

1. 基本情報						
事務事業コード	01102020206020207	事務事業名	市税収納事務	担当部	総務部	
				担当課	収納課	
政策名	06	しんらい(信頼される行政経営によるまちづくり)		担当課長	萩元 隆彦	
施策名	02	持続可能な財政運営の推進		グループ	収納課第1・2・3グループ	
基本事業名	02	適正・公平な課税・収納		内線番号	1411・1421・1427	
予算科目	会計	一般会計	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 S 25 年頃～) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度( ~ )		
	款	02 総務費		根拠法令・条例等 霧島市税条例、地方税法等		
	項	02 徴税費				
	目	02 賦課徴収費				
評価区分	標準評価	評価対象	1次評価	関連計画	特になし	

2. 事務事業の概要・目的・指標 <Do>

(1) 事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細を記述)

納税義務者が納付した市税の収納状況を正確かつ迅速に把握し、適正な収納管理を行うために、収納された市税の税目、課税年度ごとの納付額の確認、重複納付等の過誤納の適正な還付、充当処理を行う。また、納期限内納付を促すために口座振替やコンビニ収納の納付方法の推奨に努め、納付がない納税義務者に対して督促状や催告書を送付する。

① 活動指標 (事務事業の活動量)	単位	29年度 (実績)	30年度 (見込)	31年度 (実績)	31年度 (見込)	2020年度 (見込)
ア 市税の現年度収納額	千円	15,997,870	15,500,000	16,243,125	16,000,000	16,000,000
イ 国民健康保険税の現年度収納額	千円	2,015,493	2,100,000	2,126,568	2,100,000	2,100,000
ウ						

(2) 事務事業の目的

② 対象 (誰、何を対象にしているのか)	③ 対象指標 (左記②対象の大きさを表す指標)	単位	29年度 (実績)	30年度 (見込)	31年度 (実績)	31年度 (見込)	2020年度 (見込)
ア 市税を納めるべき人	現年度の課税者数(市税)	人	95,771	95,500	95,524	95,500	95,500
イ 国民健康保険税を納めるべき人	現年度の課税者数(国民健康保険税)	人	19,556	20,200	19,169	20,200	20,000
ウ							

④ 意図 (②対象をどうしたいのか)	⑤ 成果指標 (左記④意図の達成度を表す指標)	単位	29年度 (実績)	30年度 (目標)	31年度 (実績)	31年度 (目標)	2020年度 (目標)
ア 税金を納めてもらう	現年度課税分の未納者数(市税)	人	3,053	3,400	2,674	2,500	2,500.0
イ	現年度課税分の未納者数(国民健康保険税)	人	1,780	1,900	1,540	1,500	1,500
ウ							

(3) 総合計画との関係

⑥ 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)

資料・情報等の積極的な収集を通じ、課税客体を正確に把握し、適正かつ公平な課税に努めるとともに、電子納付をはじめとする納付方法を検討し、自主納税しやすい環境づくりに取り組みます。  
 また、滞納者に対して、納税相談や徹底した財産調査を行うとともに、差押等の法的措置を強化することで税の公平性の確保に努めます。  
 住宅使用料、保育料についても、徴収の強化を図り、収納率の更なる向上を目指すとともに、文書催告や臨戸訪問を通じ、新たな滞納の防止に努めます。

3. 事務事業の環境変化・市民意見等 (法改正や事業を取り巻く環境変化、市民や議会などからの意見等)	4. 事業費の推移	単位	29年度 (決算)	30年度 (予算)	31年度 (決算)	31年度 (予算)	2020年度 (計画)	
景気の順調な回復は見られるものの、納税義務者を取り巻く環境はまだ厳しく、市税の安定的な確保、増収は不透明な状況であるが、今後とも市税収入確保のため、コンビニ納付など納税の機会を拡大し、納税者の利便性を高め、納期限内納付率を向上させることが求められている。 またスマホの普及により、アプリで納付書のバーコードを読み込み、登録した預金口座から即時引落しを行うサービスを導入する自治体も増えてきており、納税しやすい環境のため導入へ向け検討を進める。	事業費 投入量	国庫支出金	千円	0	0	0	0	
		県支出金	千円	0	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	
		一般財源	千円	1,506	1,579	1,346	6,440	6,440
		事業費	千円	1,506	1,579	1,346	6,440	6,440

5. 平成30年度の実績及び成果

(1) 平成30年度の実績(取組) <取組内容を数値等により具体的に記載>	(2) 平成30年度の成果 <左記の実績(取組)による成果を記載>
<b>【現年度の区分別収納件数と割合】</b> <市税> 口座振替 110,044件 28.2% コンビニ 139,413件 35.7% <国民健康保険税> 口座振替 38,191件 30.9% コンビニ 41,670件 33.8%	納税者が納税しやすい環境づくりとして、コンビニエンスストア収納の実施、休日納税相談などを継続して行った。また、納期限日の広報手段として市ホームページへの掲載や納期一覧表チラシの作成・配布などをし、納期限内納付について周知を図り、併せて同チラシの裏面に口座振替手続の案内を掲載し、口座振替納付の推進を図った。加えて納税通知書発送時に口座振替を推奨するチラシを同封した。 基幹系システムAcrocity・Acro収納支援システム・還付充当管理システム(Access)により適切に決算・消込・還付・充当等の収納管理を行った。

事務事業 コード	0102020206020207	事務 事業名	市税収納事務	担当部	総務部
				担当課	収納課

6. 振り返り <SEE(Check)>		理由
A 目的妥当性	① この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 間接的に結びついている <input type="checkbox"/> 結びついていない	税金を確実に納付してもらうために行う事務であり、債務を確実に履行してもらうことに結びつくことから、この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついている。
	② ・この事業をなぜ市が行わなければならないのですか？ ・税金を投入して達成する目的ですか？ <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	憲法において、国民は法律の定めるところにより、納税の義務を負うとされている。加えて、市税は市財政の重要な財源であり、その賦課・徴収については地方税法に規定されており、妥当である。
B 有効性	③ 成果が向上する余地(可能性)はありませんか？ <input type="checkbox"/> 向上する余地はかなりある <input checked="" type="checkbox"/> 向上する余地はある程度ある <input type="checkbox"/> 向上する余地はほとんどない	「納税お知らせセンター」による電話又は文書での納税呼びかけやコンビニ納付など、納税者が納税しやすい環境整備に努めているが、更に新しい納税方法の導入などで収納率の向上が期待できることから、この事業の向上する余地は、ある程度ある。
	④ 廃止・休止の影響はありませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がほとんどない	地方税法に基づく事務事業であり、この事業は廃止できない。
	⑤ 類似の目的(対象・意図)又は形態(イベントや啓発等)を持つ他の事務事業はありませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 類似の事業はない <input type="checkbox"/> 類似の事業はあるが、統合又は連携できない <input type="checkbox"/> 類似の事業があり、統合又は連携できる	類似事業がある場合の事務事業名等
C 効率性	⑥ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、事業費を削減できませんか？ ・補助金など、交付先に働きかけて、市の負担を削減できませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 削減できない <input type="checkbox"/> 削減できる	納税のための納付書や通知書の発送・返信用のための封筒等の印刷製本費や消耗品が主な経費であり、収納率を向上する手段として、経費削減の余地はない。
	⑦ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、人件費(延べ業務時間)を削減できませんか？ ・職員以外の対応や委託により人件費を削減できませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 削減できない <input type="checkbox"/> 削減できる	Acro収納支援システム及び滞納支援システムMkⅢ・滞納整理LevyⅡシステムの運用により、事務処理の短縮を図りながら、業務時間の削減に努めており、人件費削減の余地はない。
D 公平性	⑧ 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていませんか？ また、受益者負担の公平性が確保されていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	地方税法により定められている収納管理を行う為の事業であり、公平・公正である。

7. 1次評価結果 <PLAN(Action - Plan)> (組織決定)		【参考】前年度の改革改善の方向性 継続・やり方改善					
(1) 2020年度の事務事業の改革改善の方向性	継続	やり方改善	事業拡充	連携	統合	休止	廃止
	○	○					
(2) 平成31年度の改革改善の内容(取り組むべき課題)	納税者が納税しやすい環境づくりのため、引き続き口座振替やコンビニ納付の推進を継続して行う。更に新しい収納方法を検討し導入することで、納税者が時間や場所に左右されず納付できる環境を整えることで、納期内納付・自主納付の促進に努める。						
(3) 2020年度の方向性(具体的な取組)	納期内納付者率の向上(督促状発送数の減少)のため、新しい収納方法の導入など様々な取り組みを行い、税収確保に努める。						

8. 2次評価結果 (担当部長評価)		評価者	部局				
(1) 事務事業の改革改善方向性	継続	やり方改善	事業拡充	連携	統合	休止	廃止
(2) 総評							



平成31年度 事務事業振返りシート (平成30年度 実施事業の振返り)

<b>1. 基本情報</b>							
事務事業コード	01102020206020208	事務事業名	市税等徴収・滞納整理事務	担当部	総務部		
				担当課	収納課		
政策名	06	しんらい(信頼される行政経営によるまちづくり)		担当課長	萩元 隆彦		
施策名	02	持続可能な財政運営の推進		グループ	収納第1・2・3グループ		
基本事業名	02	適正・公平な課税・収納		内線番号	1421.1423.1427		
予算科目	会計	一般会計		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 S 25 年度~) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度( ~ )		
	款	02 総務費			根拠法令・条例等	霧島市税条例、地方税法等	
	項	02 徴税費					
	目	02 賦課徴収費					
評価区分	標準評価	評価対象	1次評価	関連計画	特になし		

**2. 事務事業の概要・目的・指標 <Do>**

**(1) 事務事業の概要**(具体的なやり方、手順、詳細を記述)

納期限までに税金を完納しなかった納税者(以下「滞納者」という。)に対して、税金を納付してもらうために徴収等の活動を行う事務事業。  
 ①滞納者に対して督促状により納付を督促する。  
 ②納付されない場合、文書による催告、納税相談、訪問徴収を行う。  
 ③②においても納付されない場合、滞納者の預金調査、給与調査、不動産調査等の財産調査を行い、財産があるにも関わらず納税に対して誠意を示さない場合は財産を差押え、滞納処分を行う。  
 なお、財産調査の結果、滞納処分を行う財産のない滞納者は、滞納処分の執行を停止する。  
 \*滞納処分=差押えた財産の売却や、差押えた預金などの債権を取立てて、差押えた財産を金銭に換え、これを税金に充てる処分。

① 活動指標 (事務事業の活動量)	単位	29年度 (実績)	30年度 (見込)	31年度 (実績)	31年度 (見込)	2020年度 (見込)
ア 財産調査数	件数	63,622	61,000	70,687	71,000	73,000
イ 差押件数	件数	1,851	1,500	1,900	1,900	2,000
ウ 執行停止数	件数	810	600	891	800	800

**(2) 事務事業の目的**

② 対象 (誰、何を対象にしているのか)	③ 対象指標 (左記②対象の大きさを表す指標)	単位	29年度 (実績)	30年度 (見込)	31年度 (実績)	31年度 (見込)	2020年度 (見込)
ア 市税を納めるべき人	現年度課税者数(A)+過年度課税未納者(B)-(A)と(B)の重複者	人	96,896	97,000	96,521	97,000	97,000
イ 国民健康保険税を納めるべき人	現年度課税者数(A)+過年度課税未納者(B)-(A)と(B)の重複者	人	20,780	23,000	20,237	21,000	21,000
ウ							

④ 意図 (②対象をどうしたいのか)	⑤ 成果指標 (左記④意図の達成度を表す指標)	単位	29年度 (実績)	30年度 (目標)	31年度 (実績)	31年度 (目標)	2020年度 (目標)
ア 税金を納めてもらう	現年度課税未納者数(A)+過年度課税未納者(B)-(A)と(B)の重複者(市税)	人	4,318	4,900	3,718	3,800	3,500
イ	現年度課税未納者数(A)+過年度課税未納者(B)-(A)と(B)の重複者(国民健康保険税)	人	2,896	3,300	2,503	3,000	2,200
ウ							

**(3) 総合計画との関係**

**⑥ 基本事業の目的、取組方針(総合計画より)**

資料・情報等の積極的な収集を通じ、課税客体を正確に把握し、適正かつ公平な課税に努めるとともに、電子納付をはじめとする納付方法を検討し、自主納税しやすい環境づくりに取り組みます。  
 また、滞納者に対して、納税相談や徹底した財産調査を行うとともに、差押等の法的措置を強化することで税の公平性の確保に努めます。  
 住宅使用料、保育料についても、徴収の強化を図り、収納率の更なる向上を目指すとともに、文書催告や臨戸訪問を通じ、新たな滞納の防止に努めます。

**3. 事務事業の環境変化・市民意見等**  
(法改正や事業を取り巻く環境変化、市民や議会などからの意見等)

社会保障や復興支援の支出に係る消費税増税等の税制改正も予定されており、税負担増に比べ、恩恵を感じられない旨市民から不満の声も寄せられるなど、本市の納税環境は、依然として厳しい状況である。また、合併特例措置期間が終了する事からH28年度以降、普通地方交付税の減額が予定されており、本市の安定的歳入を考慮する上で徴収確保は益々重要度を増している。加えて、平成30年度より国民健康保険の保険者は県へ移管され、今後県の制度運営も注視が必要である。

**4. 事業費の推移**

投入量	単位	29年度 (決算)	30年度 (予算)	31年度 (決算)	31年度 (予算)	2020年度 (計画)
事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0
	県支出金	千円	0	0	0	0
	地方債	千円	0	0	0	0
	その他	千円	4,468	3,000	4,160	4,200
	一般財源	千円	27,643	34,077	24,386	34,006
	事業費	千円	32,111	37,077	28,546	38,206

**5. 平成30年度の実績及び成果**

(1) 平成30年度の実績(取組) <取組内容を数値等により具体的に記載>	(2) 平成30年度の成果 <左記の実績(取組)による成果を記載>
差押件数 1,900件 差押金額 370,515,484円 換価件数 1,837件 換価金額 54,065,210円 執行停止件数 891件 金額 121,329,178円	「納税お知らせセンター」(外部委託)で、現年度課税分の滞納者に対して、架電業務を引き続き実施した。財産調査では、金融機関との預貯金調査照会における電子データ化を進め、合理化した。それらにより財産把握及び滞納処分の早期着手が可能な環境を整えることができ、初動の徹底化を図られた。滞納処分についても、預貯金、給与、生命保険、家賃など債権差押のほか、不動産差押や家宅捜索を通じて、動産差押も行った。公売については、県との合同公売会を通じて動産を換価するなど徹底化を図った。これらの取組により、ここ数年、全体の徴収率は上昇を維持している。

事務事業コード	0102020206020208	事務事業名	市税等徴収・滞納整理事務	担当部	総務部
				担当課	収納課

6. 振返り <SEE(Check)>		理由
A 目的妥当性	① この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 間接的に結びついている <input type="checkbox"/> 結びついていない	税金を確実に納付してもらうために行う事務であり、債務を確実に履行してもらうことに結びつくことから、この事務事業の目的は、基本事業の意図に結びついている。
	② ・この事業をなぜ市が行わなければならないのですか？ ・税金を投入して達成する目的ですか？ <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	憲法において、国民は法律の定めるところにより、納税の義務を負うとされている。加えて、市税は市財政の重要な財源であり、その賦課・徴収については地方税法に規定されており、妥当である。
B 有効性	③ 成果が向上する余地(可能性)はありませんか？ <input type="checkbox"/> 向上する余地はかなりある <input checked="" type="checkbox"/> 向上する余地はある程度ある <input type="checkbox"/> 向上する余地はほとんどない	更に徹底した財産調査を行うことで、対象者の納税資力をより客観的に把握でき、より徹底した納税折衝・差押等を行うことが可能となるため、収納率の向上が期待できる。また、平成24年度から開始した「納税お知らせセンター」による電話又は文書での納税呼びかけについても、現年度分の未納者の減少が期待できることから、この事業の向上する余地は、ある程度ある。
	④ 廃止・休止の影響はありませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がほとんどない	地方税法に基づく事務事業であり、この事業は廃止できない。
	⑤ 類似の目的(対象・意図)又は形態(イベントや啓発等)を持つ他の事務事業はありませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 類似の事業はない <input type="checkbox"/> 類似の事業はあるが、統合又は連携できない <input type="checkbox"/> 類似の事業があり、統合又は連携できる	類似事業がある場合の事務事業名等
C 効率性	⑥ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、事業費を削減できませんか？ ・補助金など、交付先に働きかけて、市の負担を削減できませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 削減できない <input type="checkbox"/> 削減できる	財産調査・納税折衝のために必要な旅費、督促状等の印刷経費や郵送料、納税お知らせセンターの業務をはじめ先売対象物件の鑑定のための委託料が主な経費であり、収納率を向上する手段として、経費削減の余地はない。
	⑦ ・事務事業の手段(やり方)を工夫することで、人件費(延べ業務時間)を削減できませんか？ ・職員以外の対応や委託により人件費を削減できませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> 削減できない <input type="checkbox"/> 削減できる	地方税法の規定により、市税等の徴収や滞納者に対する財産調査・滞納処分を進め、税収を確保する事務事業で、現行の職員体制でも十分とはいえないため、人件費の削減の余地はない。
D 公平性	⑧ 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていませんか？ また、受益者負担の公平性が確保されていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	地方税法の規定により、市税等の徴収や滞納者に対する財産調査・滞納処分を進め、税収を確保する事務事業であり、公平・公正である。

7. 1次評価結果 <PLAN(Action - Plan)> (組織決定)		【参考】前年度の改革改善の方向性 継続・やり方改善					
(1) 2020年度の事務事業の改革改善の方向性	継続	やり方改善	事業拡充	連携	統合	休止	廃止
	○	○					
(2) 平成31年度の改革改善の内容(取り組むべき課題)	これまで滞納処分の強化として実施してきた、不動産、預貯金、給与、生命保険等の差押に加えて、家宅捜索を通じての動産差押などの徹底化、不動産公売及び県との合同公売などを通じて換価の機会の更なる拡充、死亡者案件や倒産案件などの困難案件の解消も更に進めていく。また、現年度分の年度内完納を更に促進させるため、システム及び納税お知らせセンター等を駆使し、滞納発生後のより早期の催告着手、そして預貯金調査照会電子データ化による財産把握の早期化を図る。併せて、コンビニエンスストア収納や口座振替に加えて、スマホを利用した預貯金口座からの引き落としサービス等の新しい収納方法に係る情報収集・検討を行い、自主納付しやすい環境づくりにも努める。						
(3) 2020年度の方向性(具体的な取組)	R1年10月から消費税の税率改正も予定されており、税収業務を取り巻く環境は依然、不透明な状況である。税負担の公平性を念頭に、納期内納付の促進、「納税お知らせセンター」やシステム等を活用した催告など、初動の徹底化を通じて自主納付を更に促して新規滞納発生を防止するとともに、自主納付無き場合は差押など滞納処分を早期に実施するなど徹底化を図る。						

8. 2次評価結果 (担当部長評価)		評価者	部局				
(1) 事務事業の改革改善方向性	継続	やり方改善	事業拡充	連携	統合	休止	廃止
(2) 総評							

