

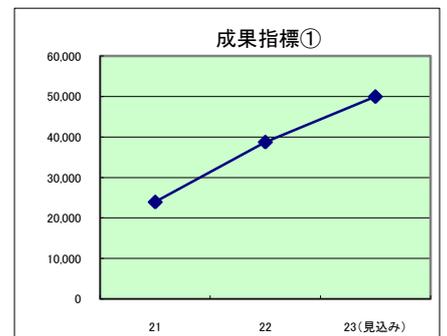
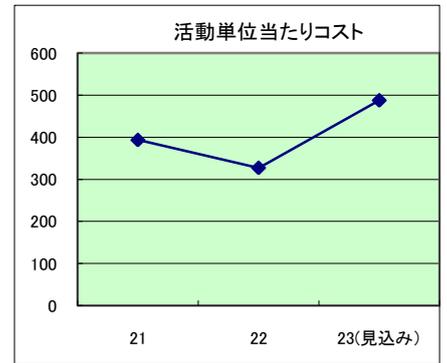
平成 23 年度 事務事業評価シート(平成 22 年度実施事業)

整理番号

総税10

事務事業名		市税催告コールセンター運営事業（緊急雇用創出）		予算科目	会計	1	一般会計		
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともにつくるまち		款	2	総務費		
	施策(節)	3	行財政運営		項	2	徴税费		
	施策の方向	(3)	財政の健全化		目	2	徴収費		
関連する計画等					事業	56	緊急雇用創出事業		
対象(誰を・何を)				作成部署	総務部税務課				
主に市税現年分の滞納者				連絡先	072 - 958 - 1111 内線 1440				
意図(どういう状態にしたいのか)									
電話催告を通じて、早期収納と徴収率の向上を図り、財政基盤を確保する。									
事業の内容				○緊急雇用創出基金事業として市税催告コールセンターを市役所内に設置し、その運営を民間業者に委託。 ・市・府民税（普通徴収、特別徴収）、法人市民税、固定資産税、軽自動車税の現年分のうち、30万円未満の滞納者への納付の呼びかけ及び希望者に対する納付書の送付。 ・分割納付誓約者の履行確認及び催告 〈体制〉管理者1名、オペレーター3名 計4名 〈実施期間〉平成22年9月1日から23年3月31日まで（業務時間：平日・第2日曜日9時から17時30分）。					
根拠法令等		地方税法、羽曳野市税条例							
事業開始時期		<input type="checkbox"/> 昭和 21 年開始 <input type="checkbox"/> 明確にはわからない <input checked="" type="checkbox"/> 平成		終了年度		平成 年度			
事業開始時からの状況変化		納税者の利便性を図る納付方法（口座振替・コンビニ収納）等の導入にも取り組みながら、多様な滞納処分手法の導入も図っている。							
市民や議会の要望									
実施手法		<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助金・助成金 <input type="checkbox"/> その他( )							
委託先		<input type="checkbox"/> 市外郭団体委託 名称( ) <input checked="" type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> その他		委託内容				市税催告コールセンター運営業務	

区分		21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(見込み)
事業費【1】 (千円)		3,138	7,601	12,590
人件費【2】 (千円)		0	0	0
職員数	正規職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	再任用職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	超過勤務(参考) (時間)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費(【1】+【2】)【A】 (千円)		3,138	7,601	12,590
財源内訳	国費 (千円)			
	府費 (千円)	3,138	7,601	12,590
	市債 (千円)			
	その他(手数料・使用料等) (千円)			
	一般財源 (千円)	0	0	0
活動指標(事業の活動実績)【B】 単位		21年度	22年度	23年度(見込み)
① 電話発信件数 件		7,975	23,243	25,800
②				
③				
活動単位当たりコスト(【A】/【B】①)		393 円	327 円	488 円
市民1人当たりコスト(【A】/人口)		26 円	64 円	107 円



成果指標	指標名	単位	指標設定の考え方	平成21年度		平成22年度		平成23年度	
				目標	実績	目標	実績	達成率(%)	
				①	納付金額 (式)	千円	電話催告を通じて納付確認できた金額	15,000	23,933
②	電話発信件数 (式)	件	市税催告コールセンターが電話を発信した件数(1日あたり120件が目標)	7,080	7,975	17,520	23,243	132.7%	25,800

市の関与の必要性	市の関与が必要な理由									評価	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性	分析・評価の説明
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある		
○										有	本業務を含む市税の徴収事務は、法令等により実施が義務付けられている。また、明確に規定されている事業である。

視点	分析のためのチェック点	はい			いいえ			該当なし	分析・評価の説明
		はい	いいえ	該当なし	はい	いいえ	該当なし		
妥当性	市民ニーズが高い	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	本業務を含む市税の徴収事務は、法令等により実施が義務付けられている。総務省からの「地方税の徴収対策の一層の推進」の通知の中で、地方税の徴収に関する民間への業務委託の推進が提言され、その取組を具体化するものであり、今後、業務の拡大・充実を図る必要がある。				
	市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	社会情勢の変化に対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	国・府の事業と重複していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	緊急性が認められる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
効率性	単位コストが適切である(経年、他市比較など)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	緊急雇用創出基金事業費補助金を活用し、コストがかからず、効率的に業務が行われている。同補助金を活用した市税催告コールセンターなど引き続き民間活力の活用を図っていく。				
	受益者負担の割合は適当である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	人員を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	事業費を削減する余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	簡略化できる方法や手段がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	市の他事業と重複していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	民間活力(民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど)の活用について検討の余地がない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
有効性	上位の施策(目的)が明確である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	市財政を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあり、税の公平性・自主財源の確保のためには、更なる強化が必要である。				
	上位の施策(目的)への貢献度が高い事業である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	成果を向上させる余地がない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	市民の視点にたってサービスが提供されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
協働性	事業の企画、立案に市民が参加している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施について積極的に市民の意見を反映している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	事業の実施に市民の参加、協力が得られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
達成度	成果指標の目標値は適正である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	経済情勢や税制改正等の影響を大きく受けており、今後も専門知識の向上・体制強化や新たな滞納処分手法への取り組み等が必要である。				
	成果指標の実績値は目標値以上である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	成果指標は前年度より向上している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

担当部局評価	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了						
	評価の理由	市税催告コールセンターの開設により、徴収率向上の効果が上がっている。また、民間委託により、正職員は、徴収吏員の本来業務である滞納処分に専念できる環境が構築され、更なる徴収率向上につながるものと考えられる。						
	今後に向けて(取組方針、具体的な改善改革案など)	平成23年度は、開設期間や時間の延長、担当者を増員するなど、業務の拡大を図る。緊急雇用創出基金事業費補助金終了後も、市単独事業としての市税催告コールセンターの運営を継続するとともに、新たな滞納処分手法への取り組みを進める。						

行本部評価	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了						
	評価理由・意見							