

課・係	目標	内容
総務課	公文書館の設置場所、工事に要する経費、開館までのスケジュール等を再検討を行う。	5月末:関係各課と設置場所について協議 6月末:改修工事等の経費資料の作成 8月末:検討委員会による協議の実施 全体計画を政策会議に付議。次年度予算に反映させる。
総務課	文書管理システムの周知徹底と保存文書の選別及び書庫の整理	4月末:文書の引継と保存書庫及び場所の指定 5月末:各部署より廃棄可能文書チェック表の回収 7月末:文書廃棄作業 9月末:駅西書庫の移設 10月末:文書管理に関する周知。新規採用職員への情報発信。
広報課	市民に親しまれる広報誌の発信	6月末:広報誌の紙面を専門の民間企業と連携し、50/428ページの構成見直しを行う。 8月末:市報記事内容のリニューアル 2月末:特集号を年度内に2回作成する
広報課	市ホームページのリニューアル	上期::広報委員会にマスタープランと行動計画の提案・決定 下期:プロジェクトチームによるコンテンツの改良および指導
広報課	職員提案の活性化	キャンペーン(集中募集期間)年2回実施。 採用者表彰。採用提案実施に向けての調整。
広報課	政策決定のスピードアップ	政策会議の開催回数の増加「18回⇒41回見込み」 政策決定フローの改善
広報課	攻めの情報発信	①情報を伝えたい相手別の広報手段で発信 ②アンケート実施し、伝達に対する比較を行う ③通常時と緊急時の広報体制を確立
税務課	(市民税)①個人市民税＝解消率77%、法人市民税＝解消率55% ②新規に関しては当初賦課件数に対しての修正・更生処理件数の削減を行う。	①継続に関しては、5月から翌年1月までの間、対象者へ通知・呼出・電話・訪問等により申告相談を行う ②新規に関しては、内部系システムの事例蓄積ツールを使用し集約。次期に検討可能な基礎を作る。担当のマニュアルを作成し、毎年上書きできるようにする
税務課	(資産税)土地家屋の現状を反映する仕組みを作る	机上調査に加え、現地調査を実施。新規現況調査地想定件数850件。ゼンリンからの提供データを利用。
税務課	(相続税)相続手続きの必要性を伝え、相続人への課税をスムーズに行う	①相続人へのお知らせ方法の見直し ②案内・受付について他課と連携。目標値⇒登記異動30%。相続人代表85%。合計90%。
収納課	収納体制強化による収納率の向上・・・現年課税収納率 ①一般税98.62%、②国民健康保険税95.11%	①督促・催告、納税相談・交渉、各種財産調査、滞納処分(差押)等の適切な実施 ②県の地方税滞納処理機構や地方局との連携協力による円滑で効果的な税等の収納業務の推進 ③市報・市ホームページ、地域FM等での納税情報の周知活動の実施
収納課	納税義務の承継調査(相続人の特定)	相続人調査の実施。年度末までに相続人特定率70%。
収納課	市税の口座振替の推進(利用率⇒目標:年度末までに44.4%)	①口座振替申込書(はがきサイズ)の活用。②納税貯蓄組合への口座振替利用推進。③市報・市ホームページ・地元FMでの口座振替推進。④利用率の低い介護保険料は保険税係と連携し、口座振替推進を行う
収納課	債権収納管理一元化	滞納者の実態調査に基づいた滞納整理。今年度目標＝保育料収納率53.8%、下水道受益者負担金収納率60%、 ②学校給食費の移管協議
収納課	継続的に効率的で品質の高い業務を遂行する仕組みを作る	①ファイリング基準の見直しと整理 ②様式の見直しと整理 ③業務フローの見直しと整理 ④勉強会の開催 ⑤既存マニュアルの見直し ⑥未整備の業務マニュアルを作成。
収納課	苦情・意見・問合せをリスト化し、それを分析することにより、今後の対応や業務の改善に活用する	①発生した事案のリスト化100%(EXCEL等を用いたリスト化および定量化) ②改善案の検討および地域局等担当者への周知。
市民課	市民課お客さまへの適切な対応	①お客さまからの評判を定量化する仕組みを1件以上構築し、客観的視点で評価しながらさらなる改善を目指す ②失敗や成功体験の打ち合わせによる共有。
市民課	各市民サービス課との連携	①市民課と市民サービス課との共同研修2回以上 ②各庁舎巡回を行い、意見交換を実施 ③情報の共有。
市民課	社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の市民理解と個人番号カードの交付	受領しやすい環境の整備(平日にマイナンバーカードを受領できない方のための休日交付等)→ 目標:交付類型9000枚以上
市民課	公金の適正な取り扱い(手数料や使用料の誤りない取扱い)	①失敗や成功体験の打ち合わせによる共有 ②お客様からのご意見の蓄積と整理 ③職員研修への参加 を通してお客さまからの評判を定量化する仕組みを一件以上構築し、客観的視点で評価しながらさらなる改