



3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

3 - I 区民サービスの向上に努めます

【現状】

日曜窓口の開設や戸籍事務の電算化により区民サービスの向上に努めていますが、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮等により、一層のサービス向上が必要です。

① 日曜窓口を開設します。

【目標】

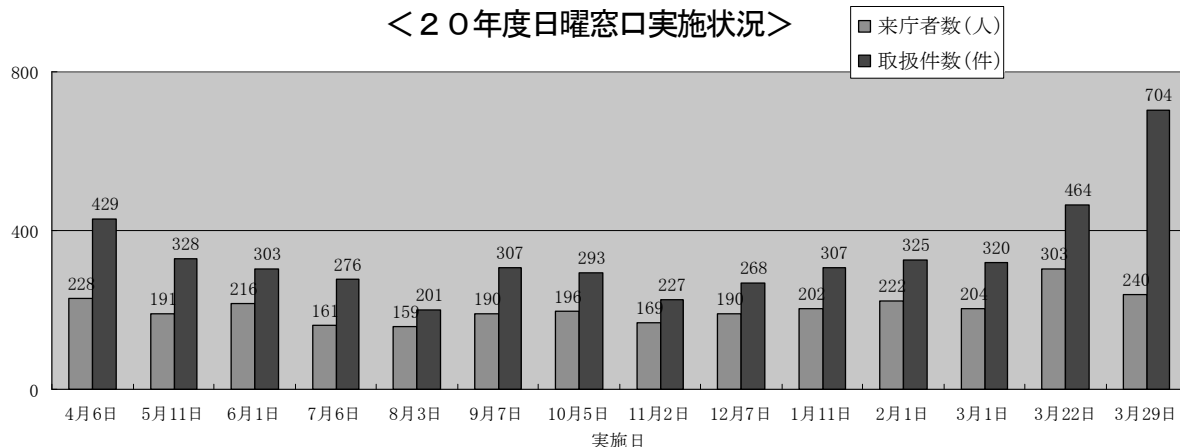
多くの皆さまに利用していただきます。

市民課、保険年金課、民生子ども課、福祉課、税務課、納税課

5月と1月を除き、毎月第1日曜日の午前中に、転出入に伴う手続きを中心とした窓口業務を実施します。

なお、5月と1月は第2日曜日に実施し、3月は最終の日曜日と最終の前の日曜日にも実施します。

< 20年度日曜窓口実施状況 >



② お客さまの立場になってご案内します。

【目標】

区民満足度80%以上をめざします。

市民課など

(1) 1階フロアに職員を配置し、進んでご用件をお伺いします。

(2) 申請書の記載のお手伝いをします。



③ 戸籍謄本などがよりスピーディに交付できるようにします。

【目標】

戸籍謄本などの交付の待ち時間 15 分以内をめざします。

市民課

混雑時には窓口を増設するなど、戸籍謄本や住民票、印鑑証明などをスピーディに交付するよう努めます。

④ 適正な課税に努め、滞納整理を促進します。

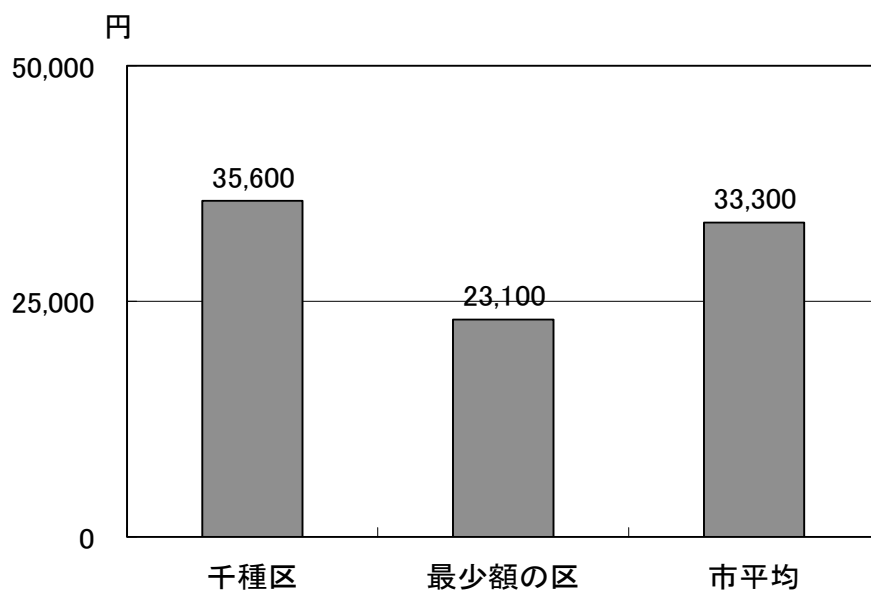
【目標】

平成 21 年 2 月末現在で 8 億 2 千万円に達している滞納額を平成 21 年度中に 6 億 5 千万円の徴収に結びつけます。

税務課、納税課

- (1) 適正な調査と課税に努めるとともに、税制改正の内容などをわかりやすく説明します。
- (2) 市税滞納者に対する電話や文書による催告を強化するほか、資産調査に基づく納税折衝などにより、市政・区政運営のための自主財源の確保に努めます。

<平成 19 年度決算 滞納額（個人市民税・固定資産税）1 件あたりの比較>



3 - II 親しまれ、信頼される区役所をめざします

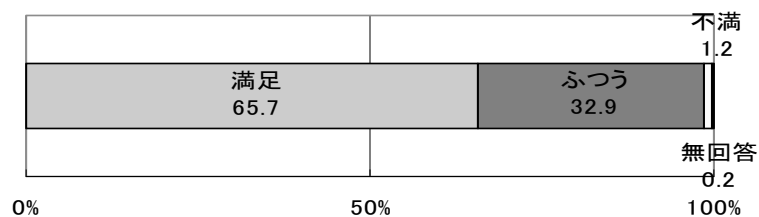
【現状】

平成20年11月の窓口アンケートでは、窓口サービスに対する「お客さまの満足度」は65.7%でした。今後、職員一人ひとりがお客さまへの対応マナーを向上させ、より親しまれ、満足していただける窓口サービスを行うことが必要です。

また、区民の市政に対する信頼を得続けるため、職員が法令をしっかりと守り、公正な職務執行に努めることが大切です。

＜平成20年11月に実施した窓口アンケート結果＞

(1) 窓口サービスに対する満足度



(2) 主な意見（「満足」以外の回答をされた方）

- ・申請時に待ち時間がどれくらいか教えてほしい。
- ・もっと笑顔の方がよいと思う。
- ・もっと手際よくしてほしい。
- ・暗い雰囲気での対応だったと思う。

① さわやか市民サービス運動 ※ を実施します。

【目標】

区民満足度80%以上をめざします。

全課

(1) 区民満足度を第一に考えて、職員が一丸となって取り組む意識を始業時の朝礼などを活用して浸透させます。

(2) お客さまへの対応マナーを向上させるため、経験の少ない職員や来庁者が多い課の職員を対象とした研修を重点的に実施します。

② すみやか業務改善運動 ※ をすすめます。

【目標】

職員一人ひとりが改善に取り組み、いきいきとした区役所に変えていきます。

全課

(1) 身のまわりの小さなことでもすばやく業務改善に取り組みます。

(2) 職場会議を通じて職員一人ひとりに改善意識を徹底します。

③ 区民の一人ひとりに信頼される区役所をめざします。

【目標】

常に緊張感をもって適正に職務を行います。

全課

- (1) 始業時の朝礼などを活用して職員一人ひとりに仕事への高い緊張感を持たせます。
- (2) 区民のプライバシーに関わる大切な個人情報や公金などを適正に管理します。
- (3) 職員倫理研修を実施し、職員のモラルを高めます。

3 - III 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します

【現状】

区民のご意見・ご要望をお聴きし、区政に活かしていく必要があります。
また、区民の生活に関わりのある情報の提供が求められています。

① 区民のご意見をきちんとお聴きします。

【目標】

区民のご意見・ご要望をお聴きする機会を増やします。

まちづくり推進室

- (1) 区政に関する区民アンケートを実施します。
- (2) 学区連絡協議会や区政協力委員会などの会議や地域主催の行事に参加して、区民のご意見・ご要望をお聴きします。
- (3) 千種区区民会議（仮称）など、区民が区政運営に参画できる新たな仕組みや場の実現をめざします。

② 区民に身近で役立つ情報をお知らせします。

【目標】

区民満足度80%以上をめざします。

全課

- (1) 広報なごや千種区版を読みやすく工夫し、区民の暮らしに関わる大切な情報をお知らせします。
- (2) 写真や地図を活用して、区役所ホームページを見やすく、分かりやすくします。
- (3) 地域情報誌やケーブルテレビなどを活用し、身近で役立つ情報をお知らせします。

