

令和4年度

まちづくり推進部 山内地域局の方針書

局名	まちづくり推進部 山内地域局
局長名	木村 互

1. 局の使命(ありたい姿)

最も身近な行政窓口として、市民が訪れやすく、気軽になんでも相談できる地域局であること

2. 局の抱える課題(現状)

- ①多様化するお客様のニーズに応え、更に満足度を高めるため、職員の接遇マナー及び資質の向上、スキルアップを図る必要がある
- ②山内ブランドである「山内いものこ」や「いぶりがっこ」等は、イベントによるPRやマスコミ報道等により需要は増えているが、いものこは生産農家が減少している状況にあり、また、食品衛生法改正に伴い今後、いぶりがっこ生産者数の減少が危惧されるため、山内ブランド製品の生産者確保により生産維持と販売額向上を図る必要がある
- ③既存の13区による地域コミュニティはよく機能しているが、山内地域全体の様々な課題解決にも取り組むため、地域住民とともに地区交流センター事業を推進する必要がある

3. 今年度の『スローガン』

築いた(気づいた)宝を活かし、地域を元気に！

4. 今年度の方針

- ①市民の皆様が地域局を気軽に訪れやすい、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た元気な地域づくりを推進する
- ③山内地域に住み(続け)たいと思っただけ、魅力ある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資質の向上
	取組内容	①全職員が総合窓口担当の心構えで市民対応をする (お客様が来たら、積極的に声掛けをして案内する等) 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、職員のスキルアップを図る
(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を含め機会あるごとPRし知名度アップを図る ②農業団体等と協力して、生産農家の意欲の向上、生産の継続させる施策を展開する ③山内地域の自然の恵を活かした地域活性化の支援を図る
(3)	実現したい成果	住みよいまちづくり
	取組内容	①新たに開所した地区交流センターを拠点に地域の課題解決の取組を推進する ②「地域局だより」や防災無線等を活用し、情報提供とリアルタイム情報を発信する 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資質の向上

- ・来庁者に気付いた職員が積極的に声掛けをし、目的の係へスムーズな誘導ができています。
- ・お客様が来庁目的を達成されるよう、担当者不在の場合も想定し、係の垣根を超えた最低限の窓口対応ができるようOJTを実施している。
- ・職員のスキルアップや事務能力向上のため、地域局庁舎勤務職員の約半数が研修を受講した。(担当職務上求められる必須研修等は含まない。)

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・「観光わらび園」の開園、道の駅さんないでの「山菜まつり」開催について市ホームページや市報、よこてテレビ、新聞折り込み広告等で周知を図り山内の春の味覚をPRし、県内外から多くのお客様に来場いただいた。
- ・コロナ禍の中、市ホームページやポスター、チラシ等で周知を図り、3年ぶりに「いものこまつり」を開催し山内ブランドのPRを行った。来場者数は約6,000人とコロナ前より少なかったが、生のいものこ、限定1,500食のいものこ汁とも早い時間に完売するなど、山内ブランドの定着を再確認することができた。
- ・山内杜氏組合創立100周年を迎え、7月の記念事業への支援・協力を行うとともに、山内庁舎入口付近へのPRブース常設、いものこまつりにおける臨時PRブース開設等、横手が杜氏の里であることについて一層の周知を図った。

(3) 住みよいまちづくり

- ・4月に開所した地区交流センターにおいて、地域共助や地域の宝を活かした特色ある事業(山菜収穫・山菜を使った料理体験等)を積極的に展開している。
- ・地域の重要課題である地域共助をキーワードに、地区交流センターがコーディネーター役となり、地域の消防団員が中心となり、他の共助組織からの助言を受けながら、7月に山内地域で4つ目となる上平野沢共助組合設立に繋がった。
- ・大雨や大型台風接近時等、防災無線を活用し迅速な注意の呼び掛けや自主避難所の開設等について周知を図っている。

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資質の向上

- ・定期的な接遇マナーチェック実施と振り返りを行うとともに、市民ニーズの把握と、お客様満足度向上に繋げるため、来庁者アンケートを実施したい。
- ・有事の際に参集職員の誰もが避難所設営ができるよう、防災備蓄品の保管場所・数量のほか、開設準備の手順等について、庁内勉強会を開催し情報共有を図る。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・例年11月に開催している「山内にんじんフェア」の継続開催、新型コロナウイルスの影響で2年間中止となっている2月の「いぶりんピック」の開催により、山内ブランドの販売促進に繋がられるよう一層のPR、周知を図る。特にいぶりがっこは食品衛生法改正により、全国から注目を浴びていることから、様々な手段を活用しながら情報発信に努めていく。
- ・山内杜氏組合創立100周年に際し、10月に開催される発酵ウィークにおいても県内外からの来場者に一層のPRを図る。
- ・昨年の改正食品衛生法施行に伴い、いぶりがっこ生産者の離農抑止と地域ブランドの維持継続等のため、漬物製造に特化した共同加工場整備を進め、年度内の完成を目指す。来年度は試行運用を予定している。

(3) 住みよいまちづくり

- ・これまでに引き続き、防災無線で防災情報等に関し、迅速な周知を行うとともに、定期的に発行している「地域局だより」により地域の旬な話題を提供していく。
- ・9月に設立された共助組織がうまく機能するよう、他共助組織へ助言等協力を仰ぐとともに行政として可能な支援を行っていく。

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の向上

窓口にお客様が見えた際は、積極的な声かけにより概ね必要な係へ案内できたと思われる。主担当不在時にもお客様が来庁目的を達成できるよう、課内研修、複数職員による窓口対応等のOJTを行った。このこともあり、年度途中で欠員が生じる状況になったにも拘わらず、協力体制によりお客様にあまり不便を掛けずに対応することができ、マイナンバーカード交付率向上にも寄与した。また、定期的に接遇マナーチェックを実施し振り返りを行った。更なるお客様満足度向上を目指し、来庁者が多くなる年度末から新年度初めにかけて、来庁者アンケートを実施し、ニーズを把握する取り組みを行っている。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

コロナ禍にあって、内容に工夫を凝らしながら地域最大イベントの「いものこまつり」を3年ぶりに開催し、山内ブランドの普及拡大を図るとともに地域にぎわいが戻るきっかけに繋がった。食品衛生法改正に伴い注目が高い中「いぶりんピック」も2年ぶりに開催し、地域ブランドのPR、販促に寄与できた。今年度、いぶりがっこ生産者の離農抑止のため、山内農林産物加工施設作業棟を整備したが、今後、施設の効果的な活用や担い手の育成等にもしっかりと取り組み、地域の食文化、伝統を次代に引き継いでいきたい。山内杜氏組合創立100周年に際しては記念事業や発酵ウィーク等で周知を図ったほか、横手駅や道の駅さんない、山内庁舎でのPRブース設置、山内文化祭での特設コーナー設置により一層の周知を図った。4月には100年前酵母を用いた清酒を限定販売する予定とのことであり、更に注目が集まり、山内杜氏の文化や伝統、横手が酒造りのまちであることへの一層の注目度が高まることが期待される。

(3) 住みよいまちづくり

4月に立ち上がった地区交流センターは、開所当初から特色ある様々な事業を展開し、地域の宝(山菜収穫や歴史探訪)についての学び、地域課題解決(共助組織研修、公共交通活用等)など積極的な取組を推進した。新たな共助組合の立ち上げ支援が大きな成果となり、引き続き地域課題の解決への取組を進めていきたい。地域への一般的なお知らせは「地域局だより」にて、大雨時の避難所開設や山菜取りの遭難防止等、急を要するものについては防災無線を活用しタイムリーな周知、注意喚起が図られた。無線設備については有効な情報伝達手段として可能な限り活用していきたい。冬季間の地域の大きな課題である高齢者等の雪下ろし事業については、制度を見直し、担い手が不足している地区においては、当該地区住民等がその役割を担えるようになった旨を13区長へ周知した。今後も地域にとって有益と考えられる様々な情報を積極的に発信していきたい。