

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 地域振興課
各課・室・機関の長の氏名	東郷徹夫
上半期の取組（4月～9月）	行 動 計 画（取組内容）
	<p>市民に親しまれる地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつとすばやい対応で親しみやすく明るい職場をつくります。 ・新制度・事業については、周知に努め、分かり易い業務を行います。 ・「鳴ったらすぐ取る」課員全員での確迅速な電話交換を行います。 <p>スッキリきれいな地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、各自が清掃・整理を行います。 ・定時退庁日は、課員全員で清掃・整理を行います。 ・月末金曜日は、ワックス掛け等清掃・整理を実施します。 ・節電チェックを行い、ペーパー・レスも進め、省資源・省エネ職場を実現します。 ・棚等の分担を決め、文書整理を進めます。 ・公用車は各自、使用後清掃を行います。週末は、水洗・ガソリン点検。 <p>誰でもわかる情報共優の地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員で課業務の状況把握に努め、担当だけに課題等を負担させず、全員による協力体制を作ります。とくに窓口業務の課内研修を進めます。 ・口頭、動向ボード、メール、グループウェア、ミーティングを駆使した情報共有を徹底し、能率的業務を行ないます。 ・時間外勤務命令事前伺いの徹底、定時退庁日励行など、メリハリある執務を行います。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>市民に親しまれる地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在席職員が少ない時、あいさつ・接客・電話取次ぎの遅れが見られた。 ・電話を取次ぐ職員が偏っているようだ。 <p>スッキリきれいな地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に全員による清掃・整理を行った。各自の机上整理にはバラツキあり。 ・公用車の清掃が不十分であった。週末の水洗・ガソリン点検は行った。 ・文書整理は不十分。 <p>誰でもわかる情報共優の地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務の課内研修は行えなかった。 ・毎週のミーティングなど、課内業務の把握、情報共有を進めた。 ・時間外勤務命令事前伺いは、まだ不十分である。 ・定時退庁は、上期後半はほぼ守れた。
下半期の取組（10月～3月）	行 動 計 画（取組内容）
	<p>市民に親しまれる地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口接客は、職員が「即」対応します。 ・呼び出し音「2回以内」に、職員が受話器をすぐ取ります。 <p>スッキリきれいな地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・机上整理は各自「自覚をもって」行います。 ・床・棚等共有部分は毎週金曜日に「全員で」整理・清掃します。 ・月末金曜日は、ワックス掛けを行います。 ・公用車の「使用後の清掃」、「週末」の水洗・ガソリン点検を励行します。 <p>誰でもわかる情報共優の地域振興課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ業務については、グループ長を中心に「グループ員全員が把握」し、いづれの職員でも対応できる体制を作ります。 ・引き続き情報の共有、能率的業務の推進に努めます。 ・時間外勤務命令等の事前伺いの徹底、定時退庁日の励行に取組みます。
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	湯原 忍
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>誰でも接客出来るようにグル - プ製の機能充実</p> <p>総合窓口制の対応マニュアル作成</p> <p>高齢者や体の不自由な方に対応した口 - カウンタ - の設置</p> <p>定期的な研修会や検討会を開催</p> <p>窓口対応の基本「いつも笑顔で冷静に」を忘れずに対応</p> <p>昨年に引き続き経費節減に努める</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>誰でも接客出来るように、窓口業務を中心にグル - プ内の研修やマニュアル作成をしているが、多様な業務があるため<u>グル - プ製の機能は充分とはいえない。</u></p> <p>市民生活グル - プ員全員が、お客の方に向くように席替えをし、こちらから先に用件を聴きすばやい窓口対応が出来るようになった。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>グル - プ内からグル - プ間の機能充実へ</p> <p>正担当が不在のときでも、迷わずに接客できるような解りやすいマニュアル作成</p> <p>光熱費・消耗品費等の経費節減を継続実施</p>
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	木原 研一
上半期の取組 (4月～9月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>グループ内で、週1回のミーティングを行い、業務内容を共有化し問題の解決を図る。 職員で出来る作業は自分たちで積極的に行う。(施設修理・観光施設等の点検) 年間の業務工程表と業務手順書の作成を行う。 市民からの電話等は、復唱しメモを確実にとり、相手の意向を確実に把握する。 土木技師を1グループ(耕地, 林務, 土木)に集約し、グループを超えた協力体制の確立を図る。 年度末に各事業の実績書作成し次年度の事業の参考とする。</p>
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>引き続き業務に取組む前に各グループでミーティングを行う。 上期に出来なかった施設(観光施設)の修理や、草刈, 塵拾い等を積極的に行う 未着手の業務手順書を作成する。 引き続き市民からの電話等は復唱し, メモをとり, 相手の意向を確実に把握する。 土木技師は1グループ(耕地, 林務, 土木)に集約し行ったので, 今後もグループを超えた協力体制の確立を図る。 平成17, 18年度事業実績書は作成済で平成19年度実績書の準備作業をする。</p>
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来教育課
各課・室・機関の長の氏名	中島 秀任
上半期の取組（4月～9月）	<p style="text-align: center;">行 動 計 画（取組内容）</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互協力体制による事務執行と行事等の連携を図る。 ・ 課内事務全般について自己啓発に努める。 ・ 明るいいいさつと丁寧な窓口対応・電話対応を行う。 ・ 各学校と教育課との使送業務輪番制の早期定着化に努める。 ・ 教育サービスに影響を与えないための事務のスピード化を図る。 ・ 通信通話時間の短縮の徹底を図る(効率的な通信通話)。 ・ こまめな節電，冷暖房の適正な温度設定を行う。 ・ 各施設のこまめな管理点検の定着化を図る。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
下半期の取組（10月～3月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互協力体制の連携及び自己啓発は全員が良く努めた。 ・ <u>明るいいいさつ</u>について，<u>声が全体的に小さかった</u>ので反省事項であった。 ・ 学校と教育課の使送業務については，当事者は業務開始前は不安を抱えていたが予定より早期に定着し，現在スムーズに行われている。 ・ 事務のスピード化・通信通話時間の短縮・こまめな節電，冷暖房(教育課の冷房は故障しているので扇風機1台で対応)の適正温度設定及び施設の管理点検は守られた。
	<p style="text-align: center;">行 動 計 画（取組内容）</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 明るいいいさつと大きな声及び丁寧な窓口対応・電話対応を行う。 ・ 相互協力体制による事務執行と行事等の連携を図る。 ・ 課内事務全般について自己啓発に努める。 ・ 各学校と教育課との使送業務時間定着と安全運転に努める。 ・ 教育サービスに影響を与えないための事務のスピード化を図る。 ・ 通信通話時間の短縮の徹底を図る(効率的な通信通話)。 ・ こまめな節電，冷暖房の適正な温度設定を行う。 ・ 各施設のこまめな管理点検の定着化を図る。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来学校給食センター
各課・室・機関の長の氏名	中島 秀任
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・調理・配送業務委託会社との連絡体制の確立。 ・委託会社業務責任者・衛生管理者などとの情報交換の励行。 ・施設及び配送車の始業点検・終了後の点検確認の呼びかけ。 ・給食センター従事者への健康管理の徹底した呼びかけ。 ・各学校間との情報交換による給食材料過剰発注の防止。 ・給食センター従事者間の日常あいさつの励行。 ・給食費未納解消を図るための学校協力依頼強化。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・上半期の行動計画に対しては、調理・配送業務委託会社との連携はうまく行き守られたが、業務委託会社が学校給食調理に不慣れであったため、時々配送時間が遅れ学校側に迷惑を掛けたため、下半期は配送時間を守るよう指導を徹底する。 ・給食センターの機能統合により、廃止された他施設より中古の各種備品を寄せ集めて対応しているため、故障が多発したが、幸いに調理には影響は与えなかったが上半期の反省となったため、下半期は各種備品及び施設の管理を徹底する。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・各種備品及び施設の使用前・使用後の点検確認の徹底。 ・調理完了時間及び配送時間厳守の徹底。 ・給食センター従事者への健康管理の徹底した呼びかけ。 ・各学校間との情報交換による喫食者数の確実な把握。 ・給食センター従事者間の日常あいさつの励行。 ・給食費未納解消を図るための学校協力依頼強化。
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>