

第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	市税徴収率の向上			事業番号	39-104
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	総務部税務担当	門倉 誠	収納課	石井 茂	

計 画 (Plan)

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち		
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり		
		施策展開の方向	18	次代へつながる確かな行財政運営ができるまちをつくる		
		施策	39	健全で安定した財政運営の強化		
予算事業名	賦課徴収事務費					
事務区分〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 自治事務 <input type="radio"/> 法定受託事務    (選択してください)→		法令上の位置づけ	義務づけ規定がある		
事業開始年度	開始年度	平成25年度以前	～	終了年度	—	
関連法令等	地方税法、国税徴収法、市税条例ほか					
国・県の計画等	—		計画期間	—		
関連個別計画	—		計画期間	—		
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	本市の重要課題として掲げる「財政の健全化」の推進と税負担の公平性確保に向けて市税の滞納整理を強化した結果、市税徴収率は上昇を続けていますが、今後も市税の安定的な確保には、景気動向に大きく左右されないよう徴収手法にも工夫をしていく必要があります。					
目的 (何をどうしたいのか)	税負担の公平性を保ち、自主財源の根幹である市税の安定した確保に向け、効率的・効果的な徴収体制を構築し、多様な納税催告手段により自主的な納付を呼びかけるとともに、悪質・高額滞納者に対する滞納処分・換価処分を強化するなど、更なる徴収率の向上に取り組みます。					
主な対象 (誰・何を対象に)	市税の納税義務者					
事業内容 (手段、手法など)	・正規職員の人材育成をはじめ、多様な任用形態による徴税吏員の確保や徴収事務の民間委託、滞納管理システム更新などにより市税の効率的・効果的な徴収体制を構築します。 ・債権差押を中心とした滞納処分を強化するとともに、不動産や自動車等の差押財産の公売を推進します。					
事業行程	項目	年度				
		平成30年度	令和元年度	令和2年度		
		徴収事務の民間委託	運用	成果検証	契約更新	
		滞納処分・換価処分	継続	継続	継続	
滞納管理システム更新	検証・導入準備	新システム導入	運用			
目 標	【指標名】	年度				
	市税徴収率	【現状値】	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		95.1% (平成28年度)	95.5%	95.7%	95.9%	



事業実施 (Do)

## 事業実施 (D○)

<b>事業の「取組方針」</b> (前年度事務事業評価)	令和2年度は、長期未納者や長期未接触の滞納者との納税折衝に重点を置き、更なる収入未済額の圧縮に努めていきます。高額・困難事案、少額滞納事案の整理にあたっては、真に納税が困難であるか否かを慎重に見極め、これまでに培った徴収スキルを存分に発揮して、納税の猶予制度の適用や滞納処分・換価処分の執行など、適時適切な滞納整理に努めてまいります。				
<b>実施方法</b> 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> すべて直接実施 <input checked="" type="radio"/> 左記以外				
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託 <input type="checkbox"/> 指定管理	<b>委託先又は指定管理者</b>		(株)横浜銀行(コンビニ収納事務委託) (株)アイティフォー(納税促進業務委託)	
	<input type="checkbox"/> 補助金	<b>補助先</b>		—	
	<input type="checkbox"/> その他	<b>具体的内容</b>		—	
<b>実施結果</b>	<b>項目</b>	<b>年度</b>			
		<b>平成30年度</b>	<b>令和元年度</b>	<b>令和2年度</b>	
	徴収事務の民間委託	運用	運用 更新契約準備	契約更新	
	滞納処分・換価処分	継続	継続	継続	
	滞納管理システム更新	検証・導入準備	更新	運用	
<b>実施した取組の内容</b>	①徴収事務の民間委託 … 納税催告(電話・文書・訪問・ショートメール)、窓口・受電応対等 ②滞納処分・換価処分 … 財産差押等 749件、差押財産の公売執行 11件(換価実績7件) ③滞納管理システム更新 … システム本稼働(R2.2.1)→運用(通年)				
<b>目標の達成状況</b>	<b>【指標名】</b>	<b>【現状値】</b>	<b>年度</b>		
			<b>平成30年度</b>	<b>令和元年度</b>	<b>令和2年度</b>
	市税徴収率	95.1% (平成28年度)	97.02%	97.5%	97.00%

	年度	平成30年度 実績				令和元年度 実績				令和2年度 実績				
		千円	円	千円	円	千円	円	千円	円	千円	円			
<b>コスト</b>	<b>事業費合計(a)</b>	0		千円	6,171		千円	13,174		千円				
	<b>内訳</b>	<b>国県支出金 ①</b>	0		千円	6,171		千円	13,174		千円			
		<b>地方債 ②</b>	0		千円	0		千円	0		千円			
		<b>その他特財 ③</b>	0		千円	0		千円	0		千円			
		<b>一般財源 (a)-①-②-③</b>	0		千円	0		千円	0		千円			
	<b>国県支出金の内容</b>	個人県民税徴収取扱委託金 補助率: 県10/10												
	<b>その他特財の内容</b>	<b>受益者負担</b>	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		<b>前回の改定時期</b>									
		<b>その他</b>												
	<b>人件費</b>	<b>正規職員</b>	8	人	68,080	千円	8	人	69,600	千円	8	人	68,800	千円
		<b>その他の職員</b>	10	人	25,100	千円	8	人	21,200	千円	6	人	15,960	千円
		<b>人件費合計(b)</b>	18	人	93,180	千円	16	人	90,800	千円	14	人	84,760	千円
		<b>トータルコスト(a)+(b)</b>	93,180		千円	96,971		千円	97,934		千円			
	<b>単位当たりコスト</b>	<b>対象数</b>	191,011		件	111,285		件	111,002		件			
		<b>定義</b>	市税納税通知書発送件数				市税納税通知書発送件数							
		<b>総事業費/対象数</b>	488	円	871		円	882		円				

評 価 (Check)				
進捗状況 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 計画どおり (A) <input type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	A	左記判断理由	令和2年度の市税徴収率は、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み創設された「徴収猶予の特例」制度による納期限延長等の柔軟かつ適切な対応を行いながらも、高額・困難事案の整理やきめ細やかな納付催告を行ったこと等により、目標に掲げた数値(95.9%)を大きく上回りました。
実施水準 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	A	他都市の事業内容等	コロナ禍において、人との接触を減らして市税の納付が可能となるキャッシュレス決済として、PayPay、LINEPayに加えて、「はまPay」及び「ゆうちょPay」を新たに県内でいち早く導入し、納税環境の拡充を図りました。
有効性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	納め忘れなどの市税滞納者に対し、民間事業者により電話や文書等できめ細やかな納付案内を通年で実施しました。令和2年度は、電話番号情報について庁内の他部署との情報連携を図り、電話による納付案内対象者を拡充しました。また、悪質な滞納者に対しては、徴税吏員による差押等の滞納処分を執行し、税負担の公平性、自主財源の確保を図りました。
効率性 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input checked="" type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である(C)	B	左記判断理由	徴収事務の民間委託化と分業制の定着により業務効率が高まったことで、徴税吏員が納税相談や公権力を行使する滞納処分等の本来の業務に専念できる環境が整っていますが、徴収スキルの恒常的な継承のため、期間の定めがある国税・県税OBの任期付職員中心から正規職員中心の徴収体制に、転換し改善する余地があります。


 取組内容の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)	
事業推進上の課題	コロナ禍が収まらない中「徴収猶予の特例」制度を適用した者は、令和3年度が猶予期限となるため、令和3年度課税分とあわせて徴収を行う必要があります。また、口座振替手続きは煩雑であり、納付書による収納については、三菱UFJ銀行が令和3年度から取り扱わなくなり、三井住友銀行も令和5年度から手数料の支払いがなければ取り扱わない方針です。今後、他の金融機関も同様な取り扱いが予想されます。
令和3年度の取組方針	任期付職員の減や正規職員も欠員ですが、ベテラン職員の活用や事務効率化、委託業者との連携等工夫して滞納処分や納税折衝を進め徴収率の向上を図ります。また、「徴収猶予の特例」制度適用者には猶予期限の周知や資金繰り状況を把握し適切に納付を進めます。さらに、納付書による収納の金融機関の取扱い中止や有料化に対しても、口座振替を進めるため来年度開始に向けインターネットによる簡易な申込み手続の準備をします。
所管部長による総評	市税徴収率の向上が目標数値を上回っていることは大いに評価できる。令和3年度においても、引き続き、滞納処分の強化等や納税折衝を進めるとともに、民間委託事業者の活用による効率的・効果的な市税徴収事務を推進し、自主財源の根幹である市税収入の確保に努める必要がある。なお、新型コロナウイルス感染症及びそのまん延防止のための措置により収入が減少した納税者等については、適正な法令上の取扱いに留意する必要がある。