

平成25年度提案

提案番号	13-017	提案年月日	平成26年3月10日	受付年月日	平成26年3月10日	提案者	個人	区分	アイデア
------	--------	-------	------------	-------	------------	-----	----	----	------

提案件名	当直・総合案内係の設置	提案の要件	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービスの向上に役立つもの ● 事務能率が向上するもの 経費の節減・収入の増加に資するもの 行政事務運営の革新となるもの 本市のイメージアップに係るもの その他公益上有効であるもの
------	-------------	-------	---

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>現在当直業務を全庁の職員が行っているが、経験の浅い職員や、問い合わせのあった業務について担当したことのない職員が対応しているため、十分に市民満足につながっていない。</p>	<p>当直・総合案内係を設置し、当直業務・日中の代表電話業務を行う。 配属する職員は、再任用者や嘱託職員を採用する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当直の専門化による市民満足の向上 ・職員の負担軽減

關係課意見

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="174 339 409 379">7人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●総合案内の設置は難しく、職員の声かけ、市民窓口課の案内場所を明確に表示するなどに対応が良いのではないのでしょうか。当直は、提案に賛成します。 ●今は、本庁については、OB職員を採用し当直員を依頼している。今後、確保ができれば、すべてOB職員による対応となればよいと思う。また、総合案内係が設置し、窓口を一本化されれば、ワンストップにもつながりよいのではないか。 ●当直については臨時職員によるシフトへと推移しつつある。また総合案内と代表電話については機構改革時に検討されたが実現に至っていない。市民窓口課がその中心的な役割を担うと思われるので、ぜひ検討されたい。 ●現在、本庁では当直業務を一部、再任用の方をお願いしていますので、以前よりは改善されている。総合案内係については、もう少し検討する必要がある。 ●当直については、時間外ということもあり担当課なしでは難しいかと思う。しかし、日中の総合案内については、電話対応だけでなく来庁者の案内や担当課への取り次ぎなど、サービス向上につながると思います。 ●特になし 	<p data-bbox="813 339 1048 379">1人 / 14人中</p>	<p data-bbox="1451 339 1686 379">6人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●旧備前市では、代表電話を取る電話交換の担当がいましたが、廃止された経緯を考えると、不要であると思います。フォーマットを作り、各係にわかりやすい事務分掌を入力してもらい、全職員が共有できるようにするほうが現実的であると思います。