

# 須 恵 町 議 会 行 政 視 察 報 告 書

須恵町議会 議長 松山 力弥 殿

行政視察を行ないましたので、下記のとおり報告いたします。

報告日： 令和 7 年 11 月 21 日

報告者： 総務建設産業委員会 稲永 辰己

委 員 会 名	出 席 委 員
総務建設産業委員会	稻永・川口・猪谷・三角・百田・(松山議長)
視 察 研 修 先	視 察 研 修 日
滋賀県 野洲市	令和7年10月22日
視察研修の目的 (テーマ)	・債権管理条例について 地方税以外の債権については、管理体制についてルール化されていない。 徴収率向上のための対策と債権管理条例の必要性について、野洲市の取り組みを参考にすることを目的とする。
視 察 概 要	1. 野洲市の概要 2. 野洲市債権管理条例の制定の経緯 3. 庁内での連携と課題 4. 生活困窮者、悪質滞納者への対応について
主な質疑応答	<b>Q : 債権管理条例制定の導入経緯について</b> A : 私債権の整理（放棄）の必要性や、効率的な債権管理体制の必要性（一元管理体制）が債権管理条例制定の背景にあり、野洲市債権適正管理検討プロジェクトチームを平成25年12月に発足。総務課主導により、学校教育課、こども課、住宅課、環境課、上下水道課、市民生活相談課が中心となり、調査、検討を行う。当初は「市税等の強制徴収公債権は除く」となっていたため、税務課は入っていなかったが、後に市民生活相談課と税務課の連携は不可欠という考えに変わり加わることとなった。平成27年4月、野洲市債権管理条例を施行。  <b>Q : 生活困窮自立支援部門と納税を推進する部門の連携や課題について</b> A : 生活困窮者支援事業では、野洲市くらし支えあい条例により、「断らない相談体制」を構築することで、市民生活相談課が中心となり、関係部署やハローワーク（やすワーク）との連携などにより、さまざまな情報を繋ぎ合わせ支援に繋げている。課題としては、支援が途切れないように、人事異動による業務引継ぎが上手くいくようにすること。

**Q：生活困窮者と悪質な滞納者の見極めについて。**

A：滞納の原因が生活困窮である可能性が高い場合や金銭管理が困難と判断した場合は、本人同意のうえ、市民生活相談課職員とともに相談を実施。家計の見直しや生活水準の適正化で滞納が解消されると見込まれる場合は、分納計画を作成。ただし、分納計画通りに進まず滞納が続いたり、預金や給与支給状況の確認を行いギャンブル等により滞納していると判断した場合は、悪質滞納者と判断している。

野洲市の債権管理においては、「ようこそ滞納いただきました」というフレーズにまず驚かされる。これは当時の市長さんの発想であり、この他にも「納税してもらうためには、生活が健全にならないといけない。『生活の自立の支援＝納税の支援』である。」や、「生活困窮は災害のようなもの。災害であれば税金を投入しみんなが支援する。個人ではどうしようもなく陥る生活困窮も災害である。ただし、支援が必要であれば支援を、支援不要であれば徴収を、不法や違法行為、ごまかしに対しては容赦しない、温情ではなく合理的に行う。」という考え方を持たれておられ、この市長さんの考え方方が役所内に浸透したこと、現在の体制が構築されてきたと思われる。

債権管理審査委員会は、総務課、納税推進課、市民相談生活課及び当該債権を移管前に所管していた課で構成されており、生活再建にかかる支援を踏まえた納付指導が行われている。

業務の効率化という点においても、差し押さえよりも債務整理の方が結果的に納税額を生み出しそうとし、野洲市くらし支えあい条例の制定やハローワークとの連携による「やすワーク」の設置など、「断らない相談体制」の構築が進められている。これらは、支援と徴収を両立させるための具体的な取り組みである。

課題として、私債権や非強制徴収公債権は、限られた調査権しかなく、他の自治体などから情報提供を受けにくく、滞納者の生活状況を総合的に判断しづらい面があること。また、生活困窮者は、自ら相談に来ないことを念頭に、困っている市民を市から見つけて生活支援に繋げ、生活改善・納付と導くための誘導を行い、「頼りがいのある市役所」に努めておられるが、ここでも、個人情報保護法による情報共有の壁があるとのこと。

須恵町では、来年度の機構改革で税務課内に収納対策室を設置する予定と聞いている。今回の先進地視察から、町民生活を支えるための財源（債権）を確保するには、債権管理の一元化が有効であると認識したと同時に、生活困窮者支援の視点と府内の連携も不可欠だと感じた。町民生活の安定と安心を支える施策を実践していくよう、今後も議論を深め、町への提言等に繋げていきたい。

所 感

(課題と町政への活用など)

# 須 恵 町 議 会 行 政 視 察 報 告 書

須恵町議会 議長 松山 力弥 殿

行政視察を行ないましたので、下記のとおり報告いたします。

報告日： 令和 7 年 11 月 21 日

報告者： 総務建設産業委員会 稲永 辰己

委 員 会 名	出 席 委 員
総務建設産業委員会	稻永・川口・猪谷・三角・百田・(松山議長)
視 察 研 修 先	視 察 研 修 日
岡山県 鏡野町	令和7年10月23日
視察研修の目的 (テーマ)	・マイナンバーカードを利用した電子申請・届出システムについて マイナンバーカードとスマートフォンを利用して、各種申請・届出、証明書などの郵送請求、補助金などの交付申請がオンラインでできる等のマイナンバーカードの利活用について
視 察 概 要	1. 鏡野町の概要 2. マイナンバーカードを利用した電子申請・届出システムの概要 3. アプリのインストール（実演） 4. 運用上の課題と今後の展望について
主な質疑応答	<p>Q : 電子申請・届出システムを導入することとなった経緯、導入前の課題、検討開始から事業開始までのプロセス、その間の主管部署等について</p> <p>A : 以前から行政パソコンのグループウェアには、電子申請できる仕組みを整備していたが、電子申請されたものを印刷し、書面で回覧・決裁している状況だった。コロナ禍における地方創生臨時交付金をきっかけに、窓口での密を避けるとともに、マイナンバーカードの普及率向上や、行政事務の効率化を図るための電子申請・届出システム導入した。</p> <p>令和2年4月から検討開始し、8月に予算確保、翌年8月31日までにシステム構築及びグループウェアの改修を行い9月から運用開始。主管部署は、情報担当課と協議しながら住民税務課が担う。</p> <p>Q : 事業開始後の利用率の推移（特に高齢者の利用率）について</p> <p>A : 令和3年の電子申請件数は19件で、個人請求に占める電子申請の割合は2.4%。令和7年10月1日現在、電子申請件数は、52件で、個人請求に占める電子申請の割合35.6%。高齢者の割合についても5.3%から21.2%に増加している。</p>

**Q : スマートフォンをうまく使えない高齢者への対応について**

A : 窓口あるいは電話問い合わせの際、職員が一緒に入力する等で対応。

令和5年から、くらし安全課が月2～3回10名程度のスマホ教室を開催。

生涯学習課が月1回のシニア講座の一貫としてスマホ・パソコン教室を開き、スマホ操作に慣れてもらえるように努めている。

**Q : 窓口利用の減少による、業務改善や人件費の削減について**

A : 年間500時間の業務削減。住民窓口係の職員数が令和2年度の9人から、令和6年度は7人体制となり、人件費が削減されている。

**Q : マイナンバーカードを利用した電子申請システム・届出システムのデメリット及び今後の課題・展開について**

A : デメリットとして、導入時や改修時にコストがかかる点や保守料が毎月発生すること。課題は、①高齢者へのスマホ普及や電子申請における申請率を向上させること。②職員の熱量に依存する点が大きいため職員への意識付けが必要であること。職員の中には、今が忙しく、システムで作成するより紙で処理した方が早いと考えてしまう職員もいる。③各部署の担当しか知らないこともあり、職員の異動時にうまく引き継げるか。などが課題として挙げられていた。今後の展開としては、令和7年度にグループウェアを改修し、文書管理システムと連携することにより、迅速な手続き対応が可能となる見込みであり、おくやみ手続きシステムも連携されることで、死亡後の手続きの申請書を電子化し手続き時間の短縮を図っていく。

鏡野町の面積は420平方キロメートル。須恵町（16.3平方キロメートル）の25倍の広さで、人口は11,960人のこと。この面積の広い町では、町役場に出向くのが大変であると推察されるため、マイナンバーカードを利用した電子申請・届出システムは、鏡野町にとって必要不可欠なシステムであると言える。

また、マイナンバーカードの保有率が令和7年9月末時点で鏡野町83.9%（須恵町も83%）と高く、電子申請・届出システムはマイナンバーカードを有効に活用する良いアイディアである。もともと、ボトムアップで始まり、検討開始から約1年半で事業が開始されていることから、スピード感を持って進められたことがうかがえる。

課題としては、担当している一部の職員の熱量がこのシステムを作り上げており、他職員への意識づけが必要であるとのことだったが、このシステムは、鏡野町の町民にとっても職員にとっても、さらに大きなメリットのある事業だと思った。

また、「書かない窓口」については、マイナンバーカードを端末にかざせば、必要事項である住所、氏名、性別、生年月日が印刷された申請書が出来上がるシステムとなっており、手続きに要する時間を短縮できるため窓口サービスの向上が図られている。

本町と鏡野町では、面積や規模等が異なるため、この電子申請・届出システム

## 所 感

（課題と町政への活用など）

導入によるメリットは完全に同じとはいがたいが、本町もマイナンバーカードの保有率が高いため、マイナンバーカードを活用して住民サービスを向上させる取り組みを検討していきたい。本町のDX推進については、今後も注視していきたい。

# 須 恵 町 議 会 行 政 視 察 報 告 書

須恵町議会 議長 松山 力弥 殿

行政視察を行ないましたので、下記のとおり報告いたします。

報告日： 令和 7 年 11 月 21 日

報告者： 総務建設産業委員会 稲永 辰己

委 員 会 名	出 席 委 員
総務建設産業委員会	稲永・川口・猪谷・三角・百田・(松山議長)
視 察 研 修 先	視 察 研 修 日
岡山県 総社市	令7年10月24日
視察研修の目的 (テーマ)	・新生活交通事業「雪舟くん（デマンド交通）」について 高齢化が進む中、路線バスの衰退で公共交通の見直しが進められてきた総社市の取り組みを知ることで、本町の今後の地域公共交通の参考とする。
視 察 概 要	1. 総社市の概要について 2. 「雪舟くん」導入までの経緯について 3. 「雪舟くん」の概要及び利用状況について 4. 「雪舟くん」の運行見直しについて
主な質疑応答	<p>Q : 雪舟くん導入までの準備期間について A : 約半年間。</p> <p>Q : 料金を300円に設定した根拠について A : アンケートにより低料金の希望が多かったことと、当時の先行事例を参考に300円に設定。事業者から値上げの要望はあるが現状を維持している。</p> <p>Q : 土曜・日曜の運行の要望はあるか。検討はされているか。 A : 要望はあるが、事業者との共存共栄の観点から、早朝、夜間、土日、祝日は運行しない約束をしており検討はしない。代替案として、利用ごとにバス・タクシー利用券（50円）を交付し、土日祝や早朝・夜間のバス・タクシーの利用を促している。</p> <p>Q : 予約でいっぱいのため乗れないということもあるか。 A : 団体利用などの際に乗れないこともあることは認識している。</p> <p>Q : 進行方向での相乗りだが、目的地までの時間はある程度想定されているか。 A : 往復が連続するため、目的地まで30分で計算した予約となっており、次</p>

	<p>の開始に間に合わない場合は、定員に余裕があっても予約を断ることもある。</p> <p><b>Q：一日の平均利用者数は、ここ数年、180人前後で推移しているが、当初の想定通りか。想定外の場合の要因をどのように分析しているか。</b></p> <p>A：当初目標は250人／日としていたが、コロナ禍前は約215人／日、コロナ禍後は180人／日程度となっている。団体利用の減少が大きな要因と考えている。</p> <p><b>Q：デマンド交通に係る市の経費について。導入前と比較してどの程度増加したか。</b></p> <p>A：バス経路補助やコミュニティバス（こまわり君）等の運行費用は、6,000万円でスタートしたが、現在、人件費、燃料費、委託料等の高騰により、9,000万円の歳出となっている。</p> <p><b>Q：今までに、どのようなトラブルがあったか。トラブルが発生した時の対応はどのようにしたか。</b></p> <p>A：自力で乗り降り出来ることが条件となっているが、要介護などになると自力で乗れなくなることがある。ケアマネージャーなどと介助付きのタクシー補助への移行など相談しながら対応している。車両事故の際には、委託会社にて代替えタクシーを用意してもらい予約のある利用者の対応をしている。</p> <p><b>Q：雪舟くん（ドア to ドアの交通手段）の課題について。</b></p> <p>A：当初は玄関口から目的地まで運んでくれるということで好評だった。14年の運行で、予約制相乗りであるため、「今、乗りたい」に対応出来ず、断らざるを得ないことがある。市としてどこまで対応すべきかが今後の課題。</p>
所感 (課題と町政への活用など)	<p>ドア to ドアのデマンド交通に舵を切った一つの理由に、コミュニティバスが空気を運ぶことが多く、費用対効果が得られていなかった点を挙げられていた。運行状況と乗車率を検討した結果によりデマンド交通の導入を決定されたとのこと。</p> <p>意見交換のあと、オペレーター室を見学させてもらったが、運転手とオペレーターあるいは乗客の、14年運行してきた実績がここにあると感じた。運行全体の把握を3人のオペレーターが次々に判断されており、乗客（固定客であろうと思う）もそれに慣れているのだろうと推測する。当初はトラブルも多くあったのではと想像するが、システム導入もさることながらこの状況を見て、14年の蓄積により、デマンド交通が成り立っていることを強く感じた。この事業において、オペレーターの育成が重要であると感じた。</p> <p>本町は、路線バスの一部廃止により、公共交通の空白地帯を出さぬよう、コミュニティバスを購入し運行を予定している。しかし、高齢化とともに免許返納が進めば、移動手段の確保として、戸口から戸口の運行も検討の余地はある。現状はコミュニティバスを活用しているが、今後、交通体系を見直すことも考</p>

	えられる。将来を見据え、検討する必要がある。
その他	<p>総社市議会の三宅議長のご挨拶の中で「議会だより すえ」について、お褒めの言葉をいただいた。また、議場開放にも触れられ、良い取り組みをされていると評価していただいた。</p> <p>どんな議会が視察に来るかの下調べは、ホームページや議会だよりを閲覧されると思うので、発信ツールの充実は重要だと感じた。</p> <p>また、総社市においても「書かない窓口」があり、免許証、マイナンバーカードを端末にかざすだけで、必要事項である住所、氏名、性別、生年月日が印刷された申請書が出来上がるシステムで、これをワンストップ課が対応し、窓口のたらいまわしがないようにされている。ちなみに導入費用は8,000万円程度とのことだった。</p>