

総務常任委員会視察研修報告

日程	平成 28 年 1 月 21 日（木）、22 日（金）
出席者	菅沼利紀、上野雅代、松山克子、森淳、鵜飼八千子、市民環境部長、議会事務局
研修地	新潟県糸魚川市、富山県魚津市

■日程 1 日目 新潟県糸魚川市

見える化による収納率の向上～滞納整理の見える化～

日時	平成 28 年 1 月 21 日（木）午後 1 時 30 分から
場所	糸魚川市市役所 第 1 委員会室
対応先	新潟県糸魚川市役所 市民部市民課 納税係、議会事務局
市概要	糸魚川市（いといがわし）は、新潟県最西端に位置し、日本海に面した市。糸魚川静岡構造線（フォッサマグナの西端）が通り、日本の東西の境界線上に位置する。世界的にも珍しいヒスイの産地であり、景勝地親不知でも知られる。総人口 45,079 人（H28.1.1 現在）、面積 746.24 km ² 、人口密度 59.3 人/km ² 。昨年北陸新幹線が開通し、新幹線駅の設置に伴い観光資源の活用、観光誘致など新しい取り組みが盛んに行われている。平成の大合併により能生町、青海町と合併。町政で取り入れられていた集合納税を実施している。

開会	
議長挨拶	糸魚川市議会 倉又稔議長
委員長挨拶	湖南市議会 総務常任委員会 菅沼利紀委員長
調査事項	<p>■集合納税導入の経緯</p> <p>平成の大合併により旧糸魚川市、能生町、青海町が合併し納税方式を変更することとなる。市民の納付のしやすさを最優先とし、従来の単税方式（年 4～6 回納付）を集合納税方式（市県民税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税を統合し、年 10 回納付）に切り替えた。</p> <p>■単税方式、集合納税方式のメリット</p> <p>納税者は、毎月の納税が均等になり納付しやすいが、税目別に口座を指定できない。課税担当者は、総合的に事務量の削減となるが集合処理に時間を要する。収納担当者は、納税者一人につき一口座で管理ができ、督促についても最大 10 回で完了することができるなど。</p> <p>■職員体制</p> <p>平成 21 年 11 名から平成 27 年 9 名と 2 名減らすことができた。現在、課長 1 名、専任徴収機構 1 名、徴収 3 名、嘱託員 2 名、収納 2 名</p> <p>■イヤな仕事からやりがいのある仕事へ</p> <p>職員から敬遠されがちな徴収業務であるため発想の転換を行う。</p> <p>① チーム納税の結成：市の財源確保の自覚、税負担の公平性、困難案件に</p>

	<p>対して個人ではなく組織プレーで対応していく。目標も個人ではなく、チームの目標として目標値を設定する。</p> <p>② スローガンの設定：A T M（明るく楽しく前向きに）課内、係内の連携強化、関係課の連携強化、困難案件についても雑談から相談、意見交換を通して前向きな姿勢を生み出した。</p> <p>③ 職員研修</p> <p>④ スケジュールの見える化：年間事務スケジュールの作成と掲示から、業務漏れを防ぎ、係内の助け合いや意思統一が可能となる。</p> <p>⑤ 中長期的な数値目標設置：毎年の数値目標設定は頑張れば達成できる目標数値に設定。</p> <p>⑥ 毎月末収納状況も掲示：現状を常時把握：市の仕事として目標が数値化できる珍しい職場、見える化で達成感や徴収意欲が生まれ、モチベーションの維持向上を可能とした。</p> <p>⑦ 見える化の経費：掲示用コルクボード、掲示用釣り糸、掲示用ピン、カラーコピー代で約 800 円。</p> <p>■納付機会拡大の取り組み クレジット決済の開始。コンビニ納付の検討も行うが、費用対効果で見送る。納付機会を拡大しても収納率は上がらないと判断。</p> <p>■滞納防止対策の取り組み 新しい滞納者を出さないため、早期催告による現年強化を図る。一斉予告はせず、全て個人対応で。夜間電話の催告やゴールデンウィーク前、11月下旬など限定的に狙って行う。</p> <p>■年度別市税収納率の推移 26 年度一般市税滞納繰越額：対前年比 12,395,873 円減 26 年度国保税滞納繰越額：対前年比 12,979,062 円減 共に前年度 1 億円を下回る結果に。</p> <p>■今後の課題 国民健康保険税改定に伴う収納率の低下 相続放棄の増加による固定資産税不能案件の増加</p>
<p>質疑応答</p>	<p>問 集合納税での各課への振り分け方法について。</p> <p>答 集合納税で取扱う税は全て市民課で対応しているため振り分けはなし。保育園、後期高齢者医療保険、介護保険などの税外債権については市税を中心に充当しているが、臨機応変に対応を取っている。</p> <p>問 滞納者の預金調査について。</p> <p>答 毎月 1 回程度実施。金融機関 12 社、保険会社 10 社に照会し、個別案件は別に対応している。</p>

	<p>問合併時に単税方式から切り替えて市民の理解で困ったことなどは。</p> <p>答旧 2 町では、以前から集合納税であるため大きな混乱はない。旧糸魚川市民には 10 回の定額納付で理解がもらえていると考えている。国民健康保険は世帯主課税で、世帯主が国民健康保険に加入していなくても課税される点から、分けて欲しいという問い合わせもある。</p> <p>問スローガン設定の効果にある連携強化について。</p> <p>答職員がいろいろな事を情報共有し、話し合うことが大切であり、雑談でもそれをきっかけに様々な解決案が出てくることが多い。一人で抱え込まない、チームで行う事がいろいろな成果を生み出している。家庭訪問での例として介護保険の未納者には介護担当の職員と一緒に訪れるなど、課を超えて多角的に現状の把握を行っている。</p> <p>問スローガンを掲げるなど前向きな体制が生まれた理由は。</p> <p>答納税関係は地味であり人気の無い職場であるが、仕事をする限り嫌な仕事と捉えるより、前向きに楽しい仕事と捉える方がやりがいもあり、目標達成にもつながっていく。国民の義務である納税の義務という素晴らしい仕事を担う喜びを感じてもらいたかった。</p> <p>問滞納整理の地区割担当について、固定で一人当たり 200 名を担当にすることでスムーズに行えた理由は。</p> <p>答19 年度から嘱託員制を実施している。地区を東西に分けて担当しているが、自主的納付をしていただけるケースが多い。職務内容は電話催告、文書催告、財産調査予告であるため、あとの滞納対応は担当職員が行っています。解決できないような部分は担当職員が行う形となる。職員の個人的な知り合いや親せきなどが担当にならないように配慮も行っている。</p> <p>問単税方式ではない集合納税の延滞金の取扱いは。</p> <p>答滞納システムで自動計算しているため単税方式の延滞と変わることはない。納付書自体で収納処理ができるため、システムでデータ管理が行える。</p> <p>問現在の納税関係職員の勤務年数について。</p> <p>答以前は約 3 年周期であったが、現在は 5 年目 2 人、4 年目 1 人、3 年目 1 人、2 年目 1 人、1 年目 1 人。異動希望は出入ともに現在は聞かない。</p> <p>問コンビニ納付より口座納付に主を置く中で、口座の登録を高めるための方法などは。</p> <p>答金融機関は 3 時までという制限があるので、はがきを投函すれば口座引き落としができるよう簡単な口座の登録方法を行っている。</p>
閉会	

写真



■ 日程 2 日目 富山県魚津市

研修内容	魚津市民バス運行事業について
対応先	富山県魚津市産業建設部商工観光課 交通政策係、議会事務局
市概要	<p>魚津市は、富山市の市街地より北東に約 22km に位置する日本海（富山湾）に面した都市である。旧越中国の一部であり、かつては北陸街道の宿場町、富山湾の港町、魚津城等城郡の城下町、寺社群の門前町、商業・産業都市として栄えた。現在は新川地方中核都市圏である魚津都市圏の中心都市であり、富山県における 7 番目の人口規模。市内の多くが立山黒部ジオパークである。沿岸地域は世界で最も美しい湾クラブに加盟した富山湾に面し、蜃気楼、ホテルイカ、魚津埋没林（国の特別天然記念物）が有名。また、漁業が盛んであり、北洋漁業の根拠地となっている。周辺都市に比べ大型の郊外型商業施設の出店が多い。また、あいの風とやま鉄道線と富山地方鉄道本線の乗り換えが可能のため、立山黒部アルペンルートや黒部峡谷鉄道（トロッコ電車）など観光地への交通の要衝であり、乗り換え客や宿泊施設が多い。総人口 43,192 人（H27.12.1 現在）、面積 200.61 km²、人口密度 254 人/km²。北陸新幹線開通により、J R 線が第三セクター化、市が運営費の 3 割を負担している。新幹線駅が存在しないため、本来の観光資源の活用に苦心。隣接の黒部市にある新幹線駅の活用や市バス、予約式タクシーなど公共交通の活用促進を通して観光促進にも力を注いでいる。</p>

開会	
議長挨拶	魚津市議会事務局 吉川高弘事務局長
委員長挨拶	湖南市議会 総務常任委員会 菅沼利紀委員長
調査事項	<p>■コミュニティバス運行の背景 モーターゼーションの進展や改正道路運送法に伴う規制緩和などにより民間バス路線 11 路線中、9 路線が休廃止になる。将来の公共交通に不安を抱き公共交通活性化計画を策定、平成 13 年から実験運行、平成 16 年から本格運行をはじめめる。</p> <p><input type="checkbox"/> コミュニティバス実験運行 平成 13 年から開始。市街地巡回ルートは月水金の隔日運行。観光ルートは日のみ運行。1 日 8 便、一周 40 分。運賃 100 円。起終点は電鉄魚津駅。アンケートや利用者ヒアリングにより、ルートの本格化、起終点の変更。観光ルートの充実化を図る。1 便あたり 5 人以上の利用がなければ中止をする覚悟で行った。</p> <p><input type="checkbox"/> コミュニティタクシー実験運行 郊外 5 地区に限定。平日運行 1 日 4 往復。ジャンボタクシーを利用し、定員 9 名。利用者は高齢者が 8 割、買い物と通院目的が多く、第 1 便の利用頻度が高いという結果がでる。要望としてタクシーではなくバス、車両の大型化の声が上がる。</p> <p><input type="checkbox"/> 実験運行の結果 市街地巡回バスは受益対象地域が多数となるため、民間事業者へ委託。コミュニティタクシーは郊外地対策型バスにし、NPO 法人による運行を目指すことに。</p> <p>■魚津市民バスの運行内容（市街地巡回バス）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改正道路運送法第 79 条に基づく自家用有償旅客運送→白ナンバー運送 ・運行主体は、魚津市（バス運行及び車両管理等を委託） ・車両は、市から委託業者に無償貸与 ・運賃は、200 円（小学生 100 円、未就学児 0 円、1 日乗車券 500 円、小学生 300 円、回数券 13 枚 2,000 円、小学生 1,000 円） <p>■NPO 法人による市民バス運行 目的：郊外住宅地域と市街地間における市民の日常生活に必要な交通手段の確保を図り、もって市民の福祉を増進するため、魚津市民バスを運行し、地域活性化の促進や地域力の向上、そして生活利便性及び市民の回遊性を向上させることを目的とする。</p> <p>運行日：月から土曜日（日曜日、祝日、12/31～1/3は運休）</p>

委託業者：NPO法人上野方地域活性化協議会、松倉地区バス運行協議会、坪野北山バス運行協議会、魚津市西部地域振興協議会、天神地域活性化協議会、経田道下地区バス運行協議会

運行費用：1路線につき年間550万円程度

契約方法：事業費の1/3以上の運賃などによる収入確保を条件に随意契約。

■1/3以上の収入確保を目指して各地域の取り組み

上野方：設立時の寄付500円/世帯、回数券購入のお願い

松倉：運行開始時に1,000円/世帯の寄付（現在はなし）

坪野：月1,000円/世帯の寄付（現在は年1,000円）

中島：設立時の寄付1,000円/世帯、年2回程度の回数券購入のお願い

天神：30,000円/各町内会の寄付

経田一道下：設立時の寄付500円/世帯

■平成27年11月、NPO法人によるバス運行が終わる。

平成23年～27年11月でNPO法人によるバス運行が終了。平成25年度をピークに利用者が減る。※現在は交通事業者に委託し運行している。

□NPO法人による運行で良かった点

・地域ごとで市民自らが地域のためにバスを運行することで、日常生活に関連する主要な施設が集積する市街地への移動を確保し、市民の生活利便性の向上に寄与した。

・1/3以上の収入確保という負担の中で、ほぼボランティアに近い形による運営で運行経緯費を削減し、全国的に見てもコストの低い公共交通となった。

・バス事業を通じて、地域の一体感を醸成し、魚津市と市民との情報交換が円滑にできる体制を確立した。

□NPO法人による運行で悪かった点や見えた課題など

・持続可能な運営のために若い人材の確保が必要であった。

・既存の町内会組織役員と同一の役員は望ましくない。

・アンケート結果だけを見ての安易な判断をしてはならない。

・人口減少の中でいかに利用増加を図るか。

→園児、児童などの市内施設のバス利用

→北陸新幹線開業による来訪者の市民バスの利用

・NPO法人役員の高齢化、専門性。

・役員の負担（ボランティア運営での限界）。

・後継者の不足。

・地元1/3収入確保による地域負担に地域格差や不公平感。

	<ul style="list-style-type: none"> ・バス車両購入時の注意。 ・NPO法人の適切な登記（役員の改選など） ■バス利用者増に向けた取り組み ・「街なか巡り」スタンプラリーの実施。スタンプ台回収数は年々増加。 ・バスサポーター制度の創設。現在約30名。 ・ケーブルテレビなどによるPR。 ・バス停ごとによる詳細な乗降調査（毎日） ・各種団体に対する利用促進の働きかけ ・バス時刻やバス停の見直しは利用者目線で柔軟に ・大学生の提案、研究による新しい取り組み
<p>質疑応答</p>	<p>問 デマンド型乗合タクシーの考え方について。</p> <p>答 現在のバス路線をできる限り維持していきたいが、小規模集落などに対しては社会福祉協議会のチャーターによる乗合タクシーの活用などで対応していきたい。バスの維持ができない環境により、考え直さなければならない。</p> <p>問 平成27年度から運行管理を委託後の現状などは。</p> <p>答 事故、故障など何かがあった時の対応は迅速に行えるようになると考える。専門的知識のある委託先からは新たなアイデアもあるだろうと予測。NPO法人の管理では良い部分も沢山あったが、後継者が見つからず、事故などのトラブルに対応していけるかどうか不安視するところもあったため、現状に至った。</p> <p>問 バス利用者の割合は。</p> <p>答 お年寄りが7割、学生3割程度。観光客については季節により3割程度まで利用いただいている。時刻表をわかりやすく全路線同じにすることで利便性を向上している。</p> <p>問 市外から乗り入れているバスの運行は。</p> <p>答 市外からは2路線が少しかかり入れている。バスは市内完結型である。他市などへの交通は鉄道を利用していただいている。</p> <p>問 病院などへのアクセスは。</p> <p>答 労災病院独自でもバス運行（無料）をしていただいている。市でもバスルートに取り入れている。</p> <p>問 市民からバスに対する要望などは。</p> <p>答 黒部宇奈月温泉に向けてのバスを運行してほしいとの要望が多いが、鉄道利用を促進するためにも見送りしている。</p> <p>問 NPO法人を設立するための支援は。既存の組織を活用したのか。</p> <p>答 市から法人を設立するためのサポートを行った。法人の役員は10名程度。地区のみなさんが区長や評議員などで構成された。</p>

問 郊外へのバス運行について、大体のエリアはカバーできているのか。

答 1 路線短くて 30 分、長くて 50 分の運行ルートである。地域との意見を取り入れ柔軟に対応していると考え。

問 バスに関係する担当の職員数は。

答 課長以外 2 名。鉄道なども担当している。商工観光課で管理しているのも特徴。

問 免許証自主返納の現状は。

答 昨年のデータでは年間 70～80 名程度。

問 バスの乗り継ぎについてはないのか。利用者の負担になるのでは。

答 市民の声はあったが、バスのパターンを崩し、時刻表も崩すために現在対応はしてない。料金負担については、1 日パスの発行で対応している。

問 NPO 法人は基本的に区自治会で構成されているということか。

答 必ずではありません。2 自治体で構成されている場合もあり、それぞれの体系で違ってきます。

問 ドライバーはそれぞれ雇われているが、研修などの内容はどうなっているのか。

答 大型 1 種の免許保持者が条件であるが、地域で大型保持者に協力をしてもらい、研修してドライバーになっていただいている。年に一回、市独自で研修会を行い、安全を確保しています。

問 運転手の謝礼などはどうなっているのか。

答 現在は市内 2 社の交通事業者の社員として社労も含めて雇用されている。時給 950 円程度。NPO 法人の時は雇用保険のみであった。労働時間は短くて約 12 時間。長くて 17 時間。各ルートで 2～3 名の運転手がおられ、休憩・休日も確保できる体制。平均年齢は 65 歳程度。

問 苦情や要望などの聞き取りは。

答 運転手からの直接聞き取りや職員による利用調査を通じて、ひとつずつ地道に対応している。

問 バスの乗降客数を運転手が行っている方法は。

答 運転手が手書きで行っている。1 日の結果を市役所にファックスで報告、職員がデータ入力をしている。その他にも聞き取りなど運転手に協力をしていただいていることは多い。

問 バスロケーションシステムについて。

答 バスがどこにいるのかを確認するために大学生のアイデアから生まれた。電話での問い合わせにも対応している。

問 このバスロケーションシステムは、学生から自主的に出たのか。

答 市と関わりのある教授に、バスがどこにあるのかという問い合わせが一番

多いと相談したところ、学生の研究材料として取り組んでもらえた。

問 1日乗り放題の乗車券の設定の狙いは。

答 乗換の利用者や観光客を意識した。

閉会

写真

