

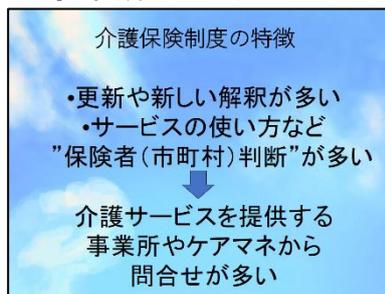
# TQC実践事例

## 【第12回 全国都市改善改革実践事例発表会 燕市発表事例】

テーマ	仕事の効率化と事業所のスキルアップ	年度	平成29年度
-----	-------------------	----	--------

### 発表概要

介護保険担当には、介護保険のサービス事業所からの多くの問い合わせがあります。その日々の問い合わせ内容を分析し、問い合わせまでの手続きを見直すことで、問い合わせ件数の減少と事業所のスキルアップにつなげた取り組みを発表しました。



### 改善内容・成果等

#### 1 問題点の整理

- ・電話での質問は、取り違える可能性や経験の浅い職員では対応が難しい場合がある。
- ・問い合わせ件数が集中すると他の業務に支障が出る。
- ・質問者が何も調べずに問い合わせをしている事例もある。

#### 2 対応策

問い合わせの前に事業所の見解を検討する質問票を導入しました。

質問票を導入

(FAXの場外送付票不要)

電子メールアドレス: info@city.yamanashi.jp  
お問い合わせ先: 026-277-6131

＜介護保険に関する質問票＞

お問い合わせの際は、必ずこの質問票を添付してください。お問い合わせの内容によっては、事業所を訪問する場合があります。

お問い合わせ先: 介護保険係 (〒400-8501 山梨県燕市本町1-1-1)

お問い合わせ時間: 午前9時～午後5時 (土日祝祭日を除く)

お問い合わせ先: 介護保険係 (〒400-8501 山梨県燕市本町1-1-1)

お問い合わせ先: 介護保険係 (〒400-8501 山梨県燕市本町1-1-1)

お問い合わせ先: 介護保険係 (〒400-8501 山梨県燕市本町1-1-1)

#### 3 結果

事業所の手持ち資料で調べればわかる範囲の質問や、事業所内で解決できる内容の質問が減少しました。

[成果]

- ①市役所職員：慎重な検討が必要な質問対応に集中できる環境に改善
- ②事業所職員：自ら調べて答えにたどりつくスキルの取得