

納税課総合窓口当番制度の 導入について

～ 効果的な来庁者の対応を目指して ～



総務部 納税課

現 状

現在のフロアレイアウトは、窓口に対して座席が垂直に並んでおり、市民が来庁した際に気付かない場合がある。

来庁した際は、窓口が一番近い職員へのウェイトが大きく、通常業務に支障をきたすことがある。

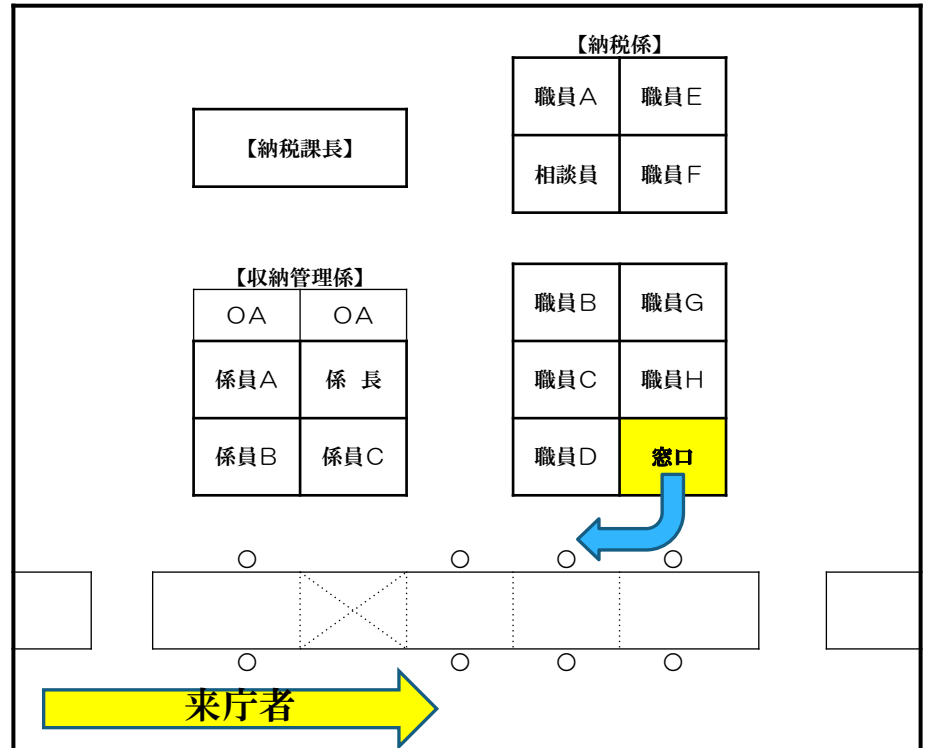
現在の案内板では、どこの窓口に行けばいいのか、わからない市民が多く、対応に苦慮する場面がある。

改善策

これらの現状を踏まえ、次のような改善策を考え実施してきた



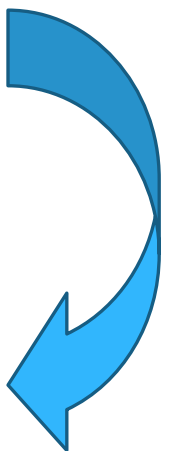
- * 空き机を利用し、そこにローテーションによる窓口当番を配置し、専門に窓口業務を行うようにした。



効果

- * 窓口当番を配置したことにより、目視で来庁者を確認することができ、迅速に対応することができた。
- * 窓口混雑時には、他の職員への速やかなアプローチが可能になった。
- * 窓口に近い職員へのウェイトが、大きく改善され平準化が図られた。
- * 窓口における他課、他係への速やかな業務引継ぎが可能となった。

職員	窓口領収件数		
	前年	今年	比較
A	178	278	100
B	237	232	-5
C	547	586	39
D	1,256	840	-416
E	305	449	144
F	438	411	-27
G	460	591	131
H	252	543	291
I	577		-577
計	4,250	3,930	-320
平均	472.2	491.2	19



今後の課題



今改善策
の検証

効果的な
窓口対応