

団体名	三次市	所属	収納課	他団体等との連携	—
連絡先	収納係 (0824)62-6128				

取組事例名	市税・国保税の収納率の向上対策	取組期間	平成23年4月～
--------------	-----------------	-------------	----------

取組の概要 ～ 滞納整理の「物差し」を活用した市税・国保税の収納率向上の取組

滞納整理事務に精通している職員が少なく、収納率が向上しない状況の中、職員の経験に左右されず、効率の良い滞納整理ができるように、滞納整理の物差しとして「滞納整理の分析指標」を作成し、PDCAサイクルに沿って滞納整理を実施した。

取組の背景 ～ 市税・国保税の収納環境等の基盤整備が整っても収納率が向上しない

- 1 納付書による納付及び口座振替による納付に加え、コンビニ収納やクレジットカードによる収納方法を構築して納付環境の利便性向上を図り、また、滞納管理システムを導入して個人の滞納発生情報を早期に把握し、早い段階から納付を促すことができるようにしているが、収納率が思うように向上しない。
- 2 市税等の滞納整理に当たっては、経験に基づく知識と技術を備えた職員の配置が望ましいが、市には滞納整理事務に精通する職員が少ないため、経験に左右されず、誰でも効率よく滞納整理できる方法を検討していた。

取組のねらい ～ 滞納整理の「物差し」を作成し、合理的に収納率の向上を図る

滞納整理の現状を数値や表で把握することで、状況が悪化すれば直ぐに対応できる体制を整え、経験が浅い職員でも、何をすれば良いか一目で理解できる「滞納整理の分析指標」を作成し、職員の滞納整理能力の個人差を無くし、滞納整理の進捗管理をスムーズにして収納率の向上を目指す。

取組の具体的内容 ～ 「滞納整理の分析指標」を用いて、PDCAサイクルに沿って滞納整理

1 「滞納整理の分析指標」の作成及び組織目標の設定

分析指標	組織目標	分析指標	組織目標
現年収納率	市税9.9%、国保税9.5%以上	目標収入額	収入額合計が現年分調定額以上
滞繰収納率	30%以上	不納欠損率	市税0.3～0.8%程度、 国保税1.0～2.8%程度
合計収納率	前年比増		
滞納繰越率	市税4%、国保税1.4%未満	滞納収入未済率	50%未満

2 「滞納整理の分析指標」へのデータ入力

滞納整理担当職員が、日々の滞納整理事務を行ないながら、滞納整理の進捗状況を定期的（最低でも1回/月）に確認し、必要なデータを「滞納整理の分析指標」に入力する。

3 「滞納整理の分析指標」の目標を達成しているか確認

結果と目標を比較し、結果が目標を達成していない場合には、要因を確認する。

4 処置

目標未達の場合には、その要因に応じて、再度、財産調査や滞納処分を行なうなど対策を実施する。

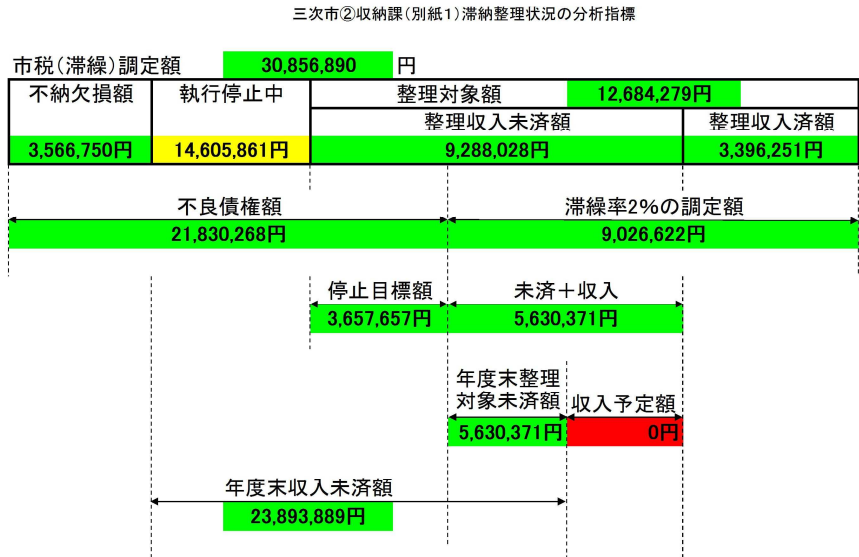
取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 指標の結果が数字だけでは分かりにくい

「滞納整理の分析指標」では、目標に達していないこと、何らかの対応が必要となっていることは把握できるが、優先して取り組む事項、早期に対応すべき事項を把握できない。

創意工夫した点 ～ 数字で表れた結果を図表に展開し、現状を分かりやすく表現

「滞納整理の分析指標」のデータを利用して、現状が一目で分かるように「総括表」を作成した。

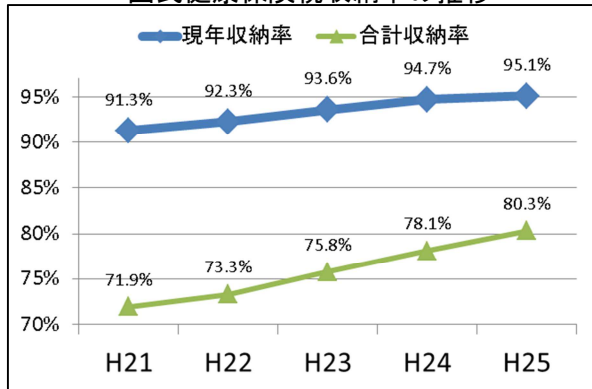
これにより、滞納処分の実行停止をしなければならない金額の目安、財産調査や滞納処分、現状での次年度への繰越額の前測を簡単に確認できるようになった。



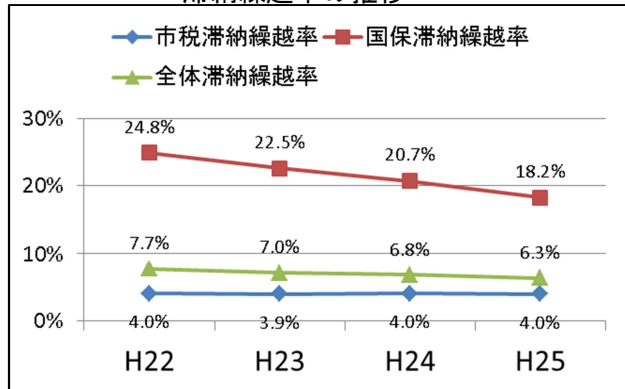
取組の成果(効果) ～ 収納率の向上とともに職員のスキルアップにもつながった

- この「滞納整理の分析指標」に沿って滞納整理を進めた結果、市税は、平成24年度以降過去最高の現年収納率及び過去最高の合計収納率を達成し、国保税は、平成23年度以降現年収納率が93%を超え、毎年2,500万円の調整交付金の交付を受け、国保財政の収入源の一助となっている。
- 職員の滞納整理能力の個人差を無くし、事務配分量の最適化と進捗状況がスムーズにできるようになったことで、職員のモチベーションが大きく向上し、ひいては、職員のスキルアップにもつながった。

国民健康保険税収納率の推移



滞納繰越率の推移



今後の展開 ～ 他の債権管理担当課へ展開し、市全体の債権の収入率向上につなげる

「滞納整理の分析指標」の継続的な管理と、まだ目標を達成できていない項目の目標達成を目指すとともに、他の債権管理担当課へも展開することにより、本市の債権全体の収入率向上へつなげる。

他団体へのアドバイス ～ 経験の少なさを、ベクトルを合わせることでカバーする

滞納整理を担当する職員は、エリアにより担当が分かれており、他の担当との情報交換や連携がおろそかになりがちであり、組織としての目標や方針があいまいであればあるほど、それが目立つようになり組織の結果につながらない。

組織としての目標達成という結果が得られるよう、職員の経験に差があっても、ベクトルを合わせる事が大切である。