

受付No. 655  
受付日 H19. 8. 1

## ★ 職員提案 ★

所属	部	課	グループ
氏名		提案の種類	<input type="radio"/> 実績提案
			<input type="radio"/> 自由提案
			<input type="radio"/> お知恵拝借提案

タイトル

「窓口順番お待たせ時間」の有効活用

【具体的な内容】※箇条書きで、簡潔に記入してください。

- ・障害福祉課の本年4月からの窓口は、障害者自立支援法施行に伴う事務の移管、制度の改正等に伴い、市民の相談・申請・受付事務で大変な混乱が予想された。
- ・このため、4月から窓口担当職員の他、新たに「窓口の外担当の職員」を2名配置し、順番を待つ市民の相談や申請等の内容を事前に把握し、その場で相談を受けたり、申請書の記入事項を説明し窓口の順番が来るまでに準備を済ませておくなど、市民の『窓口順番お待たせ時間』を有効に活用し、円滑な窓口業務を推進することができた。

【参考：平成19年度4月からの窓口受付事務の状況】

- 精神保健サービスに係る申請・受付事務(保健予防課から移管)  
⇒約50件/日
- ※手帳交付、自立支援医療、交通費助成など
- 重度医療の申請・受付事務  
⇒100件/日
- その他、身体障害者手帳の交付、日常生活用具、補そう具等
- 『窓口外担当職員』 ⇒人員不足の中、研修生や非常勤職員を充当して実施

### ◆提案のPRポイント◆（任意記載）

<input type="radio"/>	費用対効果
<input type="radio"/>	着想性
<input type="radio"/>	必要性
<input type="radio"/>	実現性

#### 【理由】

・「おもてなしの心」を念頭に、窓口で市民(利用者)を待たせない「お声かけ」をはじめ、ミスのない事務処理も行うことができ、市民の好評を得た。窓口混雑が予想される場合には、今後も実施していきたい。



☆…提案活動へ積極的に参加ください、ありがとうございました…☆

