

令和3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	木村 互

1. 局の使命(ありたい姿)

最も身近な行政窓口として、市民が訪れやすく、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多様化するお客様のニーズに応え、更に満足度を高めるため、職員の接遇マナー及び資質の向上、スキルアップを図る必要がある
- ②山内ブランドである「いぶりがっこ」や「山内いものこ」等は、イベント等によるPRやマスコミ報道により需要は増えているが、生産農家が減少し収量が減少している状況にあることから、山内ブランド製品の生産維持と販売額の向上を図る必要がある
- ③既存の13区による地域コミュニティはよく機能しているが、山内地域全体の様々な課題解決にも取り組むため、地区交流センター化を地域住民とともに進める必要がある

3. 今年度の『スローガン』

築いた(気づいた)宝を活かし、地域を元気に！

4. 今年度の方針

- ①市民の皆様が地域局を気軽に訪れやすい、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た元気な地域づくりを推進する
- ③山内地域に住み(続け)たいと思っただけ、魅力ある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をする (お客様が来たら、積極的に声掛けをして案内する等) 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、職員スキルアップを図る
(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、イベント等を含め機会あるごとPRし知名度アップを図る ②農業団体等と協力して、生産農家の意欲を向上させる施策を展開する ③山内地域の自然の恵みを活かした地域活性化の支援を図る
(3)	実現したい成果	住みよいまちづくり
	取組内容	①山内地域にマッチした、令和4年度からの地区交流センター化に向けた準備を進める 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を発信する 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)の取組状況

(1) 職員の接遇マナーと資質の向上

・庁舎勤務職員を対象に9月に接遇マナーチェックを実施し、意見交換、上半期の振り返りを行った。
・主担当不在時でもお客様が来庁目的を達成していただくため課ごとに、日直業務の不安軽減を図るための戸籍関係書類等受領時の留意事項等について2課合同でOJTを実施した。また、スキルアップを図るため、延べ12人の職員が研修(うち1人はeラーニング)を受講している。(※人事課及び地域づくり支援課が窓口の研修)

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

・5月に2か所の直売所で開催された「山菜まつり」に関し、よこてれば、行政防災無線を活用しPRを行った。地域最大のPR機会である「いものこまつり」が新型コロナウイルス感染拡大防止のため昨年に引き続き中止となり、小規模代替イベント開催を模索したが県内外の感染者の増加が著しく、これも見送るなど、PRができていく状況が続いている。
・あいのの温泉休業に合わせ、4月から直売所(山菜恵ちゃん)を休止することとしていたが、直売会から強い要望があり、市としても直売所の運営実績を積んでもらう好機と考え、6月末までの期間限定で直売会自らが直売所を運営する形での試行を行った。山菜など地場製品の販売・PR、直売会による直売所の運営実績などに繋がった。
・食品衛生法改正に伴い、令和6年5月末までにいぶりがっこ生産者も営業許可が必要になることから、庁内関係課と連携し、市ホームページや市報で周知を図ったほか、生産者等に対する制度周知のチラシ作成・配布、アンケートを実施した。また、担当職員を対象に研修会を開催している。

(3) 住みよいまちづくり

・令和4年度当初の地区交流センター化に向け、準備委員会、分野ごとの3つの部会を開催している。
・自治会等の自主財源確保に繋がるものの一例として、13区に対し県の委託事業(道路の除草作業)について情報提供を行った。また、自主財源確保に繋がるものではないが、市の公共施設市民サポーター制度についても紹介し、結果、1団体の新規サポーター登録に結びついた。

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

・9月に実施した接遇マナーチェックの結果を踏まえ、お客様がより気持ち良く来庁していただくよう継続しマナーチェックを実施し、接遇マナーのより向上に取り組んでいく。
・主担当が不在であってもお客様の来庁的が達成されるよう、引き続き必要なOJTを実施していく。また、職員のスキルアップ、事務能力向上のため、より積極的に職員研修の受講を促していく。

(2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

・今年度も11月に「山内にんじんフェア」、2月に「いぶりんピック」を開催する予定であり、地場製品の販売拡大を図るとともに、コロナ禍の中、タイムリーかつ効果的なPR方法も模索しながら山内ブランドの知名度を高める取り組みを進める。
・現在、山内地域で稼働中の直売所は1箇所のみとなっているが、指定管理者等と連携を図り、地場製品の効果的な販売促進、PRに繋げていくとともに、休止中のあいのの温泉直売所について、直売会や生産者等の意向確認しながら施設の有効な活用方法を検討していく。
・食品衛生法改正関連については、引き続き関係各課と連携しホームページや市報で生産者等に随時情報提供していくとともに、生産者が求める支援を把握し、県へ要望すべき事項や市が行うべき事項等を整理しながら、効果的な支援メニューを検討していく。

(3) 住みよいまちづくり

・地区交流センター移行に向け、事業計画案やスケジュール案の確認、また、運営協議会を組織するための打合せや組織体制・規約等について協議を行い、令和4年4月に向けた準備を進めていく。
・自治会等の自主財源確保に繋がるものの一例として、13区に対し市の高齢者雪下ろし・雪寄せ事業等の紹介をしていく。

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) 職員の接遇マナーと資質の向上

来庁者への挨拶、積極的な声掛けは概ねできていたものと思われる。また、久しぶりに職員接遇マナーチェックを実施、振り返りを行い「気づき」を促した。今後も定期的にも実施し一層の接遇マナーの向上に繋げていきたい。

職員研修については、新型コロナウイルスの影響によりeラーニングが主となったが、一定数の職員が積極的に受講しスキル向上を図った。OJTについては、課単位での実施はもとより、共通課題として日直業務について地域局全体で実施できたことは有益であった。お客様の満足度向上を目指し、引き続き研修受講、OJTを推進していく。

(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の影響により、最大のPRイベント「いものこまつり」のほか、「いぶりんピック」も中止を余儀なくされ、メディアを活用した効果的な情報発信はできなかった。このことを踏まえ、今後はイベントに頼らない有効なPR方法についても模索していきたい。食品衛生法改正への対応については、地域のブランドを絶やさないう、他課と連携しながら、いぶりがっこ生産者の支援を進めていく必要がある。地場製品販売拠点の一つである「あいのの温泉直売所」では、直売会による自主運営の試行支援を行った。直売所の再開については今後の温泉の状況を見極め、方向性を判断していく。

(3) 住みよいまちづくり

令和4年度当初の地区交流センターへの移行準備を前倒しで行った。4月開所後は、状況を見守りながら必要な支援を行うとともに、地区交流センターに対する地区住民の理解をより進めるため、更なる周知を図っていく必要がある。

地域住民への情報提供については、一般的なものは「地域局だより」等で、クマ出没や大雪への警戒等、生命や財産に直結する緊急の事案は防災無線でタイムリーに発信できた。現防災無線が使用不可となる令和6年12月以降の緊急時情報伝達が課題である。

年々、共助への意識が高まる中、現在ある13区のうち共助組織立ち上げを検討しているところがあることから、既存の共助組織の助言も仰ぎながら、必要な支援を行っていく。

今年度、自主財源確保に繋がり得るものとして、13区長に対し県や市の事業を紹介した。引き続き自治会運営に有益と思われる情報を積極的に提供していきたい。