

## 行動シート

行 動 主 体 名	入来支所 地域振興課
課・室・施設長名	上園 満春
組 織 の 使 命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支所管内行政組織の連携・効率化の促進</li> <li>・ 地域力発揮に係る業務の推進，特に地区コミュニティ協議会との連携による地域振興</li> </ul>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本課は，本庁複数課とつながり支所内各課の連絡調整を担っており，地域及び地域住民に接する地域振興(地域力涵養)を図る総合調整課である。</li> <li>・ 合併と合併後の行政改革の推進により現課組織ができたが，調整課としての機能のさらなる効率化を図りつつ，コミュニティ(自治会，地区コミュニティ協議会)を軸に地域住民の自律的・自主的力(地域力)を真に発揮するための諸施策の実施にあたる。</li> </ul>
事務改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT活用による業務省力化を図る。</li> <li>・ 明確な業務意識に基づく昼窓対応(交替制検討)</li> <li>・ 職員動向情報の明確化(動向表示記入の励行，マイウェブ在席管理)</li> <li>・ 旧会計課分室の市民向け活用</li> <li>・ 机上の整理整頓の励行</li> <li>・ 課内ミーティングの励行</li> <li>・ 市民対象会議会合の夜間・土・日開催</li> </ul>
接遇改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カウンターの必要再検討，極力撤去を図る。</li> <li>・ 市民サービス(受付・接遇)スペースの確保</li> <li>・ あいさつ励行(玄関に人が見えたら即あいさつ)</li> <li>・ 市民に見やすい所内表示(サイン)，事務室レイアウトに努める。</li> <li>・ 市民対応課(地域振興課と市民福祉課)所内配置を改善する。</li> <li>・ 支所長席を全体の要の位置に移す。(上記と連動)</li> </ul>
経費節減に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼休み等の消灯励行(市民サービス・スペースを除く)</li> <li>・ マイウェブ活用による各種調整事務等の労力節減</li> <li>・ マイウェブ，電子メール，IP電話活用の徹底</li> <li>・ まめな元電源オフによる節電励行</li> <li>・ 定時退庁日の励行</li> </ul>

## 行動シート

行動主体名	入来支所 市民福祉課
課・室・施設長名	中島 重久
組織の使命	<p>市民福祉課は、直接窓口等で市民に接する「市民サービス」「市民直接対応」の課であり、市民係、福祉係、保険係、環境係、健康推進係（別棟）などで地域住民に親しく、きめ細やかに接する業務を行う課である。</p> <p>一課において市民生活の重要な面を担当する課であるので、本庁各主管課と十分な連携をとり、地域の最前線で市民生活の向上を図るのが本課の使命である。</p>
現状認識及び中期（向こう3年内）展望	<p>「個人の対応」から「チームでの対応」へ変えることが窓口改善のカギである。</p> <p>各担当一人の（係長兼係）係が多いため、昼窓等の対応が困難な係があり、市民係の窓口だけを交替制で窓口対応している。課内に1～2人の『留守番』的な当番では、市民から喜ばれる、満足させる窓口サービスではないと考える。</p> <p>特に福祉係等は多種の届出・申請があり、時間をかけて対応マニュアルを整備し、研修と相互研鑽により、課全体の基本的な知識とノウハウを身に着けることが必要である。</p>
事務改善に関する行動計画	<p>少ない職員で、多種業務の基本的な知識とノウハウを身に着けることと、オンラインシステム操作の操作研修（課内全係を全職員が操作）を定期的に実施し、すべての職員が窓口（昼窓）対応が出来るようにする。</p> <p>支所になって、サービスが低下したという声を市民から聞かないように早い時期に対応策を検討したい。繁忙期の土日窓口対応をしている市や平日の時間延長を実施しているところがあるが、本庁の指示により検討いたしたい。</p>
接遇改善に関する行動計画	<p>窓口対応の基本「いつも笑顔で冷静に」を忘れず対応する。</p>
経費節減に関する行動計画	<p>昼休みの消灯については、市民係を除き出来るだけ消灯するよう努める。重要資料等のコピー以外については、両面コピー又は使用済み紙の裏面を使用する。昼食時間で、必要でないパソコンの電源を切るように努める。</p>

## 行動シート

行動主体名	入来支所 産業課
課・室・施設長名	黒武者 昭博
組織の使命	<p>薩摩川内市入来町内農林業・商工業従事者の経営安定を確保するため、各種補助事業等の導入を図り、農業用施設の維持管理、市有財産の管理、また農業用施設の整備を図りながら農作業の軽減化、効率化によりそれぞれの所得向上に寄与する。</p>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>当地域においても、高齢化、兼業農家が著しく増加、また購買力も近隣の大型スーパーに流れ地元商店街も寂しくなる一方である。</p> <p>担い手不足の中、一部部会によっては新規就農者の確保、後継者育成が図られている。担い手農家の中には規模拡大を図りながら経営の安定を図っている。担い手を育成することにより、地元商店街にも影響が現れてくる。</p> <p>またイベント開催により交流人口増が期待され、今後広域的な開催により多くの交流人口増が期待される。</p>
事務改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員同士の連絡調整</li> </ul>
接遇改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口対応のあり方</li> <li>・ 担当職員不在の取次ぎ</li> <li>・ 来客への挨拶</li> <li>・ 来客者への説明の理解度</li> </ul>
経費節減に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休憩時間の消灯</li> <li>・ 必要以外の照明の点検</li> <li>・ コピー用紙の両面使用</li> </ul>

## 行動シート

行動主体名	入来支所 建設課
課・室・施設長名	木原 研一
組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民の意見を十分に反映した道路の整備及び維持管理修繕に努める。</li> <li>・ 市道の未登記の改善に努める。</li> <li>・ 市営住宅の管理については、入居者が利用しやすいように維持管理を行い、滞納の改善に努める。</li> <li>・ 土地の利用、開発、権利の保護、公課上の公平化に役立てるために、進捗率の向上を図り、早期に完了するように努める。</li> </ul>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道路整備事業については、縮小傾向にあることから、市民生活に密着した道路網の整備を行い、維持管理については、市民生活に密着した生活道路でもあることから、機能性、安全性に配慮し、誰もが利用しやすいような、整備、維持修繕を図って行きたい。又、未登記の改善に努める。</li> <li>・ 市営住宅については、老朽化した住宅の建て直し等について検討を進め、滞納料の減額に努める。</li> <li>・ 昭和62年度から地籍調査を行っているが、財政状況等により調査実施面積が年々減少傾向にある、事業拡大を要望し計画どおりに早期に完了するよう図りたい。</li> </ul>
事務改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 道路パトロールの強化</li> <li>・ 道路河川愛護等に伴う自治会の作業延長の把握見直し</li> <li>・ 道路補修班の年間作業計画</li> <li>・ 未登記路線の把握</li> <li>・ 滞納徴収に向けての行動計画</li> <li>・ 住宅の維持修繕等要望に対する対応処理簿の作成</li> <li>・ 電子データの活用を促進し、手作業の軽減に努める。</li> <li>・ 職員同士のコミュニケーションをとり、ワーカビリティの向上を図る。</li> </ul>
待遇改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口業務の対応は親切丁寧に行い、即答出来ない事項については、速やかに協議し報告するよう努める</li> <li>・ 公務員としての決まりや、常識を身につけるよう努める。</li> <li>・ 職員間でお互いの向上について話し合いを行う。</li> </ul>
経費節減に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工法検討による延長増の推進</li> <li>・ 業務計画の作成により時間外勤務の減少に努める。</li> <li>・ 徹底した節電の強化</li> <li>・ 委託費などの執行算で事業面積の追加を検討する。</li> </ul>

## 行動シート

行動主体名	入来教育支所 教育総務課
課・室・施設長名	平井 広志
組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幼小中における教育の円滑な実施を確保するため，教育環境の整備充実を図る。</li> <li>・ 学校教育課・生涯学習課と連携を密にし，支所管内教育行政における総合調整機能を高める。</li> </ul>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>本課は職員2名であり協働体制により</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管内幼小中の的確な実態把握と環境整備支援</li> <li>・ 財務事務処理等の的確な指導・助言・とりまとめ</li> <li>・ 関係課・機関との連絡調整</li> </ul>
事務改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文書整理（文書の所在明確化）</li> <li>・ 室内・机上の整理整頓</li> <li>・ 相互応援体制による事務執行</li> </ul>
待遇改善に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あいさつ励行</li> <li>・ 丁寧な電話対応（電話は2コール以内で受話器をとる）</li> <li>・ ネーム・バッジ着用励行</li> </ul>
経費節減に関する 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼休みの消灯，空調機の適正な温度設定による節電</li> <li>・ 通話時間短縮で通信費節減</li> <li>・ 消耗品一般の節約</li> </ul>

## 行動シート

行動主体名	入来教育支所 学校教育課
課・室・施設長名	安樂 浩平
組織の使命	<p>学習指導の充実            保健体育・安全指導の充実            道徳教育の充実            生徒指導の充実            教職員研修の推進            学校経営の充実</p>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>各課との連携と協働体制の確立            本課は1名体制であり、他の課との連携強化により学校            への連絡指導等の充実を図る。            市全体の行事と地域の行事の精選と充実            研修会、部会等の効率的・効果的な企画運営</p>
事務改善に関する 行動計画	<p>文書整理（文書所在の明確化）            室内・机上の整理整頓            相互応援体制による事務執行</p>
接遇改善に関する 行動計画	<p>明るい挨拶と丁寧な窓口対応及び電話対応            保護者や地域の依頼ごとや相談への丁寧な対応            ネーム・バッヂ着用励行</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>昼休みの消灯            電話通話時間の短縮（事務連絡等）            消耗品一般の節約</p>

## 行動シート

行動主体名	入来教育支所 生涯学習課
課・室・施設長名	安藤 浩
組織の使命	<p>社会教育の充実(社会教育諸条件の整備・充実,家庭教育・成人教育の充実,青少年教育の充実)</p> <p>文化財保護,文化活動の充実(文化財保護諸条件の整備・充実)</p> <p>スポーツ活動の充実</p> <p>生涯学習の推進</p>
現状認識及び中期(向こう3年内)展望	<p>社会教育団体の自立への支援(体育協会,文化協会,女性団体,子ども会連絡協議会,高校生クラブ)</p> <p>・組織面,財政面を自主的な運営にするための支援</p> <p>社会体育行事の精選(新市全体行事と地域行事 地域行事と各地区行事の関連)</p> <p>生涯学習講座の効率的運営</p>
事務改善に関する行動計画	<p>課内ミーティングにおける各月,各週,日の動静把握</p> <p>適切な事務分掌配置と報告・連絡・相談の徹底</p> <p>諸行事における課内協働体制</p> <p>P . D . C . A ( p l a n , d o , c h e e k , a c t i o n ) の サ イ ク ル 化 と 行 事 の 一 改 善 , 一 工 夫</p> <p>予算の効率的な執行</p>
接遇改善に関する行動計画	<p>明るい挨拶と丁寧な窓口対応及び電話対応</p> <p>市民の依頼ごとや相談には,期限を決めて対応</p> <p>机上の整理整頓,館内の整頓及び設営改善</p> <p>施設利用者への利用状況提示</p>
経費節減に関する行動計画	<p>こまめな節電</p> <p>使送便やメールを活用した通信費の削減</p> <p>冷暖房における適正温度の設定</p> <p>印刷などによる節減(必要枚数,紙質,コピー,印刷)</p>

## 行動シート

行動主体名	入来教育支所 入来学校給食センター
課・室・施設長名	中島 龍男
組織の使命	<p>人の健康は、幼少期から長い期間にわたる合理的な栄養の摂取と運動、休養によって作られます。学校給食は、身体の発育が著しい児童・生徒にバランスのとれた食事を提供することにより、児童・生徒の健康増進・体位の向上を図り、同時に、学校生活を豊かにし、食に関する正しい理解、望ましい食習慣を養うものです。</p>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 日常生活における食事について、正しい理解と望まし習慣を養うこと。</li> <li>2 学校生活を豊かにし、明るい社交性を養うこと。</li> <li>3 食生活の合理化、栄養の改善及び健康の増進を図ること。</li> <li>4 食糧の生産、配分及び消費について、正しい理解に導くこと。</li> </ol>
事務改善に関する 行動計画	<p>地産地消のすすめ。 (学校給食を通じて地元の身近なところで生産される野菜等を給食の材料に使用し、児童・生徒に学校給食を通じて地産地消への理解を深める。)</p>
接遇改善に関する 行動計画	<p>4 Sの推進。(整理・整頓・清掃・清潔) ハウレンソウの徹底。(報告・連絡・相談) あいさつ運動の推進。</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>競争見積入札等の手法により、同商品を可能な限り安価で購入する。</p>



## 行動シート

行動主体名	入来支所 上下水道課
課・室・施設長名	堀之内 清史
組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安心して飲める水道水の安定供給</li> <li>・ 工業用水の安定供給</li> <li>・ 温泉供給地区への温泉の安定供給と市営公衆浴場 2 箇所の安定経営の中での維持管理</li> <li>・ 農業集落排水への接続普及による農業用排水の水質保全及び農業集落の生活環境の改善</li> </ul>
現状認識及び中期（向こう3年内）展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経費をおさえることも重要であるが、貴重な財源を消滅させないということから、未回収債権の確保。この観点から使用料等の収入未済額の解消に努める。</li> </ul>
事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼窓を課長以下全職員での当番制にし、一月分の計画表を月末に作成して実施にあたる。可能なぎりぎり当番でない職員は昼休み時間を午後からの仕事のリフレッシュに努める。仕事の面では、課の一員として係りの壁にとらわれることなく協力体制をとって臨む。</li> </ul>
待遇改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方自治体の中では、一番民間に近い仕事をしている水道事業においては、給水サービス、給湯サービス等を提供してその対価として料金をいただいている。そこで、使用者は「住民」ではなく「お客様」であるということを念頭において、顧客満足度を仕事の目標としていく。</li> </ul>
経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従来、休日等の施設の点検は職員が輪番制で時間外手当により実施していたが、当課OBに従来の時間外手当以下の額により委託に出した。</li> <li>・ 時間外の漏水事故等の職員の出動態勢についても可能な限り最小人員で対応できるような体制を検討していきたい。</li> <li>・ 常に「もったいない」という意識のもと仕事に臨むようにして経費節減を実行していきたい。</li> </ul>