

施策15



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えられるよう、幅広い情報発信に取り組みます。

指標	現状 (令和5年度)	目標値 (令和10年度)
区の情報提供に不満を感じる区民の割合	11.1%	7%

◆施策を推進する事業

区の情報発信・魅力発信 ・SNSやウェブサイトなどを活用し目的やターゲットに 合わせて区の情報や魅力を発信		地域力推進課
取組内容 (令和6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5年度)	- 区公式SNSフォロワー数 X(旧Twitter)608人、Facebook 113人、多言語Facebook 110人 - 広報なごや10月号市版市政トピックスに「中区の魅力再発見 名古屋有数のディープな魅力が詰まった街 栄・女子大小路・大須エリア」の記事を、女子大小路を舞台とした映画「女子大小路の名探偵」とタイアップして掲載	

広報なごや紙面、ウェブサイト、パンフレット等の充実		企画経理課
取組内容 (令和6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。 <u>目標：区ウェブサイトアクセス数 50万件</u>	
実績 (令和5年度)	区ウェブサイトアクセス数 437,618件	

中区広報大使の委嘱・活用		将ビ	地域力推進課
取組内容 (令和6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5年度)	広報大使を活用した広報活動 10回		

多言語ややさしい日本語での情報提供・情報発信 【再掲：施策7】		将ビ	予算	地域力推進課 市民課
取組内容 (令和6年度)	施策7に同じ			
実績 (令和5年度)	施策7に同じ			

施策16



区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 (令和5年度)	目標値 (令和10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 ※令和6年度よりアンケート方法変更	—	100%

◆施策を推進する事業

さわやか市民サービス運動		将ビ 予算	総務課
取組内容 (令和6年度)	各課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、お客様の声を把握するアンケートを従来の窓口で記載する方法に加え、新たにスマートフォンで回答する方法により実施します。お客様の声をより幅広く把握し、職員のさらなる接遇改善に努めます。 <u>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%</u>		
実績 (令和5年度)	・接遇研修（説明力向上研修）参加者 39人		

窓口の混雑情報や進捗状況（呼び出し状況）の配信		将ビ 重点	市民課 保険年金課
取組内容 (令和6年度)	窓口の混雑緩和と待ち時間の有効活用のため、混雑情報及び進捗状況（呼び出し状況）の配信を行い、区民サービスの向上を図ります。		
実績 (令和5年度)	混雑情報の配信を実施		

多言語通訳者の配置		将ビ	予算	企画経理課
取組内容 (令和6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、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。 ・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5年度)	通訳492件、翻訳26件			

多文化共生関連事業 [外国人総合案内（コンシェルジュ）の設置] 【再掲:施策7】		将ビ	予算	拡充	地域力推進課
取組内容 (令和6年度)	外国人が困ったときにすぐ頼れる中区役所を目指して、区役所内に外国人総合案内（コンシェルジュ）を設置し、外国人住民への窓口案内、通訳体制を強化するとともに、多言語での情報発信を行います。				
実績 (令和5年度)	毎週月曜日から金曜日まで区役所2階に外国人総合案内（コンシェルジュ）を設置				

すみやか業務改善運動		重点	総務課
取組内容 (令和6年度)	「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」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。また他組織の優れた事例を横展開し、「職場全体で広く成果を共有する」ことを図ります。		
実績 (令和5年度)	「市民サービスの向上やコスト削減を図る」「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		

区政運営方針の作成		予算	企画経理課
取組内容 (令和6年度)	中区将来ビジョン2028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5年度)	概要版1,860部作成		