

# 「平成30年度に実施した仕事」の振り返りシート

記入日 平成 31 年 4 月 10 日

仕 事 の 内 容	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

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	

予算名	款 2	総務費	項 2	徴税费	目 1	税務総務費	事業 2	課税管理事務費
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	------	---------

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	→	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	平成28年度実績	平成29年度実績	平成30年度実績	平成31年度目標	平成32年度目標	
		対象指標	①の数値	件	25,160	24,627	22,140	/	/
		成果指標	②の数値	%	100	100	100	/	/
		目 標	②の目標値						
		目標値設定の考え方							
	活動指標	③の数値		7,835,800	7,710,100	7,036,600	/	/	

3	経費	事業費(実績)		円	13,289,429	13,594,597	14,123,733	※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、8,244,000円 時間単価は、4,200円 で計算してください。 【算出根拠】平成29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	5,453,629	5,884,497	7,087,133	
			特定財源	円	7,835,800	7,710,100	7,036,600	
			(うち受益者負担)	円	7,835,800	7,710,100	7,036,600	
		人件費(目安)	所要人数(再任用以外)	人	1.30	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	10,747,100	10,728,900	10,717,200			
	職員人件費(再任用)	円	0	0	0			
	事業費+人件費	円	24,036,529	24,323,497	24,840,933			

この仕事における市の裁量 市の裁量は大きい

4	環境変化	この仕事の開始時期(開始年度)、何を目的に開始していますか。 法令に基づく証明や閲覧を行うことで、市民に対して課税内容の確認・証明を行うことが目的である。
		開始当初と比較し、状況の変化はありますか。 税務情報という極めて機密性の高い個人情報扱っており、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。

仕 事 の 内 容	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30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)市民協働の取組を行いましたか。ある場合は、取組手法の種類から番号を選択。（複数回答可）			
	取組みは無い	取組手法	【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)平成31年度に向け、さらに適した協働の形態とするための「考え」又は「気付いた」点			

7 課題	(1)「平成29年度に実施した仕事」の振り返りシート 「7 課題（2）」の内容 ・証明書発行及び閲覧は、市民が必要とする時期が毎年重なるため、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。			
	(2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、平成30年度に実施したこと。 ・コンビニ交付の周知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 ・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。 ・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 今後の方向性	(1)仕事の方向性（「7 課題（3）」の課題解決に向けた具体的な改革・改善案など） ・社会保障・税番号制度の導入により、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)の改革・改善案を実現するために、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。			
	(3)改革・改善案による期待成果 上記(1)の改革・改善案を実施することで、成果面と経費面で現状からどのように変わりますか。			
成果	成果を維持する。		経費	仕事の経費は削減する。