

事務事業評価シート(事後評価)

| | | |
|----------------|---------------|--------------------|
| 事業コード 4-4-1 | 事務事業名 収納事務 | 所管部課 市民部 納税課 |
|----------------|---------------|--------------------|

| | | |
|---------------|--------------------|---|
| 施策コード 協2-3 | 施策名 健全な自治体経営の推進 | 施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。 |
|---------------|--------------------|---|

| | | |
|---------|---|---|
| 事務事業の概要 | 事務事業の目的 | 根拠法令等 |
| | 徴収強化による公平な税負担を担保するとともに納付環境の整備を図り安定した自主財源の確保を目的とする。 事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する 現年班、滞納繰越班、特別滞納整理班の3班体制のもと、年間計画に基づく効率的な徴収事務を実施。納付の態態については嘱託員制度を活用し電話、ポスティング等による催告を実施。並行して滞納処分を強化するとともに現年の納期内納税の向上、安定した財源確保に寄与するために口座振替を推進している。また、課内の債権回収対策担当や東京都との連携を強化し一層の徴収体制の確立を図っている。 | ■ 法律 ■ 条例・規則 □ 政令・省令 □ 要綱・要領 |
| | 事業開始時期 | 合併前 年度 実施形態 ■ 直営 □ 委託 □ 補助 □ その他 () |

| 項目 | 単位 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
|-----------------------------|----|---------|---------|---------|---------|
| 事業費(A) | | 50,208 | 52,636 | 52,848 | 64,942 |
| 財源内訳 | 千円 | | | | |
| 国庫支出金・都支出金 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 地方債 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 () | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 一般財源 | | 50,208 | 52,636 | 52,848 | 64,942 |
| 所要人員(B) | 人 | 8.6 | 8.6 | 8.6 | 7.4 |
| 人件費(C)=平均給与×(B) | 千円 | 69,488 | 70,219 | 66,203 | 60,932 |
| 臨時職員賃金等(C') | 千円 | 12,608 | 12,608 | 12,608 | 12,608 |
| 総コスト(D)=(A)+(C)+(C') | 千円 | 132,304 | 135,463 | 131,659 | 138,482 |
| 単位当たりコスト(E)=(D)/(臨戸訪問・電話催告) | 千円 | 8 | 5 | 4 | 0 |

| 活動等指標 | 単位 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
|---|-------|--------|--------|--------|------|
| ①臨戸訪問・電話催告 | 実績値 件 | 17,552 | 26,010 | 35,728 | |
| ②滞納処分件数 | 実績値 件 | 567 | 639 | 642 | |
| 《指標の説明・数値変化の理由 など》 | | | | | |
| ①職員及び嘱託員の訪問・ポスティング、電話催告件数。(平成24年度からポスティングを実施) | | | | | |
| ②差押えによる滞納処分件数 | | | | | |
| 成果指標 | 単位 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
| 一 次 徴収率 | 目標値 | 95.2 | 95.3 | 95.3 | 96 |
| | 実績値 | 95.2 | 95.3 | 96 | |
| 二 次 | 目標値 | | | | |
| | 実績値 | | | | |
| 《指標の説明・数値変化の理由 など》 | | | | | |
| 課税による調定額に対する収入額の割合 | | | | | |

| | | |
|-------|-------------------------------|--|
| 事業環境等 | 市民・関連団体等の意見(アンケート結果など) | 特に実施していない。 |
| | 都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など) | □ 上 ■ 中 □ 下 平成20年度に電子納付システムを導入し、コンビニ納付、ペイジー、クレジット納付が可能となり、滞納繰越分納付の約70%を占めている。(平成23年度)徴収率は、平成22年度が13位、平成23年度が11位 |
| | 代替・類似サービスの有無 | ■ 有 □ 無 嘱託員制度については、自動電話催告システム、派遣による業務委託などがある。 |

| | | |
|----------------|------------|--------------------|
| 事業コード 4-4-1 | 事務事業名 収納事務 | 所管部課 市民部 納税課 |
|----------------|------------|--------------------|

| | | |
|---------------|--------------------|---|
| 施策コード 協2-3 | 施策名 健全な自治体経営の推進 | 施策目標 コスト意識・マネジメント意識をもった行政運営を行うとともに、市民との連携による運営及び市民に便利でわかりやすいサービスの提供をめざします。 |
|---------------|--------------------|---|

【一次評価】

| 検証項目 | ランク | 一次評価 | ○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等 | |
|------|-----------------|------|---|---|
| A | 事業の優先度 (緊急性) | 3 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>徴収強化の取り組みについては現年課税分、滞納繰越分、高額滞納分を担当する3班体制のもと年間計画に基づく効率的な徴収事務を行なっている。現年班は嘱託員制度を活用し、初動対策として主に電話、ポスティングによる納付促進に重点を置き、滞納繰越班、特別滞納整理班は債権回収対策担当や東京都への引継ぎによる連携を強化しつつ滞納処分強化を図っている。</p> <p>また、平成25年度から口座振替を促進するためのキャンペーンを実施し、更なる取組の強化を進めている。</p> <p>平成24年度に課内にPTを立ち上げ、費用対効果の面も含めて嘱託員制度と民間委託、自動電話催告システム等の検討をした結果、現行の嘱託員制度が最も効率的と判断したが、今後の課題としては、現在の嘱託員は平成25年度で全員が契約満了となることから、業務内容を見直したうえで採用に向けた準備を進め、採用後においては早期に事務を遂行できるよう人材育成プログラムを策定しておく必要がある。</p> <p>さらに組織改正、人事異動による新規職員に対しても東京都や税務協会等の研修制度を積極的に利用し、人材育成を図っていく必要がある。</p> <p>また、債権回収対策担当との連携強化に向けては、引継基準、成果検証を行う必要がある。</p> |
| | 事業の必要性 | 3 | | |
| | 事業主体の妥当性 | 3 | | |
| B | 直接のサービスの相手方の相手方 | 2 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>平成24年度に課内にPTを立ち上げ、費用対効果の面も含めて嘱託員制度と民間委託、自動電話催告システム等の検討をした結果、現行の嘱託員制度が最も効率的と判断したが、今後の課題としては、現在の嘱託員は平成25年度で全員が契約満了となることから、業務内容を見直したうえで採用に向けた準備を進め、採用後においては早期に事務を遂行できるよう人材育成プログラムを策定しておく必要がある。</p> <p>さらに組織改正、人事異動による新規職員に対しても東京都や税務協会等の研修制度を積極的に利用し、人材育成を図っていく必要がある。</p> <p>また、債権回収対策担当との連携強化に向けては、引継基準、成果検証を行う必要がある。</p> |
| | 事業内容等の適切さ | 2 | | |
| | 受益者負担の適切さ | 3 | | |
| C | 市民ニーズの把握 | 1 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>徴収強化の取り組みについては現年課税分、滞納繰越分、高額滞納分を担当する3班体制のもと年間計画に基づく効率的な徴収事務を行なっている。現年班は嘱託員制度を活用し、初動対策として主に電話、ポスティングによる納付促進に重点を置き、滞納繰越班、特別滞納整理班は債権回収対策担当や東京都への引継ぎによる連携を強化しつつ滞納処分強化を図っている。</p> <p>また、平成25年度から口座振替を促進するためのキャンペーンを実施し、更なる取組の強化を進めている。</p> <p>平成24年度に課内にPTを立ち上げ、費用対効果の面も含めて嘱託員制度と民間委託、自動電話催告システム等の検討をした結果、現行の嘱託員制度が最も効率的と判断したが、今後の課題としては、現在の嘱託員は平成25年度で全員が契約満了となることから、業務内容を見直したうえで採用に向けた準備を進め、採用後においては早期に事務を遂行できるよう人材育成プログラムを策定しておく必要がある。</p> <p>さらに組織改正、人事異動による新規職員に対しても東京都や税務協会等の研修制度を積極的に利用し、人材育成を図っていく必要がある。</p> <p>また、債権回収対策担当との連携強化に向けては、引継基準、成果検証を行う必要がある。</p> |

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

| 検証項目 | ランク | 二次評価 | ○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等 | |
|------|-----------------|------|---|---|
| A | 事業の優先度 (緊急性) | 3 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>市税の納付については、コンビニ納付、ペイジー納付、クレジット納付など、納付しやすい環境整備に努めるとともに、徴収体制については、現年班、滞納繰越班、特別滞納整理班の3班体制で効率的に取り組んでいる。この結果、徴収率は、ここ数年微増傾向で、26市のうち中位に位置している。</p> <p>今後も徴収率の向上に向けて徴収体制の強化に努め、市にとって基幹収入である市税の確保とともに、市民負担の公平性を保つよう積極的な取り組みを期待する。</p> |
| | 事業の必要性 | 3 | | |
| | 事業主体の妥当性 | 3 | | |
| B | 直接のサービスの相手方の相手方 | 2 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>市税の納付については、コンビニ納付、ペイジー納付、クレジット納付など、納付しやすい環境整備に努めるとともに、徴収体制については、現年班、滞納繰越班、特別滞納整理班の3班体制で効率的に取り組んでいる。この結果、徴収率は、ここ数年微増傾向で、26市のうち中位に位置している。</p> <p>今後も徴収率の向上に向けて徴収体制の強化に努め、市にとって基幹収入である市税の確保とともに、市民負担の公平性を保つよう積極的な取り組みを期待する。</p> |
| | 事業内容等の適切さ | 2 | | |
| | 受益者負担の適切さ | 3 | | |
| C | 市民ニーズの把握 | 1 | <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | <p>市税の納付については、コンビニ納付、ペイジー納付、クレジット納付など、納付しやすい環境整備に努めるとともに、徴収体制については、現年班、滞納繰越班、特別滞納整理班の3班体制で効率的に取り組んでいる。この結果、徴収率は、ここ数年微増傾向で、26市のうち中位に位置している。</p> <p>今後も徴収率の向上に向けて徴収体制の強化に努め、市にとって基幹収入である市税の確保とともに、市民負担の公平性を保つよう積極的な取り組みを期待する。</p> |

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【行革本部評価】

| 行革本部評価 | 評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等 |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 | |