

平成23年度笠間市行政評価外部評価委員会 議事録

1. 日 時 平成23年8月17日(水)
2. 場 所 笠間市役所本所3階 全員協議会室
3. 出席者 委 員 井上 操
岡野 博之
赤津 長弘
大関 賢一
中澤 まさ
横須賀 徹
所管課 大和田上下水道部長, (下水道課) 田口課長, 川井主査
事務局 小松崎市長公室長, (行政経営課) 野口課長, 石井課長補佐, 福嶋主査, 高松係長, 鈴木係長, 石塚主事
4. 傍聴者 3名
5. ヒアリング事務事業 下水道料金・受益者負担金未納者対策
6. ヒアリング内容

【事業説明】下水道課

【事前質疑回答】下水道課

- Q 過去5年間の滞納額・件数と当該事業による収納額・件数との比較一覧表を作成してください。
- A 賦課徴収と滞納整理業務が一体的に行われているので、滞納額だけを抽出することはできなかったもので、お詫び申し上げます。
- Q 本業務における人件費のダウンの理由は。
- A 公共下水道の排水設備の申請・検査業務等が年々増加しており、また浄化槽の設置件数も増加しています。そのため、人員が割かれまして、人数がかけられなかったというのが現状です。
- Q 人件費中、事務処理業務と未納対策業務の比率は。また、事務処理のCPU化等は可能か。
- A 大半が督促・催告などの事務処理であり、全体的な割合は2割ほどかと思えます。具体的にデータは取っておりませんが、督促・催告が主となることからこのような割合と思えます。次に事務処理のCPU化ですが、現在も電算処理は行っております。未納者リストの作成、催告書の作成はシステム上できるようになっております。しか

しながら滞納者だけを抽出して管理するシステムには構築されていませんので、今後の課題だと思っています。

Q 徴収嘱託員を確保すると、年間経費はいくらか。

A 平成22年度は嘱託徴収員がいませんでした。今年度については、1名確保しております。経費はということですが、平成23年度は98万円ほど予算を計上しています。1名の嘱託徴収員を雇いまして現在徴収にあたっているところです。

【質疑議論】

○委員

別資料の年度別受益者負担金収入状況の平成22年度の過年度分について、滞納額がどんどん減ってきて4,000万円になってきたということか。

○下水道課

受益者負担金は、5年で徴収することになっています。

調定を最初の年に起こして、翌年度にあがってきて、それは納期がまだ来ていないものも含まれています。現実的には、その中に納期が過ぎたものと、納期がまだ過ぎていない納期以前のものということでその年の納期が過ぎてはじめて滞納というものも含まれていますので、必ずしもすべてが未納ということではありません。

その辺の区分けがすべてできる状況ではありませんので、過年度分と現年度分という書き方になっていますから、ここに載っている過年度分については、当該年度に納める部分も含まれている過年度分、わかりづらいと思いますが、そういうことになっています。

○委員

現在滞納になっている額はいくらなのかということが聞きたい。4,000万円なのか、それともそれ以上なのか。全部でいくらなのか。

○下水道課

使用料については、資料の過年度分27,572千円はすべてが滞納分となります。

受益者負担金については、先ほどもご説明いたしましたが、納期が来ていないものも含まれているので、把握できていない状況です。

○委員

概ねどのくらいなのか。

○下水道課

2割程度かと思います。

○委員

そのくらいですか，約800万円。

○下水道課

単年度で残るのは800万円ぐらいだと思います。

○委員

使用料の徴収率を見ると現年度分は97%台で推移しているが，滞納者は決まっているということか。

○下水道課

滞納される方は特定してまして，徴収については，下水道課で徴収するものと水道課に委託しているものがあります。

水道を使っている世帯には，下水道料金の徴収業務も水道課に委託をしまして，割合は95%ぐらいになると思います。残りの分を下水道課で徴収しているということになります。この資料には水道課に委託した分と下水道課で徴収する分のすべての金額が入っています。

○委員

滞納者は，ほとんど固定されているということか。

○下水道課

はい，そうです。

○委員

事業の結果に出ている，収納額，誓約額，約束額の内容について聞かせてください。

○下水道課

訪問した際に，実際に納めていただける金額は多くはありません。そういう中で，毎月いくら納めますと誓約をいただいたり，あるいは確約書をいただいたりしながら業務を進めています。

確約書をいただいた世帯には，翌月に職員が訪問したりしています。

すべてが収納できるわけではありませんが，約束をしてもらった世帯には職員が訪問し，徴収業務をしているという状況です。

○委員

その書式は決まったものがあるのですか。例えば、何月にいくらかの。

○下水道課

様式的には決まっています、記名押印をしていただきますが、あくまでも約束なので、その時になると今日は都合が悪いとの理由でお支払いしていただけないときがあります。何も無いよりはあった方が次回から行きやすいということもあり、決まった様式にいただいています。

○委員

市税を含めて、口座引き落としというのは普及していると思うが、下水道では何割ぐらいか。

○下水道課

9割ぐらいだと思います。細かい数字はつかんでいませんが。

○委員

最初に口座引き落としじゃないと加入できませんというような措置は取れないのか。

○下水道課

納付書で納めたいという方もいます。しかし、なるべく口座引き落としでと働きかけてはいます。

○委員

このような滞納世帯は、ほかの税なども滞納していることもありますか、いわゆる重犯です。

○下水道課

そういう方もいると思います。

○委員

そういうところは、下水道徴収だけでなく、ほかの部署と訪問したり、連携はしているのか。

○下水道課

昨年に関しては行っていませんが、今までには行った経緯はあります。

○委員

時効はあるのか。

○下水道課

時効は、下水道料金や受益者負担金は、税と同じ公債権と言われている債権でして、税法と同じ扱いで5年間で時効となります。

ちなみに水道料金ですとか、住宅などは私債権ですので、民法上の適用となります。

○委員

毎年欠損処分額はどのくらいありますか。

○下水道課

平成22年度欠損額は80万円ぐらいです。それほど大きくはなかったのですが、極力時効になるものを優先的にしようとは考えています。

○委員

先ほど、ほかの委員も言った、いろんな使用料、税などまとめて対応する市全体としての対策会議、あるいは滞納世帯を串刺しにして、この家庭はこれとこれが滞納だとか、そういう動きはないか。

○下水道課

税務課が窓口となり、収納対策本部を設置しています。その中で当然下水道や水道とか関係する部署が集まって、徴収の検討はしています。

○委員

それでは、滞納世帯の滞納額は分かっているわけですね。

○下水道課

詳しくはわかりませんが、税務課ではどのくらいの滞納があるかは、分かっているものと思います。

○委員

逃げ得ではないが、5年で時効になるって分かっている人は結構いますよね。その人は誓約書も書かないですよ、書いたら時効が伸びるから。

それをどう防ぐかは、他の税等を含めて市全体でやらないといけないと思う。下水だけの問題ではなくて、市税も含めて、全体の中で、それにどう対処するかを、やらなければダメだと思う。

また、その時に、どの税等を簡易調停に持ち込むかということだと思う。簡易調停に持ち込めば、差し押さえができる。強制的に徴収できる。銀行口座も抑えられる。

それを市税でやるのか、下水道料金でやるのか全体的に考えないと、徴収率は絶対上がらない。

法的手段による手続きをして弁護士を立てるというのも、大きな金のお金は必要かもしれないけど、額が小さいときは裁判所が認めるかたちでお互いが印鑑を押せば、公的な書類になるから、それで支払わなければ差し押さえができる。

そういう制度をやることで、払わない人に対する効果というものをあげなくてはならないと思う。

それと追加資料の使用料、平成22年度現年度分6万5千件というのは、二月に1回請求する件数をあげているわけですね。ということは、実質1万いくつもの戸数ですよ、即座に滞納の事実が出てこないようなシステムのようなのだが、支払いがないとすぐ突き止められるようでないシステム的にダメだと思う。1回払わなかったらすぐ電話がきたとか、督促状はあまり効果的ではない、払わない人にはただの紙だから、やはり払わなかったらすぐに電話がきたとか、しつこくやらないと癖がつく。それがシステム的に対応できるものにしていかなくてはならない。

○下水道課

現実的に下水道の使用料等では、近隣の市町村で差し押さえまでしているところはありません。だからやらなくていいというわけではないのですが、現実的にはそういう状況です。今後それを含めて、検討しなくてはと思いますが、現実的にはそういった状況です。

○委員

水道はできない。生存権にかかわるから、だから水道料払わない人も下水道でかけていけば、水道料も払ってくれる。

○委員

嘱託徴収員は、平成21年度は雇っていたと、年間125日ということか。また、今年度から採用しているということだが、これは徴収専門の方か。

○下水道課

はい、徴収専門です。

○委員

もし、その成果分というのが分かりましたら、教えていただけますか。

○下水道課

今年の方ですと、7月末現在で、件数で105件、金額にして1,842,010円、使用料と負担金の両方です。平成21年度分は270件で2,169,623円です。

○委員

成果は上がっていますね。そうすると、嘱託徴収員の確保ということで、ある程度の向上は見込めると、職員がなかなか徴収の方に回れないという現状はわかりました。

○委員

嘱託徴収員は歩合制ですか。

○下水道課

固定給と歩合との併用で行っています。

○委員

歩合だとすると、歩合を稼ぐために、自分を取りに来た時払うようにしていたりしませんか。同じ人から毎回取っていないですか。

○下水道課

同じ人も当然いると思います。その辺は嘱託徴収員にすべて任せています。

○委員

嘱託徴収員にまかせると、嘱託徴収員は歩合を稼ぐために、自分を取りに来た時に払うようにとやるのは常識。

逆に口座引き落としを勧めて、奨励金を出す方がいいと思う。この制度は良いようで悪い。どこも嘱託員はこういう問題になっている

○下水道課

その点は注意していきたいと思います。

○委員

こういった使用料、税滞納額は市全体でいくらぐらいになるのか。まとめたものはあるのか。

○事務局

収納対策本部で把握しています。委員がおっしゃった滞納者を串刺しにして、個別の滞納品目、額はでていないので、今後はそれをやらなくてはと、昨年から検討していますが、個人情報とかの問題点をどうクリアするかだと思います。

○委員

そういう人に対して、簡易調停とか、弁護士をたててとアクションを起こさないといけない。

○事務局

固定資産税については、3年ほど前は20件ぐらい差し押さえを行いました。去年は400から500件、差し押さえを行いました。市民も納めなければ、差し押さえされるという感覚になりつつあるかなと思っています。

○委員

先ほど話しにあった収納システム、外部委託か。

○下水道課

外部委託です。

○委員

自前ではできないか、このくらいの件数であれば。

○委員

水道と同じシステムですか。ソフト扱っている人にしてみれば改修は大した作業じゃないが、委託しようとする、高い値段を提示してくる。

○下水道課

そうですね。

○委員

滞納したら即連絡入れると相手も考えるとは思いますが。

【評価】

○委員長

「現行どおり継続」が1名、「改善し、継続」が5名です。

「改善し、継続」の理由ですが、システムの構築、徴収員の増、市全体での滞納解消の対策などがありました。