

行動計画シート(下半期)

行動主体名	里支所 地域振興課
課・室・施設長名	平嶺 休丸
① 組織の使命	住民の安全・安心を第一に情報伝達, 公聴広報, 地域防災体制の充実等住民と行政の窓口として重要な責務を持つ。一方, 市税の滞納防止, 徴収率の更なる向上を図るとともに, 本庁・支所間の連絡調整を的確に行い, 住民と一体となった行政運営に努める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ol style="list-style-type: none"> 1 薩摩川内市の目指している方向性を住民に早く理解してもらうため情報提供を的確に行う。 2 地域の長所は伸ばし, 悪しき慣例は排除して, 新しい制度に慣れ親しむように努める。 3 住民の声が十分に反映されるように, コミュニティ協議会の組織の充実を図る。
③ 事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 住民の要望に迅速かつ公平に対応するため, 本庁・支所間の連絡網を充実する。 2 国・県の組織変更による住民サービスの低下に対応するため, 各課の枠をはずし関係機関と連携を密にしてフォローする。
④ 接遇改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 住民に安心感を与える明るく・親切な窓口業務を行う。 2 職員への市民憲章を徹底し, やさしく・話して・考えて・やるように指導する。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 3Rの徹底。Reduce リデュース (発生抑制)・Reuse リユース (再使用)・Recycle リサイクル (再利用) 2 光熱水費等冗費の節減の徹底。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p>○事務改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 迅速な事務処理—本庁協議の必要がある場合, 時間がかかるため住民の要求との差がある。 2 市長5訓—職員の意識の改善は進んでいる。 3 国の機関との連携—登記相談は, 件数が多く開催日の改善が成された。 <p>○接遇改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 窓口業務—課長会等を通じ, 何回も確認しあって取り組んでいるが, 職員の個人差があり苦情の原因となっている。 2 行政事務—薩摩川内市のシステムに慣れ, 順調に進んでいる。 <p>○経費節減</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 防災行政無線の完成が3月末で, NTT回線使用等の経費節減が今年度に反映できない。 2 3Rの徹底—職員の意識が非常に高く効果は大。 3 光熱水費の節減—使用開始時間の延長など職員の協力のもと順調に推移していたが, 予想を越える猛暑で調整ができなくなった。

<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>上半期から一歩前進した里支所を目指し、誰にでもできる明るい大きな声での挨拶を実践する。</p> <p>やさしく接し、十分に話を聞いて、お互いに考える姿勢を守り、上期の行動を更に推し進め、苦情0を目指す。</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>○事務改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 迅速な事務処理—本庁・支所の責任の明確化が進み、改善されている。 2 市長5訓—改革の波に乗り遅れないように、職員は一生懸命に努力している。組織が早く固定化すると一層充実する。 3 国機関との連携—法務局から改善の要望が出されていた、個室相談室の確保ができ、サービスの向上につながった。 <p>○接遇改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 窓口業務—職員のOA機器への取り組みが迅速に行われたため、住民の対応はスムーズにしている。一方、新システムになれない住民への指導・助言の工夫が必要である。 2 行政事務—本庁・支所間の線引きが明確になり、改善が進んでいる。しかし、一部事務費の取扱で混乱しているところもある。 <p>○経費節減</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 防災行政無線は、新たなシステム地域情報配信システム導入に向け再検討されている。事業実施は平成19年度以降の先送りになった。オフトーク通信廃止の経費節減はできなかった。 2 3Rの徹底—支所全体でも効果は大である。消耗品購入の節減に結びついている。 3 光熱水費の節減—意識の改革は、全職員へ浸透している。ガス・水道は最低限に抑えているが、電気代には改善の余地がある。

(里支所：地域振興課)

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	里支所 市民福祉課
課・室・施設長名	村岡 孝志
① 組織の使命	戸籍・住民基本台帳・年金・福祉・地域医療・国保介護保険・健康推進・環境衛生等の所管事務は住民と直結していることから、住民が健康で明るく安心して生活できる環境づくりのため、住民サービスに努める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ol style="list-style-type: none"> 1 新しい体制の下、これまでの行政事務の見直しや新規事業等の推進をしながら、地域活性化のため支所機能の充実に努める。 2 地域に必要とされるものを良く見極め、予算や事務の執行に反映させていく。 3 高齢者対策として、介護保険・老人保健制度等の適切な運用を図っていく。 4 ごみの減量化を推進し、住民の環境に対する認識を高めていく。
③ 事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 特に福祉事業・国保介護保険事業・老人保健事業・健康推進事業等事務の執行については、常に制度適用対象者の見直しや洗出しを行い、公平な住民サービスに努める。 2 各自、担当事務に対し常に問題意識を持ち、また、自己啓発をしながら事務の改善に努める。 3 本庁・支所間の連携を密にし、事務の執行に支障が生じないように務める。
④ 接遇改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 支所窓口において、住民票・戸籍の謄抄本等の交付事務あるいは、各種の申請受付事務等は迅速に処理し、お客様の待ち時間の短縮に努める。 2 診療所窓口において大半が高齢者のため、ご機嫌伺いなどきめ細かな応対で接し、来診時の患者さんの不安解消に努める。 3 住民の行政相談等には、迅速で真摯に対応するよう共通認識を持たせる。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 本庁への事務連絡等は、メール等電子媒体を利用する。 2 使用済用紙の裏面活用など古紙の再利用に努める。 3 昼休時間中のパソコン・照明等の節電に努める。 4 事務用品は無駄なく使用する。

<p>⑥上記③～⑤に対する 上半期自己評価</p>	<p>③について</p> <p>逐次、各制度の適用対象者を把握し、住民に制度適用の漏れ、不利益等が生じないように務めている。支所においては、1人で複数の事務を兼務していることから、事務処理に間違いのないよう適宜、本庁と連携をとりながら対応している。</p> <p>④について</p> <p>窓口事務の各種証明の発行等は、平均10分程度で対応できており、お客様の待ち時間の負担は少ないものと思われる。また、診療所においても、歩行困難な高齢者等の送迎を職員が行うなど住民サービスに努めている。</p> <p>市民福祉課の窓口は、総合窓口的な要素も兼ねていることから、他課に属するものについては各係の案内等も行っている。</p> <p>⑤について</p> <p>紙による文書以外は、メール等の電子媒体を利用し、支所における会議資料等は、支障がない限り古紙を再利用し、節電についても昼休みの照明・PC電源を切るなど課並びに支所全体で行っている。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏 まえた下半期の進め方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の支所としての住民サービスの向上を図るため、課員一丸となり、里地域の特性等も活かしながら、常に問題意識を持って事務の執行に取り組んでいく。 ・ 本庁主管課との連携は更に密にしながら、間違いのない住民サービスの提供に努めていく。 ・ 特に窓口業務においては、来庁者に対し明るく、丁寧に應對し不快感を与えないようにする。 <ul style="list-style-type: none"> 1. 住民の電話及び来庁による、行政相談等は迅速丁寧に処理していく。 ・ 資源ごみ・ごみのリサイクル等に繋がるごみの分別について、ようやく地域住民にごみの細かな分別が浸透し始めていることから、引き続き地区毎の取り組みを高めていく。また、生ごみ処理機の購入を促進しながら、ごみの減量化も図る。 ・ 経費節減については、今後も古紙の再利用・節電・節水等を課及び支所全体で実行していく。また、本庁及び支所管内はPC電話の利用を徹底する。
<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>③について</p> <p>市民福祉課の所管事務については、制度上適用漏れがないよう適宜、各種制度と照合しながら、事務の執行に務めている。</p> <p>ごみの分別、持込について、収集ステーション毎に不適切な分別持込等があった場合、地域住民の全体責任とし、その都度地域住民の話合いの下改善されるようになった。</p> <p>④について</p>

窓口の機能と各種サービスを向上させるため、本庁市民課と直結したテレビ電話が設置されたことから、支所の窓口事務の簡素化と住民サービスが向上した。また、既存のカウンターを撤去し、お客様に座っていただく低いカウンターとしたことで、お客様とのコミュニケーションがより一層図られるようになった。

⑤について

経費節減については、職員の共通認識として、古紙の再利用、執務時間外の室内照明の消灯、電子メール並びにP C 電話利用を最優先させるなど、経費節減に務めている。

(里支所：市民福祉課)

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	里支所 産業課
課・室・施設長名	堂 蘭 誠四郎
① 組織の使命	里町が持つ豊かな自然を生かした農業や水産業，サービス業など多種多様な地場産業の機能を持つ「地域力」を十分に活用した創造性あふれる産業の振興を図るとともに，「人・物・産業・自然」のそれぞれの機能を連携した観光の展開を進め，地域経済の向上を進める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	少子高齢化により就業構造に変化をもたらし，町内純生産額も低減傾向にあるものの，町民の地域資源を踏まえた地域活性化に対する意志力は高い。今後は里町の持つ地域力を踏まえた個別振興を進めるとともに，1次産業から3次産業のあらゆる業種を取り組んだ総合産業としての観光を図るために町民はもとより関係機関との連携強化を進め，魅力ある地域づくりを目指す。
③ 事務改善に関する行動計画	「魅力ある地域づくりこそが観光の基本」として位置づけ，産業の重要性の再認識と観光へ結びつける事業展開を検討する。また，産業を通じた日常において地域住民が地域に誇りを持ち，そのあり方を職員相互が徹底的に考えるように情報交換を促し，自己啓発を行い，地域住民の要求に対応していく。
④ 接遇改善に関する行動計画	主役としての立場を地域や住民の側に置き，地元産業の活性化や定住人口の増加とあらゆるイベント(文化・スポーツ・観光等)を媒体とした集客・交流を図ることを基本として住民および来島者に質の高いサービスを提供する。あわせて，課員が共通の情報を発信できるように常に情報の共有化を図る。
⑤ 経費節減に関する行動計画	執務事務はもちろんのこと，産業の育成および集客も費用対効果(金・時間・情報・満足等)に左右されることを念頭に置き，課員のコスト意識のさらなる自覚と課内での横断的な対応を心がける。また，地域力を助長し，成果へ結びつける要因として人情報の的確・タイムリーな判断を促し，タイムロスをなくすることを心がける。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p>③事務改善に関する行動計画 事務事業確認と目的に向けた研鑽に努めた。</p> <p>④接遇改善に関する行動計画 来客及び町民ニーズに対して的確な情報提供に努めるとともに，質の高いサービス提供に心がけた。</p> <p>⑤経費節減に関する行動計画 管理経費の節約に心がけ，費用効果及びサービス効果について検討し，事務遂行に努めた。</p>

<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>① 個別産業振興をより具現化するために、関係者との情報交換を図り職員の研鑽を図る。 市民及び来島者へより一層質の高いサービスを提供できるように情報の共有化を進め、課内連携を図る。 コスト意識の自覚と一層の事業効果を目指す。</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>① 事務遂行の目的・効果等を明確にすると共に地域住民及びグループとの情報交換により、事務執行が効率的となった。 ② 課内の意識啓発に心がけたことにより、職員間の連携が強化されるとともに、問題意識の捉え方が向上した。 ③ 課内事務及び執行状況の共有化により、市民に共通の情報を発信できるようになった。 ④ イベント等における質の高いサービス提供を心がけたことにより参加者の満足度が高まり、また、地元の諸団体の地域力も助長された。</p>

(里支所：産業課)

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	里支所 建設水道課
課・室・施設長名	早瀬 清
① 組織の使命	<p>スマート作戦の実施要領を踏まえ、本庁建設部及び水道局との密な連携を図りながら、建設水道課の職務を柱において、常に職員の資質向上に努め、市民生活に直結したサービス、要望に応えられるよう課題解決に向けて取り組むことを使命とする。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過年度までの未登記の土地が約200件ある。登記名義人の死亡等で事務処理が滞っているため、2割の登記を確保したい。 ・ 簡易水道に関しては、改良工事の早期完成を目指すとともに、地域住民に安全かつ安定した水の確保に努める等、維持管理業務の充実を図る。 ・ 農業集落排水事業については、工事の早期完成を目指す。また、宅内のつなぎこみの目標として50%を確保するなど、接続率のアップを図る。 ・ 市営及び公営住宅については、老朽化した施設の点検及び維持修繕に努める。 <p>特に今後のハード面の整備については、地区コミュニティ協議会や地域住民の声を生かし、現状の把握、事業の必要性等を考慮しながら施策を展開していく。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の者に負担がかからないように事務の調整を図る。 ・ 事務事業の進捗の度合いや情報の共有化を推進するために、課内会議の充実を図る。 ・ 課の職員が共有できるよう、各自書類の整理整頓を図る。
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>住民に親しまれる職場、また職場の活性化のためにも、応接や電話での対応、言葉使い、挨拶そして礼儀など、先ず基本的な事項に取り組む。お互いミーティング等でその行動を評価しあう。</p> <p>市民との応接では、用件、要望等を的確に把握し、適切な対応に努める。</p>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本庁支所間は勿論のこと、県庁や県の出先機関についても、必ず内線や無線電話を利用する。 ・ 長電話にあっては、内容等の聞き取りを行い、次回に生かすようお互い指導する。 ・ 課職員共有の一般文書等は各自コピーせず、共有文書綴りの活用を図る。 ・ 会議等の資料はミスコピー等の裏紙利用を図るとともに、両面コピー等の活用を図る。 <p>常にコスト意識を念頭に置いて経費節減に努め、ミーティング等で各自の取組や成果等を話し合う。</p>

<p>⑥ 上記③～⑤に対する 上半期自己評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務改善については、情報の共有化や事業関係に係る案件等を課内で随時協議を行い調整に努めている。一部事業等の執行に遅れが見えるが、報告文書等が多い中で努力している。 ・ 接遇改善については、外部との電話や応接等は特に問題はないと思える。 ・ 経費節減については、職員のコスト意識が浸透してきている。
<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた 下半期の進め方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務改善については、削減された人員配置の下で見直しを行い、本庁との連携を深める一方、支所内での応援態勢が取れないか考慮する必要がある。 ・ 接遇については、住民が満足しているか定かでないが、今後も適切な対応に努めるようお互いの行動を評価していく。また住民の立場に立って検証する必要がある。 ・ 経費節減については、今以上に徹底した意識改革を促していく。
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務改善については、職員の減少により、特定の者に負担がかからないよう配慮したが、それぞれ抱えているハード部分の事業が多く、思うような改善ができなかった。一方、課内会議を充実させ、報告・連絡・相談等を密にし、情報の共有化に努めた。 ・ 接遇については、上下水道の接続や基金借入等の申請者の増や市営住宅の修繕、市道等の修繕等と幅広い分野の部分で来庁者も多かったが、積極的な声かけ及び挨拶の徹底と、事業担当者を超えた対応を行った。 ・ 経費節減については、コピーの裏紙の利用や、課内でのメール活用を積極的に行った。

(里支所：建設水道課)

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	里教育支所 教育課
課・室・施設長名	平嶺 廣教
① 組織の使命	教育部の目指す多様な施策の中で、本教育支所においては、社会体育施設等の効率的運営管理と効果的利用促進のための方策の具現化を組織の使命とする。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	本教育課管内が所有する社会体育施設の中で、里プール（平成 8 年 9 月 供用開始、25M×5 コース、幼児・リハビリプール）は、ソーラー及びボイラー兼用の温水プールであるため、プール利用に係るランニングコストが高い(平成 16 年度利用者数及び経費内訳は別紙のとおり) ことなどが判明しているため、他の施設も併せてコスト低減に見合った運営管理と利用時間等の見直しを行う。
③ 事務改善に関する行動計画	簡便な利用手続きの方法及び利用料金の妥当性、納入方法等について検討を図る。
④ 接遇改善に関する行動計画	利用者へのサービスを図るため、各施設において、人的な対応として専門家（水泳であれば、インストラクター、その他の施設であれば、体育指導員等）を配置し、技能向上につながる積極的な指導態度で接しながら、効果的な利用促進を図る。
⑤ 経費節減に関する行動計画	各施設の運営組織（プールにおいては、里プール運営協議会）意見等を尊重しながら、利用期間、利用時間及び収支バランスに対する利用料金設定等についてリニューアルする。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	③、④については特に計画前と変わらない。 ⑤のプール施設については、賃金、光熱水費等の 3～4 割の経費節減が見られる。
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	③については各施設の利用料金の妥当性等について上半期の状況を参考に検討する。 ④については専門スタッフの貼り付けが可能なのか等、検討する。
⑧ 下半期及び 17 年度を通して具体的な取組の自己評価	③について 青梅市・川口市・栃木県西方町などで社会体育施設予約管理システムによる利用者の予約登録がインターネット・携帯電話を利用して行われていることが調査で判明した。市公共施設利用手続きの簡便化を図るためシステムの早期導入が必要である。 ④について サービス向上の人的対応として、社会体育指導員等が積極的に取り組むための研修等が必要である。

	<p>⑤について 経費節減が賃金・光熱水費など当初予算に対して約 56%の節約ができた。</p> <p>以上のように、予約管理システムの導入、指導者の育成等を図る必要があることの認識や経費節減ができたことは評価できる。</p>
--	---