

庁内アプリを活用した税証明窓口業務に係る知識向上の取組について（報告）

R7.5.13 庁議資料

財務部市民税課

1 実施経緯等

市民税課税証明窓口では、従事職員を税3課の当番制としており、従事職員により知識量が異なることが課題でした。

このため、各職員の知識不足の箇所を明確にし、各自が受付から発行までに必要な最低限の知識を再確認することにより、より円滑な窓口運営を実施するため、各職員に○×形式の問題を配布し、解いてもらうことにしました。

手法については、情報政策課と相談し、情報政策課作成アプリ「My Achievement -マイアチ-」を使用しました。このアプリは、所属別、職名別に集計が可能であり、各職員の苦手問題を明確化することができました。

2 作成方法

質問及び回答は、既に庁内展開されている生成 AI による業務支援アプリ「One-Shot-Support」を用いて既存の税証明マニュアルから自動で作成しました。

その内容を「My Achievement -マイアチ-」に転記し、対象者が当該アプリを通じて回答する形式としました。

3 今後の展開

所属別の不正解の数から苦手問題を抽出して税3課で共有し、従事職員に復習するよう周知します。また、今後は各支所、市民サービスセンター及び証明交付コーナーの税証明窓口職員や新任者を対象に展開を広げていきたいと考えています。