

課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

年度	17	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)	棚卸表コード	No.
作成日	16.7.12	水道局	サービスセンター	サービス係	-	-	-	2水サ01	9

業務名称		成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	利用者の要望に対応し、顧客満足度を高めることができる	利用者反応 (はやい、わかりやすい)				
担当業務目的	利用者の満足度を高めるため、要望や質問に対し迅速で誠意のある対応をする	サービス係業務に関する苦情件数		80件以下	12人	14,314

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費 (千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)					
01 一貫性のある対応					(1) 一貫性に寄与する情報の共有化(局内ネットワークの構築) (現在の構築ネットワーク数は2課であるが目標は4課とする) (2) 一貫性を議題とした合同打合せ会議および改善検討委員会の開催 (年間2回以上の開催を目標とする) (3) 一貫性に関する対応マニュアルの作成 (4) 内部および外部講師による一貫性確保研修の開催 (内外各、年1回開催を目標とする)
一貫性のなさに対する苦情件数		20件以下	一貫性に係る局内他課との連携 一貫性に係る課内における意思疎通の確保 研修による一貫性確保技能の向上		
02 迅速な対応					(5) 迅速な処理に寄与する情報の共有化(局内ネットワークの構築) (現在の構築ネットワーク数は2課であるが目標は4課とする) (6) 迅速性を議題とした合同打合せ会議および改善検討委員会の開催 (年間1回以上の開催を目標とする) (7) 迅速性に関する対応マニュアルの作成 (8) 内部および外部講師による迅速処理研修の開催 (内外各、年1回~2回開催を目標とする) (9) 専門技術職員による迅速処理に係る調査技能の充実
迅速ではないことへの苦情件数		30件以下	迅速に係る局内他課との連携 迅速に係る課内における意思疎通の確保 研修による迅速性処理技能の向上		
03 正確な対応					(10) 正確な処理に寄与する情報の共有化(局内ネットワークの構築) (現在の構築ネットワーク数は2課であるが目標は4課とする) (11) 正確なを議題とした合同打合せ会議および改善検討委員会の開催 (年間2回~1回の開催を目標とする) (12) 正確な処理に関する対応マニュアルの作成 (13) 内部および外部講師による正確処理研修の開催 (内外各、年1回~2回開催を目標とする) (14) 専門技術職員による正確な調査技能の充実 (サービスの一環として、調査訪問時「水道のしおり」の配布をする)
正確ではないことへの苦情件数		20件以下	正確に係る局内他課との連携 正確に係る課内における意思疎通の確保 研修による正確性確保技能の向上 お客様への正確な情報提供		

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))			事業費 (千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)		
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)				
04 親切丁寧な対応				(15) 親切丁寧な行動や言動のマニュアルの作成 (16) 接遇訓練の開催 (年2回開催を目標とする) (17) 一貫性、迅速、正確な対応と同様、接遇や打合せなどで問題点を指摘することも必要であるが、親切丁寧であることは、テクニックや講習で得られる物ではなく本来、個人の自覚によるものなので、日々の仕事を通し自ら向上していくことが望ましい
親切丁寧ではないことへの苦情件数		20件以下		