

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	市民課
各課・室・機関の長の氏名	五反田 省一
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"> ・ 親しまれる窓口づくりのために、「スマイル」・「スピーディ」・「スペシャリスト」の3Sに加えて、「整理」・「整頓」・「清掃」の3Sを進め、問題意識を持ちながら、お客様の満足度を高めます。 ・ 住民基本台帳カードの更なる普及を進めます(年間3,000枚)。 ・ 市民福祉部の部局総括課として役割を果たし、他の各課・室、機関及び支所との連携・協調を進めます。 ・ 総合相談窓口として、技術の向上に努め、悪質商法・多重債務などの相談に関して、迅速かつ適切に対応します。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年10月作成></p>
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>(上期計画の継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 親しまれる窓口づくりのために、「スマイル」・「スピーディ」・「スペシャリスト」の3Sに加えて、「整理」・「整頓」・「清掃」の3Sを進め、問題意識を持ちながら、お客様の満足度を高めます。 ・ 住民基本台帳カードの更なる普及を進めます(年間3,000枚)。 ・ 市民福祉部の部局総括課として役割を果たし、他の各課・室、機関及び支所との連携・協調を進めます。 ・ 総合相談窓口として、技術の向上に努め、悪質商法・多重債務などの相談に関して、迅速かつ適切に対応します。 <p>(新規計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年度末の繁忙時期においても、窓口に来られるお客様に、短時間に証明書等の交付や異動処理ができるよう創意工夫をします。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成21年4月作成></p>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	環境課
各課・室・機関の長の氏名	田畑 逸郎
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"> ・ 課内ミーティングを実施，行事・業務状況の確認等の徹底を図る。 ・ 毎月グループミーティングを実施し，年間計画の進行管理を行う。 ・ 報告・連絡・相談の徹底 細かいことまで（苦情等） ・ 所在を明らかにする。 行き先，用件の記入の徹底。 ・ 4S（整理・整頓・清掃・清潔）の徹底 机・棚の整理整頓，執務室の清掃 <p>【接遇改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者に対してあいさつの徹底をする。 身だしなみ，表情，態度，言葉づかい ・ 電話対応は明るく元気な声で親切丁寧にする。 コールは3回以内，課名，氏名を先に名乗ること。 <p>【コスト削減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種データの共有化し，事務の効率化を図る。 ・ 両面コピーの徹底とミスコピー用紙の再利用，照明灯の節電
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
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"> ・ 課内ミーティングを実施し，行事・業務状況の確認等の徹底を図る。 ・ 報告・連絡・相談の徹底 細かいことまで（苦情等） ・ 所在を明らかにする。 行き先，用件の記入の徹底 ・ 4S（整理・整頓・清掃・清潔）の徹底 机・棚の整理整頓，執務室の清掃 <p>【接遇改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者・電話対応は明るく元気な声で親切丁寧にする。 <p>【コスト削減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種データを共有化し，事務の効率化を図る。
	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	環境施設整備室
各課・室・機関の長の氏名	東郷 徹夫
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"> ・ 朝，夕の挨拶は気持ちよく，元気よく行い，明るい職場を作ります。 ・ 電話は，呼び出し音2回以内に受話器を取り，所属，氏名を名乗ります。 ・ 室内調整協議資料は，共有ホルダーの活用を図り，ペーパーレス化を行います。 ・ 室内の文書整理を月1回以上は行い，整理整頓に努めます。 ・ 汚泥再生処理センター施設整備運営事業は，室内全員で進捗状況の把握に努め，分担業務を補完しあい，スケジュールどおりの執行を行います。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年10月作成></p>
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"> ・ 朝，夕の挨拶は引続き励行し，明るい職場づくりをします。 ・ 電話は，呼び出し音2回以内に受話器を取り，所属，氏名を元気よく名乗り，要件の早期把握を行います。 ・ 報告・協議資料等は，室共有ホルダーを活用し，遅滞なく作成，ペーパーレス化とともに，全員で情報共有を行います。 ・ 各自，文書整理を仕事の区切りごとに行い，最低月1回は，整理整頓を行います。 ・ 汚泥再生処理センター施設整備運営事業は，地元地域振興事業も含め，各自，事業知識の習得研鑽を深めるとともに，関係各課兼務職員との連携を図り，スケジュールどおりの執行を行います。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成21年4月作成></p>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	川内クリーンセンター
各課・室・機関の長の氏名	古栴 博明
上半期の取組 (4月～9月)	<p align="center">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>毎朝の朝礼をごみ搬入開始時刻前の8時20分から「仲良く働け、笑って暮らせ」をモットーに当番制での毎朝の朝礼を実施し、朝礼後ラジオ体操を実施して健全な身体による明るく元気な職場づくりに努める。</p> <p>毎週金曜日に市職員全員及び運転委託会社所長等を加え当該週の反省及び翌週の行事確認等定例のミーティングを実施する。</p> <p>ごみ搬入者からの事前電話受付及びごみ搬入に対する電話照会等における対応は、委託会社窓口担当及び搬入現場担当と連携を密にしてごみ分別指導・搬入時の諸注意並びに苦情対応に努める。</p> <p>運転受託会社の関係職員と設備及び機械の定期的点検を実施し、予防保全的維持補修に努め、各施設の機械等の電力消費の管理を行い節電に努める。</p>
	<p align="center">振 返 り 結 果 <平成20年10月作成></p>
下半期の取組 (10月～3月)	<p>毎朝8時20分から当番制の朝礼を実施して、その日の行事・情報等を共有し、朝礼後のラジオ体操も毎日実施して、元気な職場づくりに努めた。</p> <p>毎週金曜日のミーティングは翌週の行事確認及び当該週の反省等の意見交換に努めた。</p> <p>事前電話・電話照会及び窓口での対応は、親切丁寧に取り組んだ。苦情対応については、環境課との協議が必要な場合があり即答できないこともあったが、連携を取りながら早期解決に努めた。</p> <p>運転受託会社関係職員と設備及び機械の定期点検及び予防保全的維持補修については努めた。電力消費の節電については運転受託会社職員の努力により実施できた。</p>
	<p align="center">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>毎朝の朝礼をごみ搬入開始前の8時20分から「仲良く働け、笑って暮らせ」をモットーに当番制での毎朝の朝礼を実施し、朝礼後ラジオ体操を実施して健全な身体による明るく元気な職場づくりに努める。</p> <p>毎週金曜日に市職員全員及び運転委託会社所長等を加え当該週の反省及び翌週の行事確認等定例のミーティングを実施する。</p> <p>ごみ搬入者からの事前電話受付及びごみ搬入に対する電話照会等における対応は、委託会社窓口担当及び搬入現場担当と連携を密にしてごみ分別指導・搬入時の諸注意並びに苦情対応に努める。</p> <p>運転受託会社の関係職員と設備及び機械の定期的点検を実施し、予防保全的維持補修に努め、各施設の機械等の電力消費の管理を行い節電に努める。</p>
<p align="center">振 返 り 結 果 <平成21年4月作成></p>	
Empty cell for the next period's results	

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	川内環境センター
各課・室・機関の長の氏名	和田 吉博
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の適正管理と維持補修の実施。 ・ 川内環境センター対策委員会との連携を図り，新施設整備の地元理解に努める。 ・ 職員の創意工夫により処理経費の削減を行う。 ・ 予測に基づく安定処理を確立する。 ・ データー資料等を共有化し，業務の効率化を図る。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各設備について，計画的に点検補修を実施した。 ・ 環境施設整備室と連携し，地元対策委員会総会等への参加や対策委員会役員と積極的に面会するなどして施設整備事業への地元理解に努めた。 ・ 補修作業等について，できるだけ職員で対応し，外部発注を抑えることで経費削減に努めた。 ・ 浄化槽汚泥の清掃（搬入）計画の事前提出を徹底させることにより，処理計画が安定した。 ・ 各種データや資料等については，PCの職員ポータル等を利用してグループ員全員で共有化している。 	
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の始業時と終業時に，グループ員全員と委託職員とで業務の確認を行い，情報を共有化し業務の効率化を図る。 ・ 施設の適正な管理運営及び良好な水質の維持を行う。 ・ 職場の整理整頓を行い，快適な職場環境を維持する。
	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	市民健康課
各課・室・機関の長の氏名	中村 洋子
上半期の取組（4月～9月）	行 動 計 画（取組内容）
	<p>< 効率的な保健指導体制の構築 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保健師の集約に伴い，保健師の地区担当制による保健指導の体制を構築する。 ・ 地域と協力して市民の健康増進に取り組む。 ・ 業務のスケジュール管理について，グループ会議により確認。 ・ 保健師同士の意見交換を活発にし，お互いのスキルアップを図る。 <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。 ・ 電話の対応を迅速にし，親切丁寧，明るく元気な声で対応を行う。 <p>< 自主活動 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自らの健康増進のため，毎朝体操を行う（月交代でグループごとにオリジナルの体操を考え職員全員で行う）。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地区担当制については，各保健師，それぞれの担当地区により母子保健・特定保健指導を実施している。介護予防についても委託業者と連携を取り，担当地区毎に保健指導を行い体制が確立されつつある。 ・ 接遇についても今後も努力していきたい。 ・ 電話対応については，氏名を名乗り以前より改善されている。 ・ 自主活動は，グループごとに工夫した体操を考案し継続し行っている。 	
下半期の取組（10月～3月）	行 動 計 画（取組内容）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定保健指導を的確に行い，メタボリックシンドロームの予防・啓発を行う。 ・ 接遇については継続し，積極的にあいさつ声かけを行う。 ・ 健康増進のため，毎朝体操も継続して行う。
	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	地域医療対策課														
各課・室・機関の長の氏名	奥平 幸己														
行 動 計 画 (取組内容)															
<p>【事務改善】 業務打合せ時に、各自から1週間の業務計画や課題を出し、業務情報の共有を図る。(業務打合せの充実) 文書及び共有フォルダの整理と有効活用を行い、文書情報の共有化を徹底する。 「報告・連絡・相談」の徹底 (業務の経過, 協議結果, 疑義事項等)</p> <p>【経費節減】 無駄なコピーを控える。 メールによる連絡・周知の徹底</p> <p>【待遇改善】 職員・来庁者への明るいあいさつ運動 来庁者と同じ目線に対応する。 不在にするときは、行き先を告げる。庁外は、ホワイトボードに記入する。</p>															
振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>															
上半期の取組(4月～9月)	<p>【事務改善】 毎週月曜日、週報により業務打合せを実施し、業務情報の共有化に努めた。 業務打合せ実施回数</p> <table border="1" data-bbox="379 1361 1225 1440"> <tr> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> <td>計</td> </tr> <tr> <td>5回</td> <td>4回</td> <td>5回</td> <td>4回</td> <td>4回</td> <td>5回</td> <td>27回</td> </tr> </table> <p>共有フォルダの活用により文書情報の共有化は図られたが、作業経過で使用した資料等の未保存、電子データ以外の文書の取扱い等に個人差があり、課内で均一的な取扱いがなされていない。 「報告・連絡・相談」を徹底し問題・課題の早期解決が図られたが、簡易な口頭報告が徹底されていない。</p> <p>【経費節減】 用紙サイズや枚数確認により無駄なコピーは控え、作成段階の資料の確認作業には裏紙使用を心がけた。 外部の相手先等、診療所間以外での連絡にもメールを増やした。</p> <p>【待遇改善】 積極的なあいさつが出来ている。 来庁者をテーブルに案内し、同じ目線での対応に努めた。 行き先を口頭で告げているが、ホワイトボードへの記入が徹底されていない。</p>	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	5回	4回	5回	4回	4回	5回	27回
4月	5月	6月	7月	8月	9月	計									
5回	4回	5回	4回	4回	5回	27回									

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

行 動 計 画 (取組内容)

下半期の取組(10月～3月)

【事務改善】

- ・ 課題の共有化を図るため、業務打合せの時に積極的に発言する。
- ・ 毎週木曜日の業務管理を徹底する(週報への個人入力)
- ・ 併せて、年間SDの月別管理を徹底する。

- ・ 共通フォルダ内の文書保存先の確認の声掛けを徹底する。
- ・ 作業工程や資料として使用した文書の保存を徹底する。
- ・ 電子データ以外の文書の保存方法の均一化を図る。

- ・ 口頭報告の習慣付けを行う。

【経費節減】

引き続き、無駄なコピーを控えるように心がけ、無駄なコピー用紙の再利用(裏紙やメモ紙への利用)を図る。

引き続き、メールによる事務連絡を心がける。

【接遇改善】

相手にとって、気持ちのよいあいさつを心がける。

引き続き、相手側の状況に立って、親切かつ丁寧な対応を心がける。

不在時のホワイトボードへの記入を徹底する。

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	国保介護課
各課・室・機関の長の氏名	春田 修一
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"> ・ 課内ミーティングを徹底し、グループ間の業務支援を推進します。 ・ 課内資料の両面コピーを徹底するとともに、コピー用紙の再利用に心がけます。 ・ グループ間の連携による窓口対応を進め、待ち時間を10分以内にします。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年10月作成></p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 後期高齢者医療制度の施行及び政府・与党による改善策の決定に伴う保険証発送、賦課通知、賦課変更通知、納付書など、大量の発送業務に対し、課内での支援・協力体制を採った。 ・ 特定健診、長寿健診、前立腺がん検診の発送に対しては、グループ間の連携と支援体制を採った。 ・ 各種協議会等の資料については、可能な限り両面刷り、両面コピーを行った。 ・ 課内の業務関係資料については、コピー用紙の再利用及び両面コピーを実行した。 ・ 窓口対応については、市民の移動をなくし職員が入れ替わるとともに、関係グループへの事前連携を行い、事務処理時間及び待ち時間の短縮を図った。また、窓口が全てふさがり、順番待ちの市民に対しては、窓口対応職員以外の職員が事前に内容の聞き取りを行うなど、待ち時間の短縮に心がけた。 ・ 上記のように、課全体の業務に対する意識、経費節減及び市民サービスに対する意識が変わってきており、下半期においても更なる改善を行っていく。 	
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"> ・ 課内ミーティングを徹底し、グループ間の業務支援を推進します。 ・ 課内資料の両面コピーを徹底するとともに、コピー用紙の再利用に心がけます。 ・ グループ間の連携による窓口対応を進め、待ち時間を10分以内にします。
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成21年4月作成></p>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	地域包括支援室
各課・室・機関の長の氏名	柿元 美津江
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>【事務改善】 課内ミーティングを実施し情報の共有化を図る。 職場研修を実施し業務に対する習熟度を図る。</p> <p>【経費節減】 無駄なコピーを控え、メール使用による連絡・周知の徹底を図る。 ミスコピー紙の再利用をする。</p> <p>【待遇改善】 窓口、電話対応は、適切かつ親切な対応をする。 電話はコール3回以内に取りよう努める。</p>
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	<p>【事務改善】 課及びグループミーティングを各々1回/週実施し、情報の共有化を図った。 職場研修の必要性は認識があるものの実施にはいたらなかったが、業務検討会を実施した。</p> <p>【経費節減】 ポータル及び包括支援システムの活用による連絡・周知の徹底に努めた。 ミスコピーをしないようにするとともにミスコピー紙の再利用を図った。</p> <p>【待遇改善】 窓口・電話対応は適切かつ親切な対応を心がけ、なかでも、窓口に関しては当番制を導入し即座に対応がとれるようにした。 電話はコール3回以内に取りよう努めた。</p>
	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>【事務改善】 課及びグループミーティングを継続実施し情報の共有化・業務の充実を図る。 職場研修の実施に取り組む。</p> <p>【経費節減】 ポータル及び包括支援システムの活用により連絡・周知の徹底を図るとともに無駄なコピーを控える。</p> <p>【待遇改善】 窓口当番制を継続実施する。 窓口・電話対応は、明るく元気な声で適切かつ親切な対応をする。</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	福祉課
各課・室・機関の長の氏名	湯田 健二
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> 各福祉団体と連携し、市民福祉の向上に努めます。 事務の一部見直しや事務処理向上に努め、時間外勤務の削減に努めます。さらに働きやすい執務環境の改善に努めます。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> 業務見直しや事務処理の効率化に努め、市民の福祉向上と職員の健康管理に努めます。 「あゆむくん」(生活保護支援システム)の見直しを行い、事務処理の迅速化に努めます。
	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	子育て支援課
各課・室・機関の長の氏名	田中 晴樹
上半期の取組 (4月～9月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>[事務改善] 課内ミーティングを実施し、事業の計画・日程、事業の進捗、問題点を把握し情報の共有を図る。 課内職員全員が窓口対応をできる体制をとる。 ・現場研修を行なう。 ・昼休み時間の窓口対応を当番制で実施する。 事業のシステム化を図る。 ・育児手当のシステム化を図る。 ・既存システムで効率的でないものは、見直しをする。</p> <p>[接遇改善] 来客者に気付いたら、すぐに声かけ、やさしく、わかり易い説明をする。 電話対応は、まず課名、氏名を、そして内容を聞き親切丁寧な説明をする。 知ったかぶりをしない。すぐに対応できる職員へ引継ぐ。</p> <p>[コスト削減] 職員一人一人、去年の時間外実績の10%削減に努める(小さい改善でも実施)。</p>
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成20年10月作成></p>
下半期の取組 (10月～3月)	<p style="text-align: center;">行 動 計 画 (取組内容)</p>
	<p>[重点事項] ・保育料現年度分の徴収率を98%以上とする。 ・市民に対して、やさしく対応、わかりやすい説明に努める。</p> <p>[コスト削減] ・時間外実績を昨年と比較し10%削減に努める(事務の見直し、応援体制の充実(事前勉強会の実施))。</p>
	<p style="text-align: center;">振 返 り 結 果 <平成21年4月作成></p>

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	高齢・障害福祉課
各課・室・機関の長の氏名	吉松 茂
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ ねんりんピック鹿児島2008大会(10月25日～27日)の成功に向けて、プロジェクトチームを基軸に実施本部を立ち上げる必要がある。 ・ 高齢者や障害者の心身の健康及び生活の安定のための施策の充実が図れるよう課内の意思疎通と支援体制を拡充する。 ・ グループ内の事務改善に努力し、超過勤務を減らし、職員の健康管理を図る。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 7月1日教育長を本部長とする実施本部を立ち上げた。 ・ おでかけ支援事業の利用者の拡充及びはり・きゅう・マッサージ助成券を40枚から60枚への拡充並びにつくし園の運営改善など課内会議・グループ会議を踏まえ充実強化に努めた。 ・ 人事異動等による職員の業務遂行に時間を要し超勤改善は難しかったが、グループ内の連携もあって健康障害は無かった。 	
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10月25日から28日開催のねんりんピック成功に向け、実施本部要員の的確な任務遂行及び全国から来場の選手等へのおもてなしと安全確保に務める。 ・ グループ内の業務について、副担当者の積極的な業務への取組みを行う。また、業務のローテーションを図り、グループのレベルアップを図る。
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>