

# 令和5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、気軽に何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、より市民満足度を高めるため、職員の意識改革、資質向上を図る必要がある
- ②山内ブランド「山内いものこ」、「いぶりがっこ」等は、イベントによるPRやマスコミ報道等により需要は増えているが、いものこは生産農家が減少しており、また、いぶりがっこは食品衛生法改正に伴い製造をやめる生産者の増加が危惧され、生産者確保により山内ブランドを守り、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それぞれ良く機能しているが、山内地域全体の様々な課題解決に取り組むため、地域住民とともに地区交流センター事業を一層推進する必要がある

### 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、安心、安全で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 ②接遇マナーや窓口・現場での振り返りを課内会議等で繰り返し確認し合う ③研修やOJT等を通じて、職員の資質向上を図る
(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関係部署や農業団体等と連携を図り、生産農家の意欲の向上、生産を継続させる施策を展開する ③山内地域の自然の恵を活かした地域活性化の支援を図る
(3)	実現したい成果	安全安心で住みよいまちづくり
	取組内容	①令和4年度に開所した地区交流センターを拠点に地域の課題解決の取組を推進する ②「地域局だより」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 ④公共施設の適正な維持管理を行うと共に市民との合意形成を図りながらFM計画を推進する

## 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向上

- ・庁舎玄関付近やカウンター付近で立ち止まっている来庁者へ積極的な声掛けをし、目的の係等への確かな案内を行った。
- ・3/20～4/16に実施した来庁者アンケートでは73名から回答を頂いた。「要件が済むまでの時間」、「職員の応対」の設問に関し「不満」「やや不満」の評価はなく、全体で「満足」「やや満足」の回答が9割以上を占め、改善点や要望等に関する意見はなかったものの、折を見て接遇マナーチェックを実施し振り返りを行った。
- ・職員の資質・能力向上のため職員研修受講を促し、庁舎勤務職員のうち約7割が受講した。子育て世代の職員が多いため、主担当不在でも対応できるよう、また、新規採用職員に対しても定期的にOJTを行った。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・「観光わらび園」の火入れ支援のほか当該園の開園や道の駅さんない「山菜まつり」開催について市報や市ホームページ、新聞折込広告等でPRを行い、県内外から沢山のお客様にきていただき、山内の旬の味覚を味わっていただいた。
- ・山内ブランド最大のPRイベントである「いものこまつり」を夜の部の花火大会も含め、4年ぶりに通常開することができた。来場者数は約15,000人とコロナ前よりは少なかったものの、準備した100kgの生のいものこは昼前に、2,500食のいものこ汁は夕方前に完売し、山内ブランドの需要の高さを再認識できた。また、総合案内に山内杜氏組合100周年のパンフレットも配置し山内(横手)が杜氏の里であることのPRも継続して行った。

### (3) 安全安心で住みよいまちづくり

- ・地区交流センター事業として市内の10共助組織が一堂に会しての情報交換会を開催し、それぞれの取組や課題等について情報共有、意見交換を行った。また、集落ヒアリングを通じて通院・買い物等の地域課題の確認、望ましい公共交通の在り方などのニーズを把握した。地域の宝(山菜の収穫や歴史文化の探訪)についても再認識する機会を創出した。
- ・酷暑による熱中症予防や大雨に備えた自主避難所開設、クマの目撃情報など、防災無線でタイムリーに情報提供、注意喚起を図るとともに、イベント開催やマイナンバーカード休日臨時窓口開設等の周知も行った。
- ・第2回区長連絡会議において自主財源の確保の一助となるよう、草刈り作業委託事業(県事業)と高齢者等雪下ろし雪寄せ支援事業(市事業)について、また地域の環境美化活動支援に繋がる公共施設市民サポーター制度(市事業)について紹介した。

## 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) 職員の接遇マナーと資質向上

- ・定期的な接遇マナーチェックにより振り返りを行い、接遇マナーの一層の向上に取り組む。
- ・大雨災害対応等、諸事情により職員研修未受講者を中心に受講を勧奨する。また、来庁者の満足度向上のため、引き続きOJTも継続実施していく。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- ・今夏の酷暑による農作物への影響が心配されるが、山内ブランドである「山内にんじん」「いぶりがっこ」の一層のPR、販売促進に繋げるため、11月に「山内にんじんフェア」を、2月に「いぶりんピック」を開催するほか、機会あるごとに山内ブランドの周知を図る。
- ・昨年度整備増築した農林産物加工施設について、今後、既存条例により試行運用し、生産者や関係者と協議を重ねながら本格運用に向け有効な活用方法を検証、制度整備を進める。
- ・いぶりがっこのみならず、山内いものこ等の生産についても関係機関と連携を図りながら技術支援を仰ぐとともに新規就農者の発掘等にも注力しながら、生産量の維持向上と後継者育成の取り組みをしていく。

### (3) 安全安心で住みよいまちづくり

- ・昨年度、山菜取りでの遭難事案が連続発生したことから、事故の未然防止のため地域住民への防災無線での呼び掛けや入山者向け看板設置等により注意喚起を図る。その他必要に応じ安全安心等に関する情報を適宜提供していく。
- ・自治会等の自主財源確保に繋がるものとして高齢者雪よせ・雪下ろし事業のほか、有益な情報を各区へ提供していく。
- ・FM計画において「譲渡」区分となっている施設について、候補となる相手方と協議、調整を進める。

## 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向上

- お客様が来庁された際に目的が達成されるよう、積極的な声掛けにより担当係に誘導できた。また、主担当職員が不在であってもしっかり対応できるよう定期的にOJTを実施しカバーし合うことができた。係間の協力が86%を超える地域局マイナンバー交付率にも繋がったと考える。一人一研修を目標に受講勧奨を行い、9割近くの職員が研修を受講した。今後も能力・資質向上のため研修受講を勧奨していく。定期的に実施している接遇マナーチェックによる振り返りに加え、市民満足度向上に繋げるために新たに実施した来庁者アンケートは、今後も必要に応じて実施していきたい。

### (2) 山内ブランドや自然を活かした情報発信と普及拡大

- アフターコロナにあって地域の最大イベントである「いものこまつり」を完全開催したほか、山内にんじんフェア、いぶりんピック等により山内ブランドの一層のPR、普及を図った。「いものこまつり」については、新型コロナウイルスを機に取り巻く状況が大きく変化しており、実行委員会やイベントのあり方の検討が急務となっている。農林産物加工施設については今季から試行運用を開始したが、効率的かつ効果的な活用のため、引き続き試行、検証を重ね、必要なルール作り、条例改正等の検討を進めていく。いぶりがっこについては、食品衛生法改正が全国的に話題になり、対応の対策ができており、後継者育成も進むものと期待されるが、山内いものこについては、担い手不足が深刻な状況にあり、R元年度と比較し、生産者数が19%、販売面積で14%の減、また、今年度は天候に起因する部分が大きく、販売数量も17%減少している。JA等からの技術指導等は有効であるものの、一層の生産の効率化や省力化等についての連携、支援が必要である。生産者の減少により、山内いものこが幻のブランドにならないよう、意欲を持って従事していただき、それが担い手の確保・育成に繋がるような仕組みづくりについて、早急にJAや関係機関等と連携した取組を進めていく必要がある。

### (3) 安全安心で住みよいまちづくり

- 今年度は連日の記録的な猛暑や異常なペースでクマの出没が相次いだこと等により、防災無線をフル活用し地域住民へ注意喚起を行ったが、機器の老朽化による不具合よりタイムリーな周知ができずに対応に不安を感じる面があった。地区交流センター事業においては、市内共助団体との情報交換のほか地域課題である交通支援の在り方について、ヒアリング等を通じてニーズを把握する等、課題解決への第一歩として来年度の試行へ道筋をつけることができた。FM計画の「譲渡」区分6施設について、2施設は譲渡の方向、1施設は譲渡を受けない方向を確認し、3施設は各団体総会等で方向性を確認することとなった。方向性が確認できた施設については今後、必要な区分変更を進めていく。