

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》
 年間を通して証明書発行は行われているが、特に、各種事務手続きの申請時期には多くの証明書取得要求者が来訪されている。何の証明が必要か判断できない方も来訪されるため、窓口が混雑する傾向にある。証明書発行のみで来訪される方に対しては自動発行システムなども検討する必要がある。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	地方税法に規定する税証明を交付する義務がある。
	有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	<input type="checkbox"/> 削減の余地がない <input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がある	税・収納システムによって、正確で迅速な対応ができていたが、1件当たりのコストは、昨年と比較して下がっているもの手数料に比較して割高となっている。コストが下がっている要因は、緊急雇用による臨時職員の対応による部分と支所の対応する職員が減少したことによるが、今後の臨時職員の増員等によりコスト削減の余地はあるものと思われる。
	一次評価結果	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの余地がある	全体総括(振り返り、反省点) 税金の賦課徴収に対して証明するものであり、1件あたりのコストをもとめるものではないが、新たな削減措置を構築する必要がある。

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案 ・証明書の発行業務を臨時職員で対応 ・課税内容等の説明を求める来訪者と証明書取得のみの来訪者を総合窓口で振り分けができないか検討	フォローアップ 前年度の課題や問題点 ③前年度の改革・改善案 特になし	その他 ⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる 各種施策の給付事業や減免措置の証明書類のため廃止は困難である。
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法 時期的に証明書の発行が集中してしまう。	④取組状況 緊急雇用の臨時職員で対応したが、人件費での比率が増加傾向にある。全体の事務量も増加傾向にある。	⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している 税の賦課及び収納状況と密接に関係しているため、他の手段が見当たらない。

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	改善し、継続	評価理由 法的に定められた事務であるが、証明書発行コストについては、職員配置による部分と関係するため、人材の適正配置を検討すると共に臨時職員等の活用でコストの改善に努める。
	資源配分	縮小	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》
 宅地の評価のうち、その他の宅地評価法については、評価の手法が比較的簡便なため、実務上、同一状況類似地区内の宅地間の価格差を評価に反映することが容易でないことや、標準宅地に個性がある場合に十分な対応ができないことといった課題がある。最近では納税者からの補正要求がなされるケースが見受けられるなど、こうした課題の検証及び制度面の改善策検討が必要である。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	固定資産税は、市財政の根幹であり必要不可欠な事務である。
	有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	膨大な課税客体への賦課は、担当職員だけでは不可能であり電算業務を委託することで、適切な納税通知書の発送ができています。また、家屋等の調査から課税データへの移行作業など職員の労力を要するためアウトソーシングについて今後検討していきたい。
	一次評価結果	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	全体総括(振り返り、反省点) アウトソーシングまではいかないが、例えば家屋評価業務支援システムの導入により、家屋の調査から課税データへの移行作業については、格段に省力化された。

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案 課題なし	フォローアップ 前年度の課題や問題点 ③前年度の改革・改善案 土地、家屋の異動修正誤り及びチェック。	その他 ⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる 市税の根幹をなすものであり、課税の適正さ、公平さを欠くことになるため、継続が不可欠である。
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法 特になし	④取組状況 チェックについては、最低一回は行う。	⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	改善し、継続	評価理由 膨大な量の土地、家屋、償却資産の適正な課税のためには、より高い正確性が要求されることから、人員増が必要なものとする。
	資源配分	拡 充	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》
 確定申告事務に対応する税務課職員が不足するため税務経験職員の応援を受けているが、年々協力をえることが困難な状況になっている。
 申告受付後の膨大な課税資料整理を短期間で処理しなければならないため、派遣職員を活用しているが職員の負担も多い。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	個人市民税の賦課は、市財政の根幹を成すもので必要不可欠な事務である。
	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	個人市民税は、社会情勢、景気動向などの影響が大きいいため、更なる成果向上の余地は少ない。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある	
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	申告期間前後の派遣職員や臨時職員の増員などにより職員時間外勤務の削減が期待できる。 また、今後のe-TAX、e-LTAXの普及促進などにより事務の効率化が期待できる。
	<input type="checkbox"/> 削減の余地がない <input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がある	
一次評価結果		全体総括(振り返り、反省点)
必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	震災による雑損控除計算書作成について 税務署との合同相談会及び窓口対応(1月16日から2月12日 約400件)を行ったが、それでも申告期間中約1,000件の相談があった。
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
効率性	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの余地がある	

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案 早期に雑損控除の相談会若しくは、相談期間を設け、申告期間の申告待ち時間及び事務量の軽減を図る。
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法

フォローアップ 前年度の課題や問題点

③前年度の改革・改善案
④取組状況

その他

⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる 基幹税収のため、休止・廃止は考えられない。
⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	改善し、継続	評価理由 法的に定められた事務であり、かつ市財政の根幹を成すものである。公平、適正な賦課を実施するにあたり必要な人員並びに資源を投入するのは、ある程度やむを得ないと考えるが、申告期間中の人員配置体制など再度検討し改善する必要がある。
	資源配分	現状維持	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》 法人の確定申告により多額の税収還付金が発生し、予算(23.償還金)の不足が生じる場合がある。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性, 対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	法人市民税の賦課は財政の根幹を成すものであり必要不可欠な事務である。
	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民, または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	法人市民税は、社会情勢、景気動向などの影響が大きいいため更なる成果向上の余地は少ない。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある	
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し, 市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し, 個々の業務の効率化等, 業務委託や臨時雇用等)》	電算業務委託等により効率化を図っている。
	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	
一次評価結果		全体総括(振り返り, 反省点)
必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案 ②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法	フォローアップ 前年度の課題や問題点 ③前年度の改革・改善案 ④取組状況	その他 ⑤事務事業を休止, 廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく, 問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる 基幹税収のため休止・廃止は考えられない。
		⑥類似事業との統廃合・連携の可能性 (民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	現行どおり継続	評価理由 法的に定められた事務であり、かつ市財政の根幹を成すものである。公平、適正な賦課を実施するにあたり必要な人員並びに資源を投入するのは、ある程度やむを得ないと考える。
	資源配分	現状維持	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》 広報等により、死亡者や転出時の手続きや減免申請の案内等を市民に周知し、法に基づいた適正な事務処理をすることにより、市民の不満や苦情を防ぐ。
--

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	軽自動車税の賦課は財政の根幹を成すものであり必要不可欠な事務である。
	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある	社会情勢の変化等に影響を受け軽自動車の台数は年々伸びているが、工夫等によるものではなく成果向上の余地は少ない。
有効性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	電算業務委託等により効率化を図っている。
	一次評価結果	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	全体総括(振り返り、反省点) 入力誤り(廃車もれ、登録もれ)があり、誤った課税があった。

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案 課税資料入力後のチェック体制の強化を図る。
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法

フォローアップ 前年度の課題や問題点

③前年度の改革・改善案
④取組状況

その他

⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる 基幹税収のため、休止・廃止は考えられない。
⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	現行どおり継続	評価理由 法的に定められた事務であり、かつ市財政の根幹を成すものである。公平、適正な賦課を実施するにあたり必要な人員並びに資源を投入するのは、ある程度やむを得ないとする。
	資源配分	現状維持	

実施計画・事務事業評価共通調書

【PLAN】事務事業の計画

事務事業番号

6

所属部課名

総務部 税務課

事務事業名	収納事務	評価区分	事務事業性質	義務的業務	改期基本計画 重点組点	補助単独区分	所管省庁		
		評価事業	重要事務事業	○			市単独		
			総合計画実施計画	○				補助率	
			新規・継続	継続					
開始年度	終了年度								
総合計画体系	政策	6 人と地域、絆を大切にしたい元気なまちづくり〔自治・協働〕	事業期間	H18	単年度繰返し	共催者・関係団体	茨城県、茨城租税債権管理機構		
	小政策	3 自治を育み、創造的な行政運営を推進します							
	施策	3 財政運営							
	小施策	2 財源の確保							
予算科目	会計	款	項	目	細目名	関連計画	笠間市税収納特別対策本部		
	一般	総務費	徴税费	賦課徴收費	収納対策事業	根拠法令	国税徴収法、地方税法 他		
						実施手法	補助金の有無	負担金の有無	
						直営	—	○	

1 【事務事業の全体概要及び背景】	2 【H24事業計画(主に担当者が行う業務内容及び手順)】	3 【年度目標】	4 【事業費の内容(決算額)】
滞納整理については、大多数の納税者が納期内に納税していることを念頭に、適切な対応により自主納付を促進し、納税に誠意がない者に対しては、税負担の公平性を確保するため、法に基づき財産調査のうえ差押等、厳正な滞納処分を実施している。	催告書及び差押予告書の送付、財産調査、滞納処分、公売、執行停止	徴収率 現年分 97.4% 滞繰分 18.4% 現繰計 88.5%	賦課徴收費 15,283千円
	H25事業計画 催告書及び差押予告書の送付、財産調査、滞納処分、公売、執行停止	H26事業計画 同左	H27事業計画 同左

5 事務事業の目的と手段				単位
目的	①対象 (働きかける相手・もの)	納税義務者(滞納者)	④対象指標	滞納者数 人
	②事務事業の意図(どのようにしたいのか、どういう状態にしたいのか)	徴収率の向上	⑤成果指標	徴収率 %
手段	③目的を達成するために実際に行った行政活動(サービス)	催告書等発送, 財産調査, 滞納処分	⑥活動指標	催告書及び差押予告書発送 財産調査 差押件数 通 件 件

【DO】事務事業の実施

事業費及び指標の推移																		
事業費		単位	22年度(実績)		23年度(実績)		24年度(実績)		25年度(計画)		26年度(計画)		27年度(計画)		28年度(計画)			
投入コスト (インプット)	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円														
			県支出金	千円														
			地方債	千円														
			その他	千円														
			一般財源	千円	14,958	18,368	15,283	15,826	19,000	18,000	18,000							
事業費計(ア)		千円	14,958	18,368	15,283	15,826	19,000	18,000	18,000									
人件費	人件費	職員割合	人 千円	6.95 52,125	7.76 58,200	8.61 64,575	0	0	0	0								
		時間外	千円	2,357	2,286													
		嘱託臨時	千円	1,288	4,188	3,309												
		他課の協力分	千円															
		人件費計(イ)	千円	55,770	64,674	67,884	0	0	0	0								
トータルコスト(ア)+(イ)		千円	70,728	83,042	83,167	15,826	19,000	18,000	18,000									
指標区分		単位	22年度(実績)		23年度(実績)		24年度(実績)		25年度(目標)		26年度(目標)		27年度(目標)		28年度(目標)			
活動指標	催告書及び差押予告書発送	通	21,840	26,000	26,000	25,000	25,000	24,000	24,000									
	財産調査	件	4,927	6,500	6,000	5,000	5,000	4,500	4,500									
	差押件数	件	461	382	400	400	400	350	350									
対象指標	滞納者数	人	9,564	8,553	8,450	8,848	8,500	8,000	8,000									
	徴収率	%	87	79	87.3	89	89	90	90									

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》
 長引く景気低迷及び東日本大震災により雇用環境の悪化により、税収確保について厳しい状況である。このため、徹底した財産調査を行い、滞納処分強化を図り、徴収確保に努める。一方、迅速な差押等、財産が無いものや、生活困窮者、居所不明等については、滞納者にも様々な滞納理由がありますので、個別に納税相談の機会を設け、生活状況を聴取、調査のうえ滞納者の現況に応じた納税の指導も行っております。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	市財政の自主財源の確保、税負担の公平性の観点から、健全財政を確保する為に実施しなければならない。
	有効性評価 ③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》		
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	臨時職員等の採用により、業務分担を細分化し、効率化をはかっている。
	一次評価結果 必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの余地がある 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある		

【ACTION】事務事業の改革・改善

<p>①改革・改善案</p> <p>徴収事務に精通した職員の育成をしていく。催告書等発送において、封筒及び催告書等の色や内容を変えるなどし、滞納者が文書を読む工夫をする。</p>	<p>フォローアップ 前年度の課題や問題点</p> <p>③前年度の改革・改善案</p> <p>不動産差押物件において長期差押が多数あり、公売案件については茨城租税債権管理機構への移管により物件の公売を実施していたが、市単独で公売を進め、塩漬け案件を解消したい。</p>	<p>その他</p> <p>⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる</p>
<p>②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法</p> <p>現在、地区割り担当で事案管理を進めているが、事案に沿った催告ができるよう、一担当者の滞納者数を管理可能な数に削減することが必要と思われることから、専門的な知識を習得した適材と思われる職員を数年間継続して配置することが必要と思われる。</p>	<p>④取組状況</p> <p>水戸県税事務所及び茨城租税債権管理機構への職員派遣。 平成24年度において、市単独による動産及び不動産会場公売を実施した。</p>	<p>⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名)</p> <p>名称 <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している</p>

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	改善し、継続	評価理由 経済状況の悪化や震災による影響等により、社会環境は厳しい状況にある中、滞納整理事業を強化し納税催告、納税相談、財産調査等を効果的に実施し、法的に迅速に処理していくことが必要と考えられる。このため、滞納整理事業を継続・強化し財源を確保していくことが不可欠であり、新たな滞納を増やさない工夫や改善を行う必要がある。
	資源配分	拡 充	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》
 長引く景気低迷及び東日本大震災等により、市税等の収納率は低下する傾向にある。収納率向上を目的として、徴収嘱託員を委嘱し、臨戸訪問による納税指導等と市税徴収を実施している。平成24年度以前においては、単なる集金人となっているケースが多く、結果、小額分納を認めることとなり滞納額の削減に繋がらないケースが多く見受けられることを改善している。しかし、交通弱者など自主納付困難者からの訪問徴収要望の声も依然としてある状況

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》	現在、滞納者の人数は減少し9,000人を割っているが、職員のみで全滞納者の対応は難しい状況であり、徴収嘱託員と担当職員の連携をとりながら、口座振替の推進や分納誓約に伴う履行管理をし、交通弱者など自主納付困難者の訪問徴収を継続し、収納率を向上させるためにおいて必要である。
	②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	
有効性評価	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	定期的な納税者と接することにより、滞納額を徴収することにより、納税意欲の向上も図られ、滞納防止に繋がっている。
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	滞納処分、納税相談により自主納付をしようようすることで、訪問徴収を減少させることにより人件費の削減ができると考えられる。
	<input type="checkbox"/> 削減の余地がない <input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がある	
一次評価結果		全体総括(振り返り、反省点)
必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	本来、自主納付が基本であるが、長年の訪問徴収が当たり前になっている納税者が多くみられ、結果、滞納を増やしている要因のひとつも思われる。自主納付を「しようよう」することにより徴収嘱託員を減らし、人件費の削減及び徴収率の向上につなげたい。但し、交通弱者等も考慮し人員は削減しても無くすことはできないと思われる。
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
効率性	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの余地がある	

【ACTION】事務事業の改革・改善

<p>①改革・改善案</p> <p>集金人とならないよう、交通弱者など特別な理由のない訪問徴収は行わない。また、訪問のさいに安易な小額分納を認める対応は行わない。</p>	<p>フォローアップ 前年度の課題や問題点</p> <p>③前年度の改革・改善案</p> <p>地区担当職員が判断した案件のみ訪問徴収を依頼し、滞納額の減少に繋がらない案件については担当職員が納税相談等を実施した。</p>	<p>その他</p> <p>⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる</p>
<p>②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法</p> <p>徴収嘱託員と担当職員の連携を密にし職員が全案件を管理する。 担当者一人当たりの管理案件数を管理可能件数に減らすことが必要である。</p>	<p>④取組状況</p> <p>徴収嘱託員業務及び各規則等の見直しに取り組んでいる。</p>	<p>⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名)</p> <p>名称 <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している</p>

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	改善し、継続	評価理由 職員だけで全ての滞納者を管理することは困難である。また、交通弱者の納税にも対応することが必要であることから徴収嘱託員を無くすことはできないが、滞納を増やす要因にもなりかねないことから、制度の見直し等が必要となっている。
	資源配分	縮小	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	歳入の根幹を成す市税の収納管理は、必要不可欠な事業であり、納税者の納税意識の向上と利便性、収納管理事務の効率化を図る上で必要。
	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	公正・公平な市税収納事務を円滑に行うため、納税状況の把握、過誤納金の還付、口座振替などにより、市税財源の管理及び滞納整理の促進を図る。 口座振替事務は、納税者にとっても納税忘れの防止になり、市にとっても安定した税収を確保するために大変有効な方法であり、今後も広報等により広くPRをしていく。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある	
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	収納情報データ化委託事業の導入により、消込み時間が短縮され、納付確認が早くなり督促状や催告書の行き違いが防止されるとともに、過誤納金還付・充当等も迅速に処理されている。
	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	
一次評価結果		全体総括(振り返り、反省点)
必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法

フォローアップ 前年度の課題や問題点

③前年度の改革・改善案
④取組状況

その他

⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策
<input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる
⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む)
<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名)
名称 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	現行どおり継続	評価理由 市税収納率を向上させるために、自主納付の拡充を図る必要があると考えられることから、さらなる口座振替の推進、納付手段の多様化、納税広報及び街頭による啓蒙活動、関係機関との連携強化を図り、今後も、早期納税を推進する。
	資源配分	現状維持	

社会情勢の変化・市民ニーズの把握

事務事業を取り巻く環境《対象や法令根拠及び社会環境の変化(開始時期又は5年前との比較)・市民からの意見や要望》 納付方法の拡大は、市民サービス向上への貢献が高く、便利であるとの意見が多く聞かれた。

【CHECK】事務事業の一次評価

必要性評価	①行政関与の必要性 《目的達成に向けて、行政の範囲は行政の役割から見て適切か？また市民の意向や社会の要請から見て適切か？》 ②総合計画との整合性、対象と意図の妥当性 《目的(対象と意図)は総合計画と結びついているか？実態(社会環境の変化)に合っているか？》	納税者の納付の機会・利便性を拡充することで、市税等の財源の確保が図られる。
	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある	
有効性評価	③成果の向上余地 《成果は、昨年度と比べてどうであったか？工夫をすることで今後、更なる成果向上ができるか？》 ④成果の波及効果《全市民、または多くの市民や他の施策への波及効果があるか？》	全国どこコンビニでも納付が可能なおうえ、共働き、生活様式の多様化に伴い、休日夜間でも利用できるコンビニ収納サービスは、極めて有効である。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上の余地がない <input type="checkbox"/> 向上の余地がある	
効率性評価	⑤事業費の削減余地 《活動量を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の見直し、市民の協力など)》 ⑥人件費の削減余地 《活動量を下げずに人件費を削減できないか？(業務プロセスの見直し、個々の業務の効率化等、業務委託や臨時雇用等)》	ランニングコストとして収納手数料が割高であるが、納期内納付が増え、督促状の発送件数が減少するなど、徴税コストの削減が図られる。
	<input checked="" type="checkbox"/> 削減の余地がない <input type="checkbox"/> 削減の余地がある	
一次評価結果 必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直しの余地がある		全体総括(振り返り、反省点)

【ACTION】事務事業の改革・改善

①改革・改善案
②改革・改善案を実現する上で克服すべき課題と解決方法

フォローアップ 前年度の課題や問題点

③前年度の改革・改善案
④取組状況

その他

⑤事務事業を休止、廃止した場合の成果への影響の有無とその対策 <input checked="" type="checkbox"/> 影響は大きく、問題の発生が予想される <input type="checkbox"/> 代替案や対策を採ることで対応できる
⑥類似事業との統廃合・連携の可能性(民間活動も含む) <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある(事務事業名・活動名) 名称 <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 他の事務事業や活動と統廃合や連携ができる <input type="checkbox"/> 統廃合や連携はできない・既に連携している

【PLAN】事務事業の計画

総合評価	今後の方向性	現行どおり継続	評価理由 共働き及び生活様式の多様化に伴い、全国どこでも24時間利用できるコンビニ納付は利用率が高くなっており、納税相談による分割納付者からもコンビニでの納付希望が多くなっていることから、さらに推進していく。
	資源配分	拡 充	