事業名	税務相談窓口システム導入事業
実施年度	令和７年度
事業所管課	市民税課

１．推進体制

名称（団体・事業者名）	団体・事業者概要	事業における役割
市民税課	行政（本市）	・事業全般の管理
㈱南日本情報処理センター	委託事業者	・システムの構築 ・窓口フローの改善アドバイス
市民	関連する地域のステークホルダー	・システム利用における満足度を評価
鹿児島市DX推進委員会	外部人材	・事業評価（外部審議会） ・学識経験者や公募市民等で構成

２．事業の収支

経費項目	金額（単位：千円）
イントラサーバソフト	704,000
クライアントライセンス（支所側）	525,800
クライアントライセンス（本庁側）	374,000
イントラバックコール機能	220,000
イントラバックオプションその他	110,000
サーバ本体	1,996,764
要件定義及びシステム設計費	927,300
インストール及びテスト費	2,409,000
出張作業費	1,216,600
ドキュメント作成費	1,071,400
デスクトップPC（支所側）	1,606,880
マイクスピーカー（本庁側・支所側）	578,160
WEBカメラ（本庁側・支所側）	362,340
書画カメラ（支所側）	750,200
ディスプレイ（支所側）	559,900
ノートPC（本庁側）	1,363,736
ヘッドセット（本庁側）	32,560
パトライト（本庁側）	212,080
USBハブ（本庁側）	11,440
書画カメラ（本庁側）	225,060
イントラパック年間利用料	384,780
税務相談窓口用LAN配線工事業務委託料（支所側）	550,000
税務相談窓口ブース設置に係る備品（本庁側・支所側）	1,440,780
保守費用	495,000
経費合計	18,127,780

３．事業のKPI

KPI ①	基準年度	基準値
税務相談窓口システムの利用件数（単位：件）	2024	6,300
	1年目　目標値	1年目　実績値
	2,700	1,418
	2年目　目標値	2年目　実績値
	6,300	ー
	3年目　目標値	3年目　実績値
	6,600	ー
達成のための取組内容や工夫 または 達成（計測）できなかった理由	相談件数が想定していたよりも少なかったことに加えて、一部の高齢者については、支所ではなく、対面で対応している本庁に来庁したり、電話で対応したりしたことにより、当初想定していた利用件数よりも少なかった。	
今後に向けた取組	システムを実際に利用した方々の満足度は高いため、未だ利用していない方に利用していただけるように来庁者への案内を強化する。また、市民からのアンケート結果や職員の意見を参考に、改善点があれば随時検討し、対応していく。	

KPI ②	基準年度	基準値
税務相談窓口システム利用者の満足度（単位：ポイント）	なし	なし
	1年目　目標値	1年目　実績値
	3.8	4.4
	2年目　目標値	2年目　実績値
	4	ー
	3年目　目標値	3年目　実績値
	4.2	ー
達成のための取組内容や工夫 または 達成（計測）できなかった理由	市民からのアンケート回答の中で、税務相談窓口システムを使用して相談をしている際に、周囲への音漏れが気になるという意見があり、追加でヘッドフォンを購入し、改善を図った。他にも市民や職員の意見をふまえ、改善事項があれば随時検討し対応した。	
今後に向けた取組	対面ではないため、利用者との意思疎通が難しく、対面での対応よりも時間がかかる場合がある。申告書等の書き方の見本を貼る等を行い、少しでも利用者が理解しやすいようする。また、市民からのアンケート結果や職員の意見を参考に、改善点があれば随時検討し、対応していく。	

KPI ③	基準年度	基準値
市民の移動時間の減少（単位：時間）	なし	なし
	1年目　目標値	1年目　実績値
	2,100	1,106
	2年目　目標値	2年目　実績値
	5,100	ー
	3年目　目標値	3年目　実績値
	5,300	ー
達成のための取組内容や工夫 または 達成（計測）できなかった理由	相談件数が想定していたよりも少なかったことに加えて、一部の高齢者については、支所ではなく、対面で対応している本庁に来庁したり、電話で対応したりしたことにより、当初想定していた利用件数よりも少なかった。	
今後に向けた取組	システムを実際に利用した方々の満足度は高いため、未だ利用していない方に利用していただけるように来庁者への案内を強化する。また、市民からのアンケート結果や職員の意見を参考に、改善点があれば随時検討し、対応していく。	

KPI ④	基準年度	基準値
	1年目　目標値	1年目　実績値
	2年目　目標値	2年目　実績値
	3年目　目標値	3年目　実績値
達成のための取組内容や工夫 または 達成（計測）できなかった理由		
今後に向けた取組		