

事業評価シート(R3年度事業評価用)

番号	0340070	001
----	---------	-----

【1.基本情報】

事業名	納付機会の拡大(岐阜市市税等コンビニエンスストア収納業務委託)				
担当部名	財政部		担当課名	納税課	
実施方法	委託(民間)	補助等の種類	—	実施主体	収入事務受託者
実施期間	平成20 年度～	年度	根拠法令・関連計画	—	

【2.事業概要】

事業の目的		市税(市・県民税、都市計画税・固定資産税、軽自動車税)等の納税者の利便性向上			
事業の内容		収入事務受託者に委託することにより、市税等の納付機会の拡大が図られ、全国のコンビニエンスストア及びスマホ決済(PayB、LINEPay、PayPay)、MMK、クレジットカードの利用ができる。			
事業の 対象	何を	納付機会の提供			
	誰に	納税義務者(延べ約900,000人)			
	どのくらい	24時間全国のコンビニエンスストアやスマホで納付可能			
令和3年度 (実施内容)		ホームページや納税通知書等で、コンビニエンスストア及びスマホ、MMK、クレジットカードを利用した市税納付ができることを告知し、納付機会の拡大を図った。			

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	令和元年度決算額		令和2年度決算額		令和3年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正職員	3,536	104	4,225	130	4,199	130
パートタイム会計年度任用職員 (旧嘱託)	0	0	0	0	0	
パートタイム会計年度任用職員 (臨時雇用員)	0	0	0	0	0	
計(A)	3,536	104	4,225	130	4,199	130

(2)物にかかるコスト

直接経費 【直接事業費】 (B)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		12,512	13,283	13,788
直接事業費の 主な内訳		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
項目	委託料	12,512	13,283	13,788
減価償却費 【施設管理】 (C)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		0	0	0
計(D)=B+C		12,512	13,283	13,788

(3)総コスト

総事業費(E)=A+D		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		16,048	17,508	17,987

【4.収入】

収入内訳		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
国庫支出金		—	—	—
県支出金		—	—	—
市債		—	—	—
使用料・手数料		—	—	—
その他		—	—	—
計(F)		0	0	0

【5.収支】

市負担額一般 財源(E-F)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		16,048	17,508	17,987

【6.コストバランス】

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事業受益者	納税者	納税者	納税者
受益者数	210,000	224,000	232,000
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	76	78	78

【7.指標】

アウトプット評価（資源投入（インプット）により産出した活動（サービス））

活動指標名	収納事業者数	単位	社
	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	11	12	12
実績値	11	12	121

アウトカム評価（アウトプットによりもたらされた成果）

成果指標名	コンビニ等納付シェア率	単位	%
	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	25以上	25以上	25以上
実績値	26	28	29
達成状況	○（達成）	○（達成）	○（達成）

【8.評価】

評価項目	評価	理由（可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明）
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	高	利用件数は確実に伸びており、市民のニーズにあっているものと考えられる。 本来納税に関する業務は市が行うものであるが、委託により民間のノウハウを活用し、効率的に納付できている。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	高	単価としては、口座振替や金融機関での窓口納付と比較して高いが、24時間利用できる納付方法を提供でき、全国のコンビニやスマホでいつでも納付できる利便性を考えると十分な効果があるものとする。 委託できる業者は限られているが、入札等により適性な方法を模索している。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	高	利用件数は着実に伸びているとともに、24時間利用できるコンビニエンスストアやスマホ決済の普及により、納税者の利便性が向上している。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	高	納税にあたり、納税義務者が費用を負担することはない。
〔総合評価〕 (現状維持・改善(統合・縮小含む。）・廃止)	現状維持	現状維持

事業評価シート(R3年度事業評価用)

番号	0340070	002
----	---------	-----

【1.基本情報】

事業名	岐阜市納税コールセンター事業				
担当部名	財政部		担当課名	納税課	
実施方法	委託(民間)	補助等の種類	—	実施主体	コールセンター事業受託者
実施期間	令和2 年度～	年度	根拠法令・関連計画	—	

【2.事業概要】

事業の目的		電話・文書催告による納税催告を実施して早期納付を促すことで収納率の向上を図る。			
事業の内容		滞納整理事務のうち、強制力を伴わない納付催告について、電話・文書催告による早期納付を促し収納率向上を目指す。			
事業の対象	何を	未納者への催告			
	誰に	現年度分の市税滞納者(約6,600人)			
	どのくらい	電話・文書による納付催告、年41,000件程度			
令和3年度(実施内容)		令和3年度電話催告38,000件			

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	令和元年度決算額		令和2年度決算額		令和3年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正職員	—	—	5,915	182	4,619	143
パートタイム会計年度任用職員(旧嘱託)	—	—	0	—	0	—
パートタイム会計年度任用職員(臨時雇用員)	—	—	0	—	0	—
計(A)	—	—	5,915	182	4,619	143

(2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		—	19,795	37,072
直接事業費の主な内訳		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
項目	委託料	—	19,725	36,449
	プロポーザル等諸費	—	23	—
	電話料	—	—	623
減価償却費【施設管理】(C)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		—	0	0
計(D)=B+C		—	19,795	37,072

(3)総コスト

総事業費(E)=A+D		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		—	25,710	41,691

【4.収入】

収入内訳		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
国庫支出金		—	—	—
県支出金		—	—	—
市債		—	—	—
使用料・手数料		—	—	—
その他		—	33,854	128,614
計(F)		—	33,854	128,614

【5.収支】

市負担額一般財源(E-F)		令和元年度決算額(千円)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)
		—	-8,144	-86,923

【6.コストバランス】

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事業受益者	滞納者	滞納者	滞納者
受益者数	—	—	—
受益者負担額(千円)	0	—	—
受益者負担率(%)			
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)			

【7.指標】

アウトプット評価（資源投入（インプット）により産出した活動（サービス））

活動指標名	未納者に対する電話催告件数		単位	件
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
目標値	—	10,250	38,200	
実績値	—	12,000	36,421	

アウトカム評価（アウトプットによりもたらされた成果）

成果指標名	電話催告に伴う自主納付分		単位	千円
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
目標値	—	68,900	118,739	
実績値	—	44,703	114,339	
達成状況	—	×（未達成）	×（未達成）	

【8.評価】

評価項目	評価	理由（可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明）
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	高	架電することが納付相談に進展するなど市民・社会のニーズには合っていると考える。
		本来は市が行う業務であるが、民間業者へ委託することで民間業者のノウハウを活用でき、効率的に架電できている。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	高	委託料等を支出しても、支出額を上回る自主納付額が見込まれ、実際収納していることから効果があると考ええる。
		業務の受託可能業者は限られるが、入札等にて適切な方法を模索している。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	高	電話催告の件数だけでは見込みを下回るが、月々の収納率の対前年同月比は向上しており、効果はあると考える。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	高	催告業務に際して、納税義務者が費用を負担することはない。
〔総合評価〕 (現状維持・改善(統合・縮小含む。）・廃止)	現状維持	現状維持