

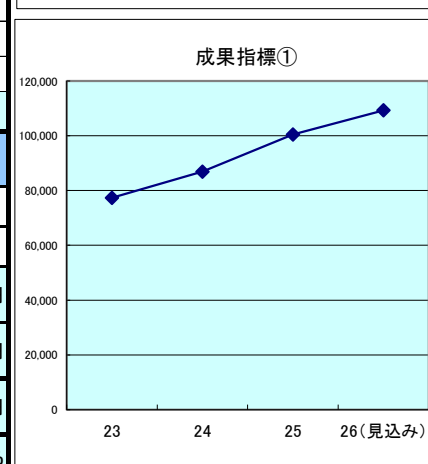
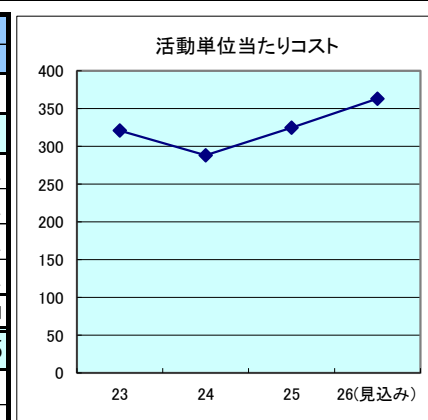
平成 26 年度 事務事業評価シート (平成 25 年度実施事業)

整理番号

総税01

事務事業名			市税催告コールセンター運営事業		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	徴税費	
	施策の方向	(3)	財政の健全化			目	2	徴収費	
					事業	51	徴収事務費		
関連する計画等			平成19年3月27日付け総税企第54号「地方税の徴収対策の一層の推進について」(総務省自治税務局長通知)		作成部署	総務部税務課			
					(連絡先)	072 - 958 - 1111 内線 1440			
事業の概要(目的・内容)			○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へ委託。 ・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。 ・分納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26年4月1日から平成29年5月31日まで(業務時間:平日・第3日曜日9時から17時30分、第2・3木曜日9時から20時00分まで)						
根拠法令等			地方税法、羽曳野市税条例						
事業期間			☐ 10年以上 ☒ 5年以上10年未満 ☐ 5年未満(平成 年度開始)						
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・ペイジー)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。						
実施手法			☐ 直営 ☐ 一部委託 ☒ 全部委託 ☐ 補助金・助成金 ☐ その他()						
委託先			☐ 市外郭団体委託 名称() ☒ 民間委託 ☐ その他		委託内容		市税催告コールセンター運営業務		

区 分		23年度 (実績)	24年度 (実績)	25年度 (実績)	26年度 (見込み)
事業費【1】 (千円)		12,590	9,742	11,153	14,525
人件費【2】 (千円)		0	0	0	0
職員数	正規職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	再任用職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	0.00 人	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	0.00 時間
総事業費【(1)+(2)】 【A】 (千円)		12,590	9,742	11,153	14,525
財源内訳	国庫支出金 (千円)	0	0	0	0
	府支出金 (千円)	12,590	0	0	0
	市債 (千円)	0	0	0	0
	その他(使用料・手数料等) (千円)	0	0	0	0
一般財源 【B】 (千円)		0	9,742	11,153	14,525
活動指標(事業の活動実績) 【C】 単位		23年度	24年度	25年度	26年度 (見込み)
① 架電件数	件	39,213	33,802	34,337	40,000
② 稼動日数	日	215	218	235	256
活動単位当たりコスト (【A】÷【C】①)		321 円	288 円	325 円	363 円
活動単位当たり一般財源額 (【B】÷【C】①)		0 円	288 円	325 円	363 円
市民1人当たりコスト (【A】÷人口)		107 円	83 円	96 円	126 円
一般財源【B】の推移(前年度比)			100.0 %	14.5 %	30.2 %
※前年度比5%以上変動している要因(該当する場合のみ)		☒ 1. 制度改正・事業の見直しなど ☐ 2. 左記1によらない対象件数などの増減 ☐ 3. 物価・賃金水準などの変動 ☒ 4. 国庫支出金など特定財源の増減 ☐ 5. その他()			
※該当項目すべてに✓					



成果指標 (事業の達成度)	指標名		単位	平成23年度		平成24年度	平成25年度	平成26年度
	①	納付金額	千円	目標	50,000	78,262	93,530	109,312
	(式又は説明)	電話催告を通じて納付確認できた金額		実績	77,345	86,891	100,476	
	②	電話発信件数	件	目標	150	150	150	156
	(式又は説明)	一日あたり電話を発信した平均件数(一日あたり150件が目標)		実績	182	155	146	

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
	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
○										

分析・評価	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
	妥当性	市民ニーズが高い（事業の拡充・継続の要望がある、又、活動指標が増加傾向にあるなど）	☐	☐	☒	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。
		市民ニーズと比較してサービスの対象範囲や水準が適切か	☐	☐	☒	
		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	☐	☒	☐	
		事業を縮小、又は廃止・休止した場合の影響度が大きい	☐	☐	☒	
	効率性	活動単位あたりコストが適切である（経年比較など）	☒	☐	☐	徴税職員一人あたり担当滞納事案件数も多く、高額滞納事案のみならず少額滞納事案についてもきめ細かな納付勧奨ができ、より効率的な運用となっている。
		使用料・手数料等の受益者負担の割合は適当である	☐	☐	☒	
		人員を削減する余地がない	☒	☐	☐	
		事業費を削減する余地がない	☒	☐	☐	
		国・府の事業や市の他事業と重複していない	☐	☐	☒	
		市の他事業との統合や、事業の簡略化の余地がない	☒	☐	☐	
		民間活力（民間委託、NPO・ボランティアなど）の活用について検討の余地がない（すでに活用しており、拡大の余地はないを含む）	☒	☐	☐	
	協働性	事業の企画や実施にあたり、市民の意見を反映しているか、又、参加、協力が得られているか	☐	☐	☒	
	有効性	成果指標の実績値は目標値以上である	☒	☐	☐	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。
	達成度	成果指標は前年度より向上している	☒	☐	☐	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組等が必要である。

担当部局評価	総合評価	
	☒ 継続 ☐ 改善 ☐ 縮小 ☐ 廃止・休止 （概ね現行どおり継続して実施） （実施方法の改善を検討する） （事業規模の縮小を検討する） （廃止・休止を検討する）	
	今後に向けて（取組方針・具体的な改善改革案など） 過年度滞納繰越税にかかる収納率の向上に向けた取組みの強化はもちろん、現年度市税（市・府民税、固定資産税、軽自動車税）にかかる収納率の向上を目指した現年度収納対策の一層の強化に向けた取組み内容の充実と業務の拡大を図る。	
行革本部評価	総合評価	
	☒ 継続 ☐ 改善 ☐ 縮小 ☐ 廃止・休止	評価理由・意見 費用の増加は、平成26年度からの実施期間の延長（10か月から通年に延長）によるものであり、実績を勘案すると、本事業が徴収率の向上に寄与していると認められることから、継続とする。今後も費用対効果を検証すること。