

令和6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 少子高齢化が著しく進化する中、多様化するお客様のニーズをいち早く捉え、市民満足度の高いサービスを提供するため、一層の職員の意識改革、資質向上を図る必要がある
- ② 山内ブランド「山内いものこ」、「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認知度、需要とも増しているが、いものこは生産農家の減少、いぶりがっこは生産者の高齢化が進んでおり、担い手の育成と生産意欲の向上を図るとともに、山内ブランドを守り、生産維持と販売額の向上に繋げる必要がある
- ③ 既存の13区による地域コミュニティはそれぞれが良く機能しているが、山内地域全体が抱える様々な課題に対しては、地区交流センターを拠点に地域住民とともに解決に向けて取り組んでいく必要がある。

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く、来庁目的が達成でき満足していただける行政サービスを提供する
- ② 山内ブランドや自然等を含めた様々な地域資源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)たいと思っていただける、安全、安心で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お客様満足度の向上
	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 ② 接遇マナーチェック、窓口・現場の応対の振り返りを課内会議等で繰り返し確認し合う ③ 積極的な研修受講やOJT等を促し、職員の気付きや一層の意識改革、資質向上を図る
(2)	実現したい成果	山内ブランドや自然等の様々な地域資源を活かした地域づくり
	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にPRし、より一層の知名度アップと普及拡大を図る ② 関係部署や農業団体等と協力・連携を図り、生産農家の意欲の向上と、生産を継続してもらう施策を展開する ③ 自然の恵を含めた山内の様々な地域資源を生かした地域活性化の取組・支援を図る
(3)	実現したい成果	安全安心で住み(続け)たいと思っていただける住みよいまちづくり
	取組内容	① 地区交流センターを拠点に、地域全体の特有の課題の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、旬な話題の提供とリアルタイム情報を発信する ③ 関係部署等と連携し、公共交通機関の存続や地域にあった交通支援の検討・取組を推進する ④ 保育園の民営化に向け、関係機関等と連携を図りながら円滑な引継・移行を行う

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お客様満足度の向上

- ・来庁者へ積極的な声掛けをするとともに、目的の係へスムーズかつ的確な案内を行った。
- ・課内での情報共有、OJT等により、主担当が不在であっても窓口対応、電話対応が概ねできている。
- ・職員のスキルアップ、事務能力向上のため、職員研修受講を促し、庁舎勤務の約半数が受講した。

(2) 山内ブランドや自然等の様々な地域資源を活かした地域づくり

- ・今年度も「観光わらび園」の火入れ支援や開園、道の駅さんない「山菜まつり」開催について市報、市HP、折込広告等で周知を図った。
- ・昨年の記録的な猛暑と少雨によるいものこの収量大幅減を踏まえ、今年で36回目を迎える地域最大のPRイベント「いものこまつり」を初めて1週間遅らせ開催した。今年は質、量とも十分だったが、2日前からの大雨の影響で来場者が減少した。悪天候にかかわらず一定数の来場者があったことは、事前のテレビ放映等でのPR周知の効果もあったものと思われる。
- ・今年もいものこまつり会場において、R4年に創立100周年を迎えた山内杜氏組合関連ブースを設け、JR北上線全線開通100周年記念ラベル酒(日本酒)の先行販売も含め山内杜氏のPRを行った。

(3) 安全安心で住み(続け)たいと思っただけの住みよいまちづくり

- ・5/12に開催された小学校運動会において、児童と地域住民との交流を目的に新たな試みとして地区交流センターとの共催種目を設けた。予想以上の多くの参加により有意義な交流の場となった。
- ・6/19に地域の重要課題である共助に関し、山内地域から4組織、その他市内3地域の計7つの共助組織による情報交換会を開催し各組織の活動状況や課題等について情報共有を図った。(県南NPOセンターから補助制度の情報提供あり)
- ・大雨による自主避難所開設やクマ、サル出没に係る注意喚起等、防災無線等でタイムリーに情報発信を行った。
- ・11/15のJR北上線全線開通100周年に向け庁内関係課と連携し、9/3に相野々駅2箇所と庁舎入り口付近1箇所にPR看板等を設置した。9/22のいものこまつり会場では関連ブース設置、記念うちわ配布によりPRに努めた。北上線利用の来場者に特典を設けていたが、大雨の影響により一部運休となり利用者は5人に止まった。会場では市内酒造会社の協力を得て作った100年前の酵母を用いた北上線開通100周年記念ラベル酒(日本酒)もPR媒体として活用し利用促進を図った。
- ・R7年度からのさんない保育園民営化に向け、施設の大きな修繕工事の発注が完了・着手しており、社会福祉法人との協議・打合せも適宜行っている。

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お客様満足度の向上

- ・引き続き来庁者への声掛け、OJTの継続を励行するとともに、職員研修未受講者を中心に研修受講を促していく。
- ・定期的な接遇マナーチェックの実施を促し、振り返り、改善等を行う。

(2) 山内ブランドや自然等の様々な地域資源を活かした地域づくり

- ・R4年度に整備した農林産物加工施設について、昨年度の試行を参考にしながら、有効活用に繋がるよう、本格運用に向けて関係団体等と協議を重ねながらルールの整備を行う。
- ・11月に山内にんじんフェア、2月にいぶりんピックを開催し一層の周知を図るとともに、機会あるごとに山内ブランドのPRを推進していく。
- ・JR北上線全線開通100周年記念ラベル酒も活用しながら、機会あるごとに山内杜氏の一層のPRを進める。

(3) 安全安心で住み(続け)たいと思っただけの住みよいまちづくり

- ・10月に開催される小学校学習発表会に合わせ、試験的に山内文化祭も同日同会場にて共同開催し、更なる児童と地域住民との交流を深める機会としたい。
- ・若年層を中心に、山内地域に住み続けるには何が必要なのか話を引き出す機会「(仮称)山内未来づくり会議」開催に向けた下地作りを進める。
- ・11/15のJR北上線全線開通100周年に向け庁内関係課と連携し、イベントを活用しながら一層のPRと利用促進を図る
- ・さんない保育園民営化に必要な細かな修繕等を行うとともに、財産処分や例規改正、その他必要な手続きを関係課と連携し進めていくとともに、社会福祉法人と個々具体的な細かな案件について調整を行っていく。

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お客様満足度の向上

- ・来庁者への積極的な声掛けによる担当への確実な案内に加え、OJT実施により産休・育休職員のカバーに加え、異動により山内庁舎勤務となった職員の安心感にも繋がり、結果、お客様の来庁目的達成と満足度向上に寄与できたものと考えられる。
- ・職員研修は、1人1研修受講を勧奨したが、抽選漏れ等の未受講者もいたものの庁舎勤務対象者の約86%が受講した。

(2) 山内ブランドや自然等の様々な地域資源を活かした地域づくり

- ・「いものこまつり」は災害級の大雨に見舞われ来場者は例年よりかなり減少したが、待ち望まれていた一定数のお客様には喜んでいただけた。また、「いぶりんピック」は例年並みのエントリー数であったが、フリースタイル部門では工夫を凝らした斬新なものも多くマスコミにも多数取り上げられ、十分にPRできたとともにいぶりがっこ注目度の高さを再認識した。
- ・いぶりがっこに関しては後継者の育成が進んでいる感があるが、山内いものこに関しては担い手の発掘、育成が最大の課題であり、関係部署等と情報交換しながら対応策を検討していく必要がある。
- ・山内杜氏関連では、北上線全線開通100周年に合わせ100年前の酵母を使用した記念ラベル酒の製品化のほか日本の酒造りのユネスコ登録を記念し、関係部署と連携を図り庁舎、相野々駅、道の駅さんないに特設PRブースを設置した。

(3) 安全安心で住み(続け)たいと思っただけの住みよいまちづくり

- ・地区交流センター事業では、山内小学校との連携を密に、10月には学習発表会と山内文化祭の同日開催など、地域を巻き込んだ新しい取組を行うことが出来た。また、交通弱者対策としてのデマンド交通等利用の仕方のチラシは、4月以降配布予定である。「(仮称)山内未来づくり会議」については、来年度開催に向け在り方、進め方を様々な角度から検討中である。
- ・7月の大雨災害、9月の記録的な災害級の大雨の際に避難所開設やクマやサル出没に係る注意喚起等を防災無線等でタイムリーに情報提供した。放送設備の老朽化で使用できなくなった場合の代替措置については引き続き検討を進める。
- ・JR北上線全線開通100周年記念事業については、関係部署と連携しながらイベントや記念ラベル酒の販売、更には11月に開催されたさんない古里会総会でも紹介しPRに努め、北上線の利用促進に取り組んだ。
- ・保育園民営化の取組については、年度途中で新たに対応すべき部分が判明し、補正予算措置等も含め施設の修繕のほか、財産処分、引継保育など円滑な民間移行のため関係部署や相手方法人と協議、調整を重ね対応した。