

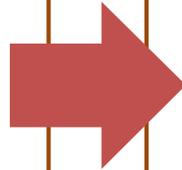
準備OK！！育児相談をスムーズに

Before

- 1 育休に伴う臨時職員の増加
- 2 育児相談の内容の複雑化

常勤職員と臨時職員の間での業務配分に課題があり、十分なお客様対応ができないケースがあった。

また、受付順でお客様対応をしているため、対応時間が短く済むお客様も長時間お待ちせしめてしまっていた。



After

- 1 お客様のニーズに合わせた窓口の振り分け



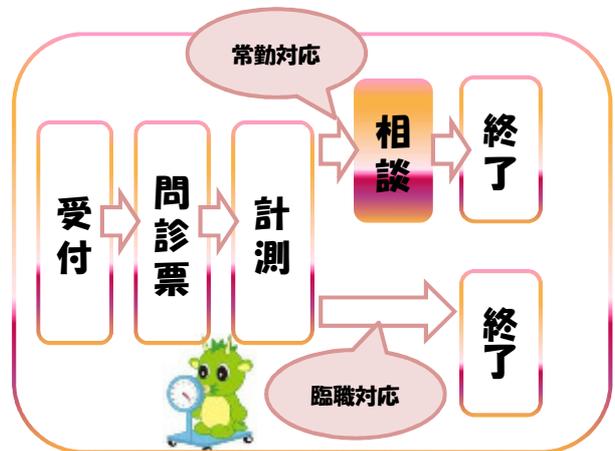
お客様を相談の有無によって振り分け、相談有りは常勤職員、相談無しは臨時職員が対応するように手順を見直した。

これによりスムーズな相談の流れができ、お客様の待ち時間や負担を軽減することができた。

一言PR！！

育休・産休などで常勤職員の占める割合が低い状況下において、人材登用・業務配分の面で有効な手段です。

また市民の満足度向上にも貢献し、まさに一石二鳥の効果があります。



★発表会事前審査委員からのコメント★

- ・ 手続き手法を少し変更することで、市民サービスの向上と職員の負担軽減がされており、非常に評価できる。
- ・ 来所者の増加、人員・経験不足による諸々の不都合をどのようにして補うか、困難な状況から生まれた改善である。