

滞納から見える生活困窮の実態

滞納から支援につなげるために

2019年8月24日

滋賀県野洲市長 **山仲善彰**

何が滞納されるのか？

市税(市民税・法人市民税・固定資産税・軽自動車税)

国民健康保険税

介護保険料

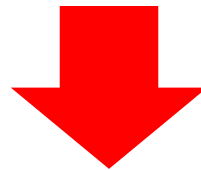
市営住宅使用料

保育料(幼稚園、保育園、学童保育)

学校給食費

下水道料

上水道料



市民の暮らしを支える財源として
すべて市民に還元されるべきもの

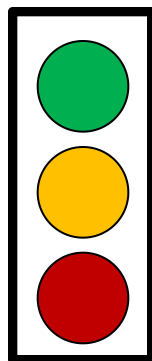
税などを財源とするまちの3機能

税のこれら以外への使用はダメ!!

ステッピング・ボード
(さらに伸びる)



シェルター
(困難からの脱出)



ルールづくり
(秩序と安全)

セーフティーネット

一人を救えない制度は制度でない

まちづくりのしくみ

公共サービスの提供

政策の流れ

政策の流れ

子育て 教育 高齢者対策 交通
安全 就労 生活困窮 産業 文化 スポーツ

人的資源

議会

市民力

職員能力開発

基盤整備

公共施設 道路
河川 公園

制度整備

条例 システム
行政組織

自治

財源確保

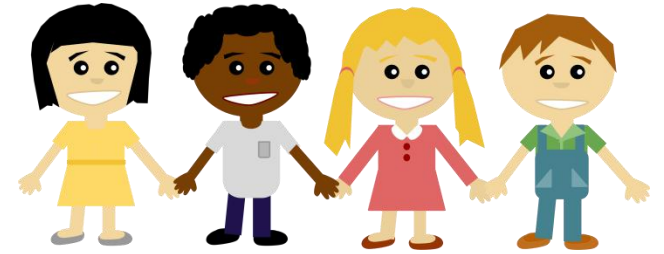
税 使用料 交付金

政策の流れ

政策の流れ

生活困窮

市民は
いつ
どのようにして
なぜ
生活困窮に陥るのか



就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により

(平成30年6月8日公布)

- ◆ 「生活困窮者」とは、**現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持**することができなくなる**おそれのある者**をいう。(生活困窮者自立支援法第3条第1項)
- ◆ 生活困窮者等とは、**経済的困窮、地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題を抱える市民**をいう。(野洲市くらし支えあい条例第2条第2項第4号)

市民を取り巻く脅威

地震

津波

水害

土砂災害

火災

渇水



不況

失職

貧困

病気

交通災害

離婚

加齢

政治混乱

(現場・市民ニーズと政策とのミスマッチ)

通常型の滞納整理は機能しない!!

通常型

脅威

生活困窮

支援型

脅威

滞納整理

滞納

SOS

生活支援

納税支援

資源浪費

資源活用

困窮重篤化

滞納

滞納
解消

生活再建

生活破壊

滞納
解消

野洲市債権管理条例の考え方

2015年4月施行

- 生活困窮者を滞納整理により一段の窮地に追い詰めない(市民生活を壊さない)
- 滞納を生活困窮の「シグナル」として活用し生活の自立支援を行う(精度の高いニーズ把握と対応)
- 払える状況にない人からの取立ては効果なく、職員資源・経費等の浪費(合理性・効率性)
- 債権一元化による滞納整理の効率化と滞納者の負担軽減(債権の名寄せ)
- 市役所と社会の多様な資源を連携・活用し支援
- 生活困窮は経済の問題であるとともに社会正義の問題

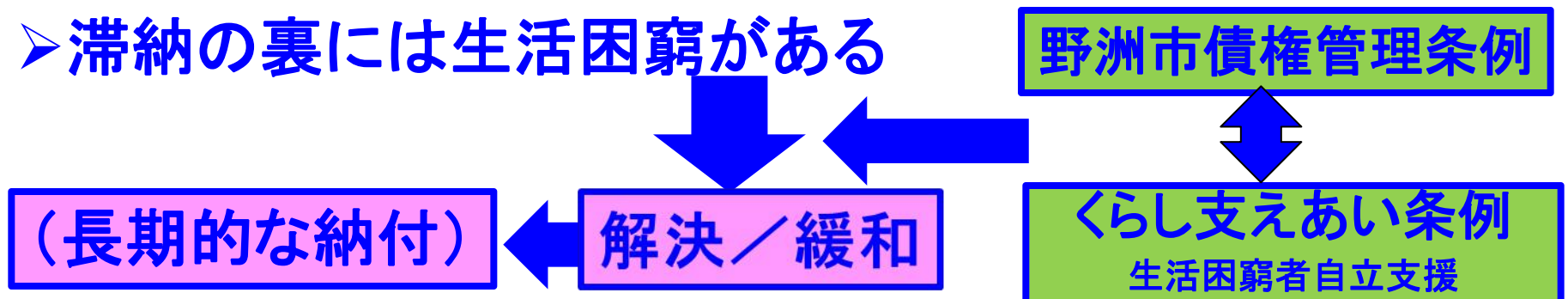
野洲市債権管理条例の合理性

市側の問題

- 同一の滞納者の複数の滞納に、市の組織・職員が別々に滞納整理にあたるのはムダ
- 形式的な差し押さえでは、実質が上がらない
- 滞納処分が自力では行えない非強制徴収公債権、私債権の滞納が累積しがち
- 徴収停止、債権放棄、不納欠損処理が滞る

滞納者側の問題

- 複数件の滞納がある場合、取り立てへの対応が負担
- 複数件の滞納がある場合、一つめどがたっても、市にアクセスできない(他の滞納を問われる恐れ)
- 滞納の裏には生活困窮がある



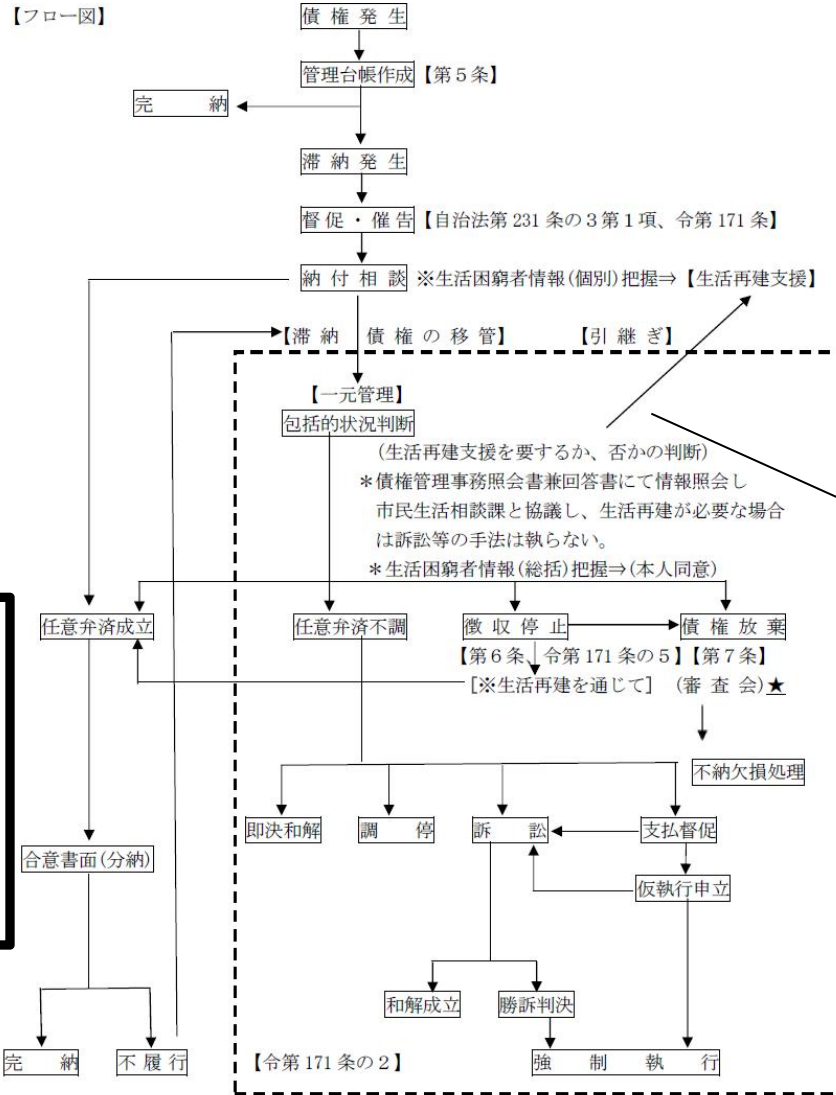
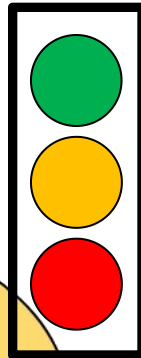
野洲市債権管理条例

ようこそ滞
納いただき
ました!?

(目的)

第1条 この条例は、
市が保有する債権
の管理に関し必要
な事項を定めること
により、債権の管理
の適正化を通じて**健
全な財政運営及び
市民生活の安心の
確保**に資することを
目的とする。

滞納は生活
状況のシグ
ナル



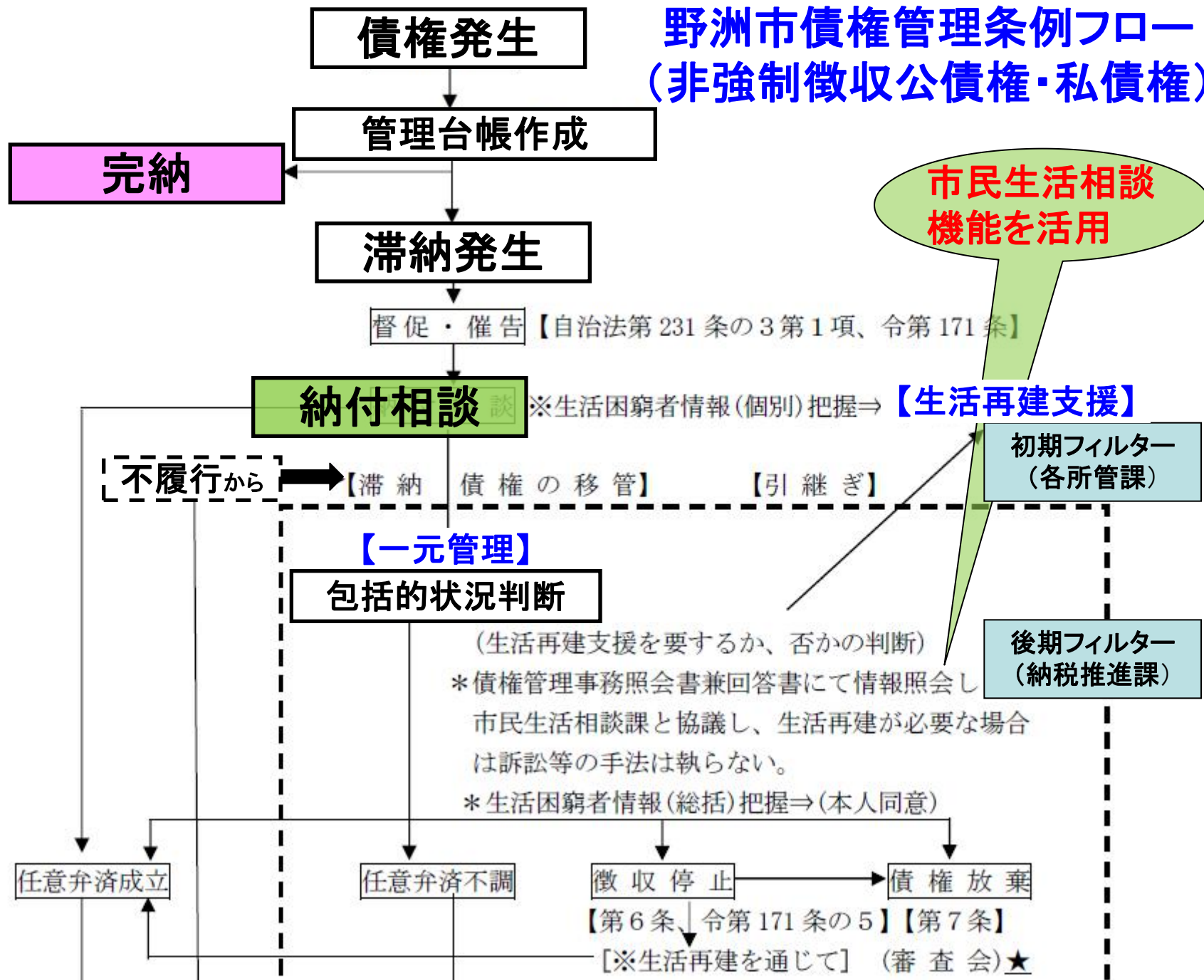
初期のフィルター
(所管課)

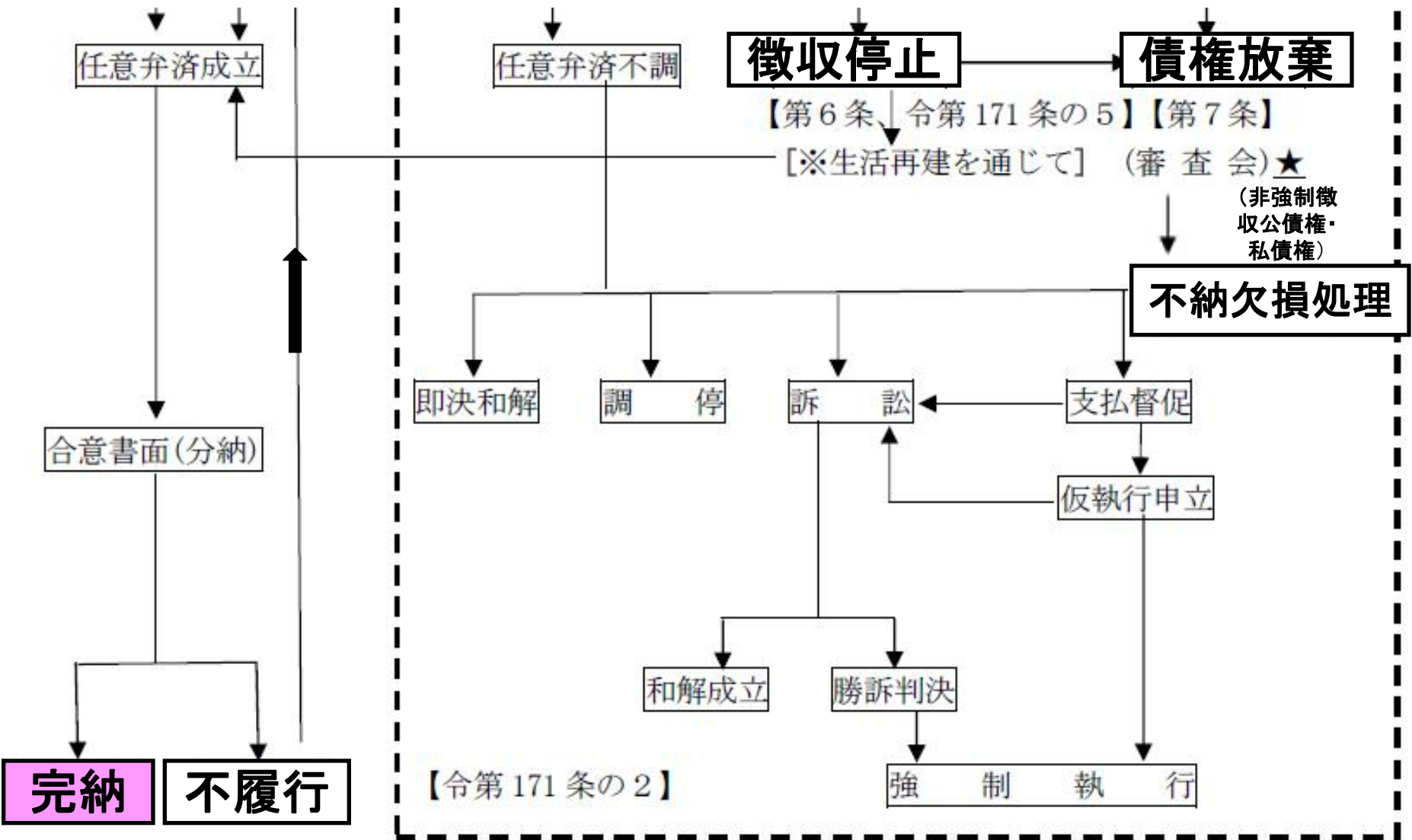
後期のフィルター
(納税推進課)

★債権放棄に関しては、各債権所管課において、既に条例第7条に規定する状況にあると確認されている場合は、そのまま納税推進課に債権放棄案件として移管し、債権審査会にて各債権所管課が説明を行い、債権放棄の決定を行う。

平成27年4月施行

野洲市債権管理条例フロー (非強制徴収公債権・私債権)

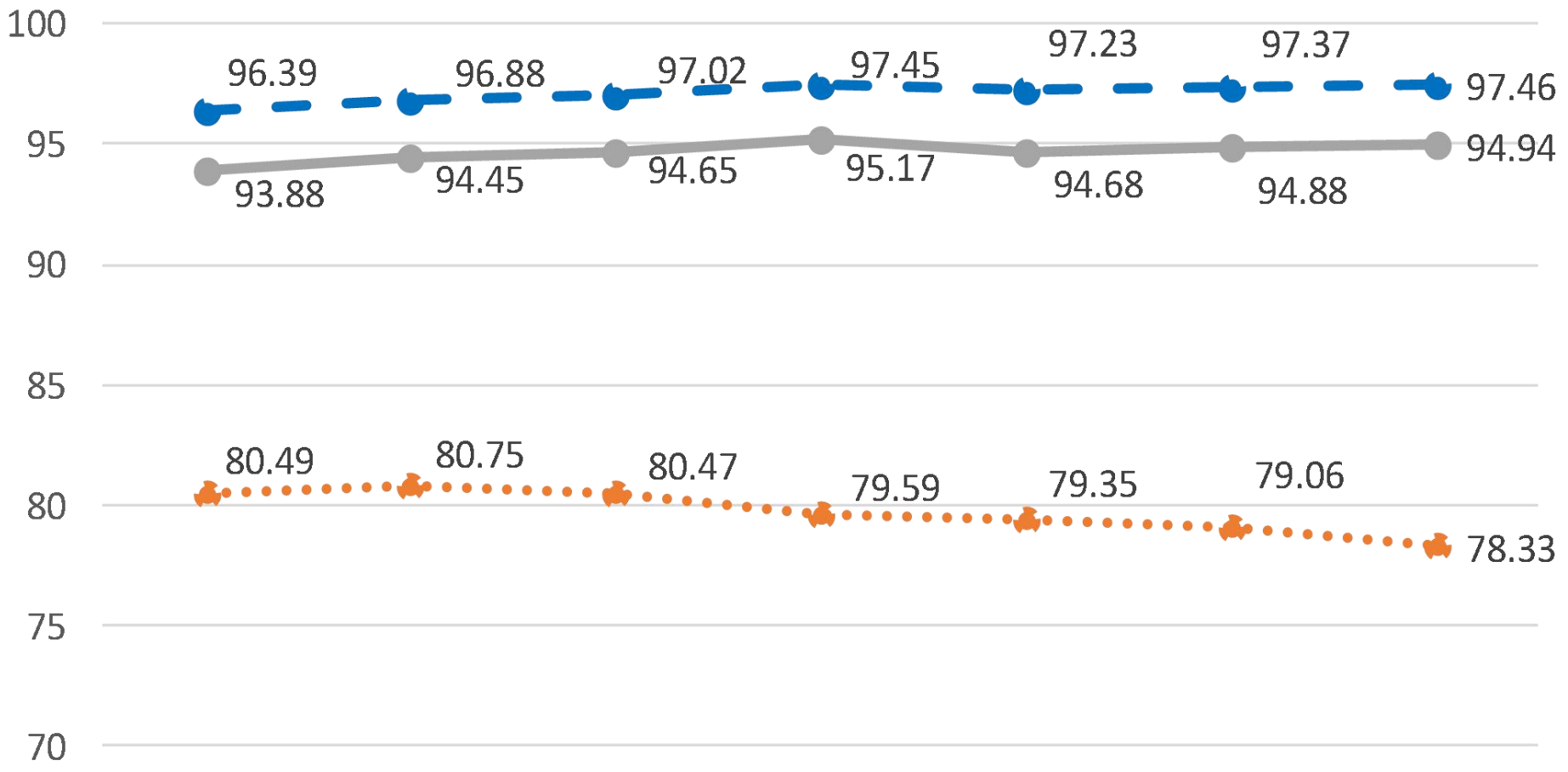




★債権放棄に関しては、各債権所管課において、既に条例第7条に規定する状況にあると確認されている場合は、そのまま納税推進課に債権放棄案件として移管し、債権審査会にて各債権所管課が説明を行い、債権放棄の決定を行う。

率は下がらない!!

税の徴収率の推移



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 平成30年度

● 一般会計 ● 国保会計 ● 全体

野洲市くらし支えあい条例

2016年10月施行



市民の安全と幸福

消費者安全の確保



生活困窮者等の課題
の解決、生活再建

健全な商行為促進
* 訪問販売促進

生活困窮者自立支援制度

不適正商行為排除
* 訪問販売登録取消し
* 業者名等の公表
* 行政処分等の求め

債権管理条例との連携

見守りネットワーク

市役所の相談・支援機能はまちのエンジン

市民生活
相談・解決機能は
まちづくりのエンジン

自 ↑ 治

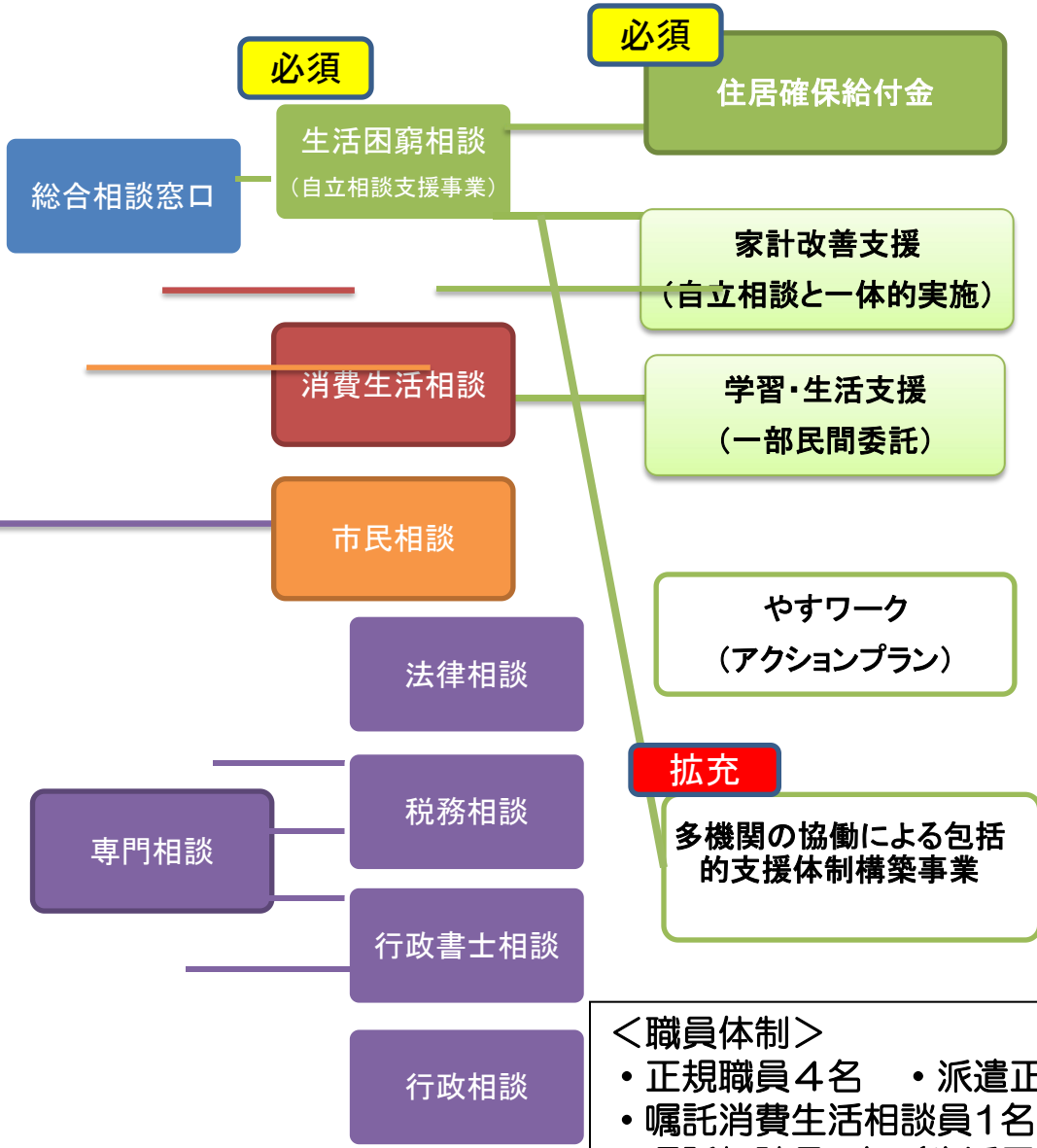
市への信頼

透明・公平・公正

創造性



平成31年度 市民生活相談課の業務・体制



再就職や転職のために居住の確保が必要な者へ就職活動を支えるための家賃費用を有期で給付

多重債務等家計に課題のある者に対し家計再建に向けたきめ細かな相談・支援・資金貸付の斡旋を行う

貧困の連鎖を断ち切るために、地域でこどもの学習機会の場を確保し、生活困窮状態への予防を兼ねて困窮世帯への生活支援を充実させる

市役所内にハローワークを設置し、就労支援と生活支援を一体的に提供し、就労を目指す

現状では適切なサービスを受けることができない様々な対象者を捉え、いわゆる「たらい回し」といった事態が生じないように、包括的に受け止めるための相談体制の構築を図る

- <職員体制>
- 正規職員 4名
 - 派遣正規職員 (社会福祉協議会) 1名
 - 嘱託消費生活相談員 1名 (消費者行政推進事業)
 - 嘱託相談員 2名 (生活困窮者支援事業)
 - 相談支援包括化推進員 2名 (内/1名サービスセンター配置)

支援連携 市の仕組み

政策調整部

企画調整課

総務部

人事課

総務課

人権施策推進課

人権センター

市民交流センター

税務課

納税推進課

市民部

市民課

危機管理課

協働推進課

市民生活相談課

市民サービスセンター

健康福祉部

社会福祉課

障がい者自立支援課

地域生活支援室

こども課

子育て家庭支援課

家庭児童相談室

高齢福祉課職員

健康推進課職員

保険年金課職員

都市建設部

住宅課

環境経済部

環境課

商工観光課

教育委員会事務局

教育総務課

学校教育課

生涯学習スポーツ課

地域包括支援センター

子育て支援センター

ふれあい教育相談センター

発達支援センター

消費生活センター

みず事業所

上下水道課

*** 委員長は市民部長**

野洲市市民生活総合支援推進委員会要綱
平成23年6月15日 告示第113号
改正令和元年6月20日告示第21号
野洲市くらし支えあい条例(平成28年野洲
市条例第20号)第26条第1項に規定

支援連携 市機関外も含む仕組み

- ・滋賀労働局
- ・滋賀県南部健康福祉事務所
- ・滋賀県土木交通部住宅課
- ・滋賀県県営住宅管理センター
- ・守山警察署
- ・滋賀弁護士会
- ・滋賀県司法書士会
- ・滋賀県社会保険労務士会
- ・社会福祉法人野洲市社会福祉協議会
- ・野洲市民生委員児童委員協議会
- ・自治会長
- ・医療機関
- ・介護サービス事業所
- ・障害福祉サービス事業所
- ・生活困窮者等への支援を行う社会福祉法人、特定非営利活動法人、会社その他団体
- ・その他生活困窮者等の支援等のために総括者が必要と認めるもの

*** 総括者：市民部市民生活相談課長**

野洲市支援調整会議要綱

平成30年12月27日 告示第197号

野洲市くらし支えあい条例(平成28年野洲市条例第20号)

第25条第1項に規定

支援の連携はなぜ機能するのか？

関係課は事務負担が軽減され、成果が上がる

例1

- 税関係課は、無駄な徴収事務をなくし、生活再建によって、納税が進む。
- 見込みのない債権は、徴収停止、債権放棄が制度上円滑に可能となり成績が向上する。

例2

- 教育委員会は給食費等の滞納整理から解放される。非強制徴収公債権、私債権の法的処理が可能。(専門機能の活用)

平成30年度野洲市生活困窮者支援実績

自立相談支援事業

- ・平成30年度新規相談の受付件数(実数)
315人(平成29年度222人 約42%増)
- ・平成30年度の相談支援の延べ件数5,752件
(相談者との面談や支援対応のほか、関係部署や支援機関、家族等との状況確認やケース会議等の対応件数も含む。)

相談経路の内訳

- ・30年度の相談経路は、関係機関・関係者紹介が179人と一番多く、昨年の121人から約48%増加
- ・本人からの相談が112人に対し、関係機関・関係者紹介179人、家族・知人紹介34人を合わせた213人であり、誰かの促しにより相談につながる人が多くなっている。

相談経路			
経路	件数	経路	件数
本人（来所）	94	自立相談支援機関が把握	0
本人（電話・メール）	18	関係機関・関係者紹介	179
家族・知人（来所）	28	その他	2
家族・知人（電話・メール）	6	不明	0

関係機関・関係者紹介

関係機関等	件数	関係機関等	件数
子育て家庭支援課	48	草津ハローワーク	2
納税推進課	29	野洲市社会福祉協議会	2
社会福祉課	25	市民課	1
家庭児童相談室	18	総務課	1
障がい者自立支援課	8	住宅課	1
地域包括支援センター	7	保険年金課	1
健康推進課	5	議会事務局	1
医療機関	5	人権施策推進課	1
学校教育課	3	人権啓発推進員	1
民生委員児童委員	3	近隣住民	1
自治会	3	学校	1
税務課	2	弁護士	1
障がい者地域生活支援センター	2	県営住宅管理センター	1
こども課	2	他市支援機関	1
発達支援センター	2	不明	1

連携機関(市役所外) 実績について

連携機関（市役所外）			
機関名	件数	機関名	件数
やすワーク	773	児童相談所	6
弁護士	303	警察	5
社会福祉協議会	252	草津保健所	5
ハローワーク	132	不動産事業者	5
医療機関	113	国際協会	4
働き・暮らし応援センター	63	市会議員	4
障がい福祉サービス事業所	34	滋賀県住宅管理センター	4
介護サービス事業所	32	フードバンク	4
社会保険労務士	31	協会けんぽ	3
司法書士	28	県教育相談センター	3
民生委員児童委員	10	NPO法人滋賀県社会就労 事業振興センター	2
法テラス	9	滋賀県知的障害者更生相談所	2
自治会	8	シルバー人材センター	2
ひきこもり支援センター	7	年金事務所	1
障害者職業センター	6	おうみ犯罪被害者センター	1
金融機関	6	その他事業者	33

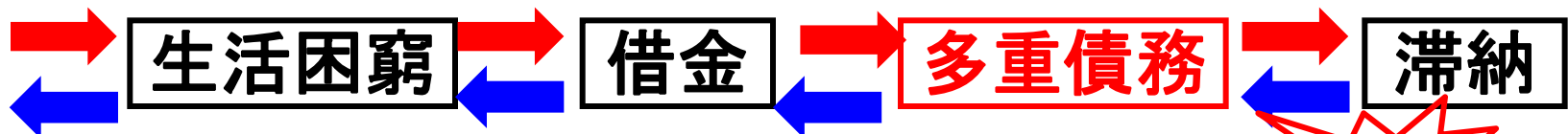
平成30年度多重債務実績

(平成31年3月31日時点)

項目	数字
相談実人数	66人
30年度発生過払い金額	192万円
30年度に回収した過払い金額	1872万円
税金等充当金額 (2件)	60万8300円

病気
失職
離婚
など

発生の流れ →



← 発見と対応の流れ



相談者が相談に訪れたきっかけ

内容	人数	内容	人数
他部署、他機関からの紹介	40	インターネットで知った	0
広報で知った	5	テレビやラジオで知った	0
家族や知人に聞いた	1	その他	18
ポスターで知った	0	不明	1

他課からの相談件数（内訳）

機関名	件数	機関名	件数
納税推進課	9	発達支援センター	1
社会福祉課	8	住宅課	1
家庭児童相談室	7	社会福祉協議会	1
市会議員	2	障がい者自立支援課	1
やすワーク	2	保険年金課	1
やすクール	2	医療機関	1
地域包括支援センター	1	障がい者支援サービス事業所	1
子育て家庭支援課	1	その他	1

主な紹介先

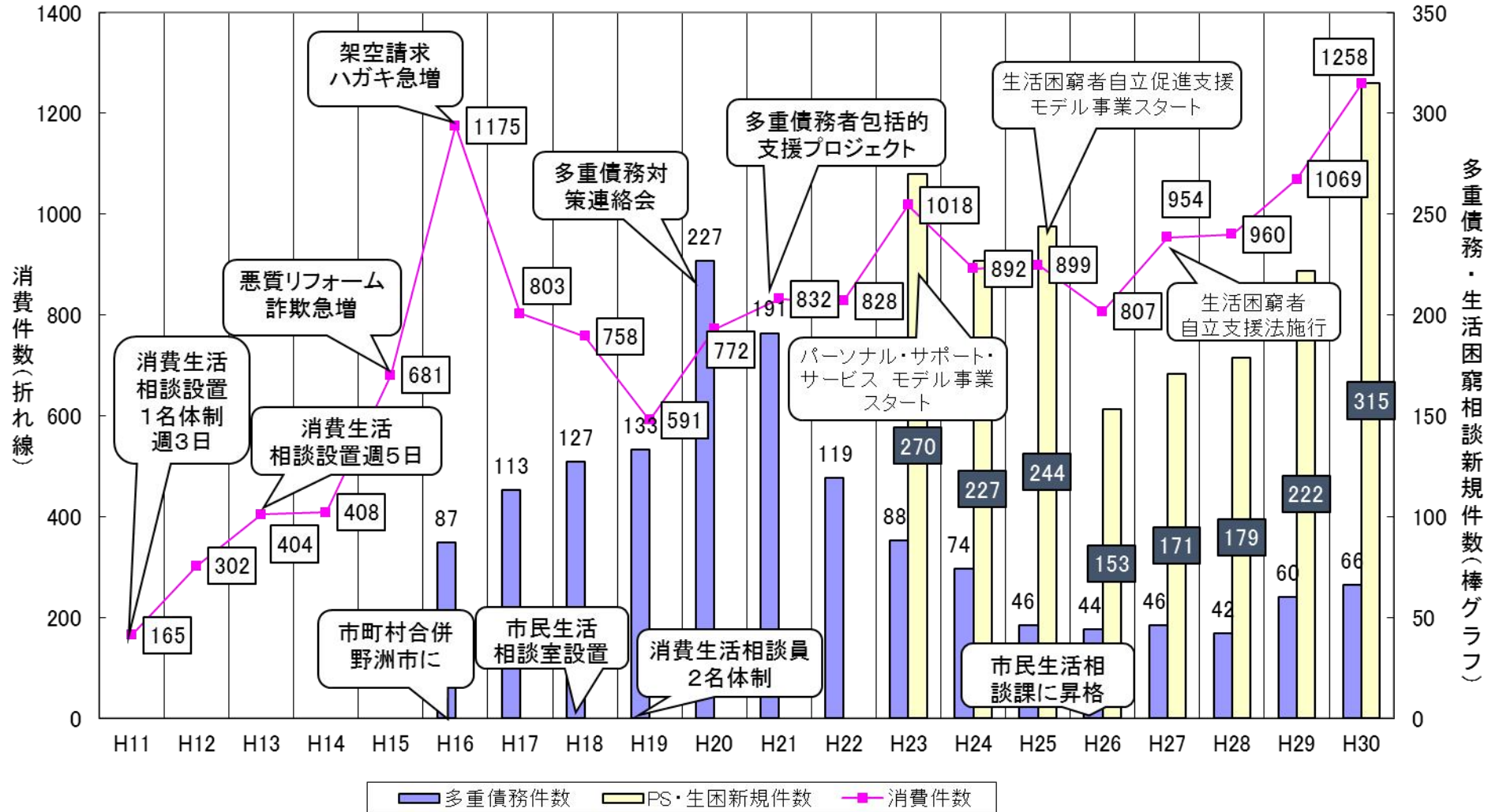
機関名	件数	機関名	件数
弁護士	13	市主催法律相談会	3
司法書士	6	警察	2
多重債務相談会	4	法テラス	2

連携先部署・機関

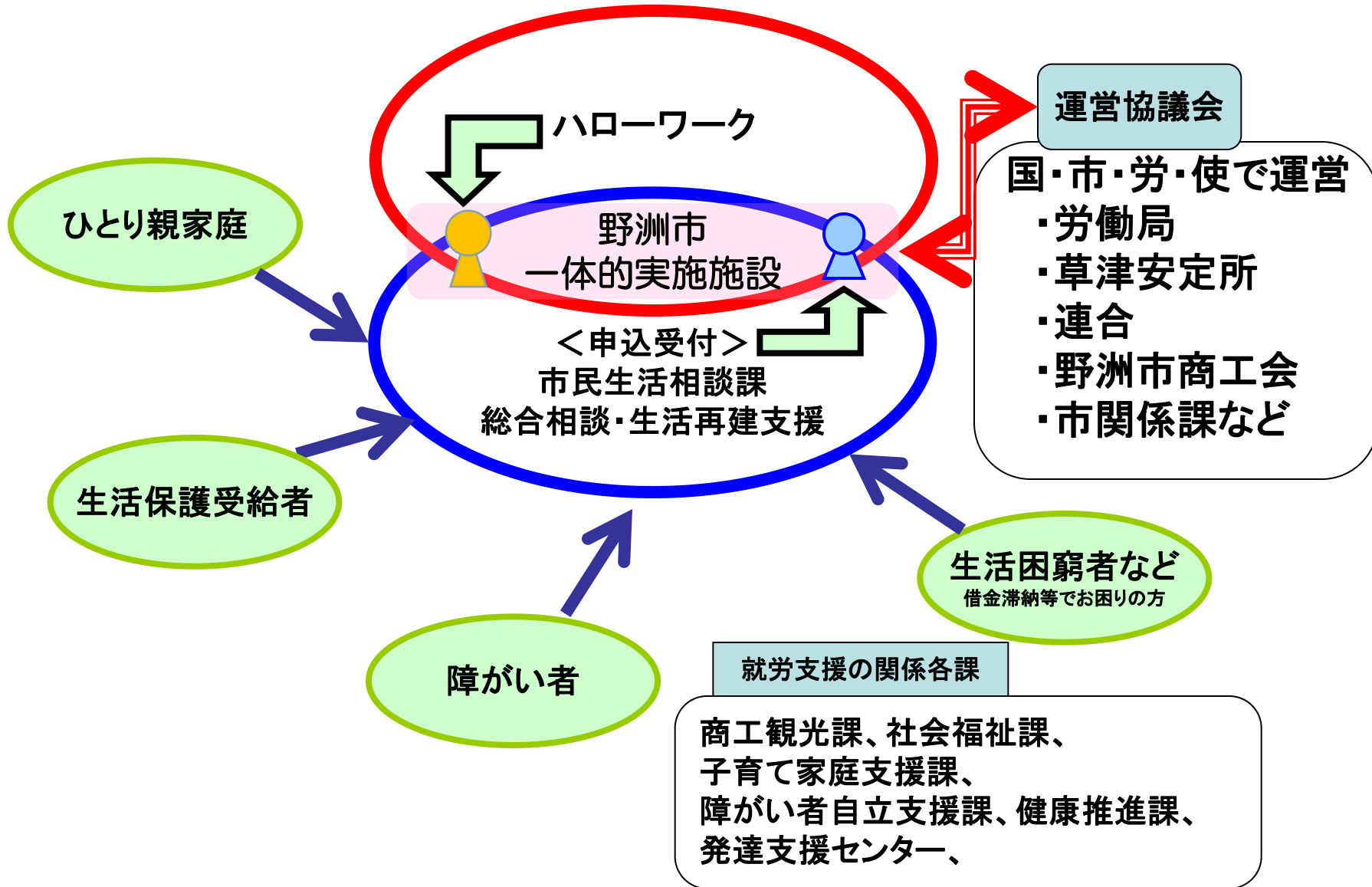
機関名	件数	機関名	件数
納税推進課	10	子育て家庭支援課	3
家庭児童相談室	7	社会福祉協議会	3
やすワーク	6	健康推進課	1
自立相談支援機関	5	障がい者自立支援課	1
社会福祉課	4	病院	1

野洲市相談件数の変遷

野洲市相談件数変遷



アクションプラン事業を活用した やすワーク（就労支援）の庁内連携のイメージ



やすワーク 就労支援実績

平成23年度～30年度

年度	利用者実人数	実施回数	就労決定 (延べ人数)
23年	102人	240回	53人
24年	125人	249回	88人
25年	191人	874回	145人
26年	191人	942回	146人
27年	151人	918回	140人
28年	146人	759回	134人
29年	120人	626回	141人
30年	112人	749回	122人
合計	1138人	5357回	969人

ワンストップで受け止める！

- ・離婚
- ・子どもに障がい
- ・母が認知
- ・自分がうつ病
- ・悪質商法／借金



子育て家庭
支援課
ひとり親支援

児童扶養手当

健康
推進課
メンタルヘルス

就学援助

学校
教育課
教育に
関すること

障がい者
自立支援課
障害者福祉

介護サービス

地域包括
支援センター
高齢者福祉

市民生活
相談課
多重債務
消費者被害

債務整理

法律家
法律相談

保険
年金課
国民年金
健康保険

NPO
ホームレス支援

コンシェルジュ機能！

事例：Aさんの場合

- 50代妻・40代夫との2人世帯(生活保護受給世帯)
- 相続と就労相談について社会福祉課へ来庁
- 社会福祉課から市民生活相談課へ連携



- ⇒相続については、司法書士と連携し相談。
- ⇒就労相談については、やすワークを活用。
- ⇒相談の中で、市税の滞納(約450万円)が見つかったため、納税推進課と連携。

《結果》

- ⇒相続した不動産の売却が決まり、市税は完納予定。
- ⇒就労決定し、生活保護廃止予定。

言わなくても発見！

市内全域が職場!!

アウトリーチ機能！

- ・税金滞納
- ・失職
- ・不登校
- ・借金
- ・病気

相談者



払えなくて。

納税
推進課
滞納整理

滞納してますよ

市民生活
相談課

多重債務相談

健康
推進課

メンタルヘルス

学校
教育課
教育に
関すること

障がい者
自立支援課

障害者福祉

地域包括
支援センター

高齢者福祉

NPO

ホームレス
支援

法律家

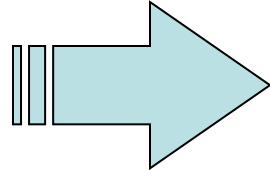
法律相談

保険
年金課

国民年金
健康保険

事例：Bさんの場合

- 40代男性 夫婦と子ども3人の5人家族
- 国民健康保険税が払えないと納税推進課へ相談に



アウトリーチ機能

- 失業し家賃も払えない
- 雇用保険の適用なし
- 借金3社に150万

市民の自立と支援



自立

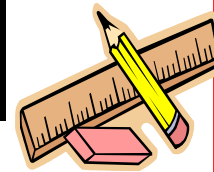
資源の自在な
活用の可能性
が高い

経済力・情報・スキル・ネットワーク

支援

資源

活用
可能性
の向上



住居：賃貸住宅入居における課題

【入居前】

- ・高齢者等の属性による入居制限
- ・住宅規模のミスマッチ(高齢者、子育て世帯等)
- ・契約手続きが複雑
- ・保証人等の確保が困難

【入居中】

- ・家賃滞納による明渡し
- ・突然の体調変化等への不安
- ・孤立死に対する不安

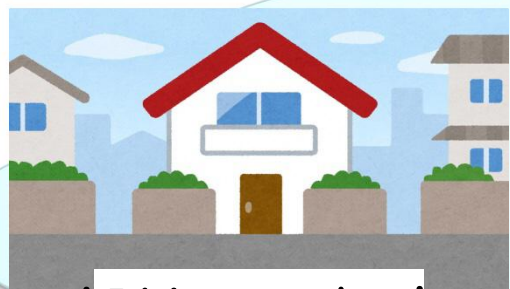
【死亡】

- ・遺品整理
- ・遺体の引き取り・死亡届等の処理
- ・部屋の原状回復と明け渡し(法的事務)

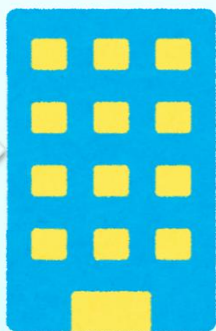


金銭・見守り・死後処理

事例：郊外から駅前へ住み替えしようとするケース



郊外の一軒家



便利なアパート
(駅前)

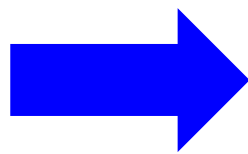
高齢になり、子育ても終わった。
夫に先立たれ単身になった。
一人では不安なので
便利な駅前に住み替えようと思う。

しかし

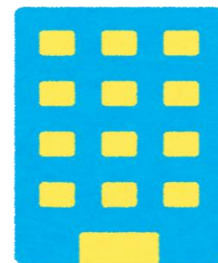
高齢の単身者なので孤立死が心配です。
なんとかしてくれる人はいますか？



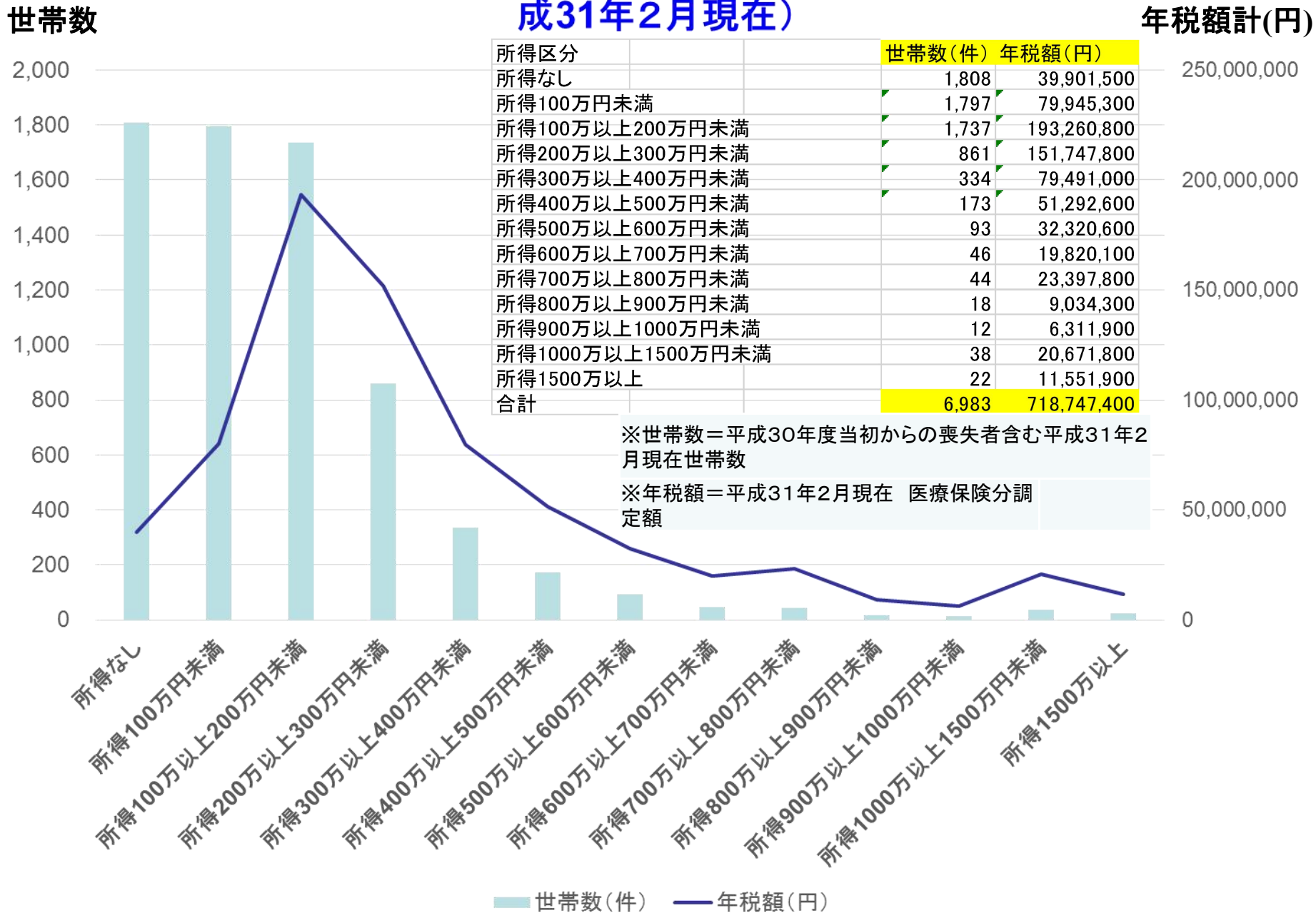
見守り不安・孤立死
不安による入居拒否



市営住宅の整備
保証人廃止

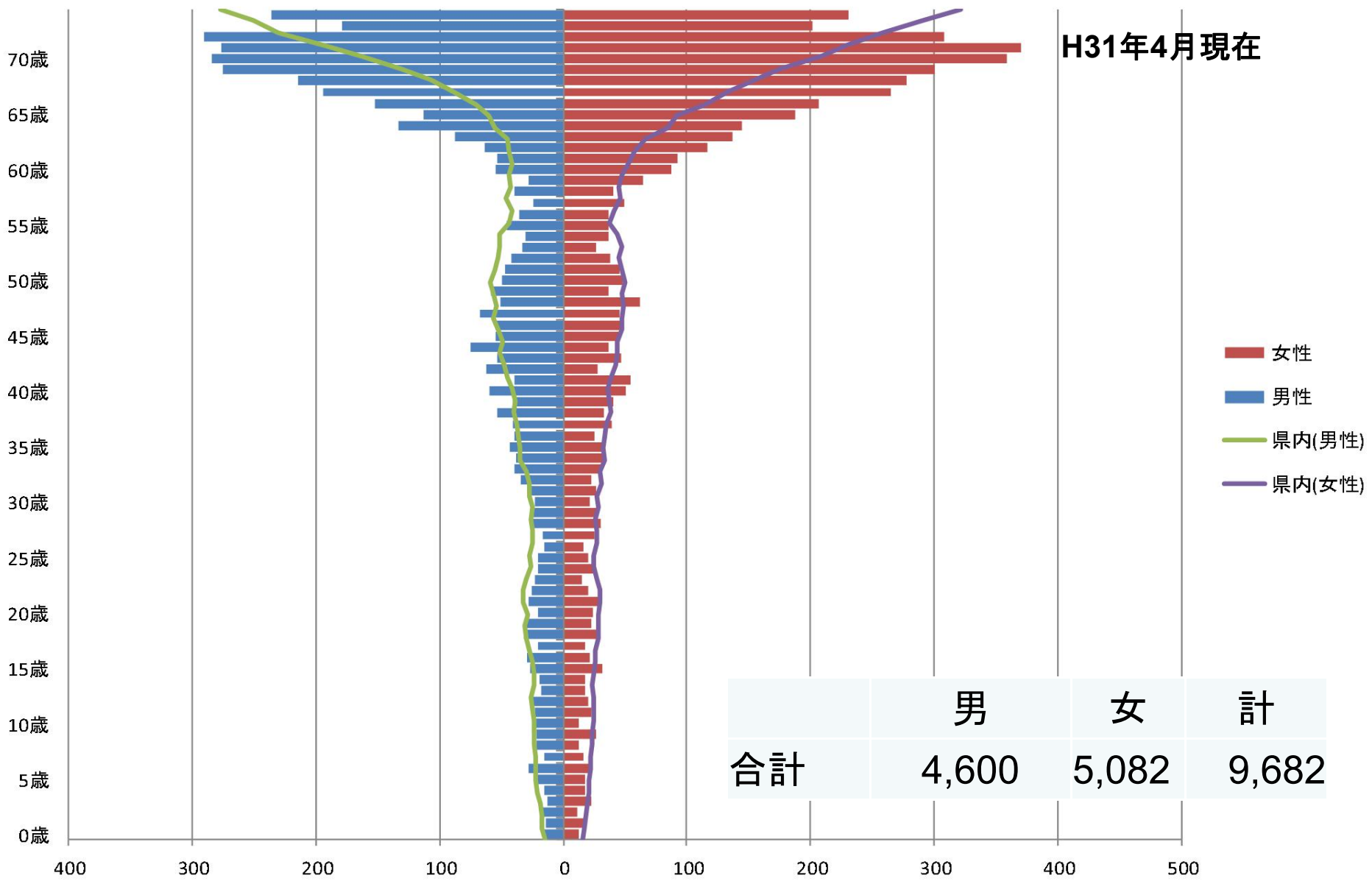


野州市国民健康保険 所得区分でみた世帯数と国保年税額(平成31年2月現在)



野洲市国民健康保険(年齢別被保険者数)

H31年4月現在

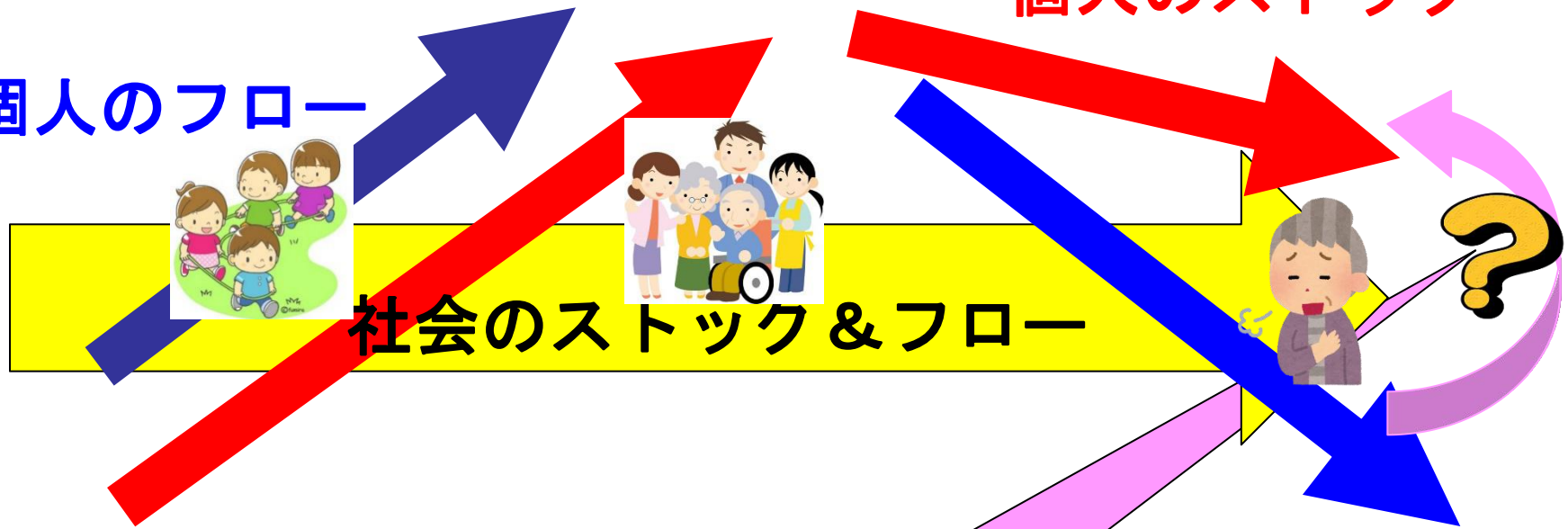


生活を支えるフローとストック

人の生

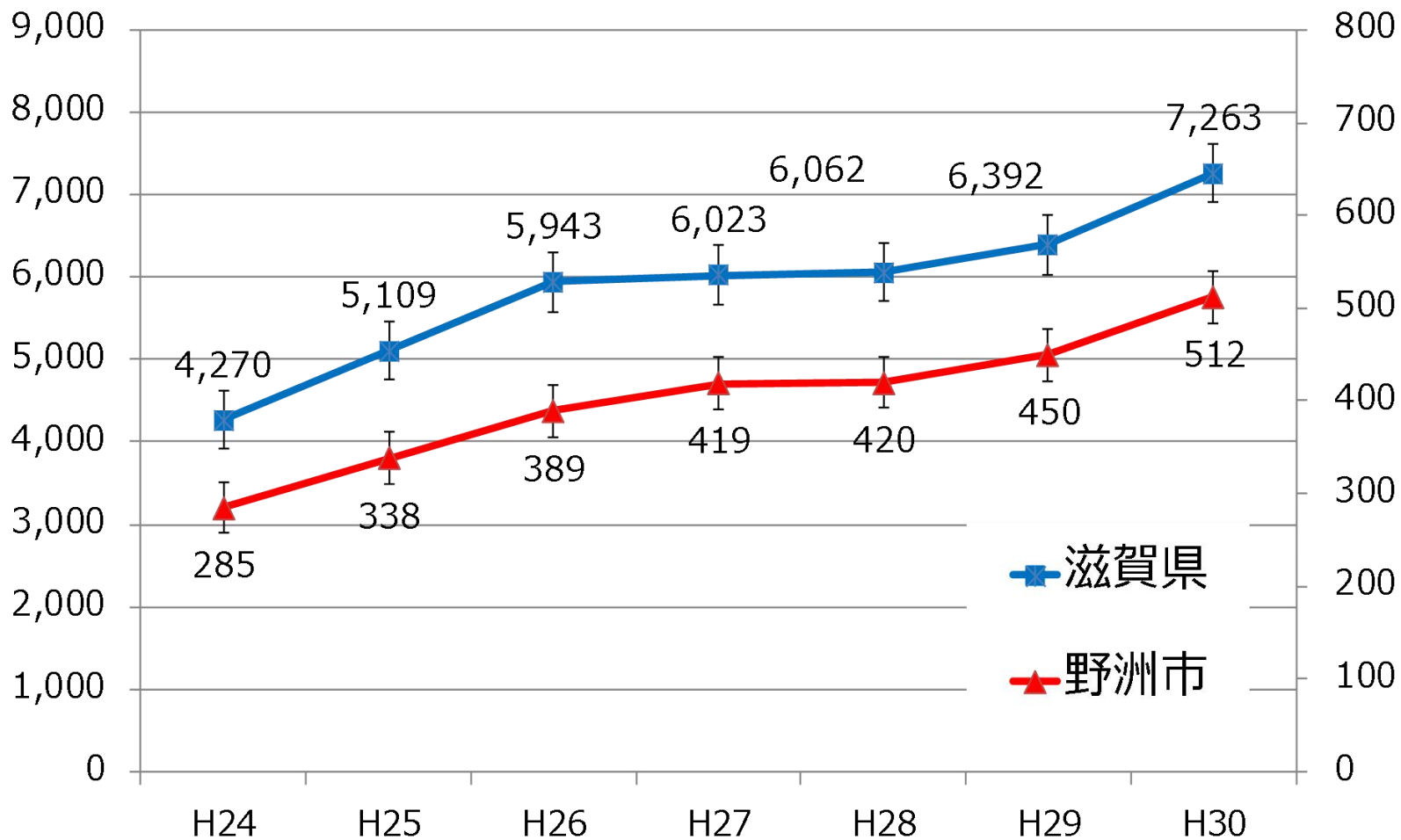
個人のストック

個人のフロー



フローの維持？
個人のストック or
社会のフロー

野洲市児童虐待相談件数の推移



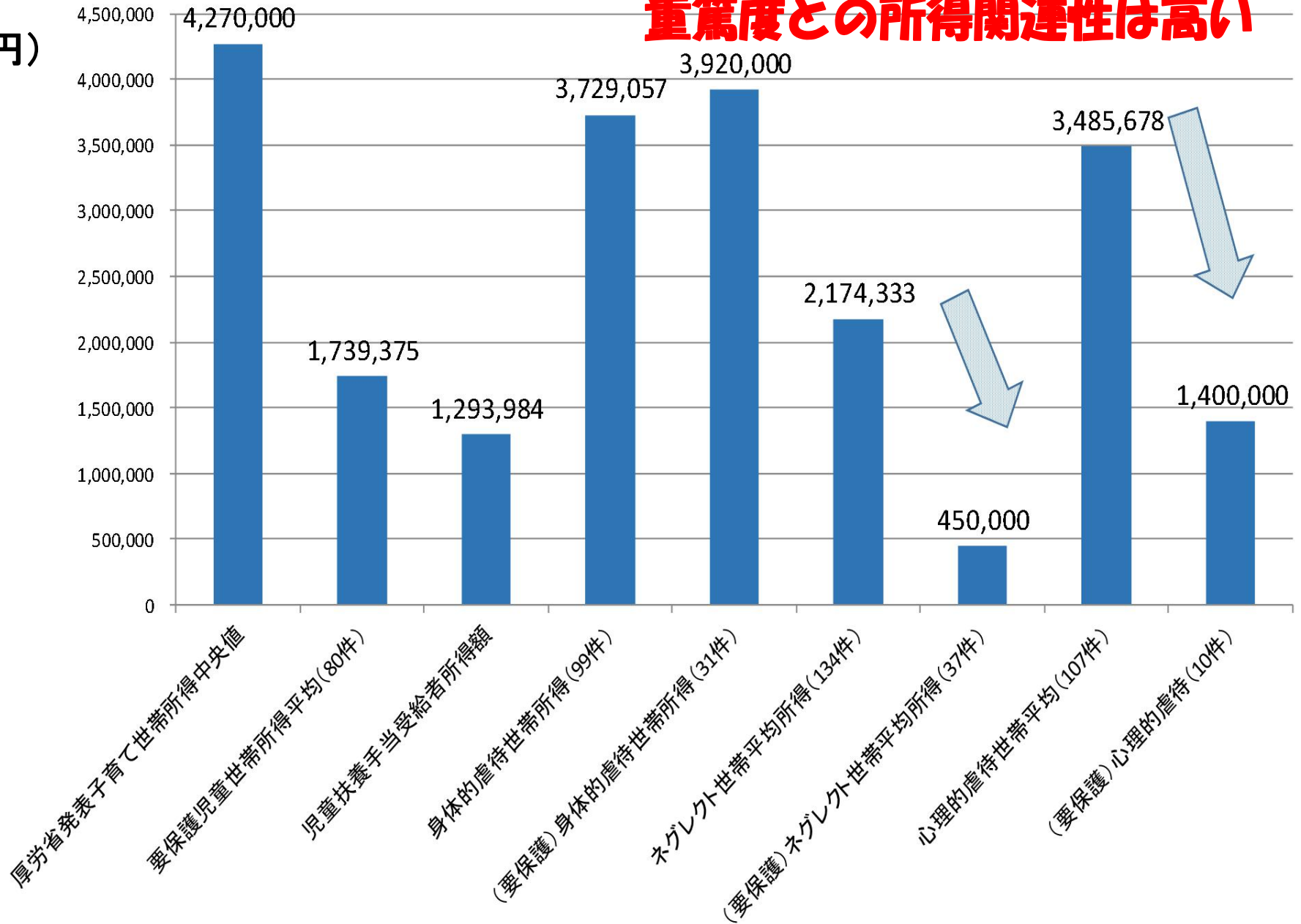
平成30年度、野洲市児童人口100人当たり5.87件（17人に1人）



野洲市における児童虐待の世帯の所得の相関性（H28年調査）

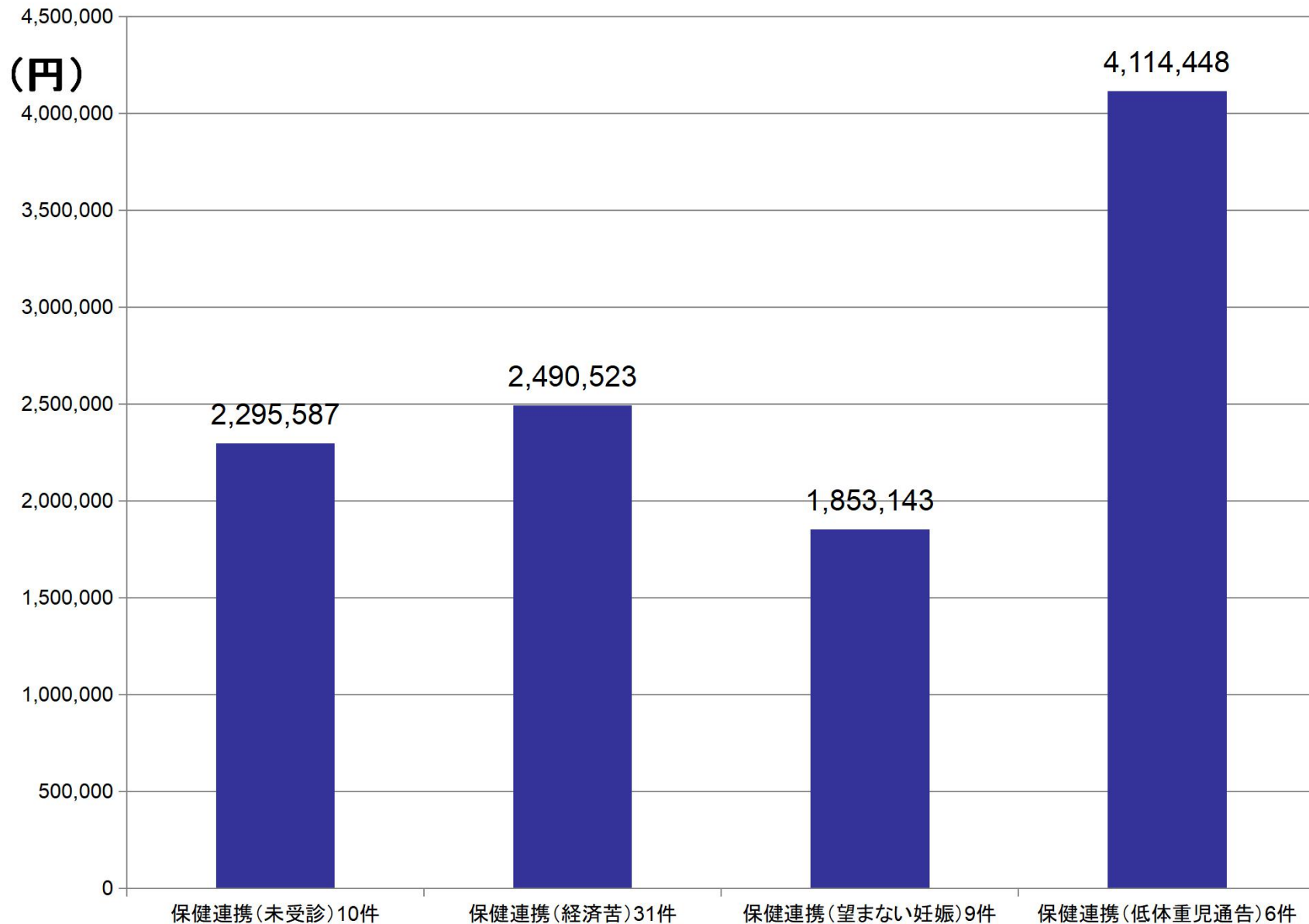
(円)

重篤度との所得関連性は高い



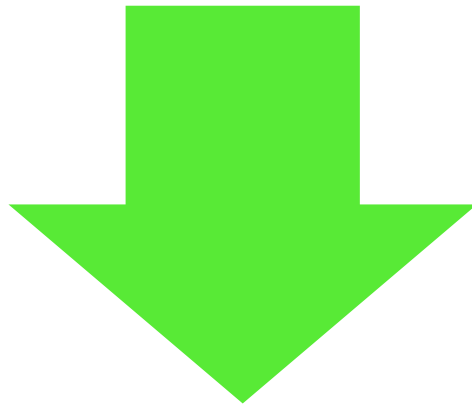


母子保健連携と所得の関連性 (H28年調査)

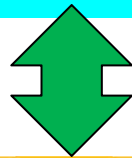


まち

市民の主体的な参加と意思決定により
市民の安全と幸福を実現する仕組み



わたしたちの日常生活そのものが
元気と安心を増進してくれるまち



日本一のまちを目指す／目指さない

まちづくり 政策づくりと実現



法制度



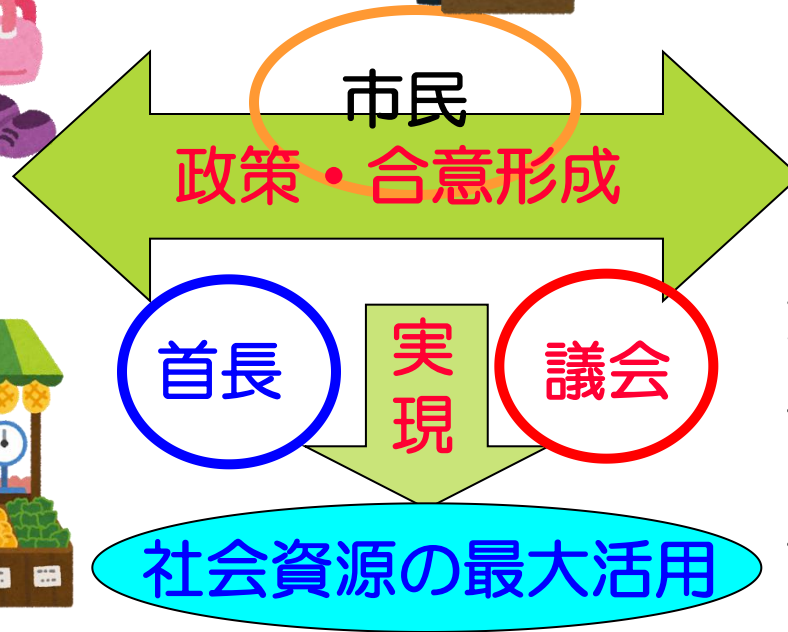
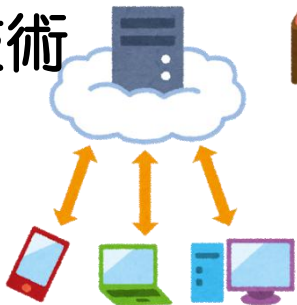
暮らし方



市場(メカニズム)



技術

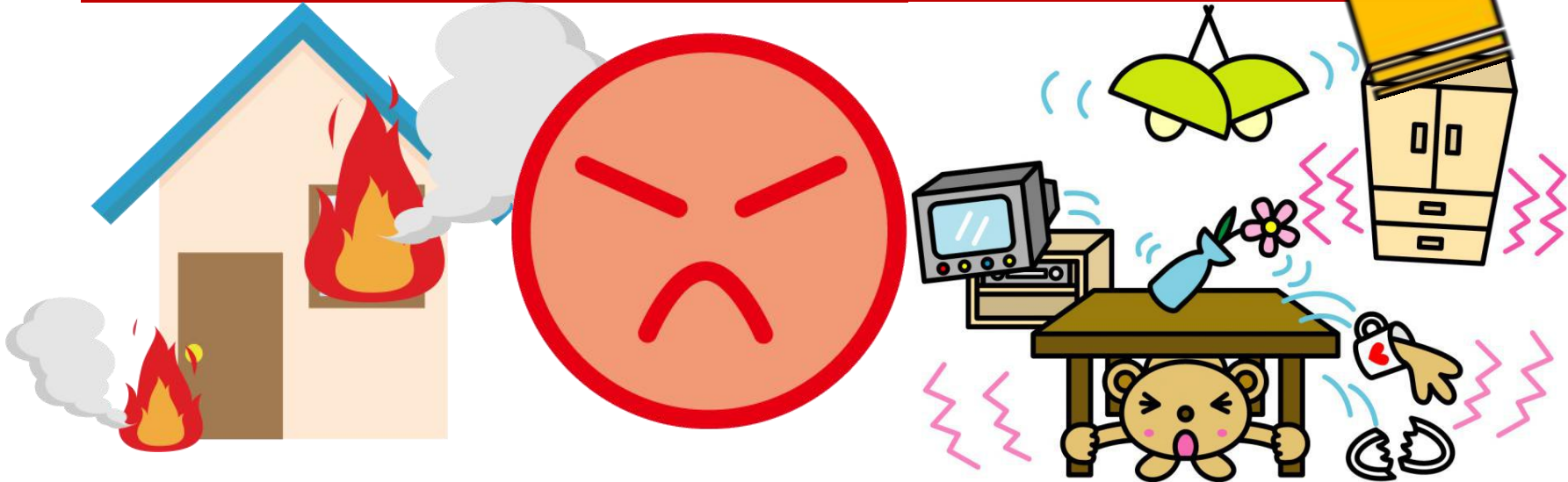


モニタリング
データ収集

解析
調査
研究
情報



分母にも注目する



社会を強くする

バグ／セキュリティ・ホールが発見と修復
福祉の向上／可能性の発揮

コンピュータ
ソフトウェア

社会資本

社会・法制度

経済

健康

政治

プログラム修正

SE

研究者
技術者

改築／改修

政治

行政

市民

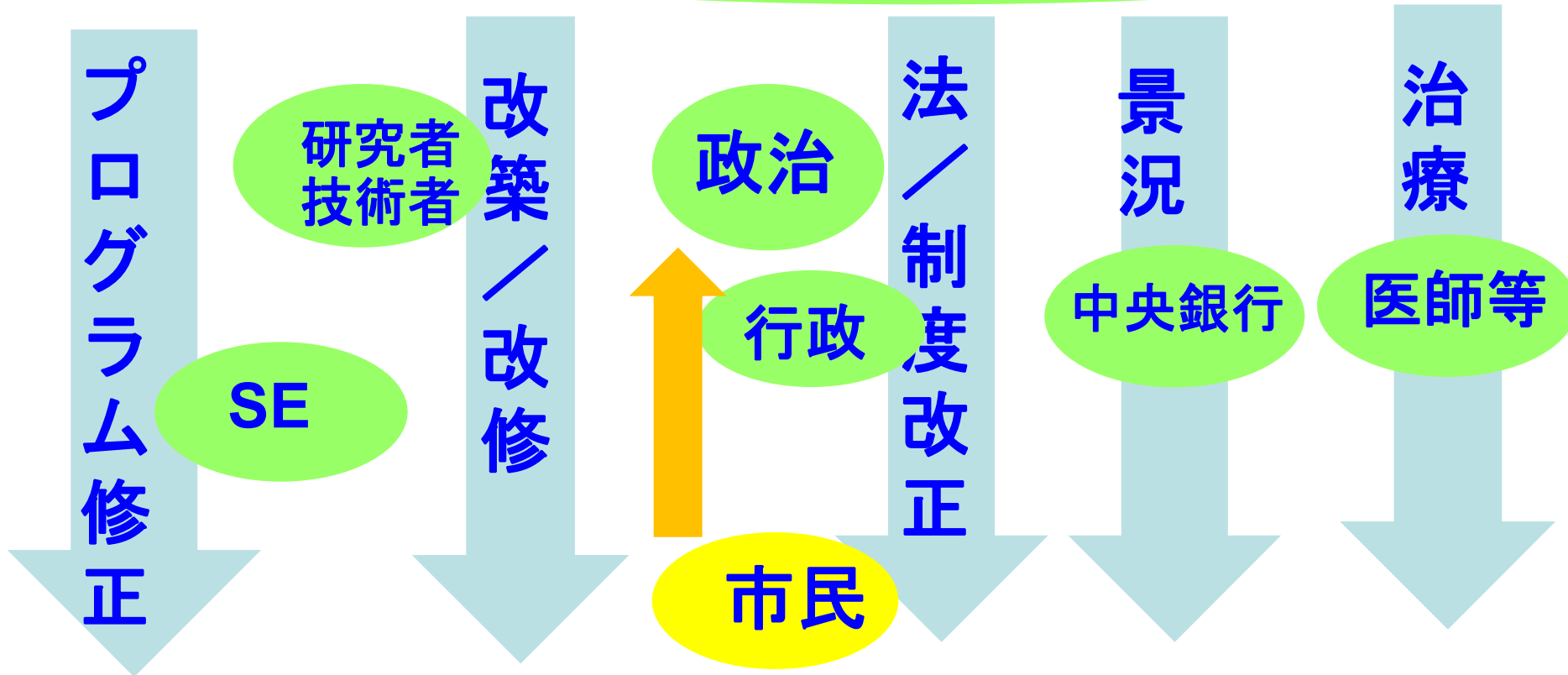
法／制度改正

景況

中央銀行

治療

医師等



持続困難となりつつある制度の例

民生委員・児童委員

民生委員・児童委員

民生委員

- ◆ 厚生労働大臣が委嘱する「**都道府県の地方公務員**」
行政実例(昭26,8,27地自公発360号、公務員課長回答)
- ◆ 活動区域が市町村内の一定区域であり曖昧な位置づけ
- ◆ 児童委員は児童福祉法で民生委員を充てるものとされている

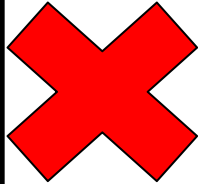
業務多様化・高度化
高齢化
なり手不足
不安定な立場

- 市町村長の委嘱又は任命職
位置づけの明確化
- 「(仮称)福祉支援員」を市町村が配置
負担の軽減
きめ細かで専門性の高い支援

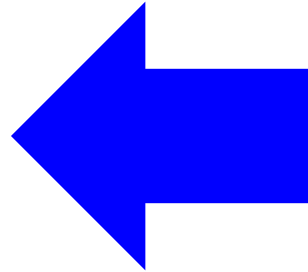
民生委員・児童委員の機能



乳児期
幼児期
学童期
青年期
成人期
壮年期
高齢期



結婚
妊娠
出産
出生
入園
入学
就職
病気
障害
失職
貧困
退職



自立
公共サービス
共助
民生委員・児童
委員
NPO等支援
民間サービス



野洲の特徴的な取組み

- まちづくり情報の提供と公開(透明性)
- 市民生活相談と生活困窮者自立支援
- 市債権の一元管理と生活支援
- 児童虐待対策
- 発達支援と特別支援教育(独自にSSW)
- 学童保育サービス(6年まで待機ゼロ)
- 中学校までの給食(直営)
- 独自の市立こども園(一つ屋根に2制度)
- 直営コミュニティバス(路線拡充)
- 地域包括支援センター(直営)
- 文化・スポーツ施設直営
- **新規に市民病院整備**
- **墓地公園に合葬式施設整備**
- **市営住宅の改・増築**

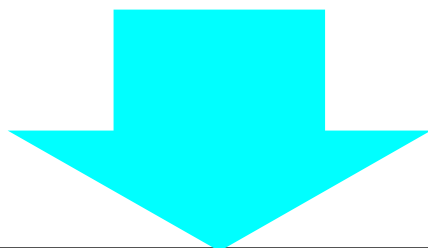


「ゆきはたこども園」(平成28年4月開園)
「ゆきはた幼稚園」+「ゆきはた保育園」

行政情報の提供と公開

- 部長会議(結果)の公開(ホームページ)
- 議会全員協議会の毎月開催と公開
政策形成過程の全情報を提供
不利益情報の全開示
- 記者会見／市広報紙

議会/議員に知らせてからでないとも市民に知らせられない



* 当事者には最新の情報を伝える

職員は、問われたら何時でも、誰にでも答える

まとめ

- ◆ 公共サービスにおいて相談と連携機能の重要性を位置づける
- ◆ 組織内外の資源を最大限に活用
- ◆ 人権の尊重
- ◆ 組織と運営の徹底した透明性及び信頼性の確保
- ◆ 財源と労力の効率的な活用
- ◆ 一人と個別への支援からはじめる