

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・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」の字を伸べ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。

P27 3-I 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

P29 3-II 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します

3 - I 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



区役所の窓口で実施したアンケート結果では、98.3%の方から窓口対応に「とても満足」「満足」との回答をいただきました。全ての方に満足いただけるように、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮などによる一層のサービス向上が重要です。

1 お客さま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%

(23年度窓口アンケート満足度98.3%)

- (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。また、窓口案内の改善や、わかりやすい申請書記載例の掲出などにより、スムーズに手続きが行えるようにします。

(市民課 753-1895)

- (2) 区役所窓口のご案内、各種資料のご案内・ご提供などフロアサービスに努めます。また、区役所1階ロビーに生け花を展示し、待合スペースの雰囲気をもたらし、和らげていきます。

(総務課 753-1812)



1 階ロビーの生け花

- (3) 外部講師による接遇研修を実施するなど、職員の更なる接遇能力の向上に取り組めます。また、大規模地震を想定した職員の初期行動研修や避難誘導訓練を行い、災害時に適切かつ迅速に対応できる体制を整えます。

(総務課 753-1812)



2 職員一人ひとりが意識改革に努め、業務改善に取り組みます

目標：すべての部署で改善の取り組みを提案し実施

- (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。
(企画経理室 753-1932)



平成 23 年度は、全てのトイレの自動水栓化や授乳室の整備を行いました。

- (2) 職員一人ひとりが身のまわりの小さなことから素早く業務改善をすすめ、区役所全体の仕事の質を高めます。
(総務課 753-1812)

すばやく みんなで やります! かかります!



3 - II 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します

区民アンケートや区民会議などにより区民の声を区政に反映させるよう努めています。区民のニーズを的確に把握するためには、積極的に区役所が地域に出向くことも重要です。

また、区民の生活に関わりのある情報を提供している広報なごやや区ホームページを、見やすく利用しやすいように工夫していくことが重要です。

1 区政に関する身近な情報を、地域へ出向いて説明します (ちくさ区政ナビゲート)

目標：すべての部署で実施

- (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へ職員が出向いて、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)



学区連絡協議会で行った
あじさいプランの説明の様子

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の拡充

- (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)

区民アンケートの調査結果は、千種区のホームページでご覧いただけます。

<http://www.city.nagoya.jp/chikusa> [千種区](#)> [千種区からのお知らせ一覧](#)> [千種区区民会議](#)

> 平成 23 年度第 1 回千種区区民会議の報告

- (2) 千種区区民会議の開催など、区民が区政運営に参画しやすくなるように工夫します。

(企画経理室 753-1932)



千種区区民会議

3

区民に千種区の魅力情報を発信します

(1) 「あじさいひろば」(区役所1階)で区の魅力を発信します。

(まちづくり推進室 753-1823)



あじさいひろば

4

区民に身近で役立つ情報をお知らせします

目標：掲載内容の満足度80%以上

(1) 広報なごや千種区版をリニューアルし、マスコットキャラクター「こあらっち」と全面フルカラー化を活かした特色ある紙面づくりを行い、区民に身近でわかりやすく役立つ情報を提供します。(まちづくり推進室 753-1823)



広報なごや千種区版

(2) 区役所ホームページで、区政に関するお知らせや区の魅力・イベントなど最新の情報をわかりやすく提供します。(まちづくり推進室 753-1823)



千種区ホームページ

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり