

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	玉川 直樹委員
資料ページ	全体
項目名	
質問内容	<p>個々の実施項目ではないのですが、資料を拝見して気になった点を指摘させていただきます。</p> <p>担当課から個々の実施項目に関して細かい報告を寄せ集めた資料になっていますが、全体像がよく分かりません。</p> <p>委員会は全体像としてどうなっているかを把握すべきです。</p> <p>把握の方法は、行革なのでから全て数値化して語るべきです。</p> <p>ROI（投資対効果）、KPIといったように。</p> <p>個々の担当課がボトム・アップで活動している成果の総合として、全体として現行のコストが100だったものが95になりそうなのか、80までダイエットできそうなのか、それとも結果的に110とコスト増を招いているのか。</p> <p>個々の細かい資料を見せられると、いつのまにか局地戦、地上戦として現場の同じ目線に立ってしまいがちです。</p> <p>現場は膨大な作業や情報にまみれているので、これを見せられると短時間のレビューしかできない委員会はそれだけでお腹が一杯になってしまいます。</p> <p>委員会は、地上の現場が戦っているパノラマの姿を高度2万メートルの上空から空中戦として把握できるようにする必要があります。</p> <p>あえて、そういうモニタリング方法を避けているのではないかと危惧します。検討をお願いします。</p>

回 答（総務部行政改革課）

これまで、本市においては、数次にわたり行財政改革プランを策定し、改革を進めてきたところです。その中で、市長を本部長とする行政改革推進本部における議論、また、特別委員会やこの行政改革推進委員会の皆様方からの意見を踏まえながら、より進行管理をしやすいように改良を加えてまいりました。

そのような中で、目標を数値化できるものについては、できるだけ数値化することとし、具体的な評価指標としているところであります。

また、本市の行財政改革につきましては、経費効果を生み出すことを目的とする項目を設けている一方で、窓口サービスの見直しや協働事業の充実と体制づくりなど、行政としての仕組み、あり方に変革を加えることを目的としているものもあり、全体を数値化することが難しいものであると考えております。

そのため、目指すべき成果の達成に向け、各実施項目の年度別目標を定めており、その年度別目標の達成状況を基に実施・一部実施の判断をして全体像の把握をしておりますので御理解願います。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答

(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	2ページ
項目名	窓口サービスの見直し
質問内容	<p>窓口業務時間の拡大につきましては、平成25年度より、一部窓口について開設時間を毎週水曜日の午後7時まで延長する等の施策を実施され、「広報みと」や市ホームページ等でもPRされています。通常時間帯に市役所に来れない市民の利便性を考慮したもので歓迎すべき施策ではありますが、これまでの実績を踏まえて、費用対効果の視点から対象業務のさらなる見直しの必要がないかどうか、また、利用する人の立場で考えると果して水曜日の夕方が適切なのかどうか（例えば、土・日の午前中という案もあるのでないか）等々について検証を行い、より最適なサービスの構築に向けて検討をお願い致します。</p> <p>また、総合窓口体制については、非常に画期的な取組みであると期待をしておりますので、早期の実現に向けて積極的に取り組んで戴きたいと考えます。つきましては、現時点における進捗状況、及び現時点で障害となっている事項があれば、その内容と解決策についてお伺い致します。</p>

回答（総務部行政改革課）

はじめに、三の丸臨時庁舎の一部窓口の平日開設時間の延長につきましては、通常時間内に来庁できないという市民の声を受け、平成25年度から実施しているものがあります。広報紙やホームページ等により周知を図った結果、月平均457件の利用がされるようになり一定の効果を上げていると考えております。

委員御指摘のとおり、対象業務の範囲や開設日時などについて、市民の声や利用実績を踏まえながら、より最適なサービスとなるよう努めてまいります。

次に、総合窓口につきましては、新庁舎整備の推進に併せ設置することとしております。平成26年5月に市の補助機関である総合窓口設置検討委員会を設置し、窓口移動を少なくすること、窓口手続の簡素化及び迅速化が図れるようにすることなどを盛り込む総合窓口設置に係る基本方針を決定しました。その基本方針に基づき、総合窓口設置検討部会や各窓口担当者によるワーキンググループを開催し、取扱業務や運営方式、レイアウト等について協議を進めているところです。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
 (平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	4～6ページ
項目名	行政情報提供及び水戸の魅力発信の充実
質問内容	<p>行政情報につきましても水戸の魅力の発信につきましても、市ホームページに掲載される情報は相当に増えました。市ホームページを検索すれば、必要な情報はほとんど閲覧することができると言ってもよい位です。市のご努力に敬意を表します。</p> <p>しかしながら、パソコン等の操作に慣れていない人にとっては、目的の情報にたどり着くにはかなり苦勞すると思われる点が多々散見されます。</p> <p>例えば、行政情報等については、トップページに「新着情報」、「更新情報」等のコラムがありますが、「過去の情報」を探す場合は、一見してどこを検索したらよいか分かりません。「一覧」をクリックすれば「過去の情報」についての一覧も表示されるようになっているのですが、なかなか分かりにくいです。「過去の情報についてはこちら」というように分かりやすい案内表示を付けて戴くと親切と考えます。</p> <p>これは一例ですが、市ホームページについては、一般の市民が利用し易いように目次や案内等にさらなる工夫をして戴くことを要望致します。</p> <p>水戸の魅力発信につきましても、さまざまなソフトで情報が満載といった状況です。関係者の努力を多としますが、残念ながらただ情報を羅列しただけという印象が強く、お客様に何をPRし、何を訴えようとしているのかがよく見えません。「水戸の魅力」とは何なのかという点について説得力が乏しく共感が得られにくいという感じが致します。「水戸の魅力」について、理念をよく整理した上で、PRする内容のテーマ性やストーリー性を体系的に吟味する必要があると考えます。また、発信方法や発信のタイミング等につきましても、最適の方法や最適の時期など、メリハリを付けて検討する余地があると考えられます。宜しくご検討をお願い致します。</p>

回答 (市長公室みとの魅力発信課)
<p>本市においては、行政情報を積極的に提供するため、ホームページの充実に努めております。平成25年2月に「誰もが使いやすく、水戸市への関心や親しみを持ってもらうホームページ」をコンセプトに、全面リニューアルを行いました。検索機能の充実をはじめ、文字を大きくしたり、音声読み上げ機能を強化したりするなど、高齢</p>

者や障害者の利用に配慮するとともに、スマートフォン版も作成し、様々な方に向けた情報提供の努めているところです。今後においても、さらに必要な情報を容易に入手できる検索機能の強化を図るなど、利便性が高く、親しまれるホームページになるよう、充実に努めてまいります。

みとの魅力につきましては、本市の特徴である歴史、文化、自然を生かし、まちの個性や特色を磨き上げ、水戸らしさを魅力として高めていくことが必要であり、またご指摘の、過去情報等へのアクセス性や魅力発信に向けたストーリー性についても、大変重要であると認識しております。今後さらに最適な情報提供について研究し、イベントや地域資源の創出・活用について、相乗効果が生まれるように、有機的に連携させながら、よりスピーディかつ細やかな情報提供に努めるなど、効果的なPR活動に取り組んでまいります。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	7ページ
項目名	市民意見の反映
質問内容	<p>市民意見の反映に関して、幅広い広聴活動を実施されていますが、その中でもとりわけ市長や市の責任者が出席して開催される「市民懇談会」や「行政懇談会」は、お互いに意見を直接交換できるだけでなく、お互いに顔を見合わせることで行政と市民の信頼関係を深める効果が期待でき、優れて有効な活動であると考えます。</p> <p>しかし、その実施回数については、平成25年度は、市民懇談会 9回、行政懇談会（魁のまちづくり地域懇談会） 5回、平成26年度については、市民懇談会 7回（予定）、行政懇談会（予定回数不明）と報告されています。この回数では、市長の任期中に1地区当りせいぜい1回か2回の開催しか期待できないのではないかと危惧されます。市長や市の責任者の業務多忙は元より承知ではありますが、市民との直接対話は何にも比して重要なことであると言わざるを得ません。少なくとも毎年1回は全地区で市民懇談会、または行政懇談会を開催されますよう計画の検討をお願い致したいと考えます。</p>

回答（市長公室みとの魅力発信課）
<p>市民懇談会につきましては、昭和59年から、市民が主体となって自主的に運営していく、地域のまちづくり等の意見交換や提案の場として、それまでの市政懇談会を拡大、改組し、市民懇談会として開催しているものです。</p> <p>平成19年度からは、より一層の市民懇談会の活性化を図るため、地域の自主的な開催要望のもとに、公募制により開催してまいりましたが、応募地区が少ないことなどにより、平成23年度からは、市長任期中4年間に住みよいまちづくり推進協議会全地区の32区について開催することとしました。</p> <p>市民懇談会は、市長をはじめとした市執行部が、市民の皆様と直接話し合うことのできる大切な機会であり、市民と行政との協働によるまちづくりを進めていくために、大変重要であると考えております。平成27年度からの市民懇談会開催につきまして、実施主体となる地区会と十分協議のうえ検討してまいります。</p> <p>行政懇談会につきましては、市政運営の参考とするため、各種の団体から多種多様な意見や、専門的な角度からのご意見をいただくため、平成7年度から行ってきたものです。平成23年、24年度は、未来を担う若者の意見を市政に反映していきたいとのことから、大学生などから意見を聞く「みと・未来・ラウンド」を開催し、平成25年度には、水戸市第6次総合計画の策定にあたって、まちづくりの提言を計画に反映</p>

させるために「魁のまちづくり地域懇談会」を5回開催してきたところであります。
今後につきましても、市政に対して幅広いご意見・ご提言をいただくため、多種多様な団体と多くの懇談ができるよう検討してまいります。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	鹿倉よし江委員
資料ページ	8ページ
項目名	協働事業の充実と体制づくり
質問内容	協働事業を機能的に推進する体制づくり 実施状況について それぞれの内容説明 それぞれの参加人数等

回 答 (市長公室地域振興課)

協働事業を機能的に推進する体制づくりについて、平成25年度の各取組内容は以下のとおりとなります。

○協働推進員（ナビスタッフ）の育成

- ・ 市民と行政との協働を全庁一丸となって推進していくため、平成22年度から、市民活動団体との関わりが多い課などを中心に、各課(所)に協働推進員を1名ずつ配置している。(70名)

(協働推進員の役割)

- 1 NPO法人やボランティア団体などの市民活動団体から、市と協働で取り組む事業の提案があったときの対応
- 2 複数の課(所)にまたがって協働事業に取り組む場合の、庁内の調整
- 3 協働マニュアル「協働おたすけナビ」についての周知
- 4 協働事業への取組状況等、地域振興課からの照会に対する回答

- ・ 毎年度、新任の協働推進員に対し、研修会を1回実施している。
(参加人数：23名)

【内容】(1) 協働事業提案制度について

(2) コーディネート能力向上について

＜テーマ＞ 「活動団体からの提案に係る職員の企画・提案力を促すためのワークショップを実践しよう」

○協働にかかる階層別研修の実施

- ・ 基本研修第2部課程（採用2年目職員対象）（参加人数：63名）
＜テーマ＞「協働のまちづくり」
- ・ 基本研修第4・5部課程研修（採用5年以上職員対象）（参加人数：21名）
＜テーマ＞「住民協働能力向上研修」

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
 (平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質 問 者	谷口 孝悦委員
資料ページ	10～11 ページ
項 目 名	地域コミュニティプランに基づく活動の支援
質 問 内 容	<p>「地域コミュニティプラン」の作成について、資料では、平成25年度で16地区作成、平成26年度で全地区で作成と報告されています。</p> <p>全地区数は32地区と承知していますが、その内3地区については平成24年度までに作成完了していますので、平成26年度で作成する地区は差引13地区ということになります。従って、この13地区について作成が完了すれば、全地区で作成が完了するということになりますが、この理解でよろしいのでしょうか。以上、念のためお伺い致します。</p>

回 答 (市民環境部市民生活課)
<p>「地域コミュニティプラン」の作成につきましては、平成25年度までに9地区(22年度1地区、23年度1地区、24年度1地区、25年度6地区)が作成し、プランに基づいた活動が行われております。</p> <p>また、平成26年度においても7月末現在で、新たに3地区が作成を完了し、残る20地区においても、作成に向けて作業を進めているところであります。</p> <p>今年度中の全地区作成を目指し、「地域コミュニティプラン研修会」の開催や職員の派遣を行うなど、地区会が地域コミュニティプランを作成するための支援を行ってまいります。</p>

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	12 ページ
項目名	保育所・幼稚園の適正配置
質問内容	<p>本市におきましても保育所の待機児童数のゼロ化に向けて種々対策を進められているところですが、残念ながら、保育所の増設など対策を行ってもこれまで潜在していた需要が新たに顕在化して、それがまた新たな待機児童につながるというイタチゴッコのような状態が繰り返されている状況にあります。</p> <p>水戸市第6次総合計画によりますと、平成25年度の保育所定員数3,629名に対して待機児童数は222名(10月1日現在)となっていますが、平成29年度で待機児童数ゼロを達成するという計画が呈示されています。</p> <p>改めて申すまでもなく、このテーマは、少子化対策や女性の働く環境の改善という観点からも早急に解決されるべき喫緊の課題でありますので、1日も早い前倒しの目標達成をお願い致します。</p> <p>そのためには、潜在的な需要を事前に把握して先手を打って早めに対策を進めることが最も大切な基本であると考えます。</p> <p>なお、第6次総合計画では、待機児童数ゼロ達成時の保育所定員数について明示がありませんが、この時点の予定定員数について明示をお願い致します。</p> <p>他方、幼稚園については、少子化の影響等で近年充足率が急速に低下していることが全国的に問題視されつつあります。そのような背景から、「幼保連携型認定こども園」の整備などを含む「子ども・子育て支援新制度」が、平成27年4月からスタートすることになっています。新制度スタートまで残された期間はわずかに迫っておりますので、新制度との整合性を含めた総合的な検討を急ぐ必要がありますが、本市の取組み状況はどうかについてお伺い致します。</p> <p>いずれにしましても、長期的な視点に立った施策が必要であり、そのためには、市民の潜在ニーズを的確に把握することが基本であると考えますので、その努力を惜しまぬようお願い致します。</p>

回 答 (教育委員会事務局幼児教育課)

谷口委員の御質問にお答えいたします。

保育所については、平成 25 年度に 200 人の定員枠を増やし、定員を 3,829 人としたものの、今年度は前年度に比べ 25 人増となる 116 人（4 月 1 日現在）が待機児童となっております。

第 6 次総合計画では、民間保育所整備事業として、平成 29 年度までに 500 人の定員増を図り、定員数を 4,329 人とすることで、待機児童の解消を図ることとしておりますが、潜在的な需要を的確に把握するため、子ども・子育て支援法に基づくアンケート調査を保護者に対し実施し、調査結果を検討したうえで、計画に反映させてまいります。

幼稚園・保育所については、平成 27 年 4 月からスタートする「子ども・子育て支援新制度」実施に向け本市が策定している「子ども・子育て支援事業計画」との整合を図りながら、適正配置問題や認定こども園への移行について検討を進めております。

また、新制度施行に向けて関係条例の制定やシステム稼働の準備を進めるとともに、新たに市町村の認可事業となる地域型保育事業等を活用し、待機児童解消のためのベストミックスとなる施策の展開に努めてまいります。

今後とも本市のすべての就学前の子どもが、人間性豊かに成長できるよう施策を推進してまいります。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	14 ページ
項目名	事務事業の見直し ②事務処理マニュアルの活用
質問内容	<p>事務処理マニュアルの作成については、「水戸市行財政改革プラン2010」からの継続テーマであります。資料で報告されています「事務処理マニュアル作成率 平成25年3月31日現在 60.4%、平成26年3月31日現在 70.4%」の母数となる「事務処理マニュアル作成必要数」、及び「事務処理マニュアルの総数」について先ずお伺い致します。</p> <p>事務処理マニュアルの作成作業については、日常のルーチン業務に追われてついつい後回しになりがちにあると推測されますので、期間を区切って全庁一斉に集中してやるという取組みが大切であると考えます。ぜひ行政改革課が中心となって精力的にフォローをして戴くようお願い致します。</p>

回答 (総務部行政改革課)	
<p>実施状況に記載されているマニュアル作成率は、分母には各課の行う事務のうち、国や県などにおいて作業の手順が示されているものなどを除く作成が必要な事務数を、分子には作成済のマニュアル数を使用して算出しています。</p> <p>平成26年3月31日現在、分母となる作成が必要な事務数は1,411であり、分子となる作成済マニュアル数は994であるため、$994/1,411=70.4\%$となります。</p> <p>谷口委員御指摘のとおり、担当課において、マニュアルの作成作業よりも日常業務が優先されがちです。しかし、厳しい行財政環境が続く中、日々の業務の効率化を図り、所属職員の誰もが迅速に事務処理を行うことは重要であることから、昨年6月には、行政改革推進本部において、早急にマニュアルを作成するように指示があったところです。</p> <p>その結果、この1年間で作成率が上昇しました。今後とも、早期に全部署での作成が達成されるよう、個別に働きかけを行うなどマニュアル作成の推進に努めてまいります。</p>	

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質問者	谷口 孝悦委員
資料ページ	17 ページ
項目名	職員定数の適正管理
質問内容	<p>職員定数の適正管理の推進については、従来より努力を続けられており、その努力には敬意を表しますが、しかし、全国の他市においても相当の努力を積み重ねられていますので、他市との比較では本市もまだまだ努力が必要であると言わざるを得ません。</p> <p>自治体ランキングで平成24年度の全国市町村の住民千人当りの一般職員数が公表されていますが、それによると本市の場合6.237人/住民千人となっております。全国の県庁所在市（東京都を除く）46市の中で比較しますと、46市の平均は6.190人/住民千人ですので、46市の平均よりも0.047人/千人高く、また高い順番で見ますと46市の中で12番目の高い位置にあります。</p> <p>申すまでもなく、職員定数についてはただ頭数を減らせば済むという単純な数字の問題ではありません。</p> <p>職員定数の適正管理の推進については、定員数を削減しても市民サービスが適正に維持される効率的な行政体制が確立していることが大前提となります。逆説的に言えば、職員定数の適正管理が十分でないということは、行政の効率的な運営がうまくいっていないことを示しているということになります。詳細にはそれぞれの自治体の実態を調査する必要がありますが、しかし、統計を見る限りでは、残念ながら本市の行政の効率運営は他市に比べてまだ遅れていると言わざるを得ません。</p> <p>このような観点から、「水戸市行財政改革プラン2013」（44ページ）に掲げられている実施内容を精力的に推進されますよう要望致します。</p> <p>つきましては、①事務事業の統合、廃止 ②業務委託の活用、指定管理者制度の導入 ③嘱託員及び臨時職員の活用 の各手法の活用について、進捗状況をお伺い致します。</p>

回答（総務部行政改革課）
<p>厳しい行財政環境の中、義務的経費の抑制は必要であり、引き続き、職員定数の抑制に努めていく必要があります。そのため、行財政改革プラン2013にも位置付けたとおり、様々な手法を用いて職員定数の抑制に取り組むものとしております。</p> <p>事務事業の統合、廃止については、内原支所の廃止や再開発事業及び土地区画整理事業の進捗など、事務事業の終息や業務量の減少を的確に捉えて、定数の削減を図ってまいりました。</p>

業務委託の活用，指定管理者制度の導入については，土木補修業務の直営工事の見直し，小吹清掃工場のプラットホーム搬入指導業務等の委託化，水道料金の徴収・検針・清算業務の委託化の実施及び市営住宅への指定管理者導入の決定など，市民サービスの維持・向上に配慮をしながら，民間に委ねることが可能な事務事業の委託化を進めてまいりました。

嘱託及び臨時職員の活用については，学校用務員の嘱託活用など，正職員ではなく嘱託員等での対応が可能な業務を見極めて取り入れてまいりました。

今後とも，他市の状況やその手法について情報収集を行い，それらも参考にしながら，職員定数の適正化を推進してまいります。

水戸市行財政改革プラン2013実施計画実施状況に対する質問及び回答
(平成26年8月18日行政改革推進委員会)

質 問 者	谷口 孝悦委員
資料ページ	37～40 ページ
項 目 名	収納率の向上
質 問 内 容	<p>収納率の向上については、関係者の努力で徐々に改善されつつあり、茨城県が公表している市町村税（国保税除く）徴収率によると、平成25年度（H26年5月末現在）については、水戸市は91.3%と報告されています。従来、徴収率は90%未満で推移していたことからみると努力の成果が着実に表われてきていると評価できます。</p> <p>しかし、同年度の県内市町村の平均は92.4%でありますので、水戸市としてはこれで気を緩めることなくさらなる改善努力が必要であると言わざるを得ません。</p> <p>ニュース等で報道されています通り、平成27年度から茨城県内全事業所で住民税の特別徴収が実施されるということですので、その効果も期待されると思いますが、水戸市の場合、これによる効果はどれ位と見込んでおられるかお伺い致します。</p> <p>また、資料で報告されている各税の収入未済額を合計すると、平成24年度決算102億89百万円、平成25年度決算見込89億59百万円となります。平成25年度は若干減少傾向が見られますが、依然として膨大な金額が計上されています。</p> <p>この膨大な金額が市の財政圧迫の大きな要因の一つになっていることを考えると、この対策にもっと力点をおいて改革を進める必要があると考えます。</p> <p>つきましては、過去5年間の各税の収入未済額の推移と不納欠損額の推移をお伺いするとともに今後の対策についてお伺い致します。</p>

回 答 (財務部収税課)

市税の収納率につきまして、平成25年度決算は、現年度97.9%、滞納繰越分27.2%、合計91.3%、前年度と比較し、2.1ポイントの増となっております。増減率の県平均1.1ポイント増を大きく上回る成果を上げておりますが、県平均の収納率92.4%にも達しておりませんので、引き続き収納率の向上に努めなければならない状況にあります。

特別徴収の一斉指定につきましては、茨城県と県内全市町村が一体となり、平成27年度から、原則すべての事業主に個人住民税の特別徴収を徹底させる取組みであります。水戸市における効果につきましては、平成24年度の実績に基づく茨城県の試算によりますと、特別徴収が完全に履行された場合、個人住民税の現年度分の収納率が0.8ポイント上昇するものと見込まれております。

次に、市税及び国民健康保険税における過去5年間の収入未済額及び不納欠損額の推移につきましては、下表のとおりであり、収納率の向上に伴い、平成22年度をピークに収入未済額も年々減少しているものであります。

今後の対策につきましては、滞納累積を未然に防止する観点から、滞納初期の段階において、催告書の発送や納税相談を実施するとともに、高額案件等については、課内の事案検討会を引き続き開催し、早期の解決を図りながら、収納率の向上を目指してまいります。

<市税及び国民健康保険税における過去5年間の収入未済額及び不納欠損の推移>

市税

(単位:千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 決算見込
収入未済額	5,425,704	5,567,502	5,160,719	4,311,849	3,444,898
不納欠損額	311,142	504,529	478,195	589,592	518,285

国民健康保険税

(単位:千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 決算見込
収入未済額	4,656,207	5,173,287	5,120,203	4,817,937	4,371,189
不納欠損額	504,138	352,350	463,319	493,346	569,383

回 答 (保健福祉部介護保険課)

介護保険料の収納未済額と不納欠損額の推移につきましては、別表のとおりとなります。今後の対策としましては、

- ・ 徴収嘱託員による臨戸訪問の件数増の推進
- ・ 催告書の発送にあわせた収納強化期間を設け、全職員による訪問徴収の実施
- ・ 居所不明者について実態調査
- ・ 給付制限の告知の徹底と適正な処理の実施

を実施することにより、収納率の向上を目指します。

【介護保険料】

(単位：円)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 決算見込
収納未済額	146,568,710	155,733,450	157,712,103	181,046,280	186,756,660
不納欠損額	45,622,340	50,438,990	57,286,740	49,460,550	66,835,080

回 答 (市民環境部衛生管理課)

し尿処理手数料については、対象者が、高齢者や公的扶助受給者を含む低所得者であり、各戸の滞納額も少額である。

したがって、債権の確保を図るために行う強制執行は、滞納者の現状及び費用対効果を考慮すると、安易に実施するべきではないと思慮される。

現在実施している滞納整理の方法は、督促状・催告書の文書催告と臨戸訪問を中心に実施しており、併せて、再三の催告に応じない世帯は、行政サービスの提供停止（し尿汲み取り作業停止）により納付を促している。

以上のことから、今後も収入未済額及び不納欠損額の減少のため、臨戸訪問を中心に滞納整理をすることで、各滞納者の生活状況や環境衛生状態を把握し、極めの細かい納付指導を実施していきたい。

【収入未済額及び不納欠損額の推移】

(単位：円)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 度 決算見込
収入未済額	9,102,567	8593,367	7,601,807	5,636,794	4,468,894
不納欠損額	807,050	530,950	619,150	579,073	584,100

回 答（教育委員会事務局幼児教育課）

保育所保護者負担金につきましては、公正性の観点からも、さらなる収納率向上を図るため、文書催告や電話催告に加え、児童手当からの特別徴収や理解が得られない保護者に対しては給与の差押え等法的措置の実施等に向けて検討してまいります。

○保育所保護者負担金の収入未済額及び不納欠損額の推移

（単位：円）

年度	収入未済額	不納欠損額
平成 21 年度	84,443,232	7,056,170
平成 22 年度	87,313,220	11,476,310
平成 23 年度	84,782,480	13,624,090
平成 24 年度	82,962,890	13,779,880
平成 25 年度 決算見込	81,477,410	9,040,280

回 答（都市計画部住宅課）

収納率の向上についての御質問のうち、市営住宅家賃等についてお答えいたします。

今後の収納率向上に向けた対策につきましては、家賃等の納付においてゆうちょ銀行等の窓口のほか、コンビニエンスストアでの納付の導入など、納付義務者の利便性向上のための方策について調査検討してまいります。

また、本年度から指定管理者制度を導入したことにより、滞納家賃の解消に関する業務について役割分担（収納業務は指定管理者、法的措置は市）されました。市と指定管理者とは情報の共有を図りつつ密接な連携・協力のもと収納率の向上に努めてまいります。

市営住宅家賃等	収入未済額（円）	不納欠損額（円）
平成 21 年度	590,509,766	-
平成 22 年度	598,352,123	-
平成 23 年度	615,982,125	15,898,940
平成 24 年度	610,492,332	13,781,856
平成 25 年度 決算見込	619,978,512	5,561,000

回 答 (産業経済部農業環境整備課)

農業集落排水施設使用料については、収入未済額及び不納欠損額とも平成 22 年度に増加しましたが、その後は、横ばい又は漸増傾向で推移しております。

今後も、文書による再催告で無反応の未納者に対し、早期に臨戸訪問等を実施するなど、新たな滞納者の抑制に努めるとともに、過年度の滞納者にあつては担当課職員、徴収嘱託員及び産業経済部管理職員との連携による定期的な臨戸訪問を行い、未収金の回収に取り組んでまいります。

(単位：円)

区分	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 決算見込
収入未済額	12,505,175	14,289,125	14,950,125	14,425,200	14,442,750
不納欠損額	397,700	1,194,500	1,152,600	1,303,050	1,408,450

回 答 (水道部料金課)

水道料金においては、不納欠損額について、平成 22 年度に大口需要者の倒産により欠損額が増加しました。

また、平成 23 年度は、水戸市債権管理条例施行により債権放棄が可能となり、水道料金債権は私債権であるとの最高裁判決を受け、消滅時効が 5 年から 2 年に整理されたことにより増加しました。

近年は、滞納整理等の強化により、収入未済額及び不納欠損額とも減少傾向にあります。今後も、給水停止を含めた滞納者に対する早期対応を行い、未収金の回収に取り組んでまいります。

水道料金

(単位：円)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 決算見込
収入未済額	423,724,524	382,515,138	294,693,067	281,844,877	272,363,861
不納欠損額	33,135,753	62,419,536	91,719,771	18,357,070	14,174,016

回 答 (下水道部下水道管理課)

下水道使用料については、公共下水道の普及促進による接続件数の増加や使用料の改定などにより、過去5年の間に賦課額が約23%増加しております。一方で、滞納整理の強化により、収入未済額及び不納欠損額の平成25年度決算見込みは、平成21年度決算と比較し、ともに減少しております。

下水道使用料は水道料金とあわせて徴収を行っており、今後も水道部と連携して、給水停止を含めた滞納者に対する早期対応を行い、収入未済額及び不納欠損額の縮減に努めてまいります。

下水道使用料 収入未済額及び不納欠損額

(単位：千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 決算見込
収入未済額	160,113	172,260	156,568	164,202	150,198
不納欠損額	13,089	14,603	14,164	11,794	12,709