

年度途中入園の申請用紙の共通化，電子申請の導入

改善前

①電話または窓口による受付

- ・ 開庁時間に申請できない保護者がいた。
 - ・ 電話受付は，内容に行き違いが生じた。
 - ・ 毎月初めの受付期間は電話集中により，その他の業務を圧迫。
 - ・ 区ごとに異なる相談票を使用していた。
- 保護者の要望に十分に答えられていなかった。

③成果

- ・ 24時間受付可能に。
閉庁時間の電子申請件数 156件／324件（48%）
- ・ 保護者の申請に係る手間減少。
- ・ 聴き取りに伴う事務ミス防止。
- ・ 他の用件の市民サービス低下を防止。
- ・ 情報共有により区を跨いだ入園調整が容易になった。
- ・ 計画的な業務管理が超勤縮減や定時退庁の推進に繋がった。

改善後

②共通の申請様式による受付

- ・ 申請状況の「見える化」・「情報共有」を図った。
- ・ 電子申請受付が可能となった。
→保護者の多様なニーズに対応。

いろいろなニーズに寄り
添いながら，ミスも防止
できたよ！！

