

## 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	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	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>				
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】	【現状値】	年度		
			平成30年度	令和元年度	令和2年度
	市税徴収率	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)						
<b>実施方法</b> 〔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	<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>		
				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		
	滞納処分・換価処分			継続		
	滞納管理システム更新			検証・導入準備		
<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、その他業務補助 ②滞納処分・換価処分の強化(財産差押 947件、差押財産の公売執行 53件) ③次期滞納管理システム導入準備(現行システムの検証 → 詳細仕様の検討 → 仕様書確定)					
<b>目標の達成状況</b>	<b>【指標名】</b>		<b>年度</b>			
			<b>【現状値】</b>	平成30年度	令和元年度	令和2年度
		市税徴収率	95.1% (平成28年度)	97.0%		

<b>コスト</b>	<b>年度</b>		<b>平成30年度 実績</b>				<b>令和元年度 実績</b>				<b>令和2年度 実績</b>				
	<b>事業費合計 (a)</b>		0	千円			0	千円			0	千円			
	<b>内訳</b>	国県支出金 ①		0	千円			0	千円			0	千円		
		地方債 ②		0	千円			0	千円			0	千円		
		その他特財 ③		0	千円			0	千円			0	千円		
		一般財源 (a)-①-②-③		0	千円			0	千円			0	千円		
	<b>国県支出金の内容</b>		-												
	<b>その他特財の内容</b>	受益者負担		○ 有      ● 無				<b>前回の改定時期</b>							
		その他		-											
	<b>人件費</b>	正規職員		8	人	68,080	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
		その他の職員		10	人	25,100	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
		<b>人件費合計 (b)</b>		18	人	93,180	千円	0	人	0	千円	0	人	0	千円
	<b>トータルコスト (a)+(b)</b>				93,180	千円			0	千円			0	千円	
	<b>単位当たりコスト</b>	<b>対象数</b>	<b>定義</b>		市税納税通知書発送件数		<b>単位</b>				<b>単位</b>				
			<b>対象数</b>		191,011		件								
<b>総事業費 / 対象数</b>		488		円						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	平成30年度は、グループ制による滞納整理が定着した結果、滞納繰越分の滞納整理が進捗し、徴収率も前年比で3.5ポイント上昇しました。また、民間事業者を活用して、現年度課税分の徴収にも注力した結果、市税徴収率は97.0%まで上昇し、目標として掲げた数値(95.5パーセント)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	平成29年度に導入した徴収事務の包括的民間委託については、全国的にも先例が少なく、県内市町村では未実施であることから、市税徴収業務は他都市よりも高い水準で実施しています。収納方法は、費用対効果を見極めて拡大を図るよう検討を継続していますが、概ね近隣市と同水準で実施しています。
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	納め忘れなどの未納者には、電話や文書等で、きめ細やかな納税催告を通年で行うとともに、悪質な滞納者には、積極的に滞納処分や換価処分を執行し、税負担の公平性や自主財源の確保が図られています。
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	徴収事務の包括的民間委託の定着や分業制によって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いつつありますが、令和2年度に導入される会計年度任用職員制度や任期付職員の退職による減員を想定し、更に効率的・効果的に徴収率を高められる体制に再構築していく必要があります。



取組の改善 (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	これまでの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上昇し、収入未済額の大幅な縮減に繋がっています。平成30年度は、更に徴収事務を効率的かつ合理的に進めるための検討を行い、令和元年度から財産調査や公売事務を専属的に担当するチームを編成しましたが、将来的にも自主財源を安定的に確保できる徴収体制を築き上げるためにも、正規職員の人材育成が大きな課題と考えています。
令和元年度の取組方針		市税徴収率向上の妨げとなっている高額滞納等の困難事案の早期解決には、限られた人的資源を有効に活用できるよう、更に大胆な事務改善が求められることから、滞納管理システムの機能向上を図るとともに、包括的民間委託の業務範囲拡大に向けた検討を進め、課員の適正配置に努めます。また、時代の変化や多様化する納税者のライフスタイルに対応できるよう、引き続き、収納方法の拡大に向けた検討を進めていきます。		
所管部長による総評		一般会計における自主財源総額の80%超を占める市税収入は、第5次総合計画後期基本計画中期戦略事業プランの着実な推進や健全で安定した財政運営の根幹となる財源であることに鑑み、公平・公正な税負担の観点の下、引き続き、滞納処分・換価処分の強化を図りつつ、任用形態の在り方や民間委託の効果を検証し、効率的・効果的な徴収事務の遂行に努めるとともに、収納方法の拡大等により納税の利便性の向上を図る必要があります。		