

【窓口予約オンライン化モデル】

実証業務⑤飲食店営業許可に関する相談対応_実証計画書

福祉保健部/高鍋保健所(・衛生管理課)

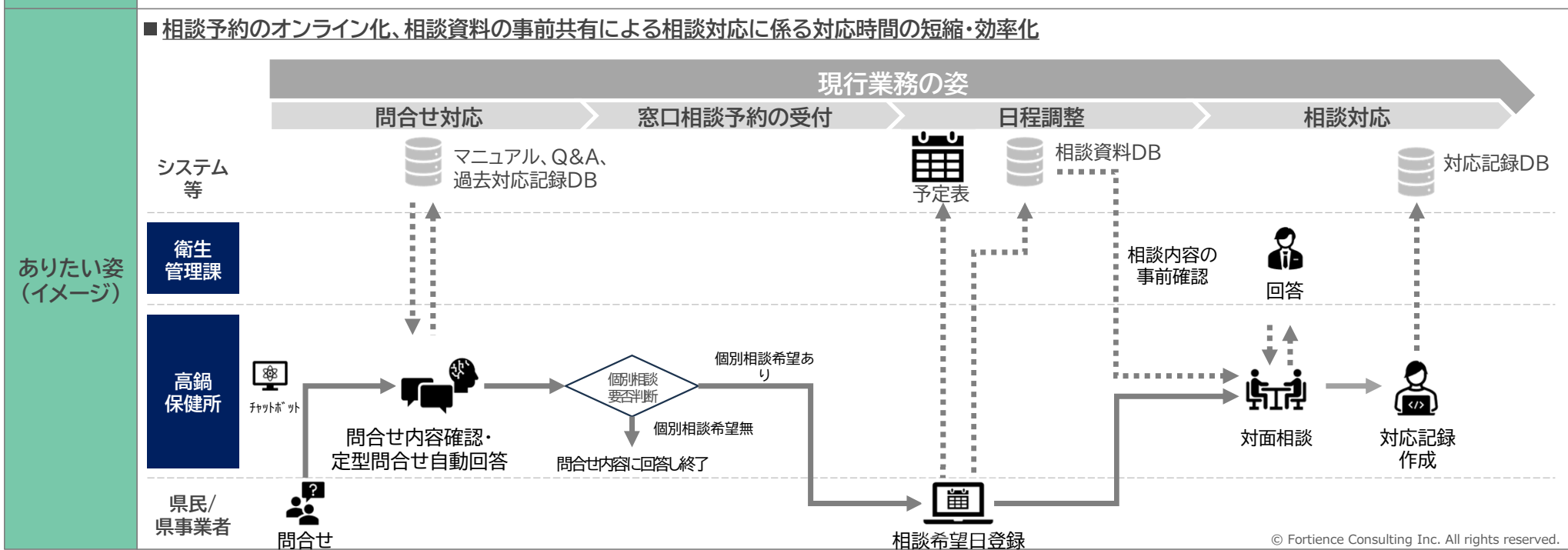
業務概要(内容・流れ・課題)の確認

<p>業務概要</p>	<p>食品営業予定者(許可32業種、届出29業種)からの営業許可相談を受け、許可要否判定、施設基準の説明、図面・設備計画の確認、申請書類案内、手数料・日程調整、完成後の実地検査(立入)手配、食品衛生責任者やHACCP等の周知を行う業務</p>	<p>当該業務 担当職員数</p>	<p>2名 (内1名は担当リーダー)</p>
<p>課題の背景 (問題点)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 飲食店営業許可相談(高鍋保健所:約900件→県内8保健所あり、全保健所で5,000~6,000件/年程度)は確認事項が多いことから、現状、窓口での相談対応が必須(複数回は半数)状況。 相談予約をとらずに訪問される場合が多く(事前予約をする場合は電話)、職員が他業務をしていても訪問があれば対応に急遽時間をとられ、時間外対応が発生する原因の一つになっている。 また、事前に図面・営業形態が把握できず当日確認が長引き、相談対応の長時間化につながっている。 	<p>利用システム 、 帳票等</p>	<p>【利用システム】 なし 【帳票、データ】 ・ 相談対応記録 ・ 食品衛生申請等システム (許可情報を入力)</p>
<p>業務内容、 課題</p>	<p>■ 問合せ対応→窓口相談予約の受付→日程調整→相談対応の流れになっているが、窓口相談において、日程調整なしで訪問されるため、他業務との調整が難しい(業務が途切れ途切れで非効率)こと、事前に相談内容を確認できないことで、1件当たりの相談時間が長大化すること。</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <p>現行業務の姿</p> <p>凡例: ボトルネック箇所</p> </div> <p>システム等: マニュアル、Q&A、過去対応記録DB</p> <p>衛生管理課</p> <p>高鍋保健所</p> <p>県民/県事業者</p> <p>問合せ内容確認 → マニュアル等参照 → 個別相談要否判断 → (個別相談必要) 相談希望日確認 → 日程確認 → 相談日程案内 → 対面相談 → 対応記録作成</p> <p>電話</p> <p>個別相談不要 → 問合せ内容に回答し終了</p> <p>予約オンライン化(職員の予約受付削減) 相談内容の事前把握(相談資料の事前共有)</p> <p>相談予約をせずに飛び込みで訪問される場合</p> <p>回答</p> <p>対応記録DB</p> <p>予定表</p> <p>日程調整</p> <p>相談対応</p> <p>問合せ対応</p> <p>窓口相談予約の受付</p> <p>日程調整</p> <p>相談対応</p>		

ありたい姿、ゴールの確認

- デジタル化のねらい [基本要求]
- 窓口相談日程調整のデジタル化[相談予約の受付・調整をオンラインで実現できるようにし、職員による受付・調整時間を削減すること]
 - 相談内容の事前確認による相談時間の短縮[相談内容に係る資料(申請書や店舗図面等)を相談予約に合わせて送付し、職員側で相談内容を事前に確認できること]

想定効果 [KPI]	実証KPI	現状	目標	備考
職員による相談予約受付に係る時間		500時間/年※	▲500時間/年※	※1件当たり予約受付時間5分×6,000件
1件当たりの相談時間		約45分	▲約10分※	※資料や相談事項に係る概要説明等を想定



基本要件(機能)

	要件仕様 概要
予約受付 (オンライン)	システム上で空き枠確認から予約完了まで完結できること。なお、行政手続きに対応する使いやすいUI(高齢者でも操作しやすい画面)であること。
	エンドユーザ(飲食営業事業者等)は希望する日時をシステム上で選択し、予約できること。なお、予約時に特定の職員を指定して予約することもできること。
	予約可能期間は原則「希望日の30日前から当日(希望時間の開始まで)」とすること。
相談シート/ 電子ファイル 登録	エンドユーザがシステム上で予約する際に、相談内容シート(入力フォーム)を事前登録できること。
	相談内容シートの項目はカスタマイズできること。 なお、現在想定している項目は、基本情報:氏名/連絡先/営業予定業種/営業予定地等、相談したい事項(例:計画中の厨房レイアウトや設備に関する質問など)。
	予約時の相談シートの登録に合わせて電子ファイル(PDFや図面等)のアップロードができること。(アップロード可能なファイル容量は別途調整)
台帳	対面相談/オンライン相談の両方を同一の予約システムで受け付けることができること。
	電話で受け付けた予約をシステム側に登録でき、一元的な予約管理台帳管理ができること。
	相談シートや関連資料は予約情報と紐づけて職員側で確認できること。(事前に内容チェック・相談対応準備のため)
予約管理	対応可能な日時や時間枠を細かく設定できるなど、柔軟に来庁予約枠とオンライン相談枠を統合的に調整可能であること。
	担当者の割当は職員個人単位で行えるようにし、職員毎の対応可能時間の登録・管理が可能であること。なお、予約時に空いている担当者を自動アサインできること。 (例:システムでの予約登録とスケジュール管理アプリ(OutlookやGoogleカレンダー等)が自動で連携できることが望ましい。)
	自動アサインした職員をシステム上で別職員に変更することができるようにすること。
	職員向け管理画面において予約一覧・カレンダー表示で各日の予約状況と担当職員が一目で把握できること。
通知/ リマインド	エンドユーザ/職員に対し予約確定時及び相談日が近づいてきたタイミングで自動通知を行えること。(通知タイミングは設定変更可能)
	エンドユーザへの通知内容は、相談時の持参物(必要書類/図面等)、オンライン相談の場合は接続URL・手順等を記載(記載内容は変更可能)できること。
	通知方法は、メールを基本とすること。(SMSやLINE等も可)
予約変更/ キャンセル	エンドユーザがシステム上で自身の予約内容を確認・変更・キャンセルできること。(予約の変更/キャンセルは前日までシステム上で手続き可能とすること。)
	変更・キャンセルがあった場合には、当初予約枠を他のエンドユーザが申請可能にできるように、システムに即時反映できること。
オンライン相談 ※外部ツール連携可	オンライン相談にも対応すること。なお、オンライン相談の場合は相談予約時にアクセスするWeb会議のURLを発行し、予約者に通知すること。
	予約者はWeb会議に参加するにあたり、インストール不要・ワンクリック接続のURLからアクセスでき、パソコン・スマートフォン・タブレットいずれでも利用可能なこと。

基本要件(非機能)

	要件仕様_概要
可用性・性能	一般利用者(飲食店営業事業者等)が時間帯問わず予約操作できること
	一般利用者の同時アクセスが集中しても予約処理が滞らないこと
操作性・アクセシビリティ	高齢者やITに不慣れな一般利用者でも直感的に操作できるUIであること
	スマートフォン・タブレット・PCで利用可能であること
セキュリティ・情報管理	相談内容・図面などのアップロード資料を安全に管理できること
	個人情報を含む相談シート等へのアクセス権限を職員ロール単位で制御できること
	不正アクセス・なりすましを防止する仕組みを有すること
運用	保健所毎の運用差(枠設定、担当者割当)に柔軟に対応できること