

丸子地域自治センター

重点目標

- 1 安全・安心なまちづくりと環境に配慮した地域づくり
- 2 キラリと輝く丸子温泉郷を目指して
- 3 「絆」を深める市民協働のまちづくり
- 4 げんきまるこ 地域の特性を生かした産業の振興
- 5 市内ナンバーワンの接客対応 ~明るく親切な市民満足度の高いセンターづくり~

重点目標	安全・安心なまちづくりと環境に配慮した地域づくり			部局名	丸子地域自治センター	優先順位	1位
総合計画における位置付け	第4編 生活環境 第1章 快適な生活環境を実現するために 第1節 廃棄物の削減に向けた資源循環型社会を構築する 第2節 安全・安心・清潔に暮らせる生活環境を実現する			第5編 福祉 第2章 “ひと”と“ひと”が支え合う社会をつくるために 第3節 障害者が自立した生活を送れる体制をつくる		市長マニフェストにおける位置付け	- 1 - (2)
現況・課題	青色回転灯車による防犯パトロールは、予防効果が高いものの、不審者による声かけ事案は後を絶たない状況にありますので、地域住民が安心して生活できるよう、活動を継続する必要があります。丸子の市街地には中小河川や幹線用水路がありますが、近年の短時間豪雨などの際は、十分に対応できない状況にあり、その対策が必要となっています。近年は十分な山林整備が行われていないことや松くい虫被害などで、道路への倒木が増加しています。上田市地域防災計画に基づく災害時要援護者登録制度の必要性について、未導入自治会への説明を行い、制度導入への取り組みを進めます。有事の際には、全職員が防災無線を効率的に使用し、情報伝達を行う事が求められます。環境負荷軽減を目的として、継続的なごみの減量化への取り組みが求められています。						
目的・効果	防犯活動を継続実施することで、地域やこどもの安全が確保され、安心なまちづくりにつながります。効果的な排水路を確保することで、ゲリラ豪雨や台風による浸水被害を未然に防止します。安全対策（パトロール、危険木の伐採等）を強化し、事故を未然に防止します。制度導入により、災害時の避難支援を円滑に実行する環境が整うと共に、住民が相互に支え合う気持ちを高める効果が図られます。訓練等により、有事の際の円滑な使用環境が確保されます。また、通常業務にも使用する事で、災害等への備えに限定されない、投資効果を最大限に発揮することができます。ごみの削減は、地球温暖化防止とともに、不燃残渣及び焼却灰等の排出量削減にもなり、費用軽減が図られます。						
取組項目及び方法・手段（何をどのように）	期間・期限（いつ・いつまでに）	数値目標（どの水準まで）	中間報告（目標に対する進捗状況・進捗度）	期末報告（目標に対する達成状況・達成度）			
青色回転灯車による防犯パトロールの実施 (1) 学校関係者と連携し週1回実施する。 (2) 児童に対する声かけ事案の減少を図る。	(1)、(2) 通年実施	青色回転灯車による防犯パトロールを週1回以上実施 声かけ事案の発生3件以内	(1) 6月丸子中央小学校学社連携懇談会に参加 (2) 青色回転灯車による下校時の防犯パトロールを48回（月平均8回、週平均1.85回）実施した。 (3) 上半期は不審者による声かけ事案等の発生なし。	(1) 青色回転等車による下校時の防犯パトロールを年間87回（月平均7.3回 週平均1.6回）実施した。 (2) 不審者による声かけ事案は2件発生し、いずれも不審者の特定には至らなかった。			
丸子地域市街地排水対策の実施 (1) 中丸子地区 依田川橋排水路 工事実施 (2) 下丸子地区洲崎川 第2工区工事着手	(1) 8月～3月 (2) 11月～3月	(1) 工事完了(L=90m) (2) 一部工事完了(L=90m)	(1) 8月 工事発注済。 (2) 9月 地元説明会実施。10月以降工事発注予定。	(1) 3月末 工事完了 (2) 12月 地元合意 H26～H27工事実施予定			
道路・河川の安全対策実施 (1) 道路・河川パトロールの実施 (2) 危険木・支障木の伐採除去の実施	(1) 通年 (2) 4月～9月	(1) 管理起因の事故発生件数0 (2) 倒木起因の事故発生件数0	(1) 事故発生件数 1件 (2) 事故発生件数 0件	(1) 通年パトロールの実施 10月以降の事故発生件数は1件 (2) 30路線について危険木・支障木の伐採実施 事故発生件数0件			
災害時要援護者登録制度【住民支え合いマップ事業】の推進 (1) 制度未導入自治会への取り組み促進 (2) 民生児童委員との連携による制度導入促進 (3) 制度導入自治会の更新手続き支援	(1) 4月～12月 (2) 4月～11月 (3) 4月～3月	自治会及び民生児童委員との連携を密にし、未導入6自治会の制度導入を目標とする。	制度未導入自治会に対し、当該自治会長との連絡を密にし、再説明会の実施等、制度導入促進を行った。対象自治会の内、新たに1自治会が制度の導入をした。	(1) (2) 制度未導入の自治会に対し、自治会長及び民生児童委員を通じて制度導入促進を働きかけた。対象6自治会中、2自治会（石井、南方）が制度導入の協定を締結した。4自治会（和子、沢田、中丸子、坂井）においては、導入に至らなかった。(3) 要援護者台帳・マップを更新する3自治会のうち、2自治会（尾野山・海戸）に対して更新を支援した。（1自治会（荻窪）は自力対応（支援要請なし））			
防災行政無線の有効活用 (1) 防災行政無線使用講習会の実施 (2) 通常業務における活用 (3) 丸子地域内での使用可能範囲確認 (4) 通信訓練の実施	(1) 6月 (2) 随時 (3) 3月 (4) 10月	(1) 全職員対象で実施 (2) 通常業務での積極的利用促進 (3) 使用可能エリアの確認 (4) 庁舎避難訓練時に実施	(1) 防災訓練に伴い、訓練動員者を対象として使用講習会を実施。11月に全職員対象の講習会を実施予定。 (2) 通常業務の際、特に庁舎外出張時を中心に利用。操作説明書を明示。 (3) 防災訓練時、西内、平井地区、並びに依田、長瀬、塩川地区の遠隔地を中心に、通話エリアの確認を実施。 (4) 防災訓練時、自治センターと訓練会場との間で、業務連絡を中心に通信訓練を実施。庁舎避難訓練時にも通信訓練を実施予定	11月に職員を対象とした防災無線使用講習会を実施。参加職員は各課代表15人、講習会後各課へ伝達を行った。12月の庁舎非難訓練時にも通信訓練を実施。また、通年をとおして通常業務時にも防災無線を携行して使用を継続。			
不法投棄、可燃ごみ、ポイ捨てごみの削減。 (1) 広報活動 (2) 美化監視活動等の実施	(1) 9月までに1回 3月までに1回 (2) 検討会の開催	不法投棄のごみの量を対24年度比20%削減 可燃ごみの量を対20年度比7.8%削減	(1) 不法投棄ごみ 9月末現在対前年度比37%減少（1,858kg） (2) 可燃ごみ 同 2.4%減少（65,690kg） (3) 広報活動（不法投棄）4月から5月まで有線放送で呼びかけ（可燃ごみ）6月に啓発チラシを全戸配布 (4) 検討会 10月に開催予定	(1) 不法投棄ごみ 対前年度比32.4%削減（2,668kg） (2) 可燃ごみ 対20年度比2.03%削減（105,130kg）雑がみ回収袋や生ごみ乾燥機の導入により、さらに減量を推進 (3) 広報活動（不法投棄）4月から5月まで有線放送で呼びかけ、10月自治センターだより啓発記事、11月消費生活展に啓発パネル展示（可燃ごみ）6月に啓発チラシを全戸配布			
特記事項 市民参加・協働の推進、市民満足度の向上を考慮した点 平成20年度に実施した市民満足度調査において「安全・安心に暮らせることができる災害に強いまちづくりの推進」の項目が丸子地域では重要と考えている比率が高く、防災基盤整備の充実が求められています。ゲリラ豪雨による市街地の浸水被害を考慮すると、当該地域の効率的な排水については、要求度が高いと考えられます。災害時要援護者登録は、自治会との連携を深めるものであり、住民と行政との協働により円滑な運用が可能となり、地域住民と一緒に安全対策を考え、推進することにより、地域の安全意識の高まりと満足感が生まれます。ごみの削減は、市民の協力が重要であるため、啓発活動を進めます。	取組による効果・残された課題 ・防災無線使用講習会を実施したことにより、その操作方法や機能等を理解することができ、また各職場への周知もできたと思われ。今後も全職員が使用できることを目指して、研修等を継続的に行っていく必要があると考えます。 ・道路・河川の安全対策実施について、2月15日の大雪災害は丸子地域において86cmという積雪を記録し、全ての道路交通網を完全にマヒさせるという事態を引き起こしました。今後予想される梅雨時期のゲリラ豪雨災害も含め、豪雪・豪雨災害の対応策を再度確認する必要があります。						

重点目標	キラリと輝く丸子温泉郷を目指して			部局名	丸子地域自治センター	優先順位	2位
総合計画における位置付け	第2編 産業・経済 第1章 地域経済を活性化するために 第3節 観光と商業において上田市のファンを増やす				市長マニフェストにおける位置付け	- 3 - (1)	
現況・課題	鹿教湯温泉、大塩温泉、霊泉寺温泉からなる丸子温泉郷は、昭和31年国民保養温泉地の指定を受けており、豊かな自然、優れた泉質と温泉利用型健康増進施設鹿教湯温泉健康センター（クアハウスかけゆ）や医療機関との連携など地域特性を活かして多くの宿泊客で賑っていましたが、近年時代の変化の中、ニーズの多様性、施設等の老朽化で観光客の減少が続いています。このような現状への対応として、丸子温泉郷内には複数の若手グループが立ち上がり、「地域の活性化」という共通する目的の実現に向け、再生への活動が始まっています。また、温泉の供給については、上田市の第3セクターの丸子温泉開発株式会社が行っており、施設老朽化への対応や維持管理体制の強化が求められています。						
目的・効果	現在の丸子温泉郷は世代交代の時期を迎えており、次代を担う若手グループには、地域観光の再生に関して、行政任せでなく地域が自ら立ち上がろうとする、高い意識が芽生えています。このタイミングを行政としても大きなチャンスと捉え、具体的な事業展開などについて積極的な助言などを行うことで、活気のある温泉地の実現を目指します。また、丸子温泉開発株式会社は、鹿教湯地域の重要な資源である「温泉」の安定供給を目的として、その設備を効率的に改修し、維持管理体制を強化することで、上田市の重要な観光基盤を支えます。						
	取組項目及び方法・手段（何をどのように）	期間・期限（いつ・いつまでに）	数値目標（どの水準まで）	中間報告（目標に対する進捗状況・進捗度）	期末報告（目標に対する達成状況・達成度）		
	丸子温泉郷の活性化（鹿教湯温泉100年ブランド創造プロジェクトの具体化等） 鹿教湯温泉再生計画実行へ向けて、行政の立場から事業の絞り込みを行い具体化する	3月	地元の調整等会議に参加	上半期は研究・検討の場である地元の会議等に10回参加した。 下半期は行政が行う事業の絞り込みを行う。	<ul style="list-style-type: none"> 鹿教湯温泉100年ブランドマスタープランについて、自治センターワーキンググループ会議（6回）で内容を検討した。また地元と長野大学他の若者の感性も取り入れながら進めている鹿教湯の地域活性化と地域資源活用の取組にも参加した。（発表会2/28） 新しい取組みとして、メディア（SBCラジオ）と連携した、鹿教湯温泉ふれあいノルディックウォークイベントの開催に協力した。県内外から128人の参加者があり、大変好評であった。 霊泉寺クリーンフェスタ2013の開催に協力すると共に、2014開催に向けた企画会議に参加し連絡調整を図った。 		
	源泉設備、配管等の再構築の研究 (1) 供給量等地域（＝利用者）ニーズの把握 (2) 将来の収益確保につながる設備投資等検討	(1) 12月 (2) 3月	(1) 現状調査の実施 (2) 具体的な手法を提示	(1) 9月上旬に現状湯量調査を実施し、併せて利用者の湯量等に関する要望を聞いた。今後1年間は3ヶ月に1度湯量調査を行う。 (2) 過去の記録を基に集配湯等施設の重要度や老朽度調査を職員の見視等により9月末までに行った。	(1) 9月上旬に現状湯量調査を開始、併せて利用者の湯量等に関する要望を聞いた。その後も12月、3月と3ヶ月毎に定期的な湯量調査を実施。 (2) 過去の記録を基に施設現状や老朽度調査を見視等により実施。今後10年以降の鹿教湯温泉を見据えた設備投資のありかたについて研究を開始した。		
	温泉の維持管理体制の強化 (1) 温泉に係る権利認識の共有化 (2) 温泉利用料の未収入金額の圧縮	(1) 3月 (2) 3月	(1) 当事者間の認識の調整 (2) 未収入金額を増やさない	(1) 権利認識について当事者間の協議を9月に開始。今後、月に1度以上管理者を含めた協議を行う。 (2) 温泉利用料未収入金額は前年度末と比較し988千円増加したが、旅館等の繁忙期を特別強化月間として滞納整理を行い、滞納繰越分延べ40月分、3,268千円余を徴収した。	(1) 権利認識について当事者間の協議を毎月複数回実施。認識の共有化を図ることができた。 (2) 温泉利用料未収入金額は前年度末と比較し2,652千円増加したが、旅館等の繁忙期を特別強化月間として滞納整理を行い、滞納繰越分延べ40月分、3,268千円余と現年滞納分延べ54月分、4,175千円余を徴収した。		
	市民参加・協働の推進、市民満足度の向上を考慮した点			取組による効果・残された課題			
特記事項	丸子温泉郷の活性化については、各グループの会議に積極的に参加する事で、行政へのニーズを早い段階から的確に認識すると共に将来に向けた助言なども行い、地域が主役となった行政との協働の具体化に向けた活動を展開します。 また、従来にはなかったこれらの地域との協働推進により、「親切的な役所」「新しい役所」を住民が体験し、対外的にもアピールすることで、地域との密接な信頼関係が構築され、新たな行政への理解が広がります。			鹿教湯温泉100年ブランド創造プロジェクトのマスタープランの具体化については、地元の要望の絞り込みも行う中で、今後も具体化に向けて継続して取組む必要がある。			

重点目標	「絆」を深める市民協働のまちづくり			部局名	丸子地域自治センター	優先順位	3位
総合計画における位置付け	第1編 コミュニティ・自治 ~ 認め合い 自ら動き 個性きわだつ ~ 第1章 コミュニティ活性化のために 第1節 コミュニティを活性化させ住民相互の交流を深める			市長マニフェスト における位置付け		- 1 - (1)	
現況・課題	丸子修学館高校は地域コミュニティの一員として、丸子地域における地元の高校として以前から深く地域と交流を重ねており、上田市商工会と丸子地域自治センターの3者は平成24年2月にパートナーシップ協定を締結し、新たな協力関係を構築しました。今年度は、木曾義仲武者行列イベントへも積極的に参画します。 地域交通「まりんこ号」は、地域協議会を主体とした研究結果を受け、平成24年10月に運行内容を見直し、今後利用者の増員に向けて取り組む必要があります。 丸子ファーストビルはリニューアルして3年が経過しましたが、入店率が向上しないことから中心市街地活性化に向けて、さらなる利用促進が求められています。 中心市街地の空洞化が進むなか、子ども達の通学路として毎日利用されている道路の整備については、安全確保の為に歩道整備に合わせて、買い物客の利便性向上が求められています。						
目的・効果	丸子修学館高等学校、上田市商工会とのパートナーシップ協定の締結により各種の事業を展開し、相乗効果を生み出すことで、更なる地域発展に向けた取り組みを進め、地域の活性化と住民参加のまちづくりを推進します。 循環バスのラッピングデザイン検討事業などは、地域住民や地域協議会、パートナーシップ協定締結団体との連携により、大切な地域交通の利用を促進します。 賑いのある街の創出に向け、その拠点であるファーストビルの入店率を向上させると共に、空テナントを活用したイベント等を開催し、中心市街地活性化を図ります。 「上丸子商店街 街なみ研究会」での研究結果を受け、商店街歩道の整備を進め、安全を確保すると共に街なみや利便性に配慮した景観を創出します。						
	取組項目及び方法・手段（何をどのように）	期間・期限 (いつ・いつまでに)	数値目標（どの水準まで）	中間報告（目標に対する進捗状況・進捗度）		期末報告（目標に対する達成状況・達成度）	
	丸子修学館高等学校、上田市商工会とのパートナーシップ事業の推進 (1) 三者の担当者打合せ会の開催 (2) パートナーシップ会議の開催 (3) 連携事業の検討と取りまとめ (4) 木曾義仲武者行列への参画	(1) 5月 (2) 6月 (3) 9月、12月、3月 (4) 計画・開催・反省 (開催日未定)	(1) 三団体担当者会議の開催 (2) パートナーシップ会議の開催 (3) 三団体担当者(3回) (4) 計画段階からの参画 全10回以上	(1) 4/26に平成25年度事業の3団体担当者会議を開催 (2) 6/5 パートナーシップ会議を開催し事業計画等を決定 (3) 10/6 義仲行列、産業フェスタ開催により、9月開催予定分を10月開催に変更 (4) 実行委員会設立前の計画段階から3者連携で参加し、10/6の義仲行列に参加した。		(1) 4/26に平成25年度事業の3団体担当者会議を開催 (2) 6/5 パートナーシップ会議を開催し事業計画等を決定 (3) 10月、12月、3月に担当者会議を開催 (4) 10/6の義仲拳兵武者行列(100名)での修学館演劇部の合戦演舞(20名)は好評であった。(3会場での観客数のべ2千人)実行委員会設立前の計画段階から3者連携で参加した。 連携事業実施回数 22回	
	市民協働による公共交通活性化 (1) 循環バス乗降者調査の実施 (2) 循環バス、ラッピングのデザインの研究 (3) 小学生、高齢者を対象としたPRチラシの配布 (4) 地域協議会を主体とした利用者増の研究	(1) 4月~10月 (2) 12月までに (3) 随時 (4) 4月~1月	(1) 5回実施 (2) デザイン完成 (3) 地域内全小学校、及び「おたっしや教室」への配布 (4) 研究結果のとりまとめ	(1) 乗降調査未実施。運賃低減バス実証運行開始に合わせ、10月以降実施する予定。 (2) 丸子修学館高校美術部にデザイン作成の依頼済。 (3) 各小学校に、夏休みキッズバスに関するPRチラシの配布実施。高齢者を対象とした「おたっしや教室」で19会場、337名にPRチラシの配布実施。 (4) 丸子地域協議会の公共交通分科会において研究中。		(1) 12月、1月にそれぞれ6日間 計12日間の乗降調査を実施 (2) 1月下旬 丸子修学館高校美術部よりバスのラッピングデザイン素案について8件提案受領、経過等を地域広報紙に2回掲載、次年度中に「ラッピング」を実施予定 (3) 10月以降「おたっしや教室」で12会場263名にPRチラシの配布を実施 (4) 丸子地域協議会の公共交通分科会において研究中	
	丸子ファーストビルの利用促進 (1) 広報うえだにテナント募集記事掲載 (2) 各種イベントの開催	(1) 年2回 (2) 通年	(1) 入店率 70% (2) 3回	(1) 広報うえだ8月号に募集記事を掲載 (2) 8/1~5に丸子ドドンコ実行委員会による東北支援イベントを実施		(1) 広報誌掲載2回(広報うえだ8月号、自治センターだより4月号) (2) 丸子ドドンコで東北支援イベントを実施(1回)、小中中学校7校による青少年ネットワーク会議での児童生徒の絵画や焼き物の作品展示を実施した。(6回:1回=1ヶ月間、9月~1月) その他 7月と1~2月の2回、短期間の店舗貸付を実施したが、長期契約には至らず、最終的な入店率は55.6%(5/9)であった。	
	街なかインフラの整備 (1) 下丸子腰越線歩道整備事業〔沢田地区工事〕の実施 (2) 地域住民との協働事業「街並み研究会」の開催	(1) 10月発注 (2) 3月までに	(1) 整備延長 L=300m 全長750m(H24完成部分170m)のうち300mをH25で実施 (2) 3回	(1) 10月発注予定。 (2) 地元自治会と協議により「街並み研究会」は未実施。代わって地元説明会を8月、9月に実施。説明会において工事実施についての合意済。		(1) 11月工事発注 H26年5月竣工予定 (2) 上丸子商店街や地元自治会との協議し事業実施。(H26年5月竣工予定)	
特記事項	市民参加・協働の推進、市民満足度の向上を考慮した点 パートナーシップ協定に基づく各種の事業は、参加する3者だけでなく、地域住民との協働を想定した新たな協働事業を展開を進めます。 地域公共交通「まりんこ号」に関しては、地域協議会内に分科会が設置され熱心な研究が進められており、住民発による自らが主体となって考える意識が高まっています。また、まりんこ号のラッピングデザインに関しても、パートナーシップ協定締結団体を中心として地域の想いが一体となるよう、市民協働を念頭においた事業を展開します。 誰もが安全に通行できる歩道の整備について、地域関係者が自ら設置した「街なみ研究会」が主体となって住民合意を形成することで、市民参加の推進と住民満足度の向上が期待されます。			取組による効果・残された課題 ・市民協働による公共交通活性化について 循環バスの効率的な運行方法を検討するため、更に乗降調査を実施する必要があります。乗降調査結果等を基にサービス低下を伴わない運行のスリム化を目指す必要があります。引き続き丸子地域協議会においての研究が求められます。			

重点目標	げんきまるこ 地域の特性を生かした産業の振興			部局名	丸子地域自治センター	優先順位	4位
総合計画における位置付け	第2編 産業・経済 第1章 地域経済を活性化するために 第2章 新産業・新技術の開発を促進するために 第1節 豊かな恵みをもたらす農林水産業を支える 第1節 新分野へ挑戦する企業・人材を育成する			市長マニフェストにおける位置付け	- 2 - (1)		
現況・課題	安全で安心な食を確保するという観点から、地域の食材が見直されており、地域の農業経営の拡大も視野に入れ、さらに地産地消の気運を高める必要があります。農地や農業用排水路等の維持管理に関しては、人口の減少・高齢化等の進展により地域住民が一体となった維持管理体制の整備が必要となっています。商業施設は郊外への拡散が進んでおり、商業者が進める自発的な活動への支援や、中心商店街の活性化が課題となっています。工業の集積地としては、新産業・新技術の開発強化と海外市場も視野に入れた販路開拓が必要であり、またそれを推進していく人材育成が急務となっています。経営資源に限りある中小企業にあっては、事業者間の連携や産学の連携に関して、地域を越えて取り組む必要があります。カネボウ跡地は、土地の利用形態が確定し、新たな人の流れが生まれている。						
目的・効果	地域住民が連携し、行政も一体となって農地等の維持管理に取り組むことで、農業の活性化や安定化を進めます。丸子トットコ会が中心となって実施する「地域の絆再生会議」事業の支援により、中心市街地の再生を図ります。上田市商工会及び地域の工業団体が取り組む新産業への支援により、新分野へ参入や販路開拓に挑戦する企業や人材の育成を促進します。カネボウ跡地について、賑いと憩いの空間整備に向けた検討を行い、具体化につなげる。						
	取組項目及び方法・手段（何をどのように）	期間・期限（いつ・いつまでに）	数値目標（どの水準まで）	中間報告（目標に対する進捗状況・進捗度）	期末報告（目標に対する達成状況・達成度）		
	イベント等における地産地消の推進に向けた活動 (1) 農産物直売加工施設あさつゆのイベントなどでパンフレット配布や地元農産物の提供などによるPR活動等の実施	(1) 6月～12月	(1) 年3回以上実施	(1)6月8日直売加工施設あさつゆの9周年記念イベントにおいて地元産のお米を配布、また9月26日からの陣場ぶどう収穫体験作業イベントにおいて、地元産おやきを配布し地産地消をPRした。67%	・直売加工所あさつゆの9周年記念で地元産の米を配布、収穫感謝祭で地元野菜等のおでんの提供を行った。年末イベントにおいて、地元農産物のPRを実施（3回）。 ・陣場ぶどう畑では、収穫作業体験の参加者に地元産おやきを配布し、地産地消をPRした。（6日間、471人参加）100%		
	農地流動化の推進 (1) 人口の減少・高齢化等の進展による遊休荒廃地化対策を引き続き推進する。	(1) 通年	(1) 丸子地域内の遊休荒廃地約70haのうち5haを解消	(1)遊休荒廃農地を耕作希望者に仲介し、約1.5haの遊休荒廃農地解消を行った。30%	遊休荒廃農地を耕作希望者に仲介し、3.4haの遊休荒廃農地を解消した。68%		
	○地域の絆再生会議「中心市街地再生」の支援 (1) 企画推進会議への出席や関連情報の提供 (2) 行政関連、関係団体との連絡調整 (3) 事業PRの機会提供	(1) 通年 月1ペース (2) 通年 随時 (3) 通年 随時	(1) 年間10回以上の会議開催 (2) 年間2件以上 (3) 年間2件以上	(1) 定例役員会参加(6回)50% (2) 商店街歩道改修会議出席(1回)50% (3) 丸子ドドンコでのPR(1回)50%	(1) 定例役員会参加(12回)100% 情報提供した地域内の病院に勤務する2人の結婚式(12/15)を行うことが出来た。 (2) 商店街歩道改修会議出席(2回)100% (3) 丸子ドドンコ・げんきまるこ産業フェスタでのPR(2回)100%		
	新分野へ挑戦する企業・工業団体を支援する (1) 新産業グループ創出補助金、販路開拓補助金の交付 (2) 新産業・新技術創出に関するセミナー等の情報を企業訪問や商工団体を通じて適時提供していく。	(1) 年度末 (2) 通年	(1) 年間4件以上（うち新技術関係は1件以上） (2) 企業訪問：40社 商工団体の連携：随時	(1) 販路拡大補助金交付(3件)新技術申請(0件)75% (2) 企業訪問(商工観)20社(50%)。各種情報提供は丸子工業3団体関係総会、勉強会で実施(100社)	(1) 販路拡大補助金交付(8件)新技術申請(1件)100% (2) 企業訪問(商工観)40社(100%)。各種情報提供は丸子工業3団体関係総会、勉強会や研究会で実施(150社)100% ・市長と「丸子武石地域企業の発展と地域の活性化を語る会」を実施することが出来た。(8/26、35社、52人参加)		
	新たな賑いと憩いの空間整備に向け、庁内研究会を設置 (1) 旧カネボウ食堂棟の有効活用について検討 (2) 公共交通整備による利便性向上の検討 (3) 市民協働による環境整備の検討	(1)～(3)3月までに	(1)地域協議会と連携した研究を実施 (2)路線バスのルート変更も含めた研究実施 (3)地区内関係者との連携を検討	(1)第1回ワーキング会議を開催(9/30)し、検討項目等を確認 (2)担当課において地域協議会の分科会の意見を聞きながらルート変更を協議(10/1から路線バスのルートが変更になった。) (3)今後のワーキング会議において検討を行う。	(1)連携ワーキング会議を7回開催し、カネボウ食堂棟や依水館の有効活用、丸子温泉郷や循環バスの活性化、依田川川岸-70nt事業など、地域内の課題等を確認・協議し、地域課題に迅速に対応する枠組の執行につなげた。 (2)担当課において地域協議会の分科会の意見を聞きながらルート変更を協議(10/1から路線バスのルートが変更になった。)のうえ、乗車数調査を2回実施 (3)環境美化や災害等に連携して取り組むことを目的としたベルシティ事業所等連絡協議会の設立に協力し、3/12に会が設立された。(15団体)		
特記事項	市民参加・協働の推進、市民満足度の向上を考慮した点 地域の絆再生会議に参加し、参加者(商業者)との相互理解を深め、適切な助言などを行うことで信頼関係を構築し、満足度を向上させます。 工業集積地の特性を生かした情報を発信し、参加企業の満足度を向上させます。			取組による効果・残された課題			

重点目標	市内ナンバーワンの接客対応 ~明るく親切的な市民満足度の高いセンターづくり~			部局名	丸子地域自治センター	優先順位	5位
総合計画における位置付け	第1編 コミュニティ・自治 第2章 分権自治を確立するために 第1節 地域自治センターを基点に地域内分権を推進する				市長マニフェスト における位置付け	- 1 - (1)	
現況・課題	市民にとって役所は、1年に多くて数回、何らかの必要があって訪れる場所ですが、従来の役所のイメージは、「行きづらい」「話しづらい」といったもので、接遇の向上が課題となっています。これからの市政経営は、生活者起点の理念に基づき市民サービス及び市政に対する市民満足度の向上に向け、市民の目線に立ったより一層質の高い接遇が求められています。						
目的・効果	来庁される市民にとっては、最初に対応した者が「上田市丸子地域自治センター」であり、その対応が良ければ、「役所も接遇が良くなった」と感じていただけます。来庁される方々の理由はいろいろありますが、接遇が良ければ、話もうまく進むことがあります。その反面、接遇が悪いことで、話が進展しない事もあります。大切なのは、来庁者ひとりひとりを一期一会の精神で、「満足していただく最高の接遇」でお迎え対応し、「ありがとう」とお帰りいただけるような行政サービスを行うことです。自ら考え行動し、自己研鑽を深め、自らの成長を目指すとともに、丸子地域自治センターに来庁された市民の皆さんが「よかった、満足した」と実感していただけるような最高のサービスを目指します。						
	取組項目及び方法・手段（何をどのように）	期間・期限 (いつ・いつまでに)	数値目標（どの水準まで）	中間報告（目標に対する進捗状況・進捗度）	期末報告（目標に対する達成状況・達成度）		
	丸子地域接遇向上推進委員会の設置	6月	全課所等から委員を選出して設置	各課から6月に推進委員を選出し推進委員会を開催、今後の取り組み方針等について検討実施	6月に接遇向上推進委員会を開催し、今年度の各課の取り組み状況や年間計画等について検討。また、接遇向上強化月間の実施の際等に、随時開催し、検討を重ねた。		
	各課ごとの接客向上対応啓発	毎日	朝礼、夕礼で所属長から随時実施	年度当初から、各課において朝礼時に呼称の励行確認等実施	センター各課に対し、朝礼夕礼等の履行状況調査を実施するとともに、接遇向上強化月間中は、重点取組項目の呼称も実施。今後も継続していくよう啓発。		
	接遇向上研修会の実施	11月	全職員対象の研修会を1回開催	講師予定職員の県外研修出席が10月末に延期となったため、研修後の11月に全職員を対象とした研修会を実施	10月に公募研修である（財）公務人材開発協会主催の接遇研修指導者養成研修を1名派遣。その後、上記研修受講職員を講師として、11月に全職員を対象とした接遇向上研修会を実施。出席職員74名。また、11月には住民の方から丸子地域自治センターでの対応が良かったという内容のインターネット市政提言メールあり。		
	あいさつ・声かけ月間（仮称）の実施	年度内	強化月間を年度内2回設定	全職員を対象とした研修会実施月(11月)と、確定申告等で来庁者の増加する2月に挨拶月間を設定	11月と3月の2回、接遇向上推進月間を設定。「庁舎内ではすれ違った人みんなに、自分からあいさつをしましょう」と「職場に訪れたお客様を見たら、即席を立ち声かけ対応しましょう」の2項目を重点取組項目として実施。また、重点取組項目を各職場に掲示するとともに、朝礼で呼称実施。		
	来庁者アンケートの実施	9月までに	年度内1回実施 調査結果を精査し、次年度の接遇向上へつなげる	後期挨拶月間(2月)に併せて来庁者アンケートを実施し、検証結果を接遇向上につなげる。	後期接遇向上推進月間中、3月の第1週を住民アンケート聴取週間と位置づけ丸子地域各職場、施設で来庁者アンケートを実施。回答協力数209件。総合接遇度：良い・・・78.3%、普通・・・20.4%、悪い・・・1.3%		
	職員接遇意識調査の実施	2月	職員接遇向上を目的に内容を検証し、接遇向上へつなげる	11月に開催する職員研修会に併せて、職員接遇意識調査を実施する。	職員接遇向上研修会の際、職員接遇意識アンケート調査を実施、133件（研修会欠席者にも実施）前年度より意識は4.0点上昇。（H25:76.8点 イト、H26:80.8点 イト）		
特記事項	市民参加・協働の推進、市民満足度の向上を考慮した点 職員の接遇意識を向上させ、市民から「来てよかった」と思われるセンターの実現を図ります。大事業の推進とは違う視点ですが、市民満足度向上に直結するものであり、職員にとっては通常業務を行う上で、一番大切な事であると考えます。			取組による効果・残された課題 ・センターの代表として公募研修に参加派遣し、その職員を講師として、全職員を対象とした接遇研修会を開催し、受講内容のフィードバックができました。 ・接遇強化月間を2回実施したことにより、接遇の重要性を全職員に啓発することができました。 ・職員の接遇意識調査だけでなく、来庁者アンケートを実施したことにより、職員の接遇意識レベルの変化を把握するとともに、住民の目から見た接遇度を知ることができました。 ・11月には住民の方から、丸子地域自治センターでの対応が良かったという内容のインターネット市政提言メールをいただきました。 ・接遇向上は職員の意識や考え方と、来庁された住民が職員の接遇態度をどう見ているのかが肝要であるので、今後も継続して取組み、より一層接遇意識と接遇レベルの維持を図っていく必要があると考えます。			