

「令和4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5年4月14日

1 基本情報	事業名称		担当部署								
	課税管理事務費		部	市民環境部			係	市民税係			
	[課税管理事務]		課	課税課			課長名	星野 宏徳			
	総合計画（輝きプラン）における位置づけ										
	基本施策	行財政運営 1. 行財政運営、行政改革					第五次基本計画	153 ページ			
	施 策	行財政 — 1 行財政運営、行政改革					複数施策	☐ あり			
	展開方向	1	☒ 市民サービスの質の向上と効果的・効率的な行財政運営の推進					重要施策	☒ 該当		
		2	☐ より一層の行政改革の推進					まち・ひと・しごと創生 総合戦略アクションプラン	13 ページ		
		3	☐ デジタル化の推進					実施計画	☒ 該当		
	事業種別	☒ 市単独 ☐ 補助対象 ☐ 市の実施が義務付けられているもの（上乗せあり）									
予算科目	会 計	一般会計	款	2	項	2	目	1	事業番号	2	
開始年度	昭和 43 年度 ☐ 不詳			行政報告書		116 ページ		新規・継続	継続		
実施の根拠 (法令・要綱等)	地方税法・東大和市税条例・東大和市手数料条例										
2 事業概要・目的・活動・実績	事業概要		根拠法令に基づき、課税・非課税証明書、公図の写し等の税務関係証明書の発行を行うことを目的としている。								
	対象：誰を、何を対象としているか				目的：対象をどのような状態にしたいのか						
	課税・非課税証明書、公図の写し等の税務関係証明交付申請者				申請に基づき証明発行及び閲覧を適正に行う。						
	活動内容：どのような手段で行ったのか				活動実績：事業を実施した結果「対象」にどのような変化があったか						
	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、人員の配置及び手数料の金額を設定した。				証明書等交付申請者に対し、適正な発行業務を行うことができた。						
	効果指標			単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		
		年度目標値		件	17,904		18,382		18,820		
		効果実績値		%	100		100		100		
		目標値設定の考え方		申請に基づく発行枚数及び閲覧件数。実績値は適正に行われた件数。							
	3 経費	事業のコスト（実績）		単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		
事業費（実績）		円	29,121,827		31,622,891		30,293,949				
財源		一般財源	円	23,407,427		25,858,991		24,338,449			
		特定財源（国・都・他）	円	5,714,400		5,763,900		5,955,500			
		（うち受益者負担）	円	0		0					
人件費（目安）		所要人数（再任用以外）	人	1		1		1			
		所要人数（再任用）	人	0		0		0			
		職員人件費（再任用以外）	円	8,380,000		8,250,000		8,160,000			
		職員人件費（再任用）	円								
事業費+人件費		円	37,501,827		39,872,891		38,453,949				
4 市民等の意見	令和4年度中に寄せられた市民・議会等の意見、市民・サービス利用者等の実態やその意識について										
	証明書等交付申請者に対し、適正に対応することができている。										

5	市民協働	市民協働の取組	取組手法：④						
		☒ 取り組んだ ☐ 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（ ）						
		令和5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							
窓口委託向け、更により良いものにするために業務内容の再検討を行った。									
6	分析・評価	(1)効果指標(評価の視点：この1年間、事務事業を行ったことによる効果の変動はどうだったか)							
		☐ 向上 ☒ 維持 ☐ 低下	説明：証明書発行業務を窓口業務委託で実施することで、市民サービスの向上及び業務の効率化を図れた。また、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）を図ることで課税課窓口における証明書発行時の混雑緩和につなげることができた。						
		(2)費用対効果(評価の視点：実施方法などを見直して、事業費や人件費を縮減することができたか)							
		☐ 向上 ☒ 維持 ☐ 低下	説明：証明書発行業務を窓口業務委託により実施することで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ている。						
		(3)指標の達成状況の評価							
			(2) 費用対効果			成果ランク (評価)	成果ランクの説明と方向性	A：効果指標・費用対効果が共に向上	
		(1)		向上	維持			低下	B：効果指標が向上・費用対効果が維持
		効果指標	向上	A	B			D	C：効果指標が維持・費用対効果が向上
			維持	C	E			G	D：効果指標が向上・費用対効果が低下
			低下	F	H			I	E：効果指標・費用対効果が共に維持
※ (1)の効果指標と(2)の費用対効果が交わったところが、G、Hのときは、縮小・休止を含めた要改革を検討し、Iのときは廃止を検討する。					F：効果指標が低下・費用対効果が向上				
					G：効果指標が維持・費用対効果が低下 ※				
					H：効果指標が低下・費用対効果が維持 ※				
					I：効果指標・費用対効果が共に低下 ※				
(4)効率性評価（さらに費用対効果の向上を図るためにできることは何か。成果を下げずに事業費を削減できないか。）									
☒ 見直す余地がある ☐ 見直す余地はない		説明：証明書等発行業務を総合窓口業務として一元化をめざすことで、利用者の利便を図ることができる。							
(5)休止・廃止した場合の影響(評価の視点：第五次基本計画の施策を実現するための手段として考える。)									
☒ 大きい ☐ 小さい ☐ 不可能		説明：税務関係の情報は他のサービスの基礎となることが多いため、その情報提供方法としての税務関係証明書の発行は不可欠である。							
7	課題	(1)令和4年度に課題とした内容（「令和3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。 ・コンビニ交付の利用はマイナンバーカードの交付率が大きく関わることから、マイナンバーカードの交付率の向上を図るため、今後も啓発等を行っている。							
		(2)(1)の課題解決に向けた取組や事務改善など、令和4年度に実施したこと							
		・閑散期のうちに証明書発行の手順等を確認し、繁忙期になっても慌てず対応できるようにした。 ・マイナンバーカードの交付率が上がったことでコンビニ交付の件数も増えてきているので、引き続きマイナンバーカードの啓発活動を図っていく。							
8	今後の方向性	(3)(2)を踏まえた今後の課題（仕事の最適化・合理化の提案）							
		・マイナバーカードの交付により、市役所に来庁しなくてもコンビニで証明書が取得できるようになってきたが、将来的には課税（非課税）証明書以外の証明書が取得できるようなシステムの構築が必要である。							
		(1)今後の取組（「6分析・評価 及び 7課題」を踏まえた具体的な改革・改善案など）							
		・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は市役所の開庁時間外でも発行可能なため、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し、更なる市民の利便性の向上を図っていく。							

「令和4年度に実施した仕事」の振り返りシート（B：裁量無・その他）

記入日 令和5年4月14日

基本情報	事業名称		担当部署							
	賦課事務費 [賦課事務]		部	市民環境部		係	市民税係			
			課	課税課		課長名	星野 宏徳			
	総合計画（輝きプラン）における位置づけ									
	基本施策	行財政運営 1. 行財政運営、行政改革				第五次基本計画	153 ページ			
	1 施策	行財政 ー 1 行財政運営、行政改革				複数施策	☐ あり			
	展開方向	1	☒ 市民サービスの質の向上と効果的・効率的な行財政運営の推進				重要施策	☒ 該当		
		2	☐ より一層の行政改革の推進				まち・ひと・しごと創生 総合戦略アクションプラン	13 ページ		
		3	☐ デジタル化の推進				実施計画	☒ 該当		
	事業種別	☐ 法定受託事務 ☒ 市の実施が義務付けられているもの（上乗せなし） ☐ 課内庶務等 ☐ 休止したもの ☐ 廃止したもの								
予算科目	会 計	一般会計	款	2	項	2	目	2	事業番号	1
開始年度	昭和 26 年度 ☐ 不詳			行政報告書		118 ページ		新規・継続	継続	
実施の根拠 (法令・要綱等)	地方税法・東大和市税条例									
事業概要	事業概要 根拠法令に基づき、①個人の市民税都民税、②固定資産税・都市計画税、③軽自動車税、④市たばこ税、⑤法人市民税に係る公平で適正な課税を行うことを目的としている。									
	対象：誰を、何を対象としているか					目的：対象をどのような状態にしたいのか				
	課税対象となる個人・法人					公平で適正な課税を行う。				
	活動内容：どのような手段で行ったのか					実績：事業を実施した結果「対象」にどのような変化があったか				
	市税（①市民税（個人・法人）②固定資産税・都市計画税③軽自動車税④市たばこ税）について、所得や固定資産等の課税対象を漏れのないように捕捉する。					課税対象となる個人・法人に対し、適切な課税を行うことができた。				
3 経費	事業のコスト（実績）		単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		
	事業費（実績）		円	53,931,662		51,734,814		71,656,189		
	財源	一般財源	円	43,464,491		42,130,483		61,522,942		
		特定財源（国・都・他）	円	10,467,171		9,604,331		10,133,247		
		（うち受益者負担）	円	0		0				
	人件費（目安）	所要人数（再任用以外）	人	19		19		16		
		所要人数（再任用）	人	0		0		1		
職員人件費（再任用以外）		円	159,220,000		156,750,000		130,560,000			
職員人件費（再任用）		円					3,007,000			
事業費+人件費		円	213,151,662		208,484,814		205,223,189			
4 課題	(1) 令和4年度に課題とした内容（「令和3年度に実施した仕事」の振り返りシート 4課題を転記）									
	・毎年税制改正があり、税法は難解かつ複雑になっている。限られた時間の中で、法律に基づき遅滞なく適正に賦課するため専門的な知識と高度な処理能力が求められる。また、市民に複雑な税法を理解してもらうため、職員一人一人に高い説明力が求められる。 ・難解かつ複雑な税法を理解するために、外部研修の受講や職場内での勉強会、日頃の職員間における税に関する情報交換等を継続的に行う必要がある。 ・税法は以前とは比べ物にならないほど複雑かつ難解になってきている。税全体のことを広く浅く理解しつつ、各担当税目を深く理解するために専門的な職員を中・長期的に配置する必要がある。									
	(2) (1)の課題解決に向けた取組や事務改善など、令和4年度に実施したこと									
	・難解かつ複雑な税法を理解するために、外部研修の受講や職場内での勉強会、日頃の職員間における税に関する情報交換等を継続的に行った。また、説明力向上の一助として、市税の理解に必要な資料・パンフレット、ホームページ等の充実を図った。									
	(3) (2)を踏まえた今後の課題（仕事の最適化・合理化の提案）※廃止したものを除く									
5 今後の方向性	人事異動等に伴い蓄積した知識や経験が失われないよう、幅広い職員が内外の研修等を受講できる機会を引き続き設けていく必要がある。									
	(1) 仕事の方向性、今後の取組 ※廃止したものを除く									
	自主財源を安定的に確保し、持続可能な行政運営の推進につなげていく。									
	(2) 上記の取組にあたり、克服すべき問題点、必要な調整・準備等 ※廃止したものを除く									
デジタル化への取組や、基幹系システム標準化への対応を行うことが必要となる。										