

1 事務事業の概要【Plan】

行政評価番号	141 010	事業種別	法令規定	委託の状況	-	指定管理開始	年度
政策体系	総合計画	頁	182	編	6	章	3
		節	2	節	2	節	2
	個別計画	体系的項目	1	体系的項目	1	体系的項目	1
	根拠法令等	地方税法、市税条例、市税規則					
事業期間	事業開始	年度	終了予定	年度	終了予定	理由等	
事業目的	安定的な市税収入の確保を図るため。						
事業内容	対象	市税等滞納者					
	手段	市税等の滞納者に対し、きめ細かい折衝を心がけ、生活状況を勘案しながら、納付(分納)を促す。ただし、催告等に応じない場合には、次のとおり対応する。 ○滞納者の財産調査の実施(給与、預貯金、不動産等) ○その後、差押予告書を送付し、応じない場合には滞納処分(差押等)を実施					
	目的	徴収率の向上及び繰越滞納額の縮減を図る。					
事業を取り巻く状況	近年の景気停滞、社会状況及び一部市民の義務意識の希薄化など、税徴収を取り巻く情勢は厳しくなっている。税徴収率は、経済状況等を斟酌すれば持ち直しているものの、税徴収率向上とりわけ滞納対策は喫緊の課題になっている。						
過去の評価結果	区分	年度	方向性	次年度に向けての主な改善点等(改善事項がない場合はその理由)			
	市民評価	20	拡充	行政としての対応システムを見直す必要がある一方で、住民自体が納税に対する義務感を持つよう意識改革をしていく必要がある。公平性の観点からも行政として強い姿勢が必要であり、市民の納税意識を守りつつ、事務の執行体制としての人員配置も含め、積極的に拡充していくことが望ましい。			
改善の状況	総合評価	20	拡充	先進事例の研究など、効果的な滞納整理システムを検討するとともに、市民の納税に対する意識改革を行う必要がある。公平性の観点から強い姿勢が必要であるため、市民の納税意識を守りつつ、事務の執行体制を拡充していく。			
	前回評価後の改善結果	平成21年度に人員増を行い、事務の執行体制を拡充した。(H22年度からは人員減) RKKシステムが導入され、財産調査、進行管理等が容易となり、効率的な事務ができるようになった。また、県・先進地の事例研究や指導により職員のスキルアップに努めている。					
	現在進行中の改善内容(事務改善計画の概要等)	○進行管理のチェック機能の向上 ○現年分徴収率向上に向けた取り組み(一斉滞納整理期間後における未納分の催促等、市外分の電話催促等)					

4 事務事業の今後の方向性【Action】

区分(評価者)	方向性	次年度に向けての主な改善点等(改善事項がない場合はその理由)
市民評価	手段改善 [コスト拡充]	税に関する公平性を確保していくためにも、エキスパートを活用する方法を検討する必要がある。将来滞納者を増やさないためにも、納税義務者となる前(子ども達)から、納税に対する教育をしていく必要がある。(コスト拡充) 市税以外の料金等を含め、より効果的な滞納整理体制の構築に鋭意努力されたい。(コスト拡充)
総合評価	手段改善 [コスト維持]	コンビニ収納の実施や滞納整理機構の活用により成果が上がってきている。今後も債権管理条例に基づき、より厳格かつ効率的な徴収事務体制を構築していく。特に初動対応に重点を置き、滞納者を増やさないための対策を講じていく。

2 事務事業の執行状況【Do】

予算事業コード	401	20年度決算額	21年度決算額	22年度決算額	23年度予算額	24年度目標額	
A 事業費		3,751	4,896	4,983	5,287	5,287	
財源内訳	国・県補助等						
	起債						
	受益者負担金(使用料等)…D						
	その他()						
	一般財源	3,751	4,896	4,983	5,287	5,287	
B 人件費	人数	3.00人	3.75人	2.75人	2.75人	3.75人	
	金額	21,417	26,433	18,821	18,815	25,657	
C 費用合計(A+B)		25,168	31,329	23,804	24,102	30,944	
主な費用内訳	嘱託職員報酬	220	2,284	2,443	2,508	2,508	
	臨時職員賃金	3,531	2,612	2,540	2,779	2,779	
費用増減の理由	H21年度人員増、H22年度より人員減						
指標の数値化	項目名	20年度実績値	21年度実績値	22年度実績値	23年度計画値	24年度目標値	
	活動指標	財産調査件数	140件	266件	460件	500件	500件
		滞納処分(差押等)件数	70件	133件	230件	200件	200件
	成果指標	①滞納繰越分徴収率	13.95%	15.16%	17.75%	18.40%	20.00%
		②滞納分徴収額	78,000千円	89,000千円	101,000千円	90,000千円	90,000千円
		③滞納繰越額	588,000千円	571,000千円	489,000千円	450,000千円	380,000千円
	分析指標	滞納繰越分徴収率1%あたりの費用 [C費用合計/①]	1,804千円	2,067千円	1,341千円	1,310千円	1,547千円
費用額と徴収額の対比 [C費用合計/②]		32.3%	35.2%	23.6%	26.8%	34.4%	
	[]						
	《参考》受益者負担率 D/C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

3 事務事業の評価・課題【Check】

項目	評価のポイント	項目評価	判断理由	評価
必要性	①市民のニーズは高いか	-	-	-
	②市が主体的に実施する必要があるか	-	-	
	③市民・民間への役割分担がされているか	-	-	
有効性	④事業目的に対して成果を上げているか	B	滞納繰越分徴収額は増額しており、一定の効果が上がっている。	B
	⑤活動の結果が成果に結びついているか	A	給与調査・差押予告等による自主納付・分納誓約及び滞納処分(差押等)により、収入に結びついた(差押件数の増)。	
	⑥市民の満足度は高いか	B	滞納額の減少は、納税者にとって満足度の向上となる。	
効率性	⑦活動は効率的な方法で実施されているか	B	自主納付が理想であるが、職員の臨戸等による折衝に時間が費やされており、効率性の改善の余地がある。	B
	⑧活動量・成果に対して投入コストは適切か	B	滞納繰越額、件数に対して、少ない人員(コスト)である。	
	⑨連携・統合等により効率化が図られているか	B	税と料金の取り扱いの違いもあり、連携・統合に限界がある。	
改善の余地	有効性(④~⑥)を向上させる余地はあるか	有	滞納進行管理の充実。高額滞納にならないよう、現年分の初動対応を重視(コールセンター委託の検討)	有
	効率性(⑦~⑨)を向上させる余地はあるか	有	適切なタイミングで滞納処分(差押等)を行い、自主納付への誘導を図る。	
課題	<ul style="list-style-type: none"> 専断的に進行管理を行う徴収体制の構築。 税と料金の徴収連携強化 			

事業名	固定資産税・都市計画税課税事務(家屋)	所管部署	税務課	資産税係
-----	---------------------	------	-----	------

1 事務事業の概要【Plan】

行政評価番号	143	010	事業種別	法令規定	委託の状況	指定管理開始年度
	182		6	3	2	2
個別計画			個別計画の目標値	1	自主財源のかん養	
根拠法令等	地方税法、市税条例、市税規則					
事業期間	事業開始年度	終了予定年度	終了理由等			
事業目的	自主財源の根幹となる安定した市税収入の確保を図るとともに、適正課税に努める。					
事業内容	対象(誰・何を)	市内に存在する住家、店舗、工場、倉庫、その他の建物とその所有者。				
	手段(どんな方法で)	①物件の把握と評価 現地調査や地図情報システムの活用により対象物件を把握する。(新築・増築・取り壊し等)担当者2名が現地で家屋評価(家屋の構造及び各部分(屋根、基礎、外壁、柱・壁体、内壁、天井、造作、床、建具、建築設備、仮設工事、その他工事)について、使用材料や仕上げ状況等を調査し総務大臣の定める「固定資産評価基準」によって再建築価格を基礎に評価。この評価基準に基づき課税額を決定。 ②所有権の異動 法務局からの通知に基づき所有権の異動についての事務処理を行う。 ③課税事務 上記に基づき、年1回納税通知書の発行				
	目的(どうしたいか)	実態に即して把握するとともに、それを正確に評価したうえで課税する。				
事業を取り巻く状況	税に対する市民の関心が高まっており、窓口や電話での問い合わせが多くなってきている。					
過去の評価結果	区分	年度	方向性	次年度に向けての主な改善点等(改善事項がない場合はその理由)		
	市民評価	-	-	-		
総合評価	20	継続	適切な課税客体の把握方法について研究を進めつつ、未評価家屋の調査の実施と並行して現行の手段を基として、適正な課税を行う。			
改善の状況	前回評価後の改善結果	課税資料としている航空写真が平成12年のものであり、有効性が低くなっていたが、平成21年度から地図情報システムの導入作業が着手され、平成23年度から課税点検に活用できるようになった。				
	現在進行中の改善内容(事務改善計画の概要等)	異動処理結果の点検を重点的に行っている。				

4 事務事業の今後の方向性【Action】

区分(評価者)	方向性	次年度に向けての主な改善点等(改善事項がない場合はその理由)
市民評価	-	-
総合評価	継続 [コスト維持]	地図情報システムの活用により、公平課税と課税客体的確な把握に努める。また、システムを活用することで、業務の効率化を高める。

2 事務事業の執行状況【Do】

予算事業コード	402	20年度決算額	21年度決算額	22年度決算額	23年度予算額	24年度目標額	
A 事業費		1,241	1,241	1,241	1,623	968	
財源内訳	国・県補助等						
	起債						
	受益者負担金(使用料等)…D						
	その他()						
	一般財源	1,241	1,241	1,241	1,623	968	
B 人件費	人数	3.54人	3.54人	3.54人	3.00人	3.00人	
	金額	25,272	24,953	24,227	20,526	20,526	
C 費用合計(A+B)		26,513	26,194	25,468	22,149	21,494	
主な費用内訳	家屋評価システム賃借料	816	816	816	675	311	
	家屋評価システム保守料	425	425	425	475	657	
	〃 評価替再設定				473		
費用増減の理由	・H23下半期からハード更新による増。ソフトは当初の5年契約満了に伴う減。総体で減。 ・それに伴い保守料増。H23は評価替えに伴うシステム再設定による増もあり。						
指標の数値化	項目名	20年度実績値	21年度実績値	22年度実績値	23年度計画値	24年度目標値	
	活動指標	家屋評価件数	261件	212件	211件	200件	200件
		家屋異動件数	779件	732件	1,038件	1,000件	900件
		納税義務者数(免税点未満含む)	11,794人	11,869人	11,959人	11,990人	12,090人
	成果指標	家屋調定額(固定資産税のみ)	1,109,442千円	1,070,441千円	1,112,812千円	1,131,793千円	1,035,637千円
	分析指標	家屋評価1件当たりの経費(円) [費用合計÷家屋評価数]	101,582円	123,557円	120,701円	110,745円	107,470円
		納税義務者1人当たりの経費(円) [費用合計÷納税義務者数]	2,248円	2,207円	2,130円	1,847円	1,778円
[]							
	《参考》受益者負担率 D/C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

3 事務事業の評価・課題【Check】

【評価値】 A=高い B=比較的高い C=比較的低い D=低い

項目	評価のポイント	項目評価	判断理由	評価
必要性	①市民のニーズは高いか	-	-	-
	②市が主体的に実施する必要があるか	-	-	
	③市民・民間への役割分担がされているか	-	-	
有効性	④事業目的に対して成果を上げているか	A	固定資産税は比較的安定した市税であり、適正課税を行い安定した市税収入を得ることができている。	B
	⑤活動の結果が成果に結びついているか	B	現地調査等により課税客体の把握に努めているが、完全に把握するところには至っていない。	
	⑥市民の満足度は高いか	B	満足度調査なし。適正課税を行うことで市民の公平性を保ち、満足度の高さにつながっている。	
効率性	⑦活動は効率的な方法で実施されているか	A	評価件数は減少しているが、異動件数は増加。人員を増やさず業務を行うことができおり、効率性が上がってきている。	A
	⑧活動量・成果に対して投入コストは適切か	A	上記から人件費に関しては適切。家屋評価システムの導入で1件当たりの処理時間の効率化が図られている。	
	⑨連携・統合等により効率化が図られているか	B	地図情報システムを活用することで、業務の効率化を進めている。	
改善の余地	有効性(④~⑥)を向上させる余地はあるか	有	地図情報システムの活用により、調査客体の把握が容易となり、有効性の向上が期待される。	有
	効率性(⑦~⑨)を向上させる余地はあるか	有	地図情報システムの活用により効率性向上が期待される。	
課題	・24年度評価替えに向けて準備を進めていく年度であり、万全な対応を要する。 ・地図情報システムのさらなる活用により効率性・有効性を高めていく。			