

重点推進施策 3

利用しやすい、 信頼される区役所づくり

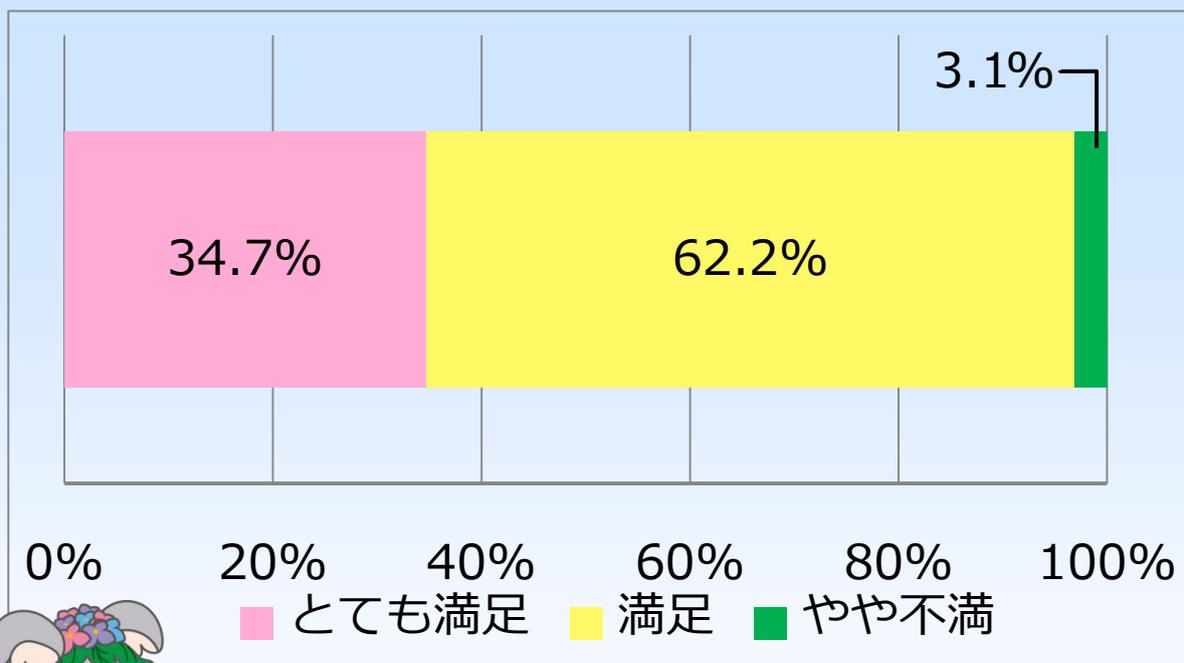
I 区民サービスの向上、親しまれ、信頼される区役所

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25年度 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けましたか？



<参考> 対象者：実施期間中の区役所来所者
実施期間：平成25年11月5日～同年11月18日
回答者数：455人

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、わかりやすい窓口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。



窓口を案内する様子

(総務課 753-1811)
(市民課 753-1895)

接遇能力の向上

窓口におけるお客さま満足度の向上のため、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 25 年度は、
3 階と地下 1 階に、床面案内表示を実施し、
1 階の窓口カウンターに、杖ホルダーを設置しました。

(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)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

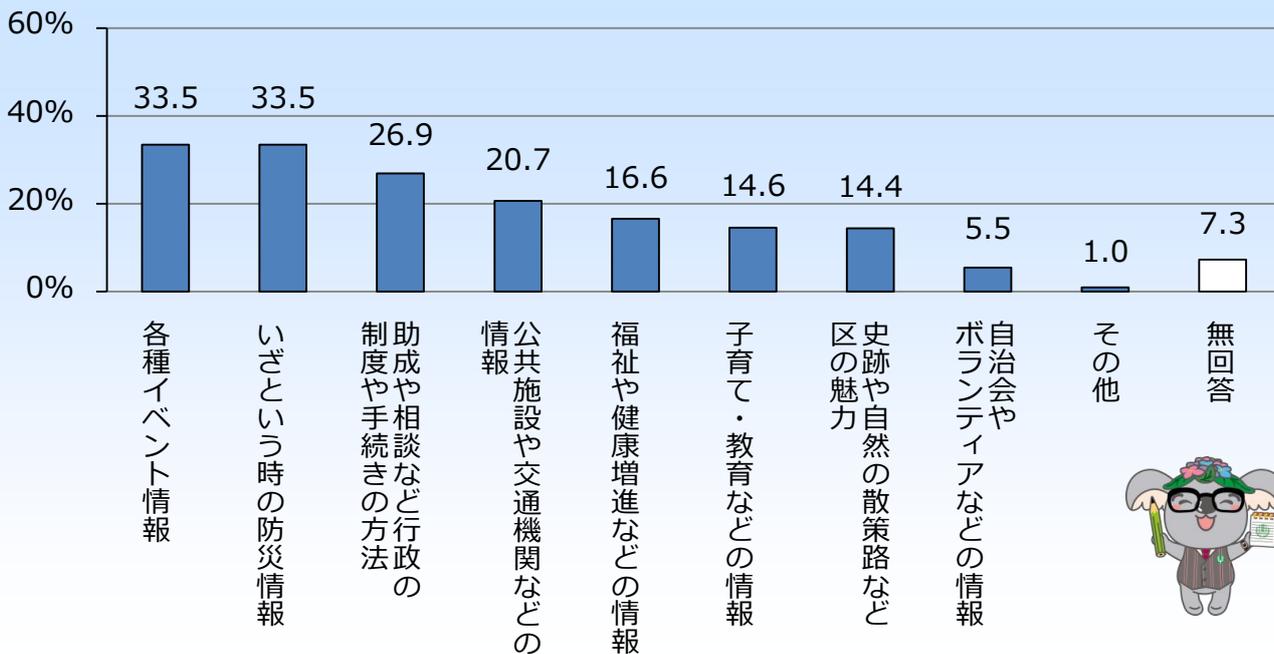
II 情報の発信・区民ニーズの把握

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25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

広報なごや

目標：掲載内容の満足度80%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 753-1823)

区ウェブサイト

目標：①記事更新件数 前年度比10%増

②区トップページのアクセス数 前年度比10%増

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)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

あじさいひろば

「あじさいひろば」(区役所1階)で各種イベントを実施し、千種区の魅力を発信します。



あじさいひろば

(まちづくり推進室 753-1823)

学区担当制の充実

各学区を担当する職員を決め、学区の防災訓練等に参加します。また、さまざまな機会を通じて、区役所と地域のコミュニケーションを深め、区政に関する広報や地域の声の把握に努めます。



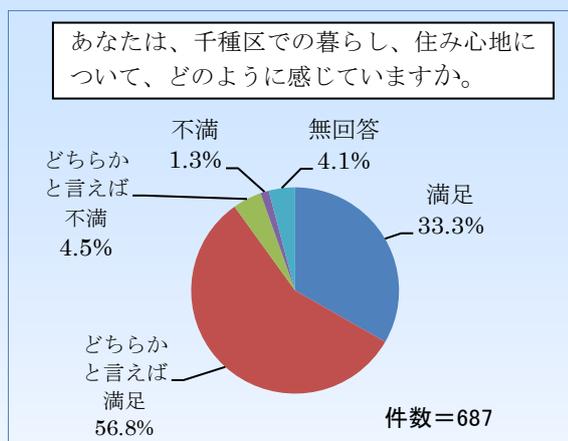
会議に参加している様子

(総務課 753-1811)
(まちづくり推進室 753-1822)

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。



※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。

<参考> 対象者：男女2,000人(18歳以上の千種区区民)
調査期間：平成25年7月1日～同年7月31日
回収数：687人(34.4%)

(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。



区民会議の様子

※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)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり