

平成21年度決算事業評価シート

1 基礎情報

事業名(実施計画)	市税コールセンター事業		予算費目	会計	1	一般会計
事業コード	5-01-06-104			款	2	総務費
政策名	章	計画の推進に向けて		項	2	徴税費
	節			目	2	賦課徴収費
施策名	小節	財政運営		細目	10	賦課徴収管理経費
	施策の方向	財源の確保		細々目	1	賦課徴収管理経費
担当部課	財務部収納課	責任者(課長)	岩澤 伸一	内線	2209	

2 事業概要

事務事業名(業務棚卸評価)		納税推進センター	
事業目的	対象	目的	
	累積滞納のない現年課税分の滞納者	現年課税分の新規滞納者が増加する中で、新規滞納者に対する徴収強化を図り、安定した市税収入の確保と納税者間の税負担の公平性を確保すること。	
事業内容	庁舎内に市税コールセンター(管理者1名、オペレーター2名とする)を設置し、新規滞納者に対し、電話での市税の自主納付の呼びかけ業務及び口座振替の勧奨など納期内納付の啓発を行う。また、電話連絡がつかない滞納者には、文書による催告を実施する。		
事業を取り巻く環境(事業に関する市民等のニーズ、国・県等の動向、社会環境等)	現年度分の徴収率が下がってきている状況の中で、現状の人員体制では、過年度滞納者への対応に追われ、新規滞納者に対しては督促状や文書催告だけの対応となっている状況である。今後、安定的な税収を確保し、徴収率の向上を図るためには、新規滞納者への早急な対応が必要である。		
市民参加と協働の活用			
根拠法令、国の方針・計画等	地方税の徴収に係わる合理化・効率化の一層の推進について(平成17年総務省通知)		

3 コスト・財源

事業に係るコスト	直接事業費	財源内訳	20年度(決算)		21年度(決算)		22年度(予算)	
			金額	%	金額	%	金額	%
		国県支出金(千円)						
		地方債(千円)						
		その他(千円)						
		一般財源(千円)			8,026		14,760	
	A	事業費(千円):(予算に対する執行率)		%	8,026	72.3 %	14,760	%
	概算人件費	人件費						
		常勤職員数		人		人		人
		常勤職員人件費(千円)…①						
		非常勤・臨時職員数		人		人		人
		非常勤・臨時職員人件費(千円)…②						
	B	人件費(千円)…①+②						
		総コスト(千円)…A+B			8,026		14,760	

4 目標・実績

事業に係る活動の目標及び実績	指標名	単位		20年度	21年度	22年度
				目標	実績	達成率
架電件数	架電件数	回	目標		22,080	43,000
			実績		15,618	
			達成率	%	70.7 %	%
	収入率	%	目標		25%	45%
			実績		34%	
			達成率	%	136.0 %	%
			目標			
			実績			
			達成率	%	%	%

5 項目別分析

項目	分析結果	理由
必要性 (市民ニーズ)	<input type="checkbox"/> ①必要性が高い	現年課税分の新規滞納者が増加する中で、文書による催告だけでなく、電話による自主納付呼びかけが必要な状況である。
	<input checked="" type="checkbox"/> ②どちらかといえば必要性がある	
	<input type="checkbox"/> ③必要性が低い	
	<input type="checkbox"/> ④必要性はない	
妥当性 (市が行わなければならないか)	<input checked="" type="checkbox"/> ①市が行わないといけない	個人情報保護の観点から市が直営で行う必要があり、新規滞納者が増加している状況から、人員体制が整わない現状の中で、滞納整理の補助業務として必要である。
	<input type="checkbox"/> ②どちらかといえば市が実施	
	<input type="checkbox"/> ③市が行う必然性が低い	
	<input type="checkbox"/> ④市が行う必然性はない	
継続性 (引き続き実施する必要があるか)	<input checked="" type="checkbox"/> ①継続性が高い	現状の人員体制では、過年度滞納者への対応に追われ、新規滞納者に対しては督促状や文書催告だけの対応となってしまう。新規滞納者への効果的な電話催告が実施困難になり、効率的な滞納整理が不可能になる。
	<input type="checkbox"/> ②どちらかといえば継続性がある	
	<input type="checkbox"/> ③継続性が低い	
	<input type="checkbox"/> ④継続性はない	
効率性 (より効率的な改善が可能か)	<input type="checkbox"/> ①改善が可能である	民間委託で実施することにより人件費が正規職員の半額程度に抑えられる。
	<input type="checkbox"/> ②改善の余地がある	
	<input checked="" type="checkbox"/> ③改善の余地が少ない	
	<input type="checkbox"/> ④改善の余地はない	

6 評価

	評価
活動状況 (課題も含む)	架電件数の目標値 22,080回 (一人80件/日×2人×138日) 実績値 15,618回 (一人約59件/日×2人×132日) 対象未納額収入率の目標値 25% 納付額1億5百万円 実績値 34% 納付額1億7千万円 課題 督促状を税目毎、期別毎に送付しているため、本事業による納付勧奨により納付に結びついた正確な数値把握が困難であること
評価内容	B

収入率の目標値は達成しているものの、架電件数の目標値は達成できていない。架電による応答回数が増えると交渉時間や交渉経過入力等の事後処理が増大するため、全体の架電件数が減少してしまうことになる。しかしながら、本事業が累積滞納のない現年課税分の滞納者に対して実績値から判断して、効果的な徴収対策であると評価する。今後は、費用対効果をより高めるため実施期間を12ヶ月から8ヶ月に短縮することで経費を削減して実施する。