



## 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分類
- (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【1,2,3】
- (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) 分割納付は慎重に

## 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
- (6) 預貯金電子化照会等

## 7. 差押えのポイント

- (1) 差押えの基本的な進め方
- (2) 差押えの即効性と運動性
- (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日で6件の差押え
- (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

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所長、2018年荒川都税事務所所長、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。