

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和04年06月24日(金)

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|----------|--|------------------|---------------|--|------------------------------|-----|-----------|-------|------------|
| 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 | 3136 | |
| 総合計画 | 大項目 | 6 | みんなで創る協働のまち | 事業区分 | <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 | | | | | |
| | 中項目 | 2 | 将来に向けた持続可能なまちづくり | 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 | | | | | |
| | 小項目 | 3 | 行財政運営の推進 | | | | | | | |
| | 主要プロジェクト | 0 | (未使用) | | | | | | | |
| 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 | | <input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input type="checkbox"/> その他() | | | | | | | | |
| 事務事業を構成する 予算事業 | | 区分 | 款 | 項 | 目 | 細事業名 | | 前年度決算額(円) | | |
| | | 一般会計 | 2 | 総務費 | 2 | 徴税費 | 2 | 賦課徴収費 | 徴収事務費 | 13,708,915 |
| | | 特別会計 | 1 | 総務費 | 2 | 徴税費 | 1 | 賦課徴収費 | 徴収事務費 | 11,626,039 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 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 | 令和4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 | 28,540,000 |
| | 決算額 | 23,035,762 | 27,111,087 | 23,966,507 | 25,546,576 | 25,334,954 | 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 | 11,626,039 | 12,242,000 |
| | | 一般財源 | 13,057,758 | 15,536,087 | 12,317,507 | 13,735,576 | 16,298,000 |
| 人件費 | 従事職員数(人) | 8.95 | 7.95 | 5.70 | 6.70 | 6.00 | 5.00 |
| | 人件費相当試算※ | 69,622,050 | 61,866,900 | 46,198,500 | 54,511,200 | 46,571,490 | 40,656,740 |
| 総事業費試算 | | 92,657,812 | 88,977,987 | 70,165,007 | 80,057,776 | 71,906,444 | 69,196,740 |

※ 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。

3. 評価指標

| 区分 | 指標名 | | 目標値 | 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 |
|---------|-----------------|--|-----|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | | | 実績値 | | | | | | | |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | | | | | | | |
| 実績値の算出式 | | | | | | | | | | |
| 活動指標 1 | 催告書発送回数 | | 目標値 | 回 | | | | | | |
| | | | 実績値 | | 9 | 10 | 10 | 9 | 9 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |
| 活動指標 2 | 催告書発送通数 | | 目標値 | 通 | | | | | | |
| | | | 実績値 | | 31717 | 24895 | 23462 | 16115 | 15541 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |
| 活動指標 3 | 督促状発送件数 | | 目標値 | 件 | | | | | | |
| | | | 実績値 | | 66903 | 64657 | 64165 | 55745 | 53816 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |
| 成果指標 1 | 市税収納率（現年度） | | 目標値 | % | 99.06 | 99.08 | 99.08 | 99.14 | 99.14 | 0 |
| | | | 実績値 | | 98.98 | 98.97 | 99.04 | 99.02 | 99.43 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |
| 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 | 95.16 | 0 |
| | | | 実績値 | | 93.47 | 93.78 | 93.66 | 95.06 | 95.83 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |
| 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 | 1.36 | 0.99 | 0 |
| | 目標値の算定根拠/実績値の出所 | | | 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 | | | | | | |
| | 実績値の算出式 | | | | | | | | | |

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に適う成果がでているかを評価します。
(評価基準) (A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない)

(1) 事業達成度評価

| 区分 | 評価の観点 | 評価 | 評価理由・指標数値の推移 |
|----|---|----|---|
| 活動 | ・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。 | B | 収納率向上を図るため、督促状、催告書の発送の他、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。督促状の様式を一部修正した他、催告については、現年度分催告発送を一カ月前倒しし、新たにナッジ理論を取り入れたチラシを作成し催告に同封し発送するなど見直しを行った。 |
| 成果 | ・意図した成果が上がっているか。 ・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。 | A | 様々な徴収強化の取り組みにより、令和3年度現年度分収納率については、市税は99.43%（前年度比+0.41%増）、国民健康保険税については、95.83%（前年度比+0.77%増）となった。 |
| | | | 評価者 徴収係長 秋山 浩 |

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。
(評価基準) (A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない)

| 区分 | 評価の観点 | 評価 | 評価理由 |
|-----|---|----|---|
| 効率性 | ・ICTの活用や業務改善が充分か。 ※検証必須 ・コスト面など効率的に執行できているか。 ・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。 | A | 電話催告については、オートコールシステムによる自動音声電話催告を活用している。 平日日中は、仕事などで電話に対応できない滞納者に対し、休日夕方などに職員不在でも自動音声で催告でき、多くの収納実績を上げているなど費用対効果も高く効果的である。 |
| | | | 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

| | |
|----------------------------|--|
| 令和2年度の評価を受けて 設定した改善・改革案 | |
| 達成状況及び その効果 | |

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 | 3136 |
|--|--------|--|------------|-----|-----|------|------|
| <div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div> | | 評価の内容説明 | | | | | |
| | | 文書催告の発送時期や封筒の色、同封書類を新たに作成し発送するなど工夫した他、オートコール（自動音声電話催告）を積極的に行ったことで市税等全体の収納率向上に繋がった。工夫次第で催告の費用対効果は高く、今後も引き続き納税催告の手法を研究し工夫と改良を重ね効率的効果的に実施していくことで収納率の向上を目指す。 | | | | | |
| 上記を実施するための具体的な取組内容は？ | | 評価者 | 収税課長 笠原 正幸 | | | | |

7. 改善改革プラン・今後の課題

| | |
|--|--|
| 令和4年度に実施する 改善・改革案 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善) | |
| 令和5年度以降に取り組む 改善・改革案・今後の課題 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善) | |

8. 評価指標グラフ

