

5 「誰でも対応 問い合わせ業務」

- 職場名

建設局住宅課

- 課題（改善前の状況）

低所得者向けの住宅である市営住宅への入居には所得制限があるが、計算には、税法の知識が必要であり面倒なため、担当者が不在の場合、市民からの問い合わせに答えられず、手計算のため計算ミスリスクもあった。

- 取組内容

エクセルで自動計算シートを作成し、課のサーバーに置くことで、必要事項を入力すれば、誰でもすぐに確認できるようになった。

- 成果

難しい計算に対応した誰でも使える自動計算シートを作成することにより、問い合わせにすぐ対応できるようになり、市民サービスが向上した。

ひとことPR

市民からの問い合わせに、担当者以外でもスムーズに回答できるようになった。



2次審査委員からのコメント

- 他の部署でも応用できる。
- このような自動計算シートを活用できる業務は多いと考えられる。他部署でも積極的な活用を期待したい。
- エクセルシートの作成には、一時的に時間がかかるが、正確性・迅速性の観点で効果大。
- エクセルに計算式を打ち込む手間はかかるが、計算ミスがなくなって時間短縮され、手間に十分見合う効果がある。
- 効率性 & 正確性ともに向上するものと期待。他の分野でも積極的に導入すべき好事例。