

1 窓口部署移転に合わせて税証明の窓口を見直しました。



旧北見市役所本庁舎

窓口部署移転
(H23.8.8)

税証明窓口
見直し



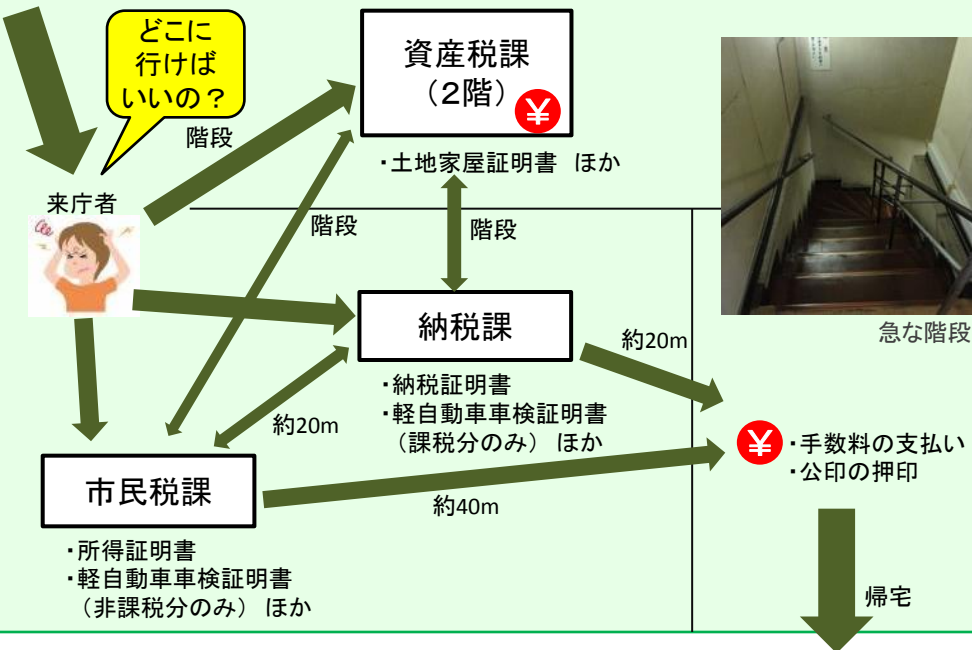
北見市役所まちきた大通ビル庁舎

移転前

- ・窓口が3つの課に分かれていた
- ・レジがその場になかった

市民に不便でわかりにくい

窓口部署移転を契機に窓口のありかたを見直し



市民

窓口を1か所にまとめると、わかりやすく迷わない

窓口業務の改善で両立をめざす



職員

業務が煩雑化し、かえって窓口サービスが低下してしまうことは避けたい

2 3課の税証明を1か所でまとめて取得可能にしました。

取組み



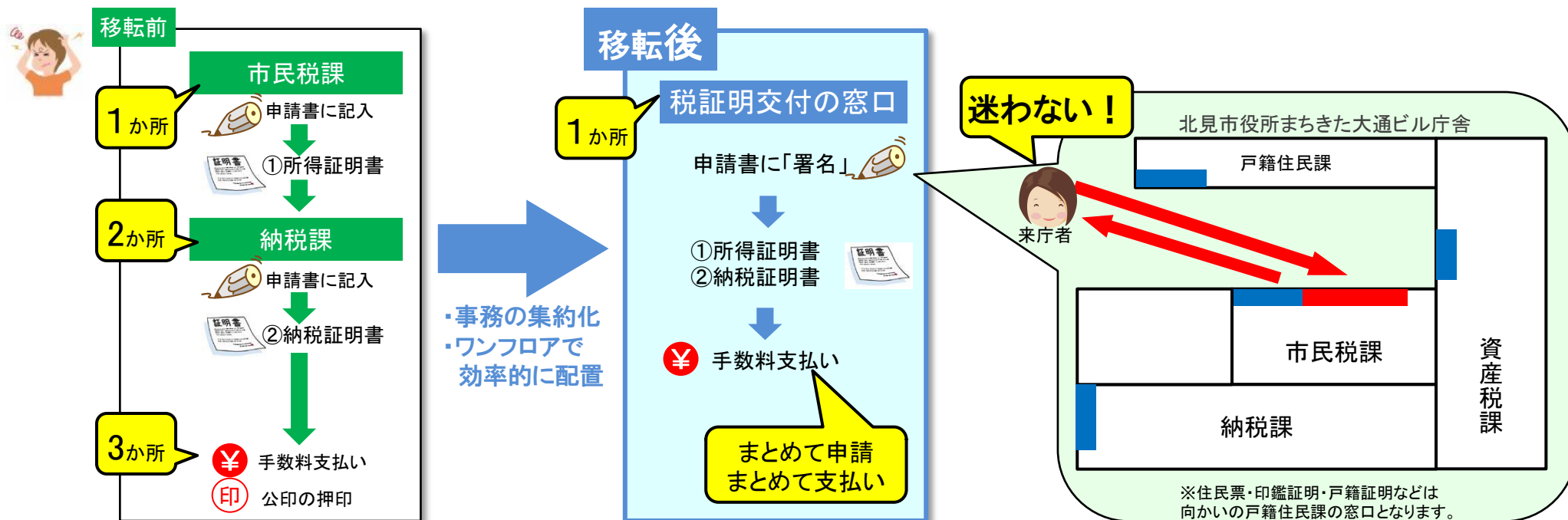
市民の視点から利便性を考えました。

- ✓ 1か所で迷わない税証明窓口。
- ✓ 申請書記入が一度で済む税証明窓口。
- ✓ 手数料もその場で支払いできる税証明窓口。



税証明交付の窓口

市民税課・資産税課・納税課がそれぞれ所管する証明書について、市民税課「税証明交付の窓口」で発行業務を一元的に取扱う体制を構築しました。



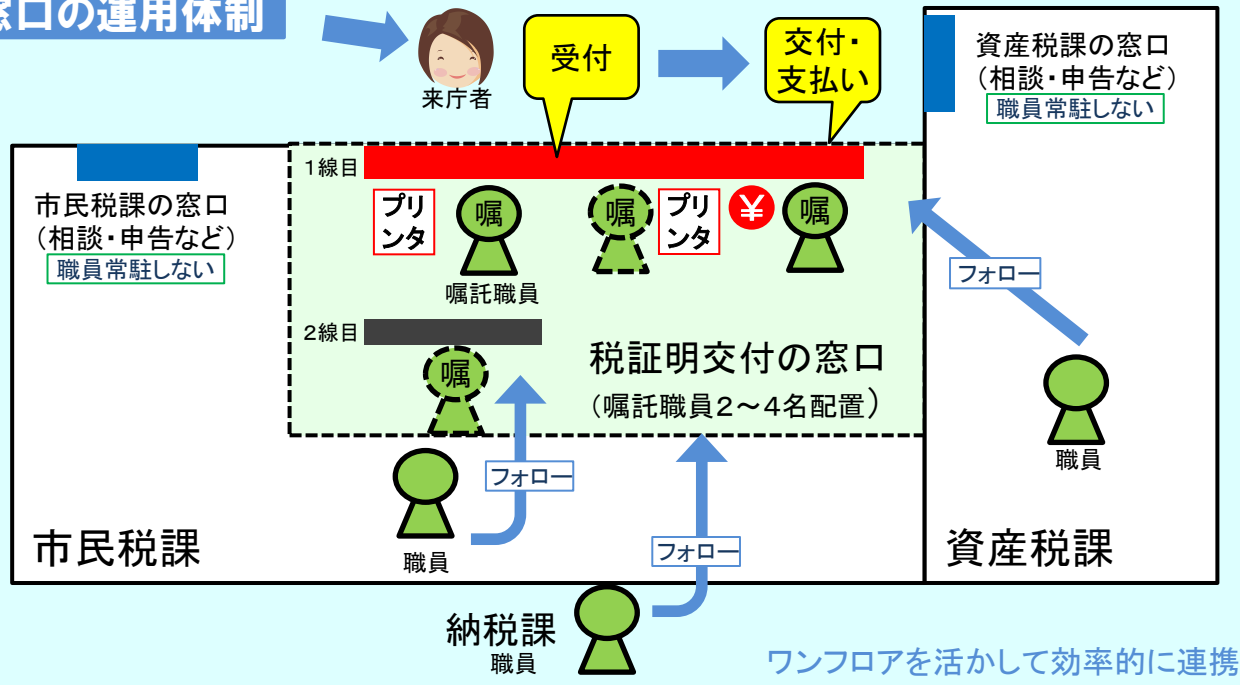
税証明窓口の一元化に向けた市役所内部の取り組み

取り組みの流れ

- 1 証明書の種類に応じた業務の組み立て
- 2 窓口の受付体制づくり

証明書の種類や件数に応じた受付体制づくりや、所管課との連携、そのほか様々な改善に取り組みました。

窓口の運用体制



運用ルール

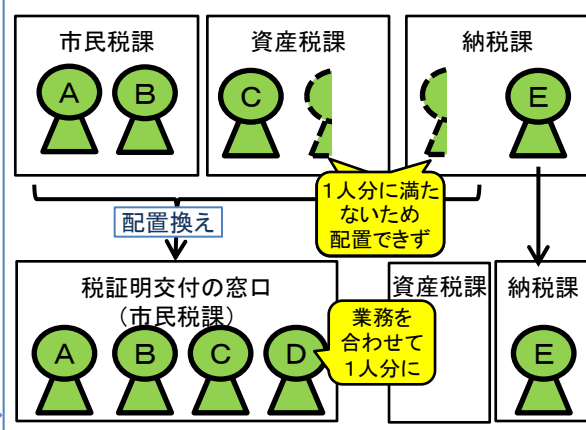
- ・3課の証明業務をまとめて取扱う。
- ・責任は所管元の課が負う。
- ・嘱託職員を常時最低2名配置する (4名のシフト体制)。
- ・問い合わせやトラブル発生時はバックヤードから所管元の職員が引継ぎ、フォロー対応する。
- ・混雑時は2列目の嘱託職員に発行処理を分散。
- ・2列目の嘱託職員は、郵送請求にも対応する。
- ・嘱託職員は、資産税課から1名移管。納税課と資産税課の2課分の業務量を合わせて移管して+1名の、計4名とする。
- ・休暇など、嘱託職員が欠けたときは職員が対応。

窓口事務の改善点

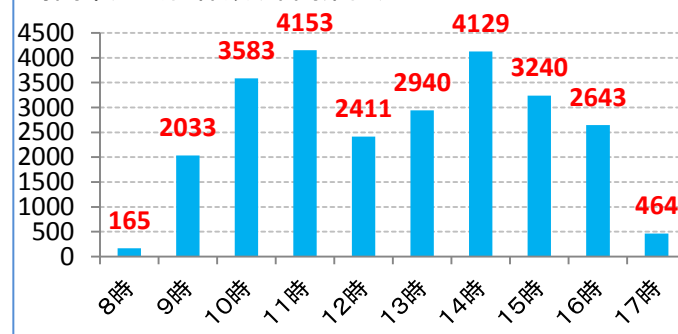
- ・業務の流れ(受付→発行→支払い)を単純化。
- ・本人確認方法の統一による迅速化。
- ・電子公印化により、公印を押印する処理を削減。
- ・支払いレジを一本化。
- ・その日発行した証明書発行件数を自動集計する仕組みを導入。
- ・市民税課、資産税課の相談窓口は職員常駐しない。通常無人で呼出対応とする。

3課分を集約したことで、ムダが少なくなる「規模の効果(スケールメリット)」が働いている。

嘱託職員の配置換え



時間帯別交付件数(年間累計) H23.9~H23.8



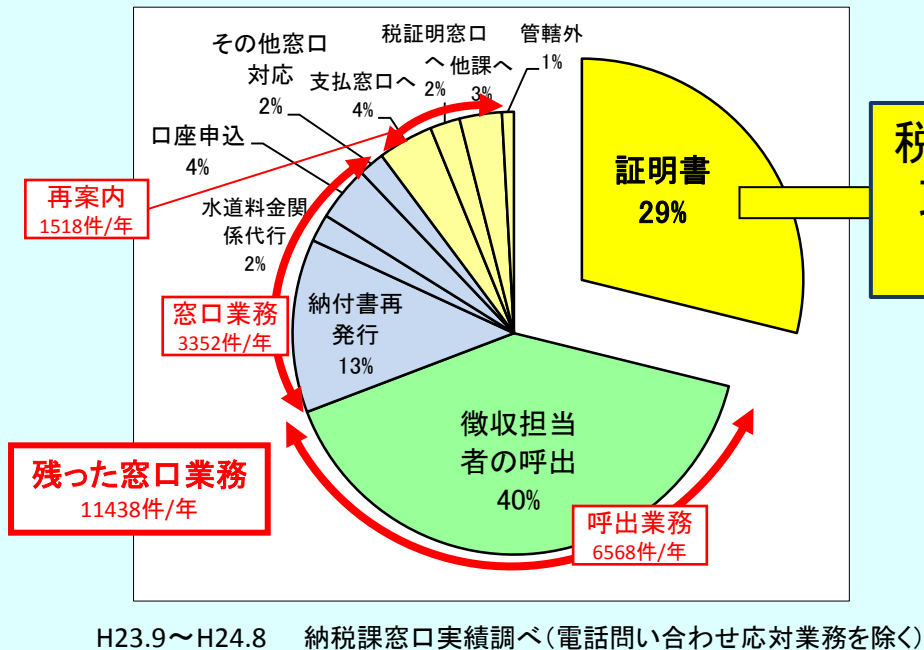
【交付件数に合わせた、嘱託職員のシフト勤務(基本形)】



効果 窓口業務の効率化

3つの課から証明書発行業務を切り出し、税証明交付の窓口(市民税課所管)に集約した結果、それぞれの課では残った窓口業務と内部事務に、これまで以上に注力できるようになりました。

納税課の窓口では、窓口業務の29%が
税証明交付窓口へ集約されました。(件数ベース)



※再案内 = 間違っって納税課窓口に来てしまったケースであり、わかりやすい庁舎案内が提供できていれば防げた件数とも考えられる。

税証明窓口へ
取扱集約済
4,758件/年



税証明交付の窓口

資産税課分
10,200件/年

資産税課

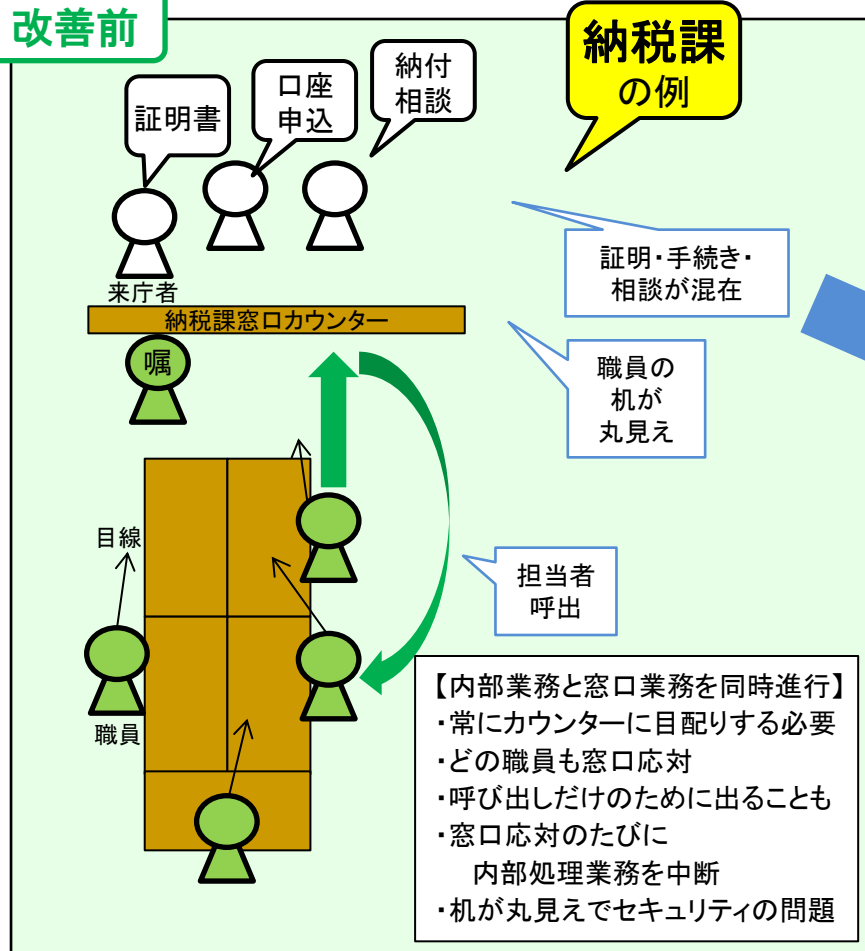
市民税課分
10,803件/年

市民税課

参考 受付体制の見直しによる効率化(納税課の例)

納税課では「税証明の窓口一元化」だけではなく、窓口部署移転を契機に机の配置や窓口の受付方法も見直し、業務の能率向上に取り組みました。

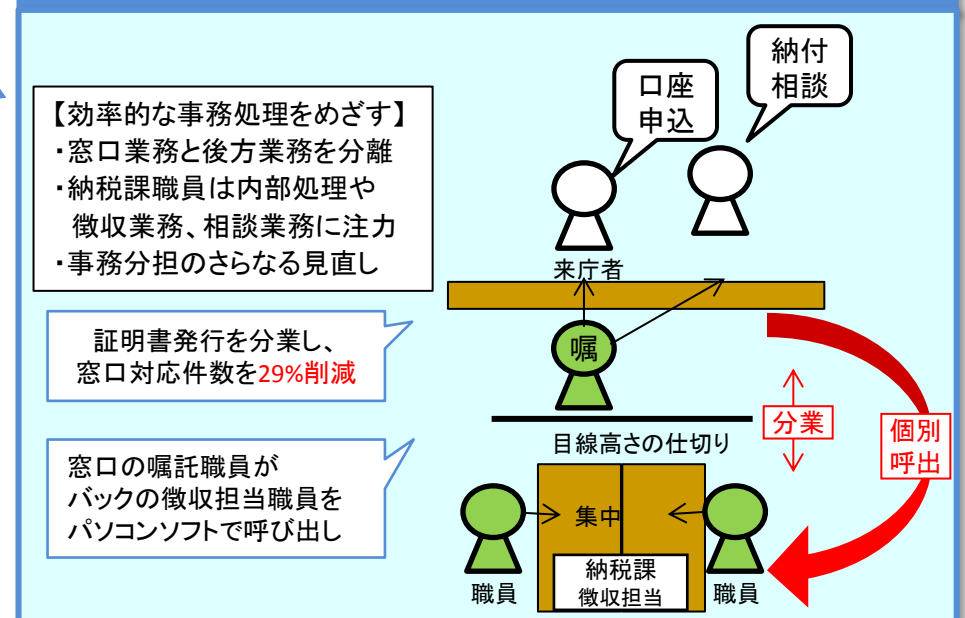
改善前



※参考: 大阪府箕面市「窓口業務の改善について」(平成22年9月)

より専門的な業務に注力できる体制に改善。

事務改善効果



7 運用上整理すべき課題

一元化スタートから1年。日々の業務において、継続的に業務内容の検討・整理を行っています。

① 所管課の判断を要する証明書の範囲や、具体的な引継ぎ手順の整理

- 例)
- ・個人住民税賦課情報がない場合の所得課税証明書交付申請
 - ・軽自動車税が減免、または免除となっている場合の車検用納税証明書交付申請
 - ・滞納処分に関する納税証明、固定資産に関する図面の写し等、所管課のみが保有する情報についての申請
 - ・申請者自身が必要とする証明書の内容をよく理解しておらず相談を伴う場合（種類が多い固定資産関係の証明で特に見受けられる）
 - ・身分事項確認において、特殊な書類の添付を要する場合（相続、競売による取得、賃借人等。固定資産関係の証明において散見される）

→ 業務引継のルール等の明確化、および受付窓口と所管課における認識の共有が必要

② 嘱託職員の証明書交付に関する基礎知識、スキルの醸成、ノウハウの蓄積

→ 継続的な業務マニュアルやFAQ等の整備が必要

③ 受付方法、受付順番の整理

- 例)
- ・市民にとって、最初にどの窓口で声をかけていいかわからず不安になる場合がある。
 - ・固定資産評価証明書等で、一件あたりの交付物が多量となるため内容確認作業に注意が必要なものを同時に複数受付した場合、窓口での受付機能が停止状態に陥る場合がある。
 - ・混雑時の順番整理。申請受付窓口や待合スペースが混雑している状況下で訪れた市民は、自身の順番等が把握できず不安になる

④ 証明書の交付件数自体の圧縮に向けた検討

→ 市役所に提出する書類なのに証明書の添付を求めているものの調査など

⑤ 電話問合せの対応ルールづくり

例) 証明書交付窓口の所管課と証明書の所管課は異なるため、各証明書の所管課が原則対応する等の一定のルールが必要。

8 市民の利便性向上と業務の効率化を両立するには

- ・この取り組みを通じ、単純に窓口業務を移管し集めただけでは円滑な運用は難しく、綿密な業務分析と整理、所管課との連携が重要とわかりました。
- ・BPR(※)の観点から業務の見直しを行い、事務処理の効率化・最適化を図る必要性が認識できました。

業務整理の「3つの要素」と、その着眼点

集約

・単に業務を集約するのではなく、業務分析を念に行い、集約すべき業務は何であるか整理する必要がある。

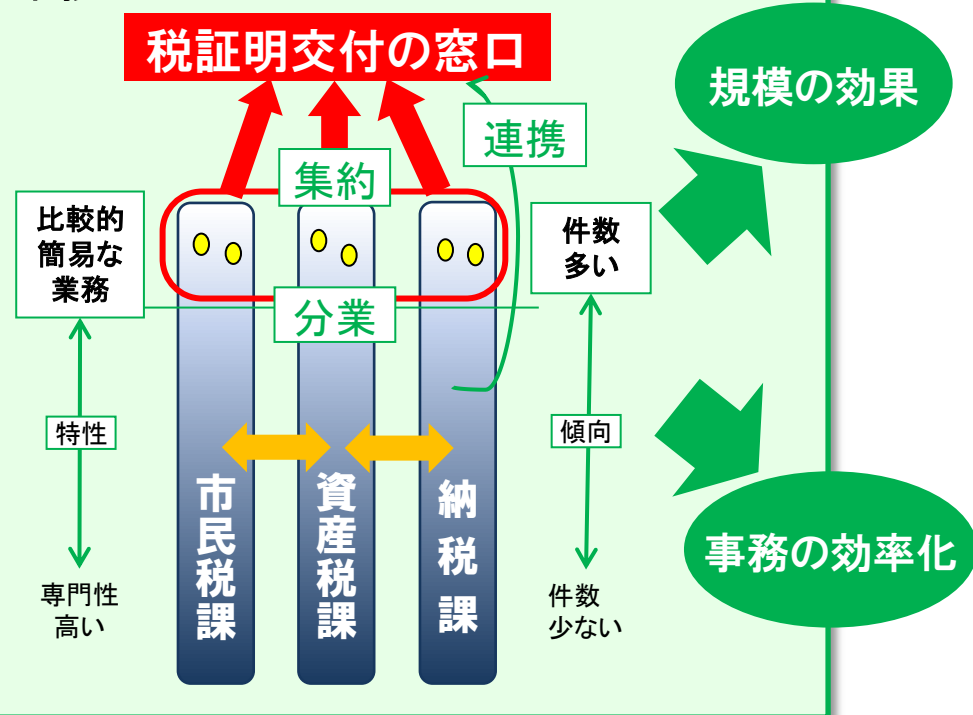
分業

・集約する業務について、窓口と所管課が担う役割、処理の流れを業務ごとに精査し、明確化することが重要。

連携

・窓口後方で窓口職員と所管課職員が連携し合える体制づくりは必須。また、関連部署が効率よく連携できる配置の検討も重要。

業務整理のイメージ



「規模の効果」、「事務の効率化」が生まれ、良質な窓口サービスの提供につながる。

【BPR】: 業務内容や業務の流れ、組織構造を分析し、最適化すること。Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)
【規模の効果】: 同種のを集め、規模を大きくすることによって得られる利点。

9 検討経過

税証明書の窓口一元化

平成22年 7月	3課（市民税課・資産税課・納税課）で、証明書一元化に向けた協議を開始。
平成22年 11月	3課の協議がまとまる。（三税務証明窓口一元化検討会議報告書）
平成22年 12月	市長決裁。 行財政改革推進計画の取組み項目へ位置づけ。
平成23年 2月	証明書交付状況調査。（発行件数など、窓口の現況調査）
平成23年 8月 8日	主な窓口部署が「まちきた大通ビル」に移転となる。 「税証明交付の窓口」スタート。

北見市役所は、
窓口サービスの改善に取り組んでいます。



北見市役所 税証明書の窓口一元化
実施報告書（平成24年9月）

北見市 総務部 市民税課・資産税課・納税課

©北海道 北見市 Copyright© 2012 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.