

## 行動シート

行動主体名	総務課
課・室・施設長名	新屋 義文
組織の使命	<p>全体の奉仕者としての服務規律の確保,健康で健全な職場環境の確保,政策形成能力や事務処理能力の向上対策等,職員の適正な人事管理が組織の使命であり,当該使命の達成のため,業務の遂行にあつては,課内における職場環境の整備をはじめ,職員間の情報の共有や業務内容の職員への説明能力の養成を行う必要がある。</p>
現状認識及び中期(向こう3年内)展望	<p>(現状認識)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 提出書類等を文書又はメールによるやり取りによって作成しているが,取りまとめに時間を要している。</li> <li>2 他の係が忙しい場合,専門的な業務になると課内での応援体制が取れない状況である。</li> <li>3 市町村合併による職員の給与データ出力帳票が増大し,執務室内の収納スペースが狭隘となっている。</li> </ol> <p>(中期展望)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 人事給与システムのサーバを利用し,職員間でデータの共有化を図ることによって,課員の誰もが資料等の作成・修正等が行え,何時でも必要な書類を出力できるようになる。</li> <li>2 課の業務に係る勉強会を実施し,課員が各業務内容を習得することによって,繁忙期や担当者がいない場合であっても職員の誰もが対応できるようになる。</li> <li>3 PDFファイルの活用により,給与データ出力帳票類等のデータベース化を図ることによる収納スペースの確保が図られる。また,データベース化によって書類検索が容易になり,検索に係る時間が短縮され,事務効率が図られる。</li> </ol>
事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各職員がサーバにアクセスできるように設定を行い,積極的にデータの共有化を図り,事務の効率化を促進する。</li> <li>2 2週間に1回程度,勤務時間終了後に各担当職員が講師となって勉強会を実施し,課員全員が専門的業務を習得する。</li> <li>3 アトビアクロバット(ソフト)を利用して,給与出力データのPDFファイルを作成し,係全員が検索できるよう記憶媒体(MO,ハードディスク等)に保存する。</li> </ol> <p style="text-align: center;">アトビアクロバット 有償のソフトで,本ソフトにより,プリントアウトする要領で,PDFファイルが作成できる。</p>
待遇改善に関する行動計画	<p>市民をはじめ,職員に対し,親切・丁寧な声かけ,電話対応を行う。</p>
経費節減に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 提出書類等の取りまとめ等の手間が短縮できるため,時間外勤務手当の削減にもつながる。</li> <li>2 課内全体での応援体制がとれるので,繁忙期等の時間外勤務手当の抑制ができる。</li> </ol>

## 行動シート

行 動 主 体 名	秘 書 室
課・室・施設長名	末永 隆光
組 織 の 使 命	市の利益のために、あるいは市を代表して、外部との交際上必要となる秘書、渉外、式典等の業務について、適正かつ合理的な執行に努める。
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 秘書室は、市長、助役の秘書業務及び東京事務所業務を担当しており、その特殊性からより高度の接遇、渉外等の業務に努めなければならない。</li> <li>2 挨拶など基本的な接遇を行うことは当然であり、高度な接遇環境を整えるとともにスケジュール管理、突発的な業務への対応等職員の情報の共有を図り、補完協力体制を構築することが重要である。</li> <li>3 交際費の執行及び市長車の運行においては、常にその必要性、平等性、経済性を考慮した執行に努めることが必要である。</li> </ol>
事務改善に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 毎朝、日程等に関するミーティングを行い、情報の共有化を図るとともに事務分担の確認、補完協力体制を確立する。</li> <li>2 東京事務所における事務室、応接室の配置替えにより、執務環境及び郷土会をはじめとする来所者への接遇改善、薩摩川内市のPRを図る。</li> </ol>
接遇改善に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 来室者への明るい挨拶、懇切丁寧な対応に努める。</li> <li>2 来室者及び職員の接客、決裁に関わる時間、優先順位等の適正化を図り、待ち時間の少ない効率的な接遇に努める。</li> </ol>
経費節減に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 交際費執行における必要性、平等性、経済性を考慮し、慶弔費基準に照らし合わせ適正な執行に努める。</li> <li>2 市長車及び助役車のETC前金利用制度活用による経費節減に努める。</li> </ol>

## 行動シート

行 動 主 体 名	文書法制室
課・室・施設長名	堂元 清憲
組 織 の 使 命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 情報公開、情報提供主管課として、市政運営に係る積極的な情報公開を図り、公正で開かれた市政を推進する。</li> <li>2 例規の制定・改廃に関する審査調整主管課として、職員が、事務事業の法的根拠を理解し、法令に基づく適正な事務処理を行い、また、市民に対する説明責任を果たすための体制づくりを推進する。</li> </ol>
現 状 認 識 及 び 中 期 ( 向 こ う 3 年 内 ) 展 望	<p>行政不服審査法及び行政事件訴訟法の改正により、公権力の行使に対する住民の救済制度が拡大し、さらに、情報公開制度の定着や個人情報保護法の施行等、行政運営は、これまで以上に厳しい住民のチェック下におかれていることを真摯に受け止めるべき時期にある。</p> <p>このような現状の中、法制主管課としての観点から、市政運営の根本となる条例等例規に関し、市民に対する職員の説明責任を果たすため、職員の法制執務能力の向上を図る必要がある。</p>
事 務 改 善 に 関 す る 行 動 計 画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 個人情報保護法の施行に鑑み、現在の個人情報保護条例について内容の見直しを図り、市が保有するすべての個人情報について、適正な取扱いに関する事項等を定め、個人の権利利益の保護を推進する。</li> <li>2 行政手続法・条例の周知及び適正運用により、法令に基づく事務処理の認識、実施を徹底する。また、職員のうちから法制執務アドバイザーを各部所に設置（設置要綱を規定）し、職員の法制執務能力の向上を図り、また、政策法務の中核となるべき人材育成を図る。</li> </ol>
接 遇 改 善 に 関 す る 行 動 計 画	<p>本室は情報提供コーナーを所管するが、業務の基本である接遇においては、同コーナーの持つ特殊性を鑑み、誠実で責任ある対応、信頼感を持たれる対応を心がけ、次のことを実践していく。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 来庁者に対する積極的な声かけ 求められている情報の特定を、適格かつ迅速に行うように心掛ける。</li> <li>(2) 来庁者が帰られるときの声かけ 疑義はないか、また、後日疑義が生じた場合の照会方法等について伝えておく。</li> </ol>
経 費 節 減 に 関 す る 行 動 計 画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 複写機等OA機器の管理主管課として、用紙の使用枚数の節減並びに機器の消費電力の節減に努める。平成17年度が合併後初めての通年となるため、数値目標は特に設定しないが、以下の対応について、職員への周知、履行の徹底を図る。             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ミスコピーゼロを目指し、<u>コピー使用後のリセットボタン押しを徹底する。</u></li> <li>(2) また、消費電力節減のため、<u>使用後の余熱ボタン押しを徹底する。</u></li> <li>(3) <u>両面印刷、裏面印刷、コピー及び印刷前の原稿確認・見直しを徹底する。</u></li> </ol> </li> <li>2 通信運搬費（郵便料）の経費節減について 郵便区内特別郵便、バーコード郵便など割引郵便制度の利用の周知徹底を図る。</li> <li>3 事務文具類の経費節減について             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 机の中には必要最小限のものを置く。</li> <li>(2) 同種の文具毎に箱を設置し、室職員で共用することで無駄なく使い、また、使い切る。</li> </ol> </li> <li>4 法制執務の効率化について 新規制定例規の事前審査や議案等の締切厳守により、例規審査事務を平準化・省力化し、計画的な事務処理を行う。</li> </ol>

## 行動シート

行 動 主 体 名	防災安全課
課・室・施設長名	橋 口 誠
組 織 の 使 命	<p>風水害，地震災害，原子力災害等に対する災害予防，災害応急対策及び災害復旧を実施することにより，市の保全と住民の生命・財産を保護するとともに，その他様々な危機事象に対する総合的な調整機能を発揮し，危機管理体制を掌握する。</p> <p>また，川内原子力発電所1号・2号機の安全で，安定的な運転を堅持するため，国・県と共に厳しい監視・指導を行うとともに，原子力発電の広報・安全対策事業を実施する。</p>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>平成16年度中は全国いたる所で台風，水害が発生し，本市においても4個の台風接近があった。また，新潟中越地震，福岡西方沖地震と大きな地震が続いている。幸いにも本市では大きな災害までには至っていないが，災害はいつ起きるかわからず，また市域が広がり，島嶼部もあることから，今後の災害対策は予断を許さない状況になっている。</p> <p>原子力災害は絶対起こってはならないものであり，事業者の努力とともに，事業者への指導・監督を怠ってはならない。</p> <p>また，危機管理体制の確立とともに，国民保護計画の策定作業を進める必要がある。</p>
事務改善に関する 行動計画	<p>災害対策は，住民の生命・財産の保護を目的とするものであり，実際の行動時においては，地域防災計画に基づき，行政の最優先事項として実施されるものである。これは様々な危機事象への対策も同様である。</p> <p>災害がない通常時においては，常に災害はいつ起きるかわからないということを意識しながら，積極的な災害予防対策事業を実施していく。</p> <p>また，事務事業の推進に当っては，常に上司への「報告・連絡・相談」を徹底させる。</p>
待遇改善に関する 行動計画	<p>職員間の日常のあいさつをきちんと行い，協調融和を図るとともに，市民からの電話や直接の応対については，最初に所属と氏名を明らかにし，常に市民の意見に耳を傾ける。市民は市役所が「市民に役立つ所」であるという気持ちで来られているということを忘れてはならない。</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>帰庁時は， unnecessaryな電気機器のスイッチは必ず切る。</p>

## 行動シート

行 動 主 体 名	財 務 課
課・室・施設長名	田上 正洋
組 織 の 使 命	<p>健全な財政運営の実現に向けて、次の取り組みを行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 財政状況に関する説明責任</li> <li>2 財政運営方針の明確化</li> <li>3 財政運営に対する職員意識の向上</li> <li>4 財務事務の改善</li> </ol>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>大変厳しい財政状況であり、合併支援措置等が受けられる間に、市民と行政が協働して、健全な財政運営を達成する必要がある。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 広報誌やホームページ等を通じた市民への財政情報の提供 幅広い情報の提供</li> <li>2 各種団体等への出前講座実施 商工・農業・福祉団体等</li> <li>3 予算編成手法の確立</li> <li>4 組織内勉強会の開催 財務実務研修，部局との意見交換会など</li> </ol>
事務改善に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 財務処理に関する主管課からの改善要請に迅速に対応する。 照会から回答までの期間を設定</li> <li>2 調査集計の簡素化・効率化を検討する。 調査手法の工夫・改善</li> <li>3 財務事務に関する課内勉強会を開催する。 職員個々のスキルアップ</li> <li>4 財務事務アドバイザーの配置を検討する。 各部又は課にアドバイザーを配置</li> </ol>
接遇改善に関する 行動計画	<p>電話対応を改善する。 電話を受けた場合、課名・氏名を告げる。</p>
経費節減に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 使用ペーパーを縮減する。 資料の共有化</li> <li>2 予算書・決算書等の印刷部数を減らす。 各課1部へ変更</li> </ol>

## 行動シート

行 動 主 体 名	財産活用推進室
課・室・施設長名	徳丸 幸男
組 織 の 使 命	<p>財産活用推進室の業務は、市が保有する施設管理の総合調整、財産管理、庁舎管理、指定管理者制度の総合調整及び公用車を含む物品管理等まで広範多岐に渡っている。</p> <p>その中で、庁舎の狭隘化及び市民サービスの円滑化を目的とする南別館の増築、運営管理業務の全部を委託している施設の指定管理者制度への移行、本庁・支所の普通財産に係る賃借料の算定の統一化、普通財産の利活用は重点をおいて行っていく必要のある業務である。</p>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<p>上記の から は平成17年度において実施しなければならない主な業務であり、また、 は平成17年度以降も引き続き行っていく必要のある業務であるが、各々議会、関係課、職員、市民との協議・調整が必要なものである。</p> <p>できる限り早期に実施又は実施の目途が立つように協議・調整を積極的に図っていきたい。</p>
事務改善に関する 行動計画	<p>普通財産の賃地料の算定方法が一貫していないので、これを統一する。</p> <p>施設管理業務委託で本庁・支所それぞれに契約しているものについて、なるべく本庁一括処理できないか検討する。</p>
接遇改善に関する 行動計画	<p>業務の関係上、事業者及び市民からの電話による照会、来客が多いため、電話及び来客者の意図を正確に聞き取り、それに対応した回答(即答できるものは即答、調べる必要がある場合等即答できない場合はその理由と時間をもらいその後回答する旨の回答)を行う。</p> <p>他課の業務であれば、担当課に用件を伝え、電話又は来客者を案内し、担当課へ電話又は来客者が同じ説明をしないようにする。</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>公用車の削減</p> <p>各支所における時間外の不必要な冷暖房の禁止及び休憩時間勤務時間外の節電の周知・徹底化</p>

## 行動シート

行 動 主 体 名	税 務 課
課・室・施設長名	鶴 園 信 雄
組 織 の 使 命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 公平・公正な課税の推進</li> <li>2 課税対象の的確な把握を行い税収増に努める</li> <li>3 適法・適正な課税の実施</li> <li>4 窓口・電話対応等に係る接遇の向上</li> </ol>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 本庁・支所の窓口事務取扱の標準化</li> <li>2 固定資産現況調査事務による課税対象家屋の適正把握</li> <li>3 本庁・支所の市県民税・農業所得等賦課事務に係る一元化 (システムの導入)</li> <li>4 H18年度評価替えに伴う評価基準の統一(本庁・支所)</li> </ol>
事務改善に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各業務における定期的な研修(本庁・支所間も含む)</li> <li>2 事務分掌の定期的見直し(事務量の把握)</li> </ol>
接遇改善に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 月1回の接遇研修(課内及び係ごと)</li> </ol>
経費節減に関する 行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 O A 機器及び室内等のこまめな節電</li> <li>2 歳出経費の精査(四半期毎)</li> </ol>

### 行動シート

行 動 主 体 名	収 納 課 ( 収 納 プ ロ ジ ェ ク ト チ ー ム )
課・室・施設長名	堀切 悦司 ( リーダー 参事 谷口 真毅 )
組 織 の 使 命	市税・国保税の現年度滞納分及び過年度滞納繰越分の滞納整理
現状認識及び中期 ( 向こう3年内 ) 展望	<p>上記使命をもって合併後に新設された課である。</p> <p>設置時 ( 合併時 ) の平成15年度末の薩摩川内市における市税・国保税の滞納総額は17億1千万円を超える状況である。</p> <p>単なる滞納整理だけでなく将来の納税意欲の理解等を同時解消していく方策を主眼とし,あらゆる徴税技法を駆使して公平・平等の原則を貫き,中期的には増え続ける滞納を考慮しても,現在額を年間10%を超える滞納整理を目標と掲げ強力に推進していく。</p>
事務改善に関する 行動計画	<p>徴収技法の習得には税務事務の賦課及び徴収等の専門研修が不可欠であり,これらの税務研修に積極的に参加学習し,実務経験と合わせて職員のレベルアップを図り育成していく。</p> <p>また,高度な専門知識等を持った職員は「専門技術職員」となり,事務の効率的な運用進行等を容易にし,新配置職員の指導的役割を持つため研修等にかかる費用や時間等の節減になる。</p>
待遇改善に関する 行動計画	<p>実務経験を研鑽していくうえで最も重要なことは滞納者との接触時等における話術・説得力・洞察力・説明知識である。</p> <p>滞納の原因は様々なため,対応については高度の待遇知識を駆使しなければ話し合いは進まず納税開始につながらないため,礼儀はもとよりプライバシー等を考慮しつつ納税相談にあたる。</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>専門技術職員による職場内研修の充実活用による業者研修受講費及び出張旅費等の削減を図る。</p>



## 行動シート

行 動 主 体 名	契約検査室
課・室・施設長名	倉園 世一
組 織 の 使 命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 入札契約の見直し 入札参加資格の一元化と指名の合理化 入札契約情報公開による公平性と透明性の確保 入札制度の改革による公正で適正な入札</li> <li>2 工事検査制度の見直し 工事検査体制の充実 工事成績評定制度の定着 技術系職員の設計，監督，検査の各分野における技術の向上</li> </ol>
現状認識及び中期 (向こう3年内)展望	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 現状 18年度の入札参加資格審査に合わせて，参加資格一元化に向けて資格審査基準，審査事項等の検討が必要 工事成績評定制度の確実な定着が必要</li> <li>2 展望 18年度から全市一体となった競争入札の実施 入札指名基準と工事成績評定制度が連動する入札指名の実施</li> </ol>
事務改善に関する 行動計画	<p>事務改善月間の設定と実施 提案の募集と実施 実施結果の評価</p>
待遇改善に関する 行動計画	<p>待遇改善研修への積極的参加 電話，窓口接遇点検週間の設定と実施 点検結果の評価</p>
経費節減に関する 行動計画	<p>課内 事務改善(改善月間)に合わせて経費節減提案の募集と実施 提案を前提として，経費節減項目の設定 節減結果の評価，節減事例の発表</p> <p>全体 公共工事のコスト縮減実施要領策定と実施 実施結果の点検</p>