

平成27年度 周南市事務事業評価シート

担当部・課名	財務部 納税課	評価者 (課長)	潮田 誠	評価責任者 (部長)	増本 俊彦
事務事業コード	12568	事務事業名	徴収事務費	事業の分類	(経常的事務事業)
				補助・単独の別	単独
				会計名	01一般会計

【事業概要】 Plan

まちづくり総合計画・後期基本計画における位置づけ	分野	VIII 計画推進のための方策(第4章)	節(まちの姿)	VIII 1 -	実施計画	
	基本施策	VIII13 財政の健全性の確保(第4章)	基本方向	将来にわたり住民サービスを安定的に供給するため、健全財政推進計画に基づいて歳入歳出改革に取り組み、中長期的な視点での財政運営に努める。	20年度市民評価の満足度	
	推進施策	(1) 自主財源の確保			【実施なし】	-%
	推進施策の展開	市税について、住民負担の公平性の観点から、適正な課税と収納率の向上に努める。			25年度市民評価の満足度	
		【実施なし】	-%			
事業の目的 (対象、意図)	対象(誰を・何を): 納税義務者	意図(どういう状態にしたい): 税の公平性、自主財源の確保が図られる。 (徴収率 H27目標 : 98.86%)	事業の内容 (手段)	市税徴収、口座振替、市税還付及びその他庶務に関する経費。早期に滞納整理に着手するとともに、滞納処分強化による収納率の向上を図る。		

【実施内容】 Do(細事業はDoとCheckを行います。各小事業や細事業の検証にあたっては、別添の検証シートを活用)

事業の実績 【26年度】	督促状の発送 44,934件 差押 (債権499件、不動産41件、その他53件) 交付要求 (破産・競売55件) 夜間納税相談 (一斉催告と合わせ年4回、延20日実施) 夜間電話折衝 随時実施						項目	単位	25年度	26年度	27年度(予算)	28年度(見込)	29年度(見込)		
	直接事業費	千円	18,443	15,216	16,430	46,955		47,955							
事業目標	目標名	現年度収納率	計算式	実績値/目標地	単位	%	(予算額)	うち一財	千円	14,043	10,816	12,030	41,638	42,638	
	年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	直接事業費	千円	19,054	14,417			対27年度増減理由	対28年度増減理由	
	目標値	98.76	98.80	98.84	98.86	98.88	(決算額)	うち一財	千円	14,826	10,168			・滞納システムのリース及びコンビ 収納手数料等 ・納付ご案内セン ター事業とイン ターネット公売事 業を統合	コンビ収納件数 増に伴う手数料 の増額等
	実績値	98.81	98.89	99.01			正職員人件費	千円	63,728	102,791		13.90			
	達成度(%)	100.1%	100.1%	100.2%			人工数	人	8.70	13.90					
							支出コスト	千円	決) 82,782	決見) 117,208					
事業を構成する細事業 【26年度実績】	細事業名 事業の分類		事務対象	事務業務目的	事務業務目標	H26実施内容、効果・達成度		人工数		コスト		委託等の可否			
	①	特別徴収未実施事業者への加入促進	特別徴収未実施事業者	特別徴収未実施事業者への新たな加入促進対策を実施し、収納率を向上させ税収確保を図る。	特別徴収新規加入件数 30件	特別徴収未実施事業者に対し、アンケート調査を行うとともに、未回答事業者に対する訪問等を実施。特別徴収新規加入件数 38件		正職員	臨時等	直接事業費	委託	臨時嘱託	否	否	
	細事業の課題						細事業評価								
	□ 妥当性 □ 有効性 □ 効率性 □ コスト □ その他 個人市民税の納付方法には、特別徴収(事業所等での給与引き去り)と普通徴収(納税者自身が納付書にて金融機関等窓口納付・口座振替納付)の二通りがあるが、特別徴収に比べ普通徴収の収納率は低いため、更に特別徴収の加入勧奨を図る必要がある。						A	改善案	個人住民税の特別徴収の実施に向けては、法令に基づく特別徴収義務者の完全指定の通知を、県主導により県内市町で一斉に行うことを計画している。						
②	口座振替納付の推進	口座振替未実施者	事務経費の軽減を図るとともに、収納率の向上のため口座振替納付加入率の推進を図る。	口座振替納付件数の増加(目標加入率 44%)	未加入者に対し、当初納税通知書発送時に口座振替依頼書を同封するとともに、市においても受付を実施した。		0.8						否	否	
細事業の課題						細事業評価									
□ 妥当性 □ 有効性 □ 効率性 □ コスト □ その他 口座振替の加入率については伸び悩みの状況であるため、更に効果的な加入奨励対策を再検討する必要がある。						A	改善案	口座振替の加入率向上に向け、他市の取組状況を調査し、効果的な加入奨励対策の再検討を図る。							

事業を構成する細事業 【26年度実績】	細事業名 事業の分類		事務対象	事務業務目的	事務業務目標	H26実施内容、効果・達成度		人工数		コスト		委託等の可否	
	③	納付機会拡大	納税義務者	納付機会の拡大を図るため、コンビニ収納導入の検討。	納付機会の拡大を図るため、コンビニ収納の実施に向けた具体的な検討を行う。	県内他市の実施状況を調査するとともに、実施に向け、庁内関係課の調整を行った。	正職員	臨時等	直接事業費	委託	臨時	否	否
	細事業の課題	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他 コンビニ収納の実施については、導入に相当な費用が見込まれること、取扱手数料が口座振替等に比較すると高額であること、コンビニ収納実施後の自治体における収納率に著しい成果があがってないことなど多くの課題があるものの、納付者の利便性向上につながるから導入に向けた検討を行う。					B	改善案	導入に向けては多くの課題があるものの、納付者の利便性向上につながるから、関係部署間で調整を図り導入に向けた検討を行う。				
	④												
	細事業の課題	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他						改善案	細事業評価				

【評価】 Check

課題・問題等	事業開始からの環境変化	前年度までの指摘事項	指摘事項に対する改善状況
	市税収入の確保を図るために未納対策の強化を行ってきたが、平成19年度からの国から地方への「税源移譲」により、交付金等が削減され、自主財源確保のためのより一層の収納対策強化が必要となっている。		本事業は行財政改革大綱に掲げられた事業であり、収納率向上をめざし、引き続き口座振替の推進と納付機会の多様化について徴収コストも検討しながら進められたい。収納事務一元化に向けた協議を行われたい。
	市税収入の確保を図るためには、個人市民税の普通徴収に比べ収納率の高い特別徴収への加入率向上を図るとともに、確実に納期内納付が行われる口座振替納付のより一層の加入勧奨を推し進める必要がある。また、納付機会の拡大を図るためのコンビニ納付等の導入については、24時間納付が可能であり納付機会の拡大につながるから、課題はあるが、導入する必要がある。	事業全体の課題・問題点	本事業については、税の公平性から納税者の収入・資産等の状況に応じて課された市税に対し、自主的に納税をいただくことが前提である。そのためには、納付環境の整備として特別徴収の実施推進や口座振替の加入促進、コンビニ納付等の導入を行うとともに、初期滞納者への呼びかけや滞納処分強化など、更なる取り組みが必要である。収納事務一元化に向けた協議については、市税の滞納者が他の料等についても未納となっている場合もあり、市としてのコスト削減につながるものと考えられるが、個人情報等に関する調査権限などに違いがあるため、今後関係各課との詳細な検討が必要である。

所管課評価						
評価	B	A 計画どおりに事業を進める B 実施方法やコスト等を見直しのうえ継続 C 事業統合や外部委託等による大幅な見直し D 休止・廃止の検討	評価理由	事業目標を達成しており、引き続き目標の達成に努めるとともに、更なる収納率向上に向け、納付機会拡大に向けた取り組みを行う。	改善案	コンビニ収納の導入に向けては費用対効果等の課題があるものの、納付者の利便性向上につながるから、関係部署間で調整を図り平成28年度からの導入に向けた準備を行う。

評価責任者(所管部長)評価・コメント	
評価	B 納付ご案内センターの活用や滞納整理の強化等により、目標を上回る収納率を達成し、これまでの取り組みの成果が出ていると評価できる。今後も引き続き滞納整理の充実を図るとともに、口座振替を推進していくことが重要である。また、納付者の利便性の向上につながるコンビニ収納については、平成28年度からの導入に向けた準備を行う。

第2次周南市まちづくり総合計画・前期基本計画における位置付け	
施策体系コード	900301
分野	9行政経営
基本施策	3持続可能な財政運営
推進施策	(1)積極的な財源の確保

【改善】 Action

平成28年度当初予算等での改善結果(平成28年度当初予算への反映など)
納付ご案内センター事業とインターネット公売事業を徴収事務に統合 コンビニ収納4月開始に伴う予算を計上

備考

平成27年度 周南市事務事業評価シート

担当部・課名	財務部 納税課	評価者 (課長)	潮田 誠	評価責任者 (部長)	増本 俊彦
事務事業コード	12576	事務事業名	納付ご案内センター事業費	事業の分類	補助・単独の別
			会計名		

【事業概要】 Plan

まちづくり総合計画・後期基本計画における位置づけ	分野	VIII 計画推進のための方策(第4章)	節(まちの姿)	VIII 1 -	実施計画	
	基本施策	VIII13 財政の健全性の確保(第4章)	基本方向	将来にわたり住民サービスを安定的に供給するため、健全財政推進計画に基づいて歳入歳出改革に取り組み、中長期的な視点での財政運営に努める。	20年度市民評価の満足度	
	推進施策	(1) 自主財源の確保			【実施なし】	-%
	推進施策の展開	市税について、住民負担の公平性の観点から、適正な課税と収納率の向上に努める。			25年度市民評価の満足度	
		【実施なし】	-%			
事業の目的 (対象、意図)	対象(誰を・何を): 滞納者	意図(どういう状態にしたい): 市税の早期収納により、収納率の向上と累積滞納の未然防止が図られる。	事業の内容 (手段)	初期滞納者に対し、電話による自主納付の呼びかけを徹底することにより、市税の早期収納を図るとともに、新規滞納者の発生を抑制していく。		

【実施内容】 Do(細事業はDoとCheckを行います。各小事業や細事業の検証にあたっては、別添の検証シートを活用)

事業の実績	【26年度】						項目	単位	25年度	26年度	27年度(予算)	28年度(見込)	29年度(見込)	
	架電件数21,883件、着信率23.0%													
事業目標	目標名	現年度収納率	計算式	実施値/目標値	単位	%	事業費	直接事業費	千円	7,611	7,650	7,854	0	
	年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		(予算額) うち一財	千円	7,611	7,650	7,854	0	
	目標値	98.76	98.80	98.84	98.86	98.88		直接事業費	千円	7,156	7,193		対27年度増減理由	対28年度増減理由
	実績値	98.81	98.89	99.01				(決算額) うち一財	千円	7,156	7,193		徴収事務に統合	
	達成度(%)	100.1%	100.1%	100.2%				正職員人件費	千円	19,045	19,967			
						人工数	人	2.60	2.70	2.70				
						支出コスト	千円	決) 26,201	決見) 27,160					
事業を構成する細事業【26年度実績】	細事業名 事業の分類		事務対象	事務業務目的	事務業務目標	H26実施内容、効果・達成度	人工数	コスト	委託等の可否					
	①	納付ご案内センター事業費	滞納者	自主納付の呼びかけを徹底することにより、早期収納を図るとともに、新規滞納者の発生を抑制す	現年度収納率 98.84%(目標)	収納業務と連携し、電話による自主納付の呼びかけを徹底することにより、収納率の向上を図った。 現年度収納率 99.01%(実績)	正職員 2.7 臨時等 3.2	直接事業費 7,193	委託 否	臨時嘱託 可				
	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他						細事業評価							
	納付ご案内センターでは、現在、市税と国民健康保険料と後期高齢者医療費保険料の初期滞納者に対するの納付勧奨を行っている。今後は、納付ご案内センターの更なる有効活用に向けた取り組みとして、対象業務に他債権を追加するなどの検討も必要である。						A	改善案	納付ご案内センターの有効活用を図るため、収納業務との連携を図り効率的・効果的な取り組みを実施する。また、他債権の納付呼びかけ業務も含め、本事業の活用方法を検討する。					
	②													
<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他						細事業評価								
細事業の課題							改善案							

事業を構成する細事業 【26年度実績】	細事業名 事業の分類		事務対象	事務業務目的	事務業務目標	H26実施内容、効果・達成度	人工数		コスト		委託等の可否		
	③						正職員	臨時等	直接事業費	委託	臨時		
			④										
	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他					細事業評価							
	細事業の課題						改善案						
	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他					細事業評価							
	細事業の課題						改善案						

【評価】 Check

課題・問題等	事業開始からの環境変化	前年度までの指摘事項	指摘事項に対する改善状況
	市税と国民健康保険料を対象にスタートし、平成21年度途中から後期高齢者医療保険料を追加し、実施している。		引き続き、対象3科目の滞納者への効率的・効果的な自主納付の呼びかけを行うこと。
	取納率の向上、累積滞納の未然防止のためには、取納業務との連携を図った効率的・効果的な取り組みが必要である。今後の納付ご案内センターの有効活用の方法としては、市債権全般について納税・納付交渉を行うことも考えられるが、個人情報等に関する調査権限などに違いがあること、またシステムや体制などの見直しが必要なことなど、今後関係各課との協議も含め検討を要する。	事業全体の課題・問題点	取納率の向上、累積滞納の未然防止のためには、取納業務との連携を図った効率的・効果的な取り組みが必要である。今後の納付ご案内センターの有効活用の方法としては、市債権全般について納税・納付交渉を行うことも考えられるが、個人情報等に関する調査権限などに違いがあること、またシステムや体制などの見直しが必要なことなど、今後関係各課との協議も含め検討を要する。

所管課評価				
評価	A	A 計画どおりに事業を進める B 実施方法やコスト等を見直しのうえ継続 C 事業統合や外部委託等による大幅な見直し D 休止・廃止の検討	評価理由	事業目標を達成しており、引き続き目標の達成につとめる。

評価責任者(所管部長)評価・コメント	
評価	A
	これまでの地道な取り組みの積み重ねにより、現年度の取納率が向上していると推測される。今後もオペレーターの資質の向上を図り、効果的な呼びかけを行うことで、滞納者の早期解決に努めることが重要である。

第2次周南市まちづくり総合計画・前期基本計画における位置付け	
施策体系コード	900301
分野	9行政経営
基本施策	3持続可能な財政運営
推進施策	(1)積極的な財源の確保

【改善】 Action

平成28年度当初予算等での改善結果(平成28年度当初予算への反映など)
徴収事務に統合

備考

事業を構成する細事業 【26年度実績】	細事業名 事業の分類		事務対象	事務業務目的	事務業務目標	H26実施内容、効果・達成度	人工数		コスト		委託等の可否	
	③						正職員	臨時等	直接事業費	委託	臨時	
			細事業の課題	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他					細事業評価			
④												
細事業の課題	<input type="checkbox"/> 妥当性 <input type="checkbox"/> 有効性 <input type="checkbox"/> 効率性 <input type="checkbox"/> コスト <input type="checkbox"/> その他					細事業評価						
						改善案						

【評価】 Check

課題・問題等	事業開始からの環境変化	前年度までの指摘事項	指摘事項に対する改善状況
	インターネット公売は、今後ますます規模の拡大が見込まれる。		滞納額削減のため、引き続き財産差押による公売を積極的に行うこと。
細事業の課題・問題点	税の公平性を保つため、滞納者に対する納税折衝、搜索等を計画的に実施し、差押えを行うなど滞納処分を強化する必要がある。また現在、公売実績は動産のみであるが、差押中の不動産についても、公売可能なものについては、公売を行っていくための体制を整備する必要がある。	事業全体の課題・問題点	税の公平性を保つため、滞納者に対する納税折衝、搜索等を計画的に実施し、差押えを行うなど滞納処分を強化する必要がある。また現在、公売実績は動産のみであるが、差押中の不動産についても、公売可能なものについては、公売を行っていくための体制を整備する必要がある。

所管課評価

評価	A	B	C	D	評価理由	改善案
	計画どおりに事業を進める	実施方法やコスト等を見直しのうえ継続	事業統合や外部委託等による大幅な見直し	休止・廃止の検討	滞納繰越分については横ばいの状況であるものの現年度収納率は向上しており、市税全体での収納率も合わせて向上している。	今後も税の公平性を保つため、現年度とともに滞納繰越分についてもインターネット公売を利用した滞納処分等を強化し、収納率の向上を図る。

評価責任者(所管部長)評価・コメント

評価	A
	搜索等による差押えは効果的であり、換価方法としてインターネット公売は、時代の流れに適応した手法として評価でき、市税全体の収納率が向上している要因の一つとも考えられる。今後も体制を整備し、更なる充実を図っていく必要がある。

第2次周南市まちづくり総合計画・前期基本計画における位置付け

施策体系コード	900301
分野	9行政経営
基本施策	3持続可能な財政運営
推進施策	(1)積極的な財源の確保

【改善】 Action

平成28年度当初予算等での改善結果(平成28年度当初予算への反映など)
徴収事務に統合

備考

--