

内部事務一元化の試行に関する要求書

2007年1月10日

国税庁長官
福田 進 殿

全国税労働組合
中央執行委員長 岡田 俊明

平成14年6月、名古屋局・昭和税務署で始まった内部事務一元化の試行は、平成18年3月の国税業務・システムの最適化計画策定後、平成21年事務年度の全国内部事務一元化をめざして、平成18事務年度には全国48署に拡大されました。

試行署に勤務する職員からは、専門外の事務や税目に従事する不安や苦悩、行き過ぎた効率化による息をつけない労働強化、不十分で職員任せの研修体制、処遇悪化への不安、アウトソーシング拡大による非正規労働者増大と全体的処遇の低下、調査事務量増大による労働強化などの声が寄せられています。

2006年秋に実施したアンケートでは、「もっと試行を積み重ねるべき」が多数を占め、「従来の体制でよい」と合わせれば職員の8割を超えています。専門外の事務や税目への習熟には長い時間がかかり、狭隘庁舎の拡充も必要であることなどから、全国化するには余りにもハードルが高く、21年度夏の全国一斉実施に固執すべきでないことは明白です。

とりわけ、面接や電話での税務相談を内部事務一元化担当から切り離すこと、試行だからこそ人員を増強することが必要です。しかし、当局が構想し押し付けている試行はこれに真っ向から逆行しており、このままの形での試行には反対せざるを得ません。

以下に現状での改善要求をまとめました。真摯に対応し、改善することを求めます。

なお、下記の要求が実現しない場合、私たちは試行の中止を求めます。

記

1 税務相談業務を内部事務一元化事務と切り離すこと

現行の窓口事務のうち税務相談については電話、面接ともに内部事務一元化職員の担当から外すこと。

A 内部事務の一元化によって、申告書等の收受、納税証明書の発行、相談といった窓口で対応する事務を一箇所にまとめることにより、納税者側の利便性を高めていくこととしており、一元化を担当する部門から窓口における一般相談を切り離すという前提では考えていない。内部事務一元化の試行署における一般相談の対応については、相談内容には関係なく、相談担当職員が相談を実施することとしているが、相談の内容が個別照会に移行した場合は、各事務系統の審理担当職員に引き継ぐなど、相談を担当する職員にとって過重な負担とならないよう指示しているところである。また、今後、電話による一般相談は電話相談センター

を設置して集中処理することにより、税務署の一般相談を担当する職員の負担は軽減されていくものと考えているところである。なお、試行署の状況や電話相談の集中化を踏まえ、来事務年度の課税部門職員との連携方法等一般相談のあり方については、現在検討しているところである。

試行全署に3名以上の税務相談官を配置して窓口対応を行うこと。

A 税務相談の対応体制については、一般的な相談は電話による対応を基本とし、税務相談室に設置する電話相談センターに集約、個別照会は税務署において対応する方向で見直すこととしている。税務相談官は電話相談センターで相談を担当することとしており、署において、税務相談官を配置して窓口対応を行うことは予定していない。

当面、窓口グループを増員し、複数で相談業務を行うこと。

A 現在の内部事務一元化の試行署における一般相談の対応については、相談内容には関係なく、相談担当職員が相談を実施することとしているが、相談の内容が個別照会に移行した場合は、各事務系統の審理担当職員に引き継ぐなど、相談を担当する職員にとって過重な負担とならないよう指示しているところであり、精通者とペアになるなど、複数人で対応する必要はないものと考えている。

2 試行署における内部事務一元化職員を大幅に増やすこと

ゆとりある事務を保障できるよう増員すること。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。

OJT研修が確実に実施できるよう増員すること。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。職員の研修等については、平成19事務年度においても、現在の試行状

況を踏まえ、既存の研修を活用するとともに、適時的確に、署において事務打合せやＯＪＴ等を実施していく必要があることから、事務打合せについても事務計画に盛り込むなどにより、確実に実施するよう指示することとしたい。

各種研修や会議などへの出席による人員減に見合う増員を行うこと。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務ＰＴに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。職員の研修等については、平成 19 事務年度においても、現在の試行状況を踏まえ、既存の研修を活用するとともに、適時的確に、署において事務打合せやＯＪＴ等を実施していく必要があることから、事務打合せについても事務計画に盛り込むなどにより、確実に実施するよう指示することとしたい。

複数で窓口相談などができるよう増員すること。

A 現在の内部事務一元化の試行署における一般相談の対応については、相談内容には関係なく、相談担当職員が相談を実施することとしているが、相談の内容が個別照会に移行した場合は、各事務系統の審理担当職員に引き継ぐなど、相談を担当する職員にとって過重な負担とならないよう指示しているところであり、精通者とペアになるなど、複数人で対応する必要はないものと考えている。

適切に新入職員を指導できるよう増員すること。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務ＰＴに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。職員の研修等については、平成 19 事務年度においても、現在の試行状況を踏まえ、既存の研修を活用するとともに、適時的確に、署において事務打合せやＯＪＴ等を実施していく必要があることから、事務打合せについても事務計画に盛り込むなどにより、確実に実施するよう指示することとしたい。

小規模署での試行に見合う増員を行うこと。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化

内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。

超過勤務の実態を調査し、定時退庁できる増員を行うこと。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。

休暇取得に制限がかからないよう増員すること。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。

窓口来署者態様報告など上乘せされた新たな事務に見合う増員を行うこと。

A 内部事務一元化の試行署の人員配置に当たっては、既存の事務量を参考として、一元化内部事務を一体的に処理するために必要となる人員を一元化内部事務PTに配置していると認識している。なお、内部事務一元化の実施に向けた試行に当たっては、目的や意義等を明確にした上で、署の実情を踏まえた効果的・効率的なものとなるよう、また、職員に過重な負担をかけることのないよう指示しているところであり、試行に当たっては、局事務局と試行署との連絡協調を密にし、試行状況を把握するとともに、必要があれば適切な対応を行うこととしている。

3 研修体制を改善すること

すべての事務、すべての税目に習熟できる長期的な研修体系を策定すること。

A 一元化内部事務に従事する職員に対しては、必要に応じて研修等を受講させるとともに、適時的確に事務打合せやOJT研修等を実施するよう指示しているところであり、これまでの内部事務の一元化の試行局・署においては、円滑な事務運営に必要な各事務系統の事務処理手順等について、あらゆる研修等の機会を捉えて、必要な職員に対して研修を実施していると聞いている。平成19事務年度においても、現在の試行状況を踏まえ、既存の研修を活用するとともに、適時的確に、署において事務打合せやOJT等を実施していく必要があることから、事務打合せについても事務計画に盛り込むなどにより、確実に実施するよう指示することとしたい。なお、平成21事務年度の全署拡大に向け、平成20事務年度においては、庁において策定する研修計画に基づき、全国統一的な内部事務一元化のための研修を実施する予定であり、庁局署での研修の進め方など、現在検討を行っているところである。

すべての税目習熟のため、税務相談官研修と同等の研修を取り入れること。

A 内部事務一元化の試行署における窓口での一般相談の対応については、相談内容には関係なく、相談担当職員が相談を実施することとしているが、相談の内容が個別照会に移行した場合は、各事務系統の審理担当職員に引き継ぐなど、相談を担当する職員にとって過重な負担とならないよう指示しているところであり、相談官研修と同等の研修を受講する必要はないと考えている。また、今後、電話による一般相談は、電話相談センターを設置して集中処理することにより、税務署の一般相談を担当する職員の負担は軽減されていくものと考えているところである。なお、試行署の状況や電話相談の集中化を踏まえ、来事務年度の課税部門職員との連携方法等一般相談のあり方については、現在検討しているところである。

OJT研修を重視すること。

A 一元化内部事務に従事する職員に対しては、必要に応じて研修等を受講させるとともに、適時的確に事務打合せやOJT研修等を実施するよう指示しているところであり、これまでの内部事務の一元化の試行局・署においては、円滑な事務運営に必要な各事務系統の事務処理手順等について、あらゆる研修等の機会を捉えて、必要な職員に対して研修を実施していると聞いている。平成19事務年度においても、現在の試行状況を踏まえ、既存の研修を活用するとともに、適時的確に、署において事務打合せやOJT等を実施していく必要があることから、事務打合せについても事務計画に盛り込むなどにより、確実に実施するよう指示することとしたい。

自己研修の時間を事務計画に組み込むこと。

A 自己研修がどのような研修を指すのか不明であるが、いずれにしても、平成21事務年度の全署拡大に向け、平成20事務年度においては、庁において策定する研修計画に基づき、全国統一的な内部事務一元化のための研修を実施する予定であり、庁局署での研修の進め方など、現在検討を行っているところである。

日々の質問をデータベース化し、電話及び窓口事務のマニュアルを整備すること。

A 試行署の状況や電話相談の集中化を踏まえ、来事務年度の課税部門職員との連携方法等一般相談のあり方については、現在検討しているところである。

専門書や質疑応答集などを全員が閲覧できるよう整備すること。

A 試行署の状況や電話相談の集中化を踏まえ、来事務年度の課税部門職員との連携方法等一般相談のあり方については、現在検討しているところである。

終業後の研修は行わないこと。研修は勤務時間内に実施すること。

A 統括官等管理者の指示に基づく研修が勤務時間外に実施されることはないことを認識している。

4 内部事務一元化職員の処遇に配慮すること

身上申告書を尊重した配置転換を行うこと。

A 職員の人事配置に当たっては、従来から、公務の要請の許す限り、職員個々に健康状態、家庭事情、通勤事情、仕事・勤務地に関する意向等その身上にもできる限り配慮して、職員が安心して職務に精励できるよう努めているところである。なお、当庁としては、職員の身上及び希望等を的確に把握し、人事に適正に反映させるため、身上申告書は極めて重要なものであると考えており、従来から公務の要請の許す限り身上申告書の記載内容を尊重し、その機能が十分生かされるよう最大限の配慮をしているところであり、今後もその方針に変わりはない。

一元化試行事務従事職員の処遇が他系統事務職員と同等であることを確約すること。

A 人事に当たっては、従来から、公務の要請に基づき適材を適所に配置し、行政効率を最大限に発揮できるようにという考え方を基に、職員個々に適性、能力、勤務実績等を把握し、これらを総合勘案して適正・公平な人事の確保に努めているところであり、内部事務一元化の試行に従事する職員についても、同様の考え方の下に適正・公平な人事の確保に努めているところである。

将来の機構改革についての当局構想を明らかにして労働組合と協議すること。

A 内部事務の一元化に伴う機構の見直しに関しては、現在の組織の基本構造を維持しつつ、必要となる組織法令上の手当てとして、署においては、組織規則等の改正により一元化事務を署統括国税徴収官の所掌として、同統括官の下に一元化事務を担当する新たな部門を設置し、庁局においても、組織令・組織規則の改正により部や課の所掌を変更し、徴収部に一元化事務の管理に関する事務を所掌する新たな課を設置する方向で、関係当局との調整を進めることとしている。なお、建設的な意見があれば、窓口申し出ていただきたい。

5 携わる職員の諸要求を実現すること

作業しやすい庁舎スペースを確保してから試行を行うこと。

A 試行署においては、既存庁舎の限られたスペース内で、一元化内部事務を円滑に処理するために必要な作業スペースを確保しているものと認識している。

昼休みに十分休める環境を作ること。

A 納税者から見られやすい窓口担当グループの職員や、勤務時間の割振りに従っていわゆる昼休み時間以外に休憩する職員など、自席で休憩しづらい場合には各署に設けられている休養室等を有効に活用していただきたい。

健康確保を第一義とした試行とすること。

A 事務計画の策定及びその実施に当たっては、事務量や稼働人員等を勘案し、事務運営に無理の生じることのないよう指示しているところである。

事務日数を正確に把握すること。終業時間 10 分前に記入できる事務運営とすること。

A 内部事務一元化の試行署における一元化内部事務の事務事績については、正確に把握するよう指示しており、超過勤務時間による事務量及びアルバイトによる事務量についても把握するよう示しているところである。なお、事務量を把握するための事務事績表については、終業前の適宜の時間に記入願いたい。

課税総括 P T 配置署における課税部門の調査件数を減らすこと。

A 事務運営を計画するに当たっては、局署の実情に即した無理のないものとするように、また、その実施に当たっては、弾力的な運営に配慮するように、常に指示しているところである。各局が事務計画の策定や各種施策の実施について署を指導する場合は、署の自主的施策を尊重しつつ、署の実情や意見を十分考慮し、最も効率的・効果的な事務運営が行われるよう指導しているものと承知している。

確定申告事務策定に当っては一元化従事職員の負担が増えないようにすること。

A 確定申告期においては、提出される申告書数が増加し、一元化内部事務 P T のみで対応することが困難であることから、増加する事務量配分等、円滑かつ的確な事務運営が確保されるように連携・協調体制に努めるよう会議等で指示している。なお、個人課税部門及び資産課税部門が確定申告期の対応を企画・立案するに当たっては、円滑な事務処理体制がとれるよう、課税総括 P T のマネージャー又は課税総括担当と指名された統括官が一元化内部事務 P T 及び各事務系統間の事務量配分などについて必要な調整を行うこととしている。いずれにしても、特定の職員の過重な負担とならないよう配慮していきたい。

職員の声については匿名として、公表すること。

A 局事務局の専用メールアドレスにより職員から質問や意見が寄せられた場合、その内容、意図などを確認しなければ答えることが困難な場合があることから、氏名を明らかにして質問や意見等を提出するようお願いしているところである。なお、局事務局の専用メールアドレスにより受け付けた質問等のうち、典型的なものは局LANに掲載し、質問等をした職員以外の職員についても情報を提供することとしている。

勤務時間の選択は本人希望を尊重し、早番押し付けなどをやめること。

A 官庁の執務時間は、閣令六号の官庁執務時間並休暇二関スル件により、午前8時30分から午後5時までと規定されていることから、当庁においては事務運営指針により、午前8時30分始業の勤務時間等について、全ての勤務官署で必ず職員を指定しなければならない勤務時間等と規定しているところである。更に、勤務時間等の割振りに当たっては、公務の円滑な運営に配慮するとともに、職員の身上に配慮し、また、特定の者に負担がかからないよう指示しており、今後とも適正に運用していきたい。

窓口でのつり銭は当局が用意すること。

A 従来から要望があることは承知しており、両替用現金の手当ての方法を検討しているところである。

6 アウトソーシングの拡大をやめ、正規職員を増員して配置すること

A 従来から事務量増加や行政上の要請に対しては、限られた定員事情の下で、全体として事務処理が効率的かつ円滑に運営されるよう、IT化の推進、アウトソーシング、アルバイトの活用等に努めつつ、必要な部署には必要な人員を配置するよう配慮してきたところである。今後も、限られた定員事情の下で、事務量増加や行政上の要請に応えるために、アウトソーシング、アルバイト等の活用が必要であり、その際、アウトソーシング、アルバイト等で処理可能な事務かどうか十分検討した上で、従事させることになると考えている。

7 試行の中間総括、今後3年間の具体的目標を労働組合及び職員に明らかにすること

A 平成17事務年度までの試行において、転出入事務などの同様な事務処理を統合することにより、事務処理手順の削減が図られたこと、窓口関係事務を一本化することで、事務の中断を抑えながら、納税者利便の向上、いわゆるワンストップサービスの実現が図られたことなどの点で効果が認められたと考えている。また、平成17事務年度までの試行局署の意見等を踏まえながら策定した事務運営指針である一元化内部事務処理要領に基づき、今事務年度の一元化内部事務の対象事務の確定及び事務処理手順等の検証を目的とした試行を行っているところであり、この試行結果を踏まえながら、平成19事務年度に使用する事務運

営指針である一元化内部事務処理要領について、現在、改定作業を行っているところである。更に、平成 19 年 4 月からは、これまでの試行結果を踏まえ、内部事務一元化のためのシステム修正を開始するなど、平成 21 年夏頃の全署拡大に向け、必要な手当てを行っていくこととなる。なお、今後も、内部事務一元化に関する検討状況等については、必要に応じて適時・適切に職員に情報提供することとしている。

以 上