

## 第10回 北広島市行財政構造改革委員会会議録

と き 平成16年8月30日(月) 15:00～

ところ 北広島市役所 本庁舎 2階会議室

出席者：横山委員長、佐藤委員、安田委員

説明者：上野助役、市川企画財政部長、三上企画財政部理事、木下行革担当参事

住民サービス向上方策検討部会：広吉部会長(芸術文化ホールセンター長)

川口主査、仲野主査

財政健全化チーム：佐藤班長(介護保険課長)

安富部会長(税務課長)、榎本主査、八町主査

事務局：大石主査、徳村主査、中村主査、浜田主査、高橋主事

傍聴者：1名

.....

### 《住民サービス向上方策検討部会の説明省略》

委員長：行政サービス向上方策で窓口サービスの向上という問題と、具体的なワンストップサービスというのがあります。もうひとつは行政事務のデータベースを構築して、最終的には職員ひとりひとりがコールセンター的役割を担うという電子自治体との関わり。この二つが大きな柱になっています。相互に関連するでしょうが、まずワンストップサービスについて議論をしていきたいと思います。

委員長：ワンストップサービスというのは、住民の色々な手続きを一カ所で出来る限り行う仕組みです。特に北広島市役所の場合は建物が分散しているということがありますから、余計ワンストップサービスが必要になっていると思います。もう一方で建物がこういう構造なのでどこでそれをできるかというのがあるかと思うのですが。

委員：職員の方がそれにどう対応できるかということだと思のです。職員の研修計画というのはどういうふうにお考えなのですか。かみ砕いていうと一カ所で全て物事が運ぶというのを考えていらっしゃるのですよね。所管する部署がたくさんあるけれど住民の方が来られれば、サービスが1箇所できるようにという捉え方でいいですね。窓口で市民の方が行ったときに、職員の方が、極端に言うと市役所のことを殆ど覚えていない、そういうことの無いよう職員の研修をどのように考えておられるかという趣旨です。

事務局：ワンストップサービスについては、ある程度届出だとか証明だとか限られた定形的な業務を取り扱います。ワンストップサービスは北広島市の市役所内出張所を置くというイメージなのです。そこに配置される人間は、石狩市なんかはそうなのですが、一定期間研

修を深めて配置します。移動に際しても通常3年なのを4年であるとか5年だとかそういうことを考えていかなければいけないと考えています。各研修の内容までは検討を深めてはいなかったのですが、配置される人はある程度所管のところで経験を積んだ人を、もう一度ワンストップサービスという形で、窓口に出て対応できるような研修をしなければならぬと考えています。

委員長：西の里とか大曲に出張所がありますけど、9Pに出ている表で米印がついている部分が出張所で扱っていないけれどもそれ以外扱っているのですね。ようするに出張所で扱っていないものも、もう少し広げましょうという趣旨ですか。あるいはどうしても難しいという部分なのですか。

事務局：今の本庁でやる部分において出張所+ の部分は、庁舎内ですぐ近くに専門性を持った部が存在しますので、ある程度加味していけるのではないかと考えています。最終的に扱う業務はワーキンググループである程度精査していく中で集約していくことになると思うのです。

委員長：今の西の里とか大曲はこれでだいたいうまく機能してきたという評価でよろしいでしょうか。米印のところだけ本庁舎に来ている部分ですね。

事務局：石狩は出張所がないんですね。石狩が始めるときは大変だったらしい。石狩が今やっているのは、うちでいえば市民課の戸籍の窓口が総合窓口を兼務している形になります。その横には市民に身近な課などが配置されています。一部総合窓口といったほうがいいかもしれません。私どもが目指すのはプロフェッショナルな総合窓口の配置をしようと考えています。石狩市は取り扱う事務等についてもある現場が権限を離さなかったりすることがあるようなので、そうなりますとせっかく窓口を置く意味が失われていくことになります。私どもとしては可能な限りワンストップサービスで処理できる体制にしていきたいと考えています。

委員長：今の出張所の職員はだいたい経験がある人を配置しているんですか。

事務局：そうでもないです。

委員長：それでもやりこなしているのですか。

事務局：必ず経験者と執務の個別研修を二人でやっています。ワンストップが100%になるかという、本庁がバックアップ体制を十分とっていても、100%マスターするのは実質的には不可能です。後段の接遇にもありますけど職員が出向いて行って、ワンストップの機能をさらに強化するような形でいかないと、複雑なものを誤った手続きをするほうが利便性よりも重大な問題が生じる可能性があります。そういうことが絶対起きない

システムにしなければ駄目だと思うのです。そういったことも含めて具体的にワーキングでは考えていきたい。

委員：ワンストップセンターというのはこの本庁舎内の施設に配置するのが望ましいとなっていますよね。ワンストップセンターもあるし出張所の機能は今まで通り使えるのですね。

事務局：西の里や大曲とかは今まで通りであって、北広島市役所本庁舎の中がバラバラになっているのをできるだけ一本化しよう。

委員：そしてワンストップセンターをおくことによって、今出張所で手続きして住民票貰いたいときはその日に発行されるのですか。それとも翌日発行ですか。そういうのも同じ条件ならいいのですけど。それと証明書を発行するときに、よくよく聞かないと単純に証明のやり方がシンプルじゃないものがいっぱいありますよね。法律が変わったりとか色々ありますし。そういう部分は先程研修については、まだあまり深めていないと言っていましたけど、よく窓口証明であるのが戸籍の関係と福祉の関係と税の関係とその他の手続き関係ですよ、それを何人体制くらいで考えてらっしゃいますか。

事務局：専門性があるので、ワンストップサービスで扱えるのはどこまでか、資料は最大で出しておりますので、ワーキンググループで精査して一定を超えたところは庁舎内の専門の部局にご案内するだとか、その辺は職員の研修の内容を含めて対応を高めていく必要があると思います。

委員：電子自治体等に関わるのですが、証明を出して貰うための申請書はホームページから引き出せるというのもお考えですか。

事務局：現在もホームページで出来るようになっています。

委員：職員が全ての業務の知識を持っていれば一番いいのですけども、なかなか簡単にいかないんですよね。間違ったら大変なことになりますから、例えば子供が生まれたときの一連の手続きなど、間違いを防ぐマニュアルをつくる、そういったことがまず一番最初に必要なかと思います。

事務局：一部専門性があるところはお客さんの対応の中で判断しながらその部に案内するだとか、ワンストップで間に合うことであればここで処理する。それからマニュアル的なものはどうしてもつくらなければならないです。転入の際など現在も一部あるのですがマニュアル的な形のものが必要だと思います。

委員：やはり専門的なものは所管する部につれていってあげないと駄目ですよ。

事務局：連れて行くか職員に来てもらうか。中途半端なワンストップではなくてちゃんと判断の基準を明確にしないと、逆に不便さを感じることも出てくると思います。行政は権利とかいろんなことに関わっていることが多いので、色々な部分で整理しようということで考えています。

委員：範囲としてはやはり証明関係のものになるのですか。体育館とかグラウンドなどの施設の利用申し込みとかは考えていないのですか。たまたま今全国の地域情報サイトを調べているんですよ。それで見ると証明書の申請手続きと併せて公共施設の利用申し込みを実際にサイトでできるようにしているところもあります。利用状況を照会するだとか、その申請書をプリントアウトできたりなどそういうのもサービスじゃないかと思うのですが。

事務局：現在でも図書館のホームページ等で空き情報とかは確認できます。

事務局：L Gワン使ってというのはe - JAPAN に近いですね。申請書の部分をL Gワンで、まだ後のことになるのでしょうか。

事務局：生涯学習支援システムというのを昨年の10月に立ち上げまして、総合体育館・公民館・芸術文化ホール・図書館の情報を色々と提供しています。その中に芸術文化ホール・公民館・総合体育館の予約状況が確認できることになってます。それを発展的に申し込みまでというのはシステム的には可能なのですが、体制的にまだそこまでいっていない。それを見て正式に申し込みをする段階まではきています。

委員：目標としては市民との協働とか、市民との関わりを掲げてらっしゃるので、すこしでもやりやすくなるようなシステムを組み込んでいくといいと思います。

委員長：窓口サービスの一つの方策ということでワンストップが出ているんですが、5 Pに調査結果というのがありますよね。これは誰に対する調査だったのですか。

事務局：これは内部のです。各部局の窓口の状況というのがよく見えてないところがあったものですから、各課でどういう窓口体制になっているかそういうことを調査しています。

委員長：25 Pで今後充実が必要とされる窓口サービスと挙げられていますよね。一番多いのはワンストップサービスの導入で22。開庁時間の延長休日サービスの充実というのはどうなのですか。

事務局：内部的な調査をしたのですが、今回は市民にどういう窓口サービスの考え方を持っているか見えないといけないと思いました。ワンストップサービスについては市民から見ても我々から見ても問題はない。ただ休日サービス・開庁時間の延長については人的配置

とか体制の問題もあります。現実的に今エルフィンパークで住民票の発行だとかは平日ですが朝7時～夜7時までやっています。こちらの本庁と近いので、ある意味ではそういう体制ができていると思います。今回の検討の中にはここまで踏み込んだ内容にはできませんでした。

委員長：庁舎内でもそういうニーズがあるんじゃないかということでアンケートが出たと思うのです。その中で特に市民ニーズの高いもの、開庁時間の延長だとかは、人員配置の問題はあるのですが今後検討する必要あるかなと思います。

事務局：今月の末に市政モニターを配置したときに、市民のアンケートを実施します。今年は行政改革をテーマにアンケートの予定をしていますが、その中に盛り込まれるとしたらただ単に開庁時間を長くしますかだけでは駄目だと思います。これだけのコストがかかってでも開庁時間を長くしたり保育園の保育時間を長くするかという例を出した上でのアンケートにしないとにならないのでかなり専門的になると思います。市民の皆さんの意向を相対的に受け止めるには9月ではちょっと間に合わないと思います。

事務局：部会の議案の中では住民票の自動発行機というのがあります。取り入れているところは確かに管内の市にもありますが、一台に相当なランニングコストがかかります。その費用も見なきゃいけない。導入するのは簡単だけでも本当にそれが市民の意向と合うか色々考えなければ簡単に結論は出せないと思います。

事務局：職員の場合ある程度そういった情報を踏まえた専門職に就いていますから、ある程度そういった判断は出来るでしょうが、市民の皆さんに判断を仰ぐときには色んなコストの問題も含めてサービスのレベルを紙一枚のアンケートではとれないと思います。市民周知・市民理解の方法を戦略的に考えた中で理解・判断していただくには一気には進められないと思います。

委員：住民票なり納税証明書を求める人たちが、いったいどのくらいいるのかもありますよね。時期が集中するのだと思う。3Pのところでは窓口サービスが変われば満足度が飛躍的に高まるとありますが、それはどうかかわからないところです。それと市民の満足度を高めることを重視すると逆説的ですけども、市民のニーズはどんどんどんどんエスカレートしていく。そうすると今度市民との協働という時に、お客様意識がすごく強くなった市民が協働をちゃんとするかは別の次元なのです。そこがこの3Pの市民満足度が高まれば市役所と市民の距離が近くなる。その次の連帯感は本当かどうか疑問に思う。

委員長：私はそう思うな。

委員：本当に満足度が高まるには自分たち自身も動かなければ本当の満足は得られないという風に意識を改革していくのは結構大変だと思います。

委員長：窓口サービスなので除雪サービスを良くするとかそういうものとは違いますからね。

委員：ただ窓口で苦情等一杯きていますよね。ただ証明書を出すのに待たされたから文句を言うというだけじゃないことが一杯ありますので。市民にとっては証明書もらいに行くというのは一年に何回も無いです。市民満足度はそれだけでは捉えきれないものがあるので逆に注意したほうがいいと思ったところです。

事務局：今回、新しい住民サービスではなく現在ある窓口サービスなり行政サービスの質をどういう風に高めて行くか、ということ職員と住民とのコミュニケーションや接遇の部分も含め考えています。市民によっては一年に一回しか職員と接しないということもあります。そういう部分で市民の反応というのはそこで悪いイメージを持つと、その後もずっとそういうイメージになってしまいます。ですからどのお客さんに対してもしっかり対応していかなければならないと思います。すべてを受け入れるのではなくて、できることとできないことをしっかり説明しないと。それはコミュニケーションがしっかりできていれば理解していただけたと思います。最初に議論をするときに何がネックかという職員意識なんですね。どんなシステムや体制をつくったとしても職員がそれに対してどういう意識を持つかによってすべて変わってきます。職員の意識をいかに変えていくか。職員の意識改革のところは、当たり前なことなのですが接遇について載せている。やる以上は市民にも市役所が変わってきたのをアピールする必要がある。そのためにはワンストップサービスというのが、かなり効果的ではないかということでこのワンストップサービスで職員の意識を変えていこうというところに重点を置いて議論をしていました。

委員長：石狩市は出張所がないのですか。

事務局：前は港の方に役場があったので支所というのがあったのですが、本庁に機能が移りましたので。

委員長：随分大胆なことをやりますね。港のほうはなくなっちゃったのですか。

事務局：自動交付機を設置しました。夜間の住民票の交付もありますが、会館などに設置して市民サービスをはかっています。

委員長：職員の説明責任が非常に問われますね。これから。ワンストップサービスをやったとして、わからないことは連携してやらないといけないし、できないことは説明責任をしっかりと果たしていかないと。しっかりした説明をすれば市民も満足してくれるかもしれないし。

委員：全ては職員の意識なのです。市民が市役所にきたら市民を動かさないで職員が動く。事

務処理にかかる時間、およその時間を知らせるとすごく違いますよ。

事務局：石狩市は窓口の待ち人数を言っていますね。

委員：それは銀行でもやっていることで、申請書を受け付けて書類のできあがる終期、時間のことを言っているんですよ。

委員：北広島の窓口は早いと思いますよ。事案によってそうならないことが多いのですよね。すごく効果はありますよ。10分なら待つが、30分なら出直すかということで、待ち時間がわかると予定がたてやすいです市民は。

委員長：あとワンストップサービスに限らず職員の接遇に関して何かありますか。

委員：こられる市民の年代に併せてちょっと工夫があるといいと思います。というのは、高齢者の方はゆっくり大きな声で話さないとわからなかったり、若い人は申請書等を取りに来ること自体初めてですよね。あと電話の対応もこういう風にならなくてほしいです。ワンストップサービスができたならその代表の番号に行く前に電話かけたりしますよね。そのときの電話の対応含めて考えていただきたい。

委員長：児童福祉関係などでナイーブな内容が多いですね。手続きの関係で。こういうのは配慮が必要ですね。

委員：周りの人に聞こえないような配慮が必要ですね。

事務局：今指摘いただいた部分は、これから対応の部分など、意見を踏まえながら職員に説明していきたいと思います。

委員長：では今度は電子自治体の問題に。方策としては各種情報系システム構築の促進ということと、行政事務データベースの構築ということの二つ上げられております。どちらでもかまいませんので、ありますでしょうか。

委員：ここに書いてあることを実現するのはすごく大変なことだと思います。それに取り組むということには敬意を表したいというところですが。今の段階でひとり一台パソコンが行き渡ってないのですよね。ということはこのぐらいの事務ができるようになるまでのIT研修というのはかなり特訓しなきゃならないということですか。庁内のITレベル。

事務局：今現在パソコンは職員に対して八割程度の配置になっています。職員の中に消防職とか保母さん、税務課職員とかいますので。税務職員だと税務関係のパソコンを使っているので一応庁内情報系パソコンは配置していません。

委員：ということは情報系のパソコンということは庁内ランにその人は参加していないということですか。

事務局：課に少なくとも一台から二台配置していますので、例えば文書については紙に出して回覧という形で情報の周知を図っています。

委員：今その現状からこの文書管理システム・電子決裁とか財務会計とか、かなり研修を徹底しないと大変だと思います。

事務局：去年L Gワンという部分で全国と繋がって、それに基づいて電子文書がL Gワンを経由してくるようになったのですが、それに対してもきちんとした研修を今年実施しています。今後決裁システムですとか文書の公開システムとかが入りますから情報担当として充分研修していきたいなと考えています。

委員：IT化の便益として効率性をすごく重視しているようなのですが、もう一つITならではの双方向性を重視してはどうかと思うのですが。というのは住民とやりとりを増やしながら協働の仕組みを作っていくということを考えると、この電子自治体の仕組みの中に住民の問い合わせとか苦情とか意見というのはどう取り込んで行くのか。早くに電子自治体に取り組んでいる市町村は、効率化はできているんですよ。ただ双方向性というのがスポッと抜けている。少し遅れて入ったところは双方向性も含めてやっているの、その中で住民のITリテラシーも高まって、いろんなことをやっていくきっかけを作っていくことができるんですよ。例えば苦情とか問い合わせとかは電話で来るのもあるし、窓口でもあるでしょうし、それをまとめて市のサイトか何かにアップするとか。それでまた見てもらったのもそこで出すとかそういう形でいったりきたりできるような形をどこかに入れておくと、ITらしい活用ができるのではないかと思うのですよ。うまくやっているところは問い合わせって一本化しているわけじゃなく分野別に分けて問い合わせできるようにフォームをつくったりしているところがある。

事務局：今現在もホームページ上で市民からの苦情等を受けて各課に回して直接メール等で回答するシステムがあります。現在帯広で苦情などをデータベースで集めてホームページ上にアップしています。同じような考え方の人がいるのでいちいち市役所に連絡しなくてもよくなりますので、後で出てくるデータベース化の部分もからめて、そのような考え方も出てくると思います。

委員：それが入ると市民も見ることができるし同じ質問をしなくてもいいということで本当に効率的になるかと思います。

委員：これが庁内の取り組みと一般市民が関わる部分がよくわからないのですけど。



事務局：市の考え方としては平成12年度に出たe-Japan戦略に基づいて電子市役所を構築していこうという考え方で施策を進めているのですが、電子市役所というのは市民向けに行政サービスを高めていくことと、内部的に業務の効率化を図っていこうということです。まず市民向けに、最初は、使用頻度は低いと思うのですが電子申請を構築していこうかと考えています。内部的には先程言いましたL Gワンとかが完全に普及しますと庁内に来る文書の八割以上が電子化された文書になります。今現在それをいったん紙にした形で決裁もすべて手作業になっているのが現状なので、今後は内部の業務の改革をするという意味です。

委員：それは同時進行していくのですか。まずは庁内の基礎的なことを固めて、それから外から来ても対応できるようにということではなく、一緒に庁内も庁外も進めていくことですか。庁外は、その後はどういう風に進行していくのですか。問題は一般市民の人がこの電子市役所にどう乗っかっていくかはっきりしないと難しくなると思うのですよ。

事務局：現状では行政情報のネットワークというのは3年前に構築されまして、先ほど双方向ということも出ましたが、どういう風に市民に提供していくかという部分でこれからのアクションプランというのが情報推進課の方で検討されています。市民向けにどういうシステムを載せていくのかはまさにこれからです。

委員：中のことは市の職員がやればよいのであって、問題は何にも知らない市民との関わりだと思ふのですよ。

事務局：電子申請もその一つだと思うのですが、今我々がやろうとしているのはワンストップサービスで、将来的には当然ノンストップサービスで自宅にいながら全ての手続きができる時代がやってくるその前段の取り組みの段階なのです。

委員：この委員会では、一般市民との関わりに重点を置いているので実際のシステムをどう構築していくか考えないと、実際の電子政府なんてどうなるかわからないと思うのですよ。

事務局：今後は情報の共有だと思ふのですよ。市が持っている情報、個人情報とは別に全ての情報をみる中で、それに対する意見だとかが見られる、電子情報によって利便性が高まることだと思います。今回市民との協働をテーマに挙げている部分では、何よりも情報公開や情報共有が不十分であればどちらかに都合のいい協働にしかならないと思います。電子自治体であればあるほど、誰でもが情報を知ることができるというのは非常に大きな部分だと思います。ですから市役所の中も電子化していかないと情報が出て行かない。日常業務が電子情報でやり取りすると出すのも容易になるのですが、紙情報から電子情報に入れ直しをするとかなりコストがかかりますから、中からやっていかなければならないと思います。

委員長：電子自治体に関してできるだけ早期に取り組むと書いてあるのですが、どれくらいを目安にされているのですか。

事務局：非常に財政が厳しい中でどれだけ財政投資ができるかということで、まだパソコンの配置がまだ十分にされてない所もありますので、役所の内部的に基盤が固まってはっきりしないとならない。市民にいろんな情報を発信するところから、先ほど双方向というお話もありましたが、市民からの色んなご意見や利便性の部分をどう拡大していくかある程度見えてくるかと思います。そこは今作業中で充分イメージが提示できないということもあります。

委員：パソコンがひとり一台配置されていないという現状を言ったほうがいいと思うよ。

事務局：自分専用の庁内パソコンが配置されていないけども、通常の庁内LAN業務をやるときにはおおむね障害は無いようなシステムで現実に配置はしているんですね。

委員：e-JAPANの構想そのものがすごく欠陥あるもので、道のHARPだっていろいろ欠陥があるわけですね、双方向性なんてまだ全然進んでいませんし。やっぱり効率化と、どうやって住民と共同してこれからの行政やっていくかという双方向性。そのためにはまずパソコンが十分にあるかっていうのが一つですね。それからそれがシステムとどれだけ効率的に繋がっているのか、そしてそれを使える職員がいるかどうか。それがITインフラですね。そこがある程度出来てからどんどん情報を発信したり苦情を受けることでいろいろなヒントができて新しい使い方ができる。それはITの特徴ですね、使いながら新しいアイデアが生まれてきたりするのは。私が今調べているのは携帯でメール配信を希望する住民に対して防犯情報を提供するというものがあります。それはもちろん希望するところですが、小学校PTAの関係とかで不審者がでるとかそういうものをどんどん出します。それもITインフラがある程度整備されたから出来ていることであって、ITインフラをつくってそれから市民と実験していくことが使いこなしていくことだと思うんですね。このところはある程度やらないと次に進まないです。もう一つ住民のIT意識をどう高めていくか、職員とともに取り残されている世代にそういう人たちにパソコン買ってくださいというわけにはいかないの、パソコンの無い人は図書館でもちゃんとできるとか、そのための住民研修は市でやりますとか、そういうのと併せてやっていかないとアクセスできない人はずっとできないままです。

委員長：窓口サービスとこちらで少しお金も含めて時間的断絶があると思います。できるだけ早期に取り組むということですからその目処が窓口サービスとは少し違うと思いました。特に行政事務のデータベースの構築ということになると本当に大変ですね。新しい情報を常に更新して入れていかなければならない。これは相当大変な作業ですね。

事務局：現実的にはもう少し時間のかかることでしょう。リアルタイムに新しい情報が入ってき

てそれが的確に職員に伝わらないと、窓口だとかやったりすると逆に市民に不利益になったり、常に先に情報がくる場合と後からくる場合があるのでそういう流れを知ることにはそこではできませんから、色んなことを整理しながらデータベース化するととなると早期にはできないかと思います。

委員長：もう少し表現の仕方を変えた方がいいかもしれない。もう少しリアルタイムでやれそうですね窓口サービスは。それと見ていると平行に書いていますが、大きな断絶があると思います。職員ひとりひとりがコールセンター的役割を担うっていうのはだいぶ先の話になる感じがしますけどね。気持ちはわかるけどやや先走りだと思います。コンスタントにまず窓口サービスのほうをこなして頂きたいという印象が強いですね。

委員：それでは続きまして財源確保の方策についてということで、こちらの方をやっていきたいと思います。

#### 《財源確保の方策について事務局説明》

委員長：それではご意見おねがいします。

委員：三位一体改革との関係がある程度見えてこないと動きは難しいということですか。

委員長：それはあると思います。三位一体改革の中で特に交付税が補助金削減で見合う額が税源移譲されるというのですが、それと関係ないようなレベルで交付税削減が行われているというところがあります。一つは交付税がよく見えないのとそれからこれからどんな補助金が削減されるか。義務教育だったら都道府県の問題なのです。ただ都道府県に今まで義務教育でもらっていたものに見合うだけの税源移譲が無いとなればそういう都道府県は、今度は市町村にしわ寄せをするのではないかとということで係わりができてきます。まだなかなか見えないですね。

事務局：ここで言っている三位一体の影響の一つは今委員長がおっしゃった部分がまずあるのですが、3兆円のオーダーがどこから出てきたかということ、住民税・いわゆる市民税の所得に応じた部分を一律全部10%にする。その上につけていた所得税を住民税に置き換える形になります。たとえば東京都のように高所得者が多いところは13%から10%になりますから都民税は減るのです。しかしあまり経済が発達していないところは5%のところが多いので均衡を図るということなのですが、本格的に移譲となっていったら所得税の情報と住民税の情報が一緒になってひとりひとりの課税が変わってきますからそれがどうなっているのか。住民税は納付書で払っている方も随分多いです、所得税は国税でやっていますが、全部市町村がそれぞれの部分を担当するととなると、増税感が非常に強まるんじゃないかと。その辺の具体的な部分がまだまだ動きが見えてこないで、また3年くらいかかるのではないかと思います。

委員長：住民税所得割を10%にするということに一番有力な意見があるわけですよ。約2兆9000億円の移譲というときに、補助金が何を削減するかによっても税源移譲の仕方が変わってきますよね。はっきりしていることは10%になれば東京みたいなところは、金額は増えるんですよ、国税を振替えるわけですから。地方税の収入が増えるのです。ただ13%の人が10%になるわけですから、全体的な構成比という点では落ちるんですよ。つまり住民税が移譲されたときの伸び率といったほうがいいのでしょうか、今よりはみんな増えるのだけど豊かなところは伸び率の方が低いんですよ。むしろ全部累進でいったときに10%未満の税率の人が多いところは、伸び率は高くなるんですよ。だけど元の所得基盤がないので、絶対額が伸びるということにはならない。

事務局：三位一体をやると地方が豊かになるかということはないです。国が出すお金が年々減っていているのが現状で、今回の三位一体改革で勝ち組と負け組が出ます。東京周辺東京都は勝ち組で、増収が増えればどこか別のところが減るということですから結果的に税構造は変わるでしょうけど豊かにはならないと思います。

委員長：特に交付税財源である所得税が絶対額減るわけですから、地方自治体の法人税関係を全部国にあげてしまって、国のほうから他の税を回してもらおうという案もあるみたいなのですが、そういう試算もある。そもそも義務教がどうなるかわからないのです。地方税に振り替えるという意見も知事会にあるんですけど少数意見もありますし、文部科学省なんかは相当な巻き返しをはかっていて、かなり包括補助金に近いものを出してきています。

事務局：今回の税源移譲で賛成している省庁はどれも無いのではないですか。国土交通省も厚生労働省も文部科学省も基本的には反対のところが多いのではないですかね。私どもの手を離れて国でどう落ち着くか規模によって変わるということが当然出てくるんですよ。そうなってくると12月ぎりぎりまで17年度は見えないのではないですか。

委員：ミニ公募債はどのようなのですか、北広島の予定としてはやってみたいとかそういうのはありませんか。対象事業は特定しないとありますが施設建設が多いですよ。

委員：借金は借金ですからね。財源の確保にはならない。

委員長：札幌市や帯広市が発行していますがなんの目的で発行しているのですか。

事務局：札幌は当初は施設を限定したのですけども市民に好評ということで、今は何でも充てられるようになっていきます。もう一つは財政状態が悪いと金融機関が貸し渋りを始めているんですよ。そうなると当然市民の方の公募債のほうが資金調達としては有利になるという自治体も一部あるようです。

委員長：ただ限度額は決まっていますよね。20億でしたか。極端に多いわけじゃないですからね。札幌市なんかでも。

事務局：札幌市は特定の目的で発行しています。たとえば夜間急病センター等の施設、あるいは小中学校の新築増築のためにスズラン債だとか、そういう名称でつくっていますが主に市の設備のために発行しています。

委員長：どうしてもオーダー決まらなければ応募しませんよね。それからその地域の人が多いのではないですか、形が見えるから。

事務局：3年くらい前に初めて5億円でやったときに引き取り手が誰もいないのかということで市役所の職員が手をあげました。でも最終的に買わなくてもすむくらい市民からの応募があったようです。ですから財政が悪化してきたら資金調達の方法としてはきわめて有利なのですが、ただ手間がかかるんですね。三年ごとに借り換えをしなければならないので若干高コストです。

委員長：金額の割には高コストになるんですね。

委員：やはりこの6Pに書いてあることだと思います。課税客体的な把握は徹底すべきだし、逆の発想で住環境の整備あるいは工業団地の整備、簡単にいうと固定資産税を若干低くして企業を呼び込んで法人税を納めて貰うとか。使用料の見直しだとか、減免基準の見直しだとかは財源確保の中では触れないのですか。

事務局：それはここから除いていまして、別の受益と負担のところでやります。

委員：財源確保だよ。もしこれが、本当に不公平感があるのならそこをきちんとやるべきだと思います。税と同じに色々な収納率が悪くなっているものの収納対策に、収納のための職員を増やすのは大変だと思うのですよ。減らしている段階で。これこそまさに外部のマンパワーを借りて委託徴収するだとか、きめ細かな周り方をしないと。

委員長：悪質滞納者への対応というのは具体的に出来るのでしょうか。行政サービスを制限して、つまり裁判とかした場合市が勝てるのかどうか。

事務局：悪質滞納者はどういったものか、そういう規定があるのです。ひとつは納税相談の連絡をとろうとするのですがそういうことを聞き入れない方。それから分納でやりましょうと約束したのに納めない方。いろんなパターンがあるのですが、そういうひとつひとつの連絡の中で納税意識を高めていくことが基本的な考え方です。すぐに収納率が上がる方法はなかなか見つけられないです。減免の関係ですけども、市のほうで規定を設けて一般的には災害などのときに減免が適用される。これも基本は担税力があるかないか

で、分納だとか一年間の徴収猶予だとか、そういった手はずを踏んだ後にどうしても税金を納められないというときにやっと減免になりますから、今も厳しく取り扱われているのが実態です。

委員長：悪質滞納者は税金納められるのに納めないというのが増えていますか。

事務局：中には市の行政に対して不満もっていて税金を納めない方もいると思うのですよ。ほとんどの方が税金を納めている実態ですから、実際に滞納している方は生活自体に大変に問題があるみたいですよ。話を聞いてみると経済状況が非常に厳しいですからリストラや失業だったりとかそういった方が増えてきています。もう一方は景気が悪くて自分達の生活費が足りなくなるなどが滞納につながっている。

事務局：現状の措置として行政は皆さんに税金を納めてもらって初めて成り立つ制度ですから、税を納めていない方にはいったん行政サービスを制限します。一番最新の例では小田原市がこの制度をやっている状態で、滞納者の氏名を公表するだとか、行政サービスを制限するだとか、最終的にはこういったことを条例に定めながらやっています。ただ総務省の判断が地方税法に違反するのではないかとということをおっしゃっておりまして、裁判とかになってから国としての考え方を発表するという風にしています。ですから条例で謳ってはいますが現実にそれをやった自治体は無いということになっています。いずれにしてもこういう強制力を持ったものを、相手側に納税の大切さを感じさせるような手法は必要だと思います。それからもう一つ昨年地方自治法が改正されて、末端でも税の収納取り扱いができるということがありましたので、そのへんをあいているコンビニ等で活用して提供できないかと、ただこれも一件あたりの手数料が非常に高いのが実態なので、ですから納める料と手数料についてはもう少し検討が必要かと思っています。道内では七飯町がやっております。

委員長：全体として書かれたのだけでも、課題だとか検討だとかという言葉が多いんですけど、もう少し踏み込んだ話はしないのですか。

事務局：実際には色んな問題点を挙げた中で、原課として優先的に対応できるものを検討していただきたいというのが今回の部会の考え方なのです。自主課税に関しましては部会としての考え方ということで整理させていただきます。

委員長：法定外税はいいものがあるでしょうか。

事務局：税務課のほうで法定外税を検討している若い人たちがつくっている検討会があるんですけどなかなかないですね。市の課税状況を見ていきますと個人市民税の9割方が、いわゆるサラリーマンの税金なのです。それ以外の方から市に有力な税源はあるかといったらアイデアとしてはなかなか出てきませんでした。研究はしておりますのでその成果を

活用できないかということで今現在も検討している段階です。

委員長：やっぱり法定外税というのは、そこにずっと住んでいる住民に課しているものはほとんど無いですね。遊漁税なんて釣りに来た人にかけているし、産業廃棄物関係も多いですね。北広島市はそんなに人がくるわけじゃないでしょ。

事務局：課税自主権とか法定外税というのを検討という言葉でくくっていますけども、北広島のオリジナル性だとかそういったものがなかなか見いだせないというのが一つ。増税の前に他にいっぱいやるテーマがあるので、そちらをやらなないといずれにしても市民理解を得られるわけがないですから。そういったものをやった上でその後に判断すべきだと思います。準備には入るけどただちに増税とか課税自主権の活用までは現実的には難しいということもあってこういう表現になっています。

委員長：もう少し収納率の向上の部分だとか、あるいは税外収入の確保だとかそれは受益者負担のところで行うのでしょうか、その部分を引き立てて書くとかしたほうがいいと思います。全部並列的に書かれていて、検討だ、課題だ、難しいというのはどうなのかと思います。

委員長：管理職も徴収をやる徴収支援体制を検討するというのは気を遣っているでしょ。

事務局：収納問題については、税務課と納税課の職員のみでなく職員一丸となってやるということでこういうような手法を考えています。

委員長：管理職以上もやるのはいいことじゃないですか。

事務局：実施している自治体に聞いてみたらいいところもわるいところもあって、管理職がいたとしてもどうのような対応でお客さんと接していくか、事前の準備が納税課に負担となって、業務がなかなかできないというのが非効率だと言うところが結構多かったです。

委員長：自治体の管理職の人がどういう状態か判断するのは非常にいいことだと思います。こうなってくると仕方がないけども抽象論ばかりでもう少し具体案を出してやらなかったら。2Pのところを今日は時間があまりありませんから、次回までに修正をお願いしたいと思います。

事務局：いずれにしてもできる部分と出来ない部分があると思いますけど。

委員長：やはり力点をどこに置くかというところでもう少し踏み込んでできる部分もあると思います。

委員：色々な法令や条例があるから滞納になってから督促状発行して、また行くっていうのよりすぐ行くと徴収率は相当違いますよ。すぐやらないで溜まるとなかなか大変なことになってきますからやはりすぐですね。

委員長：この部分はそういうことで次回までにもう少し揉んでいただいて再提案をしていただくということで。これで二つの協議事項が終わったのですが、事務局の方でその他建設コスト縮減行動計画、これと会議録の校正を次回にお願いします。

事務局：建設事業コスト縮減行動計画の参考資料ですが、この案件については前回終わりになったのですが、追加資料としまして国におけるこれまでの経緯と、こういう行動計画をすでに策定している自治体を全国的に独自に調査いたしました。その結果がこれです。

事務局：今日は二件やっていただきましたが別の項目を残り4件かけたいと思っています。4件を一回では無理なので2件ずつ分けてなるべく早めにやっていただきたいというのが私どもの考えです。日程といたしましては10月の12日火曜日15日金曜日、19日火曜日、ここらへんで次回をやっていただいて、その次の部分も10月の25日くらいを考えています。

委員長：では今日はこれで終わりということにさせていただきます。どうもご苦労様でした。