

「平成31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 2 年 6 月 12 日

事業名称		課税管理事務費[課税管理事務費]								
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	☒ 市単独 ☐ 補助対象 ☐ 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	真野 淳	
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 (ページ)	119		
1 この仕事の目的	① 誰(何)を対象にしていますか。 課税・非課税証明書及び公図の写し等の税務関係証明 交付申請者				① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標) 発行・閲覧件数 →					
	② ①をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に] 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) 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 → 閲覧件数/閲覧申請件数					
	③ そのために何をしましたか。 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) 税務関係手数料の収入額 →					
2 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29年度実績	平成30年度実績	平成31年度実績	令和2年度目標	令和3年度目標		
	対象指標	①の数値	件	24,627	22,140	20,371				
	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 経費	活動指標		③の数値	円	7,710,100	7,036,600	6,505,900			
	事業費(実績)		円	13,594,597	14,123,733	17,806,537	※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。 人件費(再任用職員以外) 年間単価は、8,310,000 円 時間単価は、4,300 円 で計算してください。 【算出根拠】平成30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	5,884,497	7,087,133	11,300,637				
		特定財源	円	7,710,100	7,036,600	6,505,900				
		(うち受益者負担)	円	7,710,100	7,036,600	6,505,900				
	人件費(目安)	所要人数(再任用以外)	人	1.3	1.3	1.3				
		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	10,728,900	10,717,200	10,803,000				
職員人件費(再任用)		円	0	0						
事業費+人件費		円	24,323,497	24,840,933	28,609,537					
4 環境変化等	(1) 開始年度		不明 年度							
	(2) 環境の変化		税務情報という極めて機密性の高い個人情報を扱っており、個人情報保護法の成立とともに、より厳格な本人確認等が求められるようになった。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[課税管理事務費]			
担当部署・課長名	市民部課税	課	市民税	係 課長名 真野 淳

5 市民等の意見	この仕事に関して、平成31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 特に意見等は出ていない。			
6 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）			
	☐ 取り組んだ	取組手法：		
	☒ 取り組まない	【取組手法の種類】 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 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2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			
7 課題	(1)平成31年度に課題とした内容（「平成30年度に実施した仕事」の振り返りシート7課題（3）を転記） ・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。 ・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、平成31年度に実施したこと。 ・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） ・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、職員は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。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も必要。 ・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。			
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。）			
	施策名： 適正な財政運営 ☒ なっている ☐ 環境の変化等により成果が減少している ☐ 類似の事業が他にあり改善の余地がある（事業名： ）			
9 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） ☐ 拡大 ☒ 現状維持 ☐ 縮小 ☐ 休止 ☐ 廃止 【取組内容】 ・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。また、市民へ適正かつ迅速な提供が可能となるように発行チャネルの拡充を行っていく。			
	(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 ・発行チャネルの拡充には、極めて機密性の高い個人情報が確実に保護されることを、様々な角度から検証する必要がある。 ・情報連携により、そもそも紙での証明書取得をさせないことが市民の利便性向上、事務の効率化に資するため、各官庁等が積極的に活用していくことが必要。			