

事務事業名	税務証明発行事務				担当	総務部 税務課 諸税係			
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり				増補版施策名			
施策名	1	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画					事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	地方税法、地方自治法					☒ 単年度繰返（開始年度 昭和29 年度～）			
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	2. 徴税費	2. 徴税費		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）			
事業概要	市民等からの税務証明申請書に基づき証明書を交付する。市民課・税務課で申請受付、税務課で各種証明書を作成する。地方税法に基づく納税証明書を市長の権限で交付している。所得証明書、住民税決定証明書（平成29年度からは所得証明書と住民税決定証明書を統合した所得・課税証明書を発行）、固定資産評価証明書、完納証明書等を発行。時間外延長窓口（水曜日・金曜日）は午後7時まで、休日窓口（第1・3日曜日）においては限定的な税務証明を午前中のみ対応。マイナンバーカード保持者は、平成31年4月からコンビニ交付で所得証明の発行が対応できるようになった。また、令和元年5月から市役所内においても、かんたん窓口システムにより申請書の作成を省略して所得証明の発行を受けられ、利便性の向上が図られている。								

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 30年度実績 税務関係の諸証明の発行 31年度計画 平成30年度に加え、所得証明のコンビニ交付、かんたん窓口システムの利用促進	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 税務証明書発行件数	件	28,558	29,250	29,412	28,870	30,310
	イ 証明手数料収入	円	5,197,500	5,323,500	5,352,984	5,254,340	5,516,420
	ウ						
	エ						
	オ						
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 税務証明書交付申請者	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 税務証明書交付申請者数	人	21,418	21,187	22,059	21,652	22,733
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 証明書の正確・迅速な発行	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 申請に対する適正な交付件数	件	28,558	29,250	29,412	28,870	30,310
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 市民サービスの向上	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移						
	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 窓口での利用者の満足度	%	97.8	96.3	97.0	97.2	97.5
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						

(2) 総事業費の推移				単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
			県支出金	千円	0	0	0	0	0
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	0	0	0	0	0
			一般財源	千円	150	150	150	150	150
			事業費計 (A)	千円	150	150	150	150	150
	人件費		正規職員従事人数	人	3	3	2	2	3
			延べ業務時間	時間	1,428	1,463	1,471	1,444	1,516
			人件費計 (B)	千円	5,983	6,076	6,105	6,020	6,320
			トータルコスト(A)+(B)	千円	6,133	6,226	6,255	6,170	6,470

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか。	地方税法に基づき、各種証明書の発行が求められたため。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは 5 年前と比べてどう変わったのか？	各種申請や届出等の手続きの際の必要書類として、税務証明書の発行件数は年々増加している。市民の利便性向上を図るために、所得証明等のコンビニ交付、かんたん窓口システムの導入などをすすめている。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	

2. 1 次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果（上位施策）に結びついているか？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 窓口サービスの向上
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 地方税法により税務証明の発行が義務付けられている。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある 証明書交付申請者に対して、正確・迅速な発行をするものである。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	☒ 向上余地はない ☐ 向上余地がある 交付申請者に対して正確・迅速な発行業務を実施している。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☒ 影響がある ☐ 影響がない 地方税法の規定に反するため、廃止・休止はできない。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ （仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 必要に応じての事務費であり必要最小限の経費である。
	⑧人件費（延べ業務時間）の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか （アウトソーシングなど）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 最小限の人件費である。
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 受益者負担の原則により、証明手数料を徴収している。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		○																					
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の 2 次評価結果（事業の総括と事業の方向性）

(1) 1 次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 評価内容は客観的と言える		(5) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
			コスト																						
			削減	維持	増加																				
成果	向上																								
	維持		○																						
	低下																								
(2) 2 次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																									
(3) 2 次評価者として判断した今後の事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☒ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）	(4) その他 2 次評価会議で指摘された事項																								