

口座振替依頼書で不備を発生させない工夫

トライK The Best ~2015~ ゴールドントライ賞

～改善前の事務処理～

市民から提出された口座振替依頼書は、印鑑の押し忘れや、口座名義人の書き忘れなどの不備が多く、その処理に多大な労力と時間がかかっていた。

！不備のあった依頼書を処理するには、控えの保存、通知文書を作成、封筒印刷、わかりやすい説明ふせんの作成など、思った以上に時間がかかり、ミスが発生しやすい作業なのです。

<改善点>

書き忘れ、押印し忘れになりやすい箇所に鉛筆で○をつけて、記入・押印を促すようにした。

<効果>

不備率は 15%→10%に減少！

1月あたりの不備件数は 約20件減少！

⇒時間にして月平均 10～20時間

の労力削減

※作業に要した時間は、

400枚で、約30分程度

| 倉敷市 後期高齢者医療保険料 口座振替依頼書 兼 納付書送付依頼書 (金融機関保管用) | | 申込日 平成 年 月 日 自動払込利用申込書 (㊟ ㊟) | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| 倉敷市長 あて 倉敷市に納付する後期高齢者医療保険料を、口座振替依頼書に記載のとおり口座振替により納付したいので、納付書を金融機関へ直接送付してください。 | 納付義務者 氏名 被保険者番号 電話 () | 住所 氏名 被保険者番号 電話 () | 印 |
| 私は倉敷市に納付する後期高齢者医療保険料を、口座振替により納付したいので、左記の約定を確認のうえ依頼します。 | ← 8桁の数字 | 銀行 金庫 相合 農協 | 本店 支店 出張所 |
| 平成 7 年度 7 期分から 開始・変更・停止 | ゆうちょ銀行 以外の通帳 | 預金種別 1. 普通 2. 当座 | 口座番号 (右づめ) |
| 倉敷市受付 | ゆうちょ銀行 通帳記号 1 0 ※ | 通帳番号 (右づめ) | |
| 取扱店日附印 | 種別 166-28 コード (176-28) | 払込先加入者名 倉敷市社会管理課 | 払込先口座番号 01390-4-960945 |
| フリガナ | 振替日 末日(4・5・6月を除く。土曜・日曜・祝日の場合は翌営業日) | 12月は25日 | 送付日 |
| 口座名義人 | | | 送付日 |

口座振替依頼書で不備を発生させない工夫

トライK The Best ~2015~ ゴールドントライ賞

口座振替不備率

| 月 | 不備なし件数 | 総件数 | 不備率 |
|-----|--------|------|-----|
| 4月 | 522件 | 619件 | 16% |
| 5月 | 435件 | 516件 | 16% |
| 6月 | 238件 | 280件 | 15% |
| 7月 | 477件 | 570件 | 16% |
| 8月 | 425件 | 492件 | 14% |
| 9月 | 343件 | 403件 | 15% |
| 10月 | 446件 | 493件 | 10% |
| 11月 | 440件 | 487件 | 10% |

改善後

さらにこんなことも！

○改善後、不備の依頼書を返却するための残業は0に！

勤務時間中にも余裕が生まれ、マニュアル作成など、時間がかかる上に頭をつかう作業をコツコツと進めることができるようになった。

○市民の方に再度記入していただく手間を省くことができた。

○郵便代も 月平均約3,300円(20件×82円×往復=3,280円)節約できた。

一月あたり約20枚の不備削減

30分の手間で、不備訂正のための10~20時間を削減

よく使うメモをプレート化！

トライK The Best ～2015～ シルバートライ賞

【改善前の状況】

証明書（住民票等）を市民に交付する際には、必ず審査担当者が審査しているが、審査担当者に伝言がある場合は付箋に書いて、請求書に貼っていた。

●問題点●

- よくある内容（お客様が外出しているなど）でも毎回書き直すので 付箋がもったいない
- 付箋は小さいので、はがれて落ちたり、見落とされたりする可能性がある
- メモを書く分時間がかかる

よく使うメモをプレート化！

トライK The Best ~2015~ シルバートライ賞

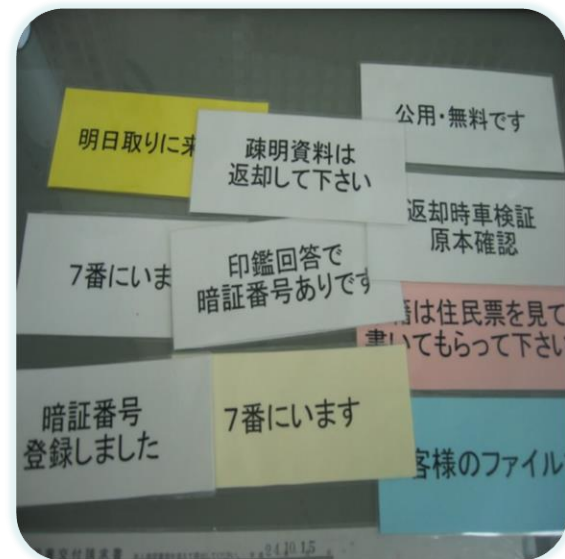
【改善したこと】

よくある内容のものについて、ラミネート加工のプレートを作り、書類と一緒にファイルに入れて審査に回せるようにした。

例：「外出しています」「2階にいます」「お客様のファイルです」等特によく使うものは色分けして、選びやすくした。

【改善された点】

- ・付箋の節約になり、経済的
- ・付箋より大きいので分かりやすい
- ・メモを書く時間が短縮できるようになった



誰がどこにいるか早わかりの方法

トライK The Best ~2015~ ブロンズトライ賞

●1人1枚小さなホワイトボードを購入。

離席時に行き先や戻りの時刻を記入するようにした。

【改善前の状況】

誰が今どこにいるか分からず、窓口や電話の問合せでお客様をお待たせしたり、曖昧な回答をすることが多かった。

課全体の行動予定表はあるが、席から離れており、行き先等を記入せず離席する人が多かった。

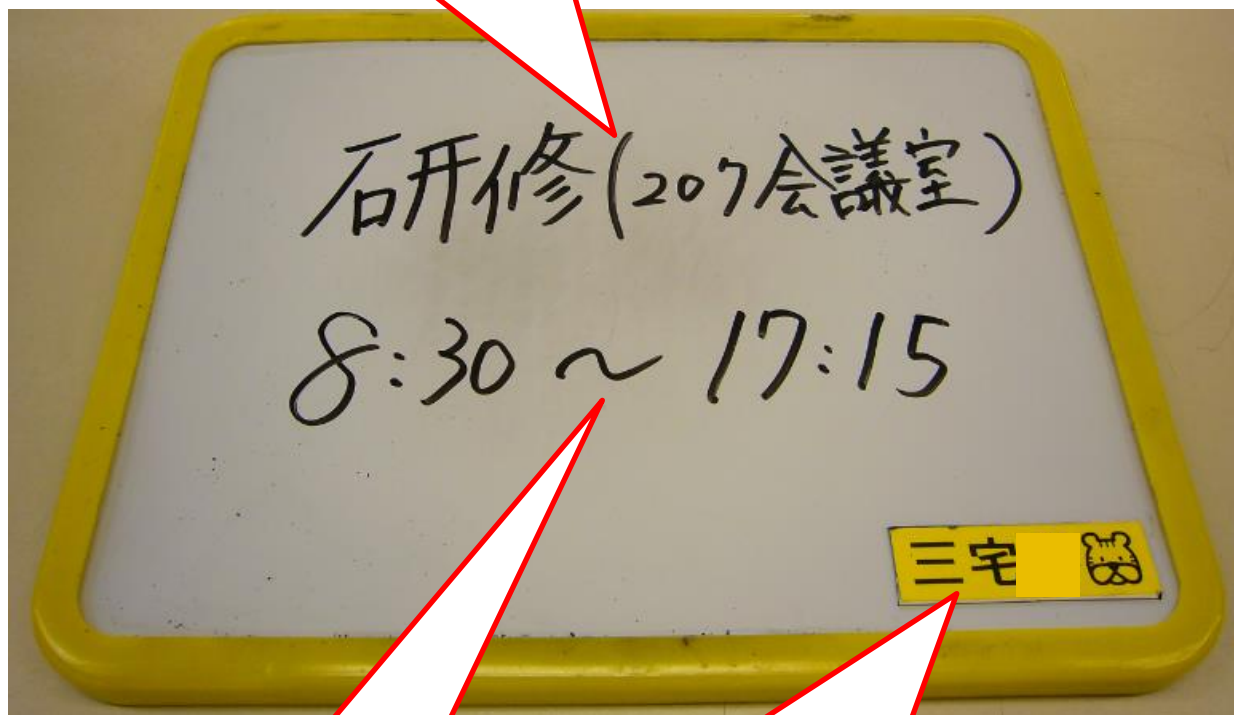
【改善後の状況】

手軽なためみんな必ず行き先等を記入するようになった！

その結果...

- ・窓口の問合せ・・・急を要するものは本人を呼びに行くことができた。
- ・電話の問合せ・・・曖昧な回答や離席時に再度電話をしてもらうことが減った。

- 目的・行き先を記入
→重要な用事が確認できる！



- 行きの時刻・戻りの時刻を記入

- マグネットで名札を作成
→誰の予定か視覚的に把握！