

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	樋脇支所 地域振興課
各課・室・機関の長の氏名	上向井 壽
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取 組 内 容)
	<p>重点目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 お客様へ とびっきりの笑顔であいさつ 親切・丁寧・迅速な対応の実践。 2 信頼される公務員としての自覚・行動，ノー苦情・ノーミスを目指す。 3 心身ともに健康で明るい職場の形成。 <p>事務改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 定期的に課・グループミーティングを実施し，業務・情報を共有する。 2 窓口業務の円滑化と業務の平準化を目指す。 3 市税等の滞納縮減を図るため徴収の強化に徹する。 4 誰でもわかる文書の整理整頓を行う。 5 業務の定時内処理・定時退庁の実践。 年休の3割取得・リフレッシュデーの定時退庁の実践。 <p>接遇改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 迅速な対応 自ら進んで挨拶する よく話を聞く 常に明るく笑顔で丁寧に。 2 課所員が相互にチェック，普段から注意し合える良好な関係を深める。 3 3コール以内に電話へでる。 <p>経費節約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 定時退庁・時間外勤務の縮減。 2 庁舎等の光熱水費の節減に努める。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<p>市民と接する身近な窓口であることを意識し，好感のもてる対応を実践している。</p> <p>電話対応については，電話コールへの対応が一部の者へ偏る傾向があるが，親切丁寧を心掛け，状況判断を速やかに行い積極的に対処している。</p> <p>課内ミーティング(課内全職員で月1回，グループ長以上で週1回)を開催し，情報の共有化及び経営改善に対する意識啓発を図ることにより，業務が円滑に遂行されている。</p> <p>税務グループにおいては，事務分担に基づき，年間・月間スケジュールを作成したうえで，グループミーティング(業務日程・業務内容変更等)を随時開催し，業務の平準化及びグループ内の協力体制強化を図った。地域振興グループでは，定期的なグループミーティングは実施できなかった。</p> <p>税務窓口カウンターの改善及び閲覧席の設置により，スムーズな業務遂行(証明発行・閲覧等)が図られた。</p> <p>市税等滞納特別対策期間に，滞納者の絞り込み及び電話催告並びに2名1組による夜間の臨戸徴収を実施し，目標収納額を達成した。</p> <p>文書整理の改善については，庁舎外倉庫(湯之牟礼・八幡・鉄道記念館)から保存期間内の文書を搬送し，庁舎内書庫及び別館に業務ごとに配置した。また，保存文書管理票を作成した。なお，全ての廃棄文書の整理はされていないが，懸案事項であった文書整理の改善に道筋が着いた。</p> <p>計画的な休暇取得は行われていないが，グループ内の協力体制強化により，定時退庁は概ね実施できた。</p> <p>光熱水費の節減については，全職員が心掛け概ね実践できた。</p>	

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

下半期の取組（10月～3月）	行 動 計 画（取組内容）
	会議資料等大量部数作成は印刷機利用をする。 文書整理は早めの整理整頓に心掛ける。支所全体の課題でもあり、未着手の課所の改善を促進する。
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	樋脇支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	川原 隆明
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ol style="list-style-type: none"> 1 明るくわかりやすい窓口を目指す。 <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に、挨拶，声かけをする。 ・行政用語を使わず，わかりやすい説明をする。 ・グループ内，グループ間の相互連携を図る。 2 環境美化の推進する。 <ul style="list-style-type: none"> ・啓発活動や職員によるボランティアを通じ，ポイ捨てをしない，させないごみ0の町を目指す。 3 経費節減に努める。 <ul style="list-style-type: none"> ・節電と，コピー・プリント等の有効利用する。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
	<ol style="list-style-type: none"> 1 積極的な対応で、分かりやすい説明に心がけた。 <ul style="list-style-type: none"> ・グループ内の対応のあり方について話し合いを行うと共に、グループ間の連携を取った。 ・職員の机の配置を、窓口の方向に向けるようにした。 2 4月19日職員による不法投棄物のボランティア清掃を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・粗大ゴミ中継施設については、毎月町の有線放送で住民への広報周知を行っている。 ・環境美化推進員による啓発や美化推進を図った。 3 昼休み等のこまめな小党につとめた。また、コピーの縮減に努めた。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ol style="list-style-type: none"> 1 明るくわかりやすい窓口を目指す。 職場環境の整備に努める。 <ul style="list-style-type: none"> ・机上（窓口、棚、レターケース、各個人）の整理。 ・申請書、チラシ類、保管文書の整理 2 啓発活動や職員によるボランティアにより，地域環境の美化の推進を図る。 3 節電等により，経費節減に努める。
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	樋脇支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	鳥越大作
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>窓口の迅速化と職員支援体制の強化を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務改善に関する行動計画 <ul style="list-style-type: none"> (1) 窓口業務 <ul style="list-style-type: none"> * 業務マニュアルを活用し、課内研修会を実施する。 (2) 「報告・連絡・相談」の徹底 <ul style="list-style-type: none"> * 課・グループで行動調整会・報告会の開催を行う。 (3) 報告文書の提出期限の厳守 <ul style="list-style-type: none"> * 業務の早期着手と並行処理を行う。 * 清潔・清掃・整理・整頓ですぐ取り出せる。 ・接遇改善に関する行動計画 <ul style="list-style-type: none"> * 気づいた職員が対応し、用件の確認・担当者に繋ぐ。 ・経費節減に関する行動計画 <ul style="list-style-type: none"> * 勤務終了時におけるパソコン電源OFFの徹底
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<p>全体的には計画にそって取り組んでいるが、まだ、不十分な点がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 課・グループ内での調整会議、報告会は課員が揃う機会がなく定期的な実施が不可能なため、事業実施・懸案事項のつど進めている。 * 接遇については、大きなトラブルもなく進められている。 	
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>上半期の行動計画を基本に進めながら、特に、職員間の支援及び連携を重点に取り組む。</p>
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	教育部 樋協教育課
各課・室・機関の長の氏名	中島 重久
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇の改善 来庁者への対応は、笑顔で感じ良く。 電話の応対も、親切丁寧に接するよう心がける。 ・ あいさつの励行 住民や職員同士、笑顔を持って挨拶をかわす。 ・ 各種事業の住民参画・協働の推進 各種団体・住民との協働による各種事業への取組や催し物の開催に努める。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇の改善については、市民に対して課員同士が笑顔で対応し、計画通りの取り組みがなされている。 ・ あいさつの励行も課員自から積極的に行っている。 ・ ホッケー祭り、レディースホッケー大会については、地域体協とホッケー協会との協働による開催ができ、今後も各種事業等の協働推進を目指す。 	
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇の改善については、挨拶も含め積極的に行っているが、仕事に夢中になっているときなど、窓口に気づかないことがあるので、お互い注意しながら更なる接遇に努める。 ・ 地域体協とホッケー協会との協働について、各種事業の自主運営の方向で推進を図る。
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>