

【NOMA行政管理講座(大阪)開催のご案内】

オンライン中継対応講座

# 管理監督者のための滞納整理実務

～管理者の役割と心構えから組織マネジメントまでを解説～

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

本会事業には、平素より格別のご支援ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、徴収担当者の業務は、地方自治体の行政サービスの財源を確保する上で、非常に重要な仕事になります。

そのため、部門管理者には、組織マネジメントとしての組織運営方針の作成や進行管理、部下指導などの大切な役割と責任が求められます。

本講座では、徴収部門の管理監督者としての心構えや役割、部下指導、進行管理等といった組織運営全般について、講師の実体験を踏まえて解説し、「当たり前のことが当たり前に見える組織」を作るための方策を指導いたします。

時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時： 令和6年8月1日(木) 13:00～17:00  
8月2日(金) 9:30～16:00

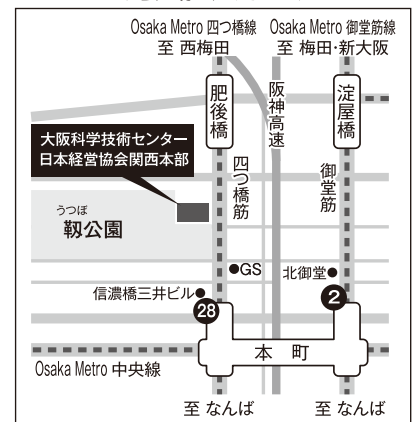
会 場： 本会専用教室 (大阪市西区靱本町1-8-4)  
大阪科学技術センタービル内)

講 師： 元 東京都主税局特別滞納整理担当部長 藤 井 朗 氏

| 参加料(負担金) | 参加料     | 消費税    | 合計      |
|----------|---------|--------|---------|
| 本会会員(1名) | 31,000円 | 3,100円 | 34,100円 |
| 一般(1名)   | 34,000円 | 3,400円 | 37,400円 |

※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

〈会場案内図〉



- 大阪方面よりお越しの場合
  - ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
  - ▶ 新大阪方面よりお越しの場合
    - ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分
  - ▶ なんば方面よりお越しの場合
    - ▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
    - ▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分

## オンライン中継参加者

キャンセル：講座のテキスト資料到着後(約開催5営業日前)のキャンセルについては、参加料の100%を申し受けます。なお、当日までご連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となります。

- お申込みの流れ
- ①裏面の申込要領をご確認のうえ、開催の8営業日前までにお申込みください。
  - ②開催の約5営業日前を目途に、お申込み時の住所宛にテキストを郵送いたします。
  - ③開催の約3営業日前を目途に、お申込み時のメールアドレスへ「視聴登録URL」を送信いたします。
  - ④受講要領に従って視聴登録の上、Zoomの視聴環境をご準備ください。

## 会場参加者

キャンセル：開催日の3営業日前から前日までのキャンセルは参加料の30%、開催日当日のキャンセルは、参加料の100%を申し受けます。なお、当日までにご連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となります。

お申込みの流れ

お申込みお問合せ先：一般社団法人 日本経営協会 関西本部 企画研修グループ (担当：佐々木)

〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4 大阪科学技術センタービル5階  
TEL 06(6443)6962(直通) FAX 06(6441)4319 メールアドレス ksosaka@noma.or.jp  
URL <https://www.noma.or.jp> (※お問合せは、月～金曜日の9:15～17:15にお願いいたします)

## 1. 徴収担当の仕事へようこそ

- (1) 徴収担当の仕事とは？
- (2) 徴収事務の基本的な流れ
- (3) 徴収担当の年間スケジュール
- (4) 徴収担当での3年間でやるべきこと
- (5) 徴収担当で磨く3つの力

## 2. 徴収担当の心構え

- (1) 納期内納税者を増やす
- (2) 公平・公正に対応する
- (3) 秘密は絶対に守る
- (4) 仕事はチームプレー
- (5) 共感する、信頼を築く
- (6) 明るく、楽しく、前向きに
- (7) 広げる、つなげる、教え合う
- (8) 行動を起こすための思考4段階

## 3. 徴収担当のセルフマネジメント

- (1) セルフマネジメント
- (2) 日常業務の優先順位①②
- (3) 事案管理①滞納事案の4分派
- (4) 事案管理②「見える化」
- (5) 事案管理③視覚的管理

## 4. 徴収事務の組織マネジメント

- (1) 目標管理①事務運営計画【1,2】
- (2) 目標管理②数値目標計画【1,2,3,4】
- (3) 進行管理①進行管理会議
- (4) 進行管理②PDCAサイクルの実践
- (5) 進行管理③ヒアリングと進捗確認
- (6) 危機管理・トラブル事案への対応【1,2】
- (7) OJT・部下指導【1,2】

## 5. 納税交渉のポイント

- (1) 納税交渉の基本的な進め方【1,2】
- (2) 不要な接遇ミスは犯さない
- (3) 最初にはっきり基本の方針を示す
- (4) 明確な期限を設定する
- (5) 分割納付は「4つの条件」で

## 6. 財産調査のポイント

- (1) 財産調査の基本的な進め方【1,2】
- (2) 預金照会では取引内容に着目する
- (3) 臨戸から捜索に切り替える
- (4) 長期滞納者で振込先を調査
- (5) 預金照会での注意点

## 7. 差押えのポイント

- (1) 差押えの基本的な進め方
- (2) 差押えの即効性と遅効性
- (3) 差押処分を見極める勘どころ
- (4) 差押えすべきか迷ったとき
- (5) 普通預金の差押えと取立て
- (6) 一人の滞納者に対して1日
- (7) 小さな事象も見逃さない

## 8. きめ細かな滞納整理の実現

- (1) さまざまな滞納者たち
- (2) 現場でつかむ
- (3) 「ひと手間」かけて接触する
- (4) 失敗事案を分析し、共有する
- (5) 低所得者・生活保護受給者への対応

## 9. 組織力向上に関すること

- (1) 省察(せいさつ)行為
- (2) 現場力とは何か
- (3) 任せ上手は仕事上手
- (4) 活躍する人材
- (5) 仕事の目的を考える
- (6) 「人間関係」を築く
- (7) 雑談にくい職場に創造性は生まれにくい
- (8) なぜ「組織力」が発揮できないのか
- (9) 代理学習についての研究
- (10) 近視眼的学習と能力の限界

## 10. リーダーに求められるもの

- (1) リーダーの条件
- (2) リーダーがなすべきことは「場づくり」
- (3) リーダーがコーチング技術を学ぶ
- (4) リーダーに求められるコーチング・マインド
- (5) リーダーは経験学習サイクルを活用する
- (6) チームリーダーの条件
- (7) 70:20:10の法則

## 11. 現場における様々なトラブル

- (1) 窓口での申告・申請に関するトラブル
- (2) 課税(固定資産税)におけるミスの繰返し
- (3) 滞納整理に回された課税ミス(自動車税)
- (4) 課税ミスに伴う還付金トラブル
- (5) 催告書玄関ドア貼付け事件
- (6) トラブル事案への対応

## 12. マネジメント能力を高めるために

- (1) マネジメントは実践の行為
- (2) 組織における信頼の3要素
- (3) グループの能力を高める三要件
- (4) 職層と仕事の関係
- (5) ぶら下がり(社会的手抜き)
- (6) ミドルアップダウン・マネジメント
- (7) 2:6:2の原則
- (8) 70:20:10のルール
- (9) 組織風土の確立

### 講師紹介

元 東京都主税局特別滞納整理担当部長 **藤井 朗氏**

1979年東京都入庁。1989年主税局勤務。1995年担当係長で初めて滞納整理事務に就き、3年間実務を経験。2000年都税事務所の納税課長。その後、主税局徴収部副参事(滞納整理指導担当)、個人都民税対策室長、徴収指導課長、品川都税事務所副所長兼総務課長、台東都税事務所長を経て、2012年に主税局特別滞納整理担当部長、定年退職。再任用、2016年江戸川都税事務所長、2018年荒川都税事務所長、2021年3月末終了。現在、フリーの研修講師。

著書に「地方税の徴収担当になったら読む本」(学陽書房)、「改訂版」滞納整理と進行管理がある。

▶ 申込要領 ◀

(4)

### WEBお申込みの流れ

- ① 一般社団法人日本経営協会 ホームページ  
<https://www.noma.or.jp>
- ② 「セミナー／講座」を選択
- ③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ ご希望セミナーを検索
- ⑤ セミナー詳細の「WEB申込」からお申込み
- ⑥ お申込み後、確認メールが届きます
- ⑦ お申込み完了

お申込受領後、請求書と参加券をご連絡担当者までお送りいたします。  
開催5日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがご連絡ください。

### 【留意事項】

- ・ご参加者が定員を超えた場合や同業の方からのお申込みはお断りする場合がございます。
- ・ご参加者が少人数の場合、天災の場合などにおいては中止または延期させていただく場合がございます。
- ・参加申込みの方がご都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
- ・著作権保護の観点から、セミナーの録音・録画や資料の複製は固くお断りいたします。

(以下、オンライン中継のみ)

- ・視聴URLはセミナー参加者のみ利用可能とし、再配布・複数名での視聴を禁止いたします。
- ・ネット回線・システムトラブル等による視聴の遅滞・中断等について、個別の対応や返金はできかねますのでご了承ください。