

【NOMA行政管理講座(大阪)開催のご案内】

# 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」にできる組織にな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：2019年7月25日(木) 13:00～17:00  
 7月26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：東京都荒川都税事務所 所長 藤 井 朗 氏

参加料	参加料	消費税	合計
本会会員(1名)	29,000円	2,320円	31,320円
一般(1名)	32,000円	2,560円	34,560円

※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

申込方法：裏面の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、郵送またはファクシミリ送信にて、下記へお申し込みください。折り返し参加券と振込銀行・口座名を記載した請求書を連絡ご担当者宛にお送り致します。(参加申込は参加券の発送にて確認させていただきます。不着の場合は必ず前日までに電話でご確認ください。)

なお、参加料は開催日までにご納入賜りますようお願い致します。

- ・電話予約も受け付けます。(この場合では後から申込書をご送付ください。)
- ・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきますのでご了承ください。
- ・参加者が少人数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただきます場合があります。
- ・お納めいただいた参加料は、原則として返却いたしかねますので、参加申込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致します。

キャンセル：開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料30%、開催当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。なお、当日までに連絡なくご欠席の場合でも、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承ください。

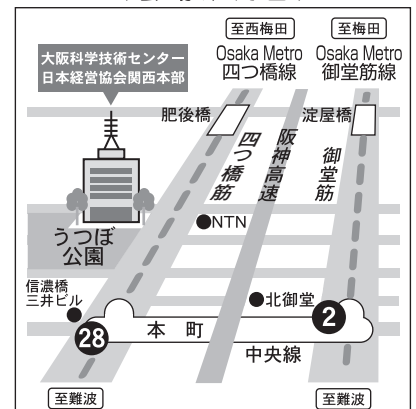
ご宿泊：ご参考までに会場周辺のホテルを下記のとおりご案内申し上げますので、必要な場合は直接ホテルへお早めにお申込(予約)ください。(※本会では宿泊手配(予約)はいたしておりません。)\*宿泊料は変更になる場合がございます。

ホテル名	宿泊料(シングル)	交通	ホテル電話
リーガ中之島イン	9,000円(税・サ込)日本経営協会優待料金	会場より徒歩10分	06-6447-1122
ハートンホテル西梅田	8,500円(税・サ込)日本経営協会優待料金	JR大阪駅より徒歩5分	06-6342-1111

お申込み：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：重藤)

お問合せ先 〒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 URL <https://www.noma.or.jp>  
 (※お問合せは、月～金曜日の9:15～17:15にお願い致します)

## 〈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

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) 徴収担当で磨く3つの力

- (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

8. 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

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) 秘密は絶対を守る
- (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

9. きめ細や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

3. 滞納整理の基礎知識

- (1) 地方税のしくみ
- (2) 納税通知・申告
- (3) 督促・催告
- (4) 納税相談
- (5) 財産調査
- (6) 差押処分
- (7) 取立て・公売
- (8) 執行停止
- (9) 延滞金減免

10. 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) 代理学習についての研究
- (7) 「人間関係」を築く

4. 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
- (3) 事案管理①滞納事案の4分類
- (4) 事案管理②「みえる化」
- (5) 事案管理③視覚的管理

11. リーダーに関すること

- (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) リーダーはファシリテーターとなる
- (6) チームリーダーの条件
- (7) リーダーシップにおけるパス・コール理論

5. 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
- (2) 目標管理②数値目標計画
- (3) 進行管理①進行管理会議
- (4) 進行管理②P D C A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
- (7) O J T・部下指導

12. マネジメントに関すること

- (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
- (6) 意思決定における双方向性
- (7) 職員の実績比較の目安
- (8) 2 : 6 : 2の原則
- (9) 70 : 20 : 10のルール 等

6. 納税交渉のポイント

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

7. 財産調査のポイント

- (1) 財産調査の基本的な進め方

講師紹介

東京都荒川都税事務所 所長 藤井 朗氏

1979年東京都入都。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、台東都税事務所所長を経て、2012年に主税局特別滞納整理担当部長。2016年江戸川都税事務所所長。2018年より現職。

著書に「地方税の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(東京税務協会)がある。

(2.0)

FAX(06)6441-4319 一般社団法人日本経営協会・関西本部(重藤)宛(この面をそのままFAXして下さい。)

NOMA 「管理監督者のための滞納整理実務」参加申込書 (12296)②		2019.7/25~26
(フリガナ) 役所名 (団体)	TEL ( )	・お支払い方法 <input type="checkbox"/> 銀行振込 (通信欄) <input type="checkbox"/> その他
	FAX ( )	
所在地 〒		
フリガナ 参加者氏名	所属部課・役職名	担当経験年数 (該当にレ印をつけてください。)
		年 月
		年 月
		年 月
今後、E-mailによる行政管理講座のご案内をご希望の方は、アドレスをご記入ください。		フリガナ ご連絡担当者 _____
E-mail :		

(注)太ワクの中をご記入ください。※印は当協会記入欄です。(経験年数は、現在の部課での担当年数をご記入ください。)

「※参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。」

①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナー・イベントなど本会事業のご案内(なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。 □ 不要)