

徴税担当職員勤務時間のシフト制

千葉県鋸南町

人口：9,982 人

面積：45.16 km²

取組の概要

町税等の徴収率向上のため、平成 18 年度から徴収体制の強化として、勤務時間のシフト制を導入し、土曜日、日曜日においても徴収することとした。

取組の紹介

1 取組の背景

- 平成 17 年度までは、時間外徴収として、主に約束した分納誓約者への訪問を行っており、また、年度末や出納閉鎖時期に、管理職等による徴収班を結成し訪問を行っていた。
- しかしながら、本町の町税・国民健康保険料・介護保険料の徴収率は年々減少しており、厳しい財政状況で自主財源の乏しい本町においては、徴収率向上は必要不可欠な問題である。

【徴収率の推移】

町 税 : 平成 16 年度 90.76% → 平成 17 年度 89.85%
国保料 : 平成 16 年度 83.70% → 平成 17 年度 81.08%
介護保険料 : 平成 16 年度 98.07% → 平成 17 年度 97.50%
(いずれも現年課税分+滞納繰越分の徴収率)

2 取組の具体的内容

- 税務住民課税務収納室 7 名のうち収納班 4 名を 2 名ずつ 2 班とした班編成を行い、勤務時間のシフト制を導入している。
- 通常の勤務時間は 8 時 30 分から 17 時 15 分としているが、主に火曜日と木曜日は、1 班ずつを 10 時 15 分から 19 時の勤務としている。
- 閉庁日である休日においても徴収体制を拡大し、絶え間ない徴収体制の強化を図るため、各班が隔週で休日（土・日曜日のいずれか）の 9 時 30 分から 18 時 15 分まで勤務している。

- ・ シフト制導入による重点事項として、滞納繰越分を時効とさせないために、なるべく多くの滞納者を訪問し、分納誓約を取ることとし、収納班の職員は臨戸訪問など、ほとんど外勤としている。
- ・ 土・日曜日には、1日に約30～40件を訪問している。

3 取組の効果

- ・ 平成19年1月末現在における対前年度同時期との徴収率の比較は次のとおりとなっている。
町税（現年課税分）0.32%増、町税（滞納繰越分）2.55%増
国保料（現年課税分）1.16%増、国保料（滞納繰越分）1.16%増
- ・ 分納誓約者数は、平成17年度195人に対し、平成18年度は1月末現在で241人と既に約24%増加している。
- ・ また、勤務時間をずらして勤務していること、閉庁日に勤務した場合は振替休日に対応していることから、町税等の徴収業務における時間外手当の増加を抑制することもできた。（振替休日の取得に当たっては、体制に影響が出ないように努力している。）

4 住民の反応・評価

- ・ これまで役場は土曜日・日曜日は滞納整理には来ないという固定観念があったことから、シフト制の導入は滞納者にとって意表をつく形での効果があると考えている。

5 今後の課題

- ・ 徴収率の向上のためには、滞納整理による勤務時間の変更だけでは十分な成果はあがらない。
- ・ 滞納者に対する地道な電話催告や訪問徴収はもとより、分納誓約のとりつけや滞納処分の迅速化など様々な努力も並行して推進しなければ徴収率の向上は望めない。
- ・ そのための徴収体制の強化を今後も検討・実行していかなければならない。
→ 徴収体制の強化を図るため、年度当初に管理職等で構成する町税等滞納対策会議を開催しており、前年度の収入状況や滞納整理の実施結果を分析して、『町税等徴収対策実施計画』を作成し、新年度において重点的に行う取り組みや対応について協議決定している。
現在では効率的な滞納処分や滞納整理事務を行うための体制づくりの検討や、評価漏れ家屋の調査を充実させ、公平な課税の推進と、課税客体の適正化についても強化している。

6 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 各自治体の特徴にあわせた徴収体制の確立が必要である。

担当部署：総務企画課