



令和4年度 職員等提案制度職員投票 投票結果

職員等提案制度では、優れた業務改善の取組に対して表彰を行っています。令和4年度は、8つの取組を対象に職員投票の形式で皆さんに選考してもらい、その結果、次の2つの取組が選ばれました。

表彰式は1月4日に行われ、市長から表彰状と副賞が贈呈されました。

職員投票の投票結果

○投票期間：令和4年7月1日～令和4年7月31日

○表彰ノミネート事例数：8事例

○投票数：853票

介護保険課(元
育入所課)職員
獲得票数173票

改善事例

保育施設申込における待ち時間削減の取組

改善内容

市民がSNSにてアカウントを取得することで、保育施設申込の際に受付番号の配布状況や待ち時間の確認ができるようにした。

副賞

ボールペン・賞状額

収納課

獲得票数144票

改善事例

徴収事務費(差押予告書のレイアウト変更)

改善内容

市県民税(特別徴収)催告発送の際に同封する差押警告書について、令和3年度9月分から、行動経済学のナッジ理論を活用して文言とレイアウトの変更を行った。

副賞

決裁板・賞状額

受賞、おめでとうございます

今回の受賞は、どちらも簡単なこと、あたりまえのことのように見えるかもしれませんが、普段の業務をもっと良くできないか、越谷市にとって重要なことは何かという問題意識を日ごろから持ちながら取り組まれた結果だと思います。次のページにその取組内容を紹介しますので、そんな意識を持ちながら皆さんも、小さなことから市全体に関わることまで、まずは業務改善について考えてみてください。

受賞者インタビュー



●介護保険課（元保育入所課） 職員

SNS（Twitter）を利用した市民の利便性向上

保育施設等の入所申込は、受付開始の初日や休日に集中するため、混雑時には待ち時間が2時間から3時間となっていました。このような状況を改善するため、SNS(Twitter)を活用して混雑状況を発信する取組を開始した。この取組により、市民がリアルタイムで混雑状況を確認し、自身の都合に合わせて来庁することが可能となり、待ち時間の短縮や来庁者の平準化に繋がった。

SNS 導入のきっかけ

例年 10 月～11 月頃に行われる次年度の保育施設等入所申込の手続きにおいて、受付までの待ち時間が非常に長く、市民からの問い合わせメールや会場で直接クレームを受けることがありました。

特に混雑日と閑散日の差が激しく、混雑する日は最大で4時間以上の待ち時間が発生したこともあり、受付を早く済ませたい意識が働く受付初日や、休日の受付日が特に混雑する傾向にあったため、受付期間内の来庁者数の平準化が課題でした。

取組内容について

SNS で越谷市子ども育成課（当時）の公式アカウントを作成し、受付当日の番号札の配布状況や受付までの予測待ち時間をリアルタイムで更新する取り組みを行いました。

また、受付期間前には、必要書類を記入する上での注意点や例年質問の多い事項について解説を行う等、あらかじめ SNS で広く周知を行いました。

取組の効果は？

申請者は混雑状況を自宅に居ながら把握できるようになったため、空いている時間を見計らって会場へ向かうことが可能になりました。

会場で番号札を受け取った方も、自分の順番が回ってくるおおよその時刻をスマートフォン等で確認できるため、会場を離れて子どもと公園で遊んだり、食事をしたりすることも容易になったことで、ストレスの緩和に繋がりました。

また、質問の多い事項に対する回答や、書類の記入誤りが多いポイント

についてをあらかじめ周知したことで、1組当たりの窓口での受付時間を短縮することができました。

結果的に、混雑日と閑散日の来庁者の差は前年度の約3分の1程度まで減少し、最大の待ち時間も約2分の1程度まで減少したため、一定の効果を発揮することができました。



《SNS(Twitter)画面》

●収納課

ナッジ理論を活用した自発的に納入を促すアプローチ

収納課では滞納者に対して督促状や催告書を発送している。滞納者の中には長期間滞納しており、市に対して相談等もしてこないケースがある。このような滞納者に納税してもらえるような方法がないか検討し、差押予告書の文章やレイアウトを変更することとした。その際にナッジ理論(※1)を使用することで、結果的に市に対して滞納者側からの反応が増えることとなった。

導入までの経緯は？

収納課では納税義務のある事業者が市県民税を滞納している場合、督促状や催告書を送付して納税を促しています。しかしこれらを送付しても滞納し続けたり、連絡すらしてこない事業者への対応に苦慮していました。

作成のポイントは“EAST”

今までの差押予告書(別添1)は文章を詰め込みすぎており、強弱のメリハリがありませんでした。これをナッジ理論(※1)を活用して文言とレイアウトがより伝わりやすいように変更しました。ポイントは「Easy(楽な意思決定)」、Attractive(メリット)、Social(周囲の行動)、Timely(タイミング)の頭文字をとったEASTのフレームワークです。(別添2)

(※1): ナッジ本来の意味は「肘で小突く」というもの。行動経済学(経済学×心理学)の理論の一つで、相手に選択の余地を残しながらも、相手が自発的に、よりよい選択をするように誘導するアプローチ

改善の効果と今後の取り組み

前年同期の催告書との比較では、催告書反応率(※2)に5%の改善が見られました。

今回は埼玉県推奨の、恒常的に事務改善がなされる風土が醸成された当課の環境により、スムーズに改善の手続きが行えました。若手職員が現状を分析し自分自身で新たな取り組みを行い成功体験を積むことや、常に社会情勢に意識を向けることが事務改善に繋がっています。今後も当課全体でより良い事務改善の取り組みを継続していきたいと思えます。

(※2) 10月末までに納入した事業所数 ÷ 催告書を発送した事業所数

改善前

令和3年(2021年)4月22日

警告書

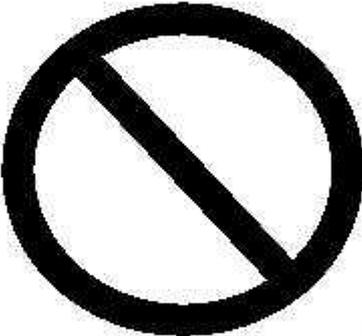
貴社の市県民税特別徴収は別紙明細のとおり未納になっております。

つきましては、最寄の金融機関・越谷市役所にて下記指定納期限までに必ず納入してください。納入がない場合は、地方税法及び国税徴収法の規定により財産調査のうえ、滞納処分(差押)に着手いたします。

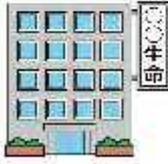
なお、指定納期限までに納入が困難な場合は、個々の状況に応じて、分割など計画的に納入することも可能です。収納課までご連絡ください。

※期日までに納入されない場合は、当該市県民税の徴収について、地方税法第48条の規定に基づき、一定期間「埼玉県越谷県税事務所」に移管(県税事務所が直接徴収、差押等を実施)することがあります。

《差押の例》



【預金】  

【保険】  

【現金】

※金融機関で納入されてから越谷市に収納されるまで2週間程度かかります。

すでに納入済の場合は行き違いですのでご了承ください。

※退職等の異動がある場合は、速やかに異動届の提出をお願いいたします。

指定納期限：令和3年5月6日(木)

【問合せ先】越谷市収納課 特別徴収担当

TEL:048-963-9141(直通)

改善後

97%以上の方が納期限内に納入している
税金を貴社（貴方）は滞納しています！！

10月6日までに納入が無い場合は、
事前予告なしに財産を差押えます。

《差押の例》



市県民税の特別徴収分は法人の財産ではありません！

従業員からの預かり金を滞納することは業務上横領罪に性質を類するものとして特別徴収義務者に対して罰則規定（10年以下の懲役もしくは200万円以下の罰金、またはその両方）が定められています。（地方税法第324条第3項）

◎納入できない事情がある場合

- ① 期限までに納税相談を受けてください。
- ② 経営状況や納入状況によって徴収猶予または換価の猶予の措置が取れる場合があります。
- ③ 連絡がないと重社取引先にも照会が入り、最悪の場合取引(契約)終了となることも考えられますので、必ずご連絡ください。

◎納入手段

市県民税の特別徴収分は以下の3つの方法で納入できます。
① 金融機関窓口 ② 地方税共通納税システム(eLTAX) ③ 住民税納入サービス(金融機関)

◎延滞金

納期限の翌日から税金完納の日までの日数に応じて延滞金をお支払いして頂くことになります。そのため、納入が遅くなるほど負担が大きくなります。

◎退職等の異動がある場合

速やかに異動届を提出してください。

差押予告書 様式第1号

〈連絡先〉 越谷市収納課 特別徴収担当 048-963-9141(直通)