

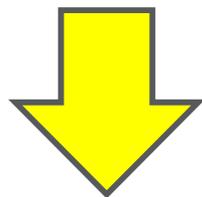
駒やかカイゼン運動（税務課）

発表者

税務課 岸 赳雄

税務課の取り組み

◎繁忙期における窓口当番の設置



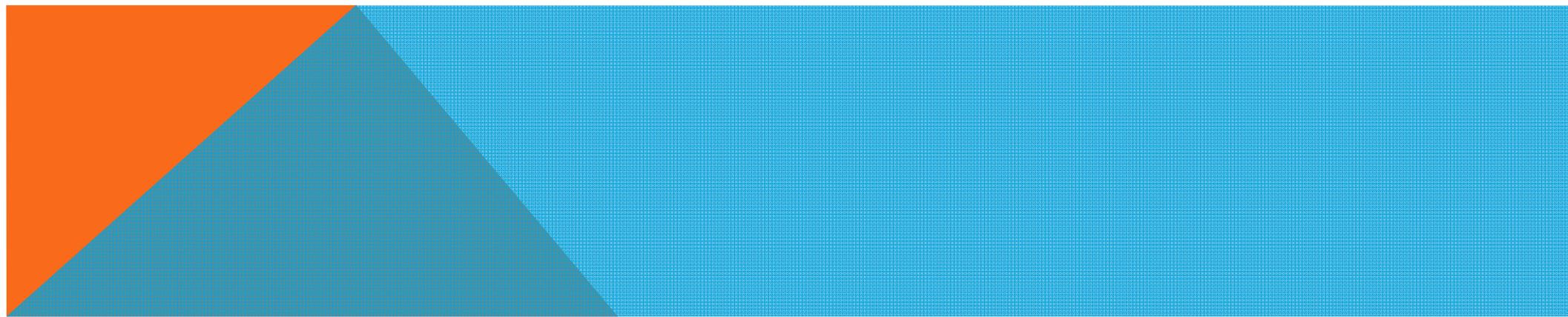
税務課の窓口が混み合う時期に窓口対応の
当番を設置するもの

主な税務課の繁忙時期

各税の納税通知書発送直後

所得税証明年度切り替え後(6月中旬)

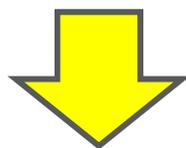
確定申告時期(2~3月)



これまでの窓口業務

窓口に近い職員が中心

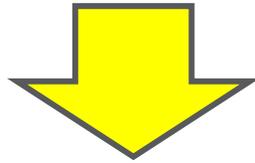
→特定の職員の負担が大きい



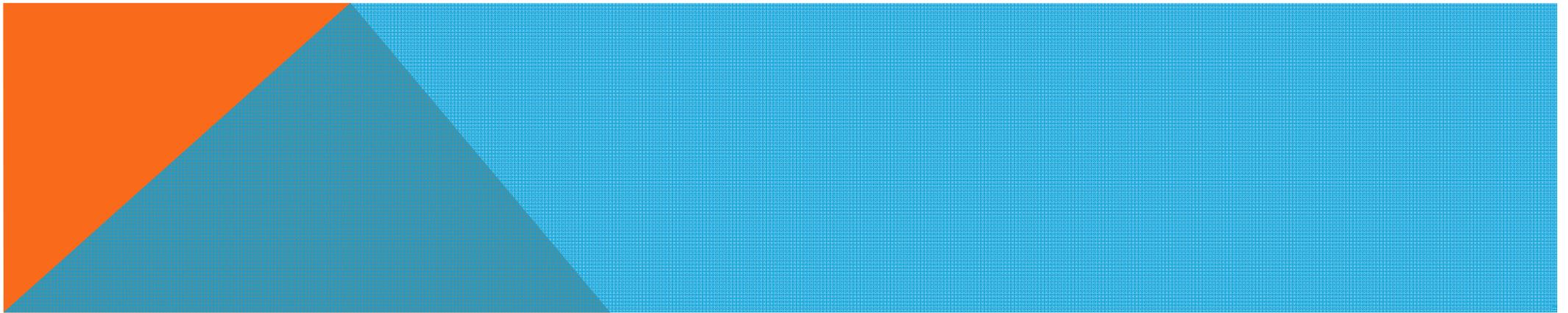
負担緩和のための対策が必要

窓口当番の設置

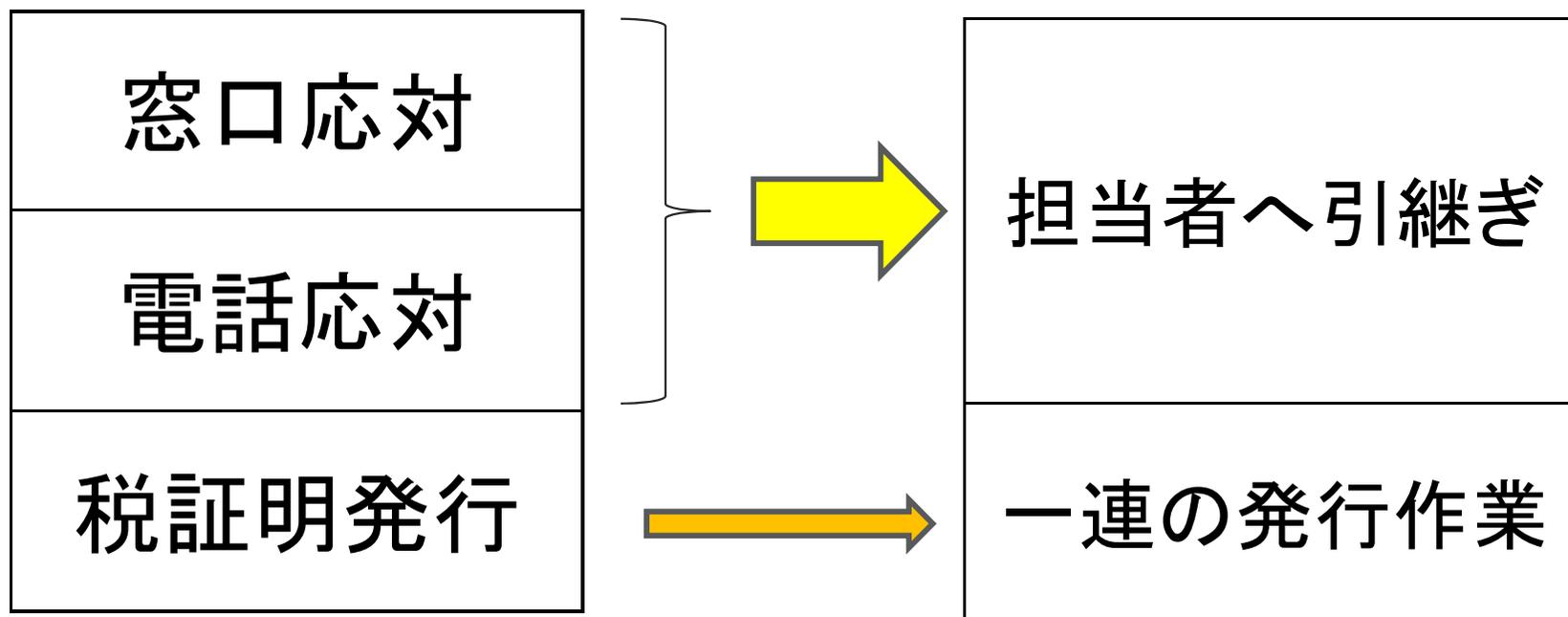
窓口から離れた職員でローテーションを組む



窓口当番として窓口業務に対応



主な対応業務



*** 市民の方を待たせないための対応**

イメージ図①



イメージ図②

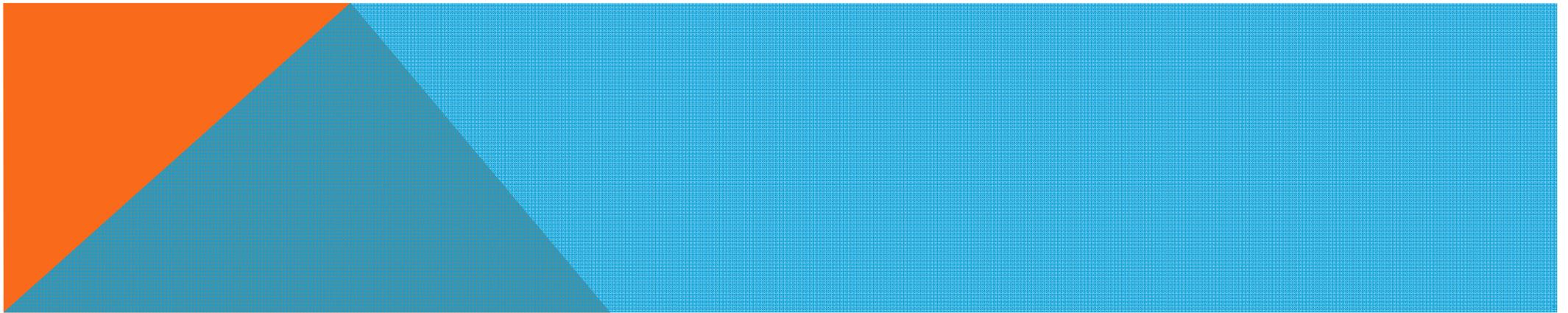


窓口当番設置の成果

職員側→特定の職員の負担の緩和

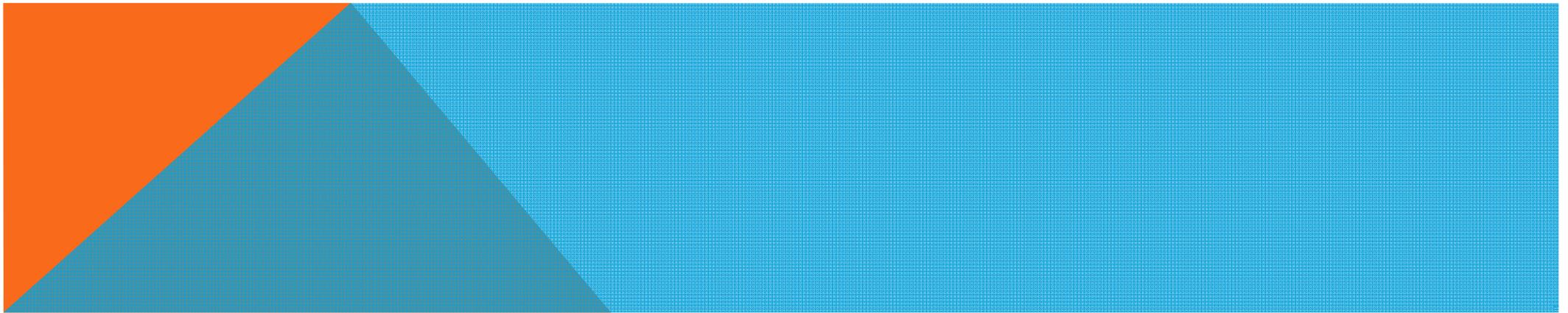
市民側→窓口での待ち時間の短縮

⇒業務体制と市民サービス両面の改善につながる



よりよい取り組みを目指して

- ・業務の制限（作業スペース、システム等）
→作業端末にシステムを入れられないか検討
- ・ローテーションの見直し（固定資産税係が中心）
→課単位でバランスを考慮し、ローテーションを再編
例：納税通知書発送後はその税目の担当者が
中心になる 等



御清聴ありがとうございました

