

北九州市税務職員人材育成方針

令和4年3月

目次

はじめに	・ ・ ・ ・ 1
I 「北九州市税務職員人材育成方針」策定の目的	・ ・ ・ ・ 2
II 北九州市税務職員人材育成方針	
1 目指すべき税務職員像	・ ・ ・ ・ 3
2 方針の取組期間	・ ・ ・ ・ 4
3 対象職員	・ ・ ・ ・ 4
4 税務職員人材育成の具体的取組	
(1) 税務部門の取組	・ ・ ・ ・ 4
(2) 税務職員のキャリア形成に対する組織的な支援	・ ・ ・ ・ 6
5 業務経験年数に応じた到達目標と研修	・ ・ ・ ・ 8

はじめに

「北九州市税務職員人材育成方針」（平成 31 年 3 月に「北九州市税務人材育成基本方針」から改称）は、その取組期間を平成 29 年度から平成 33 年度（令和 3 年度）までとしていました。

このたび、新たな取組期間を令和 4 年度から令和 8 年度までとするなどの改訂を行いました。

今後とも、当方針に沿った研修や自己啓発その他の機会を通して、より高い能力を備えた税務職員として成長していただくことを祈念します。

令和 4 年 3 月

はじめに

本市では、市の基本構想・基本計画である「元気発進！北九州」プランや経営方針である「北九州市経営プラン」の策定を踏まえ、人材育成を推進するための基本的な方針として、平成 21 年 2 月に、「北九州市人材育成基本方針」を策定しました。

その後、「元気発進！北九州」プランの見直し、平成 25 年 3 月の「北九州市新成長戦略」の策定、平成 26 年 2 月の「北九州市行財政改革大綱」の策定、平成 27 年の「まち・ひと・しごと創生」の総合戦略の策定などを背景に、平成 27 年 5 月に「北九州市人材育成基本方針」を改訂しています。

今回策定する「北九州市税務職員人材育成方針」は、「北九州市人材育成基本方針」を補完するものであり、税務部門としての人材育成の考え方を明らかにし、税務職員の到達点を示しています。

市税は歳入の根幹として市政を支えるものであり、その賦課徴収を担う税務職員は、極めて重要な役割を果たしており、このことは今後も変わることはありません。

この役割を果たす上で、税務職員の人材こそが最も重要な行財政資源と考えられることから、この度「北九州市税務職員人材育成方針」を策定したものです。

税務職員の一人ひとりが、担当業務に取り組みながら、本方針に沿った研修、自己啓発その他の機会を通して、より高い能力を備えた職員として成長していくことを求め、願うものです。

平成 29 年 3 月

I 「北九州市税務職員人材育成方針」策定の目的

本市では、平成21年2月に「北九州市人材育成基本方針」を策定（平成27年5月改訂）しており、これを税務部門において適用していくためには、税務業務の特性や課題を念頭に税務部門として、これを補完する独自の人材育成方針の策定が必要であると考えられます。技術職については平成25年4月に「技術職員人材育成プラン」が策定されています。

また、行財政改革の進展に伴い税務職員が減少していく中で、年齢の高い職員の割合が増加していること、職員の在課年数が短期化していることなどから、税務の専門性の確保・継承が大きな課題となっています。

こうしたことを背景に、税務行政を担っていく能力と意欲を持った職員を育成することを念頭に、「北九州市税務職員人材育成方針」を策定したものです。

【参考】「北九州市人材育成基本方針」の「北九州市職員の目指すべき職員像」

① 市民の目線を忘れず、市民とともに働き、市民に信頼される職員

地域への誇り・愛着を持ち、仕事や地域活動を通じ、市民生活を肌で感じ、市民一人ひとりの思いを受け止めるとともに、「公」（公助）と「私」（自助）の中間にある「新たな公」（共助）の領域において、市民、NPO、企業等と、互いの思いを認め合いながら共に働く職員。

② 強い「志」のもと、高い専門性や責任感を備えた職員

地方行政を担う者としての強い職業意識・使命感のもと、自らの権限と責任を自覚して専門的な知識・技術を身につけるとともに、「全体の奉仕者」としての高い倫理観や遵法精神を備え、中立・公正な立場から公共の利益のために責任感をもって職務を遂行する職員。

③ 改善意識や経営感覚を持って多様化するニーズに応える職員

限られた行財政資源の中で多様化する行政ニーズに応えるため、日々の仕事において常に効率的な業務遂行や業務改善・変革の意識を持つとともに、事業の費用対効果の検証や優先順位の見極め、新たな知識・技術の活用等の経営感覚を持って、質の高いサービスを提供できる職員。

④ 社会の変化に敏感で、新しいものに挑戦する勇氣と行動力をもつ職員

社会環境の変化のスピードが増すなかで、変化を発展の機会と前向きに受け止め、斬新な視点から新たなアイデアを生み出す「知恵」と先例のないことに挑戦する「勇氣」を備え、独創性あふれる政策を打ち出し、実行に移すことができる行動力を持った職員。

⑤ 自分自身の成長と組織の成長に、喜びとやりがいを見出せる職員

仕事や研修、自己啓発を通じて、自分自身の能力を向上させることや、周りの職員と協力しながら組織の目標を達成することに喜びとやりがいを感じるとともに、後輩や部下職員の新たな知識・技能の習得を支援し、自分自身の成長と組織全体の成長の両方を実現できる職員。

II 北九州市税務職員人材育成方針

1 目指すべき税務職員像

北九州市人材育成基本方針の「北九州市職員の目指すべき職員像」をもとに、目指すべき税務職員像を示します。

この実現に向け、すべての税務職員が、北九州市税務職員人材育成方針の趣旨を理解し、主体的に取り組む必要があります。また、部（所）長、課長、係長、主査はもとより、先輩・ベテラン職員（主任、係員）は、それぞれの職位等の役割に応じ、部下・後輩職員の指導、育成に取り組む、自分自身もまた成長していかなければなりません。

① 市民目線に立った、正確で丁寧な分かりやすい説明ができ、市民の信頼、理解、協力を得ることができる職員（市民志向）

税務職員は、業務を進める中で窓口や電話、調査の現場等で市民（納税者）と多く接することから、それぞれの場面での対応が、税務行政に対する信頼、理解、協力につながり、ひいては市政全体への評価にもつながります。

一方で、税は市民に身近なものであるにもかかわらず、専門用語も多く、その制度や仕組みは複雑な面があります。

したがって、市民目線に立って、正確で分かりやすい説明を丁寧にでき、市民の信頼、理解、協力を得ることができる職員を目指します。

② 歳入の根幹である市税を確保する、高い専門性を持ち、適正・公平な賦課徴収ができる職員（プロ意識）

税務行政は、地方税法を始めとする法令に基づいて賦課徴収を行う権力行政であり、これを担っていく税務職員には高い専門性が求められます。

したがって、高い専門性を身に付けて法令を正確に適用するとともに、正しい申告を行わない納税義務者や納税に誠意のない滞納者には、厳正に対処するなど、常に適正・公平に業務を遂行することができる職員を目指します。

③ 効率的な業務遂行や改善の意識を持ち、実行することができる職員（改善志向）

市税の制度は改正が繰り返し行われ、複雑化し、税務職員は常にこれに対応することが求められています。一方、行財政資源（予算、人的資源等）は限られており、全庁的に行財政改革に取り組む必要があります。

したがって、税務行政においても、常に効率的な業務遂行や改善の意識を持ち、これを実行することができる職員を目指します。

④ 社会の変化に敏感で、新しいものを取り入れたり、創造することができる職員（チャレンジ精神）

社会環境の変化はスピードを増しており、税務行政を取り巻く状況についても例外ではありません。そうした中、賦課徴収に活かせる新たな技術等が開発されており、これらには市税の確保、事務効率化につながるものも多くあります。

したがって、社会の変化に敏感で、新しいものを取り入れたり、創造することができる職員を目指します。

⑤ 自らの専門性を高めるのみならず、後輩や部下職員を育成し、自分自身と税務組織の成長を実現できる職員（成長志向）

税務行政は、年度という単位はあるものの、その業務は繰り返し行われ、終わりというものがない中、それを担う職員は人事異動により入れ替わっていきます。

したがって、高い専門性が求められる税務組織においては、その高い専門性を途切れることなく継承していく必要があるため、後輩や部下職員を育成し、自分自身も成長していくことで税務組織全体の成長を実現することができる職員を目指します。

2 方針の取組期間

本方針（令和4年3月改訂）の取組期間は、令和4年度から令和8年度とし、必要に応じて改訂します。

3 対象職員

税務部、東部市税事務所及び西部市税事務所に所属する税務職員（再任用職員を含む。）

4 税務職員人材育成の具体的取組

（1）税務部門の取組

ア 専門性の向上

（ア）税務職員研修の充実

税務職員の知識・技能の習得、専門性の向上の基本は、研修であり、これまでも経験年数で体系化し、制度改正や社会的な問題の発生などに応じた新たな研修を導入しながら、研修の充実を図ってきたところです。今後も、研修の見直しや、国保・介護等、税情報が関係する各種制度所管局が実施する研修について、機会をとらえて参加するなど、充実を図っていきます。

今回、業務経験年数に応じた具体的到達目標を設定した上で、研修をリンクさせ（「5業務経験年数に応じた到達目標と研修」参照）、研修により育成される能力が明確になるようにしました。

（イ）税務職員の具体的到達目標の設定

（ア）のとおり、業務経験年数に応じた具体的到達目標を設定しました。

職員自身が税務職員としての到達点を把握し、モチベーションの向上を図ることができるだけではなく、自己の能力と必要な能力を比較し、到達点を下回っていれば、

自ら勉強したり、上司や先輩職員から学んだり、必要な研修を受ける必要があります。

また、課長、係長は、部下職員の知識・技能の習得状況と比較することができ、不足があれば、OJTによる指導や必要な研修を受けさせる必要があります。

なお、到達状況を確認できるシート（自己評価シート）を業務ごとに用意し、自己評価に合わせて、職員自身で作成できるようにします。

（ウ）OJTの実施

OJT（On the Job Training）は、職場において個々の職員の能力を把握した上で、主に仕事の経験を通じて能力を養成するものです。

特に、税務は専門性が高いことや窓口対応があることなどから、課長、係長、主査、先輩・ベテラン職員（主任、係員）によるOJTが重要です。

ただ、指導する側、指導を受ける側が、OJTについての正しい知識や理解がないままになされると十分に効果を挙げることはできません。

職員研修所では、管理監督者向けにOJTハンドブックを作成・配布するとともに、スキルアップ研修においてOJTの効果的な実施や部下職員とのコミュニケーションをテーマとした研修科目が設けられていますので、これを活用することも必要です。

（エ）派遣研修の活用

本市では、総務省自治税務局に研修生として職員を派遣しています（派遣者数は昭和39年度から令和元年度までに27名）。また、総務省派遣以外にも自治大学校（徴収事務コース）等への派遣研修もあり、知見を広げる等だけではなく、他の自治体職員とのネットワークを構築できる観点等からも、活用していく必要があります。

なお、「北九州市人材育成基本方針」においても、「人事交流の推進」として、他の地方公共団体や省庁、民間企業との人事交流を行うとされています。

（オ）年間の税務職員研修計画の策定

具体的な研修については、毎年度策定する「税務職員研修計画」によるものとします。

イ 市職員としての基本的な事務処理能力、本庁業務に係る能力の向上

税務部門に在籍する職員（主査、主任、係員）は、税務職員である前に市職員として一人前になるために、特に「育成期」（採用から概ね10年程度の期間）においては、「ジョブローテーション」（人材育成を目的とした計画的な人事異動）の考え方のもと、税務部門以外の職場にも異動し、様々な職務経験を積むこととなります。

このような一市職員としての人材を育成する観点から、税務部門に在籍している間も市職員全般に求められる基礎的な能力（「市民対応能力」、「企画立案能力」、「事業実施能力」及び「内部管理能力」）の育成とともに、どの職場でも通用する基本的な事務処理能力

力の向上を図ります。

具体的には、いわゆる「現場」である実施部門（市税事務所、税務部課税第一課法人諸税係、課税第二課、固定資産税課償却資産係、収税企画課収納管理係）においては、特に新規採用職員等の若手職員に対し、起案、契約などの文書事務や会計事務にも従事させます。

また、企画部門となる本庁部署（税務部税制課、課税第一課市民税係、固定資産税課土地係及び家屋係、収税企画課収税企画係）においては、特に若手、中堅職員に対し、市税事務所の指導や調整だけでなく、予算、決算、市長・副市長・局長・他局室との協議、議会対応、他自治体との協議などの本庁業務に係る資料作成等を通じ、将来の税務部門幹部としてはもとより、他局（本庁）に異動した場合でも十分に能力を発揮できる人材となるよう育成に努めます。

ウ 女性職員の活躍推進

「北九州市職員女性活躍・ワークライフバランス推進プログラム（2019～2023年度）」において、4つの取組みの柱の一つに「性別にかかわらず人材育成の強化」が掲げられ、

「質の高い行政サービスを提供するためには、性別にかかわらず多様な人材が政策決定に参画することが必要です。

本市では、国に先駆けて女性職員の活躍推進に取り組み、性別による育成機会の格差はなくなってきていますが、女性管理職や女性役職者比率は、行政職全体の女性比率に比べると十分に高まっているとは言えない状況です。

本市は、長期的な視野に立ち、2040年に女性管理職比率を40%とする目標を掲げ、メンター制度の拡充やロールモデル（女性役職者）の見える化を図り、女性職員の活躍を推進していきます

とされています。

税務部門においても、この趣旨に沿い、女性職員の活躍推進に取り組んでいかなければなりません。具体的には、課長・係長が、昇任試験受験を喚起したり、女性職員のキャリアアップを見据えた事務分担を行う他、女性活躍推進部門が実施する研修等の機会を活用するなど、組織を挙げて取り組む必要があります。

（2）税務職員のキャリア形成に対する組織的な支援

将来にわたって税務部門を担うことができる職員を確実に育成していく観点から、税務職としてのキャリア形成に意欲的な職員を積極的に支援します。

具体的には、自ら税務部門への適性を見出した職員や、日常の勤務実績等から将来的にも税務部門での能力発揮が期待される職員に対して、通常3年とされている職員異動のサイクルを延長することや、異なる税目の実施部門を経験することで、実務知識の深化、後進の指導、リーダーシップの育成等を図ることや、実施部門（市税事務所）で賦

課徴収の実務経験を積んだ職員を引き続き本庁部門に配置することにより、制度運用等を中心とした知識・経験を積ませ、実施部門に対する指導・調整能力を高めるとともに、国や他都市との連携、本市独自の税務政策といった幅広い視点での税務行政運営を経験させることなどが考えられます。

これらの組織的なキャリア形成支援を進めるためには、人事担当部局を始めとする関係部門との連携が必要となりますので、時機をとらえ関係部門と協議していきます。

5 業務経験年数に応じた到達目標と研修

(1) 共通

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期（1年目）	①北九州市税務職員人材育成方針を理解している。 ②地方税法総則の概要を理解している。 ・地方税の課税権 ・納税の告知 ・書類の送達、公示送達 ・期間の計算と期限の特例 ③個人情報である税情報を扱っていることの重大性や守秘義務を認識し、業務を行うことができる。 ④「賦課、収納、還付・充当、滞納整理」の流れを理解している。 ⑤審査請求制度、その事務手続を理解している。	【税務部主催】 ・税務職員初任者研修 ・審査請求事務研修 【市税事務所主催】 ・接遇・窓口対応研修、クレーム対応能力向上研修 ・東部市税事務所初任者研修 ・西部市税事務所合同研修 【各課】 ・OJT

(2) 個人市県民税課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期（1年目）	①市県民税と所得税の基本的な知識を習得し、市県民税、確定申告書及び各種申請書等の場合によっては他職員の補助を受けながらも作成し、受け付けることができる。（普徴） ・市県民税（確定）申告書の作成（受付） ・減免申請書の作成（受付） ・租税条約に関する届出書等各種申請書類の作成（受付） ②市県民税と所得税の基本的な知識を習得し、場合によっては他職員の補助を受けながら、給与支払報告書や異動届出書等の作成について特別徴収義務者へ説明し、それらの受付について委託事業者へ指導を行うことができる。（特徴） ・給与支払報告書の作成（受付） ・特別徴収に係る異動届出書等の作成（受付） ・特別徴収の納期の特例申請書等各種申請書の作成（受付） ③市県民税システムの概要を理解し、各種の入力作業を、場合によっては他の職員の補助を受けながらも行うことができる。（特徴の委託事業者への入力指導も同様。） ・申告書、給与支払報告書等の課税資料のデータ入力 ・納税者台帳、賦課期日台帳、扶養調査データ等の入力（普徴） ・収納不一致、過年度還付入力（特徴） ④市県民税業務に関する帳票類について、その用途、意義に	【税務部主催】 ・初任者研修（個人市民税） ・初級事務研修（個人市民税特別徴収） ・当初賦課研修（個人市民税特別徴収） ・税証明事務研修 【市税事務所主催】 ・事後調査研修（個人市民税普通徴収） ・確定申告事務研修（個人市民税普通徴収） ・市申告事務研修（個人市民税普通徴収） ・OJT

	について理解し、リスト類については適切に処理をすることができる。 ・ 配当割・譲渡割の処理 ・ 各種課税資料に係るエラーリストの処理等 ⑤税務事務全般の基本的な知識を持ち、業務に関連して理解している。 ・ 証明、収納、口座振替、滞納、延滞金等の基本的な事項 ⑥納税（税額）通知書の発送や、返戻後の処理について、税の基本的知識を踏まえた上で、適正に行うことができる。	
中堅期（2～3年目）	①市県民税と所得税の基本的な知識を習得し、市県民税、確定申告書及び各種申請書等を、他職員の補助を受けずに作成し、受け付けることができる。（普徴） ②市県民税と所得税の基本的な知識を習得し、他職員の補助を受けずに、給与支払報告書や異動届出書等の作成について特別徴収義務者へ説明し、また、それらの受付について委託事業者へ指導を行うことができる。（特徴） ③市県民税に紐づく税務行政一般の知識を有し、収納や滞納整理、証明などの関連した業務についても基本的事項であれば、市民への説明ができる。 ④対応を迷うようなレアケースであっても、自ら調べ、考えることによって、対応策を検討することができる。 ⑤年間を通しての市県民税賦課事務を理解し、自ら計画立て、これに従い事務を遂行することができる。	【税務部主催】 ・ 専門事務研修（個人市民税普通徴収） ・ 専門事務研修（個人市民税特別徴収） ・ 事例研修（個人市民税特別徴収） 【市税事務所主催】 ・ O J T 【その他】 ・ 他業務への研修参加
ベテラン期（4～5年目）	①市県民税における様々な事例を把握し、レアケースの対応についても一人でを行うことができる知識、スキルを有し、市県民税申告、確定申告及び各種申請書の受付について他職員に指導ができる。（普徴） ②市県民税における様々な事例を把握し、レアケースの対応についても一人でを行うことができる知識、スキルを有し、給与支払報告書や異動届出書等の受付について他職員や委託事業者に指導ができる。（特徴） ③係のリーダーとして初任者・中級者への指導・育成を行うことができる。 ④市県民税賦課事務において、改善等新たな提案をすることができる。 ⑤市県民税賦課事務の研修の講師ができる。	【税務部主催】 ・ 事例研修（個人市民税特別徴収） 【市税事務所主催】 ・ O J T 【その他】 ・ 他業務、外部研修への参加 ・ 関係部署とのスケジュール調整等協議（個人市民税特別徴収）

(3) 軽自動車税課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期 (1年目)	①軽自動車税の用語、仕組みを理解し、窓口対応を場合によっては補助を受けながら行うことができる。 ・軽自動車申告書の受付、内容確認、説明 ②軽自動車税システムの概要を理解し、入力作業を場合によっては補助を受けながら行うことができる。 ・新規・廃車・名変・その他（減免等含む）の申告書類の入力 ③軽自動車税業務に関する帳票類について、その用途、意義について理解し、リスト類については、適切に処理をすることができる。 ・転出者リスト、死亡者リスト、検査情報不一致リスト等の各種調査リストの目的に応じたチェック、処理 ④税務事務全般の基本的な知識を持ち、軽自動車税業務に関連して理解している。 ・証明、収納、口座振替、滞納整理、延滞金等の基本的な事項 ⑤納税通知書の発送や、返戻後の処理について、税の基本的知識を踏まえた上で、適正に行うことができる。 ⑥委託事業者への指導など補助を受けながらできる。	【税務部主催】 ・初級事務研修（軽自動車税） ・税証明事務研修 ・OJT
中堅期 (2年目)	①軽自動車税に関する、窓口対応、入力作業を概ね一人で対応することができる。 ②税務行政一般の知識を有し、収納や滞納整理、証明などの関連した業務についても基本的な事項であれば市民への説明ができる。 ③対応を迷うレアケースであっても、自ら調べ、考えることによって、対応策を検討することができる。 ④年間を通しての軽自動車税賦課事務を理解し、自ら計画を立て、これに従い事務を遂行することができる。	【税務部主催】 ・専門事務研修（軽自動車税） ・OJT 【その他】 ・他業務の研修への参加
ベテラン期 (3年目)	①軽自動車税における様々な事例を把握し、レアケースの対応についても一人で行うことができる知識、スキルを有する。 ②係のリーダーとして初任者・中級者への指導・育成を行うことができる。 ③軽自動車税賦課事務において、改善等新たな提案をすることができる。 ④軽自動車税業務において、集合研修で講師を務めることができる。	【税務部主催】 ・OJT 【その他】 ・他業務、外部研修への参加

(4) 法人市民税課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期 (1年目)	①法人市民税に関する基本的な知識を有する。 ・法人市民税の用語 ・税額算出の仕組み ・年間事務の流れ ・電算システムの概要 ・電算スケジュール ・端末操作方法 ・申告内容のチェック方法 ・地方税電子申告システムの概要等 ②法人市民税の帳票（登記簿調査票、県税アソシエイト等）の種類、内容、性質について知識を有し、関連する事務を行うことができる。 ③収納や滞納整理と担当業務の関連について知識を有する。 ④基本的な申告書や届出書等の受付事務・電話対応等の納税義務者対応を概ね一人で行うことができる。 ⑤発送関連業務において、注意すべき事項を理解し、適切に発送を行うことができる。	【税務部主催】 ・初級事務研修（法人市民税） ・OJT
中堅期 (2～3年目)	①地方税電子申告システムの仕組みの知識を有する。 ②収納や滞納整理等との関連を考え、修正や取消し等が関係する例外的な調定等の事務を行うことができる。 ③初任期の職員が対応できない程度の、申告書や届出書等の受付事務・電話対応等の納税義務者対応を概ね一人で行うことができる。 ④初任期の職員の指導・育成、臨時職員の指導を行うことができる。 ⑤法人市民税・法人税に関する過去の税制改正等の概要について知識を有する。 ⑥効率的な運営を自ら立案し、他の職員とともにそれを実行することができる。	【税務部主催】 ・事例研修（法人市民税） ・OJT
ベテラン 期 (4～5年目)	①初任期・中堅期の職員が対応できない程度の、例外的な納税義務者対応等を、概ね一人で行うことができる。 ②初任期、中堅期の職員に指示を出しながら、自らの業務を遂行することができる。 ③課長、係長と相談しながら業務の進行管理を行うことができる。 ④中堅期の職員の指導・育成を行うことができる。 ⑤職場内研修の講師を務めることができる。 ⑥法人市民税に関連する法律等の概要について知識を有する。	【税務部主催】 ・専門事務研修（法人市民税） ・OJT

(5) 事業所税課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期 (1年目)	①事業所税に関する基本的な知識を有する。 ・事業所税の用語 ・税額算出の仕組み ・年間事務の流れ ・電算システムの概要 ・電算スケジュール ・端末操作方法 ・申告内容のチェック方法 ・地方税電子申告システムの概要等 ②未申告者に対する適切な対応をすることができる。 ③納税義務者からの依頼による非課税等の現地調査を中堅期・ベテラン期職員と一緒にすることができる。 ④納税義務者等の質問には、中堅期・ベテラン期職員のアドバイスを受け適切に対応することができる。	【税務部主催】 ・初級事務研修（事業所税） ・OJT 【その他】 ・係内勉強会 ・他都市との研修会
中堅期 (2～3年目)	①受け付けた申告者に対しては再度吟味を行い、その結果に応じた適切な申告指導、処理を行うことができる。 ②課税状況調べ、交付税資料の作成ができる。 ③貸付申告書をエクセルで編集し、未把握義務者の資料の作成ができる。 ④電算システムに関する事務ができる。 ⑤収納や滞納整理との連携を考え適切な処理ができる。 ⑥通常業務、現地調査等において初任期職員に適切なアドバイスができる。 ⑦納税義務者等の質問は、概ね一人で対応でき、不明の場合、ベテラン期職員のアドバイスを受け適切に対応できる。 ⑧効率的な運営を自ら立案し、他の職員とともにそれを実行することができる。	【税務部主催】 ・事例研修（事業所税） ・OJT 【その他】 ・係内勉強会 ・他都市との研修会
ベテラン期 (4～5年目)	①リーダーシップを発揮し、初任期職員・中堅期職員の指導ができる。 ②職場内研修会で講師を務め、質問には即時回答できる ③過去に問題となった他都市等研修会での研修事例を把握している。 ④納税義務者等の質問には、概ね一人で即時回答できる。 ⑤通常業務、現地調査等において初任期職員・中堅期職員に適切なアドバイスができる。 ⑥効率的な運営を考え他の職員とともにそれを実行することができる。	【税務部主催】 ・専門事務研修（事業所税） ・OJT 【その他】 ・係内勉強会 ・他都市との研修会

(6) 固定資産税（土地）課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任 期 （ 1 年 目 ）	①固定資産税に関する基本的事項(法律、条例、税額算出までの仕組み、固定資産税システム・固定資産 GIS・税務システムの概要、端末操作、登記資料の見方等)を理解している。 ②固定資産税(土地)に関する帳票の種類、性質及び担当業務との関連を理解している。 ③基本的な窓口及び電話対応を一人でできる。納税義務者対応は概ね(80%以上)一人でできる。 ④納税通知書発送関連業務において、発送手順、返戻処理を理解し、適正に行うことができる。 ⑤実地調査、現況把握調査の方法を理解し、各種調査(助言を得て)行うことができる。 ⑥税務事務実施計画や研修計画、職場の方針を理解し、業務を進めることができる。	【税務部主催】 ・評価・賦課基礎研修（土地） ・審査申出事務研修 【市税事務所研修】 ・初級事務研修（土地） ・相続関係研修 ・電話・窓口対応・証明発行等基礎研修 ・O J T
中堅 期 （ 2 ～ 3 年 目 ）	①基本的評価計算から税額算出までを一人でできる。 ②土地の評価(画地認定、地目認定、各種補正等)・課税(非・特・減、現所有者認定など)、評価替え事務を一人で遂行できる。 ③家屋との関連を踏まえ、納税義務者に適切な対応ができる。 ④収納や滞納整理との関連を踏まえ、納税義務者に適切な対応ができる。 ⑤通常の窓口及び電話対応ができる。概ね 100%の納税義務者対応を一人でできる。 ⑥調査の基本的事項を十分理解し、実地調査、現況把握調査の流れについて自ら計画し進めることができる。 ⑦業務を計画的に遂行し、後輩職員の指導・助言ができる。	【税務部主催】 ・評価賦課研究会（土地） 【市税事務所主催】 ・評価実例研修(土地) ・納通発送・縦覧(閲覧)事務研修（土地家屋共通） ・トラブル事例研修（土地家屋共通） ・土地係研究会（東部） ・課税事務研究会（土地・西部） ・O J T
ベテ ラン 期 （ 4 ～ 5 年 目 ）	①特殊な方法を用いる土地評価ができる。 ②過去の税制改正等について理解し、納税義務者に十分な説明を行うことができる。 ③評価替えの事務内容を理解し、中堅期・初任期の職員に指示、指導、助言をしながら事務を進めることができる。不動産鑑定士に必要な情報を提供するとともに、区内の価格バランスを調整できる。 ④評価替え以外の業務について、中堅期・初任期の職員に指示、指導、助言をしながら事務を進めることができる。事務改善の提案ができる。 ⑤全ての窓口及び電話対応ができる。ほぼ 100%の納税義務者対応を一人でできる。 ⑥後輩職員の指導・育成を行うことができる。	【市税事務所主催】 ・O J T

(7) 固定資産税（家屋）課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期 （1年目）	①固定資産税に関する基本的な事項（法律、条例、税額算出までの仕組み、税務システムの概要、端末操作、登記資料の見方、リスト類のチェック方法、証明発行等）を理解している。 ②固定資産税（家屋）に関する帳票の種類、性質及び担当業務との関連を理解している。 ③基本的な市民対応を一人で行うことができる。電話、窓口での納税義務者対応を概ね（80%以上）一人で行うことができる。 ④納税通知書発送関連業務において、誤送付防止、発送手順、返戻分の取扱いを理解し、適切に発送を行うことができる。 ⑤実地調査、家屋調査の方法を理解し、助言を得ながら各種調査を行うことができる。 ⑥税務事務実施計画を理解し業務を進めることができる。	【税務部主催】 ・評価・賦課基礎研修（家屋） ・非木造家屋評価研修（家屋） ・審査申出事務研修 【市税事務所主催】 ・初級事務研修（家屋） ・相続関係研修 ・電話・窓口対応・証明発行等基礎研修 ・O J T
中堅期 （2～3年目）	①基本的な評価計算、課税標準額及び税額の算出を一人でできる。 ②家屋の評価（用途認定、構造認定、各種仕上、補正等）、課税事務（非課税・減免、課税標準の特例等）を一人で行うことができる。 ③土地、償却資産との関連を考え、納税義務者等に適切な対応ができる。 ④収納や滞納整理との関連を考え、納税義務者等に適切な対応ができる。 ⑤電話、窓口での納税義務者対応をほぼ（100%）一人で行うことができる。 ⑥調査の基本的事項を十分理解し、実地調査、非課税調査、減免等の調査に係る業務の流れを自分で計画し進めることができる。 ⑦自ら計画を立て、他の職員と調整し、業務を遂行することができる。	【市税事務所】 ・評価実例研修（家屋） ・納通発送・縦覧（閲覧）事務研修（土地家屋共通） ・トラブル事例研修（土地家屋共通） ・O J T
ベテラン 期（4～5年目）	①高度な家屋評価ができる。 ②納税者説明に必要な過去の税制改正等の制度改正を理解しており、説明することができる。 ③評価替えの事務内容を理解し、初任期、中堅期の職員を指示しながら業務を進めることができる。 ④事務改善案を検討し、提案することができている。 ⑤初任期、中堅期の職員が対応できない例外的な納税者対応を一人で行うことができる。 ⑥上司の補佐をし、初任期、中堅期の職員の指導、育成を行うことができる。	【市税事務所主催】 ・O J T

(8) 固定資産税（償却資産）課税

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任期（1年目）	①固定資産税（償却資産）に関する基本的な知識を有している。 ・償却資産研修の内容 ・企業帳簿：固定資産台帳、法人税申告書、見積書のチェック ・申告書：受付、内容のチェック ・納税通知書：発送手順、返戻管理、公示送達 ・電算事務：基本的端末操作、出力リストの内容チェック ・その他：価格決定、登録、審査申出、証明・閲覧事務 ②未申告調査等の各種調査の流れを理解し、他の職員と協力して調査を行うことができる。 ③基本的な電話・窓口対応を一人で行うことができる。 ④固定資産税（土地・家屋）、収納、滞納整理と担当業務の関連を知っている。 ⑤税務事務実施計画や研修計画、職場の方針を理解し、業務を進めることができる。	【税務部主催】 ・初級事務研修（償却資産） ・事例研修（償却資産） ・実地調査研修（償却資産） ・OJT 【派遣研修】 ・（財）資産評価システム研究センター研修（償却資産研修会）
中堅期（2～3年目）	①申告書発送、受付、入力、納税通知書発送等償却資産事務を一人でできる知識を有する。 ②固定資産税（土地・家屋）との関連及び収納、滞納整理との関連を考え、納税義務者等に適切な対応ができる。 ③通常の窓口・電話等の納税義務者対応を概ね一人で行うことができる。 ④未申告調査等の各種調査の流れを理解し、適切に計画を立てて自ら調査を進めることができる。 ⑤通常業務や調査における作業手順等を初任期の職員に指導できる。	【税務部主催】 ・事例研修（償却資産） ・実地調査研修（償却資産） ・OJT 【派遣研修】 ・（財）資産評価システム研究センター研修（償却資産実務研修会）
ベテラン期（4～5年目）	①申告書発送、受付、入力、納税通知書発送等償却資産事務について、初任期、中堅期の職員に指導できるレベルの知識を有する。 ②未申告調査や大法人調査等の業務において、初任期、中堅期の職員を指示しながら業務を進めることができる、また、業務改善案を出すことができる。 ③初任期、中堅期の職員が対応できないような、例外的な納税義務者対応を、概ね一人で行うことができる。 ④過去の税制改正等を知っており、研修の講師を務めることができる。 ⑤係長職と共に初任期、中堅期の職員の指導・育成を行うことができる。	【税務部主催】 ・事例研修（償却資産） ・実地調査研修（償却資産） ・OJT

(9) 滞納整理

時期	具体的到達目標	到達のための研修等
初任 期 (1 年 目)	①納税業務（電話催告、納税指導、滞納整理）を行うにあたって基本的な知識を有している。 ・ 地方税法（総則、各税目の督促及び滞納処分に関する規定） ・ 国税徴収法（第5章滞納処分に限る。） ・ 滞調法の知識 ②各税目の賦課に関する基本的な知識（市税のしおり程度）を有している。 ③納付方法（徴収方法、納付場所、口座振替）、還付・充当について納税者に概要が説明できる程度の知識を有している。 ④納税義務の承継や連帯納税義務（相続関係等）について業務が行える程度の基本的な知識を有している。 ・ 民法（第3編債権、第4編親族、第5編相続）の基本的な知識 ⑤企業倒産や破産への対応、交付要求等に関する基本的な知識を有している。 ・ 会社更生法、民事再生法、民事執行法、破産法、滞調法の基本的な知識 ⑥市税徴収対策や税務事務実施計画、各事務所独自の方針等について理解して業務ができる。	【税務部主催】 ・ 初級事務フォローアップ研修（滞納整理） ・ 税証明事務研修 ・ 総合滞納整理システム操作研修 ・ 滞納整理専門研修（初任期） ・ 民法研修 ・ ファイナンシャルプランニング技法の活用による滞納整理研修 【市税事務所主催】 ・ 初級事務研修（滞納整理） ・ 中級事務研修（滞納整理） ・ O J T
中堅 期 (2 ～ 3 年 目)	①搜索や公売についての業務を行うことができる。 ②初任者に滞納整理の基本的な業務について指導を行うことができる。 ③適宜必要な判断を上司から受けつつ各市税事務所の年間計画に基づき自らの滞納整理事務計画を立て、効率的に行うことができる。	【税務部主催】 ・ 滞納整理専門研修（中堅期） ・ 滞納整理専門研修（ベテラン期） ・ ファイナンシャルプランニング技法の活用による滞納整理研修 ・ 民法研修 ・ 徴収法務研究会 【市税事務所主催】
ベテ ラン 期 (4 ～ 5 年 目)	①納税義務の承継や連帯納税義務（相続関係等）について初任期職員の指導を行うことができる。 ②適宜必要な判断を上司から受けつつ、相当分について各市税事務所の年間計画に基づき自らの滞納整理事務計画を立て、効率的に行うとともに、課の中心として他の職員をリードすることができる。 ③搜索や公売について係長の補佐としての業務を行うことができる。 ④民事執行法、民法（第2編物権）、第二次納税義務制度について十分に理解している。	・ 納税事務研究会 ・ 納税課事例研究会（滞納整理）（東部） ・ O J T 【派遣研修】 ・ 自治大学校（徴収事務コース） ・ （財）東京税務協会（滞納整理セミナー） ・ 全国地方税務協議会（ブロック別徴収事務研修）

(10) 収納管理

時期	具体的到達目標	到達のための研修等														
初任期（1年目）	①市税収納管理業務に関する基本的な知識を有している。 （地方税法総則、市税条例、賦課、調定、納期、納税方法、過誤納の発生、会計年度、特例基準割合、指定金融機関と公金出納事務など） ②日次消込業務について理解している（調定と補正コード、納付日修正、延滞金検算など）。 ③還付・充当業務について理解している（還付加算金計算適用号、還付加算金計算始期・終期、支出決定日、充当適状、歳入歳出の資金区分、歳出充当や財務会計上の収入更正など）。 ④賦課と収納、還付の関係についてア及びイを理解したうえで事務にあたっている。 <table><tr><td>ア</td><td>市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の関係</td></tr><tr><td>イ</td><td>法人市民税、事業所税についての賦課と収納、還付の関係</td></tr></table> ⑤下記の事務のうち、2つ以上を理解し実施できる。 <table><tr><td>ア</td><td>還付資金管理と執行状況の把握、税務上の数値と財務上の数値の一致</td></tr><tr><td>イ</td><td>金融機関との支払い調整</td></tr><tr><td>ウ</td><td>システム処理の概念と税関係システムの相互関連</td></tr><tr><td>エ</td><td>口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定</td></tr><tr><td>オ</td><td>市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係</td></tr></table> ⑥担当業務の振り返り（自己チェック、ミスした場合の原状回復や手順の見直し）ができる。 ⑦納税者に対し、過誤納の発生理由や還付・充当結果について説明ができる。	ア	市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の関係	イ	法人市民税、事業所税についての賦課と収納、還付の関係	ア	還付資金管理と執行状況の把握、税務上の数値と財務上の数値の一致	イ	金融機関との支払い調整	ウ	システム処理の概念と税関係システムの相互関連	エ	口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定	オ	市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係	・初級事務研修(収納管理) ・専門事務研修(収納管理) ・OJT
ア	市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の関係															
イ	法人市民税、事業所税についての賦課と収納、還付の関係															
ア	還付資金管理と執行状況の把握、税務上の数値と財務上の数値の一致															
イ	金融機関との支払い調整															
ウ	システム処理の概念と税関係システムの相互関連															
エ	口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定															
オ	市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係															
中堅期（2～3年目）	①日次消込、還付・充当について初任役に習得した内容を初任期の職員に説明できる。 ②賦課と収納、還付の関係について十分理解したうえで事務に当たっており、習得済みの内容は初任期の職員に説明できる。 <table><tr><td>ア</td><td>市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の 関係に加え、年金特徴市県民税の還付の 詳細、配当割等還付の詳細</td></tr><tr><td>イ</td><td>法人市民税、事業所税についての賦課と 収納、還付の関係</td></tr></table>	ア	市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の 関係に加え、年金特徴市県民税の還付の 詳細、配当割等還付の詳細	イ	法人市民税、事業所税についての賦課と 収納、還付の関係	・OJT ・事例集の作成										
ア	市県民税、固定資産税（土地・家屋、償却資産） 軽自動車税についての賦課と収納、還付の 関係に加え、年金特徴市県民税の還付の 詳細、配当割等還付の詳細															
イ	法人市民税、事業所税についての賦課と 収納、還付の関係															

時期	具体的到達目標	到達のための研修等														
	③下記の事務のうち、ア～オを含む5つ以上を理解し実施でき、習得済みの内容は初任期の職員に説明できる <table><tr><td>ア</td><td>還付資金管理と執行状況の把握</td></tr><tr><td>イ</td><td>金融機関との支払い調整</td></tr><tr><td>ウ</td><td>システム処理の概念と税関係システムの相互関連</td></tr><tr><td>エ</td><td>口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定 ※固定資産税の納税方法年度間引継業務の詳細</td></tr><tr><td>オ</td><td>市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係</td></tr><tr><td>カ</td><td>労働者派遣法や労働基準法といった労働法制の基礎知識と契約事務</td></tr><tr><td>キ</td><td>統計作成、照会・回答対応</td></tr></table> ④初任期の職員と役割分担し、ベテラン期の職員と協働しながら、委託に係る業務の進行管理・品質管理を行うことができる。 ⑤市税決算の調製に際し、担当職員と連携し協力できる。 ⑥業務を工程の概念で把握し、手順化できる。 ⑦初任期の職員が対応できない突発的・例外的事項について対応できる。 ⑧業務の改善を図ることができる。	ア	還付資金管理と執行状況の把握	イ	金融機関との支払い調整	ウ	システム処理の概念と税関係システムの相互関連	エ	口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定 ※固定資産税の納税方法年度間引継業務の詳細	オ	市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係	カ	労働者派遣法や労働基準法といった労働法制の基礎知識と契約事務	キ	統計作成、照会・回答対応	
ア	還付資金管理と執行状況の把握															
イ	金融機関との支払い調整															
ウ	システム処理の概念と税関係システムの相互関連															
エ	口座振替、納税貯蓄組合といった納税方法の設定 ※固定資産税の納税方法年度間引継業務の詳細															
オ	市県民税・給与特徴の賦課と収納、還付の関係															
カ	労働者派遣法や労働基準法といった労働法制の基礎知識と契約事務															
キ	統計作成、照会・回答対応															
ベテラン期（4～5年目）	①収納管理業務全般について、初任期、中堅期の職員に研修ができる。 ②初任期及び中堅期の職員と役割分担しながら委託に係る業務の進行管理・品質管理を行うことができる。 ③初任期や中堅期の職員が対応できない突発的・例外的事項について対応できる。 ④マニュアルの作成・改訂ができる。 ⑤企画・立案を行うことができる。	・OJT ・事例集の作成														