

■平成29年度第8回（第276回）都市経営戦略会議結果概要

【日 時】 平成29年10月24日（火）午前10時00分～午前11時00分

【場 所】 政策会議室

【出席者】 市長、日野副市長、高橋副市長、松本副市長、水道事業管理者、教育長
都市戦略本部長、総務局長、財政局長、総合政策監、大宮区長、中央区長

【議 題】 （仮称）市税事務所の開設について

< 提 案 説 明 >

（仮称）市税事務所の開設について、財政局長から次のような説明があった。

- ・ 本件は、現在、本庁と各区役所で行っている税の賦課徴収事務を南北2か所の（仮称）市税事務所に集約し、効率的な税務組織として再編することについて審議いただくもの。
- ・ 税務組織の再編については、以前から様々な議論がなされ、まずは収納事務の集約として平成23年4月に債権整理推進室を設置した。
- ・ 平成26年度に大宮区役所建て替えの検討の中で、市税事務所が導入機能のひとつに加わり、最大の課題であった「設置場所」に目途がついたことから、これを契機に、本格的な検討を開始した。
- ・ 平成26年度第11回都市経営戦略会議（平成26年11月19日開催）の指示事項として、人員規模等について、関係所管と十分協議した上で検討を進めることとされ、平成27年度以降、この指示事項を踏まえ、開設に向けて開設準備本部を頂点とした3つのプロジェクトチーム及び8つのワーキンググループからなる組織を立ち上げ、検討してきた。
- ・ 本日の審議事項として4点ある。
- ・ 1点目の「（仮称）市税事務所開設の目的と効果」については、現状の課題として、収納率の向上が求められていること。本市の税務職員数が人口に比して少ないこと。そして、税務職員が本庁と10区役所に分散しているため、職員の育成、税専門知識の継承が不十分であり、さらに10区役所の事務量に偏りが生じてしまう等、非効率な面を改善する必要があることが挙げられる。
- ・ 今回の税組織再編・集約により、これらの課題は克服され、収納率の向上により毎年2億6,000万円の増収が見込まれる。また、職員の専門性が向上するため、現在の多様な市民ニーズに応えることも可能となり、スケールメリットを生かすことで、一層の組織の効率化及び人員の削減も可能と考えている。
- ・ 2点目の「（仮称）市税事務所開設後の体制」については、本庁及び各区役所で、現在356名いる税務職員のうち、約300名を市税事務所に配置し、賦課徴収業務を

集約する。

- ・ 北部市税事務所は西区・北区・大宮区・見沼区・岩槻区を担当し、市税事務所を置く大宮区役所以外の4区役所には、出張所を配置、南部市税事務所は中央区・桜区・浦和区・南区・緑区を担当し、市税事務所を置く浦和区役所以外の4区役所に出張所を配置する。
- ・ 北部市税事務所と南部市税事務所の違いとしては、北部市税事務所が（商業の中心としての）大宮という地の利を生かして、法人課税課を置くという点である。
- ・ 本庁の体制は、現在、2部6課で131名の職員がいるが、本庁部門は企画・立案・電算業務等に特化し、1部4課体制で、約50名程度に縮小する。
- ・ 「（仮称）出張所の体制」については、再編後も極力市民サービスの低下がないよう検討した結果、各区役所に出張所を設置し、管理職の所長を1名固定配置し、その他窓口職員として市民税・資産税・収納の各担当職員をローテーションにより市税事務所から派遣配置する。
- ・ 出張所の業務内容としては、現在行っている窓口業務の8割程度を占める「税証明の交付」・「原動機付自転車の登録廃車」・「納付受付」は、これまで通りのサービスを提供していき、窓口業務の2割程度にあたる「税に関する相談」については、市税事務所から派遣する市民税・資産税・収納の業務を熟知した職員が対応するため、職員数は減少するが、従来通りの市民サービスが可能と考えている。
- ・ 出張所で行う税に関する相談の一部については、各業務に熟知した職員を派遣するとしても、なお高度な税知識を必要とする場合も考えられ、また、市税事務所に保管する「資産税（家屋台帳）台帳」を利用すること等あるため、その際は、市税事務所と出張所をつないだ「WEB会議システム」を利用し、市民サービスの低下を招かない窓口対応を検討する。
- ・ 「WEB会議システム」については、「タブレット端末」を考えている。利用方法としては、市民と市税事務所を繋ぐ税務相談のほか、各区役所を一斉につなぐことで10区役所の職員が集まることなく会議が開催可能となる。また、持ち運びできる特性を利用し、家屋調査における疑義の即時解消、災害時における被害現場の状況報告を考えている。
- ・ 3点目の「南部市税事務所の設置場所」については、北部市税事務所は大宮区役所新庁舎の5階に設置するが、南部市税事務所については、浦和区役所周辺で検討を進め、耐震補強工事後の本庁舎、仮配置棟、及び周辺の民間ビルの利用について検討した結果、必要とする1,300㎡のスペースとして十分な執務面積を有し、浦和区役所に隣接する「ときわ会館」が設置場所としてふさわしいという結論となった。
- ・ 4点目の「開設時期」については、大宮区役所新庁舎供用開始と同時の平成31年5月に市税事務所を開設することが最も望ましい時期ではあるが、5月は、税務事務の最繁忙期であり、また税業務の繁忙期を避けた10月の開設については、大規模なシステム移行のために必要な連続した休暇が無いこと、また、各区役所では区民祭り等、様々なイベントが開催されている最中に多数の職員を引き上げることになり、やはり困難である。
- ・ その結果、平成31年から平成32年の年末年始の9連休で、システム移行、引っ越

し等の移転作業に十分な日数が確保できること、その他にも、コンビニエンスストアで交付している税証明書の交付システムを唯一改修できる時期であること、さらに税端末機器のリースアップを平成 32 年 2 月に迎え、この時期であれば、2 重投資を避けられることから、開設時期を平成 32 年 1 月とすることが最適であると判断した。

＜ 意 見 等 ＞

- ・ スケールメリットによる組織の効率化という観点から、出張所の執行体制や人員配置においては、各区の業務量や時期による業務量の変動に応じ、効率的に人員を配置してもらいたい。
- サービスレベルを低下させないよう、管理職の出張所長と市税事務所から派遣する 3 名程度の職員で対応したいと考えているが、スケールメリットによる組織の効率化の観点を踏まえ、改めて検討する。
- ・ 市税事務所と出張所の業務分担はどのようになるのか。
- 市税事務所では賦課徴収業務を集約して行う。出張所では、これまで通り、税証明の交付や個人市民税の申告受付等の業務を実施する。ただし、固定資産税台帳等資料がないと対応できないような業務や専門的な知識を必要とする相談業務等、出張所に対応が困難な内容については、「WEB 会議システム」を活用し、対応する。
- ・ 開設当初からスケールメリットによる人員を削減してもらいたい。現在、区役所の税業務にかかる職員が 220 名程度で配置されており、そのうち課長、課長補佐・係長級の管理監督者が約 50 名程度いるが、仮に 8 名を出張所の所長として配置しても、42 名程度が区役所から引き上げることとなるため、組織全体で、スケールメリットを生かし、極力人員を削減してもらいたい。
- 開設当初からサービスレベルを維持させるという観点を踏まえ、人員配置を検討する。
- ・ 3 つの目的・効果のうち、①収納率向上、②職員の専門性向上による市民ニーズへの対応、③スケールメリットによる組織の効率化と人員の削減について、主とする目的・効果はどれなのか。
- 3 つの順位付けは難しいが、より市民に理解してもらえよう、説明の仕方を工夫する。
- ・ 繁忙期においても、市民へのサービスレベルを低下させないように対応してもらいたい。
- 納税通知書や督促状の発送後等繁忙期には、市税事務所からの動員や「WEB 会議システム」の活用等により、サービスレベルを低下させないよう対応する。
- ・ 出張所には、再任用職員を配置しないのか。
- 現在、各区役所の収納部門には再任用職員を配置している。再編後についても再任用職員の活用について検討する。
- ・ 非正規職員は配置するのか。
- 現在、税証明の交付業務等は、非正規の職員が対応している。市税事務所の開設後も定型業務等は非正規職員で対応していきたいと考えている。

- ・ 相談業務等は、特定の職員に継続的に相談するケースが多いと想定されるが、出張所職員の配置がローテーションになることにより、サービスレベルを低下させないよう、どの職員でも同等の水準で対応できるような体制を整えてもらいたい。
- 各業務に精通した職員を派遣する。
- ・ 市税事務所の開設に伴い、収納・課税部門がなくなるため、各区役所に空きスペースが生じることとなるが、有効な活用方策について検討してもらいたい。
- 区役所が主体となり、有効な活用方策について検討する。
- ・ 区役所の大きなイベント等行事の際に、税務部門の職員も動員して区役所全体で対応しているが、市税事務所の開設に伴い、税務部門の職員が2/3程度は減少することとなるため、支障が出ないように対応してもらいたい。
- 各行事に応じた体制を組み、区役所全体で対応していく。
- ・ 出張所は、市民にとってより分かりやすい名称に変更してもらいたい。
- より分かりやすい名称について検討する。

< 結 果 >

- ・ 財政局発議の「(仮称)市税事務所の開設について」は、原案のとおり了承とする。ただし、以下の点に留意すること。
 1. (仮称)出張所の体制については、市民サービスの維持とスケールメリットを生かした組織の効率化のバランスを図りながら、総務局や各区役所等の関係部局と十分に検討すること。
 2. 再編後における各区役所の空きスペースの有効活用策について、各区役所において十分に検討すること。

< 会 議 資 料 >

(資料) (仮称)市税事務所の開設について