

施策14 市民サービスの向上をすすめます

区民の皆さまにとって便利で快適な区役所をめざし、職員の接遇・ホスピタリティの向上や業務改善などに取り組み、サービスの向上につとめます。

指標	現状 (平成30年度)	実績値 (令和2年度)	目標値 (令和5年度)
区役所窓口における対応に満足している区民の割合	98.2%	96.1%	100%

◆施策を推進する事業

さわやか市民サービス運動 ・区役所における接遇改善に取り組むとともに お客様アンケートを実施		将ビ	予算	総務課
取組内容 (令和3年度)	各課室等が職員全員で区民の目線に立ってサービス向上について検討し、接遇・CS（お客様満足度）向上宣言として実践するなど、さらなる接遇の改善に取り組みます。外部講師を招いて接遇やクレーム対応に関する研修を実施し、各職場における応対力のレベルアップを目指し、市民サービスの向上につなげます。また、来庁者の「生の声」を今後の接遇改善に活用するため、お客様アンケートを実施します。 目標：窓口アンケートのお客様満足度で、「満足」及び「とても満足」の割合 100%			
実績 (令和2年度)	- 接遇研修（クレーム対応研修）参加者 22人 - お客様アンケートにおける「満足」「とても満足」の割合 96.1%			

多言語通訳者の配置		将ビ	予算	企画経理室
取組内容 (令和3年度)	中区は外国人人口が多く、特に人口の多い中国とフィリピンの方の窓口対応のため、二言語の通訳者を保険年金課及び民生子ども課を中心に、曜日を定めて配置します。 - 中国語：毎週水曜日（2階保険年金課窓口） - フィリピン語：毎週火曜日午後（4階民生子ども課窓口）			
実績 (令和2年度)	通訳550件、翻訳28件			

すみやか業務改善運動		将ビ	総務課
取組内容 (令和3年度)	「市民に喜ばれる」、「スムーズに仕事ができる」、「経費を節約できる」という3つの視点から、各職場での自主的な運動により、業務改善に取り組みます。その改善活動を発表する「なかなかカップ」を開催し、工夫やアイデアの共有をはかります。 目標：業務改善の実施 各課1件		
実績 (令和2年度)	業務改善の実施 各課1件		

混雑情報の配信		新規	市民課
取組内容 (令和3年度)	3密回避と市民サービスの向上の観点から、混雑情報の配信と連動した番号案内システムを導入します。		
実績 (令和2年度)	—		

施策15 市民への情報発信・情報公開をすすめます

区政への関心を高め、区民の皆さまの声をより区政運営へ反映していくため、区政に関する情報をわかりやすくかつ効果的に伝わるよう、幅広い情報発信に取り組めます。

指標	現状 (平成30年度)	実績値 (令和2年度)	目標値 (令和5年度)
区の情報提供に不満を感じる区民の割合	14.9%	12.1%	10%

◆施策を推進する事業

中区広報大使の委嘱		将ビ	地域力推進室
取組内容 (令和3年度)	中区広報大使に委嘱したご当地アイドル「OS☆U」とともに、さまざまな機会や場を利用して中区の魅力や区政のPRをすすめます。 広報大使を活用した広報活動13回実施予定		
実績 (令和2年度)	広報大使との広報活動 8回		

広報なごや紙面、ウェブサイト、パンフレット等の充実		将ビ	企画経理室
取組内容 (令和3年度)	広報なごや、区ウェブサイトなどを活用し、積極的な広報に努めます。また、広報なごや中区版では若者のデザインをトップページに採用し、若者をはじめとした区民の区政への興味・関心を高めます。 目標：区ウェブサイトアクセス数 50万件		
実績 (令和2年度)	区ウェブサイトアクセス数 475,713件		

施策16

地域主体のまちづくりをすすめます

地域団体による自主的な活動への支援を行うなど、住民が主体のまちづくりの推進をはかります。また区民会議を開催するなど、地域特性やニーズ把握に努め、まちづくりや魅力づくりを進めます。

指標	現状 (平成30年度)	実績値 (令和2年度)	目標値 (令和5年度)
地域活動やボランティア活動に参加したいと考える人の割合	68.5%	65.8%	75%

◆施策を推進する事業

地域コミュニティの交流事業 ・地域団体による情報共有や意見交換等を目的とする交流会の開催		将ビ	地域力推進室
取組内容 (令和3年度)	- 各種団体による意見交換会の開催 地域で活動する各種団体等による意見交換会を開催・参画します。3回開催予定 - コミュニティ交流会の開催 地域におけるさまざまな課題や取組みについての情報共有・意見交換の場としてコミュニティ交流会を開催します。		
実績 (令和2年度)	- 各種団体による意見交換会の開催 3回開催 - コミュニティ交流会 11月25日(水)リモート開催(15名参加)		
地域の絆づくり支援事業 ・地域団体等が行う、地域のつながりや絆を深める取組みに対する支援		将ビ	予算 地域力推進室
取組内容 (令和3年度)	地域団体等が行う、人と人とのつながりや絆を深めるための活動を支援します。 - 事業の実施にあたって、事業費の一部を助成します。 - 区ウェブサイトを活用して各地域の事業をお知らせします。		
実績 (令和2年度)	助成団体数9件		

町内会・自治会加入促進の取組み		重点	地域力推進室
取組内容 (令和3年度)	・町内会・自治会への側面支援 町内会・自治会加入申込書を転入者向け冊子「ようこそ名古屋へ」とともに配布します。「広報なごや」に町内会加入促進の記事を掲載し、加入促進を図ります。また、専用ポスト（区役所2階ロビーに設置）に加入申込書を投函された方について、町内会・自治会への取次ぎを行います。 ・新築マンション等に関する地域への情報提供等 マンション等の新築について該当町内会・自治会に情報提供するとともに、不動産関係事業者に対する協力依頼など、町内会・自治会加入への取組みを支援します。		

地域住民、地域事業者、まちづくり団体等との協働		重点	地域力推進室
取組内容 (令和3年度)	・中区安心・安全・快適なまちづくり推進協議会の運営 市民・事業者及び関係機関の協働による中区安心・安全・快適なまちづくり推進協議会を運営し、地域住民、地域事業者、まちづくり団体等と協働して、安心・安全で快適なまちの実現に向けた「安心・安全・快適なまちづくりフェスタ」等の取組みを実施します。		

区民アンケート調査の実施		予算	企画経理室
取組内容 (令和3年度)	無作為抽出した区民を対象に、「区将来ビジョン」や「区政運営」に関するアンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、今後の区政運営に区民意見を反映していきます。 アンケート調査 2,000人予定		
実績 (令和2年度)	対象：2,000人（区内在住18歳以上の男女、外国人含む） 回答数：714人（回収率35.7%）		

区政運営方針の作成		予算	企画経理室
取組内容 (令和3年度)	中区将来ビジョン2023に掲げた指標について、毎年度策定する区政運営方針で進行管理を行い、区ウェブサイトで公表します。また、概要版を作成し中区の取組みを広く区民に周知します。		
実績 (令和2年度)	概要版2,500部作成		

ICTを活用した地域活動支援事業

予算

新規

地域力推進室

取組内容 (令和3年度)

リモート会議用タブレットを各学区に1台ずつ貸与する。
区政協力委員協議会などをリモートで開催し、学区代表者にリモート会議に参加していただきICTの活用をすすめます。また、各学区内の会合等にもリモートによる会議や情報共有等ICTを活用した地域活動の支援に取り組みます。

実績 (令和2年度)

—