

# 第5回 昭島市事務事業外部評価委員会

## 議 事 要 旨

〔日 時〕 平成 25 年 8 月 31 日（土） 10：30～16：00

〔場 所〕 昭島市役所 602・603 会議室

〔出席者〕

### 1 委員

佐久間榮昭委員長、和田篤彦副委員長、出雲明子委員、松本智子委員、村上龍男委員、山田諭子委員

### 2 事務局

早川企画部長、佐藤企画政策室長、板野財政課長、滝瀬財政係長、進藤企画調整担当主査、吉野企画調整担当主任

### 3 傍聴者 なし

〔配布資料〕

- ・ 第 5 回事務事業外部評価委員会 次第
- ・ 平成 25 年度事務事業外部評価事業説明シート及び資料

〔議事要旨〕

### 1 外部評価対象事業説明

事務局から事務事業外部評価説明シート及び資料一式の内容を説明し、担当課より対象事業の説明に入った。

事業番号 1 総合オンブズパーソン事業 事業番号 2 市民相談事業

【説明員：池谷秘書広報課長、清水オンブズパーソン・市政相談担当主査】

秘書広報課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

- ◆キャンセルのお話があったが、どのくらいの割合でキャンセルがあるのか。【出雲委員】  
○現状を申し上げますと、ある程度決まった方がキャンセルすることが多い。予約はするが何故かキャンセルするという方が何人かいらっしゃる。ほとんど相談を受けることはない、という方のキャンセルが多い。あとは突然家庭の事情などでどうしても来ることができない場合などがある。全体の 1 割程度でキャンセルがある。【秘書広報課長】
- ◆当日キャンセルがあった場合は、その枠は開放されているのか。【出雲委員】

- キャンセルがあれば、当日そこに相談したいという方がいれば受けていただける。【秘書広報課長】
- ◆キャンセルを繰り返す方については、何らかのペナルティのようなもの、例えば次回キャンセルした場合には一定期間予約は受けられないというようなことは設けているか。【出雲委員】
- 現在のところそのようなことは行っていないが、キャンセルを繰り返す方については、そのようなお話はさせていただく時期に来ているかとは考えている。【秘書広報課長】
- ◆昭島市の市民相談は幅広くメニューがあるが、これは一般的に提供されているメニューと考えてよいか。【出雲委員】
- 各市の状況を調べると、概ね同じようなメニューとなっている。【秘書広報課長】
- ◆外部評価シートでは「無料で実施しているところは少なく」となっているが、料金をいただいているという市はあるということでしょうか。【出雲委員】
- 市町村レベルで料金をいただくということはないと思うが、法律に関する弁護士の集まりであるとか、そういう専門的な相談のところに行くところと所得に応じて料金がかかる場合もある。市の場合は完全に無料であるので、その辺りが違うところであると考えている。【秘書広報課長】
- ◆基本的には市町村は無料であるということか。【出雲委員】
- 基本的には無料である。【秘書広報課長】
- ◆有料化するにあたって何か制限はあるのか。【出雲委員】
- 特に制限ということはないが、市町村が市民の方に遠慮なく申し込んでいただけるように、法律相談は弁護士に依頼するとそれなりの料金がかかってしまうので、そういうご心配がなく相談を受けていただくという意味で、無料ということは良いのではと考えている。【秘書広報課長】
- ◆外部事業評価事業説明シート②の事業実績の単位辺りコストについて、1件について9,918円となっているが、これは1時間当たりの単価となっているか。【出雲委員】
- これは時間単価ではなく、総事業費を件数で割ったものとなっているので、1件の相談に対してこのくらいという数字になっている。【秘書広報課長】
- ◆一概には言えないと思うが、通常弁護士事務所の法律相談は30分1万円という感じだと思うが、それに見合う金額ということになるか。【出雲委員】
- 1回の相談時間は概ね30分程度であり、弁護士の報酬はだいたい1時間1万円と考えている。【秘書広報課長】
- ◆その辺りをどのように考えるかというところだが、法律相談等の場合、比較的裕福な市民もいるのではと思われるため、そうした費用と負担の兼ね合いもあるのではないか。【出雲委員】
- この事業費については職員人件費も含まれているので、人件費を差し引いて考えれば、法律相談に関しては平成24年度で1時間当たり9,900円、本年度で9,100円に、登記相談に関しては24年度1日10,000円、今年度は8,000円に、それぞれ下げている。相続遺言と暮らしの手続相談については本年度は無償で行っている。【秘書広報課長】
- ◆総合オンブズパーソン報酬の見直しを検討されているとのことであったが、こういった方向性を持っているのか。【出雲委員】
- 現在、金額が月額140,000円となっているが、これは勤務時間として、相談時間3.5時間が2回で7時間、それ以外の苦情申立てがあった場合を考えてプラス7時間の1ヶ月計14時間でこの制度を運用させていただき、時間単価10,000円の計算で140,000円となっている。しかし、各市の状況を見ると、

勤務日の勤務時間だけで報酬を計算すると1時間15,000円前後となっている。それで計算すると、相談時間は7時間なので105,000円が適当な額になり、これが一つの案。もう一つには月額という制度を改めて日額制にし、勤務をしていただいた場合は日額で支払い、相談日以外にも苦情の申立てがあつて出勤して調査等を行った場合は、当然その日額も支払うという方式も考えられる。【秘書広報課長】

◆数の問題ではないと思うが、1件について約50万円程度かかっており、事柄の性質の加重はあるかと思うが50万円は高額であるといえる。件数が増えれば単価は減るが、増えればいいというものでもなく、1件当たりの限度がどの程度なのかというのはわからないが、いずれにしろ50万円というのは高額すぎるかなと考える。【出雲委員】

◆市民相談のキャンセルについて、無料だからキャンセルをし易いと考えられるが、有料ということは行政では難しいという考えであれば、キャンセルした場合に発生する費用の半分を負担してもらう、ということをお願いするということはできないものか。【松本委員】

○先程も申し上げたとおり、市民の皆様にも、ある意味負担なく相談を受けていただくという趣旨からすると料金をいただくのは難しい。キャンセルの回数が増える方に対しては対策を取っていく、それ以外にどうしても来ることができない理由がある方もいるので、顕著な方についてだけ何とかしたい。

【秘書広報課長】

◆予約を受けた段階で、2週間先になるとか1ヶ月先になるということであれば、キャンセル待ちであれば空いた時間に声をかけるということはあるか。【松本委員】

○キャンセル待ちを希望される方は現実にはいる。キャンセル待ちを受けた場合、当日いかがですかということになると思われるが、法律相談などは前日のキャンセルなどについては、すぐに予約が入るので、今のところキャンセル待ちを受けることは考えていない。【秘書広報課長】

◆市民の要望には先々の予約になってしまうが、応えることができているということでしょうか。【松本委員】

○専門的な相談は基本的にお金がかかってしまうので、それを気にせず一番近い市役所に来ていただいて相談を受けていただけるという面では応えられていると思うが、委員の言うとおりにキャンセル待ちの対応については課題であると考えている。【秘書広報課長】

◆総合オンブズパーソンについて、やはり報酬が高額であるかなということと、これから考える方針として日額や出勤日により支払うという考えもあるようですが、1万5千円という単価ではなく、市民相談の弁護士の金額に抑えられないのかなと思うのですが。【松本委員】

○市民相談の弁護士の場合は、弁護士協会に派遣をお願いして、そこの契約で9,975円を今年度9,100円に下げてはいただいている。9,100円を単価とした場合に、勤務日だけを捉えて計算するのか、もしくは苦情申立てがあつた場合に勤務日以外に作業していただいている部分も加算するのか、難しいところである。【秘書広報課長】

◆例えば、苦情申し立てがあつた場合の勤務日以外の1件につき、特別報酬ということで1万円を支払うなどの考えはあるかどうか。【松本委員】

○報酬の制度では日額・月額を決めて対応しなければならないので難しいと思われる。【秘書広報課長】

◆市民相談で内部評価シートの現状の課題について、専門相談の充実について検討するということが、具体的にはどういったことをお考えか。【村上委員】

○現在行っている7つの専門相談があるが、予約の多い相談とそうではない相談がある。予約・申込が

多い相談時間を増やすことはできないかを検討し、また、本市におけるオンブズパーソンのような新たな相談が市民ニーズとしてあるのであれば取り組むべきと考えている。【秘書広報課長】

◆他市からの申込があるという話もあったがどのくらいの割合か。【村上委員】

○本事業は昭島市民を対象にしているので、申込の際に住所を聞いている。他市に在住の方については、在住の市町村に同じ制度があるのでそちらに申し込むようお願いをしている。【秘書広報課長】

◆総合オンブズパーソン事業について、事務事業内部評価シートの現状における課題に、福祉サービスを行う民間事業者との協定を拡大したい、とあるが協定を結んでいるところまた、内容についてお教え願いたい。【村上委員】

○協定の内容自体は、通常、オンブズパーソンが市に対して行うことと同じ内容になる。例えば福祉サービスを行っている事業所にその福祉サービスに対して苦情があった場合にオンブズパーソンが調査に入る。福祉事業所からすればそういう制度が利用できるということで利用者に安心していただけるということになる。【秘書広報課長】

◆市のオンブズパーソンを利用できるという内容になっているということか。【村上委員】

○昭島市と民間福祉事業所と協定を結び約束事を作って体制を作り上げるということになっている。【秘書広報課長】

◆福祉事業所の場合、基本的に自分のところで第三者委員等の手当をしているので、ここまで市が行う必要があるのか。民間団体であるということであれば独自にやっただいて、法的にもそういうことになっていると思うので、悪いことではないがそこまで守備範囲を広げる必要があるのか見解を伺いたい。【村上委員】

○不勉強で民間福祉事業者の中の体制についてはよくわからないが、あくまで強制ではなく、相手方にお話をして協定を結ぶので、苦情を言うファクターが事業者の中に二つあるということで、利用者に安心を与えるということもある。また、市内で行われる福祉の事業について、市に対して苦情を申し立てる機関があるということで市民・利用者の皆さんに安心していただけると考えている。【秘書広報課長】

◆オンブズパーソン事業の関係ですが、外部評価事業説明シートの課題のところ「調査相談専門員の活用」とあるが具体的にお話いただきたい。【山田委員】

○オンブズパーソンは苦情の申立てがあったときに、それを受理し調査を行うが、その内容が福祉や教育に関して極めて専門的な相談であった場合に、オンブズパーソンの調査を補助するために、調査相談専門員を設置している。しかし現実には調査相談専門員は活用された事例はない。オンブズパーソンが基本的に処理を行ってきたが、調査専門員の活用を積極的にすべきではないかという課題がある。事務費用については委嘱式に来ていただいたときの日額報酬1万円のみ支出となっている。【秘書広報課長】

◆市民相談事業について、予算との関係もあるが、法律相談という人気があるところを増やしていくことで市民サービスを向上させていくことは考えているか。【山田委員】

○おっしゃるとおりだが、法律相談が一番コストのかかる相談なので、その辺との兼ね合いから難しいと考えている。【秘書広報課長】

◆かなり前から相談回数は同じなのか。【山田委員】

○概ねこの回数で続けている。ただ、時間単価を下げることによって生じた財源を回数増にまわしてい

くなど、検討の余地がある。【秘書広報課長】

◆行政書士の報酬がなくなったことからそれを法律相談に回していくとかは考えられないか。【山田委員】

○行政書士の方で削減した金額が年間3万6千円なので、法律相談に回しても年間で3時間程度の増にしかない。【秘書広報課長】

◆市民相談事業について、市の窓口のかかわり方についてですが、相談が来たときに市民と相談員との時間的なつながりだけをしているのか、30分という限定された時間の中で相談を受けても100%市民の方が納得できるとは思えないので、そういった場合に、次に再設定して相談の提供をするのか、あるいは相談された方に、後は個人的に相談してくださいとかのつながりの対応はどうされているのか。【和田副委員長】

○実際に30分の相談を受けていただいて、その方々がどのような印象や満足度でお帰りになったかは聞くことができないのでわからないが、稀にもう一度相談したいという方がいらっしゃる。この場合、もう一度今の弁護士と相談したいというケースと弁護士との見解が合わないので他の弁護士の話を聞きたいというケースがあり、再度予約をしていただいて受けていただく。実際にご自身が弁護士と契約して相談内容について処理していきたいという場合は、当該弁護士は相談を受けることができないことになっているので、法テラスやご自身が知っている弁護士に直接依頼をするようお願いしている。【秘書広報課長】

◆相談をした方が相談のあり方や要望・クレームなどの声はあったのか。【和田副委員長】

○法律相談を受けた方から、弁護士の態度や言い方に対して苦情があることはある。その場合は、必ず契約先の弁護士会があるので、そちらにその弁護士に関してこうした苦情があったということ、その都度伝えている。苦情が重なる弁護士に関しては、弁護士会でも変更していただいたり、翌年度別の弁護士にさせていただいたりするなどの措置を行っていただいている。【秘書広報課長】

◆それは司法書士とか行政書士でもあることなのか。【和田副委員長】

○司法書士・行政書士に関しては、回数も少ないということもあるので、そういう苦情は出てこない。【秘書広報課長】

◆市民相談の中で弁護士が担当している相談では、法律相談と交通事故相談となっているが、一方は有料でもう一方は無料となっているがどういう理由なのか【和田副委員長】

○交通事故相談は、日弁連の交通事故相談センターからの要望で実施しており、費用は日弁連の負担となっている。市は場所を提供するだけとなっている。【秘書広報課長】

○日弁連の交通事故相談センターは、予約の問い合わせや面談が多いため市町村の相談窓口という市民に近い場所を借りて、そこを相談場所として使わせていただくという趣旨で、無料になっている。【オンブズパーソン・市政相談担当主査】

◆今年度からは相談料について下げられているが、どういった交渉で値下げすることができたのか。【和田副委員長】

○当初は難しいと思っていたが、市の財政事情もあり、大もとの協会にそれぞれお願いしたところ、こちらの提示した金額でご理解いただいた。【秘書広報課長】

◆その提示した金額は、他の市を参考にするなどして提示したのか。【和田副委員長】

○他市の状況、そして財政的なことになるが全体で10%の予算削減を図りたいということで試算をした

結果、提示した金額になった。相続・遺言等暮らしの手続き相談については、行政書士会多摩西部支部が相談を無料でやっている市があり、昭島市も申し訳無いが無料でできないかとお願いしたところ、快く引き受けてくださった。【秘書広報課長】

◆法律相談の契約の相手方は、弁護士協会なのか。【佐久間委員長】

○弁護士協会との契約と個人の弁護士との契約をしている。派遣弁護士の内訳は市内の弁護士2名と弁護士協会から6名となっている。【秘書広報課長】

○相談は月に9回となっていて、市内の弁護士2名のうち、一人の弁護士は第3月曜日と第4木曜日、もう一人の弁護士は第3土曜日となっている。弁護士会からの6名は毎月1回必ず来ることになっていて、例えばある弁護士は年間を通じて第1金曜日に毎月来るというようなスケジュールになっている。【オンブズパーソン・市政相談担当主査】

◆弁護士会派遣の弁護士の顔ぶれというのは毎年同じことが多いのか、あるいは毎年替わるのかどうか。【佐久間委員長】

○続く方もいるし、替わる方もいる。【秘書広報課長】

◆実態として半分ぐらいは変わっているのか。【佐久間委員長】

○先程申し上げたような苦情が入ってしまった弁護士などは、弁護士会で意識的に替えていただいているのかなとは思っている。【秘書広報課長】

◆相談に2週間待ちということだが、すぐに相談したいという場合はどういった対応をしているのか【佐久間委員長】

○立川に法テラスという弁護士の事務所があるので、そちらを紹介している。【秘書広報課長】

◆オンブズパーソン事業は、定期的に相談の場を設けているということだが、月何回か。【佐久間委員長】

○それぞれのオンブズパーソンが月に2回となっている。ひとりのオンブズパーソンの相談日は月曜日、もう一人のオンブズパーソンは木曜日となっている。【秘書広報課長】

◆相談件数が少ないが、お客さんが来ないということもあるのでは。【佐久間委員長】

○実際に相談がないという日もあるが、オンブズパーソンに入った苦情は解決に時間がかかるので、調査を行うとか市から課長職を呼んで事情を聴取するなどを行っているので、何もないというときはほとんどない。実際に現場に行って現状を確認する場合もある。【秘書広報課長】

◆平成25年度の相談ペースはどうなっていますか。【佐久間委員長】

○今のところ苦情申立ては2件。相談を含めて6件となっている。【秘書広報課長】

◆質問は以上とする。評価シートをご記入いただきたい。【佐久間委員長】

記入後、連番で評価発表。

◆以上で終了とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号4 市民税賦課事務【説明員：佐々木課税課長、小川市民税係長、小川賦課調整担当主査】

事業番号5 市税収納事務【説明員：永澤納税課長、鈴木収納係長、勝野滞納整理係長】

課税課長・納税課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及

び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆賦課事務の業務改善に関して、日頃よりどのようにお考えか。【村上委員】

○パンチ入力していた確定申告書をOCRで読み込み、システムで参照できるようにしたことにより、職員の時間外勤務を32%削減することができ、現状としては非常に満足している。今後も業務改善につながるようなことがあれば、積極的に検討していきたい。【賦課調整担当主査】

◆次はどのような業務改善を行っていきたいと思っているか。【村上委員】

○紙ベースで提出された資料をOCRで読んでイメージ資料として取り込み、職場に個人情報をおかないように改善ができればと考えている。【賦課調整担当主査】

◆申告漏れに対し、どのように対応するのか。【村上委員】

○まず月1回税務署に職員が出向き、追加で来た資料を取り込む。また国税連携というシステムで、月1回税務署からデータが送られてくる。これを見て内容を精査して、税額補正をする。【賦課調整担当主査】

◆納税勸奨事務をシルバー人材センターへ委託しているが、これは本来ならば市の職員がやらなければならないことと認識しているということだが、なぜ委託しているのか。【村上委員】

○本来ならば市の職員がやらなければならないことであり、昼間に市の職員も電話勸奨を行っている。しかし、夜間に勸奨業務を行うことは人件費等の観点から難しいため、シルバー人材センターに委託している。【収納係長】

◆近年多様な納付方法があるが、納付の阻害要因となるものは何か考えられるものをお答えいただきたい。【村上委員】

○クレジットカードによる収納は、インターネットによる手続きが必要なため、高齢者層の利用が少なくなる傾向が懸念される。また、利用者が手数料等を負担する場合もある。一方、コンビニでの収納の場合は、年齢層に関係なくご利用いただけると思うが、市側が手数料分を負担しなければならない。【収納係長】

◆市としては、どのような方法の収納が望ましいと考えているか。【村上委員】

○コンビニ、クレジットカードによる収納ができるようになった結果、納期付近での銀行の混雑が緩和された。以前は銀行あるいは市役所が受付を開設しているときしか収納できなかったが、開設時間外でも収納できるようになった。よって場所的、時間的制約が緩和された現在の収納方法は、以前よりも望ましい形に近づいたと考えている。【納税課長】

◆シートの委託料のプログラム修正委託とは、パンチ入力からOCR入力に切り替えた際の金額か。【山田委員】

○これは、税法改正に伴うプログラム変更の委託の金額である。【賦課調整担当主査】

◆電子申告も、OCRで取り込めるのか。【山田委員】

○電子申告の場合はデータがくるので、そのまま取り込める。【賦課調整担当主査】

◆市民税における電子申告の割合はどの程度か。【山田委員】

○現在、市民税と都民税における電子申告はない。確定申告（国税）については市内で19,251件あり、そのうちの電子申告件数が6,512件程なので、全体のうち約33.8%程が電子申告である。【賦課調整担

当主査】

- ◆確定申告書をOCRで読み込むことにより職員の時間外勤務を3割程度減らすことができたという説明だったが、それについては内部評価シートには載っていないのか。【山田委員】
- 職員人件費は職員課予算なので、内部評価シートには反映されない。【賦課調整担当主査】
- ◆収納事務について、シルバー人材センターの勸奨事務等により徴収率も高まっているという説明だったが、車で市内を周ったりすることはあるのか。【山田委員】
- 徴収事務嘱託員に、個別に訪問や集金を請け負っていただいているので、車を使用することもある。【滞納整理係長】
- ◆職員が直接出向くこともあるのか。【山田委員】
- 徴収強化月間など期間を設けて徴収を行う際は、車を使用することもある。【滞納整理係長】
- ◆市税徴収率と比べて国民健康保険税徴収率の方が低いが、これは他市も同じような状況なのか。【出雲委員】
- 市民税の場合は勤務先での特別徴収分が100%に近いこともあり、徴収率も高いが、国民健康保険税は各市の状況によるが、概ね市税徴収率より国民健康保険税徴収率が低いことが多い。【納税課長】
- ◆納税課において市税と国保税の両方を徴収するメリットは何か。【出雲委員】
- 滞納者の中には市税、国民健康保険税両方を滞納している方も多く、その場合、財産調査や相談を一つの課で対処できるといったようなメリットがある。なお、国民健康保険税を国民健康保険担当課が収納している市もあるが、基本的には一つの課で担当している市区町村が多い。【納税課長】
- ◆滞納してから、徴収ができる期間は市税、国保税で同じなのか。【出雲委員】
- 差し押さえ等を執行すれば時効は伸びるが、通常はどちらも5年間である。【納税課長】
- ◆同様の手法で先の2税を徴収した結果、どのような効果があったか。【出雲委員】
- 滞納されている方の生活や財政状況は様々であり、一つの課で市税と国民健康保険税に関する対応や相談等をまとめて行えることは、職員、滞納者双方にとって収納の計画を立てやすいといえる。【納税課長】
- ◆単一の課で先の2税を徴収することにより効果があるのに、別々に徴収している自治体があるのはなぜか。【出雲委員】
- 国民健康保険は税と料金のどちらでも賦課が可能で、自治体で選択することができる。料金の場合、消滅時効が2年となるなど取扱が異なってくることから、国民健康保険税と市税を別の課で対応するという自治体もあるが、収納事務は同一の部署で行うという流れが近年はある。昭島市の場合、以前は税務課で賦課と徴収を係単位で分けて行っており、組織改正で2課に分かれた後も従来通りの分業体制を維持してきたという経緯がある。【企画部長】
- ◆課税と納税を2課に分けるといのは、徴収率とは別に業務上でも効率的なのか。【出雲委員】
- 市の人口など規模にもよるが、課税と納税それぞれ繁忙期が異なり、また課税課は市民税以外にも固定資産税、軽自動車税など様々な税を取り扱っている。よって一つの課で課税と納税を行った場合、仕事の仕分けが困難であることが予測され、現在の体制が望ましいものと考えている。【納税課長】
- ◆滞納業務の民間委託化についてはどのように考えているのか。【出雲委員】
- シルバー人材センターには現年課税分で納税額の低い方を対象に納期限後に「納め忘れはありませんか」というような勸奨業務をお願いしている。嘱託員にも滞納金額の低い方など金額を絞って徴収な



どの対応をお願いしている。税は個人情報であり、市民の方に直接関わることから、職員あるいは嘱託員で密に動ける体制の方が、細かい対応ができるのではないかと考えている。【納税課長】

◆納税課と課税課の人員配置について、課税の方は計算上、機械的に行える業務もあるものと推測され、職務の性質上、課税課から納税課の方にもう少し人員を割くなどした方が、職員配置のバランスが良いのではないと思うが、どうお考えか。【出雲議員】

○個人市民税の賦課に関しては、特別徴収と普通徴収の二通りあり、特別徴収を2名で担当している。普通徴収に関しては、資料をきちんと調べて裏付けを取った上で適正な賦課を行わなければならないため、確定申告書の転写のために税務署に行くなど、そこでの人員が必要になってくる。ただしOCRが導入されたことによって残業が減ったことにより、正規職員の減員は今のところ検討していないが臨時職員については削減できるのではないかと考えている。【市民税係長】

◆過大、過小賦課のミスが他の自治体等で起きているが、このようなミスは資料の調査段階等において起こるのか。【出雲委員】

○例えば同一年内に勤務先の変更等で複数の職場から給与支払い報告書が送られてきた場合、再就職先で前職の分も含めて年末調整を行っていたものを誤って合算したことにより多く課税するというケースがある。そのため何度も資料等を確認して、処理にミスがないよう心掛けている。【賦課調整担当主査】

◆何度か話に出てきている登録委託業者の株式会社TKCとは、どこに登録されているのか。【松本委員】

○地方税電子化協議会という団体が電子申告の窓口となっており、今年11月に全ての自治体が加入する。全自治体が直接協議会とつながれば良いが、その場合負荷がかかりすぎてしまったため、自治体は協議会に登録している業者のいずれかと契約、登録をし、その業者は申告情報を10年間データセンターに保管するというサービスを提供する。株式会社TKCはその登録業者のうちの一社である。【賦課調整担当主査】

◆事務事業評価（外部評価）事業説明シートに記載されている負担金は、登録業者と契約したために発生したものか。【松本委員】

○登録業者との契約は情報推進課で行うため、課税課の歳出としては計上されていない。地方税電子化協議会負担金とは地方税電子化協議会に加入していることにより係る負担金である。全自治体が加入しており、内訳としては人口割りで算出される会費分と運用に係る諸経費の負担分で、その金額については例年それほど大きな変動はない。【課税課長・賦課調整担当主査】

◆市税収納事務の内部評価シートに関して、今後の方向性がA（成果拡大に向けて実施方法を見直し）とあるが、これは徴収率100%に達成していないためと理解してよいか。【松本委員】

○基本としては100%を目指しているが、様々な事情があり現実的には難しい。これまでの実績等を踏まえた目標数値を設定し、意思統一をして業務に取り組んでいる。【納税課長】

◆様々な収納方法があるが、そのうちで利用者の増大が予測される方法は何か。【松本委員】

○コンビニ、クレジットカードによる収納が増えるのではないかと考えている。【収納係長】

◆国民健康保険税の徴収に係る費用は全体でどの程度なのか。国保税の徴収は本来、別会計で、国保税で賄われるものであるはずのものだと思うが、それを一般会計で賄っている形になっているというのは区分が明確になっていないと思われ、それが大体何%程度なのかを伺いたい。【和田副委員長】

○平成24年度決算額は、国民健康保険税を含んだ市全体の徴収事務の金額である。徴収嘱託員や国税の

相談員の方への報酬等は、国保会計で予算を組んでいるものもあるが、それ以外の基本的な部分については、一般会計の中で国民健康保険税も市税も含めて徴収事務を行っている。市税と国民健康保険税どちらも滞納している方などもおり、効率性の面から考慮し現在の体制で徴収事務を行っているが、割り切れない部分があることも事実であり、明確に何%が国保分とは算出していない。【納税課長】

◆**収納率の向上に大きく寄与した理由は何と考えるか。【和田副委員長】**

○特別徴収が始まってから年金から自動的に徴収が行われるようになったため、収納率向上には大きな貢献をしていると考えている。また滞納処分の件数も以前と比較して大幅に増加し、「滞納していると昭島市から差し押さえをされる」という考えも浸透してきている。そうした日々の業務への真剣な姿勢や取り組みも収納率向上に寄与していると考えている。【納税課長】

◆**平成24年度課税漏れや計算ミス等は何件あったのか。【和田副委員長】**

○0件ではないが、カウントはしていない。なお、7月に本来申告すべきである方に申告の勧奨を行っている。【賦課調整担当主査】

◆**課税に関するクレームはあるのか。【和田副委員長】**

○年金からの天引きや転居などにより、同一人物に複数の課税通知が届いた場合、二重課税ではないのか等の質問をいただくことがあるが、説明をしてご理解いただいている。【賦課調整担当主査】

◆**3月の確定申告時期後から当初課税時期までの間に膨大な事務量が発生するものと考えられるが、課税課における人員はどの時期にあわせて配置しているのか。【和田副委員長】**

○職員だけで業務を処理できない繁忙期には臨時職員を雇用して、単純計算や補記をしてもらっている。【賦課調整担当主査】

◆**市の電算機に係る経費の総額ほどの程度か。【佐久間委員長】**

○情報システム経費総額で、年間4、5億程度である。【課税課長】

◆**電算機の経費は、どこの課の歳出として予算計上されているのか。【佐久間委員長】**

○複数の課にまたがるシステムについては情報推進課、単独で利用するシステムについては担当課が予算を持っている。課税課では税法改正に伴うシステム改修費のみ予算計上している。【課税課長】

◆**コンビニ収納は、全ての税を取り扱っているのか。また手数料は一定なのか。【佐久間委員長】**

○普通徴収、固定資産税、償却資産税、国民健康保険税、軽自動車税が収納でき、額面30万円以内のものについて取り扱っている。手数料は1件毎に発生する。【納税課長】

◆**口座振替での収納は、全体の約何%か。【佐久間委員長】**

○口座振替での収納は、平成24年度では全体の約40%を占める。なお、口座振替での手数料は一件あたり10円である。【納税課長】

◆**滞納者が滞納している金額を納めるから取りに来てほしいと言われた場合、滞納者の家まで現金を取りに行く業務を委託できるのか。【佐久間委員長】**

○徴収嘱託員さんをお願いしているのは未納のお知らせに近いもので、長期間滞納しているケースは職員が対応している。全体の滞納額のうち一部だけ納められても滞納整理にはならないので、基本的にそういったお話を受けた場合、そのお金を持って相談に来てほしいとお願いしている。将来的な納付計画を市と滞納者と一緒に検討していくというのが現在のスタンスである。【納税課長】

◆**電話で滞納金を納めるように滞納者を説得、交渉する業務をシルバー人材センターの方に委託することはできるのか。【佐久間委員長】**

○シルバー人材センターの方の主な仕事は未納のお知らせであり、説得や交渉については市職員で対応している。そういう場合には、滞納者に改めて開庁時役所に電話するよう受け答えをお願いしている。

【納税課長】

◆税率は市で決めるのか。【村上委員】

○昭島市の条例は地方税法と同じものであり、昭島市の税率は基本的に標準税率と同じである。ただし都市計画税は異なり、0.3%である。これは制限税率で、現在は0.25%に引き下げている。【課税課長】

◆質問は以上とする。評価シートをご記入いただきたい。【佐久間委員長】

記入後、連番で評価発表。

◆以上で終了とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号9 外線緑地保全事業【説明員：山口環境課長、松永水と緑の係長】

環境課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆緑の保全関連の経費に関して、どのように捻出を考えているのか。【松本委員】

○崖線に関してはお渡しした資料の経費がすべてで、保全すなわち「守る」という観点に力点を置いている。ただ、例えば年2回行う市内における花植えや苗木の配布事業など緑を増やすような事業にも経費をかけている。【環境課長】

◆崖線を取得するための積立はないのか。【松本委員】

○市内の緑化を推進するために特別に積み立てた緑化推進基金がある。また、環境緑花フェスティバルや苗木の配布事業の際に、緑化推進基金の募金を呼び掛けており、わずかではあるが毎年積み立てをしている。【環境課長】

◆緑化推進基金だけで、公有地化を進めるための十分な金額になるのか。【松本委員】

○毎年の基金の積み立てだけでは金額的には厳しいと考えている。【環境課長】

◆崖線の土地の所有者に対し、今後保全するための教育等の働きかけを行う予定はあるのか。【松本委員】

○平成22年度の水と緑の基本計画策定の際に行われたアンケートの結果から、そもそも崖線がどういったものなのか、それを守ることでどのようなメリットがあるのかを知らない市民が多くいることが分かった。そのため、立川崖線にまたがる8市による「多摩川由来の崖線の緑を保全する協議会」が行うシンポジウム、ウォーキングラリーを広報で周知したり、環境学習を行ったり、あるいはボランティアの方々に緑地管理をしていただくこと等から、市民の方一人一人の崖線に対する意識を変えていこうと考えている。【環境課長】

◆内部評価シートの現状における課題の欄に、「無計画な公有地化は危険」とあるが、どういう意味か。

【村上委員】

○公有地が増えれば保全費用も上がるため、財政的に厳しいという側面がある。また、急傾斜地に指定

されているような崖線や、どこからも公道に通じていなくて中に入っていけないような崖線を公有地化した場合、管理ができないおそれもある。それらを含めて公有地化計画は慎重にならざるを得ない面がある。【環境課長】

◆将来的に市内の崖線はすべて、公有地化する予定なのか。【村上委員】

○すべてを公有地化するのは現実的に厳しいので、公有地化以外の方法で緑をどのように保全していくか検討していきたい。【環境課長】

◆崖線の開発が行われた場合、市としてそれを防ぐような手立てはあるのか。【村上委員】

○平米数が広ければ東京都や市への申請等が必要になってくる。しかし法律に基づいた開発であれば、規模にもよるが、基本的に規制等をかけることはできない。【環境課長】

◆樹木のせん定の委託先は、常に同じ事業者か。【山田委員】

○せん定を行う毎に競争入札で委託の事業者を決定しているため、毎回違うこともある。

◆崖線を含む私有地の寄付の申し出を受けた場合、その土地の状況等からお断りすることはあるのか。【山田委員】

○管理が難しい場合などは、お断りすることもある。【環境課長】

◆個人で崖線を含む土地を所有・管理している場合、減免等措置はあるのか。【山田委員】

○その場所が保存樹林に指定されていれば、年度ごとに1平方メートルにつき10円の補助金を出している。また、保存樹木に指定されていれば、せん定費用も出している。【環境課長】

◆減免措置等により、市が私有地を買い取らずに、個人の方が土地を所有、管理し続けるというケースもあるのか。【山田委員】

○そういったケースもある。【環境課長】

◆事業が有効かどうか、数値的な視点以外で、どのような視点に基づいて判断しているのか。【出雲委員】

○緑の計画上、まず緑を減らさないことが有効性の判断基準と言える。例えば崖線は当市の地形的特徴と捉えられており、その崖線を公有地化して保全することには意味があると考えられる。また崖線の緑に手を加えて身近な緑を生み出すことや、市民に緑の保全事業等に参加して意識を高めてもらうことも、意味があると考えられる。【環境課長】

◆そのような考え方は協議会の構成員である8市で共有されているのか。【出雲委員】

○崖線を保全し、その魅力を知ってもらおうとする考え方は8市共通である。特に崖線の緑はその連続性の中で育まれる動植物の多様性が重要であり、8市で協力して崖線の重要性や魅力について啓発活動を行っている。【環境課長】

◆防犯上の理由等から、緑をなくしてほしいと思っている市民もいるのではないか。【出雲委員】

○実際に防犯上の理由等から枝を切してほしいなど市民の方々から様々な要望をいただいている。今後も市民の声に耳を傾けながら、緑の保全をしていくつもりである。なお、公有地化した場所の緑をもっと刈ってほしいという強い要望は現在のところない。【環境課長】

◆市、協議会、市民の間で崖線を残すことが望ましいという合意がなされているのか。【出雲委員】

○東京都の8市連携協議会の中では、崖線を残すのが望ましいという共通の見解を有している。ただ、状況に応じて公有地化等を判断するため、必ずしもその考え方に縛られるわけではない。【環境課長】

◆市内の何パーセントに緑があるのか。【出雲委員】

○市内みどり率は平成22年度で43.8%で、10年後も同率を保っていくという目標をたてている。【環境課

長】

◆みどり率のうち、崖線がその大部分を占めるのか。【出雲委員】

○大部分を占めているわけではないが、今一番積極的な施策として進めていくべき対象であると判断している。【環境課長】

◆崖線の認知度はどの程度なのか。【出雲委員】

○これまでにアンケートを取ったことはないが、平成22年度の計画を立てる上で、「どこの緑を守りたいか」という質問に対して市民の方から回答していただいたが、「崖線の緑」と答えた方がほとんどいなかったことから、認知度はかなり低いと考えている。【環境課長】

◆市、あるいは8市で崖線に関する学習講座等を学校で行っているのか。【出雲委員】

○まだ教育分野でのPR活動はしていない。今後の検討課題の一つである。【環境課長】

◆再編交付金、調整交付金とはそれぞれどういうものか。また、なぜそれぞれ1年おきに交互に充当され、平成24年度はどちらも歳入として充当されていないのか。【和田副委員長】

○再編交付金とは、米軍の基地が隣接する市町村等に、10年間の時限で国から交付されるものである。調整交付金とは、防衛施設周辺整備調整交付金のことである。財源充当がそれぞれ1年おきに交互に歳入として充当される理由は、予算のバランスの中で財源を充当する関係でこういった形になっている。24年度については、崖線の緑地を購入していないため、両交付金が財源として充当されなかったためである。【財政課長】

◆平成24年度は崖線の緑地を公有地化しようとはしなかったのか。【和田副委員長】

○平成23年度までで、計画上の緑地は購入しており、平成24年度以降は、次はどこを公有地化するか、あるいは公有地化する際にどのような手法をとるべきかという検討に入っている。よって、具体的にどこを公有地化するという予定が平成24年度はなかった。【環境課長】

◆様々な制約があるようだが、平成33年度までに一定の緑地の平米数を確保するという目標があるのだから、それを実現するための予算要求等があってもいいのではないか。【和田副委員長】

○予算化する前の要望段階の計画の中に緑地の購入を毎年入れているが、様々な事情や状況から先送りされてしまうこと等もある。計画が通れば多少なりとも公有地化が進むと考えている。然るべき時期に公有地化を進めるが、状況も変化しているので、はっきりと何年に何平方メートル取得するといった具体的な回答はできない。【環境課長】

◆公有地化を進めるにあたり、何か計画等はあるのか。【和田副委員長】

○市独自の崖線に関する調査が不足しているので、公有地化の推進とともに、より効果的な事業とするために調査を行う必要があると感じている。【環境課長】

◆どのようにして緑のボランティアの参加者を集めたのか。【和田副委員長】

○昨年行った奥多摩昭島市民の森での森林教室で、緑のボランティアに参加してくれる方を集め、せんだ教室を開催した。まだ試行段階だが、今年度市内の緑に着手していく予定で、先行自治体の例を研究しつつ、ボランティア団体を育てていきたいと考えている。【環境課長】

◆崖の上と下を続いて所有している人はいるのか。【佐久間委員長】

○所有の形態は人それぞれで、そういった方もいると思われる。【環境課長】

◆他自治体における崖線保全の手法等で参考になったものはあるか。【佐久間委員長】

○8市の協議会でも情報交換を行っており、その中では、国分寺が崖線に積極的に手を入れており、ま

たボランティア活動も盛んであることから、その事例は参考にしている。また、森林を保存している自治体の事例研究なども進めていきたいと考えている。【環境課長】

◆崖線の固定資産税は、地目は山林なのか。【和田副委員長】

○山林が多いが、畑の地目など山林以外もある。【水と緑の係長】

◆質問は以上とする。評価シートをご記入いただきたい。【佐久間委員長】

記入後、連番で評価発表。

◆以上で終了とする。本日はありがとうございました。

～閉会～