

# 事業シート②

【平成20年度】

課コード	000516	作成日	平成21年8月28日
所属名	納税課	作成者	水野 則之

事業名		戦略性	
賦課徴収事業			
事業概要			
目的	(対象、意図、求められる結果)	開始年度	終了予定年度
「健全財政の維持」を実現するための財源の確保と税の公平性の維持を図る。		年	年
活動内容【イン・プット】			
市税還付・収納事業 : コンビニ収納対象税目の拡大 H20～ 市県民税、H21～ 固定資産税（軽自動車税はH19～実施） 滞納整理事業 : 配達記録郵便による催告書の発送 市税等催告業務委託事業 : 催告業務の民間委託拡充 口座振替・納税奨励事業 : 口座振替利用率の向上			
事業の性格分類		実施根拠(法令、条例等)	
<input checked="" type="checkbox"/> 義務的事業 <input type="checkbox"/> 任意的事業		国税徴収法、地方税法	
事業運営方法		新市建設計画事業 <input type="checkbox"/> ワークショップ提案事業	
<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助等			

## 平成20年度のコスト【イン・プット】

事業費(千円)		財源(千円)		職員人件費(千円)	
計	1,448,743	計	1,448,743	正規職員(人工)	49.3
人件費	0	国庫支出金	0	非常勤職員(人工)	0.0
扶助費	0	県支出金	1,448,743	再任用職員(人工)	1.3
物件費	246,447	市債	0	年間経費(千円)	1,846,523
維持補修費	0	受益者負担金	0	受益者負担率(%)	0
補助費等	1,202,296	その他	0		
その他	0	一般財源	0		

## 定量評価

指標1【アウト・カム】	単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
市税現年分収納率	目標	%	98.48	98.63	98.90	99.00
	実績	%	98.48	98.14	98.12	
年間経費(事業費・人件費の合計)	千円	1,324,285	1,096,752	1,846,523		

指標2【アウト・プット】	単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
口座振替利用率	目標	%	52.31	53.73	53.73	53.73
	実績	%	53.74	54.27	54.34	
年間経費(事業費・人件費の合計)	千円	1,324,285	1,096,752	1,846,523		

## 定性評価

事業目的の達成状況
<b>【市税還付・収納事業】</b> 市・県民税のコンビニ収納導入を計画通り実施した。【アウト・プット】
<b>【滞納整理事業】</b> 配達記録郵便にて催告書を発送した。 発送件数は約24,000件【アウト・プット】
<b>【市税等催告業務委託事業】</b> 催告業務の民間委託割合は、年度当初の39%から年度末は79%に拡大した。【アウト・プット】
<b>【口座振替・納税奨励事業】</b> 口座振替率は計画値を上回り、対前年比0.07ポイントアップした。【アウト・プット】

## 内部評価の結果

(1)必要性			
<b>C 継続</b>	A 終了 B 廃止 C 継続		(理由) 4事業を実施し、コンビニ収納拡大、口座振替率の向上、民間委託業務の拡大などが実現されたことにより、収納率アップに効果が現れている。今後も引き続き事業実施することが、収納率向上・滞納額削減につながっていく。
(2)実施主体			(理由)
<b>C 市</b>	A 民間(民営化) B 国、県、広域 C 市		地方税法など現行制度の範囲内で民間委託可能な市税等の催告・収納業務は民間委託していくが、督促や差押えなどの公権力行使は市の徴税吏員が対応しなくてはならない。
(3)選択と集中			(理由)
<b>A 拡大</b>	A 拡大(予算) B 現状(予算) C 縮小(予算)		財源の確保と税の公平性維持を図るためには、コンビニ収納拡大や民間委託拡充事業に予算を拡大投入することにより、収納率向上と滞納額削減を実現する必要がある。
(4)改善			(理由)
<b>A 改善あり</b>	<input type="checkbox"/> 一部廃止 <input type="checkbox"/> 一部民営化 <input type="checkbox"/> 非常勤化 <input type="checkbox"/> 現状	<input checked="" type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 受益者負担 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> その他改善	民間委託のさらなる拡大やより効果的な滞納処分を実施することにより、目標である収納率向上、滞納額削減を実現していく。
今後の事業展開			
今後の方向性			(理由)
<b>C 改善</b>	A 拡大 B 現状 C 改善 D 廃止		目標である収納率向上、滞納額削減を実現するためには、4事業を通じ具体的な施策を実施していくことが必要であるため。今後とも、徴収嘱託員から民間委託への切り替えを進めるとともに、電話催告の拡充と新たな業務への民間委託活用についても検討する。
今後の方向性を実現するための具体的取り組み(何をいつまでにどうするか)			
<b>【市税還付・収納事業】</b> 平成21年度は固定資産税・都市計画税のコンビニ収納を実施する。			
<b>【滞納整理事業】</b> 差押えなどの法的措置を中心とした滞納整理方式を徹底する。			
<b>【市税等催告業務委託事業】</b> 委託割合をさらに高めるとともに、民間ならではの知識や技術を活かし収納率向上・滞納額削減を図る。			
<b>【口座振替・納税奨励事業】</b> 口座振替利用の広報・PRに努め、安全・確実な口座振替制度拡大を推進する。			
廃止できない理由(廃止した場合に想定される影響)			
現在実施している、納税PR、納付機会拡大、滞納整理事業強化、催告業務等の民間委託拡大事業などは、収納率向上や滞納額削減に効果が現れており、これらの事業を廃止した場合は、収納率や滞納額の数値目標実現に支障が生じることになる。			

事業名	
賦課徴収事業	
活動内容に記載した事業名	一市多制度
市税還付・収納事業	

事業目的	コンビニ収納を利用した、市税の納付機会拡大を図る事業						
対象	口座振替制度を利用しない納税者						
内容	平成19年度から毎年度、軽自動車税、市・県民税、固定資産税・都市計画税について、順次コンビニ収納の導入・拡大を図っている。						
効果	特に軽自動車税は納期内納付率が向上し、督促状・催告書などの発送件数が減少するなど、徴税費用削減に結びついた。市・県民税は、納期内納付率向上に直接結びつかなかったが、納税者にとっては休日・夜間に納付が可能になるなど納付機会が拡大し、納税サービスが向上した。 【アウト・カム】						
コスト(千円)	総額	人件費	扶助費	物件費	維持補修	補助費等	その他
	¥55,244			¥55,244			

評価	
(1)必要性	<input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 継続
(2)実施主体	<input type="checkbox"/> 民間(民営化) <input type="checkbox"/> 国、県、広域 <input checked="" type="checkbox"/> 市
(3)選択と集中	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大(予算) <input type="checkbox"/> 現状(予算) <input type="checkbox"/> 縮小(予算)
(4)改善	<input type="checkbox"/> 改善あり
	<input checked="" type="checkbox"/> 改善なし
改善策	
<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 民営化 <input type="checkbox"/> 非常勤化 <input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 受益者負担 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> その他改善 <input checked="" type="checkbox"/> 現状	
今後の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 現状 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 廃止
具体的取り組み	<p>平成21年度は、固定資産税・都市計画税のコンビニ収納を導入する。これにより、軽自動車税、市・県民税とあわせ、市税3税目がコンビニ収納可能となる。</p>
廃止できない理由	<p>収納率拡大、滞納額削減のためには、納税者の納付機会が拡大し、納期内納付率向上に効果が見られるコンビニ収納導入は必要である。</p>

事業名	
賦課徴収事業	
活動内容に記載した事業名	一市多制度
滞納整理事業	

事業目的	配達記録郵便による催告書発送を行うことにより、滞納額削減を図る。						
対象	市税等の滞納者						
内容	配達記録郵便により催告書を発送し、滞納者の納税意識を喚起することにより、市税滞納繰越額削減目標である累積滞納額60億円未満実現を目指す。						
効果	約24,000件の催告書を配達記録郵便で発送したことにより、催告対象未納額に対する納付割合が、平成19年度の1.4%から1.9%に上昇した。(11月の郵便発送日から12月末日までの集計)【アウト・カム】						
コスト(千円)	総額	人件費	扶助費	物件費	維持補修	補助費等	その他
	¥7,700			¥7,700			

評価	
(1)必要性	<input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 継続
(2)実施主体	<input type="checkbox"/> 民間(民営化) <input type="checkbox"/> 国、県、広域 <input checked="" type="checkbox"/> 市
(3)選択と集中	<input type="checkbox"/> 拡大(予算) <input checked="" type="checkbox"/> 現状(予算) <input type="checkbox"/> 縮小(予算)
(4)改善	<input type="checkbox"/> 改善あり
	<input checked="" type="checkbox"/> 改善なし
改善策	
<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 民営化 <input type="checkbox"/> 非常勤化 <input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 受益者負担 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> その他改善 <input checked="" type="checkbox"/> 現状	
今後の方向性	<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 現状 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 廃止
具体的取り組み	<p>収納率向上、滞納額削減のためより効果的な方法として、差押えなどの法的措置を強化するなど、他の手法を検討する。</p>
廃止できない理由	<p>収納率向上、滞納額削減の目標達成のためには、様々な手法を試みて効果を検証する必要がある。</p>

事業名	
賦課徴収事業	
活動内容に記載した事業名	一市多制度
市税等催告業務委託事業	

事業目的	電話・訪問催告及び収納事務の一部を民間委託することにより、収納率向上・滞納額削減の目標達成を図る。						
対象	民間事業者						
内容	民間委託事業者に電話催告、訪問催告及び収納事務の一部を委託することにより、徴収嘱託員とともに、市の徴収率アップと滞納額削減を目指す。						
効果	市の非常勤職員である徴収嘱託員と連携し、またその業務を補填し、休日・夜間などに滞納者との交渉を行うなど、民間の強みを利用した業務を進めることにより、納税者との会話率向上が図られている。【アウト・プット】						
コスト(千円)	総額	人件費	扶助費	物件費	維持補修	補助費等	その他
	¥141,555			¥141,520		¥35	

評価																
(1)必要性	<input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 継続															
(2)実施主体	<input type="checkbox"/> 民間(民営化) <input type="checkbox"/> 国、県、広域 <input checked="" type="checkbox"/> 市															
(3)選択と集中	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大(予算) <input type="checkbox"/> 現状(予算) <input type="checkbox"/> 縮小(予算)															
(4)改善	<input checked="" type="checkbox"/> 改善あり															
	<table border="1"> <tr> <td colspan="4">改善策</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 民営化</td> <td><input type="checkbox"/> 非常勤化</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 民間委託</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 受益者負担</td> <td><input type="checkbox"/> 協働</td> <td><input type="checkbox"/> その他改善</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 現状</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	改善策				<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 民営化	<input type="checkbox"/> 非常勤化	<input checked="" type="checkbox"/> 民間委託	<input type="checkbox"/> 受益者負担	<input type="checkbox"/> 協働	<input type="checkbox"/> その他改善		<input type="checkbox"/> 現状		
改善策																
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 民営化	<input type="checkbox"/> 非常勤化	<input checked="" type="checkbox"/> 民間委託													
<input type="checkbox"/> 受益者負担	<input type="checkbox"/> 協働	<input type="checkbox"/> その他改善														
<input type="checkbox"/> 現状																
今後の方向性	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 現状 <input checked="" type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 廃止															
具体的取り組み	<p>滞納者に対し、電話催告・訪問催告を行うことにより納付促進を実施している。最終的には現在の徴収嘱託員のエリアをカバーし、全面的に民間事業者へ委託する方向にある。</p>															
廃止できない理由	<p>今後、徴収嘱託員による事業推進は困難になることが予想されており、民間事業者の知識と技術を活用したこの事業は、さらに重要性を増すことになる。</p>															

事業名	
賦課徴収事業	
活動内容に記載した事業名	一市多制度
口座振替・納税奨励事業	

事業目的	口座振替利用率向上事業を推進することにより、納期内納付率がアップし、ひいては徴税経費の削減につながるようになる。						
対象	口座振替制度未利用者						
内容	ポスター、ちらし、電光掲示などのPR手段により、口座振替制度の利用促進を図る。						
効果	政令指定都市の中でもトップの口座振替利用率であり、納期内納付の拡大が図られることにより、徴税費用削減につながる。【アウト・カム】						
コスト(千円)	総額	人件費	扶助費	物件費	維持補修	補助費等	その他
	¥25,908			¥25,828		¥80	

評価							
(1)必要性	<input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 継続						
(2)実施主体	<input type="checkbox"/> 民間(民営化) <input type="checkbox"/> 国、県、広域 <input checked="" type="checkbox"/> 市						
(3)選択と集中	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大(予算) <input type="checkbox"/> 現状(予算) <input type="checkbox"/> 縮小(予算)						
(4)改善	<input type="checkbox"/> 改善あり <b>改善策</b>						
	<input checked="" type="checkbox"/> 改善なし	<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 受益者負担 <input checked="" type="checkbox"/> 現状	<input type="checkbox"/> 民営化 <input type="checkbox"/> 協働	<input type="checkbox"/> 非常勤化 <input type="checkbox"/> その他改善	<input type="checkbox"/> 民間委託		
今後の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 現状 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 廃止						
具体的取り組み	<p>納税通知書に同封するチラシによる納税者への周知・勧誘、電光掲示やポスターによる呼びかけ、あるいは、徴収嘱託員・民間催告員による納税者への直接的な呼びかけなどにより口座振替率向上を図る。</p>						
廃止できない理由	<p>口座振替率がアップすることにより、納期内納付率の向上、徴税経費の削減などの効果が期待でき、納税者とともに市のメリットも大きい。</p>						

政策・事業外部評価結果報告シート

事業名	賦課徴収事業			
所管課名	納税課			
内部評価 (外部評価前)	方向性	理由		
	拡大	目標である収納率向上、滞納額削減を実現するためには、4事業を通じ具体的な施策を実施していくことが必要であるため。		
外部評価	【採点結果】 4点満点			
	①事業の目的や内容が理解できたか	②事業の達成状況や効果が理解できたか	③内部評価の結果とその理由は妥当か	総合評価(平均)
	3. 4	2. 6	3. 4	3. 1
	【主な意見】			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賦課徴収業務については、徴収員の意識やモチベーションが大切である。</li> <li>・ 賦課徴収業務に関して、民間委託拡大も方向性としてはいいが、導入にあたっては現状をしっかりと把握し、原因の分析をしておく必要がある。</li> <li>・ 市民から見れば市税も介護保険料も浜松市が行うことに変わりはないので、一括した取り組みについての検討も必要である。</li> <li>・ よい事例、悪い事例の両方の先進事例を十分に調査し、新たな手法の導入にあたっては費用対効果の見極めと、マイナスの側面を予測した検討が必要である。</li> </ul>			
今後の考え方	<p>1. 賦課徴収業務の民間委託について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 10 年から徴収嘱託員による訪問催告業務を行っていたが、さらに効率よく徴収対策を進めるため、平成 19 年から電話催告業務と訪問催告業務の民間委託を導入しました。</li> <li>・ 平成 20 年度末では、8 割の地区が民間委託の対象となり、徴収嘱託員のみで実施していた平成 17 年度と比較して、会話率・納付率は改善し、約 9,000 万円の財政効果が出ています。</li> <li>・ 今後とも、徴収嘱託員から民間委託への切り替えを進めるとともに、電話催告の拡充と新たな業務への民間委託活用についても検討します。</li> </ul> <p>2 介護保険料の一括した取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民健康保険料(介護保険料 40 才～64 才含む。)の滞納分については、平成 19 年度から税との一括した取り組みを実施しています。</li> <li>・ 市税と国保料同時徴収は、資格証の交付など保険証制度の対処業務等、時効期間の相違などから、解決すべき課題が多い現状です。</li> <li>・ 介護保険料の一括した取り組みについては、今後、国保料の合同徴収の問題点を含めて、債権回収対策会議等で検討していく。</li> </ul>			