

事務事業マネジメントシート(平成24年度実績と平成25年度計画)

平成25年12月17日更新

事務事業名	市税・国民健康保険税滞納整理事業		<input type="checkbox"/> マニフェスト関連	<input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連	<input checked="" type="checkbox"/> 集中改革プラン関連				
総合計画	政策	4 みんな元気で笑顔あふれるまちづくり	所属部	総務部	課長名 中山 輝一郎				
体系	施策	26 財政改革の推進	所属課	税務課	担当者名 西島 文江				
	基本事業	93 自主財源の確保	所属班	収納班	(内線) 1133				
予算科目	会計	款	項	目	事業連番	法令根拠	国税徴収法、地方税法、合志市税条例、合志市国民健康保険税条例	成果優先度評価結果	②
	一般	2	2	2	11145			コスト削減優先度評価結果	①
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 24年度で終了 <input type="checkbox"/> 24年度から開始		事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 18 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度)					

★事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

【事業の内容】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	税負担の公平性や安定的な財源の確保を目的として、市税・国民健康保険税の現年課税分をはじめ滞納繰越分の徴収及び相談業務を行っている。現在、収納班として9人体制の地区担当制で業務を行っている。 具体的には、納期限内に納付がされない納税者に対して、電話催告や文書催告により納付を促し、納付相談では分割納付の誓約を交わした納税者の進行管理に努めている。ただし、分割納付不履行者や悪質な滞納者については、差押等の滞納処分を行っている。また、滞納処分をすることができない状態等にある滞納者の個別的な事情に応じ、滞納処分の執行を停止している。
【業務の流れ】	①未納が発生 → ②督促状発送 → ③電話による催告 → ④文書による催告(4月・10月) → ⑤滞納者宅への訪問 → ⑥所在調査・預金及び財産調査 → ⑦納税相談により分納誓約 → ⑧分納誓約不履行者への催告・差押 → ⑨悪質滞納者への差押 → ⑩強制換価に対して交付要求及び参加差押 ※インターネット公売・合同公売会への参加 ※日曜開庁時の収納業務
【主な予算費目】	旅費、消耗品費(地図など)、燃料費(ガソリン代)、印刷製本費(手書き・分納納付書・封筒)、通信運搬費及び預貯金等調査手数料、システム修正委託料、車借上料
【意見や要望】 関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?	収納率の向上に向けて更なる収納努力を望む意見がある。 コンビニ収納の要望がある。(平成26年度から実施予定)

1 現状把握の部(DO、PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標	新規・拡充区分: 25年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 納税相談・電話催告・臨戸訪問(県外含む)・催告状発送・滞納者の実態調査及び財産調査・検索・滞納処分・日曜開庁時の収納業務・タイヤロック・インターネット公売・合同公売会への参加
① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 予算の主な増減の理由 ア: 現年度課税分収納額 千円 業務改善のためのシステム改修委託料の増 イ: 滞納繰越額収納額 千円
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	市税及び国民健康保険税滞納者 (単位) ア: 現年度課税額 千円 イ: 滞納繰越額 千円
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	新規滞納者の発生を抑制・累積化を防止し納付期限内納税者に近づける。 (単位) ア: 現年度課税分の収納率 % イ: 滞納繰越額の収納率 %
*③成果指標設定の理由と25年度目標値設定の根拠 長引く景気の低迷及び雇用情勢の悪化に加え、東日本大震災による経済的影響も今なお続いており、収納率の落込みが予想されたが、滞納処分の強化や班内での作業効率の徹底をばかり、過年度分の収納率は微少ながら向上した。次年度以降も劇的な向上は望めないが、新規滞納者の発生を抑制し、業務効率を図り職員のスキルアップにより現状維持にて設定した。	
総トータルコスト 全体計画 ~ 年度 0	

各指標・総事業費の推移		単位	22年度 実績(決算)	23年度 実績(決算)	24年度 目標(当初予算)	24年度 実績(決算)	25年度 目標(当初予算)	26年度 予定	27年度 見込	28年度 見込	
① 活動指標	ア	千円	6,194,847	6,821,869	6,195,260	7,029,666	6,128,080	6,128,080	6,128,080	6,128,080	
	イ	千円	133,286	139,367	125,054	141,551	137,815	137,815	137,815	137,815	
② 対象指標	ア	千円	6,371,081	6,994,497	6,382,617	7,214,367	6,289,080	6,289,080	6,289,080	6,289,080	
	イ	千円	900,514	899,325	913,851	869,474	847,052	847,052	847,052	847,052	
③ 成果指標	ア	%	97.23	97.53	97.06	97.44	97.44	97.44	97.44	97.44	
	イ	%	14.8	15.5	13.68	16.27	16.27	16.27	16.27	16.27	
投資 入費 量	事業内訳	国庫支出金	千円								
		都道府県支出金	千円								
		地方債	千円								
		その他	千円			1	1	1			
		繰入金	千円								
	(A) 事業費計	一般財源	千円	3,179	2,920	2,704	2,676	4,690	2,704	2,704	2,704
		(A) 事業費計	千円	3,179	2,920	2,705	2,677	4,691	2,704	2,704	2,704
		(A)のうち指定経費	千円	809	780	1	1	1	1	1	1
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	780	0	0	0	0	0	0
		(B) 人件費計	千円	64,894	67,709	67,434	64,631	67,434	67,434	67,434	67,434
トータルコスト(A)+(B)	千円	68,073	70,629	70,139	67,308	72,125	70,138	70,138	70,138		

事務事業名	市税・国民健康保険税滞納整理事業	所属部	総務部	所属課	税務課
-------	------------------	-----	-----	-----	-----

## 2 評価の部（SEE）

\*原則は24年度の後評価、ただし複数年度事業は24年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①24年度目標達成度評価 事務事業の当年度実績は当年度目標値を達成したか、未達成の場合その原因は？	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】
	②25年度目標達成見込み 事務事業の次年度目標値に対して次年度の見込みはついているのか？	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 目標達成については、景気の動向によって大きく左右されるため、不透明な部分もあるが、納期限内への納付を促し、滞納処分の強化により達成を図りたい。
有効性評価	③成果の向上余地 次年度以降にこの事務事業の成果を向上させる余地はあるか？成果が頭打ちになってないか？	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 滞納処分の強化及び未対応者に対する滞納整理を進める。また、近隣市町と併任徴収の取組み、相互協力による滞納整理活動を目指す。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある⇒【理由】（具体的な手段、事務事業） <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 法的根拠の内容が違うため、統廃合・連携ができない。
効率性評価	⑤事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？（仕様や工法の適正化、住民の協力など）	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 必要最小限度の事業費のみを計上しているため。
	⑥人件費（延べ業務時間）の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？（アウトソーシングなど）	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 税込確保のためには、更なる滞納整理を進めて行く必要があるため削減の余地はない。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 納税は市民の義務であるため、対象は公平・公正である。
	⑧行政の役割分担の適正化 事業事務のやり方や手段においてこれまでの行政、市が行ってきた範囲を住民や地域・団体に移行できないか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 課税された市税、国民健康保険税を市が徴収することは妥当であり、住民や地域・団体に移行は出来ない。

## 3 評価結果の総括（SEE） ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

<p>景気の低迷及び雇用情勢の悪化、また、平成24年度から国民健康保険税の税率の引き上げ等により収納率の大幅な上昇はなかったが、滞納繰越分については滞納処分の強化により向上した。 今後も累積滞納事案の解決に向けて、財産調査をしっかりと行い担税力見極めを行っていく。</p>
--

## 4 今後の方向性（事務事業担当課案）（PLAN）

<p>(1) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input type="checkbox"/>事業統廃合・連携 <input checked="" type="checkbox"/>事業のやり方改善（有効性改善）  <input type="checkbox"/>事業のやり方改善（効率性改善） <input type="checkbox"/>事業のやり方改善（公平性改善）  <input type="checkbox"/>現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）</p> <p>新規滞納者を増やさないためにも早期の滞納整理を行い、累積滞納者に対しては、徹底した財産調査等を踏まえ、滞納処分の強化を図る。また、近隣市町村との併任徴収の取組みを実施する。</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 （廃止・休止の場合は記入不要）</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上		○																			
	維持																					
	低下																					
<p>(3) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題（壁）とその解決策</p> <p>滞納整理事務は職員の経験により大きく左右される、人事異動・職員の研修が重要である。そのため、専門的な知識の習得・面接スキルなど徴収技術の向上が必須であると考えている。研修等へ積極的に参加していく。</p>																						