



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、わかりやすく、伝わりやすい広報を行います。

戦略

8

区民サービスの向上につとめます

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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、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、96.6%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、インターネットを活用した区ウェブサイト、SNSなど様々な媒体によって情報発信を行っています。

課 題

- ◆事務処理の迅速化を図り、窓口サービス提供時間の短縮に取り組むことが必要である。
- ◆より一層、丁寧かつわかりやすい対応が行えるよう接遇や業務改善に取り組み、CS（お客様満足度）の向上につとめることが必要である。
- ◆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。
- ◆よりわかりやすく、伝わりやすい広報につとめる必要がある。

施策25 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

■窓口サービスの迅速化・接遇の向上

行政手続きのオンライン化やDX(デジタル技術を活用した業務改革)などを積極的に推進することにより、「待たなくてよい窓口、書かなくてよい窓口、分かりやすい窓口」の実現をめざします。

区役所職員の接遇・ホスピタリティの向上などによって、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。

■職員の創意工夫による快適な環境づくり

複数部署の職員が横断的にお客様の利便性や快適性の向上策を検討することにより、区民のみなさまに親しんでいただける区役所の環境づくりを進めます。

■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26 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。



区政推進会議

施策27 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

区ウェブサイト、SNSを活用して区の情報を発信します。

■わかりやすく、伝わりやすい広報 **新規・重点**

職員一人ひとりが広報マインドを高め、わかりやすい表現で、伝わりやすい広報につとめます。

■丁寧な広聴の推進

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との懇談会を開催するほか、様々な機会を通じて丁寧な広聴につとめます。

成果指標

指 標	現状値	目標値
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	47.5%	55.0%

ビジョンの推進に向けて

■区民・企業・大学等と行政との協働による取り組み

「瑞穂区将来ビジョン」は、行政だけではなく、一人ひとりが力を合わせ、区民、企業、大学等と行政の協働により推進します。

■瑞穂区区政運営方針による取り組みの推進

瑞穂区では、ビジョンに掲げる施策を着実に推進するため、年度ごとに取り組み目標を掲げた「瑞穂区区政運営方針」を策定します。

区政運営方針では、その年度の社会状況や新たな課題等も踏まえながら、ビジョンの方向性に基づいた年度ごとの重点的な取り組みなど具体的な取り組みを掲げています。

■ビジョンの成果指標の進捗管理

ビジョンの進捗状況については、年度ごとに策定する区政運営方針で管理を行います。

策定までの流れ

令和5年6月29日	瑞穂区の将来を考える「学生ミーティング」(参加者23人)
令和5年7月	区民アンケート調査(2,000人)
令和5年7月	区長による瑞穂区民へのインタビュー(10人)
令和5年8月23日	瑞穂区区民会議
令和5年11月22日～12月22日	みずほっぺビジョン(案)に係る意見募集 (提出された意見12人、15件)
令和6年2月6日	瑞穂区区民会議
令和6年5月	策定・公表



区民会議



学生ミーティング

瑞穂区へのエール

