

Before

【問題点】

- ・カウンター全体が窓口となっていたため、来庁者が訪れた位置で対応をしていた。
- ・来庁者に気付いた人が窓口に出ているため、職員全員が常に窓口の混雑状況を意識していた。
- ・自席での業務に専念出来ていなかった。
- ・自席の位置により、窓口対応に偏りが生じていた。
- ・来庁者が一定以上集まると、横に広がってしまい、対応が困難になっていた。
- ・相談案件があると、窓口が塞がっていた。



委託	委託
3:34:33	端末
1:11:07	3:53:26
1:37:51	柱
1:27:30	0:47:47
0:56:26	0:57:17

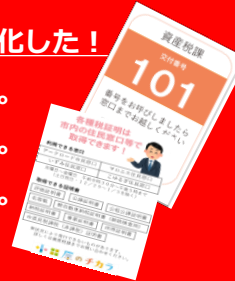
席ごとの1日当たりの平均窓口業務時間

After <窓口当番制の導入・分かりやすい窓口作り>

【改善後】

- ・窓口当番制を導入して、専用席を設けた。
 - ・他の職員の自席を窓口から物理的に離れた。
- ⇒各職員の集中力が向上し、窓口対応の経験を平準化した！
- ・受付窓口への導線を視覚的に分かるように示した。
 - ・番号札を作成し、受付から交付までを円滑にした。
 - ・相談専用窓口として、ローカウンターを設置した。
- ⇒来庁者がストレスを感じることなく、スムーズに証明書の取得が出来るようになった！

当番だけが窓口を意識！



番号札の裏面は広報として活用！

変えたのは窓口じゃない。人だ。

改善が目に見えて分かるのは素直に嬉しい！

問題解決に向け、皆の本音が聞けて良かった。

一時的ではなく、継続して取り組んでいきたい。

この取り組みで、もっと改善していきたいものが見えた！

なんで今までやらなかったのだろう…

この取り組みで、窓口業務が向上したのはもちろんですが…
最大の産物は、職員が変化することを恐れず、自ら考え行動したこと。

一人一人の意識改革になったことです！