

3	全庁的な徴収率向上への取組	2	0.54	一般	0	0	財政健全化の取組を進めるにあたり、税外債権主管課における収納対策の現状と課題、収納課の支援のあり方についてヒアリングを実施した。また、国民健康保険料の徴収体制を強化するため、徴収事務経験者を2名配置するよう人員要望をおこなった。 収納課主催の合同研修については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催を見送った。	税外債権主管課との会議、合同研修の開催	2回以上	7回	S	増加		
					0	0								
4	クレジットカード収納の導入	1	0.07	一般	0	5,238,000	納税者各自が所有するスマートフォンを利用したクレジットカードとキャッシュレス(LinePay等)支払いによる納税が可能になる「モバレジ」というアプリを導入し、それにより上限が納付書1枚あたり30万円までの納税が可能となる。納税者にとってコロナ禍において納税方法のチャンネルが増え、利便性の向上が望める。目標値等の指標は、事務事業の指標が「クレジットカード収納率」となっているため、導入後でないと計測できないという理由により「-」とした。	クレジットカード収納率	-	-	S	増加		
					0	3,663,440								
合計					R2予算(円)	13,475,000								
					R2決算(円)	11,755,920								

3 実施計画事業(政策的事業(政策的事業のない課はいは一般管理事務等))の総括評価

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析(Check) / 今後の展望(Action)	
施策指標の目標値(市税徴収率95.50%)に対し実績値(98.33%)が上回り、加えて連続して対前年実績を更新するなど成果があらわれている。その要因としては、現年課税分の徴収強化(納税推進センターによる早期納付勧奨と職員による滞納処分の早期着手)と滞納繰越分の圧縮(財産調査・滞納処分の徹底、差押不動産の公売・差押動産のインターネット公売の実施)によるものと考察する。	
事業の実績について個別に分析すると、No.1の納税推進センター事業は、新型コロナウイルスの影響による出納整理期間の部分休止(5月)、夜間稼働時間の縮小(19時→18時)により収入率が減少した。これまでの事業の展開により現年の市税収納率は高推移を保ち、初期滞納者の減少にともない架電対象者も減少していることより今年度をもって事業を休止し、現年の滞納整理について、職員による滞納処分前提の整理にシフトしていくこととした。	
No.2の納税意識の啓発事業は、指標を情報発信の実施回数としている。可能な限り多くの市民の目に触れ、耳に聞こえる等、市で運用している各種媒体を効果的に活用し、啓発を引き続き継続していく。	
No.3の全庁的な徴収率の向上への取組は、財政健全化緊急対策の取組の中で、税外債権主管課が抱える課題と要望についてヒアリングを実施した。制度面、人員面での課題が多いこともあり、まずは国民健康保険料についての徴収体制構築を目指すこととした。保険年金課に徴収事務経験者2名を配置し、4名体制で徴収事務を行うことで、国民健康保険料の徴収率向上、収入額の増加を目指していく。	
No.4のクレジット収納の導入は、コロナ禍での国の臨時交付金を活用し、収納代行業者NTTデータのオプションサービス「モバレジ」を導入することで実現可能となった。納税者各自が所有するスマートフォンを利用したクレジットカードとキャッシュレス(LinePay等)支払いによる納税を可能とするため、本市の基幹システム改修及び収納代行業者と追加契約を締結することが必要で、どちらも令和2年度中に完了した。令和3年度から「モバレジ」を使ったクレジットカードの利用が可能になり、納税者の利便性の向上とコロナ禍での3密回避の一助となる。	
職員の時間外勤務は、総時間914時間、一人当たりの月平均3.5時間であり、前年度と比較して総時間は694時間減少、一人当たりの月平均は2.6時間減少となった。理由としては、総務担当の業務での①還付事務のRPAの活用②口座振替事務の業務改善、納税担当の納税推進センター業務の夜間督励時間の縮小などが考えられる。	

4 Actionにチェックの入った今年度「事務改善」を行う事業

No.	事務事業(事業がない場合は-)	事務改善の内容
-	-	-

5 Actionにチェックの入った今年度「休・廃止」を検討する事業

No.	事務事業(検討事業がない場合は-)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
1	納税推進センター事業	当該事業の実施から初期滞納者の早期解消及び当該事業を活用した滞納処分の早期実施により、平成21年度では26億円を超えていた収入未済額が令和2年度では約5億8千万円(令和3年5月末時点)まで削減することができた。これに伴い現年度徴収率について、近年では高水準を推移しており、一定の効果を果たしたことにより、令和3年度より事業を休止し、職員による処分前提の滞納整理を推進していくこととした。