

薄れるのではないか、こういった趣旨の質問をいたしました、その答弁の中で過剰な対策を講じていかないという趣旨の答弁がされたと思うんですが、そういったことで本当に不法投棄がなくなっているのかどうか、この点について再度答弁を求めます。

○議長（風古波君） 理事者の答弁を求めます。宮前環境整備部長。

〔環境整備部長宮前隆之君登壇〕

◎環境整備部長（宮前隆之君） 福田議員御質問の再質問にお答えをいたしたいと思えます。

先ほどの過剰な対策を講じることなく実施されております、ということにつきましては、我々が他市の状況を調査した中でという意味でございます。

なお、本市におきましても、先ほども言いましたようにこれから十分な調査研究課題として取り組む中で解決していくべき問題ではなかろうかというふうを考えておりますので、ひとつよろしく御理解をお願いいたします。

○議長（風古波君） これで福田英彦さんの質問を終わります。

次に、6番戸田久和さんを指名いたします。戸田久和さん。

〔6番戸田久和君登壇〕

【質問】

◆6番（戸田久和君） 6番無所属鮮烈市民派の戸田です。

それでは、他人の住民税を上乗せ請求し、市民に暴言を吐いた事件について質問します。

自公政権による税制改悪のため、住民税が急増して全国各地で悲鳴と怒りが沸き起こっているさなかの7月に、門真市の女性市民が赤の他人の住民税を上乗せされて11万8700円も過剰に請求されるという信じられないような事件が起きました。しかも、女性の記憶としては役所には絶対教えていないはずの携帯電話番号にいきなり電話がかかってきて、面談もしないうちから、月収16万円しかない生活なのに、毎月2万円は払ってもらわないとだめだ、払わなければ会社の給料から差し引くと威圧され、遊び過ぎて支払えないのではないかなどの侮辱的な言葉まで言われ、怒りと恐怖で体が震える思いをさせられたということです。

以下、この事件について質問するので答えてください。

1、なぜ他人の住民税が課税され督促されるという過ちが起こったのか。

2、7月21日に携帯電話督促で女性が傷つき、同28日に三浦市議より暴

言への抗議と課税根拠の調査要求があり、すぐに誤課税が判明し、職員が守口の三浦市議宅に初訪問し、暴言と誤課税のおわびをしたという経過がありますが、①市民税課全職員に口頭で訓辞したのは8月7日で、おわび後10日もたってから。

②全税務職員に文書で訓辞したのは9月7日で、おわび後40日もたってから。

③携帯電話問題では、職員は7月21日当日は女性市民を納得させる回答を全くせず、7月28日の三浦市議よりの抗議に際しては、入手経路は不明だが番号のメモがあったと答えるのみで、国保などからの入手があり得ることを全然説明せず、また8月9日、報告書作成に当たって、ようやく国保などからの入手があり得ることを内部調査の結果として記載したが、国保に出向いての書面調査はせず、8月10日になってようやく国保係に出向いて台帳を確認したが、三浦市議へはその証拠物のコピーを示さず口頭でのみ説明して不審がられる。つまり国保に書類確認に行くのが、7月28日の抗議から2週間もたってからだった。もう一つの可能性としてあり得た転入時の書類については、9月6日に私に指摘されてから初めて調べ始めた。

④当事者への説明のための経過報告書作成が8月9日で、つまり最初のおわびから2週間もたってからで、しかも不十分点だらけ。

⑤課税漏れ者の存在が7月28日に判明したのに、こちらの方に対する督促を検討したのは9月になってからで、しかも実は3年時効で請求できないことが9月21日の後になるまでわからなかった。

以上、全く何から何までトラブル発生に対する対処が、市民にちゃんとした説明をするための基礎調査すら物すごく遅くて、それも議員からの強い抗議があって初めて行われているのが実情です。このスローモーぶりはなぜ起きているのか。責任幹部はどうとらえ、どう反省しているのか教えてください。

3、この事件から、門真市職員は事件があってもまともな報告書をつくらない、つくれない実態が浮かび上がってきます。これだから問題が整理されず、ケーススタディーができず、共有化、教訓化されないのです。これについてどうとらえ、どう改善するつもりですか。

4、携帯電話問題では、本来ならば市民に聞かれたときにすぐに督促の必要上、以前の職員が国保などから調べたものだろうと思います。詳しくはすぐ調べるのであすにでも回答しますと答えていなければいけないはずですが、そういう対応は全くしてません。

こういった職員もその上司たちも市民がどういう不安、不快、疑念を抱くも

しております大切な個人情報であるとの認識を持って、慎重な取り扱いを行う必要があります。個人情報を利用する際は、利用目的の範囲内であるかどうかの確認を行うとともに、利用目的の範囲内かどうか不明な場合、個人で判断することなく、個人情報の保護に責任を持つ者の判断によるものとしたしております。

また、従来から個人情報を収集する際に、その入手方法、収集日、収集者、根拠法令等を記録することにつきましては、個人情報を適切に取り扱うために必要不可欠だと認識をいたしております。

しかし、一部につきまして十分でないところもありましたので、税、国保の徴収部署におきましては、このことについて重ねて注意を喚起し、先週より厳密な記録をするよう改善をいたしております。

今後とも、個人情報の取り扱いにはより一層慎重に対応いたしたいと考えており、市民にも十分説明ができるよう職員に啓発をしまいにまいりたく考えております。

また、個人情報の提供の中止や収集された情報の削除の請求があった場合についての対応であります。門真市個人情報保護条例においては、条例の規定に違反して収集され、保有されているとき、または条例の規定に寄らないで目的以外の利用または提供がされたときに限りまして、その情報の削除や利用等の中止ができるとされております。

今回のケースにおいては、条例の規定による情報の削除や利用等の中止は困難であると思われませんが、市民からの申し出に対しましては運用面での対処をすることになりますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

○議長（風古波君） 高田総務部長。

〔総務部長高田芳男君登壇〕

【答弁】

◎総務部長（高田芳男君） 戸田議員御質問のうち、他人の住民税を上乗せ請求し市民に暴言を吐いた事件について、私より御答弁申し上げます。

いきさつと市民対応とその結果についてであります。7月28日、守口市議より市民税課に平成13年度分及び平成16年度分の市民税の課税根拠を調べてほしい旨電話がありました。調査の結果、平成13年度分について誤りが見つかりました。内容は、守口市から送られてきた4枚の給与支払い報告書の中に御本人以外のものが混入していることが発見できず、間違っってその給与金額も合算して課税したものでありまして、こうした課税誤りは今回が初めてのことでございます。

直ちに市議に連絡し、課税誤りに対する説明と御本人に面談しておわびをしたい旨伝えていただくよう依頼いたしました。市議より再度電話がございまして、7月21日、納税課より平成13年度分及び平成16年度分の未納税金について電話催告を受けた際の職員の対応について抗議を受け、そのときのいきさつがあるので、本人は会いたくないとの内容の御連絡でありました。

7月28日の訪問を含め5回市議宅を訪問し、重ねて御本人との面談をお願いしましたが、行政に対する不信感などを解消することができず、大変申しわけなく思っております。

解決に時間を要しているため、9月21日に総務部長名のわび状を持参し謝罪いたしました。解決するに至らず、引き続き解決に向け努力しているところでございます。

また、当該職員のわび状につきましては、昨日持参すべく連絡をとっておりましたが、先方様の御都合でお会いすることができませんでした。早急にお会いして、説明の上、わび状をお渡しするつもりであります。

なお、課税漏れの市民に対する請求につきましては、8月初め、税務署から回ってくる確定申告書、修正申告書と同様に賦課期限を5年と勘違いしており、9月21日まで3期課税すべく準備しておりました。しかし、事例等に照らし合わせて検証いたしました結果、3年を経過したものについては課税できないことが判明いたしました次第であります。

次に、職員や上司の責任についてであります。今回の件を受けて、8月7日には税務室長及び納税課長より関係課の職員に課税事務及び徴収事務の取り扱いについて口頭による注意喚起を行っており、9月7日には全税務職員に対し、税務室長より再度文書にて通達を出しております。

今後、課税事務を行うに当たっては、課税誤りが起こらないようより一層の注意を払い、電話・窓口対応においても市民のプライバシー等に細心の注意を払い、業務遂行するよう努めてまいります。

次に、反省すべき点についてであります。原因を究明するに当たり慎重を期したためとはいえ調査に時間を要してしまったこと、的確に問題点の整理ができなかったことにより説明が不十分なところがございます。そのことにより、市民の方の不信感を払拭できなかったことを反省いたしております。また、当該職員に対する事情聴取は行いましたが、その内容については文書化ができておらず、その点も改善すべきと考えております。

なお、御指摘のありました納税者に対して一度も面談できていない中、いきなり携帯電話で催告をし、不用意な発言があったこと、携帯電話番号の入手先

を的確に答えられなかったことなどにより脅威を与えたことにつきましても、反省すべき点と認識いたしておりますが、分割納付相談につきましてもは、実情をお聞きした上での分納額の対応であったと考えております。

次に、再発防止策についてであります。市民税賦課事務におきましては、平成19年1月より課税資料1枚ごとに入力できる自動合算システムの導入予定でございます。この方法によれば、他人の課税資料が混入することはありません。また、徴収事務に当たっての相手方電話番号を収集した場合は、入手方法、収集日、収集者等必要事項を記録することへ既に変更いたしております。

なお、納付催告につきましてもは、納税催告マニュアルを作成し、納税者に対する接遇、電話対応のあり方について研修や指導を徹底いたしたいと考えております。

今回の報告書、てんまつ書は作成いたしておりますが、不備な点もあり、今回の件を踏まえ記載内容におきましても正確性を期してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

○議長（風古波君） 南保健福祉部長。

〔保健福祉部長南利通君登壇〕

◎保健福祉部長（南利通君） 戸田議員御質問のうち、障害者の投票支援有料化と選挙権保障、投票率向上について及び戦没者追悼式に対する市の認識について御答弁申し上げます。

まず、障害者の投票支援有料化と選挙権保障、投票率向上についてであります。

ガイドヘルプは、外出が困難な障害者に社会生活上必要不可欠な外出、例えば官公庁や金融機関への外出、生活必需品の買い物、冠婚葬祭等、またレクリエーションなど、社会参加のための外出の際に支援するものであります。したがって、選挙の投票につきましても当然ながら支援の対象となっており、また投票する権利につきましてもは、憲法に保障され、重要なものと認識いたしております。

議員御質問の外出支援の状況につきましては、現在120人が利用され、障害者自立支援法施行以前に個人負担があった人は30人で、対象としましては市民税及び所得税課税世帯の人であります。また、1時間当たりの負担額は、所得税額により100円から3800円となっております。

自立支援法施行後に新たに負担増となった人は24人で、市民税非課税世帯

りまして、本市では遺族会で対応されておりますので、遺族会同様に御案内しているところであります。また、平和遺族会につきましては、申し出のありました時点で対応してまいりたいと考えております。

本市におきましては、さきの大戦での戦没者に対しまして追悼の誠をささげ、恒久平和への誓いを込めて式典を開催するものでありますので、よろしく御理解賜りますようお願いを申し上げます。

○議長（風古波君） 戸田久和さん。

〔6番戸田久和君登壇〕

【質問】

◆6番（戸田久和君） 先ほどの答弁で、それなりに評価できるところも、また不十分と思うところもいろいろあります。戦没者追悼式典への見識については、こういう質問がめったになかったもののようで、不十分は私としては否認ませんが、時間がないので税金問題にかかわって再質問をします。ただし、これは市全体の体質や市民対応にかかわることなので、園部市長が答弁されることを強く求めます。

まず、第1点は、問題や事件が発生したときに、ろくに報告書をつくれないう、つくらない、市民の意識と外れ過ぎた役所内感覚だけでよしとするという門真市の体質は、例えば最近でも体育協会無断広告問題で教育委員会がまともな報告書を作成してこなかったことの発覚、この教育長も市長が任命されている。そのもとでの教育委員会であります。

また、保育園のクーラー改修の設置で、予算がついているのに市の内部都合で市民説明なしでお盆に設置すればよしと。真夏用のクーラーですね。こういうことで過ごしておったことの発覚などで立て続けに表面化していることですが、今回の税金問題も市長みずからこの本会議で聞いて、改めて内心驚かれていますと思います。市長としてこういういわば非常識体質をどう認識しているのか、どう改善しようとしているのか、答えていただきたい。

最後の1点は、税金問題被害者の声でもありますが、請求するときには市長の名で来るのに、おわびするときはなぜ下っ端幹部の名前だけで来るのかという極めて素朴な市民感情です。これからは市長名で請求したことについての謝罪や訂正は、市長名で行うか、もしくはせめて担当部局長と市長の連名で行うようにすべきでないでしょうか。また、合わせて請求するときから担当部局長と市長の連名で行うようにするべきではないでしょうか。

そして、また最後に、この場で市長からその市民に向けて一言おわびの言葉を述べていただきたい。このことを切望して、私の再質問といたします。市民

の信頼にかかわる、門真市で住んでよかったと思えるかどうか、大変大事なことです。どうか市長みずからの答弁を私からお願いします。よろしくお願いします。

○議長（風古波君） 理事者の答弁を求めます。高田総務部長。

〔総務部長高田芳男君登壇〕

【答弁】

◎総務部長（高田芳男君） 戸田議員の再質問において、市長答弁とのことでございますが、今回の問題は税務所管及び人事所管の件でございますので、私より御答弁申し上げます。

まず、市全体の体質や市民対応にかかわることについてであります。本市が目指します少人数行政におきましては、職員個々の自己研さんが強く求められております。また、管理監督者にとりましても、部下の指導監督に力を発揮しなければなりません。そういったところから10月実施の機構改革は、職員が目標を一つにして行政を推し進める組織化と認識をいたしております。

この時期の管理的立場の者にとって、部下を育成していくため今までの経験や持てる知識を伝承していき、すべての職場で実践することにより行政力を高めることが重要であります。中でも市税の賦課徴収を担当する職員は、歳入面での重要な事務に携わり、市民の方々への説明責任を果たしていくことが大切です。その結果により理解が得られ、信頼感や御協力のもと収納率の向上にも寄与するものと考えられます。こうした環境から市民の中に身近で親しみやすい市役所への気風がはぐくまれ、市民との協働関係も築かれていくものと思っております。

市といたしまして、今回の市税の賦課誤りとその後の対応について時間を費やしたことなど、市民の方に御心労をおかけしたことを申しわけなく、おわび申し上げます。また、私も所管部を統括する者といたしまして、今回の件を糧に常に緊張感を持ち、指導監督に努めてまいります。

もう1点、市長名で請求したことについての謝罪や訂正は市長名で行うのか、せめて市長と担当部局長の連名で行うようにすべきではないかとのことでございますが、担当部課長においてはそれぞれの職務において事務を統括しており、事案ごとに判断すべきものと考えておりますが、そのような事案にならないよう適正な運営に努めてまいることが重要でありますので、よろしくお願い申し上げます。再質問の御答弁とさせていただきます。

申しわけございません。