

駒やかカイゼン運動

～ 他の課(係)の担当者への
引継ぎについて～

社会福祉課

発表者

主事

野川 貴弘



問題意識

お客様からの窓口対応(案内)に関する不満

原因

お客様にとって手続きの担当課(係)がわかりづらい

手続きをスムーズに行うことができない

カイゼン

担当を明確にして、目的が果たせる係へ迅速に直接引き渡す「**引き継ぎ**」を行う

まとめ

丁寧で適切なお客様対応で満足度の向上

市民課

①～⑤窓口

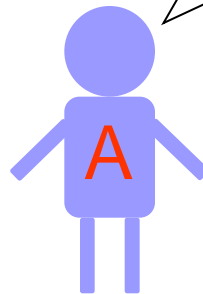
- ・市民係
- ・住民記録係

社会福祉課

⑥窓口

- ・調整係
- ・介護係
- ・保護係
- ・国保年金係

国保に関する手続き
や相談を行いたい！



納税課

⑦窓口

- ・収納管理係
- ・納税係

税務課

⑧窓口

- ・管理諸税係
- ・市民税係
- ・固定資産税係

健康センター
出張所

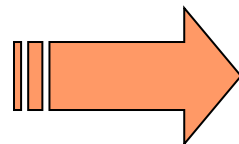
手続きや相談先を間違える可能性が高い

各係で対応できる手続きは限られる

複数の目的(手続き)での来庁

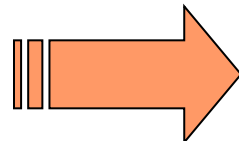
対応の流れ

① 来庁した目的を聴く



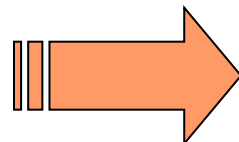
話を引き出しつつ
目的を明確にする

② 担当者(係)を確認する



曖昧な確認ではなく
正確な確認を行う

③ 自分では対応できない場合



引継ぎ
担当者へ直接引き渡す

引継ぐ際の注意

- ※ 「トライ回し」にしない
- ※ 同じことを何度も説明させない
- ※ 他に手続きはないか
- ※ お客様に合わせた気配り

引継ぎ先をしっかり確認

聴いた情報も引き継ぐ

二度手間をかけさせない

障がい者、子ども連れ

取組み事例

ケース1

病気の治療費について相談に来庁した市民に対して、窓口での負担を抑えるための限度額認定証の発行手続きを行おうとしたが、所得区分不明のため発行できなかったため、税務課へ案内して申告を行ってもらい、所得区分が明確になった後に発行手続きを行った。

ケース2

生活相談に来庁した市民の対応をしたところ、保険証の交付相談や債務相談もあったため、納税課や、生活環境課に連絡し、担当職員から課内相談室に来てもらい相談を受けてもらった。

カイゼン

自分の担当と関連する業務や担当課(係)について日頃から把握しておく

カイゼン

担当課を明確にしたうえで、お客様だけに移動してもらうのではなく、同行して業務の引継ぎを行う

カイゼン

情報も引き継ぎながら抜け目なく担当課へ案内する

お客様の満足度向上！