目標	実績
さくらひろば参加者の満足度	90%	93.5%
オレンジリボン認知度	40%	21.4%
子育て教室が役に立ったと思う人の割合	80%	98.8%

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
児童虐待のないまちづくりの推進	・5月に乳幼児を対象とした体験型演劇を開催し、35組の親子が参加しました。 ・11月にファミリーコンサートを開催し、233人の来場がありました。また、愛知みずほ短期大学と協力し、区内の商業施設でオリジナルの物品を配布しました。 ・12月に名古屋市立大学と協力し、子育てサロン「さくらひろば」で親子向けに子ども虐待防止の紙人形劇を行いました。 ・9～11月に子育て中の保護者を対象とした全7回の親支援プログラム講座を開催し、12組が参加しました。	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】 ・瑞穂区子育てサロン「さくらひろば」を毎月開催し、延べ299組の親子が参加しました。 ・区内の大学との連携協定事業の一環で、学生によるイ	民生子ども課・保健センター

	ベントを実施しました。 11月：愛知みずほ短期大学（3匹のこぶたの人形劇） 12月：名古屋市立大学（子ども虐待防止の紙人形劇） 2月：名古屋女子大学短期大学部（歌や踊りを取り入れた創作音楽劇） ・主任児童委員等による赤ちゃん訪問を行うとともに、瑞穂区子育てマップを配布しました。 【保健センター】 「さくらひろば」や地域の子育てサロン等において、子育て中の保護者に対して育児相談・健康教育を実施しました（3月は新型コロナウイルスの影響により中止）。	
待機児童対策の推進	名古屋女子大学が実施した育児休業復帰予定者向けの時短レシビ講座（8月31日開催）において、保育所入所に関する説明や保育サービス等の子育て情報を紹介しました。 また、保育に関する説明会・相談会を17回開催しました。	民生子ども課
子育て情報の発信	・主任児童委員に作成協力をいただいている瑞穂区子育てマップを更新し、赤ちゃん訪問の際に配布しました。 ・瑞穂区子育てネットワーク「さくらっこ♪」では、イベントカレンダーを毎月発行し、情報発信としてインターネットの活用を図りました。この結果、総閲覧件数も年々増加しています。	民生子ども課
発達年齢に合わせた子育て教室の開催	8～11か月児対象の「よちよち教室」、1歳～1歳6か月児対象の「子育て講演会」「事故予防教室」を10回実施し、延べ85組の親子が参加しました。 内訳：「よちよち教室」4回 39組 「子育て講演会」3回 33組（3月は新型コロナウイルスの影響により中止） 「事故予防教室」3回 13組	保健センター
妊娠期からの切れ目のない支援の充実	妊娠・出産期サポーターを中心に、母子健康手帳交付時にすべての妊婦の面接を行いました。	保健センター
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：47,397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したほか、ひとり親家庭や生活保護、生活困窮世帯を対象にした「中学生への学習支援事業」「家庭訪問型事業」等に取り組みしました。 （中学生：13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	元年度目標	実績
「健康づくり会場」等の参加者数	延べ 42,000 人	延べ 31,500 人
区民アンケート 「みずほ体操を知っている人(※)」の割合	20%	19.5%

※「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	元年度実施内容	所管
みずほ健康づくりマップによる健康づくりの普及 (区役所・保健センター・土木事務所の連携)	介護予防事業や認知症講演会、みずほフェスタ等で希望者に配布しました。	保健センター・地域力推進室・土木事務所
みずほ体操の普及と健康ささえ隊の活動支援	保健センター事業や他機関との共催事業・各種イベントにてみずほ体操の紹介 PR を実施しました。 保健センターで健康ささえ隊の定例会議を開催する等、健康づくり会場の継続を支援しました。	保健センター
高齢者サロン等における介護予防の推進と活動支援	高齢者サロン、自主サロン等住民運営の集いの場に保健師、管理栄養士、歯科衛生士や専門職等が出向き、健康相談や健康講話を実施しました。	保健センター
乳がん検診の実施とがん検診の PR 強化	保健センター等において、乳がん検診を 7 回実施し、計 165 名の方が受診されました(3 月は新型コロナウイルスの影響により中止)。また、保健センターが実施する健康づくり教室等において、がん検診についての広報を実施しました。	保健センター
乳幼児期の歯の健康づくりの推進	・幼稚園、保育園等での歯磨き指導に出向いた際にフッ化物洗口についての資料を配布し説明しました。希望した園にはフッ化物洗口液等を先生に体験してもらい、詳しい説明を実施しました。 ・歯と口の一日健康センターの PR を広報なごや 5 月号に掲載し、幼稚園、保育園や子育てサロン等でのチラシ配布を行いました。	保健センター

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	元年度目標	実績
窓口サービスに対する総合満足度	99%	96.5%
わかりやすい説明についての満足度	98%	94.8%

※上記実績は令和元年度「窓口アンケート」実施結果です。

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
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	窓口説明力やコミュニケーション能力向上、事務処理誤り防止に重点を置いた職員研修を実施し、正確な事務処理を遂行する体制を強化し、わかりやすい説明と心地よい接客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
受付番号札発券機の設置による窓口環境の改善	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
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いすカバー及び夏季には扇風機を1階待合スペースに設置し、明るく、かつ快適な環境を保ちました。 また「みずほっぺ」を用いたオリジナル婚姻届・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するなど、お客様の人生の門出をお祝いし、区役所にご満足いただけるようつとめました。	市民課・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
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、混雑時に受付窓口を増やし、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	市民課

	実施するとともに、お客様に対し相互確認を促す掲示を行い、相互確認を徹底することにより誤交付防止につとめました。	
各種証明取得のための便利な窓口サービスの案内	瑞穂区ホームページにより、区役所以外での証明書の交付等について常時周知したほか、特に情報が重要となる繁忙期には、広報なごや区版により、区役所以外での証明書の交付等に加えて混雑予想日も周知し、利便性の向上を図りました。	市民課
フロアサービスの実施	混雑の緩和と待ち時間の軽減をはかるため、申請書の記載方法の案内などを行うフロアサービスを 1 年を通して実施しました。	総務課・市民課・福祉課・保険年金課
保健予防課の一部窓口移設	複合的な福祉ニーズに切れ目なく対応するため、令和元年 5 月に、一部窓口を福祉課の隣に移設して業務を開始しました。	保健センター

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	元年度目標	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)	430,000 件以上	296,874 件
区公式ツイッターのフォロワーの数	1,700 件以上	1,792 件

主な取り組み

取り組み名	元年度実施内容	所管
広報の充実	広報なごやを毎月作成。 イベント情報について区ウェブサイトや情報サテライト、情報コーナー、行政情報モニター、Twitter 及び Facebook での広報を実施しました。	地域力推進室・企画経理室
広聴事務（地域懇談会等）の実施	令和元年 10 月 11 日 瑞穂区女性団体協議会 実施 令和元年 12 月 17 日 中根学区地域懇談会 実施 令和 2 年 1 月 24 日 豊岡学区地域懇談会 実施	地域力推進室
区政への参画の推進	区政への区民参画を促し、区民意見を反映させるため、区民会議を実施した。さらに幅広い意見聴取の方策として、参加者公募によるミーティングを実施しました。 [区民会議]：令和元年 8 月 6 日実施（令和 2 年 3 月	企画経理室

	は新型コロナウイルスの影響により中止) [学生ミーティング「FUTURE CAFA in MIZUHO」]: 令和元年6月13日実施 [区民等を対象としたミーティング「第2回瑞穂区将来カフェ」]: 令和元年6月30日実施(第1回は平成31年3月21日実施)	
区民ニーズの把握	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、区将来ビジョンの策定等に活用する基礎資料とするため、10~11月に2,000人を対象に区民アンケートを実施しました。	企画経理室
区内の官公所(署)の連携	区における総合行政の推進をはかるため、区内官公所(署)等で構成する区政推進会議を毎月1回開催しました(10月は洪水警報等の発令の影響で、3月は新型コロナウイルスの影響により中止)。	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生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。 ※令和元年度の瑞穂区への寄付金実績:200,000円(1件)	企画経理室
明るい選挙の推進運動	選挙出前トークについて ・令和元年5月24日(金)瑞陵高等学校にて実施 ・令和元年10月31日(木)名古屋女子大学高等学校にて実施(※名古屋市立大学との協働による)	総務課
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