

# 平成20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	諏訪元 洋一
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>&lt; 事務改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務・文書の共有化を図る。</li> <li>・ 文書の管理・保存のルール化を図る。</li> </ul> <p>&lt; 接遇改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者への素早い対応を心がける。</li> <li>・ 3コールまでの電話の応答を実践する。</li> </ul> <p>&lt; 経費節減 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退庁・退席時における事務機器のOFFを徹底する。</li> <li>・ ペーパーレス化を推進する。</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)	<p>&lt; 事務改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務・文書の共有化については、徹底できていない。</li> <li>・ 文書の管理・保存のルール化は、既存文書の取り扱いを検討する必要がある。</li> </ul> <p>&lt; 接遇改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者への素早い対応については、少し対応の遅れが見受けられる。</li> <li>・ 3コールまでの電話の応答についても、遅れがある。</li> </ul> <p>&lt; 経費節減 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退庁・退席時における事務機器のOFFは、退席時が不徹底である。</li> <li>・ ペーパーレス化は、努力がなされている。</li> </ul>
	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>&lt; 事務改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務・文書の共有化を図る。</li> <li>・ 文書の管理・保存のルール化を図る。</li> </ul> <p>&lt; 接遇改善 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者への素早い対応を心がける。</li> <li>・ 3コールまでの電話の応答を実践する。</li> </ul> <p>&lt; 経費節減 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退庁・退席時における事務機器のOFFを徹底する。</li> <li>・ ペーパーレス化を推進する。</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	東郷支所 市民福祉課
各課・室・機関の長の氏名	山口 浩二
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p><b>&lt;事務改善&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課内の情報交換の徹底に努める。</li> <li>・ 迅速・適正な事務処理を目指す。</li> </ul> <p><b>&lt;接遇改善&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 思いやりのある声かけを心がける。</li> <li>・ 電話対応をきちんとする。</li> </ul> <p><b>&lt;経費節減&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1時間以上空席にする時は、パソコンの電源を切る。</li> <li>・ 内部情報システムを利活用し、ペーパーレスに努める。</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)	<p><b>事務改善</b> ・ 課内会議において情報の共有化をおこなった。</p> <p>・ 窓口が集中したとき、お客様を待たせることがあった。</p> <p><b>接遇改善</b> ・ 電話対応はよく出来ていたが、市民への声かけがまだ不十分であった。</p> <p><b>経費節減</b> ・ 内部情報システムはよく活用されていたが、パソコンの電源及びペーパーレスについては更なる節減に努めたい。</p>
	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p><b>&lt;事務改善&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課内の情報共有化の徹底。</li> <li>・ 窓口事務の迅速な適正処理。</li> </ul> <p><b>&lt;接遇改善&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 思いやりのある声かけを心がける。</li> <li>・ 電話対応をきちんとする。</li> </ul> <p><b>&lt;経費節減&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不要な電源はこまめに切る。</li> <li>・ 内部情報システムを利活用し、ペーパーレスに努める。</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	東郷支所 産業建設課
各課・室・機関の長の氏名	植村 豊
上半期の取組 (4月～9月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>&lt;事務改善&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 始業時に朝礼を行うことにより、各職員の業務・情報の共有化に努める。</li> <li>・ 業務については、「報告・連絡・相談」を行う。</li> </ul> <p>&lt;接遇改善&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者に対して積極的にあいさつ・声かけを行い、心のこもった対応を心がける。</li> </ul> <p>&lt;経費節減&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 照明・パソコン等節電に努め、コピー・プリント等で紙を無駄にしない。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成20年10月作成&gt;</b>
	<p>&lt;事務改善&gt; 毎朝の朝礼で報告がなされており、共有化が図られている。 「ホウ・レン・ソウ」については、さらに注意を図っていきたい。</p> <p>&lt;接遇改善&gt; あいさつ・声かけはよくできており、対応についても心がけを忘れないようにしていきたい。</p> <p>&lt;経費節減&gt; 節電・無駄を無くすことについては注意しているが、さらに徹底を図りたい。</p>
下半期の取組 (10月～3月)	<b>行 動 計 画 (取組内容)</b>
	<p>&lt;事務改善&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 始業時に朝礼を行うことにより、各職員の業務・情報の共有化に努める。</li> <li>・ 業務については、「報告・連絡・相談」を行う。</li> </ul> <p>&lt;接遇改善&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者に対して積極的にあいさつ・声かけを行い、心のこもった対応を心がける。</li> </ul> <p>&lt;経費節減&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 照明・パソコン等節電に努め、コピー・プリント等で紙を無駄にしない。</li> </ul>
	<b>振 返 り 結 果 &lt;平成21年4月作成&gt;</b>

