# 重点推進施策3

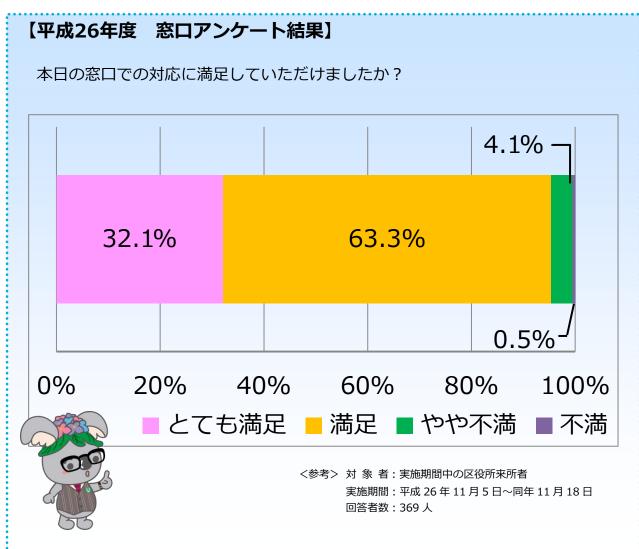
# 利用しやすい、 信頼される区役所づくり

### 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。



しやすい、

信頼される区役所づくり

### 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) (まちづくり推進室 753-1825) (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)



### -人ひとりが意識改革に努め、業務改善に取り組みます

### 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。

また、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、改善を図り、区 役所への来所者の満足度向上につなげます。











(総務課 753-1813)

### 庁舎内環境の改善

階段照明のLED化や待合スペースの環境改 善、トイレの洋式化など、区役所庁舎内の整備 をすすめ、区民の皆さまが利用しやすい庁舎内 環境をめざします。



民生子ども課待合スペース

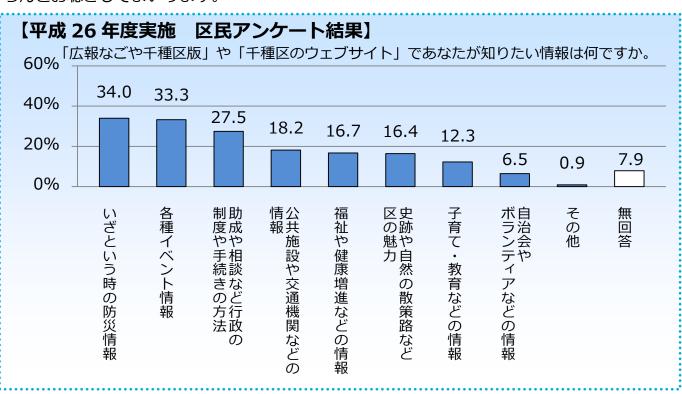
(総務課 753-1813) (企画経理室 753-1932)

3

### Ⅱ 情報の提供・区民ニーズの把握

### 

住みよい、住みやすいと誰もが実感できるまちをめざして区政を運営していくためには、 区民の皆さまの生活に関わる情報をわかりやすく提供するとともに、区民の皆さまの声を区政 に反映させることが重要です。情報の提供の充実を図るとともに、区民の皆さまのご意見をき ちんとお聴きしてまいります。



## 区政に関する情報提供を充実します

### 広報なごや (区版)

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 753-1823)

### 区ウェブサイト

目標:①記事更新件数 前年度比10%増 ②区ウェブサイトのアクセス数 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。

(まちづくり推進室 753-1823)

### 学区広報板等の活用

行政情報を区民の皆さんに広く伝えるもの として、学区広報板や町内会・自治会等の回覧 板を活用して情報提供します。

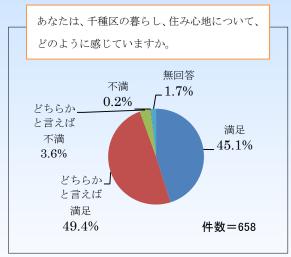
(まちづくり推進室 753-1822)

# 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26年7月1日~同年7月31日

回 収 数:658人(32.9%)

(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)

### 学区担当制

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)

### 皆さんの思い出の風景写真を お貸しください

区役所では昭和初期から40年頃の千種 区の街並みの写真を探しています。皆さん からお寄せいただいた写真は、保存すると ともに、パネルにして展示したり、印刷物 などに活用させていただきます。

写真をご提供いただける方は、下記問い 合わせ先へお知らせください。

> よろしく お願いします



問合 まちづくり推進室 (電753-1823 FAX:753-1924)