

草加保健所 「来所者への目配り・気配り」

課題

- ①建物の構造上、トイレや会議室が分かりにくい。
- ②窓口のお客様への対応状況が分かりにくい。
- ③一度来所したお客様から後日連絡があったときに、担当者にスムーズにつながりにくい。



改善の取組

- ①分かりやすい所内案内図の掲示。
- ②窓口にて待合札を置いて、お客様をスムーズにご案内。
- ③対応内容を記録したメモをお渡しし、後日お問い合わせしやすく。

本日御来所された方へ		平成	年	月	日
本日の対応者	総務・地域保健推進担当	()		
	保健予防推進担当	()		
	生活衛生・薬事担当	()		
御来所内容	免許 病院等の開設許可等				
	難病 小児慢性 不妊治療				
	結核 感染症 肝炎				
	動物 食品 薬務 環境				
	()				
連絡先	埼玉県草加保健所				
	〒340-0035	電話	048-925-1551		
	埼玉県草加市西町425-2	FAX	048-925-1554		

待合札の 取組について

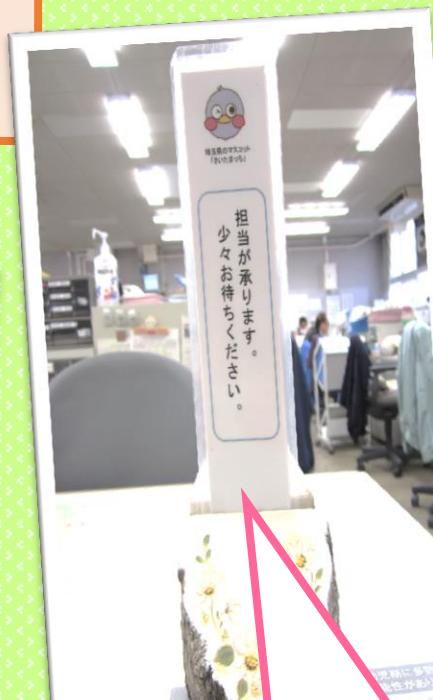
通常は札を横向きに寝かせておきます。お客様がいらしたら、用件を伺った職員が札を立てます。

こちらは、職員に向ける面です。代表的な業務内容を記載し、担当グループに併せて4色に色分けしてあります。



職員の見線

「実践しやすさ」
「目的の明確化」
「継続性」



こちらは、お客様に向ける面です。どの札も内容を統一してあります。

お客様の見線

「親しみやすさ」
「安心感」



取組の成果

お客様は・・・

・明るく優しい雰囲気の中で、安心して相談していただけるようになりました。

・お帰りになった後も、窓口での担当者が分かるため、お問い合わせしやすくなりました。

職員は・・・

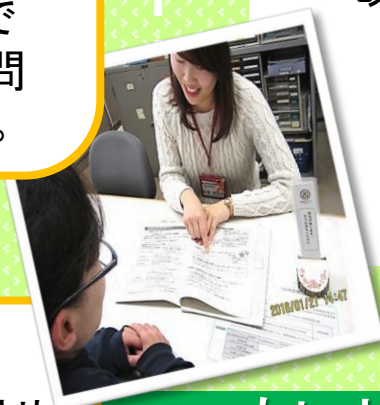
・窓口での対応状況が分かりやすくなり、安心して業務に集中できるようになりました。

・お客様対応のモチベーションが更に高まりました。

まとめ

この取組を行うに当たり...

- 新規採用職員を中心としたプロジェクトチームを結成し、課題や改善の取組を検討
- お客様の目線・職員の目線 という2つの視点を重視
- 改善運動は職場全体での取組と継続が重要
 - ・課題を明確に捉え職員で共有
 - ・多くの職員と意見交換
 - ・スムーズに実践し継続できるよう創意工夫



もしカブプロジェクトを行った結果、職員全員での取組が順調に続いており、お客様に満足していただけていると思います。