

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	11,457,866
		特別会計	1	総務費	2	徴税費	1	賦課徴収費	徴収事務費	11,348,661
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
年度別計画							
事業費	予算(現額)	28,540,000	25,868,000	28,622,000	32,856,000		
	決算額	26,000,245	22,806,527	0	0		
	財源内訳						
	国支出金	0	0	0	0		
	県支出金	0	0	0	0		
	地方債	0	0	0	0		
人件費	他特定財源	11,687,260	11,348,661	14,611,000	16,613,000		
	一般財源	14,312,985	11,457,866	14,011,000	16,243,000		
総事業費試算		65,348,030	62,857,352	70,426,500	74,660,500		

※ 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	12.00					
	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	16,330.00					
	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	54,268.00					
	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	99.50					
		実績値		99.30	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	95.90					
		実績値		95.30	95.00					
	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	0.86					
	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。	A	収納率向上を図るため、催告書の発送、オートコールシステムによる自動音声電話催告やSMS催告を実施し、現年度滞納者を中心に発信し納税勧奨を行った。 今年度は文書催告の回数を昨年より回数を増やし（R4：8回→R5：12回）実施した。また9月には、市独自の様式（強めの文面）での催告、12月には国保税強化のため国保限定及び納付書を同封し文書催告を行った。
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。	B	令和5年度現年度分収納率については、市税は99.3%（前年度比±0）、国民健康保険税については、95.0%（前年度比▲0.3%）、市税の現年滞繰全体は、98.4%（前年度比▲0.2%）となった。12月には、国保税強化策として、催告書と納付書を同封、SMS催告も行った結果、前年同期比で0.9%の収納率の増加がみられた。今後も早期納付を促すために、催告方法を工夫し、自主納付を促進して収納確保を図っていく。
			評価者 徴収係長 木村 貴代美

(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	12月には、国民健康保険税収納強化として国保限定滞納者に対して納付書を同封し、文書催告を行った。その結果、発送件数822件に対し、392人の納付があり、47.7%の納付率となった。また、RPAを活用し納付書発行業務を行うことにより、催告発送までの時間の短縮を図ることができ事務効率化を図ることができた。
			評価者 徴収係長 木村貴代美

5. 前年度改善改革プラン達成状況

令和4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					
		文書催告の発送回数の増、文書催告に納付書を同封するなど工夫、オートコールやSMS催告を積極的に行った。また、12月には国保税強化策とし、催告書と納付書を同封したことにより前年同期比で0.9%の収納率の増加となった。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に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 山口 斎				

上記を実施するための具体的な取組内容は？

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和6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7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

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）