31 01 02 02 02 001

事務事業評価表

1．基本事項

作成日　令和03年01月20日（水）

事務事業	市税徴収事務	担当課	収税課	担当係	徴収係	管理番号	3137
第2次総合計画 行政分野別		事業区分	■ 自治事務	□ 法定受託事務 →	対象拡大 有□ サービス拡充 有□		
計画施策名 大項目	200006 みんなで創る協働のまち（協働・行政経営）	根拠法令個別計画等	地方自治法・地方税法・国税徴収法・深谷市納税推進員設置要綱				
中項目	200002 将来に向けた持続可能なまちづくり						
小項目	200003 行財政運営の推進						

事業概要	現年度分市税及び国保税の公正・公平な徴収を行い、収納率の向上と滞納繰り越しの縮減を図るために、督促状の発送、催告書の発送を行うものである。
目的 ※何のために	市税の公正・公平な徴収をもって、収納率の向上、自主財源の確保を図るため。
対象 ※誰・何を対象に	賦課された市税につき、納期限を過ぎても納付のない新規滞納者。
手段 ※どのように	督促状の発送、催告書の発送を行う。
成果 ※何を求めるか	新規滞納者を縮減し、収納率の向上及び自主財源の確保を図る。
執行体制	■ 市職員　■ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ 民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業

会計区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
一般会計	02	総務費	02	徴税費	02	賦課徴収費	徴収事務費	14,063,281
国民健康保険特別会計	01	総務費	02	徴税費	01	賦課徴収費	徴収事務費	9,903,226
	00		00		00			0
	00		00		00			0
	00		00		00			0

本事業の主な業務

・ 日曜開庁（計画、実施の調整）	・ 分割納付誓約（徴収猶予）
・ 木曜延長（計画、実施の調整）	・ ホームページ・広報・ポスター掲示、メール配信サービス等
・ 窓口収納	・ 税情報の閲覧、照会回答
・ 督促状発送	・ オートコール（自動音声電話催告）
・ 催告書発送	・
・ 分割納付誓約	・

2．事業費（投入コスト）

単位：円

区分			平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	
年度別計画								
事業費	予算（現額）		26,806,000	29,136,000	27,438,000	27,781,000	27,619,000	
	決算額		23,035,762	27,111,087	23,966,507	0	0	
	財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	0	0	0	0	0	
		地方債	0	0	0	0	0	
		他特定財源	9,978,004	11,575,000	11,649,000	11,811,000	11,811,000	
		一般財源	13,057,758	15,536,087	12,317,507	15,970,000	15,970,000	
人件費	従事職員数（人）		8.95	7.95	5.70	10.30	10.30	
	人件費相当試算 ※1		69,622,050	61,866,900	46,198,500	83,924,400	83,924,400	
			0	0	0	0	0	
（総事業費試算）			92,657,812	88,977,987	70,165,007	111,705,400	111,705,400	

※1　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

３．評価指標

グラフ表示	区分	指標名	目標値／実績値	単位	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標なし
□	活動指標１	催告書発送回数	目標値	回							■
			実績値		9.00	10.00	10.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		収納率向上のための手法の一つのため、目標値は設定しない。							
		１年間に発送した回数									
□	活動指標２	催告書発送通数	目標値	通							■
			実績値		31,717.00	24,895.00	23,462.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		収納率向上のための手法の一つのため、目標値は設定しない。							
		１年間に発送した通数									
□	活動指標３	督促状発送件数	目標値	件							■
			実績値		66,903.00	64,657.00	64,165.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		収納率向上のための手法の一つのため、目標値は設定しない。							
		１年間に発送した件数									
■	成果指標１	市税収納率（現年度）	目標値	%	99.06	99.08	99.08	99.14	0.00	0.00	□
			実績値		98.98	98.97	99.04	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		前年度実績に＋０．１%の目標設定。ただし、前年度を下回る場合は、前年度の数値。							
		収納額／調定額									
■	成果指標２	国保税収納率（現年度）	目標値	%	92.98	93.57	93.88	93.88	0.00	0.00	□
			実績値		93.47	93.78	93.66	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		前年度実績に＋０．１%の目標設定。ただし、前年度を下回る場合は、前年度の数値。							
		収納額／調定額									
■	成果指標３	催告書による収納率	目標値	%							■
			実績値		1.56	1.06	1.44	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		収納率向上のための手法の一つのため、目標値は設定しない。							
		催告書発送後収納額／年間調定額									

４．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　－：目標値の設定がないもの）

活動 （意図した活動を行っているか）	-	目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 収納率向上のため、督促状、催告書の発送の他、現年度分の滞納者を対象にオートコールシステムによる自動音声電話催告を行った。また、ポスター掲示やメール配信サービス等の納期限周知など現年度分の徴収強化を行った。催告については、封筒や通知の色を変えるなど開封率アップのための工夫をしている
成果 （意図した成果が上がっているか）	B	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 様々な徴収強化の取組や滞納処分の執行などにより、現年度分収納率については、市税においては前年度比０．０７%上回る一方で、国保税については０．１２%下回った。
効率性 （効率的に事務を行っているか）		目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明

評価者	徴収係長　秋山　浩

５．前年度改善改革プラン達成状況

前年度 改善・改革案	
達成状況 及び その効果	

事務事業評価表

６．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	市税徴収事務	担当課	収税課	担当係	徴収係	管理番号	3137

■ ① 現状のまま継続
□ ② 見直して継続 →
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

□ 委託化等の検討
□ 成果向上のための改善
□ 効率化のための改善
□ 事業規模の縮小
□ 他の事務事業と統合

評価の内容説明

文書催告の封筒、通知の色や同封書類を工夫した他、ボーナス時期に合わせた催告を行い、収納率向上に繋がった。また現年度滞納者を対象としたオートコール（自動音声電話催告）も費用対効果が高く、今後も継続して活用していく。今後も納税催告の手法について研究し、工夫と改良を重ね実施していくことで収納率の向上を目指す。

評価者	収税課長　笠原　正幸

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

７．改善改革プランと今後の課題

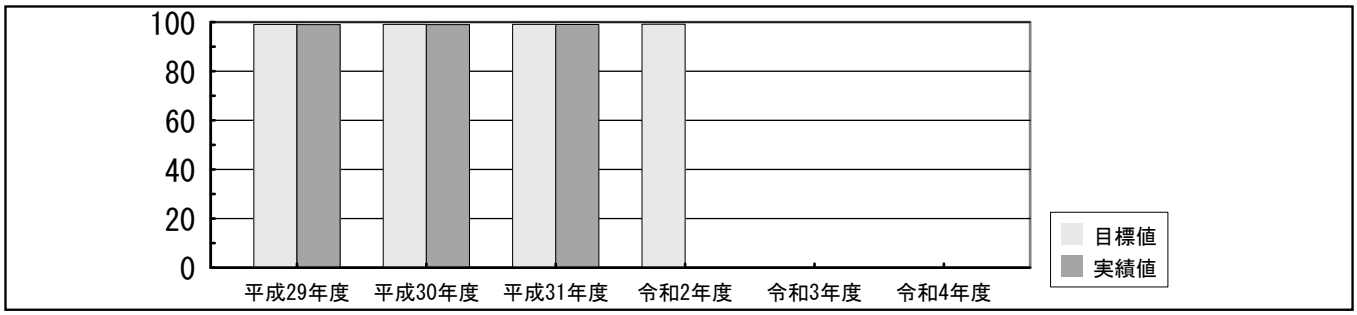
改善・改革案	

８．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

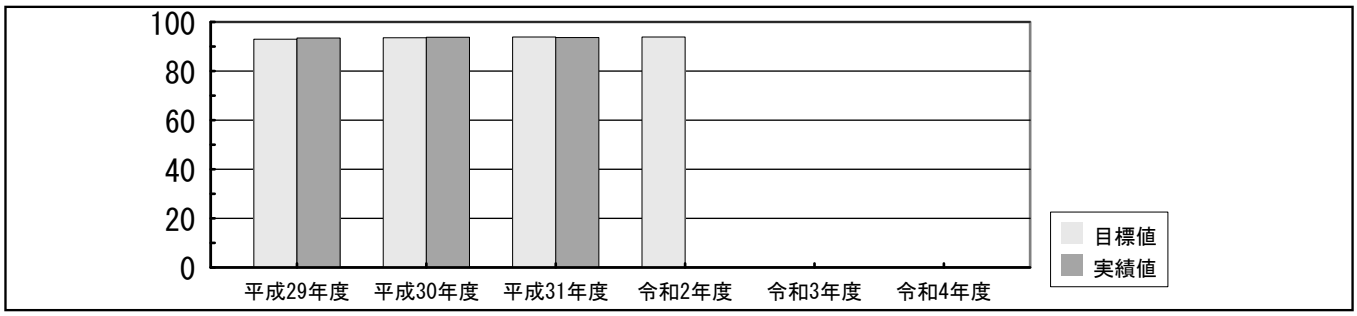
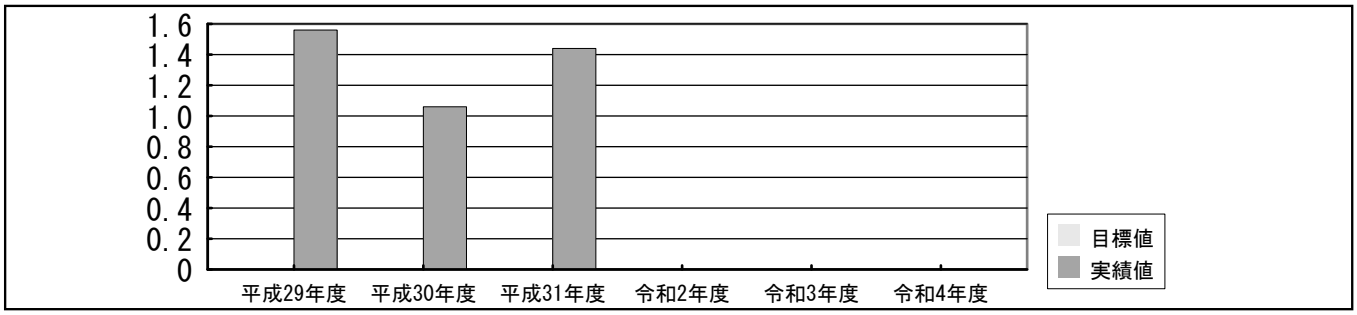
今後の課題	

９．評価指標グラフ

区分	成果指標１	指標名	市税収納率（現年度）



区分	成果指標２	指標名	国保税収納率（現年度）



区分	成果指標３	指標名	催告書による収納率