

令和4年度羽曳野市事務事業評価シート(令和3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)	
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	徴税费
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)			≪主な内訳(令和3年度決算)≫	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	【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	
当初予算額	事業費	14,354	12,514	12,514		
決算額	事業費	11,888	12,514	-		
	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	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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)	20	20	20	
実績	19.13	18	-	

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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)	110,000	100,000	100,000	
実績	79,866	80,580	-	

≪事業の参考数値等≫

電話発信件数  
R2:22,032件  
R3:25,736件  
R4見込:25,000件

電話応答件数  
R2:4,214件  
R3:4,598件  
R4見込:5,000件

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。	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案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>	

今後の改善内容
(令和4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を行う。</p>

令和4年度羽曳野市事務事業評価シート(令和3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1442	
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)	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、事案の解消を目指す。					

予算・決算額		(単位:千円)		
		令和2年度	令和3年度	令和4年度
当初予算額	事業費	594	627	663
決算額	事業費	506	673	-
	特定財源等	0	0	-

≪主な内訳(令和3年度決算)≫

【事業費】
大阪府域地方税徴収機構負担金
672,600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	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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)		248	257	201
実績		248	276	-

≪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:(見込)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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)		66,199	66,182	46,454
実績		67,532	47,657	-

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。	
	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。	
	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。	
	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	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、今後も引き続き事業推進を図る。	

今後の改善内容
(令和4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、公売事案の解消に向け推進を図る。

令和4年度羽曳野市事務事業評価シート(令和3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		自治事務(任意のもの)	
担当部署名		税務課		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
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、軽自動車税について、納税手段と機会の拡大により納付しやすい環境を整備し、納税者の利便性を向上することで、市の財源を確保する。					
	手段 (事業内容)	提携しているコンビニエンスストアの全国の店舗や電子マネー決済で24時間365日、納付することができ、納税者の納税手段と機会の拡大により利便性の向上に努める。					

予算・決算額		(単位:千円)		
		令和2年度	令和3年度	令和4年度
当初予算額	事業費	5,054	5,252	5,698
決算額	事業費	4,998	5,311	-
	特定財源等	0	0	-

≪主な内訳(令和3年度決算)≫

【事業費】
コンビニ・電子マネー収納取扱手数料
5,310,218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	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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)		71,274	71,290	71,577
実績		70,833	73,922	-

≪事業の参考数値等≫

過去の利用件数
平成29年度:71,956件
平成30年度:70,900件
令和元年度:70,276件
過去の収納額
平成29年度:1,575,447千円
平成30年度:1,518,379千円
令和元年度:1,569,222千円
活動指標・成果指標の目標値は、過去5年間実績の平均値

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2年度	令和3年度	令和4年度
目標(見込)		1,513,378	1,564,999	1,618,003
実績		1,661,118	1,765,849	-

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。	
	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。	
	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。	
	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	<b>拡充・重点化</b>
(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は増加している。令和4年度以降も新たな電子マネーの種類が増えており、利用者の需要が高まっていくと見込まれる。	

今後の改善内容
(令和4年度以後の事業実施への改善内容)
現在、羽曳野市では5社の電子マネーアプリでの市税納付が可能だが、今後も5社以外でも納付が出来るように決済可能な電子マネーアプリを拡充していきたい。