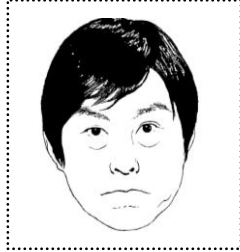


◆部長職からひとこと

市民部長 城戸 雅幸



市民部は、住民票をはじめ、戸籍、印鑑登録、市税、相談と、日々、多くの市民が手続きや相談に来庁される職場です。令和２年度も、親切・丁寧でわかりやすい説明を基本に、窓口サービスの向上に努めて参ります。

歳入における主要財源である市税については、税制改正等の内容を正確に把握し、適正な課税並びに確実な収納に努めて参ります。

マイナンバーカードを活用した取組では、住民票の写しや印鑑登録証明書、個人の市・都民税の課税証明書等に続き、個人の納税証明書のコンビニ交付を令和２年６月に実施します。今後も市民サービス並びに利便性の向上に取組んで参ります。

市政に対する御意見や御要望等については、関係部署と連携して適切な対応に努めるとともに、日常生活における問題等解決支援の相談業務を実施して参ります。

◆職員数 正規職員 118人（うち管理職 13人） 再任用職員 6人

◆予算（当初）

一般会計

歳入

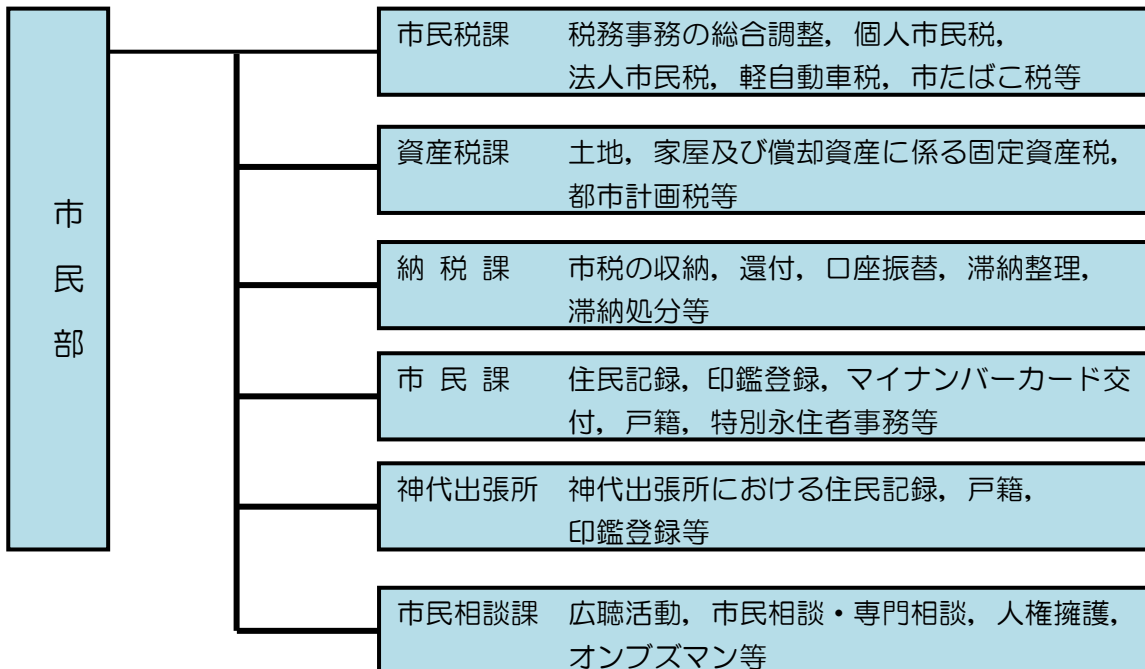
465億8449万1000円

歳出

5億9814万7000円

（職員人件費を除く）

◆組織体系図



◆市民部の現状と課題

<現状>

(共通)

- 市民部は、住民基本台帳、戸籍、市税及び市民相談などの市民生活に密接した業務を取り扱うため、多くの市民と接する窓口サービスの部署です。そのため、職員全員が正確な職務知識に基づく親切・丁寧・迅速な対応を心がけています。また、住民基本台帳、戸籍及び市税に関しては、自治体共通の業務であることから、他自治体のICTやアウトソーシング等の活用事例を参考に、市民サービスの向上や事務の効率化につながるよう改善を図っています。
- 個人情報保護を徹底するため、関係部署と連携して適切に対応していく必要があります。

(市民税課・資産税課・納税課)

- 市税は、歳入予算の根幹であることから、法令に基づき適正・公平な課税に取り組んでいます。また、安定した財源の確保のため、個々の事案に即した細やかな納税相談や納付方法の多様化を図るなど「市税収納率の維持・向上」を目指しています。さらに、市報や市ホームページ等を活用して、税制改正等の内容を市民にわかりやすくお知らせしています。
- 税務事務に携わる職員が適正かつ公平に課税・収納事務を遂行できるよう、専門研修への参加や職場内における勉強会を実施し、職務知識の向上に努めています。

(市民課・神代出張所)

- 繁忙期における混雑解消及び待合環境の向上のため、Webで待ち人数等がわかる自動窓口受付システムの活用や広報及び受付体制等の充実に取り組んでいます。
- 令和2年6月末の証明書自動交付機の廃止や国のマイナンバーカード普及促進の取組によるマイナンバーカード交付件数の増加に対応し、窓口混雑防止に努め、円滑な交付に取り組んでいます。
- 制度改正により、令和4年5月30日までに住民票の除票と戸籍の除附票の150年間保存に対応した証明書の発行が必要となることから、その準備に取り組んでいます。また、令和6年度からの戸籍のマイナンバー対応に向けて、システム改修等に取り組んでいます。
- 神代出張所は、住民基本台帳、戸籍、印鑑登録に係る業務を担っているほか、東部地域における市役所の窓口として、各種行政サービスの取次ぎや市政情報の提供に努めています。

(市民相談課)

- 市民からのメールや「市長へのはがき」、「市長と語る・ふれあいトーク」などを通じて寄せられる様々な御意見や御要望などの「市民の声」に対し、関係部署と連携を図りながら迅速な対応に努めています。
- 市民からの日常生活上の様々な相談に対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理し、相談者へ適切な案内及び情報提供を行うとともに、弁護士や税理士など専門家を配置した専門相談につないで解決をサポートしています。
- 人権擁護委員や教育機関と連携して、各種人権啓発事業に取り組むとともに、人権擁護委員による「人権身の上相談」を行っています。

<課題>

(市民税課・資産税課・納税課)

- 令和元年12月から導入した新たな税総合システムを活用し、事務の効率化及び課税事務体制の強化を図るとともに、年々増加する課税事務について適切に対応し、適正・公平な課税の確保に努めていく必要があります。
- 更なる課税事務の効率化を図るため、他自治体で導入が進んでいるRPAの活用について、導入効果等を検証する必要があります。
- 人口や景気動向等の税を取り巻く環境の変化を適確に捉え、市民生活や市財政への影響を市政経営に反映していく必要があります。

- 複雑化する課税事務に適切に対応するため、職員一人一人の経験年数に応じた専門研修への参加や職場内における勉強会を実施し、更なる職務知識の向上に努める必要があります。
- 市税収納については、現年課税分の確実な収納及び滞納繰越額の圧縮のため、納付方法の拡充等による納税者の利便性向上や、資力調査の徹底による滞納者個々の実態に即した適正な滞納整理、また、それらの取組を継続できる組織体制の確立が求められています。

(市民課・神代出張所)

- 繁忙期の窓口混雑に加え、証明書自動交付機が廃止となることから、窓口の混雑・混乱の防止及び市民サービス維持のための取組が必要です。
- 国のマイナンバーカード普及促進の取組に伴い、増加するマイナンバーカードの交付手続きに適切に対応するとともに、出張マイナンバーカード申請サポートを行う必要があります。
- 住民記録、戸籍の制度改正に適切に対応する必要があります。
- 神代出張所は、マイナンバーカードの適切な対応と効率的な窓口サービスが求められています。また、機能移転後の取扱い業務等について、関係部署と検討していく必要があります。

(市民相談課)

- 様々な「市民の声」を的確に把握し、関係部署と連携を図りながら迅速かつ丁寧な対応が求められています。
- 市民の日常生活上の様々な問題や悩み事に対し、相談者の気持ちに寄り添い、丁寧に話を聴き、問題点を整理しながら、的確な相談業務の遂行に取り組む必要があります。
- 人権の大切さについて理解を深め、一人一人の人権が尊重され、平和に暮らすことができる共生のまちづくりを進めていく必要があります。

◆市民部経営方針

1 窓口サービスの向上

- 令和2年度の職員の組織目標は、昨年度に引き続き、「部内・課内の情報共有と良好なコミュニケーションの推進」とし、「声掛け・あいさつの実施」「市民満足度の向上とおもてなしの心」「各取組の実施」の3つの取組を実施します。市民の方に対しては「笑顔であいさつ」「市民満足度の向上とおもてなしの心」で対応するほか、「基礎的な事務処理能力習得」「個人情報保護と報・連・相の徹底」「ワークライフバランスの推進」を職員全員で取り組みます。
- 専門研修への参加や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識向上を図ることで、市民からの問い合わせに適切に対応するとともに、市民からの意見・要望の情報共有を徹底し、更なる窓口サービスの向上につなげていきます。
- 委託や多様な任用形態の活用により繁忙期の窓口体制の強化などに取り組み、Webで待ち人数等がわかる自動窓口受付システムの利用の周知を図るとともに、証明書自動交付機が廃止となることから、証明書発行対応マルチコピー機を導入し、市民サービスの維持及び混雑解消に努めます。

2 市税の適正課税と確実な収納

- 歳入予算の根幹である市税については、適正な課税・徴収と負担の公平性を確保するため、引き続き、現年課税分の取組強化、滞納繰越分の圧縮、納付環境の向上、収納体制の整備等の取組を行うとともに、税3課（市民税課・資産税課・納税課）の連携を強化し、収納額の確保と市税収納率の向上を目指します。
- 税の公平性及び市税収入確保の観点から、引き続き、未申告調査を実施するとともに、申告が必要な方に対しては、申告方法等を案内します。また、より効果的に調査を行うため、適時、調査方法等の見直しを図ります。
- 年々増加する課税事務に適切に対応するため、業務内容に応じて人材を効果的に配置するとともに、令和元年12月に導入した新たな税総合システムを活用し、事務の効率化及び課税事務

の体制強化を図ります。

- 納税者の利便性向上と税収確保の取組として、新たな収納方法の導入について、先進市の実績、市税収納額、収納率向上への効果など調査研究を継続します。

3 制度改正等への対応

- 制度改正等に対しては、国等からの情報収集に努め、関係部署と緊密な連携を図り、適切に対応していきます。また、市民生活に影響する制度内容等については、市報・市ホームページ等で、市民にわかりやすくお伝えします。
- 地方自治の趣旨にそぐわない制度改正等については、他自治体と連携し、国等に対して意見・要望していきます。

4 新たな税総合システムの導入後の取組

- 昨年12月に導入した新たな税総合システムの機能を活用し、事務の効率化を図るとともに、市民サービスの向上につながるよう取組を進めます。
- 令和2年6月に個人の納税証明書のコンビニ交付を開始するほか、昨年度開始した課税証明等のコンビニ交付、市・都民税通知書での音声コード付封筒、申告書作成支援システム、ペイジー収納サービス等、新たなサービスについて更なる周知を図り、市民サービス向上につなげていきます。

5 マイナンバーカードに関する取組

- 令和2年6月末での証明書自動交付機の廃止や国のマイナンバーカード交付促進の取組により、マイナンバーカードの発行件数が増加していることから、引き続き、円滑な交付事務に取り組めます。また、国のマイナンバーカード普及促進の取組に伴い、出張マイナンバーカード申請サポートを行います。
- 住民票の写しや市・都民税の課税証明書等のコンビニ交付に続き、令和2年6月からは、個人の納税証明書のコンビニ交付を開始することから、更なる市民サービスの向上を図るとともに、引き続き、コンビニ交付の広報に努めていきます。

6 「市民の声」と相談への対応

- 「市民の声」については、庁内関係部署と連携し、迅速かつ丁寧な対応を心掛け、相談者の市政に対する理解促進を図ります。また、庁内会議を通じて情報共有を図ることで、担当部署の施策形成に活かし、市民サービスの向上につなげていきます。
- 市民の日常生活上の様々な問題や悩み事に対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理し、多様な専門家を配置した専門相談につないで問題解決をサポートできるよう相談体制の充実を図ります。

7 個人情報保護の徹底

- 個人番号が付番され、法令上にその守秘義務が明記されるなど、個人情報については、より厳格な管理が求められています。本市の特定個人情報保護条例等を踏まえ、DV被害者に係る情報の厳格な取扱い、圧着式税額決定通知書による課税情報の保護など、個人情報の適正な管理、保護、守秘義務について、引き続き、徹底を図ります。また、マイナンバーが記載された文書は、徹底した管理・保管が求められていることから、万全なセキュリティ体制のもと、課税資料を適正に管理していきます。
- 個人情報保護の徹底を図るため、研修等を通して職員のセキュリティ意識の向上に努めます。

◆市民部の横断的連携による施策の推進

• 台風第19号への対応を踏まえた災害対応

資産税課における、り災証明書に関する問い合わせや現地調査に対応するため、市民税課及び納税課で応援体制を組むなど、税3課が連携して対応しました。

今後、今回のり災証明書発行業務を検証し、り災証明書を速やかに発行できるよう努めます。

● 新型コロナウイルス感染症対策に関する対応

新型コロナウイルス感染症緊急経済対策における税制上の措置について、制度内容に沿って税3課が連携して対応していきます。

また、確定申告の申告期限延長等により課税内容に変更が生じた方については、徴収部門と情報共有を図り、適切に対応していきます。

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、待合スペースの拡大など密集状態の緩和に努めるとともに、感染拡大の状況が日々変化中、窓口業務継続のため出先機関との連携を中心に基本的な連携方針を検討しています。

● 「市民の声」等の把握と対応における庁内連携

「市民の声」については、行政分野別に把握・集計し、庁内会議である企画会議で報告することで、各部署が課題を共有し、連携、調整のための意見交換を行いながら、市の施策形成につなげていきます。

また、庁内で相談窓口を所管している部署で構成する「各種相談事業の情報交換のための庁内会議」を開催し、情報共有を図るとともに、効果的な研修を実施するなど市全体の相談機能の向上を目指します。

◆ 各課の基本的な目標・方針等

市民税課

● 適正・公平な課税の取組

市税は歳入予算の根幹であることから、専門研修への参加や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識向上を図り、適正・公平な課税を実施します。また、税負担の公平性を確保するため、引き続き、未申告調査を実施します。

● 市民サービス向上の推進

新たな税総合システムの導入に伴い、昨年度は課税証明書等のコンビニ交付や市・都民税の普通徴収納税通知書の封筒への音声コードの添付、市・都民税申告書の作成やふるさと納税の上限額等を試算することができる申告書作成支援システムの導入、申告書受付会場での端末を活用した申告受付等、新たなサービスを導入しました。

今年度も引き続き、これらの取組を行うとともに、更なる周知を図り、市民サービスの向上を図ります。

● 制度改正等への対応

制度改正等について、正確な内容把握に努め、今後の税收影響等を試算し、財政運営に反映していきます。また、市民生活に影響をする制度内容等については、市報や市ホームページ等で、市民にわかりやすい情報発信に努めます。

地方自治の趣旨にそぐわない制度改正等については、他自治体と連携し、国等に対して意見・要望していきます。

資産税課

● 固定資産（土地・家屋・償却資産）の適正な課税事務

市内全域の航空写真データや経年異動データの活用及び土地や家屋の現地調査、償却資産では、税務署の申告書調査などを行うことで、課税客体を適確に捉え、法律・条例に基づく適正かつ公平な課税に努めます。また、登記名義人死亡時においては、現所有者（相続人等）の捕捉調査により、納税義務者の特定に努めます。

● 制度改正等への対応

税制改正や東京都などの制度改正に伴う固定資産税・都市計画税の制度改正等について、関係部署と連携し、適切に対応していきます。

納税課

・市税負担の公平性確保と市税収納率の維持・向上

法令に基づいた収納事務の徹底や計画的な進行管理、収納環境の向上等、適正・確実に市税収納を行うことで、市民の税負担の公平性確保と市税収納率の維持・向上に努めます。

現年課税分については、現年対策班を中心に、計画的な進行管理のもと市税納付推進員の活用など効果・効率的な取組を行い、次年度繰越額の抑制に努めます。また、未納者と早期に接触を図るための手法について先進自治体の収納実績や課題等の分析を進めます。

滞納繰越分については、市税納付推進員を活用した各種調査や遠隔地実地調査の民間委託等により、滞納者の納付資力を充分に見極め、法令に基づいた適正な滞納整理を行い、更なる圧縮に努めます。

納税者の利便性向上と税収確保の取組として、新たな収納方法の導入について、先進市の実績、市税収納額、収納率向上への効果など調査研究を継続します。

徴収職員の人材育成を図るため、東京都主税局への職員派遣や近隣市との職員相互併任による滞納整理等、他団体との協力体制を継続します。

これらの取組により、市税収納率は98.0パーセント以上を目標とします。

このほか、収納事務効率化の観点から、市税、国民健康保険税の収納事務一元化について関係各課との協議・検討を継続します。

市民課

・混雑解消に向けた総合的な取組

委託や多様な任用形態の活用による繁忙期の窓口体制の強化などに取り組むとともに、令和2年6月末に証明書自動交付機を廃止することから、証明書発行対応マルチコピー機を導入し、市民への周知を図るなど混雑解消に努めます。

・マイナンバーカード対応

証明書自動交付機の廃止や国のマイナンバーカード交付促進の取組により、マイナンバーカードの発行件数が増加していることから、引き続き、円滑な交付事務に取り組みます。

また、国のマイナンバーカード普及促進の取組に伴い、出張マイナンバーカード申請サポートを行います。

・制度改正への対応

住民記録、戸籍の制度改正に対しては、国等からの情報収集に努め、関係部署との緊密な連携を図り対応していきます。

神代出張所

・市民課との共同歩調による各種取組

東部地域における市役所の窓口として、引き続き、正確で丁寧・迅速な対応に努めます。また、マイナンバーカードの適切な対応のほか、窓口業務の効率化や神代出張所の機能移転後の取扱い業務等について、関係部署と検討して参ります。

市民相談課

・「市民の声」の把握と対応

「市民の声」に対しては、庁内関係部署と適切に連携して迅速な回答に努めるとともに、市の施策に活かすため、四半期ごとに企画会議で報告し、情報共有を図ります。

また、オンブズマンの活動をサポートし、制度の適切な運用に努めます。

・相談業務の充実

相談者に対する適切な対応・案内を行うことにより市民サービスの向上に努めます。

また、相談窓口を所管している部署で構成する庁内会議を開催し、市全体の相談機能の向上に努めるとともに、職員等の傾聴スキルの向上についても取り組みます。

・人権教育・啓発事業の推進

人権擁護委員と連携し、教育機関での各種人権啓発事業の実施により、人権尊重思想の普及啓発に取り組みます。

また、人権擁護委員と協力して円滑な相談の実施に努めます。

◆主要な事務事業と到達目標

事業の名称と概要	年度末到達目標
<p>1 RPAシステムの試行的導入（市民税課）</p> <p>事業予算：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>更なる事務の効率化を図るため、他自治体での導入が進んでいるRPAシステムについて試行的に導入し、その導入効果について検証を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none">・RPAシステムを試行的に導入し、本格導入の可否について検証します。
<p>2 課税証明書等のコンビニ交付（市民税課）</p> <p>事業予算：13万7000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和2年2月から開始した課税・非課税証明書及び所得証明書のコンビニ交付に加え、6月からは個人の納税証明書のコンビニ交付を開始し、市民サービスの向上を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none">・個人の納税証明書のコンビニ交付を着実に実施するとともに、コンビニで取得できる証明書の更なる周知を図ります。
<p>3 課税資料の適正な管理（市民税課）</p> <p>事業予算：49万5000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>納税義務者の増加に伴い年々増加する課税資料について、万全なセキュリティ体制のもと、適正に管理していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・課税資料について、万全なセキュリティ体制のもと、適正に管理します。
<p>4 納税通知書封筒への広告掲載事業者の選定（市民税課）</p> <p>事業予算：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>市・都民税及び固定資産税の納税通知書封筒に広告を掲載する事業者等を募り、財源確保に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・現行1事業者の広報掲載を2事業者とし、財源確保を図ります。
<p>5 未申告調査による適正・公平な課税の実現（市民税課、資産税課）</p> <p>事業予算：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>市・都民税（個人・法人）や固定資産税（償却資産）について、未申告調査を実施し、適正・公平な課税と税収確保に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・電話催告や税務署調査等による未申告調査を実施し、申告を促すとともに、適正・公平な課税と税収確保を図ります。
<p>6 固定資産（土地・家屋）の評価・課税業務（資産税課）</p> <p>事業予算：3453万4000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和2年度は、評価替え基準年度3年目となることから、令和3年度の評価替えに向けた準備を進めます。また、新築家屋の評価計算について固定資産評価基準に基づき適正な課税に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・納税者に十分な説明責任を果たし、適正かつ公平な課税に努めます。
<p>7 都市計画税賦課徴収条例の一部改正（資産税課）</p> <p>事業予算：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>条例本則に100分の0.3として定めている都市計画税率について、附則にて特例税率を定め3年ごとに条例改正を行っています。現行の特例税率は令和2年度を終了年としており、令和3年度以降の税率及び期間を設定する必要があります。関係部署と連携しつつ、令和3年度から3か年の歳入・歳出見込みを勘案し、令和2年第4回定例会への上程を予定しています。</p>	<ul style="list-style-type: none">・現行の特例税率0.24% 平成30年度から令和2年度まで

<p>8 市税収納率の維持・向上（納税課）</p> <p>事業予算：3263万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <ul style="list-style-type: none"> 市税納付の利便性向上 多様化する納付方法へのニーズや納付機会の拡充等へ対応するため、納税者の市税納付の利便性向上に努め、納期内納付の推進を図ります。 滞納整理業務の効率化 滞納整理業務における滞納者に関する各種調査について、納付推進員の活用や民間事業者への委託により効率化を図り、滞納者の実態や資産状況の的確な把握に努めるとともに、調査結果に基づいて適正な滞納整理を実行します。 東京都等との協力による徴収体制の向上 東京都主税局へ職員1名を実務研修生として派遣するとともに、派遣研修から帰庁した職員を中心に徴収体制の向上に取り組みます。また、各種実務研修の受講、困難事案の都への徴収引継も実施します。 近隣市との間で職員相互併任を実施し、効率的な滞納整理及び人材育成等、組織全体のスキル向上に取り組みます。 	<p>(行革プラン年度別計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> 収納向上にかかる取組の推進 ※左記の取組 目標合計収納率 <ul style="list-style-type: none"> H27 97.0% (目標) 97.8% (実績) H28 97.8% (目標) 97.8% (実績) H29 97.8% (目標) 98.3% (実績) H30 97.8% (目標) 98.4% (実績) H31 98.0% (目標) R2 98.0% (目標)
<p>9 マイナンバーカード発行の適切な運用（市民課）</p> <p>事業予算：1億6892万3000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>証明書自動交付機の廃止に伴うマイナンバーカードの交付数の増等に対応するため、予約システム等を活用し、窓口混雑の緩和を図ります。また、出張マイナンバーカード申請サポートに取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 出張マイナンバーカード申請サポートを実施します。
<p>10 市民課窓口サービスの充実（市民課）</p> <p>事業予算：6472万4000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>住民記録・戸籍業務の市民課窓口業務の一部（フロア案内・データ入力・異動届及びマイナンバーカード関係）を委託することにより、窓口サービスの充実を図ります。また、混雑時期における窓口混雑の緩和に向けた取組を引き続き行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> Webで待ち人数等がわかる自動窓口受付システムの活用など、待ち時間の有効活用、混雑緩和に取り組めます。
<p>11 証明書発行対応マルチコピー機の管理運営（市民課）</p> <p>事業予算：313万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>証明書自動交付機が令和2年6月末で廃止となるため、7月から本庁舎1階及び神代出張所に証明書発行対応マルチコピー機を1台ずつ設置し、市民サービスの維持を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年7月に証明書発行対応マルチコピー機を設置します。
<p>12 戸籍システムの改修（市民課）</p> <p>事業予算：1136万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>戸籍法の一部改正による令和6年度からのマイナンバー対応のため、国から示されたスケジュールに基づき、令和2年度分のシステム改修を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 関係部署、事業者と連携してシステム改修を行います。

<p>13 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</p> <p>事業予算：145万8000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>電子メールや「市長へのはがき」などで寄せられる「市民の声」を行政分野別に把握・集計し、市の施策形成につなげるとともに、市報や市ホームページで市民にわかりやすく公表していきます。</p> <p>「市長と語る・ふれあいトーク」については、市民が市長と直接対話することで市政への関心を持っていただくきっかけを提供し、市政への理解を促す取組であり、円滑な運営を通じて、多くの方に市政に参加いただけるよう実施していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民の声」については、四半期ごとに企画会議で情報提供を行い、担当部署の施策形成につなげていきます。 ・「市民の声」の統計データの公表を行います。 ・「市長と語る・ふれあいトーク」については、円滑な事業運営を行い、市民からの多様な意見把握に努めます。
<p>14 相談事業の推進（市民相談課）</p> <p>事業予算：1729万5000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>市民の日常生活上の様々な問題や悩み事に対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理しながら解決をサポートしていきます。</p> <p>弁護士や税理士をはじめとする様々な専門家を配置した専門相談を実施するとともに、市の担当部署や法テラスなどの専門機関などにつなげ、市民生活の諸問題の解決が図れるように努めていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専門相談の効果、効率的な運営のため、相談者アンケートを実施し、相談者の声の把握に努め、相談者ニーズに応じた専門相談の充実を図ります。 ・各種相談事業の情報交換のための庁内会議を開催し、庁内相談担当部署との連携を図り、情報共有や研修を通じて相談機能の向上を目指します。 ・毎月第3金曜日に総合相談日を設けます。
<p>15 人権啓発活動の事業（市民相談課）</p> <p>事業予算：91万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>人権擁護委員と連携し、教育機関等での各種人権啓発事業の実施により、人権尊重思想の普及啓発に取り組みます。多文化共生に対する理解を深めていただくため、東京都の補助金を活用して、人権擁護委員と協力して事業を実施します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちからの人権メッセージ発表会を調布市で開催します。 ・多文化共生について理解が深まるよう、人権擁護委員と事業内容を企画検討しながら実施していきます。

◆市民部経営の前年度（令和元年度）振り返り

<p>1 窓口サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民部内の令和元年度の職員の組織目標は、昨年度に引き続き、「部内・課内の情報共有と良好なコミュニケーションの推進」とし、丁寧な対応で信頼される職員を目指すため、「声掛け・あいさつ習慣の実施」「市民満足度の向上とおもてなしの心」「各取組の実施」の3つの取組を実施しました。また、目標を達成するため、専門研修への参加や職場内における勉強会を実施し、職務知識の習得を図るとともに、市民からの意見・要望の情報共有を徹底し、更なる窓口サービスの向上につなげました。 ・窓口の混雑状況や待ち人数・交付待ち状況がWeb上で確認できる自動受付窓口システム等により、繁忙期の混雑解消に取り組みました。
--

2 市税の適正課税と確実な収納

- 歳入予算の根幹である市税については、適正・公平な課税・徴収を確保するため、現年課税分の取組強化、滞納繰越分の圧縮、納付環境の向上、収納体制の整備等の取組を行うとともに、税3課（市民税・資産税・納税）の連携を進め、収納額の確保と市税収納率の維持・向上に努めました。
- 申告がされていないと思われる方を対象に、未申告調査を実施し、適正・公平な課税と税収確保に努めました。
- 年々増加する課税事務に適切に対応するため、業務内容等に応じ、多様な人材を活用するとともに、新たに税総合システムを導入し、課税事務の見直しを図るなど、体制強化に努めました。
- 納税者の利便性向上と税収確保の新たな取組として、令和2年1月に新たな収納方法「ペイジー収納サービス」を導入しました。
- 市税と国民健康保険税の収納事務一元化について、関係各課と協議・検討し、一元化に向けた課題の抽出、業務内容の現状把握等、一元化に向けた検討を進めました。

3 制度の創設・改正等への対応

- 制度改正等に対しては、国等の情報収集を迅速に行うとともに、正確な内容把握に努め、条例改正など、適切な対応を図りました。また、市民生活に密接に関係する制度内容等については、市報、市ホームページなどで、わかりやすい情報提供に努めました。
- 地方自治の趣旨にそぐわない制度改正等については、他自治体と連携し、国等に対して意見・要望しました。

4 新たな税総合システムの導入に伴う取組

- 税務事務の根幹を成す新たな税総合システムについては、関係部署及び事業者と連携し、着実に準備を進め、令和元年12月に導入しました。
- 新たな税総合システムの導入に伴い、課税証明等のコンビニ交付や音声コード付封筒の導入、ペイジー収納サービス等、住民サービス向上につながる新たなサービスを開始したほか、納税通知書発送業務のアウトソーシング等により委託料や印刷製本費等経費の削減につなげました。

5 マイナンバーカードに関する取組

- 令和2年6月末の自動交付機の廃止に伴い、印鑑登録者約7万8千人に自動交付機の廃止とマイナンバーカード取得勧奨のお知らせを送付しました。また、マイナンバーカード等への旧姓併記にも対応し、市民への分かりやすい広報に努めるとともに、引き続き、マイナンバーカードの円滑な交付に取り組みました。
- 令和2年2月から、市・都民税の課税証明書等のコンビニ交付を開始し、市民サービスの向上を図りました。

6 「市民の声」と相談への対応

- 「市民の声」については、迅速かつ丁寧を基本に庁内関係部署と連携して対応し、市政に対する理解促進を図りました。また、庁内会議である企画会議で「市民の声」の集計・分析結果を報告し、庁内で情報共有を図りました。
- 市民の日常生活における問題や悩み事については、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理し、多様な専門家を配置した専門相談につないで解決をサポートしました。

7 個人情報保護の徹底

- 個人番号が付番され、より厳格な管理が求められる個人情報について、本市の特定個人情報保護条例等を踏まえ、適正な維持管理、保護、守秘義務について徹底を図りました。また、職員研修等を行い、セキュリティ意識の向上に努めました。

◆前年度の主要な事務事業の取組状況等

事業の名称と取組内容	達成状況・課題等
<p>1 税総合システムの更新（市民税課，資産税課，納税課） 決算見込額：0円 <基本計画事業 行革P その他> 令和元年12月の本稼働に向け，税3課及び関係課との連携のもと，新たな税総合システムの導入による効果が十分に得られるよう取組を推進し，事務の効率化と市民サービス向上につなげました。</p>	<p>・新たなシステムに合わせ作業手順等の見直しを図ったほか，税証明のコンビニ交付や音声コード付き封筒の導入等，新たなサービスを実施しました。</p>
<p>2 課税証明書等のコンビニ交付（市民税課） 決算見込額：1万円4000円 <基本計画事業 行革P その他> 既にコンビニ交付サービスを開始している住民票の写し等に加え，令和2年2月からは，課税証明書等のコンビニ交付を開始し，市民サービスの向上を図りました。</p>	<p>・新たな税総合システム導入後，速やかに実施に向けた準備を行い，令和2年2月5日からコンビニ交付を開始しました。</p>
<p>3 音声コード入り封筒の作成（市民税課） 決算見込額：18万4000円 <基本計画事業 行革P その他> 市・都民税の納税通知書（普通徴収）の封筒に「音声コード」を添付し，希望される方には納税通知書の内容を音声コード化した文章を送付する旨を案内しました。</p>	<p>・新たな税総合システムの導入に合わせ，令和2年1月発送の納税通知書（普通徴収）から封筒に音声コードを添付しました。</p>
<p>4 申告書作成支援システムの導入（市民税課） 決算見込額：72万円 <基本計画事業 行革P その他> 源泉徴収票の内容や所得，控除等を入力することで，市・都民税申告書を作成することができるほか，税額やふるさと納税の上限額等を試算することができる「申告書作成支援システム」を導入し，市民の利便性向上を図りました。</p>	<p>・令和元年11月20日から税額シュミレーション機能を導入し，令和2年2月1日から申告書作成機能を導入しました。</p>
<p>5 未申告調査による適正・公平な課税の実現（市民税課，資産税課） 決算見込額：47万8000円 <基本計画事業 行革P その他> 市・都民税（個人・法人）や固定資産税（償却資産）については，申告がされていないと思われる方を対象に未申告調査を実施し，適正・公平な課税と税収確保に努めました。</p>	<p>・電話催告や税務署調査等を実施し，申告を促すことで，適正・公平な課税と税収確保に努めました。</p>
<p>6 固定資産（土地・家屋）の評価・課税業務（資産税課） 決算見込額：7906万円 <基本計画事業 行革P その他> 令和元年度は，評価替え基準年度2年度目で既存の土地・家屋の評価額は据え置きとなるため，異動対象となる新築家屋や土地の用途変更など現地調査を実施したほか，土地路線価の時点修正作業や償却資産申告に基づき，適正な課税に向けた作業を行いました。</p>	<p>・行政決定取消請求訴訟1件 東京地裁にて棄却 ・納税者に十分な説明責任を果たすとともに，適正かつ公平な課税に努めました。</p>

<p>7 市税収納率の維持・向上（納税課）</p> <p>決算見込額：2707万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替による収納の推進 <p>安定した収納方法である口座振替を推進するため、ページー口座振替受付サービスを活用するとともに、利用者の増加を図るためPRに努めました。</p> ・市税納付の利便性向上 <p>コンビニ収納、モバイルレジ収納を推進し、市税納付の利便性向上に努めるとともに、納税者の更なる利便性向上を図るため、新たな収納チャンネル「ページー収納サービス」を令和2年1月から導入しました。また、国が進める「地方税共通納税システム」への対応も行いました。</p> ・遠隔地滞納者実地調査委託の実施 <p>遠隔地滞納者の実地調査を民間委託し、調査事務の効率化を図るとともに、調査結果に基づき遠隔地滞納者に対しても適正な滞納整理を実行しました。</p> ・電話催告システム等による納付推進 <p>自動電話催告システムを活用し、効果・効率的に電話催告を行い、納付忘れや困難事案の早期発見・対応に努め、滞納累積を抑止しました。</p> ・現年滞納者への取組強化 <p>市税納付推進員の活用や、計画的な進行管理による現年滞納者への取組強化を図り、次年度繰越額の抑制に取り組みました。</p> ・東京都等との協力による徴収体制の強化 <p>東京都主税局へ職員1名を実務研修生として派遣するとともに、派遣研修から帰庁した職員を中心に徴収体制の強化に取り組みました。また、主税局や東京税務協会主催の実務研修の受講、地方税法に基づく東京都への困難事案の徴収引継も実施しました。</p> <p>近隣市との間で職員相互併任を実施し、効率的な滞納整理及び人材育成等、組織全体のスキル向上に取り組みました。</p> 	<p>※増減は前年比</p> <p>【令和元年度決算収納率】 現年分：99.4%（0.1pt増） 滞繰分：54.8%（12.8pt増） 合計：98.9%（0.5pt増）</p> <p>【新規口座振替登録件数（3月末）】 3980件（59件増，1.5%増） 内ページー登録分549件 （73件増，15.3%増）</p> <p>【コンビニ収納件数・金額（3月末）】 139402件 （1494件増・1.1%増） 34億8206万5000円 （2億1581万円増，6.6%増）</p> <p>【モバイルレジ収納件数・金額（3月末）】 4538件（965件増，27.0%増） 1億5309万2000円 （3339万2000円増・27.8%増）</p> <p>【ページー収納件数・金額（3月末）】 4972件 3億2757万1000円</p> <p>【共通納税収納件数・金額（3月末）】 2016件 15億4465万8000円</p> <p>【遠隔地調査委託実績（3月末）】 委託件数：101件 滞納額合計：2339万2000円 処理額合計：319万1000円</p> <p>【電話催告システム着信件数（3月末）】 5068件（1259件減，19.9%減）</p>
<p>8 社会保障・税共通番号制度（マイナンバー）制度への対応（市民課）</p> <p>決算見込額：5634万5000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和2年6月末の証明書自動交付機の廃止に伴い、印鑑登録者約7万8千人に自動交付機の廃止とマイナンバーカード取得勧奨のお知らせを送付しました。また、マイナンバーカード等への旧姓併記にも対応し、市民への分かりやすい広報に努めるとともに、引き続きマイナンバーカードの円滑な交付に取り組みました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年6月末の証明書自動交付機終了に伴い、印鑑登録者のうち、約7万8千人にマイナンバーカード取得勧奨通知を送付しました。
<p>9 市民課窓口の混雑解消のための総合的な取組（市民課）</p> <p>決算見込額：6215万6000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>フロア案内・窓口業務委託、窓口案内表示の色分け、受付番号票のQRコードを用いて窓口の混雑状況や待ち人数・交付待ち状況がWeb上で確認できる自動受付窓口システム等により、繁忙期の混雑解消に取り組みました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期の最多来庁者数 令和2年3月30日（月） 来庁者896人 受付までの平均待ち時間37分

<p>10 オリジナル出生届の作成（市民課）</p> <p>決算見込額：83万7000千円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>お子さんが生まれた時の喜びをみんなでお祝いできるように調布市と地元企業のキューピー株式会社でオリジナルの出生届を作成しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル出生届2000部
<p>11 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：76万9000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>「メール」や「市長へのはがき」などで寄せられる「市民の声」を行政分野別に把握・集計し、市の施策形成につなげるとともに、市ホームページや市報で市民にわかりやすく公表しました。</p> <p>市長と語る・ふれあいトークンについては、市民が市政へ関心を持っていただくきっかけを提供し、幅広い世代の方々に参加いただき、意見交換を実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民の声」を行政分野別に把握・集計し、四半期ごとに企画会議で情報提供を行い、担当部署の施策形成につなげました。 ・市報、市ホームページに「市民の声」の統計データを公表しました。（令和元年10月） ・市長と語る・ふれあいトークンを年4回実施し、幅広い世代の意見等の把握に努めました。
<p>12 相談事業の推進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：1402万円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>市民の日常生活上の様々な問題や悩み事に対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理しながら、その解決をサポートしました。弁護士や税理士をはじめとする様々な専門家を配置した専門相談や市の担当部署につなげました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専門相談の効果、効率的な運営のため、相談者アンケートを実施しました。相談者の声を把握し専門相談の運営の参考にしました。 ・毎月第3金曜日（祝日は除く）に総合相談日を設けました。 ・法テラスによる土曜法律相談会を実施しました。
<p>13 人権啓発活動の事業（市民相談課）</p> <p>決算見込額：17万7000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>人権啓発促進を目的に東京都の補助金を活用して、多文化共生に対する理解を深めていただくため、外国籍の方とのパネルディスカッションと箏のコンサートを人権擁護委員と協力して実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年10月に開催し、54名の方に参加いただきました。多文化共生に対する理解が深まりました。