様式第１号（第6条関係）

事務改善報告票

　　　　　平成２６年１１月２８日提出

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 報告者名 | 河野　和生 | 職場名 | 環境衛生課（開発時 市民生活課） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 個人 ・ 共同(グループ) | | 他の報告者名 |
| 報告件名 | 新庁舎保健センターにおける市民健診・特定健診のスムーズな受付 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事務改善の内容 (第4条関係)  （該当項目に○を付ける。） |  | 市民サービスの向上となるもの |
| 2 | 事務能率の向上となるもの |
| 3 | 執務環境の改善となるもの |
| 4 | 市の収入の増加又は経費の節減となるもの |
| 5 | 市のイメージの向上が見込まれるもの |
| 6 | 前述以外で公益上有効であると認められるもの |

|  |
| --- |
| 具体的な取組内容  新庁舎の保健センターで実施する市民健診・特定健診の待ち時間の短縮・混雑緩和のため、これまでカード形式にしていた受付順番カードの代わりに、レシート形式の受付順番票をPCにより発券した。（システムは市販品を使用しexeclで構築した）  これにより、案内のための人員の削減、来庁したお客様に対して「待ち時間の見える化」などのにより、マンパワーの削減とＣＳの向上が図れた。 |
| 取組による成果  ・これまで、受付案内及び誘導係が複数名必要であったが、発券システムの使い方（タッチ・パネルを押す操作）の指導のみで良くなった。（市民の方が慣れれば将来的には不要となる）  ・お客様へお渡しする番号表には本受付（大分県保健支援センター）を行える予想時間を印刷するようにして「待たされている感」をなくすようにした。  また、その時間を利用して他のこと（庁舎外の用事を含む）をされるお客様もいらっしゃった。  ・受付システムはタッチ・パネル式のPCモニターを指で軽く押してもらうだけなので、お客様に複雑な操作は不要。  ・アプリケーションはWindows8.1とMicrosoftOfiice(Execlのマクロ)を利用しているので、メンテナンスは職員で可能。したがって、将来的なメンテナンス・保守費用は基本的に不要。  ・ランニングコストは専用プリンター用紙（年間1,000円程度）のみでよい。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 受理日 | 平成２６年11月30日 |
| 受理番号 | 1 |