

# 税務業務の再構築支援

スタート

ゴール

H30年度	H31年度	H32年度
税務職員による現行業務のフロー化	<b>業務委託による提案書等の作成</b> ①業務見直し提案書（業務別、費用対効果の積算） ②マニュアル（業務フロー、手順書、基準書）	<b>「最適な税務業務の構築」及び「ナレッジマネジメントの確立」</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>組織集約化のメリットを生かし、現行業務を整理・確認 →今の仕事を可視化（現行フロー図の作成）</li> <li>可視化による業務の効率性、判断基準の明確さ等を見極め（先進市事例も調査研究） →可能な範囲の事務改善実施</li> </ul>	<b>○業務内容</b> ①業務量の平準化、公権力の行使に当たらない業務の民間委託の適否、リスクの高い業務体制かどうかなどを分析し、業務見直し案を提案（繁忙期・平常期） ②初任者でも即戦力となるよう、事務の流れや手順が明確で、継続使用が可能なメンテナンス効率の高い業務マニュアルを作成  <b>○業務委託の理由</b> ①人工の算定、業務量の分析などを行い、民間委託の適否判断や最適な業務体制の見直しを行うには、提案実績やノウハウを有する民間への業務委託による提案が必要不可欠 ②一定の共通性やメンテナンス効率の高い要素を備えたマニュアルの作成には、民間の業務ノウハウの活用が必要不可欠	<b>○具体的イメージ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>定例反復的な業務を集約し、民間委託化</li> <li>コア業務への注力強化（課税・徴収の専門性を高め、徴収率向上による税収増につなげる）</li> <li>新マニュアルの適正運用及び業務の平準化などによる時間外勤務の削減</li> </ul>

プロジェクトの効果

## ●市民サービスの向上

課税捕捉・徴収率の向上、誤課税発生防止につながり、適正・公平な課税・徴収のレベルアップが期待できる。個々の担当者による市民へのサービス提供の均質化が期待できる。

## ●持続的な税務業務の確立

民間委託の推進や多様な雇用形態による業務執行につながる。RPA等の活用をはじめとした業務改善の推進により、税務業務を持続的に進めることが期待できる。

## ●職員のワークライフバランスの向上

業務の平準化や民間委託の推進につながり、職員の時間外勤務の削減などが期待できる。