

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、市税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)	<ul style="list-style-type: none"> 市税の効率的・効果的な徴収体制を構築するため、正規職員の人材育成に努めるとともに、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、滞納管理システムの活用等に取り組みます。 市税現年課税分の徴収強化を図るため、新たなキャッシュレス納付や口座振替のインターネット申込に取り組みます。 				
事業行程	項目	年度			
		令和3年度	令和4年度		
	徴収事務の民間委託	運用	運用		
	滞納管理システム	運用	運用		
キャッシュレス納付の拡充	調整	改善			
目 標	【指標名】	【現状値】	年度		
			令和3年度	令和4年度	
	市税徴収率	95.9% (令和2年度)	96.1%	96.3%	



事業実施 (Do)

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	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。		
実施方法 〔選択・記入〕	○すべて直接実施 ●左記以外		
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託	<input type="checkbox"/> 指定管理	委託先又は指定管理者 (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		補助先 -
	<input type="checkbox"/> その他		具体的内容 -
実施結果	項目	年度	
		令和3年度	令和4年度
	徴収事務の民間委託	運用	
	滞納管理システム	運用	
	キャッシュレス納付の拡充	改善	
実施した取組の内容	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、還付事務等 ②滞納処分・換価処分 … 財産差押等 658件、差押財産の公売執行 2件(換価実績2件) ③口座振替申請電子化事業 … Web口座振替受付サービスシステム構築完了→システム本稼働(R4.4.2)		
目標の達成状況	【指標名】	【現状値】	年度
			令和3年度 令和4年度
	市税徴収率	95.9% (令和2年度)	98.2%

	年度		令和3年度 実績		令和4年度 実績	
内訳	事業費合計(a)		31,125	千円		千円
	内訳	国県支出金 ①	31,125	千円		千円
		地方債 ②	0	千円		千円
		その他特財 ③	0	千円		千円
		一般財源 (a)-①-②-③	0	千円		0 千円
国県支出金の内容		1 個人県民税徴収取扱委託金 補助率:県10/10		13,174	千円	
		2 令和3年度新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金		17,951	千円	
コスト	その他特財の内容	受益者負担	○有 ●無		前回の改定時期	
		その他				
人件費	正規職員		7.5	人	61,350	千円
	その他の職員		4.06	人	12,342	千円
	人件費合計(b)		11.56	人	73,692	千円
トータルコスト(a)+(b)				104,817	千円	0 千円
単位当たりコスト	対象数	定義	市税納税通知書発送件数		単位	単位
		対象数	98,434	件		
	総事業費/対象数	1,065	円		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3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」制度による令和2年度分の猶予分を概ね徴収し、滞納繰越分徴収率の大幅な向上をしました。また、現年度分徴収率も向上し、滞納整理では高額・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(96.1%)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、令和3年度新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用した口座振替申請電子化事業として県内4番目となる「Web口座振替受付サービス」の導入を終え、令和4年4月2日からシステム本稼働ができるようになりました。
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、電話番号情報について庁内の他部署との情報連携した者に対しても活用し、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。また、令和3年度は延滞金のみの者に対しても定期的に催告を開始しました。さらに、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、徴収スキルの高次の継承のため、任用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)				
所属長による今後の方向性の判断	方向性 〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 現状のまま継続 <input type="radio"/> 見直しの上継続	事業推進上の課題	任期付職員から正規職員中心の徴収体制が必要です。また、効率化と納付窓口拡大等のため令和5年度から軽自動車税と固定資産税の納付書にQRコードの印刷が国から要請されています。さらに、滞納処分に関し先立つ預貯金等の調査については、郵便によるため回答までに半月から3か月程度を要し差押えしても残高が不足する案件等が生じています。
令和4年度の取組方針		任期付職員から正規職員中心の徴収体制を構築し、滞納処分の早期着手・早期処分を図ります。また、令和5年度から地方税共通納税システムの対象税目の追加に伴い軽自動車税と固定資産税の納付書へのQRコード印刷に向け必要なシステム改修や金融機関やコンビニ等との調整協議を行い準備を完了します。さらに、預貯金等の取引調査システムを導入し迅速な調査及び差押えの強化を図り、徴収のデジタル化を進めます。		
所管部長による総評		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。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、DXの推進が求められる中、地方税共通納税システムの拡大に応じた納税環境整備に努め、納税者・金融機関・市の三者間における利便性の向上と収納事務の効率化を図りたい。		