

令和6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、笑顔で、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) 業務が複雑・多様化する中で、職員の資質の向上を図る必要があります。
- (2) 令和5年度を以てすべての地区交流センターの運営協議会が設立されたことから、令和6年度は地域に密着した課題解決に向けた動きや自主的な地域活動ができるよう、これまで以上の支援が求められます。
- (3) 公共施設の適正な維持管理やFM計画に基づいた管理を行う必要があります。

3. 今年度の『スローガン』

「伝わる」ことを意識し、市民の立場に立った案内人になろう！

4. 今年度の方針

- (1) 職員の資質の向上を図り、市民に信頼される地域局を目指します。
- (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) 公共施設等の適正な維持管理や整備、見守りにより、安全に安心して暮らせる環境を整えます。

5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	職員の資質の向上を図り、市民に信頼される地域局となる。
	取組内容	①どんな場面でも「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を励行し、明るい雰囲気地域局にします。 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、窓口等サービスの向上を図ります。 ③一人ひとりが自らの資質の向上に努め、地域局内での対話と連携を図ります。 ④「リモート相談窓口」の一層の周知と、お客様の状況に応じた活用を図ります。
(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が進んでいる。
	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全世代が、健康で安心して暮らせるための地域づくりを進めます。 ③十文字地域の3つの地区交流センターへの支援を強化します。
(3)	実現したい成果	公共施設等の適正な維持管理や整備、見守りにより、安全に安心して暮らせる環境が整っている。
	取組内容	①地域のニーズや状況を把握し、公共施設の適正な維持管理及びFM計画に基づく管理を行います。 ②所管する公共施設をより良く活用していきます。 ③道路、河川、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。 ④学童施設の整備や保育所の適正管理に努め、子どもたちを安全に預かる環境を整えます。

6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

(1) 職員の資質の向上を図り、市民に信頼される地域局となる。

- ① 庁舎内にR6.4月より十文字地区交流センター事務局が入り、来庁者の動線の変化があったが、丁寧な案内や積極的な声掛けにより混乱なく利用されている。また庁舎内外の清掃に努め、備品等の簡易修繕を行うなど、環境整備に努めた。
- ② 来庁者へ積極的に声をかけ用件を聞き取り、窓口・電話対応等においても、親切・丁寧かつ分かりやすさを心がけながら、「伝わる」ことを意識した対応をした。
- ③ 県自治研修所での研修や業務に関わる研修などへの積極的な参加を促した。また、局内及び課内の打合せ会を定期的実施し、情報や課題を共有し、業務を遂行した。
- ④ 来庁相談があった際に「リモート相談窓口」の周知をするとともに、スムーズな対応ができるような体制づくりを本庁部署へ働きかけた。また、庁内関係部署との連携において、「リモート相談窓口」(Neat Frame)を活用した橋渡しを行った。

(2) 市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

- ① 「じゅうもんじ地域局だより」に地域づくり活動補助金等の内容を掲載し周知を図った。昨年同時期と比較すると、交付件数は上回っている。
- ② 健康寿命の延伸を目指した各種健(検)診、予防接種及び訪問を含む健康相談、緊急性のある家庭訪問を実施し、民生児童委員を含め円滑な組織連携のもと総合的支援にあたった。
- ③ 3つの地区交流センター事務局との月例会議を実施し、情報共有を図ると共に、各種事業等のサポートを行った。

(3) 公共施設等の適正な維持管理や整備、見守りにより、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

- ① 旧十文字第二小学校多目的施設への移転に係る準備作業(条例改正、各種契約、備品整備、運営方法の決定、内覧会など)を行った。指定管理施設については指定管理者と密な連絡をとりながら、運営状況の確認や、今後の方向性について意見交換を行った。
- ② 十文字西スポーツ交流センターの多目的屋内スポーツ施設改修に向け、アンケート調査を実施し、実施設計に着手した。また、道の駅十文字の空きテナントの改修に向け、実施設計を完了した。直営の公共施設の点検を実施する等、安全な維持管理を行った。
- ③ 防災・防犯・交通安全に関する啓発活動などを行うと共に、定期的にパトロールを実施し、道路の舗装修繕、公園の除草、蜂の巣駆除などを行った。大雨災害に備え、一部水路の汚泥清掃や水門の開閉を行った。また、特定空家等の巡回、老朽危険空き家についてはシステムデータ突合のための現況調査を実施し、状況に応じて所有者への現況是正・安全管理の要請を文書等により実施した。
- ④ 保育施設の危険個所の補修や点検等により、安全な施設管理、保育環境を維持した。

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) 職員の資質の向上を図り、市民に信頼される地域局となる。

- ① 引き続き「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を実施する。特に降雪期を迎えるこれからは、落雪等による事故の未然防止を図るなど、環境面でも安心して利用できる地域局であるよう整える。
- ② 冬期間は除排雪に関する要望等が多くなり、また外出しにくい環境となり心配を抱えやすくなることから、窓口・電話・来庁者への対応等は、親切・丁寧かつ分かりやすさを心がけ、引き続き「伝わる」ことを意識した対応をする。
- ③ 引き続き職員の研修受講を促すとともに、業務手順確認やヒヤリハット事例などを話題にしなが、OJT等によりお互いを高め、更なるスキルアップを図る。
- ④ 来庁相談があった際に「リモート相談窓口」の周知をするともに、引き続きスムーズな対応ができるような体制づくりを本庁部署と築いていく。

(2) 市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

- ① 3地区の交流センター報に地域づくり活動補助金等の内容を掲載してもらい、より一層の周知を図る。
- ② 日没が早くなるこれからの時期、関係機関と連携し地域一体で子どもたちの見守り活動を継続するとともに、民生児童委員を含めた各団体との連携のもと総合的支援にあたる。避難行動要支援者名簿の整備を実施する。
- ③ 引き続き3地区の交流センター事務局との月例会議を実施することに加え、3地区の運営協議会合同会議を開催し、自立化と連携強化を図る。

(3) 公共施設等の適正な維持管理や整備、見守りにより、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

- ① 10月1日に開館し、官民複合施設として生まれ変わった「三重地区交流センター」の周知を図る。また、利用者の声を聞きながら運営方法等の微調整を図る。指定管理施設においてモニタリングを実施し、定期的・継続的にかかわり、連絡体制を維持する。
- ② 道の駅十文字の空きテナント改修工事と入居者の募集を実施し、飲食コーナーの更なる賑わい創出を図る。また、特に降雪期における直営の公共施設の安全な維持管理を実施する。
- ③ 引き続き定期的なパトロールを実施し、道路・公園等の適正な維持管理に努めると共に、ヒューマンエラーを防ぐ行動を心がけ、作業事故を無くすための確認を徹底する。各団体と協力し、防災・防犯・交通安全に関する意識啓発に努める。降雪期における特定空家、老朽危険空き家を適時巡回し、安全確保に努める。
- ④ 降雪期における保育施設の危険個所の補修や点検等を実施し、安全な施設管理を行う。安全確保の視点を重視し、学童施設の整備にあたる。

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) 職員の資質の向上を図り、市民に信頼される地域局となる。

- ①「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を実施し、庁舎内外の清掃を丁寧に行い備品等の簡易修繕も行うなど、環境整備にも努めた。次年度以降も継続した取り組みを行う。
- ②来庁者への積極的な声掛けによる用件の聞き取りと丁寧な窓口対応、庁内関係部署への的確な橋渡しを実施した。特に「伝わる」ことを意識し、共通理解が図られるよう対応した。
- ③自治研主催の研修をはじめ、その他研修への参加やOJTにより、スキルアップを図った。次年度以降も継続した取り組みにより、更なる資質向上に努める。市民生活係では10月より毎月、業務手順確認やヒヤリハット事例などを共有するミーティングスタイルの研修を実施した。
- ④来庁相談の際、「リモート相談窓口(Net Frame)」を提案しながら進め、活用可能な場面では、その場で本庁部署へ繋ぎ、お客様対応する取組を随時実施した。

(2) 市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

- ①「じゅうもんじ地域局だより」に地域づくり活動補助金等の内容を掲載し周知を図った結果、前年度実績(12件)を上回ることができた。※交付実績:18件(地域づくり活動補助金:3件、町内会等活動補助金:9件、町内会等備品整備補助金:1件、集会施設整備補助金:5件)
- ②保育施設や学童保育施設、小中学校など関係機関との日常的な情報共有と連携に加え、小中学校と民生児童委員が連携した活動(あいさつ運動:7月、10月)を実施した。また、民生児童委員の訪問活動等との連携による要支援者の把握や情報共有を行い、必要に応じ保健師等による訪問を実施した。健康寿命の延伸を目指した各種健(検)診、予防接種及び訪問を含む健康相談、緊急性のある家庭への訪問、避難行動要支援者名簿の整備を実施した。
- ③3地区の交流センター事務局との月例会議を実施し、情報共有を図ると共に、各種事業等のサポートを行った。また、初めて3地区の運営協議会合同会議を開催し、共通する課題等の解決に向けて、今後、共催事業等を検討することとした。

(3) 公共施設等の適正な維持管理や整備、見守りにより、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

- ①旧十文字第二小学校多目的施設への移転に係る準備作業(条例改正、各種契約、備品整備、運営方法の決定、内覧会など)を行った。また、10月1日のオープン後は運営方法を適宜見直し、概ね軌道に乗せることができた。また、健康福祉センターにおいては、指定管理施設のモニタリングの実施と定期・継続的な指定管理者と密な連絡体制維持を図った。FM計画に基づく指定管理期間後の施設の方向性について現指定管理者と意見交換を行い、庁内関係部署との現況及び今後の方向性の確認・意見交換を実施した。
- ②所管の施設を利用者により良くご活用いただけるよう、適正な維持管理を実施した。特に十文字西スポーツ交流センターの多目的屋内スポーツ施設改修においては、アンケートの調査結果を参考にしながら実施設計を完了した。また、道の駅十文字のテナント改修では、実施設計と改修工事を完了し、次年度からは飲食テナントが1店舗増えることから、引き続き指定管理者と連携・協力しながら、道の駅十文字の更なる活性化を図っていく。
- ③定期的にパトロールを実施し、道路の舗装修繕と除排雪、公園の除草及び蜂の巣駆除、特定空家・老朽危険空き家の確認などを行った。大雨災害に備えた一部水路の汚泥除去や水門の開閉の実施は、被害を最小限にとどめる効果もあった。防災・防犯・交通安全に関しては、次年度も各団体と協力し意識啓発に努める。
- ④施設現場との報告連絡を密にし、降雪前には冬期の保育施設の危険箇所等の点検及び安全な施設管理の実施、連絡体制の確認を実施した。