

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	東郷支所 地域振興課
各課・室・機関の長の氏名	手島 博文
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p><事務改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務事業・文書の共有化 ・ 文書分類の整理及び事務処理のルール化の徹底 <p><接遇改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来客者への立ち上がったの対応 ・ 3コールまでの電話の応答 <p><経費節減></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 登退庁時における事務機器の点消灯の明確化・徹底
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p><事務改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ポータルの文書管理により、整理及びルール化されつつある。 ・ 回覧等の共通文書の管理は明確に行われている。 ・ <u>パソコンの有効活用による文書の共有化・文書の分類はできなかった。</u> ・ <u>事務処理のルール化が不足しており、事務事業の共有化が徹底していない。</u> <p><接遇改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口での立ち上がったの対応は十分出来るようになった。 ・ 電話対応もほとんど3コール以内で応答出来ていた。 ・ <u>課内の他グループの電話に対応がなされていない。</u> ・ <u>事例によっては、待ち時間を要する場合がある。</u> <p><経費節減></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指差し点検を実施している。 ・ 休憩時間(昼間)の消灯は徹底して実践している。 ・ <u>電源タップやプリンター・シュレッダーの電源の切り忘れが多い。</u> ・ 退庁時は基電源を消電する。冷暖房については、まだ十分節電できる。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p><事務改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文書分類表の整理をする。 ・ 事務事業・文書の共有化の徹底 <p><接遇改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者への積極的な声かけの実施。 ・ 待ち時間短縮のために課内の情報の共有化及び連携の強化を図る。 <p><経費節減></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 登退庁時における事務機器の点消灯の明確化・徹底 (OAタップ等での対応) ・ 声掛けチェックの実施。
	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	東郷支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	諏訪元 洋一
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>事務改善 グループ内・グループ間の相互協力で窓口業務をテキパキ行なう 「報告・連絡・相談」の徹底。</p> <p>接遇改善 笑顔と対話でお客様(市民)に安心を。</p> <p>経費節減 日々の節電に努める。 内部情報システムを利活用し、ペーパーレスに努める。</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>事務改善 相互協力で進めることが出来た。 窓口が集中したときスムーズに行かない時があった。 週1回の課内会議で情報の共有を図った。 行事などの実施で早めの報告・連絡が出来ない時があった。</p> <p>接遇改善 早いあいさつと対話が出来た。</p> <p>経費節減 <u>退庁時基電源を切るということが徹底できなかった。</u> 内部情報システムで回付した。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p><事務改善> グループ内・グループ間の相互協力で窓口業務をテキパキ行なう。 「報告・連絡・相談」を徹底する。</p>
	<p><接遇改善> 笑顔と対話でお客様(市民)に安心を。</p>
	<p><経費節減> 不要な電源を切る。 プリントミスをなくする。</p>

平成19年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	東郷支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	久永行雄
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p><事務改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・課内会やグループ会議を行うことにより各職員の業務・情報の共有化に努める。 ・業務については、「報告・連絡・相談」を行う。 <p><接遇改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に対して、積極的に、あいさつ・声かけを行う。 ・住民に説明するときは、専門用語を避け、真心のこもった説明を心がける。 <p><コスト削減></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の節電に努め、コピー、プリント等で紙を無駄にしない。 ・行動計画と目標を明確にし、「時間」を有効に活用する。
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p><事務改善> 課内での共有化は図られており、「ホウ・レン・ソウ」についてもほぼ行われているが、<u>本庁との連携不足が生じている。</u></p> <p><接遇改善> あいさつ・声かけはよくできている。説明もほぼ納得してもらっている。</p> <p><コスト削減> 節電・時間の有効利用・無駄を省くことについては努力しているが、さらに注意したい。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p><事務改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各職員の業務・情報の共有化に努め、本庁との連携の改善を行う。 <p><接遇改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的にあいさつ・声かけを行い、真心のこもった説明を心がける。 <p><コスト削減></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の節電に努め、「時間」を有効に活用する。
	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	東郷教育課
各課・室・機関の長の氏名	森園 昭夫
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>〔事務改善〕</p> <p>情報の共有化を図り，一体的な事業を推進するために，嘱託職員を含めた全員での定期的な課内会議を開催する。</p> <p>「報告・連絡・相談」を徹底し，連携のとれた事務の実施を目指す。 教育に関する地域内の事業を周知させるため，広報紙を発行する。</p> <p>〔経費節減〕</p> <p>不在箇所のパソコン，照明，事務機器の電源 OFF を心掛ける。</p> <p>〔接遇改善〕</p> <p>よりよい応対を目指すため，来庁され窓口で迷っておられる市民には，担当職員のところまで，同行してのご案内を心掛ける。</p>
	振 返 り 結 果 <平成19年10月作成>
	<p>事務改善 課内会議の実施 毎週実施している。 連携のとれた事務推進 課内会議により連携を図っている。 教育推進のための広報紙「まなびの窓」を発行 上半期で4号発行。</p> <p>経費節減 無用な電源のOFF...パソコンのOFFを時々忘れることがある。</p> <p>接遇改善 市民への対応 できている。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>事務改善 は継続して実施する。</p> <p>経費節減 は，1時間以上空席にする見込みのときは必ずOFFにする。</p> <p>接遇改善 は，来客に対し，職員全員が大きな声で「おはようございます，こんにちは」のあいさつをする。</p>
	振 返 り 結 果 <平成20年4月作成>