

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	賦課徴収事務の改善			事業番号	36-103
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	伊藤 陽一	

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	2	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	36	健全で安定的な行財政運営	
予算事業名	賦課徴収事務費		賦課徴収事務費(国保特別会計)		
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	国税徴収法・地方税法・市税条例・市税条例施行規則他				
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)	市税の徴収率は、滞納整理事務の強化により着実に向上しているものの、財政の健全化を図るためには、自主財源の根幹を為す市税収入の安定確保に一層努めていかなければなりません。また、多様化するライフスタイルに応じた新たな収納方法の導入を検討する必要があります。				
目的 (何をどうしたいのか)	市税未納者に対する納税催告、悪質な滞納者に対する滞納処分・換価処分の強化に取り組むとともに、収納方法の拡充により、税負担の公平性を確保し、市税徴収率の向上を図ることを目的とします。				
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"> ・納税コールセンターの効果的な運用により、現年課税分の未納者への早期接触を図り、収入未済額の縮減を図ります。 ・検索による動産の差押を実施するとともに、不動産・自動車等の公売拡充を図ります。 ・納税者の利便性向上を図るために、コンビニ収納を継続するとともに、新たな収納方法について調査・検討を行います。 				
事業行程	項目	年度			
		28年度	29年度		
	納税コールセンター	運用	運用		
	不動産・動産公売	不動産公売の継続実施 検索による動産差押の実施	継続実施		
	コンビニ収納	継続実施	継続実施		
新たな納税方法の検討	調査・検討	調査・検討			
目 標	【指標名】	【現状】	年度		
			28年度	29年度	
	市税の収納率	92.53%	93.5%	94%	

 事業実施(Do)へ

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	これまでは、滞納繰越分の徴収に注力し、一定の成果を上げてきたところですが、今後は現年分の徴収にも一層取り組むこととします。このため、平成29年度から、徴収事務の一部を民間企業にアウトソーシングし、徴税吏員の権能をより活かせる環境を整えることで、更に効率的・効果的に徴収事務を進めます。また、新たな収納方法については、費用対効果等を引き続き検証します。			
実施方法 〔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	委託先又は指定管理者		
	株式会社横浜銀行(コンビニ収納事務委託) 株式会社アイティフォー(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		
		28年度	29年度	
	納税コールセンター	運用	業務範囲拡充	
	不動産・動産公売	不動産 1件 動産7点(うち軽自動車2台)	不動産2件、動産23点、 自動車6台(自動二輪含む)	
	コンビニ収納	継続実施	継続実施	
新たな納税方法の検討	調査・検討	調査・検討		
実施した取組の内容	・納税コールセンターの開設(平成29.11月～平成30.2月末日) ・差押財産の公売(検索による動産差押、自動車差押、不動産差押)、滞納処分の強化(債権) ・コンビニ収納			
目標の達成状況	【指標名】	【現状】	年度	
			28年度	29年度
	市税の収納率	92.53%	95.11%	95.93%

	年度		28年度 実績				29年度 実績				
内訳	事業費合計 (a)		13,278		千円	25,400		千円			
	内訳	国県支出金 ①	9,645		千円	21,997		千円			
		地方債 ②	0		千円	0		千円			
		その他特財 ③	704		千円	528		千円			
		一般財源 (a)-①-②-③	2,929		千円	2,875		千円			
国県支出金の内容		個人県民税徴収取扱委託金(10/10)									
コスト	その他特財の内容	受益者負担	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		前回の改定時期						
		その他	市税滞納処分費(差押財産の公売事務に伴う経費)								
人件費	正規職員		0.49	人	4,239	千円	0.65	人	5,675	千円	
	その他の職員		0.00	人	0	千円	0.00	人	0	千円	
	人件費合計 (b)		0.49	人	4,239	千円	0.65	人	5,675	千円	
トータルコスト (a)+(b)				17,517	千円			31,075	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	市税納税通知書発送件数			
		対象数	106,532		件	109,916		件			
	総事業費/対象数	164		円	283		円				

評価 (Check)へ

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	平成29年6月から、従来の納税コールセンターの業務を大幅に拡充した徴収事務の包括的民間委託を導入したことにより、徴収事務の分業化が実現し、徴税吏員が滞納処分等の公権力を行使する業務に専念できる環境が整ったことなどから、計画どおりに徴収事務を進めることができました。
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	本市では、平成24年度以降、コンビニ収納、納税コールセンターの開設等に取り組み、平成29年度にはインターネットを活用した差押財産(不動産・自動車・動産)の公売が執行できる体制を整えることができました。また、平成29年6月には、全国的にも先例の少ない徴収事務の包括的民間委託を導入し、想定した以上の効果額を得ることができました。
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	平成29年度は、滞納繰越分の滞納整理と併せて、現年度課税分の徴収にも注力した結果、市税徴収率は、目標として掲げた数値(94.0パーセント)を大きく上回り、税負担の公平性や財政運営の根幹である自主財源を安定的に確保することができました。
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	事務効率向上を主眼とする数々の事務改善やアウトソーシングによる徴収事務の分業化によって、市税の効率的な徴収スタイルが確立しつつありますが、検索による差押財産や自動車、不動産の公売執行に関する事務が急増していることから、これらの事務を専属的に処理する係・グループを早急に設置する必要があると考えています。

↓
取組の改善 (Action)へ

取組内容の改善 (Action)

事業推進上の課題	様々な事務改善や新たな取組が実を結び、近年の市税徴収率は右肩上がりであり向上し、収入未済額の大幅な縮減に繋がっていますが、その一方では、差押財産の公売事務や未解決である高額・困難事案の整理に相当な手間と時間を要し、これらが市税徴収率向上の妨げとなっていることから、徴税吏員の徴収スキル向上はもとより、人員増強等によって、更に強固な徴収体制の構築が急務であると考えています。
次年度以降の取組の方向性	平成30年度から地区担当制を改め、グループ制による滞納整理を試行し、山積する高額・困難事案の早期解決を図るとともに、差押財産の公売事務を効率的かつ合理的に進められるよう、限られた人的資源を有効に活用した事務改善に努めていきます。また、納税者のライフスタイルの変化に応じた新たな収納方法の導入については、国や県内各市の動向を注視しつつ、引き続き、調査研究を進めていきます。
所管部長による総評	徴収率は、不断の事務改善や徴収体制の効率化等により目標を上回る実績が得られています。中期戦略事業プラン計上事業の着実な推進と健全で安定した財政運営に向けての市税収入の確保の重要性に鑑み、引き続き、最小人員で最大効果を挙げられるよう、他団体の先進的事例も参考としつつ、徴収体制の合理化に努めるとともに、納税の利便性の確保に向けた取組の推進により、一層の徴収率の向上に資するよう取り組む必要があります。