

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	祁答院支所 地域振興課
各課・室・機関の長の氏名	上園 満春
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課内・グループミーティングを実施して、職員相互の業務を支援します。 ・ 窓口業務マニュアルを活用し、内容の見直しを行います。 ・ お客様に積極的にあいさつ・声かけをして、迅速・丁寧な対応をします。 ・ 電話の対応・取り次ぎ等を迅速・的確に行います。 ・ 職員ポータルを活用により、ペーパーレス化等を徹底します。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課内及びグループ毎のミーティングを実施して行動予定などの情報を共有し、業務の把握・調整をして、グループ内での支援を行った。 ・ <u>窓口業務マニュアルはあまり活用されず、内容の見直しを行わなかった。</u> ・ お客様への積極的なあいさつ・声かけに心がけ、お客様目線での接客、迅速・丁寧な対応に努めた。 ・ 電話の迅速・的確な対応・取り次ぎに心がけたが、<u>囑託員の不在時等に対応の遅れがあった。</u> ・ <u>ペーパーレス化等の具体的な目標値を定めておらず、取組結果が明確でなかった。</u>
	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>年度当初の行動計画及び上半期の振り返り結果を基に次のとおり実践する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ さらに課内・グループミーティングを実施して、職員が相互に連携して業務の調整・支援を行います。 ・ 窓口業務マニュアルの活用を推進し、内容の見直しを本年度中に実施します。 ・ お客様への積極的なあいさつ・声かけを行い、より一層の迅速・丁寧な対応を行います。 ・ 電話の対応・取り次ぎ等を、課内で連携して誰でも即対応し、迅速・的確に行います。 ・ 職員ポータルを活用を推進し、ペーパーレス化など経費節減を、前年度比5%削減を目標に、さらに経常経費の節減を行います。
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	祁答院支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	中島 信行
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門用語でなく、平易な言葉使いに努めます。 ・ 丁寧・的確な電話対応に努めます。 ・ 庁内文書の裏面利用、昼休憩等消灯、不在時のパソコン電源落しの徹底に努めます。 ・ グループ制の意義を十分理解し、担当者不在の場合でも来庁者等に迷惑をかけないような応援体制づくりに努めます。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ わかりやすい言葉使いでの対応を心がけた。 ・ 課内での接遇研修を実施しながら、親切・丁寧・的確な電話対応に努めた。 ・ 用紙の裏面活用や昼休みの消灯等コスト削減に積極的に取組んだ。 ・ <u>グループ制の趣旨を理解し対応に努めたが、支所の業務は窓口が広すぎるため十分対応できたとはいえなかった。</u>
	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上半期の行動計画に、次の2項目を追加します。 ・ お客様への、明るいあいさつとわかりやすい説明に努めます。 ・ グループ制の対応充実のため、勉強会を実施します。
	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	祁答院支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	肥 後 正 信
上半期の取組（4月～9月）	行 動 計 画（取組内容）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の意識改革により，業務のスピード化を図る。 ・ グループ制の強化を図るため，職員の意識改革に努める。 ・ 来庁者への積極的な声かけ・あいさつを実行する。 ・ 要望・苦情等に即対応し，処理についても迅速な回答する。 ・ 経費節減のため，コピー用紙の有効利用（両面コピー等）に努める。 ・ 報・連・相の徹底
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
下半期の取組（10月～3月）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務のスピード化については改善をされてきているが，一部の職員が実行できていないので今後の取組が課題である。 ・ グループ制の強化は図られている。 ・ 来庁者への挨拶等は職員側から積極的に行っている。 ・ 苦情処理についてもグループ員・担当で，苦情処理の分別を行い即対応しているが多額の予算が伴うものについて，説明責任が果たされていない。 ・ 経費節減，報・連・相については，一部徹底されていないので下半期の取組を強化する。
	行 動 計 画（取組内容）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の意識改革により，業務のスピード化を図る。 ・ グループ制の強化を図るため，職員の意識改革に努める。 ・ 来庁者への積極的な声かけ・あいさつを実行する。 ・ 要望・苦情等に即対応し，処理についても迅速な回答をする。 ・ 経費節減のため，コピー用紙の有効利用（両面コピー等）に努める。 ・ 報・連・相の徹底 ・ 照明等の不必要な箇所の消灯するよう努める。 ・ 課内会議・グループ会議等の充実を図る。
	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	教育部 祁答院教育課
各課・室・機関の長の氏名	石 神 義 弘
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 継続的なグループ会議を開催し、職員相互の業務の理解と支援をします。 ・ 報告、連絡、相談を行いスムーズな業務を努めます。 ・ 職場環境の整理と職員同士の言葉使いに注意を払います。 ・ 来訪者への対応について、今後、より良い対応ができるよう努めます。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ グループ内会議を毎週1回開催し、各職員の業務の内容を把握し協力体制がとれた。 ・ 報告について一部に上司に伝わっていない件があった。 ・ 職員同士の言葉使いに気をつけて、来訪者に挨拶等の声かけをもっと積極的にすべき点があった。 ・ 来訪者への言葉使いに気をつけまた時間がかかる場合はイスを出すなど配慮した。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 継続的なグループ会議を開催し、職員相互の業務の理解と支援をします。 ・ 報告、連絡、相談を行いスムーズな業務を努めます。 ・ 職場環境の整理と職員同士の言葉使いに注意を払います。 ・ 来訪者をまたせないようにスピーディーな事務処理をする。 ・ 不必要な照明等の電源を切る。
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>