

# 市民部経営方針（令和3年度）

市民部長

石川 広生

## ◆部長職からひとこと

市民部長 石川 広生



市民部は、住民票をはじめ、戸籍、印鑑登録、市税、相談と、日々、多くの市民の方が手続や相談に来庁される部署です。新型コロナウイルス感染症の収束が見えない状況ではありますが、安心して来庁いただけるよう、感染対策をしっかりと行うとともに、親切・丁寧で分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。

マイナンバーカードの発行につきましては、引き続き円滑な事務に努めて参ります。また、マイナンバーカードを活用し、住民票など各種証明書等を全国のコンビニエンスストアで発行できる取組を実施しています。令和3年度は戸籍証明書のコンビニ交付を予定しています。

最後に、市民の方に一番近い部署として、一層のサービス向上につながるよう、キャッシュレス決済などのデジタル化の実施に向け検討して参ります。

◆職員数 正規職員 119人（うち管理職 13人） 再任用職員 4人

◆予算（当初）

一般会計

歳入

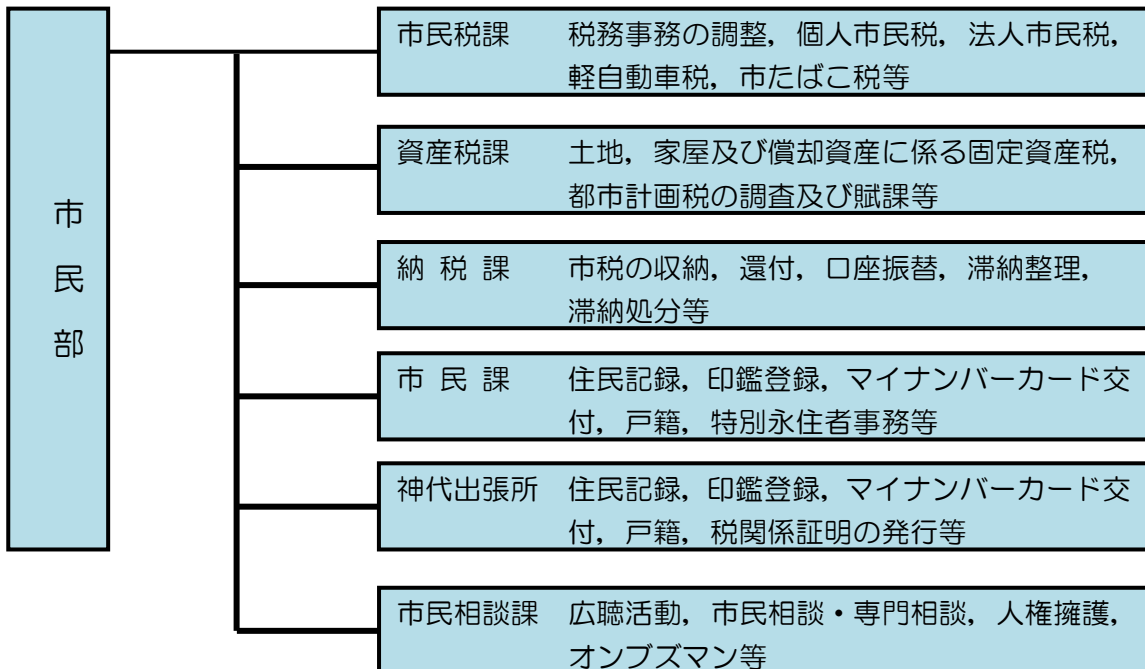
450億9935万4000円

歳出

6億187万1000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、先駆的に取り組んでいる自治体の調査・研究にも努めながら、更なる市民サービスの向上、事務の効率化等に取り組んでいます。さらに、令和3年度も窓口サービス部署として、新型コロナウイルス感染症対策に努めています。
- 個人情報保護を徹底するため、関係部署と連携し、適切に対応しています。

#### (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、適正かつ公平な課税に取り組んでいます。また、安定した財源確保のため、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分かりやすくお知らせしています。
- 適正かつ公平な課税・収納事務を遂行するため、専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識向上に努めています。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により、市税の納付が困難な方については、状況や心情に配慮した、分かりやすい説明を行うとともに、実情に応じ、徴収猶予制度を活用するなど丁寧な対応に努めています。

#### (市民課・神代出張所)

- 繁忙期における窓口の混雑解消及び待合スペースの環境改善に向け、Webで待ち人数等が分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。
- 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の申請・発行件数の増加に対応するとともに、窓口の混雑緩和を図るため、市庁舎1階の101会議室も活用し、円滑な申請サポート・交付に取り組んでいます。
- 令和3年度中の戸籍証明書のコンビニ交付サービス開始に向けて、その準備に取り組んでいます。
- 神代出張所は、東部地域における市役所の窓口として、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、税証明書の発行や市税収納等のサービス、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」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。
- 「市長と語る・ふれあいトーク」は通常対面で実施していますが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施できませんでした。今後は、新型コロナウイルスの感染状況によってはオンライン開催を実施していきます。

### <課題>

#### (市民税課・資産税課・納税課)

- 令和元年12月に導入した税総合システムを活用し、事務の効率化を図るとともに、年々増加する課税事務に対応するため、更なる課税事務の体制強化を図り、適正かつ公平な課税につなげていく必要があります。
- 令和2年度に試行的に導入したRPA\*を更に活用し、事務の効率化を図る必要があります。

※RPA：Robotic Process Automationの略。人が行う定型的なパソコン操作を自動化するソフトウェアのこと。

- 景気動向や新型コロナウイルス感染症等の影響を的確に捉え、歳入予算編成に反映していく必要があります。
- 複雑化する課税事務に対応するため、職員一人一人の経験年数に応じた専門研修の受講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を図るとともに、資力調査を基に、滞納者個々の実態に即した適正な滞納整理を行う必要があります。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。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により申請手続や申告相談等でのオンライン化のほか、市税の納付や証明書手数料におけるキャッシュレス決済等、非対面・非接触での対応や収納方法の拡充が求められています。

#### (市民課・神代出張所)

- 行政のデジタル化の推進に対応するため、戸籍証明書のコンビニ交付サービスや窓口手数料のキャッシュレス決済の導入に向けて検討する必要があります。
- 国のマイナンバーカード普及促進の取組に伴うマイナンバーカードの交付の増加に対応し、円滑な交付に取り組む必要があります。
- 住民基本台帳や戸籍などの制度改正に適切に取り組む必要があります。
- 戸籍証明書のコンビニ交付実施を見据え、事務処理の見直しを行う必要があります。
- 神代出張所は、マイナンバーカードの交付事務や施設の狭あい化・老朽化の中での窓口サービスの充実が求められています。また、機能移転後の取扱い業務や課題等について整理し、部内で調整・情報共有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、一人ひとりの人権が尊重され、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 市民サービスの向上

- 令和3年度の職員の組織目標は、「部内・課内の情報共有と積極的な業務の取組」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」「各取組の実行」「新型コロナウイルス感染症対策の継続」の4つの柱を基に、取り組んで参ります。市民に対しては「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。また、「デジタル技術やデータを活用した市民の利便性向上」「収納事務の一元化」「マイナンバーカード発行等の取組」「戸籍証明書のコンビニ交付を見据えた事務処理見直しの検討」の4つの個別業務の取組を推進し、市民サービスの向上につなげます。
- 専門研修の受講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、更なる市民サービスの向上につなげていきます。
- 申告相談や税証明書の申請手続等でのオンライン化のほか、市税の納付や証明書手数料におけ

るキャッシュレス決済の導入等、市民の利便性向上に向け、デジタル化の推進に向けた取組について検討していきます。

- 委託や多様な任用形態の活用により、円滑な窓口サービスを提供するとともに、Webで待ち人数等が分かる自動窓口受付システムの周知を図り、窓口の混雑解消に努めます。
- 戸籍証明書のコンビニ交付など、デジタル技術やデータを活用し、市民の利便性の向上に向け取り組みます。

## 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、適正な課税と税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。
- 税負担の公平性の観点から、引き続き未申告調査を実施し、市税収入確保に努めていきます。
- 年々増加する課税事務に対応するため、税総合システムを活用し、事務の効率化を図るとともに、業務内容に応じて人材を効果的に活用し、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込確保の取組として、キャッシュレス決済等、新たな収納方法の導入について検討を進めます。

## 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及び正確な内容把握に努め、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、市民に分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。

## 4 税総合システムの導入後の取組

- 令和元年12月に導入した税総合システムを活用し、事務の効率化を図るとともに、税証明書のコンビニ交付や市・都民税納税通知書封筒で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、ペイジー収納サービス等、税総合システムの導入に伴い新たに開始した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

- 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申請・発行件数が増加していることから、引き続き円滑な申請サポート・交付に取り組みます。
- マイナンバーカードを活用した住民票の写しや税証明書のコンビニ交付について、引き続き広報に努め、市民サービスの向上につなげていきます。

## 6 戸籍証明書のコンビニ交付を見据えた事務処理の見直し

- 戸籍証明書のコンビニ交付実施を見据え、より効率的・効果的な事務処理について検討していきます。

## 7 「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、庁内会議で報告し、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。

## 8 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。

- 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向上に努めます。

#### ◆市民部の横断的連携による施策の推進

##### • 新型コロナウイルス感染症や風水害等の危機管理に関する対応

新型コロナウイルス感染症の影響によ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。

市民課においては、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解消に努めるとともに、窓口業務継続のため神代出張所等との連携を図ります。

風水害等の危機管理に対する対応として、災害で被災した方々を支援するための基本的な資料である「り災証明書」の迅速・適切な発行に向け、現地調査や発行窓口の運営など、態勢整備を図ります。

##### • 行政のデジタル化による市民の利便性向上や事務の効率化に関する取組

市民の利便性向上を図るため、申請手続や申告相談等でのオンライン化のほか、市税の納付や証明書手数料におけるキャッシュレス決済等、デジタル化の取組について調査・検討を進めます。

##### • 「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、市の施策形成に活かし、市民サービスの向上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

##### • 適正かつ公平な課税の取組

市税は歳入予算の根幹であることから、専門研修の受講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とともに、派遣職員等を活用し、課税業務の体制強化を図り、適正かつ公平な課税を実施します。また、税負担の公平性の観点から、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

課税証明書等のコンビニ交付や市・都民税納税通知書封筒で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、税総合システムの導入に伴い、新たなサービスを開始しました。これらの取組を引き続き行うとともに、更なる周知・活用を図り、市民サービスの向上につなげていきます。

##### • 制度改正等への対応

税制改正等の制度改正について、国等からの情報収集及び正確な内容把握に努め、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、市報や市ホームページ等で、市民に分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。

**・デジタル化の推進に向けた取組の検討**

税務関係書類の押印廃止のほか、申請手続や申告相談等のオンライン化、証明書手数料のキャッシュレス決済等、市民の利便性向上に向け、デジタル化の推進に向けた取組について検討していきます。

**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、土地や家屋の現地調査のほか、税務署での償却資産調査等を行うことで、課税客体を的確に捉え、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、使用者課税の適用を含め、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。

**・デジタル化の推進に向けた取組の検討**

市民の利便性向上に向けた取組として、証明書手数料のキャッシュレス決済の導入について検討していきます。

**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、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、キャッシュレス決済等、新たな収納方法の導入について検討を進めます。

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、収納事務効率化等の観点から、令和3年10月に市税と国民健康保険税の収納事務一元化を実施します。

**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のほか、Webで待ち人数等が分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、戸籍証明書のコンビニ交付サービスを開始し、市民サービスの維持・向上及び混雑解消に努めます。

**・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。

**・デジタル技術やデータを活用した市民の利便性の向上**

デジタル行政推進課などの関係各課と協力し、令和3年度中の戸籍証明書のコンビニ交付サービスの開始に取り組むとともに、窓口手数料のキャッシュレス決済の導入に向けた調査・検討を行います。

・マイナンバーカード対応

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申請・発行件数が増加していることから、市庁舎1階の101会議室の活用や出張申請サポート、時間外窓口など、状況に応じて柔軟に対応し、引き続き円滑な申請サポート・交付に取り組みます。

・効率的・効果的な事務処理の検討

戸籍証明書のコンビニ交付実施を見据え、神代出張所などの関係各課と協力し、より効率的・効果的な事務処理の検討に取り組みます。

**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交付に取り組むほか、市民課と連携を密にし、窓口業務の効率化と混雑解消に向けて、戸籍証明書のコンビニ交付等に取り組みます。その他、窓口手数料のキャッシュレス決済の導入に向けた調査・検討を行います。

**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、四半期ごとに庁内会議で報告し、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。

・「市長と語る・ふれあいトーク」の開催に向けた取組

「市長と語る・ふれあいトーク」は、新型コロナウイルス感染症の拡大状況によっては、オンラインで開催します。

・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 課税証明書等のコンビニ交付（市民税課）</p> <p>事業予算：44万1000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>令和2年2月から課税・非課税証明書及び所得証明書のコンビニ交付を開始し、令和2年6月からは納税証明書のコンビニ交付を開始しました。</p> <p>市役所に来庁せずとも、最寄りのコンビニエンスストアで課税証明書等を取得することができることから、更なる周知を図り、市民サービスの向上につなげます。</p>	<p>・コンビニ交付について更なる周知を図り、コンビニ交付利用率向上につなげます。</p>
<p>2 課税業務の体制強化（市民税課）</p> <p>事業予算：1176万円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>庁内における民間活力の活用を推進している状況を踏まえ、引き続き申告受付窓口において派遣職員を活用し、職員が課税業務に専念できる環境を整備します。</p> <p>また、年々増加する課税資料の処理に対応するため、繁忙期（1月～</p>	<p>・派遣職員を更に活用することで、環境整備を図り、課税業務の体制強化につなげます。</p>

<p>7月)の間、派遣職員を活用し、課税業務の体制強化を図り、適正かつ公平な課税につなげます。</p>																																					
<p><b>3 RPAの活用(市民税課)</b>  <b>事業予算:0円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</b>      令和2年度に試行的に導入したRPAを更に活用し、事務の効率化を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAの活用範囲を広げ、事務の効率化を図ります。</li> </ul>																																				
<p><b>4 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)</b>  <b>事業予算:0円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</b>      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、適正かつ公平な課税及び税収確保に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告や税務調査等を実施し、申告を促すとともに、適正かつ公平な課税及び税収確保を図ります。</li> </ul>																																				
<p><b>5 固定資産(土地・家屋)の評価・課税業務(資産税課)</b>  <b>事業予算:2997万5000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</b>      令和3年度は、3年に一度の固定資産(土地・家屋)評価替え基準年度です。令和4年度の課税に向けて土地路線価の急激な下落に対応する時点修正作業や新築家屋の評価計算など、固定資産評価基準に基づき適正な課税に努めます。      また、新型コロナウイルス感染症対策の固定資産税・都市計画税に係る措置への適切な対応に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>																																				
<p><b>6 市税収納率の維持・向上(納税課)</b>  <b>事業予算:3546万3000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市税納付の利便性向上          ニーズが多様化する納付方法の拡充、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。</li> <li>・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、市税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。</li> <li>・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、困難事案の東京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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(行革プラン年度別計画)</li> <li>・収納向上にかかる取組の推進          ※左記の取組</li> <li>・目標合計収納率</li> </ul> <table border="0"> <tr> <td>H27</td> <td>97.0%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>97.8%</td> <td>(実績)</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>97.8%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>97.8%</td> <td>(実績)</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>97.8%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>98.3%</td> <td>(実績)</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>97.8%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>98.4%</td> <td>(実績)</td> </tr> <tr> <td>H31</td> <td>98.0%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>98.9%</td> <td>(実績)</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>98.0%</td> <td>(目標)</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>98.0%</td> <td>(目標)</td> </tr> </table>	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)		98.9%	(実績)	R2	98.0%	(目標)	R3	98.0%	(目標)
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)																																			
	98.9%	(実績)																																			
R2	98.0%	(目標)																																			
R3	98.0%	(目標)																																			
<p><b>7 マイナンバーカード発行の適切な運用(市民課・神代出張所)</b>  <b>事業予算:1億9094万6000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</b>      マイナンバーカードの申請・発行件数の増加に対応するため、申請サポート機器や予約システム等を活用するほか、市庁舎1階の101会議室の活用など、状況に応じた柔軟な対応を行い、円滑な申請サポート・交付を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市庁舎1階の101会議室を活用し、申請サポートを実施するとともに、2階フロアの混雑緩和に取り組みます。</li> </ul>																																				



<p><b>8 市民課窓口サービスの充実（市民課）</b></p> <p>事業予算：5517万2000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>住民票の写し・戸籍の証明書交付など市民課における窓口業務の一部（フロア案内・データ入力・異動届等）を委託することにより、窓口サービスの充実を図ります。</p> <p>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"> <li>・Webで待ち人数等が分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、混雑緩和に取り組みます。</li> </ul>
<p><b>9 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</b></p> <p>事業予算：141万3000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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分かりやすく公表していきます。</p> <p>「市長と語る・ふれあいトークン」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するとともに、市政への理解を促す取組であることから、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> <p>また、令和3年度は新型コロナウイルスの感染状況によっては、オンラインで開催します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「市民の声」については、四半期ごとに庁内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。</li> <li>・「市民の声」の統計データの公表を行います。</li> <li>・「市長と語る・ふれあいトークン」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。</li> </ul>
<p><b>10 相談事業の推進（市民相談課）</b></p> <p>事業予算：1748万7000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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努めていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・毎月第3金曜日に総合相談日を設けます。</li> </ul>
<p><b>11 人権啓発活動の事業（市民相談課）</b></p> <p>事業予算：22万9000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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めます。</p> <p>また、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"> <li>・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。</li> </ul>

## ◆市民部経営の前年度（令和2年度）振り返り

### 1 窓口サービスの向上

- 令和2年度の市民部職員の組織目標は、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した。また、目標を達成するため、専門研修の受講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。
- 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むとともに、Webで待ち人数等が分かる自動窓口受付システムの利用の周知を図りました。また、証明書自動交付機が廃止となったことから、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、適正かつ公平な課税・収納を確保するため、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。
- 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、申告方法等を案内する等、適正かつ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した。
- 市税と国民健康保険税の収納事務一元化について、人員体制、実施時期などについて関係各課と協議・検討し、一元化の実施時期を令和3年10月に決定しました。

### 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、適切に対応しました。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、市民に分かりやすい内容で情報発信を行いました。
- 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。
- 都市計画税の税率に関しては、都市計画事業費の動向等を関係各課と協議・検討するとともに近隣自治体動向等も踏まえて、現行と同率で条例改正を行いました。
- 新型コロナウイルス感染症対策としての固定資産税・都市計画税の税制措置について、令和3年度課税に向け、適切に対応しました。

### 4 税総合システムの導入後の取組

- 令和元年12月に導入した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、税証明等のコンビニ交付や市・都民税通知書への音声コードの添付、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、ペイジー収納等、税総合システム導入に伴い新たに開始したサービスについて周知を図り、市民サービスの向上につなげました。

### 5 マイナンバーカードに関する取組

- 国のマイナンバーカード交付促進の取組や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う給付金手続でのマイナンバーカードの活用により、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、対応窓口の増設や市庁舎1階の101会議室を活用したマイナンバーカード申請サポートなどを実施しました。
- 令和2年6月から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「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 RPAの試行的導入（市民税課）</p> <p>決算見込額：0円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>他自治体での導入が進んでいるRPAを試行的に導入し、その導入効果について検証を行いました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RPAを試行的に導入し、今後の活用方法等について検証しました。</li> </ul>
<p>2 課税証明書等のコンビニ交付（市民税課、納税課）</p> <p>決算見込額：25万142円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年6月から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るとともに、利用増を図るため、市民への周知に努めました。</li> </ul>
<p>3 課税資料の適正な管理（市民税課）</p> <p>決算見込額：5万2030円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</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が整っている倉庫を活用し、適正な管理に努めました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>万全なセキュリティ体制が整っている倉庫を活用し、課税資料の適正な管理に努めました。</li> </ul>
<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>決算見込額：0万円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>財源確保を図るため、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を募りました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当団体に案内等を通知しましたが、広報掲載事業者の確保には至りませんでした。</li> </ul>
<p>5 未申告調査による適正かつ公平な課税の実現（市民税課、資産税課）</p> <p>決算見込額：26万7372円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</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、適正かつ公平な課税と税収確保に努めました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話催告や税務調査等を実施し、申告を促すことで、適正かつ公平な課税と税収確保につなげました。</li> </ul>
<p>6 固定資産（土地・家屋）の評価・課税業務（資産税課）</p> <p>決算見込額：3048万円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>令和2年度は、評価替え基準年度3年度目であり、既存の土地・家屋の評価額は据え置きとなることから、異動対象となる新築家屋や土地の用途変更などについての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、適正かつ公平な課税に向けた作業を行いました。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策に係る課税措置について適切に対応しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政決定取消請求訴訟1件（前年継続案件の控訴） 東京地裁にて棄却</li> <li>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。</li> </ul>

<p><b>7 都市計画税賦課徴収条例の一部改正（資産税課）</b></p> <p>事業予算：0円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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。</p> <p>令和2年第4回定例会にて、関係部署と調整を行い、歳入・歳出見込を勘案し、現行と同じ100分の0.24で条例改正を行いました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特例税率0.24%</li> </ul> <p>令和3年度から令和5年度まで</p>
<p><b>8 市税収納率の維持・向上（納税課）</b></p> <p>決算見込額：2872万8000円 &lt;基本計画事業 <b>行革P</b> <b>その他</b>&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、ペイ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> </li> <li>・市税納付の利便性向上 <p>ペイジー収納、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ました。</p> </li> <li>・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、適正な滞納整理を実行しました。</p> </li> <li>・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> </li> <li>・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、次年度滞納繰越額の抑制に取り組みました。</p> </li> <li>・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。</p> <p>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>例年、近隣市との間で実施していた職員の相互併任については、新型コロナウイルス感染症の影響から実施を見送りました。</p> </li> </ul>	<p>※増減は前年比</p> <p>【令和2年度収納率(3月末)】</p> <p>現年分：96.2% (0.2pt減)</p> <p>滞繰分：54.4% (0.4pt減)</p> <p>合計：95.8% (0.2pt減)</p> <p>【新規口座振替登録件数(3月末)】</p> <p>4451件 (243件増, 5.7%増)</p> <p>内ペイジー登録分282件 (347件減, 44.8%減)</p> <p>【コンビニ収納件数・金額(3月末)】</p> <p>13万4288件(1528件増・1.2%増)</p> <p>32億7423万3000円 (2億783万円減, 6.3%減)</p> <p>【モバイルレジ収納件数・金額(3月末)】</p> <p>2253件 (2263件減, 49.9%減)</p> <p>7250万3000円 (8058万9000円減・52.6%減)</p> <p>【ペイジー収納件数・金額(3月末)】</p> <p>7万240件 61億6209万6000円 (銀行窓口取扱分を含む)</p> <p>【共通納税収納件数・金額(3月末)】</p> <p>1万6140件 41億2881万2000円</p> <p>【遠隔地調査委託実績(3月末)】</p> <p>委託件数：104件</p> <p>滞納額合計：2160万1000円</p> <p>処理額合計：240万8000円</p> <p>【電話催告システム着信件数(3月末)】</p> <p>4219件 (849件減, 16.8%減)</p>
<p><b>9 マイナンバーカード発行の適切な運用（市民課）</b></p> <p>決算見込額：1億3954万7374円 &lt;基本計画事業 <b>行革P</b> <b>その他</b>&gt;</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枚数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した。</p> <p>また、市庁舎1階の101会議室を活用してマイナンバーカード申請サポートなどを実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・101会議室を活用することで、申請サポートを実施するとともに、2階フロアの混雑緩和に取り組みました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、出張申請サポートは実施できませんでした。</li> </ul>

<p>10 市民課窓口サービスの充実（市民課）</p> <p>決算見込額：6472万3536円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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した。</p> <p>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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webで待ち人数等が分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、混雑緩和に取り組みました。</li> <li>・101会議室や市民ロビーも活用し、混雑緩和に取り組みました。</li> <li>・繁忙期の最多来庁者数 令和3年3月29日（月） 来庁者1017人 受付までの平均待ち時間17分</li> </ul>
<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>決算見込額：223万1096円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>証明書自動交付機が令和2年6月末で廃止となったことから、7月から本庁舎1階及び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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年7月から証明書発行対応マルチコピー機を設置しました。</li> </ul>
<p>12 戸籍システムの改修（市民課）</p> <p>決算見込額：1082万5980円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係部署、事業者と連携してシステム改修を行いました。</li> </ul>
<p>13 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：19万8452円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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分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、2回開催を予定しましたが、いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施できませんでした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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2年10月）。</li> </ul>
<p>14 相談事業の推進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：1324万2749円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</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ました。</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や市の担当部署などにつなげ、市民生活の諸問題解決を図りました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・毎月第3金曜日（祝日は除く）に総合相談日を設けました。</li> <li>・法テラスによる土曜法律相談を実施しました。</li> </ul>
<p>15 人権啓発活動の事業（市民相談課）</p> <p>決算見込額：12万7054円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、子どもたちからの人権メッセージ発表会や中学生人権作文コンテストなどの各種人権啓発事業は全て中止となりました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月の人権週間に合わせ、市民ロビーに啓発コーナーを設け、啓発物品の配布を行いました。</li> </ul>