

事務事業名	夜間・休日窓口事務				担当	総務部 納税課 収税係	
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり			電話番号	0285-83-8115	
施策名	1	窓口サービスの向上と事務効率化			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業		
基本事業名					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ	
法令根拠						<input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 平成19年度～）	
予算科目	1.一般会計	2.総務費	2.徴税費	2.賦課徴収費	<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
事業概要	納税者の利便性を図るため、毎週水・金曜日の17時15分から19時まで、毎月第1・3日曜日の8時30分から12時まで窓口を開設し、市税及び使用料等の収納窓口と納税相談窓口を実施している。 利便性向上により収納率向上を図る。						

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

① 手段（主な活動） 26年度実績 職員2名により夜間・休日窓口を開設。 市税及び使用料等の収納、納税相談を実施。 27年度計画 26年度と同じ。	⑤ 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)
	ア 夜間窓口開設日数	日	97	100	100	101	99
	イ 休日窓口開設日数	日	25	26	26	26	26
	ウ エ オ						
② 対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 市税等の納税義務者、使用料の納付義務者。	⑥ 対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)
	ア 来庁した納税者数	人	1,429	1,615	1,587	1,671	1,760
	イ 納税額	千円	48,293	46,912	53,230	52,369	55,000
	ウ 来庁した使用料等納付者数	人	65	92	158	128	140
エ 使用料等納付額	千円	819	1,686	2,925	2,830	2,980	
オ 納税相談数	件	148	165	75	75	80	
③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 納付の利便性を高め、収納率の向上を図る。	⑦ 成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)
	ア 市税等の収入額に対する割合	%	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
	イ 使用料等の収入額に対する割合	%	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1
	ウ エ オ						
④ 結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 窓口サービスの向上による収納率向上。	⑧ 上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移						
	名称	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)
	ア 現年分の市税等収納率(3月末実績)	%	95.7	95.2	95.8	96.2	96.5
	イ 滞納繰越分の市税等の収納率(3月末実績)	%	15.8	16.2	14.4	14.5	14.7
	ウ エ オ						

(2) 総事業費の推移		単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳					
		国庫支出金	千円	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0
		一般財源	千円	0	0	0	0
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	
	人件費	正規職員従事人数	人	12	12	12	12
		延べ業務時間	時間	563	582	582	586
		人件費計(B)	千円	2,388	2,446	2,365	2,474
トータルコスト(A)+(B)		千円	2,388	2,446	2,365	2,474	

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	H17.10～ 毎週水・金 市税のみ、H19.5～ 市税及び使用料等、H19.10～ 毎週水・金、毎月最終土日 H21.4～ 毎月第1・4日、H22.4～ 毎月第1・3日 納税者の利便性を図るために開始、その後は必要に応じて開設日を変更。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	前年度と比較すると、平成26年度の夜間収納窓口来庁者は30人減の1,185人、休日収納窓口来庁者は114人増の486人であった。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	市税及び使用料等納付の利便性向上

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし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、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 財源の確保に結びつく。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 納税義務がある。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 収納環境の改善であり適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 利用者のニーズに適切に対応している。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 納税者の利便性が失われる。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
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"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 必要最低限の事業費である。
	⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか？ (アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある フレックス勤務で対応している。
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 納税者全員が対象である。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し(<input type="checkbox"/> :目的妥当性 <input type="checkbox"/> :有効性 <input type="checkbox"/> :効率性 <input type="checkbox"/> :公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							