

事務事業評価表

○基礎情報

課名		収納課	作成責任者	常勤職員		常勤職員以外			総従事者	時間外勤務時間	
施策目標	71	徴収率を向上させる	押切 和美	管理職	左記以外	再任用短時間	臨時職員	非常勤嘱託職員	総人工	総時間	一人あたり月平均
				2 人	22 人	1 人	0 人	6 人	28.31 人	1,349 時間	5.1 時間

1 施策指標と実績 (Do)

施策指標名	4次実施計画の 現状値	目標値 (R2年度)	実績値		
			H28年度	H29年度	H30年度
市税徴収率	97.02%	95.50%	97.02%	97.45%	97.87%
0	0.0%	0			
0	0.0%	0			

(施策のねらい)

1	納付しやすい環境づくり
2	滞納額の縮減
3	0
4	0
5	0
6	0

(評価の見方) S 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果があがった A 事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった B 事業の指標を概ね(80%)達成し、成果は今後見込める  
C 事業の指標は達成できなかったが、成果は今後見込める D 事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない E 事業の指標を達成できず、成果も見込めない  
Z 未着手事業(計画していたが未実施に終わった) 実績なし 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった(実施計画期間中で当該年度は実施予定のないものを含む)

2 政策的事業の実績(平成30年度)

事務事業の取組結果と成果(効果) (Plan / Do)											Check		Action	
No.	事務事業 (第4次実施計画)	施策	従事者数	会計区分	H29予算(円) H29決算(円)	H30予算(円) H30決算(円)	何・誰に対して どう働きかけた結果 どうなったか(生 (対象) (手段・方法) れた成果・効果)	事務事業の指標	H30目標値	H30実績値	評価	取組時間	事務改善	休・廃止
1	納税推進センター事業	2	0.57	一般	11,726,000 10,656,912	11,726,000 10,656,912	委託事業者を活用した初期滞納者への電話による呼びかけにより、現年度滞納の早期解消が図れ事業取り扱い対象額の収入率が増加し、それにともない現年度の市税徴収率が向上した。	滞納額に対する納付額の割合	45%	52%	S	変動なし		
2	納税意識の啓発事業	1	0.28	一般	0 0	0 0	市民向けに税の重要性や納税意識の高揚を図るため、HP、広報紙、メール、ラジオでの周知を行った。また、小学生対象に租税教室を開催し、児童向けに税の重要性を伝えることができた。	各方法の回数の合計	38回	39回	S	変動なし		
3	全庁的な徴収率向上への取組	2	0.50	一般	0 0	0 0	全庁的な徴収率の向上を図るため、4月・10月に収納課と債権管理各課徴収担当との初任者研修を6月に生活支援課徴収担当職員を対象に滞納整理の出前講座を実施した。その結果、各課との情報共有が図れるとともに庁内連携が一層強化された。	税外債権主管課との会議、合同研修の開催	2回以上	3回	S	変動なし		

4	クレジットカード収納の導入	1	0.13	一般	0	0	導入に向けた各事業者の企画提案書の比較、検討及び費用対効果の検証を行った。 検証の結果、平成31年度(令和元年度)にクレジットカード納付の方向性について、見直しを含めた結論を出すことになった。	クレジットカード収納率	-	企画提案書の比較、検討及び費用対効果の検証を実施	S	変動なし		
合計				H30予算(円)	11,726,000									
				H30決算(円)	10,656,912									

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析(Check) / 今後の展望(Action)

事業の実績について個別に分析すると、No.1の納税推進センター事業は、稼働時間・稼働期間・アプローチの手法について委託業者と定例的に見直しを行い、特に30年度はAI(人工知能)を駆使した電話催告の試行を実施した。総合的な結果として、収入率は増加した。更なる収入率の向上を目指し引き続き手法の見直しに取り組んでいく。

No.3の全庁的な徴収率の向上への取り組みは、債権管理各課の徴収スキル向上と滞納情報の共有化による債権確保の効率化を目的に実施している。市税同様他の債権も各課の努力により収納率は比較的好調に推移しているが、引き続き情報共有・研修の実施に取り組んでいく。

職員の時間外勤務は、総時間1,349時間、一人当たりの月平均5.1時間であり、前年度と比較して総時間は268時間減少、一人当たりの月平均は0.8時間減少することができた。理由としては、窓口業務において非常勤嘱託職員の効果的活用がさらに進めることができたことが考えられる。

No.	事務事業(事業がない場合は - )	事務改善の内容
-	-	-

No.	事務事業(検討事業がない場合は-)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
-	-	政策的事業に掲げている4つの事業は、納税を推進するために必要なものであるため。

## 取り組みの結果