

豊橋市監査公表第16号

地方自治法第252条の38第6項の規定に基づき、包括外部監査の監査結果に基づく措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

令和4年2月10日

豊橋市監査委員	古池弘人
同	朝倉茂
同	星野隆輝
同	二村真一

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果（令和2年度）

部名	課名	公表番号	区分	指摘事項等（改善又は留意すべき事項）	措置結果	措置通知年月日
財務部	市民税課	1	意見	庁内の一般的な人事ローテーション期間よりも長い期間在課し、知識や経験を蓄積できるよう、人事に働きかけることが望まれる。	令和3年8月に行われた「夏の減増員ヒアリング」の機会を利用し、人事課へ税3課における賦課徴収に関する事務は専門性が高いことを説明し、知識や経験を蓄積できるように一般的な人事ローテーション期間よりも長い期間在課するよう要請した。	R3.12.1
	市民税課	4	意見	業務を難易度と付加価値の尺度で分類し、業務に応じて職員の数や配置する職員の特性を検討することが望まれる。	個人市民税の業務は、職員に均等に割り振っているものと、業務の内容に応じて担当職員を決めているものがある。令和3年度は、税務システム標準化への対応や申告受付体制の見直しなど、新たな業務が始まったこともあり、業務を難易度と付加価値の尺度で分類し、業務に応じて職員の数や配置する職員の特性を検討して人員を配置した。	R3.12.1
	市民税課	7	意見	引き続き、eLTAXの普及率の向上に取り組むことが望まれる。	個人市民税については給与支払報告書総括表発送時に、法人市民税については申告書発送時に、eLTAXの利用を促すチラシを同封しているが、新たに事業所税についても申告書発送時に同封することとした。また、ホームページや市税のしおりにおいても、eLTAXの利便性について情報提供しており、eLTAXの普及率の向上に取り組んでいる。	R3.12.1
	市民税課	8	指摘事項	「税務概要」をホームページに掲載する際には、担当者がホームページを閲覧し、エラー表示となった箇所がないことを確認する必要がある。	指摘を受けた部分は修正を行った。また、「税務概要」をホームページに掲載する際は、複数の職員でホームページを閲覧し、不具合がないか確認することとした。	R3.12.1
	市民税課	9	意見	委託先から入手した「業務実施報告書」の契約締結年月日に誤りのないよう、今後は有効にチェックが行われるよう留意し、業務開始日は契約締結開始日を記載することが望まれる。	契約に関する書類は、記載されている内容を複数の職員で確認することとした。また、令和3年度から、「業務実施報告書」の業務開始日は契約締結日を記載している。	R3.12.1
	市民税課	10	意見	適切なタイミングで廃止条例の制定を検討する等、条例の最新化に努めることが望まれる。	行政課と相談し、条例の内容から既に効力が失われていることは明らかであり、廃止条例を制定する必要はないという結論に至った。	R3.12.1
	市民税課	12	指摘事項	外国人未申告者291人及び日本人未申告者234人については公平性の観点から厳格に対処すべきである。	未申告者については、9月に申告勧奨通知を発送し、来庁を促しているが、令和3年度は申告勧奨や受付方法の見直しを行い、その結果、申告件数が増加した。また、申告勧奨は、国保年金課が国民健康保険被保険者に対して行っているが、令和3年度は新たに後期高齢者医療被保険者に対しても行うなど、国保年金課と連携して行っている。	R3.12.1
	市民税課	13	指摘事項	未申告者を減らす一定の効果が見込まれると考えられるため、定期的にサンプルベースで未申告者実態調査を実施すべきである。	未申告者については、市民税課と国保年金課で申告勧奨を行っているが、令和3年度に国保年金課が行った勧奨対象者に対し、未申告理由などの実態調査を行った。	R3.12.1
	市民税課	14	意見	悪質な未申告者については、市税条例第27条の4に基づき、市民税に係る不申告に関する過料を科す等の対応も望まれる。	未申告者で、申告すべき所得が判明した場合、まず申告を促す通知を送付し、それでも申告がない者については、その所得について賦課課税をしている。市民税に係る不申告に関する過料については、法令の規定に基づき適切に取り扱う。	R3.12.1

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果（令和2年度）

部名	課名	公表番号	区分	指摘事項等（改善又は留意すべき事項）	措置結果	措置通知年月日
財務部	市民税課	15	指摘事項	事務所・事業所に係る市民税・県民税未申告者の新規対象者を把握すべきである。	令和3年6月、9月に、豊橋税務署にて開業届を閲覧し、事務所・事業所に係る市民税・県民税未申告者の新規対象者の把握を行った。	R3.12.1
	市民税課	16	意見	個人市民税の「事務・入力マニュアル」更新時には担当者間の目線合わせや承認手続を行うことが望まれる。	「事務・入力マニュアル」更新時には、担当者間及び情報企画課SE等と検討、検証を行っているが、令和3年11月に改めて「事務・入力マニュアル」の点検を行い、課内で統一させ、課長の承認を得た。	R3.12.1
	市民税課	17	指摘事項	「事務所・事業所に係る市民税・県民税申告書」の使用状況に記載漏れのある申告書については、電話等により使用状況を確認する必要がある。	令和3年6月から、「事務所・事業所に係る市民税・県民税申告書」の使用状況に記載漏れのある申告書については、電話等により使用状況を確認し、補記することとした。	R3.12.1
	市民税課	18	意見	市民税課においても、通訳を時間単位で依頼したり、音声翻訳機を導入したりする等の検討を行うことが望まれる。	令和3年度に外国人対応の検討を行い、10月にポルトガル語、英語、タガログ語で翻訳シートを作成した。外国人の申告受付の際に、これを使うことにより、コミュニケーションをとることができるようになった。	R3.12.1
	市民税課	19	意見	個人市民税の市に帰責する更正については、更正件数削減に対する目標件数を設定する等、更正件数削減に取り組むことが望まれる。	令和3年度の当初賦課における更正内容を把握し、その内容や見落としやすい事例について周知をし、更正件数削減に取り組んだ。	R3.12.1
	市民税課	20	意見	法人市民税の未申告法人に対する対応方針を策定し、現地調査を実施する等、一定の牽制を行うことが望まれる。	催告書又は調査票の回答がない法人について、航空写真等で建物を確認し建物が存在しないもの、また法人番号から閉鎖状況を確認し閉鎖になっているものは、廃止の処理を行うこととした。また、その他の確認できない法人については、連絡先や現地の調査を行うこととした。	R3.12.1
	市民税課	21	意見	法人市民税申告書の「豊橋市分の均等割の税率適用区分に用いる従業者数」が50人に近い法人については、妥当性を確認することが望まれる。	資本金が1億円を超え、従業者数が50人に近い人数（45人以上）で申告している法人については、申告書提出者に事業所の人員体制について確認を行うこととした。	R3.12.1
	市民税課	22	意見	法人市民税の賦課に関する要綱及び事務マニュアル等を策定することが望まれる。	法人市民税の申告書発送から申告書の受付・審査・入力業務など、法人市民税の賦課に関する事務マニュアルを作成した。	R3.12.1
	市民税課	23	意見	法人市民税に関する法人の設立等の異動情報の税務署からの入手方法の効率化が望まれる。	法人の異動情報をコピーや写真等で記録できないか税務署に要望するとともに、税務署へ調査に行くための事前準備として作成している作業用データ表の項目を見直し業務の効率化を図った。	R3.12.1
	市民税課	28	意見	鉱業に対し、「鉱産税納付申告書」の現行様式による申告を促すことが望まれる。	鉱業に対し、「鉱産税納付申告書」の現行様式を提供し、令和2年8月から現行様式で受理している。	R3.12.1
	市民税課	29	指摘事項	「税務概要」の更新に当たっては、記載内容についても漏れが無いことを確認し、適切に更新する必要がある。	指摘を受けた部分は修正を行った。また、「税務概要」の更新に当たっては、記載内容について、複数の職員で確認することとした。	R3.12.1
市民税課	33	意見	事業所税の賦課に関する要綱及び事務マニュアル等を策定することが望まれる。	事業所税の申告書発送から申告書の受付・審査・入力業務など、事業所税の賦課に関する事務マニュアルを作成した。	R3.12.1	

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果（令和2年度）

部名	課名	公表番号	区分	指摘事項等（改善又は留意すべき事項）	措置結果	措置通知年月日
財務部	市民税課	34	意見	事業所税の現地調査を効率的に実施することにより、未申告事業所の調査を実施できるようにすることが望まれる。	事業所税の減免施設について、外観のみで確認できるものについては外観調査のみとするなど、現地調査を効率的に実施することとした。また、建築確認申請、建物登記申請書の情報を使って、未申告事業所の調査を実施できるようにした。	R3.12.1
	市民税課	35	意見	事業所税申告額の確認方法に関するルールを策定することが望まれる。	事業所税額が前年比で50万円以上増減した事業所のリストを作成して、確認、分析することとし、事業所税の賦課に関する事務マニュアルに記載した。	R3.12.1
	市民税課	45	意見	二重の更正を行うことがないように、課内で実施している業務の内容を共有することが望まれる。また、今後、税総合システムを改修する際には、財務会計システムとの連携が図れるようなシステム改修が望まれる。	二重更正防止のために、市民税課と納税課の担当者間で業務内容の共有、連携及び処理タイミングに係る情報共有を適切に行うこととした。 また、税総合システムは賦課金の消し込みを主な目的とし、財務会計システムは収入金全体の管理を主な目的としていることから、現行の二つの異なる機能のシステムを活用し、相互に内容を比較及び確認することが必要と考える。	R3.12.1
	納税課	3	意見	庁内の一般的な人事ローテーション期間よりも長い期間在課し、知識や経験を蓄積できるよう、人事に働きかけることが望まれる。	令和3年8月に行われた「夏の減増員ヒアリング」の機会を利用し、人事課へ税3課における賦課徴収に関する事務は専門性が高いことを説明し、知識や経験を蓄積できるように一般的な人事ローテーション期間よりも長い期間在課するよう要請した。 今後も様々な機会をとらえて要望していく。	R4.1.14
	納税課	6	意見	業務を難易度と付加価値の尺度で分類し、業務に応じて職員の数や配置する職員の特性を検討することが望まれる。	令和3年8月に行われた「夏の減増員ヒアリング」の機会を利用するなど、人事課へ税3課における賦課徴収に関する事務は専門性が高いことを説明すると共に、特に納税課に於いては、市税等収入率向上対策プランを基にした目標を実現するための方向性（現状は現年度分の滞納処分重視）に合わせ、業務を難易度と付加価値の尺度で分類し、必要な人員の配置を説明・要望してきている。 今後も様々な機会を捉えて要望していく。	R4.1.14
	納税課	36	指摘事項	個人情報が含まれた普通車差押調書の紛失は極めて問題であり再発防止に努める必要がある。	令和2年度の当初より、広域連合徴収課と納税課とで、書類を移管・返還する際には一覧表を作成し、チェックしながら渡すようにして紛失が発生しない運用を実施している。今後もこの運用を継続して再発防止に努める。	R4.1.14
	納税課	37	指摘事項	つり銭準備金は「現金等出納事務マニュアル」に従い複数の職員で照合・確認し、確認結果を「つり銭準備金保管簿」に正しく記載する必要がある。	当日の担当職員に対しては、嚴重注意をすると共に、窓口担当者へは「現金等出納事務マニュアル」をもう一度確認・徹底するように伝えた	R4.1.14
	納税課	38	指摘事項	収納金の集計表の「総合計」は収納金を確認した証跡として押印するものであり、職員が収納金残高を確認したことを証すものであるから正しく押印する必要がある。	当日の担当職員に対しては、嚴重注意をするとともに、窓口担当者へは「現金等出納事務マニュアル」をもう一度確認・徹底するように伝えた。	R4.1.14

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果 (令和2年度)

部名	課名	公表番号	区分	指摘事項等 (改善又は留意すべき事項)	措置結果	措置通知年月日
財務部	納税課	39	指摘事項	配当計算書の発送・送達日は換価代金等の交付期日の起算日となる重要な日であることから、正しく記載する必要がある。	配当計算書の決裁文書は、決裁にのみ利用していて、実際は収納支援システム上で厳密に管理・運営していたものであったが、決裁規程上は問題と言えるので、令和4年1月の決裁から発送日を記載するように周知・徹底した。	R4.1.14
	納税課	40	指摘事項	差押調書を発送・送達した日は、滞納金額及び滞納処分費の徴収の起算日となる重要な記録となることから、正しく記載する必要がある。	差押調書の決裁文書は、決裁にのみ利用していて、実際は収納支援システム上で厳密に管理・運営していたものであったが、決裁規程上は問題と言えるので、令和4年1月の決裁から発送日を記載するように周知・徹底した。	R4.1.14
	納税課	41	指摘事項	徴収猶予申請書(特)の記入内容に不備がある場合には、職員が聞き取りにより適切に修正する必要がある。	当該申請書の不備については、聞き取りにより適切に修正を行った。 なお、当該制度は単年度のみの実施であったため、今後は発生しない。	R4.1.14
	納税課	42	意見	将来的に回収が見込まれない滞納繰越額について執行停止を政策的に行うことにより、職員の徴収努力が収入率に反映しやすい体質に変革することが望まれる。	指摘の内容については、既に対応しており、令和2年度から整理推進担当を設置し、主に滞納繰越分の案件を精査して、執行停止をすべきと判断した場合は、速やかに停止処理を実施することを目指している。ただし、令和2年度は新型コロナ対策により徴収猶予の特例制度が臨時的に実施され、整理推進担当がその業務を担当することになったため、執行停止処理については、あまり前進しなかったが、今後は課題をクリアしながら対応していき、収入率の向上に寄与していきたいと考えている。	R4.1.14
	納税課	43	意見	市の独自様式である「滞納地方税債務承認及び納付誓約書」を可能な限り使用してもらうことにより、納税者の取り扱いを統一した行うことが望まれる。	現状、原則として、「滞納地方税債務承認及び納付誓約書」を使用するような運用をしており、今後も続けていく予定である。	R4.1.14
	納税課	44	意見	二重の更正を行うことがないように、課内で実施している業務の内容を共有することが望まれる。また、今後、税総合システムを改修する際には、財務会計システムとの連携が図れるようなシステム改修が望まれる。	二重更正防止のために市民税課・納税課の担当者間の業務内容の共有、連携及び処理タイミングに係る情報共有を適切に行う体制を整えた。 また、税総合システムは、賦課金の消し込みを主な目的とし、財務会計システムの調定は収入金全体の管理を主な目的としていることから、現行の二つの異なる機能のシステムを活用し、相互に内容を比較及び確認することが必要と考える。	R4.1.14
	納税課(債権管理課から移管・統合)	46	意見	豊橋市債権管理計画の計画と実績の差異分析の結果を「豊橋市債権管理調整会議」に諮り共有するとともに、会議の意見を踏まえた上で次期計画を策定することが望まれる。	令和2年12月17日開催の令和2年度第4回豊橋市債権管理調整会議において、豊橋市債権管理計画と令和元年度までの実績による比較分析結果の説明を行い、次期債権管理計画策定に向けた基本事項について承認された。その後、第2期豊橋市債権管理計画(案)を作成し、令和3年4月28日開催の令和3年度第1回豊橋市債権管理調整会議に諮り、承認された。 今後この計画と実績との比較分析を随時、債権管理調整会議で報告し、共有を行っていく。	R3.6.3

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果（令和元年度）

部名	課名	公表番号	区分	指摘事項等（改善又は留意すべき事項）	措置結果	措置通知年月日
市民協創部	市民協働推進課	2	指摘事項	開示された受益者負担の状況は、特定の施設のみを抜粋して記載されているが、そのほとんどの施設において収支不足が発生している点など、受益者負担の状況について市民に十分な情報開示し説明すべきである。	各所管施設とも、施設白書にて受益者負担の状況に関する情報開示を行っている。より詳細な内容の掲載については、市全体の方針に従って対応する。	R3.12.24
	市民協働推進課	15	指摘事項	各施設の所管課で収支不足等の要因を分析し、次回の使用料改定に反映させるPDCAサイクルを確立する必要がある。	令和2年10月2日付け財政課通知に基づき、決算時に収支不足等の要因を分析するとともに文書化し、5年ごとの使用料改定の参考とする。	R3.12.24
	市民協働推進課	27	指摘事項	各施設の所管課は使用料の見直しについて主体的に検討し、どのように対応していくか意思決定する必要がある。	使用料の見直しについては、市全体の方針に基づき、所管課として各施設の状況を分析の上、検討します。市民センターについては、市全体の方針にのっとり、所管施設の性質や土日・祝日料金の設定の必要性など検討した上で、令和3年度に利用料金の改定を行った（令和4年度より適用）。校区市民館・男女共同参画センターについても同様に行う。	R3.12.24
	市民協働推進課	42	意見	市全体で施設利用目的にかなった利用実態を把握しつつ、利用状況について継続的なモニタリングを行うとともに、施設が未利用となる場合には、当初の利用目的を優先しつつも、施設がより一層有効活用されるよう様々な利用方法を検討することが望ましい。	施設設置目的での利用が増えることが本来のあるべき姿であるため、利用の少ない施設については、改善策検討のため、定時のモニタリングに加え、指定管理者を対象に利用率向上に向けたヒアリングを実施している。	R3.12.24
	市民協働推進課	55	意見	指定管理者運用マニュアル等に留意し、指定管理者の交代時における引継ぎを徹底することが望ましい。また、資産経営課においては、交代時に発生する問題等について、情報の蓄積と発信をより一層進め、各所管課に注意喚起をすることが望ましい。	令和2年7月13日付資産経営課からの通知「指定管理者業務の適切な事務処理について」に基づき、指定管理者が交代する際には、現指定管理者・新指定管理者・市の三者で十分な時間を確保し、引継ぎを行うこととした。	R3.12.24
	市民協働推進課	64	意見	ホームページにおける多言語に対応していない施設があるため、定住外国人等への情報発信として多言語対応に取り組むことが望ましい。	定住外国人に向けて情報発信を行っていただけるように、ホームページの多言語対応について指定管理者とともに検討をしていく。	R3.12.24
	市民協働推進課 （ライフポートとよはし）	83	意見	各施設の利用状況を見ると、全てが常に利用されている状況ではない。コンサートホールは月によって差はあるものの平日の利用が少ないので、利用率の向上に努める必要がある。しかし、コンサートホールの平日の利用状況を改善することは容易でないので、休館日数を増やすなどの経費削減について再検討することが望ましい。	（男女共同参画センターの）利用率の向上については、ホームページのほか、令和3年11月から情報紙やセミナーの告知チラシで施設情報を発信するようにした。	R3.12.24
	市民協働推進課 （ライフポートとよはし）	87	意見	各施設の適正な利用料金を一義的に定めることは難しいが、継続的に利用料金の見直しを検討する必要がある。また、男女共同参画センターと勤労者会館では、施設の目的に沿った利用団体が優先利用でき、料金も半額となっている。社会環境が変化してきているので、利用者により区別した料金設定が受益者負担の観点から望ましいのか再検討することが望ましい。	次期「男女共同参画行動計画 ハーモニープラン」策定の中で、社会情勢や国の動向などを踏まえ、男女共同参画センターの拠点施設としての役割や、料金設定・申請期間などの施設利用に対する支援について検討する。	R3.12.24
	市民協働推進課 （ライフポートとよはし）	95	意見	施設が老朽化しているため、ライフサイクルを踏まえた設備の修繕更新について計画を定めることが望ましい。	施設保全計画（平成26年度策定）に沿って計画的に対応する。	R3.12.24

包括外部監査の監査結果に基づく措置結果（令和元年度）

部名	課名	公表 番号	区分	指摘事項等（改善又は留意すべき事項）	措置結果	措置通知 年月日
福祉部	福祉政策課	6	指摘 事項	開示された受益者負担の状況は、特定の施設のみを抜粋して記載されているが、そのほとんどの施設において収支不足が発生している点など、受益者負担の状況について市民に十分な情報開示し説明すべきである。	総合福祉センターは条例にて設置目的を「社会福祉の総合的な振興と増進を図るため」としており、高齢者、障害者及びその介助者や社会福祉活動を行う者等の福祉関係者は使用料を無料とすることとしている。令和2年10月2日付け財政課通知に基づき検討を行ったが、検討の結果、利用料金制により収支不足が発生している他の公共施設とは異なり、主な利用者からの使用料収入により運営を行っている施設ではないため、当該施設の収支不足状況についての情報開示などは必要ないものと判断した。 なお、公共施設白書において、収支状況や施設行政コスト等の情報を公表している。	R3.12.28
	福祉政策課	19	指摘 事項	各施設の所管課で収支不足等の要因を分析し、次回の使用料改定に反映させるPDCAサイクルを確立する必要がある。	総合福祉センターは条例にて設置目的を「社会福祉の総合的な振興と増進を図るため」としており、高齢者、障害者及びその介助者や社会福祉活動を行う者等の福祉関係者は使用料を無料とすることとしている。令和2年10月2日付け財政課通知に基づき検討を行ったが、検討の結果、利用料金制により収支不足が発生している他の公共施設とは異なり、主な利用者からの使用料収入により運営を行っている施設ではないため、次回の使用料改定に反映させるPDCAサイクルの確立は必要ないものと判断した。	R3.12.28
	福祉政策課	31	指摘 事項	各施設の所管課は使用料の見直しについて主体的に検討し、どのように対応していくか意思決定する必要がある。	総合福祉センターは条例にて設置目的を「社会福祉の総合的な振興と増進を図るため」としており、高齢者、障害者及びその介助者や社会福祉活動を行う者等の福祉関係者は使用料を無料とすることとしている。令和2年10月2日付け財政課通知に基づき検討を行ったが、検討の結果、利用料金制により収支不足が発生している他の公共施設とは異なり、主な利用者からの使用料収入により運営を行っている施設ではないため、現時点での使用料の見直しは必要ないものと判断した。	R3.12.28