


【平成28年度 第1回提出】業務棚卸評価シート

1 事業の概要と実績

No.	20				シート作成者		-	-
事務事業名	過年度の市税還付金及び還付加算金の事務			事務区分	自治事務		部課かい名 財務部 収納課	
事業の目的	過年度の市税還付金及び還付加算金の事務を速やかに行う			事業の目標	的確な事務処理を行うとともに、迅速な業務の実施			
事業の概要	法令等に精通するとともに、市税の還付の処理を迅速に行う							
対象	市民			事業の性質区分	政策		業務計画	<input type="checkbox"/>
指標	処理件数							
27年度(第2次実施計画)		28年度(第3次実施計画)		29年度(第3次実施計画)		30年度(第3次実施計画)		
目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	
年2,000件	年2,353件	年2,500件		年2,500件		年2,500件		
事業費	実施計画事業費	27年度	28年度	29年度	30年度	※金額については1円単位で記入してください		
	予算額	-	71,042,000	59,008,000	53,065,000			
	決算額	109,042,000	71,042,000					
	執行率	96,463,845						
	従事者数	88.5%						
	職員	1.75	1.67					
	臨時・非常勤等	1.75	1.66					
財源内訳	特定財源							
	国庫支出金							
	県支出金							
	地方債							
	その他							
一般財源	109,042,000	71,042,000						

2 事業実施状況に対する評価

事業の必要性	
<p>「過年度市税還付金及び還付加算金事務」は、地方税法に基づき、市税を納付された納税義務者からの申告により発生した市税の減額分を還付するものであるため、事業は必要不可欠なものである。この業務は、納税者へ返すべき税金を迅速かつ的確に処理し、還付額に係る加算金も最小限に止める努力が求められる。納税者からの信頼を失わないためにもより迅速な事務処理が必要と考える。</p> <p>しかしながら、この業務のうち概ね8割が6月から8月頃に集中しており、業務を迅速に行うためには職員の時間外勤務での対応をせざるを得ない状況である。この業務の趣旨からも、より迅速な処理を求められることもあり、効率的・効果的な事務処理方法の改善が必要である。</p>	
事業実施状況に対する分析(課題の抽出)	
事業成果	<p>「過年度市税還付金及び還付加算金事務」の処理件数は、27年度実績では年間2,353件あり、財務及び税システム上の処理等、全てにおいて適正・的確に事務が行われている。</p> <p>しかしながら、この業務に係る職員の時間外勤務等の業務負荷や納税者からより迅速な処理が求められることを考えると、更なる業務の効率化を考えた仕事の進め方を検討する必要がある。</p>
事務効率	<p>財務及び税システム、エクセル等、職員の入力するべきものが多岐にわたり、迅速な処理が求められる中、時間外勤務で対応する部分も多く、現状では効率的でない。</p>
	
事業成果及び事務効率に対する評価	
成果があがっているが、実施手法は効率的でない	

3 今後の事業展開(事務改善)

今後の事業展開(事務改善)	
改善の方向性	27年度の評価を踏まえた28年度以降の取組内容
事業(活動)の効率を上げる	<ul style="list-style-type: none">・在籍している非常勤嘱託職員の更なる活用を検討する。・証明発行一元化により、窓口業務以外にも、内部事務を担ってもらえる体制づくりが可能となったため非常勤嘱託職員へ任せる仕事の選別を検討する。・事務の補助として、7月下旬の還付通知に係る封入など作業的業務には非常勤職員を積極的に活用する。・課内での連携を図る。・事務処理手順を精査し、複数の職員で分業できるものを模索し、課内での協力体制を図る。・担当において、メインと補助の担当制を取り入れる。・担当内での繁忙期は重複しているが、状況に応じて互いに連携・協力することが可能となる。・補助担当もメインと同等の意識(積極性や責任感)をもって事務に取り組むよう職員の意識改革を図る。

4 事業を構成する活動に係る改善内容

[illegible][illegible][illegible][illegible]

【平成28年度 第1回提出】業務棚卸評価シート

1 事業の概要と実績

No.	23			シート作成者		-	-	
事務事業名	滞納繰越分の徴収に関する事務			事務区分	自治事務	部課かい名	財務部 収納課	
事業の目的	滞納繰越分滞納者に対して納税を促す。			事業の目標	滞納者に応じて適切な時期に適切な方法で催告業務を行う。			
事業の概要	休日・夜間の電話催告、財産差押を前提とした文書催告、自宅訪問による納税催告を実施し、納税約束不履行者や催告に応じない滞納者に対しては、調査した財産の差押等滞納処分を実施する。							
対象	市税の滞納者			事業の性質区分	定例・定型		業務計画	■
指標	徴収率							
27年度(第2次実施計画)		28年度(第3次実施計画)		29年度(第3次実施計画)		30年度(第3次実施計画)		
目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	
22.50%	32.56%	30%以上		30%以上		30%以上		
		27年度	28年度	29年度	30年度	※金額については1円単位で記入してください		
事業費	実施計画事業費	—	10,227,000	7,866,000	6,831,000			
	予算額	9,479,000						
	決算額	8,308,239						
	執行率	87.6%						
	従事者数	5.75	4.96					
	職員	5.1	4.31					
	臨時・非常勤等	0.65	0.65					
財源内訳	特定財源							
	国庫支出金							
	県支出金							
	地方債							
	その他							
	一般財源	8,308,239	10,227,000					

2 事業実施状況に対する評価

事業の必要性	
歳入の根幹をなす市税収入確保のため、徹底した滞納整理を実施し、滞納額を減少させ徴収率の向上を図ることは、市が安定的な行政運営を継続的に実施していく上で必要不可欠である。しかしながら、滞納整理の手法については、近年電話、文書、臨場等の催告業務から差押等の積極的な処分へ移行しており、改善の余地があると思われる。	
事業実施状況に対する分析(課題の抽出)	
事業成果	平成27年度滞納繰越分の徴収率の実績値は、目標値を大幅に上回るものであり、市税収入確保に大きく貢献しているものと思われる。そうした中で、夜間電話催告業務を年間20日間実施したが、架電件数に対する接続率は2割程度であるため、職員が時間外勤務をしてまで業務を継続することについて検討が必要である。
事務効率	滞納繰越分の滞納整理の手法については、電話等の催告業務より差押等の積極的な処分を実施した方が効果があると思われるため、職員が時間外勤務を実施してまで夜間電話催告業務を継続することは非効率的である。
事業成果及び事務効率に対する評価	
成果があがっているが、実施手法は効率的でない	

3 今後の事業展開(事務改善)

今後の事業展開(事務改善)	
改善の方向性	27年度の評価を踏まえた28年度以降の取組内容
事業(活動)の効率を上げる	年間20日間実施していた夜間電話催告業務について、原則廃止し必要に応じて実施するようにすることで、事務の効率化を図り、職員の時間外勤務を削減する。

4 事業を構成する活動に係る改善内容

[illegible][illegible][illegible][illegible]