

真田地域自治センター

令和5年度 重点目標

- 1 「菅平高原」ブランドを生かした魅力発信
- 2 市民が主役 「心豊かな 協働のまちづくり」の推進
- 3 地域に寄り添った窓口対応の充実
- 4 真田地域の社会福祉拠点となる施設整備の推進

令和5年度 重点目標管理シート

重点目標	「菅平高原」ブランドを生かした魅力発信			部局名	真田地域自治センター	優先順位	1位	
総合計画における位置付け	第3編 産業・経済く誰もがいきいきと働き産業が育つまちづくり 第3章 魅力ある観光地づくり 第1節 おもてなしで迎える観光の振興			上田再構築プラン Ver.2.0「もっと、前へ」における位置付け	5 人と自然が調和した活力あるまちをつくる			
第四次上田市行財政改革大綱・アクションプログラムにおける位置付け	(1) 将来を見据えた新たな行政サービスへの改革							
現況・課題	菅平高原は、冬季のスキー・スノーボード、夏季のラグビー・サッカー・陸上競技等、準高地の自然環境を活かしたスポーツ合宿地として発展してきました。しかしながら新型コロナウイルス感染症の影響を受け、ここ数年は夏季のスポーツ合宿や冬季の学習旅行等の団体予約の激減により、菅平高原の観光産業は大変厳しい状況にありましたが、コロナと共生した社会経済活動の進展により菅平らしい賑わいが戻りつつあるものの、まだコロナ禍前の水準にまでは戻っていない状況にあり、観光協会、旅館組合等の関係団体と連携しながら、観光需要の回復と誘客促進に向けて環境整備を図りながら広くPRしていく必要があります。スポーツ合宿地菅平高原の拠点施設として、サニアパーク菅平及び菅平高原アリーナの更なる活用が期待される一方で、老朽化が進んでいる施設整備等も課題となっています。							
目的・効果	「菅平高原」のブランドイメージをさらに高め、世界に通用する自然豊かな国際スポーツリゾート地としての地位を確立し、地域の産業振興及び活性化による効果が全市におよぶことが期待されます。			該当するSDGsの目標				
	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）及び（中間報告の時点で取組項目に対する方法・手段の見直しを行った点）		期末報告（目標に対する達成状況・達成度）		
①	○ 菅平地区観光施設の安全性と快適性、長寿命化に向けた改修整備 (1) 安全性・快適性の向上を目指したサニアパーク菅平の施設整備 (2) 菅平高原国際リゾートセンターの長寿命化に向けた改修整備	(1) 12月 (2) 年度内	(1) 第3種陸上競技場 公認検定合格 (2) 屋根全面改修による雨漏り等の解消	(1) 7/7に入札を実施し、7/18に施工業者と契約を締結し、9/19から施設整備工事に着手 (2) 7/7に入札を実施し、7/18に施工業者と契約を締結し、8/17から改修工事に着手		(1) 11/26に公認検定を実施、11/29に日本陸上競技連盟から第3種陸上競技場として公認 (2) 12/15に竣工し、12/22に検査完了。屋根の全面改修と地下階段の防水改修を施工し漏水解消		
②	○ 「スポーツ合宿の聖地 菅平高原」の魅力アップに向けた施策の推進 (1) サニアパーク菅平、菅平高原アリーナにおけるネーミングライツの実施 (2) 菅平高原観光施設の指定管理検討	(1) 年度内 (2) 年度内	(1) ネーミングライツパートナー募集 (2) 関係団体等との協議	(1) 7/20にネーミングライツ・パートナー募集を開始し、関係団体へのDMや商工会議者等への営業活動を実施 (2) 指定管理の在り方について内部協議、関係者の意見聴取		(1) 2/8 アンダーアーマー日本総代理店である（株）ドームとネーミングライツ契約締結 (2) 類似施設の指定管理による運営状況等の情報収集		
③	○ 菅平高原アリーナの利用促進 (1) 利用促進イベントの開催 (2) ホームページ等を活用したPR (3) 利用団体数、使用料収入の対コロナ禍以前比増	(1) 年度内 (2) 通年 (3) 年度内	(1) 開催数：1回 (2) 利用促進のための情報発信 (3) 利用団体500団体 使用料収入5,000千円	(1) トレーニングキャンプ支援交流委員会と連携し、9/10にラグビーワールドカップパブリックビューイングを開催 (2) 施設の予約情報のタイムリーな更新、特にキャンセルのあった時間帯の迅速な情報発信により利用促進を図った。 (3) 利用団体467団体・使用料収入3,283,760円（9月末現在）		(1) 9月10日にラグビーワールドカップパブリックビューイングを開催、メディアでも取り上げられる。 (2) 施設の予約情報やネーミングライツ契約の締結等について発信しPR (3) 利用団体690団体・使用料収入5,035,190円		
④	○ 菅平高原自然館の今後の方針策定 (1) 今後の方向性の協議 (2) 展示品・所蔵品の利活用の検討	(1) 年度内 (2) 年度内	(1) 関係団体等との協議 (2) 展示品・所蔵品の整理	(1) 今後の在り方について内部協議するとともに、来館者へのアンケートを実施 (2) 閉館期間中の整理に向けて作業シート等を準備		(1) 地元の意向確認に向けた再アンケート調査票を作成するなど準備 (2) 写真と対比できる展示品・所蔵品一覧リストを作成		
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				

重点目標	市民が主役 「心豊かな 協働のまちづくり」の推進			部局名	真田地域自治センター	優先順位	2位
総合計画における位置付け	第1編 市民が主役のまちづくり 第1章 自治の推進による活力ある自立した地域社会の実現 第1節 参加と協働による自治の推進			上田再構築プラン Ver.2.0「もっと、前へ」における位置付け	3 福祉を充実し、多様性を尊重した地域共生社会を実現する ●自治会と連携し、住民自治組織の活動を行政の立場から支援		
第四次上田市行財政改革大綱・アクションプログラムにおける位置付け		(1) 将来を見据えた新たな行政サービスへの改革 イ 多様な主体が市政に参画・協働する制度づくり ウ 市民への説明責任を果たす的確かつ積極的な情報発信					
現況・課題	真田地域は、旧市域を上回るペースで人口減少が続いており、少子高齢化の急速な進行と相まって、地域全体の活力低下が懸念されています。そこで、真田地域の住民自治組織「真田の郷まちづくり推進会議」（平成29年7月設立）が、「まちづくり計画」（令和2年2月策定）に沿って取組む住民主体の地域づくりへの積極的な支援と、市民と行政が、それぞれの立場や得意分野において力を発揮する「参加と協働」によるまちづくりを進めていく必要があります。						
目的・効果	上田市自治基本条例の基本理念や協働のまちづくり指針に基づき、「参加と協働」「地域内分権」によるまちづくりを進めるため、さまざまな人や組織が地域課題の解決に向け主体的に活動できる仕組みを構築することにより、地域の個性や特性が活かされた地域力が発揮されるまちづくりと「地域づくり委員会」など今日まで培ってきた取組を基に、市民と行政が共に協働して「安心・安全なまちづくり」の実現を目指します。			該当するSDGsの目標			
	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）及び （中間報告の時点で取組項目に対する方法・手段の見直しを行った点）		期末報告（目標に対する達成状況・達成度）	
①	○ 地域づくり委員会との協働によるまちづくり (1) まちづくりに活用できる情報提供 (2) 地域課題の把握と関係課との情報共有	(1) 8月まで (2) 年度内	(1) 地域づくり委員会での情報提供 (2) 関係課等へ課題の情報提供と対応依頼	(1) 全36自治会が地域づくり委員会を開催（7月～8月）各課の取組、補助制度等の支援策を情報提供（8月に自治会回覧：36自治会、回覧数492） (2) 委員会でまとめられた地域課題や要望等は、庁内各課に対応依頼及び情報共有（8月）		(1) 全36自治会が地域づくり委員会を開催（7月～8月）各課の取組、補助制度などの支援策を情報提供（8月に自治会回覧：36自治会、回覧数492） (2) 委員会でまとめられた地域課題や要望等は、庁内各課に対応依頼及び情報共有し（8月）、空家等の地域情報は関係課と調整後、解決につなげる取組を実施（3月）	
②	○ 地域全体で作る安心・安全情報ネットワーク (1) 地域内の情報伝達ネットワークの活性化 ・ 地域内情報ネットワーク構築の事例紹介 ・ 自治会長専用SNSの活用 ・ 自治会内情報伝達網の構築支援 (2) 地域のデジタル化の推進 ・ 地域のデジタル化推進の広報・支援活動 ・ 一人暮らしの高齢者等への情報伝達の検討 ・ 公民館スマホ講習事業との連携 ・ デジタル活用による自治会長業務の軽減化	(1) 年度内 (2) 年度内	(1) ・ センターだより、会議等での紹介（3回） ・ 年12回以上配信 ・ 補助事業1件、相談随時 (2) ・ センターだより、会議等で発信（3回） ・ 住民・関係課等との意見交換（2回） ・ 事業連携（2回） ・ 申請様式の全データ化	(1) ・ センターだより（5月）、地域協議会（6月）での紹介 ・ 電子広報、SNSを活用した連絡と回答及び災害注意情報等の配信（15回） ・ 補助事業支援（下横道）、自治会出張相談4か所（大日向、大庭、荒井、中原） (2) ・ センターだより（5月）、地域協議会（6月）、地域づくり委員会（7月）での紹介 ・ 危機管理防災課との打合せ（4月）、民生児童委員協議会への提案（7月） ・ 公民館職員と携帯会社との打合せ（5月） ・ 申請様式データを電子申請化（4回）		(1) ・ センターだより（5月）、地域協議会（6月）、地域づくり委員会、自治会連絡会議（11月、3月）で紹介（5回） ・ 電子広報、SNSを活用した連絡と回答及び災害注意情報等の配信（15回） ・ 自治会相談支援（補助事業1件、出張相談4件、窓口相談随時） (2) ・ センターだより（5月）、地域協議会（6月）、地域づくり委員会、自治会連絡会議（11月、3月）で紹介（5回） ・ デジタル化事業に向けた関係課との打合せ（5回）、民生児童委員協議会への提案（7月）、関連事業者との意見交換（11月、2月） ・ 公民館スマホ講座との連携（講座開催5回） ・ 申請様式データをホームページ掲出と電子申請化（12月、1月、2月）	
③	○ 住民自治組織「真田の郷まちづくり推進会議」への支援 (1) 地域住民への活動周知 (2) 地域づくり委員会から把握した課題等の共有	(1) 年度内 (2) 年度内	(1) センターだより、会報「さなぎ」配布 (2) 地域課題の情報共有	(1) 自治センターだより（7月号、9月号）、自治会回覧による独自事業への参加の告知協力 (2) 委員会でまとめられた地域課題や要望等の資料提供（11月予定）		(1) 自治センターだより（7月、9月）、会報「さなぎ」（5月、9月、11月）、自治会回覧による参加告知協力（随時） (2) 各委員会の地域課題や要望等を真田の郷まちづくり推進会議の活動資料として情報提供（10月）	
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			

重点目標	地域に寄り添った窓口対応の充実		部局名	真田地域自治センター	優先順位	3位
総合計画における位置付け	第1編 自治・協働・行政 第3章 地方分権にふさわしい行財政経営 第1節 行財政改革の推進と住民サービスの充実		上田再構築プラン Ver.2.0「もっと、前へ」における位置付け	福祉を充実し、多様性を尊重した地域共生社会を実現する		
第四次上田市行財政改革大綱・アクションプログラムにおける位置付け		(1) 将来を見据えた新たな行政サービスへの改革 ア ICTの活用による行政サービスの向上と業務の効率化				
現況・課題	<p>市民サービス課は庁舎全体の総合案内窓口として来庁者への対応を行っているところですが、少子高齢化や人口が減少していく中で、来庁者に寄り添った地域のための自治センターであることが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民サービス課は市民窓口担当、生活環境担当、福祉担当、高齢者支援担当が配置されており、窓口はすべて横一列に並んでいる。窓口の受付方法は、来庁者が必要に応じて各担当の窓口を訪れるようになっているが、混雑しているときは空いた窓口で対応している。 ・専門性や個人情報の観点から係を越えて対応することが難しい場合があり、来庁者をお待たせしてしまうことがある。 ・庁舎入口に位置しているため来庁者と一番初めに顔を合わせる部署であり、庁舎や周辺施設の問い合わせなども多いことから、接客能力を向上することで来庁者の満足度をより一層高めることに努めたい。 					
目的・効果	<p>来庁者に対し親切丁寧に接することで信頼や安心が生まれ、住み続けられる地域となり地域の発展につながります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員一人ひとりが係や担当業務を越え我が事として相手の立場に立った親切丁寧な接客に積極的に取り組むことで、必要な情報や手続きを漏れなく案内し、窓口の回数（再来庁）や「行ったり来たり」を減らすなど満足度を高める。 ・事務フローや配置の見直しにより手続きにかかる時間や手間、負担感や不安を少なくするなど、来庁されてから退庁されるまでの滞在時間を短くする（待ち時間の解消）ことにも寄与する。 ・課題や要望を課内で共有し振り返ることで、職員全員の接客レベル向上に努める。 		該当するSDGsの目標			
	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）及び（中間報告の時点で取組項目に対する方法・手段の見直しを行った点）		期末報告（目標に対する達成状況・達成度）
①	<p>○ 窓口対応等の充実</p> <p>(1) 来庁者の用件を速やかに聞き取り、的確・迅速・円滑な事務処理を行うとともに、来庁者に寄り添って親切・丁寧で親しみの持てる対応を心掛け、苦情・苦言のない窓口を目指す。</p> <p>(2) 業務に必要な各種研修へ積極的に参加し、知識の習得に努める。併せて接客マナーや接客などの教育や意識啓発に努め、窓口を担うにふさわしい人材を育成する。（接客態度、言葉遣い等）</p> <p>(3) 職員同士が声を掛け合うなど、窓口で対応している職員を支援し、課が一体となって窓口サービスを展開する。</p>	<p>(1) 年度内</p> <p>(2) 年度内</p> <p>(3) 年度内</p>	<p>(1) 苦情や要望等を課内で情報共有し確認する（随時）</p> <p>(2) 研修 年8回程度</p> <p>(3) 混雑時に声かけ等の迅速な対応（随時）</p>	<p>(1) 毎月スローガンを設定し、係ごとに取組状況や課題等を話し合った。また毎月の課長係長会議でそれを持ち寄り改善案を検討、成果も含めて課内全員にフィードバックし、窓口対応の充実を図っている。</p> <p>(2) 戸籍研修（4回）、国民年金研修（1回）、虐待防止研修等（8回）、介護保険サービス研修（1回）、地域健康支援専門研修（16回）に参加し、各業務の遂行に必要な知識の習得に努めた。接客マナーや接客の向上のため、ヘビークレーム対応能力向上研修等（6回）に参加した。</p> <p>(3) 担当を越え声を掛け合い、職員同士で支援を行い課職員が一丸となって接客、窓口サービスを展開するなど、迅速な対応に努めている。</p>		<p>(1) 情報共有（スローガン設定（10回）、課長係長会議（12回）） ・係ごとに取組状況や課題等の話し合い及び課長係長会議で課題等の改善案を検討し、課僚へフィードバックを行ってきた結果、昨年に比べ苦情が減少した</p> <p>(2) 業務に関する研修（46回）、接客に関する研修（10回） ・正規職員、会計年度職員問わず、業務遂行及び人材育成に関する研修に参加し、知識の習得と接客力の向上を図った</p> <p>(3) 職員同士で声を掛け合い、係や担当を越えて協力・連携することで混雑時でも迅速に対応することができるようになった ・待ち時間の短縮や苦情の減少など窓口の対応力が向上した</p>
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		

重点目標	真田地域の社会福祉拠点となる施設整備の推進			部局名	真田地域自治センター	優先順位	4位	
総合計画における位置付け	第1編 自治・協働・行政 第3章 地方分権にふさわしい行財政経営 第1節 行財政改革の推進と住民サービスの充実			上田再構築プラン Ver.2.0「もっと、前へ」における位置付け	3 福祉を充実し、多様性を尊重した地域共生社会を実現する			
第四次上田市行財政改革大綱・アクションプログラムにおける位置付け		(2) 健全で持続可能な財政基盤への改革 ウ 市有財産の適切な管理と利活用						
現況・課題	真田総合福祉センターは、昭和47年に福祉増進と文化の振興及び体育の向上を図ることを目的として福祉活動に特化しない多目的な施設として設置され、現在は真田地域の社会福祉活動の拠点として年間に延べ約10,000人の住民が利用しています。竣工後50年が経過して建物や設備の老朽化が著しく毎年多額の修繕費用が発生していることから、今後の施設の維持対策が早急に必要となりました。公共マネジメント基本方針に基づき同センターの今後のあり方の見直しに着手し、真田総合福祉センターあり方検討会（地域内の福祉関係団体の代表）、利用者アンケートからの意見や要望などを考慮し、同様に老朽化している真田老人福祉センターを同センターと統合する改築整備案を協議しました。今後は真田体育館など周辺公共施設を含めた協議も進め、地域住民に継続してサービスを提供できる施設、加えて災害時の対策にも活用できる地域の拠点となる施設の整備に取り組む必要があります。							
目的・効果	老朽化した施設を集約化、複合化して改築整備することにより維持管理費の節減・行政効率が向上し、真田地域の社会福祉の拠点となる施設として将来にわたって住民に必要なサービスを維持・継続することを可能とします。また、新しい施設は真田地域の拠点として住民の憩いの場となり地域交流を充実させ、有事の際には広域的な避難所や災害対策拠点として活用することが見込まれます。			該当するSDGsの目標	3 すべての人に健康と福祉を	11 住み続けられるまちづくりを	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナーシップで目標を達成しよう
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）及び（中間報告の時点で取組項目に対する方法・手段の見直しを行った点）		期末報告（目標に対する達成状況・達成度）		
○ 真田地域の社会福祉拠点となる施設整備に向けた取組 ① (1) 真田総合福祉センターと真田老人福祉センターを統合する施設整備の検討 (2) 周辺の公共施設（真田体育館）との調整 (3) 災害時の広域的避難所や防災対策拠点としての活用の検討 (4) 地域協議会、住民自治組織等との協議		(1) 年度内 (2) 年度内 (3) 年度内 (4) 年度内	(1) 関係部局との協議（3回） (2) 整備計画や利用状況等の把握、関係部局との調整（2回） (3) 関係部局との協議（2回） (4) 関係団体等との協議（2回）	(1) 地域振興課と市民サービス課との協議（7月）、また社会福祉基金の活用について福祉部・各地域自治センター市民サービス課等で協議（8月） (2) 周辺の施設所管課との協議（8月真田教育事務所） (3) 福祉・高齢者の拠点としての機能や、広域的避難所や防災対策拠点としての活用を協議（9月 市民サービス課、真田教育事務所） (4) 利用状況等を資料として地域協議会の現地視察、また協議会からの意見聴取（7月）		(1) 地域振興課と市民サービス課との協議（7月、3月）、地域協議会による現地視察（7月）、社会福祉基金の活用を福祉部・各地域自治センター市民サービス課等で協議（8月）、両施設利用者実績の精査（12月） (2) 周辺の施設所管課との協議（8月真田教育事務所）施設の現状の課題や個別施設計画等との位置づけの確認等（8月、9月） (3) 福祉・高齢者の拠点としての機能や災害面での自治センターの課題、周辺施設の避難所としてのあり方や財源等研究（9月、2月） (4) 利用状況等を資料として地域協議会の現地視察、協議会からの意見聴取（7月、2月、3月）次期地域協議会で、将来の地域像を調査研究していくに当たり、地域で利用され、活力を生み出す公共施設として真田総合福祉センターの議論を継続		
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				