

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	1	担当部課名称	都市部開発審査課
事務事業名	各種申請手続に先行する窓口業務		
見直しのタイトル	ケース検討結果のデータベース化による回答の迅速化		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

- ・窓口でのイレギュラーな問い合わせ対応について、職員の経験・知識に差異があり、即座の回答が可能な場合と翌日以降の回答となる場合と、対応のレベルに差が生じている。
- ・回答に要する時間の短縮、職員間での対応の平準化による相談者に対するサービス向上及び、職員の窓口業務の効率化を図る方法について検討する必要がある。

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

- 【趣旨】
課内検討で扱ったケースの対応方針をデータベース化し、常時、検索可能とする。
- 【具体的内容】
- ・課内で行う朝礼等での検討事項について、今後も問い合わせがあると予想されるものについては、案件の概要及び取り扱い方針について記録を残す。
 - ・検討事項を容易に検索可能とするため、内容をカテゴリー分類するなどし、使い易いデータベースを目指す。

3 改善により期待できる効果

- ・回答に要する時間の短縮によるサービスの向上
- ・職員による対応の平準化
- ・職員の窓口業務の負担軽減

4 実施スケジュール（概要）

5月 エクセル表作成
6月～3月 運用及び随時改良

5 実施結果の振り返り