

平成 19 年 4 月 11 日
堺市理財局債権回収対策室

「官民競争入札等監理委員会 公共サービス改革小委員会 徴収分科会」

1 H18「公共サービス改革基本方針」の策定に関する意見（要望）の趣旨

提案の背景（課題認識）

現在、地方自治体には多種多様な債権（未収金）が存在・累積
市民に対する負担の公平性、業務の公正性確保のみならず、財政的な
観点からも重要な問題
本市を取り巻く環境の変化（市民ニーズの多様化・高度化、少子・高
齢化の進行、団塊世代職員の大量退職、地方分権の進展、正規職員の
減少、行政経営資源の有効活用など）への対応が必要
今後の徴収業務のあり方について、聖域のない議論、幅広い視点での
検討が必要

提案趣旨の説明

課題認識を踏まえたうえでの「問題提起」的意味合い（そのために
相当幅広く深い要望）

債権回収を専門的に行う民間事業者が現に存在するため、現在の課
題を解決するための「選択肢の一つ」とできるよう、そのノウハウ
を「十分に活かすことができる仕組み（法整備）」は必要である。
現在の法制度の中で「規制がないほうが効率的であると考えられる
部分があること」「民間事業者を活用することによる効果が期待で
きること」について、法整備の要望ができる機会は生かすべきであ
る。

「 租税債権などにおいて民間事業者が徴収（債権回収）業務を行
えないこと」、「 保育料の滞納者と接触する機会の多い民間保育所
の事業者に対して収納の委託はできても徴収（債権回収）業務の委
託ができないこと」、「 住宅使用料、病院診療費及び貸付金などは
同じ私法上の債権でありながら、サービサー（債権回収会社）が徴
収（債権回収）業務全般を行えるのは貸付金しかないこと」などは
法整備が必要ではないか。

2 堺市における債権回収の取組状況

(1) 民間活用の取組（代表的なもの）

コールセンター業務

- ・市税（平成 17 年 11 月から）
*平成 17 年度実績は別添資料「堺市報道提供資料」参照
- ・保育料（平成 18 年 9 月から）

(2) 債権回収対策室の創設

問題意識

- ・H18「公共サービス改革基本方針」の策定に関する意見（要望）の「提案の背景」と同様
- ・新行財政改革計画（平成 18 年 3 月）

3 (3) 市税等の徴収率の向上

3. 徴収体制の強化

市税及び各種保険料、使用料等の未収金徴収対策の充実を図るため、各種未収金の徴収対策を一括的に取り組むなど徴収体制のあり方を検討します。

取組内容

- ・市全体の債権管理を行う。
- ・高額・困難債権の回収業務を行う。
国民健康保険料、保育料、公営住宅使用料など 12 債権
*別添「広報さかい 4 月号」参照

平成18年6月27日

問い合わせ先	
担当課	理財局税務部収税課
直通	072 - 228 - 7434
市役所内線	2630
ダイヤルイン	072 - 228 - 7618

「市税電話催告業務」（市税コールセンター）の実施結果について

本市では、徴収率の向上及び滞納の未然防止を目的に少額滞納者に対して、民間企業からの派遣を受け、全国に先駆けて、民間ならではのノウハウを駆使した市税電話催告業務を行ってきました。

この度、平成17年度（平成17年11月1日から平成18年5月31日）の成果がまとまりましたのでご報告いたします。

1 実施概要

現年度課税分の市府民税、固定資産税、軽自動車税のうち、滞納税額10万円未満の滞納者を対象に、平成17年度は約1,200万円の委託料でオペレーター4名、管理者1名の派遣を受け、電話による自主納付の呼びかけ及び手書き催告書の発送を行った。

2 当該催告業務の成果

滞納者31,876人、滞納金額862,983,000円を対象として実施したところ、「市税電話催告業務」の成果として約15,000人から約3億3500万円の収納を得ることができた。

	対 象	コールセンターによる成果	自主納付を含む5月末現在の収納状況
人 数	31,876人	約15,000人	21,184人
金 額	862,983,000円	約3億3,500万円	575,105,043円

3 今後の方針

今回の成果をふまえて、平成18年7月からはオペレーターを2名増員し、現年度課税分全件に拡大して実施する。

この事により、平成18年度は約75,000人で約20億5,000万円が対象となり、その成果として約5億5千万円の収納を見込んでいる。

こうした取り組みの一方早期の納付勧奨に応じない滞納者には、徴税吏員である職員により、積極的に滞納処分（差押）を進めるなど、さらなる市税収入の確保を図っていく。

市の組織が変わります

一層のサービス向上へ

4月から市の組織が変わります。今回の改正では、政令指定都市にふさわしい大都市経営を担うため、政策立案機能や財政基盤の強化と重点施策を推進する体制づくりに取り組みました。新しい組織で市民サービスの一層の向上に努めます。

主な改正点は次のとおりです。

- ▼市長公室
- ▼百舌鳥古墳群の世界文化遺産登録に向け、歴史と文化をいかしたまちづくりを推進するため、歴史文化都市推進室を新設
- ▼総務局
- ▼IT情報技術を活用した市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、情報化推進課を新設
- ▼財政局
- ▼新規事業の企画や採択・ランドなど重点プロジェクトを推進するため、プロジェクト推進室を新設

▼市民負担の公平性と歳入の確保を図るため、債権回収対策室を新設し、高額の困難債権の回収業務を集約

- ▼健康福祉局
- ▼国民健康保険料の収納・徴収事務の適正な運用を確保するため、国保収納課を新設
- ▼市民サービスの向上を図るため、医療サポートセンターを新設し、相談業務などを集約
- ▼子ども青少年局
- ▼児童虐待防止への取り組みを強化するため、子ども養護施設担当を新設
- ▼産業振興局
- ▼戦略的な産業政策を展開



市政
組織・観光

開するため、産業政策部を新設

▼市民サービスの向上を図るため、給排水設備課を新設し、給排水設備関係の業務を集約

▼放課後対策の充実を図るため、放課後子ども支援課を新設

▼市民サービスの向上を図るため、医療サポートセンターを新設し、相談業務などを集約

市政情報センター、堺観光コンベンション協会など移転

▼市民税管理課特別徴収係
4月2日(月)から、▼移転先：堺区一条通20 銀泉堺東ビル5階
なお、郵便物は市民税管理課へ、0078 堺区南瓦町3-1へ。問合せ：同係 ☎228-7043 FAX233-8170へ。

▼市役所市政情報センター
4月16日(月)から、▼移転先：市役所高層館3階
なお、移転作業のため4月14・15日、同センターは臨時休館します。
問合せ：同課 ☎228-7043 FAX233-8170へ。

▼堺観光コンベンション協会
5月1日(火)から、▼移転先：市役所本館2階
問合せ：同協会 ☎233-5258 FAX233-8444へ。

公道の下水管のつまりなど 連絡先を変更

4月から、市道など公道の下水管でつまりなどを見つけた場合は、次の管理事務所へ連絡してください。

- ▼堺・西区：川島下水水道管理事務所 ☎244-0782 FAX247-1744
- ▼中・南区：竹城台下水道管理事務所 ☎296-7741 FAX296-9941
- ▼東・北・美原区：美原下水道管理事務所 ☎362-1821 FAX362-1182

問合せ：下水道管理課 ☎250-5107 FAX250-5918へ。

公園事務所 所管を一部変更

4月から中区と市霊園を所管する公園事務所を次のとおり変更します。

- ▼中区：大仙公園事務所 (原池公園体育館内) ☎276-6818 FAX279-9711
- ▼市霊園：泉ヶ丘公園事務所 (原池公園管理事務所から名称変更) ☎292-7455
- ▼堺大仙公園を除く、西区：大浜公園事務所 ☎232-1489 FAX228-8897
- ▼大仙公園：大仙公園事務所 ☎241-0291 FAX241-6187
- ▼東・北区：金岡公園事務所 ☎252-3168 FAX258-8718
- ▼南区：市霊園を除く、泉ヶ丘公園事務所 ☎291-1800 FAX296-9676
- ▼美原区：美原公園事務所 ☎361-1881 FAX362-7532

問合せ：公園管理課 ☎228-7824 FAX228-1336へ。

市内観光は 見て楽しく乗って楽しい チンチン電車で



「チンチン電車」と呼ばれ親しまれている阪堺線は、100年近い歴史のある皆さんの交通手段であるとともに、堺の貴重な観光資源でもあります。

阪堺線では、市民くみで阪堺線の活性化を進めている堺のチンチン電車を愛する会」を支援する企業や団体によるポスター広告

車両が運行されています。第1号車は旧堺燈台、第2号車は走る観光案内、第3号車は写真展の堺のまわりをテーマにした楽しい車両です。

なお、第2号車は、乗降口の高低差を解消するため、2段化されて乗降しやすくなっています。

市内観光には、見ても乗

春の堺観光のお供に 観光マップを発行

「堺SAKAI観光マップ」が市全域の「写真」と堺まちなきマップ(旧市街地周辺)を作成しました。

今月上旬から市役所市政情報センター、区役所市政情報コーナー、堺東4月9日・5月下旬は休館



▼PRビデオも
市内数カ所に役立つ観光PRビデオを無料配布します。

堺東観光案内所を改装 9日から休館

4月9日・5月下旬、堺東観光案内所(堺区中瓦町2丁)が改装のため休館します。

改装後はスペースを広げ、従来の観光案内や観光レンタサイクルの貸し出しをはじめ、一層のサービス

グラフィック view62号を発行



今号「写真」の特集は、堺「笑いと文化」で、講談、落語、浪曲の地域寄席などを紹介しています。市内在住の歌舞伎俳優・片岡愛之助さんや浪曲師・春野恵子さんも登場します。

今月中旬から市立図書館や市内の銀行、郵便局などの待合室でご覧になれます。

200人にプレゼント

この冊子をご希望の方は、往復はがきで住所、氏名、年齢、電話番号、グラフィックに対する意見や感想「グラフィックview」を書いて、4月25日消印有効までに広報課〒590-0078 堺区南瓦町3-1 ☎228-7402 FAX228-8101へ。抽選200人。当選者には同課から区役所企画総務課でお渡しします(送料自己負担で郵送も可)。