

事務事業評価シート

(平成 25 年度実施事業)

事務事業名	市営住宅使用料徴収事務			事業コード	0739
所属コード	088000	課等名	建築住宅課	係名	住宅係
課長名	滝田 良文	担当者名	鈴木 佳子	内線番号	3823
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	いきいきとして安心できる暮らし	コード	1
	施策	暮らしを支える制度の充実と自立支援	コード	5
	基本事業	経済的自立の促進	コード	1
予算費目名	一般会計 08 款 05 項 02 目 収納率向上対策事務 (001-06)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	不明	
根拠法令等	公営住宅法、盛岡市市営住宅条例、盛岡市改良住宅条例、盛岡市コミュニティ住宅条例			

(2) 事務事業の概要

公営住宅法に基づく市営住宅家賃の徴収事務

(3) この事務事業を開始したきっかけ (いつ頃どんな経緯で開始されたのか)

市営住宅を建設して以降、市営住宅入居者に対し、適正に住宅使用料を賦課し、徴収を進めることにより、負担の公平性を図るために開始された。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

地方ではまだ経済が上向いているとはいいがたく、納入状況等は芳しくない。市営住宅はもともと住宅に困窮している低額所得者を対象に入居者を募集していることもあり、社会的な経済状況の悪化が即、入居者の生活を脅かす割合も高い。よって不況等経済の停滞も影響し、失業や収入の減少に伴い、家賃滞納者が公共料金の未払いや税を含む多重債務を抱えている場合も多い。また年金生活者でも日々の生活費のやりくりで小額の借金を重ね、それら整理のために年金を担保に借金を繰り返すという悪循環に陥り、家賃を滞納している高齢者も見受けられる。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が、何が対象か)

市営住宅入居者および退去滞納者

(2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 見込み
A 市営住宅使用料調定額(現年度分)	千円	518,459	524,451	524,140	529,303	531,736
B 市営住宅使用料調定額(滞納繰越分)	千円	200,484	199,980	165,586	194,267	162,375

(3) 25年度に実施した主な活動・手順

- ・市営住宅使用料の賦課・徴収事務を行った。
- ・滞納者に督促・催告・呼出を行い、納入約束をさせた。
- ・約束を履行しない者に対して、滞納家賃の支払いを求めて法的措置の対象者として指定した。
- ・民事調停を行い、市営住宅の明け渡しと滞納家賃等の支払いを求めた。
- ・調停条項を履行しない者に対して、市営住宅の明け渡しを求めて強制執行を行った。
- ・退去滞納者の納入促進のため、家賃回収業務を民間委託した。

(4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 市営住宅使用料収納額(現年度分)	千円	483,970	492,560	488,708		499,831
B 市営住宅使用料収納額(滞納繰越分)	千円	20,541	18,244	13,098	25,399	16,237

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

市営住宅家賃の収納率を高め、家賃滞納防止と滞納家賃の納入促進を行い、滞納者の滞納額を減少させ、入居者感における家賃負担の公平性を図る。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 市営住宅使用料収納率(現年度分)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	93.37	93.92	94		94
B 市営住宅使用料収納率(滞納繰越分)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	10.24	9.12	9	13.07	10

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23年度実績	24年度実績	25年度計画	25年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤その他(住宅使用料)	千円	700	1,102	2,057	1,302
	A 小計 ①～⑤	千円	700	1,102	2,057	1,302

人件費	⑥延べ業務時間数	時間	452	1,096	1,200	1,138
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	1,752	4,384	4,800	4,552
計	トータルコスト A+B	千円	2,452	5,486	6,857	5,854
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

政策体系と結びついている。

理由：市営住宅入居者が安全で快適な生活を送るために、入居者が家賃を公平に負担し、適正に納入する必要があるため。

② 市の関与の妥当性

妥当である。

理由：市が管理している住宅であり、入居者間の家賃負担の公平性を図るため。

③ 対象の妥当性

現状で妥当である。

理由：入居者の家賃負担の公平性を図るため、対象は入居者である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。

理由：家賃負担の公平性が薄れ市営住宅の管理運営に対する信頼を失うほか、住宅管理の財源となる住宅使用料の更なる収納額低下を招き、適切な住宅管理そのものが危ぶまれる。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

向上余地がある。

理由：徴収業務を強化することにより滞納者を減らし、長期・高額滞納者に対し法的措置も含めた対応をすることで、他の入居者に家賃の納付義務をより周知することができる。

(3) 公平性評価 (評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要)

特定の受益者は入居者で、機会の適正化は妥当であり、費用負担も妥当である。

理由：入居者は公募しており、また住宅使用料は公営住宅法等に定められた一定の基準の下に認定されており、公平・公正である。

(4) 効率性評価

督促・催告業務に精通した専任職員を配置することにより、より効率的に業務を行うことが可能。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

入居後 1～2 年の比較的新しい入居者に対しては、保証人への対応を含めてこまめに督促することで家賃滞納に対する毅然とした姿勢を示し、滞納額が増えないよう早期に催告業務を行う。

長期・高額滞納者に対しては民事調停以外の法的措置も行い、約束不履行に対して厳正な対応をする。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

平成 26 年度から滞納整理専門員（非常勤職員）が配置されたことにより、これまでよりも計画的に丁寧な催告業務が期待できる一方、経験を積んだ専門知識を持つ職員の育成が課題となっている。

障害年金を含めた年金受給者が年金支給がない奇数月に未納になる傾向があることから、年金支給月に 2 か月分一度に口座振替をすることにより、収納率が向上する可能性がある。現段階ではシステム改修が伴うことなどから具体的な進展はないが、他都市の事例などを調査し納税課に提案していきたい。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

市営住宅使用料徴収業務については滞納整理を円滑に推進するために「職務体制の強化」を挙げてきたが、近年において市営住宅使用料収納率については、上昇傾向がみられ、今年度も改善の傾向が現れるものと期待するところである。

また、平成 26 年度において滞納整理専門員（非常勤職員）が配置されたことにより、民間知識を生かした丁寧な催告業務や法的措置等がさらに進むと思われ、課としての徴収業務の総合的なレベルアップが図られるものとする。

今後は民事調停以外の法的措置についても検討する必要がある、収納方法についても全庁的にコンビニエンスストアを利用する検討に入っており、その課題を抽出しているところである。今後、このことについて導入が図られれば、さらなる改善が進むものと考えられる。