区政運営の取組み

施策14
市民サービスの向上をすすめます

区民の皆さまにとって便利で快適な区役所をめざし、職員の接遇・ホスピタリティの向上や業務改善などに取り組み、サービスの向上につとめます。

指標	現状 (平成30年度)	目標値 (令和5年度)
区役所窓口における対応に満足している区民の割合	98.2%	100%

◆施策を推進する事業

さわやか市民サービス運動 ・区役所における接遇改善に取り組むとともにお客様アンケートを実施 将ビ	総務課
取組内容 (令和2年度)	各課室等が職員全員で区民の目線に立ってサービス向上について検討し、接遇・ＣＳ（お客様満足度）向上宣言として実践するなど、さらなる接遇の改善に取り組みます。また、来庁者の「生の声」を今後の接遇改善に活用するため、お客様アンケートを実施します。 目標：窓口アンケートのお客様満足度で、「満足」及び「とても満足」の割合　100％
実績 (令和元年度)	・接遇研修（アサーティブコミュニケーション講座） 参加者28人 ・お客様アンケートにおける「満足」「とても満足」の割合 96.0％

多言語通訳者の配置 将ビ 予算	企画経理室
取組内容 (令和2年度)	中区は外国人人口が多く、特に人口の多い中国とフィリピンの方の窓口対応のため、二言語の通訳者を保険年金課及び民生子ども課を中心に、曜日を定めて配置します。 ・中国語：毎週水曜日（2階保険年金課窓口） ・フィリピノ語：毎週火曜日午後（4階民生子ども課窓口）
実績 (令和元年度)	通訳552件、翻訳55件

すみやか業務改善運動	将ビ	総務課
取組内容 (令和2年度)	「市民に喜ばれる」、「スムーズに仕事ができる」、「経費を節約できる」という３つの視点から、各職場での自主的な運動により、業務改善に取り組みます。その改善活動を発表する「なかナカカップ」を開催し、工夫やアイデアの共有をはかります。 目標：業務改善の実施　各課１件	
実績 (令和元年度)	業務改善の実施　各課1件	

区政運営の取組み

施策15
市民への情報発信・情報公開をすすめます

区政への関心を高め、区民の皆さまの声をより区政運営へ反映していくため、区政に関する情報をわかりやすくかつ効果的に伝わるよう、幅広い情報発信に取り組みます。

指標	現状 (平成30年度)	目標値 (令和5年度)
区の情報提供に不満を感じる区民の割合	14.9%	10%

◆施策を推進する事業

中区広報大使の委嘱	将ビ	地域力推進室
取組内容 (令和2年度)	中区広報大使に委嘱したご当地アイドル「OS☆U」とともに、さまざまな機会や場を利用して中区の魅力や区政のPRをすすめます。 広報大使を活用した広報活動13回実施予定	
実績 (令和元年度)	広報大使との広報活動　13回	

広報なごや紙面、ウェブサイト、パンフレット等の充実	将ビ	企画経理室
取組内容 (令和2年度)	広報なごや、区ウェブサイトなどさまざまな広報媒体を活用した広報を実施します。また、広報なごや中区版では今まで以上に見やすい紙面づくりにつとめます。 目標　区ウェブサイトアクセス数　50万件	
実績 (令和元年度)	区ウェブサイトアクセス数　446,970件	

区政運営の取組み

施策16
地域主体のまちづくりをすすめます

地域団体による自主的な活動への支援を行うなど、住民が主体のまちづくりの推進をはかります。また区民会議を開催するなど、地域特性やニーズ把握に努め、まちづくりや魅力づくりを進めます。

指標	現状 (平成30年度)	目標値 (令和5年度)
地域活動やボランティア活動に参加したいと考える人の割合	68.5%	75%

◆施策を推進する事業

地域コミュニティの交流事業 ・地域団体による情報共有や意見交換等を目的とする交流会の開催 将ビ	地域力推進室
取組内容 (令和2年度)	・各種団体による意見交換会の開催 地域で活動する各種団体等による意見交換会を開催・参画します。3回開催予定 ・コミュニティ交流会の開催 地域におけるさまざまな課題や取組みについての情報共有・意見交換の場としてコミュニティ交流会を開催します。
実績 (令和元年度)	・各種団体による意見交換会の開催　3回開催 ・コミュニティー交流会の開催　2月19日(水)開催

地域の絆づくり支援事業 ・地域団体等が行う、地域のつながりや絆を深める取組みに対する支援 将ビ 予算	地域力推進室
取組内容 (令和2年度)	地域団体等が行う、人と人とのつながりや絆を深めるための活動を支援します。 ・事業の実施にあたって、事業費の一部を助成します。 ・区ウェブサイトを活用して各地域の事業をお知らせします。
実績 (令和元年度)	助成団体数20件

町内会・自治会加入促進の取組み 重点	地域力推進室
取組内容 (令和2年度)	・町内会・自治会への側面支援 町内会・自治会加入申込書を転入者向け冊子「ようこそ名古屋へ」とともに配布します。「広報なごや」に町内会加入促進の記事を掲載し、加入促進を図ります。また、専用ポスト（区役所2階ロビーに設置）に加入申込書を投函された方について、町内会・自治会への取次ぎを行います。 ・新築マンション等に関する地域への情報提供等 マンション等の新築について該当町内会・自治会に情報提供するとともに、不動産関係事業者に対する協力依頼など、町内会・自治会加入への取り組みを支援します。

地域住民、地域事業者、まちづくり団体等との協働 重点	地域力推進室
取組内容 (令和2年度)	・中区安心・安全・快適なまちづくり推進協議会の運営 市民・事業者及び関係機関の協働による中区安心・安全・快適なまちづくり推進協議会を運営し、地域住民、地域事業者、まちづくり団体等と協働して、安心・安全で快適なまちの実現に向けた「安心・安全・快適なまちづくりフェスタ」等の取組みを実施します。

区民アンケート調査の実施 予算	企画経理室
取組内容 (令和2年度)	無作為抽出した区民を対象に、「区将来ビジョン」や「区政運営」に関するアンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、今後の区政運営に区民意見を反映していきます。 アンケート調査　2,000人予定
実績 (令和元年度)	対象：2,000人（区内在住18歳以上の男女、外国人含む） 回答数：646人（回収率32.3%）

区政運営方針の作成 予算	企画経理室
取組内容 (令和2年度)	中区将来ビジョン2023に掲げた指標について、毎年度策定する区政運営方針で進行管理を行い、区ウェブサイトで公表します。また、概要版を作成し中区の取組みを広く区民に周知します。
実績 (令和元年度)	本編800部、概要版2,500部作成