

# 「令和2年度に実施した仕事」の振り返りシート（A：裁量有）

記入日 令和 3 年 4 月 15 日

|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|------|---|
| 事業名称                          |                                                                                                                                                                                                 | 課税管理事務費〔課税管理事務〕 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 予算科目                          | 款                                                                                                                                                                                               | 2               | 総務費        | 項          | 2          | 徴税費                                                                             | 目                                                                                                                                                                                   | 1              | 税務総務費 | 事業番号 | 2 |
| 事業の種別                         | <input checked="" type="checkbox"/> 市単独 <input type="checkbox"/> 補助対象 <input type="checkbox"/> 市が実施することが法律等で義務付けられているもの(市の上乗せあり)                                                                |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 担当部署・課長名                      | 市民部課税 課 市民税 係                                                                                                                                                                                   |                 |            |            |            | 課長名                                                                             |                                                                                                                                                                                     | 星野 宏徳          |       |      |   |
| この仕事は、どの【施策】の課題を解決するための手段ですか。 |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     | 施策番号           | 行 - 1 |      |   |
| 【施策名】 適正な財政運営                 |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     | 総合計画書<br>(ページ) | 119   |      |   |
| 1<br>この仕事の目的                  | ① 誰(何)を対象にしていますか。<br>課税・非課税証明書及び公図の写し等の税務関係証明<br>交付申請者                                                                                                                                          |                 |            |            |            | ① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標)<br>発行・閲覧件数<br>→                                         |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | ② ①をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に]<br>申請に基づき証明発行及び閲覧を適切に行う。                                                                                                                                              |                 |            |            |            | ② ②の状態になった数・量をあらわすもの(成果指標)<br>課税・非課税証明書等発行件数/課税・非課税証明書等申請件数<br>閲覧件数/閲覧申請件数<br>→ |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | ③ そのために何をしましたか。<br>発行・閲覧事務を適正かつ効率的に行うために、その人件費や業務時間等を考慮して手数料の金額を設定した。                                                                                                                           |                 |            |            |            | ③ ③をどのくらい行いましたか(活動指標)<br>税務関係手数料の収入額<br>→                                       |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 2<br>指標の推移                    |                                                                                                                                                                                                 |                 | 単位         | 過去2年間の実績   |            | 当該年度                                                                            | 成果目標                                                                                                                                                                                |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            | 平成30年度実績   | 平成31年度実績   | 令和2年度実績                                                                         | 令和3年度目標                                                                                                                                                                             | 令和4年度目標        |       |      |   |
|                               | 対象指標                                                                                                                                                                                            | ④の数値            | 件          | 22,140     | 20,371     | 17,904                                                                          |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | 成果指標                                                                                                                                                                                            | ②の数値            | %          | 100.0      | 100.0      | 100.0                                                                           |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | 目 標                                                                                                                                                                                             | ②の目標値           |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 | 目標値設定の考え方       |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 3<br>経費                       | 事業費(実績)                                                                                                                                                                                         |                 | 円          | 14,123,733 | 17,806,537 | 29,121,827                                                                      | ※人件費の所要人数は、基本的には「人」で表わしますが、一時的な仕事については時間数での表示も可とします。その場合単位を「時間」に変更してください。<br>人件費(再任用職員以外)<br>年間単価は、8,380,000円<br>時間単価は、4,300円<br>で計算してください。<br>【算出根拠】平成31年度決算数値。(退職手当組合負担金、共済費も含む。) |                |       |      |   |
|                               | 財源                                                                                                                                                                                              | 一般財源            | 円          | 7,087,133  | 11,300,637 | 23,407,427                                                                      |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 | 特定財源(国・都・他)     | 円          | 7,036,600  | 6,505,900  | 5,714,400                                                                       |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 | (うち受益者負担)       | 円          | 7,036,600  | 6,505,900  | 5,714,400                                                                       |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | 人件費(目安)                                                                                                                                                                                         | 所要人数(再任用以外)     | 人          | 1.3        | 1.3        | 1.0                                                                             |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 | 所要人数(再任用)       | 人          | 0.0        | 0.0        | 0.0                                                                             |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               |                                                                                                                                                                                                 | 職員人件費(再任用以外)    | 円          | 10,717,200 | 10,803,000 | 8,380,000                                                                       |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 職員人件費(再任用)                    |                                                                                                                                                                                                 | 円               | 0          |            | 0          |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 事業費+人件費                       |                                                                                                                                                                                                 | 円               | 24,840,933 | 28,609,537 | 37,501,827 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
| 4<br>環境変化等                    | (1) 開始年度                                                                                                                                                                                        |                 | 不明 年度      |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |
|                               | (2) 環境の変化<br>令和2年度から窓口業務委託を実施したことにより、証明書の交付申請の受付等を委託業者が実施することでの効率的な対応が可能となり市民サービスの向上が図られた。そして、それに伴い職員の窓口業務対応の時間が削減され、職員が処理すべき業務に専念できるようになり業務効率の向上が実現した。また、マイナンバーを活用した情報連携の開始により証明書の発行件数が減少している。 |                 |            |            |            |                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                |       |      |   |

|          |                 |   |     |             |
|----------|-----------------|---|-----|-------------|
| 事業名称     | 課税管理事務費〔課税管理事務〕 |   |     |             |
| 担当部署・課長名 | 市民部課税           | 課 | 市民税 | 係 課長名 星野 宏徳 |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |  |  |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 5<br>市民等の意見 | この仕事に関して、令和2年度中に寄せられた市民・議会等の意見、また、市民・サービス利用者等の実態やその意識について<br>来庁者に対し窓口業務に関するアンケートを実施し、概ね好評価を得ている。                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |  |  |
| 6<br>市民協働   | (1)この仕事の実施にあたり、市民協働に取り組みましたか。取り組んだ場合、取組手法欄の種類から番号を選択し、取組手法欄に番号を記載してください。（複数回答可）                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |  |  |
|             | <input checked="" type="checkbox"/> 取り組んだ                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 取組手法：④                                                                                |  |  |
|             | <input type="checkbox"/> 取り組まない                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 【取組手法の種類】<br>①共催 ②実行委員会・協議会 ③事業協力 ④事業委託 ⑤補助・助成<br>⑥情報提供・情報交換（広報媒体： ） ⑦後援・場の提供 ⑧その他（ ） |  |  |
|             | (2)令和3年度に向け、さらに適した協働の形態とするために「考え」「気付いた」点<br>次期契約期間に向けた窓口業務委託に関し、更により良いものにするために業務内容を再検討する。                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |  |  |
| 7<br>課題     | (1)令和2年度に課題とした内容（「平成31年度に実施した仕事」の振り返りシート7課題（3）を転記）<br>・証明書発行及び閲覧は、新年度課税の決定直後に集中するため、窓口が混雑しその対応に追われている。また、市民に提供するまでの時間もかかることから、繁忙期におけるサービス水準の低下が課題として挙げられる。<br>・コンビニ交付の利用はマイナンバーカードの取得率が大きく関わることから、マイナンバーカードの取得率の向上も課題である。                                                                                                             |                                                                                       |  |  |
|             | (2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、令和2年度に実施したこと。<br>・市民サービスの向上及び業務の効率化を目指し、窓口業務委託を実施した。<br>・コンビニ交付の周知（市報や窓口でのチラシ配布、納税通知書や市・都民税申告書へのチラシの同封）を図ることで混雑緩和に向けて取り組んでいる。                                                                                                                                                                               |                                                                                       |  |  |
|             | (3)(2)を踏まえた今後の課題（仕事の最適化・合理化の提案）<br>・証明書発行及び閲覧は、新年度課税の決定直後に集中するため、窓口が混雑し、その対応に追われている。なお事務が集中するのが都営住宅の収入報告の時期、シルバーパスの更新の時期などである。都営住宅の収入報告は情報連携事務であるが、依然として証明書を取得させている。情報連携事務の実施主体が取り扱いを変えていくことが必要である。<br>・コンビニ交付の利用はマイナンバーカードの取得率が大きく関わることから、マイナンバーカードの取得率の向上が課題である。                                                                    |                                                                                       |  |  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |  |  |
| 8           | 施策貢献状況（この仕事は、総合計画（基本計画）に掲げる課題の解決手段になっているか。）<br>施策名： 適正な財政運営<br><input checked="" type="checkbox"/> なっている <input checked="" type="checkbox"/> 環境の変化等により成果が減少している <input checked="" type="checkbox"/> 類似の事業が他にあり改善の余地がある 事業名（ ）                                                                                                         |                                                                                       |  |  |
| 9<br>今後の方向性 | (1)仕事の方向性（「7 課題（3）」の課題及び「8 施策貢献状況」を踏まえた具体的な改革・改善案など）<br><input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止<br>【取組内容】<br>・マイナンバーカードを活用した課税（非課税）証明書のコンビニ交付を開始している。市役所の開庁時間外でも発行可能となり、市民の利便性は向上されている。今後も、利用拡大に向けた周知を関係部署とともに図っていく。 |                                                                                       |  |  |
|             | (2)上記(1)の取組にあたり、克服すべき問題点、必要な調整・準備等<br>・官公庁等は、市民等の利便性の向上を図り、事務の効率化に資するため、積極的に情報連携を活用していくことが必要である。                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                       |  |  |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |  |  |