評価実施 令和 5 年度	事務事業マネジメントシート			
事務事業名	自動音声電話催告システム導入事業	主管部	政策経営部	主管課 収納課
政策名	9 自治体経営			
施策名	基本施策28 将来にわたって持続可能な財政運営			
予算科目	会計：一般　款：0 2　項：0 2　目：0 2　事業コード：0 1 0 8 3 0 0	法令根拠	地方税法、国税徴収法	
事業期間	□ 単年度のみ　✔ 単年度繰返　□ 期間限定複数年度 →（ 令和5 年度 ～ 年度）			

事務事業の概要

事業内容	活動実績及び事業計画
市税及び国保税の徴収のため、納期限を1カ月以上経過した現年滞納分について、自動音声電話催告システムによる催告を実施している。	令和5年度の実績（令和5年度に行った主な活動を具体的に記載） 令和5年7月より自動音声電話催告システムを稼働させている。 稼働スケジュールは毎月第4土曜日の属する週の火曜日から土曜日まで（祝日を除く） 令和6年度以降の事業計画（令和6年度以降に計画している主な活動を具体的に記 令和6年4月から毎月自動音声電話催告システムを稼働させる計画である。 稼働スケジュールは毎月第4土曜日の属する週の火曜日から土曜日まで（祝日を除く）

1 現状把握の部（PLAN）（DO）

(1) 事務事業の目的

この事業を実施する経緯・背景・課題等（なぜこの事業を行うのか）

直近3年間で人事異動、退職、育休等により職員が一気に入れ替わったこと、職員の欠員が慢性的に続いていたことから、徴収活動に影響がでないように、職員一人あたりの業務負担軽減のため、自動音声電話催告システムを導入するに至った。

事業の対象者及び対象とした理由（できるだけ細かくセグメント化する）

現年市税及び国保税の滞納者

この事業による直接的な効果及び施策の成果向上への道筋

【直接的効果】
・大量反復的にシステムが架電するため、システムにより納付する人とそうでない人が効率的に選別され、その結果、本来職員による個別対応が必要な滞納者に対し、文書催告や納税相談等のアプローチがより多くできるようになる。
・システムでの架電のため、圧倒的なスピードで多くの件数を捌くことができる。
・催告の時間を指定することで、在宅時間等に照準を合わせ、夜間休日など計画的に催告を実施することができる。
【施策の成果向上への道筋】
催告業務をシステム化することで、職員は個別対応が必要な滞納者との納税交渉及び滞納処分に専念できるようになり、市税等の徴収率の維持向上に寄与する。

(2)各指標等の推移

項目	名称		単位	令和3年度（決算）	令和4年度（決算）(A)	令和5年度（決算見込み）(B)	令和6年度（令和6年度目標値）	目標年度（目標値）	差額 (B)−(A)
① 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）	自動音声電話催告システム稼働回数	ア	回			33	40		33
	システムによる催告者数（現年）	イ	人			1,715	1,700		1715
② 対象指標（対象の大きさを表す指標）	現年滞納者数（3月末時点）	ア	人	1,920	1,862	2,137	2,000		275
		イ							0
③ 成果指標（事務事業の達成度を表す指標）	時間外数（一斉電話催告週間）	ア	h	273.4	540.5	369.9	350		-170.6
		イ							0
④ 上位成果指標（施策の達成度を表す指標）	市税収納率（現年）	ア	%	99.68	99.67	99.71	99.80		0.04
	国保税収納率（現年）	イ	%	96.57	97.08	97.96	98.00		0.88

(3)事務事業コストの推移

		項目	単位	令和3年度（決算）	令和4年度（決算）(A)	令和5年度（決算見込み）(B)	令和6年度（当初予算）	目標年度（目標値）	差額 (B)−(A)
支出内訳	人件費	正規職員従事人数	人			2	2		2
		延べ業務時間	時間			50	50		50
		正規職員人件費計（C）	千円	0	0	200	200		200
		会計年度任用職員従事人数	人			0	0		0
		延べ業務時間	時間			0	0		0
		会計年度任用職員人件費計（E）	千円			0	0		0
	人件費計（F）		千円	0	0	200	200		200
	事業費	物件費・維持補修費	千円			1,511	2,236		200
		扶助費	千円			0	0		0
		補助費等	千円			0	0		0
		繰出金	千円			0	0		0
		その他（普通建設事業費・公債費・投資及び出資金等）	千円			0	0		0
	事業費計（G）		千円	0	0	1,511	2,236		1,511
	歳入	国庫支出金	千円			0	0		0
		都支出金	千円			0	0		0
		地方債	千円			0	0		0
		その他	千円			906	1,341		906
	歳入計（H）		千円	0	0	906	1,341		906
	事業費における一般財源 (G)−(H)		千円	0	0	605	895		605

2 評価の部（CHECK）

必要性評価	① 事業の必要性 なぜこの事業を行政が行わなければならないのか？税金を使う必要があるか、民間や受益者ができる事業か？かつ、行政が行うとした場合、国・都が行う事業か、それとも市が行う事業か？	☐ 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 ☑ 妥当である ⇒【以下に理由を記入】 地方税法に規定されている滞納整理事務の一環として実施している事業である。市税は歳入予算の根幹をなすものであり、徴収強化は「自主財源の確保」に結びつくものである。
有効性評価	② 事業の有効性 成果指標は目標を達成しているか？施策の目的に十分貢献しているか？成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	☐ 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 ☑ 十分有効的である ⇒【以下に理由を記入】 従来、職員が実施していた電話催告をシステム化することにより、個別対応が必要な滞納者へのアプローチが可能となり、徴収率の維持向上が見込める。
効率性評価	③ 事業の効率性 成果を下げずに事業費を削減できないか？（仕様や工法の適正化、住民の協力など）さらなる歳入を確保できないか？やり方を工夫して延べ業務時間数を削減できないか？成果を下げずに外部委託できないか？	☑ 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 ☐ 十分効率的である ⇒【以下に理由を記入】 電話催告のシステム化により、職員の時間外労働が減少する見込みである。 R5年は導入初年度であり、実際に1年間稼働していく中での催告対象者の選定に相当の時間を要するといった課題が出てきたが、運用方法を見直すことで解決できる見込みである。
公平性評価	④ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 ☑ 公平・公正である ⇒【以下に理由を記入】 税は反対給付なしに課される公法上の債権であるため、その徴収を行うことは公平・公正である。

⑤この事業の対象者からの意見（想定している効果と対象者の感じている効果のギャップはあるか？）

自動音声電話催告システムからの電話に対し、滞納者より折り返しの連絡や納付などの反応が一定数ある。

⑥この事業は施策の成果向上や公益の増進に役立っているか？

自動音声電話催告システムは、1時間あたり約100件の架電が可能であり、職員が電話するよりも大量反復的に多くの滞納者へ催告が実施でき、効率的効果的に市税の徴収が見込める。

3 評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）(ACTION)

(1) 評価結果

① 必要性	☑ 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

(2) 全体総括（振り返り、反省点）

自動音声電話催告システムでの催告は、R5年度現年徴収率が向上したことから、一定の効果が出ている。また、催告が自動化されたことにより、時間外勤務の減少や滞納者からの威圧によるストレスが軽減され、職員負担が緩和されている。

R5年度は導入初年度であり、電話催告対象者の選定作業、システム稼働作業にやや時間を要するなど課題が見えてきたため、次年度以降は運用方法を見直し、より一層効率的に実施できる体制を構築していく。

(3) 今後の事業の方向性（改革改善案）･･･具体的に記載

☑ 改善策を検討・実施する ⇒【以下に具体的に記入】 ☐ 現状維持（担当課評価がすべて適切である場合）

効率性改善	【改善策】 電話催告対象者の選定作業について、従来滞納整理係単独で選定を行っていたが、管理係と連携し、定期的に作成する督促催告対象者リストを再利用し、選定時間の短縮を図る。	【改善策を実施した場合の効果】 管理係の督促催告対象者リストを再利用することにより、滞納整理係での電話催告対象者の選定の時間が大幅に短縮される。
	【改善策】	【改善策を実施した場合の効果】
	【改善策】	【改善策を実施した場合の効果】

(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策

管理係で定期的に督促催告対象者リストを作成しているため、管理係の業務スケジュールを適宜確認し、調整していく。

(6) 令和7年度予算編成に向けて

【予算規模】 **現状維持**	【取組方針】 自動音声電話催告システムを活用することで大量反復的に催告実施が可能となり、納付する人とそうでない人が効率的に選別され、その結果、本来職員による個別対応が必要な滞納者に対し、文書催告や納税相談等のアプローチがより多くできるようになった。 本システムは維持した上で、効率化された部分に関しては健全化に向けた検討を行う。