

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和05年06月23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	20211	
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					
	小項目	4	行財政運営の推進							
	主要プロジェクト									
事業概要		現年度分市税の公正、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、督促状の発送や文書や電話などによる催告を行うものである。								
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、文書や電話などによる催告を行う。								
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	14,312,985
		特別会計	1	総務費	2	徴税費	1	賦課徴収費	徴収事務費	11,687,260
本事業の 主な業務		・日曜開庁(計画、実施の調整)					・オートコール(自動音声電話催告)			
		・木曜延長(計画、実施の調整)					・SMS催告			
		・窓口対応(市税の納付、納税相談)					・分割納付誓約			
		・納期限内納付の推進(HP、広報等)					・換価の猶予、徴収の猶予申請の受付			
		・督促状の発送					・			
		・催告書の発送					・			

2. 事業費(投入コスト)

単位: 円

区分		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
年度別計画							
事業費	予算(現額)	27,619,000	28,540,000	25,912,000	28,622,000		
	決算額	25,334,954	26,000,245	0	0		
	財源内訳	国支出金	0	0	0		
		県支出金	0	0	0		
		地方債	0	0	0		
		他特定財源	11,626,039	11,687,260	12,447,000	14,611,000	
		一般財源	13,708,915	14,312,985	13,465,000	14,011,000	
人件費	従事職員数(人)	6.00	5.00	5.00	5.00		
	人件費相当試算※	46,571,490	39,347,785	43,399,870	43,399,870		
総事業費試算		71,906,444	65,348,030	69,311,870	72,021,870		

※ 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	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度	令和 9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		8.00					
	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		12,278.00					
	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		52,025.00					
	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	%	99.50					
			実績値		99.30					
	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	%	95.90					
			実績値		95.30					
	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		0.62					
	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合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、催告書の発送、オートコーシステムによる自動音声電話催告を実施した。また、令和4年度より新たにSMS催告を導入し、現年度滞納者を中心に発信し納税勧奨を行った。また、外国人滞納者対策として、催告書に同封するチラシに外国語（英語、スペイン語、中国語）による催告文を記載し送付した。
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。	B	令和4年度現年度分収納率については、市税は99.3%（前年度比▲0.1%）、国民健康保険税については、95.3%（前年度比▲0.5%）となった。ただし、現年滞繰全体としては、98.6%（前年度比＋0.2%）と増となった。今後も徴収対策について情報収集し、催告の手法について研究していく。
			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	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の他、令和4年度より新たにSMS催告を導入した。日中仕事などで電話に出られない滞納者に対し、メッセージで一斉送信することができ、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3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	20211
<div><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></div>		評価の内容説明					
		文書催告の封筒の色、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。また令和4年度より新たにSMS催告を導入し、主に現年度分滞納者に対し、メッセージを発信し納税勧奨を行った。これらは、費用対効果も高く、今後も引き続き催告の手法について研究し工夫と改良を重ね効率的效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 島田 久一				

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和5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6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

