

## 分野別の施策

区の将来像の実現に向けた8つの方針に基づき、現状や課題、めざすべき姿やそれを実現させるための方策をまとめました。

便利で快適な  
窓口サービスや  
わかりやすい広報などにも  
取り組んで  
いるんだって。



## 方針 8

## 区民サービスの向上

### 現状

区役所では、フロアサービス員の配置や日曜窓口などを実施し利便性の向上に取り組んでいます。また、保健センター業務の一部である、精神・難病・障害児等福祉の福祉制度利用に関する受付窓口を区役所に移設し、主に転入・転出の際の利便性の向上を図りました。区民サービスの向上を目的とした窓口アンケートの結果では、総合満足度は、96.5%と高い評価を得ていますが、一方で「もう少し早く事務処理してほしい」「もっと情報提供してほしい」などの意見があります。

区民会議や地域懇談会、区民アンケートなどにより意見交換や区民ニーズを把握するとともに、区内の官公所（署）との連携を図りながら、区政運営に取り組んでいます。

広報の取り組みでは、広報なごや（瑞穂区版）やチラシなどの紙媒体やインターネットを活用した区のホームページ、区公式ツイッター、フェイスブックなど様々な媒体によって情報発信を行っています。

### 課題

- ◆より一層、丁寧かつわかりやすく迅速な対応が行えるよう接遇やCS（お客様満足度）の向上、業務改善に取り組むことが必要である。
- ◆高齢者や障害者、外国人など多様な来庁者に対して、状況に応じた配慮が必要である。
- ◆区民がより積極的に行政へ参画し、協働しやすい環境づくりを推進していく必要がある。
- ◆区民ニーズに応えるため、区役所の企画調整機能を高めることが必要である。
- ◆インターネットを活用した情報発信・情報取得は多様化しており、時勢に応じ、様々な媒体を活用した積極的な広報につとめる必要がある。

## 区政運営の取り組み

【区民サービス・その他】

利用者がより便利で快適な窓口サービスを受けられる区役所をめざします。

また、区民の視点からまちづくりをすすめるために、区民が区政に参画し、協働しやすい環境づくりをすすめるとともに、複雑かつ多様化する地域課題を解決するため、区役所の企画調整機能を高め、区における総合行政を推進します。時代に即した様々な広報媒体を活用し、わかりやすい広報を行います。

FUTURE  
VISION of  
MIZUHO  
2020-2023



施策

24

みなさまに満足いただける区役所づくりを進めます

実現させるための方策

窓口サービスの充実・接遇の向上

区役所職員の接遇・ホスピタリティの向上、ICT等を活用した対応などによって、より便利で快適に利用できるよう窓口サービスの向上を図ります。

人材の育成

市民から信頼される職員、組織目標の達成に向け行動する職員、広い視野と熱意をもって区の将来を築いていく職員をめざし、人材育成に取り組みます。



施策

25

区における総合行政を推進します

実現させるための方策

住民参画の推進・協働への支援

区民会議などにより区役所が情報を提供し、区の将来の方向性等に関して意見交換を行うなど区民が協働しやすい環境づくりを進めます。また、区まちづくり基金などへの寄附を通して、区民等のまちづくりへの想いを生かします。

区行政を推進する仕組みづくり

区内の官公所（署）とより一層の連携を深め、区における総合行政の推進を図ります。

企画調整機能の強化

企画調整力を高め、地域課題の解決に取り組み、協働や連携を進める人材の育成に取り組みます。

地域担当制による地域との連携

各学区を担当する職員を決め、担当職員が学区主催の事業に参加するなど、地域とのコミュニケーションを密に行い、地域の課題やニーズの把握につとめ、課題に応じた地域との連携を進めます。



施策

26

区民への広報・広聴を充実させます

実現させるための方策

インターネットを活用した情報発信

区ホームページ、SNSを活用して区の情報を発信します。

広聴集会の開催

地域の課題を把握して、区政に活かすために、地域団体との共催により地域懇談会を開催します。



成果指標

指 標	現状値	目標値
窓口サービスに対する総合満足度	96.5%	100%
区政に関して知りたい情報が十分に得られていると思う区民の割合	32.2%	40%

