

令和2年度 事務事業総点検シート(1)
[令和元年度事務事業]

一般会計		事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	市税等コールセンター運営業務	シート番号	038-085
担当部署名	教育委員会事務 局	地域教育支援 部	放課後子ども支援 課
		評価責任者(課長名)	黒島

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	3	次代を担う子どもを健やかにはぐくみます	後期実施計画の位置付け
			施策	1	子育て世帯への支援と負担の軽減	無
	2	事業開始年度	平成 20 年度		終了(予定)年度	— 年度
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)	堺市債権の管理に関する条例、堺市債権の管理に関する条例施行規則			
	4	関連計画				
5	事業実施の経緯	債権回収担当部局(税制課)を中心に税・保険料のほか、徴収を行う事業における徴収強化のため、全庁的な取り組みとして行っている				

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input checked="" type="checkbox"/> 本庁 <input type="checkbox"/> 各区 <input type="checkbox"/> 出先機関 () <input type="checkbox"/> 市外郭団体				
			<input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()				
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか)	放課後児童対策事業において、一部負担金を滞納している利用児童の保護者				
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか)	未収金回収による財源の確保及び市民負担の公平性を図ることによる行政の信頼確保				
9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	日常業務終了後、委託事業者のオペレーターから、放課後児童対策事業一部負担金の滞納者に対し電話で督促を行うことにより自主納付を促す。					
		<input type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 ()					
10	直接実施以外の主な支出先	委託業者					

Ⅲ. 投入量

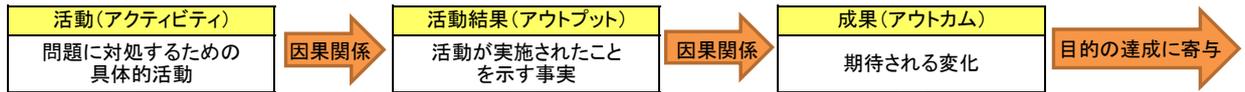
事業コスト	項目	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
			予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	
11	事業費 (a)	千円	1,445	1,419	1,419	1,419	1,526	1,431	1,445	
	主な事業費内訳	委託料	千円	1,445	1,419	1,419	1,419	1,526	1,431	1,445
			千円							
			千円							
	財源内訳	国・府支出金	千円							
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円							
		市債	千円							
その他 ()		千円								
	一般財源	千円	1,445	1,419	1,419	1,419	1,526	1,431	1,445	
12	人件費 (b)	千円	5,740	5,740	1,640	1,640	1,620	1,620	1,640	
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	7,185	7,159	3,059	3,059	3,146	3,051	3,085	

令和2年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	市税等コールセンター運営業務	シート番号	038-085
-------	----------------	-------	---------

Ⅳ. 評価(測定・分析)》

ロジックモデルの考え方



<p>[14] 令和元年度実績の欄に定性的・定量的情報も含め、活動・結果・成果について具体的に記載</p> <p>[15] または [16] に定量的な指標、または定性的な目標を記載</p>	<p>【達成率に基づいた評価基準】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>評価</th> <th>達成率</th> </tr> <tr> <td>大変良い</td> <td>120%以上</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>100%以上120%未満</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>80%以上100%未満</td> </tr> <tr> <td>少し悪い</td> <td>60%以上80%未満</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>60%未満</td> </tr> </table>	評価	達成率	大変良い	120%以上	良い	100%以上120%未満	普通	80%以上100%未満	少し悪い	60%以上80%未満	悪い	60%未満
評価	達成率												
大変良い	120%以上												
良い	100%以上120%未満												
普通	80%以上100%未満												
少し悪い	60%以上80%未満												
悪い	60%未満												

事業の活動実績や成果

令和元年度実績								
活動実績と成果	14	放課後児童対策事業一部負担金の滞納者に対し、支払案内業務のノウハウを習得したオペレーターによる自主納付の呼びかけ等納付案内を行うことにより、累積滞納を未然防止するとともに早期に歳入の確保を図ったため、令和元年度、コールセンターによる納付勧奨の取組み強化を行い、徴収率99%の実績を達成した。						
	指標名【成果指標】		単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	15	現年度負担金収納率	%	目標値	98	99	99	100
				実績値	99	99	99	
				達成率	101%	100%	100%	
				評価	良い	良い	良い	
	算出方法・設定根拠など		コールセンターによる納付勧奨の取組み強化で現年度負担金収納率は99%を超えていることから、目標値は99%とする					
	指標名【成果指標】		単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	16	コールセンター架電件数	件	目標値	6,000	6,000	6,000	6,500
				実績値	5,929	5,827	6,286	
達成率				99%	97%	105%		
評価				普通	普通	良い		
算出方法・設定根拠など		目標値については、各年度の要架電件数を平均して設定しているが、対象者の増減により変動する場合がある。						

事業の効率性

		区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
17	①	未納件数(督促状送付分)	件	5,032	5,833	5,372
	②	上記①にかかる年間経費	千円	7,159	3,059	3,051
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	1,423	524	568
	備考(算出についての説明等)					
		区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
18	①	コールセンター架電件数	件	5,929	5,827	6,286
	②	上記①にかかる年間経費	千円	7,159	3,059	3,051
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	1,208	525	485
	備考(算出についての説明等)					

業績の分析

19	目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)
継続して、現年度の放課後児童対策事業一部負担金の滞納者に対し、早期にコールセンターから積極的に滞納者に電話し、自主納付を勧奨することで、目標を達成することができた。	

- 【分析のチェックポイント】**
- 事業の達成度はどうでしたか。
 - 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありましたか。
 - 資源投入は適切でしたか。
 - 事前想定できない外的要因の影響はありましたか。
 - 有効性は高いですか。低いですか。
 - 効率性は向上していますか。
 - RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありましたか。
 - ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。

令和2年度 事務事業総点検シート(3)

事務事業名	市税等コールセンター運営業務	シート番号	038-085
-------	----------------	-------	---------

《V. 点検》

＜点検の前提＞

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

○上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。

⇒

確認

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）	20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	事業廃止の可能性 <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 廃止できない	廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 未収金回収による財源の確保及び市民負担の公平性を図ることによる行政の信頼確保のために実施しているもの。	
	21	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止(延期)できないか。	事業休止の可能性 <input type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input checked="" type="checkbox"/> 休止(延期)できない	休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 未収金回収による財源の確保及び市民負担の公平性を図ることによる行政の信頼確保のために実施しているもの。	休止の場合の再開時期 <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降
	22	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	コストの縮減 <input type="checkbox"/> 一部廃止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 一部休止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 規模等を縮小しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 事業手法等を改善しコスト縮減できる <input checked="" type="checkbox"/> 縮減できない	縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由 未収金回収による財源の確保及び市民負担の公平性を図ることによる行政の信頼確保のために実施しているもの。	
	23	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要がないか。	事業手法の適切性 <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input checked="" type="checkbox"/> 改善する必要がない <input type="checkbox"/> 既に対応できている	改善する場合は改善策、その他は理由 未収金回収による納付勧奨業務のため必要がない。	
	24	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施(以下の観点で、改善する(または改善済)場合は <input checked="" type="checkbox"/> 、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は <input type="checkbox"/>) ① <input type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input type="checkbox"/> ICT活用による効率化 ③ <input type="checkbox"/> 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名 () 関連事業名 () ④ <input type="checkbox"/> 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ <input type="checkbox"/> 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ <input checked="" type="checkbox"/> その他(運用方法の検討)	理由・説明 未納者に対する納付依頼については、対象者への直接の架電が効果的であるため、当該事業については引き続き実施していく。	
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止または延期 <input type="checkbox"/> 事業を縮小 <input type="checkbox"/> 改善して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状を継続 <input type="checkbox"/> 事業を拡充 公金投入の方向性 <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大	実施年度 <input type="checkbox"/> 令和2年度 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降		
		所見	コールセンターによる納付勧奨を着実にやってきた結果、現年度分の収納率99%の目標を達成することができた。引き続き初動対応の強化等の取り組みを行う。		