

# 重点推進施策 3

## 利用しやすい、 信頼される区役所づくり

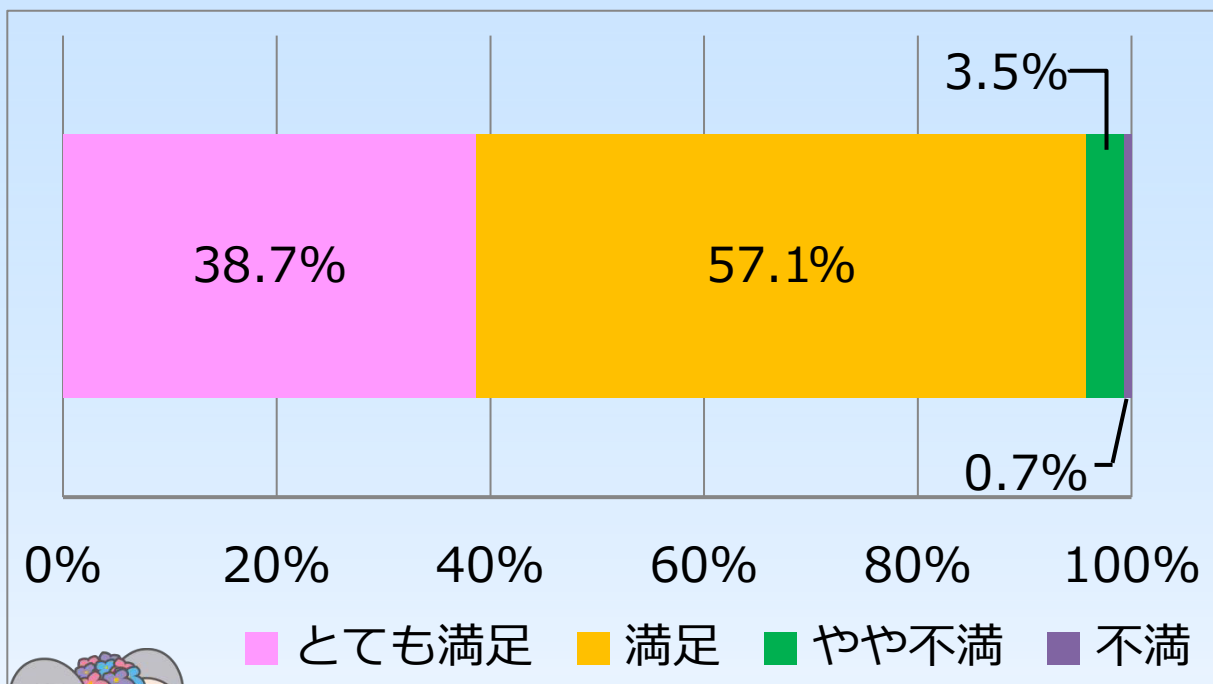
### I 区民サービスの向上、親しまれ、信頼される区役所

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 28 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 28 年 11 月 4 日～同年 11 月 17 日  
回答者数：441 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の速やかな  
交付や、わかりやすい窓口案内などフロアサービ  
スの向上に努めるとともに、新たにタブレット端  
末によるテレビ電話などを利用し、障害のある方  
や外国語を話すお客さまに対して円滑なコミュニ  
ケーションが図れるよう取り組みます。

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。

- (総務課 753-1811)
- (地域力推進室 753-1825)
- (市民課 753-1895)
- (福祉課 753-1845)
- (保険年金課 753-1911)



## 接遇の向上

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

## 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を通じて、日常業  
務の改善点を洗い出し、改善を図るとともに、プ  
ロジェクトチームにおいて、全庁的な課題等の検  
討を行い、改善に努めます。

すばやく みんなで やめます! かわります!



- (総務課 753-1813)
- (企画経理室 753-1932)

## 庁舎内環境の改善

区役所のトイレの洋式化及びベビーキープや  
ベビー便座の設置など、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。



ベビーキープとベビー便座  
を設置したトイレ

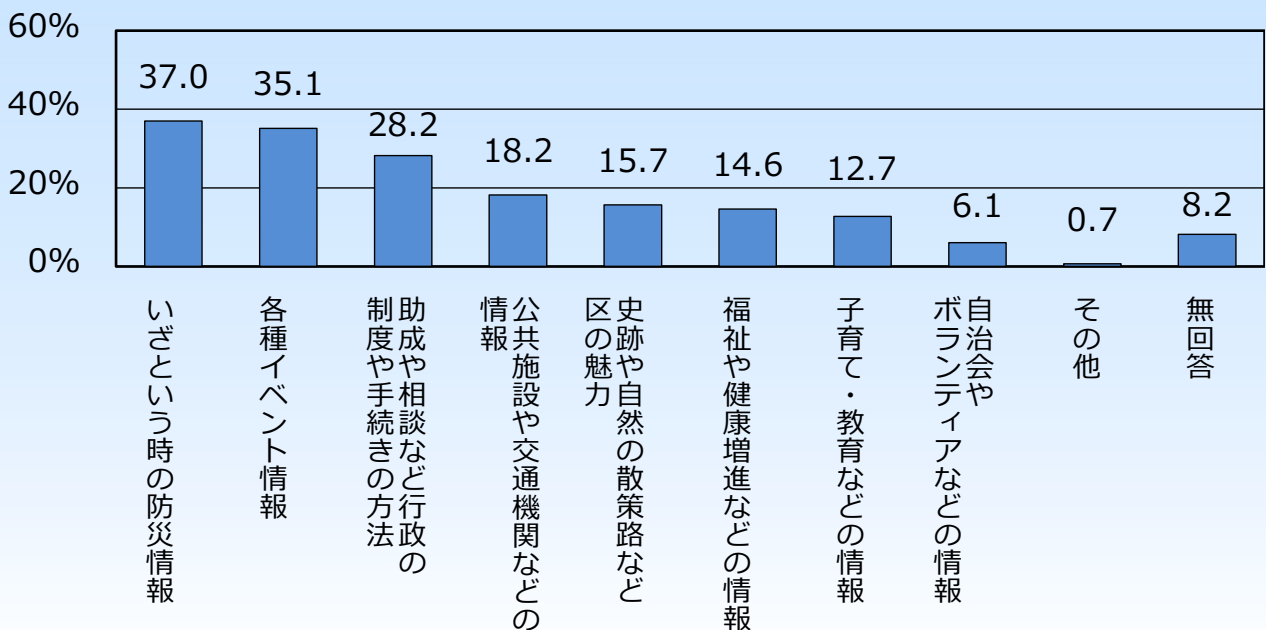
- (総務課 753-1811)
- (企画経理室 753-1932)

## 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。

### 【平成 28 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（区版）

目標：掲載内容の満足度95%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。

(地域力推進室 753-1823)

### 学区広報板等の活用

行政情報を区民の皆さま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。

(地域力推進室 753-1822)

### 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。また、Facebookを活用して迅速な情報提供に努めます。

二次元バーコード

※ご注意※  
スマートフォンで読み取る場合は専用のアプリが必要になります。



ウェブサイト用 Facebook 用

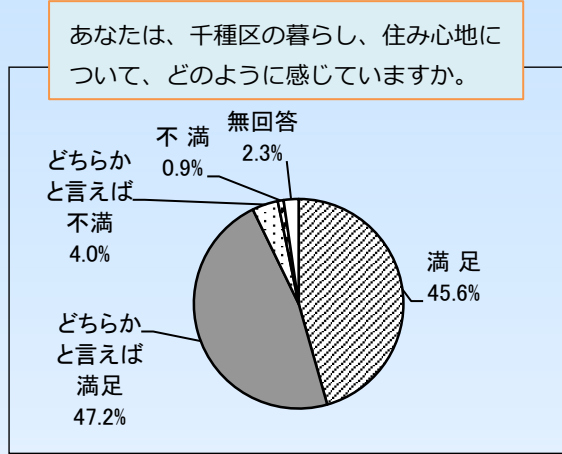
(地域力推進室 753-1823)

3 利用しやすい、信頼される区役所づくり

## 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歳以上の千種区民）  
期 間：平成28年7月1日～同年7月31日  
回収数：741人（37.1%）

（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）

（地域力推進室 753-1822）

### 千種区区民会議

今後の千種区のめざすまちの姿など、区政に対する皆さまのご意見・ご要望をお聴かせいただく区民会議として、区内の学区を3つに分けて開催する「千種区区民ブロック会議」と、参加者公募による「千種区区民の集い」を開催します。



区民ブロック会議



千種区区民の集い

（企画経理室 753-1932）