



# ふれあいプラン・ちゅうおうの概要

ふれあいプラン・ちゅうおうでは、「中央区の使命」を定め、この使命を全うするための「運営方針」を掲げています。

さらに具体的な取り組みを「重点取組項目」として整理しています。

## 中央区の使命



地域のまちづくり活動を支援し、  
市民自治の推進を図ります



## 運営方針

3つの共<sup>とも</sup>であな<sup>とも</sup>たと友に  
市民と共に考え、共に悩み、共に行動します

真心から心のふれあいへ  
市民からもっと信頼され、親しまれる区役所になります

## 重点取組項目

まちづくりの施策

市民自治の推進

市役所改革の推進



◀ 窓口案内や質問に対応する  
フロアマネージャー

## 市役所改革の推進

市民と区役所の距離感を縮め、市民との信頼関係を高めるため、親切で信頼される接遇を目指します。

- 業務研修などを実施し、日常業務の知識向上を図ります。
- 接遇研修の充実や接遇マニュアルを活用し、接遇の向上を図ります。
- 来庁した方へのアンケート調査により、サービスアップの効果測定を行います。

……………など。

市民の皆さんの立場に立った、分かりやすい市民サービスを提供します。

- 繁忙時期の受付体制を工夫して、待ち時間を少なくし、利用しやすい庁舎づくりを行います。
- 市民の利便性向上のため、市民ニーズ・費用対効果に配慮しながら窓口時間拡充を検討します。

……………など。



▶ 各課長が中心となり、職員を対象に行う業務研修会