

# 平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 地域振興課
各課・室・機関の長の氏名	松元康博
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>市民に親しまれる地域振興課</b></li> <li>・ 明るいあいさつとすばやい対応で親しみやすい職場をつくります。</li> <li>・ 窓口接客は、職員が「即」対応します。</li> <li>・ 「鳴ったらすぐ取る(呼び出し音2回以内)」を課員全員での確迅速な電話交換を行います。</li> <li>・ 新制度・事業については、周知に努め、分かり易い業務を行います。</li> <li>・ <b>スッキリきれいな地域振興課</b></li> <li>・ 毎日、各自が清掃・整理を行います。</li> <li>・ 定時退庁日は、課員全員で清掃・整理を行います。</li> <li>・ 月末金曜日は、ワックス掛け等清掃・整理を実施します。</li> <li>・ 節電チェックを行い、ペーパー・レスを進め、省資源・省エネ職場を実現します。</li> <li>・ 事務室内棚等の文書整理を進めます。</li> <li>・ 公用車は各自、使用後清掃を行います。週末は、水洗・ガソリン点検。</li> <li>・ <b>誰でもわかる情報共有の地域振興課</b></li> <li>・ 全員で課業務の状況把握に努め、担当だけに課題等を負担させず、全員による協力体制を作ります。とくに窓口業務の課内研修を進めます。</li> <li>・ 口頭、動向ボード、メール、グループウェア、ミーティングを駆使した情報共有を徹底し、能率的業務を行ないます。</li> <li>・ 時間外勤務命令事前伺いの徹底、定時退庁日励行など、メリハリある執務を行います。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年10月作成&gt;</b>
下半期の取組 (10月～3月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定時退庁日には、課員全員で清掃・整理を行い、月末金曜日は、ワックス掛等を実施し、スッキリきれいな地域振興課をめざします。</li> <li>・ ペーパー・レスを進め、省資源を行います。</li> <li>・ 机上・文書棚書類一掃をし、環境整備、情報管理を行います。</li> <li>・ 公用車は各自、使用後清掃、月始めに、洗車を行います。</li> <li>・ 全員で課業務の状況把握に努め、担当だけに課題等を負担させず、全員による協力体制を作ります。とくに窓口業務の課内研修を進めます。</li> <li>・ 口頭、動向ボード、メール、グループウェア、ミーティングを駆使した情報共有を徹底し、能率的業務を行ないます。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成21年4月作成&gt;</b>

# 平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	湯原 忍
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p><u>誰でも接客出来るようにグル-プ間の協力体制</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・少数の職員体制であるため、グル-プにこだわらず、窓口で対応出来る職員が対応する。</li> <li>・<u>窓口対応の基本「いつも笑顔で冷静に」を常に心がける。</u></li> <li>・来客が多く対応出来ない状況の時ほど、慌てず冷静に対応。来客を待たせる時は、事前に説明をする。</li> <li>・<u>定期的な研修会や検討会・打ち合わせ会を開催する。</u></li> <li>・来客には今度異動になったばかりでとか担当がいないと分からないということは、通用しない。課内の受付を全員が出来るように積極的に研修に参加する。</li> <li>・<u>継続して経費節減に努める。</u></li> <li>・マナー化し、電気料・コピー用紙代が増加の傾向にある。徹底して節電やコピー用紙の再利用を図る。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年10月作成&gt;</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・主担当を定期的に変更し、グル-プ内の業務がある程度理解出来るようにした。</li> <li>・窓口対応については、「いつも笑顔で冷静に」を遵守しており、市民の評判もよくなった。</li> <li>・電源スイッチやク-ラーの切り忘れをなくすため、課内毎にチェックシートを記入するようにした。</li> </ul>	
下半期の取組 (10月～3月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p><u>お客から尋ねられる前に声掛けをし、安心感を持たせる。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法改正等で手続きに時間が係る場合があるが、やさしく説明し納得していただく。</li> <li>・<u>定期的に人事異動があるため、浅く広く総合窓口業務を全員で対応する。</u></li> <li>・業務の範囲が広いため、すべての業務を専門的に勉強することに無理があるが、マニュアルを基にお客に説明をし、分からない場合は本庁の担当者に確認を取りながら、お客に不快感を与えないように気をつける。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成21年4月作成&gt;</b>

# 平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	市 末 芳 廣
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>課内で週1回のミーティングを行い、業務内容を共有化し問題の解決を図る。 職員で出来る作業は自分たちで積極的に行う。(施設修理・観光施設等の点検) 年間の業務工程表と業務手順書の作成を行う。 市民からの電話等は、復唱しメモを確実にとり、相手の意向を確実に把握する。 年度末に各事業の実績書作成し次年度の事業の参考とする。</p>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年10月作成&gt;</b>
	<p>毎週月曜日始業時間前に、1週間の課の主な業務、イベントおよび職員の業務内容の周知を図るため、課内でミーティングを行なった。 観光施設等の草刈等(農村広場、清浦ダム事務所周辺の草刈、銭積石の案内板設置)の作業を積極的に行なった。 新規事業が無いことから業務工程表、業務手順書は未着手 市民からの電話等は各自受けた者がメモを取り、相手の意向を確実に把握した。 平成19年度事業の実績書を作成した。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>引き続き毎週月曜日に、課内のミーティングを行う。 上半期に出来なかった施設(観光施設)の修理や、草刈、塵拾い等を積極的に行なう。 引き続き市民からの電話等は復唱し、メモをとり、相手の意向を確実に把握する。 平成20年度事業実績書の準備作業をする。</p>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年4月作成&gt;</b>

# 平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	入来教育課
各課・室・機関の長の氏名	中島秀任
上半期の取組 (4月～9月)	<p style="text-align: center;"><b>行 動 計 画 (取組内容)</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種行事・事務執行について、勤務地分散を克服し、職員相互協力体制の連携を図ります。</li> <li>・明るいあいさつと丁寧な窓口対応及び電話対応を行います。</li> <li>・管理施設（給食センターを含む）のこまめな管理点検の励行を行います。</li> <li>・各学校と教育課（給食センター含む）との相互情報交換の連携を密にします。</li> <li>・各地区コミセン関係者との情報交換及び連携を密にします。</li> <li>・こまめな節電，冷暖房の適正な温度設定の励行を図ります。</li> <li>・安心安全でおいしい給食作り及び安全な配送・運転の指導を徹底します。</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年10月作成&gt;</b></p>
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;"><b>行 動 計 画 (取組内容)</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種行事・事務執行について、勤務地分散を克服し、職員相互協力体制の連携を図ります。</li> <li>・明るいあいさつと丁寧な窓口対応及び電話対応を行います。</li> <li>・管理施設（給食センターを含む）のこまめな管理点検の励行を行います。</li> <li>・各学校及び各地区コミセン関係者と教育課（給食センター含む）との相互情報交換の連携を密にします。</li> <li>・こまめな節電，冷暖房の適正な温度設定の励行を図ります。</li> <li>・安心安全でおいしい給食作り及び安全な配送・運転の指導を徹底します。</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>振 返 り 結 果 &lt;平成21年4月作成&gt;</b></p>