

# 「令和3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 4 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                                                           | 市民環境部課税 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                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |                                                 |                            |            | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                 | ① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標)    |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                 | 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]                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                                                 | ② ②の状態になった数・量をあらわすもの(成果指標) |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 申請に基づき証明発行及び閲覧を適正に行う。                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | → 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<br>数、閲覧件数/閲覧申請件数 |                            |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| ③ そのために何をしましたか。                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | ③ ③をどのくらい行いましたか(活動指標)                           |                            |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 発行・閲覧事務を適正かつ効率的に行うために、その<br>人件費や業務時間等を考慮して、人員の配置及び手数<br>料の金額を設定した。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | → 税務関係手数料の収入額<br>税関係証明書等の発行件数                   |                            |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 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31年度実績                   | 令和2年度実績    | 令和3年度実績        | 令和4年度目標                                                                                                                                                                                                 | 令和5年度目標 |  |
|                                                                    | 対象指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ①の数値                              | 件                                               | 20,371                     | 17,904     | 18,382         |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    | 成果指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ②の数値                              | %                                               | 100                        | 100        | 100            |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    | 目 標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ②の目標値                             | %                                               | 100                        | 100        | 100            |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 目標値設定の考え方<br>申請に基づき証明発行及び閲覧を適正に行う |                                                 |                            |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 活動指標                                                               | ③の数値                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 円                                 | 6,505,900                                       | 5,714,400                  | 5,763,900  |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 3<br>経費                                                            | 事業費(実績)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                   | 円                                               | 17,806,537                 | 29,121,827 | 31,622,891     | ※人件費の所要人数は、基本的には<br>「人」で表わしますが、一時的な仕事に<br>ついては時間数での表示も可とします。<br>その場合単位を「時間」に変更してくだ<br>さい。<br>人件費(再任用職員以外)<br>年間単価は、 8,250,000円<br>時間単価は、 4,200円<br>で計算してください。<br>【算出根拠】令和2年度決算数値<br>(退職手当組合負担金、共済費も含む。) |         |  |
|                                                                    | 財源                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 一般財源                              | 円                                               | 11,300,637                 | 23,407,427 | 25,858,991     |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 特定財源(国・都・他)                       | 円                                               | 6,505,900                  | 5,714,400  | 5,763,900      |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | (うち受益者負担)                         | 円                                               | 6,505,900                  | 5,714,400  | 5,763,900      |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    | 人件費<br>(目安)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 所要人数(再任用以外)                       | 人                                               | 1.3                        | 1.0        | 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                                               | 10,803,000                 | 8,380,000  | 8,250,000      |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 職員人件費(再任用)                        | 円                                               | 0                          | 0          | 0              |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 事業費+人件費                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 円                                 | 28,609,537                                      | 37,501,827                 | 39,872,891 |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |
| 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。<br>令和3年度からは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、来庁者と職員の現金の受け渡し等の接触機会の減少を目的としてセミセルフレジを設置し、あわせて利用者が増加しているキャッシュレス決済サービスを導入して、市民サービスの向上を図った。 |                                   |                                                 |                            |            |                |                                                                                                                                                                                                         |         |  |

|          |                 |   |     |             |
|----------|-----------------|---|-----|-------------|
| 事業名称     | 課税管理事務費[課税管理事務] |   |     |             |
| 担当部署・課長名 | 市民環境部課税         | 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3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4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3年度に課題とした内容（「令和2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>・ 証明書発行等は、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。                                                                         |                                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                         | (2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、令和3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>・ 証明書発行等は、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。また市民に証明書等を発行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ため、今後も啓発等を図っていく。                                                                                                                                    |                                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |  |  |
| 施策名： 適正な財政運<br><input 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 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、キャッシュレス決済の拡充や周知を関係部署とともにを行い、更なる市民の利便性の向上を図っていく。 |                                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                         | (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推進していくことが必要である。                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |  |  |