

# 丸子地域自治センター

## 重点目標

- 1 新たな住民自治システムの構築
- 2 次代に向けた丸子温泉郷の活性化
- 3 住みやすく環境に優しいまちづくり
- 4 明るく親切で満足度の高いセンターづくり

平成27年度 重点目標管理シート

重点目標	新たな住民自治システムの構築			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2ステップを踏み出しました。丸子地域は、昨年度、市内の住民自治組織のモデル候補の一つに位置づけられ、平成27年3月には地域経営会議として「丸子まちづくり会議準備会」を設立いたしました。これまでの取組みにより、地域内分権の必要性や住民自治組織のイメージについての理解は徐々に深まりつつありますが、その捉え方はさまざまです。市民協働によるまちづくりをさらに推進するため、引き続き意見交換等により課題解決や地域のまちづくり、新たな住民自治等について検討を進めるとともに、住民自治組織設立に向けた取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、モデル候補として地域住民自らが参加・参画し、地域課題の解決や、地域の個性・特性を生かしたまちづくりに先進的に取り組む「住民自治組織」の設立の推進により、市民が主役の地域が健康で元気なまちづくり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）		
	住民自治組織設立に向けた課題の把握・解決、地域振興策にかかる研究・検討及び支援の推進	(1)検討会議：4月から (2)先進地視察：7月	(1)「丸子まちづくり会議準備会」の会議を毎月開催 (2)「丸子まちづくり会議準備会」委員による先進地視察を実施し、地域課題解決や振興策を検討	(1)4月から毎月会議を開催するとともに正副会長及び有識者による会議を開催(2回) (2)7月14、15日に宮城県大崎市と栃木県宇都宮市を視察(委員16人参加)、その後開催された会議で丸子地域において設立する住民自治組織の体系や事業内容等を協議	(1)毎月の会議開催とあわせ、正副会長及び有識者による会議を4回開催し、地域課題や魅力の掘り起こしや組織のあり方等を研究、協議した。 (2)住民自治組織の体系や事業内容等を検討・協議、運営面における効果及び効率の観点等から、設立する組織を丸子地域全体で一つと決定するとともに、組織の体系案を策定。		
	新たな住民自治に向けた、丸子地域内の団体相互の交流や取組みの情報共有及び啓発活動	情報共有、啓発：通年実施	タウンミーティングの実施や広報紙等を作成し、地域住民への情報提供を行うとともに、住民自治組織への意見の反映	・7月に独自作成した広報紙の全戸配布により、取組み内容や進捗状況について地域住民へ情報提供 ・各種団体との意見交換会の開催計画を樹立	・7月に広報紙発行、地域自治センターだより(10月、12月、2月号)に特集記事を掲載し、地域住民に対し準備会の取組みや組織設立に向けた進捗状況について周知を図った。 ・地域の皆様の声を住民自治組織の体系や実施事業に反映させるため、10月から11月にかけて、丸子地域の14の団体との意見交換会を実施するとともに、2月、3月には5つの地区自治連毎にタウンミーティングを開催した。		
	住民自治組織の設立	年度内	住民自治組織設立を目指す	これまでの会議や先進地視察での研究・検討から住民への説明資料として住民自治組織の体系図を作成	・3月29日住民自治組織「丸子まちづくり会議」設立。自治会をはじめ地域で活動する52の団体の参画を得られた。		
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			取組による効果・残された課題			
	丸子地域は市内の住民自治組織のモデル候補の一つに位置づけられており、「住民自治組織の年度内設立」を目標に掲げ、新たな住民自治モデルの実現に向けた取組みを行うことで、参加と協働をさらに推進します。			新たな住民自治組織「丸子まちづくり会議」の設立により、地域内分権の確立に向け第一歩を踏み出した一方で、「まちづくり会議」に対する地域の理解が深まっているとは言い難いことから、引き続き広報の実施等、啓発に努めながら活動の支援を行なっていく必要があります。			

平成27年度 重点目標管理シート

重点目標	次代に向けた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、丸子温泉郷で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」という共通目的の実現に向け、様々な活動に取り組んでいます。また、鹿教湯温泉の温泉供給は、上田市の第3セクターである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、高い意識が芽生えたと共に長野大学を始めとした学会との連携などにより、その活動が活性化しています。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）	
	活性化に向けた取組み 鹿教湯温泉100年ブランド創造プロジェクトマスタープランの具現化と事業の絞込みの実施 (1)H26年度の検討結果を受け、公衆トイレの改修を実施 (2)年度内を通じて関係団体等の会議に参加し、地域との協働による検討を推進	(1)3月 (2)4月～3月	(1)3月までに完成 (2)関係団体等の会議に参加しながら、事業箇所等の確定や役割分担の明確化を図る	(1)6/11に利用頻度の高い病院関係や地域住民等の意見を聞くワークショップを開催（30人参加）、意見集約のうえ施設設計の発注準備 (2)地元会議に出席し検討推進(8回)		(1)利用者意見を設計に反映させる目的で6/11にワークショップを開催（鹿教湯病院、長野大学、地域住民等30人参加）。 ・ワークショップの意見を参考に11/10に設計を決定 ・工事発注12/18、3/15竣工 (2)地元会議に出席し検討推進(前期9回、後期11回)。 ・検討成果の一つとして、移住定住促進に係る総務省補助事業申請1件（事業審査経て平成28年度事業実施予定）	
	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の推進	4月～3月	関係団体の会議へ参加すると共に、地域関係者の考え方を聞きながら、行政事業としての効果等を把握し、研究・検討を推進	・地域関係者の会議へ出席(3回) ・丸子地域協議会へ年度末までに意見集約を依頼(7月) ・地域協議会新しい観光分科会において検討の結果、9月にアンケート実施を決定(対象：31団体、93人)		・地域関係者の会議へ出席(前期3回、後期3回)。 ・丸子地域協議会の担当分科会において9月にアンケートを実施し(対象31団体、94人)、その結果などを基に両施設の今後のありかたについて協議結果報告の作成支援。 ・3/15 丸子地域協議会から市へ報告書提出。	
	鹿教湯・霊泉寺の活性化グループが行う事業や研究に参加、具体化を促進のうえ参加者満足度を向上 (1)鹿教湯温泉ふれあいノルディックウォーク及び関連イベント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)秋季に開催予定 (2)7月開催予定	関係団体等の会議に参加し、地域全体での協働による事業実施によりイベントを成功させる。  (1)参加目標人員 250人 (2)参加目標人員 1,000人	(1)打合せ会議出席(4回)、実行委員会出席(1回)、10/31の開催、募集人員150人とすることを決定 (2)準備会からイベント開催支援(6回) ・7/11第4回霊泉寺温泉クリーンフェスタ開催(来場者2,000人)		(1)打合せ会議出席(前期4回)、実行委員会出席(前期1回、後期4回)、10/31の開催、募集人員150人とすることを決定(参加者126人)。 (2)準備会、イベント開催支援、反省会(全7回)。 ・7/11第4回霊泉寺温泉クリーンフェスタ開催(来場者2,000人)。	
	合併10周年記念及び真田丸放送を契機とした新商品の研究・開発支援並びに県等と連携した丸子温泉郷のPR活動の実施 (1)県や鹿教湯温泉旅館組合などと協力し、新商品の研究・開発を推進 (2)県主催の商談会等に参加し、PR活動を実施	(1)4月～3月 (2)4月～3月	(1)新商品検討会議への参加6回以上 (2)県外商談会等への参加2回以上	(1)真田丸放送に係る新商品打ち合わせ会議等に参加(10回)、丸子温泉郷宿泊者を対象とした上田城址・松代を回る日帰りバスツアーの商品化を決定(年明けから運行予定) (2)県主催の商談会に参加(4回)、海外からの視察団受け入れを協議(4回)		(1)真田丸放送に係る新商品打ち合わせ会議等に参加(10回)、丸子温泉郷宿泊者を対象として上田城址・松代を回る日帰りバスツアーの商品化を支援(1月～3月の間で約600人利用)。 (2)県主催の商談会に参加(4回)、海外からの視察団受け入れを協議(7回)、丸子温泉郷で中国からの団体受入3件(97人)。	
	【鹿教湯温泉の地域課題解決に向けた取組】 (1)コンサルによる老朽化した温泉供給施設の更新計画策定に係る支援 (2)温泉利用に係るニーズ調査への支援	(1)10月 (2)2月	(1)基本設計及び財源計画等の策定協力 (2)アンケート調査等実施への支援	(1)基本設計策定に必要な鹿教湯地域の上下水道管の敷設状況や市道等道路に係る情報提供について協力 (2)アンケート調査の実施に向け、アンケートの内容を検討中		(1)鹿教湯地域の上下水道管の敷設状況や市道等道路に係る情報提供により更新計画の素案を作成。 (2)利用者を対象とした温泉供給に関するアンケートの実施(12月)を支援。過半数の利用者が現在の湯量に満足している一方、分湯量の増量を望む利用者が複数あることが判明。	
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  ・公衆トイレの改修に関しては、リハビリ中の方・若者・地域住民の意見を改修設計に反映させることを目的として、鹿教湯日病院理学療法士、長野大学生、自治会役員など参加していただき、ワークショップを開催し、実際の改修工事に反映させた。 ・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については、地域協議会の分科会がアンケート調査を実施(事務局として産業観光課が支援)し、地域住民の声を聴き、報告書にまとめた。 ・真田丸放送を契機としたバスツアー商品化を支援し、丸子温泉郷宿泊者に真田氏ゆかりの地を回る手段を提供し、宿泊者満足度を向上			取組による効果・残された課題  健幸都市うえだの実現に向け、温泉と健康推進に関する事業推進 鹿教湯温泉100年ブランド創造プロジェクトマスタープランの事業精査等 鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘と鹿教湯健康センターの運営 丸子温泉郷の誘客増加に向けた支援			

平成27年度 重点目標管理シート

重点目標	住みやすく環境に優しいまちづくり		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	地域公共交通のさらなる充実を図るためには、引き続き循環バスや運賃低減バスの利用状況の把握に努め、利用促進策を検討する必要があります。交通量の多い通学路の歩道整備、災害時に避難所となる公共施設への道路・歩道の整備が急務となっています。上田地域広域連合が提案している「資源循環型施設建設」の実現に向けて、更なる可燃ごみの減量化に取り組む必要があります。また、老朽化が進む丸子クリーンセンターの施設への負荷軽減を図るためにも地域住民のごみ減量化への理解を深める必要があります。市営中丸子団地は建設から長年が経過しており、特に老朽化の著しい給湯設備、給水管の改善は急務となっています。					
目的・効果	地域の大切な足である地域公共交通の充実により、利便性の向上等、市民が暮らしやすいまちづくりにつながることが期待されます。道路整備により交通利便性の向上と歩行者の安全の確保が期待できます。可燃ごみの削減化により、資源循環型施設が稼動するまでの間、現施設の負荷軽減が図れ、施設延命化と経費削減が期待できるとともに、資源循環型社会の構築に向け、可燃ごみ減量化にかかる啓発活動により、住民のリサイクル意識が高まります。市営住宅の給湯設備、給水管整備により、安全の確保と住環境の改善を図ることで、安心・安全な生活を提供できます。					
	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）	
	公共交通活性化の推進 (1)循環バスのラッピング化による効果の検証とさらなる利用促進 (2)路線バス利用促進	(1)通年 (2)通年	(1)PR活動2回以上 (2)年度内利用者数1.5倍(対24年度比)	(1)(2) ・自治センターだより及びイベント開催時にPRを実施(4回) ・循環バスについては、乗降調査の結果をもとにさらなる利用促進に向け、地域協議会公共交通分科会を中心に路線等の変更を検討中	(1)(2)自治センターだよりにより利用促進のための記事掲載及びイベント開催時のPR実施(計7回)。循環バスについては、地域協議会からのルート変更(案)に係る提言を受け、乗降調査やアンケートの結果を踏まえながら実証的運行の実施等により、変更(案)の検証を実施した。	
	住みやすいまちづくりへの取組 災害時情報の収集・発信方法の強化	8月	8月の防災訓練時に、自治センターからの情報発信訓練及び自治会長、消防団等から地域の情報収集訓練を実施	・4/30に職員の防災無線による通信訓練を実施(23人参加) ・自治センターからの情報発信訓練は下半期の実施を予定	・4月に防災行政無線の使用法に係る講習会を開催(23名参加)。各子機、車載機に自治センターへの連絡方法を記した説明書を配備、通常業務における利用促進を図った。 ・日常業務において自治会長とFAX、携帯電話、電子メール等幅広い通信手段による情報のやり取りを行った。	
	市営住宅の住環境整備の推進 中丸子団地9棟132戸に給湯器設置・給水管整備を実施(3ヵ年計画の第1年度) 平成27年度(第1年度)A~C棟 60戸 平成28年度(第2年度)D~F棟 36戸 平成29年度(第3年度)G~I棟 36戸	9月までに発注、発注ロット及び施工管理を工夫し、H28.3月までに整備を終了	A~C棟60戸の給湯器設置、給水管整備	(1)今年度の実施戸数をA棟24戸に変更(財源の社会資本整備総合交付金提示額が当初見込額の53.7%にとどまったことによる措置) (2)全体計画を1年延長し、平成30年度を最終年度とする4ヵ年計画に見直し(H28~30年度に各36戸整備) (3)今年度工事に係る実施設計を9月に完了、10月中に入札・契約、H28年3月に当該整備を完了するスケジュールでA棟入居者に対して個別に説明・打合せ中	(1)給湯器設置及び給水管整備事業 24戸(3月完了)。社会資本整備事業交付金の減額に伴い実績数減少	
	安全性・利便性向上のための道路整備 (1)中丸子22号線道路整備事業の推進 ア.用地買収3件(3/14件) イ.全延長L=130mの工事完成 (2)四反田箱置線側溝整備工事の推進 全延長L=200mの工事完成 中心市街地の排水対策 (1)洲崎川の排水路改修整備 洲崎川改修工事 L=230mの工事完成	(1)ア.4月~3月 イ.4月~3月 (2)4月~3月  (1)4月~3月	(1)ア.3件の契約をする予定 イ.工事L=130m発注予定 (2)ア.工事L=200m発注予定  (1)ア.工事L=230m発注予定	安全性・利便性向上のための道路整備 (1)ア、イ.2件の補償契約完了、10月に工事発注予定 (2)ア.11月に工事発注予定  中心市街地の排水対策 (1)ア.設計が完了し、11月に工事発注予定	安全性・利便性向上のための道路整備。 (1)ア、イ.3件の補償契約完了、10月に工事発注済(平成28年5月末完了予定)。 (2)ア.工事L=64.5m 2月末に工事発注済(H28年6月上旬完成予定)。 中心市街地の排水対策 (1)ア.11月に工事発注済(平成28年5月中旬完了予定)。	
	環境に配慮した取組 (1)陣場畜産団地の跡地利用を含めた、陣場地全体の利活用方針を策定するために、センター内検討会議(WG)の開催及び地元関係団体からの意見聴取を実施して、素案の策定 (2)遊休荒廃農地を活用したワイルドな園面積の拡大及び6次産業化の促進	(1)6月~3月 (2)6月~3月	(1)自治センター内検討会議(WG)の開催(現地確認含む)及び地元関係団体からの意見聴取により素案策定 (2)遊休荒廃農地解消面積1.2ha	(1)・センター内検討会議(WG)での検討(2回)、6/10現地視察、7/10利活用素案を策定 ・10月以降地元関係団体からの意見聴取実施予定 (2)ワイン用ぶどう耕作希望者3人と現地確認等を実施	(1)11月、隣接する牧場経営者から事業拡大に伴う牛舎拡張のため、畜舎跡地を譲り受けたいとの申出があった。本来の使用目的ではあるが、補助金の扱いについて、現在地方事務所を通して国に確認中、その結果を受け譲渡の検討に入る予定。 (2)3名のうち1名と1.6haの農地の賃貸借契約を締結、遊休荒廃農地を解消。	
	可燃ごみの削減と再資源化の促進 (1)雑がみ回収袋の利用促進及び丸子独自のネット回収の普及拡大のための周知 (2)EM菌の活用によるごみ減量化及び生ごみ堆肥化基材(ばっくん)の普及促進のため消費生活展等でのPR活動 (3)生ごみに含まれる水切り等の啓発活動のための有線放送等による周知	(1)(2)(3) 自治センターだより: 年度内に3回 自治会回覧:年度内1回 (2)通年 (3)有線等:半年に1回 計2回	丸子地域の可燃ごみの量を、H26年度比約1.1%(54トン)削減する。	可燃ごみ削減状況:前年度比較(9月末時点) H26年度 2,630.9トン H27年度 2,559.2トン、2.7%(71.7t)削減 (1)雑紙回収袋利用促進のため、ウイークエンドリサイクル会場で袋を配布(2回)、ネット回収については、自治センターだより12月号への掲載を予定 (2)(3)有線放送や丸子テレビを活用し広報(4回)、11/28開催の消費生活展における啓発活動の実施及び自治センターだより2月号に啓発記事を掲載予定	丸子地域可燃ごみ量:4,900.4トン(3月末・87.7トン・前年度比較) 削減目標54トンに対する進捗率162%(33.7トン超) (1)雑がみ回収袋を、ウイークエンドリサイクル会場及び消費生活展で計7回配布。丸子地域の独自取組「雑がみネット回収」について、自治センターだより12月16日号に記事を掲載、一層の利用促進を呼びかけた。 (2)(3)生ごみ減量化のため、有線放送・丸子テレビで計6回広報。水切り推進等の啓発チラシの自治会回覧(11月) 消費生活展で可燃ごみ減量化PR。自治センターだより2月16日号にばっくんの記事を掲載、利用促進を図った。	
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  地域公共交通の充実による利用者数の増加は、「乗って残す」ことによる市民参加・協働の推進とともに、市民満足度の向上につながります。過去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		

平成27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	4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	地域自治センターは、地域の市民サービスの維持・向上を図るための拠点であり、住民にとっても、身近に何らかの行政サービスを受けるために訪れる場所です。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、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みますし、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）		
	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	公募接遇指導者研修に参加した職員を講師として、9/29に午前、午後の2回に分けて職員対象の接遇向上研修会を実施(50人参加)	9月29日、公募接遇指導者研修に参加した職員を講師として、丸子地域の職員接遇研修会を実施、50名の職員が受講した。		
	接遇向上月間の設定	10月、3月	接遇向上月間を10月と3月に設定し、重点取組項目等を定め実施する	・10月を接遇強化月間と位置づけ、「あいさつ」と「声かけ」を重点取組項目に実施予定、実施に向け9月にWeb21の掲示板を利用し職員に周知 ・3月にも同様の取組を実施予定	10月と3月を丸子地域の接遇向上月間と定め、職員の接遇向上を図った。自らあいさつ、声かけ対応、名札着用の3点を重点取り組み項目と定め、庁舎内へのポスター掲示、各所属における朝礼時の重点取組項目の確認等を実施した。		
	職員接遇意識調査の実施	10月	職員接遇研修会の開催時に、職員接遇意識調査を実施する	・6月に全職員を対象として職員接遇意識調査(前期分)を実施(回答146名)、接遇意識点数は81.2点で26年度に実施した調査と比較し0.1ポイント向上 ・今後実施する職員接遇向上研修会や、10月と3月に行う接遇強化月間にあわせ後期分の接遇意識調査を実施予定	6月に全職員を対象とした職員接遇意識調査(前期分)を実施(回答146名)。接遇意識点数は81.2点で前年度と比較し、職員の接遇意識は0.1ポイント向上。 3月の接遇向上月間の期間中に後期分の職員接遇意識調査を実施(回答144名)。後期分の接遇意識点数は82.6点であり、対前期分比較で1.4ポイント、対前年度比較で1.5ポイントそれぞれ向上した。		
	来庁者アンケートの実施	3月	3月の接遇向上月間中に来庁者に対するアンケートを実施する	3月に行う接遇強化月間にあわせ実施する予定	3月の接遇向上月間の期間中に、来庁者アンケートを実施し、市民目線での職員の接遇状況を調査(回答者数218名)。市民の評価は、「良い」82.6%、「普通」16.9%、「悪い」0.5%であり、前年度と比べて「良い」評価が12.5ポイント向上した。 (参考 H27年度：良い70.1%、普通28.5%、悪い1.4%)		
	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	・来庁された市民の皆さんから「来てよかった」と思われる自治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。			・この取組により、職員の接遇意識は確実に向上してきていることが推察されます。 ・また、取り組みの効果により、住民アンケートの結果を見ても住民の目から見た丸子地域の接遇状況も前年度に比べかなり向上してきています。 ・接遇というものはこのレベルまでで良いということはないので、今後も接遇に対する職員意識の向上と、住民満足度が高まる接遇のレベルアップが図られるような取り組みを継続していくことが必要であると考えます。			