

## 平成26年度第4回別府市行財政改革市民委員会 概要

1 日 時 平成26年10月16日(木) 15:00~

2 場 所 別府市役所4階 4F-2会議室

### 3 議事概略

#### (1) 第3回委員会協議事項の評価について

個人市民税の課税客体の的確な把握

(評価) B

使用料及び手数料の見直し

(評価) C

補助金等の見直し

(評価) B

公会計の整備

(評価) B

評価について A: 予定どおり取り組み成果があった

B: 取り組んだが十分な成果が得られなかった

C: 取組不足

#### (2) 第4回委員会協議事項

徴収率の向上

(市民委員) 他市と比べ徴収率が低い理由として第三次産業が多いというのは推測できるが、それに対してどうしているのか。また、高額滞納者233名に対して、例えば公表するなど、特別な措置をとられているのか。アカデミーの職員実務研修に参加している効果というのは具体的にどのようなものが出ているのか。

(収納課) 徴収率が低いという理由については、第三次産業の比率が多く、中小企業が多いため、経済情勢が厳しくなると真っ先に影響を受け

る。徴収率が低いという問題に対しては、徴収は差し押さえを中心に行っている。

(市民委員) その理由は分かるが、物事を解決していくには現実はどうなのかとちゃんと把握し、どうやったら払いやすくなるのかを考えなければならない。

(収納課) 課題に対しては、差し押さえを中心に行ってきたが、それに加え職員のスキルアップや、催告強化、コンビニ収納を開始し収納環境を改善した。アカデミーについては、すぐに効果が上がるかというわけではないが各県からの参加があるため先進地の話が聞ける。市は異動があり、同じ職員がずっと配属されていないので、その点で技術の承継というのが難しく、改善していかなければならない。

(市民委員) 会社に勤めている方の特別徴収の適正化を推進すれば徴収率のアップが期待できるのか。

(収納課) 特別徴収については、課税課の職員が企業を回った。平成26年度から増えている。徴収率は上がるのではないかと予想しているが、会社自体が納税してくれないといけない。

(市民委員) 九州地区での徴収率はどうなっているかという質問に対して、資料がないから分からないということだが、徴収率が良いところはなぜ良いのかというのを学んでほしい。大分県内だけで比べても大差ない。他市の良いところを真似する姿勢がほしい。

(収納課) 平成25年度については、決算特別委員会が開かれていないため公表されてない部分があり資料がないという回答となった。平成24年度の資料はある。別府市の平成24年度は89.19%であり、九州118市の中で97番目となっている。1位は佐賀市で97.7%。2位が大分市。

(市民委員) そこに出張して方法を聞いてはどうか。

(収納課) アカデミーなどの研修では各市町村の話を聞くことができる。また、会議もあるので取り入れるところは取り入れてやってはいるが、難しい。

(市民委員) 1位、2位の大分市や佐賀市というのは大きな企業、あるいは出先の企業で特別徴収などが可能と推測できる。むしろ観光で成り立っているところで徴収率の高い市町村はないのか、その高い市町村を調べるといったことはしているのか。

(収納課) 観光都市の数字は調べている。温泉所在都市の徴収率でいうと松山市が平成25年度95.15%、指宿市90.61%、由布市92.24%、熱海市86.90%、下田市85.10%、伊東市80.31%

それだけ一応調べている。別府は真ん中に位置する。

(市民委員) 徴収率の目標 87.8%は前よりも下がっていることはないか。

(収納課) これは平成22年度に設定したままである。

(市民委員) 目標は達成しているということか。

(収納課) そうなる。

(市民委員) 毎年、目標を変えるということはないか。

(収納課) 毎年立てておらず、前年度より高くなることを目標としている。

今年は目標を立て、平成27年度までに県平均にする。平成30年度までに一番高かった平成2年度の数値を越える。

(市民委員) 目標が途中で達成した場合は、目標を上積みするとか変えるということをして今後やっていただきたい。達成できているので、次の目標がなくなってしまう。そこは仕組みの問題である。本来は徴収率100パーセントが目標である。目標の設定というのは非常に重要で、実際に達成できる目標をしなければいけないという現場の気持ちは分かるが、本来100%であるべき目標がなぜ87.8%なのかということはどうしても少し議論されるべきものである。

(収納課) 職員はみな100%と考えているが、ただ、地方税法上で徴収できないものもあるので100%は無理だという解釈もできる。

(市民委員) 実質の数字との乖離は、例外事項である。例外1、例外2と置いておくというのが、通常目標管理になる。気持ちの部分の数字を目標設定するというのが普通ではないだろうか。

(市民委員) 徴収率がこの5年ほど高くなってきているが、具体的な取り組み計画で、特に効果があるというものがあるのか。

(収納課) 平成22年度から上がっているが、徴収方法を変えた。それまで訪問徴収を実施していたが、それでも徴収率がなかなか上がらないため、訪問徴収をしないと変えた。債権差押を中心とした方法に変えたところ徴収率が上がった。納税交渉も家でせず、市役所に呼び出している。また、平成23年度から県の職員派遣を実施している。

(市民委員) コンビニ収納の活用は効果が上がってきたのか。

(収納課) 現時点では2割程度がコンビニ収納を利用している。仕事で時間内に市役所に行けないという声はたくさん聞いていたので、滞納者の言い訳はできなくなる。効果が上がっているのではないかと思う。

(市民委員) 口座振替は効果がないか。口座振替にしたら、税金が安くなるなどのインセンティブがないか。まとめて払えば安くなるというものもあったはずだが。

(収納課) 初期の目的を達成したなど色々あるが、特別徴収の方に対しては

何も利益がないこともあり、これも一つの理由として終了した。終了しても結果的に徴収率は下がらなかった。口座振替のお願いは納付書と一緒に案内を同封したり、ケーブルテレビやホームページ等でしている。

- (市民委員) 口座振替の手続きについて、税目ごとに1枚1枚振替依頼書を書かなければならないので繁雑だ。改善できないのか。
- (収納課) 固定資産税、市県民税それぞれが納税通知書を送るが、その中に専用の用紙を同封している。ただ、別府市で使うすべての税目の口座振込の手続きを一枚でできる用紙も銀行に置いている。

#### 国民健康保険税徴収率の向上

- (市民委員) 徴収の時効はあるのか。最後まで追及するということはできないのか。
- (保険年金課) 地方税法で5年という時効がある。財産の差押え等を行えば時効の延長が可能である。
- (市民委員) 時効の手続きや差押えを職員がしていると思うが、アウトソーシングは法律上、可能なのか。
- (保険年金課) 徴収業務は徴税吏員というのがあり、私人に委託する場合は徴税吏員という身分ではできない。保険料という方式をとっている自治体であれば、収納業務の委託はできる。当課には嘱託職員がいるが、徴税吏員が行う滞納処分はできないため、通常は収納業務のみをしている。他県では滞納整理を市町村が共同でしているところがあると聞いているが、大分県内ではない。
- (市民委員) 異動があるので、なかなかノウハウが構築されにくい。差押えしてしまえば時効が止まるので、何回もやっていけば永久に止めることもできる。
- (保険年金課) 不動産を押さえても換価できなければ、滞納として残ってしまい滞納率が上がってしまう。換価価値のある給与や預貯金などを中心に押さえていく。
- (市民委員) 留学生が徴収率を下げる要因のひとつになっているのでは。
- (保険年金課) 留学生は制度の仕組み、納税制度という意識が低い。税額はそれほど高くはない。APUや別府大学へ年2回ほど出向いている。
- (市民委員) 留学生は保険を払うメリットというのは感じているのか。
- (保険年金課) 実際、民間の生命保険等に入っているから必要ないという声は聞く。強制保険ということの理解がどうもできない。学生で若いから、普段病院にかかる必要がなく、まして1年くらいの短期留学であれ

ば、お金を払ってまでとなるのかもしれない。

- (市民委員) 別府市では徴収率100%に目標を立てられない。
- (市民委員) むしろ留学生の方を除いた目標を設定し、外国人については別の目標設定ができないものか。
- (保険年金課) 留学生だけ個別の目標を設定することは考えていない。最終的には100%にしたいが、難しい。
- (市民委員) 留学生を別にして、理由があって払えない方は仕方がない。ただ、確信犯的に払わない人に対して、どうアプローチするか。そこで目標を設定したほうよいのではないか。留学生がいるから下がってしまうとなるといい訳になってしまう。
- (市民委員) 留学生を除いた収納率が89.6%で0.2くらいの影響なので、留学生というのは一つの問題かもしれないけれど、留学生だからと言ってもそれほど大きな影響はない。平成23年度で他の市町村と比べると別府市と同じくらいの人口の規模でも極端に低い。この問題点が、どこにあるかということ把握しているのか。
- (保険年金課) 考えられる原因として、一つは市民所得が低いにもかかわらず、国民健康保険税の所得割だけ見れば県下で2番目に高い。所得に対する負担感が高い。なぜ税率が高くなるかということ、医療費は県下で11番目と高くはないが、被保険者がかかった医療費は自己負担で3割を負担し、7割は保険で賄う。その必要な額を確保するために、所得に対する税率を掛けるわけだが、加入者全体の所得が低いので税率が高くなる。それで税の負担感が高くなる。
- (市民委員) 別府は老人施設が多い。そこに入居している方にたくさんの経費がかかって、その分を国保で賄っているということはないか。
- (保険年金課) 基本的に介護保険になる。介護保険サービスと医療サービスが重複することはない。医療の場合は高齢化によって、慢性疾患等により国保全体の医療費が高くなる。
- (市民委員) 確かに構造的に高齢化していく、医療費は増えていく、そのための保険料が高くなる。もう少し具体的に徴収率を高める方法はないか。医療機関に別府の人は頼りすぎているのか。
- (保険年金課) 透析などハイリスクの人は保健指導を強化していきたい。予防、保健事業を強化していかなければならない。今、現行の国保制度の公費負担が5割となっているが、高齢化により医療費がどんどん増えているので、被保険者の負担が増え、構造自体に限界がきている。
- (市民委員) 健康保険税を納めていない人が医療機関にかかって自己負担する際に、保険料未納ですといったような手立てはできるのか。

(保険年金課) 医療機関で未納分の催告はできない。滞納がなければ、一年を通して4月から翌年3月末までの保険証を渡すが、滞納がある方は短期での更新となる。滞納があれば分納の相談、納税などをするため、更新の機会を捉えて、滞納解消にむけた取組をしている。滞納があるので保険証の更新をしないということとはできないので、短期のものとなる。又は、資格証明書といった保険証の代わりに10割分を窓口で払い、後で自己負担以外の分を返すということもできるが、資格証明書自体が出すのが難しい。

(市民委員) 滞納者年齢で60歳から68歳の部分が多いが、理由があるのか。

(保険年金課) 例えば、会社で定年を65歳で迎えた方が国民健康保険に加入する場合、国民健康保険は前年度の所得に基づいて課税するため、保険税が高くなる。

#### 住宅使用料徴収率の向上

(市民委員) 地方税では5年で時効ということだが、住宅使用料の時効を廃止できないか。1人で払えないのだから、滞納者を集めて複数で入居できるいわゆるシェアハウスで暮らしてもらうということができるのか。法的には不可能か。

(建築住宅課) 滞納者を集めて公営住宅にシェアハウス形式での入居を認めるというようなことにはならない。

(市民委員) 今のままだとなかなか徴収できない可能性が残る。シェアハウスのように支払い能力がない人に推奨するなど、市の条例でできないものか。アイデアでなんとか徴収率を高めたい。そういうことをしている市はないか。

(建築住宅課) 滞納の多い世帯のほとんどが収入区分1という階層で、月額0円から10万4千円の方の家賃の滞納が約85%ある。現在、入居している市営住宅では居住面積水準をクリアしていないほど狭く、老朽化が進んでいる住宅が多い。シェアハウスになると、部屋を拡大したり改修する必要がでてくる。

(市民委員) 不履行の場合は、明け渡しをするようにという措置もされているか。

(建築住宅課) 即決和解の条文の中には、不履行の場合は、明け渡しを訴訟なしでできるとされているが、現在、即決和解を行った後に、明け渡しまで至った経緯はない。

(市民委員) 払える人と払えない人、意思があっても払えない人、払う能力があるのに払わない人と分けて考えないと難しい。払う能力があるの

に払わない人には徹底的にする。払える能力がない人に厳しくしても意味がない。職員の方がやっていて大変ではないかと思う。別府市は大変な人には優しいけど、悪い人には厳しくやるというのは必要だと思う。

(市民委員) この改革目標は、目標を達成するのにとても壁がある。そのために私たち委員はどうしたら91%という目標を達成できるのか。未払いについて具体的に色分けをする。払えるけども払わないという人に焦点を絞って、集中的に追い込む。滞納者に対して一律な対応ではなく、対象を絞って攻める。そういうことをして少しでも率を上げるよう職員が達成感を得られる仕事のさせ方を部下に指示してはどうか。

(市民委員) 毎年、夜間徴収をしているということだが、他課の話の中で、徴収率が上がった理由が訪問徴収をやめ、差押を強化したということであった。その点は、住宅使用料の場合はどうなのか。

(建築住宅課) 少しでも払えるときに払うという方もいる。月額収入が低い方で、今だったら払えるので来られるかと連絡のある人が大勢いる。実際、入居者の5割くらいが高齢者で、エレベーターがないところも多く、階段の上り下りでさえも厳しい。4階から1階や2階に住替したいという要望もある。取りに来てくれるなら取りに来てほしいという電話が多い。

(市民委員) 夜間訪問は、年17回延べ340戸訪問しているということだが、悪質な滞納者のところを集中的に訪問していると思うが、例えば、悪質というのは、どういった点で悪質とするのか、どの程度滞納しているのかなど選定する基準があるのか。

(建築住宅課) 悪質といわれるのは、6か月以上滞納、払えるのに払わないという方である。

(市民委員) そういう方の訪問はどのくらいの回数で行っているのか。延べ340回ということは定期的に行っているということか。

(建築住宅課) 繰り返し訪問し、周知している。平成25年度の滞納世帯全体における12か月以上の滞納世帯の占める割合は約5割程度、6か月から11か月が約2割程度、3か月から5か月が約1割程度となっている。大分県内どこも同様な状況で、現年の徴収率は上がってきているが、滞納繰越は徴収率2割をきるくらい。

(市民委員) 非常に厳しい状況なので、建築住宅課の職員が努力してもなかなか数字が達成できない。その状況のほうが気になる。どうしたらいいのか。

- (市民委員) 市営住宅の家賃を大体でよいので教えてほしい。
- (建築住宅課) 安い住宅で8千円から1万円、その上の住宅で1万5千円から2万円、一番新しい住宅で2万5千円から3万8千円となる。
- (市民委員) 事前に提出した質問に対する回答によると、滞納繰越額9,100万円のうち不誠実な滞納者は10件約1,200万円とのことだったが、その不誠実な滞納者以外のほとんどの方が払う能力がない低額所得の方ということになるのではないかと。本当に困っていて払えない人がいるとすれば、その方は管理対象外とするなど別枠で管理する。本当に徴収しなければならないのは、金額が高くて、払う意思のない人、これは徹底的にするということで目標を絞ってやらないといけない。
- (市民委員) 建築住宅課の職員が何とか成果が見える形で色んなアイデアをだし、これからの作戦を練っていただきたい。
- (市民委員) 12か月以上滞納している世帯の中で生活保護の方はいるのか。
- (建築住宅課) 12か月以上滞納している生活保護世帯は資料がないため分からないが、入居者の全体であれば約1割程度が生活保護世帯となる。
- (市民委員) 生活保護の方は住居手当があるので、徴収するべきではないか。
- (建築住宅課) 福祉事務所長から直接支払うように要綱を制定してからは、生活保護者の滞納はない。

#### 下水道事業の健全化

- (市民委員) 汚水処理費の中に減価償却費は含まれていないということだが、地方債償還金の返済と利息は経費に含まれているのか。
- (下水道課) 地方債償還金は経費回収率に含まれている。汚水処理費は、処理費と公債費が含まれている。
- (市民委員) 含まれているということであれば、今のままであれば回っているという判断でよいのか。
- (下水道課) 現時点ではその通りである。
- (市民委員) 人件費も含まれているのか。
- (下水道課) 含まれている。
- (市民委員) 平成25年度に経費回収率が100%を下回ったのは節水傾向とあるが、量が減れば汚水処理費が下がると思うが詳しい説明をお願いしたい。
- (下水道課) 維持管理費は、平成24年度が4億6,200万円、平成25年度が4億6,100万円とほとんど変わっていないが、平成24年度の公債費が6億7,200万円、平成25年度は6億9,050



万円程度とこの部分で2,000万円近く増えるため、100%を下回ったという計算になる。

- (市民委員) 来年はもっと増えていくのか。
- (下水道課) 来年度以降について、公債費については平成30年度をピークに年々伸びていく予定になっている。このままで行くと経費回収率が99.8になる。
- (市民委員) 本来の目標数値は、110くらいが理想的か。
- (下水道課) 国交省の資料によると平成22年度で全国平均が71%、全国的に100を超えているのが1割くらいの自治体で、一般会計から繰り入れをして調整をしている状態である。別府市では平成16年度から使用料を10年近く上げていない。大分県内でも一番安い使用料となっている。見直しが必要と考えている。
- (市民委員) 分母を上げれば経費回収率は戻るが、水洗化を増やすなど何か技術的な問題で解決できることはないか。
- (下水道課) 下水道整備をし、接続のお願いをしている。お金をかけても、繋いでいただけないと意味がない。ただ、新築の家など浄化槽が新しい家をお願いしても難しい。
- (市民委員) 未接続人口というのは、接続できるがしていない人ということでよいか。
- (下水道課) 現在、接続可能なエリアに対する未接続の人口である。全体で将来的に整備する計画の地域、重点的に整備する地域などあり全体計画が2,826ヘクタール、現在1,260ヘクタールの整備が終わっている。
- (市民委員) 浄化槽をきちんと設備していない、下水の接続がないところは、そのまま側溝に流し、環境汚染させていることがあるのか。
- (下水道課) 浄化槽でも合併浄化槽があるので、必ず一年に一回点検すれば影響はないが、点検には費用がかかる。
- (市民委員) 未整備戸数はどれくらいあるのか。
- (下水道課) 未整備戸数は、計算上約5,300くらいである。
- (市民委員) 点検する業者があるので、その5,300のうち点検などせずに流している戸数もすぐ分かるのではないか。
- (下水道課) 浄化槽の管轄が環境省となる。当課では臭いがするから来てくれと調査したときに、下水が浄化槽のどちらが原因か分かる状態である。
- (市民委員) 浄化槽の点検業者に、点検データがある。そのデータを確認すれば、おのずとやらなければならない所が分かるのではないか。待つ

ているのではなく、本当にやらなければいけない箇所を徹底的にする。攻めていかないと、件数が上がれば増収になるので、回収率は上がっていかない。

(市民委員) 浄化槽についても下水道課がチェックしなければいけないのか。

(下水道課) 浄化槽は、保健所の管轄になる。

(市民委員) そこと連携しなければいけない。繋がっていないところについてのケアをしないといけない。

(政策推進課) 合併浄化槽について、権限委譲で県は市に移そうとしている。ただ、浄化槽の台帳が整っていないため、各自治体は受け取っていない。ただ、浄化槽の普及は環境課が担当している。