

事務事業名	二宮支所税務収納窓口事務				担当	市民生活部 二宮支所 税務収納窓口係				
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 - 74 - 5003			
施策名	1	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業				
基本事業名						事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	地方税法、地方自治法、真岡市財務規則				☒ 単年度繰返（開始年度 21 年度～）					
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	1. 総務管理費	12. 支所費	☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）					
事業概要	地方自治法155条の規定に基づき設置した二宮支所において、市民の利便性や経済活動の効率性を高めるために、窓口で次の業務を行う。 1. 税務関係諸証明の発行。 2. 市税・保険料及び使用料等の収納。 3. 原動機付自転車・小型特殊自動車(農耕作業車)の標識交付及び廃車。 4. 納税相談等。									

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） 27年度実績 (1)市民等からの税務証明申請書に基づき、証明書を交付。 (2)納税者等が窓口で現金を持参し納付する。納入通知書等を確認した後収納し、領収書を交付。 (3)原動機付自転車（125cc以下）及び小型特殊自動車（農耕作業車）の標識交付・廃車手続き。 (4)賦課内容の説明、納税相談及び口座振替の申請受付。 28年度計画 27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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
		ア 税務証明書発行件数	件	3,151	3,111	3,681	3,738	3,800
		イ 市税・保険料及び使用料等の収納件数	件	17,354	17,230	17,542	16,554	17,000
		ウ 市税・保険料及び使用料等の収納額	千円	290,256	298,670	306,600	270,292	280,000
		エ 標識交付及び廃車件数	件	411	319	303	350	400
		オ 納税相談等件数	件	1,153	1,853	1,922	1,839	1,700
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 (1)税務証明申請者 (2)窓口に来た納入義務者 (3)原動機付自転車（125cc以下）及び小型特殊自動車（農耕作業車）の標識交付・廃車申請者 (4)賦課内容の説明、納税相談及び口座振替の申請者		⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
		名称	単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
		ア 税務証明書申請者数	人	2,486	2,594	3,204	3,204	3,300
		イ 窓口に来た納付義務者	人	9,851	9,568	9,877	9,635	10,000
		ウ 標識交付及び廃車申請者	人	411	319	303	350	400
		エ 納税相談等来庁者数	人	1,153	1,853	1,922	1,839	1,700
		オ						
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） (1)証明書の正確・迅速発行。 (2)納入者の利便性を図り、窓口で納付される現金を確実に収納する。 (3)適正な標識交付・廃車 (4)賦課内容の理解、自主的な納付及び口座振替の推進。		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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
		ア 申請に対する適正な交付件数	件	3,151	3,111	3,681	3,738	3,800
		イ 確実に収納した割合	%	100	100	100	100	100
		ウ 申請に対する適正な標識交付及び廃車	件	411	319	303	350	400
		エ						
		オ						
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 窓口サービスの充実により、市民の利便性の向上を図る。		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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
		ア 窓口での利用者の満足度	%	97.5	97.1	97.3	97.1	97.5
		イ (二宮支所市民窓口サービスに関するアンケート調査)						
		ウ						
		エ						
		オ						

(2) 総事業費の推移				単位	24 年度(実績)	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 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	0
			県支出金	千円	0	0	0	0	0
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	12	8	8	10	8
			一般財源	千円	103	181	99	92	102
			事業費計 (A)	千円	115	189	107	102	110
	人件費	正規職員従事人数	人	4	4	4	4	4	
		延べ業務時間	時間	6,666	6,666	6,666	6,603	6,603	
		人件費計 (B)	千円	28,011	27,091	28,137	27,667	27,667	
		トータルコスト(A)+(B)	千円	28,126	27,280	28,244	27,769	27,777	

(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？	平成21年3月23日真岡市と二宮町の合併に伴い、急激な変化を避けるため地方自治法155条の規定に基づき二宮支所を設置した	
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？	利用者拡大に向け、二宮支所が行う事務事業についてさまざまな方法で周知したことから、業務内容が少しずつ定着してきた。	
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？	平成22年第1回議会定例会において、「二宮支所における各窓口業務の利用状況についてと二宮支所のあり方と今後の取り組みについて」の一般質問があり、自治法上の支所として組織的体制の整備と人的体制の強化を図り、地域住民の利便性の向上を目指して支所窓口業務を継続していく考えを答弁した。 来庁する市民から、待ち時間も少なく、駐車場も広く利用しやすいとの声が寄せられている。	

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？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 窓口サービスの向上。 特に二宮地区市民の利便性確保。
	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？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 税務証明書等については、法律により発行が義務付けられている。 財務規則に基づく収納事務である。
	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？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある 証明書交付申請者に対して、正確・迅速な発行をするものである。 財務規則に基づく収納事務である。
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？	☒ 向上余地はない ☐ 向上余地がある 証明書交付申請者に対して、正確・迅速な発行を実施している。 収納事務については、確実に収納している。
	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？	☒ 影響がある ☐ 影響がない 二宮支所利用者の利便性を損なう。
	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？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 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？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 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）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 必要に応じての事務費であり、必要最小限の経費である。
	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）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 収納事務・証明発行事務に必要な人員である。
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？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 手数料条例により、証明手数料を徴収している。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><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 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 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><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 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 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 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☒ 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																								