

# 平成30年度 まちづくり推進部 横手地域局 方針書

まちづくり推進部 横手地域局長 越後谷 利 秋

## 1. 横手地域局の使命（役割）

人と人との繋がりを大切にしながら、「ここに住んでいたい」と思えるまちづくりを目指す

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ◇横手地域局の特異性をふまえ、災害時等の本庁機関との連携や具体的な対応の明確化
- ◇地域課題解決のための自主運営組織の構築につき、各地区の実情をふまえた検討を継続
- ◇安全・安心な市民生活のために、必要となる施設や設備の日常的な点検を着実に実践

## 3. 平成30年度の『スローガン』

「このまちが好き！」と思えるまちづくりを目指そう

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ◇市民から親しまれ信頼される地域局を目指す
- ◇市民協働による生き活きたまちづくりを進める
- ◇安全と安心のために施設や設備の維持管理を適切に行う

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民に信頼される地域局
	取組内容	①お客様には笑顔であいさつ、明るく爽やかな対応に心がける ②お客様の立場や目線に配慮した説明の仕方を心がける ③明るく前向きに、「どうすればできるか」を考えて行動する
(2)	項目	市民協働による生き活きたまちづくりの推進
	取組内容	①「足は地域に、目は全市を俯瞰し」実態把握に努め、コミュニティづくりを促進する ②生涯学習や社会体育、地域福祉、地域保健等の自主的な地域活動を支援する ③市民協働による自主運営組織の将来像につき、柔軟な視点をもち協議を継続する
(3)	項目	安全・安心な住みよいまちづくりの推進
	取組内容	①交通安全、防犯、消防、防災に関する本庁や関係機関との連携を緊密に ②横手地域局の特異性をふまえ、発災時の地域局としての対応手順の明確化を ③施設や設備の日常点検、危険情報の早期取得により、事故の未然防止を

## 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) 市民に信頼される地域局

- 庁舎入口ステップから、庁舎内（教育委員会、農業委員会、地域課）への誘導・案内ラインを施工
- お客様への親切な窓口対応や適切な案内誘導に努めてきた

### (2) 市民協働による生き活きたまちづくりの推進

- 全地区会議への新規補助制度の説明を行った
- 各公民館事業の着実な実施や地域の文化祭、敬老会などに取り組み、地域内の交流の促進に努めた

### (3) 安全・安心な住みよいまちづくりの推進

- 消防団、防犯指導隊、交通指導隊、交通安全安全母の会の、日常活動や自主的な事業推進を支援してきた
- 台風や大雨警報に際し、自主避難所の開設などで地域住民の不安を払拭すべき受け皿の役目を果たしてきた

## 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) 市民に信頼される地域局

- 誘導・案内ラインの一部追加（本来の地域課正面窓口への案内ラインが無い）
- 来庁者アンケート用紙の記入誘導の強化（記入場所の移動と目立つ表示の工夫）

### (2) 市民協働による生き活きたまちづくりの推進

- 町内活動等の補助金制度に関し、地域へのさらなる周知の工夫
- 研修を通じた地域住民との協議による、自主運営組織化と地区交流センター化へのロードマップ・方向性の確認

### (3) 安全・安心な住みよいまちづくりの推進

- 除雪体制の構築に万全を期し、災害に備えた施設や備品の点検、作業員の労働安全衛生管理の徹底

## 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) 市民に信頼される地域局

- 誘導・案内ラインの一部追加修正ができた
- 来庁者アンケート用紙の記入誘導の強化のため、記入場所などの整理整頓に努めた
- 広さや構造的な限界もあるが、「物置き部屋」の解消と廊下にあるロッカーの配置など課題を残している

### (2) 市民協働による生き活きたまちづくりの推進

- 町内活動等の補助金制度に関し、地区会議全体協議の機会にさらなる周知を行った
- 研修を通じ、地域住民との協議による、自主運営組織化と地区交流センター化への意欲向上につながった
- 地区全体会議を2回開催し、地区の特質別に3つの分科会に分けて協議を進めることで合意を得た
- 交通指導隊の隊員補充などにさらなる工夫や声掛けが求められている

### (3) 安全・安心な住みよいまちづくりの推進

- 大雨などの際に訓練も兼ね、早期の避難所開設を実践できた
- 災害が長期化することを念頭に、部内の本庁各課の応援体制のシミュレーションを行うことができた
- 除雪体制の構築に万全を期し、労働安全衛生管理も徹底し無事故を達成できた

# 平成30年度 まちづくり推進部 増田地域局 方針書

まちづくり推進部 増田地域局長 阿部 隆雄

## 1. 増田地域局の使命（役割）

みんなの知恵を持ちより「人と地域が輝く」まちづくりのため、市民が愛着と誇りを持てる地域づくりを進めます。

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ・市民から親しまれ信頼される地域局として、効率的な庁舎運営と職員の情報共有などにより窓口対応の向上に努める。
- ・増田地域内の4地区全てにおいて、地区交流センターとしてスタートとなり、地域課題の解決のためスムーズな管理運営に向けた支援が必要となる。
- ・街なみ環境整備事業など公共事業の関係部署との情報共有を密にし、市民、来街者への周知及び安全の確保と利便性の向上を図る。

## 3. 平成30年度の『スローガン』

**一歩前進、歴史と伝統が息づく明るく元気な地域づくり**

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ・市民に親しまれ、信頼される地域局を
- ・市民が主体となった、魅力ある地域づくり活動の推進
- ・関係部署との情報共有と市民への周知による事業の円滑な推進

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民に親しまれ、信頼される地域局を
	取組内容	①スムーズな窓口対応と多種多様な相談に的確に対応するため、職員間の情報の共有を行う ②市民から来やすく、利用していただける庁舎の環境を目指す ③5S運動の取り組みを継続する
(2)	項目	市民が主体となった、魅力ある地域づくり活動の推進
	取組内容	①地区交流センターのスムーズな管理運営を支援し、魅力ある地域づくり活動を推進する ②各センターの独自性を活かしながら、他の情報提供を行い活動に活かす
(3)	項目	関係部署との情報共有と市民への周知による円滑な事業推進
	取組内容	①関係部署との情報共有や調整会議への参加と、事業の円滑な推進と安全に配慮する ②事業の内容・進捗状況などを市民や関係団体へ伝え、周知を行う ③来街者などへの周知を含め、関係部署・団体などと協力し、防災など安全安心に努める

## 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) 市民に親しまれ、信頼される地域局を

来庁者への声掛け、案内を積極的に取り組み、職員間の情報共有に努め不在時の対応や連絡はメモ等でも伝達するよう取り組みをすすめた。フリースペースを展示やサークル等の打合せに利用していただいた、日々の5Sへの取り組みにより、だれでも入りやすい空間とし、小中高生の交流、学習、送迎の待ちスペースとして利用された。

### (2) 市民が主体となった、魅力ある地域づくり活動の推進

現在まで計画された事業等はほぼ順調に実施されている、7月には4地区合同連絡会を開催し、各地区の情報提供・取り組みなどについて意見交換を開催した。

### (3) 関係部署との情報共有と市民への周知による円滑な事業推進

伝建地区で実施される事業について継続的に調整会議を実施している、事業等の内容、進捗については市民へのお知らせや各種会議の機会を利用し、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みの方針【ギャップと対策】

### (1) 市民に親しまれ、信頼される地域局を

フリースペースのある1階窓口の対応において、市民以外の来庁者等の総合的な対応を求められるケースも多く、増田庁舎内各課との情報共有に検討が必要、また事務室、多目的トイレなどへの誘導表示、動線誘導の配慮、工夫を見直しが必要。

### (2) 市民が主体となった、魅力ある地域づくり活動の推進

地域づくり活動への取り組みを支援しながら、各地区を担う若者の参加に向けた取り組み（押しつけでない）や地域課題に対する取り組みを少しずつ進めていきたい。

### (3) 関係部署との情報共有と市民への周知による円滑な事業推進

4月からの取り組みを継続しながら、関係課と調整し、防災にむけた来街者への周知を検討しなければならない。

## 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) 市民に親しまれ、信頼される地域局を

・庁舎1階のトイレを改修し、みんなのトイレも含め、誘導表示などを工夫し来庁者の利便性を図った。併せて、授乳 室場所を設け、乳幼児を連れた方への対応も可能となり、フリースペースや図書館などが利用しやすい環境とすることができた。

### (2) 市民が主体となった、魅力ある地域づくり活動の推進

・地域づくり活動において、4地区合同の情報・意見交換を数回実施し、地域課題等のアンケート結果などを参考に、各地域の課題に対する取り組みを少しであるが進めることができた。今後も継続して実施することが必要。

### (3) 関係部署との情報共有と市民への周知による円滑な事業推進

・関係部署との調整会議を定期的に行い、事業の進捗状況について地域内の各種団体の会議の機会を捉え紹介することにより、多くの市民の皆様に周知することができた。

# 平成30年度 まちづくり推進部 平鹿地域局 方針書

まちづくり推進部 平鹿地域局長 柴田 浩美

## 1. 平鹿地域局の使命（役割）

多様化する住民ニーズに的確かつ柔軟に対応できる地域の身近な行政サービスの拠点として価値を高めながら、住民満足度向上を図る。

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①協働のまちづくりの基盤となる集落自治組織活動の底上げを図り、地域全体でまちづくりの方向性を共有し連携・協力を努める。
- ②職員・非常勤職員のコンプライアンス意識の強化に努める。

## 3. 平成30年度の『スローガン』

行政サービスに遠慮はしません！

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民から親しまれ、信頼される地域局づくりの推進
- ②地域の特性を活かした魅力ある産業・観光の推進
- ③安全・安心な地域づくりの推進

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民から親しまれ、信頼される地域局づくりの推進
	取組内容	①目配り ②気配り ③心配り ④見配り ⑤手配り
(2)	項目	地域の特性を活かした魅力ある産業・観光の推進
	取組内容	①地域づくり支援事業による、地域に根付く文化を活かした観光の推進 ②人を呼び込み、賑わいを感じさせる各種イベントによる観光地づくり ③民間事業者との連携やSNSなどによる情報発信
(3)	項目	安全・安心な地域づくりの推進
	取組内容	①防災意識の向上による平鹿地域の無火災記録更新 ②地域住民の声や要望等に対する現地確認と適切な対応 ③新たな補助金活用によるコミュニティ組織の活性化と自主活動への支援

## 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) 市民から親しまれ、信頼される地域局づくりの推進

・定例開催の課長・係長会議において、情報共有を図り適切な窓口対応に努めた。

### (2) 地域の特性を活かした魅力ある産業・観光の推進

・あやめまつりをJR東日本横手駅との共催で実施し、ミニSLの運行を行なうなど、観光PRに努めた。

・ひらかコスプレイベント専用HPで情報発信を行った。

### (3) 安全・安心な地域づくりの推進

・無火災記録は、735日でストップした。

・大雨対応、台風21号・24号・25号による避難所を5回開設した。〔避難者なし〕

・補助金制度について、平鹿地域かわら版を発行し、周知に努めた。

## 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) 市民から親しまれ、信頼される地域局づくりの推進

・お客様の依頼内容・目的を正しく理解して、誤解・不信感をなくし対応する。

### (2) 地域の特性を活かした魅力ある産業・観光の推進

・槻の木光のファンタジーにおける民間保育園との連携を図る。

### (3) 安全・安心な地域づくりの推進

・平成31年無火災に向け、引き続き火災予防の普及・啓発を図る。

・補助金制度について、協働のまちづくり会議において周知を図る。

## 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) 市民から親しまれ、信頼される地域局づくりの推進

・新庁舎での執務が2年目となり、積極的に声掛けを行うなどスムーズな行政サービスができてきた。

### (2) 地域の特性を活かした魅力ある産業・観光の推進

・あやめまつりは、ミニSLの効果で来場者も増えたことにより、来年度もJR横手駅との共催に向け協議を進める。

・槻の木光のファンタジーでは、民間保育園を会場に開催した。また、点灯期間中は初の試みとしてAR(拡張現実)を実施し、観光PRすることができた。

### (3) 安全・安心な地域づくりの推進

・補助金制度について、町内会等活動補助金15件・町内会等備品整備補助金9件・集会施設整備費補助金7件・地域づくり活動補助金5件の実績であった。来年度においても、かわら版等で周知し、地域づくりの推進を図る。

・除雪体制では、安全・安心な除雪作業の徹底を図り、無事故を達成できた。

# 平成30年度 まちづくり推進部 雄物川地域局 方針書

まちづくり推進部 雄物川地域局長 佐藤 明雄

## 1. 雄物川地域局の使命（役割）

地域資源を活かし、自助・互助・共助の精神で、安全で安心な住みやすい地域づくりを推進する。

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ・次代を担う若手リーダーの育成と、すべての住民が活力を得られるコミュニティの醸成を継続する。
- ・地区交流センターと地区会議が連携し、新たな地域づくりの拠点となるよう協働で取り組む。

## 3. 平成30年度の『スローガン』

市民と手をたずさえ、住みやすい地域づくりを目指そう

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- (1) 市民参画による地域づくりと共助意識の醸成
- (2) 持続可能な市民サービスの向上を図るための公共施設の整備促進
- (3) 住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉と健康施策の推進

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民参画による地域づくりと共助意識の醸成
	取組内容	①独自性のある事業推進のための地域に密着した地区交流センターの管理運営支援 ②地域資源を活用した市民との協働による地域づくりの推進 ③地域若手リーダーの発掘と自主性の育成
(2)	項目	持続可能な市民サービスの向上を図るための公共施設の整備促進
	取組内容	①公共施設が集約された多目的エリアの拠点となる雄物川庁舎整備事業の推進 ②地区住民の活動拠点となる福地コミュニティセンター整備事業の推進 ③公共施設における財産経営推進計画(FM計画)の推進
(3)	項目	住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉と健康施策の推進
	取組内容	①若い世代の高血圧予防対策の継続的推進 ②健康寿命延伸のための生活習慣の改善や各種検診受診率の向上 ③高齢者の独居世帯や高齢者のみの世帯等、支援が必要な世帯の増加に伴う見守り体制の強化推進



## 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) 市民参画による地域づくりと共助意識の醸成

- ・5つの地区交流センターとの委託契約を締結し、福地、館合、大沢については地区会議を開催している。
- ・地域づくり活動補助金の申請件数は、地域づくり活動補助金が9件、町内会活動補助金が2件、集会施設整備費補助金が2件となっている。

### (2) 持続可能な市民サービスの向上を図るための公共施設の整備促進

- ・雄物川庁舎整備事業では、用地測量業務、建設工事設計業務、地質調査業務、地中熱採熱調査業務の契約を締結しており、順調に進捗している。また、庁舎整備事業に関連する道路管理センター車庫等の解体工事設計業務契約についても締結を終了している。
- ・福地コミュニティセンター整備事業については、建設工事実施設計契約等の締結を終了している。
- ・旧館合保育所解体工事は、7月に着工し完了している。

### (3) 住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉と健康施策の推進

- ・地域内企業に対する健康教育の実施については、新規1企業で健康教育を実施した。
- ・住民健診の9月までの検診結果から要受診者の選定を行った。
- ・8050世帯の見守り対象者については、対象世帯の抽出作業及び事前調査を実施し、緊急を要すると思われる世帯を優先的に訪問し各種支援に結びつけた。

## 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) 市民参画による地域づくりと共助意識の醸成

- ・市職員への地域活動への積極的な参加、地域の現状・課題、資源の洗い出しや地域と行政との連絡調整を図る。

- ・地域づくり活動補助金第3期申請に向けた公民館報等での補助金事業の周知を行う。

### (2) 持続可能な市民サービスの向上を図るための公共施設の整備促進

- ・雄物川庁舎整備事業では、今後造成工事設計の契約や次年度予算要求の算定を行う。

- ・福地コミュニティセンター整備事業については、次年度予算要求額の算定を行う。

- ・旧館合保育所の解体跡地利用については、今後の方向性を検討する。

### (3) 住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉と健康施策の推進

- ・地域内企業に対する健康教育の実施については、残り2企業に対し実施予定である。

- ・検診結果からの要受診者への訪問と健康教育の実施を行う。

- ・8050世帯の見守り対象世帯について、残りの全世帯を訪問する。

## 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) 市民参画による地域づくりと共助意識の醸成

・雄物川地域の5つの地区会議と5つの地区交流センターを主とした新たな地域づくり組織の展開を図り、加えてリーダー人材の育成に努めた。なお、地域づくり活動補助金については、周知不足の感があり有効活用を促す必要があります。

### (2) 持続可能な市民サービスの向上を図るための公共施設の整備促進

新しい雄物川庁舎は市民が利用しやすい行政機能に加え、住民交流の場と地域防災の拠点となる施設であり、福地コミュニティセンターは住民のコミュニティーのための施設である。両事業とも今年度は実施設計等を完成した。

次年度は、福地コミュニティセンター建設及び庁舎建設、第1庁舎の解体など敷地内の整備計画も進める必要があります。

### (3) 住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉と健康施策の推進

地域内企業に対する健康教育の実施や8050世帯の見守り対象世帯の支援事業は、雄物川地域独自の取り組みとして実施した。また、健診結果からの要受信者へ受診勧奨など健康寿命延伸につながる取り組みであり、次年度も継続して取り組んでいく必要があります。



# 平成30年度 まちづくり推進部 大森地域局 方針書

まちづくり推進部 大森地域局長 伊藤 勝

## 1. 大森地域局の使命（役割）

多様な地域資源を活用し、地域住民との協働により「人、心、ふれあう郷土（まち） おおもり」を目指して、「人にやさしく、特色ある地域づくり」を推進します。

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- (1) 地域づくり協議会はなくなったが、住民意見を集約する新たな地域団体の組織化の取り組みが必要。
- (2) 若者の参画により新たな視点からの取り組みが芽生えてきたので、今年度は更なる充実に取り組む必要がある。
- (3) 高齢者や子ども達の見守り体制の充実のためには、より身近なところからの見守り支援が必要となってきた。⇒『おおもり支えあい協議体』や『大森地域子育て支援ネットワーク委員会』活動等の充実

## 3. 平成30年度の『スローガン』

地域の思いや声を正面から受け止め、  
信頼される地域局になろう！

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ①笑顔があふれる活力ある地域づくり
- ②安心・安全な地域づくり

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	地域資源を活用した活力ある地域づくりの推進
	取組内容	①地域資源である『大森リゾート村』の魅力アップのため、地域の声を反映させながらテニスコートの拡充事業等へ、市民の皆様と共に取り組みを行う。 ②『大森リゾート村』の核施設であり、かつ、地域の貴重な財産である『さくら荘』の継続的な安定経営に向けて、市民の皆様と共に取り組む。 ③若者を中心とした自主的活動を積極的に支援し、活力ある地域づくりを目指す。
(2)	項目	市民協働による地域見守りネットワークの構築
	取組内容	①『おおもり支えあい協議体』や『大森地域子育て支援ネットワーク委員会』、『地区交流センター』等との連携を強化し、安全で安心して暮らすことのできる地域づくりを目指す。
(3)	項目	明るく元気なあいさつの励行
	取組内容	①笑顔の対応が市民サービスの基本との認識をしっかりと共有し、市民の皆様にも親しまれ、頼られる地域局を目指す。 ⇒まずは職員間も含め、『明るく元気なあいさつ』が基本

## 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)-①『大森リゾート村』の魅力アップのため、地域の声を反映させながらテニスコートの拡充事業等』に関しては、数年後に廃止となる大森プールを前倒して廃止しその跡地及び駐車場にテニスコートを整備する構想であるが、市内他のプールが営業できない状態のため、市内プールのあり方を再検討することとなり、現時点では大森プールの廃止前倒しについては進んでいない。地域住民は、このままテニスコートの増設がなされないのではないかと心配している状況なので、いづらかでも前に進めたい。

(1)-②『さくら荘』はリゾート村を構成する重要な施設である。数年後の民間譲渡の方針もある中、お客様に喜ばれる施設をめざし努力を続けており、営業成績も前年度を若干上回る状況である。

(1)-③若者を中心とした自主的活動については、まだ具体的な取り組みはない。

(2)-①市民協働による地域見守りネットワークの構築に関しては、「ふれあい支えあい協議体」は3回の話し合いが行われている。また子育て支援ネットワーク委員会は2回の話し合いが行われ、順調に推移している。昨年の大雨災害の教訓から、行政主導ではなく住民主体で共助組織を作る動きもみられる。

(3)明るく元気な挨拶に励行については、しっかり行われている。

## 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)-①大森リゾート村のテニスコート増設に関しては、関係課と協議をし、方向性だけでも出せるようにしたい。

(1)-②さくら荘は、地域住民もその存続に関しては大いに関心がある。今後も、お客様に喜ばれる施設を目指し努力を続ける。

(1)-③若者を中心とした自主的活動については、一昨年開催した若手農業者の集まりを再度開催し、定期的に情報交換等を行えるようにしたい。

市民協働による地域見守りネットワークの構築に関しては、今後とも「ふれあい支えあい協議体」の話し合いを進め、地域住民が自分のこととして活動に参加できるような雰囲気を作っていきたい。ただし、これは行政があまり先走れば簡単に壊れてしまうこともあるので、少しずつ慎重に進めたい。

また、「子育て支援ネットワーク委員会」も定期的に開催し情報交換等実施していきたい。

これ以外では「徘徊見守り訓練」を10月末に実施する予定である。

## 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)-①大森リゾート村のテニスコート増設については、関係各部各課の協力を得ることができ、大森プールを廃止しテニスコートを増設する道が開けた。H31年度は、この事業を着実に進めていってほしい。

(1)-②さくら荘の営業成績は、(2月末現在で)ほぼ昨年並みであり安定しているとも言えるが、やはりもう少し売り上げを伸ばし一般会計からの繰り入れをなくすようにしたい。そうすればさくら荘が市営で残る道も見えてくるかと思われる。地域住民にとっては思い入れのある大切な施設であり、またリゾート村を構成する中心施設でもあるので、市営での存続に向けさらなる努力を続けてもらいたい。

(1)-③若者を中心とした自主的活動については、前局長からの引継ぎ事項でもあり、一昨年に開催したこともあるので再度の開催を目指したものの、実施に至らなかった。一口に若手農業者といっても、取り組む内容は様々であり話が合わないということもあるかもしれない。今後は、若手農業者がどのようなものを求めているのか、そして行政側ではどのような支援ができるのか、十分な検討が必要と思われる。

市民協働による地域見守りネットワークの構築に関しては、2～3か月に1回のペースで情報交換を行っており、軌道に乗っている。このペースで続けてもらいたい。ただし、行政があまり前面に出て先走ってしまうと簡単に壊れることもあり得るので、慎重に後押しをするようにしてもらいたい。

「子育て支援ネットワーク委員会」は“幼保小中連携”がうまく機能しているので、この状態のまま続けてほしい。

# 平成30年度 まちづくり推進部 十文字地域局 方針書

まちづくり推進部 十文字地域局長 和泉 久夫

## 1. 十文字地域局の使命（役割）

地域の身近な行政拠点として市民満足度向上に努め、市民に親しまれ信頼される地域局を目指す

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- (1) 十文字・多目的総合施設建設と周辺エリアの全体構想の検討・推進
- (2) 十文字地区と三重地区における地区交流センター化に向けた進捗

## 3. 平成30年度の『スローガン』

**市民本位、市民目線で取り組む住みよいまちづくり**

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- (1) 市民に寄り添い頼られる地域局
- (2) 十文字・多目的総合施設建設事業の推進
- (3) 市民協働による活力ある地域づくり

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民に寄り添い頼られる地域局を目指す
	取組内容	①「元気な挨拶」と「気持ちのよい声かけ」を励行する。 ②市民目線で考え行動し、思いやりのある丁寧な対応で信頼される職員を目指す。 ③課内・局内での報連相を徹底し、情報共有を図る。
(2)	項目	十文字・多目的総合施設建設事業を推進する
	取組内容	①十文字・多目的総合施設建設に向けて、関係部署と連携を図りながら事業を推進する。
(3)	項目	地域コミュニティを育み、市民協働促進による活力ある地域づくりを進める
	取組内容	①新たな地域づくりの体制整備を進めるとともに、地域住民の積極的参加と協働意識の浸透を図る。 ②十文字西地区交流センターの円滑な運営を支援する。 ③十文字地区及び三重地区の交流センター化に向けた取り組みを推進する。

## 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)市民に寄り添い頼られる地域局

・毎週地域局連絡会議を開催し、当面の事業予定の確認と意見交換により情報共有を図っている。また、情報共有と積極的な声掛けにより、お客様への適切な対応ができており、接遇面では広く職員の間で丁寧な対応が浸透してきている。

・各種研修会へ積極的に参加するとともに、課内勉強会を開催するなどして職員のスキルアップの向上を図り、課・係内職員が連携・協力し業務に当たっている。

### (2)十文字多目的総合施設建設事業の推進

・これまで、地質/地熱調査・造成設計・建築設計等、関係部署と協議を重ねながらスケジュール通りに進捗している。現在、建物基本設計がほぼ完了し、生涯学習施設利用団体からのアンケート調査や意見の取り纏め行っており、基本設計の最終調整中である。

### (3)市民協働による活力ある地域づくり

・十文字西地区交流センターについては、本格稼働2年目を迎えて実施事業も拡大させ、他の模範とされるほど順調に運営されている。

・十文字/三重地区交流センター化に向けては、地域運営組織設立に向けて公民館関係者との打ち合わせを実施しており、まずはSTEP1(必要性周知)を目指し模索中である。

## 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)市民に寄り添い頼られる地域局

・引き続き、明るく元気な挨拶と声掛けを励行していく。また、お客様への迅速かつ丁寧な対応ができるよう、常に市の情報に広く関心を持つよう促すとともに、自己研鑽や職場研修等により職員個々の資質の向上を図っていく。

### (2)十文字多目的総合施設建設事業の推進

・建物の基本設計を基に生涯学習施設利用団体との意見交換の実施と並行して、庁内政策会議や議会への説明を通して情報共有、事業理解を深めていく。

### (3)市民協働による活力ある地域づくり

・今後、十文字/三重地区交流センター化に向けて、公民館長等主力となってくれる方々に地区交流センターでの活動や取組みの視察機会を設け、地区交流センター化への理解を深めていただくとともに、十文字/三重地区それぞれに適した地区交流センター化への効果的な手法を検討していく。

## 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)市民に寄り添い頼られる地域局

・地域局内での情報共有の強化を図るとともに、来庁者への積極的な声掛けや窓口業務のマニュアル化を推進することで、適切で迅速な対応が出来たと思う。広く職員には来庁者への親切・丁寧な対応が浸透しており、今後も更なる市民サービスの向上に向けて、創意工夫を重ねてまいりたい。

### (2)十文字多目的総合施設建設事業の推進

・調査業務及び設計業務共に、庁内、関係部署及び受注業者との協議を重ねながらスケジュール通りに進捗できた。事業周知に当たっては、全戸配布の地域局だより、地区会議での説明をはじめ、あらゆる機会を捉えて、地域住民及び施設利用団体への施設建設に係る説明を行い周知を図るとともに、要望等できる範囲内で設計に反映させてきた。来年度には建設本体工事に着手するが、進捗管理をしっかりと行いながら、円滑な事業推進を心掛けていきたい。

### (3)市民協働による活力ある地域づくり

・十文字西交流センターについては、運営協議会を母体としつつ、地域協力員の配置や連携する関係機関の指定等、地域での自主運営の仕組みがしっかりと組織立てられている上に、各種事業を推進するための4班体制を構築しながら、年間を通じて16事業を実施するなど市の模範とされる交流センターの一つに数えられるまでに成長・発展してきている。交流センター化が遅れている十文字、三重地区については、公民館関係者にワークショップ等への参加を促し交流センターについての理解を深めていただきながら、着実な進捗に繋がっていききたい。

# 平成30年度 まちづくり推進部 山内地域局 方針書

まちづくり推進部 山内地域局長 \_\_\_\_\_ 中村 広幸

## 1. 山内地域局の使命（役割）

市民にとって最も身近な行政窓口として、市民が行きやすく、気軽になんでも相談できる地域局であること

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①窓口でお客様の不満や除雪の苦情メール・手紙があったことから、職員の接遇マナーと資質の向上を図る
- ②「いぶりがっこ」等の販売・生産増加が図られなかったことから、山内ブランドの普及拡大を図る
- ③新たな地域づくり組織について、検討会議を立ち上げて今後の方向性を見出す

## 3. 平成30年度の『スローガン』

「行きやすい、相談しやすい」山内地域局

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民が地域局に気軽に来やすい、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、元気な地域づくりを推進する。
- ③新たな地域づくり組織を検討して、住みよいまちづくりを目指す。

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	職員の接遇マナーと資質向上
	取組内容	①全職員が総合窓口担当の心構えで市民対応する (お客様が来たら、下を向いて知らないふりをしない) ②接遇マナーを課内会議やコンプライアンス会議等で繰り返し確認し合う ③研修やOJT等を通じて、職員資質の向上に努める
(2)	項目	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により機会あるごとPRして、知名度アップを図る ②山菜などの自然を活かした地域の活性化を図る ③鶴ヶ池荘民間譲渡に起因する各種課題の解決と、顧客満足度の維持に努める
(3)	項目	住みよいまちづくり
	取組内容	①新たな地域づくり組織について、エリア、役員構成等を含めた協議、検討を行う ②「公民館だより」や防災無線等を活用し、情報提供とリアルタイム情報の発信に努める 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）の取組みの状況 【現状】

### (1) 職員の接遇マナーと資質向上:

週一回の課長係長会議で窓口対応や声掛けについて確認して、各課でも毎週の課内会議で確認している。また、クレームや怒ったお客様がいた場合は、担当者、係長、課長にその検証をさせ、繰り返さないように対処の仕方を課全体で確認、共有している。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大:

山内3大ブランドについては、それぞれに品評会や目揃い会などを開催して、生産技術の向上を図っている。

「いものこまつり」が約40,000人と大盛況に終わることができ、また、「いものこ品評会」もテレビ2局、ラジオ1局、新聞1社が取材にきて放映・新聞掲載等されている。その他、テレビ・ラジオによる「いものこ汁」の情報発信などPRしてきた。

夏の干ばつにより、「山内いものこ」の粒が小さく、1株あたり収量が少なく、生産・販売量が心配であり、その実績については下半期の集約となる。

### (3) 住みよいまちづくり:

13区長会議を2回開催して、地域課題の問題解決や自主防災訓練などの活動を推進している。台風21、24、25号による自主避難所を9/5(2人)、9/30(6人)、10/6(2人)に開設し、山内地域在住の市民の安心安全に努めている。

「地区交流センター化」の取り組みとしては、13区長に説明して、構成メンバーも決定されたが、まだ準備委員会が立ち上がっていない状況である。

## 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) 職員の資質の向上:

引き続き来庁者への積極的な声掛けを行い総合窓口的な対応を行うとともに、研修未受講者に対しては積極的に受講を促し、資質の向上を図っていきます。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大:

下期は「いぶりがっこ」が主であることから、燻小屋、いぶりんピックや「金樽」などを有効に利用して、販売拡大に努め所得の向上を図ります。

### (3) 住みよいまちづくり:

「地区交流センター化」にむけて準備委員会を立ち上げることにしており、これからどうやって進むべきかなどを検討していきます。(目標は5年後に設立)

また、「さんない地域局だより」の発行や防災無線による情報提供を引き続き、リアルタイムに継続的に発信し続けます。

旧山内中学校の跡地利用について、議会報告会・意見交換会でも話題になり、特にグラウンド利用の要望が多々あることから、山内地域の声を集約したい。

## 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) 職員の資質向上:

市長への手紙やメールの苦情はなく、来庁者からのクレームについても、その場で解決し納得頂いているものがほとんどであり、クレーム対応は上手にできていたと思う。

来庁したお客様に知らないふりをしないで、積極的な声掛けを行うことを課長係長会議や窓口担当に直接繰り返し繰り返し認識していきたい。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大:

「山内いものこ」は「いものこまつり」のイベント等を通じて発信できたし、「いぶりがっこ」もいぶりんピックやテレビ報道等を通じて、県内外へ情報発信し、山内人参も道の駅でのイベント等により情報発信はできたと思う。

課題は、農家の高齢化により年々作付面積が減少していて、生産量が伸びないことであるので、生産労力の簡素化などを講じていきたい。

### (3) 安全安心な住みよい地域づくりの推進:

13区の区長会議を年3回開催し、新たな地域づくりや自主防災組織活動の検証等を行っている。特に、「地区センター化」準備委員会が1月末に発足、各委員と情報共有でき組織化にステップアップしている。

# 平成30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 戸田 勝己

## 1. 大雄地域局の使命（役割）

市の将来像である「みんなの力で 未来を拓く 人と地域が燦くまち よこて」の具現化を担当業務を通じて市民にお知らせするとともに、常に市民に寄り添い安心し満足のいくサービスを提供します。

## 2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①市民から信頼されるサービスの提供に向けて、職員の接遇やスキルを向上させる必要があります。
- ②新しい地域づくり制度の実施にあたり、市民の自主性を引き出し、行政と市民が共通理解のもとに地域づくりを進める必要があります。
- ③災害時における高齢者や独居世帯等、見守りが必要な世帯に対するネットワークを強固にする必要があります。

## 3. 平成30年度の『スローガン』

市民と協働して元気で幸せな『大雄』をデザインします。

## 4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民から信頼され、満足されるサービスを提供します。
- ②新しい地域づくり制度の市民周知、地区交流センター化に向けた環境整備を進めます。
- ③地域の見守りネットワークを活用し、地域の見守り活動を強化します。

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	市民から信頼され、満足されるサービスを提供します。
	取組内容	(1)お客様に積極的に「あいさつ」、「声掛け」を行い、市民の立場に立った対応を行います。 (2)職員個々がスキルアップのための目標を設定し、実現に向け積極的に取り組みます。 (3)各々の業務のチェック体制を見直し、ミスのない業務執行に努めます。
(2)	項目	新しい地域づくり制度の市民周知、地区交流センター化に向けた環境整備を進めます。
	取組内容	(1)新しい地域づくり制度の活用を広く市民に周知し、市民が主体的に取り組めるようサポートしていきます。 (2)地区交流センター化に向け市民の理解を深め、組織の検討を行うとともに、地区会議のあり方についても検討を進めます。
(3)	項目	地域の見守りネットワークを活用し、地域の見守り活動を強化します。
	取組内容	(1)福祉関係者や消防団等と連携し、高齢者世帯、独居世帯の見守りを強化し、安全で安心して暮らせる地域を目指します。 (2)見守りの必要性が低い、「気になる世帯」(高齢の親と子のみの世帯等)に対して、地域、行政と一体となり状況把握に努めます。



## 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)市民から信頼され、満足されるサービスの提供

職員が来庁されたお客様に積極的にあいさつ、声掛けを行うとともに丁寧な説明に努め大きなトラブルはありません。また、ダブルチェックを励行し、業務ミスの発生を防止しています。

8割を超える職員が研修等に参加しスキルアップに努めています。また、課内業務の勉強会を開催し担当者不在時の対応に役立てています。

### (2)地域づくり制度の周知、地区交流センター化に向けた環境整備

各種団体の会合や集落座談会（地域内32会場で開催）をとおして制度の周知、交流センター化の必要性を説明しましたが、市民の理解は今一步の感があります。

### (3)地域の見守り活動

頻繁に接近した台風に対し、防災行政無線を活用して自主避難所の開設を周知し、市民の安全安心の確保に努めました。また、一人暮らし高齢者等は、社会福祉協議会や民生児童委員のネットワークを活用し、速やかに安否確認ができました。

## 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)市民から信頼され、満足されるサービスの提供

引き続き来庁されたお客様に積極的な声掛けを行うとともに、お客様のニーズを的確に把握し、適切なサービス提供に努めます。また、ダブルチェックによる事務ミスを発生させない取組を継続します。

### (2)地域づくり制度の周知、地区交流センター化に向けた環境整備

地域づくり補助金の活用を促進し、活力ある地域づくりを応援します。また、地区交流センター化に向けては、市民のヤル気の醸成を促しながら、スケジュールに従い次のステップを意識した取り組みを進めます。

### (3)地域の見守り活動

降雪期を迎え「気になる世帯」を含め、支援が必要な市民や支援のためのネットワークを再確認し、適切な支援につなげます。また、防災行政無線を活用し、タイムリーな情報提供を行い市民の安全安心の確保に努めます。

## 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)市民から信頼され、満足されるサービスの提供

今年度は、大きなトラブルもなく市民サービスの提供ができました。これは、職員個々がお客様のニーズを的確に把握するとともに、自己研鑽を積極的に行った成果と言えます。また、病休等で長期間席を離れる職員が複数いましたが、職場のチームワーク良さが発揮され的確なサービスが提供できました。

### (2)地域づくり制度の周知、地区交流センター化に向けた環境整備

各種団体の会合や集落座談会（地域内32会場で開催）で地区交流センターの概要を説明し、市民の理解を深めました。また、1月には、地区交流センター準備委員会を設立し、地域課題の掘り起こし・解決に向けた第1歩を踏み出すことができました。今後も市民と情報を共有しながら、センター設立に向け準備を進めます。

### (3)地域の見守り活動

「気になる世帯」については、民生委員や社会福祉協議会と情報を共有し、その世帯に合った支援に結び付けることができました。また、必要な防災情報は防災行政無線等を活用し、タイムリーに提供し市民の安全安心の確保ができました。