

待合ロビーで簡易受付

改善前

春の住民異動時期や7月の保険証更新、国民年金保険料の免除申請等の繁忙期には窓口カウンターが不足し、待ち時間が長くなっていた。

改善後

混雑時、簡易な手続きについては、カウンターに呼ぶ前に、待合ロビーでクリップボードを利用して申請書等の書類を記載してもらうことにした。

事前に書類記載してもらうことで、窓口における処理時間が短縮され、待合ロビーの簡易受付で終了する手続きもある。



イメージ画像



これが
クリップ
ボード

混雑の軽減、待ち時間の短縮ができた

障害年金の相談などの他人に聞かれたくない、個人情報保護に注意しなければならない場合は、職員間で連絡し合っ、窓口案内するよう工夫した。