

昼当番の係員の増員について

総務部税務課

平成25年12月18日(水)
平成25年度駒やか改善運動幹事会

1 基本的な考え方

① お客様を待たせない環境整備

② お客様の問い合わせに迅速に対応できる体制の整備

2 改善の内容

改善前

3つの係から2名の
昼当番体制



改善後

各係から1名ずつ、
計3名での昼当番
体制

3 税証明以外で、お昼時間帯に来訪される お客様の主なご用件

管理諸税係

- ① 国民健康保険税に関する問い合わせ
- ② 軽自動車税に関する問い合わせ

市民税係

- ① 市民税の申告相談
- ② 市民税・介護保険料等に関する問い合わせ

固定資産税係

- ① 固定資産税に関する問い合わせ
- ② 納税義務者の死亡後の手続き

4 改善によるメリット・デメリット

改善によるメリット

- ① 担当係員を呼びだす必要がなくなり、お客様をお待たせすることが無くなった。
- ② 税証明の発行と窓口対応が重なった場合も、ある程度余裕を持って対応できるようになった。

改善によるデメリット

- ① 特に大きなデメリットは無いものにとらえている。

改善前



改善後



5 改善結果について

これまでの体制のなかでも、お客様から特に苦情等をいただいたことは無かった。

しかし、税務課としては結果的にお客様に直ちに対応できない場合があるという課題点については認識していたため、今回改善を行った。

メリットとデメリットを比較すると、メリットが大きく、お客様の利便向上に資することができたと考えており、今後も継続していく。

6 経費

昼当番に従事した職員については、規定のとおり昼当番の前後に休憩をとることとしており、改善による新たな費用は発生していない。

7 頻度

改善前に、担当係の職員がいないため、直ちに対応できないケースが何件くらいあったかについては、集計していないため不明であるが、経験的には週に1～2度程度であったように思う。