

1 調査事件

行財政の効率的運営及び重要施策の推進について

2 調査概要

(1) 岡崎市（人口 384,654人）

ア 債権管理条例について

岡崎市では、平成20年3月から「岡崎市の債権の管理に関する条例」を施行している。以前から、管理に関する必要な事務処理については、「予算決算及び会計規則」及び「債権管理規則」に規定をしていたものの、市長等の責務と併せ、債権の放棄に関し、当該基準を明確にする必要があるとの考えから本条例の制定を行っている。

また、本条例を運用する中での主な課題として、税や保険料のように質問検査権がない債権は財産調査が難航していることや、民事上の措置後に金融機関への任意照会等の財産調査を実施し強制執行を行うが、回収しきれないケースがあることなどを挙げている。

次に、債権管理体制として、平成29年4月から税外債権の管理に対する庁内関係課等への積極的な支援を行うため、納税課に債権管理係を新設している。同係では、各課債権担当者への支援として、日頃の債権管理に関する相談に対し助言をすることや、徴税環境の整備として、各課債権担当者が徴税に取り組みやすいように条例や規則等の改正を行っている。相談件数実績は、令和元年度が69件、令和2年度が57件、令和3年度が50件であった。

次に、徴税担当職員のスキルアップに向けた取組として、全庁に向けた知識向上及び情報共有のため、8月頃に新任課長及び担当者向けの税外収入事務説明会、1月頃に希望者を対象とした不納欠損事務説明会を開催している。さらに、令和2年11月から5回にわたり、法規部門の部署と連携し、庁内向け掲示板で債権管理に関する知識の周知を行っている。

次に、納税環境の整備状況は、①口座振替、②金融機関窓口、③ゆうちょ銀行、④コンビニ納付（税、保険料、水道料金）、⑤クレジット（一部税、一部保険料）、⑥スマートフォン決済（LINE Pay、Pay Pay、auPAY、ファミペイ、Pay B（一部税、保険料））の6種類を整備している。なお、⑥については令和3年10月から導入を開始し、令和4年4月からauPAYを追加している。

今後の取組として、必要な法定事務が適正に行われるように、各課へ

のバックアップ体制を継続していくことや、税外債権の納付機会を拡充することなどを挙げている。

イ 災害現場映像通報システムについて

岡崎市では、令和元年10月から、災害現場映像通報システムの運用を開始している。このシステムは、119番通報が入った際、通報者の同意を得て指令センター職員が通報者のスマートフォンにSMS（ショートメッセージサービス）でURLを送信し、届いたURLを通報者がクリックすることで、指令センター職員と通報者との間でビデオ通話が可能となり、その映像を出動隊のタブレットにおいても確認が可能となるものである。本システムの導入により、早期に災害状況の把握が的確にでき、被害の拡大を防ぐためのより適切な部隊運用が可能となることや、救急通報時には、傷病者に対して必要な応急手当を映像で確認しながら、適切な口頭指導を行うことが可能となるなどの効果が期待されている。

次に、経費（NET119緊急通報システム含む金額）については、契約方法はリース契約であり、令和元年10月から令和6年9月まで5年間の契約期間となっている。また、契約内容は、各種機器費用（5年間の保守費用含む）及び各種クラウドサービス等の利用料であり、契約金額の総額が7,326,000円（年間1,465,200円）となっている。その他の経費として、インターネット回線使用料とプロバイダー利用料がある。

次に、システムの運用実績については、令和2年中の利用件数が、火災事案で6件、救助事案で15件、救急事案で76件、その他事案で20件の合計117件、令和3年中の利用件数が、火災事案で12件、救助事案で15件、救急事案で79件、その他事案で3件の合計109件であった。

なお、救助事案において、傷病者に対して必要な応急手当動画を配信した件数は、令和2年中が51件、令和3年中が52件であった。

システムの運用を踏まえての課題として、①通報協力者への通信料の負担、②プライバシーの確保、③撮影行為に対する非難、④通報者側の端末操作の不慣れ、⑤セキュリティーによる各システム間の連携の制限、⑥システム端末を操作する指令員の確保が困難の6つを挙げている。

(2) 宇都宮市（人口 518,757人）

ア 市税収納率向上の取組について

宇都宮市では、市税収納率を向上させる取組として、市税収納率向上月間を設けている。本月間の概要は、収納対策の一環として、平成29年

度から、休日や平日に訪問催告を行う「理財部収納対策強化月間」を設定し、案件ごとに適正な人材配置を行い集中的に取り組んでおり、さらなる収納率向上を目指し、令和2年度より「収納率向上月間」として、給与照会、催告、休日窓口、電話催告、訪問を一体的・集中的に行うこととしている。

次に、現年度の収納強化（班編成による滞納整理）については、現年度課税について、早期に滞納整理に着手し、年度内の完納を目指すことにより、滞納繰越分の削減を図るとともに、自主納付（納期内納付）の指導強化を図っている。徴収グループにおいて、現年度担当と滞納繰越担当で構成する班を編成しており、現年度の収納を強化するほか、多様な事案に共同で取り組むとともに、引き続き、さらなる現年度の収納強化に向けた徴収体制を構築することとしている。また、スケジュールとしては、8月から現年度担当・滞納繰越担当による班編成、判別ミーティング、9月から班体制での現年度・滞納繰越の収納強化の取組開始、その後、翌3月まで滞納繰越班による外国人対応や訪問等の取組を実施している。

次に、外国人収納強化については、入国規制緩和以降増加している外国人滞納者に対して、滞納（市県民税）の早期解消に必要な対策を講じることで、税制度への理解促進を図るとともに、滞納者の削減につなげることにしている。また、外国人滞納者に対し、カラー封筒を活用した外国語による催告書の送付や、預貯金調査等の各種調査の結果を基に差押等の滞納処分を実施している。さらに、外国人滞納者（納税者）が勤務する法人へ電話や訪問等により、納税指導等も実施しており、令和4年度からは、在留管理局に対する調査を実施し、滞納処分につなげることにしている。なお、スケジュールとしては、6月から入出国在留管理局等への調査、実態調査、事業所への指導、滞納者数調査、7月に外国人催告（第1回）、9月から滞納繰越担当による対応開始、10月に外国人催告（第2回）、翌1月に外国人催告（第3回）を行うことにしている。

市税収納率向上における課題と今後の方向性として、①現年度課税分の滞納整理強化、②外国人滞納者対応、③預貯金調査電子化への対応、④キャッシュレス納付の利用促進の4つを挙げている。

イ 公共施設マネジメントについて

宇都宮市では、公共施設の老朽化や少子・超高齢化、人口減少等に対

応するため、「ネットワーク型コンパクトシティ」（NCC）の形成を見据えながら、公共施設等の長寿命化や再配置・統合・複合化など、限られた資産を最大限有効に活用することにより、サービス・機能の充実を図り、効果的・効率的なサービス提供ができるよう、これからの時代に合った公共施設マネジメントについてまとめた「宇都宮市公共施設等総合管理計画」を平成28年度に策定している。この計画は、2050年（令和32年）を見据えて、マネジメントの全体方針や施設群ごとの個別方針について整理を行うとともに、平成28年度からの10年間で検討すべき事業計画を整理したものである。また、平成28年から令和2年を計画期間とする「宇都宮市公共施設等総合管理計画（前期計画）」の見直しを行っており、公共施設の老朽化のさらなる進行やICTの進展、脱炭素社会の実現に向けた動きの加速化など、社会環境の変化を踏まえた「宇都宮市公共施設等総合管理計画（後期計画）」を令和3年11月に策定している。なお、対象範囲の基本的な考え方は、宇都宮市が保有する公共建築物及び公共施設を構成する土地、インフラ施設としており、マネジメントの推進にあたり、分野横断的な施設の集約・複合化の検討や、効率的な更新・維持管理を進めるため、公共建築物、インフラそれぞれにおいて、類似機能を有する施設を「群」単位でまとめた「施設群」を設定している。

今後、取り組むべき課題として、まず、NCC形成の着実な推進では、2050年のNCC形成に向けて、都市拠点・地域拠点への公共施設の移転や集約化に取り組む必要があるとしている。

次に、長寿命化の推進では、令和2年度には、40年以上経過した施設の面積割合が、公共施設が33%、橋梁が18%となるなど、公共施設等の老朽化がさらに進行する中、着実に長寿命化を図るため、個別施設計画を策定している学校、市営住宅やインフラ以外の公共建築物についても、これまで以上に長寿命化に取り組んでいく必要があるとしている。

次に、ICTの活用では、公共建築物やインフラの維持管理に活用されており、市民サービスの向上や業務の効率化が見込まれるため、今後も活用を推進する必要があるとしている。

次に、PPPのさらなる推進では、PFIや民間ストックの活用などの、あらゆるPPP手法を検討し、市民サービスの向上やコスト削減に取り組む必要があるとしている。

今後、脱炭素化の推進では、公共施設等の長寿命化や更新にあたり、省エネ・再エネ・蓄エネ設備の導入促進など脱炭素化に向けた取組を推進する必要があるとしている。