

事業名 CD	0102020201	賦課徴収事業
細分化した事業名	徴収事業(収納窓口等サービスの推進)	
事業担当課室 CD	200600	収納課
		整理コード

〈事務事業の位置づけ〉

第6次長期総合計画での目的体系	大項目	健全な行政活動によるまちづくり	
	中項目	効率的・効果的な行財政運営	
	小項目	行政改革の推進と行財政運営の充実	
関連する個別計画等	韮崎市行政改革大綱	根拠条例等	韮崎市市税条例
関連する事業			

〈事務事業の概要〉

事業の目的 (何のためにするのか)	市税等の徴収率向上を図り、市の財源を確保する。 口座振替受付サービスの推進 納税者の利便性向上のため、コンビニ・クレジット収納に関する収納環境の整備
事業の対象 (誰・何を対象にするか)	市税及び国保税・介護保険料・後期高齢者保険料を賦課された納税義務者
これまでの改善経過	平成19年4月ペイジー導入による口座振替受付開始・夜間休日相談収納窓口の実施 (ペイジー：マルチインターネットサービス)
事業の手段 (どんなやり方(手法)で)	〈実施・運営方法〉 ■市 □委託 □補助金 □その他 () ペイジー口座振替受付による申請の簡素化。 金融機関により口座振替や収納業務(消込データ作成委託含)も行っている。 夜間と休日に収納課職員を配置し、相談と収納の機会を拡充する。
事業の成果 (どのような状態にしたいのか) (どのような効果を得るのか)	納税者の納税環境の整備と滞納者及び滞納金額の抑制を図る。 口座振替受付・収納業務(収納消しこみデータ作成含)を行う。

〈投入費用及び従事職員の推移〉

		20年度	21年度	22年度
A	事業費 (千円)	5,967	6,623	4,308
財源内訳	国庫支出金			
	県支出金			
	市債			
	その他			
	一般財源	5,967	6,623	4,308
B	担当職員数(非常勤 職員E) (人)	1 5.9	2 5.5	2 5.5
C	人件費(平均人件費×E) (千円)	40,763	37,527	36,955
D	総事業費(A+C) (千円)	46,730	44,150	41,263
*参考	H22)市民1人当りの事業コスト	1,290 円	H21)市民1人当りの行政サービス費用	599,027 円

注1)担当職員数には、1年間に当該事業に携わった職員数(職員と非常勤嘱託職員を区分)を他事業と按分して記載してあります。

注2)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した、20年度(6,909千円)、21年度(6,823千円)、22年度(6,719千円)を使用しています。

注3)一般財源とは用途の制限のない財源で、市税(市民税・固定資産税など)、地方交付税(市町村均衡を図るための交付金)などを言います。

〈事業を数字で分析〉 この欄では、事業の目指すべき方向を分かりやすく示すため、数値指標を設定し実績数値を記入しています

	指標名	指標の算出方法	実績値		
			20年度	21年度	22年度
活動指標	口座振替状況(件数)	口座振替状況(件数)	35,701	36,771	35,582
	ページによる口座受付件数	口座受付件数(件)	176	239	287
	金融機関手数料支払額推移	金融機関手数料支払額(千円)	2,326	2,187	2,442
	休日・夜間窓口来庁者数(人)	休日・夜間窓口来庁者数(人)	70	104	207
	市税等収納額(千円)	市税等収納額(千円)	7,445,813	5,629,329	6,450,625
成果指標	徴収率(%)	収納額/調定額(%) (市税)	現年 97.75% 滞繰 19.91%	現年 97.14% 滞繰 21.01%	現年 98.05% 滞繰 21.94%
	徴収職員による市税等収納件数(件)	徴収職員による市税等収納件数(件)	9,409	11,689	8,919
	徴収職員による市税等収納額(千円)	徴収職員による市税等収納額(千円)	173,227	203,803	156,791
	市税の口座振替率(%) (住民・軽自・固定合算)	納税通知書送付時の口座振替者数/ 同時点の納税義務者数	26.09%	26.40%	24.94%
効率指標	徴収職員による市税収納額に対する人件費率(%)	徴収職員による市税収納額/徴収職員人件費(%)	424.9%	543.1%	424.3%
	市税等収納額に対する徴収職員による市税収納額の率(%)	徴収職員による市税収納額/市税等収納額(%)	2.33%	3.62%	2.43%

〈事業を自己評価〉

妥当性 (事業の手段・活動は妥当ですか)	<input type="checkbox"/> A 妥当である <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C 妥当でない 納税者のために口座振替手続きの簡素化が図れた。 徴収金額の領収及び消しこみデータの作成等に必要である。	
成果 (意図した成果が上がっていますか)	<input type="checkbox"/> A 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input type="checkbox"/> C 上がっていない 口座振替受付システム導入により登録者の利便性の向上が図れた。 徴収金額の消しこみデータの誤りが少ない。 前年度と比較し、収納率が上昇した。	
効率性 (コストを見て効率的ですか)	<input checked="" type="checkbox"/> A 効率的である <input type="checkbox"/> B ほぼ効率的である <input type="checkbox"/> C 効率的でない 消しこみデータの作成も含め効率的な収納がなされている。 徴収職員による収納額が減少する一方、収納額、収納率が上昇した点は、自主納付が推進され効率的になった。	
総合評価	<input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input checked="" type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input type="checkbox"/> C 期待以下の達成	
今後の事業展開	<input checked="" type="checkbox"/> 重点化(コストを集中的に投入する) <input type="checkbox"/> 手段の改善(実施主体や実施の手段を代える) <input type="checkbox"/> 効率化(結果単位あたりのコストを下げる) <input type="checkbox"/> 簡素化(事業の規模や内容を縮小する) <input type="checkbox"/> 統廃合(他の事業と統合する、または廃止する) <input type="checkbox"/> 現行どおり	
改善・改革案	改善・改革の概要・方向性(いつまでに、どういう形で具体化するのか)	
	(1) 中長期的 インターネット、携帯電話、ATMなどを利用し、税目に適した納入方法を導入する。	(2) 24年度 平成25年度課税分よりコンビニ収納導入に向けて準備作業を実施する。 平成24年度はコンビニ収納導入の前年度にあたるので、口座振替推進事業も平行して実施し、コンビニ収納導入後のランニングコストを圧縮する。
	(3) 23年度 コンビニ収納の導入時にクレジット収納の可能性も含めてワーキンググループで検討し、平成24年度当初予算に計上する。	
22年度の改善計画	滞納整理システム、コンビニ・クレジット収納の導入について手数料等も含め予算確保について検討する。	
22年度の改善結果	コンビニ収納の導入については政策課題で検討し、平成25年度課税より実施する方針となった。 滞納整理システムの導入とクレジット収納については導入が見送られた。	
市民(地域)や民間、他官庁との役割分担(市民との協働の視点などから考えられること)	<input type="checkbox"/> 口座振替推進キャンペーンへの協力を市民に呼びかける必要がある。	
課長所見	コンビニ収納は他の自治体も実施しており、議会でも質問されている。基幹系システムの入替え時期等を勘案するなかで、基本的方針を確認する必要がある。	

事業名 CD	0102020201	賦課徴収事務
細分化した事業名	徴収事業 滞納整理について	
事業担当課室 CD	200600	収納課
		整理コード

〈事務事業の位置づけ〉

第6次長期総合計画での目的体系	大項目	健全な行政活動によるまちづくり
	中項目	効率的・効果的な行財政運営
	小項目	行政改革の推進と行財政運営の充実
関連する個別計画等		根拠条例等 蕨崎市市税条例
関連する事業		

〈事務事業の概要〉

事業の目的 (何のためにするのか)	的確な滞納整理により、公平な徴収を図るとともに、市民が税の重要性を理解し、自主納税されることを目指す。また、税負担の公平性を維持しつつ税収入を確保し、市の財源を確保する。
事業の対象 (誰・何を対象にするか)	市税及び国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料を賦課された納税義務者のうち納期内に納められなかった方
これまでの改善経過	平成19年度 ・家宅捜査により財産差押等の強制執行による市税等の徴収 ・インターネット公売による差押財産の換価徴収。 ・夜間休日の収納窓口開設による納税相談受付。 平成20年度 ・高額滞納者に対する県地方税滞納整理機構との滞納整理の推進
事業の手段 (どんなやり方(手法)で)	〈実施・運営方法〉 ■市 □委託 □補助金 □その他 () 財産調査により滞納者の状況を把握し、新たな滞納の発生を抑制するとともに、未納金額の法的処理及び差押財産の換価等により収納強化を図る。
事業の成果 (どのような状態にしたのか) (どのような効果を得るのか)	滞納者に対して、税負担の公平・公正性の観点から財産調査・搜索・差押・ネット公売など厳正な滞納処分を執行し、市税収納率の向上に繋げる。また、夜間及び休日の相談窓口等を通じて、自主納付の重要性を促す。

〈投入費用及び従事職員の推移〉

		20年度	21年度	22年度
A	事業費 (千円)	1,990	2,208	1,436
財源内訳	国庫支出金			
	県支出金			
	市債			
	その他			
	一般財源	1,990	2,208	1,436
B	担当職員数(非常勤 職員E) (人)	2.9	2.3	2.3
C	人件費(平均人件費×E) (千円)	20,036	15,693	15,454
D	総事業費(A+C) (千円)	22,026	17,901	16,890
*参考	H22)市民1人当りの事業コスト	528 円	H21)市民1人当りの行政サービス費用	599,027 円

注1)担当職員数には、1年間に当該事業に携わった職員数(職員と非常勤嘱託職員を区分)を他事業と按分して記載してあります。

注2)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した、20年度(6,909千円)、21年度(6,823千円)、22年度(6,719千円)を使用しています。

注3)一般財源とは用途の制限のない財源で、市税(市民税・固定資産税など)、地方交付税(市町村均衡を図るための交付金)などを言います。

〈事業を数字で分析〉 この欄では、事業の目指すべき方向を分りやすく示すため、数値指標を設定し実績数値を記入しています

	指標名	指標の算出方法	実績値		
			20年度	21年度	22年度
活動指標	搜索件数(件)	搜索件数(件)	33	4	0
	差押件数(件)	差押件数(件)	417	1,050	101
	換価件数(件)	換価件数(件)	275	628	366
	職員徴収(件)	職員徴収(件)	9,134	11,061	8,553
成果指標	市税徴収率(%)	収納額/調定額(%) 5,196,988千円/5,300,502千円(現年) 89,477千円/407,827千円(滞繰)	97.75 19.91	97.14 21.01	98.05 21.94
	総換価額(千円)	総換価額(千円)	55,267	36,490	19,015
	夜間・休日窓口来庁者数(人)	夜間・休日窓口来庁者数(人)	70	104	207
	1件当たりの収納経費(円)	総事業費/換価・職員徴収件数(円) 16,890千円/8,919件	2,341	1,531	1,894

〈事業を自己評価〉

妥当性 (事業の手段・活動は妥当ですか)	<input checked="" type="checkbox"/> A 妥当である <input type="checkbox"/> B ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C 妥当でない 市が直接実施することが法律で義務付けられている事業であり、差押による換価処理で収納率の向上を図ることや夜間・休日相談窓口を開設することにより、納税者に対する納税環境の充実を図っていくことは事業の手段・活動として妥当である。		
成果 (意図した成果が上がっていますか)	<input checked="" type="checkbox"/> A 上がっている <input type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input type="checkbox"/> C 上がっていない 差押等の滞納処分により収納率は上がっている。		
効率性 (コストを見て効率的ですか)	<input type="checkbox"/> A 効率的である <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ効率的である <input type="checkbox"/> C 効率的でない 悪質な長期滞納者については、県の機関である地方税滞納整理推進機構と情報を共有し早期に滞納整理が行えるように取り組んでいる。また、1件当たりの収納経費についても人件費の占める割合が大半ではあるが、1,894円という額については、効率的であると思われる。		
総合評価	<input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input checked="" type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input type="checkbox"/> C 期待以下の達成		
今後の事業展開	<input type="checkbox"/> 重点化(コストを集中的に投入する) <input checked="" type="checkbox"/> 手段の改善(実施主体や実施の手段を代える) <input type="checkbox"/> 効率化(結果単位あたりのコストを下げる) <input type="checkbox"/> 簡素化(事業の規模や内容を縮小する) <input type="checkbox"/> 統廃合(他の事業と統合する、または廃止する) <input type="checkbox"/> 現行どおり		
改善・改革案	改善・改革の概要・方向性(いつまでに、どういう形で具体化するのか)		
	(1) 中長期的 滞納者に対する差押物件の換価方法等を幅広く活用し、市税等の収納率の向上に役立てる。 県の組織である地方税滞納整理推進機構と連携し、搜索等を積極的にを行い、適切な滞納処分を実施するとともに、収納率に反映させる。	(2) 24年度 差押を実施することを前提に、滞納者に対して各種の調査を行うとともに、居所不明、財産なし、生活困窮者の把握を早期に行い、欠損処分を確実に行う。	(3) 23年度 滞納者の実態を知るために、地域別に徴収職員の担当を定める。 各種差押などの滞納処分を強化するとともに、徴収猶予などの徴収の緩和についても取り組んでいく。
	22年度の改善計画 徴収事務処理マニュアルの見直しを行う。	22年度の改善結果 徴収事務処理マニュアルを見直すことにより、公平・公正な滞納処分が実施でき、収納率を向上させることができたが、更なる調査方法等の改善が必要である。	
市民(地域)や民間、他官庁との役割分担(市民との協働の視点などから考えられること)			
課長所見	的確な滞納整理により、公平・公正な徴収を行うとともに、県の機構との連携を図っていく中で収納の強化に結び付けていく。		