

重点推進施策 3

利用しやすい、 信頼される区役所づくり

区民の満足を第一に考えて、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮など、区民サービスの一層の向上に努めます。また、あいさつの実施、公正で確実な事務処理などを徹底し、区民に親しまれ、信頼される区役所をめざします。

さらに、ホームページや広報なごやを充実するなど、区民に身近で役立つ情報の提供に努め、さまざまな機会を通じて区民のご意見やご要望をお聴きして区政に反映させてまいります。



区のシンボルマーク

(昭和47年1月制定)

千種の「千」の字を伸びる樹にみたて意匠化し、太陽と緑に恵まれた千種区をイメージしています。

3-1 区民サービスの一層の向上に努め、親しまれ、信頼される区役所をめざします



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などにより、一層のサービス向上が必要です。

また、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。

1 お客様の立場になって親切で丁寧な対応に努めます。

目標【区民満足度100%をめざします。(21年度満足度94.4%)】

すべての部署

(1) 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ーに交付するよう努めます。

(市民課 753-1895)

(2) 申請書の記載をお手伝いするなど、フロアサービスに努めます。

(総務課 753-1812)

(3) 「区民満足度を第一に」を合言葉に、職員が一丸となって「さわやか市民サービス運動^{*}」に取り組みます。

(総務課 753-1812)

※「さわやか市民サービス運動」とは？

窓口においてさわやかな対応ができるよう接遇能力の向上を図り、継続的改善によりさらなる接遇向上をめざす運動です。



2 職員一人ひとりが意識改革に努め、業務改善に取り組むなど利用しやすい区役所づくりに努めます。

目標【すべての部署で改善の取り組みを提案し実施します。】

すべての部署

(1) 区長と職員の対話などを通じて、日常業務の改善点を洗い出し、改善方法について意見交換を行います。

(総務課 753-1812)

(2) 「すみやか業務改善運動^{*}」に取り組み、身のまわりの小さなことでもすばやく業務改善をすすめます。

(総務課 753-1812)

※「すみやか業務改善運動」とは？

身のまわりの小さな改善から行動に移し、区役所全体の仕事の質を高める運動です。

3 区民一人ひとりから信頼される区役所をめざします。

目標【不祥事の発生をなくします。】

すべての部署

(1) 区民のプライバシーに関わる大切な情報や公金などを適正に管理します。

(総務課 753-1812)

(2) 「すこやか風土改革運動^{*}」などの取り組みにより、職員の倫理意識の一層の向上を図ります。

(総務課 753-1812)

※「すこやか風土改革運動」とは？

職員の倫理意識を高め、市民の疑惑や不信を招くような行為の防止と、仕事に対する誇りと使命感を共有できる自立性の高い職場にするための運動です。

3-Ⅱ 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します



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 区政に関する身近な情報を、地域へ出向き説明します。
(ちくさ区政ナビゲート)
目標【すべての部署で取り組みます。】

すべての部署

【新規】

(1) 区政への理解を深めていただくために、地域の方を対象にコミュニティセンターなどで区政に関する情報をわかりやすく説明します。
(企画経理室 753-1932)



2 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。】

すべての部署

(1) 区政に関する区民の意識調査を実施します。
(企画経理室 753-1932)

(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。
(まちづくり推進室 753-1821)

(3) 千種区区民会議など、区民が区政運営に参画できる仕組みや場を増やしていきます。
(まちづくり推進室 753-1821)



3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

3

区民に身近で役立つ情報をお知らせします。

すべての部署

目標【区役所ホームページのアクセス件数を10%増やします。(21年度実績341,764件)】

(1) 広報なごや千種区版を読みやすく工夫するとともに、制度や手続きなどのお知らせコーナーを設け、区民の暮らしに関わる大切な情報をお知らせします。

(まちづくり推進室 753-1824)

(2) 区役所ホームページ*の地域情報を充実させ、より身近な情報提供に努めます。

(まちづくり推進室 753-1824)

※「区役所ホームページ」とは？
千種区からのお知らせや千種区のプロフィール、暮らしの情報などが掲載されています。

名古屋市ホームページからも千種区役所ホームページに接続できます。

名古屋市ホームページ



名古屋市トップページ



各区の情報



千種区



3

利用しやすい、信頼される区役所づくり

4

千種区の情報発信基地として「千種区の魅力・情報発信コーナー」を設置します。

すべての部署

目標【利用しやすい魅力・情報発信コーナーをめざします。】 【新規】

(1) 千種区の魅力・情報発信コーナーを区役所に設置します。

(まちづくり推進室 753-1824)

(2) 区民や地域からの情報を発信します。

(まちづくり推進室 753-1824)

