

丸子地域自治センター

重点目標

- 1 地域経営会議の設立 ~参加と協働による住民自治の先進モデル構築~
- 2 キラリと輝く丸子温泉郷の活性化
- 3 安心なまちづくりの推進 ~災害に備えたまちづくり~
- 4 環境にやさしく笑顔が広がる地域づくり
- 5 明るく親切で満足度の高いセンターづくり

平成26年度 重点目標管理シート

重点目標	地域経営会議の設立 ～参加と協働による住民自治の先進モデル構築～			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			2014市長マニフェスト における位置付け		- 2 -	
現況・課題	地域内分権第4ステージ第1ステップ（H24-H26）の最終年度を迎えました。これまでに第4ステージの取組方針については、地域協議会や自治会連合等へ内容説明を行い、地域内分権の必要性についての理解が広がりつつありますが、その捉え方は、団体や個人の皆様によりさまざまです。丸子地域は、今年度市内の住民自治システム構築に関してのモデル地区の一つに位置づけられました。市民協働によるまちづくりをさらに推進するため、地域の皆様との意見交換の機会を多く設け、住民自治組織に関する意識を広げながらその効果を共有し、地域内分権を充実・深化しながら「地域が健康で元気なまちづくり」に向けた取り組みが求められています。						
目的・効果	自治基本条例の基本理念を踏まえ、地域住民自らが参加・参画し、モデル地区としての先進的な取り組みとして地域内の課題を解決できる住民自治組織となる「地域経営会議」を設立し、地域住民と行政の協働による地域自治を推進し、地域が健康で元気なまちを創り上げることにより「健（康）幸（福）都市」の実現を目指します。						
	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）	
	自治会や地域協議会、各種団体との意見交換 他市の事例を参考に、地域経営会議の組織や実施事業などについての意見交換を実施	5月から 通年実施	5月に検討を開始し通年実施 意見を規約等に反映させる	4月から意見交換の資料、規約案等の検討を開始 5月から地区自治連等との意見交換会を開催（9月末時点でのべ22回 272人参加） 協議会委員と事務局による県外先進地視察を実施（伊賀市、名張市） 担当職員の先進地視察を実施（飯田市）		意見交換会で出された意見を集約し、地域の現状にしっかりと対応した内容の地域経営会議設立の必要性などに関する資料を作成した。 4月から意見交換の資料、規約案等の検討を開始 5月から地区自治連等との意見交換会を開催（のべ22回 272人参加） 協議会委員と事務局による県外先進地視察を実施（伊賀市、名張市） 担当職員の先進地視察を実施（飯田市）	
	地域経営会議設置に関する検討会議を設立し、区域や規約のほか組織や一括交付金制度の利活用等の検討	(1) 検討会議：7月までに (2) 区域：9月までに (3) 規約等：12月までに	(1) 検討会議を設立 (2) 区域を決定 (3) 規約等決定 地域経営会議設立までの間、詳細事項を協議・決定	(1) 県外先進地視察の結果、自治会や協議会の意見を聞き、直接地域経営会議を設立する事に方針を変更 (2) 地域経営会議を丸子地域内に一つ設立する方向で自治会や協議会の意見を聞く形とし、9月の地域協議会に素案提示、10月以降も自治連等との検討実施予定 (3) 規約等については、9月の地域協議会に素案を提示し、意見を聞いた。		(1) 県外先進地視察の結果、自治会や協議会の意見を聞き、直接地域経営会議を設立する事に方針を変更 (2) 自治会連合会や協議会の意見を聞き、地域経営会議を丸子地域内に一つ設立する事を決定 (3) 自治会連合会や協議会を対象とした検討会議を開催し、12月中に規約案や参加団体を決定	
	地域経営会議の設立	年度内	新たな住民自治組織として地域経営会議の設立	地域経営会議の位置づけについて、住民自治組織の検討等を行う組織と決定し、3月までに設立予定		自治会連合会や協議会の意見を聞き、地域経営会議の名称を「丸子まちづくり会議準備会」として3月20日に設立会議を開催	
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 丸子地域では、地域協議会から地域経営会議の早期設置に関する提言も出され、地域内分権に関する機運も高まっています。今年度はモデル地区に位置づけられ、自立と連携をさらに進めるべく「年度内地域経営会議設立」の目標を掲げ、新たな住民自治モデルを実現することで、更に住民自らが参加する「生活者起点の満足度の高い地域経営」を推進します。			取組による効果・残された課題 (1) 各地域で開催した意見交換会において、人口減少等の地域課題を直接聞いたことにより、新たな住民自治システム構築の必要性が再確認された。 (2) 先進的な地域内分権の取り組みを実施したことにより、地域全体の新たな住民自治への機運が向上した。 (3) 新たな住民自治の実行組織となる住民自治組織の枠組み等に関しては、慎重かつ迅速な検討が望まれている。 (4) 地域経営会議が一人歩きすること無いよう、地域全体の情報共有に関する新たな仕組みが必要となる。			

平成26年度 重点目標管理シート

重点目標	キラリと輝く丸子温泉郷の活性化			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			2014市長マニフェスト における位置付け		- 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、時代の変化とニーズの多様性に加え、施設等の老朽化も進む中、観光客の減少傾向が続いています。このような現状の中、丸子温泉郷内には若手を中心に複数のグループが立ち上がり「地域の活性化」という共通の目的実現に向け、様々な活動に取り組んでいます。また、鹿教湯温泉の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、地域観光の再生と地域活性化に関して、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）		
	○活性化へ向けた取り組み 鹿教湯温泉100年ブランド創造プロジェクト策定マスタープランの事業絞込みと具体化を検討。 （1）年度内を通じて地元会議に参加し協働で検討を進める。 （2）鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘と鹿教湯健康センターのあり方の検討を進める。	（1）、（2）3月	（1）地元会議に参加し、事業箇所、規模等の確定と、丸子地域自治センターとしての事業のすみ分けを図る。 （2）観光関係者の考え方を把握する。	（1）地元会議（3回）に参加し、事業の絞込みなどについての協議を実施。庁内ワーキング会議（1回）でマスタープランの事業分担を検討。 （2）鹿月荘・クアハウスかけゆのあり方については、地域協議会の分科会で検討を実施。	（1）地元会議（8回）に参加し事業絞込みの協議継続。鹿教湯病院療法士と遊歩道と公衆トイレの改善箇所などを検証した。長野大学を中心とした6大学による地域デザイン合宿を開催し、鹿教湯地域活性化の10件の提案があった。 （2）観光関係者の考え方の把握方法について協会役員と協議した。地域協議会の分科会で継続協議中。		
	鹿教湯・霊泉寺の活性化グループが行う計画や研究に参加し具体化を検討 （1）鹿教湯温泉ふれあいノルディックウォークなどへの協力と支援 （2）霊泉寺温泉JUKUプロジェクトが実施する霊泉寺温泉クリーンフェスタへの協力と支援	（1）11月開催予定 （2）7月開催予定	地元会議に参加し、事業実施に協働で取組み、イベントを成功させる。 （1）参加目標人員100人 （2）参加目標人員300人	（1）実行委員会組織に参加し、11/1（土）開催に向け準備中。 （2）7/12（土）開催協力。参加人員約1,000人。	（1）11/1（土）鹿教湯温泉ふれあいノルディックウォークフェスタを開催、参加者60名。同時に商店街活性化イベントも開催し一般観光客延べ250人参加。 （2）7/12（土）開催協力し参加人員約1,000人。霊泉寺温泉クリーンフェスタ2015の開催に向けた企画会議に参加。		
	県等と連携し、着地型旅行商品の開発とPR活動の実施 （1）県主催の商談会に参加し誘客PRを図る。 （2）鹿教湯温泉旅館組合などに協力して商品開発を進める。	（1）、（2）3月	（1）県主催の商談会等で2回以上PR実施 （2）旅館組合等の会議に参加し、商品化に協力する。	（1）長野県が主催する、7/7（月）開催の東京での商談会に地元関係者と共に参加。 （2）信州お試し移住21泊の新商品完成。	（1）長野県主催の旅行商品商談会に東京会場と北陸新幹線延伸を見据え金沢・富山会場に参加し、丸子温泉郷への誘客宣伝を行った。 （2）鹿教湯旅館組合の新商品、信州おためし移住21泊が完成し、商談会や銀座NAGANOでも宣伝活動を行った。		
	温泉権利問題解消に向けた取組み （1）温泉権利問題と多額な滞納金問題の解決 （2）温泉利用権に係る諸課題の解決	（1）4月 （2）12月	（1）和解合意と新協定の締結による多額な滞納金の解消 （2）それぞれに対応した基準の整備を作成	（1）源泉所有者間での和解合意と新協定の締結を4月18日に行った。また、多額な滞納金についても同時に解消した。 （2）12月に諸課題を解決できるよう、問題点等の把握を行い、基準整備の検討を始めた。	（1）4月に和解合意書を締結し、同時に多額な滞納金も解消した。 （2）12月までに基準案を提示し、3月に維持管理方法及び温泉利用権について規程化を図った。		
	温泉設備、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）6月 （2）3月	（1）今後10年以降を見据えた現状調査の実施 （2）具体的な行程等の提示	（1）7月に利用者ヒアリングを行い、その結果得られた問題点等について分析中。 （2）（1）の分析結果を受けて再調査を行い、行程等を検討する。	（1）調査結果を分析した結果、より具体的な内容を提示したうえで再度ニーズを把握する必要があることが判明した。 （2）設備投資等の検討については、コンサルによる調査が必要であることが判明したため、具体的な行程等まで提示することができなかった。		
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 温泉権利問題と多額な滞納金は、4月に解決される予定です。今後は多額の滞納金を発生させない仕組みを作り、厳格に実行していきます。また、温泉利用者の経営ヒアリングを実施し、今後10年以降を見据えた老朽化した温泉施設の再構築を検討します			取組による効果・残された課題 温泉設備配管等の再構築の研究については、コンサルによる調査を行ったうえで設備投資額を算出する必要がある。その額を利用者へ提示し、再度供給量等地域ニーズを把握したうえで、設備投資等について再度検討する。			

平成26年度 重点目標管理シート

重点目標	安心なまちづくりの推進 ~災害に備えたまちづくり~			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2節 安全・安心・清潔に暮らせる生活環境を実現する				2014市長マニフェスト における位置付け	- 2 -	
現況・課題	2月の大雪災害は、情報の的確な把握と発信、関係各所との連携した対応といったことがいかに大切であるかをあらためて考えさせられた事象でした。住民の安全な生活を守ることは行政の責務であることから、今後どういった対応が必要であるのか検討していくことが急務であると考えられます。センター各課に防災行政無線が配置されていますが、通常使用することが少なく、また、使用方法を知らない職員もいるため、災害発生時に有効に使用できないことが想定されます。上田市地域防災計画に基づく災害時要援護者登録制度未導入の4自治会に対して導入を促進するとともに、マップ作成済み自治会における台帳更新やシステム運用等、災害時実効性確保のため協働かつ継続的支援が必要です。						
目的・効果	大雪災害時における対応により浮かび上がった課題等を庁内で連携し検証することにより、今後の災害対応に反映させていく必要があります。日ごろから防災行政無線の使用訓練を実施しておくことにより、災害の発生時に効果的に使用することができ、災害時の対応が効果的に行うことができると考えられます。大規模災害の発生に備え、市・地域・社会福祉協議会が協働し、自力での避難が困難な要援護者の情報を共有しておくことにより、平時における見守り活動、災害発生時における地域住民による避難誘導や安否確認、救出等迅速な支援活動が実行されます。						
	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)		
	災害時情報の収集・発信方法の確立と本部機能の強化	8月・10月	8月までに複数課が参加する連携ワーキング会議で手法等を決定し、8月末の防災訓練で試行。10月までに改善点を加味したマニュアルを作成	情報収集・発信方法については6月の庁内ワーキング会議【3回】で手法等を決定し8月27日に通信訓練を実施、本部機能強化として上田市地域防災計画に即した丸子地域の職員初動体制の見直しを実施、9月の庁内ワーキング会議で改善点を検討、10月にマニュアル作成予定	情報収集・発信方法については、自治会長や消防団員との新たな通信手段を構築した。本部機能強化として上田市地域防災計画に即した丸子地域の職員初動体制の見直しを実施し、11月にマニュアル作成した。		
	防災行政無線の利活用	8月	8月までに研修会を実施し、防災訓練でも使用するほか災害時有効活用を目的に通常業務でも利用促進	5月29日、(丸子地域研修を実施した際)防災行政無線の使用講習会を開催した。その後、丸子地域各地へ出向いた折に、実際に防災無線を使用して各自職場への通信訓練を実施した。	2月に行った自治センター庁舎避難訓練の際にも、通信訓練を実施。また、年を通じて、業務で庁舎外に出向く際などに携行し、利用促進を図った。		
	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制度再説明 (2)自治会長及び民生児童委員との連携による制度導入促進 (3)制度導入自治会の台帳等更新手続き支援 更新対象 西内自治会ほか16自治会	(1)4月~9月 (2)4月~3月 (3)更新月	(1)(2)該当4自治会の役員等と連携を図り、制度説明のうえ導入を促進する。 (3)既導入自治会の台帳等更新(年1回実施)を支援する。	(1)(2)未導入自治会の自治会長や民生児童委員と連絡を密にし、説明会開催の依頼や状況の把握を実施 (3)台帳更新については、対象17自治会の各更新時期に合わせ10自治会について、新規対象者の抽出、照会作業などの支援を実施	(1)(2)未導入4自治会中、沢田自治会と平成26年11月に制度導入に関する協定書を締結(協定締結自治会数23/26) (3)台帳更新については、対象17自治会全てについて、新規対象者の抽出、照会作業などの支援を実施		
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 本年2月の地域自治会長連絡会議及び地域協議会においては、雪害対応に関する意見が多く出ており、今回の大雪災害をしっかりと総括しながら、次に起こりうる災害への対策を早急に整える必要があり、地域からも安心なまちづくりへの取り組みが求められています。 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。			取組による効果・残された課題 上田市地域防災計画に沿った丸子地域自治センターの災害体制を策定することにより、職員が自分の役割を認識し、迅速かつ的確に行動することができるようになったと考えます。 防災行政無線の使用についても、その操作方法や機能等の理解を深めることができたものと考えます。			

平成26年度 重点目標管理シート

重点目標	環境にやさしく笑顔が広がる地域づくり			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。			2014市長マニフェスト における位置付け		-2-	
現況・課題	資源循環型社会の構築とともに、資源循環型施設の建設に向けて可燃ごみの減量化を進めている中で、丸子クリーンセンターも稼働開始から22年目を迎え、設備や機器の老朽化が著しいことから、新たな焼却炉建設計画の実現やクリーンセンターの延命化を図るためにも、可燃ごみを減らして施設への負荷を抑える必要があります。丸子地域では、平成20年度から「不燃ごみ3分別モデル事業」を実地していますが、高齢者等からは「わかりにくい」、「手間がかかる」等の意見が多数寄せられています。ごみの減量化や再資源化への貢献度を検証し、十分な説明のうえで、早急に一定の結論を出すことが求められています。 地域の公共交通は、循環バス「まりんこ号」や運賃低減バスの利用状況を確認しながら、利用者の増加に向けて取り組む必要があります。障害者雇用を支援する仕組みを整え、障がいのある人が就労する施設等の仕事を確保し、経営基盤強化が求められています。						
目的・効果	可燃ごみの削減により、資源循環型施設の建設計画の実施と稼働までの現在の施設の延命化が図れるとともに、焼却灰最終処分施設の延命化や費用の圧縮が期待できます。不燃ごみの3分別収集については、「再資源化」、「処理経費」、「残渣発生状況」の検証と、ごみ分別に係る住民負担の軽減を勘案し、事業の今後のあり方を決定します。地域の大切な足である、公共交通の活性化を推進し、地域協議会の意見を聞きながら利用者増加への取り組みを進めます。障がいのある人が自立した生活を送れるよう、計画的に物品等を購入し、就労施設等の経済的な基盤確立を進めます。						
	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）	
	可燃ごみの削減と再資源化の促進 (1) 雑がみ回収袋の導入と周知 全自治会に向けた説明会開催とチラシ配布 (2) 通風乾燥型生ごみ処理機の周知 自治センターだより掲載・消費生活展展示 (3) 広報活動 啓発チラシの自治会回覧や有線放送等	(1) 5月～6月 (2) センターだより：9月までに 展示:11月 (3) 9月までに	可燃ごみの量を対20年度比7.8% (403t)削減	可燃ごみ：対20年度比2.95%減少（80,070kg） 対前年度比1.66%減少（44,410kg） (1) 雑がみ回収袋導入説明会は6月に希望12自治会で開催し、回収袋及びチラシは8月までに配布を終了 (2) 自治センターだより6月号に掲載 消費生活展での展示は11月予定 (3) 可燃ごみの削減等の広報は、8月に有線放送により1週間放送し、啓発チラシの自治会回覧を実施した。		可燃ごみ：対20年度比 3.6%減少（184.4トン） 対前年度比 1.5%減少（76.2トン） (1) 雑がみ回収袋導入説明会は6月に希望12自治会で開催し、回収袋及びチラシは8月及び11月に配布 (2) 自治センターだより6月号に掲載 11月の消費生活展で生ごみ処理機を展示 (3) 可燃ごみの削減等の広報は、8月に有線放送により1週間放送し、啓発チラシの自治会回覧を実施（8月・3月）	
	不燃ごみ3分別モデル事業の検討 (1) 自治会、関係団体へのアンケートの実施 (2) 集計報告、検討・説明の実施	(1) 5月～6月 (2) 8月～10月	モデル事業のあり方の検討に当たっては、全自治会や関係団体にアンケートを実施し、その都度報告を行い、廃止の場合は地元説明会等により周知の徹底を図る。	(1) 9月アンケート実施 (2) 10月～11月 集計・報告・検討 (3) 廃止の場合は地元説明会等により周知の徹底を図る。		丸子地域で取り組んだ「不燃ごみ3分別モデル事業」を平成27年3月末に終了、全市統一方式への4月移行を決定 (1) アンケート実施（9月） (2) 集計及び検討（9月～10月）・報告（10月地域協議会） (3) 11月に方針を決定、円滑な移行に向け、自治センターだより（12月）、自治会回覧・チラシ、有線等による広報（2月～3月）、希望自治会への説明会（2月～3月）を通じて周知を徹底した。	
	公共交通活性化の推進 （循環バスと路線バスの利用者増）	4月～1月	年度内を通じて庁内ワーキング会議での検討と地域協議会とも連携した利用促進策の検討と実施	・庁内ワーキング【1回】、地域協議会の交通分科会【3回】で利用促進策を検討。 ・循環バスのラッピングデザインの選考決定。 ・運賃低減バスの10/1からの「終バス延長・エリア拡大」ポスターの配布周知。		・庁内ワーキング【1回】、地域協議会の交通分科会【7回】で利用促進策を検討。 ・利用促進に向け3/25からラッピングされた循環バスの運行開始。 ・運賃低減バス「終バス延長・エリア拡大」ポスターの配布周知（丸子地域12施設に41枚掲示）鹿教湯線増加率1.46倍（対前年比）	
	障害者優先調達推進法に基づく、障害者就労施設等からの物品等の調達を推進する。 (1) 該当施設からの物品調達と役務提供の調査 (2) 庁内各部署への調達推進方針の周知 (3) 調達推進に基づく各種団体への協力要請 (4) 調達目標額達成に向けた発注状況把握	(1)(2)4月～6月 (3)4月～5月 (4)4月～3月	調達目標額を市目標額の15%相当額30万円以上とする。（丸子地域の人口占有割合14.5%） (1) どの施設でどのような提供が可能か調査する。 (2) 各課に調達対象品目の情報提供をし、物品購入や委託事業の優先発注を促す。 (3) 指定管理者や補助金交付団体等に物品等の調達について協力を要請する。 (4) 目標額達成に向けて物品調達等発注状況を集約する。	(1) 障害者就労施設等の授産品目等の調査を実施 (2) 庁内各部署に対して物品等の優先発注を依頼 (3) 庁内各部署から各種団体に対して物品等調達への協力を要請 (4) 目標達成に向け、各所属の実績報告の確認を行い、毎月の発注状況を把握（9月末現在204千円 進捗率68.1%）		目標額300千円に対し、調達額467千円を達成（達成率155.6%） (1) 障害者就労施設等の授産品目等の調査を実施 (2) 課宛メールや課長会議等で庁内各部署に物品等の優先発注を依頼 (3) 庁内各部署が関係39団体に対して物品等調達への協力を要請 (4) 各所属による実績シート入力、全体発注状況の把握、課長会議での例月報告等目標達成に向けた進行管理を実施	
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			取組による効果・残された課題			
	(1) 市民一人ひとりが可燃ごみの排出者でもあることから、家庭や地域での減量化と再資源化に向けて、協働して可燃ごみの削減を推進します。 (2) 不燃ごみを3分別せず、統一方式とした場合には、複雑なごみ分別に悩むことや自宅にごみ袋を貯め置く等の住民負担を軽減することができます。						

平成26年度 重点目標管理シート

重点目標	明るく親切で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			2014市長マニフェスト における位置付け		- 1 -	
現況・課題	市民ニーズの多様化により、従来の縦割り型の行政対応では対応が難しい案件が増加している反面、迅速な行政サービスが求められています。市民にとって役所は、何らかの必要があって訪れる場所であり、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	地域内に組織を横断する連携ワーキング会議を設置し、地域課題を面的に捉えながらを研究・検討し、迅速で満足度の高い対応を実行します。来庁される市民にとっては、庁舎で接した職員そのものが上田市役所職員であり、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、来庁されたお客さまに対して最高の接遇でお迎え対応し、満足していただける行政サービスを行うことです。そこで、職員一人ひとりが自ら考え行動し、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まが「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)			
複数課が参加する連携ワーキング会議において地域課題や地域枠予算の活用等を研究・検討	通年	年間を通じて地域課題解決や地域枠予算有効活用等を検討し必要事業を実施	6月に災害対応に関する集中討議を実施(3回)、防災訓練(8/30)実施結果について9月の会議を開催、地域課題への対応や地域枠予算の活用については、各会議において継続的に協議を実施	10月までに、主に災害対応に関する集中討議を実施(全5回)し、課題項目13件中災害時情報伝達など4件の対応を実施。地域枠予算活用に関しては、循環バスラッピング等9月までに約8割の執行予定を決定した。			
庁舎内での積極的かつさわやかなあいさつや、担当窓口までの丁寧な案内を徹底	通年	一年を通して、庁舎内でのあいさつや来庁者に対する接遇を徹底、毎日行う朝礼時に所属長から随時周知する	6月25日、丸子地域接遇向上推進委員会を開催し、昨年度の取り組み状況結果、今年度の事業計画等について協議。併せて、各課の接遇取り組み状況について確認し、庁舎内でのあいさつや接遇の取り組みについて周知徹底を図った。なお、各課については、課長・所属長から朝礼時等の機会に職員に対し周知徹底を図っている。	所属長より朝礼時等に接遇の啓発を実施。特に接遇向上月間中は、接遇における具体的な重点取組項目を設定し、朝礼時に声出し確認を行った。			
接遇向上研修会の実施	10月	全職員を対象とした接遇向上研修会を実施する	接遇向上推進委員会で今年度の公募接遇指導者研修参加者を選出、公募接遇研修会に参加。(健康福祉課、高木係長を選出、7月23～25日指導者養成研修)9月26日、公募研修会参加者(高木係長)を講師としてセンター職員対象の接遇研修会を開催	9月に公募接遇研修会に出席した職員を講師として、職員接遇研修会を実施。154名出席した。			
あいさつ・声かけ月間(仮称)の実施	10月、3月	接遇強化月間を10月と3月に設定し、重点取組項目を定め実施する	9月26日の接遇研修会を実施後、10月に接遇強化月間の取り組みを実施(予定)	10月と3月を接遇向上月間と定め、職員の接遇強化を実施。 ・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す ・職場に訪れたお客様に気づいたら、即、席を立ち、声かけ対応します ・名札は常に見える位置に着用します の3点を重点取組項目として設定し、庁舎内にポスター掲示、朝礼時の声だし確認を実施			
職員接遇意識調査・来庁者アンケートの実施	10月、3月	10月の接遇強化月間(職員接遇向上研修会開催時)に職員の接遇意識調査を実施、3月の接遇強化月間に来庁者に対するアンケートを実施する	9月26日実施の接遇研修会の際、職員の接遇意識調査(アンケート)を実施(予定)、その後、職員の接遇意識の状況を分析検討し、職員へ周知。	9月に実施した職員接遇研修会時に、職員の接遇意識アンケートを実施した。154名が対象。職員の接遇意識は、前年対比0.1ポイント上昇した。3月の接遇向上月間中、来庁者アンケートを実施し、住民の目から見た職員の接遇状況を調査。204名が回答に協力。住民の評価は、良い70.1%、普通28.5%、悪い11.4%と昨年度と比べて、普通という評価が増え、良いという評価評価が下がってしまった。			
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	連携ワーキング会議において地域枠予算の有効活用を検討し、優先順位も含めた詳細討議を実施することで計画的な執行のみならず、市民満足度の向上へつなげます。来庁された市民の皆さんから「来てよかった」と思われるセンターづくりの実現を図ることは、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。		連携ワーキング会議については、地域枠予算の有効活用は概ね目標どおりに検討できたが、地域課題解決に向けた協議・検討は十分には実施できなかった。職員の接遇意識は年々上昇しているものの、来庁者アンケートの結果は前年より接遇好感度が下がってしまった。接遇の良し悪しの判断は来庁された住民が、職員の接遇態度をどうみているのかということであるので、今後も接遇に対する意識向上とレベルアップを図っていくことが必要であると考えます。				