

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 地域振興課
課・室・施設長名	笹森 勝之
① 組織の使命	<p>市民対応として、合併前に比較し「不自由になった」「不便になった」、との意識をもたせることが、行政不信に繋がることから、合併の主旨を認識し、各課内はもとより支所全体が横断的な対応に努める。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>合併後、身近な事象として地域振興課においては、税務系の事務が課題とされる。</p> <p>これまで、市県民税申告書受付事務に際し課内でも事務研修会を3回にわたり行い、実務で個々の受付を他の係が対応したが、詳細な事項では税務係に頼らざるを得ない状況で混雑がみられた。</p> <p>税務系の事務においては個々の利害関係に直結しており、全庁的な税務研修及び課内研修等を行い適正な事務に努めたい。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>前述したように課内では、事務の遂行状況に並行した事務研修会をタイムリーに開催し、適正・効率的な事務遂行に努めたい。</p> <p>また、今後も各係の枠を超えた支援体制で事務遂行に努めたい。</p>
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>窓口事務においても、税務事務による混雑状態が生じた。</p> <p>一人を除き担当者全員が新人であること。固定資産税の課税方法が変更された。などによるものであるが、概ね、市民には理解いただいた。</p> <p>今後においても、各人が事務内容の把握に努め、和やかな雰囲気での対応を課内全員で取り組みたい考えである。</p>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p>これまで取り組みを行っている、コピーの裏紙活用、冷暖房機器の適正使用、昼休時間の消灯などに加えて、常に経費節減の課題意識をもって、支所全課で取り組みたい。</p>
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p>課内の事務研修（固定資産税・国勢調査事務など）を実践し概ねスムーズな窓口対応ができた。</p> <p>また課内全員が和やかな雰囲気の中での執務に努めることができた。</p> <p>なお、光熱水費の節減などは例年になく厳しい管理を行った。</p>
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<p>今年度からの国保税率の引き上げなどにより未納者が従来よりも増すことが想定される。</p> <p>組織改定により収納対策室が設置されたが、滞納者への納税督促のため課内各係を横断的に班編成しての個別訪問など、収納対策室との連携を深め、納税相談など滞納対策に努めたい。</p> <p>また、経常経費の節減や明るい職場づくりはエンドレスの命題であり継続した取り組みに努める。</p> <p>地区コミ協が主体的な活動ができる体制づくりを協同したい。</p>

<p>⑤ 経費節減に関する 行動計画</p>	<p>次年度以降について、地域住民を対象した公民館講座等は、学習内容を更に精選し、謝金の伴わない「出前講座」的なものに変えていきたい。</p>
<p>⑥ 上記③～⑤に対する 上半期自己評価</p>	<p>事務事業等については毎回朝礼の中で周知を図り、職員間において常に連携を取りながら対応しており、公民館講座における講師等については、「社会教育活動指導者登録・紹介制度」（ししよどん名簿）を見直し再検討している（地域内居住の講師発掘）ため、概ね計画通りに実施できると思われる。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏ま えた下半期の進め方</p>	<p>上半期における行動を基本に、職員間の連絡調整など更に推進して行きたい。</p>
<p>⑧ 下半期及び 17 年度 を通して具体的な取組 の自己評価</p>	<p>具体的な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 全職員による朝礼時の行事等発表（プレゼン能力の向上） ② 事務改善等提案制度の取り組み（提案書の作成） ③ タイムリー、且つ、継続した課内ミーティングの開催 ④ 課内の横断的な対応（市県民税・確定申告書受付事務における、全員による一体的な取り組み。） ⑤ 各地区コミ協との協働が図られた ⑥ 接遇マナー向上のため、スムーズな電話交換業務のためのマナーアップシート作成・机上掲示 （内線番号表、主要事務分掌一覧、マナー励行事項を表示） ⑦ 経常経費（電気・水道・電話料）の節減 <p>地域振興課では以上について取り組んだが、概ね、計画どおり実行できた。（一部については、支所全体的な取り組み。）</p>

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 市民福祉課
課・室・施設長名	諏訪元 克
① 組織の使命	<p>市民福祉課は、転入転出・戸籍・住民票・年金・交通災害・防犯・ごみ処理・環境問題・畜犬・児童福祉・身障福祉・老人福祉・社会福祉・介護保険・国民健康保険事業事務の業務と保健センターにおける健康推進事業を担っている。</p> <p>即ち、社会生活を送るのに必要な諸届出の受理・諸証明書の発行、又、ゆりかごから墓場まで、人生の全ステージに関わる業務を行っている。</p> <p>その仕事の基本は、人が人らしく豊かに生きることを目指すにつきる。昨日より今日、今日より明日に感動を持って、人間らしく生きられる環境の創出に主体的に取り組むことを使命としたい。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>樋脇地域は、緑と花に囲まれたゆったりとした自然と、豊かな温泉に恵まれている。住民は、素朴で心優しく、生活はゆっくり流れ人間らしい豊かさを求めている。</p> <p>当地域の特徴として、高齢者保健施設（5）・介護保健施設（2）・介護療養型施設（1）・知的障害施設（6）等を有しており、まさに福祉の町となっている。</p> <p>人々は、心と体を癒すためこの地に移り住んでいるように思える。ノーマライゼーションを基本に福祉の町創りに努めたい。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>事務事業量に対するマンパワーの不足は否めない現状にあるが、支所間の均衡を含め、職員が健康で意欲を持って勤務できる職場環境作りに努めたい。</p>
④ 待遇改善に関する行動計画	<p>窓口に来られる住民への対応は、正確・迅速・親切・丁寧をモットーにしていきたい。</p>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p>消耗品、光熱水費の節約に努める。</p>
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p>事務改善については、内部努力をしているが事務事業量に対する職員の絶対数が足りないので「樋脇支所市民福祉課の現状」に実態をまとめ担当課へ職員増の要求を行った。</p>
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<p>待遇・経費節減については引き続き努力していきたい。又、職員が健康で意欲を持って仕事をするのが何より大切なことであるので「職員増」を要求していきたい。</p>

<p>⑧下半期及び17年度 を通して具体的な取組 の自己評価</p>	<p>行政窓口としての住民からの諸届出，証明書，給付等に対して権利者の立場に立つて迅速・丁寧・确实に対応した。</p>
--	---

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 産業課
課・室・施設長名	鳥越 大作
① 組織の使命	各産業の分野において制度の活用を図り、事業の効率化を推進し生産・販売の向上に努め、併せて後継者育成を推進し経営の安定と規模拡大を進め、市民所得の向上を図る。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>人口の減少により高齢化が進む中、農地においては耕作放棄地や荒廃地が増加し、集落機能の低下なども重なり農道・水路等の維持管理が危ぶまれる状況にある。</p> <p>商工観光事業においても景気の低迷により、入り込み客は減少の状況にある。</p> <p>農地においては、農道や水路等の維持管理を十分行うため、集落機能向上の意識高揚を図る必要がある。また、水田は水源確保や災害の未然防止など環境においての重要な役割を果たすことから水田農業改革対策事業を勘案し、農地流動化による農地の集積を進め、規模拡大と経営基盤の強化を図る。</p> <p>商工観光事業等においては、商工会・観光協会・旅館組合等と連携を図り、各種イベントを通して観光PRを進め、入り込み客の増加を図る。職員においては、スタッフとして支援を行う。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>職員の支援体制の強化</p> <p>一部の職員に業務が過重にならないように年間を通じて職員相互間の支援体制を整える必要がある。</p>
④ 接遇改善に関する行動計画	通常の窓口事務については、住民サービスの低下を期さないよう職員間の十分な連携を図る。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. コピー用紙の裏紙使用の徹底を図る。 2. IP電話の利用促進を図る。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事務分担の見直しを行い、業務過重の軽減を図った。 2. 窓口業務においては、課内での打ち合わせを行い申請受付事務に支障を期さないよう連携を図った。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<ol style="list-style-type: none"> 1. 常に課職員の相互間の十分な連携を図る。 2. 一部の職員に一時的に集中する業務については、即座に対応できる体制を整える。

⑧下半期及び 17 年度 を通して具体的な取組 の自己評価	<ol style="list-style-type: none">1. 担当職員の出張等で窓口事務に支障を期さないよう、早めに窓口マニュアルの作成が必要である。2. 専門的な業務については、職員間の支援が困難であるため、担当事務の一時的な変更が必要である。
-------------------------------------	--

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 建設課
課・室・施設長名	永山 謙士
① 組織の使命	<p>地域振興のための道路網整備事業については、コスト削減に努める。</p> <p>交通安全の確保のための道路の維持管理（道路維持班）については、市民の要望に迅速に対応できるよう努める。</p> <p>住宅関係については、公営住宅の入居者の希望に低コストで応えられるよう維持管理に努め併せて環境の整備にも努める。</p> <p>快適な憩いの場であるよう公園の維持管理に努める。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	限られた職員数で、事務に支障をきたさぬよう、また市民に迷惑のかからぬよう努力する。
③ 事務改善に関する行動計画	課内の情報共有の確立，本所及び地区コミと密な連携を図る。住宅使用料の滞納改善に努める。
④ 接遇改善に関する行動計画	初心を忘れず誠意を持った接遇に努める。
⑤ 経費節減に関する行動計画	コピー紙の再利用及び節電等尚一層の経費節減に努める。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	合併当時からすると窓口業務体制づくりも整い，諸改善策についても善処されている。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	特に住宅使用料について，一部改善は見られるものの景気の低迷による滞納者があるため解決策を協議しながら改善に努める。
⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価	住宅使用料については，再三による臨戸徴収の成果により，数件の未納となっている。市民の要望等には，即，現地調査等に対応し，シルバー人材センターの活用等，予算の範囲内で低コストでの事業効果に心掛けた。

行動計画シート（下半期）

行動主体名	教育総務課・学校教育課
課・室・施設長名	教育総務課長 上向井 壽 学校教育課長 明石 浩久
① 組織の使命	教育行政に関する相談窓口として、市民に開けた教育支所としての機能を高め、情報の収集と提供を行ない児童・生徒の健全な育成、学校教育環境の充実と施設の適正管理をはかり安心・安全の確保、円滑な学校運営に資する。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	教育支所は、教育総務課2名、学校教育課1名の体制であり相互に連携をはかり児童生徒の保護者等からの相談事項に対処している。学校現場における諸問題について把握し得ない面もあり、組織として速やかに適切な対応を構築するために学校・学校教育課・教育総務課の連携を密にし教育支所としての充実に努める。
③ 事務改善に関する行動計画	教育総務課・学校教育課各々分担事務処理について相互協力補完し、円滑な遂行に努めている。学校給食センターと事務の相互援助の下、事務の平準化並びに敏速適正処理に努めている。 学校給食費滞納徴収強化で給食会計の健全確保に努めている。
④ 接遇改善に関する行動計画	毎日、始業前の体操・朝礼において、来訪者への明るい挨拶の励行・言葉遣い・応対時の態度について啓発し、実践に努めている。
⑤ 経費節減に関する行動計画	教育支所全体の光熱水費の節約をはかるため、毎朝実施する朝礼時において職員の経費節減に対する意識啓発と併せ実践に取り組んでいる。 学校については、管理者研修会において指導を行っている。 空調設備についての設定温度を28℃を目安として遵守し、職員全体が参集する場合を考慮して使用し、節約に努めている。また、コピー用紙については裏面活用を行い実践している。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	③について ・教育支所各課連携協力の下、各種業務は概ね計画のとおり円滑に遂行されている。 ・学校事務職員と情報交換を密にし、予算執行事務等の習熟によって適切に速やかな業務の遂行により、時間外業務の縮減がはかられている。 ・事務の相互援助により、学校給食滞納徴収の強化がはかられた。 ④について ・職場及び日常生活の中でも心掛け実践している。 ⑤について ・経費節減については、学校現場及び教育支所の共通課題として認識し、実践に繋がっている。

<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>上半期の評価を踏まえ、更に効果ある実践活動を推進するため継続した取組を行う。①課所内事務事業の見直し②服務規律遵守の徹底③課内の連携協調体制をはかる。</p>
<p>⑧ 下半期及び 17 年度を通して具体的な取組の自己評価</p>	<p>各課協同事務事業の執行に努め、下期については概ね円滑に遂行できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の平準化で残務時間の縮減，職員の健康保持の相乗効果 ・ 毎朝始業前の体操・朝礼をとおして，明るい職場・好感の持てる教育支所を目指し実践した。 ・ 奨学資金等滞納の訪問徴収 ・ コピー裏面活用 ・ 節電の励行

(樋脇支所：教育総務課・学校教育課)

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 水道課
課・室・施設長名	川畑 一敏
① 組織の使命	安全で安定した水の供給と健全経営
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ol style="list-style-type: none"> 1 近年使用料（含税等）の収納率が低下傾向にあるので、部・課を超えた専従収納担当職員を配置する。 2 情報交換，連携の強化
③ 事務改善に関する行動計画	使用料（含税等）の収納一元化（連携・情報交換）を図り収納率の向上に努める。
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>来庁者への声かけを積極的に行い用件等を聴取し，親切に対応する。</p> <p>市民談話室を設置し，事務的な対話にならないように心がける。</p> <p>気軽に話せる市役所（支所）に努める。</p>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ● 封筒，ファイル等の再利用 ● 節電の励行
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<ol style="list-style-type: none"> ③担当業務（漏水修繕工事，施設管理，本庁依頼報告書作成等）に追われて収納業務まで手が回らない状況にある。 ④来庁者には職員からすすんで用件を聞き親切に対応している。年配の来庁者は顔見知りの職員を探す傾向にある。（話しやすい） ⑤特に節電は徹底している。また，封筒，ミスコピー，ファイルの再利用にも努めている。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<p>本庁と支所間の連携も軌道に乗りつつあるので，課内の事務分掌を見直し水道料金滞納解消に努力したい。</p> <p>水道使用料滞納者と税等の滞納者は共通人物が多いと思われるので，本庁及び他支所間と密接な連携を図りたい。</p> <p>休日・時間外（夜間）漏水事故等出勤態勢の見直し（水道業者委託の検討）</p> <p>接遇改善，経費節減の更なる努力</p>

<p>⑧下半期及び17年度 を通して具体的な取組 の自己評価</p>	<p>*水道料金滞納解消に向けて、担当区域を設けて直接面談・電話等で催促し収納に努めている。</p> <p>*休日における漏水事故等出勤態勢については、支所間でまた職員間で検討を進めている。</p> <p>*祝祭日の漏水事故の迅速な処理のため、水道サービスセンターの検討が必要である。</p>
--	--

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇支所 生涯学習課（樋脇生涯学習センター）
課・室・施設長名	坂口 孝之
① 組織の使命	生涯学習センターを中心にして、地域住民に対し生涯学習に関する情報を提供することや、各施設相互の連携を密にして、住民の生涯学習を支援する体制を整備していく。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	市民の学習要求に応じた生涯学習を支援するため、市内の各生涯学習センター相互の連携を密にして情報の共有化を図るとともに、地区コミュニティセンターとの連携を図りながら事業の推進や支援を積極的に行っていく。
③ 事務改善に関する行動計画	生涯学習課支所職員の事務分担については、1人で複数の係（事業）を所掌しているが、正担・副担の事務を受け持つ中で、常に職員同士において連携を取りながら市民に迷惑をかけないように事務を進めていく。
④ 接遇改善に関する行動計画	生涯学習センターは、地域住民の利用も多いため職員の住民に対する応対や電話による紹介について、不信感をもたれないように職員・嘱託員等に周知徹底する。
⑤ 経費節減に関する行動計画	次年度以降について、地域住民を対象した公民館講座等は、学習内容を更に精選し、謝金の伴わない「出前講座」的なものに変えていきたい。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	事務事業等については毎回朝礼の中で周知を図り、職員間において常に連携を取りながら対応しており、公民館講座における講師等については、「社会教育活動指導者登録・紹介制度」（ししよどん名簿）を見直し再検討している（地域内居住の講師発掘）ため、概ね計画通りに実施できると思われる。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	上半期における行動を基本に、職員間の連絡調整など更に推進して行きたい。
⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価	生涯学習センター内の事務所において、毎回の朝礼時に、当日の行事等を課員全員が一人ずつ順番制で報告することにした結果、事務事業の徹底と職員同士の連携の強化が図られ、良い結果が得られた。

行動計画シート（下半期）

行動主体名	樋脇学校給食センター
課・室・施設長名	徳利 正治
① 組織の使命	児童生徒の心身の健全な発達に資するため、栄養バランスのとれた安全でおいしい学校給食を提供する。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>樋脇給食センターは、昭和60年に開設し調理場はウエット方式で調理を行っており、跳ね水による食品汚染や湿気上昇が懸念され、衛生管理充実の観点からドライシステム化の施設整備を図る必要がある。</p> <p>当分の間は、現施設の維持保守管理を行い活用し、安全衛生管理に努め学校給食を提供すると共に今後、アウトソーシング方針と併せての学校給食の運営方法と施設設備の改善について検討する必要がある。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・給食費徴収対策（学校・保護者との連携及び要保護・準要保護者援助費適正処理）
④ 接遇改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の明るいあいさつ運動 ・児童生徒へ声かけ運動
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・節電 ・コピー節減 ・私用電話原則禁止
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね実行できた
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<ul style="list-style-type: none"> ・給食費の未納対策について、学校及びPTAとの連携を図る。 ・今後も引き続き経費節減に努める。
⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・給食費の未納対策について、学校及びPTAと連携して家庭訪問し未納対策に努め、一定の成果を上げつつある。 ・SMART作戦が始まってから、あいさつ運動が以前より良くなった。