

改革推進本部名	各部入賞区分
市民文化部	代表・努力賞

※各部入賞区分は、各部代表提案なら、代表に○、それ以外の入賞提案なら、努力賞に○をしてください。

令和元年度 改善実績提案報告書

提案名		レイアウト変更で魅せる窓口サービスへ	
所属 (課名とチーム名・グループ名)		代表者	市民課 住民記録チーム 中井 初恵【入庁25年目】
ココが変わった！！ 改善内容			
こんな問題がありました【改善前の問題点】		こう変えました【改善による変更点】	
<p>市民課窓口は、奥に長い事務スペースが一連の作業を必要とする中効率的な導線ではなかった。また、奥で作業する職員は窓口の動きが見えにくく、窓口にすぐに反応できない課題もあった。</p> <p>窓口の下に書類運搬用ベルトコンベアを設置していたが、約25年経過し安定稼働のためのメンテナンスも困難な時期となり、また、年間保守管理料・修繕費は大きなコストであった。</p>		<p>ベルトコンベアを撤去し新システム更新を念頭に置いた窓口レイアウトの変更を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康保険課と協議を行い作業動線にあった執務スペースの確保 窓口受付から処理・交付までの運用見直し 入力作業を奥スペースから窓口側に変更しお客様にすぐ気づく体制づくり 	
アピールポイント【改善による効果】			
提案ジャンル (複数選択可)	<input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度の向上 <input type="checkbox"/> 連携・協働による成果 <input checked="" type="checkbox"/> 収入増・コスト削減 <input checked="" type="checkbox"/> 事務の正確化・効率化 <input type="checkbox"/> 市の魅力向上 <input type="checkbox"/> 安全性の向上 <input checked="" type="checkbox"/> 職場の雰囲気向上 <input type="checkbox"/> その他()	改善の視点(一つを選択) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 簡素化 <input checked="" type="checkbox"/> 集約化 <input type="checkbox"/> 共有化 <input type="checkbox"/> ICT化 <input type="checkbox"/> その他()	<ol style="list-style-type: none"> ベルトコンベアにかかる保守・修繕費がなくなった。 事務スペースを有効的に活用することで、入力・点検作業の能率が向上し、1件にかかる時間も改善した。 職員が窓口を意識を集中しやすくなり、困ってあるお客様へ声かけが増えた。 新システム更新の入替作業がスムーズに行えた。 1スペースに集まることでOJTでの人材育成や職員間のサポート体制がとりやすくなった。 より身近になった窓口は、お客様の様々な声に対応でき適切なサービスを提供できている。
	【数字でみる効果】		

※スペースが足りない場合には、添付資料(A4版1枚まで)を付けてください。

所属長からの推薦コメント

年々、多様化する窓口での手続きを解消するための対面式の窓口の実現、お客様をより身近に感じることができるようになったことは評価できる。また、コスト削減にも貢献できた。

【所属長氏名 中川原 誠】