

事務事業名	徴収員訪問徴収事務		所属部局	総務部	単位番号	3111					
			所属課室	収税対策課	課長名	石川 美奈子					
			所属担当	徴収担当	担当者名	米山 光広					
基本政策	基本計画体系	I	情報と連携の都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目
		01	行財政改革の推進	01	一般	02	02	02	020	12	
政策		01	財政の健全化の推進	事業区分	<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input checked="" type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金						
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 15 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度)			法令根拠	南アルプス市市税等徴収嘱託員服務規程						
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載 未納となっている税金や料金を、徴収員(嘱託職員)が直接訪問し徴収する。 ・徴収員は4名。 ・賃金 基本給109,100円+徴収金額×4%			事業費の主な内訳 (25年度 決算見込)							
				項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)				
				賃金	3,000						
				消耗品費	155						
						計	3,155				

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	
25年度活動実績	徴収目標額 75,000千円(市民税、固定資産税、軽自動車税)
26年度活動予定	徴収目標額 75,500千円(市民税、固定資産税、軽自動車税)
② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	
徴収員 市税・料金の滞納者	
③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていけるのか、どのように変えるのか)	
徴収により、滞納市税がなくなる。滞納者が自主納付する。	
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	
税負担の公平性が確保される。税収(自主財源)が確保される。	

⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない	
名称	単位
ア 訪問件数	件
イ	
ウ	
⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない	
名称	単位
ア 滞納金額	千円
イ	
ウ	
⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない	
名称	単位
ア 滞納繰越分徴収額	千円
イ	
ウ	
⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない	
名称	単位
ア 滞納繰越分徴収率	%
イ	

(2) 事業費・指標の推移

年間トータルコスト	事業内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終年度
			(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
事業費	国庫支出金	千円							
	県支出金	千円							
	地方債	千円							
	その他	千円	2,772	2,734	2,100	2,100	2,100	2,100	
	一般財源	千円			1,055	1,055	1,055	1,055	
	事業費計(A)	千円	2,772	2,734	3,155	3,155	3,155	3,155	0
人件費	正規職員従事人数	人							
	延べ業務時間	時間							
	人件費計(B)	千円	0	0	0	0	0	0	0
	(A)+(B)	千円	2,772	2,734	3,155	3,155	3,155	3,155	0
活動指標	アイウ	件	24,000.0	24,000.0	24,000.0	24,000.0	24,000.0	24,000.0	
対象指標	アイウ	千円	797,776.0	771,285.0	824,000.0	834,500.0	834,500.0	834,500.0	
成果指標	アイウ	千円	169,970.0	171,995.0	189,500.0	200,280.0	200,280.0	200,280.0	
上位成果指標	アイ	%	21.3	22.3	23.0	24.0	24.0	24.0	

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	平成15年の新市誕生を機に自主財源の確保と税等の滞納に歯止めをかけるため、徴収専門部門を設け徴収強化に取り組んでいる。
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は?	訪問し接触しても納税できる状況にある滞納者は少ない。現在の経済状況からもこのような状況は続くと思われる。
③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?	病気等で金融機関に納めにいけない滞納者にとっては、訪問徴収してもらいたいという意見がある。

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由!】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	高額滞納者については、収税対策課職員が徴収するようにしている。
③ H 25年度に実施した改革改善の内容	職員との連携をとる。分納額の改善(増額依頼)と滞納者と直接折衝が出来ない場合は、不在差置をポストに投函。その後市役所で何らかの通知を出しても、折衝等が出来ない場合は、地方税法に基づき滞納処分等を行

事務事業名	徴収員訪問徴収事務	所属部	総務部	所属課	収税対策課
-------	-----------	-----	-----	-----	-------

## 2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 税(歳入)の確保は最重要業務であり、訪問することにより徴収金額の確保に貢献している。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 文書催告で完納しない滞納者には、訪問折衝が有効であることは間違いのないことであることから妥当性はある。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 納税は自主納付が原則であるため、訪問徴収の際自主納付を促進すると同時に口座振替納付を薦めていく。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	<input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 新規滞納者に積極的に接触し、生計状況を早く把握することができ、徴収に資することができる。
	⑤ 類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) <input type="checkbox"/> 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 徴収率は下がる。 <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 担当職員だけでは訪問折衝する割合が少なくなり影響は大きい。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 滞納者の納税意識を高めていくために、自主納付・口座振替を薦める。訪問徴収納税者が減らない限り事業費の削減余地はない。
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 平成23年度から徴収員を5人→4人に減員したところである。(一人分の徴収員の基本給は削減はされたが、一人が管理する滞納者の人数は増えたことから今後の削減は厳しい。)
公平性 評価	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 自主的な納期内納付が原則であり、訪問徴収は滞納者に限った過剰サービスという意見もある。しかしながら、訪問するから徴収が可能となるわけで、納付があつてはじめて税負担の公平性が保たれると理解している。

## 3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	4人の徴収員が3年に一度担当地区を替えて訪問徴収に当たっている。今後はコンビニ納付等納付方法が複数あるため自主納付に切替、新しい未納者の対応に切り替える必要がある。フルマ給があるため実績を重視する傾向があるが、そのあたりの見直しも必要と考える。国保事業の延長のため、固定給は国保会計から拠出されており、話し合いが必要である。

## 4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可	(3) 改革・改善による方向性																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト水準</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果水準</th> <th>向上</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
① 昼夜の電話催告の実施 ② 自主納付の推進																						
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策	(5) 事務事業優先度評価結果 平成25年度																					
職員と連携して、訪問徴収世帯を見直し、自主納付が可能な世帯には、口座振替等を薦めて自主納付に結びつける。	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑨</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	⑤	コスト削減優先度評価結果	⑨																	
成果優先度評価結果	⑤																					
コスト削減優先度評価結果	⑨																					