

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

2 対象期間

令和3年度（令和3年4月1日～令和3年10月31日）

3 監査の実施期間

令和3年10月1日(金)～令和4年1月27日(木) ※12月7日(火)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3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 2 名】
 - 市民税 1 係 【職員数 6 名、会計年度任用職員 1 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 14 名(うち管理職 3 名)、再任用職員 3 名、会計年度任用職員 4 名】
 - 収 納 係 【職員 2 名、再任用職員 3 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事

管 理 係 【職員 6 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

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 新型コロナウイルス感染症の影響により、国保税・介護保険料、固定資産税の各賦課業務において減免及び軽減を行っている。国保税・介護保険料の減免状況は、令和元年度から令和 3 年 10 月末現在で、国保税が 139 件 15,976,000 円、介護保険料が 140 件 6,125,200 円となっている。固定資産税については、償却資産及び事業用家屋を所有している中小企業者に対して、令和 3 年度分を軽減するといったもので、軽減状況は 927 件 216,075,000 円で、全額国費で補てんされる。

イ 市民税係職員の代休取得が進んでいない理由としては、新型コロナウイルス感染症防止のため、市県民税などの賦課業務の中で、市民や他部署への影響が少ない業務を後ろ倒ししたためとしている。今後職員一人一人の申告技術を向上させ、また申告相談ブース数を増やして相談業務をスムーズに行うことで、申告書チェック作業を前倒して実施できるとし、改善策の一つとして掲げている。

ウ スマホを使った電子申告の推進に向けて、巻税務署との共催以外にも、税務課職員でスマホ申告の説明ができるよう人材育成を行っている。スマホ申告などの電子申告率が上がることで、申告相談会に参加する人数が減少し、税務課としてのメリットも大きいとしている。

エ 申告相談業務に従事する職員のスキルアップを目的とした研修会を実施している。研修会で使用するテキストは、税務署研修資料を参考に職員独自で作成したものであり、初任者・初級者向けと中級者向けの二つのテキストを用意している。研修を実施する背景には、近年ベテラン職員が抜けたことによる税務技術の底上げや、市民が望んでいる申告を職員が素早く把握する能力の習得がある。

オ 市が行う未申告調査は、所得税申告が不要な人を主な対象者とする等、税務署と役割分担をしている。中でも個人事業開廃業届出書による捕捉は、これまで市への届出に基づいて課税対象者を捕捉していたが、令和 3 年度からは新たに税務署に提出されたものと突合し、市への未届者の有無を確認し、課税対象者捕捉の強化を図っている。また、税務署との協議により、市様式の届出書を税務署に設置し、税務署への届け出時に市への届け出も案内してもらえることになった。

(2) 意見

新型コロナウイルス感染症の影響による納税者の救済対策として、国民健康保険税、介護保険料の減免及び中小事業者の固定資産税の軽減制度を実施した。本制度は納税者の申請に基づき対応するため、制度を利用できる人が情報不足のために利用できない状況が生じることのないよう、関係機関等の連携を含めた情報提供手段の多様化について検討されたい。

スマートフォンを利用した電子申告の推進については、市民課のマイナンバーカード普及への協力や保育園でスマートフォン申告のチラシを配布など、他課との連携を図り対応している点は評価できる。今後も、職員の電子申告に関するスキルアップと市民への効果的な周知を図り、更なる電子申告率の向上に努められたい。

償却資産、個人市民税及び法人市民税の未申告対策については、督促ハガキや文書での照会、訪問調査、実態調査等の補足調査を実施し対応している。今後、限られた人員の中で適正かつ公平な課税を確保するためにも、納税者の自発的な納税義務の履行を円滑に実現する取組みについても検討され、更なる適正申告の確保に努められたい。

2 収納課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア スマホのアプリを使用し、納付書記載のバーコードを読み取ることにより市税の納付ができるキャッシュレス決済は、納付場所へ出向くことなく納付できる利便性の向上と新型コロナウイルス感染防止という二つのメリットがある。導入初年度のため、利用者がどの程度になるか推移を見極める必要がある。利用者の増加は、窓口業務の軽減にもつながることから、口座振替・コンビニ収納も含めて引き続き周知していきたいとしている。

イ 令和3年10月末現在の各税目の収納率が、前年より向上している。その要因について、口座振替及びコンビニ納付の利用実績が増加していることに加え、キャッシュレス決済導入により、納付の利便性が向上したことを上げている。また、滞納分の収納率が向上したことについては、搜索や差押を数多く行ったことが要因であるとしている。

ウ 令和元年度より業務を遂行している滞納整理チームは、本税滞納額が100万円以上の高額滞納者又は再三の催告・来庁要請に応じない者、少額分納者などを対象に滞納整理を行っている。令和3年度は、216件を収納係から引継ぎ、18件の滞納処分（差押）を実施し、令和3年10月末までに累計で約1億8千万円を徴収した実績がある。また、令和3年度から業務の進捗状況について、上司と共有し効率化を図っているとしている。具体的には、事前に課題を発見することを目的に、滞納整理チームだけでなく徴収担当職員全員を対象に、滞納整理の進捗状況を上司に説明するという形式のもので、これまでのところ1回の開催にとどまっているが、引き続き開催を予定している。

(2) 意見

令和3年度から実施した「キャッシュレス決済」については、納税者の利便性向上とコロナウイルス感染症対策にも繋がることから、効果的な情報媒体を活用し積極的な周知活動を図り収納率の向上に努められたい。また、前年と比較し収納率が向上している要因については、口座振替、コンビニ納付の利用者の増加のほか、滞納整理チームによる高額滞納案件の解消などが挙げられる。今後も税負担の公平性を図るためにも、納税方法の多様化とあわせ収納業務を担当する職員のスキルアップについても検討されたい。特に、ベテラン職員の異動や退職などで徴収力の低下とならないよう、積み重ねた知識、技術、ノウハウについては組織の財産として課内職員へ共有することが重要である。途切れることの無い技術継承を図り、更なる収納率の向上に努められたい。