

「給報整理等の改善による

賦課事務の効率性と正確性の向上」

～毎日の時間外業務30分／人短縮を目指して～

税務課市民税保険税係

1 職場の紹介

(1) 所管事務

◆ 住民税、国民健康保険税、法人市民税、軽自動車税、たばこ税、鉦産税の賦課

- 税務署や本市で受け付けた所得申告、事業所や日本年金機構からの資料を基に住民税や国保税を賦課
- 企業からの申告を基に法人市民税などを賦課
- 2月中旬から3月中旬まで市庁舎1Fでの所得申告の受付
- 未申告者に対する訪問調査 等々

◆ 課内庶務

- 調定、収納に関する処理...月次処理等
- 税制改正に関すること...条例改正
- 課における消耗品等の購入 等々

(2) 人員 係長1名、主任3名、主事6名 計 10名

2 テーマ選定の背景

(1) 業務の増加・高度化

◆「消えた年金」の遡及給付に伴う更正処理の増加

複数年度に跨っての変更が常態化。問い合わせや苦情も多数

◆年金特徴開始に伴う事務処理の増

日本年金機構とのデータのやり取り、仮徴収の実施、介護保険料徴収の確認等の作業が増大

◆相次ぐ税制改正による業務の高度化

平成18年度	老年者非課税措置廃止、老年者控除廃止、定率減税(定率控除)縮減
平成19年度	税源移譲、定率減税廃止
平成20年度	税源移譲に伴う住民税減額制度実施、地震保険料控除の創設
平成20年度	住宅借入金等特別税額控除の創設、国保税の公的年金からの特徴開始
平成21年度	住民税の公的年金からの特徴制度開始
平成22年度	新しい住宅ローン控除の創設

(2) あるべき業務の姿

「出来て当たり前」・・・ 正確性、効率性向上を目指す努力を常に求められている

「残業が常態化」・・・ 今より30分早く仕事を終わらせて家に帰りたい

3 テーマ選定

(1位:3点、2位:2点、3位:1点)

	項目	所要時間 (H/年)	メンバーからの得票数			所要時間係 数	合計	順位
			1位	2位	3位			
1	窓口受付業務	2,520	2	1	3	100%	11.0	2
2	電話対応業務	60	0	1	1	40%	1.2	5
3	申告業務	735	1	3	1	80%	8.0	3
4	諸々の作業	433	0	1	2	70%	2.8	4
5	未申告調査	365	0	0	2	60%	1.2	5
6	月次処理	105	0	0	0	—	0	—
7	軽自動車税賦課業務	1,440	0	0	0	—	0	—
8	当初納付書送付業務	233	0	0	0	—	0	—
9	課内庶務	130	0	0	0	—	0	—
10	扶養調査業務	161	0	1	0	60%	1.2	5
11	給報受付・整理等業務	1,601	6	2	0	90%	19.8	1
12	その他の業務	50	0	0	0	—	0	—

主テーマ「給報の受付・整理等業務の低減」

(※「片付けやすいと思われる「諸々の業務」にも取り組む)

6 現状把握(どのくらいの時間がかかっているか?)

(1) 給報提出業務

- ① 調査内容・期間 提出事業所および内容把握時間調査、3日間
- ② 調査方法 訂正・再調査を要する件数、提出期限後の手入力件数などを H20年度提出給報・総括表実績から算出
- ③ 分かったこと

内容	件数	作業に要する時間
訂正	1,845件	57時間
徴収方法確認	3,108件	57時間
前職給与確認	3,965件	108時間
手入力	2,046件	102時間
合計	10,964件	324時間

④ 問題点

- ・提出期限が徹底できていない。
- ・確認のために提出先に電話確認しているためタイムラグが生じる。
- ・内容に不備があっても提出を受け入れている。

6 現状把握(どのくらいの時間がかかっているか?)

(2) 給報合算確認業務

- ① 調査内容・期間 業務に要する時間調査、2日間
- ② 調査方法 平成21年度合算確認リストの一部を抽出
- ③ 分かったこと

項目	所要時間
給報の出し入れ時間	20.6時間
内容確認時間	38.7時間
事業所TEL時間	90.5時間
摘要欄記入時間	30.9時間
データ修正時間	30.9時間
合計	211.6時間

④ 問題点

- ・提出者の給報への記載不備の後始末に時間がかかり過ぎる。
- ・提出者への注意喚起が足りていない。
- ・給報の現物を使用することで作業効率が落ちている。

6 現状把握(どのくらいの時間がかかっているか?)

(3) 給報整理方法の理解度

- ① 調査内容・期間 職員アンケート調査、作業工程ごとの所要時間調査、2日間
- ② 調査方法 給報の流れ、作業内容などにかかるアンケート及びH20年度作業時間実績から各作業時間を算出
- ③ 分かったこと

ア 理解度調査

- ・全体の流れの理解度 「理解できていない箇所がある」 … 33%
- ・担当以外の仕分け作業 「理解できていない箇所がある」 … 33%

イ 所要時間調査

作業内容	1枚あたり	全体
仕分け	75.5秒	431時間
住所確認～並び替え	37秒	111時間
ナンバリング～点検	23秒	131.1時間
合計	—	673.1時間

④ 問題点

- ・担当以外の作業方法の理解が進んでいない。
- ・仕分け作業に作業時間がかかり過ぎている。

6 現状把握(どのくらいの時間がかかっているか?)

(4) その他諸業務

- ① 調査内容・期間 申告受付・電話対応時間調査、10日間
- ② 調査方法 担当職員5名の申告受付、電話対応タイムなどを計測
- ③ 分かったこと

項目	1件あたり	年間所要時間
所得申告受付	304秒	506.7時間
来課者への道案内	10秒	58.3時間
窓口⇔システム⇔給報の移動	19秒	31.6時間
国保税計算(通常)	195秒	287.5時間
国保税計算(転入)	780秒	260.0時間
確申用国保税支払証明書交付	77秒	12.6時間
軽自納税証明書交付	72秒	12.0時間
電話対応(申告ハガキ)	79秒	22.4時間
電話対応(督促状ほか)	66秒	11.0時間
合計	—	1,202.1時間

④ 問題点

- ・転記作業などに時間がかかり過ぎている。
- ・(1Fでの対応がベターな業務を2Fの税務課で行うこと。)
- ・システムの処理時間がとつても遅いことも問題。

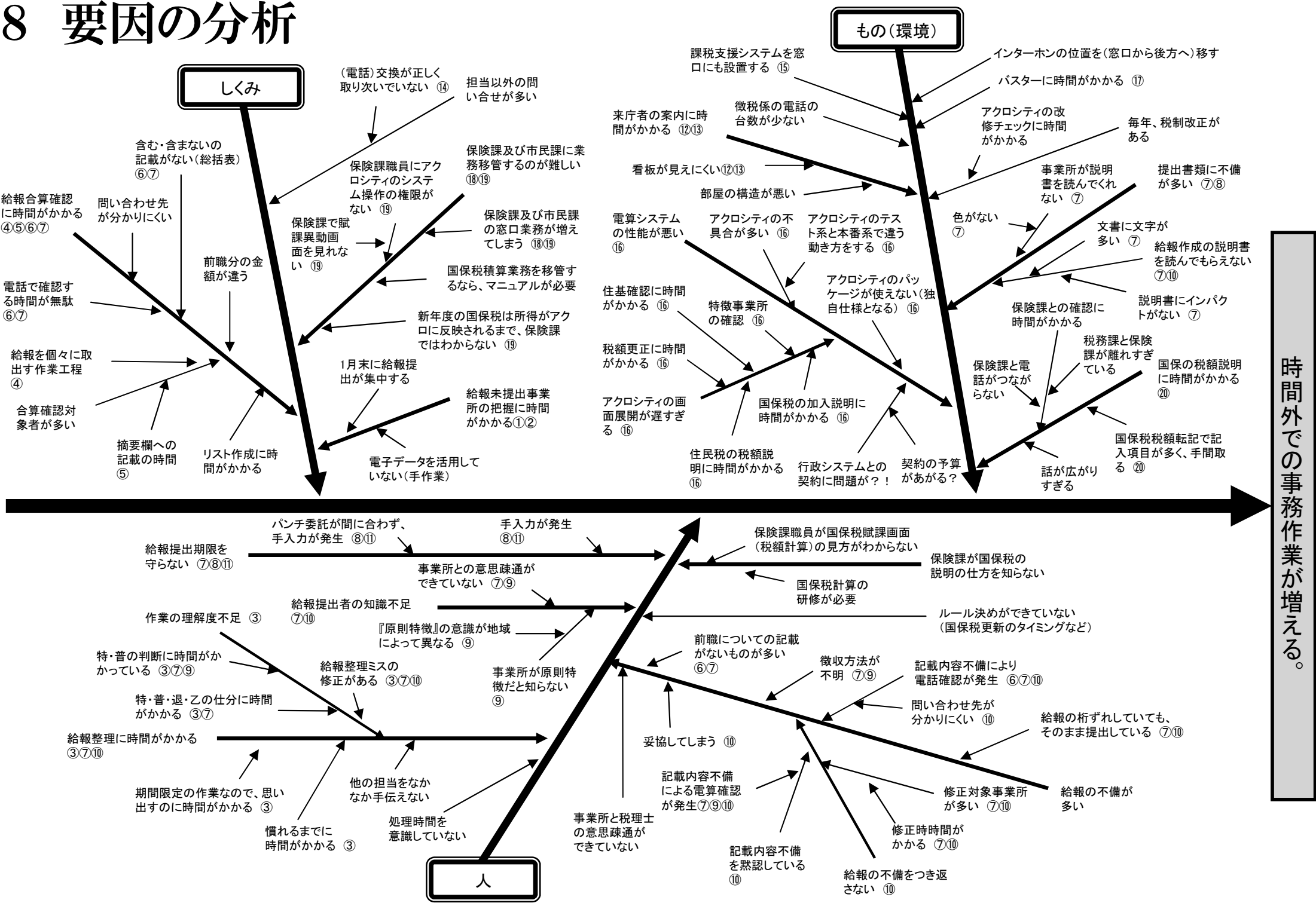
7 問題点の整理

- 提出期限が徹底できていない。
- 確認のために提出先に電話確認しているためタイムラグが生じる。
- 内容に不備があっても提出を受け入れている。
- 提出者の給報への記載不備の後始末に時間がかかり過ぎる。
- 提出者への注意喚起が足りていない。
- 給報の現物を使用することで作業効率が落ちている。
- 担当以外の作業方法の理解が進んでいない。
- 仕分け作業に作業時間がかかり過ぎている。
- 転記作業などに時間がかかり過ぎている。
- システムの処理時間がとっても遅いことも問題。



事務作業が時間外にずれ込んでしまう！！

8 要因の分析



9 対策実施

対策1 「 給報整理の研修実施及び作業方法の見直し 」 実施者「 茅野 」

(今までの状況)

○給報整理に時間がかかる。

〔構成要素〕

- ・複雑な作業のため、職員の作業手順等理解度が不足している。
- ・特徴給報未提出事業所の把握を手作業でしている。
- ・特徴給報をコード順に並び替えて管理している。

〔給報整理作業時間の試算(/件)〕

	(特徴給報)	(普徴給報)
1 郵便仕分け	… 6 秒	11 秒
2 徴収区分・桁ズレ確認等(①②カゴ)	… 29 秒	38 秒
3 特普退乙仕分け等(③④カゴ)	… 37 秒	33 秒
4 住基確認	… 18 秒	18 秒
5 特徴給報の並替及び未提出付込	… 7 秒	0 秒
6 ナンバリリンク	… 14 秒	12 秒
7 給報点検	… 11 秒	9 秒
計	122 秒	121 秒

〔時間の試算〕

(特) 122 秒 × 10,131 件 = 343 時間

(普) 121 秒 × 10,395 件 = 349 時間

(合計) 20,526 件 = 692 時間

(対策内容)

○給報整理の詳細な手順書を作成する。係員の共通認識を持つため、事前にこの手順書により作業確認する。(年調済・未済の仕分が単純化したため研修まで行わなかった)

○未提出事業所をパンチデータ等を利用して把握する。

○特徴給報のコード順管理を廃止する。(課税台帳で給報番号を確認し、当該事業所の給報を検索する)

〔給報整理作業時間の試算(/件)〕

	(特徴給報)	(普徴給報)
1 郵便仕分け	… 6 秒	12 秒
2 徴収区分・桁ズレ確認等(①②カゴ)	… 27 秒	36 秒
3 特普退乙仕分け等(③④カゴ)	… 34 秒	29 秒
4 住基確認	… 18 秒	18 秒
5 未提出事業所データ突合作業	… 4時間(全体)	
6 ナンバリリンク	… 14 秒	12 秒
7 給報点検	… 11 秒	9 秒
計	110 秒	116 秒

〔時間の試算〕

(特) 110 秒 × 9,957 件 = 304 時間

(普) 116 秒 × 9,814 件 = 316 時間

未提出事業所データ突合作業 = 4 時間

(合計) 19,771 件 = 624 時間

(対策実施に伴う効果)

・ 対策前	「	692 時間	」	
・ 対策後	「	624 時間	」	
・ 効果	「	68 時間の削減	」	

(今後の課題)

- ・電子申告に対応した給報整理事務の検討
- ・
- ・

対策2 「 給報合算確認の効率化 」

実施者「 太田・竹野 」

(今までの状況)

○ 合算確認に時間がかかる

〔構成要素〕

- ・ 対象となる給報を全て取りだしている。
- ・ 他給与を含んでいるか判断できない。
- ・ 全ての給報への含む・含まずの記載している。

〔試算(/件)〕 * 合算確認総件数2,476件

1 給報の取り出し時間	…	30 秒	×	2,476 件	=	74,280 秒
2 給報待ち時間等	…	120 秒	×	240 件	=	28,800 秒
3 摘要欄記載時間	…	45 秒	×	2,476 件	=	111,420 秒
4 データ修正時間	…	45 秒	×	2,476 件	=	111,420 秒
5 給報内容による判定時間	…	60 秒	×	329 件	=	19,740 秒
(普徴・給報内容のみで判定できるもの)						
6 給報内容による判定時間	…	90 秒	×	306 件	=	27,540 秒
(普徴・給報内容のみで判定できないもの)						
7 事業所TEL確認時間	…	560 秒	×	306 件	=	171,360 秒

〔時間の試算〕

544,560 秒 → 151.267 時間

(対策内容)

- 原則、基となる給報のみの取り出しで対応できるように「合算確認リスト」を改良する。(基となる給報以外が退職・乙欄給報の場合のみ)
- 前職金額の「含む・含まず」の摘要欄記載を、「含む」の場合のみとする。
- 前職金額含まずの場合における課税支援システムの更新作業を廃止する。
- 前職金額の「含む・含まず」の判定及び確認として、普徴総括表にも、当該項目の記載欄を追加する。

〔試算(/件)〕 * 合算確認総件数2,316件

1 給報の取り出し時間	…	20 秒	×	647 件	=	12,940 秒
2 給報待ち時間等	…	0 秒	×	0 件	=	0 秒
3 摘要欄記載時間	…	30 秒	×	516 件	=	15,480 秒
4 データ修正時間	…	45 秒	×	516 件	=	23,220 秒
5 給報内容による判定時間	…	60 秒	×	783 件	=	46,980 秒
(給報内容のみで判定できるもの)						
6 給報内容による判定時間	…	90 秒	×	296 件	=	26,640 秒
(給報内容のみで判定できないもの)						
7 事業所TEL確認時間	…	400 秒	×	284 件	=	113,600 秒

〔時間の試算〕

238,860 秒 → 66.35 時間

(対策実施に伴う効果)

- ・ 対策前 「 151 時間 」
- ・ 対策後 「 66 時間 」
- ・ 効果 「 85 時間の削減 」

(今後の課題)

(今までの状況)

〔構成要素〕

- ・ 提出期限や記入方法を通知しているにもかかわらず、守ってもらえない。
- ・ 提出期限遅れや記載内容に不備があっても黙認している。
- ・ 事業所が原則特徴だと知らない。

【給報の提出遅れや記載不備による無駄作業時間試算(総時間)】

	件数	作業	作業時間内訳	総作業時間
手入力	2,046件	入力	3分	2,046件×3分 =6,138分=102時間
訂正	1,845件	桁ずれ	0.5分	(1,845件×0.75分)+(1,845件×1.5分×70%)+(5件×20分) =3,421分=57時間
		住基確認	1分	
		平均	0.75分	
		課税計算	1.5分	
	5件	修正(電話対応～通知)	20分	
徴収方法	2,039件	電話確認	6分	2,039件×2.4分×70% =3,426分=57時間
		前年度確認	1.5分	
		平均(2:8)	2.4分	
前職記載	給報内容 1,010件	給報合算確認	0.5分	(1,010件×0.5分)+(582件×10.3分) =6,500分=108時間
	電話確認 582件		10.3分	

〔時間の試算〕

合計作業時間 324時間

(対策内容)

- ① 提出期限や記入方法説明書を喚起しやすい内容に変える。
- ② 前年の手入力事業所(特・普)に文書を送付する。
- ③ 提出時に提出期限遅れ・記載不備を指導をする。
来庁分は受取時、郵送分は電話で注意をし、翌年以降の指導をする。
記載不備のひどいものは、差替えを指導する。
- ④ 前年特徴をしていない事業所(普)に文書を送付し、特徴を推進する。

【対策後の22年度賦課作業時間】

	件数	作業	作業時間内訳	総作業時間
手入力	2,178件	入力	3分	2,178件×3分 =6,534分=109時間
訂正	1,067件	桁ずれ	0.5分	(1,067件×0.75分)+(1,067件×1.5分×70%)+(0件×20分) =1,921分=32時間
		住基確認	1分	
		平均	0.75分	
		課税計算	1.5分	
	0件	修正(電話対応～通知)	20分	
徴収方法	1,534件	電話確認	6分	1,534件×2.4分×70% =2,577分=43時間
		前年度確認	1.5分	
		平均(2:8)	2.4分	
前職記載	給報内容 950件	給報合算確認	0.5分	(950件×0.5分)+(450件×10.3分) =5,110分=86時間
	電話確認 450件		10.3分	
eLTAX	731件	收受処理	1分	731件×1分=731分=12時間

〔時間の試算〕

合計作業時間 282時間

(対策実施に伴う効果)

- ・ 対策前 「 324 時間 」
- ・ 対策後 「 282 時間 」
- ・ 効果 「 42 時間 」

(今後の課題)

- ・ 事業所の意識を変えていくことなので根気よく長期的に取り組んでいく
- ・ 市外事業所への周知

(今までの状況)

- 来庁者が入室した際に、どのカウンターに行けば良いのか迷っていた。

〔構成要素〕

- ・室内に来庁者向け、職員向けの表示が混在している
- ・入口付近で立ち止まっている来庁者に、他の係の者が声をかける
- ・事務処理が止まる

〔試算(/件)〕

1 迷っている来庁者に要件を聞く	…	4	秒
2 所管外であれば担当係を呼ぶ	…	3	秒
3 応対	…	-	秒
4 席に戻る	…	3	秒
5	…		秒
6	…		秒
7	…		秒
8	…		秒
9	…		秒
10	…		秒
	計	10	秒

〔時間の試算〕

10 秒 × 15 件 = 150 秒

(対策内容)

- カウンターのポスターを剥がす
- 職員向けの表示は剥がすか色を変える
(目立たないものに)
- 別室のガラスの表示を剥がす

〔試算(/件)〕

1 迷っている来庁者に要件を聞く	…	4	秒
2 応対	…	-	秒
3 席に戻る	…	3	秒
	計	7	秒

〔時間の試算〕

7 秒 × 15 件 = 105 秒

(対策実施に伴う効果)

・ 対策前	「	1.75 時間/42日	8.33 時間/200日	」
・ 対策後	「	1.23 時間/42日	5.83 時間/200日	」
・ 効果	「	0.53 時間/42日の削減	2.50 時間/200日の削減	」

(今後の課題)

- ・年間を通して広報が必要なポスター等の処置
(例:e-Tax利用啓発等)
- ・

(今までの状況)

- 他部署所管の業務内容に関する電話が接続されることが多く、その都度、担当係への電話転送を行なっている。

〔構成要素〕

- ・税務課の業務内容が熟知されていない。

〔試算(AVE/件)〕

1 誤接続への対応時間	…	16	秒
	計	16	秒

〔時間の試算〕

$$16 \text{ 秒} \times 30 \text{ 件} = 480 \text{ 秒}$$

(対策内容)

- 電話交換手に対して、税務課の業務内容および内線番号等の一覧表を配布する。
- 市民課からの照会電話も多くあるため、同様の一覧表をあわせて配布する。

〔試算(AVE/件)〕

1 誤接続への対応時間	…	16	秒
	計	16	秒

※ 個別の対応時間については短縮できないため、誤接続件数の半減を目標値として積算。

〔実績値〕

$$16 \text{ 秒} \times 5 \text{ 件} = 80 \text{ 秒}$$

(対策実施に伴う効果)

・ 対策前	「 誤接続への対応時間	32 時間/年	6 時間/申告期	」
・ 対策後	「 誤接続への対応時間	6 時間/年	1 時間/申告期	」
・ 効果	「 誤接続への対応時間	26 時間/年	5 時間/申告期	」

(今後の課題)

・一定以上の改善が見られる状況であるが、偶発的な要素も多いため、今後も周知を図っていきたい。

(今までの状況)

○ 窓口での申告受付の際、課税支援を確認するために席まで戻る時間がかかっていた。

〔構成要素〕

- ・課税支援が窓口を設置されていなかった
- ・課税支援を確認するために自分の席まで戻っていた
- ・何度か確認が必要の場合、そのたびに戻っていた

〔試算(AVE/件)〕

1 窓口から自分の席に戻る	…	15	秒
2 課税支援を確認する	…	4	秒
	計	19	秒

〔課税支援の確認時間の試算〕

19 秒 × 15 件 = 285 秒

(対策内容)

- 課税支援を窓口を設置。
- 申告期間中の申告会場の課税支援設置台数を減らす。(申告会場の予備受付分)
- ※ 直接的対策ではないが、課税に満たない額の退職給報乙欄給報でも世帯調査票を作成することとした為、申告期間外の申告付け件数自体も減少した。

〔試算(AVE/件)〕

1 窓口で課税支援を確認する	…	4	秒
	計	4	秒

※ 1日の受付件数 … 10 件

〔課税支援の確認時間の試算〕

4 秒 × 10 件 = 40 秒

(対策実施に伴う効果)

・ 対策前	「	課税支援の内容を確認するまで	285	秒/日	」
・ 対策後	「	課税支援の内容を確認するまで	40	秒/日	」
・ 効果	「	課税支援の内容を確認するまで	245	秒/日の削減	」

(今後の課題)

・現在使用不能になっている課税支援システムの修理を依頼する。

(今までの状況)

○納付書裁断時のエラーが多発による無駄時間の発生

〔構成要素〕

- ・バースター使用時のエラーによる調整

〔試算(/件)〕

バースター使用時間 … 3600 秒

〔バースター使用時間の試算〕

3600秒(1人1回あたり) × 3人 × 2回 = 6時間/申告期間

3600秒(1人1回あたり) × 3人 × 7回 = 21時間/200日

当初分 = 52時間(茅野主任の資料より)

(対策内容)

- 裁断時のスピードの調整・羽の微調整
・納付書のミシン目を二度折する。

〔試算(/件)〕

バースター使用時間 … 1800 秒

〔バースター使用時間の試算〕

1800秒(1人1回あたり) × 3人 × 2回 = 3時間/申告期間

1800秒(1人1回あたり) × 3人 × 7回 = 11時間/200日

52時間(当初分) ÷ 2 = 当初分/26時間

(対策実施に伴う効果)

- ・ 対策前 「 6 時間/42日 73 時間(当初分含む)/200日 」
- ・ 対策後 「 3 時間/42日 37 時間(当初分含む)/200日 」
- ・ 効果 「 3 時間/42日の削減 36 時間(当初分含む)/200日の削減 」

(今後の課題)

- ・ 対策内容実施により、無駄時間の削減に成功。
- ・ 納付書の二度折にかかる時間を削減するためには、様式の見直しが必要。

(今までの状況)

- 国保税の窓口受付処理に時間がかかっている。

〔構成要素〕

- ・税額説明が長く、時間がかかっている。
- ・国保税更新のタイミングのルール決めができていない。
- ・税額転記で記入項目が多く、記入に手間取っている。

〔窓口受付処理時間の試算(AVE/件・日)〕

1 税額説明(転入、転出、社保加入、社保離脱等)	…	438.75	秒
2 更新するか否かの検討(国保喪失の場合等)	…	15	秒
3 税額転記(転入、転出、社保加入、社保離脱等)	…	255	秒
計		708.75	秒

〔時間の試算〕	× 42日 (申告期間)	× 200日 (申告以外)
439 秒 × 6 件 = 2633 秒	30.7 時間	146.3 時間
15 秒 × 2 件 = 30 秒	0.4 時間	1.7 時間
255 秒 × 6 件 = 1530 秒	17.9 時間	85.0 時間
計	48.9 時間	232.9 時間

(対策内容)

- 税額説明を簡略化する。(年税額や期割額のみ説明)ただし、新加入者や説明希望者には詳しく説明する。
- 更新のタイミングをルール化する。(更新例: 徴税係からの依頼時、その他必要時等)
- アクロシティの賦課試算書を活用する。(試算書は、アクロ画面からの税額転記を省略するために使用するものとし、社保任意継続の比較等で計算が必要な場合には使用しない。)

〔窓口受付処理時間(AVE/件・日)〕

1 税額説明	…	337	秒
2 更新するか否かの検討	…	6	秒
3 税額転記	…	125	秒
計		468	秒

〔実績値〕	× 42日 (申告期間)	× 200日 (申告以外)
337 秒 × 6 件 = 2022 秒	23.6 時間	112.3 時間
6 秒 × 2 件 = 12 秒	0.1 時間	0.7 時間
125 秒 × 6 件 = 750 秒	8.8 時間	41.7 時間
計	32.5 時間	154.7 時間

(対策実施に伴う効果)

	42日(申告期間)	200日(申告以外)
・ 対策前 「窓口での受付処理時間」	48.9 時間	232.9 時間
・ 対策後 「窓口での受付処理時間」	32.5 時間	154.7 時間
・ 効果 「窓口での受付処理時間」	16 時間	78 時間の削減

(今後の課題)

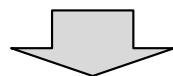
- ・ 賦課試算書はシステム不備のため、使用しなかったが、記入手順等の見直しにより、想定以上の削減を行なった。制度改正等も頻発しており、今後の政策も不明な点が多いものの、可能な限り現状を維持していきたい。

10 効果確認

◎業務時間の比較

	対策前		対策後		削減時間		
	申告期間中	申告期間外	申告期間中	申告期間外	申告期間中	申告期間外	計
1 給報整理の研修実施及び作業方法の見直し	692	0	624	0	68	0	68
2 給報合算確認の効率化	151	0	66	0	85	0	85
3 給与支払報告書提出の適正化	324	0	282	0	42	0	42
4 来庁者への表示を分かりやすくする	1.7	8.3	1.2	5.8	0.5	2.5	3
5 誤接続電話の解消	6	32	1	6	5	26	31
6 課税支援システムを窓口に設置する	0	16	0	2	0	14	14
7 バースター調整方法の熟知による無駄時間の削減	6	73	3	37	3	36	39
8 国民健康保険税事務の効率化による受付処理時間の短縮	48.9	232.9	32.5	154.7	16.4	78.2	94.6
合計	1,229.6	362.2	1,009.7	205.5	219.9	156.7	376.6

目標：「申告期間中の業務時間」を「172.5時間削減」する！



実績：「申告期間中の業務時間」を「219.9時間削減」！

ちなみに・・・「申告期間外の業務時間」も「156.7時間削減」！

11 波及効果

- 「意識改革が行なわれ、それが共通認識となった」

→「簡単には残業できないぞ」的な時間外削減の意識が、今まで以上に強く印象付けられた

- 「問題意識を共有できた」

→気をつけなければいけない点や難しいところを全員が再認識できた

- 「共通化・共有化促進により、チームワークが向上した」

→お互いの業務を意識しながら自分がどうすべきかを考えるように

12 歯止め

- (各担当が)「各対策内容についてのマニュアルを作成」

→自発的に作成。これも意識改革の効果か？

- (係長が)事あるごとに「時間を意識したマネジメント」を実践(・・・嫌がられるが)

→会議時間は「1時間までね」

→月次処理も「何時までかかる？」

13 振り返ってみて

17時以降に残って会議を行なうことはイヤだった

資料作成も業務の合間に行なうため負担に

自分が今まで工夫してきた業務に手を加えられることに抵抗が

しかしながら・・・

一歩踏み込んだ形で皆が意見を出し、案を出す環境は有意義だった

皆で共通の課題について掘り下げ、最終的な答えに至ることができたのは良かった

今回は、「効率性向上」に主に取り組んだが・・・

大きなミスは無く、問い合わせ等も例年以上に増えておらず、正確性は維持

今後は・・・

財政状況が厳しい中、事務の効率化は必要不可欠。今後も大幅な税制改正等が予定されており、事務処理もさらに複雑化。引き続き工夫し、改善に取り組んでいきたい

END