

総務常任委員会視察報告

平成26年11月4日

泉大津市議会議長 田中 一吉 様

総務常任委員会

委員長 貫野 幸治郎



下記のとおり総務常任委員会の視察を実施いたしましたので、その概要を報告いたします。

記

- 1 日 時 平成26年10月22日（水）～23日（木）
- 2 視 察 先 神奈川県横浜市栄区、南足柄市
- 3 参 加 者 委員長 貫野 幸治郎 副委員長 林 哲二
委員 田立 恵子 委 員 田中 一吉
委員 村岡 均
総合政策部危機管理監 東 唯明
総務部税務課長 庄下 保
（随行）議会事務局次長 櫻井 大樹
- 4 視察目的 神奈川県横浜市栄区
・セーフコミュニティの取組について

神奈川県南足柄市
・債権回収の一元化について
- 5 報告事項 別紙のとおり

泉大津市議会総務常任委員会 行政視察（セーフコミュニティの取組について）

1 栄区の概要

別添「栄区の概要」及び参考資料1により、栄区のセーフコミュニティ（SC）等について説明があった。

2 質問事項

Q1 行政区では全国初のSC認証を得たわけですから、日本国内での先行事例もない中、色々なご苦勞があったと思いますが、どういったことが一番難しい、あるいは大変でしたか？

A1

- ・質問1関連資料により説明があった。
- ・栄区では、自治会町内会で地域の運動会や元気づくりステーションでの介護予防など、元々活発な地域活動があり、自治会加入率も横浜市内トップの84%である。
- ・SCは8分科会の体制であるが、「自殺予防」以外は今までも取り組んでいたものであり、新しいものはない。今あるものをSCに取り入れたという状況である。
- ・横浜市は政令指定都市であり区長の権限強化も進んでいるため、栄区独自の取組であったが区役所内の連携も含めて比較的スムーズにSC活動が進められた。
- ・意思決定は市長であるが、SCは区長権限で行うことができた。

Q2 「認証に向けての取組段階」、「認証取得後の取組」の、それぞれについて以下の項目をご教示下さい。

①行政の担当部署はどこか？ ②協議会等への住民参加について ③関連予算について

A2

- ・質問2関連資料により説明があった。

Q3 SCの認知度向上のための、市民に対する普及啓発活動についてお聞かせ下さい。

A3

- ・質問3関連資料により説明があった。
- ・区民アンケート結果では、認知度は11.3%であり、特に20代、30代の認知度が低い。

Q4 SCの期待される効果として地域コミュニティの再生、事故や外傷の減少、市のイメージアップ等があるが、認証後、一年経過した栄区の効果の検証についてお聞かせ下さい。

A4

- ・質問4関連資料により説明があった。
- ・すぐに数値として効果が現れているのはわずかであるが、中長期的に取組みを進める中で効果が見えてくるものと考えている。

Q5 SCの導入と認証のメリットとして、地域活動が活発化するとありますが、たとえばどんな活動が活発化したのか具体的な事例をお聞かせ下さい。また、逆にデメリットと感じる事はありませんでしたか？

A5

- ・質問5関連資料により説明があった。

Q6 率直な意見として、SC認証を受ける前と受けてからでは何が一番変わったと思いますか？あるいは、自治体職員、市民の意識に何か変化はありましたか？

A6

- ・各分科会参加団体、消防、警察、区役所、福祉保健センターなどと政策的な連携が進んだ。

Q7 SCの活動は、本来、住民・市民が主体となることが基本だと思いますが、行政としての役割をどのように位置づけるのか、また、議会として協議会に参加せず、議会としての位置づけをどのようにされているのかお聞かせ下さい。

A7

- ・予算は市民局が統括しており、18区役所に財源配分がなされる。
- ・その中で「個性ある区づくり推進費」が編成をされており、それをSCに活用している。
- ・区における予算説明の場として、年に3～4回、「区づくり推進横浜市議会会議」が開催され、意見交換するための協議の場となっている。
- ・SC推進協議会の参与として、県会議員、国会議員に参画してもらい、認証式やSCイベントなどに出席して頂いている。
- ・今後、SCを国策として認めさせ補助金をはじめ国の窓口等も必要と考えている。警察庁、国交省、内閣府などを想定している。

Q8 SCの取組は、分野を超えた連携や協働で進めていくものと理解しているが、個人情報に壁になることはないですか。地域の安全・安心を向上させるためにはハイリスクの方々（高齢者、障がい者、要介護者等）の情報共有が必要になると思われるが、どのように考えているのかお聞かせ下さい。

A8

- ・質問8関連資料により説明があった。
- ・法令等により個人情報は本人同意が必要と考えている。行政、関係機関、民生委員等は守秘義務がある。
- ・自治会長等には、個人情報に関する誓約書を提出願い会議等に参加して頂くが、会議終了後は、全ての資料等は回収している。

Q 9 各対策委員会の活動のうち、栄区オリジナルの取組はありますか。認知症対策や空き家対策など、一見SCとは直接関係のないような取組が検討された例があればご教示下さい。

A 9

- ・別添資料として、「はつらつシニア講座ご案内」、「こすがやケアプラザ いきいきシニア講座」、「栄区徘徊高齢者SOSネットワークのご案内」、「認知症サポーター養成講座」のチラシ提供があった。

Q 10 後に認証を取りに行く行政にアドバイスを一言いただけますか。

A 10

- ・SCを盛り上げることではないでしょうか。栄区では、子供達を対象としたSCメッセージコンクール、SCメッセンジャー「竹の鼓KIDS♪」などを開催し、次代を担う子供達をSCメッセンジャーとして、子供や保護者等にもSCを身近に感じてもらう取組みを行っている。
- ・大和ハウスのテレビCMで役所広司の振り付けを担当した香瑠鼓（かおるこ）さんに、栄っこ体操の振り付けをお願いし、ケガの予防体操として啓発活動を行っている。

3 追加質問等

<委員>

- ・自殺対策の取組と認知度向上の対策をお示し下さい。

<栄区>

- ・自殺については未遂が多くあり、これを把握して減らす対策を行っている。特に、薬物によるものが多く、薬剤師にハートフルサポーターになって頂き、気づきや適切な相談機関につなげるようにしている。
- ・また、自殺予防分科会には学識経験者の参画を頂いている。
- ・認知度向上については、SC（セーフコミュニティ）という文字を知ってもらうため、駅等にポスターを掲示するなど工夫をしている。また、ターゲットを若い世代にするなどの対策を進めている。

<委員>

- ・各団体の人材について、若い世代への切り替えはどのように進んでいるかお示し下さい。

<栄区>

- ・地域の方々も危機感を持っている。うまく行っている団体もあるが、格差が生じている。
- ・シニアクラブ（老人クラブ）では、役員等については80歳定年が打ち出され、正直なところ驚いている。
- ・消防団については、仕事等により昼間に時間が取れない等のため、世代間交代がうまく進んでいない例もある。

<委員>

- ・自治会加入率が84%と非常に高い。1960年代から20年間で人口が4倍と急増しているが、自治会加入について、何か努力をしていることをお示し下さい。

<栄区>

- ・この地域は、江戸時代には約1万人の住民が居住しており、伝統的な文化が根付いているまちである。新しく移り住んできた人も、その文化等をまねており、郷土の小正月行事として行われる「どんど焼き」にも参加され、地域の伝統や文化が、うまくキャッチボールされている地域である。
- ・自治会費、町会費が安いことも要因の一つと思われる。

<委員>

- ・自治会加入率も高く地域の繋がりも比較的良いとのことであるが、SCの今後の展望をお示し下さい。

<栄区>

- ・栄区は、地域での運動会等も活発に行われている地域である。
- ・自治会、町内会に入りたいと行政が明確に言える時期に来ていると考えている。本来、自治会等の加入は任意であるが、明確にお願いをしている。
- ・SCの効果として、安全安心なコミュニティがある栄区として、住民の転入を促し、また、転出を防ぐことができるよう、SCの都市ブランドの位置づけができればと考えている。
- ・また、横浜市18区の中ではモデル的な役割があると考えている。

<委員>

- ・SCの取組効果として、交通事故、高齢者の虐待、防災を上げられたが、その他にあればお示し下さい。

<栄区>

- ・子供の安全分科会において、「よこはま学援隊（こどもの見守り）」の登録人数及び「こども110番の家」の登録件数が増加していることなどがある。
- ・SC国際認証取得後も、四半期毎にWHO地域安全推進協働センターへ各種報告をしているが、数字的には上がったり、下がったりであり、対策の効果が出るにはある程度の時間が必要である。
- ・SCの認知度についても、再認証時期に向けてどのように上げていくのか、改善策も検討中である。

<委員>

- ・「お互いさまねっと公田町団地」の取組は、目的意識を持った市民が支援をする仕組みとなっているが、URの団地内での取組に行政はどのような支援をしたのかお示し下さい。

< 栄区 >

- ・この事業は、厚労省、国交省のモデル事業に申し入れをしたもので、補助金の条件として NPO 法人を取得することなどがあった。その結果、各住戸に見守りのための安心センサーの設置がなされた。

< 委員 >

- ・高齢者や障がい者等の支援には、個人情報が必要とされる場合があると思うが、そのあたりの取扱いについてもう少し詳しくお示し下さい。

< 栄区 >

- ・会議等の資料では、〇〇歳男性等個人情報が直接分らない資料を使用している。また、会議終了後は資料を一切回収している。
- ・守秘義務のある委員の場合、個人情報は開示できるが、S C と言っても個人情報は出せないと考えている。

4 所見

横浜市栄区は、1960 年代から大規模な宅地開発等により人口が 4 倍と急増したが、市内トップ自治会加入率（84％）など、新旧住民の地域コミュニティが活発な地域である。

また、区役所組織が総務部・福祉保健センター・土木事務所の構成であり、日頃から区役所職員と区民との接点が多い環境にある。

これらの背景もあり、8 分科会のうち新たに立ち上げたものは、「自殺予防」のみであり、国際認証取得後は S C 担当部署を設けず、区役所各部署が分担・連携して推進をしている状況に驚きを禁じ得なかった。

また一例を挙げると、「災害への備え」では、区内 20 ヲ所の小中学校等を地域防災拠点に指定しているが、地域の方々が運営委員会を設置して、備蓄品の管理や防災訓練の企画・運営等が実施されているおり、区民・職員共の成熟度を感じた。

本市においては、今後、南海トラフ巨大地震をはじめ、市民の安心・安全向上の取り組みは多岐にわたっている。市民生活における様々な課題については、職員の意識改革と併せて成熟した市民として、広い意味での自助・共助・公助の取組みのきっかけになればと感じたところである。

10月23日（木）南足利市（債権回収一元化について）

1 視察目的

多くの自治体が滞納債権の回収に苦慮しており、その対応と対策が急務となっている。徴収困難事案の対処に向けて、債権回収一元化を実施している南足利市の取組みと今後の課題等について視察を行ったものである。

2 市の概略

南足利市は神奈川県西端に位置し、人口約43,000人、面積76.93平方kmの広がりを持ち、都心から約80km、横浜から約50kmの距離にあり、箱根外輪山と足柄山塊の裾野に広がる足柄平野の一部を占めている。水と緑の自然に恵まれたまちで、金太郎伝説が有名なだけでなく、万葉集などにも登場する東西交通の要所となる宿場町であったため、歴史的な文化遺産にも恵まれた地としても知られている。

1934年創立の富士フィルム(株)に支えられ、人口の流入により発展し、昭和から平成バブルの頃には法人市民税だけで40億円を超える歳入のある豊かな市であった。平成14年にはアサヒビール神奈川工場の操業など企業誘致に努めてきたが、市税収入の減少は著しく平成24年度決算では約74億8千万円（内法人市民税約3億2千万円）と財政状況は厳しく、これまでも議員定数・職員数の削減や報酬・手当等の見直しなど歳出の改革に取り組んできている。

3 債権回収一元化について

約25年前より行政改革を実施しており、平成19年に行革の3カ年計画の一環として税務課内に滞納整理に特化したチームを作成したが、現年分と滞納繰越分に二分した結果、現年分の徴収率低下を招くこととなった。その反省点を踏まえ現年分の徴収率の向上を図るため課税と徴収に組織を再編し、専任職員の貼り付けやコンビニ納付の導入を図りつつ、徴収力の弱体化していた滞納国保料の回収についても税務課において対応することとしたものである。

平成25年7月、これまでの徴収体制・滞納対策を強化するため、市税や国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料の現年・滞納繰越分の徴収業務の全てを一元化するため徴収課を設置し、督促・催告・滞納処分といった徴収業務の大部分を集約することとなり、現在、徴収課には課長以下職員6名と任期付職員1名、臨時職員4名の職員体制で事務に当たっており、滞納管理システムによる一元管理を実施しているとのことである。

また、債権管理条例の制定の予定については現時点でないが、使用料等にも範囲を拡大し、滞納金額の大きなものも集約したいと考えているとのことである。

一元化のメリットとして

- 専門職員による効率的な処理ができる。
- 一元化に向け担当職員からの意見を聞きつつ行革への理解を求めたことにより、徴収課職員の意識改革が図れたことと、全庁的な職員の意識改革にもつながっている。
- 徴収課（徴収対策班）の名称から市民へのネームバリューによるアピールができる。
- 窓口が一本化することにより複数費目の滞納も一括で相談ができる（効率性）。
- 賦課業務は業務に集中して効率が上がる。（賦課・徴収が一つであった国保、後期高齢、介護の窓口業務を意図していると思われる）

一元化のデメリット（課題）として

- 各債権の法令根拠の取得が必要である。
- これまでの滞納処分の専門的知識の不足からレベルアップが必要である。国、県、OB職員からの研修や業務の継承を図っている。
- 還付・充当の処理について複数費目に渡るため、原課とのスムーズな連携を図る必要がある。

4 所見

今回視察した南足柄市においては、一元化を実施後の平成25年度徴収率において、税で95.5%（前年比0.7P改善）、国民健康保険料で73.7%（前年比1.7P改善）となっており、一元化の効果がみられるものであった。

なお、債権の充当優先順位についても租税が優先されることから、今年度より国民健康保険料を税に変更し、同等の扱いで処理できるように改正しており、職員体制においては、徴収課内に占める臨時職員の割合が高いため、採用時におけるコンプライアンス面での指導を行っているとのことである。

相談者への対応については、複数費目の滞納が一本で相談ができるメリットがあり相談者の利便性が図られており、相談ブースの設置により長時間の相談におけるプライバシー保護にも配慮しているとのこと。相談者には対話に時間をかけており、窓口での相談状況を聞きとり、自主納付を勧めているとのことであった。また、困窮者に対する徴収の緩和についても、取り組んでいるところである。

債権の一元化については、高額で徴収困難な案件について特別整理グループ（債権回収対策室等）へ移管を図ることが多く見受けられる。本市については南足柄市と同様で、少ない人口規模や職員数を勘案しつつ効果的効率的な徴収率の向上が求められているため、債権の一元化の取扱科目と業務の範囲、組織体制について一層の検討が必要であると考えられる。