

令和5年度

まちづくり推進部 十文字地域局の方針書

局名	まちづくり推進部 十文字地域局
局長名	畠山 容子

1. 局の使命(ありたい姿)

安心して、笑顔で、心豊かに暮らせる地域の「拠点」となります。

2. 局の抱える課題(現状)

- (1) 業務が多様化・複雑化する中で、迅速・的確な行政サービスの提供を目指しています。
- (2) 十文字地区の交流センター化を目指しています。
- (3) 公共施設の長寿命化と適正管理により、安全安心なまちづくりを目指しています。

3. 今年度の『スローガン』

市役所目線の伝達人から、市民の立場に立った案内人になる

4. 今年度の方針

- (1) 職員自らの質を向上させ、住民サービスの向上を目指します。
- (2) 市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりを進めます。
- (3) 公共施設等の適正な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境を整えます。

5. 今年度の重点取組項目

(1)	実現したい成果	職員自らの質を向上させ、住民サービスが向上している。
	取組内容	①どんな場面でも「元氣なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を励行し、明るい雰囲気地域局にします。 ②相手の立場になって考え、分かりあうことを大切にしながら、窓口サービスの向上を図ります。 ③一人ひとりが自らの資質の向上に努め、地域局内での対話と連携を図ります。 ④今後到来するデジタル社会を支えるツールであるマイナンバーカードの保有率向上に努めます。
(2)	実現したい成果	市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。
	取組内容	①地域づくり活動補助金等の制度周知と活用を図るとともに、地域住民の自主的な活動を支えます。 ②健康寿命延伸を目指し、健康で安心して暮らせるための地域活動を支えます。 ③十文字地区交流センター化に向けた自主運営組織設立の支援を強化するとともに、三重地区交流センターと西地区交流センターに関する管理・運営を行います。
(3)	実現したい成果	公共施設等の適正な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境が整っている。
	取組内容	①地域住民のニーズを把握し状況を捉えながら、公共施設の適正な維持管理及びFM計画に基づいた管理を行います。 ②所管する公共施設をより良く活用していきます。 ③道路、河川、公園、空家等の状況把握に努め、安全に安心して暮らせる環境を整えます。

6. 方針に対する年度上期(4月～9月)の取組状況

(1)職員自らの質を向上させ、住民サービスが向上している。

- ①「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を意識し、来庁者への積極的な声掛けを励行した。また、コロナ禍での行動制限が緩和されたことに伴い、来庁者数が増加傾向にあることから、これまで以上に庁舎の適正管理・環境整備に努めた。
- ②窓口・電話対応等は、親切・丁寧かつ分かりやすさを心掛け、「伝わる」ことを意識した対応を図った。また、混雑時には来庁目的を確認し番号札を配るなど、スムーズに担当へ繋ぎ対応した。
- ③各種研修の受講やOJT等により、個々のスキルアップを図った。また、地域局全体で取り組む事業[地域局だよりの発行(通年)、夏季横手市総合防災訓練(8/27)、猩々まつり(9/9)]や日頃の業務を通じ、局内のつながりを強くしながら、それぞれの目的に向かって取り組んだ。
- ④平日延長窓口および休日窓口の開設や、申請困難者への補助を行い、マイナンバーカード保有率向上と滞留カードの解消に努めた。(開設6回、申請補助:41人、交付:74人、マイナポイント申請:45人、更新等:5人、出張申請補助:1件)

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

- ①「じゅうもんじ地域局だより」に地域づくり活動補助金等の内容を掲載し周知を図った。また、地区会議連絡会においてもチラシを配付し活用を促した。※交付実績:11件(地域づくり活動補助金:0件、町内会等活動補助金:5件、町内会等備品整備補助金:4件、集会施設整備補助金:2件)
- ②健康寿命の延伸を目指し、特定保健指導については、保健指導を受けやすい環境を整えることにより、指導率が向上した。地域からの要請により、講座を行った。
- ③令和6年度からの十文字地区交流センターの運営協議会設立に向けた取り組みとして、運営準備委員会を開催し住民アンケート調査の実施等に取り組んだ。三重・十文字西地区交流センターにおいては、職員との定例打合せを実施し、進捗状況の把握及び課題の共有を行い、改善出来ることから協力して取り組んだ。

(3)公共施設等の適正な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

- ①所管施設の適切な維持管理に努めるとともに、令和6年秋に開設予定の旧十文字第二小学校多目的施設において、各種準備作業を開始した。
- ②公共施設のあり方を協議・検討し、施設利用者が不利益とならない視点を持ち手続きを進めた。保育施設について、危険個所の補修や点検等により安全な施設管理を行い、安心して利用できる保育環境に努めた。
- ③定期的にパトロールを実施し、道路の舗装修繕、公園の除草作業、蜂の巣駆除等を行った。「交通安全運動及び防犯運動に関わる街頭キャンペーン(7/13)」、「夏季横手市総合防災訓練(8/27)」を実施し、交通安全・防犯・防災に関する意識啓発を図った。特定空家等を中心に巡回し、安全確認と所有者への安全管理の要請を行った。

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)職員自らの質を向上させ、住民サービスが向上している。

- ①引き続き「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を意識し、来庁者への積極的な声掛けを励行する。また、これからの降雪期に備え、安心して来庁いただけるよう、庁舎の適正管理に努める。
- ②局内での情報共有を図り、来庁者への積極的な声掛けの継続と適正でスムーズな住民対応を行う。特に除排雪に関する要望等が多い時期となることから、「伝わる」ことを意識した対応をする。
- ③職員の研修受講やOJT等によりお互いを高め合い、知識の共有を行いながら、組織としてのスキルアップを図る。また、対話を大事にし、地域局内の連携を図って今後の事業を進めていく。
- ④マイナンバーカードに関する情報共有と共通理解をし、マイナンバーカードの利用促進と保有率の向上を継続して行う。また、申請困難者への出張申請を行う。

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

- ①交流センター報等に地域づくり活動補助金等の内容を掲載してもらい、より一層の周知を図る。
- ②健康で安心して暮らせるために、特定保健指導の継続と、特定健診や各種がん検診の精密検査未受診者への受診勧奨を行い、疾病の早期発見と早期治療に繋げる。
- ③令和6年度からの十文字地区交流センターの運営協議会設立に向け、年度末に運営協議会を設立する。三重・十文字西地区交流センターについては、定例打合せを実施し、次年度の事業計画作成等のサポートを行う。

(3)公共施設等の適正な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

- ①旧十文字文化センターの解体工事への着手、旧十文字第二小学校多目的施設の開設準備を進めながら、所管施設の適切な維持管理に努める。また、指定管理施設のモニタリングの実施と設置目的に沿った施設の運営、施設の安全確認を行う。
- ②所管する公共施設については、危険個所の補修や点検等を継続して行い、安全な環境を維持する。
- ③定期的なパトロールを継続し、道路・公園等の適正な維持管理に努めると共に、ヒューマンエラーを防ぐ行動を心掛け、作業事故を無くすための確認を徹底する。引き続き各団体と協力し、交通安全・防災・防犯に関する意識啓発に努める。また、「冬季横手市総合防災訓練」を実施し、マイナンバーカードを活用したシームレス避難所運営の訓練等を行う。冬期間の特定空家等を中心とした巡回による安全確認と、所有者への安全管理の要請を行う。

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)職員自らの質を向上させ、住民サービスが向上している。

①「元気なあいさつ」「気持ちの良い声かけ」を意識し、来庁者への積極的な声掛けを励行した。また、来庁者が快適に目的を果たせるよう、小規模な修繕等しながら庁舎の適正管理・環境整備に努めた。

②局内での情報共有を図り、来庁者への積極的な声掛けを行い、適正でスムーズな住民対応を行った。また、「伝わる」ことを意識しながら、親切・丁寧かつ分かりやすい対応を行った。

③地域局だよりの発行において、課・係横断的なチームを編成し、地域に密着した旬な情報提供に努めた。また、職員の研修受講やOJT等によりお互いを高め合い、知識の共有を行いながら、組織としてのスキルアップを図った。

④平日延長窓口、休日窓口及び出張申請窓口を8回開設する等、マイナンバーカードの申請や受け取り困難者への補助を行い、保有率向上と滞留カードの解消に努めた。年度当初1,100枚あった滞留カードは、約70枚まで減少することができた。

(2)市民協働により、活力ある持続可能な地域づくりが進んでいる。

①地域づくり活動補助金等の周知を図った結果、12件の申請があった。次年度もあらゆる機会を通じて町内会等への周知を図る。

②健康で安心して暮らせるために、これまでの特定保健指導のやり方を改善した結果、指導率が向上した。また、小学校での健康教育を複数回を行い、児童の健康に対する意識づくりを行った。

③十文字地区交流センター運営協議会の設立により、十文字地域全ての地区交流センターの自主運営組織の設立が完了した。次年度以降も、各交流センター職員との定例打合せを実施するなど、進捗状況の把握及び課題の共有を行いながら、自主運営組織のサポートを行う。

(3)公共施設等の適正な維持管理により、安全に安心して暮らせる環境が整っている。

①ニュータウン宝竜の分譲宅地価格の変更を行い、残区画であった6区画のうち5区画を販売することができた。次年度は引き続き所管施設の適切な維持管理に努めると共に、10月から供用開始予定の旧十文字第二小学校多目的施設の準備に取り組む。また、指定管理施設のモニタリングの実施と設置目的に沿った施設の運営及び安全確認を行い、今後を見据えたあり方を検討していく。

②所管する公共施設については、危険箇所の補修や点検等を継続して行い、安全な環境を維持した。

③定期的にパトロールを実施し、道路の舗装修繕、公園の除草作業、蜂の巣駆除、空き家所有者への安全管理の要請等を行った。次年度も危険箇所の早期発見と迅速な対応に努め、空き家等においては管理者情報を把握し、有事に備えていく。

横手市総合防災訓練(夏季:8/27、冬季:2/10)の会場となり、ファーストミッションボックスを活用した避難所設営訓練、マイナンバーカード等を活用したシームレス避難所受付システムの実証実験等を行った。次年度は訓練の成果・課題を活かした災害対応の構築を図る。