

受付窓口におけるプライバシー の確保について

総務部税務課

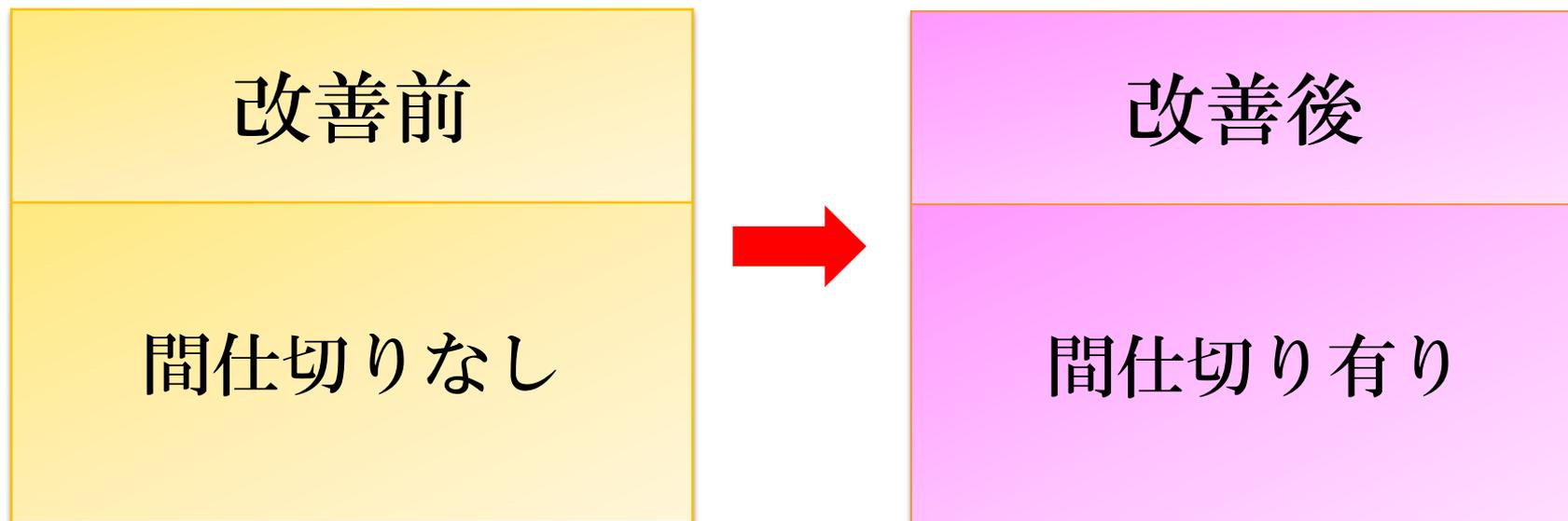
平成25年12月18日(水)
平成25年度駒やか改善運動幹事会

1 基本的な考え方

① お客様のプライバシーを守る環境
整備

② お客様への説明内容が漏れない環
境整備

2 改善の内容



改善前



改善後



間仕切り

3 改善によるメリット・デメリット

改善によるメリット

- ① お客様からの目線で見ると、隣のブースに広げた資料は完全に見えなくなっているため、プライバシー保護には有益に働いていると思われる。
- ② 職員にとっても目の前のお客様に相対で集中してご説明できる。

改善によるデメリット

- ① 繁忙時に納税課のカウンターを借用したり、カウンター後ろの長椅子でお話しをお伺いする場合が出ている。

4 改善結果について

これまでの状況でも、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、お客様目線にたち、さらにプライバシーの保護に資するために改善を行ったが、結果として有効であると思われるので、今後とも継続してゆく。

5 経費

現在使用しているものは申告相談時に使用するものを使用しているため、特に新規の費用は発生していない。(購入の場合、1個で17,500円)

ご清聴ありがとうございました。