

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	市民福祉部 市民政策課
各課・室・機関の長の氏名	玉置 基廣
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"> ・ 部局の機能強化・連携 ・ 部局の組織見直しに係る調整 ・ 甌島敬老園のアウトソーシングの調整・推進 ・ 事務事業（電話交換等業務）のアウトソーシングの検討 ・ 「報」「連」「相」の徹底継続 ・ 多重債務対策の強化
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4月に部内事務事業研修会及び5月に市民福祉部会（共に各支所参加）を開催するとともに、週1回本庁部内会議を開催し、連携に努めた。 ・ 医療制度改革により分散している保健師の集約等調整を行った。また、部内の課及び室の再編についてもヒアリング等を行い調整を図った。 ・ 甌島敬老園の職員の処遇等について指定管理予定者である社会福祉協議会と協議を行った。 ・ 事務事業のアウトソーシングについては、庁内検討の経過の把握及び先進地での取組状況等の情報収集を行った。 ・ 毎週金曜日に課内会議を開き、課内の意識の統一を図った。また、必要に応じグループ会議を実施した。 ・ 庁舎内に案内板を設置し、広報紙及びホームページへ啓発記事を掲載した。相談技術の向上のため、多重債務者相談窓口担当者研修会等へ参加した。多重債務者の掘り起こしのため、庁内関係課との打ち合せを実施した。県弁護士会及び県司法書士会川内支部との連携にかかる打ち合せを実施した。
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部局の機能強化・連携 ・ 部局の組織見直しに係る調整 ・ 甌島敬老園のアウトソーシングの調整・推進 ・ 事務事業（電話交換等業務）のアウトソーシングの検討 ・ 「報」「連」「相」の徹底継続 ・ 多重債務対策の強化 ・ 平成20年度当初予算の部内調整
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>
	Empty cell for the second half of the review results

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	市民課
各課・室・機関の長の氏名	課長 松元 康博
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>《行動計画》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住基カード普及推進による6,200枚突破(3月末現在3,952枚) 市民福祉部内における住基カード100%取得奨励(本庁・支所) 他課との連携による多目的利用 ・本庁・支所間の業務連携強化及び事務処理の統一化 市民福祉部における申請書自動作成の推進
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>《行動計画》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住基カード普及推進による発行枚数 5,391枚、普及率5.26%(10月1日現在) 市民福祉部内における住基カード取得奨励(本庁・支所) 奨励中 他課との連携 協議会設立検討中 ・本庁・支所間の業務連携及び事務処理の統一化 市民福祉部会において協議 市民福祉部における申請書自動作成の推進 協議会設立を検討中
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>《行動計画》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住基カード普及推進による6,200枚突破(3月末現在3,952枚) 市民福祉部内における住基カード100%取得奨励(本庁・支所) 他課との連携による多目的利用 ・本庁・支所間の業務連携強化及び事務処理の統一化 市民福祉部における申請書自動作成の推進
	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	環境課
各課・室・機関の長の氏名	田畑逸郎
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"> ・ 8月までに環境基本計画を策定する。 ・ 平成20年3月までに川内クリーンセンター最終処分場の基本構想を策定する。 ・ 薩摩川内市地球温暖化防止実行計画(庁内計画)を推進する。 ・ 各種データを共有化し、事務の効率化を図る。 ・ 電話対応の改善を引き続き行う。(電話を受けた場合、課名、氏名を告げる。)
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境基本計画は9月に策定し、告示を行った。 ・ 川内クリーンセンター最終処分場の基本構想は素案を検討中であり、今後各会議を経て20年3月までに策定する。 ・ 温暖化防止実行計画は職員ポータルを活用し、職員への周知を行った。温暖化についての庁内研修会を8月24日に開催した。また、平成18年度の実績報告を9月19日に行った。 ・ 各種データについては各グループ毎に共有化を実施中である。 ・ 来庁者や電話対応についてはお客様に気持ちよく用件を済ましていただけるように笑顔で対応しサービス向上に努めた。 	
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公害防止条例の策定のため、旧市町村の取り組み状況を把握し、条例案策定の検討を行う。 ・ 上甕し尿等投入施設改良事業の年度内完了を行う。 ・ 環境白書を年内公表する。 ・ 各種データの共有化を図り、事務の効率化を図る。 ・ 来庁者へのあいさつを徹底する。 ・ 電話を受ける場合は課名、氏名を告げる。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>
Empty cell for the result of the second half of the plan	

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	川内クリーンセンター
各課・室・機関の長の氏名	所長 古梶博明
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>毎朝の朝礼をごみ搬入開始時刻前の8時20分から全職員の当番制で実施し、その日の行事、情報等を共有する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝礼後全員でラジオ体操を実施し、明るく元気な職場づくりに努める。 ・朝礼当番者がその日の昼休み時間の電話当番を務める。 ・毎週金曜日に運転受託会社の所長を加えて市職員全員で当該週の反省及び翌週の行事確認等定例のミーティングを実施する。 <p>ごみ搬入者からの事前電話受付及びごみ搬入に対する電話照会等における対応は相手方が気持ち良く受話器を置いてもらえる心遣いに努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託会社職員である窓口(計量・受付)担当と搬入現場担当と連携を密にしてごみ分別指導、搬入時の諸注意並びに苦情対応時の接客対応検討会を実施する。 <p>運転受託会社の関係職員と設備及び機械の定期的点検を実施し、予防保全的維持補修に努める。</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	<p>毎朝8時20分からの朝礼を実施してその日の行事、情報等を共有した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝礼後のラジオ体操も毎日実施した。 ・朝礼当番者による昼休み時間の電話当番も実施した。 ・毎週金曜日のミーティングは翌週の行事確認が主となり、<u>当該週の反省等の意見交換があまりなかった。</u> <p>電話、窓口での対応は、親切丁寧に取り組んだ。<u>苦情対応時の検討会が実施できなかった。</u></p> <p>毎月1回運転受託会社の各設備の責任者全員と定期点検を実施し、予防保全的維持補修に努めた。</p>
	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>「仲良く働け、笑って暮らせ」をモットーに当番制での毎朝の朝礼を実施し、朝礼後ラジオ体操を実施して健全な身体による明るく元気な職場づくりに努める。</p> <p>運転受託会社の各設備の責任者との毎月1回の定期点検を今後も継続実施して、予防保全的維持補修により機器、設備等の延命化に努める。</p> <p>10月から電力の契約を509KWから500kWに変更し、最大電力消費量が契約電力量を上回らないよう各施設の機械等の電力消費の管理を行い節電につとめる。</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	川内環境センター
各課・室・機関の長の氏名	和田 吉博
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予測に基づく処理の確立。 ・ 施設の適正管理と維持補修。 ・ 川内環境センター対策委員会との連携を図り施設整備の地元理解に努める。 ・ 職員の創意工夫による処理経費削減。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 安定処理に努め、施設の適正管理等概ね達成した。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 処理に関する技術・情報等の共有化。 ・ G員による業務確認と達成度確認を定例的に行う。 ・ 許可業者との連携を図り搬入量の変動を縮小する。 ・ 施設の適正管理と維持補修。
	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	市民健康課
各課・室・機関の長の氏名	橋口 誠
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"> ・ <行動計画> <事務改善> ・メタボリックシンドロームの予防・啓発(周知) ・「メタボリックシンドローム」に対する職員の意識を高めるために(意識改善) 〔毎月のウエスト径や体重の変化をチェック, 生活習慣の反省〕 ・日々の目標と手順と時間の有効活用, 定時退庁前に明日以降の計画(段取りよく) <接遇改善> ・来庁者に対して, 積極的に, あいさつ・声かけ(愛想よく) ・電話の対応を, 親切丁寧, 明るく元気な声で対応(親近感) 〔コールは3回以内, 所属と氏名を先に名乗る〕 <コスト削減> ・パソコンのプリントアウト, コピー機使用の「再度確認」(チョットまで) ・ミスコピー紙の再利用, 照明等の節電(節約)
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
<ul style="list-style-type: none"> ・各種健診結果報告会等の機会あるごとに, 「メタボリックシンドローム」の言葉の意味から説明し, 啓発を図っている。職員は何かしなければと意識があり, 行動を起こしている者がいる。 ・接遇, 依然より改善されている。 ・コスト削減, <u>ミスコピー等</u>まだある。 	
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度から特定健康・特定保健指導等が始まるのでメタボリックシンドロームの予防・啓発及び職員も継続して実施する。 ・「あいさつ・声かけ運動」等を意識し, 継続して実施する。 ・「コスト削減」を意識し, 継続して実施する。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>
This cell is currently empty in the original image	

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	診療所課
各課・室・機関の長の氏名	鬼塚秀範
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>【事務改善】 業務支援体制を確立し、事務の能率アップを図る。()はグループ制導入対応) 課内ミーティングの徹底、業務処理の適切な判断、情報の共有化に努める。 報告・連絡・相談の徹底(業務の経過、協議結果報告、疑義の報告)</p> <p>【経費節減】 無駄なコピーを控え、メール使用による連絡・周知の徹底。 医薬品等の在庫管理を徹底し、医薬品費・材料費の削減を図る。</p> <p>【接遇改善】 職員研修や各機関等が実施する接遇研修会は、積極的に参加する。 電話対応は、業務内容を把握し、親切・迅速・適切な対応に努める。 「市民の皆さんに愛され、信頼される安全、安心な医療体制」の確立を目指す。(患者さんには「親切・丁寧・笑顔」であいさつ)</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>【事務改善】 業務支援体制を確立し、事務の能率アップを図る。()はグループ制導入対応) 課内ミーティングの徹底、業務処理の適切な判断、情報の共有化に努める。 業務処理計画の明確化(誰が・何を・いつまでに・どうする) 報告・連絡・相談の徹底(業務の経過、協議結果報告、疑義の報告) 所長(医師)会議の実施</p> <p>【経費節減】 無駄なコピーを控え、メール使用による連絡・周知の徹底。 医薬品等の在庫管理を徹底し、医薬品費・材料費の削減を図る。 経営改善計画書の振り返り</p> <p>【接遇改善】 職員研修や各機関等が実施する接遇研修会は、積極的に参加する。 電話対応は、業務内容を把握し、親切・迅速・適切な対応に努める。 「市民の皆さんに愛され、信頼される安全、安心な医療体制」の確立を目指す。(患者さんには「親切・丁寧・笑顔」であいさつ) 「職員意識アンケート調査」・「患者アンケート調査」の結果から「改善方策」を策定する。</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	国保介護課
各課・室・機関の長の氏名	春田 修一
上半期の取組 (4月～9月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正については、情報の共有化を図り、課全体で取り組みます。 ・ 介護認定の迅速優先度を把握し、介護認定申請から介護認定通知までの期間を昨年度より1日短縮します。 ・ 職員の輪番制による窓口対応を進めるとともに、グループ間の連携を取るよう心がけ、待ち時間を10分以内にします。 ・ 無駄なコピーを控え、パソコン上での処理及び連絡を徹底します。
	<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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度改正については、情報の共有化を図り、課全体で取り組みます。 ・ 制度改正に伴う市民への周知を徹底します。 ・ 介護認定の迅速優先度を把握し、介護認定申請から介護認定通知までの期間を昨年度より1日短縮します。 ・ 職員の輪番制による窓口対応を進めるとともに、グループ間の連携を取るよう心がけ、待ち時間を10分以内にします。 ・ 無駄なコピーを控え、パソコン上での処理及び連絡を徹底します。
	<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	福祉課
各課・室・機関の長の氏名	湯田 健二
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>< 行動計画 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 援護関係業務において、薩摩川内市オンライン画面を活用し、諸証明の添付の省略が可能か県と協議していきます。 ・ 援護係業務の更なる分析を行い、改善策を見つけたい。 ・ 懇切丁寧な市民への対応に努めます。 ・ 職場の整理整頓に努め、働きやすい職場環境の維持に努めます。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>< 振り返り結果 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 薩摩川内市オンライン画面を添付するようにし、業務を改善した。 ・ 援護係の分析を行い、平成20年度に就労支援相談員の雇用を予算要求することとした。 ・ 懇切丁寧な市民への対応に努めた。 ・ 働きやすい職場環境に努めた。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>< 行動計画 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉Gの事務分掌を見直し、さらなる事務改善に努めます。 ・ 懇切丁寧な市民対応に努めます。 ・ 働きやすい職場環境の維持に努めます。
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>
	<p>< 振り返り結果 ></p>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	子ども対策室
各課・室・機関の長の氏名	田中 晴樹
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"> ・子育て支援策のパンフレットを作成し、啓発を行います。 (パンフレットを平成19年5月末までに作成するとともに、ホームページの充実を図る。啓発については、色々なイベントを活用する。) ・だれでも窓口対応ができる体制を作ります。 (窓口の当番制、昼休み時間の窓口対応) ・一業務一改善を図り、事務の効率化に努めます。 ・時間外1割削減に努めます。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成19年10月作成></p>
<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年5月パンフレットを作成し、窓口配付した。また、保育所、幼稚園へも配付した。 ・毎週スケジュールのなかで、窓口当番を決めて実施した。 ・改善案はあるが、実施が見られない。(前例踏襲が多い。) ・時間外削減の傾向にある。年間トータルで見て行く。 	
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・市民との接遇(窓口、電話)に対して、相手の立場に立って接する。 (笑顔で対応し、正確な事務処理(改善)を行う。) ・一業務一改善を図り、事務の効率化に努めます。 ・時間外1割削減(平成18年度実績に対して)に努めます。 ・ホームページの充実を図る。また、広報での施策の周知を行う。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>
This cell is intentionally left blank for the result of the second half of the plan.	

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	川内保育園
各課・室・機関の長の氏名	笠毛伸一郎
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園児、保護者へは笑顔で元気なあいさつを励行 ・ 職員研修の実施
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも元気に挨拶は出来ている。 ・ 職員研修は、支所での現場実務事務研修を実施。 又、薩摩川内市が取り組んでいる行政改革等については、資料により周知した。 	
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き職員の研修を実施 ・ 民間引き継ぎのため、文書や用具の整理および廃棄等の実施計画作成と卒園・閉園・入園への円滑な移行を図る。
	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	高齢・障害福祉課
各課・室・機関の長の氏名	吉 松 茂
上半期の取組（4月～9月）	行 動 計 画（取組内容）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ねんりんピック鹿児島2008大会に向けての広報及び啓発活動及び薩摩川内市実行委員会の設立と種目別リハーサル大会（弓道、インドアカ、将棋）を開催する必要がある。 ・ 係制からグループ制への移行により、職員間の意志の疎通を図り、高齢者や障害者の心身の健康の保持増進及び生活の安定のための施策の充実が図られるよう課内の支援体制を拡充する。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 7月5日実行委員会設立総会及び第1回実行委員会の開催 ・ PR活動として、8月20日夏季巡回ラジオ体操会及び10月7日市民運動会で「さくらじまん」によるチラシ配付、競技への参加を行なった。 ・ 競技主管団体合同会議を開催しリハーサル大会等について協議を行った。 ・ <u>課内の支援体制の拡充</u>については、ねんりんピック実行委員会・総会等では、各グループ員の協力を得られたが、各グループの業務量の増大で超過勤務も多く困難な面がある。 	
下半期の取組（10月～3月）	行 動 計 画（取組内容）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ PR活動として、老人福祉大会・はんや祭・マラソン大会等で「さくらじまん」によるチラシ配付等の実施。 ・ 11月下旬運営委員会の開催及び実施本部設置に伴う各専門部会の開催。 ・ 第2回実行委員会開催に向けた取り組み。
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>