

令和元年12月3日

瀬戸市議会議長 長江秀幸 様

総務生活委員会委員長 高島 淳

総務生活委員会 行政視察報告書

本委員会は行政視察を実施しましたので、下記のとおり報告いたします。

記

1 視察期間・行程	令和元年10月21日（月） 詳細は別紙のとおり
2 視察先	滋賀県 野洲市
3 視察項目	くらしの支え合い条例について
4 視察者及び随行者	総務生活委員会委員（8名） 厚生文教委員会正副委員長 議会事務局（2名） 担当理事者（2名）
5 その他	なし

くらしの支え合い条例について

<p>1 事業の目的及び経緯</p>	<p>くらしの支え合い条例の施行による住民の福祉の向上について</p>
<p>2 事業の概要及び事業費</p>	<p>債権の管理をしていくにつれ各課との連携が求められるようになってきた。まずは、債権適正管理検討プロジェクトチームを立ち上げ、多重債務のある生活困窮者の支援が必要と判断。生活再建を促す取り組みが必要と考え、市民生活相談課と連携し、生活再建を目指す条例の制定に取り組んだ。</p> <p>生活困窮予防と市民参加促進機能にも着目し発展させることにより、市民一人ひとりがともに支えあい伸びやかに安心してくらするまちの実現を目指すことを決意し、条例を制定した。</p>
<p>3 事業の効果</p>	<p>平成25年12月～平成27年3月末まで、庁内に債権適正管理検討プロジェクトチームによる管理及び徴収に係る現地調査、適正管理手法などを各課（総務課、学校教育課、こども課、住宅課、環境課、上下水道課、市民生活相談課など）が連携し行っている。</p> <p>さらに社会福祉課、地域包括支援センター、障害者自立支援課、健康推進課、子育て家庭支援課、家庭児童相談室などが庁内相談連携機関として連携している。</p> <p>庁外では、弁護士、医療機関、ハローワーク、社会福祉協議会、司法書士、社会保険労務士などの専門機関と連携している。</p> <p>また、くらしの支え合い条例には消費生活についての相談も含まれている。条例では、訪問販売業者は簡易な登録制とし、現在約650の登録があるとされる。</p> <p>条例中に、市長が監督官庁に調査を申し入れる権限と、悪質な業者の場合には社名の公表を義務付けたことにより、消費者トラブルについては減少している。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 買い手よし、売り手よし、地域よし の三方よし 2. 消費者トラブルに対する解決力の強化 3. 消費者トラブルの未然、拡大防止の取組 4. 生活困窮者等への支援拡充 5. 見守り活動を強化 6. 野洲市内での訪問販売の登録事業者制度の確立
<p>4 事業の現時点での課題及び今後の方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の共有化 強制徴収公債権のように、強力な財産調査権に対し、私債権や非強制徴収公債権は限られた調査権しかない。 私債権などは限られた調査権しかなく税情報の活用が難しいなど、同意を得て弁護士等からの情報提供を受けているとのことであり、法律等の壁をどのように乗り越えていくのかという課題や生活困窮状態であるとどのように判断するのかなどの課題がある。 ・生活困窮者の市民生活相談課への誘導 各課の納付相談等における対応研修が必要。年間約2万通の税の督促状、催告状にチラシを同封している。
<p>5 主な質疑・応答</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 債権管理条例制定の経緯と効果 <ol style="list-style-type: none"> (1) 私債権等の整理と効率的な債権管理体制必要性から、条例を制定した。 かねてより、納税推進課と市民生活相談課の連携・協力して滞納整理をしていたが、この条例の制定により、窓口の一本化などが可能となり、納税する側の事情に配慮したきめ細やかな対応ができることは、債権の一元管理や生活支援のためにも大きなメリットがある。 (2) 効率的な債権管理体制により、滞納している市民の状態を総合的に把握することが可能となった。 滞納者の生活再建を踏まえた上で支援を行いながら納税につなげていくということであり、生活支援を専門に担う部署があつてこそ可能となる取り組みでもある。 (3) 滞納は生活状況のシグナルと捉えて、それを生活支援のきっかけにする。 市の債権は公共サービスの対価でもありそれを支える財源であり、またそれを補填するのも税財源である

	<p>が、納税と生活再建を両立させるために市民生活を壊してまでは回収しないという視点を基本とする。</p> <p>(4) 生活困窮者支援のために徴収停止や債権放棄を可能とする仕組みを構築した。</p> <p>納税推進課では、徴収困難な債権の移管を受けて管理するとのことであり、市民生活相談課との連携により生活再建を踏まえた債権放棄や納付指導を行うなどの対応がとられており、その結果生活再建を経て納税してもらうほうが長期的な納税額が大きいとの効果が出ているのは、対応する職員の資質によるところが大きいと思われるのであり、そのことが行政の信頼の向上につながる。</p>
<p>6 考察 (所感・本市への提言等)</p>	<p>この債権管理条例の制定により、庁内連携の仕組みが強化されたとのことであり、こうした連携の取り組みを進めていくためにも、本市においても債権管理条例の制定が必要である強く感じた。</p> <p>債権管理条例は行政内で法令等に従い、適切な管理と執行手続を定めるものであるが、野洲市債権管理条例においては生活困窮者支援を盛り込んでいる点が先進的であり、瀬戸市においても大いに参考にあるものであった。</p> <p>これまで、人権や生活を市民生活の重要な柱としてきた野洲市の具体的な姿勢が債権管理条例などに表れ、それが、生きており、市民生活を根底から支える大きな力になっていることがよく理解できる。</p> <p>また、市民生活相談課長の強いリーダーシップを感じた。様々な相談の取りまとめをしているが、残業もなくこなしている。多くの事例を取り扱い、その中から具体的に事例の中身を紹介していただき、条例や関係する法を駆使しながら生活困窮者を支援し、再建を促している。課長の積極的な取り組みと後に続く職員の教育も抜かりなく行なっているとのことであり、その姿は市民にとって頼りになる市役所、市民生活相談課と感じた</p> <p>消費者行政については情報を如何に提供していくのが課題であると感じた。その点消費者協力団体等には委嘱という形で情報を提供しており、お互いの信頼関係により安心感を作り上げる仕組みがあるものと思う。地域で高齢者を見守るといった体制構築のためにも大変参考となった。</p>

	今後の行政手法の取り組み例として、実践的な近い将来像の実例で、本市もより具体的な取り組みを進めるべきと強く考える。
7 その他 (特記事項等)	