

1 「窓口前一時保管ボックスの設置」

- 職場名

北区役所収納課

- 課題（改善前の状況）

納税者が来るたびに必要書類を作成し、納税者を待たせ窓口対応の非効率な状況が続いていた。

- ・取組内容

あらかじめ来庁者が来ることが分かっている際に、納付書等の必要書類を窓口前一時保管ボックスへ保管した。

- ・成果

窓口対応時市民を待たせずにすみ、職員間でも情報の共有を図ることができた。

ひとことPR

窓口業務がある所属であれば、どこでも活用できます。対応が迅速になり、市民に気持ちよく帰っていただけます。

2次審査委員からのコメント

- 書類が多い場合は、事前にセットしておけば、市民サービスにつながる。
- 利用者にしてみると、窓口に行ったときに必要な書類が揃っていたらびっくりするであろう。そのような驚き・感動は、役所のイメージを一新する。
- ホテルのチェックインなどにも活用されており、市民を待たせない、業務のピークカットになる、計画的な業務遂行にととてもよい。
- わかりやすく、汎用性のあるアイデア。
- 利用者目線の取り組みであり、職員の意識改善にもつながるものと期待。