

令和4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	畠山 容子

1. 局の使命(ありたい姿)

安心して生き生きと心豊かに暮らせる地域の「拠点」となります。

2. 局の抱える課題(現状)

- (1) 業務が多様化・複雑化する中で、迅速・的確な行政サービスの提供を目指しています。
- (2) 十文字地区、三重地区の交流センター化を目指しています。
- (3) 公共施設の長寿命化と適正管理により、安全安心なまちづくりを目指しています。

3. 今年度の『スローガン』

みんなが笑顔で繋がる十文字！

4. 今年度の方針

- (1) 職員自らの質を向上させ、市民満足度アップに繋がります。
- (2) 市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。
- (3) 公共施設等の適切な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を支えます。

5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	職員自らの質を向上させ、市民満足度アップに繋がります。
	取組内容	①「元氣なあいさつ」「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相手の立場になって考え、分かりあうことを大切にしながら、窓口サービスの向上を図ります。 ③職員個々が資質の向上に努め、地域局内での対話と連携を図ります。 ④今後到来するデジタル社会を支えるツールであるマイナンバーカードの保有率向上に努めます。
(2)	実現したい成果	市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。
	取組内容	①地域づくり活動補助金等の制度周知と活用を図るとともに、地域住民の自主的な活動を支えます。 ②健康寿命延伸を目指し、健康で安心して暮らせるための地域活動を支えます。 ③三重地区交流センター化に向けた運営組織設立の支援を強化し、十文字地区交流センター化の準備委員会設立に向けた支援を行います。
(3)	実現したい成果	公共施設等の適切な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を支えます。
	取組内容	①地域住民のニーズを把握し、施設の維持管理に努めます。 ②コミュニティセンターを兼ね備えた十文字庁舎や西公民館等の公共施設をより良く活用していきます。 ③道路、公園、空家等の状況把握に努め、安全に安心して暮らせる環境を整えます。

6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

(1)職員自らの質を向上させ、市民満足度アップに繋がります。

- ①朝礼の元気なあいさつから一日をスタートし、来庁者への気持ちの良い声かけを励行している。また、要望や意見等に対しては傾聴の姿勢を心掛け「親切、丁寧」な対応を行っている。
- ②市民サービス課窓口が混雑する際、担当にこだわることなく、手が空いた職員が要件を聞き取り、番号札を配るなどの工夫をし、来庁者の不安・不満解消に努めている。
- ③地域局内打ち合わせ会を定期的に行い、局内での対話の場を創出している。地域局独自事業として避難所開設訓練を行う機会を設け、連携を深める機会にしながら、自然災害等の有事に備えた。また、研修については、担当業務に直接関係しない内容(秋田県自治研修所主催研修等)にも積極的に参加し、スキルアップを図り、確に来客対応を行った。
- ④マイナンバーカード保有率向上のため、各種団体の会議等でのPRや地域局で発送する郵便物にPRチラシを同封したほか、各種事業所に出向いての申請補助や平日延長窓口、休日臨時窓口を開設しての申請補助・交付を行った。

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。

- ①9月発行の「地域局だより」に地域づくり活動補助金等の活用を促す内容を周知し、併せて気軽に相談体制を整えた。また、西地区交流センターとの月例会議を開催しながら、地域に根ざした活動の支援をしている。
- ②4月の胃がん検診に始まり9月の骨粗しょう症検診まで10種類以上の健(検)診を実施した。また、地域からの要望に答えながら、健康相談や情報提供などにより、住民が安心して暮らせる支援を行った。
- ③令和5年4月1日からの三重公民館の交流センター化に向けた会議を開催。年内に運営協議会を立上げるため、体制(案)の検討や各種資料を作成し協議を行っている。
十文字公民館については年度内に地区交流センター化準備委員会設立に向け、住民へ交流センターの仕組みをお知らせするチラシの配布や打ち合わせ会を開催し着々と準備を進めてきた。

(3)公共施設等の適切な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を支えます。

- ①コロナ禍においても利用者が施設を安心して利用できるよう、窓口および貸し部屋を清潔に保つとともに、サンタリーボックスを迅速に設置するなど、来庁者の立場になって考えながら対応をした。また、財産経営課主導によりFM小会議を開催し、「維持」となっている3施設の今後の方向性について協議した。令和5年度に解体予定の文化センターにおいては実施設計を行い、またB&G施設については方向性を財団と協議し結論を導き出すことができた。
- ②所管する各施設の利用率向上に向け、「地域局だより」による利用促進周知を行いながら、多様な団体が活動できる場を提供した。
- ③道路関係においては定期的にパトロールを行い修繕等を行った(パトロール回数:13回、修繕箇所:60箇所)。また、空き家については、苦情・相談及びパトロールにより発見したものについて、所有者(相続人)調査や改善を依頼する文書の送付を行い、早急な対応が必要と判断した空家については、特定空家候補として空家対策協議会に報告(14件)した。

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)職員自らの質を向上させ、市民満足度アップに繋がります。

- ①引き続き、朝礼での元気なあいさつから一日をスタートさせながら、来庁者への気持ちの良い声かけを励行し、「親切、丁寧かつ迅速」な対応により、満足度向上を目指していく。
- ②特に来庁者の多い市民サービス課窓口において、現在の体制が副拠点として十分なものなのかをハード・ソフト両面で検証する。
- ③地域局内打ち合わせ会を対話の場面としてさらに有効に活用するとともに、必要とされる職員を目指し、スキルアップを図るための各種研修参加を促進していく。
- ④マイナンバーカード保有率については、今年度はマイナポイント付与の効果もあり向上しているが、現状ではまだ不十分であるため、引き続きPR活動、出張申請の実施及び平日延長窓口・休日臨時窓口の開設をする。また、平日日中の時間帯は他業務の来庁者も多く、申請補助や交付に対応するためには限界に近い状況にあり、今後は機器の増設や専門職員の配置を検討する必要がある。

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。

- ①地域づくり活動補助金等については、引き続き気軽に相談ができる体制により活用を促していく。また、西地区交流センターとは、今後も月例会議等による連携を密にし、地域に根差した運営ができるよう支援していく。
- ②健(検)診の結果に問題があった住民に積極的にアプローチし、早期受診や生活習慣の改善を働きかけていく。
- ③三重公民館の交流センター化に向けた運営方針や計画立案作成等しっかりと支援を行っていく。
また十文字公民館も年度内に地区交流センター化準備委員会が設立することができるよう連携を図っていく。

(3)公共施設等の適切な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を支えます。

- ①FM計画に基いた施設の方向性については、次のステップに向けた事前準備を綿密に整えていく。
- ②コロナ禍において施設を清潔に保つうえで、所管する各施設の利用率向上に向け周知を図っていく。
- ③道路関係においては、道路パトロールを行いながら修繕等を行っていくほか、施設の維持管理についても適切に行っていく。また、空き家については、引き続き空家台帳の情報更新と所有者(相続人)調査を行うとともに、毎年冬期間に空家に関する苦情が多く寄せられることから、降雪期前に空家の適正管理に関する注意喚起文書を発送する。

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)職員自らの質を向上させ、市民満足度アップに繋がります。

- ①出勤時や朝礼での元気なあいさつから一日をスタートさせ、来庁者への気持ちの良い声かけを励行し、「親切、丁寧かつ迅速」な対応を行った。引き続き満足度向上を目指していく。
- ②特に来庁者の多い市民サービス課窓口において、窓口の利便性向上や混雑解消のため、番号発券システムなどの設置を検討したが、相談内容、職員体制及び費用対効果などを検証した結果、現段階での設置の必要性は少ないと判断した。今後も係に關係なく手が空いた職員が要件を聞き取り、番号札を配るなどの工夫をし、来庁者の不安・不満解消に努めていく。
- ③地域局内打ち合わせ会を定期的に行い、対話の場面とした。また、スキルアップを図るための各種研修参加を促し、所属長からのコメント欄も活用しながら実践に生かすようフォローをした。
- ④マイナンバーカード保有率については、平日延長窓口・休日臨時窓口を積極的に開設し、課全体での電話対応などをした結果、当初の目標を上回る63.56%(R5.2末現在)の交付率を達成した。{参考:39.02%(R4.3末現在)}また、関係各課と協議し、専門職員の配置(R5.1～)と機器の増設(R5.3～)を実現した。今後も引き続きマイナンバーカードの普及促進に取り組んでいく。

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。

- ①「十文字地域局だより」にコロナ禍における各種地域づくり活動補助金等の活用を促す記事を掲載した結果、8地域において事業が開催され、地域の活性化につながった。※引き続きや情報提供を行いながら活性化を図っていく。
- ②各種健(検)診については、新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながら、例年並みの受診者数を確保することができた。今後は健(検)診調査票の回収率の向上と、二次健(検)診未受診者や予防接種未接種者への勧奨に更に力を入れていく。
- ③令和5年4月からの三重地区交流センター化に向けサポートを行いながら役員選出や事業計画を作成。令和5年3月18日には設立総会を開催し4月からの運営開始に向けた。十文字地区交流センター化については令和6年4月運営開始を目指し、関係者同意のもと令和4年12月21日に準備委員会を設立することができ、その後は地区住民の同意に向けた準備としてアンケート内容等の協議を行い着々と準備を進めた。※両地区ともに住民主導による積極的なセンター運営に向け、引き続きサポートを継続する。

(3)公共施設等の適切な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を支えます。

- ①関係各課と調整を図りながら令和5年度に計画されている十文字文化センターの解体に向けた実施設計を完了させた。
長年懸案事項であったB&G施設の方向性については、B&G財団との調整協議を行い内諾を得ることができた。
当初令和6年4月供用開始予定であった旧二小改修は約半年間延びることとなったが、それまでの間に混乱を来さないよう関係各所等と協議を進めた。※今後もFM計画に基づく公共施設の適切な管理運営と方向性について綿密な協議調整を行う。コロナ禍においても利用者が施設を安心して利用できるよう、窓口および貸し部屋を清潔に保った。また所管する各施設の利用率向上に向け、「地域局だより」による利用促進周知を行いながら、多様な団体が活動できる場を提供した。
※今後も各施設の利用率アップに向け、工夫を凝らしながら進めていく。
- ②コロナ禍においても利用者が施設を安心して利用できるよう、窓口および貸し部屋を清潔に保った。また所管する各施設の利用率向上に向け、「地域局だより」による利用促進周知を行いながら、多様な団体が活動できる場を提供した。
※今後も各施設の利用率アップに向け、工夫を凝らしながら進めていく。
- ③道路関係においては定期的にパトロールを行い迅速に修繕等を行った(パトロール回数:13回、修繕箇所:96箇所)。各施設の適正管理に努めたほか、空き家については苦情、相談及びパトロールにより発見したものについて、所有者(相続人)調査や改善を依頼する文書の送付を行った。また、年度当初14件認定されていた特定空家については、所有者などとの協議の結果、これまでに2件が解体され、12件(R5.2末現在)となった。今後も空家は増加することが予想されることから、早期発見・早期対応に努めていく。