

窓口対応の時間短縮



西区 保険年金課



カイゼン 概要



国保の加入・脱退の届出書をクリップボードに挟んで、
発券機となりに設置し、待ち時間に記入するよう促した。

現状・課題



- 国保は来庁者数が多い
- 時期や時間帯により窓口が混雑する
- 来庁者の待ち時間が長くなると密になる
- 内容確認後、各様式に記入してもらうため、記入中は職員は待ち時間となる

検討状況



- 何もせず待つ時間は長く感じるのでは？
- 手続きの多くは国保の加入・脱退である
- 加入・脱退の届出書は同じ様式である
- 住所や氏名などは説明なく記入できるのでは？

そこで！

- 国保で手続きの多い「加入・脱退」の届出書を、来庁者に待ち時間に記入してもらう
- 届出書は記入個所が分かりやすいようマーカーで示し、クリップボードにボールペンと一緒にはさむ
- 発券機のとなりに案内の張り紙とともに設置



効果

- ・ 来庁者の待ち時間の有効活用
- ・ 職員は確認のみとなり、その後の作業が円滑化

待ち時間や窓口対応時間の削減につながった！