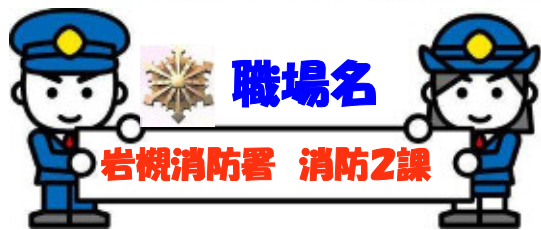




# 3 「担当者がいなくても大丈夫！～窓口119番ファイルの活用～」



窓口119番ファイル



ファイル導入前



ファイル導入後

## 改善前

市民からの問い合わせに…

- ・担当者が不在で回答できないことがあった。
- ・職員の知識等により回答が異なることがあった。

## 改善への取組

市民から問い合わせの多い内容をフローチャート化した資料などを作成。ファイル化した上で、受付窓口を設置。



# カイゼンの効果

- ①誰でも即座に回答可能！
- ②回答内容が一律に！
- ③低コストで他の部局での応用も可能！



研修で消防署を半年間留守にした私でも、これさえあれば安心して市民の皆様が満足出来る対応ができます。



問い合わせ内容を色別で分類し、考えられる項目全てをファイル化しました。

### 発表会事前審査委員からのコメント

- ◆市民対応の迅速化による市民サービスの向上。
- ◆職員の効率も格段に向上。
- ◆FAQによるワンストップサービスの実現。
- ◆他の担当のことも答えられることの重要性を再認識。
- ◆他部局でも参考になり、広がりも期待される事例。

