

市行政評価制度 評価票

1 事務事業の概要

| | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-------------------------|-----------------------------|-----|---|-----------------------|--------------|-------|-----------|
| 1-1 事務事業の名称 | 時間外納税相談及び納付窓口の確立事業（主要事業） | | | | | | | | |
| 1-2 担当 | 部 | 総務部 | 課又は施設 | 税務課 | 係 | 収納係 | 評価票作成者 | 中野 和博 | |
| 1-3 総合計画における施策の体系 | ①節 | 計画推進 「効率的で顧客志向の行政運営」 | | | | ③基本施策 | 財政運営 | コード | 6-2-3 |
| | | | | | | ④単位施策(中) | 収入の確保 | コード | 6-2-3-1 |
| | ②項 | 行政経営 | | | | ⑤単位施策(小) | 納税相談・納付機会の拡大 | コード | 6-2-3-1-2 |
| 1-4 事務事業の目的の精査 | 対象と対象の数 | 時間内に納税できない納税者及び滞納者の納税相談 | 意図（対象を事務事業によってどのような状態にするのか） | | | 充分な納税相談を実施し、高い収納率を保つ。 | | | |
| 1-5 事務事業の内容 | 時間外納税相談・収納は毎月第1・第3火曜日に予約制で、納税相談・納付を受ける。また、指定以外の日でも事前予約があれば、時間外の納税相談及び納付を受ける。 | | | | | | | | |

2 事務事業実施の状況

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|--|---------------------------------|--|---|--|
| 2-1 事務事業の実施における基本認識 | 事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み | | 社会状況等の事務事業がおかれる環境把握 | | 市民ニーズの認識 | |
| | 平成18年度 | 納税者に広く納税の機会をつくる。 | 仕事等で時間内納付や納税相談のできない納税者が増加した。 | | 時代の変化により、夜間に納税したいというニーズも増えてきている。 | |
| | 平成19年度 | ” | 仕事などで開庁時間内に納税や相談のできない市民が増加している。 | | 夜間に納税や相談をしたいという市民ニーズが増えた。 | |
| | 平成20年度 | ” | ” | | コンビニ収納を実施していない本市において、時間外での収納ニーズが増加している。 | |
| | 平成21年度 | ” | ” | | コンビニ収納を実施していない本市において、時間外での収納ニーズが増加している。 | |
| | 平成22年度 | 納税者に広く納税の機会をつくるため、本年度はコンビニ収納を実施したが、電子決済事業の普及によりクレジットカード納付にも関心が高まりつつある。仕事などで開庁時間内に相談のできない市民が増加している。 | | | | |
| | 平成23年度 | 夜間の窓口収納については釣銭や多額の納税の場合の保管方法等問題があるためコンビニ納付を推奨した。 | | | | |
| | 平成24年度 | コンビニ収納の推奨に伴い、窓口納付が少なくなったが、景気低迷による納付額を分割することでコンビニ収納件数が増加した。通常業務内で窓口・電話による納税相談を実施しているため、時間外窓口相談も年々減少している。また「納税は便利な口座振替で」PRを継続して実施した。 | | | | |
| | 平成25年度 | | | | | |
| | 平成26年度 | | | | | |
| 平成27年度 | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|------------|--|-----------|-----------|--------------------|--|
| 2-2 総合計画における単位施策成果指標 | 事務事業成果指標名 | | 前期目標値(単位) | 後期目標値(単位) | 指標の説明 | |
| | 収納率(全体)(%) | | 97.0(%) | 97.0(%) | 調定額に対する収納済額の割合とする。 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|
| 2-3 成果指標に係る活動実績とコストの推移(アウトプット分析) | | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
| | 活動実績 a (単位) | 79 (件) | 119 (件) | 267 (件) | 345 (件) | 45 (件) | 14 (件) | 5 (件) | | | |
| | 直接事業費 b (千円) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| | 人件費 c (千円) | 640 | 422 | 422 | 422 | 409 | 378 | 54 | | | |
| | 合計コスト d (b+c) (千円) | 640 | 422 | 422 | 422 | 409 | 378 | 54 | | | |
| 単位コスト d/a (千円) | 納税相談 当たり 8 | 当たり 3.5 | 当たり 1.6 | 当たり 1.2 | 当たり 9.1 | 当たり 2.7 | 当たり 10.8 | 当たり | 当たり | 当たり | |

アウトプット実績（活動数値）の補足説明

納税相談・収納した件数は、5件。収納総額は、0万円。
3回×3H×2人×3、000円=54,000円

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2-4 成果指標に 対応する実績と達 成度の推移 | 指標対応実 績 (%) | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
| | 後期目標値 に対する達 成度 (%) | 97.2 | 96.9 | 96.3 | 95.5 | 95.1 | 95.4 | 95.4 | | | |

3 ■ 事務事業の自己評価結果

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3-1 評価結果 (アウトカム自己分 析) | 単年度 担当課 評価 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
| | | A | A | A | A | A | A | D | | | |

- 4段階評価結果 A : 上位目的である施策に貢献しているので継続する
- B : 事務事業の実施手法や環境（予算的・人的）に改善が必要
- C : 縮小等、事務事業としての見直しが必要
- D : 事務事業の廃止が相当

- 判断の基準 ①必要性（必要な事務事業であるか）
- ②公共性（公が実施する意味があるか）
- ③妥当性（ニーズに対して投入が適正か）
- ④効率性（結果に至る活動に無駄はないか）
- ⑤有効性（活動の結果が上位の目的に貢献しているか）
- ⑥市民満足度（事務事業が対象にしている市民を満足させているか）

| 3-2 評価の内容 | 今後の環境変化を踏まえた課題認識 | 次年度に向けて改善する取組み | 事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価 |
|-----------|--|--|---------------------------|
| 平成18年度 | 夜間の来庁者はほとんど納税を伴う、取納金の保管について管理体制を整え、曜日を設定し、定期的に実施することが望ましい。 | 今年度は不定期に実施したが、来年度以降は月2日定期的に実施する。また、広報等でPRし、市民に啓発を図っていき | 前期・後期の目標数値はクリアできた。 |
| 平成19年度 | 現在、時間外納税相談・取納を毎月第1・第3火曜日の月2回実施しているが、今後、いつでも納税できるように納税機会を拡大することが望ましい。 | 10月より定期的に実施しているが、利用者が少ないので広報・ホームページなどでPRする必要がある。 | 概ね成果をあげた。今後は利用者の増加策を講じる。 |
| 平成20年度 | 夜間納税者は指定相談日（毎月第1・第3火曜日）以外にも多く、曜日等を拡大し、納税機会の拡大ニーズがあるが、現在の人員体制では現状維持する以外困難である。コンビニ取納を22年度から実施することで納税機会の拡大という課題の解消につながると考える。 | 広報紙やホームページでのPRに加えて、窓口でのPRに努めたい。 | 取納件数や取納金額は大きな増加をみた。 |
| 平成21年度 | 夜間納税者は指定相談日（毎月第1・第3火曜日）以外にも多く、曜日等を拡大し、納税機会の拡大ニーズがあるが、現在の人員体制では現状維持する以外困難である。コンビニ取納を22年度から実施することで納税機会の拡大という課題の解消につながると考える。今後コンビニ取納の実施に伴い存続を検討する。 | コンビニ取納と合せて広報、ホームページ等でPRする。 | 取納件数や取納金額は大きな増加をみた。 |
| 平成22年度 | コンビニ取納の実施により夜間納税相談件数は減少したが、相談の必要な納税者は存在するため、サービスの低下とならないよう次年度についても継続して実施し、コンビニ取納と合せて広報、ホームページ等でPRしていく。 | | |
| 平成23年度 | 成果指標の取納率は前年度よりアップしている状況で、コンビニ取納の推奨に伴い窓口納付が少なくなったため、時間外窓口相談件数も減少した。平成24年度は相談日を月1回とし、事業の縮小を図る。また、実績等を勘案し廃止を含め今後の窓口開設について検討する必要がある。 | | |
| 平成24年度 | コンビニ取納の実績が年々増加しているが、費用対効果も検証すべきである。自主財源確保のために口座振替を推奨するように関係課へ呼びかけることが必要である。また夜間納税相談件数が減少しているが、通常業務で随時窓口・電話による相談を実施しているので、夜間窓口開設実績を踏まえ次年度は廃止の方向がよい。 | | |
| 平成25年度 | | | |
| 平成26年度 | | | |
| 平成27年度 | | | |

4 ■ 事務事業の総合評価結果

| 4-1 総合評価の 結果 | 結果 | 審査会による改善方向の指示 |
|-----------------|----|--|
| 平成18年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成19年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成20年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成21年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成22年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成23年度 | A | 継続して事業を進めること。 |
| 平成24年度 | D | コンビニ取納の普及及び随時の対応により、当該事業の目的を果たしているため、事業を廃止することとする。 |
| 平成25年度 | | |
| 平成26年度 | | |
| 平成27年度 | | |