

令和元年度 事務事業評価(平成30年度実施事業事後評価)シート / 令和2年度 実施計画調書 (新規 拡充 縮小 休止・廃止 現状維持)

1 事務事業の基本情報										整理番号	015											
事務事業名 徴収経費										補助区分	国補 県補 市単 終期 決まっている (年度まで) 決まっていない	予算科目	区分	一般会計	款	02	項	02	目	02	事業	02
担当部		市民生活部		担当課		税務課		担当係		収納		係										
位置付けられている計画等		<input checked="" type="checkbox"/> じょうそう未来創生プラン前期基本計画 <input type="checkbox"/> 常総市復興計画 <input type="checkbox"/> 常総市まち・ひと・しごと創生総合戦略				<input type="checkbox"/> 市長マニフェスト「常総創生への道しるべ」 <input type="checkbox"/> 市民等からの要望 <input type="checkbox"/> その他の計画 (名称: )				根拠法令及び市条例等		<input checked="" type="checkbox"/> 国の定める法律 (名称: 地方税法・国税徴収法・民法) <input type="checkbox"/> 国・県からの通達等 (名称: ) <input checked="" type="checkbox"/> 市の条例・要綱・規則等 (名称: 常総市税条例)										

2 事務事業の目的 当該事業を実施することで、①「望ましい状態」とはどのような状態か? ②一方で、「現状や課題」はどうか? ③そのためには何をすべきか? という過程で考えていただいても結構です。

現状課題	納税者の利便性確保のため、窓口納付のほか、口座振替・コンビニ収納・クレジット収納・スマートフォンアプリ収納を導入しており納付機会の拡大を図っている。また外出して納税が困難な納税者への対応として徴収嘱託員の訪問徴収、さらに外国人納税相談員を配置するなど、納税者の様々なニーズ・実情に応じた徴収を行っている。その他、大半の納期内納税者との公平性を図るとともに、税に対する信頼を損ねることのないよう、滞納者に対し、勤務先への給与調査や金融機関への預貯金調査・捜索・不動産調査など、各種調査のうえ差押を行うなど、滞納処分を実施している。これらの膨大な情報を効率的かつ正確に管理するため、基幹系のシステムを導入している。	誰・何を対象に	市税が課税されている納税者	望ましい状態	多様化する様々な納税者のニーズ・実情に対応するための納付機会の十分な確保。それによる高い水準での市税の徴収率の向上・維持。 全国的にも有数な外国人が在住する当市は、日本語が不自由なことにより滞納となりやすい外国人納税者に対し十分な対応が必要のため、知識・語学のスキルが高い外国人納税相談員の確保が重要である。 迅速で正確な事務処理のための基幹系システムの内容充実。
		どのような方法・手順で	納税者の利便性確保のため、窓口納付のほか、口座振替・コンビニ収納・クレジット収納・スマートフォンアプリ収納、また外出困難な納税者への対応として徴収嘱託員の委嘱、さらに外国人納税相談員を配置することにより納付機会の確保。市税の滞納者に対し、財産調査のうえ差押を行うなど、滞納処分を実施する。これらの膨大な情報を効率的かつ正確に管理するため、基幹系のシステムを活用していく。		

3 事務事業の主たる成果指標 数値目標(定量)の設定が困難な場合は、文言目標(定性)でも結構です。なお、指標名・目標値とも設定が困難な事業は空欄でも結構ですが、この場合、設定できない理由を分かりやすく具体的に記入してください。

指標名	税の徴収率	単位	%	目標値	96	目標年次	年度	指標及び目標値設定の考え方(又は指標・目標値を設定できない場合の理由)	税金の納期内完納の原則に基づき、圧倒的多数の納期内納税者と滞納者との不公平を解消する。
-----	-------	----	---	-----	----	------	----	-------------------------------------	---

4 事務事業の実績 ① 当該事業の予算を使って、『どのような業務をどの程度実施したか。』を記入してください。なお、業務が12個以上ある場合、代表的なものを最大12個記入してください。

年度	平成28年度				平成29年度				平成30年度												
	業務名		活動量		業務名		活動量		業務名		活動量										
事務事業を構成する主な業務	①	徴収嘱託員委嘱	369日	①	徴収嘱託員委嘱	232日	①	徴収嘱託員委嘱	166日	①	徴収嘱託員委嘱	166日									
	②	外国人納税相談員	240日	②	外国人納税相談員	240日	②	外国人納税相談員	240日	②	外国人納税相談員	240日									
	③	口座振替手数料	103,573件	③	口座振替手数料	104,057件	③	口座振替手数料	106,680件	③	口座振替手数料	106,680件									
	④	コンビニエンスストア収納取扱手数料	36,392件	④	コンビニエンスストア収納取扱手数料	38,533件	④	コンビニエンスストア収納取扱手数料	40,000件	④	コンビニエンスストア収納取扱手数料	40,000件									
	⑤	預金調査手数料	4,780件	⑤	預金調査手数料	6,654件	⑤	預金調査手数料	6,550件	⑤	預金調査手数料	6,550件									
	⑥	滞納処分手数料	1回	⑥	滞納処分手数料	2回	⑥	滞納処分手数料	4回	⑥	滞納処分手数料	4回									
	⑦	収納管理事務委託	365日	⑦	収納管理事務委託	365日	⑦	収納管理事務委託	365日	⑦	収納管理事務委託	365日									
	⑧	不動産鑑定委託	7件	⑧	不動産鑑定委託	6件	⑧	不動産鑑定委託	3件	⑧	不動産鑑定委託	3件									
	⑨	収納情報システム借上料	1件	⑨	収納情報システム借上料	1件	⑨	収納情報システム借上料	1件	⑨	収納情報システム借上料	1件									
	⑩				⑩	クレジット収納対応経費	244件	⑩	クレジット収納対応経費	311件	⑩	クレジット収納対応経費	311件								
	⑪				⑪			⑪	口座振替依頼書のイメージ管理	60日	⑪	口座振替依頼書のイメージ管理	60日								
	⑫				⑫			⑫			⑫										
目標値に対する実績値		96 %		目標値に対する実績値		97 %		目標値に対する実績値		%											
決算額	計	20,193,982 円	内訳	特定財源	2,156,250 円	一般財源	18,037,732 円	計	21,316,722 円	内訳	特定財源	2,111,981 円	一般財源	19,204,741 円	計	16,073,145 円	内訳	特定財源	2,096,942 円	一般財源	13,976,203 円
		(住民一人あたりの行政コスト)		332 円		(住民一人あたりの行政コスト)		353 円		(住民一人あたりの行政コスト)		268 円									

5 担当者評価 ② 実施したことによる成果や問題点を記入してください。

成果	ほぼ目標どおり	成果内容	税の徴収率向上のため滞納者に対し、催告、納税相談、差押等の日常業務のほか、外国人納税者・滞納者対策として税の知識を有する通訳を配置。その実績はH28年度3,211件・H29年度3,239件・H30年度2,968件(2月現在)。納税の意識がありながら納付が困難な納税者には徴収嘱託員が訪問、年間約200万円の委託経費に対し、H28年度298件 約800万円・H29年度232件 約490万円・H30年度166件 約317万円の徴収額となった。コンビニ収納に関しては年間約250万円の取扱手数料に対し、H28年度36,314件 約6億6千万円、H29年度38,504件 約7億2千万円、H30年度40,000件 約7億4千万円の収納となり、H29年4月から開始し2年目のクレジット収納は、年間約17万円の経費に対し、H29年度179件 約684万円の実績から、H30年度311件 約1091万円の収納実績を上げた。(2月現在)
問題点			外国人納税者の相談として年間のべ約3,000件(1日平均13件)の実績があるが、通訳が1人のため対応中の場合は待ってもらうことにより通訳の休憩時間に影響が出る。また、現在の通訳は高齢であり、任用基準で定める70歳を任用限度とする要件から外れているが、同等のスキルの後任が見つからないため、特例で延長している状況である。

6 担当部長及び担当課長評価 ③ 担当部長・課長で協議のうえ、評価してください。

事務事業の方向性	<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現行どおり <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止・廃止
評価理由	コンビニ収納、クレジット収納での取扱件数は、コンビニは例年5万件以上、クレジットは昨年度より1.5倍以上の伸びを示し着実に納付機会の拡充は浸透してきている。徴収嘱託員も取り扱い件数の減少から平成31年度は1名へと縮小する一方、まだまだ高齢者からの訪問要請は高く、完全に廃止するタイミングは難しい。また外国人への対応の需要は依然として高く、レベルの高い通訳の今の人材の確保と人件費との天秤をかければ、現状を維持していくことは網渡り状態でも継続していくほかはない。納税機会のさらなる拡充や、納付意識の早期成熟を図るためにも、現状のツールのレベルを続けていくことが望ましい。

8 財務アドバイザーの見解

『常総市財政健全化計画』では、2017～2019年度までの3年間で約20億円の財源不足が生じる可能性が指摘されている。この厳しい財政状況を鑑み、本事務事業は2020年度の当初予算の要求において、その一般財源金額については費用対効果が最も高いと判断された2018年度の一般財源決算額金額以下の予算要求を行うべきである。当該金額の枠内で最大の効果を発揮する、市民目線の筋肉質な事務事業の計画と実行を期待する。

9 行政改革懇談会(市民)の意見

担当部長及び担当課長評価のとおりでよい。  
徴収率を100%に限りなく近づけるよう努力してほしい。そのためにはコンビニ収納やクレジット収納の取扱件数を増やし、人件費の削減を図るとともに納税機会の確保が重要である。

10 最終評価(行政改革推進本部) ④

事務事業の方向性	<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現行どおり <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止・廃止
評価理由	収納率向上において大切な事業である。今後は、電子決済に関する動向に注視し研究を図られたい。多様化する様々な納付機会の提供の為に継続すべき事業である。

11 事務事業の改善理由及び改善部分 ⑤ 実施計画のみ作成する場合の拡充・縮小・休止・廃止部分もこの欄に記入してください。

・収納率向上のための大きな要因となる「納付のしやすさ」について、新たな電子決済の導入検討や現在実施中の納付方法のあり方も含めて有効性・費用対効果の検証を継続していく。  
・令和元年10月から全国で運用が開始される「地方税共通納税システム」導入に伴い、その徴収金を収納する地方税共同機構に対し支払う委託手数料が発生する。

7 実施計画 ⑥ 今後3年間の事業内容について、どのようなことをどの程度実施していくつもりなのか、具体的に記入してください。なお、予算額の「歳出の計」と「歳入の計」は一致させてください。

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度						
事業内容	徴収嘱託員委嘱 外国人納税相談員 口座振替手数料 コンビニエンスストア収納取扱手数料 預金調査手数料 滞納処分手数料 収納管理事務委託 不動産鑑定委託 収納情報システム借上料 クレジット収納対応経費 口座振替依頼書のイメージ管理 スマートフォンアプリ決済 地方税共通納税システム稼働(特定徴収金収納委託)※令和元年10月から稼働。経費は令和2年度から支出予定。	徴収嘱託員委嘱 外国人納税相談員 ※外国人納税相談員(予算1,949千円)は令和2年度当初に市民課へ事業と予算を振替予定 口座振替手数料 コンビニエンスストア収納取扱手数料 預金調査手数料 滞納処分手数料 収納管理事務委託 不動産鑑定委託 収納情報システム借上料 クレジット収納対応経費 口座振替依頼書のイメージ管理 スマートフォンアプリ決済	徴収嘱託員委嘱 口座振替手数料 コンビニエンスストア収納取扱手数料 預金調査手数料 滞納処分手数料 収納管理事務委託 不動産鑑定委託 収納情報システム借上料 クレジット収納対応経費 ※クレジット収納は令和3年度末をもってサービス終了予定 口座振替依頼書のイメージ管理 スマートフォンアプリ決済						
成果指標	指標名 税の徴収率	単位 %	目標値 98	指標名 税の徴収率	単位 %	目標値 98	指標名 税の徴収率	単位 %	目標値 98
予算額	歳出	計	16,944 千円	歳出	計	18,009 千円	歳出	計	16,060 千円
		特定財源	2,100 千円		特定財源	2,076 千円		特定財源	2,076 千円
	歳入	一般財源	14,844 千円	歳入	一般財源	15,933 千円	歳入	一般財源	13,984 千円
		計	16,944 千円		計	18,009 千円		計	16,060 千円