

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	税証明等発行事務			事業コード	1627
担当課等	所属名	財政部 市民税課		担当係名	
	課長名	財政部 市民税課 藤村伸広	担当者名	加藤 智之	電話番号

1. 事務事業の基本情報

総合計画体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	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	関連予算 費目名	一般会計 2款 2項 2目 賦課事務(001-01)	
	特記事項					
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度 ⇒(開始年度 34年度～)					
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。					
根拠法令等	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					
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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
申請者からは申請書類の簡素化及び本人確認の簡素化の要望がある。現在、押印又は本人確認が取れる免許証等の提示を求めているが、簡素化の流れの一方で、個人情報取扱いの厳格化という相容れない部分があり、今後、他市の状況や庁内の市民登録課等の対応にも注目している。また、申請において電子申請等の要望もあるが、システム構築や手数料の決裁等に係るシステム開発に費用が発生することから継続的に検討している。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	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(車検を有するもの)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)	A. 市県民税納税義務者数(個人・法人)	単位	人
				B. 固定資産税納税義務者数	単位	人
				C. 軽自動車税納税義務者(車検を要するもの)	単位	人
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) 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・家屋減失証明書・車検用納税証明その他に係る証明書を交付した。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度に同じ。 申請書類の簡素化の検討	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 市県民税課税証明書・納税証明書営業証明書交付件数	単位	件
				B. 固定資産評価公課証明書・住宅用家屋証明書・家屋減失証明書交付件数	単位	件
				C. 車検用納税証明書交付件数	単位	件
⑤意図 (この事業により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)	A. 証明交付処理件数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】	単位	件
				B. 1人当り証明交付処理件数 【指標の性格: <input checked="" type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位	件
				C. 証明申請に関する苦情件数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input checked="" type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位	件
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	地元で気持ちよく便利に利用できる	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・対応)」と答えた市民の割合(単位:%) 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)」と答えた市民の割合(単位:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	市県民税納税義務者数(個人・法人)	人	155,014	156,640	146,500	143,618	143,700	143,800	年度
対象 指標B	固定資産税納税義務者数	人	100,789	101,348	101,600	101,870	102,700	103,500	年度
対象 指標C	軽自動車税納税義務者(車検を要するもの)	人	58,628	58,295	58,000	60,231	61,000	62,000	年度
活動 指標A	市県民税課税証明書・納税証明書営業証明書交付件数	件	32,080	31,936	32,000	29,751	30,000	30,000	年度
活動 指標B	固定資産評価公課証明書・住宅用家屋証明書・家屋減失証明書交付件数	件	9,571	8,268	8,500	7,859	8,000	8,000	年度
活動 指標C	車検用納税証明書交付件数	件	772	838	800	734	800	800	年度
成果 指標A	証明交付処理件数	件	42,423	41,042	41,300	38,344	38,500	38,500	年度
成果 指標B	1人当り証明交付処理件数	件	8,484	8,208	8,260	7,669	7,700	7,700	年度
成果 指標C	証明申請に関する苦情件数	件	0	0	0	1	0	0	年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	****
事業費	A	千円	724	274	800	229	300	300	****
財源 内訳	④国	千円							****
	⑤県	千円							****
	⑥地方債	千円							****
	⑦一般財源	千円	724	274	800	229	300	300	****
	⑧その他	千円							****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	724	274	800	229	300	300	****
	延べ業務時間数	時間	10,000	10,000	10,000	8,000	8,000	8,000	****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	40,000	40,000	40,000	32,000	32,000	32,000	****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	40,724	40,274	40,800	32,229	32,300	32,300	****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	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公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	理由: 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	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。
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 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。
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名:市税においては、市民サービスの観点から各支所及び出張所での発行が取扱が可能である。国税部分は税務署での発行であり、県税部分は振興局での発行となっている。 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由:支所及び出張所の発行業務を統合すれば市民サービスの大幅な低下が危惧される。税務署や県で発行される証明書は各々所管する税目であることから統合することができない。
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: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、事業費の削減は厳しいと考える。
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: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。
公平性評価	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: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。
	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: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. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	<p>①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること</p> <p>代替案1 自動交付機や電子申請等による証明書の交付 現在、支所にある自動交付機での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。</p> <p>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客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。</p> <p>②改革、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む)</p> <p>代替案1については、自動交付機の導入に関し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点目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。</p>
---------	---

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <table border="0"> <tr> <td>① 必要性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td>○ 妥当</td> <td>● 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> </table>	① 必要性	● 妥当	○ 見直し余地あり	② 有効性	○ 妥当	● 見直し余地あり	③ 効率性	● 妥当	○ 見直し余地あり	④ 公平性	● 妥当	○ 見直し余地あり	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)</p> <p>職員の接客マナーや迅速的確な事務処理能力の向上に努めており、窓口利用者の反応はアンケートの結果にも表れているように、全体的に良好な状況である。</p>
① 必要性	● 妥当	○ 見直し余地あり												
② 有効性	○ 妥当	● 見直し余地あり												
③ 効率性	● 妥当	○ 見直し余地あり												
④ 公平性	● 妥当	○ 見直し余地あり												
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td rowspan="2"> <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止							
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携												
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止													
	<p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>住民サービスの向上のためにも継続する必要がある。引き続き、接客マナーと迅速的確な事務処理の向上を図りながら、自動交付機の導入等証明発行システムの改善についても検討していく。</p>													