

令和6年度

## まちづくり推進部 増田地域局の方針書

組織名	まちづくり推進部 増田地域局
所属長名	佐藤 孝之

### 1. 組織の使命(ありたい姿)

地域のみなさんが愛着を持ち「人と地域が燦くまち」を目指して、地域づくりを進めます。

### 2. 組織の抱える課題(現状)

- ・市民に寄り添った窓口対応や適性かつ効率的な事務を執行します。
- ・指定管理施設を効率的に運営するため指定管理者との連携を強化します。
- ・FM計画に基づいて公共施設の適正な管理を実施します。

### 3. 今年度の『スローガン』

歴史と文化を活かし、創意と工夫で地域に元気をもたらそう

### 4. 今年度の方針

- (1)市民に寄り添った窓口対応を心掛け、事務の執行については期限を守って適正に処理します。
- (2)指定管理施設の効率的な運営方法を指定管理者と協議します。
- (3)FM計画を着実に推進するとともに所管施設を適正に管理します。

### 5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	(1)市民に寄り添った窓口対応を心掛け、事務の執行については期限を守って適正に処理します。
	取組内容	①親切な案内表示と円滑な窓口対応に努め、さらにはリモート相談窓口を活用するなど、市民の皆様が利用しやすい庁舎を目指します。②多様な相談やクレームに対し、的確なスキルとチーム力の向上に努め、信頼される地域局を目指します。③事務の執行にあたっては期限を守って適性に処理し、市民や業者に迷惑をかけないようにします。
(2)	実現したい成果	(2)指定管理施設の効率的な運営方法を指定管理者と協議します。
	取組内容	①ヒュッテを建て替えた天下森スキー場やふれあい農園、地域ふれあい施設「たかね」について(株)天下森振興公社と協議し、効率的な運営を行います。②上畑ふるさと公園のあり方についてNPO法人森の王国サルバと協議します。③真人山荘のあり方について(株)オフィス真人と協議します。④外畑牧場のあり方について外畑牧場放牧者組合と協議します。⑤増田堆肥処理センターの借地部分について所有者と協議します。
(3)	実現したい成果	(3)FM計画を着実に推進するとともに所管施設を適正に管理します。
	取組内容	①亀田及び西成瀬地区交流センターの長寿命化(案)を作成します。②旧増田町診療所(長寿)を含む旧石田理吉家周辺の活用(案)を作成します。③増田庁舎に設置してあるEV充電器や老朽化したエアコンの更新を協議します。④天下森スキー場接続道路(市道東小学校線)を安全な道路に改良します。⑤老人憩いの家の廃止について協議します。

## 6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

- (1)市民に寄り添った窓口対応を心掛け、事務の執行については期限を守って適正に処理します。  
窓口業務については職員のスキルアップにより概ね市民に寄り添った対応ができていますが、リモート相談窓口の活用については積極的な活用が出来ているとは言えない状況です。  
事務の執行にあたっては事務ミスが発覚するなどしていますので、まだまだ改善が必要です。
- (2)指定管理施設の効率的な運営方法を指定管理者と協議します。  
天下森スキー場についてはヒュッテの改築に合わせリフトの利用料金の改定を行いました。  
ふれあい農園については魚の買上料の上限を廃止し、運営に支障が無くなりました。  
地域ふれあい施設「たかね」については水道の故障に伴い、来年度からは指定管理を取りやめ廃止に向けて地元自治会と協議を行っています。  
上畑ふるさと公園については「さわらび、ゆ〜らく」の廃止に伴い公園に訪れる方がなくなっていますので炭焼き窯のみ残し、指定管理を取りやめ廃止に向けて指定管理者と協議を行っています。  
真人山荘についてはボイラーが故障し、建物も老朽化が進んでいますが、多くの市民が利用していることから指定管理者が運営できなくなるか、致命的な故障が発生するまで指定管理を続けることとします。  
外畑牧場については譲渡できない場合は指定管理期限をもって廃止することで放牧者組合と協議を行っています。  
増田堆肥処理センターの借地部分については所有者とまだ接触していない状況です。
- (3)FM計画を着実に推進するとともに所管施設を適正に管理します。  
亀田地区交流センターの改築案については、センター長から具体的な案が提示されていますが、西成瀬地区交流センターからは体育館の取り扱いについて折り合いがつかない状況です。  
旧増田町診療所を含む旧石田理吉家周辺の活用案については、プロポーザルを実施し、受注者とともに活用計画を策定中です。  
EV充電器の更新については議会には説明しましたが、設置者が補助金の交付決定をまだ受けていないので、具体的に動いていない状況です。  
天下森スキー場接続道路については線形見直しのための設計を発注し、また、駐車場の増設についても加えて発注して検討を行っています。  
老人憩の家について、令和7年度末に廃止する予定ですが、今年度の協議等については具体的に動いていない状況です。

## 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)市民に寄り添った窓口対応を心掛け、事務の執行については期限を守って適正に処理します。  
クレームなどは聞こえてこないもので、窓口業務についてはこの状態を維持し、各種研修や課内研修でスキルアップを図ります。リモート相談窓口の活用方法については課内で事例研究を行います。  
事務ミスの防止については、同じミスを繰り返さないように工夫します。
- (2)指定管理施設の効率的な運営方法を指定管理者と協議します。  
天下森スキー場について、今年は12月28日オープンを予定しており、改定した利用料金を利用者へどのように周知するかを検討します。  
地域ふれあい施設「たかね」については地元自治会からは存続して欲しいとの要望がありますが、水道の故障やそばを提供する天下森振興公社の都合、さらには「さわらび、ゆ〜らく」が廃止された状況で利用客がいるかなど、現実的には難しい状況であり地元自治会の理解や条例改正などが必要です。  
上畑ふるさと公園については炭焼き小屋の管理方法や条例改正が必要です。
- (3)FM計画を着実に推進するとともに所管施設を適正に管理します。  
西成瀬地区交流センターと体育館の取り扱いについて協議を続けます。  
旧増田町診療所を含む旧石田理吉家周辺の活用案について、活用計画を作成します。  
EV充電器の更新については、設置者が補助金の交付が決定したら議案を上程します。  
老人憩の家について利用者及び利用団体と協議します。

## 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)市民に寄り添った窓口対応を心掛け、事務の執行については期限を守って適正に処理します。  
来庁者の動線を察知した職員の声掛け等により、ニーズを的確に把握し、迅速確実な窓口サービスを提供しました。  
課内会議で実施した課内研修では、講師役の担当が設定したテーマの講義により、各種制度への理解を深め、係を超えた業務支援等も行われるようになりました。また、個々の研修参加によりスキルアップも図りました。しかし、リモート相談窓口の活用方法についてはまだまだ活用されているとは言えず、今後も事例研究が必要です。  
事務ミスの防止については、同じミスを繰り返さないように工夫します。
- (2)指定管理施設の効率的な運営方法を指定管理者と協議します。  
天下森スキー場については夏虫沢ヒュッテの改築に合わせリフトの利用料金の改定を行い、令和6年12月28日にオープンしました。ヒュッテの改築効果により、例年以上の入場者が賑わっています。  
ふれあい農園については魚の買上料の上限を廃止し、運営に支障が無くなりました。  
地域ふれあい施設「たかね」については地元自治会と協議を継続し、内部協議を実施します。  
上畑ふるさと公園については炭焼き小屋の管理を委託することにしました。
- (3)FM計画を着実に推進するとともに所管施設を適正に管理します。  
西成瀬地区交流センターと体育館の取り扱いについて協議を続けます。  
旧増田町診療所を含む旧石田理吉家周辺の活用案について、活用計画を作成しました。  
EV充電器については、更新が完了し令和7年1月31日から供用を開始しています。  
老人憩の家については、令和7年度廃止にむけて事務を執行します。