

北区役所の仕事を
大公開！

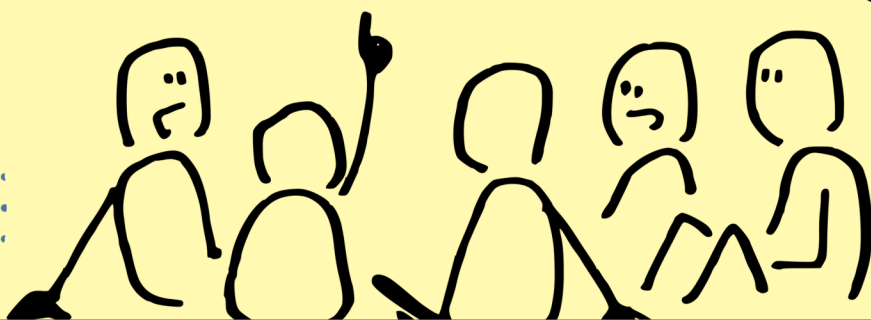
北区役所の

ちょっとホンネ。



～職員の“声”と“想い”を現場からお届けします～

こんな仕事も
やっています！



区長室
企画

内容

「北区役所の、ちょっとホンネ。」では、やまだ区長と北区職員が対談。区役所では一体どんな仕事をしているのかを皆様に紹介し、現場で働く北区職員の生の声をお届けします。

皆様に
知ってほしい仕事
ご紹介！

仕事を行う中で、
印象に残っているエピソードや
裏話について

皆様にチェックしてほしい
今後の展開・予定

などなど盛りだくさんでお送りします！



北区役所の ちょっとホンネ。



2026

1

VOL.5

～職員の声と“想い”を現場からお届けします～

「北区役所の、ちょっとホンネ。」第5号は「税務課」と「収納推進課」です。
今回は、4名の職員にインタビューしました！



北区役所で どんなしごとをしているの？



【税務課】

税務課では、区民の皆様の住民税を計算して、**住民税を課税**することが仕事です。
税額の通知の送付、各種証明書の発行、軽自動車の登録・廃車手続き等を行っています。



【収納推進課】

収納推進課では、住民税と軽自動車税の徴収に関して**納税相談**と**滞納整理**を行っています。
具体的には督促状や催告書等の送付、納付案内センターからの電話・訪問による納付案内や職員による訪問催告、早期完納に向けて納付計画を一緒に立てる等の相談業務をしています。
最終的に相談が成立しない場合は、やむを得ず差し押さえ等の財産処分を行っています。



税務課のしごと①

課税計算に使っているシステムや、スケジュール管理、事務室の整理といった裏方の仕事を中心に行っています。

チームも小さく、あまり目立ちませんが、紙の使用量を減らしたり、区民サービスを良くしたりして、皆様に貢献できていると思っています。



おねがい

申告してください！

税務課職員A

区民の皆様にもまず申告をしていただきたいということが税務課からのお願いです。

毎年2回、2月と10月に申告が必要と思われる方に住民税申告書を税務課からお送りしています。

10月は、この時点で税情報が把握できてない方々を対象に送っています。

対象の方にお伝えしたいことは、申告しないままにすることのないようにしてほしいということです。

申告は、国民健康保険料等の適正な金額を計算するためにも必要なもので、情報を教えていただきたいです。

区長

申告も電子化しますからね。

税務課職員A

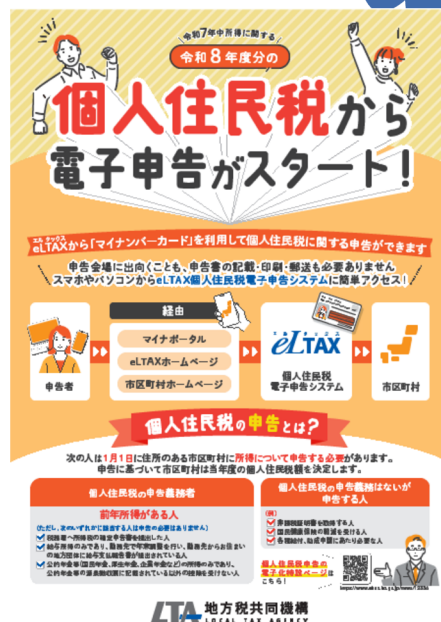
そうですね、1月から申告が電子化します。

詳細を今ホームページに掲載していますので、今後SNSなどで広報していきたいなと思っています。

区長

素晴らしい取り組みだと思います。

皆さんが、自分が住む区市町村の住民だという立場で、この申告方法だったらやりやすいなと思うその感覚で、どんどん変化させていってほしいなと思います。



電子申告の詳細はこちら！

1月からスタートしている電子申告の詳細は、以下北区ホームページからご覧ください！

北区 電子申告



北区ホームページ

システム

問合せがない = 成功の証



税務課職員A

私は窓口業務はあまりないのですが、システム関連の調整業務をしており、特に毎年の税制改正への対応に苦労しています。

改正によっては、その内容が12月に出て、そこからシステムを直して、翌年5月くらいから個人住民税の決定通知の発送を始めなくてはならないので、厳しいスケジュールの中で業務にあたっています。

区長

毎年あることでもんね。

税務課職員A

はい。業者とのやり取りはもちろん、収納推進課ともやり取りする必要がありますし、情報システム担当課とも予算や契約の調整をする必要があります。

システムが完成した後、住民税の計算の処理を行い、確認・修正していくのが税務課職員Bさんたちの仕事です。時間制限もあるなかでシステムを改修し、5月にうまくいった時がやっぱり一番嬉しいですね。

区民の方からシステムで計算した結果について問い合わせがないことが私にとっても嬉しいです。

区長

なるほど、区民の方からの問い合わせがないってことは、問題なくてきているということでもんね。

税務課職員A

そうですね。

区長

このプロフェッショナルな取り組み、連携の仕方はすごいなと思います。

周りからは見えないですよ。

税務課職員A

同じ税務課でも同じ仕事をしていないので、働いてのかって思われてる瞬間もあるかもしれません(笑)

区長

同じフロアでも違いますもんね。

業務の一環の中で、どういう立ち位置で対応するかって難しいですよ。

それでも最後までちゃんとまとめていただいていることを実感しました。ありがとうございます。

税務課のしごと②

企業から提出された給与支払報告書や、個人の確定申告書・住民税申告書を基に、住民税の計算を行っています。



おねがい

税務課からの封筒、必ず開けてほしいです！

税務課職員B

区民の皆様が申告された後には、**税の決定**があります。我々が計算して通知をお送りするので、まず税務課から届いた封筒、書類は必ず見ていただきたいです。税について難しいと感じる方は多いと思いますし、税の手紙が届いたというだけでドキッとされる方も多くいらっしゃると思いますが、必ず通知を見ていただいて、自分の申告がきちんと反映されているか、ぜひ確認していただきたいなと思います。そして、疑問に思ったことはお問い合わせいただけたらなと思います。

区長

封筒を開けるところから緊張しますよね。ただそこに、つい開けたくなくなっちゃうような仕組みがあればいいですよね！

収納推進課職員A

収納推進課も同じですね～封筒を開けてほしいです。

税務課職員A

収納系で他の自治体さんは、すごく奇抜な色の封筒を使ったりされてると伺ったことあるのですが、

収納推進課職員A

北区も督促の封筒は、黒と緑の目につきやすい色で作成していますね。

区長

開けてもらえるような仕組みを考えたいですね。そして開けていただいて、申告した内容と合っているか確認していただきたいですね。

税務課職員B

些細な、基本的なことでもご質問いただければ、こちらもちんちんとお答えしますので、分からないなって思ったら、聞いていただけるとありがたいです。



税務課封筒



収納推進課封筒

「〇〇の壁」紛らわしい！？

税務課職員B

扶養といっても**税法上の扶養**と**健康保険の扶養**は種類が違いますが、同じ扶養という単語を使うので、窓口ではよくわからないまま、お話を進められる方がいらっしゃるの、まずはそこを解きほぐすことがあります。

区長

なるほど。そこは理解していただいてね。

税務課職員B

理解していただけるよう、ご説明をするんですが、その中でどうしてもメディアなどで取り上げられるキャッチーなワード「〇〇の壁」が混乱を招いていますね。税法上の扶養と健康保険での扶養、この2つは別物で、それぞれ扶養に入れる年取も異なりますが、一緒に考えてしまい、混乱してしまう方が窓口にはいらっしゃることもあります。

キャッチーなワードをきっかけに窓口に来てくださることはありがたいのですが、説明が難しいですね。

区長

それこそ、健康保険の扶養ですと、窓口が変わってきますもんね。

丁寧にご説明いただいて、ありがとうございます。



ぜひ使ってください！
コンビニ交付サービス



全国の主要コンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）でマイナンバーカード（個人番号カード）を利用して証明書を取得できます。

税関係で取得できる証明書

住民税課税（非課税）証明書（直近2年度分）

- 住民税納税証明書及び軽自動車税納税証明書は交付できません。
- 以下の方はコンビニエンスストア等で証明書が交付できません。
 - 取得日現在、北区に住民登録がない方
 - 証明年度の初日が属する年の1月1日（賦課期日）現在の住所が北区でない方
 - 税の申告がされていない方
- 内容や徴収方法に変更のある方は一定期間発行できません。



北区 コンビニ交付

北区ホームページ



収納推進課のしごと①

滞納額が20万円未満の方への対応をしています。
対応件数が多いため、業務のDX推進にも力を入れ、業務改善に努めています。
病気や事業の休止等によりやむを得ず納期限までに納めることができない方には、**早めのご相談**をお願いしています。

おねがい

まずは区役所へ連絡を！



収納推進課職員A

納付案内センターの委託従事者から電話や訪問で納付案内をすると、昨今の社会情勢もあって、「**これって詐欺なのではないか?**」と感じられてしまうことが増えています。

後からお話を伺ってみると、詐欺だと思ったので無視を
してしまって、延滞金まで付いてしまったという方や、
警察を思い切って呼んだが、実際には自分が滞納していたことに気づけなかったという方もいらっしゃいました。

本当に詐欺に巻き込まれる可能性もあるので、不審に思った場合は遠慮せず、**まず区役所に本当かどうか確認**をしていただきたいです。

区長

警察の前に区役所に聞いてもらいたいですね。

収納推進課職員A

実際に、警察から問い合わせをいただいて、本当に委託従事者ですかと尋ねられたこともあります。

区長

区民の方の対応としては、正しいですね。
それに委託従事者ではなく、職員が直接訪問したとしても、同じように疑われる可能性もありますよね。

収納推進課職員A

そうですね。ホームページで、「訪問員は身分証明書を持って訪問しています」と書いていても、不審に思われ通報されることがあります。

どのようにアプローチをしていったらいいのかということ
は難しい課題です。

区長

現場にいるAさんから見て、何かいい案はありますか？

収納推進課職員A

訪問しても会えないという声は委託従事者だけでなく職員からも聞くので、**訪問**という方法自体が、もしかするともう**見直す時期**なのかもしれないと思っています。

SMS（ショートメッセージサービス）による納付案内は行っているのですが、時代に即したアプローチの方法とは何かを収納推進課として考えているところです。

区長

非常にリアルな話でとても勉強になりました。



さらなる歳入確保へ

区長

業務の中で、区民の方に知っていただきたいポイントはありますか？

収納推進課職員A

今後は住民税と軽自動車税だけではなく、区全体のさらなる歳入確保を目指していくために、収納推進課の持っている様々な専門的な**滞納整理のノウハウ**を、**国保年金課国保保険料係の職員と共有**していく取り組みを進めております。

また、他の強制徴収が可能な債権の回収も進めていけるよう検討しており、公債権にこれまで以上に積極的に対応していくこととなります。

業務負担がどうしても増えてしまうので、業務改善として**納付案内センターへの委託内容を見直し**たり、**AIを活用**するなどして、職員の作業負担をなるべく増やすことなく、前向きに取り組んでいけるように検討を重ねています。

これがアピールポイントです。

区長

ぜひたくさん研究していただきたいです！



豊かな暮らしに還元

「差し押さえ」や、「取立て」という言葉は、どうしてもネガティブに聞こえてしまうのですが、我々はそこが目的ではなく、いただいたお金（＝税金）を、区民サービスで**豊かな暮らしに還元**していくために毎日取り組んでいます。

区民の方にご理解をいただきながら、税収を増やして、サービスを向上させていきたいと日々頑張っています。中には、お金がないから相談しても払えないので連絡できないと思う方もいらっしゃるのですが、まずは生活状況などをお聞かせいただければ、相談に応じますので、とにかく放置をしないで、**早めに区役所**にお問い合わせいただくことを第一歩としてお願いしたいと思えます。



収納推進課のしごと②



外国人滞納者対応

滞納者からの学び 

区長

差し押さえの業務は精神的負担がかなり大きいと思いますがどうですか。

収納推進課職員B

差し押さえは滞納者の方の生活に大きく影響を与えるものであり、ミスが許されないので精神的負担は大きいです。

また、外国人の方の中には、住民税という制度を知らない方も多く、特に、住民税を納付しない場合に財産が差し押さえられる可能性について窓口で説明することが困難に感じられることがあります。

そのため、住民税の制度の説明から始めて、お金を払っていないため取られたというように専門用語をなるべく使わず、「やさしい日本語」などでわかりやすい説明を心がけています。

区長

辛いですね。

収納推進課職員B

職員の言い方や伝え方を、外国人の方向けにわかりやすくアレンジして伝えて、理解してもらえた時が一番よかったなと思います。

私が担当した外国人滞納者の方の話ですが、その方は、住民税の滞納については認識はしていましたが、それが「必ず払わないといけないもの」ということは知りませんでした。

滞納額が20万円以上になる高額滞納者の方の対応をしています。実際に自宅まで行き、自宅内を捜索して、差し押さえする場合があります。近年、外国人滞納者の方が増加しているため、まずは住民税についてご理解いただけるよう、わかりやすいチラシの作成や配布に取り組んでいます。

最初は電話でお話しをしたのですが、なかなか納得していただくことができませんでした。

その後、来庁された際に、税金が法律で定められたものであり、必ず払わなくてはいけないものと丁寧に説明をして、何とか理解していただくことができました。そこで、重要なものを滞納してしまっている事実気づいていただけたのか、その外国人の方は、号泣してしまいました。

区長

怒るのではなく、泣いてしまったんですか？

収納推進課職員B

はい。その姿を見て、「ちゃんと説明をすれば、税金の重要性を理解してもらえるんだ」ということを、その滞納者の方から学びました。

区長

その方は最終的に払ってくださったのですか？

収納推進課職員B

はい。全て払っていただきました。

区長

大変貴重な体験でしたね。

熱心にまっすぐ案内されたからこそ、伝わったのだと思います。

外国人の方向けチラシ

外国人の方の中には、住民税の制度がない国から来てる方もいらっしゃいます。

北区では、外国人の方に住民税を理解してもらうためのはじめの一步となる取り組みとして、外国人の方向けの納税案内チラシを作成しました。

ポイント

01 やさしい日本語を活用

ポイント

02 QRコードを添付したキャッシュレス決済のご案内



【編集】

北区役所 総務部 区長室

〒114-8508 北区王子本町1-15-22

☎ 03-3908-1111 (代表)

皆様の感想
お待ちしております！

