

令和7年度 市民税務課基本方針

課名	市民税務課
職・作成者	課長 北村 佐和
	課長補佐 榎本 摂子
	課長補佐 岩崎 済

1. 本年度の目標

- 1 市民が利用しやすく、正確でわかりやすい窓口サービスを提供します
- 2 正確・適正・公平な課税及び収納率向上を図ります
- 3 基幹系業務システム標準化業務を円滑に実施します
- 4 職員の資質向上と組織力の向上を図ります

2. 目標達成の課題

- 1-1 関連法令等の習熟度を高め、各業務のシステムを適正・確実に運用し、市民が求める手続きに速やかに対応する必要があります
- 1-2 人権意識の高まりを考慮し、個人情報の重要性の周知や人権に対する意識向上を図る必要があります
多様化・複雑化する相談に対応できるよう、庁舎内外における連携を進めるとともに職員の人権意識の醸成を図る必要があります
- 1-3 信頼して利用できる相談窓口となるよう周知する必要があります
- 2-1 税制改正等により、複雑化している課税の仕組みに適正に対応する必要があります
- 2-2 効果的な滞納処分を実施する必要があります
- 3 基幹系業務システム標準化に伴う運用の変更に対応する必要があります。
- 4 職員の経験年数による知識、窓口対応の差を無くす必要があります

3. 重点施策

- 1-1-1 窓口支援システムとキャッシュレス決済を活用し、市民の利便性の向上やスムーズな窓口対応を図ります
- 1-1-2 窓口予約サービス「ファストパス」や確定申告相談受付など、LoGo フォーム等を活用し、デジタル化により市民の利便性の向上と事務の効率化を図ります
- 1-1-3 日曜窓口開庁、コンビニ交付、マイナポータル引越し手続きオンラインサービス、ファストパス窓口等をPRします
- 1-2 市民及び職員に対し、人権や男女共同参画、犯罪被害者支援の必要性、租税教育など各種施策の啓発を行います
- 1-3 相談窓口と庁舎内外との連携を強化するとともに、専門性を備えた有資格者相談員を配置した安心感と相談し易さを市民に周知するための広報活動を行います
- 2-1 正しい法令の解釈と情報共有により適正な課税及び事業の実施を行います
- 2-2 租税法主義を徹底し、効果的な滞納整理を行い収納率の向上を図ります
- 3 基幹系業務システム標準化切替にともなうテスト等を通じて業務フローを整理し、システム移行を円滑に実施します
- 4-1 経験者による新任者への指導と助言を強化します
- 4-2 税務専門員によるOJT、研修会開催によりスキルの向上を図ります
- 4-3 各種研修会への積極的な参加と知識・技術の共有を図ります