

ひとり1改革運動

「やめて・へらして・かえて・つくる」で仕事の進め方を見直そう！改革賞

不動産取得税の減額・還付手続の改善

～班業務の効率化と県民サービス向上の両立～

【浜松財務事務所 直税第2課 不動産承継班】



不動産取得税の減額・還付等の手続は、種類が多く、新任職員はケース毎に手続を覚える必要がありました。また、納税者にとっては初めての手続であるため、職員は、初歩的な問合せなどの対応業務に、多大な時間と労力の負担を要していました。

そこで、新任職員の早期業務習得を図るため、2年目以降の職員が経験則で習得した要点や手順等を習熟度に応じて段階的に学習できる実務マニュアルを作成しました。また、納税者からの問合せの90%を占める住宅新築時に必要な提出書類を分かりやすく説明したチラシを作成し、納税者に配布しました。

その結果、新任職員の業務習得期間が短縮され、問合せや窓口でスムーズな対応が可能となるとともに、納税者からの初歩的な問合せが減ったことで、特に業務量の多い住宅新築時の処理時間が短縮され、班全体の業務の効率化と県民サービス向上の両立を実現しました。

- ・ 新任職員の業務習得時間
5～6か月→3か月 (△2～3か月)
- ・ 問合せに要する納税者の時間を削減
問合せ 7.6件/日→0.76件/日 (△90%)
時間節約：△166時間/年

工夫した点は？

<マニュアル>

業務で必要となる基礎知識や、特に事務量の多い住宅新築時の手続から始まり、段階を踏んで応用事例を学べるよう、職員の習熟度に応じたマニュアルとしました。

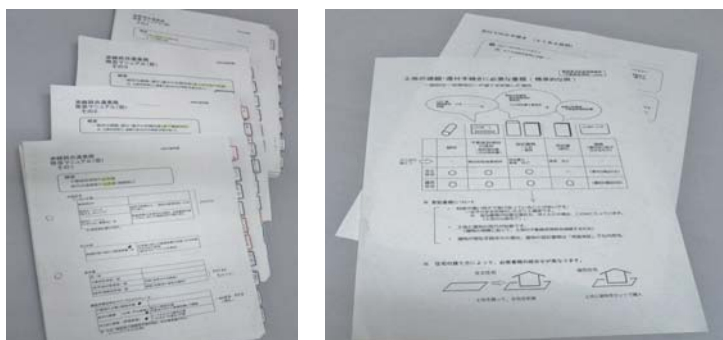
<チラシ>

・ 問合せの90%を占める住宅新築時の手続でよくある質問を、図表などで分かりやすく説明しました。

・ 費用や負担が新たに生じないよう、市の協力も得て、課税調査時に納税者に配布していただいています。

今後の取組は？

市町と連携・協力を図り、県民の皆様からの問合せ件数の減に効果があるチラシ配布の全県展開を行っていきます。



【マニュアルと追加案内チラシ】

【静岡大学人文社会科学部 日詰学部長からのコメント】

徴税事務や納税手続はルーチン化することが可能だと考えられます。それにもかかわらずマニュアルの作成がなされていないため、業務の効率化が進んでいませんでした。今回の取組は、その課題を一挙に解決することができました。日常の仕事の仕方を改善できたという点で評価できる取組です。

【常葉大学経営学部 酒井講師からのコメント】

マニュアルはもちろんのこと、利用者向けの案内を改善した点が高く評価できます。案内改善は職員の作業効率だけでなく、サービスの向上へとつながっています。なぜ問合せが多いのかという根本に立ち返り改善している点が、素晴らしい効果を生み出していると思います。