

**担当係をすぐご案内！**

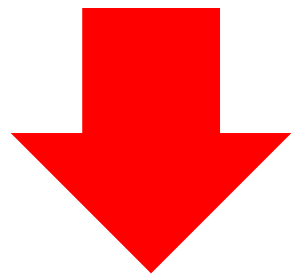
**担当業務一覧の設置**

天童市 健康福祉部 社会福祉課



# ○窓口対応の現状・・・

- ・他の係や部署がどんな仕事しているか分からない。



- ・取次ぎに時間がかかってしまう。


# ○お客様の事情

- ・お忙しい
- ・待たされる間は不安

# ○改善点の発見

- ・お客様の事情に配慮し、素早く担当者へ取次ぐ必要性
- ・誰もが同じように行えるようにならないといけない

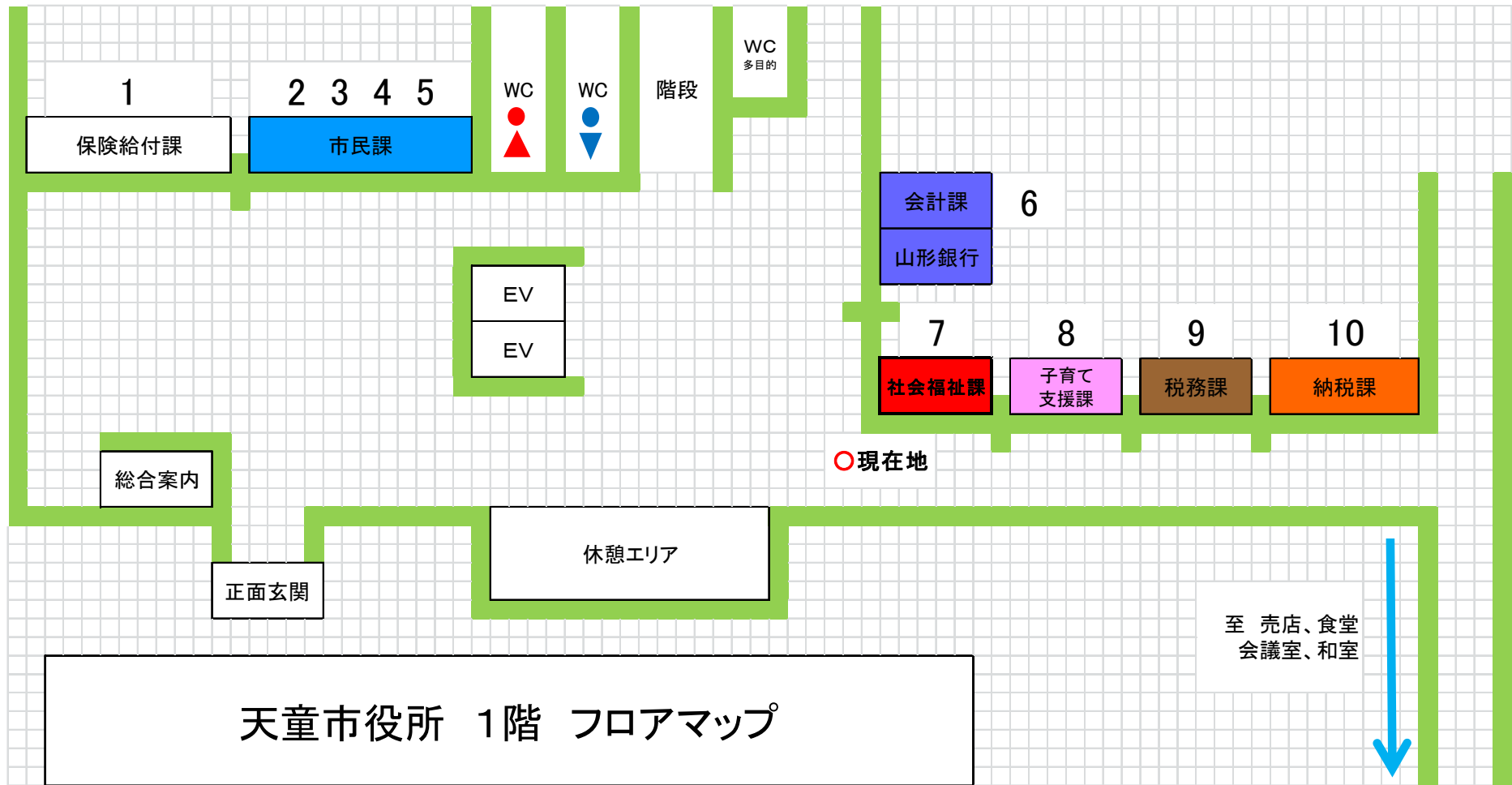
# ○改善策として

- ・誰でも見てわかるように一覧表の設置
  - ・何を望んでいるかキーワードで気付く
  - ・1階フロアマップでご案内
- 

# ○業務一覧表(一部抜粋)

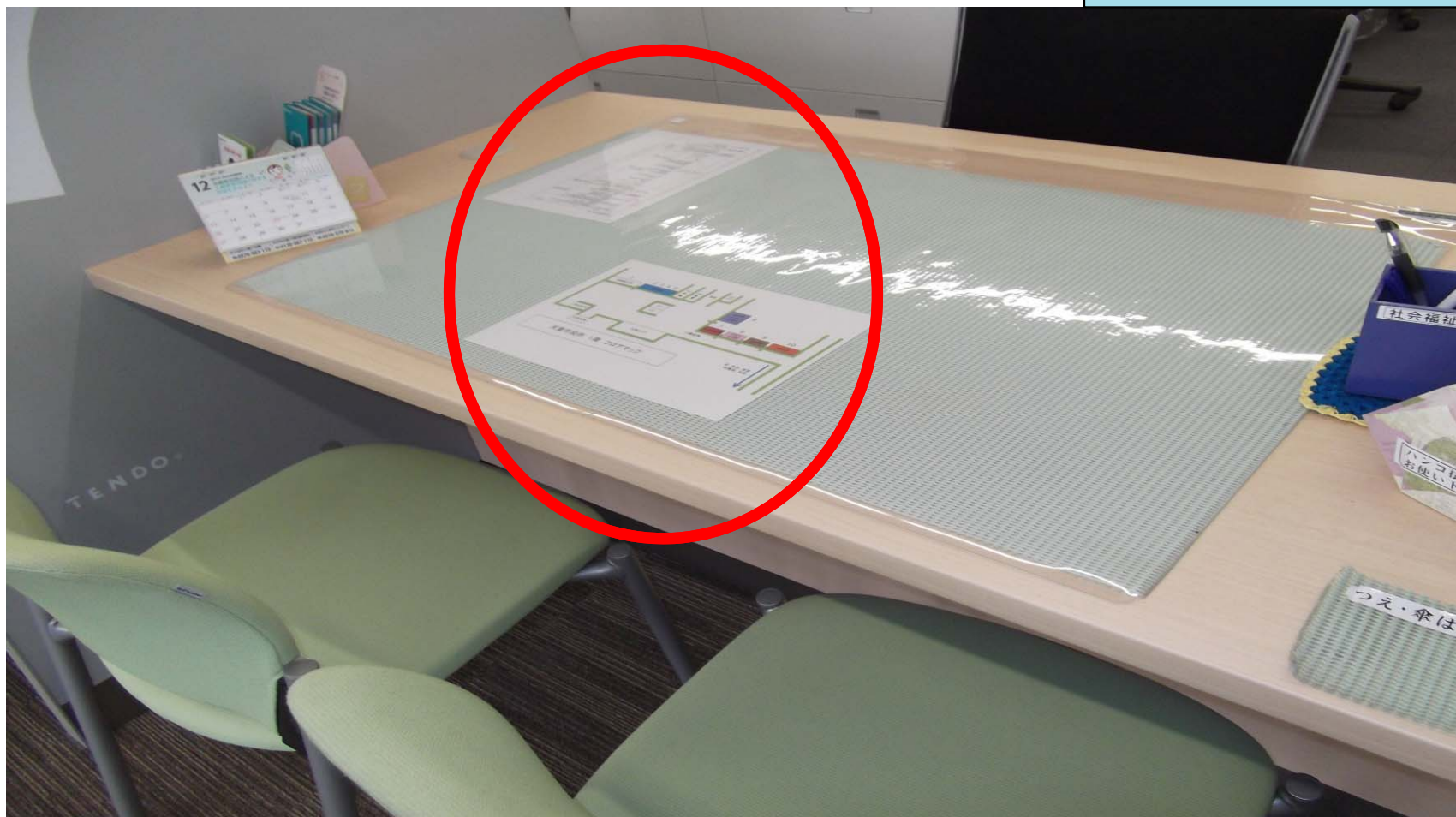
調整	特別弔慰金に関すること。	特別弔慰金法に基づき、大戦で準じた軍人等の遺族に対し、70年の節目に国の弔意を表すために弔慰金を支給するもの。	「今年までもらってた国債のことで～」 「弔慰金」 「戦争で～、これまで兄弟がもらってただけど～」	「国からの請求依頼書」 市が送付した「来庁依頼文」
障がい支援	障がい者福祉に関すること (身体・知的・精神・児)	補装具の申請・修理	「盲人安全つえ」、「ストーマ」、「補聴器」、「義肢」、「車イス」	
保護	生活保護制度に関すること、生活困窮者自立支援事業に関すること	生活保護法に基づく援護等に関すること。病気や障害等で働きたくとも働けない、住むところがない等の生活の困りごとについて相談窓口や支援制度の紹介を行う。	「生活が苦しい～」 「収入が無く～」 「住む場所が無く～」 「就労できず～」 「(公共料金や家賃等の)支払ができず～」	「求職報告」 「収入申告」 「医療券」 「病院、薬局、施設からの受領証」

# ○1階フロアマップ



# ○活用の現場


職員側



お客様側

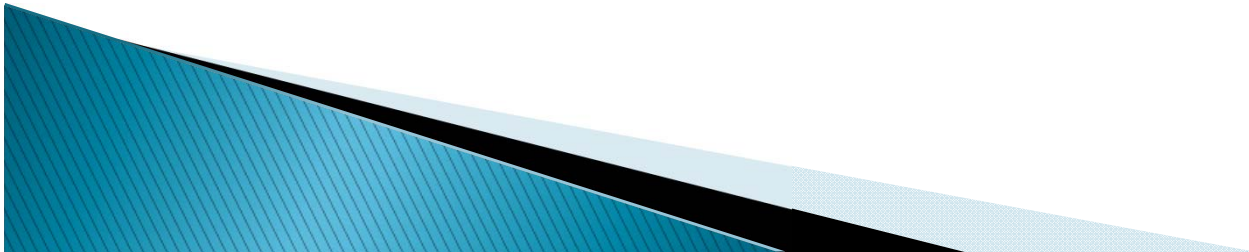


# ○実施の効果

- 素早い取次ぎ
  - 業務内容の共有
  - 知識の維持
- 

# ○実施後に残った課題

- ・内容と見やすさのバランス
- ・聞く力の重要性



**ご清聴ありがとうございました。**



**TENDO®**