

(参考) 平成 23 年度 自主的・主体的な区政運営にかかる予算の概要

区民ニーズをよりの確に把握し、地域の特性に応じた施策を実施するため、区役所が自主性・主体性を発揮し区政運営方針に掲げた取り組みを行うための予算として計上しています。

瑞穂区では下記の内容での執行を計画し、区政運営方針の着実な実施に向け、取り組みを進めていきます。

区分	予算額 (千円)	事 項	(千円)
環境に配慮した区の魅力を生かしたまちづくり	7,269	瑞穂区版の自然体験型環境学習会の実施	1,000
		地域の環境学習推進員の育成	550
		「環境デーみずほ 2011」の開催 (中央会場における区主催イベントの実施)	80
		環境標語の活用	45
		瑞穂区民まつり 2011 の開催	4,750
		サクラのまち瑞穂づくり	220
		「まち歩きマップ」による魅力発信	200
		「みち」から広がるまちづくり (東海道関係区連携事業)	50
		「みずほ検定」の実施	200
		「ヤングサポーターみずほ」の活動の継続	174
地域と一体になった安心・安全で快適なまちづくり	1,082	瑞穂区帰宅困難者対策の検討	300
		避難所運営リーダー研修	782
互いに支えあい、いきいきと健康に暮らせるまちづくり	90	発達障害を理解するための講演会の開催	90
区民のみなさまから信頼され、利用しやすく、満足していただける区役所づくり	702	キッズコーナーの設置と子育て情報提供の充実	80
		利用しやすく快適な保健所窓口等の整備	186
		接遇向上に向けた取り組みの実施	436
区政運営方針の策定・公表・周知	251	区政運営方針冊子・概要版作成、周知等	251
合 計	9,394		

(参考) 平成 22 年度 自主的・主体的な区政運営にかかる予算の執行状況

平成 22 年度には、区政運営方針の策定・公表、取り組みにかかる予算として、9,395 千円を計上し、取り組みを進めてきました。

瑞穂区の執行内容は下記のとおりです。

区分	執行額 (千円)	説明	(千円)
協働ですすめる、環境に配慮したうるおいとふれあいのあるまちづくり	5,964	・ 瑞穂区環境学習会	998
		・ 地域における防災意識の向上	536
		・ 「ヤングサポーターみずほ」の活動推進	239
		・ 瑞穂区民まっりの開催	3,495
		・ サクラのまち瑞穂づくり	446
		・ 区内まち歩きマップの作成	250
互いに支え合い、いきいきと健康に暮らせるまちづくり	387	・ 子育て支援情報の提供	387
利用しやすく、区民に満足していただける区役所づくり	1,768	・ 研修、窓口環境の整備など区役所サービスの向上に向けた取り組み	1,768
区政運営方針の策定・公表・周知	105	・ 区政運営方針冊子・概要版作成、周知等	105
合 計	8,224		

(参考) 平成 22 年度 瑞穂区区政運営方針の取組結果

取組項目	取組内容(実績)	点検結果
	数値目標 → 結果	
目標1 協働ですすめる、環境に配慮したうるおいとふれあいのあるまちづくり		
(1) エコライフの意識を高めるまちづくりの推進		
瑞穂区版の自然体験型環境学習会の実施	平成 21 年度に作成した「瑞穂区自然体験型環境学習プログラム」を活用し、区内の公園・河川・社寺などの身近な自然の中を会場とした学習会を、区内全学区で開催しました。	◎
	学習会の開催 各学区 1 回 (計 11 回) → 各学区 1 回 (計 11 回) 実施	
水辺の生き物観察教室の開催	山崎川で開催し、観察結果を市ホームページ、保健所広報紙などで情報提供しました。なお、参加者数については、同時期の学校行事の影響で、欠席が予想以上に多かったことなどにより、目標より少ない結果となりました。	☆☆
	参加者数 25 組 50 人 → 参加者数 13 組 30 人	
環境デーみずほ 2010 の開催	中央会場の豊岡学区では、クリーンキャンペーンの他、環境学習・環境講演・ソーラーカー組み立て・燃料電池車の試走等を実施しました。また、他の学区でも環境に関する取り組みを実施しました。	◎
	クリーンキャンペーンのほか、環境に資する取り組みを実施する地域の拡大 2 学区 → 拡大 2 学区 (なお、昨年まで環境に関する取り組みを行っていた学区が、22 年度に取り組みを行わなかったため、区全体の拡大は 1 学区となりました。)	
成人式における瑞穂区オリジナルのエコ宣言の実施	成人の日に式典会場において、若者のライフスタイルに合わせ瑞穂区オリジナルで作成したカードを用いてエコ宣言を行いました。	☆☆☆
	成人式出席者のエコ宣言実施率 85% 以上 → エコ宣言実施率 70%	
環境標語の活用	環境かるた標語データ (CD) を各学区に配布し、学区でのパンフレット等での活用を依頼しました。また、「情報サテライト」「広報なごや」に環境かるた標語を月替わりで紹介しました。	☆
	全学区で実施 → 4 学区で実施	
環境について楽しく学ぶことのできる生涯学習センターまつりの開催	環境について楽しく学べる企画として、子どもの参加率が高い、エコウォークラリーなどを実施しました。しかし、まつり全体として子ども向けの企画が減ったので、エコウォークラリーの参加者も減少してしまいました。	☆
	エコ宣言等参加者数 100 人以上 → エコ宣言 46 人 エコウォークラリー参加者数 1,000 人以上 → エコウォークラリー 239 人 生涯学習センターまつり参加者満足度 80% 以上 → 参加者満足度 70%	
環境学習会の開催	環境デーみずほなどの環境イベントや環境学習会で、ものづくりや実験、ゲームなどを行い、環境問題に関する理解・関心を深めました。	◎
	学習会の開催 4 回以上 → 5 回開催	

※点検結果：◎…達成、☆☆☆…8割以上、☆☆：5割以上、☆…5割未満

(2) 安心・安全で快適なまちづくりの推進		
事例発表会等による地域防災力の向上	防災意識の向上を図るため、震災経験者による講演や学区における自主的な防災活動を紹介する事例発表会を開催しました。また、災害対策用品を配備し、学区の自主的な災害対策の支援をしました。	◎
	事例発表会の参加者満足度 90%以上 災害対策用品の配備 全学区	
助け合いの仕組みづくり	災害時要援護者を支援する仕組みづくりに取り組む地域の拡大と、支援計画に沿った訓練が実施できるよう地域を支援し関係公署との連携を図りました。	☆☆
	取組地域拡大 2 学区	
災害ボランティアネットワーク活動との連携	名古屋みずほ災害ボランティアネットワーク・区社会福祉協議会とともに、区独自の「災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル」を作成しました。また、区総合防災訓練において、あらかじめ3者で決めた災害ボランティアセンター開設の手順に沿い、訓練を実施しました。	◎
	区独自の運営マニュアルの作成 総合防災訓練におけるボランティア受け入れ訓練の実施	
災害時に即応できる体制の強化	防災体制強化のため、「瑞穂区災害対策マニュアル」を作成し、区役所内で周知しました。また、水防訓練・防災訓練などの場を通じて関係機関との連携を図りました。	◎
	新たな災害対応マニュアルの作成	
「ヤングサポーターみずほ」の活動充実とEXPO エコマネーポイントの活用	「ヤングサポーターみずほ」の活動として、区役所主催のキャンペーンや清掃活動などに参加していただくことにより、その活動の成果をエコマネーポイント化し、ポイントの活用による植樹を行いました。また、活動内容の周知と参加者を拡大するためのグッズとして、缶バッジなどを作成し、各高校へ配布しました。	☆
	エコマネーポイント獲得5,000ポイント以上	
交通安全に対する意識啓発	交通指導員による高齢者対象の交通安全講習会を開催しました。また、高校生を対象とした自転車マナーアップ講習会も開催しました。	◎
	講習会の開催 5 回	
新瑞橋クリーン作戦の推進・協働の輪の拡大	毎月8日に安全安心協議会メンバーで新瑞橋駅周辺を清掃しました。また、安全安心協議会キャンペーンと同時に、周辺3学区及び地域団体と協働し、新瑞橋駅周辺と山崎川堤防を清掃しました。	☆☆☆
	安全安心協議会メンバーでの実施 月1回 学校・団体等での実施 随時	
犬の飼い方マナー向上を目指す「愛犬クイズラリー」の開催	参加者に飼い方マナー向上に関するクイズに答えてもらうクイズラリーを開催しました。ゴール地点の田辺公園では「愛犬しつけ相談」や「愛犬健康チェック」を実施しました。	◎
	1回開催、参加者数 250人以上	

(3) 魅力ある地域づくりの推進		
瑞穂区民まつり 2010 の開催	瑞穂生涯学習センター会場における「おばけやしきを体験しよう」と、瑞穂公園レクリエーション広場会場における「ふれあいみずほ DE ナイト」を開催しました。また、瑞穂公園レクリエーション広場会場では環境に関する意識啓発を図るため、各ブースでのゴミ減量の取り組みなどを実施し、ゴミ排出量を平成 20 年比で 15%削減することができました。	☆☆☆
	瑞穂公園レクリエーション広場会場：来場者満足度 80%以上 瑞穂生涯学習センター会場：参加者数 1,000 人以上	➡ 満足度 91% 参加者数 688 人
地域委員会のモデル実 施の推進	22 年度は夕路地域委員会を 11 回開催し、22 年度及び 23 年度地域予算を決定しました。さらに 22 年度地域予算執行について地域イベントの実施、山崎川沿川の雨除けつきベンチの設置や案内看板の設置を行いました。イベント時に行った来場者アンケートをふまえて、地域委員会で事業評価を行いました。	◎
	<b>実施と検証</b>	➡ 地域委員会における地域予算の決定、地域予算の執行、事業評価の実施
サクラのまち瑞穂づくり	瑞穂区役所の講堂で第 9 回目となる「瑞穂のさくら写真展」を開催したことに加え、受賞作品を中心とした写真展を区外で初めて実施しました。その他にも、「MIZUHO さくらまっぷ」を活用した自然散策会を開催や、さくらの木のネームプレートの取り付けを実施し、サクラを生かしたまちづくりを進めました。	☆☆☆
	区の木・区の花がサクラであることの認知度 60%以上	➡ 認知度 59%
区内まち歩きマップの 作成・イベントの企画	まちの風景に焦点をあて、まちの魅力を次世代へ継承していくため、山崎川を中心とした第 3 弾のまち歩きマップを作成しました。	◎
	<b>マップを活用したまち歩きツアーの実施</b>	➡ 第 3 弾まち歩きマップを活用したウォークイベントを実施 まちの魅力再発見ワークショップを実施
旧東海道関係区との連携	東海道沿道の 4 区が連携し、博物館講堂での合同イベントと、4 区をめぐるスタンプラリーを実施し、東海道などのみちを中心とした各区の魅力を発信しました。	◎
	<b>4 区合同行事の実施</b>	➡ 4 区合同イベントの実施 4 区合同スタンプラリーの実施
「なごや学講座」の開催	主催講座として、「歌舞伎の魅力 ～宗春から始まった芸どころ名古屋～」や「瑞穂ウォーク&ウォッチ<自然編> ～秋の瑞穂を楽しむ～」などの、名古屋市や瑞穂区の魅力を見つめ直す講座を開催しました。	☆☆☆
	<b>受講者満足度 70%以上</b>	➡ 受講者満足度 64%

「なごや学マイスター講座」の開催	主催講座として、「サクラのまち瑞穂 ～サクラの瑞穂を中心にまちづくり～」などの、瑞穂区の魅力ある自然資源を市民に広めるボランティア活動を行う人材を増やすための講座を開催しました。	◎
	<b>マイスター活動ポイント 50ポイント以上</b> <b>マイスター認定者 5人以上</b>	
区内他施設との連携による事業等の実施	福祉会館と連携して、高齢者を対象に現地学習・講演会を開催しました。	☆☆☆
	<b>連携・協働事業の実施 3回</b> <b>参加者数 200人以上</b>	

(4) 市民活動の支援		
老人クラブによる「環境を守る活動」の支援	老人クラブ連合会等が実施する環境に関する研修会の企画や、環境に配慮した学習活動等について新たな取り組みを支援しました。	◎
	<b>環境を守る活動 770回以上</b> <b>環境研修会開催数 3回</b>	
生涯学習センターで活動している自主グループの支援	12月に金山アスナルで開催されたマイスターフェスティバルにおいて、3グループが瑞穂区の魅力の紹介を行い、その出展にあたって支援を行いました。また、他のグループについても広報などの面においてこれらの活動等のPRに努めました。	◎
	<b>紹介・広報等の支援実施数 3団体以上</b>	
子ども会活動の支援	子ども会が行う年少リーダー講習会（63名に認定証を交付）、御岳キャンプ（59名参加）、グラウンドゴルフ大会（106名参加）、スタンプクイズラリー（子ども271名、大人208名参加）などの活動の支援を通じて、児童の健全育成を図りました。	◎
	<b>スタンプクイズラリー参加者の満足度 70%以上</b>	

目標2 互いに支え合い、いきいきと健康に暮らせるまちづくり		
(1) 地域で支えあう福祉の仕組みづくりの推進		
区社会福祉協議会との連携の推進	区社会福祉協議会が策定した第2次地域福祉活動計画の実行を支援するため、各学区民児協へ毎月(8月を除く)職員が出席し、区社会福祉協議会の事業などについて説明を行いました。 民児協などの会議で、地域福祉活動計画にかかる事業の説明 → 年間25件 月1件以上	◎
ご近所での見守り・助け合い活動の推進	区民のみなさまの支えあいマップづくり等を支援し、ふれあいネットワーク活動や、孤立死防止地域支援ネットワーク活動に繋がるように取り組みました。 地域支えあいマップづくりの拡大3学区 → 地域支えあいマップづくりの拡大5学区 ふれあいネットワーク活動の拡大2学区 → ふれあいネットワーク活動の拡大0学区 地域から孤立した高齢者の見守りネットワークづくりの拡大2学区 → 地域から孤立した高齢者の見守りネットワークの拡大1学区	☆☆
福祉ボランティア活動の推進	名古屋グランパスや豊岡学区地域推進協議会の協力を得て開催した小学生向けボランティア講座は、募金の実績だけでなく、募金の仕組みを知っていただくとともに、街頭募金を体験することができたと参加者から好評でした。 小学生向けボランティア講座開催数 2回 → 小学生向けボランティア講座開催数2回 ボランティアステップアップ講座開催数 1回 → ボランティアステップアップ講座開催数1回	◎
認知症サポーターの養成	区民のみなさまや小・中・高校生等に、認知症についての理解と啓発を推進するため、認知症サポーター養成講座を開催しました。 開催数 8回 → 開催数 16回 500人育成 → 231人育成	☆☆☆
区内関係機関の連携で高齢者の困りごと対応	高齢者が抱える課題に取り組むために、区役所福祉課、保健所保健予防課、東部・西部いきいき支援センターで積極的に情報交換等を行い、更に連携を強化するために、3機関が定期的に話し合える高齢者総合支援会議を設置しました。 対応数 120件 → 対応数 133件	◎
赤ちゃん広場の開催	0~2歳のお子さんとその保護者の方を対象に、楽しい子育てのための情報提供などを目的とした赤ちゃん広場を開催しました。 参加者数 100家族 300人以上 → 参加者数 94家族 230人 参加者満足度 70%以上 → 参加者満足度 91%	☆☆☆
赤ちゃん訪問の実施	地域と子育て家庭をつなぐため、生後6か月までの第1子のご家庭に対して、児童委員による赤ちゃん訪問を実施し、子育て支援に関する情報の提供などを行いました。 対象者の訪問率 100% → 99.1% (対象者 444件中 440件訪問)	☆☆☆
子育て支援連絡会の開催	子育て支援連絡会を開催し、区内の子育て支援関係機関相互の円滑な情報交換や連絡調整を行いました。 子育て支援関係機関の連携実績 3件以上 → 連携実績 3件	◎

「子どもの公園マップ」の作成・配布による子育て情報の充実	「子どもの公園マップ」の冊子を作成し、母子健康手帳の発行時や赤ちゃん訪問等の機会を捉えて配布しました。マップの活用は初めてのお子さんがある方によるものが多く、実際に公園に出かけた方からの評価は好評でした。またマップは名古屋市の公式ウェブサイトにも掲載しました。	◎
	マップの活用率 80%以上 マップの満足度 80%以上	➡ 第1子の活用率 90% 公園に出かけた方の満足度 100%
介護保険制度のわかりやすいPR	専門的な用語を極力避けたわかりやすい言葉で、介護保険制度に関する内容を「広報なごや」で紹介し、福祉窓口へ来られたお客様に対しては、誰にでもわかりやすい言葉を使った説明に心がけ、丁寧な窓口対応に努めました。	☆☆☆
	窓口アンケートにおける「わかりやすい説明」の「とても満足」65%以上 広報なごやへの掲載 3回以上	➡ 「とても満足」49.1% 広報なごやへ3回掲載

(2) 健康づくりの推進		
地域での出張健康相談の拡充	地域や学校等と連携し、健康体操や生活習慣病の予防、性感染症等について出張健康相談を行いました。大学や介護施設など新たな会場の拡充につとめ、参加者を増やすことができました。	◎
	出張健康相談 20回開催	➡ 68回開催
健康づくりボランティアグループの活動支援	ボランティアグループ「健康ささえ隊」が継続的に活動できるよう支援をしました。「健康ささえ隊」の活動は、年度当初6学区8会場でしたが、年度末には9学区14会場に拡充しました。	◎
	地域でのボランティア活動数 100回	➡ 300回
新型インフルエンザへの対応	インフルエンザ集団発生の状況についての情報発信、インフルエンザ予防接種勧奨、日常的な感染予防について、各種教室等の機会を捉え啓発を随時行いました。	◎
	区民のみなさまや関係機関への説明会開催	➡ 165回開催
食の安全・安心対策	「走る食品衛生教室」、「衛生講習会」の開催や、事業者及び消費者と協働による「消費者懇談会」の開催を通して、食品の衛生や食を通じた健康づくりや、食品の安全性や食に関する幅広い情報を提供しました。また、栄養成分を表示した「食育推進協力店」の拡大を図りました。	☆☆☆
	衛生講習会年間 50回実施 消費者懇談会開催 食育推進協力店 120店	➡ 衛生講習会 45回 消費者懇談会開催 食育推進協力店 122店



目標3 利用しやすく、区民に満足していただける区役所づくり		
日曜日の窓口開庁	毎月第1日曜日（1月、5月は第2日曜日）に窓口業務を行いました。また、4月は第1日曜日に加え11日、3月は第1日曜日に加え20日と27日にも窓口業務を行いました。	☆☆☆
	取扱件数2,800件以上（年間） ➡ 取扱件数2,791件	
土曜日受取りの電話予約サービス	区民のみなさまが、より便利に住民票の写しや印鑑登録証明書を受けられるよう、土曜日受取りの電話予約サービス制度の周知を図りました。	☆
	土曜日受取りの電話予約サービスによる取扱件数 住民票の写し 200件 ➡ 住民票の写し 67件 印鑑登録証明書 100件 ➡ 印鑑登録証明書 76件	
フロアサービスの充実	申請書の記載方法の案内、庁舎案内や誘導、混雑時のフロア整理などのフロアサービスを行いました。	☆☆☆
	記載指導件数 28,000件以上 ➡ 記載指導件数 25,142件	
快適な待合スペースの環境整備	お客様に区役所手続きの待ち時間を快適に過ごしていただけるよう待合スペースに広告や行政情報を放映するモニターや授乳室を設置しました。また、多目的スペースは、「防災写真展」および「市民税の申告相談窓口」等としても利用しました。	◎
	待合スペースのモニター設置 4月 ➡ 待合スペースのモニター設置 4月 授乳室の設置 6月 ➡ 授乳室の設置 6月 2階納税課事務室跡を多目的スペースとして整備 9月 ➡ 2階納税課事務室跡を多目的スペースとして整備 10月 保険年金課相談ブースの整備 9月	
接遇の向上に向けた研修の充実	窓口や電話で気持ちよい対応ができるよう、新規採用者向けの研修や電話対応研修等を実施しました。さらに、各職場においては、「窓口案内の手引き瑞穂区版」や、啓発用チラシ「接遇ワンポイントレッスン」を活用し、接遇の向上に取り組みました。	◎
	研修受講者の評価 5段階の4.5以上 ➡ 研修受講者の評価 4.6	
お客様満足度の向上を目指した取り組みの実施	全庁的に実施しているCS（お客様満足度）向上の取り組みを瑞穂区役所独自に「CS・接遇向上プロジェクト」と名付け、外部の専門家が「区役所サービスインストラクター」として従事し、接遇向上に向けた研修や現場OJTなどを実施しました。	◎
	お客様アンケートにおける満足度77%以上 ➡ お客様アンケートにおける満足度77%	
さわやか市民サービス運動の実施（声かけ運動の実施）	お客様がスムーズに用件を終え、気持ちよくお帰りいただけるよう毎朝庁内放送により、啓発を行いました。また、5月と11月に窓口アンケートを行い、お客様の満足度を調査しました。そして、各職場では、アンケートの結果に基づいて、接遇向上のための目標となる「接遇・CS向上宣言」を行い、その実践をしました。	☆☆☆
	窓口アンケート調査における「とても満足」40%以上 ➡ 「とても満足」37%	

区役所行事予定の案内	区役所の行事予定を玄関のディスプレイ等でお知らせするとともに、フロアサービス職員により案内することで、お客様がスムーズに目的の場所にたどり着けるよう努めました。また、お客様が多く見込まれる行事については、庁内放送で全職員に周知することで、スムーズに案内できるようにしました。	◎
朝の庁内放送 毎日実施 → 毎日実施		
「窓口案内の手引き 瑞穂区」の更新・活用	より使いやすい手引きとするため、掲載されている情報について担当課ごとに変更点を検討しました。また、手引きの更新箇所を差し替え情報の共有化に努め、区民のみなさまからの問い合わせに迅速に対応できるようにしました。	◎
案内不備による苦情 0 件 → 苦情 0 件		
瑞穂区役所駅構内の広報用パネルスタンド「情報サテライト」の活用による広報機能の充実	瑞穂区役所駅構内に「情報サテライト」を設置したことで、区役所のお客様以外にも、瑞穂区での安心・安全・快適なまちづくりに関する活動や、特色のあるまちづくり事業などの情報を発信することができました。また、高校生によるまちづくり活動の写真を掲示することで、駅を利用する高校生が「情報サテライト」を見る機会が増え、若い人たちにもまちづくりの活動を紹介することができました。	☆☆
駅利用者の情報サテライト認知度を 60%以上 → 認知度 32%		
学区担当制の実施	学区の主な行事、活動などに担当職員が参加し、学区の状況や区役所への意見などの情報収集を行い、区政運営に反映させました。	◎
全学区で実施 → 全学区で実施		
お客様の要望を把握する手法の検討・実施	区役所職員による「区役所サービス検討会」を設置し、「お客様アンケート」によるお客様からの意見や要望をもとに、窓口サービスにより満足していただけるよう改善を行いました。また、瑞穂区独自の待ち時間への不満解消策について検討し、実施しました。	◎
お客様アンケートにおける満足度 77%以上 → 満足度 77%		
区民アンケート調査の実施	瑞穂区在住の満 20 歳以上の区民 4,000 名（無作為抽出）に対して「瑞穂区区民アンケート調査」を実施し、瑞穂区の今後のまちづくりや現在瑞穂区で行っている取り組みについてご意見をうかがいました。また、いただいたご意見については「平成 23 年度瑞穂区区政運営方針」や瑞穂区役所での取り組みに反映させました。	◎
回答者数 1,000 人以上 → 回答者数 2,134 人		

目標4 区民に信頼され、風通しのよい区役所づくり		
職員倫理意識の向上	部課長会・朝礼・職場会議等を活用し、業務リスクや職員倫理、コンプライアンス（法令遵守）に関する注意喚起を行い、それを受けて各職場では、日常業務に潜むリスクについて考えその解決に向けた取り組みを行いました。	◎
	全課で職場内研修を実施 → 全課で職場内研修を実施	
役立ち感をやりがいにつなげる職場づくり	一日の業務を通じて、本人や同僚が役立てたことをふりかえり、役立ちカードに記入し、上司がそのカードを基に、朝礼などで褒める取り組みを行いました。取り組みを通じて、職員がやりがいを持って仕事に取り組める環境づくりを推進しました。	◎
	全課で実施 → 全課で実施	
セキュリティ文化の育成	情報保護委員会を年2回開催し、情報漏えいに関する事例を取上げ、注意喚起を行うとともに、瑞穂区独自の情報保護強化月間を設定し、職員一人ひとりの情報保護に対する意識を高める取り組みを行いました。	◎
	個人情報の漏えい 0件 区独自の情報保護月間の実施 9月 → 個人情報の漏えい 0件 区独自の情報保護月間の実施 9月	
経営感覚の養成	「厳しい財政事情の中で効率化を図りながら、お客様に満足していただく」ことについて、研修を通じて理解を深めました。	◎
	区政運営方針の進行管理を年間を通して実施 研修受講者の評価 5段階で3.5以上 → 研修受講者の評価 3.6	
区長と職員との対話	区長と職員が、課における課題を中心に話し合う「区長と職員との対話」を25回実施しました。	◎
	全職員と対話を実施 → 全職員と対話を実施	
PDCAサイクルによる継続的な事務改善の実施	新規採用者等の研修だけでなく、各職場においても、事務改善に必要な流れ（PDCAサイクル）について理解を深めました。新規採用者等の研修受講生は、受講後、各職場で上司や同僚のサポートを得ながら事務改善の実践を行いました。身近な業務の効率化を職場全体で行うことで、各職場で事務改善について考える機会ともなり、職員の業務改善に対する意識の向上を図ることができました。	☆☆☆
	研修受講者の評価 5段階で4.5以上 → 研修受講者の評価 4.3	

各課のお約束		
全 課		
職員からの積極的なあいさつ・声かけの実施	<p>お客様のお迎えとお帰りの際のあいさつを、明るく積極的に行いました。</p> <p>お客様アンケートにおける「お迎え時・お帰り時の挨拶」の満足度 75%以上</p> <p>お迎え時 75%、お帰り時 70%</p>	☆☆☆
事務的経費の削減	<p>冷暖房は適正温度で運用するほか、時間外の使用を控えるなどしました。また、公用車を利用する際はできるだけ相乗りにしました。</p> <p>光熱水費は平成 20 年度比の 12%削減</p> <p>平成 20 年度比 11.67%削減</p>	☆☆☆
総務課・企画経理室		
お客様が気持ちよく利用できる区役所	<p>普段から庁舎内外を清潔に保ち来庁されるお客様が気持ちよくご利用いただけるよう、毎月 8 日を清掃の日とし、「区役所の顔である玄関まわり」を中心に清掃や植栽を行いました。</p> <p>清掃の実施 月 1 回</p> <p>月 1 回実施</p>	◎
コスト意識の向上	<p>コピー用紙の裏面利用や、コピー枚数の削減などのコスト削減の取り組みを行いました。また、経理・契約研修などを行うことにより職員全体のコスト意識の向上に努めました。</p> <p>コスト削減に向けた取り組みの実践度 100%</p> <p>実践度 100%</p>	◎
まちづくり推進室		
迅速・適切・丁寧なお客様への対応	<p>毎週月曜日の朝礼の際に、「笑顔で声かけ」を確認しました。また、難件な問合せについては、複数の職員で対応したり、インターネットを活用するなどしました。</p> <p>対応に対する苦情 0 件</p> <p>苦情 2 件</p>	☆☆
実施事業の効果的な情報提供	<p>「情報サテライト」「ホームページ」の他、「市政広報映像配信システム」「モニター広告」を活用し幅広く情報提供をしました。</p> <p>全事業に活用</p> <p>情報サテライト、ホームページ合わせて 20 事業以上で実施</p>	☆☆
生涯学習センター		
見やすいポスター掲示、探しやすいチラシ・案内の配架	<p>ポスター掲示を整理し、チラシの配架も工夫して探しやすくし、改善しました。</p> <p>来館者満足度 80%以上</p> <p>来館者満足度 80%</p>	◎

市民課		
職員一人ひとりの「気づきの深さ」で快適な窓口サービス	お客様からご用件をお伺いする際は、話の聴き方や質問の仕方を工夫しました。専門用語を避けるなど、できるだけわかりやすい説明に努めました。	☆☆
	受付の窓口トラブル 0件 → トラブル 2件	
民生子ども課		
親切でわかりやすい窓口対応	「わかりやすい説明」運動や現場OJT等に参加することにより、親切でわかりやすい窓口づくりに取り組みました。	◎
	窓口アンケートにおける「明るく、さわやかな対応、わかりやすい説明」の「とても満足」60%以上 → 11月窓口アンケート結果（とても満足度） ・挨拶は、明るく感じのよいものでしたか。（75%） ・説明は、わかりやすいものでしたか。（83%）	
個人情報の保護の徹底	個人情報の漏えいに繋がる可能性のある事例が発生し、個人情報保護意識の高揚と個人情報の漏えい対策について職場内研修を行い、情報の保護の徹底に努めました。	☆☆☆
	個人情報の漏えい 0件 → 個人情報の漏えい 0件 職場研修の開催 4回 → 職場研修の開催 4回	
福祉課		
親切で、丁寧な対応ができ、気持ちよく帰っていただける窓口づくり	瑞穂区独自のお客様対応マニュアルで職員研修を実施し、明るいあいさつ、わかりやすい説明、気持ちよく帰っていただける窓口づくりに努めました。	☆☆☆
	職員研修の開催 20回 → 職員研修 34回実施 窓口アンケートにおける「明るいお迎え・感じのよい対応」の「とても満足」60%以上 → 満足度 54.7%	
個人情報の保護の徹底	情報漏えい防止のための職員研修会を開催することにより、個人情報の保護の徹底を図りました。	◎
	職場研修の開催 4回 → 職場研修 4回実施 個人情報の漏えい 0件 → 個人情報の漏えい 0件	
民生子ども課・福祉課		
「承りカード」の活用	「窓口カード」（「承りカード」を改称）をお客様の備忘メモとして使用したり、窓口での説明において重要なポイントを記載してお渡しすること等により、お客様に安心感を持っていただけるよう努めました。	◎
	活用実績 200件 → カード活用実績 233件	

保険年金課		
自然な笑顔・丁寧な言葉づかい・わかりやすい説明での対応	職員各自の身だしなみの点検や、わかりやすい説明を意識するための言い換え事例や窓口アンケート・トラブル事例を職場内で共有化しました。	☆☆☆
	窓口アンケートでの明るくお迎え、感じのよい対応、わかりやすい説明における「とても満足」の割合を50%以上 → 「とても満足」の割合 41%	
4S（整理・整頓・清潔・清掃）の実施	窓口カウンターや執務室内の整理・整頓、掲示ポスターやパンフレットの配架の管理を行いました。また、相談ブースを改修することにより、お客様を気持ちよくお迎えできる環境を整備しました。	☆☆☆
	当課の窓口アンケートでの整理、整頓、清潔における「とても満足」の割合を50%以上 → 「とても満足」の割合 40%	
保健所企画調査係		
「ありがとう」のお言葉がいただけるような接客サービス	お客様への挨拶、ご用件を伺うなどの先手の声かけを積極的に行い、お客様の目線にたった接客サービスに努めました。	☆☆
	お客様アンケートにおける満足度80%以上 → 満足度 64%	
保健所生活環境課		
電話・窓口等でのわかりやすい説明	申請事項記入例や変更事項のリーフレットなどを作成して、相手に示しながらわかりやすい説明に心がけました。また電話ではわかりやすい言葉を用いて説明するよう心がけました。	◎
	お客様アンケートにおける「わかりやすい説明」の満足度 80%以上 → 満足度 97%	
保健所保健予防課		
気持ちの良い窓口対応	公務にふさわしい身だしなみや言葉づかいで、窓口対応につとめました。また、担当者が不在時でも他の職員で対応し、お待たせしないようにしました。	◎
	お客様アンケートにおける満足度 80%以上 → 満足度 90%	

(参考) 平成 23 年度 瑞穂区内の主な事業・取り組み

●市民経済局

事項	事業の概要
豊岡コミュニティセンター（仮称）の建設	平成 22 年度から進めている建設工事を完了し、コミュニティセンターを開館します。  スケジュール（予定） ～平成 23 年 10 月 建設工事 平成 23 年 11 月～12 月 完了検査、引渡し、開館
瑞穂コミュニティセンター（仮称）の建設	建設工事に着工し、建設工事を進めます。  スケジュール（予定） 平成 23 年 6 月～9 月 工事入札準備、入札、工事契約 平成 23 年 10 月～ 工事着工、建設工事

●住宅都市局

事項	事業の概要
名鉄名古屋本線（山崎川～天白川間）連続立体交差事業環境等調査	名鉄名古屋本線（山崎川～天白川間）について、連続立体交差事業の事業化に向けた環境調査等を行うとともに、関係機関との調整を行います。
生活こみち整備促進事業	御劔地区において幅員 4 m 未満の道路に面した敷地で建築する場合、道路中心線から 2 m 後退することで発生する後退用地を通路として舗装整備し、維持管理していただくことや後退用地を市へ寄付していただく建築主等に助成金等を交付します。  対象地区 御劔地区（約 80 ha） 事業地区内における建築確認申請の提出状況を把握するとともに、定期的に事業地区内を現地調査し、事業に該当する可能性がある建築物等に対して、その建築主又は設計者等へ制度の PR を行なっていきます。

●子ども青少年局

事項	事業の概要
旧瑞穂青年の家等解体工事	安心・安全の観点から、旧瑞穂青年の家等の解体工事を実施します。

●健康福祉局

事項	事業の概要
小規模多機能型居宅介護事業所の整備	1 設置主体 社会福祉法人 しあわせあつくん 2 開設予定地 瑞穂区大喜町 3 登録定員 25人 4 事業所の概要 鉄骨造地上3階建（新築） 延床面積 約574㎡ 5 建設年度 平成23年度 6 併設事業 認知症高齢者グループホーム（定員9人） 訪問介護

●緑政土木局

事項	事業の概要
道路環境改善（市道堀田高岳線）	1 趣 旨 舗装の補修にあわせて低騒音舗装を敷設することにより、沿道環境の改善を図るものです。 2 事業内容 路 線 名：市道堀田高岳線 箇 所：瑞穂区堀田通2丁目～堀田通4丁目 延 長：約680m 整備内容：低騒音（排水性）舗装 ※施工時期は、関係機関との調整により決定。
河川環境の整備（広域河川・山崎川）	1 趣 旨 瑞穂公園周辺の山崎川沿川は、市内でも有数の桜の名所といわれ「桜の名所100選」に選ばれており、多数の見物客が訪れる風光明媚な所である。また日常的にも市民の散策路としても親しまれており、市民の方々への快適な空間、憩いの場として整備する必要がある。 2 事業内容 平成23年度は、親水施設として階段工を設置する。 場 所： 瑞穂区洲山町地内 内 容： 階段工 1基

●教育委員会

事項	事業の概要
肢体不自由学級設置校へのエレベーターの整備	肢体不自由学級においては、通常学級との交流が積極的に行われており、その際の教室間の円滑な移動のため、肢体不自由学級を設置している学校にエレベーターを整備する。 ○整備校数 小学校 1校（瑞穂小学校） ※ 23年度は、全市で小学校4校を整備予定



●消防局

事項	事業の概要
耐震性防火水槽の設置	<p>大規模地震災害発生時の同時多発火災時の消火用水を確保するため、耐震性防火水槽を設置するものです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 設置予定地 瑞穂公園</li> <li>2 設置時期 平成 23 年 7 月中旬頃から設置工事を開始予定</li> </ol>
消防団詰所新築等	<p>消防団の活動拠点となる消防団詰所の改修及び機動性を確保するための車両を更新し、消防団活動の充実を図るものです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 消防団詰所改修 豊岡消防団</li> <li>2 消防団有車両更新 中根消防団</li> </ol>
消防車両の更新	<p>消防車両を更新し、消防・救助活動の充実強化を図るものです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 消防車両更新 特別消防隊 第四方面隊 救助車</li> <li>2 更新時期 平成 24 年 3 月</li> </ol>

●上下水道局

事項	事業の概要
緊急雨水整備事業【緊急雨水整備基本計画（後期）】	<p>本市では、全市域を対象に 1 時間 50mm の降雨に対応する下水道の整備を進めています。こうした中、平成 12 年 9 月の東海豪雨を受けて、著しい浸水被害が集中した地域や都市機能の集積する地域を対象として、原則 1 時間 60mm の降雨に対応する施設を整備する「緊急雨水整備基本計画」を策定し、緊急雨水整備事業を進めております。この事業については、優先度を考慮し、前期と後期に分けて進めています。</p> <p>●瑞穂区の主な浸水対策 事業名：緊急雨水整備事業 【緊急雨水整備基本計画（後期）】 計画期間：平成 18 年度から概ね 5 年間 □土市地域 土市雨水調整池（約 11,200 m<sup>3</sup>） 平成 18 年度より継続</p>

●交通局

事項	事業の概要
地下鉄可動式ホーム柵の整備	桜通線既設駅に可動式ホーム柵を整備 桜山駅、瑞穂区役所駅、瑞穂運動場西駅、新瑞橋駅 (平成23年度設置予定)

●名古屋市立大学

事項	事業の概要
薬学部校舎改築	昭和38年から昭和47年に建設された薬学部校舎について、安全性の確保、教育・研究の高度化及び薬学6年制化に対応するため改築を行う。 第一期工事として平成20年2月から工事に着手し、平成20年11月末に実習棟、平成21年7月末に研究棟が完成した。 平成23年度から第二期工事に着手し、講義・図書・厚生棟の建設及び外構整備を行い、平成25年度に完成予定である。  第二期工事 講義・図書・厚生棟 (平成23年度～平成24年度) 外構整備 (平成25年度)

●区役所

事項	事業の概要
自主的・主体的な区政運営	区民ニーズをよりの確に把握し、地域の特性に応じた施策を実施するため、区役所が自主性・主体性を発揮し区政運営方針に掲げた取り組みを行う。 <主な取組項目> ◇地域の環境学習推進員の育成 ◇「みずほ検定」の実施 ◇瑞穂区帰宅困難者対策の検討 ◇避難所運営リーダー研修 ◇発達障害を理解するための講演会の開催 ◇区役所レイアウト変更に伴う窓口環境の改善