

平成27年度 事務事業評価シート

1. 基本情報					
事務事業名	納税促進啓発事業				
基本目標	計画推進のために				
基本施策	行政の力を高める				
施策	持続可能な財政基盤を確立します				
所属名	企画部収納課				
事業開始年度		事業終了年度			
新規継続区分	既存	事務事業類型	ソフト事業	実施計画区分	実施計画事業以外
実施主体	市以外で一部可能	市補助金等区分	補助金等なし	外部化等改善	民間委託
非実施影響	一定の障害	緊急性	直ちに発生	実施時効果	一定の好影響
根拠法令等	地方税法、磐田市税条例、同施行規則、磐田市税等口座振替納付事務取扱要綱ほか				
事業概要	<p>納期内納付の促進及び納税に対する規範意識の維持及び拡大により、現年度収納率の向上を図る。</p> <p>納税意識の啓発 納税の利便性向上 納期内納付の推進</p> <p>納税者の規範意識の維持と拡大を図る。 新たな納付手段導入のための調査・研究。 納期限内に納税する納税者との公平性を確保する。</p>				

2. 主な指標の状況						
項目	区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
活動指標	いわたホットラインでの納期のお知らせ	計画値	12.00	12.00	12.00	12.00
		実績値	10.00	0.00	0.00	0.00
成果指標	現年収納率（一般）	計画値	98.74	98.76	98.78	98.80
		実績値	98.89	0.00	0.00	0.00

3. 平成26年度 事後評価結果 CHECK	
事業の方向性	B：現状のまま継続
これまでの見直し及び改善の経過	平成26年度から新たな納付手段として、コンビニエンスストアでの納付に続き、携帯やスマートフォンから納付することができるモバイルレジを導入し、納付環境の整備を図った。 口座振替未登録者へ加入促進通知の発送を行い、登録数の増加を図り、口座振替依頼書のデータ化を継続した。
活動単位の評価	モバイルレジの一定の成果が見られたことから潜在的なニーズがあると思われる。 さらなる納税環境の整備を図るため、クレジット決済の導入に向けた調査、研究を継続する。 膨大な口座振替依頼書の処理方針をグループ内でまとめた。
見直しが必要な項目	納税環境の整備に係る市民ニーズの把握が必要である。 口座振替業務では認識のずれからクレームに発展することが多いため、未然に防ぐ工夫や正確な情報発信が必要である。

4. 平成27年度 事中評価結果 CHECK・ACTION 平成28年度 事前評価結果 PLAN	
事業の方向性	B：現状のまま継続
活動単位の選択と集中	<ul style="list-style-type: none"> ・現年度の収納率向上のため、口座振替の推進と納付環境の整備を継続していく。 ・納期内納付の意識啓発を図る。 ・年度内完納の意識啓発を図る。
具体的な改革・改善の内容・時期・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・税と税以外の2種類の口座振替依頼書を作成、運用し、固定資産税にもはぎタイプの口座振替依頼書を導入 ・現年度のみ滞納者に対する年5回の一斉催告書の送付、早めの個別催告と滞納処分強化 ・前年度のみ滞納者に対する9月末までの滞納処分完了と延滞金の完全徴収の継続
活動単位の中長期的な方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジット納付について、平成30年1月の基幹システム更新に合わせた導入についての検討、検証をする。 ・一斉催告書や個別催告書の効果を常に意識し、色や内容がマンネリ化しないように工夫を加えていく。 ・現年度収納率が高い自治体の取り組みを参考に等、日々、収納率向上対策を調査、研究し取り入れて行く。

平成27年度 事務事業評価シート

1. 基本情報					
事務事業名	債権回収対策事業				
基本目標	計画推進のために				
基本施策	行政の力を高める				
施策	持続可能な財政基盤を確立します				
所属名	企画部収納課				
事業開始年度	平成23年度	事業終了年度			
新規継続区分	既存	事務事業類型	ソフト事業	実施計画区分	実施計画事業以外
実施主体	市以外で一部可能	市補助金等区分	補助金等なし	外部化等改善	その他改善
非実施影響	一定の障害	緊急性	一年以内に発生	実施時効果	一定の好影響
根拠法令等	国税徴収法・地方自治法・地方税法・都市計画法・磐田市債権管理条例など				
事業概要	市税・税外債権管理 債権回収対策グループで市税及び税外債権の高額、徴収困難案件を引き受け、債権の一元的管理と徴収を推進 債権管理指導 税外債権保有課に対する研修会の開催や実地指導を行う 債権管理委員会 委員会の事務局として、債権管理条例に基づく包括的な債権管理の協議や審査 静岡地方税滞納整理機構 機構へ市職員の派遣。市税の高額、困難案件を機構へ移管				

2. 主な指標の状況						
項目	区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
活動指標	債権管理検討会の開催回数	計画値	6.00	6.00	4.00	4.00
		実績値	3.00	3.00	0.00	0.00
成果指標	税外債権の圧縮率	計画値	40.00	40.00	40.00	40.00
		実績値	83.80	0.00	0.00	0.00

3. 平成26年度 事後評価結果 CHECK	
事業の方向性	B：現状のまま継続
これまでの見直し及び改善の経過	平成25年1月に磐田市債権管理条例が施行したことにより、制度の定着を目指すべく債権管理マニュアル作成、研修会開催、磐田市債権管理委員会による包括的な市の債権管理体制の推進を行ってきた。
活動単位の評価	当初の目的である税外債権における適正な債権管理は、債権回収対策グループによる高額困難案件の受諾や債権管理委員会により一定の成果を上げ進んでいるものと思われる。 適正な債権管理を維持し、更に効率的な管理を体制を構築するため、現状を評価し、具体的な債権管理の方法や組織体制の調査、研究が必要である。
見直しが必要な項目	平成23年度より行ってきた市の債権管理方法は5年、磐田市債権管理条例が制定され3年が経過しようとしている。そこで、現在行っている管理の体制を今一度見直し、市として最適な債権管理のあり方を調査し検討する必要がある。

4. 平成27年度 事中評価結果 CHECK・ACTION 平成28年度 事前評価結果 PLAN	
事業の方向性	B：現状のまま継続
活動単位の選択と集中	<ul style="list-style-type: none"> 27年度中に決定する「磐田市の債権管理のあり方」の実現 市税の高額、困難案件について、個別の滞納整理方針を明確化し、その解消に向け滞納整理を推進する。 税及び税外債権の滞納繰越分の収納率の向上と滞納繰越額の削減を図る。
具体的な改革・改善の内容・時期・効果	<ul style="list-style-type: none"> 債権管理についての実務課題を明確化し、課題解決策を検討するとともに債権管理の事務処理要領を作成する 静岡地方税滞納整理機構へは、より効果が高い案件を選定し移管する。 困難事案処理として、相続人不存在となった滞納案件は、解決方法を模索し対応していく。 財産調査により滞納者の納付能力に見合った納付計画の指導及び滞納処分を徹底する。
活動単位の中長期的な方向性	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度から市税、税外債権を28、29年度に策定する「磐田市の債権管理のあり方」により管理する。また、毎年、効果の検証を行い管理方法、組織、人材育成の観点から、効率・効果的な債権管理を構築する。 相続人不存在による未管理の土地、家屋について税債権整理の観点から処理方針を作成する必要がある。 市としての「とる」「落とす」の統一した判断基準を策定し、より公平な債権管理を推進する。