

市区町村名	広島県 三次市	担当部署	市民部 収納課
		電話番号	(0824) 62-6127

## 1 取組事例名

行財政改革における公金収納対策

～「トータル収納による住民サービスの充実」と「収納率向上」を目指して～

## 2 取組期間

平成19年度～（継続中）

## 3 取組概要

納付の時間的制約，中山間地域における立地条件的制約を解消するため，コンビニ収納，ペイジー収納，クレジット収納，口座振替FB（ファームバンキング）の収納チャンネルを年次で導入し，市民の皆様が納付しやすい環境を整備するとともに，徴収コンプライアンスの徹底と収納率の向上を図り，併せて事務事業のトータルコストを削減するため，事務の一括集中化を推進している。

## 4 背景・目的

### 1 納付環境の整備による収納率の向上

若・中年労働者層の，平日の昼間に納付に行けない「時間的制約」や，公共交通機関の乏しい地域に居住される高齢者層の金融機関まで納付に行けない「立地条件的制約」などの解消として，可能な限り収納チャンネルを拡大し，納付環境を整備するとともに，収納率の向上を図る。

### 2 滞納処分の強化による現年滞納防止

悪質滞納者に対する滞納処分等，徴収強化の推進による「債権差押」「公売」を積極的に実施し，納期内納付の意識高揚を図る。

### 3 収納事務等の効率化

納付，消込情報を電子化することで，事務を一括集中化し，より効率的な徴収事務組織の機構改革の基盤を作り，徴収事務管理を徹底することで，事務の効率化を図る。

## 5 取組の具体的内容

### 1 収納チャンネルの拡大

- ① コンビニ収納：平成19年度導入。県内で2番目に導入
- ② クレジット収納
  - (1) 随時払型：平成20年度導入。「軽自動車税」のみを対象
  - (2) 事前登録型，WEB決済型：平成21年度導入。  
両方の手法での導入は，国内で三次市のみ。
  - (3) 窓口決済型：医療費を対象に平成28年度導入予定。
- ③ ペイジー収納：平成21年度導入。
- ④ 口座振替FB：平成25年度に導入。県内で1番目に導入。

科目	コンビニ 導入	クレジット				ペイジー 導入	口座振替 FB導入
		随時払 型導入	事前登録 型導入	WEB決済 型導入	窓口決済 型導入		
市税(固定資産税)	○		○	○	○	○	
固定資産税・軽自動車税	○		○	○	○	○	
軽自動車税	○	○ 17年度	○	○	○	○	
国民健康保険税	○		○	○	○	○	
介護保険料	○		○ H25	○ H25		○ H25	
後期高齢者医療保険料	○ H20		○	○		○	
保育料	○		○ H26廃止	○		○	
保育利用料	○ H27		○ H27	○ H27		○ H27	
住宅使用料	○		○	○		○	
放課後児童クラブ負担金	○ H20		○	○		○	
老人保護措置費負担金	○ H22		○ H22	○ H22		○ H22	
公共下水道受益者負担金	○		○ H25	○ H25		○ H25	
農業集落排水受益者分担金	○		○ H26	○ H26		○ H26	
水道料金	○		○			○	
下水道使用料	○		○			○	
医療費						○ H28~ (予定)	
ふるさと納税寄附金	○ H20				○ H23	○ H23	

### 2 滞納処分の強化による現年滞納防止

徴収コンプライアンスの徹底による「滞納処分」を実施。

市税・国民健康保険税滞納処分件数実績

単位：件

区分		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
債権	給与	143	241	50	44	42	42	23	34	11	23
	預貯金	151	579	429	365	365	365	233	319	431	670
	生命保険	0	19	141	100	45	45	54	39	41	27
	国税還付金	0	9	25	11	23	9	7	20	8	10
	その他	5	7	37	18	25	37	25	1	22	21
債権計		299	855	702	538	553	504	342	413	513	751
その他	不動産	168	301	188	26	45	24	0	4	1	12
	動産	1	6	4	0	1	0	0	3	0	2
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計		468	1,162	894	564	599	528	342	420	514	765
公売		0	9	0	2	3	1	2	12	8	5
捜索		0	6	0	0	5	3	0	1	0	0
タイヤロック		0	6	0	0	4	0	0	0	0	0

### 3 収納事務等の効率化

#### 徴収組織機構の改革

トータル収納システム対象債権の請求，データ送受信，消込バッチ処理を一括収納課へ集中。

### 4 行財政改革推進計画

収入未済額の圧縮。平成30年度において，平成26年度繰越決算額対比△10%を目標。

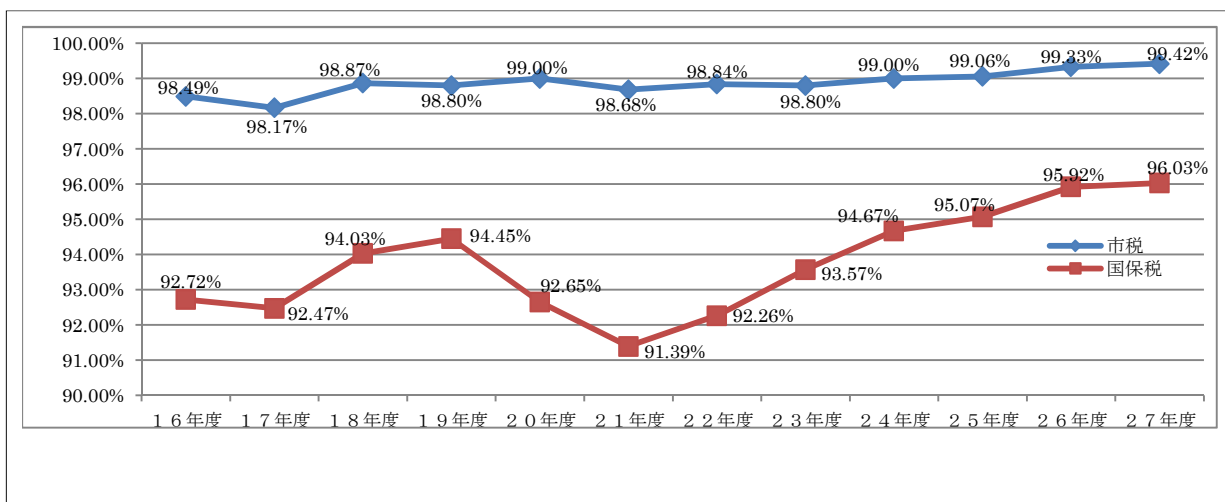
## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

本市の基幹業務システムのカスタマイズを不要とするため，データ変換業者を置くことにより，多彩なシステム仕様にも対応できるよう一部アウトソーシングを実施した。

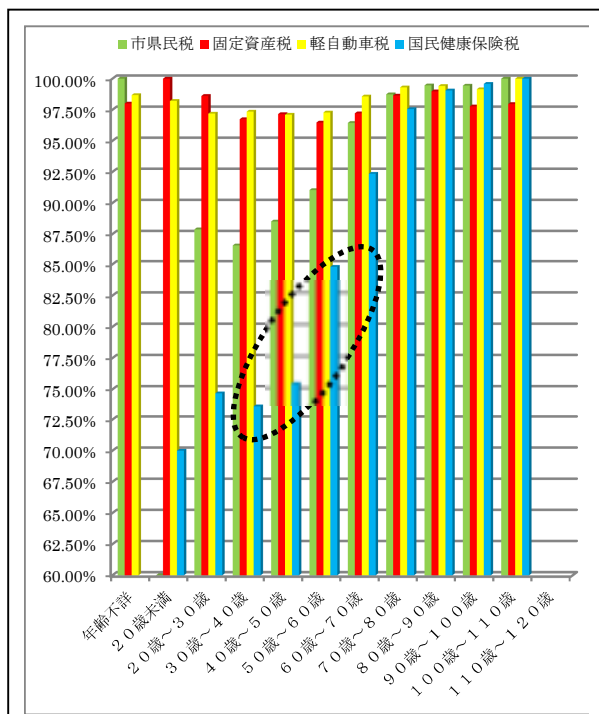
## 7 取組の効果・費用

### 1 収納率の向上（若・中年層の収納率向上対策）

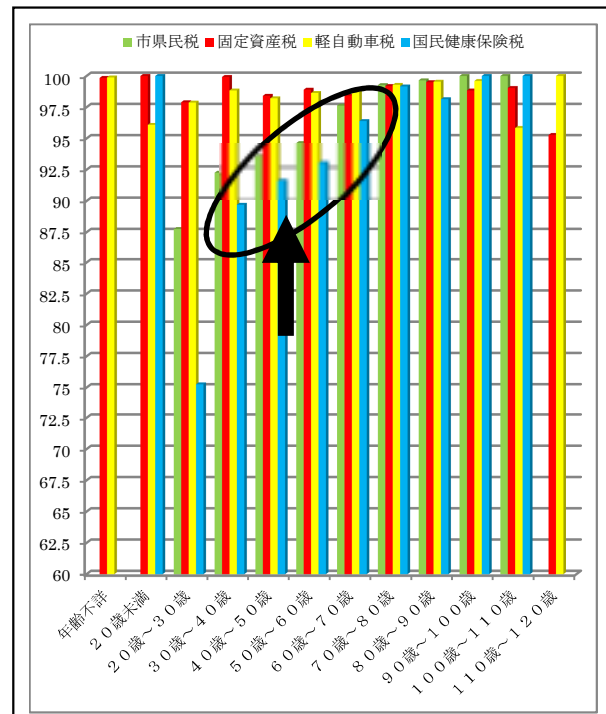
#### ■市税・国民健康保険税の収納率の推移



#### ■平成17年度年齢階層別収納率



#### ■平成27年度年齢階層別収納率



年々前年度を上回る収納率となっている。トータル収納導入検討年の平成17年度対比で見ると、市税は1.25ポイント、国民健康保険税は3.56ポイント増加している。

平成26年度現年実績では、県内市で市税収納率2位、国民健康保険税収納率2位、平成27年度実績では、市税収納率1位、国民健康保険税収納率3位のランクとなっている。特に、収納率の低い、若・中年層の収納率が大きく向上していることが伺える。これは、トータル収納導入による効果の一つと評価している。

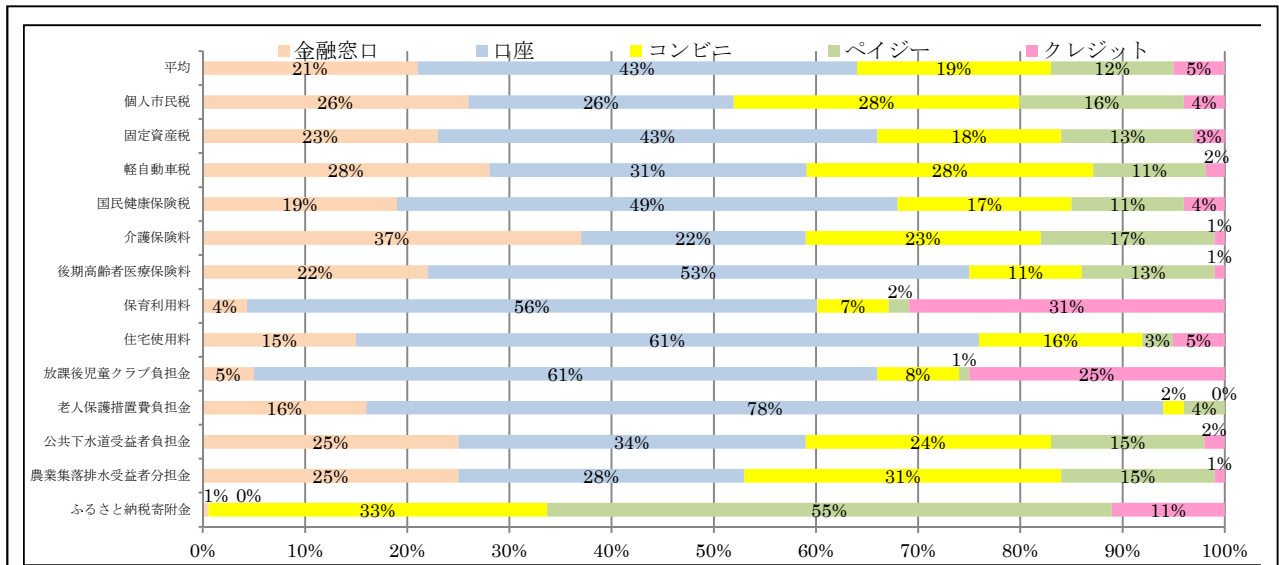
### 2 納付環境の整備

全科目平均で、トータル収納チャンネル全体で79%の利用割合となっている。1番利用が多いのが口座振替となっているが、これは、トータル収納導入前に行った、口座振替利用勧奨によるものである。コンビニ、登録クレジットの取扱件数の推移からも、利用ニーズが高いことが伺われる。

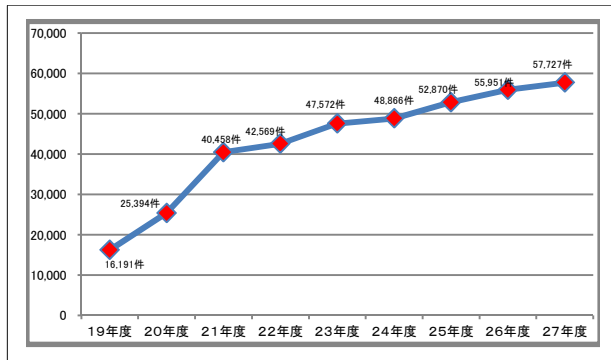
ATM納付も年々増加しているが、三次市では2金融機関のみ対応可能であり、全金融機関での環境整備を期待している。コンビニ収納では、土・日の利用が全体の22%、金融機関窓口時間外利用が60%を占めている。この数値とクレジットの利用率から、納付の「時間的制約」は解消することができたものと思

ている。保育利用料、放課後児童クラブ負担金は対象者が若年層に多く、クレジット納付の割合が高くなっている。ふるさと納税寄附金は、ペイジー納付が55%と多くなっており、これは、「一括伝送」の郵便局窓口納付となっていることによるものと考えられる。科目によって、納付チャンネルニーズが異なっていることが伺える。

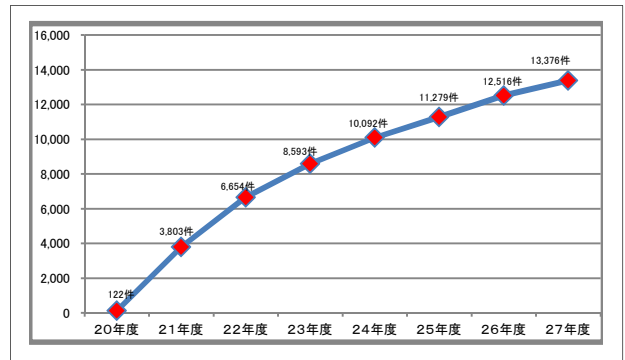
■ 収納チャンネル別取扱件数の割合（平成27年度）



■ コンビニ取扱件数の推移



■ 登録クレジット取扱件数の推移



### 3 収納事務等の効率化

#### ① 督促事務の縮減

コンビニ、クレジット収納では、速報データの取得による早期の収納消込により、納付確認のできた督促状の抜取作業や、行き違い督促の発送を縮小することができた。

#### ② 収納消込事務の縮減

トータル収納チャンネルの利用が増加し、金融機関等での窓口納付が削減されたため、領収済通知書数が全体の5分の1程度、約21%になったことにより、OCRや手処理による収納消込事務が大きく縮減されている。トータル収納システムでの収納消込は、一括収納課で行っている。

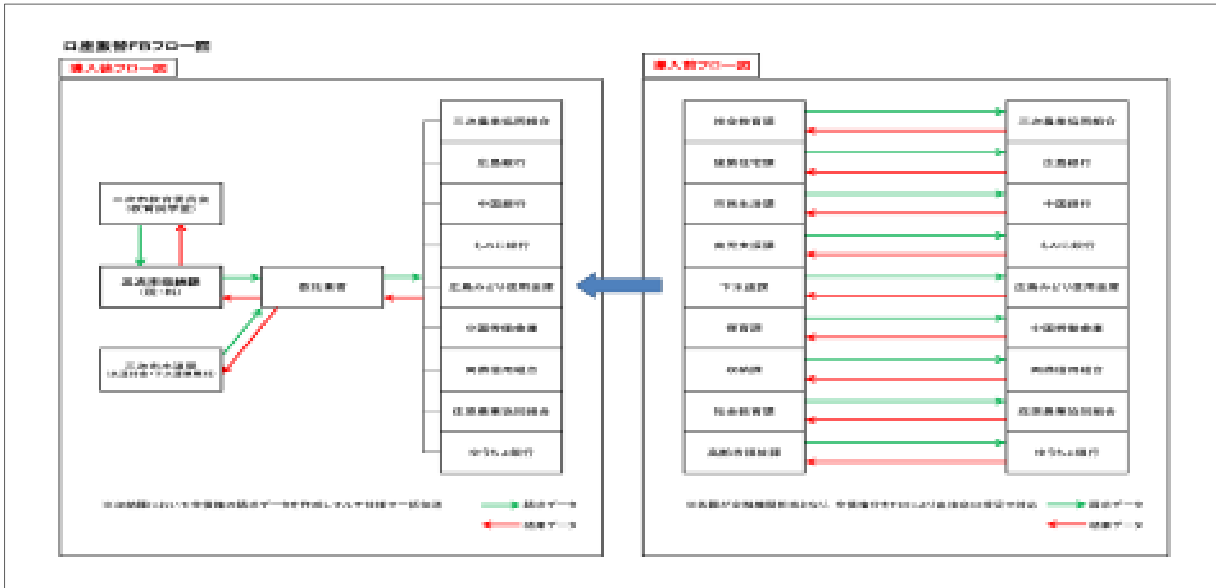
#### ③ 担当職員、従事時間の縮減

システム化に伴い、事務を集中することが可能となり、8課8名で従事していた業務が、1課1名の業務へ転換することができた。特に口座振替事務については、大きな成果がでている。

FB導入前は、8課が9金融機関等と請求、結果データを金融窓口で授受していたが、導入後においては、事務を収納課へ集中したため、収納課と水道課（水道料金はシステムが異なるため）でデータ伝送を行い、請求から入金消込みまで全てが完結されている。また、金融機関毎に異なった営業日後に振替結果データを受けていたが、全金融機関とも結果データ受信を振替日3営業日後に統一したことにより、同時に振替不能の確認ができ、早期の振替不納通知の発送等が可能となった。

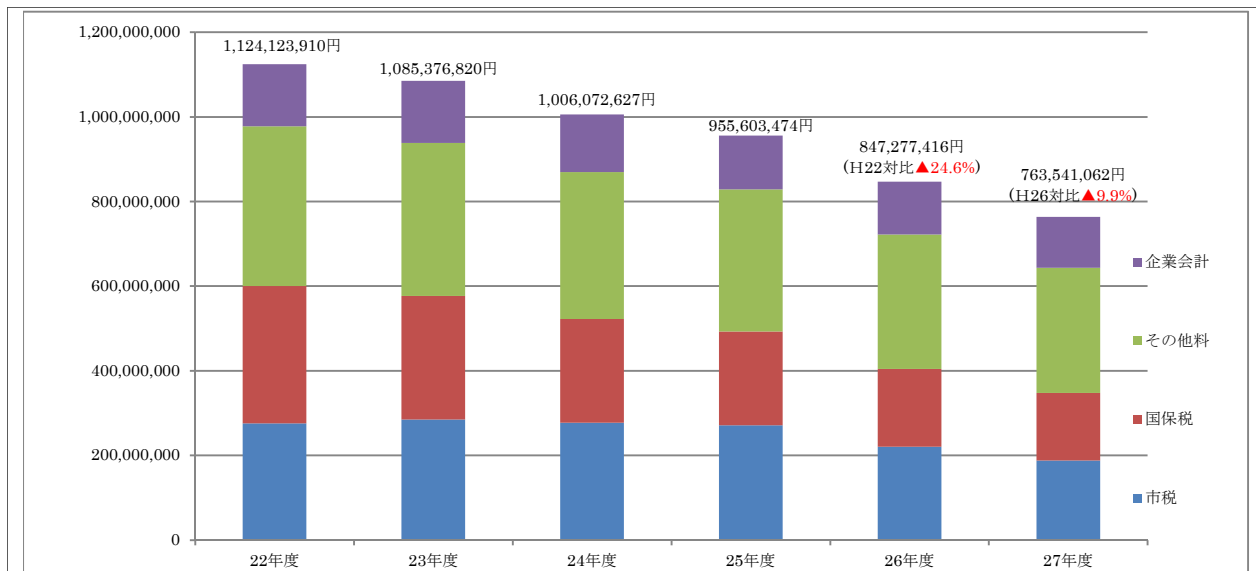
#### ④ 早期の資金化

郵便局で納付された納付金は、従前では資金化するまで1週間程度を要していた。ペイジー収納を導入したことで、3営業日後（オンラインは2営業日後）には振替結果データと合わせて着金されるので、早期に資金化することができる。これは自治体においては、特に年末や年度末の支払いが多い時期、資金不足による一時借入等のリスクヘッジに大きく貢献している。



#### 4 収入未済額（滞納繰越債権）の圧縮

平成23年度から平成26年度を第2次推進期間として、平成22年度決算額を基数とし、全市債権の歳入未済額15%以上削減を目標に取組んだ。結果は、目標を大きく上回る24.6%削減することができた。平成27年度から平成30年度の第3次推進期間では、平成26年度決算額を基数とし、更に10%以上削減に取組んでいく。



## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

### 1 金融機関等でのインフラ整備

ペイジー収納は、自治体と金融機関との相互のシステムで成り立っている。三次市の指定金融機関及び指定代理金融機関で「一括伝送方式」のサービスを提供ができれば、更に業務が縮小される。都市・地方銀行以外の金融機関等としては、システム改修等導入経費を勘案する中で、収納サービスの拡大は困難であることは理解できる。日本マルチペイメントネットワーク推進協議会でも積極的に推進されているが、金融機関に対する基盤構築のための交付金的措置等を、自治体からも要望していく必要がある。

### 2 システムに依存するために生じるヒューマンエラー

システムに頼るあまり法制度等に精通した職員が少なくなっている。三次市では、賦課事務は他課が行っているため、各市税の賦課根拠や、国民健康保険税であれば、資格の得喪、給付、賦課根拠等の理解度が乏しい面がある。そのため常に研修等によりスキルアップを図っていく必要がある。また、システム障害に対応する専門知識を有する職員の人材育成も必要である。

### 3 徹底した個人情報の管理体制の構築

近年、標的攻撃型メールが原因による情報流出事件が後を絶えない。マイナンバー制度施行に伴い、更に情報セキュリティ管理体制を強化していく必要がある。

## 9 今後の予定・構想

トータル収納を導入して10年目、システムを運用するプロセスの中で、職員が徴収基本理念を意識できたこと、納期内納付の向上、収納率の向上が見られたこと、そしてなによりも市民の皆様から、納付環境の整備に対して喜びの声をいただいたことは大きな成果であると考えている。また、年々収納率が向上していく中で、職員のモチベーションも向上し、更なる目標を掲げ、組織一体となって、熱意をもって仕事に取組んでいる姿を目にする度に、トータル収納システムを導入してよかったと日々感じている。

徴収事務（滞納整理）に王道や特効薬はない。納付環境の整備が整ったとしても、「自主財源の確保」「徴収率の向上」に向けた取組みは、昨今の不況の中で更に厳しくなっていくものと想定される。年々徴収率は向上し、一定の成果は得たものの、今後も現行の徴収率を維持継続していくためには、常に職員のスキルアップと徴収基本理念を確固たるものとしていく必要がある。構築した基盤のうえで、「税の信頼性・公平性の確保」「適正な公権力行使」「トータルコストの最小化」を図り、サイレントマジョリティーの存在を常に意識しながら、新たな試みにもチャレンジしていきたいと思っている。

## 10 他団体へのアドバイス

収納チャンネルを拡大することは、市民サービスに大きく貢献することではありますが、収納率の向上については、徴収コンプライアンス（滞納処分）を徹底することです。PDCAサイクルを回す中で、組織の指針・目標を常に明確にして、事務を遂行していくことが大切であると考えます。また、ランニングコスト等を精査し、常に行財政改革と併せて導入プランを組み立てることが大切です。