

# 28 年度 基礎評価シート

		担当部課等名	政策総務部 戸籍税務課					
基本構想	戦略的行政運営		重点の方針	4-1 職員のスキルアップによる運営能力の向上				
分野別方針	自治体経営		実施計画事業	窓口サービス総合推進事業(No.79)				
予算等事業名	窓口サービス一元化実施							
目的	町民サービスの向上のため、より利便性の高い窓口サービスの一元化導入に向けた検討を実施する。							
内容	・庁内関係各課検討							
根拠法令・条例等								
体制	<input checked="" type="checkbox"/>	町職員実施	<input type="checkbox"/>	一部委託あり	<input type="checkbox"/>	全部委託	<input checked="" type="checkbox"/>	その他

## 中間評価(10月1日現在)

1) 実施計画に示す事業内容どおりに進捗しているか					
<input checked="" type="checkbox"/>	① 計画どおりに進捗している	<input type="checkbox"/>	② 計画より遅れている	<input type="checkbox"/>	③ 未実施
②、③に対する理由					

2) 現時点の状況から次年度以降の経費の削減等は検討できるか					
<input type="checkbox"/>	① 検討できる	<input type="checkbox"/>	② 削減は困難		
理由		経費は、かかっていない。			

3) 今まで以上の事業の効率化は図れるか					
<input checked="" type="checkbox"/>	① 検討できる	<input type="checkbox"/>	② 効率化は困難		
理由		庁舎が全て窓口業務である。各職員接遇に対してのスキルアップを図る。			

中間評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)				A
	【説明】 窓口を担当する職員の情報交換の場を作り共通の認識を持つことで来庁された方々に応じた窓口対応が図られ、効率的な窓口サービスの提供を行うことができる。また、接遇マニュアルの活用や窓口一元化の必要性について引き続き検討を行い住民等より好感が持てる窓口対応を図る。				

## 総合評価

実績	窓口サービス検討会を開催、より良い窓口サービスを提供するため会の役割、課題について検討を行う。				
中間評価との相違点					
事業指標(数値指標)					
中期(28年度)目標値	【目標値の根拠または数値で表わせない指標】				
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	より良い町民への窓口サービスの提供	

事業費の推移と財源の内訳

(単位:千円)

		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算
直接事業費		0	0	0			
財源内訳	一般財源	0	0	0			
	国庫支出金	0	0	0			
	県支出金	0	0	0			
	その他	0	0	0			

事業の項目別評価

妥当性	(1) 公費を投入して実施することが妥当な事業か A: 妥当 B: どちらかといえば妥当 C: 妥当ではない	C
	【説明】 庁内委員で検討会を行うため、公費投入は不要。	
妥当性	(2) 町が主体となって実施する必要があるか A: 町が行わなければならない B: 町が行ったほうがよい C: 委託等の必要がある	B
	【説明】 庁内委員で検討、問題点を解決していく。	
有効性	成果が上がっているか A: 十分成果が上がっている B: 成果が上がっている C: 成果が上がっていない	B
	【説明】 窓口業務において各課連携した対応が行われている。	
効率性	費用をかけずに成果をあげているか A: 適切である B: 改善の余地がある C: 効率的ではない	A
	【説明】 各課職員の接客意識の向上により成果は、あがる。	
総合評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)	A
	【説明】 より良い住民サービス提供のため、引き続き事業を推進する。	
今後の方針 (課題・意見等を箇条書き)	引き続きより利便性の高い窓口サービスに向け職員の接遇に対してのスキルアップを図る。	

◎評価者[担当主管課長]

<input checked="" type="checkbox"/> ① 現状維持	<input type="checkbox"/> ② 改善して町が実施	<input type="checkbox"/> ③ 改善して町以外が実施	<input type="checkbox"/> ④ 廃止
理由	現在、窓口サービス検討委員会を立ち上げより良いサービス提供を検討しているため。		
今後の方向性	窓口サービス検討委員会の検討結果を基により良いサービス提供をしていく。		

平成 28 年度 基礎評価シート

		担当部課等名	政策総務部 戸籍税務課					
基本構想	戦略的行政運営		重点的方針	4-2 戦略的な自治体運営及びスリムな財政運営の推進				
分野別方針	自治体経営		実施計画事業	収納率向上対策事業 (No.89)				
予算等事業名	徴収事務事業							
目的	町税及び国民健康保険税等の収納率向上のため、納税者への啓発と目的達成のための必要な事業。							
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徴収事務</li> <li>・コンビニ収納実施</li> </ul>							
根拠法令・条例等	地方自治法、国税徴収法、地方税法及び二宮町税条例							
体制	<input checked="" type="checkbox"/>	町職員実施	<input type="checkbox"/>	一部委託あり	<input type="checkbox"/>	全部委託	<input type="checkbox"/>	その他

中間評価(10月1日現在)

1) 実施計画に示す事業内容どおりに進捗しているか					
<input checked="" type="checkbox"/>	① 計画どおりに進捗している	<input type="checkbox"/>	② 計画より遅れている	<input type="checkbox"/>	③ 未実施
②、③に対する理由					

2) 現時点の状況から次年度以降の経費の削減等は検討できるか					
<input type="checkbox"/>	① 検討できる	<input checked="" type="checkbox"/>	② 削減は困難		
理由		町税の徴収に係る最低限の必要経費であるため。			

3) 今まで以上の事業の効率化は図れるか					
<input type="checkbox"/>	① 検討できる	<input checked="" type="checkbox"/>	② 効率化は困難		
理由		納税者の利便性向上のためにコンビニ収納を実施している。			

中間評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)				A
	【説明】 全国展開を行っているコンビニを活用することで納税者に対し納税場所、納税時間などの利便を図るとともに滞納発生を未然に防止する一助を担っている。また納付にも一定の効果がでて、他の納付方法としてはペイジーやクレジットカード納付も考えられるが経費、他市町の利用状況を鑑みると費用対効果が見えてこないことから導入は見合わせ、引き続きコンビニ納付と口座振替を推進をしていく。				

総合評価

実績	納税者の納付機会の多様化と納付についての利便性向上、収納率の向上を目的として、口座振替やコンビニ収納を実施するとともに、督促状の発行を行った。				
中間評価との相違点					
事業指標(数値指標)	収納率(個人町民税現年課税分)				
中期(28年度)目標値	99.1%			【目標値の根拠または数値で表わせない指標】	
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	課内で定める「平成28年度収納に関する基本方針」による。	
	出納閉鎖後				

		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算
直接事業費		2,184	2,101				
財源内訳	一般財源						
	国庫支出金						
	県支出金	2,152	2,101				
	その他	32					

事業の項目別評価

妥当性	(1) 公費を投入して実施することが妥当な事業か A: 妥当 B: どちらかといえば妥当 C: 妥当ではない	A
	【説明】 町税の収納率をできる限り向上させ町事業の財源を維持しなければならず、町で実施する必要がある。	
妥当性	(2) 町が主体となって実施する必要があるか A: 町が行わなければならない B: 町が行ったほうがよい C: 委託等の必要がある	A
	【説明】 町税の収納率をできる限り向上させ町事業の財源を維持しなければならず、町で実施する必要がある。	
有効性	成果が上がっているか A: 十分成果が上がっている B: 成果が上がっている C: 成果が上がっていない	A
	【説明】 コンビニ収納などによる納税機会の増加により、納税者の利便性向上に寄与している。	
効率性	費用をかけずに成果をあげているか A: 適切である B: 改善の余地がある C: 効率的ではない	A
	【説明】 コンビニ収納などによる納税機会の増加により、督促状発送数や滞納整理対象者数が削減できている。	
総合評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)	A
	【説明】 現年度課税分については高い収納率を維持できている。引き続き滞納繰越額を増やすことのないよう納付折衝に努める。	
今後の方針 (課題・意見等を箇条書き)	更なる納付機会の拡大としてペイジーやクレジットカードによる納付について検討する。	

◎評価者[担当主管課長]

<input checked="" type="checkbox"/> ① 現状維持	<input type="checkbox"/> ② 改善して町が実施	<input type="checkbox"/> ③ 改善して町以外が実施	<input type="checkbox"/> ④ 廃止
理由	納税者に対して様々な納税手段を提供し効率のよい徴収事務につなげる。		
今後の方向性	引き続き実施していく。		

平成 28 年度 基礎評価シート

		担当部課等名	政策総務部 戸籍税務課					
基本構想	戦略的行政運営		重点的方針	4-2 戦略的な自治体運営及びスリムな財政運営の推進				
分野別方針	自治体経営		実施計画事業	収納率向上対策事業(No.89)				
予算等事業名	収納率向上対策事業							
目的	町税及び国民健康保険税等の収納率向上のため、納税者への啓発と目的達成のための必要な事業。							
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納整理嘱託員雇用</li> <li>・電話等による催告、財産調査</li> </ul>							
根拠法令・条例等	地方自治法、国税徴収法、地方税法及び二宮町税条例							
体制	<input checked="" type="checkbox"/>	町職員実施	<input type="checkbox"/>	一部委託あり	<input type="checkbox"/>	全部委託	<input type="checkbox"/>	その他

中間評価(10月1日現在)

1) 実施計画に示す事業内容どおりに進捗しているか								
<input checked="" type="checkbox"/>	① 計画どおりに進捗している		<input type="checkbox"/>	② 計画より遅れている		<input type="checkbox"/>	③ 未実施	
②、③に対する理由								

2) 現時点の状況から次年度以降の経費の削減等は検討できるか								
<input type="checkbox"/>	① 検討できる		<input checked="" type="checkbox"/>	② 削減は困難				
理由		滞納整理事務嘱託員の人件費である。						

3) 今まで以上の事業の効率化は図れるか								
<input checked="" type="checkbox"/>	① 検討できる		<input type="checkbox"/>	② 効率化は困難				
理由		税に対する知識を持った嘱託員を継続して雇用することで作業の効率化が図れる。						

中間評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)							B
	【説明】 滞納整理に関する嘱託員を雇用することで、職員の滞納者への対応技術や収納率向上に一定の効果がでていいる。今後も、嘱託員の徴収技術を勉強し、身に付け、高い収納率向上を維持していくため、滞納整理に従事する専門の嘱託員の配置を行っていく。							

総合評価

実績	滞納整理事務嘱託員を配置し、滞納の早期改善を目指して調査や処分を行った。						
中間評価との相違点							
事業指標(数値指標)	収納率(個人町民税滞納繰越分)						
中期(28年度)目標値	38%			【目標値の根拠または数値で表わせない指標】			
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	課内で定める「平成28年度収納に関する基本方針」による。			
	35.5%						

事業費の推移と財源の内訳

(単位:千円)

		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算
直接事業費		5,111	5,104				
財源内訳	一般財源						
	国庫支出金						
	県支出金	5,111	5,104				
	その他						

事業の項目別評価

妥当性	(1) 公費を投入して実施することが妥当な事業か A: 妥当 B: どちらかといえば妥当 C: 妥当ではない	A
	【説明】 町税の収納率をできる限り向上させ町事業の財源を維持しなければならず、町で実施する必要がある。	
妥当性	(2) 町が主体となって実施する必要があるか A: 町が行わなければならない B: 町が行ったほうがよい C: 委託等の必要がある	A
	【説明】 町税の収納率をできる限り向上させ町事業の財源を維持しなければならず、町で実施する必要がある。	
有効性	成果が上がっているか A: 十分成果が上がっている B: 成果が上がっている C: 成果が上がっていない	A
	【説明】 専門知識を有する滞納整理事務嘱託員のノウハウを職員が学ぶことで、業務能力の向上につながる。	
効率性	費用をかけずに成果をあげているか A: 適切である B: 改善の余地がある C: 効率的ではない	A
	【説明】 電話催告等により滞納者の納税を促し、財産調査を経た滞納処分により収納率向上が見込める。	
総合評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)	A
	【説明】 翌年度への滞納繰越額を以前に比べ削減することができている。引き続き正確な調査のもと早期に滞納処分および滞納処分執行停止を行っていく。	
今後の方針 (課題・意見等を箇条書き)	県とも連携して更なる収納率向上を目指す。	

◎評価者[担当主管課長]

<input checked="" type="checkbox"/> ① 現状維持	<input type="checkbox"/> ② 改善して町が実施	<input type="checkbox"/> ③ 改善して町以外が実施	<input type="checkbox"/> ④ 廃止
理由	電話催告や滞納処分等を引続き実施し、納税意識の向上を図る必要があるため。		
今後の方向性	引き続き、現年度課税分の滞納者に対しての滞納処分を実施し、翌年度へ繰越をさせないようにし、納繰越額を増額させないように努める。		

平成 28 年度 基礎評価シート

		担当部課等名	政策総務部 戸籍税務課					
基本構想	交通環境と防災対策の向上		重点的方針	3-2 公共施設の総合的マネジメントとコンパクトさを活かした暮らしやすいまちづくり				
分野別方針	自治体経営		実施計画事業	公有財産管理運営事業(No.91)				
予算等事業名	町民サービスプラザ管理運営事業							
目的	公共施設の適切かつ効果的な管理と再配置、及び、行財政運営の効率化による経費の重点配分。							
内容	・管理運営							
根拠法令・条例等	二宮町町民サービスプラザ設置規則							
体制	<input checked="" type="checkbox"/>	町職員実施	<input type="checkbox"/>	一部委託あり	<input type="checkbox"/>	全部委託	<input type="checkbox"/>	その他

中間評価(10月1日現在)

1) 実施計画に示す事業内容どおりに進捗しているか								
<input checked="" type="checkbox"/>	① 計画どおりに進捗している		<input type="checkbox"/>	② 計画より遅れている		<input type="checkbox"/>	③ 未実施	
②、③に対する理由								

2) 現時点の状況から次年度以降の経費の削減等は検討できるか								
<input checked="" type="checkbox"/>	① 検討できる		<input type="checkbox"/>	② 削減は困難				
理由		開館日、時間の見直しにより人件費の削減ができた。それに合わせ消耗品、光熱費の見直しを行う。						

3) 今まで以上の事業の効率化は図れるか								
<input checked="" type="checkbox"/>	① 検討できる		<input type="checkbox"/>	② 効率化は困難				
理由		当施設の有り方、設置目的を見直す。						

中間評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)							A
	<b>【説明】</b> 一色、百合が丘地区には現在行政サービスを提供できる機関が無く、証明書発行など地域住民の利便性が図られている。また町行事などの広報の一助も担っており一定の効果が出ているものと思われる、地域には高齢者も多いことや役場閉庁日にも対応するため引き続き、証明書申請の他、役場提出書類や返納書類の預り、行事等の問い合わせへの対応等、住民の利便向上を図っていく。なお、今後は運営内容等を検討しながら事業を推進していく。							

総合評価

実績	証明書発行等、地域住民の利便性がはかられた。						
中間評価との相違点							
事業指標(数値指標)							
中期(28年度)目標値	【目標値の根拠または数値で表わせない指標】						
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	施設利用者数			
	5,197						

事業費の推移と財源の内訳

(単位:千円)

		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算
直接事業費		4,348	4,325	4,171			
財源内訳	一般財源	4,358	4,325	4,171			
	国庫支出金						
	県支出金						
	その他						

事業の項目別評価

妥当性	(1) 公費を投入して実施することが妥当な事業か A: 妥当 B: どちらかといえば妥当 C: 妥当ではない	B
	【説明】 地域住民の利便性が図られている。	
妥当性	(2) 町が主体となって実施する必要があるか A: 町が行わなければならない B: 町が行ったほうがよい C: 委託等の必要がある	A
	【説明】 証明書等、個人情報を多く含むを扱うため。	
有効性	成果が上がっているか A: 十分成果が上がっている B: 成果が上がっている C: 成果が上がっていない	B
	【説明】 若干であるが、利用者が増えている。	
効率性	費用をかけずに成果をあげているか A: 適切である B: 改善の余地がある C: 効率的ではない	B
	【説明】 証明書の交付、役場への提出書類の預かり等地域住民の利便性が図られている。	
総合評価	A: 妥当性、有効性、効率性は良好のため、引き続き事業を推進する B: 妥当性・有効性・効率性は良いが、一部改善し推進する C: 事業全体を見直す必要がある D: 事業継続の必要性がない(休止・廃止)	B
	【説明】 証明書発行及び役場への提出書類の預かり等地域住民の利便性が図られた。	
今後の方針 (課題・意見等を箇条書き)	利用される方々の利便性を保ち、利用時間等調査をし開設時間等を見直し、経費節減を試みる。	

◎評価者[担当主管課長]

<input checked="" type="checkbox"/> ① 現状維持	<input type="checkbox"/> ② 改善して町が実施	<input type="checkbox"/> ③ 改善して町以外が実施	<input type="checkbox"/> ④ 廃止
理由	各種証明書の発行や情報提供等を行うことで、地域住民への利便性が図られている。		
今後の方向性	引続き現状のサービスを維持向上を図りながら事業を実施していく。 今後、施設の建替えなどが生じた場合は、地域に相応しい場所への移転も検討し、サービスの維持向上に努める。		