

# 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	当初値 (平成30年度)	実績値 (令和4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%	97.6%	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5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4年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>接遇研修（クレーム対応研修）参加者 27人</li> <li>お客様アンケートにおける「満足」「とても満足」の割合 97.6%</li> </ul>			

多言語通訳者の配置		将ビ	予算	企画経理室
取組内容 (令和5年度)	<p>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、2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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中国語：毎週水曜日（2階保険年金課窓口）</li> <li>フィリピン語：毎週火曜日午後（4階民生子ども課窓口）</li> </ul>			
実績 (令和4年度)	通訳451件、翻訳18件			

すみやか業務改善運動		将ビ	総務課
取組内容 (令和5年度)	<p>「身近なことから業務の改善・レベルアップを図る」、「職場全体に改善意識を広め、意欲ある職員が声を上げることができる職場風土づくりに取り組む」、「業務改善を通じた人材育成」という視点から、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。また他組織の先進的事例や過去の良い事例を水平展開し、「改善マインドや手法を共有する」ことを図ります。</p> <p>目標：業務改善の実施 各課1件</p>		
実績 (令和4年度)	<p>「日常の職場の問題点に気づき」「職場で問題点を提案できる」ことを目標とした全ての職員が参加する業務改善研修を全ての所属で実施</p>		

混雑情報の配信		重点	市民課 保険年金課
取組内容 (令和5年度)	<p>窓口の混雑緩和と待ち時間の有効活用のため混雑情報の配信を行い、市民サービスの向上をはかります。</p>		
実績 (令和4年度)	<p>混雑情報の配信を実施</p>		

# 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みます。

指標	当初値 (平成30年度)	実績値 (令和4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%	13.5%	10%

### ◆施策を推進する事業

区の情報発信・魅力発信 <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">重点</span>		地域力推進室
取組内容 (令和5年度)	区役所組織や関連機関などが運営するSNS、ウェブサイト、広報紙などの各種広報媒体、中区広報大使をはじめとする広報ツールなどを相互に活用しながら、目的やターゲットなどに合わせた情報発信・魅力発信をすすめます。	
実績 (令和4年度)	区公式SNSフォロワー数 Twitter 482人、Facebook 111人、多言語facebook 107人	

中区広報大使の委嘱・活用 <span style="background-color: #ff69b4; color: white; padding: 2px;">将ビ</span>		地域力推進室
取組内容 (令和5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。 <u>広報大使を活用した広報活動13回実施予定</u>	
実績 (令和4年度)	広報大使を活用した広報活動 10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5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4年度)	区ウェブサイトアクセス数 464,170件		

多様な外国人向け広報（再掲） ・パンフレットや区ウェブサイトなどの多言語化による情報提供		将ビ	予算	地域力推進室
取組内容 (令和5年度)	施策12に同じ			
実績 (令和4年度)	施策12に同じ			

# 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	当初値 (平成30年度)	実績値 (令和4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%	66.0%	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5年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。 <u>3回開催予定</u></li> <li>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。</li> <li>コミュニティセンターの運営支援 地域住民の連帯感を高め、コミュニティ活動推進の場となるコミュニティセンターの運営を支援するとともに、令和6年度に新たに設置される平和コミュニティセンターが地域住民に使いやすい施設となるように、開館に向けた準備を進めます。</li> </ul>		
実績 (令和4年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種団体による意見交換会 3回開催</li> <li>コミュニティ交流会 12月開催</li> </ul>		

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5年度)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業の実施にあたって、事業費の一部を助成します。</li> <li>区ウェブサイトやSNS等を活用して、各地域の実施事業について広報支援を行うことで地域のつながりの事例を広く周知します。</li> </ul>			
実績 (令和4年度)	助成団体数 15団体			

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5年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・縮小・中止をしていた地域行事の再開や地域活動の推進に向けて、地域の意見を聞き、一体となって取り組めるよう支援を行います。</li> </ul>		
実績 (令和4年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会・自治会加入促進の啓発を実施</li> <li>・町内会・自治会の加入等の個別相談対応、町内会・自治会の実情について地域住民へのヒアリングを実施</li> </ul>		

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5年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
実績 (令和4年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心・安全・快適なまちづくりフェスタ2022開催</li> </ul>		

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5年度)	<p>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。</p> <p>アンケート調査 2,000人予定</p>		
実績 (令和4年度)	<p>対象：2,000人（区内在住18歳以上の男女、外国人含む）</p> <p>回答数：635人（回収率31.8%）</p>		

区政運営方針の作成		予算	企画経理室
取組内容 (令和5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4年度)	概要版2,000部作成		

ICTを活用した地域活動支援事業		予算	地域力推進室
取組内容 (令和5年度)	ICT活用についての地域ニーズの把握に努め、各学区内の会合等のリモート開催や情報共有等ICTを活用した地域活動の支援に取り組みます。		
実績 (令和4年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレット端末を各学区へ貸与</li> <li>・地域活動へのICT活用についての講習会を実施</li> </ul>		