

# 平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業名	市税等納付コールセンター事業				会計	款	項	目	大	小
					01	02	02	02	02	53
政策	06	公・民パートナーシップによる構想実現と効率的、効果的行政運営（行政の充実）			主管課	税制課				
施策	6-2	健全で効率的な行財政運営			主管課長	糸井 正人				

## I 事務事業の目的・内容

事業目的	対象	市税等の現年度分滞納者	意図	納付催告を実施し完納に導くことにより、収納率の向上と収納額の増加及び滞納繰越額の圧縮を図る。
事業内容	市役所第5庁舎2階に、民間委託による「市税等納付コールセンター」を設置し、市税等の現年度滞納者に対して電話等による催告業務を行う。 対象の税目及び保険料は、市県民税、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料である。			
事業開始から現在までの状況変化	市税等納付コールセンターの設置により、現年滞納が早期解決することで、職員が高額・困難事案に傾注するなど、より効果的な滞納整理を遂行し高水準の収納率を維持している。今後も引き続き安定した収納率の保持に努めたい。			

## II 事務事業の実績・現状及び成果を表す指標の動きとコストの状況

指標	名称	平成28年度	平成29年度	平成30年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）
	①	現年課税徴収率		99.24	99.32	%	↑↑↑
②							
③							
④							
⑤							
⑥							
指標で表すことができない定性的な成果	目的に対する現状（客観的事実・データに基づく現在の状況や取組状況）						算定式（成果指標の場合）
事務事業のコスト	平成28年度	平成29年度	平成30年度	目的に対する現状（客観的事実・データに基づく現在の状況や取組状況）			
事務事業の総コスト(a=b+c)		8,861,452	13,155,565	平成28年度から交付税の算定にトップランナー方式が導入され、基準財政収入額の算定に用いる補足徴収率が、現行の98.0%から98.6%へ令和2年度まで段階的に引き上げられることになった。交付税の算定上、補足徴収率を上げて手元に残るため、引き上げられる0.6%の徴収率以上の徴収率に上げ、維持する必要があることから、平成30年4月に開設した「市税等納付コールセンター」を31年以降3か年の継続事業として実施することとし、平成30年12月補正にて委託料について債務負担行為を行った。			
事業費(b)(円)		430,452	4,788,565				
うち一般財源		430,452	4,788,565				
職員給与費(c)(円)		8,431,000	8,367,000				
人役・職員(人)			1.00	1.00			
人役・再任用(人)							
人役・臨職(人)			1.00	1.00			
人役・嘱託(人)							
初期投資コスト(円)（建設又は取得年度のみ記入）							
想定耐用年数（年）（建設又は取得年度のみ記入）							

## III 事務事業の評価、今後の方向性及び業務改善 <※主管課長記入>

### (1) 事務事業についての評価及び今後の方向性

個別評価	必要性	今後の必要性	B 必要性は変わらない	有効性	目標達成度	A 達成できた
		市関与の必要性	B 市が担うとともに、市民協働を進めるべき	効率性	対象者の適切性	A 対象者は適切である
					コストの削減	A 削減の余地はない
総合評価	II 継続（事業を現状どおり継続すべき）					

### (2) 事務事業の業務改善について

①H30当初の改善計画(Plan)	本事業は、平成30年度単年事業であるが、事業の効果を検証したうえで、翌年度以降の事業継続について検討する。	③取組における課題(Check)	事業者が変更となったため、円滑な事業の実施ができるよう提言し、業者との連携を図ることが必要である。
②H30に実施した取組(Do)	事業を展開しながら、実績等を検証した結果、3か年の継続事業とし、入札による業者の選定、委託料について債務負担行為を行った。	④課題に対する今後(H31~)の改善計画(Action)	毎月1回業務報告会を開催し、稼働状況等の把握及び指導・提言を行う。