

① 開始したきっかけは何か？どんな経緯で始まったか？ 第2次行政改革アクションプランにおいて、平成24年7月に滞納の解消に取り組む市の債権の範囲を拡大する改訂を行うにあたり、市税以外の各債権の収納率等も数値で目標管理していくこと、全庁横断的に徴収に関する情報共有をしていくことが方針として出され、これを担う部署として、平成24年6月に徴収対策室が設置された。	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か？ 地方交付税における合併算定替の特例期間の終期が近づいており(平成28年度から通減、平成33年度には完全終了)、今後、市全体の歳入が減少していくと予想される中で、市税をはじめとする自主財源の確保は、その重要性が益々高まっている。	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？ 監査の決算審査意見書において、「徴収対策室を中心に、全庁的に債権回収に取り組んだ成果が収納率の向上に現れているが、歳入全体では、依然として多額の収入未済額が生じており、公平性の観点と、貴重な自主財源を確保するために、効果的な収納対策により収納率の向上に努められたい。」との意見があった。
---	--	---

事務事業名	行政改革推進費 徴収対策	課名	行政改革推進課	班名	行政改革推進班
-------	-----------------	----	---------	----	---------

2 評価(Check1)担当者による事後評価

目的 妥当 性 評価	① 施策体系との整合性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】	この事務事業の目的は市の施策体系に結びつくか？意図することが上位目的に結びついているか？ 市税をはじめとする市の債権の収納率の向上や滞納額の縮減は、自主財源の確保に繋がり、安定した自主財源の確保は、自立した健全な行財政の運営に結びつく。
	② 対象・意図の妥当性	☒ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☐ 適切である ⇒【理由】	対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 対象については、徴収対策の大きな目的が滞納の解消であるため、現状滞納がない債権は徴収対策会議等の対象としていないが、債権の適正管理や他債権との情報共有等を考えると、滞納がない債権も対象とする余地はある。意図については、健全な行財政運営に不可欠な自主財源の確保のため、納期限納付や滞納の解消を推進する取り組みであるため、適切である。
	③ 行政関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】	なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して実施すべきか？ 市の債権に係る取り組みであるため、市が行うべきものである。
有効 性 評価	④ 成果の現状水準	☒ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☐ 妥当である ⇒【理由】	あるべき水準や目標に達しているか？近隣市や類似団体と比較してどうか？ 平成24年度に徴収対策室を設置して以降、順調に市の債権全体の収納率は向上、滞納額は縮減している。しかしながら、毎年度目標とする収納率や滞納解消額は達成しているものの、市税の収納率等が近隣や県内の自治体と比較すると依然として低い水準にあるため、更なる収納率の向上等に向けた取り組みが必要である。
	⑤ 成果の向上余地	☐ 活動量を増やせば成果は向上する ⇒【理由】 ☒ 活動量を増やさなくても、やり方を工夫することで成果は向上する ⇒【理由】 ☐ 活動量を増やしたり、活動を工夫したりしても、今以上成果は向上しない ⇒【理由】	次年度以降の成果向上が期待できるか？事務事業を取り巻く環境変化等を考慮するかどうか？成果の向上余地はどの程度あるか？ 各債権に共通する各種手続きや管理の手法等をまとめたマニュアルを作成し、各債権所管課で活用してもらうことで、各課担当者の知識やスキルの底上げ、人事異動等に伴う業務レベルの低下防止が図られ、収納率の向上や滞納の解消につながると考えられる。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☒ 他に手段がある ↳ (1) 事務事業名：(各債権所管課における徴収業務) (2) ☐ 統廃合ができる ⇒【理由】 ☐ 連携ができる ⇒【理由】 ☒ 既に統廃合・連携している ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】	目的を達成するには、この事務事業の他(民間・国県を含む)に方法があるか？ ↓ 他に手段がある場合 (1)具体的にはどのような事務事業か？ (2)類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ 徴収対策室として、定期的な徴収対策会議の開催等により、各債権所管課と連携して、各課間の連絡調整や情報共有を図っている。
効率 性 評価	⑦ 事業費の削減余地(表面トータルコストの事業費部分)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	事業費を削減できないか？(経費の精査、過剰仕様の適正化、回数削減、住民の協力、アウトソーシングなど) 支払督促手数料等については、今後も支払督促を積極的に実施していく必要があるため、削減余地はない。
	⑧ 人件費の削減余地(表面トータルコストの人件費部分)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	やり方の工夫(業務プロセスの改善など)や臨時職員の活用・委託により、正規職員の延べ業務時間を削減できないか？ 徴収対策会議の開催回数を減らすことで業務時間の削減は可能であるが、会議の定期的な開催は、各債権所管課の目標に対する進行管理、滞納解消や収納率向上等の意識付けが行われ、収納率の向上や滞納の解消に寄与していると考えられるため、徴収対策会議の開催回数を減らすことは難しい。
公平 性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】	事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 市の債権における収納率の向上や滞納の解消は、健全な行財政運営のための自主財源の確保に向けた取り組みであるだけでなく、納期限内に納付している他の市民との公平性の確保につなげる取り組みでもあるため、公平・公正である。

3 評価(Check2)担当課長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)全体総括(振り返り、反省点)
① 目的妥当性	☐ 適切 ☒ 見直し余地あり	徴収対策会議発足後、各債権課の適正な管理、債権課間の情報共有などにより毎年、収納率が向上し滞納額が縮減している。今後は新たな滞納者を発生させないために、現年度分について口座振替の更なる推進や滞納処分を行うなど、納期限内納付の徹底と早期の納付対策を講ずる必要がある。また全庁的には、徴収対策会議で扱っていない債権に対しても負担の公平性の観点から、債権管理の体制を確立していく必要がある。	
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		

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(Plan)

(1) 今後の事業の方向性(複数選択可)		※2～3年後を目処にした方向性			(3) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要)																								
☒ 目的再設定	☐ 行政関与の見直し	☐ 事業統廃合・連携(関連事業:)			<table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="3">コスト</td></tr><tr><td>削減</td><td>維持</td><td>増加</td></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><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																												
☒ 事業のやり方改善による成果向上	☐ 事業のやり方改善による延べ業務時間削減																												
☐ 事業のやり方改善による事業費削減	☐ 費用負担の適正化																												
☐ 受益機会の適正化																													
☐ 廃止・休止																													
(2) 改革改善案について				※いつまでに、なにを、どうするのか?																									
いつまでに		なにを、どうするのか?																											
平成27年度中		①市の債権(地方自治法第240条第1項に規定する債権に限る。)全体の状況を把握し、滞納のない債権等まで取扱いを拡充する。②平成26年度から実施している口座振替の原則化について、債務者と金融機関両方への啓発を実施する。③債権管理マニュアルの作成。																											
(4) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策																													
①～③特になし																													