

総務常任委員会視察報告会要点記録

日時 平成 28 年 12 月 15 日（木） 15：00～16：30

場所 第 1 委員会室

出席者 委員長 雪本 清浩

副委員長 南 加代子

井上 博

岡林 憲二

河合 馨

岸田 厚

反甫 旭

中井 良介

西田 武史

松本 妙子（五十音順）

視察の行程

11 月 8 日（火）静岡県浜松市「債権回収について」

11 月 9 日（水）埼玉県新座市「庁舎建替えについて」

【静岡県浜松市】

発言要旨

- 本市の課題解決に向けて参考にすべきと思われる点を挙げる。
 - ① 債権回収にあたり、各部署を横断的に対応するシステムを持っていることである。また、特別滞納対策室を設置し、一定の期限を過ぎたものや回収困難な事象に対しては、より専門知識を有した者が担当する。
 - ② 滞納整理体制が明確にされており、それぞれの事象に対して、的確且つ迅速に対処できるようにしている。
 - ③ 徴収関係職員に対し、年間を通して 6 項目の研修を実施し、スキルアップ・ステップアップを図っている。
- 条例に基づいて債権回収の明確化をしていると考えるが、滞納になる前に手を打つことはできないのか。また、全ての担当課において、何度も連絡を取りながら情報を共有し、滞納に至らないようにすべきである。
- 債権に関する法的な取り組みは充実しているが、実際の効果はあまりないと思う。収納対策課の職員数から見ると人件費に対応する効果は低いと言わざるを得ない。しかしながら、別の観点から見れば費用対効果は少ないが、債務者に対する市の意思表示は強く表れているため、ある意味での効果は高いと思う。
- 徴収一元化に向けて、債権管理の問題点を整理し、債権管理条例を制定している。履行期限が過ぎた債権は、債権処理のスケジュール化を徹底し、債権処理対策を強化して、差し押さえは年間 40 回執行している。

総務常任委員会視察報告会要点記録

今回の調査事項を踏まえて、岸和田市での収納対策の体制と滞納整理の体制を検証し、市民負担の公平性の確保を徹底する必要があると感じた。

- 債権回収対策は、3つの部署〈収納対策課・収納対策課特別滞納対策室・国民年金課〉による市税・国保料の重複事業に限り一元徴収を行い、上記以外の債権は各債権所管課で対応するとした体制で回収を行っている。

今後の対応として、債権種別の整理及び条例等規定の整備により、滞納金の督促、延滞金等に関する統一的な基準、要領等マニュアルを作成し対応していくとしている。本市も未回収金(公債権・私債権)等についての手法の工夫が必要であると共に、有効な対応と体制の確立を全庁挙げて、進めていかなければならないと改めて感じた。

- 浜松市の収納対策課の業務において、債権回収グループが行う債権回収については、市税と国保については一元化して回収業務を行っているが、それ以外の債権は担当課でしか扱えないという法的な制約がある。岸和田市でも市税や国保料は差し押さえを含め、滞納処分を行っているので、わざわざ債権回収だけの課を設置する必要はないと感じた。

市民の滞納を取り立てるとというのが本来の市の業務ではなく、いかに市民が滞納状況を生み出さずにすむか、分納も含め市民に寄り添った納付相談業務を充実させることが重要である。

- 浜松市の債権回収に関する説明の中で、対策を強化することで以前に比べると回収率は向上したとのことであったが、それにかかる人員を踏まえた効果を検証する必要があると感じた。本市はまだまだ対策が足りていない状況であり、その強化を考えなければならない。各課に任せている現状ではなく、浜松市のような収納対策課を設置すれば、それに伴い職員の研修などを行う機会も増え、意識向上につながると思う。行政は、滞納額を削減するという方向性を市民にしっかりと示す必要もあり、そうした際にまずは浜松市のような担当部署を設置するということは、第一段階の選択肢の一つとなり得る。

- 浜松市では、平成17年から一元的部門についての準備を行い、平成19年4月に債権回収対策課を設置、同年12月に「浜松市債権管理条例」を制定した。同課は、自力執行権を有する公債権である市税と国保料を重複して滞納している事案を取り扱い、自力執行権のない私債権である水道料や市営住宅使用料などは各担当課の所管としている。その中でも高額で困難な事案については担当課を支援することになっている。同課が各種滞納を一括して取り扱うことは、「税法上できない」と説明があった。同課の取組によって、平成21、22年の滞納総額は150億円を超えていたが、今は100億円程度となっている。しかし、同課にとって新たな課題に直面し、分岐点を迎えているとも話された。それは、同課には多くの職員を配置しているが、費用対効果で思わしくない、やはり各担当課で努力していく方向に切り替えるべきだということである。

総務常任委員会視察報告会要点記録

- 業務を行うに当たり、問題点と感じたのは、国の制度で同じ庁内での債権であっても個人情報共有ができない点と、自治法自治令など債権にかかる法律関係が複雑でわかりにくく担当職員が債権の違いをはっきりと認識できず、かつ、異動等も有り余計に精通した職員が不足してしまうという実態がある。これは、本市にとっても同じ事であると思う。債権回収対策課として、人件費を余分に投入して税を回収していることに後ろめたさを感じておられた。これだけの組織を組み合わせながら、成果が少なく、原課に任せすぎている印象を受けた。本市においても税収が落ちていく中、市民の平等性も考え、早急に未回収債権に対する対策を講じるべきであると考えている。
- 債権回収にあたっては、様々な問題点やご苦勞もあったが、着実な成果が出ているのは素晴らしいことだと思う。「債権回収にあたって、常に心掛けていることは」との質問には、「毅然とした態度を心掛けている」とのことであった。相手の話に耳を傾け、事情をよく理解した上での対応が必要であると思う。

総務常任委員会視察報告会要点記録

【埼玉県新座市】

発言要旨

- 本市の課題解決に向けて参考にすべきと思われる点を挙げる。
 - ① 耐震診断の結果を踏まえて、検討部会設置をはじめ新庁舎建設市民検討会議の設置まで、庁内・議会・市民への10段階の準備を経て、十分な検討時間と手順を踏んでいる。
 - ② 停電時や断水時に対応した防災拠点としての備えが充実している。
 - ③ 職員と来庁者の動線の分離が効率良くなされている。
 - ④ 建物の重量軽減と柱の本数を軽減するために、外壁は鉄筋コンクリート造であるが、主要構造は鉄骨造である。
 - ⑤ フロアー毎に書類保管庫を設置し、また、移転に当たり既存書類の4割削減を進めている。
- 庁舎内がコンパクト化されているにも拘らず、職員及び市民利用者の動線が確保されている。本市においても、市民センターが地域に根付いているので、コンパクト化した庁舎を早急に建設してもらいたい。
- 免震構造を採用していることにより、庁舎の上部構造の柱が細くなり、建設費の圧縮と安全性の向上につながっているようである。新座市は本市と同様に、第2庁舎や市民会館・図書館もあるが、これらとの一体化を図ろうとし、また駐車場問題も一体化利用で対応しようとした計画は好ましいものである。

新座市の庁舎は最寄りの駅から多少離れていることもあり、来庁者の利便性を考え路線バスや市内循環バスの駐車場も整備するとのこと。単に庁舎の建設だけでなく循環バスなどの利用を積極的に考えていくのも必要不可欠であると考える。
- 既存の庁舎の抱えている課題を解決させる為に、耐震補強や大規模改修ではなく、新庁舎の建設を選択した。新庁舎は、5つの基本理念を基に検討し、訪れた全ての人に親しまれる安心で快適な庁舎を建設するとの事。5つの基本理念を実現する為に必要な機能、施設及び手法の整備の基本方針を整理している。岸和田市においても、現庁舎の課題を整理し、今後の方針を確定する必要があると思う。
- 将来新庁舎を利用する市民へ十分な説明と、世代間負担の公平性を保ちながらの財政支出の標準化を図り、活用を行なっている。市民との一体感(市民団体との良好な関係も含め)と議会への対応も含め、配意のいき通った対応が感じられた。

岸和田市においては、新座市よりも20年も古い庁舎であり、早急な対応が必然であり、議会でも質問・要望しているが遅々として進まず、南海トラフ地震等を考えると、市民・職員を巻き込み大変なことになることは、皆が感じている。取り返しが付かなくなる前に、早期の着実な対応で、危機感を持って進める努力をしなければならぬことを一層強く感じた。

総務常任委員会視察報告会要点記録

- 庁内の合意形成から、市民・議会への対応が短期間で行えていた。庁内では耐震化検討部会、議会では耐震化整備に対する特別委員会を設置してそれぞれ検討し、市民説明会を行うなど丁寧に行っている。耐震化ではなく建て替えの結論が出たのちも、庁内・議会・市民・ボランティア団体・障害者団体などからも多くの意見を取り入れている。

本市も今後の建設に向けて、議会としての特別委員会、市民検討委員会の立ち上げで、具体的な作業に入っていかなければならず、大きな震災の時の市民を守る拠点であるべき庁舎を早期に建設しなければならない。

- 新座市では太陽光発電などの省エネルギー対策やプライバシーに配慮した窓口の設置といった工夫を行っている。また、説明を行っていただいた新庁舎建設推進室の副室長は女性であった。市民が利用する際に必要な設備(キッズスペース等)に女性の視点が重要になってくる。市民皆さんに喜ばれる庁舎にすることが必要であり、他市を参考にしながら、本市も一刻も早い建替えに取り組める体制づくりを早急に整えたい。

- 耐震化を実施してもバリアフリー化、狭隘さ環境への配慮不足などの問題は解消されず、また 20 年後には建て替えが必要になることで、検討の結果、平成 26 年に新庁舎建設を選択した。費用でも耐震化と新築であまり変わらないことも明らかになった。学識経験者や公募市民などで市民検討会議が設置され、市民の声を集約する仕組みが作られ、市民団体や障害者団体の要望も取り入れた。財政力も大きい、やることが早い。

- 建設までに 2 年間の検討機関を費やし、特別委員会や市民検討会議を経て建て替えに至っている。設計内容においては、最新の環境や防災の設備が取り入れられ、費用も 65 億円とコンパクトに収められていた。本市の庁舎は、新座市よりも古く、何年も前から話題になっているが、一向に進まない。いつ発生してもおかしくない南海トラフ地震に向け、早急に検討を始めるべきである。

- 「長寿支援課」や「女性困りごと相談室」など、分かりやすく利用しやすいネーミングと配置をしている。地震等の災害発生時に復旧・復興活動を迅速に行える機能を整備し、防災拠点機能の拡充や防犯性能の向上を図っている。その他、市政参画を促進するための情報発信機能の充実や、開かれた議会活動を推進するた議会関連施設の充実など、また、自然エネルギーの活用や省エネルギー技術の採用により環境負荷低減にも努めている。このように、市民の目線で設計された庁舎だということが、一番大切なのではないだろうか。