

「平成 26 年度第 2 回阿見町外部評価委員会」議事概要

審議会等の名称	平成 26 年度第 2 回阿見町外部評価委員会
開催日時	平成 26 年 7 月 17 日（木） 午後 2 時から午後 5 時 30 分まで
開催場所	阿見町役場 3 階 305 会議室
議事次第	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開 会 2. あいさつ 3. 議 題 <ol style="list-style-type: none"> 1) 前回の議事概要について 2) 事業ヒアリングの進め方の確認 3) 事業ヒアリング <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報事業 ・ 徴税吏員催告徴収事業 4. その他 5. 閉 会
出席者	<p>【委員】 米倉政実委員，山口忍委員，橋本英之委員、齋藤光子委員、吉原一行委員、井上正道委員 計 6 名（欠席なし）</p> <p>【町】 横田総務部長 企画財政課：小口課長，川原係長，高橋主任</p> <p>【説明者】 （広報事業）秘書課長 （徴税吏員催告徴収事業）収納課長、収納課長補佐</p>
公開/非公開の別	公開 *傍聴者：なし
会議内容	<p>議事については、議題（1）、（2）それぞれ事務局より説明、委員会において概ね了承した。議題（3）事業ヒアリングについては、説明者（事業を所管する部署の課長等）より説明後、質疑応答及び評価が行われた。内容は下記の通り。</p> <p>1. 広報事業</p> <p>（1）質疑応答</p> <p>【委員】 ・ 配布数について、16,800 部印刷していて、世帯数が 18,714 世帯ということは、受け取っていない人がいる。広報は町民全員が受け取る権利があるはず。行政区に加入していない人にも配布すべきでないか。</p> <p>【説明者】 ・ 回覧板を利用して配布するのは広報紙だけではなく、健康カレンダーやごみのカレンダーもあるので、行政区加入の問題は町民活動推進課と協議し、検討したい。広報紙が届かない人に対しては、町内の公民館や銀行などで受け取ることができるように対応をしている。今後は JR の駅に置かせてもらえないかなども考えている。</p> <p>【委員】 ・ 区に入っていない人には高齢者が多く、取りに行けるとは限らない。 ・ 阿見町では区長を通して配布するという手段を取っているため、各地区内の問題</p>

かもしれない。区費を払っていない人まで配布する地区もある。

- ・確かに全戸配布することが理想。ただし、それを実現するにはつくば市のようなポスティングによる全戸配布しかない。そのためには、年間24回の配布ではコストがかさむため、発行回数を12回に減らし、それに伴って紙面づくりも変えるなど改善が必要。現行の配布方法は、区長の協力で回覧の中に入れて配布しているので費用がかなり抑えられているが、そこまで費用をかけてやるかどうか、財政との兼ね合いもあるだろう。

【委員】

- ・全戸配布も重要だが、必要な情報が必要な人に行き渡っているかが問題。成果目的の欄には「行政の情報を的確に提供する」とあるが、この目的がどのくらい達成できているかを把握することはできないか。

【説明者】

- ・的確にという部分については、掲載をしたからといって読まれていないケースがあることが分かっている。町民の方から町のサービスについて「知らなかった」と言われたときに、事業の担当者が「これは広報に載せました」と言い訳で使っている例もあるようだ。このように掲載しても読まれていない情報をいかに読んでもらうかという視点で改善を考えている。

【委員】

- ・36ページは確かに多い。情報を出しておけば良いという問題でもないのはその通りだろう。情報を厳選する際の基準を役場の中で決め、各課が平等な意識で出せるようにすることが必要だと思う。

【委員】

- ・平成26年度の予算が平成25年度の決算よりも増加しているのはなぜか。

【説明者】

- ・予算では大きく変わらないが、入札により競争が働いたことで、予算に対して決算が大きく下回った。

【委員】

- ・臨時職員はいるのか。また、職員は専任か、兼任か。

【説明者】

- ・今年度はホームページのリニューアルと町勢要覧の業務が入るため、臨時職員を雇用した。広報系の職員はホームページやその他の業務も兼任している。

【委員】

- ・担当者記入の改善方針には3ヶ年で改善していくとあるが、ページ数を減らすことを指しているのか、紙面づくりを変えていくことも含めているのか。

【説明者】

- ・ページ数や紙面づくりを含めてトータルの改善で考えている。

【委員】

- ・例えば、紙質を変える、タブロイド判にする、縦書きを横書きにする、枠を作っ
て見やすくするなど、今の形式にとらわれず、抜本的に変えることも検討しているのか。

【説明者】

- ・紙面を抜本的に変えるとなると、現行のPCなども変更する必要があるかもしれない。そこまでではなく、今の形式の中で可能な限り改善するということ。

【委員】

- ・障害福祉協議会のカラーの広報紙や社会福祉協議会の広報紙の印刷もこの事業に含まれているのか。

【説明者】

・含まれない。

【委員】

・改善内容がページ数を減らすとのことだが、それ以外に改善することがあるのではないか。

【説明者】

・例えば、土浦市で市民プールがあった時、そのクーポン券を付けていた。そういったことも広報あみでできないか、検討している。

【委員】

・広告収入を増やす方策を考えているか。

【説明者】

・以前は町内の事業者に限っていたが、それを緩和した。ただし、新しい事業所が入ってきて、一方でやめてしまう事業所もあり、つなぎとめることが課題。広告を載せる側にとって魅力的な紙面にしていかなくてはならないと考えている。

【委員】

・毎月2部を1部にすることは考えていないか。

【説明者】

・1部にすることよりも、現在、通常版とお知らせ版に分け、分量に差をつけているが、それを揃えてしまうことも選択肢の一つとして考えている。

【委員】

・シルバー人材センターや区長など配布する側の手間もあるがどう考えているか。

【説明者】

・広報あみと同時に配るチラシが多く、区長さんに手間をかけてしまっている。例えば広報あみの冊子の中に折り込んで1冊にした状態で区長さんに渡せないか、印刷業者と技術的な面やコスト面で調査している。

【委員】

・活動指標はページ数だが、どう解釈したら良いか。高くすれば良いというものではないと思うが、どこを目指しているのか。

【説明者】

・24年度、25年度は400ページ以内におさめることを目標にしていた。来年度以降も、24・25年度の実績が最大になるよう削減したい。

【委員】

・広報委員会のようなものはあるのか。

【説明者】

・無い。

【委員】

・全戸配布を目標としておきながら、記載されている目標値は16,800世帯ではつじつまが合わない。この数字を達成したら目標を達成したとは言えない。広報の担当としては目標を18,700にしておき、実態は追いついていないから課題を解決しなくてはならないという話ではないか。

【説明者】

・最近、見かけは1戸の世帯でも高齢者を世帯分離する例が増えてきている実態があるようだ。その他にもアパート居住者の問題などもある。世帯数の目標をどう捉えるか、よく検討したい。

【委員】

- ・事務事業としての「広報事業」は広報紙の発行を取り扱っていて、ホームページなどは別の事業ということだが、広報紙だけですべてを伝えるのは難しいだろう。全戸配布を達成しても読まない人は読まない。広報あみを読み易くするというのは当然必要だが、単独の事業だけで達成ということではなく、ホームページなどと組み合わせて、トータルで100%目指せば良いだろう。

【説明者】

- ・その通りだと認識している。ホームページも、いわゆるパソコンだけでなく、タブレット端末やスマートフォンでも見やすくなるようにしたり、SNSなどで補完するなど、改善を図っていきたいと考えている。

【委員】

- ・広報あみの役割で達成すべきと考える目標が、このシートでは明確でない。

(2) 評価及び付帯意見

※以下、「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

目的に対する手段

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

活動指標

○ 4 委員 × 2 委員 ⇒ 委員会として○
 ・ページ数だけを活動指標に設定するのは不十分

成果指標

○ 1 委員 × 5 委員 ⇒ 委員会として×
 ・目標を全戸配布にすべき
 ・情報を厳選するという目標ならばそれを示す指標を。

方向性

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

業務改善

○ 5 委員 × 1 委員 ⇒ 委員会として○
 ・改善内容の具体性に欠ける

取組方針

○ 3 委員 × 3 委員 ⇒ 委員会として○
 ・町民にとってどれだけ役に立っているかということ成果指標に設定した上で、それを達成するための取組方針を立てるべき。例えばページを減らすということだけでなく、情報を厳選する基準をどうするかなど、具体的に記入すべき。
 ・測れるかどうかは別として、町民の満足度を上げるための取組方針が必要。
 ・いくら印刷しても読んでくれなければ出したことにならない。むしろ掲載しない方が良かったということもあり得る。紙面を抜本的に変えるのかなど具体的な記述が欲しかった。
 ・今の広報紙は全部読まないと誰に向けている情報かが分からない。読んで欲しい相手を分けて作成するなど良いのでは。
 ・業務改善は「一部改善」だが、取組方針に書かれている内容は普段の業務。具体的な改善内容が書かれていない。
 ・全戸配布に向けた取組みが書かれていない

2. 徴税吏員催告徴収事業

(1) 質疑応答

【委員】

- ・成果指標にある滞納整理目標額は、滞納額全体のうちどのくらいか。また、町税と国保税の収納率はそれぞれにあるが、両方合わせた率があるのか。

【説明者】

- ・滞納額については、計算する必要がある。収納率については別に算出している。

【委員】

- ・国保税の収納率は、県内全体で何位になるのか。また、県平均の収納率は何%となるのか。

【説明者】

- ・手元にデータが無いが、町税の順位と大きく変わらないと認識している。

【委員】

- ・活動指標に関し、町税と国保税のどちらを重視しているのか。

【説明者】

- ・本事業による催告等は町税と国保税をあわせて実施しており、一方を重視する考え方は無い。

【委員】

- ・国保税の収納率が町税に比べ低いようだ。あれもこれもではなかなか成果が出ないことから、何を目標にすべきかが見えなかったので質問した。

【委員】

- ・差押処分を行った結果、不足する額は欠損となるのか。

【説明者】

- ・滞納者の生活実態、財産調査の結果により、これ以上徴収できないことが明らかの場合に限り、執行停止を判断し、欠損とする。

【委員】

- ・文書による一斉催告について、前期と後期は同じ文面か。

【説明者】

- ・督促は納めるべき税があることを記したもの。催告は、滞納状況の明細を添付し、差押等のその後の段階を見据えた文面としている。

【委員】

- ・町税収納率は県内でも良い方だが、水道や下水道、農業集落排水においても滞納がある。これらについての担当課間の連携は。

【説明者】

- ・収納業務を行う担当者による収納対策委員会がある。課題共有などの定期的な情報交換を年二回行っている。収納課が扱うのは、町税、国保税、後期高齢者医療保険料、介護保険料であり、水道、下水道、集落排水、町営住宅の使用料などは各課個別の対応。収納課が扱う業務は一つのシステムで行っているものの、その他は別となっているのが現状。

【委員】

- ・不納欠損を多くすると収納率が良くなる。欠損は個々の状況を見ながら法律上の処理をしている理解でよいか。時効となったものは、すべて落としているのか。

【説明者】

- ・法律の考え方にに基づき、基本的に3年間は生活状況、財産調査を継続して行っている。こうした段階を踏まえ、欠損手続きを行っている。また、単純に時効を迎えることのないよう担当割を定め、対応とチェック体制を整えている。特に問題のある事例については、茨城租税債権管理機構に事案を移管し、滞納処分を強化する。今年度は22件の移管枠がある。
- ・何より初期の滞納解消が大切。この事業は初期滞納者を対象としたものであるが、今後については、困難事例がますます増えることが見込まれ、これまで主眼としていた初期滞納者から対象を拡大することも考える必要がある。

【委員】

- ・今の説明では、方向性に記述されている理由と合わない。「抽出範囲を拡大」が意味するものは、長期的、慢性的な滞納者を対象とする理解でよいか。

【説明者】

- ・「初期滞納者」という記述を見直す必要がある。指摘の通り。

【委員】

- ・①督促状の発送、②催告、③差押とあるが、同じ目的をもった別の手段であることから、この事業だけを評価することは難しい。

【委員】

- ・県内市町村のうち、つくばみらい市、結城市の滞納繰越分の収納率が高い。現地にいって内容を精査し、町で取り組めることかどうかの確認をし、業務に反映して欲しい。

【説明者】

- ・データは県から毎月送られるもの。具体的に収納率を改善するために何をやったのかは聞いていないが、間接的に状況は聞いている。収納率を高めるため、ご意見を踏まえ、好事例を精査したい。

【委員】

- ・正職員の時間外勤務が多い。時間内勤務の半分程度にもなるが、この状況は。

【説明者】

- ・在宅が見込まれる18時から20時の訪問、電話催告等に費やした時間。時間内については、4月と12月に実施する滞納者への文書送付にかかるもの。これについての時間外はほとんど発生しない。また、管理職が実施する滞納整理については、この時間に含まれていない。

【委員】

- ・成果目的に二つの目標が掲げられ、このうち「不公平を解消」については納税意識を高め、義務を果たしてもらおうことだと思われるが、この事業により得られる成果としては無理がある。この事業で何とかしようということではなく、公平性を保つ仕組みとすべきではないか。町民に対しては義務と権利は表裏であること、例えば滞納をしていると町からの補助等が得られないことを周知することも必要ではないか。

【説明者】

- ・仕組みの改善として、町県民税は企業の協力で一斉特別徴収を27年度から実施する。いまだ納める意識が低い方もいるが、納めたいけれども納められないという方も多い。こうした方々に対する納税相談を毎日行っているとともに、各課が実施する補助事業等において、納税していなければサービスが受けられないこともあり、周知している。収納課としては別事業として「納税推進事業」があり、口座振替の案内等、取り組んでいる。

【委員】

- ・初期滞納者への対応から困難な滞納者へも対象を拡げるとのことだが、これにより初期滞納者への対応は縮小するのか。

【説明者】

- ・縮小するものではない。個々のケースから、この事業において対象とする方々をどのくらいにするかは難しいが、今後、収納率向上という成果をあげていくためには、初期滞納者だけではなく、対象の枠を拡げる必要があると考えている。

【委員】

- ・成果目的にある「自主財源の確保」については、町民の意識に訴えるものではなく、いかに安い費用でもっと税収を上げられるかという技術的な問題だろう。そのためには、民間の人を雇って、回収できたら歩合制にする等の方策が必要ではないか。

【説明者】

- ・徴税吏員は特殊な立場にあり、強く守秘義務が課せられている。こうしたことから、民間が徴税を担うことは難しい。

(2) 評価及び付帯意見

※以下、「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

目的に対する手段

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

活動指標

○ 4 委員 × 2 委員 ⇒ 委員会として○

- ・徴収日数と電話催告日数を指標としているが、一方は延べ日数、もう一方は実日数と混在している。活動内容が表されるものとすべきではないか。
- ・朝から晩まで一日に回った状況なのか、1 件だけの対応でも日数とするのかわからない。どれだけ時間がかけたのかがよくわからない。活動状況をより正確に表す指標とすべきではないか。滞納者の数は変動するものであり、来年、再来年の目標を立てることはそもそもできないことではないか。

成果指標

○ 2 委員 × 4 委員 ⇒ 委員会として×

- ・成果としては、差押となる件数が少ないことが良いのではないか。そうすると指標としては、差押の件数が考えられ、その件数が減っていくことが望ましいのでは。滞納者の暮らしが成り立たないことのないよう、生活を守ることも行政として考えていかななくてはならないと考えます。
- ・滞納整理額は指標として見直すべき。当該年度の収納率が大事であり、他市町村では 99%を達成しているところもある。これを目標値とすべき。当該年度の滞納額を少なくすることは、翌年以降の滞納額減少につながる。まずはこれに手を付けなければならない。
- ・目標値の滞納整理額は全体の収納率の何%にあたるかわからない。また、町税と国保税の滞納額の合計額となっていることがさらにわかりにくい。指標について提案だが、まず考え方として、全体の収納率をどのくらい上げたいから、そのためにこの事業はどのくらいの人数をかけるべきなのか。その結果、この事業ではどのくらい収納率を上げることができるのか。これを目標とすべきではないか。
- ・将来の滞納額や未収納率については不確定。したがって、滞納整理額を目標と

して決めることは不適切ではないか。金額よりも率による指標とすべきではないか。

- ・目標を金額だけではなく、未納者の人数やその割合も指標とすべきではないか。滞納額は人により多少がある。額だけではなく、滞納者のうち、何人の方に納めていただいたかを示すことも必要ではないか。努力の甲斐もあるだろう。

方向性

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

- ・普段の事務手続き、やっている事柄しか書いていない。大胆な改善についても記述を。
- ・町税の滞納のほか、水道料金等でも滞納している方もいるだろう。こうした情報を共有化し、各担当で連携することが望ましい。

業務改善

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

取組方針

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

- ・事業としては別々かもしれないが、税を納めてもらうために、納税から催告、差押までの全体をどうつないでいくか。これを考えること、また、情報共有を含めた他課との連携を強めることが効果的、効率的であろう。

その他

【委員】

- ・町第 6 次総合計画において、収納率の目標を 94%としているが、これは収納率を維持し、経費を下げようとする考え方か。そうであるならば職員が業務を行う上で目標は一つに絞るべき。収納率を上げるか、経費を下げるのかどちらかに。