

大野はるひこ

おはようございます。

初めて所属する委員会です。勉強不足の点が多々あるかと思うんですけども、質問させていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

初めに、財政についてなんですけども、監査委員の意見書では、財政の状況については、各会計の予算の執行及び財政運営状況は、おおむね適正なものと認められております。しかし、総括の意見では、特別区税については、前年度と比較し20億1,300万円の減、特別区交付金については、前年度と比較して18億5,400万円の減、平成19年度と比較すると109億2,500万円の減、今後の景気回復の動きを見通すことは困難であり、特別区税、特別交付金の増収を直ちに見込むことは厳しい状況となっております。

板橋区は、緊急財政対策を実施されまして、区民サービスに与える影響を最小限に抑え、歳入歳出の徹底的な見直し、起債の活用により、財政の確保に努めたものの、当初予算規模には至らず、基金からの繰り入れにより財源不足を補われ、大変厳しい財政運営が行われました。実質単年度収支については、41億6,100万円の赤字、今後の収支動向への留意と、収支の均衡に努める必要があると、大変厳しい監査委員からのご意見が出ております。

必ずしも同じではないと思うんですけども、私たちの生活に例えると、家計なんですけども、世帯主が働いて、安定的な収入を得ていたんですけども、会社の経営状況が悪化した影響で収入が減少しました。家計の見直しをして、何とかやりくりをしましたが、賄い切れなくて、家計を補うために、奥さんが働いて、夫の収入が減少した分をカバー、これが緊急財政対策だと思うんですけども、次に、子どもの教育費などが賄い切れなくなりまして、預貯金を切り崩して財源に充てます。これが、財政で基金だと思うんです。それが底をついて、金融機関などからお金を借りる、これが起債。そして、定期的に借金が発生するわけですけども、返済していくんですけども、これが区債に当たるんですかね。返済し切れず、自己破産の申請を国に申し出ます。これが、財政再建団体ですかね、だと思うんですけども、これは、税収が好転すれば、家計と違って、がらっと一変するということもお聞きしています。

私は、区民の皆様にわかりやすい政治を目指しておりますので、必ずしも同じではないと思うんですけども、何か相通ずるものがあると考えます。私の例えと違うところがあれば、ご指摘と、あわせて平成22年度の財政指標についての状況、評価と、今後の取り組みについてお聞かせいただきたいと思います。

財政課長

ただいま、22年度の決算の総括的なご意見をちょうだいしたところでございます。今、委員、例えでお話しされた内容につきましては、まさしくそのとおりだろうというふうに考えてございます。

財政指標のお尋ねがございました。

まず、経常収支比率でございますけれども、一般的には、70%から80%が適正水準と言われてはおりますけれども、残念ながら、22年度決算におきましては、90.9%ということで、平成14年度以来、90%を超えたという状況でございます。

要因といたしましては、やはり経常収支比率を求める場合に、分母、分子がございますけれども、分母になります、いわゆる経常一般財源でございます。先ほど、委員からのお話がありましたとおり、特別区税及び特別交付金が大幅に減少したということによりまして、3.1ポイント増加といえますか、悪化させる要因となっております。

それから、分子でございますけれども、経常経費に充当される一般財源の部分でございますけれども、人件費と公債費につきましては、引き続き減少傾向をたどっておりますけれども、一方では、いわゆる扶助費でございます。生活保護費、それから私立保育園の措置費等の増によりまして、約22億7,000万ほど増になっているということと、繰出金でございますけれども、国保及び後期高齢の特別会計に対する繰出金が、やはり8億円ほど増加をしているということと、物件費の中でも予防接種等が、かなりふえましたので、その関係で7億円ほどふえていまして、分子の部分では1.7ポイント悪化させる要因ということで、両方合わせまして4.8ポイントほど悪化しているという状況でございます。

続きまして、公債費比率でございますけれども、こちらにつきましては、順調に償還が進んでおりまして、例年、比率が好転してございます。22年度、5.5%ということで、21年度に比べますと、わずかでございますが0.2%改善しているという状況でございます。

それから、人件費比率でございますけれども、こちらにつきましても、19.9%ということで、21年度に比べますと、20.5%ということで、改善をしているという状況でございます。

今後の取り組みをどういうふうにしていったらいいかというところでございますけれども、まず経常収支比率につきましては、いわゆる分母のところでございます歳入につきましては、なかなか我々の努力で、税とか特別交付金をアップするというのは、なかなか難しい状況でございますけれども、やはり財政を硬直化している要因の一つとして、自主財源が減っているという状況もございますので、我々が区としてやれる一つの方策としては、一般財源を増加させるために、いわゆる収入未済を極力少なくするような努力をしていくということが挙

げられるのかと思います。

一方、歳出のほうでございますけれども、これまで、経営刷新計画のもとで、人件費や公債費は順調に下げてきておりますけれども、新たに策定いたしました経営刷新計画の中で、さらなるその努力をしていくということと、扶助費につきましては、一定、なかなか難しい面はございますけれども、でき得る限り、その辺、扶助費の動向にも注意しながら、トータルの財政運営を行っていきたいというふうに考えているところでございます。

大野はるひこ

ありがとうございます。

それで、予算に対する執行残についての取り扱いをお聞きしたいんですけども、国庫支出金、都支出金の執行残については、国や都に返金をするんですよね。しますけども、区の独自財源の、予算に対する執行残についての取り扱いなんですけども、これはどのような取り扱いになるのか。また、来年度の予算に組み入れられて活用されるのかどうかを、ちょっとお聞きしたいと思うんですけども。

財政課長

不用額に対するお尋ねでございます。

今、委員おっしゃったとおりでございます。国庫補助金ですとか、都の支出金等につきましては、翌年度に精算をして、この間の補正予算のところで返還金という形で計上させていただきましたけど、そういった形で精算をさせていただきます。

いわゆる一般財源につきましては、通常でございますと3月補正予算で、不用額ですとか、一定、減額をさせていただいて、基金に備えるとかというような方策で、次年度以降の財政運営に備えるということでございます。さらに、決算において生じた不用額につきましては、いわゆるその後の、今回でいいますと9月補正予算の財源として活用したり、そういった形で、財政を改善していくですか、運営していくというような形になってございます。

以上でございます。

大野はるひこ

そうしますと、各部署、所管課、課で予算を組まれて、ずっと執行していくわけですけども、各部署の方々はこういうふうな状況でことしは行きたいという方向性を出しているんですが、年度末に向けて、だんだんそれが執行を予測していたのにできなくなってしまって、年度末になって何とか消化しましようなんていうことになってしまって、でも消化し切れなくて、残が残ってしまった場合に、例えば土木部なら、1億の予算を立てていましたけども、

8,000万円の予算しかできなかつた、2,000万円、これは努力が足りなかつたとか、そういう問題じゃなくて、2,000万円残で残るわけですから、その決算に対して次年度の予算を組むときに、部は余り達成していないんだから、翌年度の予算は減らしてしまうとか、そういった考えでは、決算に対しての予算というのは組まれていないですよ。それを少し確認させていただきたいんです。

財政課長

まず、1点目が、不用額が生じそうになったときに、いわゆる予算を消化するというような意味合いだったかと思えますけども、そういった形は、板橋区の場合はやってございまして、いわゆる3月補正の段階で、きちり減額をさせていただいて次年度に備えさせていただいております。

それから、やむなく決算の段階で生じた不用額につきましては、次年度の、我々は予算のフレームをつくるんですけれども、その段階で、この事業については、どのぐらいの不用額が出ているかというのを、一定計算をさせていただきまして、それを反映する形でフレームというのは組んでございまして、生じた不用額をそのまま何も換算しないでいるという状況ではございません。それは、しっかり次年度の予算に反映させていただいております。

大野はるひこ

ぜひ、貴重な税金ですので、無駄に使われないようお願いしたいと思います。

それとあと、もう一点、3特別会計から、約150億円の拠出をされているんですけれども、その余剰金が発生していますけども、これは一般会計に戻し入れられるのでしょうか。

財政課長

一たん、特別会計のほうへ区の一般会計から繰り出しをしまして、会計によっては、精算した後、一般会計に戻ってくるものもございまして、通常ですと、次年度のやはり財源という形で、特別会計の中で活用されるという場合もございまして、その場合、その場合、いろいろございまして。

大野はるひこ

どうもありがとうございました。

次に、特別区民税の徴収状況についてお伺いをさせていただきます。

決算書のページ48です。

平成20年度以来、特別区税の調定額が減少しているんですけれども、そして、収入はいつも低下している状況ですけども、平成22年度の決算における特別区民税の収入率が90%を切っ

ていましたけども、見解をお聞かせいただきたいと思います。

納税課長

おはようございます。

それでは、22年度の決算状況についてご答弁させていただきます。

22年度の決算額で、調定額が422億6,700万余でございます。それに対する収入額が378億8,900万円余で、収納率が89.64%ということで、委員ご指摘のとおり、収納率が9割を切ったという、非常に、大変残念な結果になってございます。

これを、現年分と滞納繰り越し分とで分けて見ますと、現年分が、収納率が96.62ということで、実は、微増ではございますが、0.07ポイントほど増加をしております。また、滞納繰り越し分でございますが、収納率で22.64%ということで、これは1.10ポイント、実はこれもまた増加をしております。現年、滞納繰り越しとも増加をしているんですけれども、実は、現年分の調定額が約20億減りまして、大幅に滞納繰り越し分と現年分の比率が大きく変わりました。両方プラスにはなっておりますけども、それをあわせると、大変残念ながら収納率の上昇には結びついていないということで、対前年比で0.7ポイントの減ということになってございます。

大野はるひこ

今、ご説明で、現年課税分96.62%、滞納繰り越し22.64%で、収入率が上昇したということなんですけども、その要因はなぜなんでしょうか、お聞きしたいと思います。

納税課長

これは、現年分と滞納繰り越し分で、若干要素が違うかなというふうに考えております。

現年分につきましては、昨年から始まりました納税推進センター、これの活躍が大きいのではないかと、効果が大きいのではないかと考えています。納税推進センターは、納期限が過ぎた滞納者に対して、早期に電話催告等によりまして納税を促すという性格のものでございます。昨年は、年度の当初からそれができましたので、効果が大きいと考えてございます。実績といたしましては、架電件数が6万8,171件、着信の件数が1万8,445件、着信率として27.64%、収納件数が7,076件、収納額、都区合わせてでございますけど、2億3,700万円余の収入がございました。

次に、滞納繰り越し分でございますが、これは、進行管理ということで、ことしから徹底を図っておりますけども、普通徴収の場合ですと、滞納額が100万円以上は全件、それと100万円未満ですと、1担当者当たり100人、これは約2,135件ほどを対象としておりますけれど

も、それに対して、積極的に財産調査等を行いまして、税収の増につなげているものと思っております。ちなみに、滞納繰り越し分につきましては、調定額39億8,700万円余ありますけれども、収入が9億270万ということで、前年度対比で約1億5,000万円ほどの増収になってございます。

大野はるひこ

あと、同様に軽自動車税の徴収状況なんですけども、軽自動車の収入率は過去上昇を続けていたんですけども、平成22年度決算では、低下に減じています。この見解をお聞かせいただきたいと思います。

納税課長

軽自動車税につきましては、ご指摘のとおり、平成22年度の決算において、初めて減少に転じたわけでございますけれども、83.13%ということで、対前年比で1.02ポイントほど減っております。これも、現年と滞納繰り越しで見えますと、現年分は94.56%ということで、0.43ポイントほど減っております。微減でございますが、減っております。滞納繰り越し分につきましては、14.66%ということで、これはちょっと、大きく6.50ポイントほど減になっております。

この原因についてなんですけども、なかなかこれといった特定するものは難しゅうございますけれども、滞納者の中には、区民税も一緒に滞納している方が多いということで、やっぱりこれは景気の動向等に関係があるのかなというふうの一つ考えてございます。

それから、もう一つは、原付の一種とか、軽二輪車というのは、実は車検がないんです。これが、大半の収入を占めますので、こういう方々が納税意識が少ない、つまり車検がないから納付意識が薄いということが考えられるのではないかと考えています。

また、軽自動車は、登録制になっているんですけども、売却ですとか、紛失ですとか、盗難ですとかと、なくなっちゃった場合にでも、登録を抹消しなきゃいけないんですが、なかなかその手続が進んでいない、ないにもかかわらず課税がされているというようなケースも多いのではないかと考えてございます。

大野はるひこ

原動機付自転車なんですけども、公園の周りとか乗り捨てられたり、あとマンションの中に乗り捨てられたりするんですけども、例えば、自転車の場合、防犯登録がついているので、ちょっとそれちゃうかもしれないんですけども、警察に言うと、盗難車か盗難車じゃないか

調べてもらえるんですけども、原動機付自転車の場合、なかなか守秘義務があるとか何とか、教えてくれないんですよ。区のほうで、登録されていますから、区のほうでお聞きしてくださいなんてお話を聞くんですけども、その場合、例えば第三者の私がお聞きしたときに、持ち主がだれとかというのは、教えていただくことはできるんですか。

課税課長

原動機付自転車等につきましては、今、おっしゃいましたように、守秘義務がまずございますので、私どもで、放置されているようなものについて情報がありましたら、本人を確認いたしまして、本人あてに通知を差し上げます。いろいろ持ち主の状況がございますので、その方について、申し出た方に対してお教えするということはございません。

また、そういったことにつきましては、警察等と連携をとりまして、場合によっては警察のほうで処分できるものはするという形なんですけれども、大方、マンションの敷地だとか、私有地に入っているものについては、かなり問題がありまして、どうしても個人あてに通知を何度も繰り返すというような形で、なかなか残ってしまう、そういう状況が現在発生しているのが現状だと思っております。

以上です。

大野はるひこ

その場合に、何度か通知していただくわけですよね、何度も通知して、返事がなかった場合には、例えば私が処分してしまったら犯罪になるんですかね。

課税課長

一応、持ち主の特定できる財産でございますので、直接は処分できないというふうにお考えいただいたほうがいいと思います。それについて、こういう盗難といいますか、放置のものがありますということで、警察のほうと連携をとっていただいて、一定期間持ち主があらわれないというところで、初めて処分ができるという形になります。

大野はるひこ

それで、収入未済と、不納欠損の状況なんですけども、収入未済なんですけども、将来の不納欠損につながります。負担の公平を損ないかねませんので、厳格な取り扱いが求められると思うんですけども、収入未済、不納欠損の状況は増大しています。平成22年度の取り組み状況と、今後の取り組みについてお聞かせいただきたいと思います。

納税課長

収入未済と不納欠損についてご答弁させていただきます。

特別区民税の収入未済は40億9,000万ほどございます。昨年よりも9,000万程度ふえてございます。これは、現年と滞納繰り越しというふうに分けてみますと、現年課税分につきましては、1億9,000万ほど実は圧縮ができてございます。滞納繰り越しのほうが約2億8,000万ほどふえてございまして、全体では9,000万ほどふえてしまったということになっております。

収入未済は、中身を分析をしてみないとはいきりわかりませんが、40億がどういう状況にあるかということなんですが、まず1つが分納誓約をとった分納中というのが約13億5,000万ほどございます。あと交付要求ということで、交付要求をしているものが約1億7,000万円ほどございます。また、執行停止ということで、これが4億8,000万ほど実はございます。それと、現に財産を差し押さえているという部分が約3億7,000万ほどあります。それ以外は約12億程度になりますけれども、納税交渉、あるいは本人と話し中、それぞれ財産調査をしているということで、収入未済という内訳になります。

また、不納欠損でございますが、2億9,000万程度ということで、約5,000万ほどふえてございます。これを執行停止と、それから時効という中身で見えますと、執行停止が1億7,000万で約4,000万ほどの増額になってございます。また、時効ということで、1億1,400万ほど増額、ふえているということでございます。

執行停止と時効なんですが、執行停止については、財産調査をした結果、財産が見つからない、あるいは企業ですと倒産ですとか、個人ですと破産、あるいはまた生活保護の受給ということで、現時点で担税力がないと判断したものについて実施するもので、約3年で消滅時効ということで落ちてしまいます。

また、時効ですけれども、これも財産調査等、納税交渉等を実施していますが、なかなかその財産発見に至らなかったり、納税交渉の場になかなか出てこないというようなことで時効をしてしまうものも相当あるということでございます。

いずれにいたしましても、あのような形で未済あるいは不納欠損というものができているということではございません。

大野はるひこ

ありがとうございます。ということは、1件1件細かく見ていただいて、分析をされているということで理解いたしました。

次に、先ほども質問がありました納税推進センターの実績なんですけれども、平成22年度の実績と評価、そして運用はどのように考えられているのか、見解をいただきたいと思っております。

納税課長

実績の数字は先ほどご答弁させていただきました。また、効果についても、現年の収入に大きくかわりを持つというふうなご答弁をさせていただきました。

では、今後、どういうふうにご利用していくのかと。納税推進センターをどう使うのかということで答弁をさせていただきます。

これからは、まだ現年分ということでやっておりましたが、これからは滞納繰り越し分、あるいはまた特別徴収、普通徴収以外の特別徴収義務者に対しても納税勧奨をしていくと。あるいはまた金額も、どちらかという低い金額をやっていましたが、今後金額に制限をつけずに勧奨をしていくというふうな活用をしていきたいと思っています。まずそれが1つ。

2つ目が、対象者の在宅率が高い時間に合わせて集中的に電話をかけようということでも考えてございます。7月から月1回の夜間に対策をします。また、第3日曜日、これ開庁の日ですけど9回、あるいは土日、これを12回、電話催告を実施していきたいというふうに思っています。

それから3つなんですが、この分納不履行と先ほど申し上げましたけれども、分納不履行はするんですが、履行に結びつく件数というのが割と少ないということがありますので、分納の不履行になった時点で電話をするという、ちょっと俗な言葉で言いますけれども、分納不履行者の撲滅というようなことで考えさせていただいているんですが、その最初のとっかかりが電話催告というような形にさせていただこうかというふうにご利用を考えているところでございます。

大野はるひこ

それとともに、コンビニ収納も行われていますけれども、コンビニ収納実績。過去3年間がわかればお聞きしたいのと、あと委託経費の金額もわかればお教えいただきたいと思えます。

会計管理者

コンビニ収納につきましては、21年5月から開始されました。したがって、21年度の実績は11か月分、今年度は12か月分でございます。

件数でございますけれども、21年度の総数が228万9,736件のうち、コンビニのほうでは31万9,280件収納してございまして、比率としては13.9%です。22年度は215万2,153件のうち47万1,765件コンビニ収納指定して、比率は21.9%と高まっております。

金額ですが、金額でいいますと、21年度は3,128万余でございまして、うちコンビニが

2,056万余、比率で65.8%を占めております。これが22年度になりますと、総額4029万余に対してコンビニでは3,022万余と、比率で75%と大きな比率を占めてございます。

ちなみにコンビニでの収納手数料は1件税込みで63円。これに比較しまして、銀行窓口での収納は1件2.1円、つまりどちらも消費税が入りますので、税を抜きますとコンビニは60円、銀行窓口は2円という状態でございます。

大野はるひこ

委託料的には金融機関よりも高いんですけれども、実績としては伸びているという状況ですので、今後も引き続き、便利ですから、時間も昼夜問わずやっていますので、ぜひ実績を上げていただきたいというふうに思います。

主査

すみません、大野委員、納税課長も答弁あったんですが、私、抜かしちゃってすみません。

納税課長

納税課の観点から、今のコンビニ収納、ちょっとお話しさせていただきますと、コンビニ収納は、利用者の利便性の向上ということで始めたということです。ちょっと古いデータになってしまいますけれども、役所がやっていない時間帯、金融機関がやっていない時間帯でどれくらい利用しているかということで、平日の3時以降と、それから土曜日、日曜日の利用率という、特別区民税について、約65.8%程度です。軽自動車は61.4%程度利用されているというふうに聞いています。

そういうふうな、半数以上が実は役所がやっていない、金融機関がやっていないときに使われているということで、利便性の向上には寄与しているものと考えております。

大野はるひこ

最後に今後の徴収についてなんですけれども、経済状況が好転しない状況を踏まえまして、徴収は今後も大変厳しくなると想定されるわけですが、今後どのような徴収方法で増収を図られていくのか、お聞きしたいと思います。

納税課長

委員ご指摘のとおり、ますますこれから徴税が厳しい時代を迎えますので、これからどういうふうにするかというのは、私達にとっても非常に難しい問題でございます。今考えて、平成23年、現在始めている部分なんですけど、先ほどもちょっとご答弁の中で申し上げましたけれども、進行管理の徹底ということで、100万円以上、100万円未満、約3,000件以上になりますけれども、それを徹底的に財産調査をして、納付が至らないものは、どんどん差し押

さえをし、または取り立てをするというふうな積極的な形でやっていきたいというのが1つ。

それと、先ほども申し上げましたけど、分納不履行の撲滅ということで、分納の約束をされていても履行されない方についても、それは督促なり何なり、それでもなおかつ納付がなければ、差し押さえというふうにしていこうというふうを考えております。

それと、納税推進センターの活用ということで、先ほど申し上げましたとおりの活用させていただきます。

それから、一番大切だなと思いますのは、最後に職員の育成ということで、いろいろな徴税環境を整えてきましたけれども、これからは職員の一人ひとりの力が大きく役に立つ時代が来ると思いますので、職員の育成ということで、人材を活用してまいりたいというふうに思っております。

大野はるひこ

特別な事情がある方は別なんですけれども、税を払うというのは国民の義務ですので、ぜひいろいろな手段を講じていただいて、徴収率を上げるようお願いしたいと思います。ありがとうございます。

次に、職員定数のことについてお聞きしたんですけれども、平成20年から23年、3年間で職員定数何名削減されたのか。そして 19.9%かな その削減効果をどのようにとらえまして、評価をされているのか、お聞かせいただきたいのと、事務実績調書のページ29で、平成22年度の退職者数は170名なんですけれども、これ退職時期の内訳、退職事由別の内訳に、定年というのはわかるんですけれども、勸奨、普通というのが載っています。その内容について、あわせて質問させていただきたいと思っております。

人事課長

まず、職員定数の推移でございます。

平成21年度3,710人、それから22年度3,653人、今年度は、平成23年度は3,628人ということで、数字はちょっと引かなくちゃいけないんですが、順調に減らしてきているというところでございます。

それから、効果につきましては、経営改革推進課長からお話をさせていただきますが、退職につきましては、22年度の171人の……。

(「勸奨と普通の」と言う人あり)

人事課長

勸奨につきましては、一定の年数を経た職員が、定年に準じた形で退職をするという形で、

退職手当の優遇を受けられる措置ということでございます。

それから、いわゆる普通退職というのは、それ以外に、一身上の都合ですとか、さまざまな事情でやめられた方ということになります。

経営改革推進課長

職員定数の適正化につきましては、平成19年の第二次経営刷新計画、22年度までございませうけれども、計画に対しまして、同数もしくは22年度につきましては、計画3,637人に対して実績3,653人と、アウトソーシングを初め、あとは適正化ということで、計画項目の着実な進展によって、計画を上回る実績を上げてきたということで、計画推進のほうで、計画の観点から評価しているところでございます。

以上です。

大野はるひこ

勧奨というのは、板橋区のほうから、あなたはもうやめてくださいというのではなくて、ある一定の時期が来たら、ご本人がもうやめますというふうに申し出をして退職されるということによろしいんですか。

人事課長

そのとおりございまして、中にはいわゆる勧奨という部分がないわけではないですけれども、一般的に言うと時期を決めて、定年退職になる前に退職されるという希望を募りまして、それに対して行っていくものということになってございます。

大野はるひこ

あわせて、新規採用についてなんですけど、この29ページに載っているんですけども、平成22年度は141名採用されているんですけども、部門別に見ますと、各技術職の採用が結構少ないんですけども、それについてのご認識、ご見解をきかいたきたいと思います。

人事課長

採用計画を立てるに当たりましては、いわゆる定年退職でやめていく職員の数、それから今後予測される新規事業の状況、そういったものを踏まえまして、過去の普通退職等の状況を勘案しまして決定をしていくということになります。年度内に例えば急な退職があったというようなことについては、採用計画を積み増すというようなことも、中にはないわけではないんですけども、そういうことで見ますと、技術職の皆さんにつきましては、一定の数にやっぱり限りがあります中で、退職数も少ないということで、ごらんになりますと、やっぱり少ない比率に見えますけれども、もともとの比率がそういう状況だということでご理解い

ただければと思います。

大野はるひこ

職員の皆様の残業実態なんですけども、今、月に1回でノー残業デーとかいって、5時になると皆さん帰られるというのをやられているようなんですけども、今一番上位ベストスリー、どこの部署が残業が多いのかというのがおわかりになれば、お教えいただきたいと思います。

人事課長

22年度の実績で申し上げますと、職員1人当たりの平均時間数として申し上げますと、選挙管理委員会、IT推進課、現防災危機課の順で多かったという実績でございます。

大野はるひこ

1位の選挙管理委員会というのは、選挙があった関係でその年は多かったということで、もし選挙がなければ、IT推進課が1位に来る。現防災危機課も、22年度ですから、東日本大震災の関係で残業時間がふえたということで理解をしてよろしいんですかね。

人事課長

そのとおりでございます。選挙につきましては、昨年度2回選挙がございました。それからIT推進課につきましては、このところずっと非常に多いところが続いておりますけれども、現防災危機課につきましては、不発弾処理を含めた年度末におきますさまざまな状況が積み増しに影響があったのかなというふうに考えてございます。

大野はるひこ

そうすると、IT推進課の場合、毎年何か多いということでご指摘が出ているみたいなんですけども、月にすると、毎月残業があるのか。それとも時期的な問題で残業が多いのかというのをお聞きしたいのと、一月当たりの残業時間数、おわかりになればお教えいただきたいと思います。

IT推進課長

IT推進課の時間外勤務でございますが、平成22年度、職員45名おりますけれども、累計で2万3,550時間、1人当たりに直しますと約平均523時間ぐらいの時間でございました。これすごい数でございます。なぜこのようなことが起きるのか。起きてしまうのかということに関しましては、平成20年は、これ2年前になりますけれども、289時間です。この年はシステムの改修がございました。21年、このときは440時間、平均でございますが、ここは全庁LAN、何と申しますか、インターネットだとかその辺の区の中のネットワーク系

のところの改修がございましたので、こういう事態になりました。22年に関しましては、今523時間と申し上げましたけれども、これに関しましては、福祉システムの再開発、これを今までの基幹系のシステムからオープン系に進めさせていただいております。これにあわせて住民記録システムも同じようにやらさせていただいて、始めさせていただいた年になります。ここで大きく時間がかかったのと、あと突発と申し上げても 突発じゃないですね。南館の移転、この関係でネットワークの引き回し等ございまして、これで大きくかかっているのが現状でございます。

月平均は今ちょっと手元にもございませんので。

大野はるひこ

ということは、1名単位でそれぞれ平成21年度440時間ということで、12か月で割ればいいんですよね。

こういった残業なんですけれども、こういったことがあると、疲労とかミスにつながらないのかなというふうに思うんですけれども、その辺についてのご見解をお聞きして終わりたいと思います。

人事課長

おっしゃるとおりでございます。残業を減らすということは、職員の健康管理上、非常に大きな課題であると認識をしております。それに対応策ということでございますけれども、なかなか決め手というところはないんでございますが、昨年2月に策定をいたしました特定事業主行動計画のいわゆる第2期の計画におきまして、定時退庁日をきちんと守るということで、22時ルールを決めて、その啓発を図っているほか、現実に3か月連続して45時間超の超過勤務を行ったものですか、あるいは月単位で見たときに80時間を超えている職員ですとか、そういった職員をきちんと健康管理で面接等をいたしまして、その状況について職場にフィードバックしていると、そういった状況で、なるべく1人の職員に偏らないような、そんな対応をしているところでございます。

大野はるひこ

すみません。本庁舎1階で行われている窓口業務の平成22年度の取り組みと、改善状況を含めた認識と、南館改築まで数年かかりますけれども、その間の対応についてお聞きしたいと思います。

経営改革推進課長

まず、平成22年度、南館1階といいますか、戸籍住民課の窓口サービス業務の改善という

ことで、私ども経営改革推進課のほうが、この当時は政策企画課でございましたけれども、所管しておりました。いわゆる年度末から年度初めについては繁忙時という、かなり混雑するということと、いわゆる待ち時間、あとは窓口の各種トラブルというのがございましたので、最終的な目的は、利用者の所要時間短縮というのを目標に、いわゆる専門家のコンサルを取り入れまして、また、職場の中での話し合いの中で、いろんな窓口のそういった時間短縮等、業務の見直しということでフロアも実査しまして、一応改善策ということで対応しているところでございます。

詳しくは区民文化部のほうから、本年6月28日の庁議のほうで、その対応結果のほうの説明されておりました、受付窓口のいわゆる増設ですとか、あとは案内表示のハード面の話、もしくは多機能型タッチパネル式番号発券機ということと同時に、またはそのカウンターの処理をする方が、1回受け付けて、そのままいなくなるとか、そういうことがないというような形で、いろんな六つの改善をしたというのを取り組んでいることをやっております。

以上です。

大野はるひこ

今後も区民サービスの低下が起きないように、対応のほうをお願いしたいと思います。

それと、広聴広報課に寄せられる区民の皆様からの要望、苦情などについての対応についてお聞きしたいんですけども、平成22年度は、区長への手紙は1,817件、電話窓口による一般相談件数は5,288件なんですけれども、受け付けた後の対応はどのように行われているのか、お聞かせいただきたいと思います。

広聴広報課長

区民の声につきましては、電話あるいは窓口、あるいはメール等でいただいているところなんですけれども、広聴広報課で対応できるものにつきましては、広聴広報課でお答えいたしまして、所管で詳しく対応すべきものについては、所管のほうにお回ししまして、迅速に対応できるように取り組んでおります。

大野はるひこ

ぜひ各所管課に回されたことに関しては、多分もう報告あると思うんです。結果報告までお聞きいただいて、区民の皆様のご意見、ご要望を大切にしていきたいと思います。

ほかにも入札とか消防団について、お聞きしたいこといっぱいあったんですけども、時間がないので、また一般質問の際にもお聞きしたいと思います。どうもありがとうございました。