

平成29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	大事	小事
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）			01	02	02	02	53
施策	6-2	健全で効率的な行財政運営			主管課	税制課			
					主管課長	大竹 哲也			

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	「市税等納付コールセンター」を設置し、現年度の滞納者に対して電話等による催告業務を行うことにより、現年度徴収率の向上と安定した財源の確保を図る。 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	平成30年度の新規事業により記載なし			

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27年度	平成28年度	平成29年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）	
	①	新規事業により記載なし						
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） 市税及び保険料の現年度滞納分に特化した電話等による催告業務を民間委託する「市税等納付コールセンター」を平成30年4月に開設するにあたり、平成29年12月補正により予算措置をし、電話配線工事や基幹系システムを導入して、開設の準備をした。			
事務事業のコスト		平成27年度	平成28年度	平成29年度				
事務事業の総コスト(a=b+c)				8,861,452				
事業費(b)(円)				430,452				
うち一般財源				430,452				
職員給与費(c)(円)				8,431,000				
人役・職員(人)				1.00				
人役・再任用(人)								
人役・臨職(人)				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	A 必要性が高まると考えられる	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	B 削減の余地がややある
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

①今年度(H29)の改善計画	新規事業により記載なし	③取組の課題	業務を円滑に実施できるよう、対象者のリスト作成手法及び対象税目の課税部署や保険料収納部署との連携を図ることが必要である。
②今年度(H29)に実施した取組	新規事業により記載なし	④今後(H30以降)の改善計画	本事業は、平成30年度単年事業であり、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こととなっている。