

平成31年度(令和元年度)

## まちづくり推進部 大雄地域局の方針書

局名	まちづくり推進部 大雄地域局
局長名	戸田勝己

### 1. 局の使命(ありたい姿)

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、担当業務を通じて推進するとともに、常に市民に寄り添い安心し満足されるサービスを提供します。

### 2. 局の抱える課題(現状)

- (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) 地区交流センターの実施に向け、市民の自主性を引き出し、市民と行政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) 所管する公共施設を市民から快適に利用していただくため、施設の点検・修繕を的確に行う必要があります。

### 3. 今年度の『スローガン』

市民と協働して元気で幸せな地域をデザインします。

### 4. 今年度の方針

- (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) 市民とともに議論を重ねながら、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。
- (3) 所管公共施設の点検・修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を提供します。

### 5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	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職員一人ひとり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業務のダブルチェックを励行し、ミスのない業務執行に努めます。
(2)	実現したい成果	市民とともに議論を重ねながら、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。
	取組内容	①地区交流センター準備委員会を核とし、地域課題の掘り起こしや課題解決に向けた方策を市民を巻き込んだ広範な議論ができるよう、環境整備を行います。 ②地域づくりに関する諸制度を広く周知し、市民が主体的に取り組めるようサポートします。
(3)	実現したい成果	所管公共施設の点検・修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を提供します。
	取組内容	①定期的な施設点検や、施設利用者との意見交換会を実施し、修繕が必要な箇所を把握し、的確に修繕を実施します。 ②大規模な修繕が必要な施設については、早期に改修工事に着手できるよう関係部局と協議を進めます。

## 6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

- (1)市民から信頼され、満足されるサービスを提供します。
  - ・職員それぞれが、お客様に対し「あいさつ」「声掛け」を励行するとともに、丁寧な案内・説明を行いトラブルやミスはありません。また、10月末日まで来庁されたお客様にご協力いただき、窓口アンケートを実施しています。
- (2)市民と議論を重ねながら、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。
  - ・集落や団体等の現状や課題を調査し、地域のアウトラインを把握することができました。また、集落座談会を開催し、センター化の必要性、スケジュールを周知しました。
- (3)所管公共施設の点検修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を整備します。
  - ・施設管理人との連携により、破損を最小限にとどめるよう早期の修繕を実施した結果、利用者からのクレーム、事故は発生していません。しかし、大規模な修繕が必要な施設の具体的な計画はできていません。

## 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)市民から信頼され、満足されるサービスを提供します。
  - ・引き続き、来庁されたお客様に対し丁寧な案内・説明を心がけるとともに、窓口アンケートの結果を地域局全体で共有し、更なるサービス向上につなげます。
- (2)市民と議論を重ねながら、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。
  - ・地区交流センター準備委員会の議論の一助とするため、先進地視察を実施するとともに、現状調査で浮き彫りとなった課題を共有し、ワークショップを開催しながら交流センターの役割や活用方法を検討し、センターの運営方法を構築します。
- (3)所管公共施設の点検修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を整備します。
  - ・引き続き、的確な修繕を行いながら利用者の安全安心を確保していきます。また、大規模な修繕が必要な施設については、関係課所との協議を進めていきます。

## 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を提供します。

今年度は、窓口業務において大きなトラブルもなく、的確な市民サービスが提供できました。これは、職員一人ひとりが市民の声に耳を傾けるとともに、自分の職責を理解し積極的にスキルアップを行ったことによります。
- (2)市民と議論を重ねながら、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。

地区交流センター化に向け、現地調査やワークショップを開催し、地域の目指したい方向性が見え、一歩前進しました。今後は、この方向性を具体化していくため、市民とより踏み込んだ議論を重ね、自主運営組織の立ち上げや活動の具体案づくりを進める必要があります。
- (3)所管公共施設の点検修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を整備します。

的確な修繕を実施した結果、施設管理上の瑕疵による事故はなく、安全に使用していただいています。しかし、老朽化の著しい施設が多いことから、大規模改修や施設の統廃合、未使用施設の今後の在り方等、課題は山積しています。今後は、関係部局との協議を進め、適正な配置と更なる利用環境に改善に努めます。