

令和3年度

まちづくり推進部 十文字地域局の方針書

局名	まちづくり推進部 十文字地域局
局長名	和泉 久夫

1. 局の使命(ありたい姿)

地域の身近な行政拠点として、市民ニーズを的確に反映した質の高いサービスの提供に努め、地域の皆さんが安心して生き生きと暮らせる地域を目指します。

2. 局の抱える課題(現状)

- (1) 職員が減員され、業務が多様化していく中、迅速・的確なサービスを提供する必要があります。
- (2) 公共施設の長寿命化と適正管理により、安全安心のまちづくりを進める必要があります。
- (3) 十文字・三重地区の地区交流センター化を進める必要があります。

3. 今年度の『スローガン』

地域の思いや声と真摯に向き合い、共に築く住みよい地域！

4. 今年度の方針

- (1) 市民サービスの向上と職員のスキルアップを目指します。
- (2) 持続可能な市民サービス向上のための公共施設整備を推進します。
- (3) 市民協働による活力ある地域づくりを支援します。

5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	市民サービスの向上と職員のスキルアップを目指します。
	取組内容	①「元気な挨拶」「気持ちの良い声かけ」を励行し、明るい雰囲気職場を築きます。 ②市民目線で思いやりのある親切、丁寧かつ迅速な対応を心掛けます。 ③職員個々が資質の向上に努め、課内・係内での連携・協力によるチーム力の向上を目指します。 ④複合施設である新十文字庁舎の各機能について、より良い管理・運営を目指し改善を検討します。
(2)	実現したい成果	持続可能な市民サービス向上のための公共施設整備を推進します。
	取組内容	①十文字西地区交流施設整備事業及び十文字環境改善センターの大規模改修事業については、同一場所での工事施工となることから、進捗管理と安全管理の徹底を図りながら効率的に事業を推進します。 ②旧十文字第二小学校・利活用事業としての三重公民館と十文字卓球場代替機能部分の改修について、市民ニーズを反映した利用しやすい施設を目指します。 ③用途廃止した旧施設についての解体事業を計画通り、かつ安全に実施します。
(3)	実現したい成果	市民協働による活力ある地域づくりを支援します。
	取組内容	①地域づくり活動補助金等の制度周知を図るとともに、地域住民が自主的に行う地域コミュニティ活動や学習活動を支援します。 ②三重地区交流センター化を見据えた準備委員会設立への取り組みを支援します。

6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

(1) 市民サービスの向上と職員のスキルアップを目指します。

・新庁舎は複合施設で出来て間もないことから、広く利用者様からの要望等を聴く機会を設け対応してきた。職員間の情報共有と協働体制の強化及び積極的な声掛けによりお客様からの苦情等もなく、窓口に限らず施設全般の利用者の方々に対して親切・丁寧な接客が出来ていると感じている。

・職員の資質向上を目指し研修会等への積極的な参加に加え、今年度も局内での自主研修を開催し、物事に対する思考を深めるとともに、職員間交流の場とした。

(2) 持続可能な市民サービス向上のための公共施設整備を推進します。

・十文字西地区交流施設整備事業および十文字環境改善センター大規模改修事業については、共に計画通り順調に進捗出来ており、9月議会では、条例等の改正を行い新施設の供用開始に向けて環境を整備した。また、旧第二小学校利活用事業においても関係部署間での連携を深めながら事業推進にあたった。

・用途廃止となった施設の解体事業についても、事故無く安全に推移しており、旧睦合保育所の解体工事は9月末をもって予定通り工事完了を迎えた。

(3) 市民協働による活力ある地域づくりを支援します。

・市民主体で進める活動の支えとなる補助金制度について、昨年同様「地域局だより」に掲載し利用促進を図った。

・三重地区交流センター化の推進では、地域づくり支援課の支援を得ながら地区住民の方々とともにこれまで4回の協議や説明会を開催し、センターの概要、運営協議会設立までの流れ、スケジュール等、地区交流センターについて理解を深めていただいた。

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) 市民サービスの向上と職員のスキルアップを目指します。

・引き続き、お客様が快適に施設を利用し、安心して相談できるよう、明るい挨拶と積極的な声掛けを励行すること。また利用者の方々の声に耳を傾け思いやりのある親切・丁寧な対応を心掛け更なるサービスの向上につなげる。

・各種研修会へ積極的に参加するとともに、研修内容の係内職員への展開も図りながら職員の資質向上に努め、課・係内職員が協力し合いながら業務を遂行していく。

(2) 持続可能な市民サービス向上のための公共施設整備を推進します。

・各種工事については、関係部署との連携を密にしながら、計画通り、かつ安全に事業を推進する。また、十文字西地区交流施設整備事業では、施設の完成後の円滑な運営を目指すため、既存2施設を含め良好な運営管理体制について検討する。

・旧庁舎と幸福会館の解体作業について、安全第一に工期遵守で事業を推進していく。

(3) 市民協働による活力ある地域づくりを支援します。

・三重地区住民の話し合いの支援を継続しつつ、アンケート等の実施も考慮に入れながら、準備会の人選等具体的な作業を進め、年度内の三重地区交流センター準備会の設立を目指す。

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) 市民サービスの向上と職員のスキルアップを目指します。

・明るく元気な挨拶や積極的に声かけをすることで、お客様が安心して相談できている様子がうかがえる。広くお客様からの意見・要望等を聴く機会を設け対応してきたほか、4月から避難所に指定されたことに伴い十文字地域局災害時マニュアルを整備するなど、災害時対応を含めて、より良い新十文字庁舎運営の在り方について、常に職員間で話し合いを持ち、この一年改善に努めてきた。今後も、創意工夫を図りながら、市民に喜ばれる、利用しやすい施設を目指していく。

・職員それぞれが担当業務に係る研修会への参加のほか、昨年度に引き続き地域局内で独自の研修会を実施し参加いただいた。研修会では「緊急事態」をキーワードにしなが、考え対話する時間を設けて、ほかの方の意見を聴くことで物事に対する思考を深め、自己改革・行動改革を結びつけるきっかけづくりとした。今後はさらに内容を精査し、工夫をしながら取り組んでいく必要性を感じている。

(2) 持続可能な市民サービス向上のための公共施設整備を推進します。

寄附に基づく十文字西地区交流施設整備事業及び十文字西地区館大規模改修事業では、同一場所での工事施工となることから、進捗管理と安全管理の徹底を図り、事故無く順調に工事を完了した。特に西地区交流施設整備事業においては、寄付者及び関係者との調整を図りながら、課員が総力を結集して展示室の制作やオープニングセレモニーを開催し、無事、予定していた12月1日からの供用開始とすることが出来た。今後は隣接する西地区館を含め、両施設の利用率向上に努めていく。

その他、道の駅「十文字」の空調設備工事や旧庁舎、幸福会館、睦合保育所等、用途廃止となった施設の解体工事も無事完了し、今年度予定していた工事をすべて順調に終了した。

(3) 市民協働による活力ある地域づくりを支援します。

三重地区交流センター化について、地域づくり支援課のサポートを得ながら相談体制を強化することで、令和5年度からの地区交流センター化を目指した準備委員会を昨年10月に設立することができた。当地区の自主運営組織立ち上げに向け、今後もしっかりと支援して参りたい。

また、十文字地区においても、各自治会長さん方へのアンケート調査を実施したほか、三重地区の交流センター化に伴う説明会に同席いただくなどしながら、令和4年1月18日には、各種団体の代表及び地区会議の代表による「十文字地区の意見交換会」を開催し、令和6年度4月からの地区交流センター化に向けて動き始めており、センター化に向けて大きく前進した年度だったと感じている。