

事業評価シート【新規事業-1】

事業名	納税コールセンター業務			基本計画	章	6	総合戦略	基本目標		
事業コード					節	5		施策の方向		
課係名	収税課 収税第二係	内線			項	3		施策		
担当者氏名		職名			細項目	2		整理番号		
事業概要	歳入の根幹を成す市税等の徴収率向上及び累積滞納を未然に防止するため、「納税コールセンター」を設置し、現年度分の市・県民税(特別徴収含む)、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税で、督促状を発送しても納付の確認ができていない者に対し、電話連絡等により早期納付を促す。									
現在の課題や市民要望など	滞納額が徐々に積み重なり高額となることで、過年にも及ぶ累積滞納となる者が多い。この高額となった滞納を完納させるまでの徴収事務は、多大な労力を要し、また納税者にとっても高額滞納を解消することは大変な努力を要する。このため滞納初期段階で繰り返し納税催告を行い、早期に解消させることが必要である。									
事業目的	① 自主財源の確保 ② 現年課税の徴収率向上 ③ 新規滞納者の発生抑止 ④ 口座振替の加入促進									
	個別取組	① 電話催告、催告書送付 ③				② 電話勧奨 ④				
事業による改善・変更点	① 早期納税催告により新たな滞納者の発生を抑止し、滞納繰越額の縮減に繋がる。				② 職員による高額、困難事案の滞納処分を強化することができる。					
	③ 納税意識の高揚				④ 口座振替加入者の増加により「納め忘れ」による未納者の減少。					
事業対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人・世帯 <input type="checkbox"/> 団体(民間) <input type="checkbox"/> 団体(公共) <input type="checkbox"/> 内部管理 <input checked="" type="checkbox"/> その他 特別徴収事業者									
内容	① 現年度課税 納税電話催告及び、催告書送付 ③				② ④					
業務形態	<input checked="" type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 負担金・交付金 <input type="checkbox"/> その他()									
内容	① 納税コールセンター業務 ③				② ④					
支出根拠	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		法令要綱等名称		① 国税徴収法 ③		② ④			
事業継続	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 複数年度:無期				後年度負担		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無			
	<input type="checkbox"/> 複数年度:有期 始期 ~ 終期				内容					
事業費の積算	30年度	納税コールセンター業務委託 7,500千円 実施期間 平成30年7月1日～平成31年3月31日				事業費	7,500,000	事務スケジュール	年月	内容
		国	県	市	債	その他	30.4		契約 打合せ 設備準備	
	一般財源	7,500,000	30.6	住民周知(広報、HP等)						
	31年度	納税コールセンター業務委託 9,500千円 実施期間 平成31年4月1日～平成32年3月31日				事業費	9,500,000		30.7	納税コールセンター業務開始 ・平日電話催告 ・毎月夜間電話催告1回 ・毎月休日電話催告1回
		国	県	市	債	その他	30.11		徴収強化月間	
	一般財源	9,500,000	31.4	現年徴収強化月間						
	32年度	納税コールセンター業務委託 9,500千円 実施期間 平成32年4月1日～平成33年3月31日				事業費	9,500,000		31.5	現年徴収強化月間
		国	県	市	債	その他				
	一般財源	9,500,000								
	経費節減効果	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		節減効果の内容						
金額	千円									
主要指標	指標の種類		計算方法	目標(推計)値						
	名称			30年度	31年度	32年度				
	■ 活動指標	① 架電数(オペレーター2名)	1名 1日30件架電	9カ月 10,500件架電	12カ月 14,000件架電	12カ月 14,000件架電				
		②								
■ 成果指標	① 徴収率	H28年度 98.71%	98.81% (0.1%増)	98.93% (0.12%増)	99.08% (0.15%増)					
		0.1% = 13,000千円	13,000千円増	15,600千円増	19,500千円増					

事業評価シート【新規事業-2】

項目別評価	1. 実施主体・目的の妥当性		<ul style="list-style-type: none"> 自治体が関与すべき事業か。民間で実施できないか。 総合計画における目的に合致するか。課題解決に結びつくのか。
	評価		◎評価理由(上記の観点により記入してください)
	A	A. 妥当である B. 改善する余地がある C. 妥当ではない	「効率的な収納対策の整備」を推進するための施策であり、滞納の高額化を未然に防ぎ、累積滞納額を縮減することができる。また、当業務が公権力の行使に当たらないこと、オペレーターの研修や質の維持、費用対効果、事業の継続性、事務の効率化等の理由から民間委託を行う。
	2. 事業の有効性		<ul style="list-style-type: none"> 意図した成果は確実に得られるか。 類似の目的を持つ事業はないか。
	評価		◎評価理由(上記の観点により記入してください)
	A	A. 有効である B. 改善の余地がある C. 有効ではない	総務省自治税務局より地方税現年徴収対策として、「徴収率向上のための取組み」として推奨されており、6市1町に確認したところ、設置前とその翌年度で平均0.2%徴収率が上昇している。
	3. 事業の効率性		<ul style="list-style-type: none"> 成果を維持したまま費用を削減する余地はあるのか。 将来的なコストの増加・増大の要因はあるか。
	評価		◎評価理由(上記の観点により記入してください)
	A	A. 効率的である B. 改善の余地がある C. 効率的ではない	今後、安定した自主財源の確保を行うためにコールセンターは必要不可欠なものであり、また現年徴収業務を分割することで事務の効率化が図られ、職員による困難事案等の滞納処分を強化することができる。
	4. 緊急性		<ul style="list-style-type: none"> 今実施しなければならない理由。 実施しない場合の問題点。
	評価		◎評価理由(上記の観点により記入してください)
	A	A. すぐに実施する必要有 B. 2~3年後に実施する必要有 C. すぐに実施する必要はない	年々、個人の所得や会社の業績の伸び悩みにより調定額が減少傾向にあり、それに伴い税収の減が予想される。税収を確保するために、早期に徴収率を上げる対策を講じることが必要である。
5. 市民要望・公平性		<ul style="list-style-type: none"> どういった市民要望があるのか。 受益者負担は適正か。 公平性の点から受益の偏り(特定の地域や個人等)はないか。 	
評価		◎評価理由(上記の観点により記入してください)	
B	A. 多くの市民要望有 B. 一部地域・団体等の要望有 C. 要望はない	納税の義務を誠実に果たす多くの市民が、納税の公平性に疑念を抱かないよう、徴収を徹底する必要がある。	
6. 同規模他市・周辺市町村の状況		<ul style="list-style-type: none"> ほとんどの自治体で実施、同規模以上の自治体は実施、ほとんど実施していないが先進的な取り組みであるなど、具体的に記述 	
同人口規模の君津市、四街道市では未だ設置されていないが、県内では11市1町が既にコールセンターを設置運用している。 県内徴収率上位10市の内、6市が設置運用し、2市が設置に向けた検討を行っている。 周辺市町村では、市原市が平成23年度に設置しており、設置前とその翌年度で現年徴収率が0.3%上昇している。			

総合評価	■実施計画における位置づけ、財政状況による実現性	
	評価	◎評価理由 第6次3か年実施計画の個別取組として「より効率的な収納体制の整備推進」を掲げていること、また事業費を上回る歳入の増加が見込まれることから、実施は妥当である。
	A	A. 実施 B. 一部実施 C. 実施しない
	■政策調整会議による評価	
	評価	◎評価理由 納税意識の高揚と徴収体制の充実を図るため、担当課の提案のとおり実施するものとする。但し、当該委託業務による個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の無いよう、万全の措置を講じること。
	A	A. 実施 B. 一部実施 C. 実施しない
■庁議による方針		
評価	具体的な方向性 納税意識の高揚と徴収体制の充実を図るため、担当課の提案どおり実施するものとする。但し、当該委託業務による個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の無いよう、万全の措置を講じること。	
A	A. 実施 B. 一部実施 C. 実施しない	