

「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1日

基本情報	事業名称		担当部署							
	納税管理事務費 [納税管理事務]		部	市民環境部			係	管理係		
			課	納税課			課長名	中野 哲也		
	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 2. 公共施設等マネジメント					第五次基本計画	153 ページ		
	1 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	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（上乘せなし） ☐ 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	1	事業番号	2
開始年度	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									
2 事業概要・目的・活動・実績	事業概要		市税等収納管理や徴収事務の充実を図るために行う事業							
	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				
	納税証明書					迅速に交付できる。				
	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				
	窓口・郵送による交付					2,294件				
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	550,028		159,937		295,263		
	財源	一般財源	円	79,028		0		0		
		特定財源（国・都・他）	円	471,000		159,937		295,263		
		（うち受益者負担）	円	0		0		0		
	人件費（目安）	所要人数（再任用以外）	人	0.1		0.05		0.05		
		所要人数（再任用）	人	0.0		0.05		0.05		
		職員人件費（再任用以外）	円	838,000		412,500		408,000		
		職員人件費（再任用）	円	0		151,000		150,350		
事業費+人件費		円	1,388,028		723,437		853,613			
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）									
	納税証明書発行の効率化：納税証明書の発行には、市が税金の収納を把握する必要があり、収納確認には一定の時間を要する。このため、収納確認前に証明書が必要な場合、市民に領収証書等を持参してもらう必要がある。									
	(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									
	軽自動車の車検に必要な納税証明書については、軽JNKSというシステムにより電子での納税確認ができるようになった。									
	(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	交付方法の更なる充実化									
	(1)仕事の方向性、今後の取組 ※廃止したものを除く									
	交付方法の充実化を図っていく。									
	(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									
窓口・郵送以外による交付を実施する際には、同じような事務を行う部署と調整する。										

1 基本情報	事業名称		担当部署								
	徴収事務費 [市税収納事務]		部	市民環境部			係	納税係			
			課	納税課			課長名	中野 哲也			
	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	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	2	事業番号	2	
開始年度	昭和 45 年度 ☐ 不詳			行政報告書	124 ページ			新規・継続	継続		
実施の根拠 (法令・要綱等)	地方税法										
2 事業概要・目的・活動・実績	事業概要		市税等の滞納解消及び税収の安定確保に努めることを目的として実施している。								
	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						
	市税				収納率の維持・向上をする。						
	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						
	①口座振替 ②納付書、口座振替以外による納付（電子マネー、クレジット、共通納税） ③催告文書（督促状等）の発付 ④臨戸訪問 ⑤各種調査、財産差押の実施 ⑥納税管理及び徴収補助等業務委託の実施(平成31年度～)				市税収納率が昨年度と比較して0.2%向上した。 (99.0%→99.2%)						
	効果指標	増加を目指す指標	単位	令和2年度		令和3年度		令和4年度			
		年度目標値	%	97.8		97.9		98.9			
		効果実績値	%	98.7		99.0		99.2			
		目標値設定の考え方	令和2年度及び3年度の収納率については東大和市第5次行政改革大綱における目標値が実績を下回るため、目標値の1%増を設定。令和4年度については東大和市第6次行政改革大綱のとおり。								
	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	87,708,610		78,964,397		74,362,573				
財源		一般財源	円	53,894,922		52,725,633		42,094,688			
		特定財源（国・都・他）	円	33,813,688		26,238,764		32,267,885			
		（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	13.0		12.0		12.0			
		所要人数（再任用）	人	0.0		1.0		1.0			
		職員人件費（再任用以外）	円	106,080,000		97,920,000		97,920,000			
		職員人件費（再任用）	円	0		3,007,000		3,007,000			
事業費+人件費		円	193,788,610		179,891,397		175,289,573				
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										
	特になし										

5	市民協働の取組		取組手法：				
	☐ 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（ ）					
市民協働	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						
6	(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： 令和4年度市税収納率は99.2%であり、昨年比0.2%増となった。					
	(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： 事業費及び人件費については令和3年度と同等でありながら、上記(1)効果指標のとおり、収納率の向上を実現することができた。					
	(3)指標の達成状況の評価						
		(2) 費用対効果		成果ランク (評価) A	成果ランクの説明と方向性		
	(1)	向上	維持			低下	
	効果指標	向上	A			B	D
		維持	C			E	G
		低下	F			H	I
※ (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。							
(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： ・滞納整理及び収納管理の一部を民間業者へ引き続き委託し、RPAやAI-OCRを使用し、更なる事務の効率化を行い、徴税吏員の現年課税分未納者への早期対応と滞納繰越額の圧縮に取り組む。 ・職員の滞納整理技術の向上を図るために、引き続き東京都主税局へ派遣研修を行うほか、職務経験年数等に応じ、外部研修への参加など知識の標準化や組織力の向上に努める。				
	(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： 市の行財政運営を安定的に維持し持続可能なものとしていくために、市税収入の確保は必須であると考え。				
	(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)						
7	・現年課税分未納者への早期対応 ・滞納繰越額の更なる圧縮						
	(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						
	・東京都主税局へ納税課職員の派遣研修を引き続き行った。 ・現年課税分未納者に対する催告 ・令和5年度に実施されるQRコードを掲載した納付書による納付のため、システム関係等の構築事務に着手した。						
	(3)(2)を踏まえた今後の課題(仕事の最適化・合理化の提案)						
課題	・滞納整理及び収納管理の一部を民間業者へ引き続き委託し、RPAやAI-OCRを使用し、更なる事務の効率化を行い、徴税吏員の現年課税分未納者への早期対応と滞納繰越額の圧縮に取り組む。 ・職員の滞納整理技術の向上を図るために、引き続き東京都主税局へ派遣研修を行うほか、職務経験年数等に応じ、外部研修への参加など知識の標準化や組織力の向上に努める。						
	(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)						
8	・長期停滞案件に対する処理方針の策定を行い、課題へ取り組む。						
方向性							