

平成24年12月18日

秩父市議会議長 小櫃市郎 様

総務委員長 江田治雄

### 総務委員会行政視察報告書

1 期 日 平成24年10月2日（火）～4日（木）

2 視察先 沖縄県石垣市、南城市

3 参加者	委員長	江田治雄	副委員長	五野上茂次
	委員	逸見英昭	委員	落合芳樹
	委員	出浦章恵	委員	福井貴代
	委員	小櫃市郎		

4 視察目的

**沖縄県石垣市 「クレジットカードを利用した市税等の納付について」**

○ 石垣市の概要

日本の最西端に位置する八重山諸島の中にある石垣島と、その周辺の小島および尖閣諸島からなっている。市街地にある石垣市役所は、日本最南端の市となっている。東京からの距離は約1,957km、沖縄本島からも約400kmとなっており、台湾まで約280kmに位置している。

気候は亜熱帯海洋性気候で、年平均気温は摂氏23.8度と温暖な島である。人口は約48,800人、世帯数は約22,200戸の規模の市である。

○ 事業の概要

平成21年5月1日よりクレジットカードを利用した市税の納付システムを始めた。

対象税目は市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、土地貸付料である。

利用できるカードは、VISA・JCB等数種類



が可能である。

納付方法は、パソコンや携帯電話から「公金支払」サイトへアクセスして手続きができる。納付金額が10,000円以上の場合、金額により市民の負担で手数料がかかる。

## 沖縄県南城市 「納税等を促す市民サービスコールセンターの現状について」

### ○ 南城市の概要

沖縄本島の南部に位置し、那覇市から南東へ約12km、静穏な中城湾と太平洋に面している。平成18年1月1日に、1町3村（佐敷町・知念村・玉城村・大里村）の合併により誕生した市である。人口40,600人・世帯数13,400戸の規模である。市では、恵まれた地域資源、人々のネットワークを活かし、「癒しと健康」をテーマに、南城市ならではの体験滞在交流型の観光振興と健康づくり事業に取り組んでいる。「日本一元気で魅力あるまちづくり」に邁進している。

また、合併により「ハート形」をした南城市が誕生し、ハートの地形を活かした地域ブランドの取り組みを展開している。



### ○ 事業の概要

南城市では、市税等の効率的かつ早期に納付勧奨を行える手段として「市民サービスコールセンター」を設置し、市民へ市税等の自主納付の呼びかけを実施している。財源は「沖縄県雇用再生特別事業」を受け、専門のオペレーター数名と管理者を配置し、自動電話催促システムを活用し業務を効率的・効果的に行い、市税等の納付率向上、納税意識の高揚を図る。

また、同時に市のデータを基に、特定検診の電話案内により受診率を向上させ、生活習慣病の予防による医療費の抑制を図っている。

事業費は、オペレーターの人件費、システム賃借料等で年間約1,400万円である。徴収率実績として、平成21年度では4税（市県民税・特別徴収・固定資産税・軽自動車税）が96%、国保税94.2%の実績である。



## 【南城市 市民サービスコールセンター 江田 治雄】

全国の自治体は三位一体の改革により、国から地方への税源移譲が行われた事や、金融危機の影響で税収が落ち込む中、これまで以上に税源をいかに確保するかが課題となっている。

また、地方分権による権限移譲により業務が増える一方で、改革に伴う職員数の削減が余儀なくされており、現在自治体では業務の民間委託が検討されている。南城市では平成23年1月より、オートコールシステムを備えた電話コールセンターを開始した。目的は税の滞納の理由の大半が収め忘れという現状を踏まえ、地方税の納期限を電話コールにより、直接市民へ納税を促す作戦であり、効率的に有効な手段だと思う。併せて、医療制度改革による特定検診・特定健康指導が義務化され検診率向上が求められている。

南城市ではシステムデータに基づいた、特定健康診断の案内を行うことで受診率の向上を図り、生活習慣病等の予防による医療費の削減を図っている。その成果が数値で現れ受診率43%と高い結果を残している。

ちなみに秩父市の受診率は20%台と埼玉県内でも最低水準の実績である。このようにコールセンターの実績が着実に成果を表している。

今後、当市でも前向きな事業として提案していきたい。



## 【総務委員会視察報告 五野上 茂次】

私達総務委員会メンバー7名、随行者2名、計9名にてH24年10月2日～10月4日迄の日程にて視察先を沖縄県 石垣市 南城市を選び行政視察を行った。

今回の視察の目的は、1石垣市「市税のクレジットカード納付化」、2南城市「市民サービスコールセンター」について。

税金のクレジットカード納付は2006年に神奈川県藤沢市で始まったのを皮切りに全国的に広がりを見せ石垣市においてもH21年5月1日県内で初めて開始した。パソコンや携帯電話からインターネットサイトに接続して、クレジット情報を入力するだけで納付出来、カード会社のポイントもたまることから納税率がアップしているとのこと、システム導入費用としては37万8000円プラス月額15750円とかくやすである。

国から地方に税源移譲がおこなわれたことや、世間においては金融危機の影響で地方においてはいかに税源を確保するかが課題になっている事から市民サービスコールセンターを開設したとのこと内容としては、1電話による納期限案内・納付勧奨、2納付催告書等文書発行、3電話による特定健康診断案内等で数値目標としては現年度徴収率の0.4%アップとコンタクト率50%を目標として業務をおこなっているとのことです。当市(秩父)においてもまずは格安で導入出来る市税のクレジットカード納付化については検討し導入を急ぐ必要があると思う。

## 【総務委員会行政視察を終えて 逸見 英昭】

石垣市では、窓口での支払と口座引き落としだけであった納付の方法が「非常に不便である」という市民の声に応え、納付しやすい環境をつくることを目的として「クレジットカードを利用した市税等の納付」を始めた。北海道、東京都、神奈川県なども導入済みで、市レベルでは、神奈川県藤沢市、埼玉県内の新座市、北本市、栃木県の小山市、鹿沼市などがすでに導入している。24時間いつでも納付できることが最大の特徴で、導入費用や利用料も安く、これまでと比較して徴収費用が下がっているという。1万円を超える納付について利用者が若干の負担をしなければならない点を除けば導入を検討する事も良いと感じた。

南城市の「市民サービスコールセンター設置事業」は、行財政改革に伴う職員数の削減に対応した、業務の民間へのアウトソーシングの例だが、市民への自主納付の呼びかけによる財源の確保と特定健診の電話案内による受診率の向上を目指している。またこの事業は、沖縄県雇用再生特別事業基金を活用し、失業者へ雇用機会を提供するという目的も併せ持っている。平成23年度実績で、収納率、受診率とも向上しており一定の効果が表れているということであった。

昨今のデフレ状況や景気の低迷は、金融危機等の影響もありすぐに抜け出せるという状況にはない。税収が落ち込む中、税源をどのように確保していくかは、地方自治体の共通の課題といって良い。今回視察した2市の取り組みに限らず、様々な視点から検討し対策・対応を進めていく必要があることを再認識した。行財政改革の推進も必要不可欠だ。

## 【石垣市のクレジット納税について 落合 芳樹】

私は平成19年9月定例会の一般質問で、各種の税金や料金をクレジットカードでも支払えるようにすることを提案したことがありました。いわゆる「クレジット納税」のことです。

平成18年度の地方自治法の改正により、クレジットカード納付が利用可能になり、秩父市でも平成19年8月22日から市立病院でカードで支払うことが可能になりました。また、国民年金保険料も平成20年度から、クレジット支払いが始まりました。

そこで、クレジットカードによる支払いを市立病院の会計だけでなく、各種の税金や料金に広げる考えがあるのか質問したわけであります。

当時の当局の答弁は、「費用対効果を考慮して、検討したい。」ということでした。しかし、その後残念ながらクレジット納税は導入されていません。

今回、総務委員会の視察で石垣市のクレジット納税について研修する機会を得ました。

石垣市では、幅広い納税のチャンネルの拡充による徴収事務の効率化を図るための第一歩として、平成21年度よりクレジットカードによる納付環境を整備したそうです。対象とする市税等は「市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、土地貸付料」の6種類です。納税者の最大のメリットは、カードポイントやマイル等が付与されることで、収納にかかる手数料負担（定率方式では扱い額の1%）については、督促コスト（カード会社が担う）等を考えると十分な費用対効果があったということです。

なお、石垣市では平成24年度からコンビニ収納システムも稼働したということです。

## 【納税を促すコールセンター設置について 出浦 章恵】

沖縄県南城市では、市民の納税について大半が納め忘れという現状を踏まえ、税源を確保するため庁舎内にオートコールシステムを備えたコールセンターを設置している。地方税（現年分）の納期限の電話による案内に加え、特定検診の案内も行っている。

地方分権による権限委譲によって業務が増える一方で、行政改革に伴う職員数の削減が余儀なくされていて、収納率の低下を抑止することに合わせて、特定検診の検診率の向上を図り、生活習慣病の予防による医療費の削減も図っているという。

納税については、市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、学校給食費等の納期限（催告）案内をしている。コールセンターから対象者に電話をかけ、納付約束を取り付けるというやり方で、現年分よりも滞納分の収納率がかなり上がっていて成果があったという話を聞いた。さらに、何曜日、何時に電話をかければ一番効率が良いのか等を検討しているという。しかし市民の声の中には、去年と収入は変わらないのに、なぜ税金が上がっているのか等の声も返ってくるという。徴収対策強化について納税に大変な思いをしている市民の気持ちを考えると複雑な思いを持った視察となった。



## 【クレジット納税（石垣市）及び納税を促すコールセンター（南城市）を視察して 福井 貴代】

市財政が厳しさを増す中で、市税の収納率向上が求められている。

沖縄県石垣市では、市民サービスの向上と納税率アップを期待して、平成21年9月より、クレジットカードを利用した市税等の納付を導入。理由は導入費用が比較的安価（システム改修に約50万円）であったこと。市民にとっては、休日や平日の朝晩でも利用が可能で、操作方法が簡単。カード利用額に応じてポイントサービスが受けられるメリットがある。利用は確実に増えているようである。導入費用が安価ならば、秩父市でも導入を考えても良いのではと思う。収納にかかる手数料負担は増えるが、納税の利便性向上が期待できる。

また南城市では、滞納の大半が収め忘れという現状を踏まえ、庁舎内にオートコールシステムを備えたコールセンターを設置し、税等の納付期限の案内（催告）や特定検診の受診案内を民間に委託して行っている。収納率向上につながり、職員は滞納者対策に専念することが可能になったという。平成23年度の実績として、市税が0.5%アップ、国民健康保険税については2,21%アップ、特定検診についても2.4%アップしたそうである。税務課においては平成23年度から、職員一人、嘱託員2名を削減できたという。なお納税を促すコールセンターの職員3人は失業者を雇用。今年3月までは雇用再生特別事業として、県の補助金1300万円を活用している。その後は実績を踏まえて、市の予算で継続。興味深いのは、このシステムを使って特定検診の受診を促すことで検診率向上を目指していることだ。南城市の受診率は40%に近いという（秩父市は約22%）。大変参考になった今回の視察であった。

## 【南城市行政視察について 小櫃 市郎】

平成18年、近隣1町3村の合併によって誕生した南城市は、ハート型の地形を推し出した「なんじょうハートプロジェクト」を展開し、豊富になった地域資源を一体的にブランディングすることに成功している。中でも、市のロゴマークとイメージキャラクター“なんじい”は、市内観光案内板、オリジナル原付ナンバープレート、グッズの制作販売等、様々な分野で活用されている。それぞれ予想を上回る人気で、南城ブランドのイメージ確立や地域の活性化に大きな役割を果たしている。全国の自治体が特色あるまちづくりを目指す中、オンリーワンのまちづくりには市民、行政、各種団体等が一体となる仕組み、そして地域資源を最大限に活かす取組みが重要である。

また、滞納の大半が納め忘れであるというところに着目し、収納率低下の抑止策として設置された「市民サービスコールセンター」では、税の納期限案内と併せて特定健診の案内等のコール業務を民間委託で行っている。管理者1名、オペレーター3名、1日の平均架電件数は300件。平成23年度の実績として収納率は市税で0.5%、国保が2.2%、特定健診受診率は2.4%アップ。加えて税務課職員1名、徴収嘱託職員2名の削減にもつながった。平成23年度事業費が14,667千円ということで、費用対効果が厳しく求められるところであるが、うっかり忘れていた納税をオペレーターの案内で気持ち良く納めることができるという、市民にも行政にも嬉しいシステムである。

民と官の一体的な公共サービスのあり方を、改めて考える行政視察となった。