

重点推進施策 3

利用しやすい、 信頼される区役所づくり

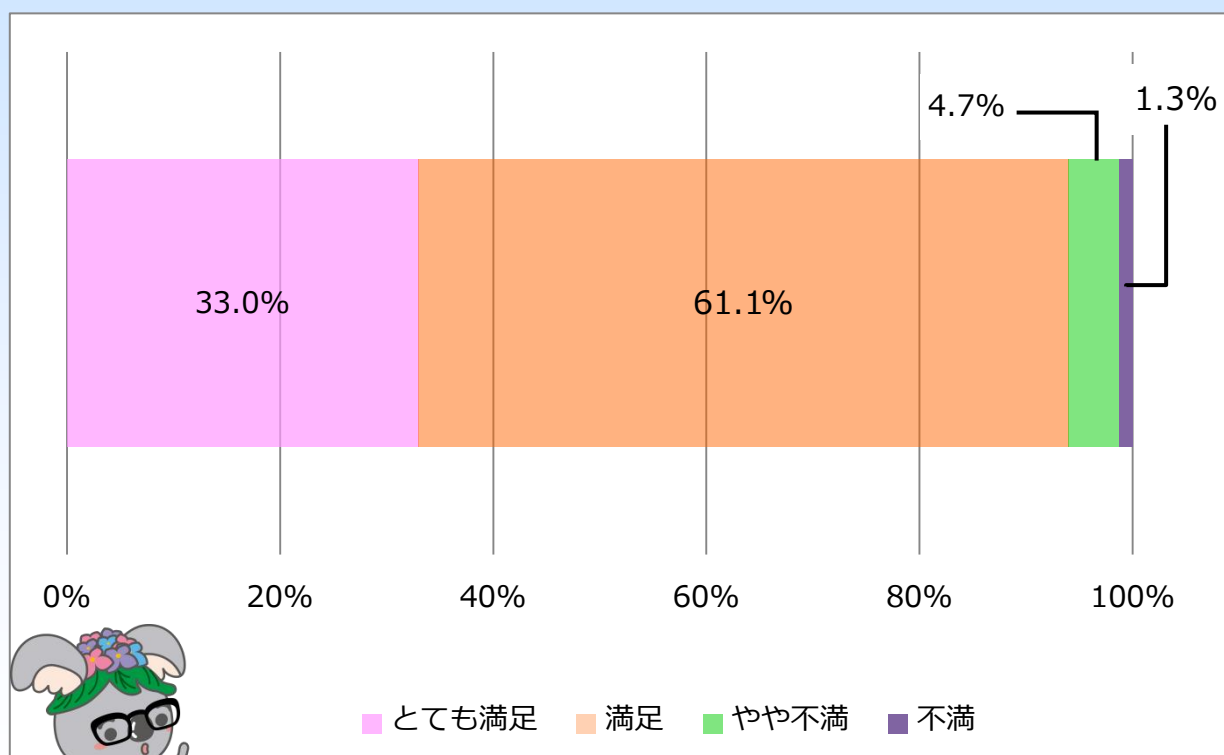
I 区民サービスの向上、親しまれ、信頼される区役所

区民の皆さまにご満足いただけるよう、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に努めます。

また、職員一人ひとりが身のまわりの小さなことから業務改善を実施することにより、区役所全体の仕事の質を高めていきます。

【平成24年度実施 窓口アンケート結果】

本日の窓口での対応に満足していただきましたか？



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

窓口環境の整備

戸籍謄本や住民票などを速やかに交付するよう努めるとともに、窓口のご案内などフロアサービスの向上に努めます。

また、ロビーに生け花を展示するなど、なごやかな窓口の雰囲気づくりに努めます。



1 階ロビーの生け花

(総務課 753-1811)

(市民課 753-1895)

職員研修の充実

外部講師による接遇研修を実施するなど、職員の接遇能力の向上に取り組みます。



(総務課 753-1813)

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

区長と職員の意見交換

区長と職員の意見交換などを通じて、日常業務の改善点を洗い出し、改善方法について検討します。



平成 24 年度は、床の窓口案内表示を実施しました。

(企画経理室 753-1932)

業務改善

目標:すべての部署で実施

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。

すばやく みんなで やります! かわります!



(総務課 753-1813)

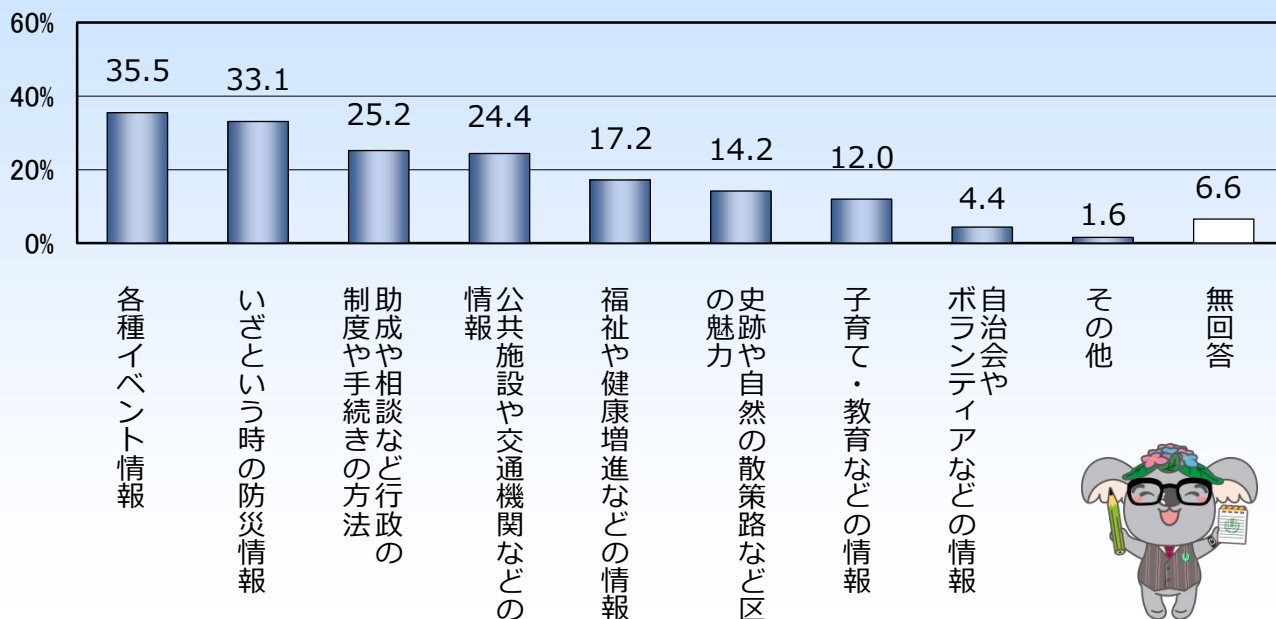
Ⅱ 情報の発信・区民ニーズの把握

区民アンケートや区民会議などにより区民の皆さまの声を区政に反映させるよう努めています。区民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、区民の皆さま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「区ウェブサイト」を、見やすく利用しやすいように工夫していくことも重要です。

【平成 24 年度実施 区民アンケート結果】

「広報なごや千種区版」や「千種区のウェブサイト」であなたが知りたい情報は何か。



1 区政に関する情報提供を充実します

ちくさ区政ナビゲート

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。



認知症 DVD 上映会

(企画経理室 753-1932)

あじさいひろば

「あじさいひろば」(区役所1階)で千種区の魅力を発信します。



「こあらっち」
がお出迎え



(まちづくり推進室 753-1824)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

広報なごや

目標：掲載内容の満足度90%以上

マスコットキャラクター「こあらっち」を編集長として楽しく特色ある紙面づくりを行い、区民の皆さまに身近で役立つ情報をわかりやすく提供します。



広報なごや千種区版



(まちづくり推進室 753-1824)

区ウェブサイト

目標：掲載内容の満足度90%以上

防災・子育てをはじめ、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。



千種区ウェブサイト

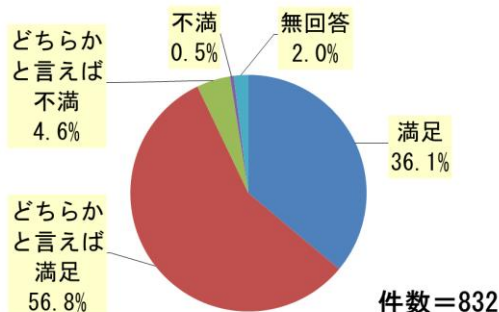
(まちづくり推進室 753-1823)

2 区民の皆さまのご意見をきちんとお聴きします

区民意識調査（区民アンケート）

今後の区政運営に活かすため、区政に関する区民アンケートを実施します。

あなたは、千種区での暮らし、住み心地について、どのように感じていますか？



※区民アンケートの結果は、千種区のウェブサイトでご覧いただけます。

(企画経理室 753-1932)

区民会議

区民の皆さまが、区政運営に参画しやすくなるように工夫します。



平成 24 年度第 2 回千種区区民会議

※千種区区民会議の概要は、千種区のウェブサイトでご覧いただけます。

(企画経理室 753-1932)