

事務事業名	現金収納事務				担当	会計管理者 会計課 出納係		
政策名	G 効率的で市民にわかりやすいまちづくり				増補版施策名			
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			
関連個別計画					事業期間	☐ 単年度のみ		
法令根拠	真岡市財務規則第29条					☒ 単年度繰返（開始年度 S29 年度～）		
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	1. 総務管理費	4. 会計管理費		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
事業概要	指定金融機関から窓口 に 1 名の人員が派出されているが、不在時（午前 8 時 3 0 分から 9 時、午後 1 2 時 1 5 分から 1 時 1 5 分、午後 4 時から 5 時 1 5 分の間）及び混雑時に市税、上下水道料、保育料などの現金収納事務を行っている。							

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） 30年度実績 納税者等が直接会計窓口 に現金を持参し納付する。納付書等を確認後、 収納し、領収書を交付する。 31年度計画 3 0 年度と同様	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>27 年度(実績)</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア 収納額</td><td>百万円</td><td>48,382</td><td>47,400</td><td>37,804</td><td>37,500</td><td>37,000</td></tr><tr><td>イ 収納件数</td><td>件</td><td>129,589</td><td>110,718</td><td>110,547</td><td>110,000</td><td>105,000</td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)	ア 収納額	百万円	48,382	47,400	37,804	37,500	37,000	イ 収納件数	件	129,589	110,718	110,547	110,000	105,000	ウ							エ							オ						
名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)																																					
ア 収納額	百万円	48,382	47,400	37,804	37,500	37,000																																					
イ 収納件数	件	129,589	110,718	110,547	110,000	105,000																																					
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 窓口を訪れた納税義務者等	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>27 年度(実績)</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア ；窓口に来た納入義務者の数</td><td>人</td><td>51,835</td><td>44,287</td><td>44,218</td><td>44,000</td><td>42,000</td></tr><tr><td>イ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)	ア ；窓口に来た納入義務者の数	人	51,835	44,287	44,218	44,000	42,000	イ							ウ							エ							オ						
名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)																																					
ア ；窓口に来た納入義務者の数	人	51,835	44,287	44,218	44,000	42,000																																					
イ																																											
ウ																																											
エ																																											
オ																																											
③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 納入者の利便性の向上を図り、窓口で納付される現金を確実に収納する。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>27 年度(実績)</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア ；確実に収納した割合</td><td>%</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>イ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)	ア ；確実に収納した割合	%	100	100	100	100	100	イ							ウ							エ							オ						
名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)																																					
ア ；確実に収納した割合	%	100	100	100	100	100																																					
イ																																											
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	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>27 年度(実績)</th><th>28 年度(実績)</th><th>29 年度(実績)</th><th>30 年度(実績)</th><th>31 年度(見込)</th></tr><tr><td>ア ；窓口対応に対する市民の満足度割合</td><td>%</td><td>81.6</td><td>83.3</td><td>83.7</td><td>85.7</td><td>86.0</td></tr><tr><td>イ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)	ア ；窓口対応に対する市民の満足度割合	%	81.6	83.3	83.7	85.7	86.0	イ							ウ							エ							オ						
名称	単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)																																					
ア ；窓口対応に対する市民の満足度割合	%	81.6	83.3	83.7	85.7	86.0																																					
イ																																											
ウ																																											
エ																																											
オ																																											

(2) 総事業費の推移		単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 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	5	5	5	5
		延べ業務時間	時間	700	700	880	800
		人件費計（B）	千円	2,933	2,907	3,652	3,335
	トータルコスト(A)+(B)		千円	2,933	2,907	3,652	3,335

(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。	市民の利便性のため。 税等の収納窓口である。
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？	市が口座振替を推奨していることから口座振替件数が増加している。また、納税課が毎週水、金曜日の午後 7 時までと毎月第 1 ・ 2 日曜日の午前中（ 8 ： 3 0 ～ 1 2 ： 0 0 ）に市税等の収納窓口を開いている。 2 0 年度から軽自動車税のコンビニ収納を開始し、 2 1 年度からは個人市県民税、固定資産税、国民健康保険税のコンビニ収納が可能となった。また、個人市県民税、固定資産税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料の郵便局での納付が可能となった。
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？	

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 市民の利便性の向上に結びつく 財務規則に基づく収納事務である
	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 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 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 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 市民の利便性が後退する
	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？	☐ 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 事業費を要しない
	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 収納事務に必要な人件費である
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 受益者負担はない

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																								
(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																							
(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																							