

平成30年度 主税局における自律改革の取組(新規追加項目:No4~13)

平成31年3月31日

| No. | 事項名                   | 自律改革取組前の状況<br>(現状・課題)   | 検討・分析の進め方  | 取組の内容及び成果<br>今後の方向性  | 取組状況<br>(平成31<br>年3月31<br>日時点) |
|-----|-----------------------|---|--|--|--------------------------------|
| 1   | Web口座振替申込受付サービスの導入    | 口座振替の申込受付は紙ベースで処理しており、申込から引き落としまでに一定の期間が必要  | 先行自治体等への視察や聴取の結果を踏まえ、イニシャルコスト及びランニングコスト等を積算  | 平成31年4月1日よりサービス開始  | 終了                             |
| 2   | eLTAXによる全国共通収納チャネルの構築 | 個人住民税等の納税については、企業等の特別徴収義務者が、従業員の住所地の区市町村ごとに行っており、手続きが煩雑   | 「地方分権時代にふさわしい地方税制のあり方に関する調査研究会」のもとに設置された作業部会において、実務的な課題等について検討   | ○複数の地方団体に対して、一度の操作で電子的に納税が可能<br>○平成30年度税制改正大綱(平成29年12月22日閣議決定)において、平成31年10月から稼働予定。 | 継続                             |
| 3   | 電子マネー収納の導入推進          | 利便性の高い決済手段として、電子マネーの普及が進んでいる。<br>しかし、公金収納においては、電子マネーに関して自治法に定めがないことや、チャージ額に上限があるなど、導入に向けて課題が多い。そのため、主税局では、電子マネーによる納税や証明書発行手数料の支払いに導入していない状況 | ○電子マネーによる証明書発行手数料の支払いについては、自治法上に定めがないため、法改正などの動向を見据え検討<br>○電子マネーによる納税については、自治法上に定めがないことに加え、チャージ額に上限があり、納税になじまない。 | ○電子マネーによる証明書発行手数料の支払いについては、自治法上に明確な定めがないが、今後、所管省庁である総務省から発出予定の取扱通知の内容を精査し、引き続き検討。  | 継続                             |

平成30年度 主税局における自律改革の取組(新規追加項目:No4~13)

平成31年3月31日

| No. | 事項名                                  | 自律改革取組前の状況<br>(現状・課題)   | 検討・分析の進め方   | 取組の内容及び成果<br>今後の方向性  | 取組状況<br>(平成31<br>年3月31<br>日時点) |
|-----|--------------------------------------|---|---|--|--------------------------------|
| 4   | お客様満足度を高めるための取組                      | ○これまでも各部・所において、適切な身だしなみ・わかりやすい庁舎案内図の作成など、接遇の取組を推進(マニュアル作成、研修の実施、案内表示の改善等)<br>○一定の成果は出ており、継続的に実施<br>○一方で、来所者より窓口対応等について意見が寄せられるケースもある。 | ○窓口対応等に関して来所者より寄せられた意見を踏まえ、改めて職員一人ひとりが「公務員として適切な身だしなみや態度で接することはもとより、一步踏み込んで、お客様が何を望んでいるかを機敏に察し、引き出して丁寧に対応していく」という局理念を再認識することが重要であり、その方法を検討。           | ○6月11日付けで局長から全職員あてに「主税局におけるお客様対応」の理念をメール配信。<br>○12月に窓口等改善強化月間を設定し、庁舎案内表示などについて来所者目線による点検、改善を実施。                                      | 継続                             |
| 5   | 窓口事務の改善                              | ○一定の成果は出ており、継続的に実施<br>○一方で、来所者より窓口対応等について意見が寄せられるケースもある。  | ○全庁的に取り組んでいる施設向上魅力プロジェクトのチェックシートを活用し点検方法を検討。  | ○接遇向上等の取組を推進する牽引約として、所属ごとに「接遇リーダー」を選任し、年間を通じて各職場における意識啓発や、記載台などの庁内環境の改善を実施。  | 継続                             |
| 6   | 個人事業税の省エネ減免申請受付チェックシートの作成            | ○都内中小規模事業者等において、特定の設備を取得した場合に個人事業税を減免する。<br>○一般的な案内チラシ等はあるものの、適用要件(10以上の確認項目)や添付資料が多く、具体的な適用要件の確認に時間を要すことや、資料の不足等による再提出等が発生する場合がある。   | ○都税事務所の意見を聴取し、職員用受付マニュアルを基にチェックシートを作成し、今年度の減免申請時期から活用。<br>○減免申請書の受付事務は実質的な審査であり、効率的かつ正確な事務処理が求められる。適用要件に関し申請者がわかりやすいフローチャート形式を検討。                     | ○8月からチェックシートを導入し、各都税事務所で運用開始。<br>○今後も都税事務所の意見を踏まえながら、チェックシートを運用。   | 終了                             |
| 7   | 事業所税の事業所用家屋貸付等申告書の記載要領(簡略版)の作成       | ○これまでも詳細な記載要領を作成し、窓口配付やホームページ掲載を行ってきた。<br>○しかし、記載方法に関する電話での問い合わせが多く、「調べるより聞く方が早い」状況となっている。  | 都税事務所職員の意見を複数回にわたって聴取し、記載要領(簡略版)に盛り込む事項を精査の上、作成。  | ○基本的事項や記載方法のポイントに絞り、申告者が直感的に記載イメージを捉えやすい記載要領(簡略版)を作成。<br>○様式や既存の記載要領とともにホームページに掲載  | 終了                             |
| 8   | 資産税部門における電子掲示板の改善による適切な情報共有と迅速な問合せ対応 | 固定資産税は事務の根拠となる通達や手引等が数多くあるため、必要な資料に簡単にたどり着かないなどの課題があった。   | ○通達や手引等を職員向け電子掲示板等に分かりやすく整理し、納税者からの問合せに迅速かつ適切に回答できるよう検索性を向上させることが重要。<br>○よくある質問など定型化できる問合せを、HP上や職員向け電子掲示板で見つけやすく整理するなど、問合せ対応における回答の均質化・迅速な対応を図ることが重要。 | ○通達等の掲示板の見直し方針を今年度策定した。検索がしやすくなるよう構成の変更を今後実施する。<br>○問合せの多かった不動産取得税の軽減制度について、HP上で見つけやすいよう配置・内容を修正した。引き続き、よくある質問を分析し、HPや掲示板等の改善を行っていく。 | 継続                             |
| 9   | 資産税部門における部門内連携のための仕組みづくり(連携の明確化)     | ○固定資産税は、課税・評価各部門の専門性が高く、精緻な内容であることから、各部門がそれぞれの要件に基づき業務を行っている。<br>○業務によっては、各部門で同様の調査や類似の申請書を受けることがあるため、部門間で連携をし、効率的に進める必要がある。          | ○資産税部内に設置した検討部会で、各部門間で業務連携が重要となる場面における連携のタイミング、共有すべき情報を整理・検討し、最適な業務連携を明確化。<br>○円滑な連携を行うことにより、課税・評価部門の業務精度の一層の向上と事務の効率化を図る。                            | ○複数の部門間で業務連携が必要となる共同調査等において、事務フロー・タイミング・方法等について、検討部会で報告書をまとめた。<br>○報告内容を今後実務に取り入れ、業務精度の向上と事務の効率化を推進する。                               | 終了                             |

平成30年度 主税局における自律改革の取組(新規追加項目:No4~13)

平成31年3月31日

| No. | 事項名                            | 自律改革取組前の状況<br>(現状・課題)  | 検討・分析の進め方   | 取組の内容及び成果<br>今後の方向性  | 取組状況<br>(平成31<br>年3月31<br>日時点) |
|-----|--------------------------------|--|---|--|--------------------------------|
| 10  | 総務部長と事務所若手職員との意見交換会の開催         | 事務所若手職員が、局幹部職員と直接意見交換できることは少なく、組織として若手職員の問題意識や考えを汲み取る機会が限られている。                            | ○総務部長と事務所若手職員が意見交換できる機会・場を検討。<br>○双方にとって、日ごろから接する機会が少なく、職層も異なるため、発言しやすい雰囲気づくりや意見交換のテーマもあわせて検討。  | ○8月・9月に意見交換会を開催(各所1~2人の若手職員が参加。10人程度の規模で全5回開催)<br>○局運営方針で掲げる事項のうち「おもてなしの心によるきめ細やかな納税者対応」などをテーマに、本庁若手職員が司会進行・ファシリテーター役を担い、活発な議論となるよう工夫。<br>○意見交換会を通じて、若手職員の改革マインドを醸成し、自己の職場における課題発見・改善に向けた自律的取組について、自発的な検討を促した。 | 継続                             |
| 11  | ICT活用力向上に向けた人材育成               | ○ICTの技術動向については、これまで一部の担当が情報収集するのみであった。<br>○総務局実施の研修にも同様なものがあるが、参加人数が限られている。                | ○職員の多くがICTに関する知識を保持している状況を作りだすことや、知識の定着が重要。<br>○単に知識を保持するだけでなくアウトプットも重要。  | ○「ICT基礎力向上研修」を開催し(100名参加)、知識定着として資格取得(ITパスポート等)を促した。<br>○「ICT技術利活用セミナー」を開催し(計8回 延170名参加)、先端技術に触れ、参加者同士におけるディスカッションの機会を設け、今後の業務改善の端緒とした。<br>今後も最新動向を盛り込みながら継続実施。  | 継続                             |
| 12  | 資産税部門における部門内連携のための仕組みづくり(人材育成) | ○固定資産税は、課税・評価各部門の専門性が高く、連携し業務を進めることが重要である。<br>○固定資産税事務の高い専門性を早期に習得する研修計画はあるが、連携の教育は未実施である。 | ○高い専門性を持つとともに、業務連携の意識と多角的な視点を持った人材を育成する「連携教育」の計画を策定。<br>○円滑な連携を行うことにより、課税・評価部門の業務精度の一層の向上と事務の効率化を図る。  | ○部内プロジェクトチームにより、研修計画及び研修資料を作成した。<br>○部門連携力向上のための研修を、新しく部門に配属された職員に対して平成31年春及び秋に実施する。   | 継続                             |
| 13  | 研修補助教材「しゃべるテキスト」の導入            | ○滞納整理に関する研修は基本的に集合研修により実施。<br>○研修受講の意向があっても、育児等の事情や、少数職場など、参加が困難な職員も多い。                    | ○時間や場所の制約により、これまで受講が困難であった職員が自席や、各都税事務所の会議室等で視聴できるよう、既存のソフトウェアを活用し、アニメーションや音声による分かりやすいテキストを新たに作成。<br>○ペーパーレス化やライフ・ワーク・バランスの向上に寄与しながら、徴収部門の職員の職務知識のレベル向上を図る。 | ○平成30年度末時点で、地方税法総則の内容を中心に教材を作成し、職員向け掲示板に掲載。<br>○今後も、部門職員のニーズを踏まえ、適宜教材の作製を検討。   | 継続                             |