

尾道市納税案内センターの実績と 新たな電話催告の検討について

令和元年8月2日

尾道市 企画財政部 収納課

C O C O R  N O M I C H I



尾道市の概要

尾道市は、広島県の南東部、瀬戸内海のほぼ中央に位置し、山陽自動車道、瀬戸内しまなみ海道に加え、平成27年3月に全線開通した中国横断自動車道尾道松江線を含め、「瀬戸内の十字路」としての発展が大いに期待されています。

■人口 136,611人 (R元.6.30現在)

■面積 285.11km²

■高齢化率 33.6%

■変遷

○明治22年 尾道町制施行

○明治31年 尾道市制施行

○平成17年～平成18年

〔平成の大合併(2市3町)〕

■平成27年4月24日 日本遺産認定①

■平成28年4月25日 日本遺産認定②

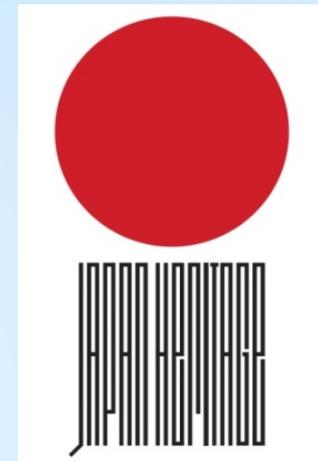
■平成30年5月24日 日本遺産認定③



「日本遺産 (Japan Heritage)」 認定

① <平成27年4月24日>

尾道水道が紡いだ中世からの箱庭的都市



② <平成28年4月25日>

“日本最大の海賊”の本拠地：芸予諸島
-よみがえる村上海賊

“Murakami KAIZOKU”の記憶-



村上吉充画像



白滝山

③ <平成30年5月24日>

荒波を越えた男たちの夢が紡いだ異空間
～北前船寄港地・船主集落



浄土寺(船絵馬)



住吉神社(奉納物)

収納課の徴収体制

取扱税目等	市税（市県民税・固都税・法人市民税・軽自動車税） 保険料（国保・介護・後期）	
収納係 主査（1名） 係長（1名） 係員（11名） 嘱託職員（1名） 臨時職員（1名）	<ul style="list-style-type: none">・ 徴収業務（担当地区割）・ 公売・ 市全般の債権管理に関する事務局	R元.5月末現在 ※係長は除く。 <ul style="list-style-type: none">・ 担当平均件数 約950件（人）・ 担当平均金額 約1億円 課長1名 主査1名 係長2名 係員16名 嘱託職員2名 臨時職員1名の 合計23名体制
収納管理係 係長（1名） 係員（5名） 嘱託職員（1名）	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口業務（証明発行など）・ 充当、還付・ 口座登録・ 督促状	

納税案内センター開設の背景

平成19年度の「税源移譲」により、所得税と住民税の税率が見直され、市税増額に伴い、現年度の少額滞納者が増加する傾向となっていた。

文書催告件数
が増加

徴収職員の
事務負担が増加

平成17年に総務省から「地方税の徴収に係る合理化・効率化の一層の推進について」など、自主納付の呼びかけ業務等の民間委託を、一層推進するよう通知文書が出されていた。

平成19年3月には、電話による自主納付の呼びかけ業務に対して、民間企業のノウハウを活用する有用性が示された。

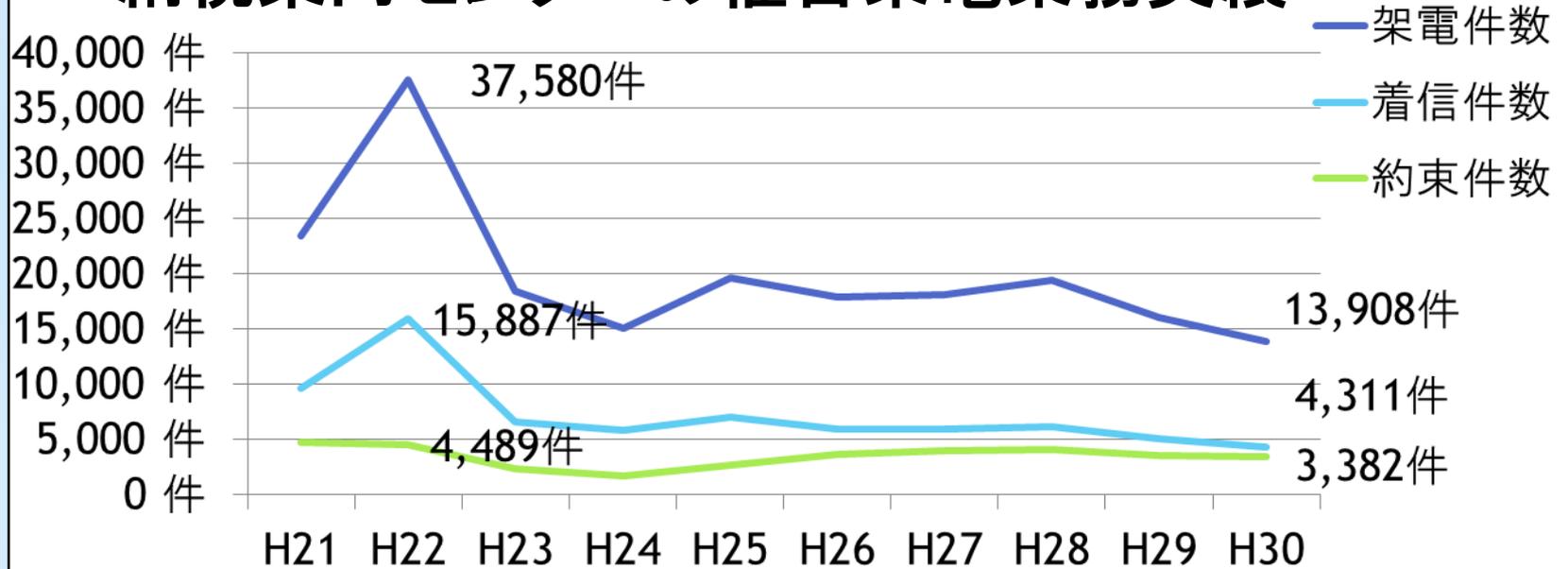
尾道市納税案内センター開設

開設日	平成21年7月1日 ※広島県内では、平成20年7月に開設した福山市に次いで開設
導入目的	①初期滞納者への早期対応 ②現年分の収納率向上 ③徴収職員の催告事務の軽減
委託形態	労働者派遣
平成21年度委託額	882万円（7月から年度末）
オペレーター人数	管理者1名、オペレーター2名
執務室	収納課隣へ事務室を確保
セキュリティ対策	秘密保持に関する誓約書、個人情報の管理研修など

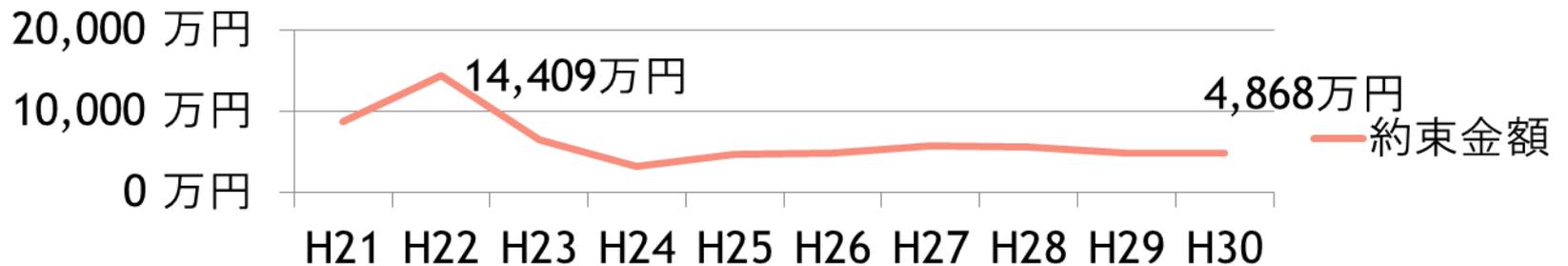
現在の尾道市納税案内センターの体制及び業務内容

オペレーター人数	管理者1名、オペレーター3名
運営時間 ※開設時から	月・水・金 9時から17時まで 火・木 13時から20時まで 第2・4日曜 9時から17時まで
業務内容	催告架電や催告書発送、口座振替勧奨、財産調査の補助業務など
対象者抽出条件	<ul style="list-style-type: none">・ 現年分で5万円以下の滞納者 ※開設時は10万円以下・ 現年分課税で口座登録のない方
マニュアル整備	架電・催告書発送ルールや注意事項など

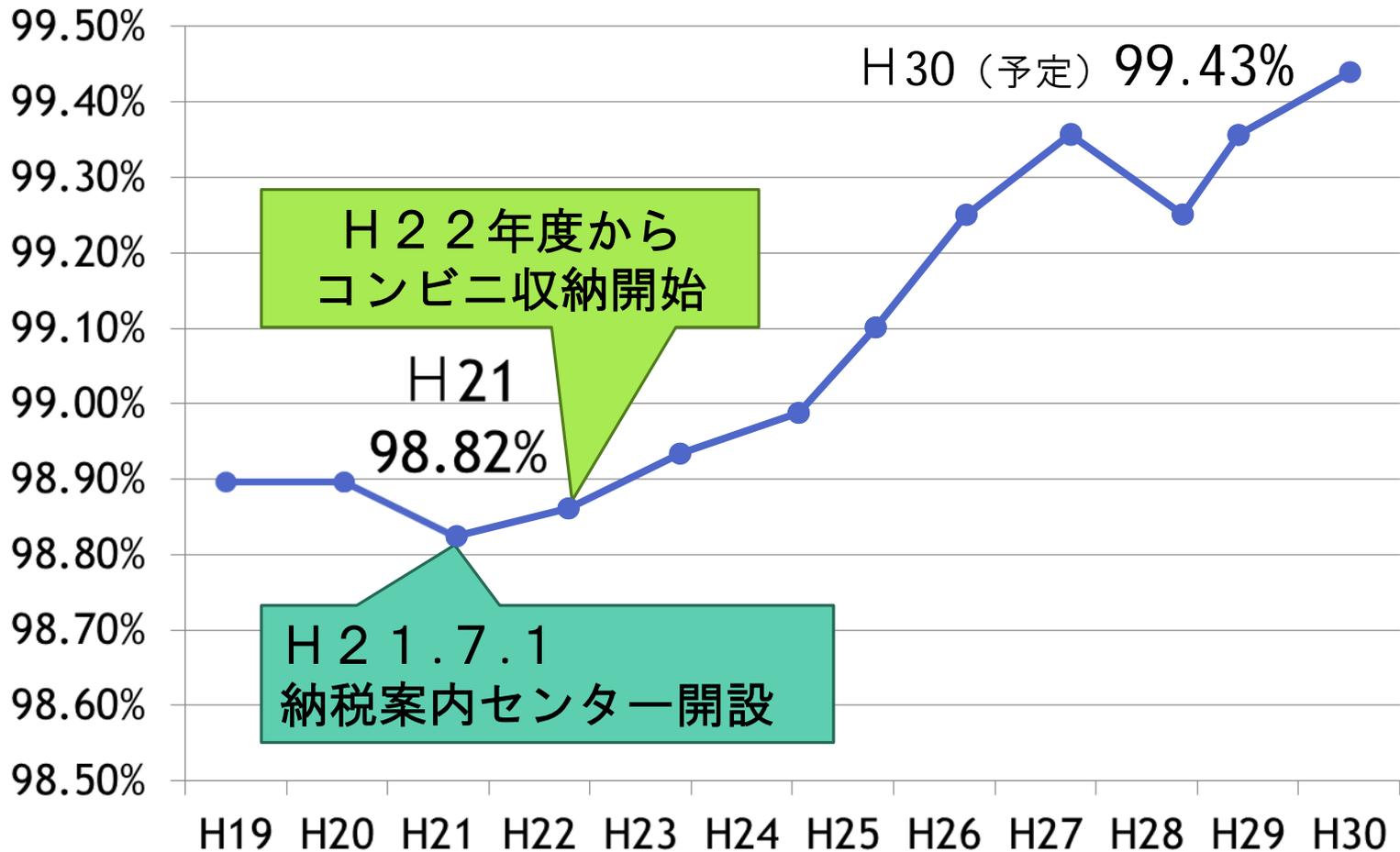
納税案内センターの催告架電業務実績



納付約束金額 ※納付額ではない



市税（現年分）の徴収率の推移について



委託契約の変遷について

年度	選定方法	委託契約金額
H 2 1	指名競争入札	8 8 2 万円
H 2 2	随意契約	1, 2 6 0 万円
H 2 3	指名競争入札	5 2 5 万円
H 2 4	プロポーザル	9 8 8 万円
H 2 5	随意契約	9 7 3 万円
H 2 6	プロポーザル	9 6 7 万円
H 2 7	随意契約	9 6 7 万円
H 2 8	随意契約	9 6 7 万円
H 2 9	随意契約	9 6 7 万円
H 3 0	随意契約	9 6 7 万円
H 3 1	プロポーザル	1, 2 4 3 万円

新たな滞納整理方法の検討

行革の一層の推進を図るため、
経費節減や事務改善に向けた検討

尾道市納税案内センター業務委託
の見直しを検討

◆月刊「税」などの機関紙へ掲載

自動音声電話催告システム

項目ごとの比較

項目	納税案内センター	自動音声電話催告システム
架電	<ul style="list-style-type: none">・オペレーターによる一件ずつの架電・別の苦情を言われる・なかなか繋がらない・夜間、休日の架電業務は難しい	<ul style="list-style-type: none">・自動メッセージシステムにより、1日最大500～1000コールが可能・アンケート機能による意向の仕分け（納付書再発行、納税相談希望など）・既定メッセージ内容使用・個別入力により作成

項目	納税案内センター	自動音声電話催告システム
催告	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納税案内までで、 一歩踏み込んだ納税 交渉はできない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員が作成した催告内容を、自動音声メッセージによって伝えるため、滞納整理などの催告が可能
業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納税案内のみ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複数の部署で共用可能 (住宅使用料の催告、国保 特定健診案内など)
執務室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務室を確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコン1台とそのス ペースを確保
経費	<ul style="list-style-type: none"> ・ H31年度の年間 委託契約額 1,243万円 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間ランニングコストは 144万円(月額11万円) ・ 初期導入費(初年度のみ) 160万円

導入した自治体で実証された効果

催告業務の改革に貢献

- ・ 土日など、かけたい時に、電話催告が可能
- ・ 督促状などの文書通知と連動させると効果的
- ・ 徴税吏員の言葉での、電話催告が可能
- ・ 滞納者の意向をアンケート形式でヒアリングできる

省力化、低コスト化へ寄与

- ・ 執務室が不要、関連機器の減少、納税案内センター一運営の各事務が不要、他業務でも活用可能

有人架電よりも、架電、着信率も大幅に増え、納付金額について対前年比で約8倍の結果

新たな電話催告として検討中



ご清聴ありがとうございました。

