

## 山内地域局の方針書

組織名	山内地域局
所属長名	地域局長 中村 広幸

### 1. 組織の使命(ありたい姿)

市民にとって最も身近な行政窓口として、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. 組織の抱える課題(現状)

- ①窓口や現場でお客様からの不満の声もあったので、職員の接遇マナー及びお客様満足度の向上を図る
- ②山内ブランド「いぶりがっこ」等はPRやマスコミ報道により需要が増えているが生産農家が減少している状況にあるので、山内ブランド製品の生産維持と販売額の向上を図る
- ③地域づくり協議会がなくなり山内地域全体を話し合う機会が必要となっていることから、地区交流センター化準備委員会を母体に機会の創出を図る

### 3. 今年度の『スローガン』

「行きやすい、相談しやすい」山内地域局

### 4. 今年度の方針

- 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山内ブランドや自然を活かし、元気な地域づくりを推進する
- ③地区交流センター化準備委員会をステップアップして、住みよいまちづくりを目指す

### 5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	職員の接遇マナーとお客様満足度の向上
	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、こちらから声かけをして案内すること) ②接遇マナーや窓口・現場での振り返りを課内会議(週1回)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)	実現したい成果	山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大
	取組内容	①山内ブランドをイベント等により機会あるごとPRして、知名度アップを図る ②山内地域農業指導センター等と協力して、生産農家の意欲を向上させる施策を展開する ③山菜などの自然を活かした地域の活性化を図る
(3)	実現したい成果	住みよいまちづくり
	取組内容	①地区交流センター化準備委員会を母体に、山内地域全体の課題を話し合う機会を創出する ②「公民館だより」や防災無線等を活用し、情報提供とリアルタイム情報(熊出没)の発信に努める ③自治会、共助組織の支援のほか、各組織の自主財源の確保について検討を行う

## 6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

### (1) 職員の接遇マナーとお客様満足度の向上

- ・接遇マナーや窓口・現場での振り返りを課内会議(週1回)で繰り返し確認し合っている。
- ・各研修やOJT等を通じて、職員資質の向上に努めている。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・いもの祭り、いものこ品評会、新そばまつりをテレビ、新聞等により報道され、山内ブランドの普及拡大をしている。

### (3) 住みよいまちづくり

- ・地区交流センター化準備委員会を8月に1回、13区の区長と旧山内中学校跡地利活用や芝桜協働作業の会議を2回(4月、7月)実施して、地域課題を話し合う機会の創出を図っている。

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

### (1) 職員の接遇マナーとお客様満足度の向上

- ・お客様満足度を向上させるには、質問に対して自信をもって受け答えするとともにスピーディに証明書等の発行をするなどがあり、自身の仕事のスキルアップと自身以外の仕事を覚えて、さらなる職員資質の向上を図る必要がある。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・下期はいぶりがっこが最盛期となるため、いぶりんピックのイベントといぶり大根生産模様のPRを積極的に行う。

### (3) 住みよいまちづくり

- ・山内地区の課題を話し合う機会の創出を引き続き行い、話し合った結果の集約、方向性の確認を行う必要がある。
- ・下期は雪対策が最大の課題であるので、道路除雪、排雪等について地域局一体となって努力したい。

## 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) 職員の接遇マナーとお客様満足度の向上:

市長への手紙やメールの苦情はなく、来庁者からのクレームについても、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。

お客様に対して、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) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大:

「山内いものこ」は「いものこまつり」のイベント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等を通じて、県内外へ情報発信し、山内人参も道の駅でのイベント等により情報発信はできたと思う。

課題は、農家の高齢化により年々作付面積が減少していて、生産量が伸びないことであるので、生産労力の簡素化などを講じていきたい。

### (3) 住みよいまちづくり:

13区の区長連絡会議を年4回開催した他、センター化に向けた先進地視察や準備委員会も2回開催するなど設立に向けた準備が順調に進んでいる。従来の13区の活動やコミュニティを壊さないように、住民の理解を得ながら進めたい。