

新潟市債権管理基本方針

(平成30年度～)

平成30年4月

【目次】

はじめに

基本方針改定の目的 1

これまで（平成29年度まで）のふりかえり

目標・実績・主な取り組み 2

基本方針（平成27年度から平成29年度） 2

これまでの取り組みにおける課題 2

新潟市債権管理基本方針（平成30年度から）

目 標 3

基本方針と具体的な取り組みの方向性 3

個別目標の設定と目標実現するための手法 4

令和3年度の税務組織の再編に伴い債権管理課は廃止されました。新潟市債権管理基本方針においては、下表の14債権を主要債権と位置付けて引き続き徴収率の向上を図ります。

債権管理課で引き受けている債権（14債権）

一般会計		特別会計	
1	市税（強）	9	国民健康保険料（強）
2	保育料（強）	10	母子父子寡婦福祉資金償還金（非）
3	未熟児養育医療費負担金（強）	11	介護保険料（強）
4	ひまわりクラブ利用料（非）	12	後期高齢者医療保険料（強）
5	市営住宅使用料・駐車場使用料（非）	企業会計	
6	清掃手数料（非）	13	下水道事業受益者負担金分担金（強）
7	奨学金貸付金（非）	14	市民病院診療費（個人分）（非）
8	生活保護費返還金（非）		

（強）：強制徴収公債権 （非）：非強制徴収公債権・私債権

はじめに

基本方針改定の目的

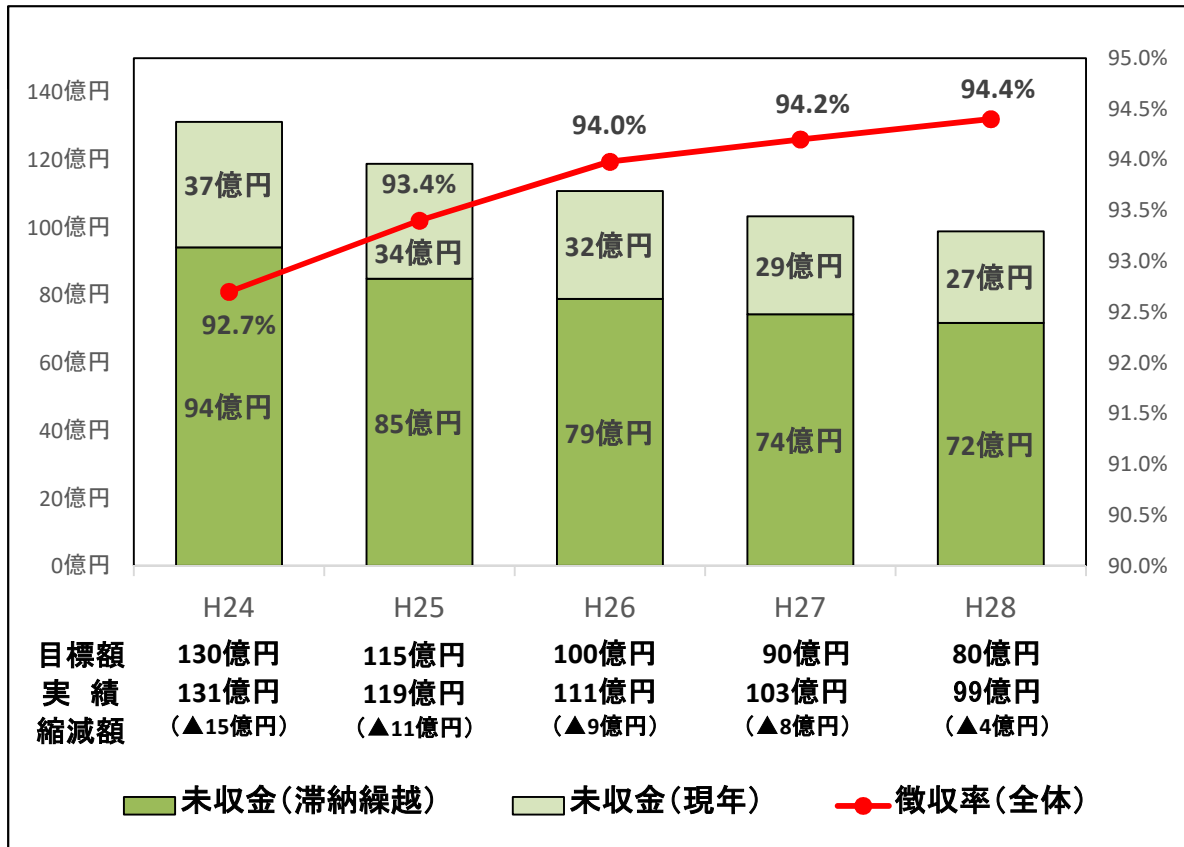
健全な財政運営を確保するために、未収金の縮減を図ることが重要な課題になっていたことから、平成24年8月に庁内を横断する新潟市債権管理推進委員会を設置し、債権管理について進行管理を行ってきました。

平成25年3月には、未収金の目標額を「平成26年度末に100億円」と定めた新潟市債権管理基本方針を策定し、平成27年4月には、未収金を年間10億円ずつ縮減することを目標とした基本方針に改定し、未収金の縮減に取り組んできました。

こうした取り組みの結果、未収金額は年々減少してはいるものの、徴収困難案件の顕在化などを要因に、目標額には及ばない状況が続いており（下グラフ）、目標の見直しや具体的な取り組みの明確化が課題となっています。

そのため、これまでの未収金額に視点をおいた目標設定から、14債権の徴収率に視点をおいた目標設定にするとともに、市の債権の適正管理に向けた取り組みをさらに具体的かつ計画的に進めるため、債権ごとに個別の目標と具体的な取り組みを明記した実施計画を策定することを本基本方針に盛り込み、よりきめ細かで着実な債権管理につなげていきます。

グラフ 新潟市の14債権未収金内訳



これまで（平成29年度まで）のふりかえり

目標・実績・主な取り組み

○未収金額の縮減額を目標に設定

○縮減額は年々減少 ⇒当初目標の過大設定・困難案件の顕在化⇒**目標の見直しが必要**

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標額	130億円	115億円	100億円	90億円	80億円	70億円
実績	131億円	119億円	111億円	103億円	99億円	96億円
縮減額	15億円	11億円	9億円	8億円	4億円	3億円
収納率	92.7%	93.4%	93.9%	94.2%	94.4%	94.7%
主な 取り組み	徴収特化		重複債務者対策		徴収と徴収緩和の 基盤整備	
	債権管理の 手引き策定	訴えの提起 開始	債権管理条 例の制定	行政サービ ス利用制限 要綱の制定	徴収緩和等 取扱方針の 策定	訴えの提起 議会手続き の簡略化

※平成29年度の数値は見込み

基本方針（平成27年度から平成29年度）

- 1 適正な債権管理の推進
（滞納の未然防止・早期解消、緩和措置等法令の適正運用など）
- 2 庁内連携による対応
（滞納解消以外も含めた関係機関の連携、条例に基づく情報共有など）
- 3 職務遂行能力の向上
（説明力、徴収力、取組姿勢を強化する計画的な人材育成、所管課支援など）
- 4 広報の強化
（納期内納付、制度説明、滞納の不利益等の効果的な広報など）

これまでの取り組みにおける課題

- ・督促の未発送、発送遅延が散見
- ・納付資力を判断するための情報収集・調査が不十分
- ・徴収に特化しすぎていた
- ・滞納の未然防止と納期内納付の推進を図るための多様な納付方法の検討など納付しやすい環境づくり
- ・催告後進捗していないなど滞納解消に向けた取り組みの停滞案件が散見
- ・滞納の未然防止を視点においた市民のみなさまへの説明不足
（滞納による不利益、納付不履行の結果、滞納処分・強制執行等に移ることなどの説明）
- ・滞納処分・強制執行等、徴収緩和など処分実績の低迷
- ・滞納を許さないという意識が希薄など債権によってバラつきあり

新潟市債権管理基本方針（平成30年度から）

目標

全体目標 14債権の収納率 前年度比増加

個別目標 債権ごとに目標設定

全体と個別の二段構え

これまでの未収金額に視点をおいた目標設定から、14債権の徴収率に視点をおいた目標設定に全体目標を見直します。さらに、個別目標を設定することで、債権ごとの取り組みをより具体化し、全体の収納率の向上につなげます。

基本方針と具体的な取り組みの方向性

基本方針	具体的な取り組みの方向性
1 法令等の適正な運用	① 法令等に定める事務を確実に実施 ② 情報収集・調査を着実に実施 ③ 調査結果により徴収，緩和を的確に実行 納入の通知・督促・滞納処分・強制執行等、法令に規定されているものは確実に実施します。また、世帯状況・収支状況・財産・負債などを綿密に把握することにより、納付資力の有無を的確に判断し、個々の状況に応じた処分につなげます。
2 効果的・効率的な債権管理	① 納付しやすい環境の検討を深化 ② 滞納の早期解消に向け進捗確認を徹底 ③ 滞納を発生させない取り組みの定着 滞納となった場合の不利益をサービス申込時に説明するなど滞納の未然防止に努めるとともに、催告無視や納付計画不履行時に速やかに情報収集・調査の準備に入るなど、滞納整理の早期着手に努めます。 また、口座振替、電子収納の推進に加えニーズに応じた納付方法を追求します。
3 職員の育成・連携強化	① 実践に直結するスキルの向上 ② 職位レベル、経験年数に応じた研修開催 ③ 関係機関・庁内の連携強化、組織的な意識の醸成 実務担当者向けの研修だけでなく、管理者向けにマネジメント研修を行うなど、ニーズに沿った研修を企画し、それによって習得した知識や技能を実践に生かします。 また、滞納解消が困難な案件の解決事例を共有するなど、市全体の徴収スキル向上を図るほか、組織内の連携を強化し、滞納を見逃さないという職場環境づくりに努めます。

新潟市債権管理基本方針（平成30年度から）

個別目標の設定と目標実現するための手法

実施計画

基本方針における具体的な取り組みは債権ごとに策定する実施計画で実現

方針と計画の二段構え

適正な債権管理のためには、債権の発生段階から関わり、迅速に個々の状況を把握し対応ができる債権所管課の役割が重要です。滞納発生の未然防止も含め、債権の発生から消滅までの一連の債権管理を、債権所管課自らが継続的に実施し、検証し、改善していく必要があります。

そのため、所管課が債権ごとに具体的な取り組みと目標を定めた3年間の実施計画を策定し、その進捗管理を徹底します。

（1）3か年の実施計画策定

債権所管課により債権ごとの課題を抽出し、それを解決するための具体的な取り組みを決定するとともに、計画的・段階的にその取り組みを進めるためのスケジュールを決めます。また、達成度の指標として、債権ごとに個別の目標を設定し、実施計画に盛り込みます。実施計画は、変更がある都度または年度末の評価をもとに見直します。

（2）実施

債権ごとの実施計画に基づいて、取り組みを実施します。
取り組みの内容については進捗管理を徹底します。

（3）評価

取り組みの実施状況について年度ごとに評価を行うことで、実施計画を修正するとともに、最終的に3年間の取り組みを評価して、次につなげていきます。

また、優良事例は情報共有を図り、よい結果が得られなかった事例は要因分析を行い、各債権の事例を水平展開することで市全体の徴収事務の水準を上げていきます。

（4）次の新しい取り組みに反映

実施計画の修正や次の取り組みにつなげます。

図 実施計画のサイクル

