

## 提案件名 市民窓口課における受付番号札の導入

提案者 市民窓口課

区分 カイゼン

### カイゼン前の問題点

市民窓口課の窓口は、週末、週明けや年度が変わる時期に特に混雑することがあり、受付済みの方と受付が済んでいない方の区別ができない状態となることがあった。市民の方も窓口が混雑している時にはどこに書類を出せばよいのか迷うことがあった。

また、後で受け付けた人の方の手続きが先に済んだとクレームがつくこともあり、苦慮していた。

### 取組内容

窓口カウンター前に番号札を配置し、申請等に来庁した市民の方に順番に番号札を取ってもらう方法に変えた。原則として番号札の順に処理や対応に当たることとしている。周知のためロビーに番号札を取るよう看板を設置するとともに、ラジカセで案内を流している。



### カイゼンの効果

導入後は多少の混乱が見られたが、病院や銀行等と同様の手続きでもあり、現在では来庁者も職員もスムーズに手続きが行えている。来庁者には、「番号札をとっておけば、順番通りに処理してくれる」という安心を感じてもらえている。

また、同時に窓口の受け付け体制を見直し、受付専門職員を2人配置し、分業制に移行しつつある。

### カイゼンに係る経費等

名刺カード (¥1,036)、ラミネートフィルム名刺用 (¥2,592)

番号札置き台用木材 (¥2,000)

### 所属長意見

お客様の目線や気持ちに配慮した上で、職員の効率的な配置を目指した良い取組に着手できたと思います。

スムーズに導入が出来、定着しつつあるのも熱心な係内検討会や事業準備によるものと思います。

提案事項審査報告書  
(カイゼン報告用)

提案番号	所属	職名	氏名			
No.16-12						
提案件名 市民窓口課における受付番号札の導入						
審査項目	審査基準					委員会委員 の平均点
	5点	4点	3点	2点	1点	
問題意識	非常によく認識している	よく認識している	認識している	多少認識している	あまり認識していない	4.0点
創造性	着想が非常に独創的である	着想が独創的である	創意工夫している	改善工夫の意識がある	既成のものとの変わりがない	3.1点
有効性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	3.9点
効率性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	3.9点
費用対効果	非常に経済的である	かなり経済的である	経済的である	多少経済的である	あまり経済的でない	3.9点
具体性	非常に具体的である	かなり具体的である	具体的である	多少具体的である	あまり具体的でない	4.4点
<b>【意見】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームセンター等で集まる材料で、スムーズな手続き案内が出来るようになったと思われます。</li> <li>金融機関でも導入されていますので、導入してもよいと思います。</li> <li>他のところへの波及は難しいと思いますが、病院等でも取り入れられているのを聞いたことがあります。お客様が多い部署は検討してもよいと考えます。</li> <li>なかなか取り組みにくかった課題だと思いますが、とても工夫されていてよい提案だと思います。分かりやすい表示も好感がもてます。</li> <li>引越シーズンなど混雑していますので、分かりやすいと思います。</li> <li>名前と呼ばれたくない方もいると思うので、かなりの成果だと思います。</li> <li>順番が分かりやすく、待つことへの意識がうまれ良いと思います。</li> <li>細部に工夫がされておりとてもいい取り組みだと思います。また、手作りという点にも「おもてなし」を感じます。利用者の声も聞きながら、上手く活用してください。</li> <li>市民窓口課での状況はかなり効果的であったと思います。庁舎建て替えの際窓口業務を検討する際にも参考になると思います。</li> </ul>					合計 (総合評定)	23点
					表彰	市長賞 優秀賞 参加賞
					ほう賞金	5,000円