

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	鹿島支所 地域振興課
課・室・施設長名	橋野 巧
① 組織の使命	<p>地域及び、支所内における地域振興課の果す役割と使命は、多岐多様にわたるが、課名のとおり地域の振興を担う業務を司るという部分に重点をおき、組織としてこのテーマを常に念頭に日頃の業務を推進しなければならない。特に合併後鹿島地域が衰退することのないようあらゆる分野でリーダーシップを発揮することであり、特に鹿島地区コミュニティ協議会との連携を強化し、地域の自立自興を促すことに組織として全力で取り組むことである。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>合併後あらゆる事業が減少する中で、行政主導の地域づくりから、地域の自主自立体制による地域づくりへの移行が急務であるが、支所における地域振興課は、地域の振興を図るための組織であるとはいいながら、日常の業務内容は支所内の庶務的業務に追われているのが現状である。今後は、管理部門の業務内容をもっとスリム化し、地域の振興策を策定実践できる体制を整える必要がある。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>市民の視点に立ち、市民のためになる事務事業を推進するため、以下の点について早急に実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各系の業務の見直しを行い、重複するような業務は整理統合して処理する。 ②各係間の連携を密にすることにより、業務をスリム化する。 ③パソコン操作に関する講習を継続して行い、各自の習熟度を高める。 ③定期的（月1回）に課内の事務改善会議を行なう。
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>来庁者及び、地域での市民に対する接遇態度を見直し、他の組織等の模範となるよう以下の点について早急に実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①大きな声で挨拶をし、お辞儀をします。 ②さわやかな笑顔で対応します。 ③心のこもった言葉使いをします。 ④スピード感をもって対応します。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p>全ての事務プロセス及び、施設管理運営について、その費用と時間コストを意識して、以下の点について早急に実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①パソコン操作に関する講習を継続して行い、各自の習熟度を高めることにより時間的コストダウンを図る。 ②所管する施設の管理費削減を図る為、利用者負担の方向について研究し実現する。 <p>各事務事業の推進にあたっては、常に費用対効果の意識と、時間コストの感覚を養い、スピード感のある事務処理をするために、継続的に職員研修を行なう。</p>

<p>⑥ 上記③～⑤に対する 上半期自己評価</p>	<p>① 事務改善については、各自パソコン操作の習熟度が上がっているとはいえ時間的コストダウンが図られている状況にない。また、課内事務改善会議も行なっておらず、事務改善の取り組みが遅れている。</p> <p>② 接遇改善については、研修会の開催により職員の意識も変わりつつあり、概ね改善されているが、住民の評価はまだまだ厳しいものがある。</p> <p>③ 経費節減については、庁舎の経費削減を図っているが、まだ大幅削減が図られていない。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>① 事務改善については、課内事務改善会議を月初めに必ず行い、出された改善策を実施する。各自パソコン操作の習熟度を上げるため、1週間毎に演習テーマを決めて取り組み、週末に課内でその達成度を公開し合うこととする。また、課内共通のデータ（様式等）を各々利用することで、時間的コストダウンと事務のスピード化を図る。</p> <p>② 接遇改善については、研修会を継続開催し更に職員の意識改革を行なう。</p> <p>③ 経費節減策として、冬場の庁舎暖房費を前年比3割削減を目標に定め、この目標を達成するため、職員の冬の省エネ服装を推奨する。</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>① 事務改善については、課内事務改善会議を月初めに開催する予定であったが、1回も開催されていない。各自のパソコン操作の習熟度については、相互研修等によってレベルアップされ、事務のスピード化が図られつつある。</p> <p>② 接遇改善については、常に顧客（市民）としての意識に努め、心のこもった対応ができつつある。</p> <p>経費節減として、冬場（12月～2月）の庁舎暖房費の3割削減を目標としていたが、結果としては、前年度対比17.4%の減であった。</p>

(鹿島支所 地域振興課)

行動計画シート(下半期)

行動主体名	鹿島支所 市民福祉課
課・室・施設長名	中野 重洋
① 組織の使命	<ol style="list-style-type: none"> 1 住み慣れた地域で安心して暮らせる, 福祉づくりを基本に, 質の高いきめ細かな福祉サービスの提供と, 支援事業を推進する。 2 地域住民を取り巻く環境の変化や, 健康に関する需要に対応しながら, 健康管理の保持, 増進に努め, 住民自ら健康づくりを行い, 健やかに, 年を重ねていけるように支援する。 3 市民が安心して暮らせる環境づくりを推進するため, 不法投棄の防止活動や, 資源の有効活用を図るための, ごみの分別及び家庭ごみの減量化に対する住民への啓発活動を実施する。 4 地域住民との直接の関りが多い本課では, 迅速, 丁寧, 的確なサービスに努める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ol style="list-style-type: none"> 1 住民に対し, 福祉事業の各種サービス及び支援事業の, 啓蒙を図り, 社会福祉協議会, 民生・児童委員等の関係機関との連絡を密にして, 誰もが平等に福祉サービスが受けられるような体制づくりに努める。 2 病気をしない町づくりを目指して, 地域の特性や医療福祉等の担当者との連携を密にして住民自らが, 健康の自己管理能力を高められるように, 健康教育や訪問指導を実施するとともに, 長年実施してきた住民検診(1日ドック)を引き続き実施する。 3 資源ごみの有効利用を図るための分別収集を実施しているが, 住民への周知が徹底されていないため, 分別に対する関心が低い。ごみの減量化やリサイクルを推進するため, コミュニティ協議会等との連携を密にして, 年度内に完全な収集体制ができるよう周知徹底を図る。 4 17年度から窓口業務嘱託員1人が配置され, 市民福祉課の体制が整い, この体制を堅持し, 住民へのきめ細かなサービスに努める。
③ 事務改善に関する行動計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 地域住民への総合的なサービス提供を目的として, 各担当間の情報, 知識を共有できるように, 課内での研修, ミーティングを実施して職員の質の向上を図る。又申請関係は当日処理を原則とする。 2 環境行政に関しては住民の意識の高揚を図るため, 地域行事や集会等に積極的に参加して分別方法等を指導し, 又対話により苦情, 情報を収集して業務の改善を図る。 3 限られた職員数で事務処理を行うには, 課長も係りを持ち, 1人の職員が過大な負担がかからないよう事務分担を行い, 住民へのサービス体制を強化する。

<p>④ 接遇改善に関する行動計画</p>	<p>1 市民福祉課の業務は、直接住民と接する薩摩川内市の顔であることを各々自覚し、業務全般にわたり、笑顔で迅速丁寧な対応に努め、さらに役所の敷居の高さ、かたぐるしさを払拭する。その一環としてニコニコマークのワッペン(手作り。職員用)を作成し、市民福祉課のトレードマークとして住民に親しまれる課を目指す。</p>
<p>⑤ 経費節減に関する行動計画</p>	<p>1 各施設の管理、運営等の強化を図り、計画的、効率的な運営に努める。又施設の廃止等も含め、調査を行い徹底した見直しを行う。 特別養護老人ホーム鹿島園、生活支援ハウスについては、従来どおり社会福祉協議会に運営、管理を委託する。</p> <p>2 ごみ処理施設は、維持管理等の経費節減を図るため、ごみの減量化を推進し、受託者に対しても、最小限の管理運営が図られるよう指導する。また支所単位ではなく下甑との各施設の共同利用に努め、有効的な施設の運営を目指す。</p>
<p>⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価</p>	<p>1 事務改善に関する行動計画 懸案事項等については、ミーティングを行いスムーズな事務処理が出来るよう勤めた。又申請関係は当日処理がおおむね出来た。</p> <p>2 接遇改善に関する行動計画 接遇については、毎日の課内での朝礼で、笑顔で迅速丁寧な対応するよう職員に自覚を促した。又、課(診療所も含む)のトレードマーク(ニコニコマーク)を職員が作成し、ワッペンは胸に着用して住民に親しまれる課を目指した。</p> <p>3 経費節減に関する行動計画 老朽化した保健福祉館は本年度から利用停止し、光熱水費の節減に努めた。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方</p>	<p>1 情報、知識を共有出来るよう診療所を含めた課内での研修、ミーティングを行い職員の質の向上を図る。</p> <p>2 引続き課内での朝礼を行い、笑顔で迅速丁寧な住民への対応に努めるよう職員に自覚を促す。</p> <p>3 経費節減については、現在藺牟田墓地は共有墓地でありながら市費で水道料金を支払っている。18年度以降は受益者負担とするため17年度中に利用者に説明会を開き墓地管理組合を立ち上げる。これにより水道料金の経費の節減が図られる。 又、診療所の医薬品購入費については、医師の理解を得ながら投薬内容を検討して節減に努める。</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>	<ol style="list-style-type: none">1 毎日課内でのミーティングを行い接遇等について職員の自覚を促した。それにより電話対応、住民に対して迅速・丁寧な対応が出来た。2 ニコニコマークのワッペンを着用することにより住民に対し、笑顔をもった対応が概ね出来るようになった。3 経費節減については、懸案事項であった墓地の問題は、年度内に管理組合を設立し、平成18年度から藺牟田共同墓地管理組合が運営することになり、今まで市で負担していた水道料金の経費節減が図られた。 診療所の医薬品購入費は、医師の理解が得られ、大幅な節減ができた。
--------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(鹿島支所 市民福祉課)

行動計画シート(下半期)

行 動 主 体 名	鹿島支所 産業課
課・室・施設長名	庵本 修二
① 組織の使命	<ul style="list-style-type: none"> ① 関係団体と連携しながら、遊休農地の利用と農林水産業関連施設の有効利用に努める。 ② 漁業経営の安定と「つくり育てる漁業」を推進する。 ③ 地域を生かした観光振興に努める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<ul style="list-style-type: none"> ① 農林水産物の「地産地消」を図るため、自給野菜等の作付け奨励と農林水産物を利用した特産品の開発に努める。 ② 島内外を含めて、養殖事業者及び畜産農家の新規参入を図る。 ③ 補助事業による藻場造成を行い、漁場の回復を図る。 ④ 地域を活用したイベントを開催して「島の良さ」をPRし、島内外を含めた、地域間交流を推進する。
③ 事務改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ① 同一担当者に業務が偏らないような事務配分をする。 ② 全てのことに、自ら一歩進んで日常業務を遂行する。 ③ 外郭団体の組織強化を図り、自立運営を促進する。
④ 接遇改善に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ① 地域住民を主体に関係者及びその他機関と連携を図りながら、「待ちのサービス」から「出向きのサービス」に改める。 ② 住民と「協働」の精神で行動するため、次のことを実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ア・積極的に地域活動に参加し、交流を通じてニーズ把握を行い、業務改善に努める。 イ・積極的に住民の意見を「受容」とともに、「秘密保持」に努める。
⑤ 経費節減に関する行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ① 管理施設の再調査を実施し、委託・廃止を含めて検討を行っていく。 ② 直営と民間委託の経費比較検討を行い、最少の経費で最大の効果が図っていく。 ③ 市単独事業(支所分)は、支所独自で測量、設計を実施し、委託料の節減を図っていく。
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ① 各種業務について課員お互いが熟知し、時期を逸脱しないように心がけ迅速に対応した。 ② 支所で開催された「電話対応・接遇マナー研修」に課員全員参加し、意識の高揚を図った。 ③ 利用度が低い施設・利用されていない施設について電気等の一時停止を行い、維持管理費の節減に努めた。
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"> ① 住民に直接かかわる事項・相談等には的確・迅速に対応する。 ② 未利用施設は漁業者等個人を含め新規参入者の発掘に努める。 ③ 施設等の修繕は業者のみを頼ることなく可能なものは職員で対応する等精査を入念に実施し、経費の節減を図る。

<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>①・事務処理については迅速に対応することができた。特に担当職員が不在の場合は、他職員で対応し初期の目的をほぼ達成した。</p> <p>②・「待ちの相談受付から出向きの相談受付」を積極的に行い、問題の掘り起こしと早期解決を図ることができた。</p> <p>③・電話対応等接遇研修の効果が十分反映されていない面があるため、今後も積極的に研修を受講し改善していく。</p> <p>④・未利用施設の利用促進に努めた結果、畜産施設等一部を民間利用へ移行することができた。</p> <p>⑤・施設の軽微な補修等は職員で対応し、経費節減を図った。</p>
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

行動計画シート(下半期)

行動主体名	鹿島支所 建設水道課
課・室・施設長名	中野 重孝
① 組織の使命	<p>① 災害を未然に防止するため砂防事業並びに道路改良・新設と併せて排水路の整備を計画的に推進します。</p> <p>② 簡易水道においては昭和 40 年給水開始後施設の老朽化が激しく施設の維持補修，管路の布設替え等を推進します。</p> <p>③ 下水については，地域し尿処理施設が 62 年 3 月に完成し現在 98 パーセントの加入率で，100 パーセント加入に向け推進し又維持管理においても，管理体制の充実強化に努めます。</p> <p>④ 住宅は市営住宅，一般住宅併せて 5 4 戸を保有し管理を行っている近年住宅の老朽化に伴い施設の改修及び整備が必要な状況であり，市民が安心して暮らせる住宅づくりを推進します。</p>
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	<p>① 市道については集落内道路が 60 路線，1 級道路が 3 路線，2 級道路が 2 路線で，殆どが 2.5m未満の狭い道路であり車両の通行に不便を来している。生活環境の変化や防災体制の対応及び産業振興を図る上で道路の新設，改良，舗装事業等の整備を推進し交通体系の確立に努める。</p> <p>② 簡易水道については，数箇所にわたる水源地をはじめ，14 km に及ぶ水道管や浄水池，排水地等の管理が運営上最も重要な課題であるので，給水状況を把握し，また施設の維持改善補修等管理体制の充実強化に努める。</p> <p>③ し尿処理については，地域し尿処理施設がすでに整備されているが今後も施設の健全な維持管理に努めまた設備更新に取り組むとともに普及促進を図ります。</p> <p>④ 住宅については，既存の公営住宅の老朽化が顕著であり，住宅の立て替え等積極的に推進する。</p>
③ 事務改善に関する行動計画	<p>建設水道課では，道路，住宅，簡易水道，下水道等本庁 9 主管課の業務を課長他 3 名で処理している。報告文書等は「迅速・的確」に処理し，また，事務処理については見直し等行いながら日常業務に取り組みます。</p> <p>道路，水道，下水道，住宅等住民からの意見・要望等については迅速・適正に処理できる体制の強化充実を図り，市民が安全で安心できる環境整備に努めます。施設等については維持管理運営等の充実に努めます。</p>
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>私たちは全体の奉仕者であり，行政サービスの担い手として，一人ひとりがベストな接遇とは何かを考えそれを実践に移し行政サービスの向上に努めます。窓口にいちゃったお客様には誠意をもって接し，満足が得られるように努めます。</p>

<p>⑤ 経費節減に関する 行動計画</p>	<p>予算の適正な執行，事務事業の見直し，事業の計画的な執行に努めます。併せて管理する住宅，簡易水道，下水道施設等の適正な維持管理に努め経費節減を図ります</p>
<p>⑥ 上記③～⑤に対する 上半期自己評価</p>	<p>事務処理については見直しを行い報告文書においても迅速に対応できた。又台風14号による土砂災害が発生したが早急に予算の執行を行い，市民の要望に応えた。施設の維持管理においても経費節減を図りながら維持管理に努めた。</p>
<p>⑦ 上半期の評価を踏ま えた下半期の進め方</p>	<p>引き続き事務事業の見直し，簡素化を図り，又維持管理においても更なる経費節減を図りながら市民に誠意を持って接し行政サービスに努めます。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 17年度を通して事務改善においては簡素化を図りながらまた道路、水道、下水道、住宅等に対する住民の意見、要望に答えながら、施設等についても、維持管理に万全を期しました。 2. 接遇改善においては、上半期において、研修等もあり職員一人一人が自覚し窓口にこられたお客様に対する応対、電話の対応など、職員の改善が図られました。 3. 経費節減においては、各施設等の維持管理費を見直し、適正な維持管理に努めましたが大幅な経費節減には至らず、今後さらに経費節減を図るとしたい。

(鹿島支所 建設水道課)

行動計画シート(下半期)

行動主体名	鹿島支所 教育課
課・室・施設長名	上須田 敏秋
① 組織の使命	自ら学ぶ創造性豊かな地域づくりを基本に教育委員会の活性化を図り、学校教育や社会教育等の各分野の教育機能を高め、郷土の持つ教育的・文化的な伝統や風土を生かして、全人教育を進める。
② 現状認識及び中期展望(向こう3年内)	地域における人口の減少に並行して、子供の数も減少を続けており学校の小規模化も進んでいる。そのため家庭や地域における活動に変化を及ぼしている。少子高齢化、環境問題など社会の変化にも的確かつ柔軟に対応する教育を推進する。
③ 事務改善に関する行動計画	<p>○ 教育委員会の主体的活動を進め、関係機関との連絡協調に努めることによって事務効率をいっそう高める。</p> <p>1. 教育委員会のより適正な運営と職員の資質向上に努める。</p> <p>2. 運営と分掌事務の適正、効率化を図る。</p> <p>3. 事務局内の連携を強化し、効率的活動、充実へ努力する。</p> <p>4. 職責を自覚し、服務規律の厳正、地区民への奉仕を怠らない。行事の適正な企画と実施、協力態勢体制を高め、経費の無駄を省く努力をする。</p>
④ 接遇改善に関する行動計画	<p>① 市民や学校などの問い合わせや相談に対して、丁寧かつ迅速に対応する。</p> <p>② 明るく礼儀正しい雰囲気職場づくりに努める。</p>
⑤ 経費節減に関する行動計画	<p>① 予算の計画的・効率的な運用に努める。</p> <p>③ 適正な予算の執行</p> <p>④ 事務、事業の計画的執行</p> <p>⑤ 学校、関係課との綿密な連携</p> <p>⑥ 教育振興のための計画的かつ効率的な教育備品の充実 経常費、特に光熱費、電話料、消耗品費の節減</p>
⑥ 上記③～⑤に対する上半期自己評価	<p>○ 4月以降諸行事が多く業務的にやや遅れる傾向もある。しかし関係機関と連携を蜜にしながら進めている。</p> <p>○ 市民や学校との応対は、従来から良好な関係を保っている。</p> <p>○ 予算執行では、不足分を補充する形で物品の必要量を調達しており節減に努めている。</p>
⑦ 上半期の評価を踏まえた下半期の進め方	<p>○ 半年経過し課内の事務分掌をからして、他の課と比較すると職員数に対して業務量が多いことが見えてきており、この現実を如何にクリアーするかが最大の課題である。</p> <p>山積する業務を的確に進めるため、行事の調整や課内の連携や協力体制をさらに充実し計画的に執行する。</p> <p>○ 予算執行は、業務に必要なものを確実に把握し必要最小限度の調達に努める。</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>	<ul style="list-style-type: none">○ 職員数に対し業務量が多いという上半期の反省を踏まえ、1月以降、行事や事務事業ごとに担当者を決め対処し17年度を乗り切った。○ 予算執行についてはおおむね適正に執行された。○ 市民や学校との関係は比較的良好な関係を保っているが、さらに関係団体との緊密な連携を図り、行事運営の円滑な推進を図る必要がある。
--------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------