

事務事業名	夜間・休日窓口事務				担当	総務部 納税課 収納管理係			
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						☒ 単年度繰返（開始年度 平成17 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		☐ 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） 31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。 2年度計画 令和元年度と同じ。 休日窓口を第2・4日曜日に変更し、実施。				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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア 夜間窓口開設日数	日	100	97	101	99	100
				イ 休日窓口開設日数	日	25	26	26	24	24
				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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア 来庁した納税者数	人	1,451	1,633	1,498	1,239	1,200
				イ 納税額	千円	43,675	52,633	50,002	48,117	46,000
				ウ 来庁した使用料等納付者数	人	91	106	102	109	100
				エ 使用料等納付額	千円	1,804	1,766	2,209	2,023	1,900
				オ 納税相談数	人	91	119	118	94	96
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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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	0.1	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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア 現年分の市税等収納率(3月末実績)	%	95.7	95.9	96.0	96.3	96.4
				イ 滞納繰越分の市税等の収納率(3月末実績)	%	17.5	20.5	21.7	21.3	21.4
				ウ						
				エ						
				オ						
(2) 総事業費の推移				単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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	0	0	0	0	0	
			一般財源	千円	0	0	0	0	0	
			事業費計（A）	千円	0	0	0	0	0	
	人件費		正規職員従事人数	人	12	12	11	12	12	
			延べ業務時間	時間	575	570	586	564	568	
			人件費計（B）	千円	2,388	2,366	2,443	2,280	2,296	
			トータルコスト(A)+(B)	千円	2,388	2,366	2,443	2,280	2,296	
(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？		口座振替や夜間及び休日収納窓口、コンビニ収納の導入などで、納付しやすい環境が整ってきた。								
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？		市税及び使用料等納付の利便性が向上した。								

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 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？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 納税義務があるので妥当である。
	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 納付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？	☒ 向上余地はない ☐ 向上余地がある 最低限の経費で利用者のニーズに適切に対応しており、向上余地はない。
	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 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？	☐ 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 必要最低限の人員費であり削減余地はない。
	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 時間外手当ではなく、フレックス勤務で対応しており、削減余地がない。
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 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） ☐ 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																							