

平成28年度 まちづくり推進部 横手地域局 方針書

まちづくり推進部 横手地域局長 大和 敏憲

1. 横手地域局の使命（役割）

地域の多様な資源（人、もの、歴史、文化、自然など）を活かし、「人にやさしい 住み続けたい横手」を目指してまちづくりを推進する。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

◇横手地域局の特異性を踏まえた災害時等の本庁機関との連携による対応を明確にする

◇地域の課題を解決に向けて検討する地域住民による組織の在り方の検討が必要

◇安全で安心して暮らすために必要となる施設、設備の日常的な点検項目を再確認する

3. 平成28年度の『スローガン』

市民のために、市民とともに、まちづくりを進めよう

4. 年度目標となる方針（目標）

◇お客様から親しまれ信頼される地域局を目指す

◇市民協働による生き活きたまちづくりを進める

◇安全で安心して住めるまちづくりを進める

5. 重点取組項目

(1)	項目	お客様に寄り添い信頼される地域局
	取組内容	①市役所を代表しているという自覚のもと、お客様（市民）の立場に立った対応に努める。 ②朝のあいさつ運動の展開（庁舎内外での「おはようございます」のあいさつ励行） 条里南庁舎に限らず、本庁舎及び地域内の各庁舎へも呼びかける。 ③自己研鑽に励み、自信を持ってはつらつと行動し信頼される職員を目指す。
(2)	項目	市民協働による生き活きたまちづくりの推進
	取組内容	①金沢地区総合交流促進施設整備事業を進める。 ②学習活動やコミュニティー活動を支援し、地域づくりへの市民の積極的な関わりを促進する。 ③地区会議の主体的な運営・活動を促す。
(3)	項目	安全・安心な住みよいまちづくりの推進
	取組内容	①交通安全、防犯、消防、防災に関する本庁部局及び関係機関と緊密に連携する。 ②横手地域局の特異性を踏まえて、発災時における地域局対応の具体を再確認する。 ③施設設備の日常点検、危険情報の早期取得により、災害や事故を未然に防止する。

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

- (1)お客様に寄り添い信頼される地域局
係単位の始業時の朝会や課全体での週初めの行政経営理念の唱和が定着し、情報共有や業務の取り組み姿勢をお互いに確認することができているとともに、スムーズにいかなかったお客様への対応について職員間で評価し意見を交わし改善に努めました。
年度当初に人事研修を一人1受講を必須とし個人の資質向上に努めました。
- (2)市民協働による生き活きたまちづくりの推進
金沢地区総合交流促進施設整備事業は8月に契約を締結し工事に着手しました。また、名称を募集し決定しました。
公民館等の主催事業について、PDCAサイクルによる見直しができる体制の構築に着手しました。
- (3)安全・安心な住みよいまちづくりの推進
金沢地区防災訓練にて住民参加型の避難訓練、安否確認訓練や避難所開設訓練を実施しました。
台風10号接近時の対応準備に種々の課題が生じ、これらの反省点をまとめ改善策を検討しました。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

- (1)お客様に寄り添い信頼される地域局
係単位の朝会、週初めの行政経営理念の唱和を今後も継続していきます。
地域局職員として、いろいろな市民からの問い合わせに応じられるように、常に市に関わる情報への関心を広く持つように促していきます。
- (2)市民協働による生き活きたまちづくりの推進
金沢地区総合交流促進施設整備事業を完成させ、平成29年4月のリニューアルオープンを目指します。
地域づくり協議会や地区会議などの新たな地域づくりの検討が進んでいくことから、各地区会議関係者とその対応について検討をしていきます。
地区交流センター化の方向が示されたことから、各施設の行政センター業務等の取り扱いについての検討を進めます。
公民館等の主催事業についてPDCAサイクルによる運営体制の定着を図ります。
- (3)安全・安心な住みよいまちづくりの推進
台風対応で明らかになった指揮命令系統や他部署との連携等の課題について、関係部署と協議・検討を行い、その結果をマニュアルに反映させます。
降雪季に向け雪対策への準備を万全にするとともに、不注意による作業事故の根絶を職員に喚起します。
引き続き、交通安全、防犯、消防、防災について、関係機関との連携を良好に行っていきます。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

- (1)お客様に寄り添い信頼される地域局
週初めの行政経営理念の唱和は定着し、市職員としての向かうべき方向の確認が進んでいると考えます。また、係単位の始業時の朝会は、各自の予定確認のみならずお客様対応での改善点などの意見交換の場としても機能してきており、この二つの取り組みは今後とも継続していきます。
地域局職員として、いろいろな市民からの問い合わせに応じられるように、常に市に関わる情報への関心を広く持ち、必要により問合せ等を行っています。
- (2)市民協働による生き活きたまちづくりの推進
金沢地区総合交流促進施設整備事業が完工し、旧金沢小学校を横手市総合促進施設「金沢孔城館」として平成29年4月にリニューアルオープンできるようにすることができました。
各地区会議役員等関係者に対し新たな地域づくりの方向について説明し、地区会議の積極的で自主的な取り組みの検討を促しました。
公民館等の主催事業のPDCAサイクル実践の初年度でした。29年度はこれをもとに企画・運営に生かすとともに、このサイクルの定着化とより有効なサイクルとして回すための検討が必要となります。
- (3)安全・安心な住みよいまちづくりの推進
台風対応で明らかになった指揮命令系統や他部署との連携等の課題について、横手地域局の特殊性に対応したマニュアルを作成しました。今後は、地区防災訓練の結果等を踏まえ、その内容をより充実させていく不断の改善が必要です。
降雪・積雪状況に応じた除排雪は、重大な事故も無く実施できたと考えます。雪解けが早まった分、道路の危険個所の出現も早まっており、道路瑕疵事故を防ぐためにも危険個所の情報収集改善と速やかな補修対応は依然として課題であります。

平成28年度 まちづくり推進部 増田地域局 方針書

まちづくり推進部 増田地域局長 見田貞一郎

1. 増田地域局の使命（役割）

- ・市民が気軽に立ち寄り相談ができる、身近で信頼される市役所
- ・地域の産業、福祉など、直接住民と接したきめ細かな住民サービス
- ・地域の魅力を広く発信するとともに、来街者への親切丁寧な対応で交流人口の拡大

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- ・観光客受け入れ体制の強化（市役所内関係部局との連携、観光協会支援、他市町村との連携）
- ・地域コミュニティ活動の更なる推進（地域センター事業、三世代交流事業）
- ・庁舎の有効活用

3. 平成28年度の『スローガン』

歴史と伝統が息づく明るく元気な地域づくり

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①情報共有と意思疎通
- ②まちづくり関係事業の円滑な推進
- ③自助、共助による安心・安全な地域づくり

5. 重点取組項目

(1)	項目	情報を共有し意思疎通を図る
	取組内容	①担当者間の意思疎通を図り、円滑に事業を進める。 ②関係部局間でタイミングを逸することなく、早め早めに情報交換する。 ③受け身にならず自ら情報を取りに行く。
(2)	項目	地域観光資源の有効活用と受け入れ体制整備
	取組内容	①増田の町並みに訪れた観光客が長時間横手市に滞在していただけるよう、他地域との連携を密にする。 ②関係部局と調整会議を開催し、効率的かつ円滑な受け入れ体制を構築する。
(3)	項目	地域コミュニティの活性化と地域文化の継承
	取組内容	①各地域センター、集落を核として、自助、共助の意識高揚を図る ②三世代交流事業を通じ、地域コミュニティを活性化するとともに地域文化の継承を図る

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

①情報共有と意思疎通

増田地域局管内の事業について、関係部局から7課の担当者が出席し各課所管事業の説明と意見交換により、情報の共有を図った。

②まちづくり関係事業の円滑な推進

事業担当課との調整を図り事業を進めている。

③自助、共助による安心・安全な地域づくり

増田地域局管内で1組織(9集落)の自主防災組織「西成瀬地区自主防災連絡協議会」が結成され、地区住民による研修を実施した。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

- ・庁舎リノベーションが完了し9月30日にグランドオープンとなったが、より親しんでいただける庁舎とするため業務の検討をするとともに、図書館及び庁舎テナント業者との連携を図る。
- ・生涯学習センター機能をふれあいプラザから多目的研修センターへ移転するにあたり、丁寧な情報提供をおこない市民の皆さんにご迷惑をかけない。
- ・地域づくり組織として、増田、亀田、西成瀬、狙半内の4公民館のうち亀田と西成瀬の2公民館が地区交流センターの試行を実施している。今後、増田、狙半内公民館のの地区交流センター化に向けた協議を進める。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

①情報共有と意思疎通、②まちづくり関係事業の円滑な推進

・前年度から継続して庁舎の改修工事(エレベータ等)が実施され、来庁された市民の方にはご不便をお掛けすることとなったが、現場の状況にあわせて柔軟な窓口対応をおこなったことにより、円滑に業務が遂行された。

また、生涯学習センター機能の移転については、チラシを配布して周知したほか、これまでの使用者に対しては個別の説明を行なうなど丁寧な対応に努めた。

・増田地域局管内で実施されている各部局の事業について、情報の共有を図りながら実施したが周知方法など不十分な部分もあったため、今後さらに密な連絡調整が必要である。

・4公民館(地域センター)の地区交流センター化について、関係者との合同会議等を開催し、亀田地区・西成瀬地区についてはH29.4.1から地区交流センターとして本格実施すること、増田地区・狙半内地区は他の行政機能ある施設に入っているため継続検討することで共通理解した。

・観光客受け入れについては、民間企業側のPR効果が現れており引き続き観光協会と連携して体制強化を図る。

③自助、共助による安心・安全な地域づくり

・地域局管内で1組織(9集落)の自主防災組織「西成瀬地区自主防災連絡協議会」が結成され、地区住民による積極的な研修活動が開始された。

平成28年度 まちづくり推進部 平鹿地域局 方針書

まちづくり推進部 平鹿地域局長 國安 清久

1. 平鹿地域局の使命（役割）

多様化する住民ニーズに的確かつ柔軟に対応できる地域の身近な行政サービス拠点としての価値を高めながら、住民満足度の向上に努める。また、地域内の共助意識の高揚と仕組みづくりを促し、自立できる自治会組織の確立を地域と協働していくことで、安心して暮らせる地域社会を実現していく。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

協働のまちづくり会議において提唱する地域の支え合いの仕組みづくりの具体的な目標設定に取り組む。同時に、その基盤となる集落自治会組織の活動の底上げをはかり、地域全体でまちづくりの方向性を共有し連携・協力を努める。

3. 平成28年度の『スローガン』

協働のまちづくりを推進し、地域の活力と魅力高めよう！

4. 年度目標となる方針（目標）

- (1) 元気の出る地域づくり事業の完遂と地域の支え合いの仕組みづくりに努め、活力と魅力ある安全で安心な暮らしの実現を図る。
- (2) 特色ある地域資源を有効活用しながら産業振興に努め、横手ブランド平鹿版の情報の発受信により地場製品のPRと販売拡大を図る。
- (3) 地域コミュニティの活性化と健康長寿のまちづくりのため、住民交流と協働意識を醸成させ日常的な生きがい活動を促進する。

5. 重点取組項目

(1)	項目	(1) 元気の出る地域づくり事業の完遂と地域の支え合いの仕組みづくりに努め、活力と魅力ある安全で安心な暮らしの実現を図る。
	取組内容	・地域づくり協議会の元気の出る地域づくり事業の円滑化を支援し、地域づくり計画の確実な実践と地域の活力と魅力の向上を図る。 ・地域住民の共助意識の醸成と集落自治会の組織体制の強化に努め、地域全体で支え合う仕組みづくりの具体化を図る。
(2)	項目	(2) 特色ある地域資源を有効活用しながら産業振興に努め、横手ブランド平鹿版の情報の発受信により地場製品のPRと販売拡大を図る。
	取組内容	・平鹿特有の歴史や自然、伝統文化、食、観光、人材など価値の高い地域資源を地域の共通の資産としての認識を深める。 ・地場産農産物や特産品を横手ブランド平鹿オリジナルとして情報の発信と受信に努め、県内外の認知度を高め産業振興につなげる。
(3)	項目	(3) 地域コミュニティの活性化と健康長寿のまちづくりのため、住民交流と協働意識を醸成させ日常的な生きがい活動を促進する。
	取組内容	・コミュニティ活動の活性化の支援と協働意識の浸透を図りながら、住民交流の機会を拡大し地域における共助活動の気運を高める。 ・若い世代からの健康意識を高め共有しながら健康長寿のまちづくりに取り組むため、保健活動や健康啓発・相談活動を積極的に進める。

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

- (1) 元気の出る地域づくり事業は、すべての事業の検証を図り、効果的な推進に努めている。地域の支え合い体制の具体化については、対象集落との話し合いは済ませたが具体的な展開に苦慮している。また地域の共通課題である死亡事故ゼロに向けた地域全体での意識の醸成・共有化によりゼロ1,500日を目指したが7月1日に1,319日で途絶えてしまった。
- (2) 地域の最大イベントである「あやめ祭り」に向けて昨年に引き続き地産弁当販売やJR秋田支社との連携などで事業付加価値を高め、情報発信、交流人口に努めた。地域の伝統である藍染技術による「浅舞絞り」は県内外からの評価が高く、問い合わせ等が年々増えている。浅舞絞りをさらに地域の伝統的特産品として売り込む為に講習会、展示会等を開催し、技術の保存、継承と後継者育成に努めている。
- (3) 地域の連帯感、共同意識を醸成して行く為には住民の健康が何より大切であり、高齢化が進行する社会においては必須条件である。日頃から地域の健康課題である高血圧、脳卒中对策として健康相談や健康教育等の啓蒙活動を各集落を中心に実施している。浅舞地区の中規模健康の駅で住民交流を図りながら健康啓発、健康指導をより一層強化している。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

- (1) 高齢化、人口減少がより一層加速する中で地域の支え合いの仕組みづくり体制構築は喫緊の課題であり、地域事情に即した具体的な取組みが急務である。元気の出る地域づくり事業推進と合わせ、来年度事業も組み直しの視野に入れて検討する必要がある。
- (2) 地域資源の情報発信や販売促進を図る必要がある。特に地場産品販売PR活動の為、首都圏のスーパーサカガミとの連携協定に基づく交流促進事業を推進しながら、地元生産者の販売意欲向上とさらに地域活性化につなげていきたい。
- (3) 中規模健康の駅により地域住民の健康意識が少しずつ向上しているが、若年層へのより一層のアプローチが課題であり、いきいきサロンとの事業連携も視野に入れて、幅広い年齢層の住民参加による健康増進活動を展開し、健康長寿意識の拡大を図っていきたい。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

- (1) 地域づくり協議会の元気の出る地域づくり事業は円滑化が出来たと思えるし、地域づくり計画の確実な実践には寄与出来たが、地域住民と共助意識のさらなる醸成に関しては進展がない状況下にいるので、来年度は地域住民の共助意識醸成と集落組織体制強化に努める必要がある。
- (2) 元気の出る地域づくり事業の中で農産品に限らず地場産品など特色ある地域資源の情報発信や販売促進の効果的な後押しは、これからも地域の魅力、活力の向上の為に必要不可欠な事業である。
- (3) 健康長寿のまちづくりの為、中規模健康の駅事業は地域住民の健康意識向上の為に十分に機能しているが、65歳以下の参加者拡大が必要であり来年度の課題といえる。

平成28年度 まちづくり推進部 雄物川地域局 方針書

まちづくり推進部 雄物川地域局長 黒政 欽一

1. 雄物川地域局の使命（役割）

・多様化する住民ニーズに応え、理解・対応・信頼される地域行政の拠点を目指す。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

・若手リーダーを育成し、住民が活力を得られる地域コミュニティを形成する。
・各地区交流センターが主体となって、地域が自立した魅力ある自治活動に取り組む。
・認知症による徘徊者に対し、地域で見守る環境づくりに取り組む。

3. 平成28年度の『スローガン』

職員も地域の一員。地域市民と一緒に考え、一緒に行動しよう。

4. 年度目標となる方針（目標）

1. 市民参画による地域づくり。
2. 地域が元気になれる地域づくり。
3. 市民による共助意識の醸成。

5. 重点取組項目

(1)	項目	「地域おこし、人づくり」の取り組み
	取組内容	・行政主導から、市民と協働によるまちづくり ・地域リーダーの発掘・自主性の育成 ・地域資源の有効活用
(2)	項目	地区交流センターの自主的な地域課題への取り組み
	取組内容	・独自性のある事業による身近な交流センターへの位置付け ・地域の実情に応じた安全安心、健康福祉活動の推進 ・地区交流センターを核とした徘徊見守り訓練、防災訓練等の実施
(3)	項目	
	取組内容	

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況 【現状】

これまで行われた、各種イベント等の開催にあたっては、意欲のある若者達を中心となって、積極的にチームで考え、チームで行動し、これまでのイベントが盛会裏に終えたことで、大きな達成感を感じているようだ。

特に、民家苑木戸五郎兵衛村に隣接する中央公園において7月に開催された「おもフェス2016」は、「ジャマイカン・ミュージックフェスティバル」といった、これまで県内にはあまり知られていない新たなジャンルに挑戦し好評を博したことは組織全体の自信につながったとともに、ジャマイカン・ミュージックを雄物川地区の聖地にするといった大きな夢を抱くところまできている。

また、各地区交流センターにおいては、地区会議等と連携を図り、AED講習会、本の読み聞かせ、健康の駅事業等、各地区の特色ある事業に取り組んでいるところである。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針 【ギャップと対策】

下期に向けても、イルミネーション事業、かまくらIN木戸五郎兵衛村等のイベントを開催する予定であるが、また組織の見直しをしながら、これまでと同様に新たなリーダーを発掘し、住民が主体となったイベントとしたい。

今後の課題としては、意欲ある若者たちがイベントに限らず、様々な分野、たとえば共助組織等の立ち上げにも積極的に参画できる体制作り、意識改革も必要である。そのためには、行政側のバックアップ等、様々な支援等も必要であるが、まずはイベントを通じての組織作りを行いながら、地域課題の解決に向けた組織づくりもできるリーダーの育成に努める必要がある。

地区交流センターについては、現在試行段階だが、来年度からの本格実施に向けて、職員（館長等）の意識改革を行うとともに、関係機関と連携を図り、交流センター機能を十分発揮できる事業の選択を行う必要がある。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題 【結果と成果】

地域のイベントについては、若者や高校生が中心となり、それぞれのアイデア、工夫のもと自主的に行っていただいたことは、これまでなかったことであり大きな成果と考える。また、地域の活動に積極的に参加することにより、地域づくり協議会などにおいても若者の意見が活発に出されるようになったことも大きな成果である。更に、共助組織を立ち上げた地域もあり、地域局の取り組みが少しずつ浸透してきているように思うが今後は更にその強化に努めてほしい。

来年度からスタートする地区交流センター化に向け、住民意識が変わりつつあると感じている。しかし、具体的な取り組み内容については、すべて理解しているとは言えず、軌道に乗るまでは職員の指導、助言が必要であると考え。

平成28年度 まちづくり推進部 大森地域局 方針書

まちづくり推進部 大森地域局長 長谷山 達夫

1. 大森地域局の使命（役割）

多様な地域資源を活用し、地域住民との協働により「人、心、ふれあう郷土（まち） おおもり」を目指して、「人にやさしく、特色ある地域づくり」を推進します。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- (1) 地域に活力を創出する新たな地域づくりへの取り組みが必要。
- (2) これまで実施してきた各種事業において、若者の参画により新たな視点からの取り組みを試みる必要がある。
- (3) 高齢者や子ども達の見守り体制の充実のためには、より身近なところからの見守り支援が必要となっている。

3. 平成28年度の『スローガン』

地域の思いや声を正面から受け止め、
信頼される地域局になろう！

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①笑顔があふれる活力ある地域づくり
- ②安心・安全な地域づくり

5. 重点取組項目

(1)	項目	地域資源を活用した活力ある地域づくりの推進
	取組内容	①地域資源である『大森リゾート村』について、地域の声を反映させながら魅力アップのための手法を探る。 ②『大森リゾート村』の核施設である『さくら荘』の利用率向上を図るため、スポーツ関連の合宿誘致などについて地域と共に取り組む。 ③グリーンツーリズム事業の拡大や地場産品の販路拡大に向け、若者を取り込み、新しい視点による取り組みを試みる。
(2)	項目	市民協働による地域見守りネットワークの構築
	取組内容	①高齢者世帯等、日常生活に不安を抱える世帯に対し関係団体のみならず、それぞれの地域で見守る体制について検討を行う。あわせて、新たな共助組織の立ち上げについても可能性を探る。 ②子どもたちの見守りに関しては『子育て支援ネットワーク委員会』が設置されたことから、これを活用したより実効性のある支援に取り組む。
(3)	項目	明るく元気なあいさつの励行
	取組内容	①前年度に引き続き、来庁される市民の方々へはもちろんのこと、職員間においても「明るく元気なあいさつ」を励行し、明るさあふれ、市民の皆様に親しまれる地域局を目指す。

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

(1) 地域資源を活用した活力ある地域づくりの推進

- ① 地域づくり協議会等からの要望があるプール廃止後の跡地にテニスコートを整備することについて、関係課との協議を始めた。
- ② 各種会合等においてさくら荘の利用促進をお願いした。また、合宿の誘致等を行うため、各大学のホームページ等を参考に、関東以北の主要大学のサークルの連絡先をリストアップした。
- ③ 農作業体験等ではこれまで19件、782人を受け入れ（H28.10.13現在）、平成25年度から27年度までの平均受け入れ実績である650人を上回り、事業は順調に推移している。また、地域づくり協議会では、グリーンツーリズムが大森地域の地域振興の主要なツールと位置づけ、今後、地域づくり協議会内で関係団体とも議論しながら新たな事業展開を検討することになった。

(2) 市民協働による地域見守りネットワークの構築

- ① 社会福祉協議会と連携し、「生活支援体制整備事業」を推進しており、10月6日開催の「地域で支えあうまちづくり説明会（さわやか福祉財団 堀田会長講演）」を含め、これまで4回の説明会を開催した。この間、地域の課題等を洗い出すワークショップの開催やコーディネーター3名の指名を行うなどした。
- ② 昨年12月に設置した「子育て支援ネットワーク委員会」において、保育所、小中学校、福祉、保健の各関係委員が地域内の支援を必要とする子どもたちの情報を共有し、支援策を検討しているほか、特に個別に対応が必要と思われるケースに関しては関係者による「ケース検討会」を開催し、対応に当たっている。
また、この委員会の設置を契機として、地域内の保育所（園）長、小中学校長による情報交換等の場が定期的に設けられるようになった。

(3) 明るく元気なあいさつの励行

- ① コミュニケーションの基本はあいさつと位置づけ、昨年度に引き続きあいさつの励行を実施した。また、職員がお互いの実績等を認め合う気風を醸成するため、それぞれの行為等を全職員が確認できるよう、共通のファイルに書き込むことを実施している。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

(1) 地域資源を活用した活力ある地域づくりの推進

- ① テニスコートの拡充について、現在は庁内関係課との協議を始めた段階にあるが、今後は関係競技団体等、外部団体からもその意向や実現した場合の利活用方法等についても意見も伺いながら、実現に向けて取り組んでいかなければならない。
- ② さくら荘の売上高は、8月末の状況で前年比約4%の減と厳しい状況が続いている。今後は経費の節減等により収支バランスを注視しながら、公共施設の役割として地域の方々に利用していただけるような運営に努めなければならない。また、合宿誘致等のためにリストアップした資料を活用し、来年度の合宿等誘致を目指し、アンケートやPR活動を実施する。
- ③ グリーンツーリズム推進協議会や地場製品の販売活動等を行っている団体が複数存在していることから、今後は地域づくり協議会と共に議論を重ね、組織の集約などにより、グリーンツーリズムの受け入れ態勢や地場製品の販売力の強化を目指していかなければならない。

(2) 市民協働による地域見守りネットワークの構築

- ① 引き続き説明会などを開催して事業趣旨の周知を図り、平成29年度の協議体設置など生活支援体制整備事業への取り組みを行う。
- ② 引き続き「子育て支援ネットワーク委員会」を中心に、地域の子育て支援の充実を図って行くことになるが、単に支援を必要とする親子等への対応に限らず、今後は当初の目的の一つでもあった子育てに係る様々な情報の提供などに取り組む必要がある。

(3) 明るく元気なあいさつの励行

- ① 引き続き、挨拶の励行を行うとともに、お互いの業績等を認め合う事の出来る職場環境を醸成する。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

(1) 地域資源を活用した活力ある地域づくりの推進

①懸案であるテニスコートの拡充については、関係団体の前向きな意見を頂くことにより進捗が図られたため、来年度はさらに実現に向けて取り組んでいきたい。

②さくら荘の経営は、他の温泉宿泊施設同様厳しい状況ではあるが、職員一丸となった経営努力により、目標であった営業収支の黒字化は達成できる見込みとなった。今後は情報収集により整備できた大学の合宿誘致のためにリストを活用し、集客を図りたい。

③グリーンツーリズム推進協議会や地場産品の販売活動等を行っている団体の集約は図る事が出来なかったが、若者農業従事者の『集い』を企画し、14名の『集い』を開催する事が出来た。集まった方々からは趣旨に賛同する声をいただいたので、この方々を中心に、まずは小さな事業からでも行動に移していきたい。

(2) 市民協働による地域見守りネットワークの構築

①協議体設置に関しては、目標どおり立ち上げを行う事が出来たので、今後はこれら組織を中心に地域内の生活支援体制の整備を図りたい。

②「子育て支援ネットワーク委員会」の設置を契機に「保育所(園)・小学校・中学校」の連携強化が図られた。加えて、民生児童委員や家庭児童相談員等とも連携を図りつつ、支援を必要とする子育て世帯への更なる支援の充実を図りたい。

(3) 明るく元気なあいさつの励行

①引き続き、挨拶の励行を行うとともに、お互いの業績等を認め合う事の出来る職場環境を醸成する。

平成28年度 まちづくり推進部 十文字地域局 方針書

まちづくり推進部 十文字地域局長 松本 和弘

1. 十文字地域局の使命（役割）

豊かな地域社会を創造するため、安心して安全に暮らせるまちづくりを目指します。

- ・市民に親しまれる窓口対応
- ・市民の意見要望を集約し、重要度を判断した迅速な対応。
- ・もっとも身近な市民への丁寧な説明と施行。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- ・十文字庁舎建設の早期事業着手に向けて取り組む。
- ・十文字地域の特色を活かした地域づくりとまちづくりに取り組む。

3. 平成28年度の『スローガン』

幸せな地域を目指し、市民の目線でチームとして取り組もう。

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民から親しまれ信頼される地域局
- ②庁舎建設事業の推進
- ③活力ある安心安全な地域

5. 重点取組項目

(1)	項目	市民の立場に立った誠実な対応と信頼される地域局
	取組内容	・来庁者へのあいさつ運動 ・職員が動き、ワンストップサービスに努める。 ・報連相を徹底し、係を越えた情報共有を図る。
(2)	項目	庁舎建設事業の推進
	取組内容	・新庁舎建設に向け、基本計画策定を進める。
(3)	項目	活力ある安心安全な地域づくりとまちづくりの推進
	取組内容	・各種事業の円滑な実施を支援し、地区会議による地域活動の充実を図る。 ・住みよい十文字の情報発信に努める。 ・「安心安全な暮らしやすい十文字」実現の為、地域協働の組織づくりを目指す。

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況 【現状】

(1)市民の立場に立った誠実な対応と信頼される地域局

- ・積極的に職員から声をかけ、来庁者からの相談等へ丁寧な対応に努めることができた。
- ・週1回の地域局連絡会議を通じて、情報共有ができ保育所等や他の施設の対応についても検証し対応の仕方など確認できた。

(2)庁舎建設事業の推進

- ・6月議会で市長が答弁したとおり、合併特例債期間中の完成したい。
- ・建設予定地の用地について、取得完了した。
- ・副市長へ併設ホールについて説明を行い、市長へ経緯を説明した。

(3)活力ある安心安全な地域づくりとまちづくりの推進

- ・地域づくり協議会を4回開催し、「元気の出る地域づくり事業」の8事業が終了している。「猩々まつり」は飲食ブースも増え過去最高の5,200人が来場した。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

(1)市民の立場に立った誠実な対応と信頼される地域局

引き続き、丁寧な説明とあいさつを励行していく。また、市民サービス課窓口と地域課窓口が離れているが、職員が動き市民の負担にならないように努める。また、研修等への積極的な参加を促し、職員のスキルアップに努められるようお互いがフォローしていく。

(2)庁舎建設事業の推進

庁舎周辺施設の利活用および全体的なエリアのビジョンを検討していきます。また、関係部署との協議を重ね、来年度から事業へ取りかかれるように努める。

(3)活力ある安心安全な地域づくりとまちづくりの推進

地域づくり協議会や地区会議の在り方について、関係課と連携し説明をしていく。また、西地区交流センター化へスムーズに移行できるように努める。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

(1)市民の立場に立った誠実な対応と信頼される地域局

丁寧なあいさつの励行と各課と各係との連携により市民の皆さんの負担にならないような窓口対応ができた。市民サービス課と地域課の窓口が分かれているが、引き続き職員間でフォローしながら対応に努めていく。

また、地域局内において情報共有の徹底に努め、職員の研修会等への参加もできた。

(2)庁舎建設事業の推進

消防十文字分署の移転統合や小学校統合により第一小学校の跡地利活用等の課題もあり、総合的な視点で道の駅も含めた庁舎周辺エリアの調査を来年度に行なうこととなった。様々な課題解決に向けて、関係部署と調整しながら早期事業化に努めていく。

(3)活力ある安心安全な地域づくりとまちづくりの推進

地域づくり協議会の開催については、概ね達成できた。協議会は29年度で終了となるが、後年に引き継ぐ事業等の検証を行っていく。また、十文字西地区交流センターについては、29年4月に実施され当初の目標を達成できた。今後、十文字地区及び三重地区のセンター化へ向けた協議検討を進める。

平成28年度 まちづくり推進部 山内地域局 方針書

まちづくり推進部 山内地域局長 _____ 中村 広幸

1. 山内地域局の使命（役割）

市民にとって最も身近な行政窓口として、市民が行きやすく気軽になんでも相談できる地域局であること

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①窓口対応に対する苦情メールがあったことから、引き続き職員の接遇マナーと資質の向上を図る
- ②「いぶりがっこ」等の生産増加が図られなかったことから、山内ブランドの普及拡大を図る
- ③新たに共助組織が結成され取組の拡大が図られたことから、安全安心な住みよい地域づくりを推進する

3. 平成28年度の『スローガン』

お客様本位で、市民も満足、職員も満足するサービスを提供しよう！

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民が地域局に気軽に来やすい、風通しの良い組織風土を作る。
- ②山内ブランドを発信し、元気な地域づくりを推進する。
- ③災害に強い、安全安心な住みよいまちづくりを目指す。

5. 重点取組項目

(1)	項目	職員の接遇マナーと資質向上
	取組内容	①全職員が総合窓口担当の心構えで市民対応する (お客様が来たら、下を向いて知らないふりをしない) ②接遇マナーを課内会議やコンプライアンス会議等で繰り返し確認し合う ③研修やOJT等を通じて、職員資質の向上に努める
(2)	項目	山内ブランドの情報発信と普及拡大
	取組内容	①山内ブランドを機会あるごとPRして知名度アップを図る ②山内ブランド生産者の確保と生産拡大に努める ③山内ブランドを通じて、地域の活性化を図る
(3)	項目	安全安心な住みよい地域づくりの推進
	取組内容	①13区の区長会と連携して、住みよい元気な地域づくりを進める ②「さんない地域局通信」や防災無線等を活用し、情報提供とリアルタイム情報の発信に努める ③現在の3共助組織の支援のほか、新たな共助組織の設立を目指す

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況 【現状】

(1) 職員の接遇マナーと資質向上:

週一回の課長係長会議を通じて、繰り返し窓口対応や声掛けについて確認している。また、クレームや怒ったお客様がいた場合は、なぜそういう事態になったのか担当者、係長、課長に検証させ、繰り返さないように対処の仕方を課全体で確認、共有させている。

(2) 山内ブランドの情報発信と普及拡大:

山内3大ブランドについては、それぞれに作付等の講習会や目揃い会などを開催して、生産技術の向上を図っている。

山内にんじンドレッシングが7月に行われた県の特産品コンテスト「食のチャンピオンシップ」で奨励賞を受賞し、その販売も始まっている。

「いものこまつり」が約40,000人と大盛況に終わることができ、また、旬を捉えたテレビ・ラジオによる「いものこ汁」の情報発信も行っている。しかし、夏の高温により、いものこ、にんじんの品質と生産量が心配であり、その実績については下半期の集約となる。

(3) 安全安心な住みよい地域づくりの推進:

13区長会議を2回開催して、自主防災訓練などの活動を推進している。

8月23日、南郷字大平地区で、土砂崩落危険箇所があり、地域住民、県と市の関係課と緊急対応を協議している。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

(1) 職員の接遇マナーと資質向上:

引き続き来庁者への積極的な声掛けを行うとともに、特に研修未受講者に対しては積極的に受講を促し、全職員が市民に対して分かりやすい説明ができるように、資質の向上を図っていきます。

(2) 山内ブランドの情報発信と普及拡大:

下期の中心は「いぶりがっこ」であることから、燻小屋、イブリピックや「金樽」などのピーアールを有効にして、販売向上を図り、売れる加工品の開発、包装などの研修会を開催し、付加価値を向上させ所得の向上を図ります。

(3) 安全安心な住みよい地域づくりの推進:

今後、「地域づくり協議会」「地区会議」「地区交流センター化」などの新たな地域づくりの検討が想定されることから、13区の区長を初め関係者と今後の地域づくりのあり方を検討していきます。

また、全地区での防災訓練の実施に向けて、地区担当職員が積極的にサポートするとともに、共助組織の運営に対しても必要な支援を積極的に実施していきます。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

(1) 職員の接遇マナーと資質向上:

来庁者からのクレームは多少あったが、その場で解決し納得頂いているものがほとんどであり、クレーム対応は上手にできていたと思う。

来庁したお客様に知らないふりをしないで、積極的な声掛けを行うことを課長係長会議や窓口担当に直接繰り返し繰り返し認識していきたい。

(2) 山内ブランドの情報発信と普及拡大:

「山内いものこ」は「いものこまつり」等を通じて発信できたし、「いぶりがっこ」もいぶりんピックやテレビ報道、秋田大学「イブリバディ」等を通じて、県内外へ情報発信し、山内人参も加工商品化できて、山内ブランドの情報発信はできたと思う。

課題は、売れるのに作る農家が減少していて、生産量が伸びないことであるので、生産拡大対策を講じていきたい。

(3) 安全安心な住みよい地域づくりの推進:

13区の区長会議を年2回計画していたが、4回開催し、「地区会議」「地区交流センター化」などの新たな地域づくりや、芝桜の協働除草の検討をしている。また、13地区全部で自主防災訓練が実施された。「さんない地域局通信」や防災無線等を活用し、一定の情報提供はできたと思う。ただ、新たな共助組織の設立には至らなかった。

平成28年度 まちづくり推進部 大雄地域局 方針書

まちづくり推進部 大雄地域局長 戸田 勝己

1. 大雄地域局の使命（役割）

全職員が、市の将来像である「みんなの力で 未来を拓く 人と地域が燦くまち よこて」の具現化を目指す取り組みを担当業務を通してお知らせするとともに、常に市民に寄り添い立場を理解し、安心して満足のいくサービスを提供します。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①ゆとりおん大雄の経営健全化
- ②災害のない、安全で安心して生活できる地域づくり
- ③市民から信頼される窓口対応

3. 平成28年度の『スローガン』

「全ては市民のために」 世話活動に徹しよう！

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①第2期地域づくり計画の確実な実行
- ②市民から信頼されるサービスの提供
- ③ゆとりおん大雄の経営安定化

5. 重点取組項目

(1)	項目	第2期地域づくり計画の確実な実行
	取組内容	①計画の最終年にあたり計画に登載された事業を確実な実践と地域活力の向上につなげます。 ②次のステップにつなげるため、事業の成果、反省点の総点検・検証を行います。
(2)	項目	市民から信頼されるサービスの提供
	取組内容	①お客様の対応にあたっては、常に相手の立場を理解し対応できるよう、コミュニケーション能力の向上を目指します。 ②職員の資質向上のために、積極的に自己研さんに励みます。 ③他地域出身の職員が半数以上を占めることから、管内視察を実施し地域事情を理解し業務を進めることができる職員を育成します。
(3)	項目	ゆとりおん大雄の経営安定化
	取組内容	①お客様に気持ちよくご利用いただくために施設管理を行うとともに、適切なサービスを提供できるよう職員研修を行います。 ②毎月「経営会議」を開催し、常に経営状況を地域局・施設で共有しながら経営安定化を目指します。 ③お客様の声を経営に反映させるため、「お客様アンケート」を実施し、施設管理やサービス内容の改善を行います。

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

(1) 第2期地域づくり計画の確実な実行

・28年度事業については、計画どおりの進捗となっています。また、27年度事業の検証作業は終了しました。

(2) 市民から信頼されるサービスの提供

・コミュニケーション能力向上研修を2回実施しました。(56名受講)お客様目線での対応を心掛けようとしている職員の姿勢がこれまで以上に見られるようになってきました。

・職員個々が、自分を伸ばそうと自治研修をはじめ積極的に参加する姿勢が見られるようになってきました。

・職員管内視察を2回実施しました。(12名参加)日頃の業務に関係が薄い施設の見学や、地域の実情を現地に出向き肌で感じることができ、今後の業務執行の一助になっています。

(3) ゆとりおん大雄の経営安定化

・温泉部門の売上が宿泊、売店収入の落ち込みが大きく、前年比3,300千円の減となっています。料飲部門は横ばいですが、法要関係の依存比率が高くなっています。お客様アンケートでは概ね好意的な意見が多かったですが、レストランの食事については、ご批判をいただいています。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

(1) 第2期地域づくり計画の確実な実行

・事業検証の結果を、地域づくり計画、新年度予算に反映し、より良い地域づくりを目指します。

・新しい地域づくりの仕組みを見据え、地域づくり協議会、地区会議との意見交換を実施するとともに、地区交流センター化に向けた準備を進めます。

(2) 市民から信頼されるサービスの提供

・多くの職員が市民目線でのサービス提供に心掛けていますが、時として慢心に陥らないよう職員相互の連携を強化します。また、管理職には職員の対応をチェックしながら、時として職員への指導力を発揮してもらいます。

(3) ゆとりおん大雄の経営安定化

・温泉部門の収支改善のため、スポーツ合宿の利用や、日帰り入浴客向けの回数券の販売促進を強化します。また、お客様アンケートの結果による改善を実施しながら、「お客様感謝祭」や「新春の集い」等のイベント開催、イルミネーション設置による雰囲気作りを行い、売上増を目指します。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

1. 第2期地域づくり計画の確実な実行

計画していた事業は地域づくり協議会の検証作業を経てすべて実施できました。新しい地域づくりの仕組みづくりのため、計画が1年延長されましたが、今後も地域づくり協議会の議論をもとに、確実な実施を目指します。

また、平成30年度からの新しい地域づくりの体制や、公民館の地区交流センター化に向けての対応など、地域の皆さんと意見交換し、より良い地域づくり活動ができるよう環境を整えていきます。

2. 市民から信頼される市民サービスの提供

市民に接する最前線として、お客様とのコミュニケーション能力向上、地域の実情を理解する研修を実施しました。お客様への対応では、職員の意識向上や相互の連携、管理職のチェックにより大きなクレームもなく業務を実施することができました。

今後も、現状に満足することなく、新たな視点に立って職員の能力向上を図り、信頼されるサービスが提供に努めます。

3. ゆとりおん大雄の経営安定化

利用者数は昨年度より増加していますが、収入増に結び付いていないことから、サービスの内容や経費の見直しが必要となっています。また、地域へのPRも不足していたことも大きな反省点となっています。

今後、温泉施設の再編計画が進められますが、施設の存続に向けて、地域一体となった気運を高めていく必要があります。