

# 事務事業評価シート

(平成 26 年度実施事業)

|       |                                                                                                                                                                  |      |          |       |      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------|------|
| 事務事業名 | 税証明等発行事務                                                                                                                                                         |      |          | 事業コード | 1627 |
| 所属コード | 033000                                                                                                                                                           | 課等名  | 財政部 市民税課 | 係名    | 税制係  |
| 課長名   | 伊藤 伸二                                                                                                                                                            | 担当者名 | 加藤 智之    | 内線番号  | 2251 |
| 評価分類  | <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理 |      |          |       |      |

## 1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

### (1) 概要

|               |                                                                                                          |                |      |    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|----|
| 総合計画<br>体系（旧） | 施策の柱                                                                                                     | 信頼競れる質の高い行政    | コード  | 8  |
|               | 施策                                                                                                       | より便利な行政サービスの構築 | コード  | 5  |
|               | 基本事業                                                                                                     | 窓口業務の適正化       | コード  | 1  |
| 予算費目名（H26）    | 一般会計    2 款 2 項 2 目    税証明等発行事務（001-002）                                                                 |                |      |    |
| 特記事項（H26）     |                                                                                                          |                |      |    |
| 事業期間          | <input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 |                | 開始年度 | 年度 |
| 根拠法令等（H26）    | 地方税法第 20 条の 10，同法施行令第 6 条の 21 及び同施行規則第 1 条の 9，地方自治法第 2 条第 2 項等                                           |                |      |    |

### (2) 事務事業の概要

市民サービスの一環として，納税義務者の申請により課税台帳記載事項及び納付状況に基づく証明書を交付し，市民生活の利便の向上を図る。

### (3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

昭和 34 年に地方公共団体が行う税証明事務全般が「納税証明」という名称で法において成文化されたことにより，市区町村の事務として行うこととなった。

### (4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

このところ交付件数はほぼ変わらず，今後においても増加する傾向もない。

## 2 事務事業の実施状況 (Do) . . . . .

### (1) 対象（誰が，何が対象か）

市内に住所を有する（した）個人・法人，市内に固定資産を有する個人・法人，市内を定置場とする軽自動車等（車検を要するもの）の所有者を対象とする。

### (2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

| 指標項目                   | 単位 | 23 年度<br>実績 | 24 年度<br>実績 | 25 年度<br>実績 | 26 年度<br>見込み | 26 年度<br>実績 |
|------------------------|----|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| A 市県民税納税義務者数（個人・法人）    | 人  | 143,447     | 144,716     | 148,102     | 148,500      | 150,094     |
| B 固定資産税納税義務者数          | 人  | 102,108     | 102,685     | 103,268     | 103,500      | 103,857     |
| C 軽自動車税納税義務者（車検を要するもの） | 人  | 61,549      | 63,245      | 65,221      | 65,000       | 67,894      |

### (3) 26 年度に実施した主な活動・手順

本人等の申請に基づき市県民税課税証明書・納税証明書・営業証明書・固定資産評価公課証明書・住宅用家屋証明書・家屋滅失証明書・車検用納税証明その他に係る証明書を交付した。

### (4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

| 指標項目                                   | 単位 | 23 年度<br>実績 | 24 年度<br>実績 | 25 年度<br>実績 | 26 年度<br>目標値 | 26 年度<br>実績 |
|----------------------------------------|----|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| A 市県民税課税証明書・納税証明書営業証明書交付<br>件数         | 件  | 29,286      | 30,332      | 30,524      | 30,000       | 33,797      |
| B 固定資産評価公課証明書・住宅用家屋証明書・家<br>屋滅失証明書交付件数 | 件  | 7,650       | 6,963       | 7,074       | 7,000        | 6,577       |
| C 車検用納税証明書交付件数                         | 件  | 793         | 739         | 752         | 750          | 713         |

### (5) 意図（対象をどのように変えるのか）

適正な申請者に対し，迅速・正確・丁寧・簡便な証明書の交付により市民生活の利便・向上に資する。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

| 指標項目            | 性格                                                                                                     | 単位 | 23 年度<br>実績 | 24 年度<br>実績 | 25 年度<br>実績 | 26 年度<br>目標値 | 26 年度<br>実績 |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| A 証明交付処理件数      | <input type="checkbox"/> 上げる<br><input type="checkbox"/> 下げる<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持 | 件  | 38,031      | 38,350      | 38,659      | 38,700       | 41,453      |
| B 1 人当り証明交付処理件数 | <input checked="" type="checkbox"/> 上げる<br><input type="checkbox"/> 下げる<br><input type="checkbox"/> 維持 | 件  | 7,606       | 7,670       | 7,731       | 7,740        | 8,290       |
| C 証明申請に関する苦情件数  | <input type="checkbox"/> 上げる<br><input checked="" type="checkbox"/> 下げる<br><input type="checkbox"/> 維持 | 件  | 0           | 0           | 0           | 0            | 0           |

(7) 事業費

| 項目  | 財源内訳              | 単位 | 23 年度<br>実績 | 24 年度<br>実績 | 25 年度<br>実績 | 26 年度<br>計画 | 26 年度<br>実績 |
|-----|-------------------|----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 事業費 | ①国                | 千円 | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           |
|     | ②県                | 千円 | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           |
|     | ③地方債              | 千円 | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           |
|     | ④一般財源             | 千円 | 324         | 323         | 319         | 321         | 321         |
|     | ⑤その他( )           | 千円 | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           |
|     | A 小計 ①～⑤          | 千円 | 324         | 323         | 319         | 321         | 321         |
| 人件費 | ⑥延べ業務時間数          | 時間 | 8,000       | 8,000       | 8,000       | 8,000       | 8,000       |
|     | B 職員人件費 ⑥×4,000 円 | 千円 | 32,000      | 32,000      | 32,000      | 32,000      | 32,000      |
| 計   | トータルコスト A+B       | 千円 | 32,324      | 32,323      | 32,319      | 32,321      | 32,321      |
| 備考  |                   |    |             |             |             |             |             |

### 3 事務事業の評価 (See) . . . . .

(1) 必要性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

① 施策体系との整合性

整合している。

理由：迅速・正確・丁寧な対応を行うことで、市民サービスの向上に結びつく。

② 市の関与の妥当性

妥当である。

理由：法定事務である。

③ 対象の妥当性

妥当である。

理由：法定事務である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。

その内容：税証明書の発行に関しては他の証明書での代替がないことから、市民サービスの大幅な低下を避けられなく、休止廃止の選択の余地はない。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

向上余地がある。

その内容：自動交付機の導入により休日及び時間外の証明書の発行のニーズに応え、市民への利便性の確保が図られる。また、申請書の記載においても簡素化などにより市民への利便性の向上に対し期待される。

(3) 公平性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

ア 受益機会の適正化余地

納税者等により申請に基づき交付することから受益機会は適正である。

イ 費用負担の適正化余地

コストに見合う費用負担を求めることは可能と考えるが、市民サービスの一環であることから、すべてのコストを受益者に転嫁できないと考え、現時点では公平と考えている。

(4) 効率性評価

ア 事業費の削減余地

主要支所に整備されている自動交付機による証明書の発行も考えられるが、システムの改修等に費用を要することから早期の実現は困難であり、事業費の節減は厳しいと考える。

イ 人件費の削減余地

自動交付機による交付や電子申請等による証明書の交付が実現された場合には、人件費の削減を見込むことも可能と思われるが、システムの改修及び導入で多大な費用が必要であり、当面導入は非常に厳しいと考える。以上のことから、当面、延べ業務時間数の削減は困難であると考えられる。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（新しい総合計画体系における位置付け）

|               |           |            |     |     |
|---------------|-----------|------------|-----|-----|
| 総合計画<br>体系（新） | 施策（方針）    | 経営資源配分の最適化 | コード | 102 |
|               | 小施策（推進項目） | 事務改善の推進    | コード | 3   |

## (2) 改革改善の方向性

代替案1 証明書のコンビニ交付 コンビニ発行を行うことにより窓口での交付の縮減が期待される。一方、電子申請等による証明書の発行については、個人認証の問題や電子納税等（ネットバンキング）の環境の整備が進んでいないことから早期の実現は困難であるが、環境整備が進むと窓口での交付が縮減されると考える。

代替案2 研修等を通しての職員のスキルアップ 税証明書の内容に精通するとともに接遇等の研修を積むことで迅速・正確・丁寧な市民サービスの向上を図る。

## (3) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

代替案1については、基幹システムの改修も必要であることから市民登録部門等との連携も必要と考える。しかし、証明書の申請者数は横ばいの状況では環境整備にかかる費用を吸収できないことも想定される。電子申請については、電子市役所の構築が急務であり、情報企画室等との連携が必要である。電子申請書等の導入においては、申請者本人の個人認証の問題、発行手数料の収納の問題及び電子証明書の社会認知度の問題が予想される。今後においては他市等の動向を注視する必要がある。

代替案2の職員の研修については、積極的に各種研修等に参加しているものであるが、最小の体制で業務を進めていることから自己啓発を行う余裕も少ないものが現状である。

## 5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

### (1) 今後の方向性

- ☐ 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- ☒ 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- ☐ 終了・廃止・休止

### (2) 全体総括・今後の改革改善の内容

市民のニーズに応えるため、事務を継続する必要がある。また、市民サービス向上のため引き続き、接遇マナーの向上と迅速・的確な事務処理を図る。

また、全国的にはコンビニエンスストアでの税証明の交付を行っている都市もあり、盛岡市においても、市民サービスの向上、窓口の混雑緩和、本庁舎の駐車場不足の解消等メリットも大きいことから、マイナンバーの導入に併せたコンビニ交付サービスの導入を図る。なお、実施に当たっては、市民登録課の住民票、印鑑登録証明書の交付と連携を図りながら進めていく。