

窓口当番の明確化

保健センターでは、訪問や面接、事業などで離席することが多いため、窓口や電話対応を優先して行う当番を午前2人午後2人割り当てています。

4月の課内会議で
みんなで検討

きっかけは？

急ぎの業務を優先したいけど電話がなってる。当番は出れないのかな？だれが今日の当番なのかすぐにわからない.....

「当番がすぐにわかるような工夫はできませんか？」と提案

そういえば、以前イベントで使用したエプロンがあるよ！

当番用のエプロンを決定！
エプロンを一人一人に配布し、翌日より当番エプロン着用開始。その後、暑くなってきたので夏用エプロンを用意。



カイゼン



- ・当番が誰なのか、一目でわかるようになった。
- ・当番が窓口対応できないとき、当番でない職員がスムーズに窓口対応できるようになった。

ここがポイント！

お待たせしない窓口対応を実現
低コストでの実施

事前審査委員からのコメント

- ・簡単で誰でもができるところが良い。一目でわかる「色」を活用するなどわかりやすい。
- ・相談に訪れる市民にとって、大変うれしい工夫である。
市民サービスの向上はもちろん、エプロンをつけることで当番者の意識も向上するのではないだろうか。