

令和4年度第2回職員提案個別票（受付番号：令和4-13）

件名

各種申請書及び相談台帳のシステム化
(実績ほう賞)

課題

- ①市民からの相談時に紙で管理している相談記録や台帳を探すことで、1件あたり15分ほど要していた。
- ②また、過去の相談経過がうまく共有されず、案内漏れが散見された。
- ③さらには、受付資料はすべて紙資料で管理しているため、紙資料が年々増加していた。

提案内容

これまで紙ベースで業務別に管理を行っている子育て支援課にて受け付けた申請書等及び申請書等によらない相談記録を電子化し、新規システムに登録を行った。過去の相談内容もシステムに入力した上で、令和4年11月から運用を開始した。申請書等と相談記録をシステムに登録することで、業務ごとの管理から一括で管理することができ、市民ごとに閲覧、住民コードでの記録の検索ができるようになった。

改善効果

- ①相談記録や台帳を探す業務の削減について、月30件ほどの相談回数があり、その都度15分ほど要していたが、システムに移行後は30秒程度で検索可能となり、市民の待ち時間が大幅に短縮された。
- ②情報共有が容易になったことで、市民への再度の聞き取りが不要となり、案内漏れが削減された。
- ③紙文書については、小児医療費助成事業、児童手当支給事業において、添付書類の破棄により65パーセント削減された。

| 表彰基準 | 所見 |
|------|----|
| 優秀賞 | - |