

第14次 実施計画シート兼初期診断書(継続用)

事務事業の概要	事務事業名	臨戸催告及び電話催告民間委託事業		整理No.	2	
	担当課	収納課	事業別	<input checked="" type="checkbox"/> 非建設事業 <input type="checkbox"/> 建設事業	作成年度	平成20年度
	体系	大-中-小	IV-4-(3)創意に満ちた財政運営			
	施策のあらまし	(3)創意に満ちた財政運営			ページ	
	マニフェスト	<input checked="" type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> 無し				
	実施期間	19 年度～ (29) 年度 (— 年間)				
根拠法令要綱等	名称	電話催告民間委託事業「規制改革・民間開放推進3カ年計画(総務省自治税務局長通知、平成17年4月1日付)」			<input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	
	市の実施義務	<input type="checkbox"/> 義務規定 <input type="checkbox"/> 努力規定 <input checked="" type="checkbox"/> 任意規定 <input type="checkbox"/> その他 ()				
実施形態	<input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助・助成 <input type="checkbox"/> その他 ()					

目的(何のために)	税負担の公平、納税秩序の確立を図るため、滞納者に対し迅速かつ細やかな自主納付を促し、累積滞納を未然に防止することを目的とする。	対象(何・誰を対象に)	市税等(市県民税、固定資産税、都市計画税、国民健康保険税、軽自動車税、介護保険料、後期高齢者保険料)の滞納者
手段(どのような事業を実施して)	嘱託職員2名の雇用による徴収業務、及び、人材派遣によりオペレーター2名による市税等電話催告業務の委託事業	成果(どのような成果を期待するか)	嘱託職員が直接市内及び近郊の滞納者の自宅に赴き、現場での催告や口座振替の勧奨を行う。また電話による催告を機を逸せず行うことにより、特に少額滞納者の解消を図り、現年度繰越額の減少を見込む。

事業環境	筑紫地区等近隣自治体との比較(実施状況、サービス水準の平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 高い <input checked="" type="checkbox"/> 同程度 <input type="checkbox"/> 低い	春日市(納税推進員7名) 筑紫野市(市税納付指導員3名) 那珂川町(収納推進員2名) 電話催告民間委託については該当なし
他課等の関連事業	課名	国保年金課	
	事業名		

視点別評価	評価項目	1次		2次	
		1次	選択理由、特記事項等	2次	選択理由、特記事項等
市関与の妥当性	①市民等のニーズ	2	電話催告民間委託事業は「規制改革・民間開放3カ年計画」(平成17年4月1日付け総務省自治税務局長通知)に基づく事業である。	2	税源移譲に伴い、市税等の未納者対策の重要性は高まっており、本事務事業の意義は高い。
	②法的な義務性	2		2	
	③代替性	3		3	
	合計(9点中)	7		7	
手段・内容の適切さ	①担い手の妥当性	3	文書催告が中心であった現年度のみ滞納者に対し、臨戸催告や民間委託による電話で直接納付勧奨することにより、納付の推進を図っている。なお、事業効果を上げるため、電話催告時間等の見直しを行っている。	3	現在、電話催告の委託業者が庁内で業務を実施しているが、庁内で行わなければいけない必要性を再度検証の上、庁外で行うことに大きな支障がない場合には、コスト削減の視点から実施場所の見直しも検討する必要がある。
	②受益者負担	3		3	
	③効率性	2		2	
	合計(9点中)	8		8	
有効性	①目的の達成状況	3	2月から5月までに臨戸催告接触者2138人、納付額633千円。電話催告接触者が891人、納付額は397千円です。17年度の同時期の納付額は668,221千円で納付率は63.89%である。	3	H19年度の市県民税の現年度分滞納者率が前年度と比較して悪化しており、税源移譲の影響が推測されることから、着実に納付につながるような取り組みに向上させることが重要である。
	②成果の状況	2		2	
	③上位施策への貢献度	3		2	
	合計(9点中)	8		7	

診断結果	担当課長所見
1次(事業課)診断	<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続する <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続する <input type="checkbox"/> 統合する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 縮小する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 廃止・休止する <input type="checkbox"/> 終了 改善点及び改善を実現するための条件
	これまでの臨戸催告、電話催告民間委託事業については、一定の納付額の実績をあげており、今後も自主財源の確保がさらに重要となることから、事業を継続していくべきものとする。

診断結果	診断理由等	事業費	人員	
2次診断	<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する <input type="checkbox"/> 現状のまま継続する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの上で継続する <input type="checkbox"/> 統合する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 縮小する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 廃止・休止する <input type="checkbox"/> 終了	本事務事業により納付につなげていくためには、訪問時及び電話催告時の接触率の向上が非常に重要であるが、現在は訪問時で約30%、電話催告時で約26%に留まっている。今後は、接触率の向上を図るため、嘱託職員に対しては接触してきた人数に基づく評価や、電話催告に対しては委託契約の中に接触率や呼びかけ件数の数値目標を設定するSLA(サービスの品質に対する要求基準)の考え方を導入するなどの見直しが必要である。 また、特に電話催告については、他課の滞納分(保育料、給食費等)と一緒に委託することで、催告業務の一元化による充実、強化が必要である。	<input type="checkbox"/> 増加 <input checked="" type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 削減 <input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> なし