

### 行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	<b>東郷支所 地域振興課</b>
課・室・施設長名	<b>鶴田 清人</b>
① 組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員服務規程の遵守</li> <li>・ 最少の経費で最大の効果</li> </ul>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民全体の奉仕者としてふさわしい職員となるよう定期的指導</li> <li>・ 市の財政状況を認識させ、経常経費の経費節減を図る(職員が各種財政指標を理解していない)</li> </ul>
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員への文書郵送については、直接渡しはできないか。</li> <li>・ 職員全員が共有する文書の統一化(共有文書綴設置)</li> </ul>
④ 接遇改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民と接する機会が多く会話・挨拶の中で不適切な言葉(差別的表現)が使われるので、その用語の研究と使用の禁止</li> </ul>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夏場のノーネクタイの励行(冷房温度設定)</li> <li>・ 昼休みの電気消灯の徹底</li> <li>・ 退庁時の電気を使用する事務機器の消灯徹底</li> <li>・ 職員の健康管理のため定時退庁日の徹底</li> </ul>
<b>⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価</b>	<p>③文書の直接渡しについては、支所発送文書においては実施できている。 共有文書については、課内ではできている。</p> <p>④課内会議で検討し、全職員が共通認識を持って対応している。</p> <p>⑤全庁的に実施できている。特に事務機器の消灯徹底については、個別 OA タップを利用している。 定時退庁については、地区振興計画策定委員会等が計画されたりして実施できない日があった。</p>
<b>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</b>	<p>引き続き課内会議を充実して実施していく。</p> <p>特に税の申告を迎え住民と接する機会が多くなることから挨拶・説明・話し方等注意する。</p> <p>暖房機器使用については、設定温度を遵守するよう努める。</p>
<b>⑧ 下半期及び 17 年度を通して具体的な取組の自己評価</b>	<p>接遇に関しては、さわやかな挨拶と不適切な言葉使いについては課内会議を通して実行できた。</p> <p>情報の共有化について、課内達成はできた。経費節減に関しても、夏場のノーネクタイ等の励行、昼休み退庁時の事務機等の消灯の徹底、健康管理のための定時退庁時の徹底等遵守できた。引き続きグループ制導入による、窓口対応、情報の共有化については、週末の課内会議で協議、確認していく。</p>

## 行動計画シート(下半期)

行動主体名	<b>東郷支所 市民福祉課</b>
課・室・施設長名	<b>手島 博文</b>
① 組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最少の経費で最大のサービスの提供に努める。</li> <li>・ より質の高い市民サービスに努める。</li> </ul>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務事業の多様化に伴い、市民サービスの低下が懸念されるが、職員自らが問題意識を常にもち、市民から求められている期待に対応できるよう、相互研修等を行い課全体の連携を深める。</li> </ul>
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務執行事業の推進については、それぞれの係が本課と綿密な連携を図り、効率的な計画の基に、迅速、且つ正確に執行する。</li> </ul>
④ 接客改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口での笑顔での応対と立脚挨拶の励行に努める。</li> <li>・ 接客研修への積極的な参加により、質の高いサービスに努める。</li> </ul>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 執務時間外の不要な電灯の消灯に努める。</li> <li>(2) 印刷物(資料)等の両面印刷により経費の節減に努める。</li> <li>(3) 事務用品等の節減と共有化に努める。</li> </ul>
<b>⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価</b>	<p>③については、改善はされつつあるが更に連携を深める必要がある。</p> <p>④については、窓口を訪れるお客に対して、笑顔で迅速な対応を心がけているが集中した場合等若干待ってもらっている。マニュアルがあれば他係の応援がもらえるのではないかと。</p> <p>⑤については、出力する文書及び様式等全部出力している部分がある、必要なページのみ出力に心がける。両面コピー及び電灯の節減については遵守されている。</p>
<b>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務事業の改善については、まだ本庁との連絡不足があるので、更に連携を深める。</li> <li>支所地域の市民宛に出した文書(窓口を支所にも求めるもの)、各種委員等の研修会文書などについても支所への連絡を密にするよう本庁へ依頼する。(写しの送付/電話等)</li> <li>・ 来客及び電話等の対応として、席を離れる場合は、今後も他職員に告げるか、板書するように更に努める。</li> <li>・ 職員の削減に伴い、業務マニュアルの作成について更に本庁に要望する。</li> </ul>
<b>⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価</b>	<p>下半期は特に接客態度に重点をおいて取り組んだ。</p> <p>結果として、来客者にはすぐに席を立ち大きな声で用件を聞き、親切な応対と待ち時間の短縮に努め成果があった。</p> <p>また、経費節減については節電及びミスコピーの再使用に努めた。節電については、昼休み時間の消灯、時間外時の節電を徹底したが、文書出力においてまだ無駄が見受けられるので、今後さらに工夫を重ね節減に努めたい。</p>



## 行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	<b>東郷支所 産業課</b>
課・室・施設長名	<b>上戸 健次</b>
① 組織の使命	薩摩川内市東郷町内の農林業・商工業の経営安定を図るため、各種補助事業等の導入を図り、農業所得等の向上に寄与する。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	農林業面においては、高齢化、兼業農家が増加し、また購買力も大型スーパーに流れ、地元商店街も活気がなくなっている。 担い手不足のなか、農作業受委託組合と連携をとりながら、経営安定を図っている。地元商店街の活性化をはかるため、イベントの開催により集客を図る。
③ 事務改善に関する行動計画	・職員同士の連絡調整（課内会議の実施等）
④ 接遇改善に関する行動計画	・担当職員不在の時の対応 ・来客への挨拶・態度
⑤ 経費節減に関する行動計画	・休憩時間の消灯 ・使用していない部屋の照明点検 ・事務用品の見直し（コピーの両面使用）
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	・月1回実施し、職員同士の連絡調整を行っている。 ・職員不在の時でも対応し、詳細については、担当職員が帰庁しだい電話を入れるか、訪問するようにしている。 ・昼休みの消灯と4列ある蛍光灯の1列（4個の蛍光灯）をはずし、省エネに努めている。 ・会議等の資料はなるべく両面コピーを使用している。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	・下半期も上半期同様、行動計画シートを職員に再度認識させスマート作戦を実施していく。
⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価	・職員が事務室内に留まることの少ない現状から、課内会議は定期的には開催できず、出勤直後や昼食時間を利用して連絡調整、意思疎通を図ったが、補完的方法としてはある程度評価できる。 ・担当職員不在時の対応は、誰でも即対応し、電話で連絡をとったり、メモに残すなどして、確実に担当者に伝達し、その後の対応が出来るようにしたことは評価できる。 ・来客への挨拶・態度は、職員が基本的なことと認識しているので、継続したい。 ・休憩時間の消灯については、3課協力して効果が得られた。また、打合せ室等使用していない部屋の消灯については、忘れがちな日が多かったが、気が付いた職員が消灯するなど、良い面もあった。 ・用紙の両面コピーや再利用については、まだまだ課題が多い。各職員の自覚がさらに必要。



### 行動計画シート(下半期)

行動主体名	東郷支所 建設課
課・室・施設長名	島田 克郎
① 組織の使命	「最小の経費で最大の効果」を目的に、常に職員がコスト意識をもって業務にあたるのが経費節減につながると考えるので、今までも実施していた小さなことから改めて見直していくことが住民サービスにもつながる。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	本支所に道路維持班がないので、民間委託対応で処理することで住民サービスが図られる。 住宅管理を民間委託する。
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅管理を民間委託する。</li> <li>・本庁・支所間の連携を図る。</li> </ul>
④ 接遇改善に関する行動計画	来庁された方はもちろん、現場に出ることが多いので積極的にあいさつをする。 電話の対応、特に言葉使いには気をつける。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅管理を民間委託する。</li> <li>・不要な照明の消灯等</li> <li>・コピー用紙の両面印刷等による節減</li> </ul>
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	概ね計画したとおり実施できたと思う。住宅の民間委託については、今後本庁と協議を進めていく。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	目標に向かって職員の意識も出てきたので、さらに充実するように進めていきたい。
⑧ 下半期及び 17 年度を通して具体的な取組の自己評価	特別に具体的な取り組みを進めた訳ではないが、下半期の反省でもあるように職員一人一人の意識が高まってきた中で、係を決めなくても気づいた人が消灯する等コスト意識や電話対応等も概ね良かったと思います。

## 行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	<b>東郷支所 水道課</b>
課・室・施設長名	<b>大重 修二</b>
① 組織の使命	市民に対し、最重要なライフラインとしての使命を遂行するために、各水道施設の巡視を専門業者に委託することや、各種工事等での水道管破損による損失補償をしていただくことにより、改めてライフラインの重大さを再認識させ、常に緊張感を持って対処させることが経費節減にもつながり住民サービスにも寄与できる。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>① 工事等における水道管破損による水道水の損失補償をしていただく。</p> <p>② 水道に関する各施設の巡視について民間委託。</p> <p>③ 賦課等に関するデータ入力等を民間委託。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>① 賦課徴収に関するデータ入力等の民間委託。</p> <p>② 住民に対し、適確迅速な事務処理に努める。</p>
④ 接遇改善に関する行動計画	窓口対応、電話対応など、住民に不快感を与えないように努める。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p>④ 水源施設、送配水施設等の巡視を民間委託による管理とする。</p> <p>⑤ 工事等における水道水の損失補償をしていただく（損失水道水の補償をすることで事業者の緊張感を促す）。</p>
<b>⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口対応、電話対応、事務処理等については、常日頃から住民へ不快感を与えないように努めているが十分とはいえていない。</li> <li>● 水道水の損失補償を促すことで緊張感が高まってきている。</li> </ul>
<b>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口対応、電話対応、事務処理等々について、住民に不快感を与えないように今後もさらに努める。</li> <li>● 水道水の損失補償等、ライフラインの重大さに対する認識も高まってきているので今後もさらに取り組みを高めていく。</li> <li>● 各施設の管理及び巡視等々、専門業者への民間委託が主であり、アウトソーシングの中で一部委託の方針が出ていることから、今後具体的に取り組むことになる。</li> </ul>
<b>⑧ 下半期及び17年度を通して具体的な取組の自己評価</b>	<p>窓口対応、電話対応、事務処理等々について、住民に不快感を与えないよう取組んできたが同じ事例等なくケースバイケースの対応等今後もさらに努めていく必要がある。</p> <p>水道水の損失補償等、ライフラインの重大さに対する認識も高まり下半期には該当事故ゼロであった、今後も継続した高い取組みを進めていく。</p> <p>水道法で定められている毎日点検（色、濁り、残留塩素など）が18年度から民間委託の予定となった。あと各施設の施設管理及び</p>

	巡視等，専門業者への民間委託が出来ないか模索検討する必要がある。
--	----------------------------------



### 行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	<b>東郷教育支所 教育総務課</b>
課・室・施設長名	<b>森園 昭夫</b>
① 組織の使命	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 教育行政の徹底</li> <li>2 教育環境の充実</li> <li>3 経理事務能力の向上</li> <li>4 新時代に対応する教育の推進</li> </ol>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 学校の要望や実態の把握に努めるとともに東郷地域教育の日を教育行政の柱に研究会や学校行事の充実を図る</li> <li>2 教育施設, 設備の改善, 環境緑化の推進に努める</li> <li>3 予算の計画的, 効率的運用</li> <li>4 国際化への対応と情報化への対応</li> </ol>
③ 事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 計画的な学校訪問の実施や学校との交流を促進し, 教材, 備品, 施設等の実態把握に努める</li> <li>2 教育施設, 設備の充実, 環境緑化の充実に努める</li> <li>3 事務事業の計画的な執行, 経常費, 特に光熱費, 消耗品費等の節減を図るとともに教育備品の計画的充実に努め教育の振興を図る</li> <li>4 国際性豊かな人材育成, ALT の活用, 情報機器・ネットワークの整備と情報教育指導者の育成</li> </ol>
④ 接遇改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 教育委員, 教育長等の訪問</li> <li>2 学校主事研修の実施</li> <li>3 校長研修会, 教頭研修会, 事務職員研修会の実施</li> </ol>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p style="text-align: center;">老朽化に伴う漏水等も発生しており, 早めの発見修繕に努める。学校規模に見合った設備・備品購入と幼稚園・小学校・中学校における光熱水費, コピー使用料, 電話料等の再チェック。委託料の見直し(本庁一括方式への変更や業者選定変更, シルバー対応の検討)</p>
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p style="text-align: center;">事務改善, 接遇改善については, 概ね計画どおり遂行した。経費節減については, 教育支所内では十分趣旨が徹底し遵守された。学校においても両面印刷, 裏紙利用等がなされていたが, 一部の学校において真夏の冷房温度管理が守られていない面が見受けられた。</p>
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"> <li>・事務改善, 接遇改善については今後も継続していく</li> <li>・学校施設, 設備点検と簡易な補修の実施</li> <li>・冬季に向かっての暖房機利用の温度管理・使用時間の徹底</li> </ul>

<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>待遇改善については、毎週の朝礼・各種研修会での指導徹底により職員の意識も高くなり概ね達成された。事務改善では、夏季休業中に全学校を訪問し施設・設備・備品等の状況確認を実施し、補修・整備に努めたが、多額の予算を伴うものについては、先送りとなった。</p>
--	---

## 行動計画シート(下半期)

行動主体名	<b>東郷教育支所 生涯学習課</b>
課・室・施設長名	<b>鍋倉 良治</b>
① 組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生涯学習の推進では、生涯学習センター講座をはじめ、各地区公民館の講座をより充実させ、活力あるコミュニティ作りに取り組む。</li> <li>・ 社会教育の充実では、青少年・女性・高齢者団体のリーダー研修や、青少年育成推進員・子ども育成会・青年団の協力連携のもとに「東郷ふるさと学寮『わかあゆ塾』」を取り組み、より充実した異年齢交流を図る。</li> <li>・ 芸術・文化の充実では、文化協会との連携を図り、発表会・展示会の場を拡充し住民の意向に沿う活動を展開する。</li> <li>・ 文化財保護の充実では、全国4県5ヶ所しかない貴重な「東郷文弥節人形浄瑠璃」をはじめ、10の民俗芸能と東郷土人形の保存伝承に努める。特に東郷文弥節人形浄瑠璃は、平成16年4月県の無形民俗文化財の指定を受けたので、今後は国の重要無形民俗文化財の指定を受けるために、保存会との一層の連携を図りながら、薩摩川内市を全国に発信していけるような取り組みを強める。</li> <li>・ 社会体育の推進では、体育協会・体育指導委員会との連携を強め、健康やスポーツに対する市民のニーズの多様化に対応し、生涯にわたる健康スポーツ活動を推進する。</li> </ul>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薩摩川内市民としての自覚と視野を持ち、生涯学習関係事業に取り組むこと。</li> <li>・ 地域の特性を尊重しながらも、必要なものは全市的な取り組みにしていく。</li> <li>・ 北園画伯の財産など芸術・文化の全市的な取り組みを行なう。</li> <li>・ 3年以内に東郷文弥節人形浄瑠璃保存会の国の重要無形文化財を受けられるよう最大限努力する。</li> <li>・ 市民運動会・県民体育大会を通して、薩摩川内市民の一体感を醸成する。</li> </ul>
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生涯学習課は、人無しでは達成できないものが殆どであるので難しいところだが、鋭意努力する。</li> <li>①課内会議を毎日実施し、月行事・週行事・日行事と課員の事務内容をお互い確認する。</li> <li>②段取りを要領よく行ない、ムダ・ムリ・ムラをなくする。</li> <li>③相互協力し短時間で事務処理できるようにする。</li> </ul>
④ 接遇改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域住民の模範となるような生活態度を旨とし、接客態度もお互いに研鑽し合うようにする。</li> <li>①電話の応対も「東郷教育支所生涯学習課の〇〇が受けております」等々、はきはきと明るく対応するようにする。</li> <li>②来客者には、「おはようございます」「こんにちは」と全員が言うようにする。</li> <li>③窓口に住民が来られたら直ぐ立ち対応する。</li> <li>④分かりません。知りません。できませんは禁句。</li> </ul>

<p>⑤ 経費節減に関する行動計画</p>	<p>・常に課題にされることであるが、職員の認識を高めることが前提条件である。</p> <p>①こまめな消灯。(空席部消灯, 不在図書館の消灯, トイレの消灯, 昼食時間の消灯等々)</p> <p>②コピー機より輪転機を使用する。(10枚以上)</p> <p>③事務の改善を徹底する中で、残業をなくする。</p> <p>・他にも相当あると思うが、生涯学習課(生涯学習センター)は、人の節約には限度があるので、その範囲内で、改善策を協議しながら取組んでいく。</p>
<p>⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価</p>	<p>①毎日の課内会議の開催は困難があるが、毎週一回の課内会議でスケジュールの確認など行い、課員に行事計画表を配布し、日常の行動計画を把握することが少しずつ定着してきた。</p> <p>②あいさつ・言葉遣いなど住民を意識して対応するようになってきた。そのためには心の余裕が大事である。</p> <p>③消灯や裏紙使用等意識的な取り組みがされてきた。しかし、限られた職員定数での業務処理は、超勤に必然つながり、また、生涯学習課は、夜の会議やイベントが多い中で、計画どおりの経費節減が困難な状況もある。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>①常に事務改善・待遇改善・経費節減を頭に入れ、指差呼称するなど意識的に取組み、日常の課員のコミュニケーションを深める。また、事務改善も待遇改善と密接不可分であるので、利用申請など短時間での事務処理や早めの事務処理ができるような改善も図りたい。</p> <p>②10月人事異動で人員減になったので、今後の各種イベントなどの取組みをどうするかが課題。地域の要望とそれに応えられないのではないかというジレンマがある。本庁・支所間の一体的な取組みをどこでどう意思統一し実践してくかがキーポイント。</p> <p>③本庁主催による各課会議を定例的に開催し、本庁・支所間の意思統一を図ることが必要と思う。</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>派遣社会教育主事の制度廃止や年度途中における人事異動による欠員不補充により、事務量が増加し現状維持がやっとという状態に陥り、思うような実績はあがっていない。待遇改善は職員も十分な対応が出来たと考える。事務改善における、課内会議等は十分に行われたが、職務上、夜間の会議、土日の行事等多くあるため、残業量を減らすことは不可能であった。今後、人的配置を含め各種事業の見直し等必要かと考えるが、住民サービスの低下に繋がりにかぬないため、十分な検討を要する。</p>

(東郷教育支所：生涯学習課)