実践報告

相談業務の充実に向けて

ポリテクセンター石川 伊藤 徹



図1 メニューランチャ起動画面

Visual C++.netのMFC (Microsoft Foundation Classes)を活用して作成した。メニューランチャに 配置したコマンドボタンをクリックすることにより 対応した説明文等を表示することができる。

また,助成金制度等の説明文や取り扱い機関のデ ータは,ExcelやWordで作成した。

図2は,本システムで設定し表示することができ る助成金制度,取り扱い機関等のファイルの階層構 造を示す。

ー例として中小企業基盤人材確保助成金の説明文 を表示する操作手順について述べる。

図1におけるコマンドボタン「中小企業雇用創出 等助成金」をクリックすると図3(a)に示す労確法 エクセル.xlsが起動する。画面にはExcel VBAで作成 したUserForm1が表示され,その中の目的とする助 成金のタイトルをクリックすると図3(b)に示す説 明文を表示することができる。この説明文をもとに, 電話での対応を実施する。

1.はじめに

社員の能力開発,中小企業の新たな雇用に対して, 国,雇用能力開発機構,県等にはさまざまな助成金 や給付金制度が設けられている。どのような場面で 活用できるのか近年の制度改定等もあり,はじめて 本業務に携わる者には,諸制度を覚えることはなか なか難しい。筆者は、センターへの派遣でいきなり の助成金相談業務に苦慮した経験がある。相談形態 には,事業主の来所,事業主への訪問のみならず電 話による相談件数が全体の大半を占めている。電話 での相談においては,相手を待たせて資料を探して いてはスムーズな対応はできない。相談に必要な的 確な情報を持っていないと"たらいまわし"となっ てしまうことも否めない。このような事態を回避す るための対応策としてパソコン画面に助成金制度等 の必要とされる情報を表示し,それを見ながら対応す ることとした。画面に制度等メニューを表示したメニ ューランチャを作成し,その中に配置したコマンドボ タンをクリックすることにより各制度の概要,取り扱 い機関の連絡先などを表示することができる。このシ ステムは,相談業務のスムーズな対応を目的として活 用しており、そのシステムの概要について述べる。

2.システムの概要

図1は,デスクトップ上にメニューランチャが表 示されている様子を示す。メニューランチャは,



図2 表示項目の階層構造

下記には,コマンドボタン「中小企業雇用創出等 助成金」をクリックし図3(a)のExcelファイルを 起動するためのイベントプログラムを示す。アンダ ーラインの部分には表示する内容が格納されている 保存先とファイル名を指定する。



日常業務でパソコンを活用するにつれ,いつしか デスクトップ上には多種のショートカットを配置し てしまう。さらに助成金ごとの説明用ファイルのシ ョートカットを作成・配置することは,デスクトッ プがますます見にくくなり,目的とするショートカ ットがどこにあるのか探すことが大変である。メニ ューランチャでは,画面を見やすくするため情報を グループごとにまとめた。また同時に,どんな制度 などが含まれているのか表示し,利用しやすい画面 表示にすることを試みた。



(a) 労確法エクセル.xlsの起動



図3 助成金説明文の表示手順

3.おわりに

電話での相談業務についてスムーズな対応を目的 としてパソコンを活用した事例について述べた。電 話での対応では,相手を待たせることなく迅速に行 わなければならない。近年,制度自体の廃止,変更 または取り扱い機関の変更が頻繁になされている。 これに伴ってメンテナンスを実施する必要がある。 そこで,説明文等の作成にWordやExcelを用いるこ とでメンテナンスを容易にした。本システムでは, メニューランチャの実行ファイルのショートカット をデスクトップ上に配置し起動するようにした。ま た,Windowsのスタートアップフォルダに実行ファ イルのショートカットを登録することにより,起動 時にメニューランチャを自動的に表示することもで きる。メニューランチャを利用することで,より効 果的な対応ができることを期待する。