

平成20年度「SMART作戦」行動計画シート

各課・室・機関の名称	水道管理課
各課・室・機関の長の氏名	米丸一己
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対して積極的にあいさつ，声かけを行い，気持ちのよい窓口にする。 ・明るく元気で丁寧な電話対応を心がけ，取り次ぎや登録入力ミスをなくす。 ・ホワイトボードを活用し，課内全員の所在を明らかにする。 ・共有フォルダを活用し情報の共有化を図る。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対して，積極的なあいさつ，声かけ，窓口への案内を行った。 ・電話の取り次ぎミスはなかった。 ・ホワイトボードの活用は個人差があった。全員が活用するよう取り組みを強化していく。 ・共有フォルダの活用については，グループごとの共有化は図られたが，課全体としては共通認識が不足していた。さらに，共有化を図っていく。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対して積極的にあいさつ，声かけを行い，気持ちのよい窓口にする。 ・明るく元気で丁寧な電話対応を心がけ，取り次ぎや登録入力ミスをなくす。 ・ホワイトボードを活用し，課内全員の所在を明らかにする。 ・共有フォルダを活用し情報の共有化を図る。
	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	水道局 上水道課
各課・室・機関の長の氏名	課長 前迫 浩一
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の年間計画をたてて、計画的な工事執行等に勤める。 ・『ほうれんそう(報告・連絡・相談)』を徹底することによる情報の共有化を図り、早期の問題解決に努める。 ・申請、証明等の事務手続きについて、事務の迅速化に心がけ、より良いサービスに努める。 ・良いものを、安全に、早く提供する観点から、ワンディレスポンスを励行する。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の年間計画はたてたが、工事執行が遅れ気味で、計画通り執行できなかった。 ・随時の打合せ、週1回のミーティングにより、情報の共有化、早期の問題解決を図ることができた。 ・申請等の窓口担当を2名に増員したことにより、事務の迅速化が図れた。 ・協議事項の回答に対する苦情等はなかったが、更なるワンディレスポンスの取組みが必要である。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の年間計画をたてて、計画的な工事執行等に勤める。 ・『ほうれんそう(報告・連絡・相談)』を徹底することによる情報の共有化を図り、早期の問題解決に努める。 ・申請、証明等の事務手続きについて、事務の迅速化に心がけ、より良いサービスに努める。 ・良いものを、安全に、早く提供する観点から、ワンディレスポンスを励行する。
	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	水道局 下水道課
各課・室・機関の長の氏名	木原 研一
上半期の取組 (4月～9月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>来庁者等へ市民の立場で考え解りやすく説明し、理解と納得をしていただく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつとすばやい対応で親しみやすく明るい職場をつくります。 ・新制度・事業については、周知に努め、分かりやすい業務を行います。 ・「鳴ったらすぐ取る」課員全員での確迅速な電話対応を行います。 <p>職員全員で情報の共有化を図る。 (常に問題意識を持って改善に取り組む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日始業時ミーティングの実施。 ・各自の日程,共有すべき情報を周知するとともに,担当だけに課題等を負担させず,全員による協力体制の実施。 ・職員全員優先順位等を把握して,メリハリをつけた事務処理等を行う。 <p>下水道施設の見直しを行い効率的・安定的維持管理に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既施設等の維持管理費を平準化させるため,施設台帳の整備と計画的な改築・修繕の実施。
	振 返 り 結 果 <平成20年10月作成>
	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの苦情・問い合わせ等に対し,職員が市民の元へ出かけ,迅速に対応を行なった。また,事業実施地区での説明会で市民に分かりやすい内容で行った。 ・毎日の始業時に各自の日程,共有すべき情報を周知した。 ・各施設等のトラブル・修繕の対応も素早く行う事が出来たが,施設の台帳整備が思うとおり進められなかった。
下半期の取組 (10月～3月)	行 動 計 画 (取組内容)
	<p>上期の行動計画(取組内容)を引き続き取組んでいく。その中で出来ていない施設台帳の整備を重点に取組んで行きたい。公共下水道が抱える様々な問題に対しての職員間の認識,意識の向上を図りたい。</p>
	振 返 り 結 果 <平成21年4月作成>