

平成 19 年度包括外部監査結果等に対する措置計画について

平成 20 年 3 月 26 日

総 務 部
財 政 部
市 民 部
保 健 福 祉 部
建 設 部

1 外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項の規定による包括外部監査

2 監査を実施した期間及び報告書提出日

(1) 監査を実施した期間 平成 19 年 8 月 26 日から平成 20 年 1 月 31 日まで

(2) 報告書提出日 平成 20 年 2 月 8 日

3 包括外部監査人及び補助者

(1) 包括外部監査人 公認会計士 宗和 暢之

(2) 補助者 公認会計士 谷藤 雅俊 ほか5名

4 監査のテーマ及び措置計画

(1) 監査のテーマ 市税, 国民健康保険税, 保育料, 市営住宅使用料の収入および債権
の管理に関する事務

(2) 措置計画 別紙のとおり

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策(担当課)
13	<p>(3) 現状の事務における問題点</p> <p>① 呼び出し対象者の選定</p> <p>未申告者について、呼び出しの対象としている場合としていない場合が存在しており、公平性が損なわれている。未申告者の呼び出し対象者の選定において、公平性の確保のため呼び出し選定基準を定める必要がある。</p>	<p>賦課業務においては公平性の確保が重要であり、未申告者に対する呼び出しの要否の判定にあたっては、現行の基準を見直し、公平性を確保するよう努めてまいります。（市民税課）</p>
13	<p>② 呼び出しに応じた未申告者への対応</p> <p>呼び出しに応じた未申告者で、書類等の不備で申告にいたらなかった者が、その後申告がなされたかどうかの状況が把握されていない。相談に訪れた未申告者に対し、その後のフォローアップを充実させる必要がある</p>	<p>呼び出しに応じた未申告者で、書類等の不備で申告に至らなかった「相談者」については、来庁時に連絡先等を把握し、その後申告に至るまでフォローアップしてまいります。（市民税課）</p>
14	<p>③ 未申告調査（臨戸調査）の実施について</p> <p>(ア) 実施対象者</p> <p>呼び出しに応じなかった未申告者の中で臨戸調査の対象とした割合が低く不十分である。臨戸調査対象とする判断基準を明確にし、対象としない理由も記録すべきである。</p>	<p>臨戸調査対象とする判断基準を明確にして、対象としない理由も明記したうえで調査を実施してまいります。（市民税課）</p>
14	<p>(イ)（臨戸調査の実施方法）</p> <p>臨戸調査を実施しても、約半数とは接触できていない。実施時間帯に問題がある。申告を要請することを目的としていることから、接触可能な時間帯を考えた方法等、見直しが必要である。</p>	<p>臨戸調査については、未申告者との接触が可能となるよう、曜日や時間帯等を考慮し、実施してまいります。（市民税課）</p>
15	<p>(ウ)（臨戸調査実施後の対応）</p> <p>臨戸調査において、不在差置・郵送による申告となった者、申告受理となった以外の未申告者について、その後の確認がなされていない。臨戸調査実施後の状況を把握し、申告が行われていない者に対し、連絡が取れる手段を講じるなど、接触を図る対応が必要である。</p>	<p>臨戸調査においては、対象者のその後の状況を把握し、申告が行われていない者に対しては、更に接触を図るよう努めてまいります。（市民税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
15	<p>④ 未申告法人への催告について</p> <p>未申告法人に対し、申告期限経過後速やかに申告の催告をすべきである。</p>	<p>未申告法人に対しては、速やかに催告してまいります。（市民税課）</p>
15	<p>⑤ 未申告法人に対する法人市民税（均等割）の賦課の未実施</p> <p>未申告法人であっても、資本金等と従業員数に応じた区分による均等割税額が確定できるので、国税等の判断を待つことなく市で行うことが可能であり、申告期限に適時に賦課すべきである。</p>	<p>未申告法人に対する実態調査を実施し、適時に賦課するよう努めてまいります。（市民税課）</p>
16	<p>⑥ 法人の実態調査について</p> <p>未申告法人の実態をできるだけ早期に把握すべきであり、必要に応じて市が積極的に実態調査を実施すべきである。</p>	<p>税務署・県との情報交換を密にし、法人の実態が把握できない場合は早期に実態調査を実施してまいります。（市民税課）</p>
16	<p>⑦ 法人市民税の中間（予定）申告について</p> <p>中間申告義務のある法人で、未申告者である法人に対する申告の催告、「みなす申告」の適用による税額の決定、未納付法人に対する督促及び催告が実施されていない。「みなす申告」制度の適用や未納付法人に対する督促手続きを適時に実施しなければならない。</p>	<p>未申告法人について、申告の催告、「みなす申告」制度の適用、未納付法人に対する督促を適時に実施してまいります。（市民税課）</p>
16	<p>⑧ 組織内の連携について</p> <p>個人・法人市民税はそれぞれの担当係が情報管理をしているので、情報の共有が図られておらず、情報の有効活用がなされていない。賦課の網羅性の確保のために係間の連携を強化する方策の検討が必要である。</p>	<p>係間の連携を強化してまいります。（市民税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策(担当課)
17	<p>(4) あるべき姿からみた課題</p> <p>① 賦課の網羅性の確保</p> <p>法人に係る設立・異動関係調査を適時に実施するとともに、実施状況を確認するなど着実に計画的に調査が行われるような進行管理等の仕組みを構築する必要がある。また、上席者が調査の実施状況を確認する体制の整備が必要である。</p>	<p>法人に係る設立・異動関係調査について、現在、県との協議により定期的に県が調査を行い、その情報の提供を受けることとなっているが、その情報処理に係る年間スケジュールを作成し進行管理を徹底し、賦課の網羅性確保に努めてまいります。</p> <p>(市民税課)</p>
17	<p>② 納税者意識の向上に向けた取り組み</p> <p>収納率向上のために、市民の納税意識を高める取り組みとして、納税教育や日々行っている活動内容の成果のPR等、広報活動等の充実を検討すべきである。</p>	<p>市民の納税意識の高揚のため、広報掲載等PRに努めてまいります。</p> <p>(市民税課)</p>
18	<p>③ 職員の能力向上</p> <p>職員の能力向上のための実務的な研修の実施において、経験年数や従事する事務に応じて必要とされる能力を具体的に示すなど、研修の体系化を図るべきである。</p>	<p>体系的な実務研修の実施に努めてまいります。(市民税課)</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
23	<p>(3)現状の事務における問題点</p> <p>① 家屋一斉調査の早期かつ効率的な実施について</p> <p>(ア) 調査の実施について</p> <p>調査区域の選定基準が明確でなく、調査に関する長期計画も立案されていない。全区域の調査に長期間を要することを考えると、地価や異動の頻度などを基準に優先的な地域から調査を行う必要がある。</p> <p>徴収権が5年間で時効により消滅することを勘案すれば、5年以内に主要地区の調査を終えることが望ましいが、少なくとも、全区域を何年間で調査するのかを長期計画により明らかにすることが必要である。</p>	<p>家屋一斉調査については、調査区域の選定基準を明確にした調査計画を策定し、計画的に調査を実施してまいります。</p> <p>家屋の存在により住宅用地の適用が判定されることなどの影響が大きい中心市街地等については、日常的なチェック体制を平成20年6月を目途に検討してまいります。（資産税課）</p>
23	<p>(イ) 調査体制の強化</p> <p>コストを抑えつつ、一斉調査の人員を確保する方法を検討すべきである。例えば、調査能力を要さない単純事務等は可能な限り外部業者を利用するなどして、調査員が本来の調査事務に集中できるような体制を確保することが考えられる。また、臨時職員として一斉調査経験者を採用することなども検討すべきである。</p>	<p>臨時職員の任用を含め、調査事務に集中できる体制について検討してまいります。（資産税課）</p>
24	<p>(ウ) 補完手段の検討</p> <p>すべての調査区域について調査が完了するまでに長期間を要するため、特定年度において家屋一斉調査の対象外となる区域が広範囲となる。これら調査の対象外の区域についても、重要な課税漏れ等のないことを確認するために、家屋一斉調査ほどの精度は得られないとしても補完的な調査を、コストと効果を勘案し実施すべきである。</p>	<p>家屋一斉調査の対象外となる区域の調査については、補完的な方法を平成20年6月を目途に検討してまいります。（資産税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別業に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
24	<p>② 土地、家屋の評価結果のチェック体制について</p> <p>係長等の上席者による課税資料等の査閲が実施されておらず、正確性の担保という観点からは十分とはいえない。</p> <p>上席者による課税資料等の査閲は、評価誤りを防止、発見するために有効な手段であるほか、査閲結果を職員にフィードバックすることによる職員の能力向上にも有効である。このため、上席者による課税資料等の査閲を実施し、正確性をより担保することが必要である。</p>	<p>土地の評価結果のチェック体制については、効率的、効果的な実施方法を平成20年度内に検討してまいります。また、新築増築分家屋のチェック及び在来分家屋の異動チェック体制については、効率的、効果的な実施方法を平成20年度内に検討してまいります。（資産税課）</p>
25	<p>③ 非課税物件の用途の確認手続について</p> <p>固定資産税においては、固定資産の性格または用途により非課税とされるものがある。非課税とされた固定資産であっても、用途が変更された場合には、再び課税対象とされることもありうる。このため、用途の現状について正確に把握することが賦課の網羅性の視点からは必要である。</p> <p>家屋一斉調査の実施の際に、非課税物件について重点的に確認することや、当初の申告から一定の年数を経過した非課税物件について、定期的に現況調査を実施するなどの方法を検討し、物件の用途について正確な把握に努めることが必要である。</p>	<p>非課税物件については、用途確認手続として、現況調査を実施するなどの方法を検討してまいります。（資産税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
25	<p>(4) あるべき姿からみた課題</p> <p>① 正確性の向上について</p> <p>(ア) 職員の能力向上について</p> <p>調査を実施する職員の能力向上により正確性を向上させることも重要である。評価担当者の能力向上のため、資産税課ではモデルハウスを利用した実地研修などを実施しているが、研修方針が確立されていないため、体系だった研修とはなっていない。</p> <p>研修方針を確立し、研修内容、実施方法の充実を図り職員の評価技術を高めることにより、課税の正確性を担保できるようにするべきである。</p>	<p>職員の能力向上に向けて、技術・知識の向上、専門性の向上、課税の公平性と適正の習得などのため、研修方針を確立してまいります。（資産税課）</p>
25	<p>(イ) 評価事務手続の文書化について</p> <p>評価の誤りを防止し、課税の正確性を担保するためには、評価の基準を明確にすることが重要である。固定資産の評価事務は、固定資産税評価基準に基づき作成された「事務の手引き」に従い実施されている。現況調査において「事務の手引き」に記載のない例外的な状況に遭遇し、評価方法に疑義が生じた場合には、上席者と協議の上対応することとされている。協議結果は課員にメールで配信され、情報の共有が図られるが、これらの情報が体系的に整理されているとはいえない。</p>	<p>評価にかかわる日常的な情報の共有化をめざして、全体協議、事例検討をすすめるとともに、得られた情報を「事務の手引き」（評価要領）の中で平成20年度から整理してまいります。（資産税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策(担当課)
26	<p>(ウ) 人事ローテーションについて</p> <p>資産税課のように専門性の高い事務を扱う部署については、課内で長期的に専門知識を持つ人材を育成することが可能となるよう、人事ローテーションの変更を検討すべきである。ローテーションの変更が困難であれば、専門職の採用や外部人材の活用も検討すべきである。</p> <p>また、長期的な課題への対応が、課員の異動により損なわれることのないよう、確実に事務引継ぎが行われるようにすべきであり、また、担当者だけでなく、係または課といった単位での長期的な課題への取り組み方針を検討すべきである。</p>	<p>異動対象となる勤続年数は、新採用職員はおおむね3年、その他の職員はおおむね5年を基本としておりますが、業務に支障がある場合など、各課の状況に応じて柔軟に対応しております。</p> <p>また、市の業務には、税務部門に限らず専門性を必要とする業務が多いことから、平成19年3月に策定した本市の「人を活かす人事システム」に基づき、職員の希望や必要性に応じて長期にわたり同一の業務に集中して従事できるような異動の仕組みを取り入れることとしております。</p> <p>また、専門職の採用等については、現行においても多くの分野で実施しておりますが、これからも必要に応じて、有効に活用してまいります。</p> <p>長期的な課題への対応については、確実に事務引継ぎを行い、業務の継続性が損なわれないようにしてまいります。(職員課・資産税課)</p>
26	<p>② 事務の効率化について</p> <p>ア) 登記情報の入手方法について</p> <p>資産税課では、土地や家屋の現地調査を法務局から入手する登記情報に基づき実施している。この登記情報は紙媒体で入手しているため、データの入力作業に多くの時間が必要となるほか、入力漏れや入力誤りが発生する恐れがある。</p> <p>紙媒体ではなく電子データで入手することにより、入力事務を大幅に軽減することが可能となるほか、入力漏れや入力誤りを防止することが容易になる。したがって、登記情報の電子データでの入手について検討すべきである。</p>	<p>登記情報の電子データによる入手については、登記所と市町村の間で協議をすすめているところですが、電子システムによるデータ入力について検討してまいります。(資産税課)</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策(担当課)
27	<p>③ 納税者意識の向上に向けた仕組み</p> <p>資産税課では、現況調査時に固定資産税の概要や今後数年間の納税額の概算額を説明するなど、納税義務者の納税意識向上のための活動を実施している。このような納税者に対するわかりやすい説明をより積極的に実施することが望まれる。</p>	<p>広報媒体等の活用により、納税者意識の向上に向けた取り組みを充実してまいります。（資産税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
34	<p>(3)現状の事務における問題点</p> <p>① 滞納整理事務に係る事務分担と職員の専門性の向上について</p> <p>正職員と非常勤職員との間の事務分担について、現状では、非常勤職員に比重が掛かっている。</p> <p>非常勤職員が有する滞納整理事務に関するノウハウを正職員に蓄積する仕組みを検討し、正職員の専門性を高めることが必要である。</p> <p>グループリーダーやその他の職員に滞納整理事務のノウハウが蓄積するように、それぞれの役割を再考し、事務分担の仕組みを見直す必要がある。</p>	<p>非常勤職員、グループリーダーやその他の職員のそれぞれの役割について検討し、平成20年度内に事務分担の見直しをしてまいります。（納税課）</p>
34	<p>② 滞納額100万円未満の債権（以下、小額事案という。）に関する滞納整理について</p> <p>小額事案の滞納整理については、市税等滞納整理専門員が担当しているが、担当する事案全件を査閲するのに約2ヶ月を要するなど滞納整理事務が適時になされていない。グループリーダーが出力リストを査閲し、担当職員に指導、助言するべきである。</p> <p>また、事案全件の査閲終了後にリストを更新するのではなく、例えば月1回など定期的にリストアップし、適時に査閲し、指導、助言するべきである。</p>	<p>各リーダーも相当数の案件を担当していることから、担当案件の調整を図りながら市税等滞納整理専門員との連携により催告管理を行い、適時の催告が行われるよう、平成20年6月を目途に事務分担の見直しをしてまいります。（納税課）</p>
35	<p>③ 年間催告実施結果の分析について</p> <p>年間の滞納整理計画に基づき、年間催告を実施しているが、その結果の分析がなされていない。</p> <p>例えば、現在開設している納税相談窓口の実施結果の分析を行い、利用促進策を検討することが望まれる。次年度や次回の計画期間において、収納率向上のより効果的な滞納整理手法を検討するためにも、年間催告実施結果について分析し、次回以降の改善に結びつける仕組みを構築すべきである。</p>	<p>年間催告実施結果の把握や分析的に行えるよう手段を検討し、より効果的な滞納整理手法の構築を行ってまいります。</p> <p>なお、納税相談窓口については、平成20年4月から窓口開設の案内チラシを作成し、催告書への同封、休日訪問催告時に配布するなど窓口開設の周知徹底を図り、利用を促進してまいります。（納税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
35	<p>(4)あるべき姿からみた課題</p> <p>① 状況に応じた滞納整理事務の実施について 滞納債権を効率的、効果的に回収するためには、個々の滞納者の状況に応じた納税交渉が必要となる。そのためには、滞納期間や滞納整理の進展状況などを基準に、個々の滞納者の状況に応じた滞納債権の分類が不可欠である。滞納債権の分類を行い、次に、滞納債権の性質に応じた効果的な滞納整理の方法を検討する必要がある。</p>	<p>個々の滞納者の状況に応じた滞納債権の分類方法や滞納債権の性質に応じた効果的な滞納整理が行えるよう、仕組みの構築を検討してまいります。（納税課）</p>
36	<p>② 滞納整理の進捗状況の管理について 滞納整理事務が滞りなくすすんでいることを定期的に把握する必要がある。そのためには、担当職員の設定するとともに、その目標を達成するために事務が効率的、効果的に実施されていることを適時に確かめることができる仕組みを構築する必要がある。</p>	<p>課全体の達成目標の収納率を指標とし、定期的に各班で、班全体や職員個々の収納率による滞納整理の進捗状況等の分析や困難事例を検討する時間を設けるなど、定期的に滞納整理事務の状況を把握し、効率的に事務を実施するにはどのようにしたらよいか検討してまいります。（納税課）</p>
36	<p>③ マニュアルの整備について 滞納状況に応じた事務処理を統一的行うために、マニュアルを整備する必要がある。そのためには、現在非常勤職員などが行っているOJTのうち、基本的な部分について、マニュアル化(文書化)すべきである。基本的な部分についてマニュアル化することで、滞納の状況に応じた段階的な処理や迅速な処理(例えば、財産調査を開始すべきタイミングの判断)が可能となる。また、同様の状況にある滞納者に対して、公平な納税交渉を行ううえでも、マニュアルとして統一的な処理方法を定める必要がある。</p>	<p>滞納状況に応じた統一的な事務処理や公平な納税交渉を行えるようなマニュアルを、平成20年度内に整備してまいります。（納税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
37	<p>④ 事務の分類について</p> <p>現在、職員1人あたりが担当する滞納件数は、約1,300件になっており、通常1人で管理できる事案数を超えている。担当事案をより専門知識や経験のある職員が行うべき事務と高度な専門知識や経験をそれほど要しない事務とに分類し、事務を効果的に実施すべきである。</p> <p>また、納期限経過後間もない滞納者に対する電話催告事務については、民間業者に委託する方法が効果的であり、その結果、高度な専門知識や経験が必要な事務に対し、職員が時間や労力を十分にかけることが可能となる。</p>	<p>職員が管理できる適正な件数に応じた人員の配置について検討を行うとともに、現体制においては班員が担当する案件についてリーダーと班員が分類を行い今後の催告方針を決定し、効率的、効果的な催告を行うことができるよう事務の見直しを行ってまいります。</p> <p>また、専門知識や経験のある職員が行うべき事務の執行体制について検討するとともに、簡易な案件の電話催告を民間業者に委託する方法についても検討してまいります。（納税課）</p>
37	<p>⑤ 納税相談における個人情報保護について</p> <p>現状の納税相談は個人情報の漏洩を防止するに不十分な状況である。</p> <p>納税相談の実施に当っては、相談者に関する個人情報の漏洩、滅失及び毀損を防止するために十分な場所を確保すべきである。</p>	<p>納税相談の実施に当っては、相談者のプライバシー確保のため、引き続き場所の確保に向けて、検討してまいります。（納税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
38	<p>⑥ 常勤職員の人材育成について</p> <p>滞納整理事務は専門性が高い事務である。そのため、滞納整理事務に関する専門職員を育成する必要がある。</p> <p>今後は、専門性の高い職員を育成するため、人事ローテーションを長期化するなどの対応策を検討すべきである。</p>	<p>人事ローテーションを長期化しなくても専門性の高い職員を育成できるよう、研修の実施、マニュアルの整備などの対応策を検討してまいります。</p> <p>なお、異動対象となる勤続年数は、新採用職員はおおむね3年、その他の職員はおおむね5年を基本としておりますが、業務に支障がある場合など、各課の状況に応じて柔軟に対応しております。</p> <p>また、市の業務には、税務部門に限らず専門性を必要とする業務が多いことから、平成19年3月に策定した本市の「人を活かす人事システム」に基づき、職員の希望や必要性に応じて長期にわたり同一の業務に集中して従事できるような異動の仕組みを取り入れることとしております。</p> <p>また、専門職の採用等については、現行においても多くの分野で実施しておりますが、これからも必要に応じて、有効に活用してまいります。（職員課・納税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
38	<p>⑦ 納付機会の拡大について</p> <p>納付機会を拡大し、納税者の利便性が高まることで、収納率の向上につながるものが想定される。そこで、納付機会拡大に向けた方策を検討する必要がある。</p> <p>コンビニ収納は24時間納付が可能であり、夜間しか納付する時間がない納税者にとって、納税しやすい環境が整うことになる。</p> <p>地方税法の規定によると、納期を条例で定めることができることとされていることから、納付機会の拡大の方策として、納期を増やすことも検討されたい。</p>	<p>納付機会の拡大に向けた方策として、コンビニ収納やクレジット収納等について、平成20年度内に検討してまいります。</p> <p>また、納期を増やすことについては、他市等の状況を参考にしながら検討してまいります。（納税課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指 摘 事 項 等	対 応 策（担当課）
46	<p>(3) 現状の事務における問題点</p> <p>① より効率的な訪問催告の実施</p> <p>効率的に直接催告するためには在宅状況に関するデータの整備を図るとともに、平日と夜間の訪問催告を実施すべきである。</p>	<p>納税推進員は、訪問対象者との折衝に併せて生活実態の把握を行っており、その訪問実績等から在宅状況を把握したデータを基に、夜間を含めた訪問催告を実施し、その効果を検証してまいります。（国保年金課）</p>
47	<p>② 推進員の役割および事務委託の可能性の検討</p> <p>納税推進員の電話による納税の催告や口座振替の推進は民間事業者においても対応可能であり、どちらが効率的に実施できるか比較検討すべきである。</p>	<p>納税推進員の業務内容、業務効率等について改めて検証するとともに、民間委託の可能性について検討してまいります。（国保年金課）</p>
48	<p>③ 短期保険者証の取扱いについて</p> <p>短期被保険者証は、未納がある場合に更新期日を通定定める期日より前の期日を定めて交付しており、短期被保険者証交付要領においては納付相談等がされている場合を除いては保険証更新時の呼出相談において直接交付することとされているが、呼出相談に応じない場合にも短期被保険者証を郵送しており、原則に従い納付相談を実施した上で直接交付による更新を行うべきである。</p>	<p>納付相談に応じなかった被保険者への短期被保険者証の交付にあたっては、折衝機会の確保に努め、事後指導等を行うことにより、短期被保険者証制度を適正に運用するよう努めてまいります。（国保年金課）</p>
49	<p>④ 動産差押実施の検討</p> <p>国民健康保険税の滞納者についても、差押え可能な動産を所有している場合は、動産の差押えを実施すべきである。</p>	<p>動産の差押えにあたっては、個々の生活実態等を考慮しながら実施してまいります。（国保年金課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
50	<p>⑤ 執行停止の実施状況について 収納の可能性が無いまたは著しく低い事案について、滞納処分執行停止を行う事案数の増加を検討すべきである。</p>	<p>地方税法に規定される執行停止の趣旨に基づき、個々の生活実態等も考慮しながら実施してまいります。（国保年金課）</p>
51	<p>(4) あるべき姿からみた課題 ① 滞納債権回収に対する組織的対応の強化 滞納債権管理に関し組織的な対応を進めていくためには、管理上適正な組織形態である必要があり、そのためには係内にグループを設定し、各グループのリーダーが各担当者の通常の事案処理状況の管理を行うことが望ましい。</p>	<p>職員1人当たりの滞納件数を多く抱える状況の中では、進捗管理を的確に行い、係全体として総合的に業務を効率的に推進していくことが必要であり、グループ制の導入について検討してまいります。（国保年金課）</p>
52	<p>② 事務処理の効率化 (ア) マニュアル等の整備 事務処理をできる限り効率化しつつ、担当者の専門性を一定以上のものとするためには、徹底すべき事務処理方針や最低限行うべき事務処理について一定の標準的な処理方法を定め、事務処理基準やマニュアル等として明文化することが必要である。</p>	<p>短期被保険者証交付要領など個々の業務の取り扱いについては作成しているが、さらに滞納整理業務を統一的・総合的に推進していくために、マニュアルを作成してまいります。（国保年金課）</p>
53	<p>(イ) 債権の状況に応じた事務処理による回収の効率化 滞納債権の事務処理を効率的かつ効果的に実施するためには、個々の滞納債権の状況に応じて適切・迅速に行わなければならない、滞納発生の原因や、滞納期間、整理進展状況等によって、滞納債権の分類を行うことが必要である。</p>	<p>現在、滞納年度や滞納額による分類を行っているが、より効率的な滞納整理を行っていくための債権分類の方法等について検討してまいります。（国保年金課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
59	<p>(3) 現状の事務における問題点</p> <p>① 滞納債権の管理を行うために必要な情報の管理について</p> <p>時効の完成の恐れがある滞納債権に関する情報や滞納債権の全体的な状況を把握するための情報は、債権管理を行うために最低限必要な情報であるが、その情報が把握されていない。</p>	<p>債権管理のために必要な情報を一元的に把握するため、システムの改修について費用対効果を含めて検討してまいります。（児童福祉課）</p>
60	<p>② 訪問催告の実施体制の整備</p> <p>職員数の不足をもって訪問催告が十分に実施できない理由とするのではなく、限られた人員の中でどのような工夫をすれば訪問催告の実施が可能となるかを検討し、訪問催告の実施体制を整備し実行することが必要である。</p>	<p>年間スケジュールを基に、計画的に訪問催告を行うとともに、平成20年度から実施体制を保健福祉部内の職員に拡大し、組織的に実施してまいります。（児童福祉課）</p>
61	<p>③ 保育所との連携について</p> <p>保育所訪問催告に際して公立保育所の園長は同席している。これと同様の連携を私立保育所でも図ることが必要である。</p>	<p>私立保育所を訪問しての納付相談の際には、園長の同席を協力要請してまいります。（児童福祉課）</p>
61	<p>④ 納税課への滞納処分引継ぎ基準の明確化について</p> <p>早急に滞納処分の引継ぎ基準を策定するとともに、滞納処分に向け児童福祉課において実施すべき事項を明確にする必要がある。</p>	<p>滞納処分の引継ぎ基準について、策定してまいります。（児童福祉課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指 摘 事 項 等	対 応 策 (担当課)
62	<p>⑤ 分割納付について</p> <p>分割納付について認定基準や納付誓約書の取得に関する規程や要綱を策定することで、対応方法の明確化、統一化を図り、公平性を確保することが必要である。</p>	<p>分割納付の基準について、策定してまいります。（児童福祉課）</p>
62	<p>(4) あるべき姿からみた課題</p> <p>① 滞納事案の性質に応じた対応について</p> <p>滞納事案の性質に応じた対応をとるためには、滞納事案を滞納理由や納付の可能性といった滞納事案の状況に応じて分類することが必要である。</p>	<p>滞納事案については、滞納事由ごとに分類を行い、その滞納事由に応じた事務処理を進め、滞納事案の解消に努めてまいります。（児童福祉課）</p>
63	<p>② マニュアルの整備について</p> <p>(ア) 公平性の確保</p> <p>滞納事案を分類しグループ化した区分ごとに、事案への対応方法のうち滞納者の個別情報への対応以外の基本的な部分について、統一的に行うべき事項やその処理方法、標準的な処理スケジュールなどを定め文書化し、マニュアルとして整備することが必要である。</p>	<p>滞納状況に応じた統一的な処理方法等や標準的な処理スケジュールを定めたマニュアルを、平成20年度内に整備してまいります。（児童福祉課）</p>
63	<p>(イ) 効率性の確保</p> <p>滞納事案への対応は、滞納の累積による回収の困難化や時効の完成による回収不能化を防ぐため、迅速かつ効率的に行うことが求められ、マニュアルの整備が必要である。</p>	<p>滞納状況に応じた統一的な処理方法等や標準的な処理スケジュールを定めたマニュアルを、平成20年度内に整備してまいります。（児童福祉課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指 摘 事 項 等	対 応 策 (担当課)
63	<p>③ 事務の進行管理について</p> <p>的確な事務の進行管理を行うためPDCAサイクルを事務に組み込むことが有効である。また目標設定では、目標を具体的に定めることが必要である。</p>	<p>引続き、各年度において具体的な目標を設定し、その目標を達成するために、定期的に進行管理を行い、PDCAサイクルを確立してまいります。（児童福祉課）</p>
64	<p>④ 職員の創意工夫の発揮</p> <p>事務の移管により、自らの事業の財源を自ら確保することになったことを、職員のモチベーションに結びつけるべきである。PDCAサイクルの確立はモチベーションの向上にも資するものである。</p>	<p>引続き、各年度において具体的な目標を設定し、その目標を達成するために、定期的に進行管理を行い、PDCAサイクルを確立してまいります。（児童福祉課）</p>
64	<p>⑤ 滞納を予防する仕組みづくりについて</p> <p>保護者意識の向上のための取り組みとしては、保育に要する費用や保育料の収納状況を保護者に示す方法が効率的と考えられる。</p> <p>また、滞納している保護者が次年度も継続して保育を必要とする場合には、保証人の設定を求めるとも検討すべきである。</p>	<p>市のホームページに掲載するほか、保護者に通知書を送付する際に、保育に要する費用や保育料の収納状況を周知してまいります。</p> <p>また、保証人の設定については、その実効性について、検討してまいります。（児童福祉課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
78	<p>(3) 現状の事務における問題点</p> <p>① 法的措置の対象者の選定</p> <p>18年度における滞納者数387名に比較して、法的措置者数が13名と非常に少ない。</p> <p>市営住宅使用料滞納者の法的措置対象者の選定について、法的措置の対象としない要件を明確にしたうえで、法的措置の対象としなかった理由を文書として記録すべきである。</p>	<p>全滞納者の納付・交渉記録を含むデータとその一覧において、措置対象者の指定及び措置者決定に至る理由を、より明確に記録してまいります。（建築住宅課）</p>
79	<p>(4) あるべき姿からみた課題</p> <p>① 収納率の向上について</p> <p>(ア) 法的措置の実施体制の整備について</p> <p>法的措置の実施が不足している原因としては、実施の体制が整備されていないことが考えられる。限られた人員の中でどうすれば法的措置の実施が可能となるのか検討し、実施体制を整備することが必要である。</p>	<p>平成20年4月1日より、市営住宅維持管理業務が指定管理者制度に移行することに伴い、業務体制の変動と併せて法的措置の実施体制について検討してまいります。（建築住宅課）</p>
80	<p>(イ) 収納体制の整備</p> <p>収納事務については、専任の職員を配置すべきである。</p>	<p>平成18年度より、収納率向上五カ年計画を策定し、これに基づく年度計画により収納率の向上を目指しているところであり、PDCAサイクルの検証と、収納他部門との連携をもとに検討してまいります。（建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

<共通事項>

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
81	<p>① 庁議での報告制度の創設</p> <p>全庁的に収納率向上に取り組むためにも、収納率の推移など、収納状況の把握に必要な情報を定期的に庁議の場に報告する制度を設けるべきである。各部、各課が庁議に収納率の推移等を報告することで、収納事務を担当する各課においても、収納率向上に向けた取り組みや向上に滞納債権回収の取り組みの重要性について、再認識することができる。</p> <p>また、収納率の改善状況や財源確保に向けた取り組み状況について、市幹部が情報を把握し共有すべきことは当然であって、仮に各課の取り組みが不十分であれば、庁議の場で対応方法を検討し、改善策を各課に迅速に指示すべきである。</p>	<p>全庁的に収納率向上に取り組む体制を強化する一環として、各課の収納率の状況等について、平成20年4月から定期的に庁議で報告をしております。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>
81	<p>② 目標管理制度の導入</p> <p>収納率改善に向けた取り組みを戦略的に進めるためにも目標管理制度を導入すべきである。例えば、歳入科目や税目ごとに、3年後の収納率の目標値を掲げ、その達成に向け収納事務に取り組むとともに、毎年度達成状況を評価し、更なる改善に結びつけるといった方法が考えられる。目標管理制度の導入は、マネジメントサイクルを活用した収納事務の実施である。マネジメントサイクルの活用は、滞納者の状況把握を行い、滞納者の状況に応じた戦略的、計画的な徴収事務の実施や事務の改善に有効である。</p> <p>また、目標管理制度は収納を担当する職員のモチベーション向上にも役立てることができる。なお、目標の達成状況は、先にふれた庁議への報告事項の一つとすべきである。</p>	<p>現在、市税については単年度の目標設定による収納事務を行っておりますが、今後は税外も含め中期の目標設定及びマネジメントサイクルを活用した収納事務について検討してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

<共通事項>

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指 摘 事 項 等	対 応 策 (担当課)
82	<p>③ 幹部職員による訪問催告等の実施</p> <p>市長をはじめ幹部職員自らが訪問催告を行うなど率先して垂範することで、徴収を担当する職員の意識改革を促し、職員の積極的な対応に結びつけるべきである。</p> <p>また、幹部職員が自ら収納にあたることで、収納率改善に向けて積極的に取り組む市の姿勢を市民に知らせる効果もあり、市民の納税意識向上につながることを期待される。</p>	<p>現在、市税については全庁的取り組みの推進及び市民に対し歳入確保の取り組み姿勢を周知するため幹部職員及び部内職員による訪問催告を実施しておりますが、今後は税外も含め幹部職員等による訪問催告を実施してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>
82	<p>④ 困難事案に対する専従班の設置</p> <p>盛岡市では平成18年度から収納率が改善していることから、収納事務を各課が担当することは成果を挙げているものと考えられるが、その一方で、回収困難な事案については、その対応が遅れがちになるなど、弊害も生じている。平成18年度に行った見直しの狙いを維持しつつ、その弊害に対応するため、収納事務は各課が担当する一方で、滞納処分に該当するような困難事案については、これらの事案を専門的に取り扱う専従班を設置し、専門性の発揮と迅速な対応が可能な体制を構築すべきである。なお、専従班の職員については、専門性が求められるため、通常的人事ローテーションの範囲外とすることや市外部からの登用、人事評価制度における配慮が必要である。</p>	<p>困難事案の対応策として、各課の収納事務担当の配置及び専門性の向上について検討するとともに、専従班の設置の必要性について検討してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>
83	<p>⑤ 組織間の連携</p> <p>盛岡市においては、各歳入科目の収納事務は事業を担当する課がそれぞれ担当しており、また、市税においても課税を担当する課と収納を担当する課は異なっている。そのため、課をまたいだ情報交換はあまり行われていない。そこで、各課をまたいだ形で、課税及び納税に関する情報交換の場を、例えば3ヶ月に1回程度の頻度で設けることで、早期に収納に取り組むことが可能になる。納税課、国保年金課、児童福祉課、建築住宅課のそれぞれの間においても守秘義務を遵守した上で情報交換の場を設けることは各課の効果的な対応が可能になる。</p>	<p>滞納の防止のためには、滞納者への早期取り組みを実施しておりますが、守秘義務の遵守を基本とした上で、組織間の連携強化について努めてまいります。（市民税課・資産税課・納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

＜共通事項＞

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指 摘 事 項 等	対 応 策（担当課）
84	<p>⑥ 債権の名寄せ</p> <p>滞納が発生する納税者は、特定の歳入科目や税目だけを滞納するのではなく、他の科目もあわせて滞納していることが多い。そこで、滞納者については、各歳入科目の債権残高の名寄せを行ったうえで、債権管理を進めるべきである。また、先にふれた組織間の情報交換においても債権残高を名寄せした資料を元に情報交換や今後の対応方策を検討すべきである。</p>	<p>債権の名寄せを含む情報交換や組織間の連携につきましては、守秘義務の遵守を基本とした上で検討してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>
84	<p>⑦ コールセンターの導入</p> <p>債権の滞納を防ぐには、滞納が生じた初期の段階でいかに対応するかが重要である。民間企業の債権回収では、期日から10日程度を経過したものは回収率が大幅に低下する傾向がある。したがって、市税や保育料等の滞納を防ぐためには、期日経過後より早い段階で回収に向けた取り組みを開始することが重要である。初期段階の対応を充実させるためには、コールセンターの設置が効果的である。コールセンターを設置し、まず初期段階の対応として、納付期日を経過した債務者に対して、「期日経過のお知らせ」を一律に行う。さらに、滞納が生じた債務者に対しては、納付の意思を確認し、またその意思の低下を防ぐために、あまり期間をおかず催告を継続することが重要である。コールセンターから定期的に催告を行うことで、債務者の納付の意思の低下を防ぐことができる。</p>	<p>コールセンターについては、初期滞納者への電話による納税勧奨が効果的であることは認識しておりますので、まずは、すでに行っている自治体の費用対効果の検証を行ってまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

< 共通事項 >

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
85	<p>⑧ 滞納処分に関する基準の設定と基準の統一</p> <p>差押えを実行する際の基準が明確に定められていないため、数回の催告にも応じないなど、納税交渉が進んでいないにもかかわらず、滞納処分が実行されないケースが多い。滞納処分は、納税者の財産を自ら換価し、滞納債権に充当するもので強力な権限のもと実施される。また、滞納処分は滞納者にとっても大きな影響を与えるものである。そのため、滞納の状況や財産の状況が類似する滞納者について、一方で滞納処分が実行され、また一方では滞納処分が実行されないとなると著しく公平性を欠くことになる。</p> <p>したがって、差押え等の滞納処分については、明確に基準を定めた上で、その基準に従い滞納処分を実行すべきである。</p> <p>また、滞納処分を実行することで滞納者の生活を著しく窮迫の状況に追い込む危険がある場合には、滞納処分を見送ることになるが、その場合には、滞納処分を見送った理由を明確にし、文書として保存すべきである。</p>	<p>滞納処分に関する基準の設定については、公平性を保つため各歳入科目間の整合性を図りながら検討してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>
85	<p>⑨ 収納状況に関する説明責任</p> <p>現在、市の収納状況に関する市民への説明は、年1回程度、広報誌を通しての公表にとどまっている。市が収納状況について市民に説明することは、市の説明責任の観点からも重要性は高い。また、市が収納に関する説明責任を果たすことは、市民の納税意識向上のためにも有効である。そこで現在の広報による説明に加え、市長の定例記者会見の場で収納に関する事項についても積極的に取り上げるなど、幹部職員自らが説明責任を果たすべきである。</p>	<p>市税等の収納状況などに関しては、平成20年5月からホームページに掲載するなど多くの機会を捉え市民への説明の場を設定するよう努めてまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（結果分）

<共通事項>

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
86	<p>⑩ 職員の専門性向上と研修制度</p> <p>収納事務に携わるほとんどの部署で、債権分類、債権の年齢別管理（債権の発生期日別管理）、債権の名寄せ（種類の違う債権の債務者ごとの集計）といった民間企業であれば当然行われている債権管理の基本が行われていなかった。また、収納事務に携わる職員の多くは、これら債権管理に関する基本的な知識を持ち合わせていなかった。このことは、これまで職員が民間企業が行っている債権管理の基礎を学ぶ機会が少なかったことに起因している。今後は民間企業の経営ノウハウを学ぶための研修を導入すべきである。また、このような職員研修は、管理職と特にやる気のある若手職員を対象に行うことが効果的である。管理職職員はそういった民間企業の姿勢を肌身を持って学ぶ必要がある。また、若手職員は債権分類の方法など具体的な債権管理のノウハウを学ぶ必要がある。</p> <p>民間企業の経営ノウハウを学ぶためには、職員を民間企業に一定期間派遣することが効果的である。</p>	<p>優れた民間企業の経営ノウハウ等を学び、より効果的かつ効率的な行政運営の実現に生かしていくことは大変重要であると考えております。</p> <p>これまでも民間感覚を学ぶため、短期間の民間体験研修や企業経営者との交流セミナー等を実施してまいりましたが、これからも研修内容や方法を工夫しながら必要な知識の習得に努めてまいります。</p> <p>また、民間企業の経営ノウハウ等を学ぶ手法としては、民間企業への派遣のほか、専門家を講師に招いてのセミナーの開催、専門的知識を有する民間企業経験者の任用等様々なものが考えられますが、費用や実効性、効率性を勘案しながら、その目的に応じてもっとも適切な手法により実施してまいります。</p> <p>なお、収納事務の担当課においても民間情報の収集に努めながら、債権管理のための研修について研究してまいります。（納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課・職員課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。

包括外部監査結果等に対する措置計画（意見分）

部局等名 総務部・財政部・市民部・保健福祉部・建設部

報告書頁	指摘事項等	対応策（担当課）
87	<p>1 公会計改革との関連について</p> <p>現在、自治体の会計制度については大幅な見直しが進められている。平成18年8月に総務省から「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針」が示され、平成21年9月までに民間企業の会計手法を用いた貸借対照表、行政コスト計算書、純資産変動計算書、資金収支計算書を作成し、公表が求められることとなった。</p> <p>民間企業の会計手法を用いた公会計では、滞納債権は未収金として貸借対照表に計上されるとともに、過去の収納率を参考に回収不能見込額も併せて貸借対照表に計上されることになる。したがって、未収金の残高や収納率の状況が盛岡市の貸借対照表に直接影響を及ぼす。また、未収金残高や回収不能見込額は、市財政の健全性を評価する際の一つの判断材料になるものと考えられる。したがって、滞納債権の削減、収納率の向上に向け、全庁をあげて取り組む必要がある。</p>	<p>盛岡市市税等収納率向上対策推進本部会議の方針に、包括外部監査の指摘事項等に対する対応策を生かし、更なる滞納債権の縮減及び収納率向上に向けて全庁的な取り組みを推進してまいります。（市民税課・資産税課・納税課・国保年金課・児童福祉課・建築住宅課）</p>

指摘事項等の欄には監査結果報告に添えて提出する意見も記載し対応策を講じること。監査結果と意見は別葉に作成すること。