

市民部経営方針（令和4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、多くの市民と直接対応する部署です。新型コロナウイルス感染症の対策の一つとして、引き続き、市役所に行かなくても、マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで各種証明書が取得できることや様々な手続きが郵送でできることを市報や市ホームページなどで周知して参ります。

また、マイナンバーカードの交付の推進につきましては、出前講座と併せて希望者には申請サポート機器を活用し、申請手続きのサポートをして参ります。

最後に、デジタル化に関して、3年度は利便性向上や事務の効率化を目的とし、キャッシュレス決済・キャッシュレス収納等の取組を推進して参りました。4年度は引越しワンストップサービスや預貯金照会サービスのオンライン化などに取り組んで参ります。

◆職員数 正規職員125人（うち管理職12人）

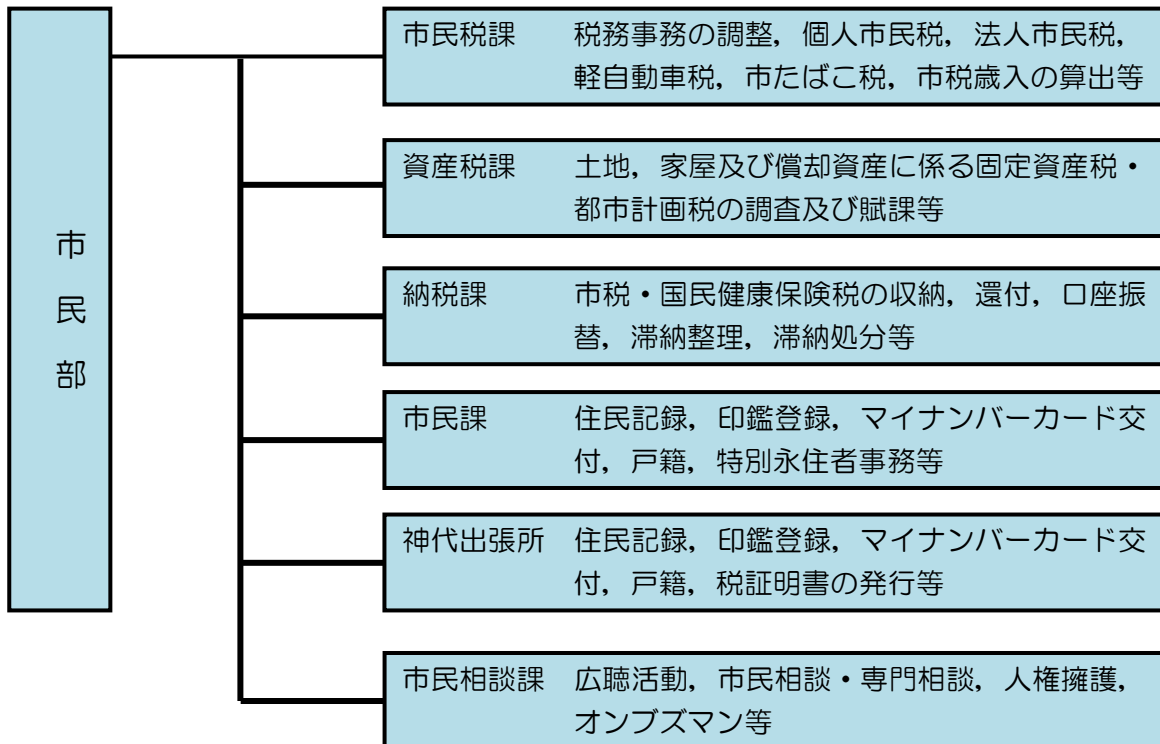
◆予算（当初）

一般会計

歳入 475億1518万3000円 歳出 5億9518万5000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)

- 市民部は住民票をはじめ、戸籍、印鑑登録、市税、相談と市民生活に密接した業務を取り扱い、多くの市民が来庁される窓口サービス部署です。そのため、職員全員が市民の求めているものを理解し、丁寧で分かりやすい説明を行うことを心がけています。また、他自治体の先駆的な取組について調査・研究を行い、更なる市民サービスの向上、事務の効率化に向けて取り組んでいます。
- 市役所に来庁しなくても、マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで各種証明書が取得できることや様々な手続が郵送でできることを市報や市ホームページ等で周知しています。また、来庁される際は、安心して相談や手続きができるよう、引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めています。
- 個人情報の取扱いについては、関係部署と連携し、適切に対応しているほか、職員のセキュリティ意識向上に努めています。

(市民税課・資産税課・納税課)

- 歳入予算の根幹を成す市税の課税事務については、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・向上に向けて取り組んでいます。
- 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、職員の職務能力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。
- 税制改正をはじめとした制度改正については、改正内容に沿って適切に対応しています。また、改正内容については、市報や市ホームページ等を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行っています。
- 市税歳入予算については、景気動向や新型コロナウイルス感染症等の影響を考慮し、適正な算出に努めています。

(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で待ち人数等が分かる自動窓口受付システムの周知・活用、受付体制の充実等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り、マイナンバーカードの申請件数が増加していることから、窓口混雑防止に努めるとともに、市庁舎1階の101会議室をマイナンバーカード第2窓口として活用し、円滑な申請サポート・交付に取り組んでいます。
- 住民基本台帳や戸籍などの制度改正については、改正内容に沿って適切に対応しています。
- 令和4年度末の引越しワンストップサービス開始に向けて取り組んでいます。
- 神代出張所は、東部地域における市役所の窓口として、住民票をはじめ、戸籍、印鑑登録、マイナンバーカードに係る業務を担っているほか、税証明書の発行や市税の収納、市政情報の提供を行っています。

(市民相談課)

- 市民からのメールや市長へのはがき等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、新型コロナウイルス感染症の感染状況等を考慮し、オンラインで開催する等、開催形態を工夫し、実施しています。

<課題>

(共通)

- 市役所に来庁しなくても、コンビニエンスストアや郵送等により各種手続きができることを、市報や市ホームページ等で周知していく必要があります。
- 市民が安心して来庁できるよう、引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めていく必要があります。
- 令和3年9月から証明書手数料のキャッシュレス決済を開始し、令和4年1月からは市税・国民健康保険税のアプリ収納を開始しました。更なるデジタル化に向けて調査・検討していく必要があります。

(市民税課・資産税課・納税課)

- 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、更なる職務能力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に努めるほか、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。
- 市税歳入予算については、景気動向や新型コロナウイルス感染症等の影響を考慮し、適正に算出する必要があります。

(市民課・神代出張所)

- 行政のデジタル化の推進に対応し、マイナンバーカードを活用した引越しワンストップサービス開始に向けて、住民基本台帳システムの改修や検証に取り組む必要があります。
- 国のマイナンバーカード普及促進の取組によるマイナンバーカードの申請件数の増加に対応し、円滑な交付に取り組む必要があります。
- 神代出張所は、市民課と連携した適切な制度運用や施設狭あい化等の中での窓口サービスの充実が求められています。また、マイナンバーカードの円滑な利用への支援や交付に取り組む必要があるほか、機能移転については、庁内で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を行う必要があります。
- 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 市民サービスの向上

- 令和4年度の職員の組織目標は、「部内・課内の情報共有と効率的な業務の履行」とし、「職員及び市民への声掛け・あいさつの遂行」、「個人情報保護の徹底を踏まえた適切な事務の遂行」、「経験年数や職責に基づく業務の履行」、「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「声掛け・あいさつの遂行」、「新型コロナウイルス感染症対策の継続」を実施するほか、「基礎的及び専門的な事務処理能力の習得」、「個人情報保護の徹底」、「報告・連絡・相談の徹底」、「ワークライフバランスの推進」に職員全員で取り組みます。また、「窓口等事務事業のデジタル化に向けた検討及び調整」、「マイナンバーカード発行等の取組」、「市民課・出張所（戸籍事務等）・郵便局・地域福祉センターの事務の見直しの検討・おくやみコーナーの開設」、「混雑解消につながる取組の検討・実行」の4つの取組を推進し、市民サービスの向上につなげていきます。
- 専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務能力向上を図ることで、市民からの問合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。
- 税証明書のコンビニ交付や市民税申告書の作成及び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、アプリ収納等、市民の利便性向上に資するサービスについて、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。
- 委託等の多様な任用形態の活用や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るとともに、デジタル技術等を活用し、市民サービスの維持・向上及び窓口の混雑解消に努めていきます。

2 市税の適正課税と確実な収納

- 専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務能力向上を図ることで、適正かつ公平な課税につなげていきます。
- 税負担の公平性の観点から、引き続き未申告調査を実施するとともに、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い、税3課が連携して、税収確保と収納率の向上を目指します。
- 地方税共通納税システムの税目拡大に対応し、納税者の利便性向上と税収確保に努めます。

3 制度改正への対応

- 税制改正をはじめとした制度改正については、国等からの情報収集を図るとともに、正確な内容把握に努め、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・市ホームページ等を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行っていきます。
- 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 市税歳入の適正な算出

- 市税歳入予算については、景気動向や新型コロナウイルス感染症等の影響を考慮し、適正に算出していきます。

5 デジタル化の推進に向けた取組

- 令和3年9月から証明書手数料のキャッシュレス決済を開始するとともに、市税・国民健康保険税については、令和4年1月からアプリ収納を開始し、令和4年4月からはクレジットカード収納を開始しました。更なるデジタル化を推進するため、引越しワンストップサービス開始に向けて取り組みます。

6 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普及促進の取組により、マイナンバーカードの申請件数が増加してい

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。

7 おくやみコーナーの設置

- 遺族のお気持ちに寄り添い、市役所での手続に関する不安や負担を少しでも軽減することを目的におくやみコーナーを設置します。

8 市民の声と相談への対応

- 市民の声については、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生かし、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。

9 個人情報保護の徹底

- 個人情報については、法令上にその守秘義務が明記されるなど、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・保護等について、引き続き徹底を図るとともに、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。

◆市民部における組織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災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対しては、課税部門と徴収部門で情報共有を図り、適切な対応に努めていきます。

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緩和に努めるとともに、感染状況が日々変化する中、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きます。

災害等の危機管理に関する対応として、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「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、体制整備を図ります。

• デジタル化の推進による市民の利便性向上

令和3年9月から証明書手数料のキャッシュレス決済を開始するとともに、市税・国民健康保険税については、令和4年1月からアプリ収納を開始し、令和4年4月からはクレジットカード収納を開始しました。更なるデジタル化を推進するため、引越しワンストップサービス開始に向けて取り組みます。

• 「市民の声」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、市の施策形成に生かし、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、適正かつ公平な課税を実施するため、専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務能力向上を図ります。また、税負担の公平性の観点から、個人市民税、法人市民税における未申告調査を引き続き実施し、市税収入確保に努めていきます。

・市民サービス向上の推進

税証明書のコンビニ交付や市・都民税申告書の作成及び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、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資する取組について、更なる周知・活用を図り、市民サービスの向上に向けて取り組んでいきます。

・制度改正等への対応

税制改正をはじめとした制度改正については、国等からの情報収集を図るとともに、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を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行います。

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。

・市税歳入予算の適正な算出

市税歳入予算については、景気動向や新型コロナウイルス感染症等の影響を考慮し、適正に算出していきます。

・デジタル化の推進に向けた取組の検討

令和3年9月から開始した証明書手数料のキャッシュレス決済に続く、新たなデジタル化の取組について調査・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

法令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等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的・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のほか、預貯金照会オンラインサービスを活用することにより、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、令和5年4月に予定されている地方税共通納税システムの税目・収納方法の拡充に向けた準備を進めます。

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、令和3年10月に実施した市税と国民健康保険税の収納事務一元化について効果的・効率的な運用について検討を進めます。

市民課

・混雑解消に向けた総合的な取組

委託等の多様な任用形態の活用やWebで待ち人数等が分かる自動窓口受付システムの周知・活用を図り、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るとともに、関係部署との緊密な連携を図り、対応していきます。

・デジタル技術等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部署と協力し、令和4年度末の引越しワンストップサービス開始に向けて取り組みます。

・マイナンバーカード対応

国のマイナンバーカード普及促進の取組により、マイナンバーカードの申請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・交付に取り組むほか、市庁舎1階の101会議室をマイナンバーカード第2窓口として活用し、出張申請サポートなど状況に応じた柔軟な対応を行います。

・おくやみコーナーの設置

関係部署と協力し、遺族の手続の不安や負担を軽減するため、令和4年度中のおくやみコーナーの設置に取り組みます。

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・迅速・丁寧な対応に努めます。また、市民課と連携を密にし、マイナンバー制度の適切な運用等に取り組むとともに、関係部署と協力し、令和4年度末の引越しワンストップサービス開始に向けて取り組みます。

市民相談課

・市民の声の把握と対応

市民の声に対しては、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、市の施策に生かすため、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・ふれあいトーキングの開催に向けた取組

市長と語る・ふれあいトーキングは、新型コロナウイルス感染症の感染状況によっては、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、庁内で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を実施することにより、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、納税課）</p> <p>事業予算：68万6000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和2年2月から課税・非課税・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、コンビニ交付について更なる周知を図り、市民の利便性向上につなげます。</p>	<p>・コンビニ交付について更なる周知を図り、市民の利便性向上につなげます。</p>
<p>2 課税業務の体制強化（市民税課）</p> <p>事業予算：1104万円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>民間活力の活用を推進している状況を踏まえ、引き続き申告書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～5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>・派遣職員を活用することで、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>3 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>税負担の公平性の観点から、個人市民税、法人市民税、固定資産税（償却資産）について、未申告調査を実施し、税収確保に努めます。</p>	<p>・電話催告や税務調査等を実施し、申告を促すことで、税収確保につなげます。</p>
<p>4 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：7312万8000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和4年度は、評価替え基準年度2年目となることから、標準宅地の鑑定評価の実施など、令和6年度の評価替えに向けた準備を進めます。</p> <p>また、令和5年度の課税に向けた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。</p>	<p>・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>

<p>5 市税収納率の維持・向上（納税課） 事業予算：4984万7000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 納付方法の拡充等，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，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。 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や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。 	<p>(行革プラン年度別計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> 収納向上に係る左記取組の推進 目標合計収納率 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) 98.7% (実績) R3 98.0% (目標) R4 98.0% (目標)
<p>6 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） 事業予算：1億2131万5000円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>マイナンバーカードの申請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，マイナンバーカード第2窓口を活用し，市民課窓口の混雑緩和を図ります。 また，マイナポイント第2弾の申請支援を引き続き行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード第2窓口を活用し，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を図ります。
<p>7 市民課窓口サービスの充実（市民課） 事業予算：5716万4000円 <基本計画事業 行革P その他></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。 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，混雑緩和に取り組めます。
<p>8 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課） 事業予算：132万7000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等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。 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。 また，令和3年度に続き，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"> 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。 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。

9 相談事業の推進（市民相談課）

事業予算：1782万円 <基本計画事業 行革P **その他**>

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。

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。

また、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ます。

- ・専門相談の効果的・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、ニーズに応じた専門相談の充実を図ります。
- ・毎月第3金曜日に総合相談日を設けます。
- ・庁内会議での情報共有や研修を通じて相談機能の向上を図ります。

◆市民部経営の前年度（令和3年度）振り返り

1 窓口サービスの向上

- 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みました。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」で対応したほか、「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」に職員全員で取り組みました。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つの取組を推進し、市民サービスの向上につなげました。
- 専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務能力向上を図ることで、市民からの問合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ました。
- 委託等の多様な任用形態の活用により繁忙期の窓口体制の強化等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周知・活用を図り、窓口の混雑緩和に努めました。また、令和4年3月1日からは戸籍証明書のコンビニ交付サービスを開始し、市民サービスの向上を図りました。

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、引き続き未申告調査を実施するとともに、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い、税3課が連携して、税収確保と収納率の維持・向上に努めました。
- 年々増加する課税事務に対応するため、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、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おける中小事業者に対する償却資産・家屋に係る軽減措置や土地の負担調整の据置措置などについて、適切に対応しました。
- 市税と国民健康保険税の収納事務一元化について、事務分掌、フロアレイアウト、委員会での審査方法などについて関係部署と協議・検討し、令和3年10月に実施しました。
- デジタル化の推進に向けた取組について検討を行い、令和3年9月から証明書手数料のキャッシュレス決済を開始したほか、令和4年1月からは市税・国民健康保険税のアプリ収納を開始しました。

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を図るとともに、正確な内容把握に努め、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・市ホームページ等を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行いました。

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」、「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普及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申請件数が増加していることから、対応窓口の体制強化や市庁舎1階の101会議室をマイナンバーカード第2窓口として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。

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について、より効果的・効率的な事務処理について検討を行い、令和4年3月から実施しました。

7 「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、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、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。

8 個人情報保護の徹底

- 個人情報については、法令上にその守秘義務が明記されるなど、より厳格な管理が求められていることから、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・保護等について、引き続き徹底を図ったほか、研修等を通して、職員のセキュリティ意識向上に努めました。

◆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 課税証明書等のコンビニ交付（市民税課）</p> <p>決算見込額：48万7165円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和2年2月から課税・非課税・所得税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、コンビニ交付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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付について周知を図り、市民の利便性向上につなげました。
<p>2 課税業務の体制強化（市民税課）</p> <p>決算見込額：662万6807円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>民間活力の活用を推進している状況を踏まえ、引き続き申告書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した。</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～3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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣職員を活用することで、環境整備を図り、課税業務の体制強化につなげました。
<p>3 RPAの活用（市民税課）</p> <p>決算見込額：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>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した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAの活用範囲を広げ、事務の効率化を図りました。
<p>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）</p> <p>決算見込額：30万2820円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>税負担公平性の観点から個人市民税、法人市民税、固定資産税（償却資産）について、未申告調査を実施し、市税収入確保に努めました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話催告や税務調査等を実施し、申告を促すことで、市税収入確保につなげました。
<p>5 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：2624万円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>令和3年度は、固定資産（土地・家屋）の価格を見直す3年に一度の評価替え基準年度でした。縦覧や納税通知書発送等に伴う課税内容の変更に係る問合せについて丁寧な説明に努めました。また、土地路線価の時点修正作業や新築家屋調査、償却資産申告などに基づき、適正かつ公平な課税に向けた作業を行いました。</p> <p>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"> ・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。 ・評価替えに伴う審査申出 2件 1件 棄却 1件 委員会審議継続中
<p>6 市税収納率の維持・向上（納税課）</p> <p>決算見込額：3225万円 <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 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。 ・市税納付の利便性向上 令和4年1月から開始したアプリ収納のほか、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>※増減は前年比</p> <p>【令和3年度収納率(3月末)】 現年分：96.4% (0.2pt増) 滞繰分：61.3% (6.9pt増) 合計：96.0% (0.2pt増)</p> <p>【新規口座振替登録件数(3月末)】 3949件 (502件減, 11.2%減) 内ペイジー登録分223件</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔地滞納者実地調査委託の実施 遠隔地滞納者の実地調査を民間に委託し、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。 ・電話催告システム等による納付推進 自動電話催告システムを活用し、効果的・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。 ・現年滞納者への取組強化 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。 ・市税、国民健康保険税の収納事務一元化 収納事務の効率化等の観点から、令和3年10月に市税、国民健康保険税の一元化を実施しました。 ・東京都等との協力による徴収体制の強化 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や地方税法に基づく東京都への困難事案の徴取引継も実施しました。 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>(59件減, 20.9%減)</p> <p>【コンビニ収納件数・金額(3月末)】 13万1478件(2810件減・2.0%減) 31億9385万2000円 (8032万円減, 2.4%減)</p> <p>【モバイルジ収納件数・金額(3月末)】 2267件(14件減, 0.6%減) 7029万6000円 (220万7000円増・3.0%増)</p> <p>【ペイジー収納件数・金額(3月末)】 7万5882件(5642件増, 8.0%増) 62億3775万7000円 (7566万1000円増, 1.2%増) ※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)】 4万7571件 (3万1431件増, 194.7%増) 73億2265万8000円 (31億9384万6000円増, 77.4%増)</p> <p>【アプリ収納件数・金額(1~3月)】 1762件 3783万4000円 (国保税分含む)</p> <p>【遠隔地調査委託実績(3月末)】 委託件数: 108件 滞納額合計: 2704万4000円 処理額合計: 231万1000円</p> <p>【電話催告システム着信件数(3月末)】 4339件(120件増, 2.8%増)</p>
<p>7 マイナンバーカード発行の適切な運用(市民課)</p> <p>決算見込額: 1億7986万4113円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>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件数の増加に対応するため、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"> ・市庁舎1階の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を行いました。 ・出張申請サポート 1件
<p>8 市民課窓口サービスの充実(市民課)</p> <p>決算見込額: 5517万1560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"> ・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。 ・市庁舎1階の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。 ・繁忙期の最多来庁者数

	<p>令和3年4月30日（金）</p> <p>来庁者 1025人</p> <p>受付までの平均待ち時間13分</p>
<p>9 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：51万9963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等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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためオンライン開催によるものを含め、計3回実施しました。</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3年11月）。
<p>10 相談事業の推進（市民相談課）</p> <p>決算見込額：1472万8086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"> 専門相談の効果的・効率的な運営のため、相談者アンケートを実施しました。それにより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を実施しました。
<p>11 人権啓発活動の事業（市民相談課）</p> <p>決算見込額：0円 <基本計画事業 行革P その他></p> <p>東京2020大会開催に合わせ、五輪憲章に基づく多様性と調和の精神に沿った人権(多文化共生)啓発イベントを人権擁護委員と協力して開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症感染状況に鑑み止むを得ず中止しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 12月の人権週間に合わせ、人権擁護委員がテレビ広報ちょうふに出演し、啓発に努めるとともに、市民ロビーに啓発コーナーを設け、啓発物品の配布等を行いました。