

# 平成27年度 まちづくり推進部 大雄地域局 方針書

まちづくり推進部 大雄地域局長 鈴木 一

## 1. 大雄地域局の使命（役割）

・市職員は「究極のサービス業である」との共通認識のもと、住民が来訪した際の窓口対応は①笑顔②丁寧③的確④迅速な対応を心がけるとともに地域課題、要望にスピード感を持って対応し、住民一人ひとりから信頼される「大雄地域局」を目指す。

## 2. 平成27年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①地域づくり計画の円滑な推進
- ②市民との緊密な関係を築く窓口対応と自己研さん
- ③草花の生育を通じた魅力ある環境づくりの実施

## 3. 平成27年度の『スローガン』

**「すべては市民のために」をモットーにいま一度、原点に立ち返り行動しよう。**

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ①来庁して良かったと市民から感謝される地域局を目指します。
- ②地域課題、要望に対して迅速に対応する地域局を目指します。
- ③交通事故、火災等の無い安全で安心な地域社会を目指します。

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	地域の賑わいづくりの拠点としての「ゆとりおん大雄」への支援
	取組内容	・温泉健康講座、温泉カラオケ教室、ウォーキング教室等各種講座を実施するとともに、麒麟ビール初飲み会、たいゆうイルミネーション、野菜市場等、各種事業を展開し誘客増に結びつける。
(2)	項目	第2期地域づくり計画の円滑な推進
	取組内容	・第2期大雄地域づくり計画の計画年次に基づく事業の実施 ・地域内公共施設の利用促進を図るためプロジェクトチームを立ち上げ方策を検討する。
(3)	項目	住民から信頼される窓口対応
	取組内容	・「すべては市民のために」との共通認識のもと、住民目線の思いやりの心を持った親切な窓口対応を心掛けるとともに、各種接遇研修に積極的に参加し職員個々のレベルアップを図る。

## 6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

- (1) 地域の賑わいづくりの拠点としての「ゆとりおん大雄」への支援
  - ・6月1日からの市直営以後、各種事業を実施した結果、経営的に順調に運営されている。
- (2) 第2期地域づくり計画の円滑な推進
  - ・関係団体との連携を図りながら計画的な事業実施に努めた。
- (3) 住民から信頼される窓口対応
  - ・職員各々が各種研修会に積極的に参加し自己研鑽に努めた。
  - ・市民が主役との共通認識のもとこれまで大きなトラブル、苦情等なく経過している。

## 7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

- (1) 地域の賑わいづくりの拠点としての「ゆとりおん大雄」への支援
  - ・市直営以後の経営状況を検証し、新たな企画やイベント等開催し、地域局あげて集客に努める。
- (2) 第2期地域づくり計画の円滑な推進
  - ・地域づくり協議会を計画的に開催し、事業評価と検証を行い、広報紙の定期発行をつうじ事業周知を図る。
- (3) 住民から信頼される窓口対応
  - ・今一度原点に立ち返り「すべては市民のために」の共通認識を共有し、来庁して良かったと思える地域局を目指し、案内など丁寧、親切な接遇に努める。

## 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) 地域の賑わいづくりの拠点としての「ゆとりおん大雄」への支援
  - ・6月の市直営以後、新たな企画（感謝の集い、新春の集い）やイベント等開催し、地域局あげて集客に努めた結果、平成28年2月末現在収支で黒字を維持している。引き続き年度末黒字決算を目指し経営努力を行う。
- (2) 第2期地域づくり計画の円滑な推進
  - ・地域づくり協議会を9回開催し、事業評価と検証を行うとともに、広報紙を4回発行し事業内容の周知に努めた。
- (3) 住民から信頼される窓口対応
  - ・全職員が「すべては市民のために」の共通認識のもと、来庁して良かったと思える地域局を目指し、案内、説明など丁寧、親切な接遇に努めた結果、トラブル、苦情等ほとんど無く業務を遂行することが出来た。