

<p>(1) 固定資産管理の徹底について          公会計改革の取組みが進められ、財務諸表が作成されている。保有する資産の員数、面積、金額を正確に表示し、品質、安全性、稼働状況を把握することが新たな施策展開につながる基礎となる。固定資産管理をさらに徹底し、より正確な員数把握とより適正な価格の設定を行うこと。  <b>【改善事項】</b></p>	<p><b>【 継続努力 】</b> 平成27年 5月25日          公有財産の適正な管理や有効活用に向け、これまでも全庁的に周知、徹底を図っており、今後とも指導的、中心的な役割を担う部局として、公有財産管理に取り組む。また、公有財産台帳の固定資産台帳化への対応を進めるうえでも、土地、建物、工作物等の員数、面積、価格の正確な把握に努めたい。さらに、定期的な実査により、公有財産の品質、安全性、稼働状況の把握に努めたい。</p>
<p>(2) 市有財産の保険加入について          市有財産は市民の貴重な財産であり、リスク管理のため、対象物件の範囲や補償内容について一定のルール化を図り、適切な範囲での保険加入を行うこと。  <b>【改善事項】</b></p>	<p><b>【 措置済 】</b> 平成27年10月15日          管財課所管の公有財産については、財産種目ごとに台帳を作成し、員数、面積、価格等の記載事項の整合性を確認するとともに、定期的に現地へ赴き、その状況等を把握しているところである。また公有財産を所管する所属に対しては、「適正事務の手引き：公有財産の適正な管理について」に基づき、適正な事務処理を指導し、その公有財産の平成27年9月末の現状を明らかにする公有財産調書を各所属に求め、提出させた。</p> <p><b>【 検討中 】</b> 平成27年 5月25日          市有財産に対する保険に関しては、行政機能の継続に必要不可欠である財産を優先的に、火災、事故等の発生リスクや費用負担の多寡を勘案し、適正な保険設定を行うよう検討を行う。現在、火災、落雷、風水災等による損害をてん補するために、建築価格が100万円以上の建物について、(公社)全国市有物件災害共済会の建物保険に加入している。また、管財課が管理する美術工芸品9点については、動産保険に加入している。</p> <p><b>【 継続努力 】</b> 平成27年11月25日          (公社)全国市有物件災害共済会の建物保険では、委託物件と同一の構造、質、用途、規模のものを再構築する額である「再調達価額」を算出し、通常はこの「再調達価額」を共済責任額として設定し、建物に損害があった場合は、その共済責任額を上限に損害額が支払われる。また、その保険料は共済責任額に一定の料率を乗じて計算される。しかし、1級構造の建物は全損となることが少ないと考えられるため、共済会の制度である「委託割合条件付実損てん補特約」により共済責任額を委託物件の価額の一定の割合で設定することで保険料も低く抑えることができている。事故の発生リスクと費用負担の多寡を勘案しつつ保険設定を行っているところであるが、他市の状況を含め、引き続き検討する。</p>

<p>(3) 一元管理車両について 一元管理車両はほとんどがリース車であり、稼働率にかかわらず固定的な経費を負担していることから、公用車管理システムの適正な運用により、一元管理車両の稼働率向上を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 管財課が管理する車両のうち、公用車管理システムにて運行管理を行っている車両が一元管理車両であり、稼働率は平成25年度が91.4%（53台）、平成26年度が86.9%（56台）であった。ポイントを下とした原因は、平成26年度より軽トラックや大型バンも一元管理車両に加えたためである。公用車の一元管理の目的は、管理業務の集約化、公用車の相互利用であり、適正な配車管理により稼働率向上が図られる。予約のみで実際に運行しない「カラ予約」は、指導により以前より減少したもののまだ存在するため、職員に対し定期的に適正利用を求めていくことで、適正な配車管理に努め、更なる稼働率の向上とともに車両台数の適正化（削減）に取り組む。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 自動車運行記録（自動車予約票）と公用車管理システムにより、一元管理車両が適正に利用されているかどうか、日々確認している。その中で、不適正利用を発見した場合は、車両利用者に対し注意・指導を行っている。平成27年10月27日には、「カラ予約の禁止」「使用終了時の速やかな返却」「往復4km以内の移動の公用自転車利用」等一元管理車両の適正利用を掲示板にて再度周知を行った。職員に対し引き続き適正利用を求め、一元管理車両の稼働率の向上を図る。</p>

<p>(4) 車両管理について 公用車の事故原因について、事故の分類や原因を分析し、事故防止のため職員への啓発、注意喚起を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 職員に対し、春、夏、秋、年末の交通安全運動の実施時期に併せ、安全運転・事故防止について啓発、注意喚起を行っている。交通事故の原因は、運転手の安全確認不足、危険回避予測不足といった運転手の不注意によるものが大半であり、事故を起こした職員を中心に三重県交通安全研修センターにおいて、講話や実車による研修を毎年実施している。また、平成26年12月9日には、(一社)日本自動車連盟(JAF)の許可を得て、連盟のホームページ内の動画を使用した危険回避トレーニングを職員各自が行う取り組みを実施した。</p> <p>【 措置済 】 平成27年10月27日 公用車の事故は、平成25年度46件、平成26年度68件と推移しており、平成27年度は10月末時点で39件の事故が発生している。事故防止に向け、平成27年6月15日には、「梅雨時の交通事故防止」として、昨年度に引き続き、(一社)日本自動車連盟(JAF)の許可を得て、連盟のホームページ内の動画を使用した危険回避トレーニングを職員各自が行う取り組みを実施した。平成27年度発生している事故のうち、7件は市営中央駐車場で発生しており、すべてが運転者の不注意によるものであった。公用車は市民から預かった大切な財産であり、運転者は「自分は公用車の管理者である」という自覚を持って安全運転・事故防止に努めるよう平成27年10月27日に掲示版で周知した。</p>
<p>(5) 公用自転車の活用促進について 現在10台の公用自転車を設置し、概ね2km以内の移動には活用する取り組みがなされており、20回以上の利用がある日も見受けられる。環境への配慮と経費削減のため、公用自転車の活用促進について一層の周知徹底を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年 5月12日 維持経費が安く機動性に優れ、温室効果ガスの削減といった環境負荷の軽減、燃料使用量の削減、健康に良いという点から、公用自転車の活用促進を引き続き周知していく。併せて自転車利用時の交通ルール・マナーの遵守も啓発していく。</p>

<p>(6) 節電の取組みについて 四日市市エネルギー・地球温暖化対策推進本部が中心となって市役所本庁舎・総合会館の電気使用量削減のための取組みが行われているが、節電目標の設定にあたっては、時間外勤務の削減と連動した節電など新しい切り口での取組みを目標値とすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 市役所本庁舎・総合会館の電気使用量の削減目標は、四日市市エネルギー・地球温暖化対策推進本部において設定している。平成27年度の目標は、平成22年度比13%の削減と設定した。平成24年度から平成26年度の3か年の平均値12.54%を基準値とし、平成27年度に実施される本庁舎1階から5階の照明のLED化による削減効果を加味している。業務環境の適正温度化に努めるとともに、ノー残業デーである毎週水曜日のライトダウンの実施、OA機器等の適正利用の徹底等により削減目標の達成を目指す。また、市役所本庁舎・総合会館の電気使用量をホームページ上に毎月公表することで、自らの節電の取組みを「見える化」し、職員の節電意識を高め、啓発を行っていく。</p>
<p>【市民税課】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 毎週水曜日の20時以降のライトダウン、第3水曜日の18時以降のスーパーライトダウン等を実施し節電目標達成に向け取り組んでいる。平成27年11月18日(水)には、人事課、環境保全課、管財課の職員が全フロアを巡回し、ライトダウンとノー残業デーの呼びかけを行った。平成27年10月末現在、市役所本庁舎・総合会館の電気使用量は平成22年度比15.58%の削減となっている。平成28年1月から2月で、本庁舎1階から5階の照明のLED化工事も終了するため、その削減効果を精査しながら引き続き節電の取組みを行っていく。</p>
<p>共通(1) 委託契約について 委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 委託契約事務について、研修への参加や同様の業務委託を行っている自治体の事例を参考としながら、引き続き職員の知識や専門能力等の向上に努め、適正な価格での契約につなげられるよう取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 毎年度業務ごとの内容や事業費等の精査を行い、必要に応じ委託業務内容の見直しを行っている。今後も契約内容や金額等について精査を継続するとともに、研修や課内会議等を通じて職員間での情報共有や啓発を行うことで実務能力の向上を図り、安易な委託の防止やコスト削減に取り組んでいく。</p>

<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について</p> <p>ア 時間外勤務が恒常化しており、年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日</p> <p>係間の業務応援を実施するため１０月～１２月に職員研修を実施し、１月の給与支払報告書の補筆作業、２月～３月の申告時期における市・県民税の申告受付業務及び確定申告の内容確認業務について、係間での応援を実施するなど業務の平準化を行った。こうした取り組みもあり、平成２６年度通常業務にかかる時間外勤務について、課全体では一人当たりの平均で月２．５時間程増加したものの、最も時間外勤務の多い係について月２時間近く縮減することができた。今後も平準化に向けた改善等を図ることができるよう引き続き取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２７年１１月２５日</p> <p>係間の業務応援については、これまで市・県民税の当初賦課に向けて特に時間外が集中する１月～３月を中心に、市民税係に対する業務応援に取り組んできた。その一方、当初賦課業務終了後の７月以降は市民税係の業務が比較的落ち着くことから、その時期において市民税係が他の係の業務応援に取り組み、業務の平準化を図った。その結果、２７年度上半期においては前年度同時期に比べて若干時間外数を削減することができた。今後もこういった取り組みを臨機応変に行い、業務の平準化、時間外勤務の縮減に取り組んでいく。</p>

<p>イ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(*)を上回る勤務状況が多く見受けられた。具体的に業務の内容や進め方を見直し、過重労働を早急に改善すること。【改善事項】</p> <p>* 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日</p> <p>係間での応援作業や他所属からの応援等も受け当初賦課を実施しているが、4月の一人当たりの時間外は120時間近く、中心職員では140時間を超えるような状態となっている。</p> <p>ベテラン職員の転出による組織全体のスキルダウンや経験年数が豊富で専門的知識を有している再任用職員の退職という実情があるなかで、「業務進捗状況の見える化」「繁忙期までの職員研修の強化によるスキルアップ」「臨時職員の担当業務の拡大」など対応を行うことで過重労働状態の改善に努めていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成27年11月25日</p> <p>市・県民税の当初賦課のため例年業務が集中する1月以降に向け、外部の研修を受講したり課内研修を実施するなど、可能な限り職員のスキルアップに努めた。また、寄附金控除におけるワンストップ特例申請など、新たに対応しなければならない事務をスムーズに遂行することができるよう、あらかじめ管理システムを作成するなど事前準備に努めた。27年度上半期の勤務状況については、当初賦課業務のピークとなる4月以外は労災認定基準を上回る状況とはならなかった。下半期については、1月以降の業務が集中する時期において、課内の正職員や再任用職員、臨時職員はもちろんのこと、部内の応援や市民税課経験者による応援を依頼するなど広く協力を求め、過重労働の改善を図っていく。</p>
<p>共通(3) 主要事業の目標設定と評価について</p> <p>業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、目標値の設定にあたり客観性に欠けると思われるものが見受けられるので、目標値の達成を図るため、所属として職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう改めること。併せて、目標及び目標値としての根拠や計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年 3月31日</p> <p>任務目的にある適正な課税を行うため、前年度の課税誤り率を前年度以下にすることを目標に設定している。適正な課税を行うためには、職員の地道で正確な作業が必要である一方、税制改正によりケースに応じて様々な確認作業や算定等が非常に重要であることから、当初賦課終了時に反省会を実施し、問題点を共有することで翌年度の課税誤り率を低下させるよう努めている。</p>

<p>共通（４）内部牽制体制と内部事務管理について</p> <p>事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、所属内でのチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年 4月 1日</p> <p>監査で指摘された事項について、課内に張り紙をすることにより十分留意して事務執行に取り組むよう意識付けするとともに、係長会議において各係長を通じ全ての職員に周知徹底するよう指示し、課内の意識改革を行った。また、庁内の研修や職場内での研修などにより、課員の認識不足の解消を図るとともに、各業務の遂行にあたっては2人以上で担当することとし、担当者間で相互のチェックや上位職によるチェックも行うことにより、業務の精度向上やケアレスミス防止の徹底を図った。</p>
<p>(1) 税務政策の企画、調査について</p> <p>中長期の税収見通しや税制改正への対応など税務情報の収集を行っているが、税務政策としては十分とは言えないと思われる。県では平成26年4月1日から「みえ森と緑の県民税」を導入したが、本市においても、例えば新たな税を創設するなど市税収入増へ向けた調査研究に積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成27年 5月25日</p> <p>収入増に向けては、四日市市ふるさと応援寄附金（ふるさと納税）について、申込方法を改善することにより収入増に結び付けることができた。今後更に収入増を実現することができるよう、納付手段を増やすことや事務手続きの簡素化について研究するとともに、地場産品を活用した返礼品を多様化することについても検討し、シティセールスや地場産業の活性化などにも資するよう調査・研究していく。</p> <p>【継続努力】 平成27年11月25日</p> <p>収入増に向けた取り組みとして、四日市市ふるさと応援寄附金について、本市への寄附者の過半を占める首都圏在住者をターゲットに東京事務所と連携して寄附金を募る広報を実施した。また、全国各地の自治体に対しアンケートやヒアリングを実施し、先進的な事例の調査を行った。これらの調査結果も踏まえ、新たな試みとして効果的な寄附金募集に向けた民間ポータルサイトの活用や手続きの簡素化に向けたクレジット収納の導入について、平成28年度当初予算要求に反映させた。今後も更なる収入増に向けた調査・研究を継続するとともに、収支差の改善についても検討していく。</p>
<p>また、未申告者や不実申告者に対する対策を講じること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年10月10日</p> <p>平成26年9月に未申告者を対象にお尋ね文書を発送して申告を促すとともに、10月には個別に電話調査を行った。また、法定資料による申告漏れ調査や被扶養者の所得調査により不実申告の対策を講じた。</p>
<p>(2) 職員研修と育成について</p> <p>職員研修については、経験年数の浅い職員を中心に外部研修へ派遣しているが、これに加えて、職場へのフィードバックとOJTが重要である。職場内で活発に意見交換するなどOJTを充実させ、人財の育成に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年 8月27日</p> <p>若い職員を中心に、平成26年8月に開催された一般財団法人日本経営協会主催の課税実務研修等の外部研修に積極的に参加させるとともに、研修後には係会議等において研修内容のフィードバックを行うなど、知識の共有化を図った。また、各係で行う課税実務等の反省会において意見交換を行うなど、人財の育成に努めた。</p>

<p>(3) 一般納税に対する評価について ふるさと応援寄附金制度（ふるさと納税）による寄付者に対しては返礼品を贈っているが、一般納税者との公平性についても検討すること。 【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年 3月31日 ふるさと応援寄附金は、経済的利益の無償供与であることから感謝の意を込めて返礼品を送付しているが、当該制度は寄附金の特例控除が適用されるものであることを踏まえ、今後も過度な返礼とならないよう良識ある対応に努めていく。</p>
--	--

【資産税課】

<p>共通(1) 委託契約について 委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成27年 5月25日 委託業務内容の精査、契約条項、原価計算等の精査については、法的専門能力、原価計算能力、委託契約相手方との交渉能力を備えた職員の育成が重要であると認識しており、職場内研修や外部の専門研修の受講等を通じて職員の育成を検討する。</p>
	<p>【継続努力】 平成27年11月25日 平成27年12月の法務研修の中で、委託業務に係る法律解釈等の研修が予定されていることから、当該研修に職員を積極的に参加させるとともに、課内研修、会議等を通じて職員間の情報共有を行い実務能力の高い職員の育成に努める。また、毎年度委託業務の内容、事業費等の精査を行い、業務内容の見直しによる委託コストの縮減に取り組んでいく。</p>



<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について</p> <p>ア 時間外勤務が恒常化しており、年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日</p> <p>平成２６年度時間外勤務については、２名の産休に加え新たに病休１名、産休１名が発生し、計４名の欠員となり職員一人当たりの時間外が２５０時間を超える状況となった。特に家屋係については、産休２名となったことから課内会議、係内会議で各職員の業務量、進捗状況の把握を行い、特定の職員に業務が集中しないよう職員間の平準化を図ったものの、評価替え業務の増、新增築家屋の増に伴う現地調査業務の増により年間３６０時間を超える職員が多数発生した。</p> <p>平成２７年度は、職員１名増になったものの、年度途中で産休２名が発生し、計５名（１名復帰）の欠員が見込まれている。課内会議、係内会議で特定の職員に業務が集中しないよう、係間、職員間の平準化を強く進めるとともに、例年１０月から集中する評価業務に係る現地調査、新增築調査について、年間を通じて平準化するよう計画的にすすめ、時間外勤務の削減を図る。</p> <p>また、マンション等の評価業務に時間を要する物件について、評価業務の委託及び臨時職員の活用等日常業務の見直しを行い、時間外勤務の削減に努める。</p>
<p>共通（４）内部牽制体制と内部事務管理について</p> <p>事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、所属内でのチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年１１月２５日</p> <p>固定資産税の当初賦課に向けて、土地の現地調査、家屋の新築調査等により時間外が集中する１０月～翌年１月の業務について、年間を通じて平準化するよう、また、特定の職員に業務が集中しないよう、係間、職員間での連携を図りながら計画的にすすめるとともに、６月から新築調査に着手するなど時間外の削減に努めた。平成２７年度上半期の一人当たりの平均時間外実績は５１．６時間と前年度同時期の時間外（６８．９時間）に比べて大幅に減少し、引き続き下半期においても時間外の削減に努める。</p> <p>【 措置済 】 平成２６年１１月２７日</p> <p>事務処理の基本的認識不足、単純ミスについては、課内会議、係内会議を通じて適正事務の徹底及び意識の向上を図るとともに、会計事務、出納事務、事務の適正化についての職場内研修を行い適正事務の徹底を図った。</p> <p>また、平成２６年６月３０日改訂「所属長の確認事項」を参考に、日常的に確認を行うとともに、担当職員を個別に指導する等、上位職による内部牽制を図っている。</p>

<p>(1) 人財育成について</p> <p>所属勤続年数3年未満の職員が24人中15人を占めている。高い専門性を確実に習得させるために、例えば1人当たり年何回といった具体的な目標を掲げ、外部研修へ積極的に派遣するとともに、OJTを充実させ、職員の資質向上に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日</p> <p>固定資産の評価業務については、高い専門性が必要であることから、職員研修所と連携しながら外部研修へ積極的に派遣しているものの、予算の関係上、不十分であると認識している。予算の範囲内で、初任者に対しては、土地・家屋・償却資産に係る評価の基礎的研修を年4回、2年目～3年目の職員については、評価の演習研修を年3回派遣するとともに、研修後には係会議等において研修内容の協議、フィードバックを行い、知識の共有を図る。また、土地現地調査、家屋新增築調査前には、係内で評価に係るOJT研修を行い、人財育成を図りつつ、派遣研修及びOJT研修を組み合わせながら、さらに職員個々のスキルアップ、チーム力の向上、人財育成を図る。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日</p> <p>予算の範囲内で、初任者に対しては、土地・家屋・償却資産に係る評価の基礎的研修を4回延べ6人、2年目～3年目の職員は、評価の演習研修を5回延べ6人派遣するとともに、固定資産税の賦課業務に関連する相続及び民法に関する研修等にも積極的に派遣した。また、研修後には係会議等において研修内容の協議、フィードバックを行い、知識の共有化を図るとともに、係内で評価に係るOJT研修を行い、人財育成、職員個々のスキルアップ、チーム力の向上を図っている。</p>
<p>(2) 税額更正について</p> <p>土地・家屋等の税額更正を減らすため、用地関連部署や地区市民センターなどからの情報提供が受けられるように横の連携を密にするとともに、現況把握を行うためのパトロール体制を整えること。また、チェック表を作成するなどケアレスミスをなくすための工夫を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日</p> <p>平成25年度から国・県・市の用地担当部署や上下水道関係部署への情報提供を求めるとともに、各地区市民センターへの新增築調査協力依頼、取り壊し建物の情報提供等についての地区広報誌への掲載依頼等、関係機関との連携を図っている。また、土地係、家屋係との連携を密にし、土地現地調査簿、家屋評価調査票の点検、確認を徹底するとともに、連携したチェック表の作成を検討し、税額更正件数の削減を図る。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日</p> <p>用地関連部署及び各地区市民センターへの情報提供依頼を行い、また各地区市民センターには、地区広報に情報提供記事の掲載を依頼するなど横の連携を図っている。また、課内会議、係会議で職員間の連携、情報共有をより一層密に行い、調査簿等のチェック表によるWチェック体制を構築し、税額更正の削減に努める。</p>

<p>(3) 空き家対策について 四日市市空き家等の適正管理に関する条例が施行されるが、国の動向を注視しながら都市整備部とも連携し的確に対応すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 本市においては、「四日市市空き家等適正管理に関する条例」を平成26年10月1日に施行した。国においては、「空家等対策の推進に関する特別措置法」が平成26年11月19日に成立し、平成27年2月から特定空き家等の調査、措置、過料に係る条項を除き施行され、平成27年5月26日に全体が施行される。また、国交省において特別措置法に規定する措置の内容に係るガイドラインが平成27年5月中に作成される。特別措置法成立に伴い、空き家等の所在地及び当該空き家等の所有者等の情報の内部利用、情報提供が可能になったこと、地方税法において「特別措置法に基づく必要な措置の勧告の対象となった特定空き家等に係る土地について、住宅用地に係る固定資産税、都市計画税の特例措置の対象から除外する」改正が行われたことから、都市整備部等との連携強化を図り定期的に協議の場を設けて、的確な対応を図る。</p>
<p>(4) リフォーム課税について 価値増や延命につながる、いわゆる資本的支出と判断できるリフォームについては、固定資産税を課すべきである。新築家屋に対する課税との公平性を確保するためにも、リフォーム工事費に対する課税の必要性の有無について、市の見解を明文化して説明すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年10月27日 平成27年10月27日に建築指導課、都市計画課、危機管理室、消防本部等からなる「空き家対策庁内検討会」を開催するなど連携強化を図り、引き続き情報共有に努める。また、空き家等の所在地及び当該空き家等の所有者等の情報の内部利用、情報提供に係る事務手続き等を精査し、情報提供の内容、体制等の整理を図った。</p> <p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 不動産取得税においては、改築家屋の再評価について一定の基準が示されているが、地方税法上では、改築家屋の再評価を想定していると考えられるものの、政令、省令を含めどのような家屋を改築された家屋と認めるか具体的な基準がないことや、改築評価の手法・改築後の建物の経年減点補正率の考え方等の課題がある。地方税法における「基準年度の固定資産税の基礎となった価格によることが不相当であるか又は課税上著しく均衡を失すると市町村長が認める場合」を基本に課題をクリアできる基準及び改築家屋の把握の手法等についての「改築家屋の評価取扱要領」の作成に向けて、他市との情報交換、動向調査を図りながら、研究に努めていきたい。</p> <p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 「改築家屋の評価取扱要領」の作成に向けて課題をクリアできる基準及び改築家屋の把握の手法等について、県内各市との情報交換を行ったところ、改築家屋の把握、資本的支出と修繕費の判定等の判断が困難であることからリフォーム課税の実施に至っていない。国・県へ判断基準の指針等の明確化を要望するとともに、引き続き県外の市町の情報を収集し、動向調査を図りながら、研究に努めていきたい。</p>

【収納推進課】

<p>共通（１）委託契約について 委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 当課の委託契約は、滞納整理システム関係が主なものであり、IT業務経験者を中心に複数職員が業務に精通できるよう、OJTにより職員を育成しながら対応にあたっている。今後も、システム改修範囲や改修内容をより適正に精査できるよう能力向上に努め、より無駄のない委託コストを実現できるよう取り組んでいく。</p>
<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化しており、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。 【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月25日 滞納整理システムの保守・改修については、IT担当を各係に配置し、複数職員で委託先との交渉や委託内容の精査を行っており、IT担当者は在籍年数を考慮し構成するようにしている。実務経験に応じて、仕様書作成、業者との交渉やチェック業務を分担するなどし、相互に確認することにより、知識やスキルの能力向上とチェック体制の強化に取り組んだ。</p> <p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 課内会議・係会議などにおいて、業務の進捗状況を把握しながら、持続的に職員間の相互連携、応援体制の強化を図り、事務分担の平準化、適正化に努めている。計画的な業務の遂行とともに、嘱託職員や臨時職員も活かしながら、事務の簡素化、効率化による勤務時間内の事務効率の向上にも努め、さらに時間外勤務の事前申請を徹底することにより、不要不急な時間外勤務の縮減を図っていく。また職員の健康保持のため、引き続きノー残業デーを実施していく。 &lt;H26年度：職員一人あたり時間外&gt; 月平均30.7時間(H25年度 37.5時間)前年度比18.13%減(課全体)</p> <p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 課内会議・係会議などにおいて、業務の進捗状況を把握しながら、持続的に職員間の相互連携、応援体制の強化を図った結果、職員一人あたりの時間外勤務時間は、平成26年度上半期実績35.6時間から平成27年度上半期実績25.4時間に縮減することができた。今後も時間外勤務の事前申請と、所属長による時間外勤務の実態などの実査および、各係において業務改善についての議論を深め、業務の効率化や省力化による時間外勤務の縮減をすすめていく。</p>

<p>共通（３）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、目標値の設定にあたり客観性に欠けると思われるものが見受けられるので、目標値の達成を図るため、所属として職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう改めること。併せて、目標及び目標値としての根拠や計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年 4月 1日 業務棚卸表の目標値については、当課の業務の達成度を端的に示すことができるものとして、収納率を設定している。現在は全体の収納率を目標値としているが、職員一人ひとりの取組みの積み上げが目標数値に直結するものであり、業務棚卸表とは別に担当毎にも目標数値を持つことで、各個人の取組みが目標の達成に密接に関連していることを意識づけている。</p>
<p>（１）滞納整理について ア 市税や税外債権について、滞納整理に取り組んでいるが、収納率100%を目標に徴収業務を行うこと。特に税については、未納を許さない毅然とした姿勢で滞納整理を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年11月26日 収納率の目標について、究極の目標として100%を意識しつつ、現実的に達成可能な数値として、前年度収納率を超える目標数値設定を行いながら、今後も業務に取り組んでいく。なお特に市税については、一般財源の確保という観点からも、早期着手・早期解決という方針のもと、毅然とした姿勢で滞納整理を行っている。</p>
<p>イ 滞納整理を行う上で財産調査等を行っているが、面談等からも滞納者の状況を正しく把握すること。また、滞納者からの信頼を得ることで、少しでも納付交渉をしやすい状況をつくり、徴収促進を図ること。なお、文書、電話などによる催告等についても、丁寧でわかりやすい表現等を用いて不信感を抱かせないこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年11月26日 面談等においては、相談者に寄り添った、きめ細やかな相談を心がけており、生活状況等詳しく聴き取った上で、その後の対応にあたっている。また、電話による催告にあたっては、できる限り専門用語を使わずわかりやすい表現に努めるとともに、文書送付時には、送り状にて補足説明する等の配慮を行っているところである。今後も懇切丁寧な交渉を心がけながら、滞納整理に取り組んでいく。</p>
<p>（２）職員の育成について 当所属は新規採用職員の配属が毎年度あり年齢層の幅が広い。研修や指導等により職員の育成を図っているところであるが、課内会議などにおいて職員相互で意見を活発に出し合うことにより、より良い業務改善や職員の育成につなげること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年11月26日 研修、指導のほか、月1回の定例会議において、自由提案や輪番で勉強会講師をする等、職員が意見を出しやすい環境を整えることで、活発に意見を出し合えるような風通しの良い、働きやすいと感じる職場作りを行い、自主的に考え、能動的に行動できる職員の育成につなげている。</p>
<p>（３）税外債権にかかる所管所属への指導について ア 税外債権にかかる未収金のうち、所管所属において徴収困難となった案件について、収納推進課が移管を受け滞納整理業務を行っている。所管所属の滞納整理業務に対する意識を向上させるよう、所管所属に対し移管案件の検証や指導を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年11月26日 移管案件の所管所属への返還にあたり、返還後の所管所属における取組みが円滑に行われるよう、個々の案件について取組方針など意見を付して返還している。返還後の取組みについても適宜、助言などの支援とあわせ、税外収納推進担当副参事による随時ヒアリング等により、進捗管理を行っている。</p>

<p>イ 債権管理検討・推進部会について、平成26年度から収納推進課の所管となったことに伴い、滞納整理のノウハウについて、関係課に対し指導を行うこと。特に私債権、非強制徴収公債権については、部会においてノウハウを集積し、所管課の滞納整理における業務レベルの向上や平準化を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 部会においては、税における滞納整理のノウハウも活用しながら、全庁的な取組みとして、実務レベルにおける業務の平準化や底上げを図っている。今後も引き続き、研修の開催や支払督促をはじめとした法的措置の実施などについて、全庁的に知識、技術を蓄積していくことにより、滞納整理における実務の向上や平準化に努めていく。</p>
<p>(4) 職員を守るためのリスク管理について 滞納整理の厳しい交渉や現金を扱うことなどから、労務管理、情報管理、現金管理等を上位職によるケアの徹底や漏れのないシステム導入などで適切に行うとともに、現金事故、交通事故など様々なリスクから職員を守る体制づくりに努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月 9日 債権管理検討・推進部会において、私債権・非強制徴収公債権の取組みについて業務レベルを向上させるため、弁護士や支払督促の経験がある職員を講師として法的措置などに関する研修会を開催した。また、財産情報の横断的活用を進めるための実務的な運用方法について協議するなど、滞納整理における知識の共有と実務の向上を図った。</p>
<p>(5) クレジットカード収納について 納付の利便性を高めるため、口座振替制度やコンビニエンスストアでの収納を活用している。新たな納付方法としてクレジットカード収納についても検討しているが、税外債権に対しても有効と思われるため、実現に向けて取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 コンビニエンスストア収納については、平成27年度から保育料、市営住宅使用料、汚物取扱手数料での導入を予定している。クレジットカード収納については、他の収納方法と比較して収納手数料が高額であり、この手数料を納付者負担とした場合の利用率や、カード会社から本人へのポイントの付与について等の課題を整理しつつ、手数料の適正負担等について工夫している他自治体を参考にしながら、平成27年度から導入した上下水道料の効果も踏まえ、他の債権についても研究していく。</p> <p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 クレジットカード収納について、先進自治体への調査では、納付者の利便性の向上は図られたものの、収納率向上への効果があると明確には把握されていない状況である。クレジットカード利用に伴う取扱手数料やポイント付与の課題などについて、他の収納手段に比べ、利用件数の少ないことや費用対効果の観点も含め、今後導入にあたって慎重に検討を進めていく。</p>