

**働き方  
改革  
部門**

**電話当番  
の設置について**

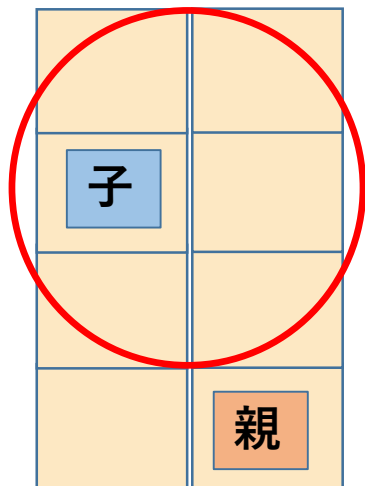
**平成30年度  
「グッジョブおだわら」  
最終審査**

**生活支援課**

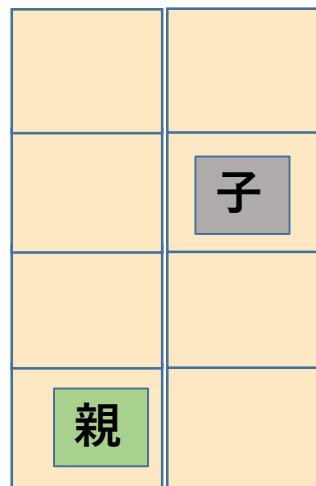
# 1日 2時間

1人の職員が電話対応していた1日あたりの平均時間

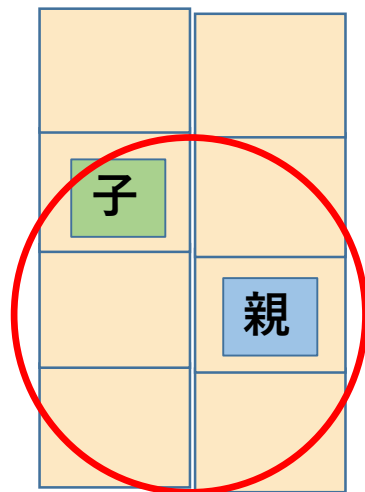
カウンター



カウンター

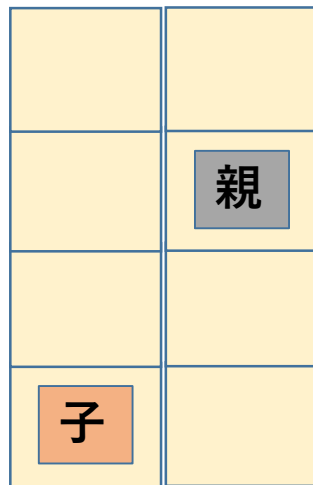


カウンター

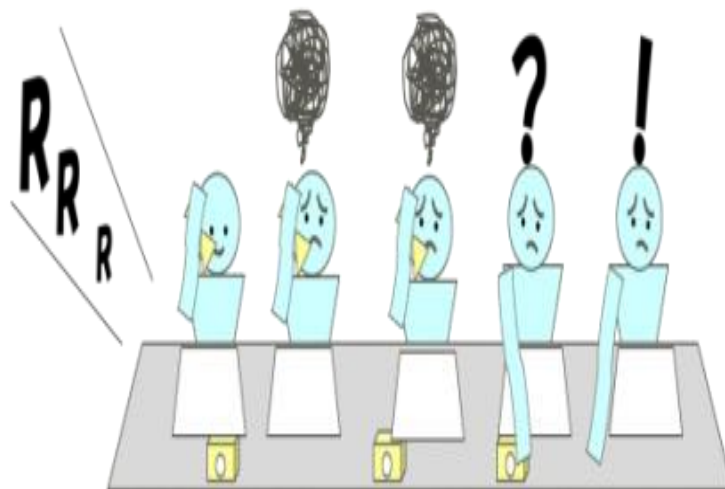


親 親機

子 子機



電話が鳴ると…



- ・ 若手職員の負担増
- ・ 作業中断の発生、事務のやり直し
- ・ 電話機周囲の職員が、皆作業を中断して電話機に手を伸ばす

例えば青の電話が鳴ると・・・

## ■ 当番制の運営ルールを設定

- 運営方法は午前、午後とし、**4班で輪番制とした**。なお、窓口負担を考慮し、窓口から離れた班は当番回数を一回増やした

## ■ 電話回線の改修

- 電話当番に電話機本体が集中すると、架電する際に業務に支障が出るため、**各班に架電専用電話を設置**  
改修に費用はかかっていない

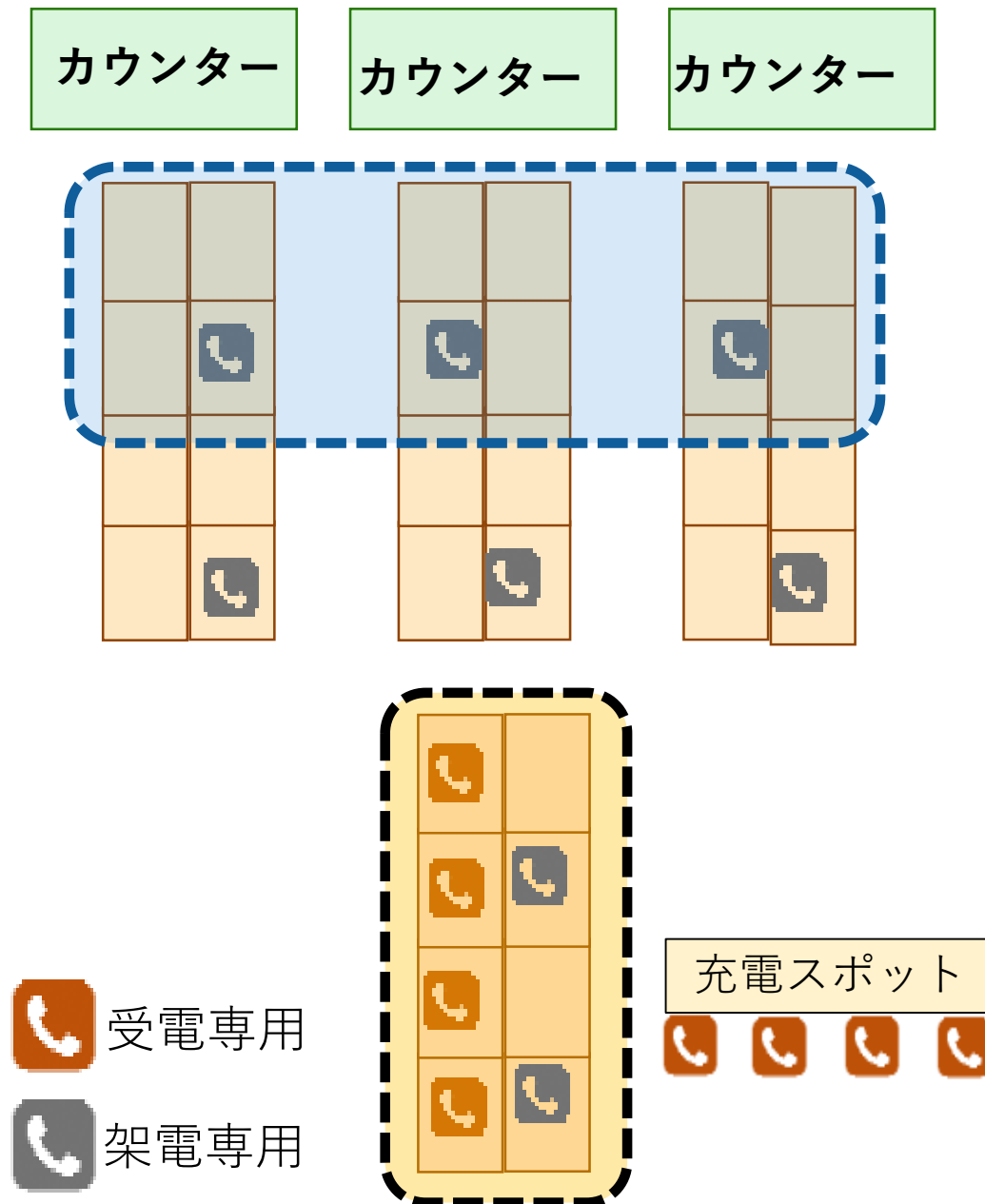


## ■ 窓口負担への考慮

- **窓口負荷の高い時間帯**（月午前、木午後）に当番の負担がかなり大きいことが明らかとなったため、割振りを変更。**窓口から離れた班に当番を振った**

## ■ 充電切れの問題解消

- 電話機本体が当番の手元に渡るため充電切れが多発。**充電スポットを設置**するとともに、親機、子機を交互に使えるようにした



## 職員にアンケート

電話当番制に賛成か？	賛成	82%
作業中断は削減したか？	削減した	79%
電話の負担感は軽減したか？	軽減した	86%

## 効果

現在のCW数が31人、1日を通して電話当番が約10人、その他の約20人は電話に集中しなくてよくなり、自身宛の電話対応時間を除くと、1人あたりの平均電話対応時間が1時間に削減されたと仮定した場合

生活支援課全体で月、

約440時間の削減

約180万円の削減

**ご清聴**

**ありがとうございました**

**電話当番**

**電話当番**

電話当番の班がわかるように、  
職員が手作りしました