

# 1 「図表やフローチャートを用いて窓口業務を改善」

- 職場名

北区収納課

- 課題（改善前の状況）

近年、窓口での納税相談件数が増加しているが納税指導や市税の仕組み等を口頭説明しているため、ご理解戴くまで長時間要しデスクワークを圧迫している。

- 取組内容

フローチャート図表を用いた窓口説明を試みた。

（「仕事の見える化」を応用）

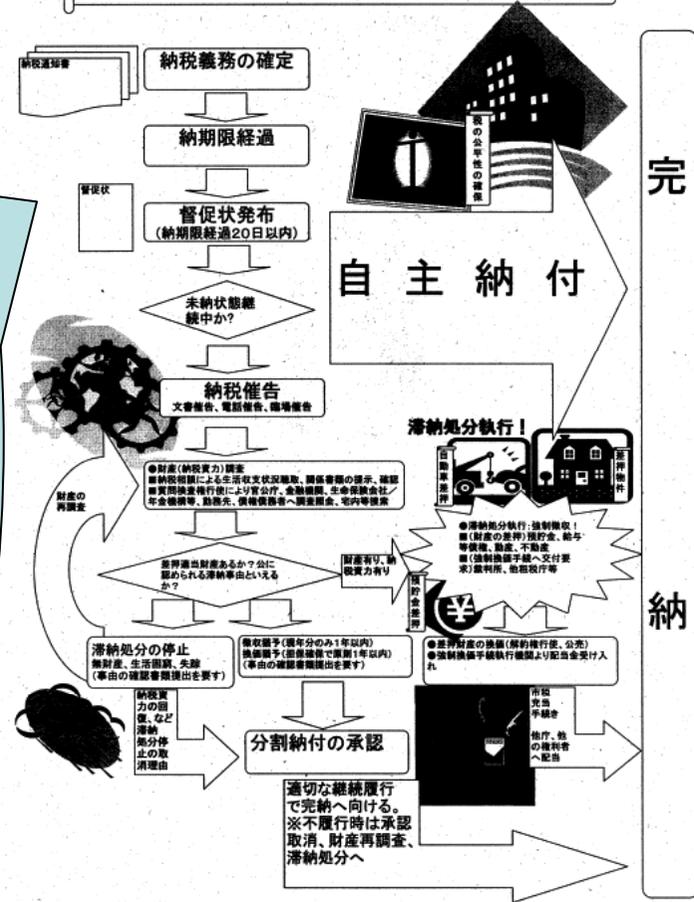
- 成果

一般的な制度説明がし易くなり、接客時間が短縮された。新たに大きな資材・費用・人的負担が生じること無くサービスの向上や事務能率の向上が図られている。

# ひとことPR

トヨタ式業務カイゼン研修に参加した職員の意見を取入れ「仕事の見える化」を実践した。市民に滞納整理の全体像を図表で示すことで税の公平性を理解してもらい易くなり納税折衝・相談時間が短縮、より付加価値のある業務時間が生まれた。図表利用で職員間でも業務の共通認識、早期習得が促進し職場の一体感が向上した。新たな費用・人的負担の発生無し！

納税相談・滞納整理事務の流れ



窓口用「見えるフローチャート」  
（エクスセルで作成 実物はA3サイズパウチ加工。）

**2次審査委員からのコメント**

研修で習った優れた民間の手法を職場に取り入れた熱意とプロセスを大いに評価。  
 文書中心から市民が一目見たらわかるような取組みでよい。  
 図の作成等の作業を通じて職員の仕事の理解深化、共通化につながる。  
 CS(顧客満足)向上に資するアイデアで各部局での汎用性も高いと思う。  
 フローチャートの見やすさに改善の余地ありか。