

## ■平成26年度第11回（第241回）都市経営戦略会議結果概要

【日 時】 平成26年11月19日（水） 午後3時25分～午後4時20分

【場 所】 政策会議室

【出席者】 市長、遠藤副市長、木下副市長、本間副市長、技監、都市戦略本部長、政策局長、総務局長、財政局長、総合政策監

【議 題】（1）（仮称）市税事務所設置について

### < 提 案 説 明 >

（仮称）市税事務所設置について、財政局長から次のような説明があった。

- ・ はじめに、検討の経緯としては、平成22年12月に「区役所のあり方検討委員会」がとりまとめた検討報告書において、「新たに設置される組織の効果を踏まえ、一層の効率的・効果的な課税徴収事務を推進するため、10区役所で行っている課税徴収事務を市税事務所に集約すること、また、区役所で行っている税証明の発行や税に関する相談などの市民サービスを確保することを併せて検討すべき」との提言がなされている。
- ・ この提言がなされた理由は、市税の課税徴収事務が、限られた職員数の中で一部を除き10区役所に分散して行われているため、専門性が求められる税務職員の資質の向上、育成が図りにくい状況があったためである。
- ・ なお、「新たに設置される組織」とは、平成23年4月に収納部門の一部を集約して設置された債権整理推進室、現在の債権整理推進部のことである。
- ・ この提言を受け、財政局内において債権整理推進室の設置効果の検証を行い、市税事務所設置の検討を進めてきたところである。
- ・ 続いて、（仮称）市税事務所設置の目的、方法及びスケールメリットについて、まず、設置の目的としては、現在、本庁と10区役所に課税徴収事務と人員が分散しているため、税務職員の資質の向上、育成が図りにくいこと。また、徴収担当職員一人当たりの事案数が区収納課は約740件、債権回収課は約3,300件となっており、事務量の偏りが生じていること。さらに、固定資産関係職員の在課年数が特に短いためスキルの低下や知識の継承が十分に行えないという課題がある。
- ・ そのため、これらの課題を解消し、「より適正・公平な税務行政の実現」を図ることを目的としている。
- ・ 次に、設置の方法としては、財政局と10区役所に分散している課税徴収事務と人員の集約を行い、税務部門をすべて財政局の組織とすることで、指揮命令系統の一元化を図ることとしたい。なお、これにより、一部、区長に委任していた権限を解除し、市長に一本化することとしたい。
- ・ 続いて、設置によるスケールメリットについては、3点あると考えている。

- ・ 1点目は、10区に分散している課税徴収事務と人員を集約することで、課税部門と徴収部門の連携が強化されることにより、組織体制の一層の充実が図れること。また、区の事情や特性による事務量の偏りが平準化されるとともに、市税事務所を財政局の組織とすることで、バランスのとれた人員配置が行え、効率的な執行体制の構築が可能となることである。
- ・ 2点目は、人員を集約することにより、職員間で様々な知識や経験の継承・共有が可能となり、税務職員としての資質の向上や育成が図りやすくなることともに、専門性の向上が可能となることである。
- ・ 3点目は、効率的な執行体制の構築が可能となることで、公平な徴収に向けた滞納整理体制の充実・強化が図られ、収納率の向上及び収入未済額の圧縮が可能となることである。
- ・ 次に、(仮称)市税事務所の設置数については、1ヶ所から3ヶ所を「市民の利便性」「集約メリット」「施設確保」の3つの観点から比較を行った。
- ・ まず、「市民の利便性」からの比較としては、市民や事業者が市税事務所へ行くことを考慮した場合、複数箇所設置した方が利便性は良くなるため、1ヶ所より2ヶ所、3ヶ所の方が望ましいこととなる。
- ・ 次に、「集約メリット」からの比較としては、職員の経験や知識の蓄積によるスキルの平準化やレベルアップと組織体制の充実・強化を考慮した場合、1ヶ所又は2ヶ所が望ましいこととなる。
- ・ 次に、「施設確保」からの比較としては、(仮称)市税事務所に必要な執務スペースの確保を考慮した結果、設置を1ヶ所とした場合は、4,000㎡を超える非常に大規模な施設が必要となる。設置を3ヶ所とした場合は、同時期に設置が可能となる施設の確保が困難である。
- ・ また、すでに市税事務所を設置している政令市の状況によると、人口では約50万人に1ヶ所、市街化区域面積では約63km<sup>2</sup>に1ヶ所設置されている。これをさいたま市の現状に当てはめた場合、人口が126万人、市街化区域面積が約117km<sup>2</sup>であることから、2ヶ所が望ましいこととなる。
- ・ 以上、3つの観点から比較の結果、(仮称)市税事務所の設置数については、2ヶ所が望ましいと考えている。
- ・ 続いて、(仮称)市税事務所設置後の区役所における市民サービスについては、区役所の窓口業務を行う(仮称)税務センターを各区役所に設置することで維持したいと考えている。
- ・ なお、(仮称)税務センターの取り扱い業務は、各種税証明の発行、原動機付自転車の登録廃車、税務相談、その他諸手続きとして市税の納付受付や簡易な申告受付などを想定している。
- ・ また、個人市民税の申告受付、固定資産税の縦覧・閲覧、納税通知書発送直後の対応、日曜窓口対応など、期間を限定して来庁者や問い合わせが多数となる業務については、(仮称)市税事務所から職員を派遣し、これまでと同様に区役所に対応することを考えている。
- ・ 最後に、(仮称)市税事務所の設置場所及び設置時期については、(仮称)市税事務所では、高額な現金を取り扱うため、セキュリティ面を考慮する必要がある。そのた

め、金融機関の隣接あるいは併設等が必須となることから、区役所へ設置することが望ましいと考えている。

- ・ 具体的には、現在、大宮区役所の移転が決まっていること、また、本庁舎の耐震補強工事によるフロアの再配置が行われることから、北部地区として大宮区役所新庁舎、南部地区として浦和区役所周辺に候補地を選定し、設置したいと考えている。
- ・ なお、設置時期については、各施設整備の進捗状況にもよるが、2ヶ所同時に開設したいと考えている。

## < 意見等 >

- ・ 平成22年当時の議論において、市税事務所の設置については人員の配置や設置場所などの課題があり見送られた経緯があったと記憶しているが、その後、どのような議論や検討が行われたのか。
  - 御指摘のとおり、当時の議論の結果としては、市税事務所の設置ではなく収納部門の一部を集約して債権整理推進室を設置することとなった。その後、財政局内において債権整理推進室の設置効果の検証を行った結果、収納率が上がるなどの効果が判明した。そのため、課税部門と収納部門を併せて集約することによって更なる効果が見込める市税事務所設置の検討を進めてきたところである。
- ・ これまで10区役所で税に関する事務を行ってきたが、なぜ集約する必要があるのか。市民目線でなにか課題があるのか。
  - 政令市移行時には、税務のベテラン職員が各区に配置されたことによって問題なく事務を進めることができた。しかし、年数が経過した現在は、各区における税務職員数が少ないこと及び特に固定資産関係職員の在課年数が短いため、スキルの低下や知識の継承が十分に行えていないという課題がある。また、ベテラン職員が不在の時は、しっかりした対応ができないという課題がある。
- ・ 市税事務所の設置後は各区に税務センターを設置することだが、市民サービスの低下となるようなことはないのか。
  - 税務センターでは、窓口業務として税証明発行、原動機付自転車の登録・廃車、税務相談、市税の納付受付を引き続き行う。専門性の高い相談等については、市税事務所が対応するので、市民サービスへの大きな影響があるとは考えていない。
- ・ 現状では、10区の職員のスキル等の差によって滞納整理の成果に差が出るということは、税の公平性という観点からは是正すべきであるという考え方もできるではないか。
  - 御指摘のとおり。今後、各方面へ行う説明の中でそういった視点についても触れることとしたい。
- ・ 人員の配置についてはどのように考えているのか。現在各区に配置されている人員をそのまま市税事務所に配置するのか。
  - 集約によるスケールメリットをいかし、効果的な人員配置についても考慮していきたいと考えている。
- ・ 市税事務所と区役所の徴収における役割分担はどのように考えているのか。
  - 区役所については、納税相談業務・市税の納付受付を担当し、市税事務所については、徴収等の滞納整理をはじめとする収納業務全般を担当するという役割分担を考え

ている。

- ・ 市税事務所の設置によって区役所は職員数が減ることとなるが、区役所側との調整はどうなっているのか。
- 各課所管とは協議を進めている。職員数が減ることによって防災関係などに影響が出ないように、協力体制を検討していきたい。
- ・ 市税事務所の設置は2ヶ所でよいのか。市民サービスを考慮すると3ヶ所という選択肢もあるのではないか。
- 人材の交流・スキルの継承の観点から2ヶ所が最適と考えている。

### < 結果 >

- ・ 財政局発議の、(仮称)市税事務所設置については、総務局等の関係所管と人員規模等について十分に協議を行った上で設置に向け検討を進めること。

### < 会議資料 >

(資料1) (仮称)市税事務所の設置について