

令和5年度羽曳野市事務事業評価シート(令和4年度実施事業)

事務事業コード 733-03-02

事務事業名	市税催告コールセンター運用事務事業			事務の種類		自治事務(任意のもの)	
				連絡先		内線1440	
担当部署名	税務課			予算科目	会計	1	一般会計
総合基本計画	施策目標	7	市民とともに築く 自立したまち		款	2	総務費
	施策	3	行財政運営		項	2	徴税費
	施策の方向	3	健全な財政運営		目	2	徴収費
事業の概要	対象 (誰を・何を)	納税義務者等					
	目的 (どうしたいか)	電話催告の効率的な実施と早期の納付勧奨による収納と市税徴収率の向上を図り、本市財政基盤の充実・確保を図る。					
	手段 (事業内容)	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、分割納付誓約者の履行管理と催告業務について、市税催告コールセンターを市役所内に設置し、その運営を専門的な民間業者へ委託により実施する。					

予算・決算額		(単位:千円)		
		令和3年度	令和4年度	令和5年度
当初予算額	事業費	12,514	12,514	14,278
決算額	事業費	12,514	12,514	-
	特定財源等	0	0	-

≪主な内訳(令和4年度決算)≫

【事業費】
(債務)市税催告コールセンター
運営業務委託料 12,513,600円

活動指標				(事務事業の目的を達成するために、何をどれだけ行ったか)			
指標名	電話応答率	単位	%				
指標の説明	電話発信した応答率(電話応答件数÷電話発信件数)						
		令和3年度	令和4年度	令和5年度			
目標(見込)		20	20	20			
実績		18	19	-			

≪事業の参考数値等≫

電話発信件数
R3:25,736件
R4:26,005件
R5見込:25,000件

電話応答件数
R3:4,598件
R4:4,921件
R5見込:5,000件

成果指標				(事務事業を実施したことにより、目的がどの程度達成されたか)			
指標名	納付金額	単位	千円				
指標の説明	電話催告を通じて納付確認できた金額						
		令和3年度	令和4年度	令和5年度			
目標(見込)		100,000	100,000	100,000			
実績		80,580	81,357	-			

個別評価				
妥当性	本事業を市が行うのは妥当か。	市が実施すべき義務的的事业である。		A
	対象範囲や水準、手段は妥当か。	妥当である。		
	事業を廃止・休止した場合の影響は大きい。	影響は大きい。		
有効性	目的に対する成果は上がっているか。成果向上の余地はあるか。	期待どおりの成果が上がっている。		A
	類似事業との統廃合はできるか。	統廃合はできない。/類似事業はない。		
	事業の上位目標である施策に貢献しているか。	大きく貢献している。		
効率性	事業費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		A
	人件費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		
	受益者負担の割合は適正か。	受益者負担を求める性質のものではない。		

総合評価	現状維持
(担当部局による総合評価の理由や課題)	
<p>過年度滞納税に対する継続した未納案内の他、現年課税分に対し、早期に未納案内を行うことにより、高額滞納の抑制および新たな滞納繰越事業の発生防止対策として重要な役割を担っている。</p> <p>専門業者に委託することにより、未納案内をより多くお知らせすることができ、徴収実績の向上に貢献することができた。</p> <p>近況の世界情勢の影響による経済の落ち込み(物価高騰等)により、今後さらなる税収減少が懸念されますが、効率的かつ効果的なコールセンター業務の調整により納付の促進を図る。</p>	

今後の改善内容
(令和5年度以後の事業実施への改善内容)
<p>コールセンター業務は架電対象者の連絡先情報が不可欠であることから、連絡先不明について積極的に担当部署への情報提供を求めるよう指示する。</p> <p>またショートメールで案内を送るなど、架電以外でアプローチする手法を利用し、接触の機会を増やす取り組みを進める。</p>

令和5年度羽曳野市事務事業評価シート(令和4年度実施事業)

事務事業コード 733-03-03

事務事業名		大阪府域地方税徴収機構関連事務事業			事務の種類		自治事務(任意のもの)	
担当部署名		税務課			連絡先		内線1440	
総合基本計画	施策目標	7	市民とともに築く 自立したまち		予算科目	会計	1	一般会計
	施策	3	行財政運営			款	2	総務費
	施策の方向	3	健全な財政運営			項	2	徴税費
						目	2	徴収費
事業の概要	対象 (誰を・何を)	長期・高額等滞納事案にある納税者等						
	目的 (どうしたいか)	大阪府、他市町と共同で長期・高額等滞納事案の解消に取り組むことにより、事案解消を目指し、税の公平性の維持に努める。						
	手段 (事業内容)	平成27年4月に大阪府と府内市町が共同で設立した「大阪府域地方税徴収機構」に職員を派遣し、順次長期・高額等滞納事案を引き継ぎ、長期・高額等滞納事案の解消を目指す。						

予算・決算額		(単位:千円)		
		令和3年度	令和4年度	令和5年度
当初予算額	事業費	627	663	671
決算額	事業費	673	394	-
	特定財源等	0	0	-

≪主な内訳(令和4年度決算)≫

【事業費】
大阪府域地方税徴収機構負担金
394,011円

活動指標		(事務事業の目的を達成するために、何をどれだけ行ったか)		
指標名	大阪府域地方税徴収機構引継事案数	単位	件	
指標の説明	引継事案件数			
		令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標(見込)		257	201	161
実績		276	201	-

≪事業の参考数値等≫

引継徴収率
H27:47.09%
H28:54.83%
H29:67.16%
H30:90.59%
R1:77.59%
R2:82.60%
R3:67.40%
R4:87.16%
R5(見込み):80.00%

成果指標		(事務事業を実施したことにより、目的がどの程度達成されたか)		
指標名	大阪府域地方税徴収機構引継事案収入額	単位	千円	
指標の説明	引継事案の収入済額			
		令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標(見込)		66,182	46,454	45,421
実績		47,657	48,142	-

個別評価				
妥当性	本事業を市が行うのは妥当か。	妥当である。		A
	対象範囲や水準、手段は妥当か。	妥当である。		
	事業を廃止・休止した場合の影響は大きい。	影響は大きい。		
有効性	目的に対する成果は上がっているか。成果向上の余地はあるか。	期待どおりの成果が上がっている。		A
	類似事業との統廃合はできるか。	統廃合はできない。/類似事業はない。		
	事業の上位目標である施策に貢献しているか。	大きく貢献している。		
効率性	事業費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		A
	人件費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		
	受益者負担の割合は適正か。	受益者負担を求める性質のものではない。		

総合評価	現状維持
(担当部局による総合評価の理由や課題)	
平成27年度から大阪府域地方税徴収機構に職員を派遣し、長期・高額等滞納事案の引き継ぎにより滞納状況の早期解消が図られた。徴収機構の職員から交渉方法、徴収技術など滞納整理に関する専門的な知識や技能を習得することにより、本市職員が処理困難事案の早期解決を進めることができ、人材育成の観点からも有効な事務事業であると考えられる。今後も引き続き事業推進を図る。	

今後の改善内容	(令和5年度以後の事業実施への改善内容)
大阪府域地方税徴収機構との連携により、公売事案の実施を推進する。	

令和5年度羽曳野市事務事業評価シート(令和4年度実施事業)

		事務事業コード		733-03-05			
事務事業名		コンビニ収納・電子マネー収納サービス事業		事務の種類			
担当部署名		税務課		自治事務(任意のもの)			
				連絡先			
				内線1420			
総合基本計画	施策目標	7	市民とともに築く 自立したまち	予算科目	会計	1	一般会計
	施策	3	行財政運営		款	2	総務費
	施策の方向	3	健全な財政運営		項	2	徴税费
					目	2	徴収費
事業の概要	対象 (誰を・何を)	納税義務のある個人・法人・団体等					
	目的 (どうしたいか)	市府民税(普通徴収)、固定資産税、軽自動車税等について、納税の手段と納付の機会を拡大することにより、納税者の利便性を向上させることで納付しやすい環境を整備し、市の財源を確保する。					
	手段 (事業内容)	全国に提携しているコンビニエンスストア、電子マネー決済を利用することで24時間365日納付することができる環境を整備し、納税の手段と納付の機会を拡大することにより、納税者の利便性の向上に努める。					

予算・決算額		(単位:千円)			≪主な内訳(令和4年度決算)≫	
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	【事業費】 コンビニ・電子マネー収納取扱手数料 5,476,481円	
当初予算額	事業費	5,252	5,698	5,698		
決算額	事業費	5,311	5,477	-		
	特定財源等	0	0	-		

活動指標				(事務事業の目的を達成するために、何をどれだけ行ったか)			
指標名		利用件数		単位		件	
指標の説明		1年間でコンビニ収納・電子マネー収納を利用した件数 (ただし、電子マネー収納は令和2年11月より開始)					
		令和3年度	令和4年度	令和5年度			
目標(見込)		71,290	71,577	76,000			
実績		73,922	76,528	-			

成果指標				(事務事業を実施したことにより、目的がどの程度達成されたか)			
指標名		収納額		単位		千円	
指標の説明		1年間のコンビニ収納・電子マネー収納額					
		令和3年度	令和4年度	令和5年度			
目標(見込)		1,564,999	1,618,003	1,900,000			
実績		1,765,918	1,902,488	-			

≪事業の参考数値等≫

過去の利用件数
平成30年度:70,900件
令和元年度:70,276件
令和2年度:70,833件

過去の収納額
平成30年度:1,518,379千円
令和元年度:1,569,222千円
令和2年度:1,661,118千円

活動指標・成果指標の目標値は、令和4年度の近似値とする

個別評価				
妥当性	本事業を市が行うのは妥当か。	市が実施すべき義務的的事业である。		A
	対象範囲や水準、手段は妥当か。	妥当である。		
	事業を廃止・休止した場合の影響は大きいか。	影響は大きい。		
有効性	目的に対する成果は上がっているか。成果向上の余地はあるか。	期待どおりの成果が上がっている。		A
	類似事業との統廃合はできるか。	統廃合はできない。/類似事業はない。		
	事業の上位目標である施策に貢献しているか。	大きく貢献している。		
効率性	事業費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		A
	人件費削減の余地はあるか。	削減の余地はない。		
	受益者負担の割合は適正か。	適正な受益者負担である。		

総合評価	改善して継続
(担当部局による総合評価の理由や課題)	
コンビニ収納・電子マネー収納の利用件数・収納額は近年増加傾向にあったものの、共通納税システムの利用開始により、令和5年の利用件数・収納額は、減少することが予想される。	

今後の改善内容
(令和5年度以後の事業実施への改善内容)
令和5年度より共通納税システムによる電子マネーでの収納方法がスタートしたことにより、市独自のバーコードでの電子マネー収納は必要性が低下している。 国民健康保険料等の他の公金がバーコードでの電子マネー収納を可能としていることから、市民の混乱を避けるため当面はバーコードも継続するが、将来的に他の公金についても共通納税システムの使用が予定されており、そちらへの統合の検討が必要となる。 (コンビニ収納は当分の間バーコードでの収納が継続する)