

# 令和2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	竹内 勉

### 1. 局の使命(ありたい姿)

地域のみなさんの身近な存在であり続けるため、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) 地区交流センター化に向け、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、施設の管理(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』

市民との協働による元気で明るく幸せな地域づくり！

### 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) 市民との協働により、地区交流センター化に向けた環境整備を行います。
- (3) 所管公共施設の適切な維持管理を実施します。

### 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の提供
	取組内容	①お客様に対し、積極的に「あいさつ」「声掛け」を行い、相手の立場に立った対応を行います。 ②職員一人ひとりが研修受講等自己研鑽に努め、スキルアップを図ります。 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	市民との協働による、地区交流センター化に向けた環境整備
	取組内容	①地区交流センター準備委員会を核とし、地域課題を掘り起こすための環境整備を行います。 ②市民を巻き込んだ広範な議論ができるよう、機会を創出します。 ③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	所管公共施設の適切な維持管理の実施
	取組内容	①FM計画に基づき、所管する公共施設の点検、修繕を的確に実施し、安全安心な利用環境を提供します。 ②施設利用者との意見交換会を実施し、住民ニーズの把握に努め、住民からの理解を得ながら施設の再配置を進めます。 ③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の提供
  - ・お客様に対し、職員全員が積極的に「あいさつ」「声掛け」を行い、相手の立場に立った対応を行っており、感謝の声もいただいております。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) 市民との協働による、地区交流センター化に向けた環境整備
  - ・来年度開設に向け、地区交流センター準備委員会を複数回開催し、センター長、拠点施設(事務局)を決定しました。
- (3) 所管公共施設の適切な維持管理の実施
  - ・破損を最小限にとどめるため、財政課へ所管施設修繕等を積極的に要望し、早期修繕に取り組みました。

## 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) 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対し、あいさつ、声掛け、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) 市民との協働による、地区交流センター化に向けた環境整備
  - ・来年度開設に向け、地区交流センター準備委員会を今後も開催し、自主運営組織の立ち上げや活動の具体案づくりを進めていきます。
- (3) 所管公共施設の適切な維持管理の実施
  - ・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、維持、長寿命化など施設全体の将来計画を再度見直し、再配置方針(FM計画)について、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の提供
  - ・新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、地域局職員全員、来庁されたお客様に対し、あいさつ、声掛け、丁寧な案内・説明を心がけました。市民サービス課が実施した窓口アンケートでは211件の回答があり、「職員の説明がわかりやすかったか」との問いに、92%の方からわかりやすかったとの回答を得ております。今後ともアンケート結果と意見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) 市民との協働による、地区交流センター化に向けた環境整備
  - ・大雄交流研修館を拠点として、令和3年度からの開設に向け準備委員会を開催しながら準備を進めてきました。大雄地域においては、施設として公民館がないことから、公民館からの引継ぎではなく、初めての組織立ち上げであり手探りの状態で進めてきました。令和3年2月18日に自主運営組織である運営協議会の設立総会を開催し、地域づくり活動や地域自主活動、地域課題の解決に向けた活動など幅広い活動を展開していくことを確認したところです。開設後は運営協議会での事業展開が軌道に乗るまで、地域局として最大限協力しながら進めてまいります。
- (3) 所管公共施設の適切な維持管理の実施
  - ・管理する公共施設について、日常的なパトロール等管理に努め、予算の範囲内で修繕等対応してきました。また、予算が不足する修繕等については、本庁や財政課とも協議し、予算措置の上対応してきました。
  - ・維持、長寿命化など施設全体の将来計画の再度見直しを実施し、再配置方針(FM計画)について関係課所との協議を進めてきました。今後とも個別施設計画施設を含め、見直しが必要な施設については、さらに関係課所と協議を進めてまいります。