

【参考2】業務に係る参考数値(業務内容は、平成24年から変更なし)

※各数値は、参考数値である。納税通知書や督促状、催告書の発付件数等によって増減することがある。

● 平成26年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
割合(%)	100	100	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	100	100

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,871	4,773	6,117	4,567	35,236	15,735	12,255	8,841	9,983	10,569	5,285	5,078	123,310

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,852	4,758	6,087	4,543	22,976	14,941	12,153	8,783	9,460	9,888	5,220	5,053	108,714

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	99.6	99.7	99.5	99.5	65.2	95.0	99.2	99.3	94.8	93.6	98.8	99.5	88.2

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	141	131	132	177	234	189	185	204	190	189	149	147	172

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	160	156	359	497	6,547	2,774	1,083	537	438	360	158	164	13,233

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	89	71	47	24	7,762	4,435	2,389	1,373	1,620	1,443	410	344	20,007

8 電話番号調査件数(自動車税) 67,839件

9 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計		135,708	個人事業 税(件)	合計		1,597
	内、夜間	9、10月	5,952		3,418		
		11、12月	4,604				
	内、休日	9、10月	7,707		260		
		11、12月	3,308				
					74		

10 納税誓約(件数、金額)

自動車税	14,544件				580,859,325円			
個人事業税	1、2月	188件	10、11月	298件	1、2月	10,558,000円	10、11月	16,268,300円

● 平成27年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100	100	100	100	99.9	100	99.9	100	99.9	100	99.9	99.9	99.9

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	5,369	5,798	7,156	6,461	35,977	17,054	14,181	9,463	14,717	13,159	7,085	6,107	142,527

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	5,224	5,719	7,034	6,375	24,251	16,523	13,987	9,353	12,247	11,328	6,747	5,867	124,655

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	97.3	98.6	98.3	98.7	67.4	96.9	98.6	98.8	83.2	86.1	95.2	96.1	87.5

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	114	139	129	170	229	191	185	187	194	169	141	141	166

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	129	183	389	478	5,977	2,932	1,076	561	348	353	175	128	12,729

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	113	115	57	410	7,184	4,372	2,608	1,424	2,161	1,858	512	392	21,206

8 電話番号調査件数(自動車税) 51,614件

9 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計			個人事業 税(件)	合計		
	内、夜間	9、10月	5,220		内、夜間	1、2月	2,010
		11、12月	4,217			10、11月	4,099
	内、休日	9、10月	8,478		内、休日	1、2月	263
		11、12月	6,483			10、11月	300
						1、2月	98
				10、11月	195		

10 納税誓約(件数、金額)

自動車税	15,788件				630,812,400円			
個人事業税	1、2月	120件	10、11月	375件	1、2月	6,575,200円	10、11月	18,713,800円

● 平成28年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	99.9	99.9	100	99.8	99.7	99.9	99.8	99.7	99.9	99.9	100	94.9	99.5

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	6,206	7,437	8,570	6,324	35,166	18,000	20,140	14,377	12,588	9,997	9,138	8,231	156,174

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	5,939	7,027	8,210	6,074	27,512	17,214	17,893	13,030	11,531	8,759	8,244	7,575	139,008

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	95.6	94.4	95.7	96.0	78.2	95.6	88.8	90.6%	91.6%	87.6%	90.2%	92.0%	89.0%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	120	120	110	132	203	152	149	156	135	116	103	107	134

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	116	177	307	349	4,123	3,556	868	369	213	161	128	147	10,514

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	121	77	78	23	5,475	5,100	2,811	1,688	1,199	415	329	368	17,684

8 電話番号調査件数(自動車税) 35,517件

9 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計			個人事業 税(件)	合計	
	128,515				1、2月	1,821
	内、夜間	9、10月	3,819		10、11月	3,552
		11、12月	2,904		内、夜間	1、2月
	内、休日	9、10月	5,918			10、11月
		11、12月	2,727		内、休日	1、2月
			10、11月	118		

10 納税誓約(件数、金額)

自動車税	15,280件				620,8728,470円			
個人事業税	1、2月	200件	10、11月	383件	1、2月	9,546,400円	10、11月	21,807,100円

● 平成29年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100	99.9	99.8	99.8	98.3	99.7	99.7	99.8	99.9	100	100	100	99.7

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	8,416	9,230	11,197	7,850	39,212	18,746	18,173	15,626	12,783	10,656	9,000	8,175	169,064

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	7,920	8,787	10,820	7,656	28,443	17,697	17,200	13,855	11,306	9,400	8,158	7,587	148,829

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	94.1%	95.2%	96.6%	97.5%	72.5%	94.4%	94.6%	88.7%	88.4%	88.2%	90.6%	92.8%	88%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	93	90	87	105	184	139	149	150	131	115	127	103	123

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	3	0	3	230	4,424	1,232	4,429	869	489	233	162	143	12,217

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	98	49	30	0	7,288	2,673	4,333	1,852	1,508	685	336	223	19,075

8 電話番号調査件数(自動車税) 61,055件

9 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計			個人事業 税(件)	合計		
	内、夜間	9、10月	6,682		内、夜間	1、2月	2,157
		11、12月	2,884			10、11月	4,120
	内、休日	9、10月	5,790		内、休日	1、2月	346
		11、12月	4,463			10、11月	412
					内、休日		
			1、2月				
			10、11月				
			584				

10 納税誓約(件数、金額)

自動車税	14,594件				590,841,818円			
個人事業税	1、2月	283件	10、11月	425件	1、2月	18,854,100円	10、11月	31,478,401円

● 平成30年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100%	100%	99.90%	100.0%	97.6%	99.9%	99.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%	99.8%

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	8,127	8,713	10,480	7,765	40,895	19,041	20,674	15,679	11,950	12,248	9,834	8,450	173,856

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	7,611	8,321	9,993	7,548	29,539	17,318	18,307	13,738	10,684	11,100	9,385	7,994	151,538

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	93.7%	95.5%	95.4%	97.2%	72.2%	91.0%	88.6%	87.6%	89.4%	90.6%	95.4%	94.6%	87.2%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	89	85	87	100	188	146	142	136	132	118	164	97	124

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	124	141	260	131	5,731	4,665	1,503	909	684	265	156	116	14,685

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	44	13	1	0	9,310	3,933	2,565	1,642	726	416	220	129	18,999

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計			個人事業 税(件)	合計		
	内、夜間	9、10月	7,177		内、夜間	1、2月	2,181
		11、12月	2,964			10、11月	4,380
	内、休日	9、10月	12,600		内、休日	1、2月	295
		11、12月	5,117			10、11月	601

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税	14398件				578,634,230円			
個人事業税	1、2月	311件	10、11月	623件	1、2月	19,019,000円	10、11月	55,790,000円

● 令和元年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100%	100%	99.95%	99.9%	97.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	100.0%	99.8%

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	9,126	7,039	7,553	5,956	35,947	16,646	18,882	11,367	9,424	7,118	5,441	4,754	139,253

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	8,768	6,869	7,321	5,819	27,744	15,083	15,848	10,259	8,559	6,655	5,217	4,643	122,785

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	96.1%	97.6%	96.9%	97.7%	77.2%	90.6%	83.9%	90.3%	90.8%	93.5%	95.9%	97.7%	88.2%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	89	92	93	118	218	160	156	175	163	143	123	110	137

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	133	172	287	346	5,093	3,217	2,113	477	296	163	143	125	12,565

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	34	12	7	235	9,013	3,784	2,364	1,371	935	363	243	180	18,541

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計		126,627	個人事業 税(件)	合計		1、2月	2,342
	内、夜間	9、10月	8,092		内、夜間	10、11月	4,564	
		11、12月	2,855			1、2月	314	
	内、休日	9、10月	15,890		内、休日	10、11月	567	
		11、12月	3,037			1、2月	381	
						10、11月	334	

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税	17001件				685,851,120円			
個人事業税	1、2月	476件	10、11月	739件	1、2月	35,031,102円	10、11月	51,938,200円

● 令和2年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100.00%	100.00%	99.98%	99.98%	97.11%	99.89%	99.96%	99.96%	99.94%	100.00%	99.98%	99.95%	99.73%

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,796	4,502	5,584	4,679	36,413	17,924	14,153	9,761	7,600	6,461	4,884	4,482	121,239

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,706	4,436	5,514	4,593	21,061	16,899	13,726	8,450	7,201	6,214	4,735	4,397	101,932

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	98.1%	98.5%	98.7%	98.2%	57.8%	94.3%	97.0%	86.6%	94.8%	96.2%	96.9%	98.1%	92.9%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	101	92	97	127	233	173	167	184	165	142	120	114	143

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	132	29	404	144	4,286	4,344	898	324	323	160	47	9	11,100

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	34	11	3	0	8,337	4,703	2,470	1,267	756	440	190	114	18,325

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計		129,182	個人事業 税(件)	合計		1、2月	3,516
	内、夜間	9、10月	6,756		10、11月	4,484		
		11、12月	2,592		1、2月	210		
	内、休日	9、10月	15,874		10、11月	64		
		11、12月	4,744		1、2月	0		
					10、11月	595		

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税	14357件				570,344,905円			
個人事業税	1、2月	742件	10、11月	684件	1、2月	50,302,000円	10、11月	58,630,500円

● 令和3年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.0%

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,275	4,171	5,571	3,647	25,692	15,019	12,789	10,324	7,716	5,814	4,441	3,931	103,390

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	4,211	4,122	5,541	3,623	24,089	13,960	12,234	9,233	7,148	5,516	4,322	3,820	97,819

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	98.5%	98.8%	99.5%	99.3%	93.8%	92.9%	95.7%	89.4%	92.6%	94.9%	97.3%	97.2%	95.8%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	113	71	104	122	232	167	173	187	176	156	126	121	146

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	72	125	245	54	4,029	2,152	639	325	264	225	70	96	8,296

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	25	5	0	0	8,273	4,268	2,156	1,812	2,015	736	225	114	19,629

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計		134,932	個人事業 税(件)	合計		1、2月	2,752
	内、夜間	9、10月	9,708		内、夜間	10、11月	4,622	
		11、12月	3,335			内、休日	1、2月	141
	内、休日	9、10月	22,002		内、休日		10、11月	202
		11、12月	3,363			1、2月	298	
					10、11月	997		

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税	16,859件				697,960,900円			
個人事業税	1、2月	484件	10、11月	912件	1、2月	37,172,100円	10、11月	66,130,700円

● 令和4年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	3,583	4,344	4,344	3,283	28,600	14,322	12,193	11,208	6,225	4,932	3,486	2,906	99,426

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	3,480	4,239	4,239	3,233	27,016	13,359	11,685	9,242	6,043	4,765	3,424	2,887	93,612

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	97.1%	97.6%	97.6%	98.5%	94.5%	93.3%	95.8%	82.5%	97.1%	96.6%	98.2%	99.3%	95.7%

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	105	111	111	135	230	178	174	195	190	171	142	129	156

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	82	229	229	95	5,362	4,473	678	253	290	174	86	91	12,042

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	27	4	4	0	10,504	4,783	2,288	1,725	1,055	600	157	116	21,263

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計		94,714	個人事業 税(件)	合計	
	内、夜間	9、10月			7,395	1、2月
		11、12月	0	10、11月	4,525	
内、休日	9、10月	21,286		1、2月	172	
		11、12月	0	10、11月	323	
				1、2月	252	
				10、11月	540	

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税	14,228件				582,362,900円			
個人事業税	1、2月	489件	10、11月	686件	1、2月	35,242,300円	10、11月	50,408,800円

● 令和5年

1 一次完了率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						

2 入電数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	3,175	3,079	3,868	2,888	29,793	13,169	12,321						

3 応答件数

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	3,135	3,062	3,824	2,858	27,120	12,697	11,760						

4 応答率

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
割合(%)	98.7%	99.4%	98.9%	99.0%	91.0%	96.4%	95.4%						

5 応答時間(通話時間)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	平均
時間(秒)	124	112	115	151	238	182	184						

6 住所修正件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	112	123	232	106	5,529	3,722	1,012						

7 納付書作成件数(県職員が行った場合の概算作業時間 1分)

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
件数(件)	28	6	3	0	10,543	4,436	2,770						

8 納税しようよう件数

自動車税 (件)	合計			個人事業 税(件)	合計	
	内、夜間	9、10月			1、2月	2,686
		11、12月			10、11月	
	内、休日	9、10月			1、2月	115
11、12月			10、11月			
			内、休日	1、2月	339	
				10、11月		

9 納税誓約(件数、金額)

自動車税								
個人事業税	1、2月	457件	10、11月		1、2月	41,855,000円	10、11月	