

# 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

課内検討で扱ったケース35件をデータベースとして共有化した。その結果、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が図られ、一定の効果が得られた。

また、今回の取組に伴って、課内検討の結果に対する蓄積だけでなく、その他近隣市との協議の結果についても一覧できる態勢を整備した。

今後も継続してデータベース化をすすめ、適宜改良を重ねながら、窓口業務の効率化と回答の迅速化を図る。