

① 改革改善の取り組み実施は？	☒ 取り組みしている ⇒【内容！】 ☐ 取り組みしていない⇒【理由！】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過 (取り組みしていない場合はその理由)	高額滞納者については、収税対策課職員が徴収するようにしている。
③ H 24年度に実施した改革改善の内容	出来るだけ自主納付を勧めるようにしている。H23年度から徴収員を5人→4人になっている。

事務事業名	徴収員訪問徴収事務	所属部	総務部	所属課	収税対策課
-------	-----------	-----	-----	-----	-------

2 評価(Check1)担当者による事後評価(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の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由↓】 税(歳入)の確保は最重要業務であり、訪問することにより徴収金額の確保に貢献している。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由↓】 文書催告で完納しない滞納者には、訪問折衝が有効であることは間違いのないことであることから妥当性はある。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 ☐ 民間・NPO ☐ 市民協働
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である ⇒【理由↓】 今日の経済情勢では、一度発生した市税の滞納整理は困難なものとなる。新規発生の滞納をいかに早く整理するかが重要で、訪問して本人と直接折衝することは必要不可欠で事業の継続は妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☐ かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 向上余地がない ⇒【理由↓】 重点的に新規滞納者に電話催告を行い、自主納付を進める。これを継続的に行うことにより、管理する滞納者が減少すると1日に接触できる人数が増え、生計の状況等を把握することができ徴収に資することができる。
	⑤ 類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることができるか？	☐ 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓) ☐ 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 ☒ 類似事務事業がない
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☒ 影響なし ☐ 休止・廃止ができる ☒ 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 ☒ 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 徴収率は下がる。 担当職員だけでは訪問折衝する割合が少なくなり影響は大きい。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 徴収実績に対して賃金が支払われるため、歩合率を下げると士気が下がる。
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 平成23年度から徴収員を5人→4人に減員したところである。(一人分の徴収員の基本給は削減はされたが、一人が管理する滞納者の人数は増えたことから今後の削減は厳しい。)
公平性 評価	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由↓】 自主的な納期内納付が原則であり、訪問徴収は滞納者に限った過剰サービスという意見もある。しかしながら、訪問するから徴収が可能となるわけで、納付があつてはじめて税負担の公平性が保たれると理解している。

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
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	高齢や交通手段がないなどの理由により金融機関等の窓口で納付することが難しいケースや継続的に生活状況等を確認しながら納付してもらうケースもある。今後も滞納状況は厳しさを増すことが予想されることから基本的には継続が必要である。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可 ☐ 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性⑤の結果) ☐ 公平性改善(公平性⑨の結果) ☐ 休止(目的妥当性①、②、③の結果) ☒ 成果向上(有効性④の結果) ☐ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)		(3) 改革・改善による方向性 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</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> ※ 廃止・休止の場合は記入不要				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☐	☐	☐	維持	☐	☒		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☐	☐	☐																				
	維持	☐	☒																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について ①昼夜の電話催告の実施 ②自主納付の推進																								
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策 ①夜間の取り組み実績への報酬設定		(5) 事務事業優先度評価結果 <table><tr><td>成果優先度評価結果</td><td>⑤</td></tr><tr><td>コスト削減優先度評価結果</td><td>⑨</td></tr></table>		成果優先度評価結果	⑤	コスト削減優先度評価結果	⑨																	
成果優先度評価結果	⑤																							
コスト削減優先度評価結果	⑨																							