

納税課における休日・夜間サービスの変更について

1 休日・夜間サービスの現状

本庁舎における休日・夜間サービスは平成 17 年 4 月から開始し、納税課においても、下記のとおり対応している（納税課のほか、戸籍住民課（母子健康手帳の交付を含む）、国保年金課、子育て支援課で実施）。

種別	開庁日時	納税課におけるサービス
休日開庁	毎月第 2 日曜日（※）、 3 月最終日曜日及び 4 月第 1 日曜日 午前 9 時から午後 5 時まで	・個人住民税（区民税・都民税・森林環境税）・軽自動車税（種別割）の納付 ・納付相談
夜間開庁	毎週火曜日 午後 7 時まで （祝日・12 月 29 日から 1 月 3 日除く）	

※平成 27 年末までは第 3 日曜日

2 税の納付環境の利便性向上

個人住民税・軽自動車税（種別割）の納付環境については、社会環境や ICT 技術の進展に伴い拡大を図ってきたことから、休日・夜間サービス開始当初と比較し、利便性が大幅に向上している。

平成 17 年 4 月当時の納付環境	令和 7 年度現在の納付環境	令和 6 年度実績（普通徴収・現年）
区・区民事務所の窓口 金融機関の窓口	区・区民事務所の窓口 金融機関の窓口	32.3% ※うち本庁は約 2.5%
口座振替	口座振替 （令和 7 年 10 月から Web 申請開始）	34.8%
	コンビニ	22.7%
	スマホアプリ決済 （電子マネー・クレジットカード） e L-Q R（軽自動車税のみ、自治体情報システム標準化に伴い個人住民税（普通徴収及び特別徴収の一部）にも拡大予定）	10.2%

3 納税課における休日・夜間サービスの課題

(1) 来庁者数の傾向

以下に令和6年度の実績を示す。休日・夜間の中で納付と相談の傾向に偏りは見られない。件数について、従事職員数・従事時間と比して多くはないが、1人あたりの件数は夜間開庁の方が多い。

	休日開庁	夜間開庁
実施回数	14回(1回8時間)	50回(1回1.5時間)
従事職員数	5～6人	4人
納付件数	168件(12件/回) (2.2件/人)	276件(5.5件/回) (1.4件/人)
相談件数(電話含む)	388件(28件/回) (5.0件/人)	557件(11件/回) (2.8件/人)

(2) 職員の多様な働き方に合わせた業務のあり方

近年、官民間問わず多様な働き方を尊重する職場環境が重要視されている。区においても、仕事と子育ての両立や仕事と生活の調和、女性の職業生活における活躍の促進といった観点から、年次有給休暇取得率の向上や超過勤務の縮減が全庁的な目標とされている。これらの実現に際して、現状の休日・夜間サービスのあり方では十分な体制を構築することが難しくなっており、多様な働き方を尊重した働き方改革を行っていく必要がある。

また、DX推進等による区民サービスの向上を検討する時間を十分に確保し、納付や相談をしやすい環境を追求していく必要もある。

(3) 休日・夜間サービス時における相談品質

現在、滞納整理にあたっては、地区別に担当職員を定めている。一方で、休日・夜間サービスでは職員が当番制で勤務しているため、納付相談において、担当職員が直接対応できないことが多く、対象者の状況や経緯を踏まえた、きめ細かな対応が難しい状況にある。

(4) 平日開庁時間帯(8:30～17:00)の人員体制

原則として職員は、休日開庁に従事する場合には休日振替、夜間開庁に従事する場合は時差勤務で対応しているため、平日開庁時間帯の人員体制が手薄になりやすい。納税通知の発付や督促状送付時期等の繁忙期には電話問合せや窓口来庁者が増加することからも、十分な対応を行うために平日開庁時間帯の体制を強固にする必要がある。

(5) カスタマー・ハラスメント対策

区では令和7年度に「板橋区職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針」、「カスタマー・ハラスメント防止・対策共通マニュアル」を策定した。その中では、「区は、職員が安全かつ安心して業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの防止及び対応について、組織的かつ体系的な取組を推進する。」と定められている。

納税課においては、比較的カスタマー・ハラスメント事案の発生件数が多く、休日・夜間サービスの対応は少人数で行っていることから、事象発生時に組織的に対応することが難しい状況にある。

4 見直しの方向性

(1) 見直し方針

①納税課における休日開庁対応を廃止する。

②納税課における夜間開庁を納付相談のみ、かつ事前予約制とする。

(2) 休日開庁・夜間開庁における収納対応の廃止

キャッシュレス納付環境の整備が着実に進んでおり、それをさらに加速させるべく、休日開庁・夜間開庁における収納対応を廃止する。e L-Q RやWeb口座振替の啓発等、これまで以上にキャッシュレス納付を勧奨する。

(3) 多様な働き方を尊重した働き方改革

職員の勤務スケジュールが安定化することで、多様な働き方を尊重した職場環境を推進できる。

(4) 平日開庁時間帯の体制強化及びカスタマー・ハラスメント対策

来庁相談を原則、平日開庁時間帯または夜間開庁（事前予約制）に限定することで、滞納者の状況や経緯を理解した担当職員が対応できる。また、平日開庁時間帯の体制強化が図れる。これにより、窓口対応品質を向上させるとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合でも組織的な対応が可能となる。

(5) 分割納付申請のL o g o フォーム化

板橋区では、法定の納付緩和制度（徴収の猶予、換価の猶予）のほか、区独自の分割納付を受け付けている。従来は分割納付の申請は電話または窓口で受け付けていたが、令和7年9月よりL o g o フォームによる申請を可能とした。これにより、24時間 365日申請が可能となり、休日開庁・夜間開庁時に受け付ける必要性が低くなる。

5 変更時期

令和8年4月から試行実施する。なお、収納・納付相談の状況は適宜確認し、課題が発生した場合は柔軟に対応を検討していく。

6 今後の見通し

(1) さらなる納税環境の利便性向上

キャッシュレス納付の環境整備やその普及啓発を積極的に行っていく。あわせて、L o g o フォーム等を活用した各種手続きのDX化・オンライン化について検討する時間を十分に確保し、これまで以上に利便性を向上させていく。

(2) 時代に適合した窓口体制に向けて

窓口業務については、全国的に「行かない」窓口といったオンライン手続きを中心とした対応にシフトしつつある。一部の自治体においては、働き方改革やサービス向上の検討時間確保に向けて、休日・夜間サービスや開庁時間の縮小を行っている。

今般の納税課における見直しを契機とし、その状況を全庁的に参考共有しながら、休日開庁・夜間開庁をはじめとした窓口業務の体制や時間について組織横断的に検討を行っていく。