

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	水道管理課
各課・室・機関の長の氏名	本野啓三
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対して積極的に、あいさつ，声かけを行い，気持ちよい窓口にする。 ・明るく元気な電話対応に心がけ，取次ぎミスや入力ミスをなくす。 ・収納率向上のため，徴収体制を再整備する。 ・O A 機器や室内の節電を徹底する。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・東郷支所内に水道局は移転したので，これまで以上にお客様に対して積極的にあいさつ，声かけを行った。 ・電話の通話状態が悪い場合が多々あり，こちらから掛け直すなどお客様とのコミュニケーションに遺漏がないよう実践した。 ・<u>収納率向上のために徴収体制を再整備することが急務であったが，事務所の移転などで体制の整備が立ち遅れた。</u> ・<u>昼窓のお客様も多いなどのために，こまめなスイッチの入り切りが出来ていない。</u>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対して積極的に、あいさつ，声かけを行い，気持ちよい窓口にする。 ・明るく元気な電話対応に心がけ，取次ぎミスや入力ミスをなくす。 ・収納率向上のため，徴収体制を再整備する。 ・O A 機器や室内の節電を徹底する。 ・グループミーティングを週1は行う。
	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	水道局 上水道課
各課・室・機関の長の氏名	課長 前迫 浩一
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>< 事務改善 > ・業務の年間計画をたてて、計画的な工事執行等に勤める。 ・“ほうれんそう(報告・連絡・相談)”を徹底することによる情報の共有化を図り、早期の問題解決に努める。</p> <p>< 経費節減 > ・電気、電子機器等の細かな節電に努める。</p> <p>< 接遇改善 > ・申請、証明等の事務手続きについて事務の迅速化に心がけ、より良いサービスに努める。 ・電話対応は3コール以内で受話器を取り、たらいまわしにしない。</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>・業務の年間計画はたてたが、<u>工事執行が遅れ気味で計画通り執行できなかった。</u></p> <p>・随時の打合せ、週1回のミーティングにより、ある程度徹底できた。</p> <p>・<u>パソコンの電源を切らないで自席を離れる場合がほとんどであった。</u></p> <p>・新たに申請カウンター、椅子を設置し、事務改善を図った。</p> <p>・電話のたらいまわしはなかった。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>< 事務改善 > ・業務の年間計画をたてて、計画的な工事執行等に勤める。 ・“ほうれんそう(報告・連絡・相談)”を徹底することによる情報の共有化を図り、早期の問題解決に努める。</p> <p>< 経費節減 > ・電気、電子機器等の細かな節電に努める。</p> <p>< 接遇改善 > ・申請、証明等の事務手続きについて事務の迅速化に心がけ、より良いサービスに努める。 ・電話対応は3コール以内で受話器を取り、たらいまわしにしない。</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	水道局 下水道課
各課・室・機関の長の氏名	福山 清和
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"> ・ お客様の立場で考えて解り易く説明し、理解と納得をしていただくことより、顧客満足度をさらに向上させる。 ・ 全員で情報の共有化を計り、常に問題意識を持って、3ム(ムリ・ムダ・ムラ)の改善に取り組む。 ・ 下水道施設の最適化(規模・質)の推進と、既存施設の維持管理費を平準化させるため、計画的な改築と修繕を実施する。
	<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"> ・ 水道局は東郷に移転したが、職員がお客様のもとへ出かけ、相手に解り易い説明や口座振替手続き等の事務処理を行うなど、顧客満足度の向上に努めたため大変喜ばれている。 ・ 毎日の始業時に各自の日程、共有すべき情報を周知するとともに、優先順位等を把握して、メリハリをつけた事務処理等を行っている。 ・ 臨機応変に汚水処理施設等のトラブル対応を行うとともに、雨水ポンプ場等の修繕工事年度を平準化させ、工事に伴うリスクの少ない渇水時期に合わせて、非常用施設の修繕工事を実施している。 	
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"> ・ お客様の立場で考えて解り易く説明し、理解と納得をしていただくことより、顧客満足度をさらに向上させる。 ・ 全員で情報の共有化を計り、常に問題意識を持って、3ム(ムリ・ムダ・ムラ)の改善に取り組む。 ・ 下水道施設の最適化(規模・質)の推進と、既存施設の維持管理費を平準化させるため、計画的な改築と修繕を実施する。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年4月作成></p>
This cell is intentionally left blank for the 2020 results	