

# 第5 区政運営の取り組み

## 施策10 区民サービスと区政に対する信頼性の向上を進めます

### 施策の展開

#### 人を大切にする 視点に立った 区民サービス

来庁者が相談しやすく、来てよかったと思える気持ちの良い窓口づくりを進め、一人ひとりによりそった分かりやすい説明と丁寧な対応を行います。

また、フロアサービスの充実を進め、ユニバーサルデザインやICT※を取り入れた利便性の高い窓口・庁舎環境の改善に取り組みます。

#### 広報・広聴の充実

広報なごや南区版や南区公式ウェブサイトなどの既存の広報媒体に加え、SNS※を活用した広報など、様々な広報媒体を活用することにより、わかりやすく効果的な広報を進めます。

また、ひまわり会議（南区区民会議）など様々な機会を通して、区民からの意見や要望を聴き、区民ニーズを的確に把握するとともに、区政運営へ適切に反映します。

#### 適正かつ効率的な 区政運営

個人情報の取り扱いには、今まで以上に注意を払うとともに、個人情報の漏えいにつながる事故が発生することがないようにチェックを徹底します。

様々な分野にまたがる地域課題の解決に向けて、区政推進会議や各分野の会議を通して、南区を管轄する行政機関の連携を強化します。

|   | 成果指標                           | 現状値   | 目標値（令和5年度） |
|---|--------------------------------|-------|------------|
| 1 | 窓口アンケートの満足度                    | 97.9% | 100%       |
| 2 | 南区政に関して知りたい情報が十分得られていると思う区民の割合 | 30.6% | 34%        |

※ ICT：Information and Communication Technology の略。情報・通信に関する技術の総称

SNS：Social Networking Service（Site）の略。インターネット上で友人を紹介しあって、個人間の交流を支援するサービス（サイト）。

## 現状

- ・窓口利用者へのアンケートで、回答者の97.9%が満足と回答しています。
- ・広報なごや南区版や南区公式ウェブサイトを通じて、わかりやすく効果的な広報に取り組んでいます。
- ・ひまわり会議やアンケート調査、学区担当制など様々な機会を通して区民からの意見や要望を聴取しています。
- ・個人情報の適正な管理を徹底していますが、事務処理誤りによる個人情報漏えいの撲滅には至っておりません。
- ・地域課題の多様化・複雑化が進む中で、単独の行政機関だけでは対応が困難な地域課題が生じています。

## 課題

- ・窓口利用者のさらなる満足度の向上に向けて、職員の接遇の向上や窓口環境の整備に取り組むことが重要です。
- ・既存の媒体による広報の充実に加え、区民ニーズに対応した新たな広報媒体の活用に取り組むことが求められています。
- ・区民からの意見聴取の機会の充実に加え、いただいた意見を適切に区政運営に反映していくことが必要です。
- ・組織的に個人情報を適正管理するとともに、職員が個人情報の重要性を意識することが重要です。
- ・多様化、複雑化する地域課題の解決のために、行政機関が連携し対応することが求められています。

図 4.16 区役所窓口利用者の満足度

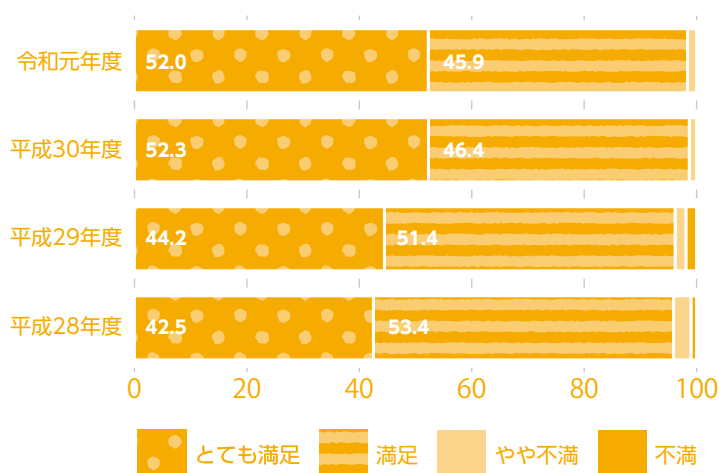


図 4.17 南区政に関して知りたい情報が十分得られていると思う区民の割合

