

# 定期監査結果報告書

## 第1 監査の概要

### 1 監査対象

市民生活部 税務課、市民生活部 収納課、都市整備部 土木課

### 2 対象期間

令和5年度（令和5年4月1日～令和5年10月31日）

### 3 監査の実施期間

令和5年10月2日(月)～令和6年1月25日(木) ※12月11日(月)ヒアリングを実施

### 4 監査の目的及び方法

この監査は、財務に関する事務の執行が法令等に基づいて適正かつ効率的に行われているかを主眼として、監査対象課より事前に監査資料の提出を求め、諸帳簿、証憑書類等を審査し、関係職員から説明を聴取して監査を実施した。なお、行政監査の視点に立った監査も併せて行った。

### 5 監査の着眼点

- (1) 財務に関する事務の執行（予算執行・収支・契約・出納保管・財産管理等）について
- (2) 市民サービスの向上と事務事業の取組みについて
- (3) 各課の事務内容と職務分担及び職員の勤務状況について

## 第2 監査対象の概要

(職員数は令和5年10月末現在)

- 1 税 務 課 【全体 職員数 25 名（うち管理職 3 名）、会計年度任用職員 3 名】
  - 市民税 1 係 【職員数 6 名、会計年度任用職員 2 名】  
個人市県民税、法人市民税、税証明等に関する事
  - 市民税 2 係 【職員数 5 名、会計年度任用職員 1 名】  
軽自動車税、たばこ税、国民健康保険税、介護保険料、税証明等に関する事
  - 資産税 1 係 【職員数 5 名】  
土地評価、固定資産評価審査委員会、相続税法第 58 条、登記異動、償却資産、税証明等に関する事
  - 資産税 2 係 【職員数 6 名】  
家屋評価、固定資産評価審査委員会、登記異動、税証明等に関する事
- 2 収 納 課 【全体 職員 13 名(うち管理職 3 名)、再任用職員 1 名、会計年度任用職員 4 名】
  - 管 理 係 【職員 4 名】  
収納管理、口座振替、収納記録、還付金、納税証明等に関する事
  - 収 納 係 【職員 3 名、再任用職員 1 名、会計年度任用職員 3 名】  
市税・使用料等の徴収・収納、滞納処分、催告書・督促状の発布、収納実績統計・調査、国保短期証・資格証、公示送達、預貯金等一斉調査、イン

	ターネット公売等に関すること
滞納整理チーム	【職員 3 名、会計年度任用職員 1 名】 高額、回収困難な案件等の滞納処分、新潟県地方税徴収機構等に関する こと
3 土木課	【全体 職員 22 名（うち管理職 3 名）、再任用職員 2 名、会計年度任用職 員 3 名】
管理係	【職員 2 名、再任用職員 1 名、会計年度任用職員 1 名】 市道認定及び廃止等、道路河川の管理占用、道路等台帳、境界立会、国土 調査、伝票処理、その他管理に関すること
道路維持係	【職員 8 名、再任用職員 1 名、会計年度任用職員 2 名】 道路維持全般、除排雪事業、消雪施設工事補助金、予算管理業務、道路維 持修繕工事、消雪施設整備工事、雪寒交付金事業、建設係・道路維持係・ 河川水防係の契約処理、支出、予算管理業務、庶務に関すること、道路・ 水路の維持管理、除草機械のオペレーター、建設機械のオペレーター業務 に関すること
河川水防係	【職員 2 名】 街路灯、道路反射鏡、水路維持、河川、水防等に関すること
建設係	【職員 7 名】 道路、橋梁、舗装の新設改良工事及び一般下水路新設改良、公共土木事業 に関すること

### 第3 監査の結果

#### 1 税務課

##### (1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 今年度の減免状況は、個人市民税 4 件 164,053 円、固定資産税 72 件 3,214,000 円で、それぞれ令和 4 年度とほぼ同件数となっており、生活保護や生活困窮などによる減免が多く、そのほかでは固定資産税に 7 件の火災による減免がある。また、固定資産税の減免不承認が 1 件あり、生活困窮として申請があったものの、減免基準に該当しなかったものである。

イ 今年度の申告相談では、税務署が割り当てた利用者識別番号を保持している人に対応可能な電子送信対応ブースの増設を予定している。市から税務署へ申告内容を電子送信することにより、申告してから所得税の還付までに期間短縮が見込まれるもので、市民サービスの向上として、多くの市民が利用できるよう準備されている。さらには、例年申告相談での待ち時間が大きな課題であるため、市・県民税申告書においては所得税の確定申告期間前の提出を促すチラシをわかりやすい内容に改善し、市・県民税の対象者に郵送する際に同封する予定でいる。また、令和 2 年度から導入している受付番号発券システムは、申告する人がスマホ等を利用し Web で発券番号を取得し、サイト上で混雑状況や待ち時間を確認することができ、順番が近くなった場合にメールでも通知されるシステムで、今後も引き続き活用し、申告会場の混雑解消に取り組みたいとしている。

ウ 令和4年度の1月から3月までの職員の時間外勤務が、令和3年度の同時期と比較すると、市民税1・2系の合計で約550時間、資産税1・2系の合計で約220時間が削減されている。市民税1・2系については、2月から5月に行っている給与支払報告書や確定申告書等のチェック項目を検証し、必要以上と思われるチェック項目を削除するなど作業内容を見直すとともに、チェック作業を前倒して行ったほか、申告期間においては、他課からの応援職員の協力のもと、日中に行う申告内容のチェック作業をこれまでよりも早い時間に優先的に行う体制にしたことなどによって大幅な時間外勤務の削減に繋がった。資産税1・2系においては、業務を前倒しするなどの平準化を図ったことで、時間外勤務が削減された。

エ 土地の課税台帳更新作業における圃場整備事業の登記の閉鎖及び新設、さらには償却資産の申告書出力業務で、パソコンで行っている作業を自動化できるRPAを導入している。RPAの導入によって職員が行っていた入力作業が自動化され、人的ミスの削減に繋がり、導入前には申告書の出力のために職員が端末に付きっきりになっていた作業が削減され、他の入力作業に充てることが可能になるなど、業務の正確性や効率性の向上が図られた。

オ 償却資産の未申告者に対して、今年度に催促ハガキの内容を分かりやすく見直したことで、返答率が令和4年度の32.4%に対して、今年度は41.1%と返答率アップに繋がった。また、催告ハガキを送付したが返答がない対象者については、法人市民税申告状況や国税申告状況を確認し、申告が必要と思われる対象者を抽出しており、今年度は8件に再度申告を促し、3件が申告されている。

カ 令和4年8月から税証明の一部について、コンビニ交付がスタートし、利用者件数も増加傾向となっており、市民の利便性向上が図られている。

【コンビニ交付の利用者件数（令和4年度及び令和5年度の各々8月～10月を抜粋）】

	令和4年度				令和5年度			
	8月	9月	10月	計	8月	9月	10月	計
所得証明書	19	11	11	41	42	19	23	84
課税証明書	17	8	11	36	31	11	17	59

キ 市の未申告調査は、税務署と役割分担をした中で、主に住民税申告が必要と思われる対象者に対して2回の郵送での文書照会などを行っている。今年度の調査実績は、対象件数495件に対して調査完了が332件（完了割合67.1%）で、そのうち申告等による市県民税の課税額は4,900,100円であった。令和4年度は対象件数498件、調査完了件数362件（完了割合72.7%）、課税額5,905,200円で、調査完了件数の割合では、前年度と比較すると5.6%低下している。令和4年度は文書照会後に回答のなかった未申告者で、主にそれまで収入があつて申告のあつた人を対象に訪問調査を実施した結果、対象件数50件のうち調査完了24件、課税額286,000円の成果を上げたが、今年度は訪問調査を実施していない。

## (2) 意見

固定資産税の減免については、生活保護受給者であっても、申請がない場合には減免が適用されないため、申請してしない生活保護受給者の固定資産税の納入状況が懸念されるところである。申請によって未納額や関係業務の減少に繋がることも期待できるため、その実態について関係部署と連携を図るなど、より効果的・効率的な減免措置の在り方について検討されたい。

申告相談には大勢の市民が来庁されるため、今年度予定している電子送信対応ブースの増設など、混雑の解消に向けて積極的に取り組まれていることは評価したい。今後も、e-TAX電子申告の利用の働きかけを強化するほか、会場に来なくてもインターネットでできる申告書の作成や、自書記載された申告書の業務時間外での收受などについて、他自治体の取組を調査研究し、市民の利便性のさらなる向上を図られたい。

さまざまな工夫によって時間外勤務が削減されている一方で、繁忙期においては会計年度任用職員も正職員と同程度の時間外勤務がみられている。1か月間の時間外勤務が正職員よりも多いことも見受けられるが、その役割等からみれば通常考えにくいことである。会計年度任用職員の現状の業務内容を検証し、時間外勤務の削減に努められたい。

固定資産税の業務に積極的にRPAを導入し、職員の業務量の削減につながっていることは評価したい。今後もRPAにおける必要な設定作業や誤入力などに細心の注意を払うとともに、効果的な業務への順次適用の拡大を検討されたい。

固定資産税における償却資産の未申告者対策については、催促ハガキの文面の見直しなど、工夫を凝らして取り組まれている。催促しても反応がない未申告者には、関与されている税理士への働きかけなども成果につながると思われる。

一方個人市県民税の未申告者対策については改善を求めたい。昨年度実施していた臨戸訪問調査を今年度は未実施であるとのことである。文書による催促に反応のない未申告者の中には、所得があるため本来個人市県民税を課税される者が、申告手続きを行わないことによって課税を逃れている事例がないとは言えない。実際に、昨年度臨戸訪問調査によって課税されている事例がある。さらには、文書に反応のない未申告者は、今後も未申告が続く可能性が高いと思われる。これらのことから、対面しての説明及び申告への働きかけなどの追加的対応は必要であると考えられる。

市税の未申告者対策においては、臨戸訪問調査が職員にとって相当な労力であることは理解できるものの、課税の公平性の確保や課税漏れの防止の観点から、必要な調査・確認に積極的に取り組まれたい。

## 2 収納課

### (1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 令和5年度から全国一律に地方税統一QRコードによる納付が可能となり、燕市は固定資産税と軽自動車税（種別割）の2税目に導入した。納付方法別の件数割合をみると、固定資産税12.8%、軽自動車税（種別割）16.1%が地方税統一QRコードを利用して納付されている。今後は他の税目についても関係各課と連携を図り、早期の導入を進め納付方法の拡大に努めたいとしている。

イ 令和3年度からのキャッシュレス決済の導入により、4税目（市県民税・固定資産税・軽自動車税（種別割）・国民健康保険税）すべてにおいて、導入前と比較すると収納率が向上している。

【各税目の収納率の推移（現年分のみ）：％】

	キャッシュレス決済導入前	キャッシュレス決済導入後	
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
市県民税普通徴収	99.3	99.4	99.5
固定資産税	98.9	99.1	99.2
軽自動車税（種別割）	98.9	99.0	99.2
国民健康保険税	96.4	96.6	97.3

ウ 10月と11月は「納税推進強化月間」として、夜間の電話催告や臨戸催告、文書による差押予告、納税相談など滞納者に対する徴収対策の強化に取り組んでいる。令和5年度10月中の実績は、収納件数（一部納付含む）が404件、収納額約2,124万円、換価件数は14件、換価額約98万円で、合計418件、約2,222万円となっており、令和4年度の10月の合計件数376件、約1,823万円と比較すると42件、約400万円の増加となっている。また、毎週水曜日の延長窓口、毎月第2日曜及び第4土曜日の午前中の休日窓口では納付業務のみ行っているが、これらの時間外窓口において、事前に納税相談の希望があった場合は対応できるよう努めている。

エ 滞納整理チームが令和5年度10月末までに実施した差押え件数は22件であり、令和4年度10月末までと比較すると5件の増加となっている。差押え22件の内訳は、保険、預金、給与などの債権が18件、そのほか不動産が4件となっている。滞納整理チームの対応案件の収納率は、目標を25%以上としているところ、今年度10月末現在で15.4%であり、前年度の同時期の12.9%よりも2.5%上昇している。

オ 令和5年10月末の法人市民税滞納繰越分の収納率は1.9%で、他の税目よりも低い状況にある。このことについては、法人の資金繰りが厳しい状態である可能性が高いと推測している。未収金の回収に向けて、定期的な催告、相談など早期の対応に努めており、現状把握のために県等への実態調査や財産調査を始めている。

(2)意見

今年度から開始された「地方税統一QRコード（eL-QR）」の導入成果は、固定資産税と軽自動車税の収納率に反映されている。一方納付方法が増えることで、納税者に納め忘れがあった場合の対応など担当職員の業務量も増加したとのことである。市民の利便性の向上が収納率に反映されることは明らかであるので、今後知恵を出しながらそれらの課題解決に向けて検討されたい。また、口座振替の令和5年度件数は前年度と比較すると全体的には増加しているものの、固定資産税はコンビニ収納の増加等を要因として約6,000件もの減少がみられた。収納率の確保には口座振替が最も有効で、業務量増加の抑止につながると思われるため、今後も加入促進に努められたい。

今年度10月の「納税推進強化月間」の取組において、昨年度よりも電話催促を減らす一方で、臨戸催告を増やし、さらには金融機関への照会を多く実施していた。より効果的な方法を研究し、積極的に取り組んだ結果が、前年度以上の収納額につながったものと評価したい。

滞納整理チームと収納係は協力し工夫しながら滞納処分や債権回収などに取り組まれて

おり、その取組内容は前年度よりも強化されていることが認められる。滞納整理チームにおいては、目標としている取扱案件に対する収納率の達成が可能になることも見込まれている。一方で、市税全体の滞納繰越分の収納率は、令和2年度決算29.2%、令和3年度21.9%、令和4年度15.1%と下降傾向にある。滞納の事情は滞納者によって異なり、特に高額滞納者に対しての滞納整理の推進にあたっては困難さも理解できるものの、引き続き滞納者の実態調査を積極的に行ったうえで、納税相談や臨戸催促などの対策を強化し、滞納繰越分の収納率の向上に努められたい。

### 3 土木課

#### (1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 道路維持修繕工事については、道路利用者が安全で安心して通行できる道路環境の確保を目的に行っており、今年度10月末までに14件の市道の舗装修繕工事等を実施した。今後も自治会等の要望を踏まえた中で、道路構造物の損傷レベルや道路の特性を考慮し、優先順位を付けて順次修繕工事を行っていく予定である。

イ 消雪パイプ新設工事は、今年度1件のさく井工事を実施している。令和6年度にメインパイプの整備を行い、令和6年度末の供用開始を目指している。この工事路線は、家屋が連坦し降雪時の雪置き場がないことや、交通量も多く道路幅員が狭くなり事故発生が懸念されることから、冬期間における歩行者の安全と円滑な交通を確保するため、整備を行っているものである。消雪施設の整備は社会資本整備総合交付金を活用し、新設と更新を併用して実施していくこととしているが、今後は更新に重点を置き、市単独費（修繕費）の軽減を図っていく予定である。

ウ 橋梁修繕事業では、令和元年度に更新された橋梁長寿命化計画に基づき、危険度の高い橋梁について計画的に修繕工事を行っている。今年度は南跨線橋や凌大橋の修繕工事を行うほか、無名橋2橋の設計業務を行い、来年度以降に修繕工事を行う予定である。

エ 園児通行ルート安全対策事業は、他県において、園児が集団で歩道を歩行中に発生した事故を受け、国より示された「未就学児が日常的に集団で移動する経路の交通安全の確保の徹底について」示された実施要領に基づき行っている事業である。市道小牧灰方線は、こども園の園児が散歩コースとして日常的に移動する路線であるものの、歩道がなかったため歩道整備を行ったもので、令和6年度で事業完了予定となっている。また、歩道整備については、園児や児童などの歩行者の安全確保のため、今後も地元の要望や通学路交通安全プログラムによる要望に基づいて行っていく予定である。

オ 寺郷屋灰方線は、燕北小学校や新潟県立燕中等教育学校の児童・生徒の通学路として利用されている道路で、平成28年度から歩道整備を実施し、これまでに、歩道（延長）整備、舗装、照明設置などの工事を行っており、今年度で完了予定となっている。

カ 道路照明LED化事業は、水銀灯の製造及び輸出入が禁止になったことから、令和6年度から2年間程度で一斉に道路照明を水銀灯からLED照明への更新を目指すのもで、今年度は、主要幹線道路や交差点に設置されている道路照明の水銀灯及び防犯灯機能を目的として設置されている水銀灯1,222灯について、設置位置や劣化度などの調査を実施し、

事業費の算出のほか、導入効果の検討及び分析業務などを行っている。

キ 市が発注する建設工事を第1四半期から第3四半期に行っていることや、今年度は第1四半期に社会資本整備総合交付金等の交付申請業務と国庫補助事業実地検査の準備があったことなどにより、建設系の職員の時間外勤務が多くなっている。

## (2) 意見

市が管理する道路施設の舗装修繕については、自治会からの要望と日常のパトロール等により確認し、対応の優先度を判断した上で実施されている。優先度を定めるうえで、場合によっては速やかな対応が困難な場合もあるとのことであるが、道路の管理瑕疵は大きな事故につながることも懸念される。今後も、まずは事故が起こらないことを優先とした緊急的な補修などの必要な対策に努められたい。また、園児・児童が日常的に利用する道路に対しては、引き続き学校や保育園、警察等と連携しながら歩道整備による安全対策に取り組まれたい。

雪寒事業の消雪パイプの整備については、今後新設は自治会の整備に係る補助金交付の場合とし、市では老朽化した既設設備の更新を重視する方針とのことである。予算等の制約によって、市民の要望する全地域に消雪パイプを整備することは現実的でないことは理解できるものの、冬期間でも市民が安心して生活ができるよう、道路交通の円滑性と安全性の確保に向けた除排雪事業の充実強化を望みたい。

橋梁修繕事業においては、市が管理している橋長 2m以上の橋梁が約 600 橋もある中で、対症的な修繕から予防的修繕へ転換し、費用の縮減が図られている。引き続き点検や補修対策を適切に実施し、橋梁の維持管理の効率化を図りながら、安全性の確保に努められたい。

道路照明LED化事業については、大幅に二酸化炭素の排出量を抑えることが期待でき、本市が 2022 年に宣言したゼロカーボンシティへの取組が確実に進んでいるものと評価したい。今年度の調査を踏まえ、令和 6 年度から実施される道路照明のLED化への更新が円滑に遂行されることを望むものである。

特定の係員の時間外勤務が多いことは以前の定期監査から指摘し続けているものの、今年度も同様の状況が確認された。業務内容によってやむを得ない事情もあると思えるが、職員の健康への悪影響のほか、疲労蓄積による事務効率の低下や事故の発生等も懸念されることから、事務分担の偏りなどを分析・検証のうえ時間外勤務の縮減に努められたい。