

事務事業評価表

○基礎情報

課名		市民税課	作成責任者
施策目標	72	市民税の公平・適正な課税を行う	関本 敏明

常勤職員		常勤職員以外			総従事者
管理職	左記以外	再任用短時間	臨時職員	非常勤嘱託職員	総人工
1 人	19 人	0 人	33 人	1 人	26.11 人

時間外勤務時間	
総時間	一人あたり月平均
5,203 時間	22.8 時間

1 施策指標と実績 (Do)

施策指標名	4次実施計画の 現状値	目標値 (R2年度)	実績値		
			H28年度	H29年度	H30年度
個人市民税の未申告調査対象者における未申告率	30.7%	24.0%以下	30.7%	19.0%	20.4%
法人市民税の未申告調査対象法人における未申告率	81.3%	80.5%以下	81.3%	81.8%	79.2%
0	0.0%	0			

(施策のねらい)

1	課税対象の正確な把握
2	市民税に対する理解の向上
3	効率的な課税事務の遂行
4	0
5	0
6	0

(評価の見方) S 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果があがった

A 事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった B 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果は今後見込める

C 事業の指標は達成できなかったが、成果は今後見込める

D 事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない

E 事業の指標を達成できず、成果も見込めない

2 未着手事業(計画していたが未実施に終わった)

実績なし 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった(実施計画期間中で当該年度は実施予定のないものを含む)

2 政策的事業の実績(平成30年度)

事務事業の取組結果と成果(効果) (Plan / Do)											Check		Action	
No.	事務事業 (第4次実施計画)	施策	従事 者数	会計 区分	H29予算(円) H29決算(円)	H30予算(円) H30決算(円)	何・誰に対して どう働きかけた結果 どうなったか(生 (対象) (手段・方法) れた成果・効果)	事務事業の指標	H30目標値	H30実績値	評価	取組 時間	事務 改善	休・ 廃止
1														
2							政策的事業 無し							
3														
4														
合計					H30予算(円) H30決算(円)	0 0								

3 実施計画事業(政策的事業(政策的事業のない課はいは一般管理事務等))の総括評価

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析(Check) / 今後の展望(Action)

平成30年課税業務には、「配偶者控除及び配偶者特別控除の控除額の改正」といった煩雑な大きな税制改正があり、運用・マニュアルの整備や課内研修、繁忙期の当初賦課事務等、多岐にわたる業務に負担がかかっていたが、働き方の見直しにおける負荷軽減や時間外削減を意識した体制を構築するために、生産性を向上させる新たなテクノロジーであるRPA(Robotic Process Automation)についての研究・実証実験を行ってきた。その結果、時間外削減をしつつも、賦課計算の精度を落とすことなく事務を行うことが出来た。

また、個人市民税の未申告率について、平成29年度に引き続き個人未申告者への申告書送付や問い合わせなど、コンタクトが取れた相手に申告の必要性を丁寧に説明し理解を得たことが継続して達成した要因と考えている。加えて法人未申告事業所への取り組みとしては、事業廃止など申告がなくなった事業所の整理を行い要申告対象事業や対象年度の絞り込みを行った結果目標値を達成することができたと考えている。

今後は実証事件を行ったRPAの更なる実用性を高め、当初賦課事務だけでなく通年で行う業務に応用利用し、職員の負荷軽減や賦課計算精度の向上に取り組んで行きたいと考えている。

4 Actionにチェックの入った今年度「事務改善」を行う事業

No.	事務事業(事業がない場合は -)	事務改善の内容
		政策的事業 無し

5 Actionにチェックの入った今年度「休・廃止」を検討する事業

No.	事務事業(検討事業がない場合は -)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
		政策的事業 無し

6 働きかたの見直しにおける取り組み結果(28-30年度の3か年の取り組みの結果、得られた生産性向上などの成果)

取り組みの結果

平成29・30年度に取り組んだ働きかたの見直しの成果として、28年度の時間外勤務時間が11,272時間であったのに対して、29年度は8,049時間、30年度は5,203時間とトータル6,069時間の削減を達成することができた。

具体的な取り組み内容として、既存の運用を誰もが均しく理解できるような処理方法に標準化したこと、基幹システムに保有するデータを利活用したこと、ICTの利活用を行ったことが挙げられる。これらの取り組みの結果、一人の処理時間が短縮したことや、人的ミスの削減にも繋がった。

加えて、職員が判断する必要のない入力作業の一部について、RPAを活用することにより生産性が向上し時間外業務の削減だけでなく、年休取得率の向上にも繋がり、労働環境の改善を図ることにもなった。