

令和2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	山初 仁志

1. 局の使命(ありたい姿)

市民にとって最も身近な行政窓口として、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. 局の抱える課題(現状)

- ①お客様の更なる満足度を高めるために、職員の接遇マナー及び能力スキルアップを図る
- ②山内ブランド「いぶりがっこ」、「山内いものこ」等のイベント・PRにより需要はあるが、生産農家が減少し収量が減少しているので、山内ブランド商品の生産維持と販売額の向上を図る
- ③既存の13区による地域コミュニティが大変よく機能しているが、課題も見えてきていることから課題解決を含めて山内地域の地区交流センター化を住民合意で設置に向けて検討する

3. 今年度の『スローガン』

築いた(気づいた)宝、ともに活かす山内地域局

4. 今年度の方針

- 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山内地域が元気な、住みよい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資質の向上
	取組内容	①全職員が総合窓口担当の心構えで市民対応する (お客様が来たら、こちらから声かけをして案内すること) ②接遇マナーや窓口・現場での振り返りを課内会議(週1回)等で繰り返し確認し合う ③研修やOJT等を通じて、職員スキルアップに努める
(2)	実現したい成果	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山内地域農業指導センター等と協力して、生産農家の意欲を向上させる施策を展開する ③山菜などの自然を活かした地域の活性化を図る
(3)	実現したい成果	住みよいまちづくり
	取組内容	①山内地域にあった地区交流センター化の設置に向けた検討を行う 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(熊出没)の発信に努める ③自治会、共助組織の市補助金の周知及び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)の取組状況

(1) 職員の接遇マナーと資質の向上

・マスクにより表情がわかりにくい中でも明るい声掛けでスムーズな対応ができた。特にマイナンバーカードの申請・交付事務においては丁寧な対応が喜ばれている。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、地域PRの最大イベントである「いものこまつり」が中止となったことで情報発信や販売拡大支援の機会も減少している。

(3) 住みよいまちづくり

・地区交流センター化準備委員会を2回開催した。また、熊の出没情報の発信と看板などでの注意喚起を行った。

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) 職員の接遇マナーと資質の向上については、eラーニングや内部研修などの受講を奨励するとともにOJT等によりスキルアップに努める。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大では、地域を代表する農産物「山内いものこ」「山内にんじん」「いぶりがっこ」などへの支援を積極的に行うことはもちろんだが、地域の宝である山林においてナラ枯れの急拡大がみられ、山林に対する意識の向上もみられることから農地・山林のフル活用につなげていきたい。

(3) 住みよいまちづくりについては、これから向かう冬季の雪対策について去年は降雪が少なく雪による事故や苦情も少なかったが、今年度はコロナ禍であることを踏まえ地域局一丸となって円滑な業務運営に取り組んでいく。

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資質の向上については、研修会への参加は感染症の影響からできなかったが、eラーニングやOJT等によりスキルアップを積極的に取り入れることができた。引き続きお客様の来やすい地域局づくりのため職員個々の資質向上に努める。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大では、地域PRの最大イベントである「いものこまつり」は開催できなかったが、規模縮小しながらも山内ブランドをPRすることができた。感染症や大雪による雪害が生産者の意欲を減退させていると感じるが、あらゆる支援策を講じて農地山林のフル活用による生産維持・拡大につなげていきたい。

(3) 住みよいまちづくりについては、地区交流センター化に向けたワークショップや準備委員会の開催は計画通りに行うことができた。令和4年度からの取組みスタートに向けて話し合いを重ねていく。また、今冬の大雪は地域づくりの必要性をより強く感じさせるものとなった。住みよいまちづくりには、高齢化により弱体化している地域コミュニティ強化が最も重要であり、積極的に情報収集を行うことでの的確な支援につなげていきたい。