

## 平成21年度包括外部監査

「市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について」

包括外部監査結果報告書に対する対応状況と考え方

久留米市

平成30年3月

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
37	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第3 個人市民税 1. 減免関係について 一部事務処理ミスがあり、正確な事務処理を求める。	事務処理の確認を行い、処理に漏れがないように、課内のチェック体制を強化し、適正な事務に努めています。	措置済
37	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第3 個人市民税 2. 給与支払報告書未提出事業者について 給与支払報告書未提出事業所の発見を系統的に行い、未提出の理由、改善策等についての適切な指導ができるよう、現体制の改善を図るべきである。	ご指摘を受けた未提出事業者を系統的に発見することは、困難であり正確性に欠けるため、別の方法を検討しました。その結果、平成26年度から、未申告者と思われる方を抽出し、その方の前年度の課税資料を目検にて確認後、提出漏れと思われる事業所に対し、電話や通知にて勧奨を行う方法にて対応しています。	措置済
50	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第4 法人市民税 1. 未登録法人の調査について 未届法人の把握のため、統一した記載方法を定めた調査記録資料の整備と、他の調査方法(他市の取り組みなど)の検討をすべきである。	平成21年11月に「設立・設置未届法人実態調査票」を作成し、平成22年度以降も調査票をもとに調査・届出依頼を行っています。 平成22年9月より、宛名システムから抽出したリスト・償却資産リスト・事業所税貸付申告書等により現地調査し、文書と電話にて設立・設置届けの依頼を行っています。さらに、平成23・24年度は大型商業施設未設置法人に届出依頼を行う等、引き続き未設置法人に対し、設立・設置届けの依頼及び申告依頼を行っています。	措置済
50	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第4 法人市民税 2. 登録済未申告法人の所得等の把握 未申告法人の所得の把握については、市独自で調査を実施し、申告書の提出を強力的に促すべきである。	平成22年7月より、未申告法人に対しては、申告期限3ヶ月後にシステムで機械的に抽出した申告依頼文書の送付を行っています。平成23・24年度についても、申告依頼の文書を送付し、申告を促すとともに県からの通知による決定処理・課税台帳の整理・休業届出の受付等を行っています。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
51	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第4 法人市民税 3. 法人市民税の減免処理について 法人市民税減免申請添付書類である決算書の未提出業者があるので手続きの見直しが必要である。	平成22年度からは決算書と事業報告書の提出を徹底させ、提出審査後に減免決定通知を送付するよう是正しています。また、平成24年度からは減免要綱の改正を行い、継続での減免申請については、決算書・事業報告書は添付不要として事務の簡素化・公平性を図りました。なお、新規の減免については、引き続き決算書・事業報告書の提出を徹底させ審査しています。	措置済
51	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第4 法人市民税 4. 中間申告について 中間申告の未提出法人に対し、申告書提出に関する督促等の事務手続きが適切に行われるべきである。	前期の法人税(国税)が20万円を超える事業所に中間申告書用紙を送付し、申告提出依頼をしています。中間申告の督促については、法的に中間申告が不要の事業所もあり、中間申告の提出を要するかどうか市では把握が困難で、適正な督促の実施ができないため、督促は行っておりません。以上のことから、今後も現行どおりに対応したいと考えます。	措置しない
52	市民文化部	税収納推進課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第4 法人市民税 5. 市民税未納法人に対する督促について 市の平成21年4月末納期限での未納法人に係る起案・決裁書や督促状発送者一覧表を見ると、起案日及び発送日が平成21年5月27日となっており、地方税法が要求する20日以内を超えての発送となっている。 法令に準拠した適時の手続きが要求される場所である。	法人市民税の督促につきましては、平成26年度より事務処理手順を見直し、地方税法に規定される20日以内に発送しています。	措置済
61	市民文化部	資産税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-1 固定資産税 1. 業務受渡し時のインターフェースの問題 コンピューターシステムが統一されていないため、市役所内でのデータの受渡しが効率的に行われていない面がある。	平成24年1月に導入された、新総合行政システムにおいて漢字入力が可能になり、「漢字で申告されたものをカナで入力」する非効率な状態が解消されました。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
61	市民文化部	資産税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-1 固定資産税 2. 地番図作成のための費用節減について 地番図等作成のために、航空写真を撮影しているが、費用節減のために近隣の自治体と協力して費用負担をする等の対応を検討すべきである。	平成26年度に3市1町(朝倉市・久留米市・うきは市・筑前町)合同による航空写真撮影を実施しています。 各自治体で費用負担を行い、経費削減に繋がりました。	措置済
62	市民文化部	資産税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-1 固定資産税 3. 職員のローテーションの問題 一般的に行政は短期で職員異動が行われるが、税務は特殊な知識を要する業務であるため、スペシャリストを育てること、業務改善を積極的に考える環境を整備する必要がある。	これまで同様にOJT等での職員育成や事務改善による効率化を図っていきます。職員のローテーションについては、人事担当部局において、公平・公正で納税義務者に信頼される税務行政のための組織づくりに向け、税部門の考え方への配慮が一定なされてきているものと考えています。	措置済
62	市民文化部	税収納推進課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-2 収納消込 1. 他の中核市との固定資産税収納率比較による検討結果 滞納繰越分が極端に低いが、過去5年間の収納率も改善されていない。特に滞納繰越分の収納率を高める対策が必要である。	滞納整理の取り組みや収納率の向上を図っています。(固定資産税滞納繰越分収納率の推移)20年度=12.5%、21年度=15.7%、22年度=17.1%、23年度=16.3%、24年度=21.5%。	措置済
63	市民文化部	税収納推進課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-2 収納消込 2. 久留米市の固定資産税収納率向上対策についての検討結果 税収納推進課において多くの対策が講じられているが、目立った効果を上げていない。年度ごとにフォローアップを行うことが重要である。	固定資産税の滞納事案に対しては、私債権との競合がある中、積極的に差押えを行っています。今後も、取り組みに対する効果の検証を行い、賃料等の当該不動産が生み出す果実の差押や不動産の公売等効果的な対策を講じて行きます。	措置済
67	市民文化部	総務	第3章 市税の賦課・徴収事務 第5-4 不納欠損処理 税務統計において、当年度の不納欠損額及び収入未済額が表示されていないが、情報公開の観点から表示すべきである。	平成23年度版税務統計の作成にあたり、前年度(22年度)の「市税徴収成績表」を掲載し、その表中でご指摘の不納欠損額及び収入未済額を表示するよう改善しました。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
86	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第8 入湯税① 入湯税申告における日帰り客の取扱いが明確でないので、現地調査や定期的な説明会を行い、現場の情報を汲み取る必要がある。	現地調査や事業者との情報交換を行うことで、適切な申告ができるよう努めています。	措置済
86	市民文化部	市民税課	第3章 市税の賦課・徴収事務 第8 入湯税② 課税対象である場合の日帰り客について、申告書を提出している業者としていない業者があるので、申告書の提出基準を徹底させる必要がある。	日帰りに係る課税免除の要件を定めているため、課税対象とならない日帰り客に係る申告義務を負うことがないことを、特別徴収義務者との情報交換や現地調査を行うことで、適正な申告がなされるよう努めています。	措置済
98	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第2 滞納整理に関する組織及び人員体制 1. 滞納整理を行う部署として適切な組織、人員体制を整えているといえるか。 滞納繰越分収納率が際立って低いこと、職員1人当りの滞納者が著しく多いことを鑑みれば、人員体制に問題がある。	人員体制については、人事担当部局と協議し、整備に努めてきました。 平成21年度の34名から平成24年度は36名と2名増加しています。 また、その中でも課内の事務見直しで、徴収に携わる職員については、平成21年度の20名から平成24年度は24名と4名増加しています。	措置済
98	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第2 滞納整理に関する組織及び人員体制 2. 滞納整理を行うにつき組織として十分な対応ができる能力基盤を備えているといえるか。 担当職員に対する研修の徹底と十分な経験を積ませることが要求される。また、新任職員に対し十分な助言・指導ができる体制が必要である。	税収納業務は専門性が求められる業務のため、より早く知識を得るため経験年数に応じた内容の研修を受講させています。また、新任者に対しては5、6月に集中的に基礎研修を行ったり、国税OBの納税指導員、先輩職員が日常業務の中で助言・指導ができる体制作りをしています。さらに、県に派遣した職員3人が中堅リーダーとなり、取得したノウハウをフィードバックし職員育成に貢献しています。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
99	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第2 滞納整理に関する組織及び人員体制 3. 機動力ある組織の体制が構築されているか。 初動チーム、機動チームと比較して、滞納整理チームの配属人数が少なすぎる。	平成24年度のチーム再編により、整理チームへ1名配置し11名体制とするとともに、各チームの受持ち金額の配分見直しを行っています。	措置済
99	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第2 滞納整理に関する組織及び人員体制 4. 滞納整理手続について明確かつ客観的に基準等のシステム作りがなされているか。 客観的に判断が決まってくるような明確な基準と滞納整理マニュアルを作成することが望ましい。	担当職員で対応が異ならないように、客観的に判断できる滞納整理マニュアルの整備を順次進めております。 平成24年度は、延滞金の免除・減免に関する事務処理マニュアルを策定しました。	措置済
104	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について I 催告書(文書による催告) 催告書の封入封緘作業を手作業で行っているが、著しく経済合理性を欠くものとなっている。封緘作業の必要ない形式に変更することが望ましく、また、より明確な催告書の発送基準を設けるべき。	一斉発送の催告書は、年度・税目・納期毎に明細として出力するため、現状様式が適しています。封入・封緘については、平成23年度から民間企業に業務委託を行っています。 また、個別の文書については、担当者が滞納者と交渉する中で使い分けています。	措置済
109	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について II 電話催告 民間業務委託 従事者の能力の検証等、一定期間の実績を見て委託業者の妥当性を検討する必要がある。	効果的な電話催告が行われるように、定期的の実績を検証し、委託業者の妥当性を検証しています。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
109	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について II 電話催告 催告書の封緘作業の業務委託化 電話催告業者による封入封緘作業も一考を要すべきものである。	封入封緘作業については、平成23年度に業務委託を行いました。	措置済
112	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について III 臨戸 事前の十分な調査がなければ時間的資源の無駄になるので、十分な事前調査で対象者を選定し、実施については客観的判断をすべきである。	個々の事案に応じ、実態調査・財産調査の必要性に応じて対応しています。滞納整理の過程で実態調査のための訪問は増加しています。	措置済
115	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について IV 分割納付 分割納付を認める明確な基準がないので、分割納付を認める場合の基準を明確化した滞納整理マニュアルを作成すべきである。	平成22年に「徴収猶予・換価の猶予事務取扱要領」を定め、分割納付について適切に運用しています。	措置済
116	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について V 財産調査 差押等の滞納処分を機会を逸してしまうことになりかねないので、早い段階でインターネット銀行や高額動産等広い範囲を対象として行うべきであり、そのためには財産調査を行うためのマニュアルの作成が必要である。	平成21年に財産調査マニュアルを作成し、運用しています。(21年度＝15,590件、22年度＝23,282件、23年度＝15,880件、24年度＝20,645件)	措置済
121	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について VI 滞納処分(差押)① 差押の適時を失うことがないように対象資産を覚知した場合は積極的に行動すべきである。	現在、財産調査から差押を前提とした滞納整理を行っており、差押件数も監査時の平成21年度から2倍以上となっています。(21年度＝242件、22年度＝484件、23年度＝554件、24年度＝1,108件)今後も差押を積極的に行っていきます。	措置済

平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
121	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について VI 滞納処分(差押)② インターネット公売のメリットを活かし、動産に対する差押も滞納処分のなかでも重要なものとして位置づけていくべきである。	平成23年度は、8回83物件で2,260千円、平成24年度は、3回27物件で1,088千円の落札価額でした。今後も差押財産の換価の方法として、インターネット公売を行っていきます。	措置済
123	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について VII 執行停止① 執行停止処分の決定の基準に沿って、個別事案に応じて滞納原因を調査し、資力が客観的にみて本当に納税できない状況なのか調査すべきである。	滞納者の担税力をはかるための財産調査を「執行停止に関する要綱」に基づき行っています。	措置済
123	市民文化部	税収納推進課	第4章 市税を中心とした未収管理事務 第3 滞納整理の手続について VII 執行停止② 不納欠損処理を行うことになる3年間の期間経過前に滞納者の財産調査を再度実施すべきである。	不納欠損前の財産調査等再調査は、マニュアルに基づき実施しています。	措置済
132	総務部	情報政策課	第5章 情報システム監査 第2 久留米市の行政情報化の進捗状況について 賦課と収納が別システムになっているため、その連携が一部複雑なものとなっており、非効率な部分が見受けられる。システムが分離しており、人手により運用面をカバーしており、コストと効率性の観点から業務システム全体を見直す必要に迫られている。 財政緊縮の中で膨大なコストのかかる情報システムの見直しは今後の重要な課題である。	平成22年度より実施している情報処理システム全体最適化事業のなかで、「業務間連携の簡素化」を目的のひとつとしており、平成24年1月より稼動した新システムにおいては、賦課と収納の一体化を図っております。	措置済
146	健康福祉部	介護保険課	第5章 情報システム監査 第3 久留米市の情報セキュリティ対策について 16.(情報システム室内の機器の耐震、防火、防水対策) サーバ室内のサーバが固定するなどの処置が講じられておらず、地震等の災害対策を要する。	サーバ室内の全サーバについて、ラック内のサーバはラックに、ラック外のサーバについては隣接作業台に複数のラッシングベルトを用いて固定する作業を平成22年3月18日に実施しました。	措置済



平成21年度 包括外部監査結果報告書に対する対応状況  
市税の賦課・徴収事務及び市税を中心とした未収管理事務について

ページ	部局名 (現在)	課名 (現在)	指摘事項及び意見	措置内容/意見等に対する見解等	対応状況
146	総務部	情報政策課	第5章 情報システム監査 第3 久留米市の情報セキュリティ対策について 32.(情報セキュリティ研修・訓練の実施) セキュリティ研修実績によると、3年に1度の頻度でシステム管理者(課長級)に実施されている。情報セキュリティの運用は利用者の判断に依存するため、全職員を対象に実施する必要がある。また、毎年実施することが望ましい。	平成21年度に課長級、平成22年度に課長補佐級、平成23年度に主査級、平成24年度から平成26年度にかけて一般職を対象に研修を実施しました。また毎年、新規採用職員に対しても研修を実施しております。当課としましては、毎年受講対象者を決定し、3年間で全ての管理・監督職、及び、一般職員に研修を完了する方針を採っております。 また、研修の補完として、日々新たに発生しているセキュリティ上の脅威について、全職員向けのメールで情報提供を行い、職員が最新のセキュリティ動向を把握できるよう対策を行っております。	措置済
146	総務部	総務課	第5章 情報システム監査 第3 久留米市の情報セキュリティ対策について 37、38、39(ICカードの管理) 久留米市ではLGWAN(総合行政ネットワーク)用にICカードを職員に配布し使用しているが管理台帳が作成されていない。ICカードの不正使用等を防止するために、管理台帳を作成し厳格に管理すべきである。	平成22年2月より、管理台帳(LGWAN職責証明書貸出承認簿)を作成し、カードの使用状況を当該管理台帳で管理しています。	措置済
146	総務部	情報政策課	第5章 情報システム監査 第3 久留米市の情報セキュリティ対策について 102.(外部委託事業者との契約) 平成18年9月にセキュリティポリシーに関するガイドライン(総務省)の見直しが行われたが、以下2項目が久留米市セキュリティ規則に盛り込まれていない。 ①外部委託業者と取り交わす契約書に、委託元による監査、検査の項目 ②外部委託業者と取り交わす契約書に、委託元による事故時等の公表	ご指摘の内容をセキュリティ規則中に設け(第52条)、平成23年4月1日より施行しました。	措置済
147	総務部	情報政策課	第5章 情報システム監査 第3 久留米市の情報セキュリティ対策について 109.(自己点検結果の報告) セキュリティ自己チェックシートにより自己点検を実施しているが、その回答によるとセキュリティ遵守状況が低い。自己チェックを毎年実施するとともに、適切なフォローを行う必要がある。	平成29年度には番号法施行に伴う情報連携本稼働や情報系NWからインターネット接続系NWを分離するネットワーク強化を行ない、ネットワーク構成の大きな変更があったため、平成30年度に自己点検チェックシートの見直しを行ない、庁内に展開します。	今後の措置方針を決定