

# 事務事業チェックシート

事務事業No

事業名

[事業基本情報]

15009

電話等による市税催告事業

[長期総合計画]

|       |   |            |
|-------|---|------------|
| 分野別目標 | 5 | その他        |
| 政策    | 1 | 健全な財政運営の推進 |
| 施策    | 1 | 健全な財政運営の推進 |
| 取組方針  | 1 | 健全な財政運営の推進 |

|             |            |   |        |  |
|-------------|------------|---|--------|--|
| 事業区分(1)     | 事業経費       | ○ | 管理経費   |  |
|             | その他        |   |        |  |
| 事業区分(2)     | 自治事務       | ○ | 法定受託事務 |  |
|             | その他        |   |        |  |
| 会計・<br>予算区分 | 会計         |   |        |  |
|             | 款          |   |        |  |
|             | 項          |   |        |  |
|             | 目          |   |        |  |
|             | 大事業<br>中事業 |   |        |  |

|           |    |   |        |                                 |
|-----------|----|---|--------|---------------------------------|
| 事業種別      | 継続 |   | 関連個別計画 |                                 |
| 事業年度      | 無し | ～ | 無し     | 担当課・担当課長・Tel 納税課 神下 直浩 435-1038 |
| 事業実施の根拠法令 |    |   | 関連課    |                                 |

## 1 事業内容

|      |   |   |   |   |   |   |  |
|------|---|---|---|---|---|---|--|
| 事業目的 | (「誰・何」をどういう状態にするための事業か)                               |   | 全体事業概要  |   |   |   |  |
|      | 滞納整理を包括的に進めるため、委託業者により、電話による納付案内業務及び滞納整理に係る補助業務を実施する。 |   | 納税課内において委託業者(納付案内センター)により、市税滞納者を対象とした電話による納付案内、納付書作成及び窓口業務として納税証明書作成、納付書作成、徴税吏員への引継ぎをする。また、滞納整理の補助業務として滞納処分関係書類等の作成をする。       |   |   |   |  |
| 事業内容 |   | 平成31年度  | 令和02年度  | 令和03年度  | 令和04年度  | 令和05年度  |  |
|      |   | 電話架電数 30,177件<br>電話納付約束 2,817件<br>電話納付書作成 2,465件<br>納税証明書作成 14,736件<br>窓口納付書作成 4,240件<br>徴税吏員引継 3,201件<br>滞納関係書類等作成補助 16,298件 | 電話架電数 22,346件<br>電話納付約束 2,373件<br>電話納付書作成 2,072件<br>納税証明書作成 13,793件<br>窓口納付書作成 4,066件<br>徴税吏員引継 2,956件<br>滞納関係書類等作成補助 14,156件 | 電話架電数 25,476件<br>電話納付約束 2,954件<br>電話納付書作成 2,526件<br>納税証明書作成 14,481件<br>窓口納付書作成 3,358件<br>徴税吏員引継 2,474件<br>滞納関係書類等作成補助 12,157件 | 電話架電数 24,000件<br>電話納付約束 2,700件<br>電話納付書作成 2,400件<br>納税証明書作成 14,000件<br>窓口納付書作成 3,500件<br>徴税吏員引継 3,200件<br>滞納関係書類等作成補助 21,100件 | 電話架電数 24,000件<br>電話納付約束 2,700件<br>電話納付書作成 2,400件<br>納税証明書作成 14,000件<br>窓口納付書作成 3,500件<br>徴税吏員引継 3,200件<br>滞納関係書類等作成補助 21,100件 |  |

## 2 事業コスト

| 事業費等(千円) | 平成31年度                   |        | 令和02年度 |        | 令和03年度 |        | 令和04年度 |        | 令和05年度 |        |
|----------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | 当初予算                     | 決算     | 当初予算   | 決算     | 当初予算   | 決算     | 当初予算   | 決算     | 計画     | 決算     |
| 事業費      | 36,023                   | 35,813 | 35,279 | 35,196 | 35,255 | 34,994 | 34,979 | 0      | 34,979 | 0      |
| 伸び率(%)   | △1.3%                    | △1.5%  | △2.1%  | △1.7%  | △0.1%  | △0.6%  | △0.8%  | △100%  | 0%     | 0%     |
| 人件費      | 正規職員                     | 13,451 | 13,290 | 12,103 | 12,899 | 10,472 | 11,015 | 11,015 | 0      | 11,015 |
|          | 正規職員以外                   | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
|          | 小計                       | 13,451 | 13,290 | 12,103 | 12,899 | 10,472 | 11,015 | 11,015 | 0      | 11,015 |
| 国庫支出金    | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 県支出金     | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 市債       | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| その他      | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 一般財源(税等) | 36,023                   | 35,813 | 35,279 | 35,196 | 35,255 | 34,994 | 34,979 | 0      | 34,979 | 0      |
| 所要人数(人)  | 正規職員                     | 1.67   | 1.65   | 1.52   | 1.62   | 1.35   | 1.42   | 1.42   | 0.00   | 1.42   |
|          | 正規職員以外                   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   |
| 主な予算内訳   | 委託料 35,099千円 通信運搬費 156千円 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

## 3 目標及び実績

| 活動指標         | 指標名 | 単位 |        | 平成31年度 | 令和02年度  | 令和03年度   | 令和04年度 | 令和05年度 |
|--------------|-----|----|--------|--------|---------|----------|--------|--------|
|              |     |    |        | 目標値    | 実績値     | 達成度(%)   | 目標値    | 実績値    |
| 納付勧奨電話架電件数   |     | 件  | 目標値    | 45000  | 45000   | 25000    | 24000  | 24000  |
|              |     |    | 実績値    | 30177  | 22346   | 25476    |        |        |
|              |     |    | 達成度(%) | 67.1%  | 49.7%   | 101.9%   | %      | %      |
|              |     |    |        |        |         |          |        |        |
| 滞納整理関係書類作成件数 |     | 件  | 目標値    | 23000  | 23000   | 18000    | 21100  | 21100  |
|              |     |    | 実績値    | 16298  | 14156   | 12157    |        |        |
|              |     |    | 達成度(%) | 70.9%  | 61.5%   | 67.5%    | %      | %      |
|              |     |    |        |        |         |          |        |        |
| 市税徴収率(現年のみ)  |     | %  | 目標値    | 99.305 | 99.340  | 99.255   | 99.315 | 99.315 |
|              |     |    | 実績値    | 99.339 | 98.582  | 99.414   |        |        |
|              |     |    | 達成度(%) | 100.0% | 99.237% | 100.160% | %      | %      |
|              |     |    |        |        |         |          |        |        |
| 市税徴収率(全体)    |     | %  | 目標値    | 97.550 | 97.770  | 97.200   | 97.800 | 97.800 |
|              |     |    | 実績値    | 97.765 | 97.197  | 97.999   |        |        |
|              |     |    | 達成度(%) | 100.2% | 99.414% | 100.822% | %      | %      |
|              |     |    |        |        |         |          |        |        |

#### 4 事業の評価

| 評価基準                  |   |                |   |                   |                 |
|-----------------------|---|----------------|---|-------------------|-----------------|
| [妥当性]事業のニーズはあるか       |   | 増加している         | ○ | 横ばい               | 減少している          |
| [妥当性]事業手段は妥当か         | ○ | 現行の手段でよい       |   | 一部見直しが必要          | 見直しが必要          |
| [妥当性]官民の役割は妥当か        |   | 市が行うべき         | ○ | 他の主体との協働も可能       | 市が行う必要性は薄れている   |
| [妥当性]緊急的に取り組む必要はあるか   |   | 急いで取り組む        | ○ | 中長期的に取り組む         | 緊急性は薄い          |
| [有効性]更に効果が期待できるか      | ○ | できる            |   | あまりできない           | できない            |
| [有効性]成果目標ほどの程度達成しているか | ○ | 達成している (90%以上) |   | おおむね達成 (70~90%未満) | 達成していない (70%未満) |
| [有効性]上位施策への貢献度        | ○ | 重要かつ高い貢献度がある   |   | 一定の貢献度がある         | 貢献度は低い          |
| [効率性]事業費を抑制できるか       | ○ | できない           |   | 制約はあるが可能性はある      | できる             |
| [効率性]受益者負担の見直し        | ○ | 適正             |   | 負担は求められない         | 見直しが必要          |

#### 5 今後の方向性 (担当課評価)

|           |      |    |    |      |    |
|-----------|------|----|----|------|----|
| 事業内容の方向性  | 充実   |    |    | ○    |    |
|           | 現状維持 |    |    |      |    |
|           | 縮小   |    |    |      |    |
|           | 廃止   |    |    |      |    |
|           |      | ゼロ | 縮小 | 現状維持 | 拡大 |
| コスト投入の方向性 |      |    |    |      |    |

|          |  |
|----------|--|
| 担当課評価の根拠 | 市税滞納者を対象とした電話による納付案内をはじめ、窓口業務や滞納整理の補助業務を委託することにより、職員が滞納整理業務を円滑に遂行することができている。今後も現コストを維持しながら事業内容を更に充実させることで徴収率向上に繋げたい。 |
| 見直し・改善内容 | 職員と委託業者のスタッフが更に連携を深め、過去の手法にとらわれず、物事の結果を分析し、事業を進める。   |