

令和2年度

[措置状況] 措置済み … ○、改善検討中 … △、その他 … □、未措置 … 空欄

番号	報告書 ページ	区分	担当課	指摘及び意見の概要	措置 状況	措置等の内容
1	P30	意見	市民税課	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。
2	P30	意見	資産税課	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。
3	P30	意見	納税課	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。
4	P31	意見	市民税課	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。
5	P31	意見	資産税課	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。	○	固定資産税の業務は、大きく分けて賦課業務、窓口業務、宛名・管理業務があり、それぞれの業務で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対応が具体的に始まるため、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。
6	P31	意見	納税課	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。
7	P36	意見	市民税課	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。
8	P39	指摘事項	市民税課	「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。
9	P41	意見	市民税課	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。
10	P42	意見	市民税課	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。
11	P44	意見	資産税課	課税保留の件数の抑制に努めることが望まれる。	○	国の制度改正の動向を注視し、国庫への帰属を含め、保留件数の抑制に努める。
12	P59	指摘事項	市民税課	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。
13	P59	指摘事項	市民税課	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。
14	P60	意見	市民税課	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。
15	P60	指摘事項	市民税課	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るべきである。	○	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。
16	P63	意見	市民税課	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。
17	P63	指摘事項	市民税課	「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。
18	P64	意見	市民税課	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。
19	P65	意見	市民税課	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。
20	P74	意見	市民税課	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。
21	P75	意見	市民税課	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。
22	P77	意見	市民税課	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。

番号	報告書 ページ	区分	担当課	指摘及び意見の概要	措置 状況	措置等の内容
23	P77	意見	市民税課	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。
24	P89	指摘事項	資産税課	委託契約書類の個人情報取扱特記事項に基づき、受託者はあらかじめ業務を行う場所を特定し届け出る必要が	○	委託業務の手引に基づき必要項目の確認を徹底するとともに、複数の職員で確認を行い、届出漏れを防止する。
25	P91	指摘事項	資産税課	固定資産税の「非課税適用申請書」はルールに従い記入する必要がある。	○	申請書の受付の際、記入漏れをチェックするように研修し徹底した。
26	P92	意見	資産税課	「償却資産調査票」のコメントの記入について、他の担当者にも記載内容や判断根拠が把握できるように一定のルールを整備することが望まれる。	○	担当者が個別に調査票を作成して管理する方法を改め、共有して使用できる共有の調査票を作成し、担当者全員が調査内容を共有できる仕組みに切り替えた。
27	P16	意見	資産税課	「異動家屋調査票兼家屋台帳」記入にあたりタブレットを導入することが望まれる。	○	全国で標準化される税総合システム、本市を含め各市が個別にカスタマイズする家屋評価システム及び既存の紙ベースの家屋外形図とのスムーズな連携、現地調査の効率化など、課題の解消が不可欠であるため、これらとタブレットの連携熟度を踏まえながら検討を行い、現在使用している税総合システムの令和7年度更新にあたりこれらの機能を盛り込むこととした。
28	P100	意見	市民税課	鉦業者に対し、「鉦産税納付申告書」の現行様式による申告を促すことが望まれる。	○	鉦業者に対し、「鉦産税納付申告書」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。
29	P102	指摘事項	市民税課	「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。
30	P112	指摘事項	資産税課	「軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書(原動機付自転車・小型特殊自動車)」の提出日ではなく、販売証明書欄の日付にて納税義務発生日とする必要がある。	○	窓口への提出日から販売証明書に記載される所有日に取り扱いを改めた。
31	P114	指摘事項	資産税課	「軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書」の販売証明書の日付の記入を徹底する必要がある。	○	販売証明書の日付の記入を徹底するため、申告書の記入例を新たに作成してホームページに掲載して周知を図るとともに、窓口を訪れた販売店に対しては、販売証明の日付けの記入を徹底した。
32	P115	意見	資産税課	軽自動車協会から送付される申告書の税総合システムへの登録及び管理方法について、業務の効率化を図ることが望まれる。	○	入力とチェックの正確性を損なうことなく申告書の並び替えをしなくても効率化できる仕組みについて、様々な事務処理及びそれらと連動するオンラインシステム(エルタックス)の改良との連携を踏まえながら、令和7年度導入する全国標準化システムに機能を反映することとした。
33	P125	意見	市民税課	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。
34	P125	意見	市民税課	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。
35	P126	意見	市民税課	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。
36	P131	指摘事項	納税課	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。
37	P132	指摘事項	納税課	「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、厳重注意をするともに、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
38	P134	指摘事項	納税課	「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、厳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。
39	P135	指摘事項	納税課	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。
40	P136	指摘事項	納税課	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。
41	P137	指摘事項	納税課	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。
42	P139	意見	納税課	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。
43	P144	意見	納税課	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的に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。
44	P146	意見	納税課	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、相互に内容と比較及び確認することが必要と考える。
45	P146	意見	市民税課	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、相互に内容と比較及び確認することが必要と考える。

番号	報告書 ページ	区分	担当課	指摘及び意見の概要	措置 状況	措置等の内容
46	P149	意見	納税課(債権管理課から移管・統合)	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。
47	P158	意見	情報企画課	SLAの見直しにより、内部統制レベルのモニタリングレベルを向上することが望まれる。	○	SLA順守状況については月次報告時に確認しており、現状で特に見直すべき問題点はない。今後については、SLA見直しの必要性を本市が認めた際には次年度予算時期までに内容変更について協議するというのを、令和4年3月に委託先と合意した。
48	P158	意見	情報企画課	自治体クラウドの継続使用によるコスト削減及び参加自治体の増加による更なるコスト削減を実現することが望まれる。	○	参加自治体増加のための他自治体への働きかけについてはこれまでも行ってきたところである。引き続き、制度改正・機能改善等の対応において岡崎市との共同化によるコスト削減を図る。なお、本件については、国が令和7年度までに全自治体に対応を求めている「基幹業務システムの統一・標準化」事業において、全国規模のクラウド基盤「ガバメントクラウド」への移行を定めているため、今後はそちらを推進していく。
49	P159	意見	情報企画課	アクセス権の定期的な棚卸によるアクセス権の見直しが望まれる。	○	毎年度末に異動者情報の更新に合わせて棚卸を行うこととし、令和4年3月末に棚卸作業を実施した。また、旧来の事務処理では今後も実際のアクセス権と台帳の齟齬が生じる可能性が高いことから、令和4年10月に事務処理方法の見直しを実施した。
50	P160	意見	情報企画課	不要なデバイスポートを閉鎖し情報漏えいのリスクを低減する措置を講ずることが望まれる。	○	全端末を対象にした棚卸を実施することとし、令和4年3月末に棚卸作業を実施した。また、旧来の事務処理では今後も実際のアクセス権と台帳の齟齬が生じる可能性が高いことから、令和4年10月に事務処理方法の見直しを実施した。
51	P160	意見	情報企画課	データセンターがSOCレポートを取得することが望まれる。	○	データセンターのSOCレポートの取得についてはLGWAN-ASPファシリティサービスの登録要件とはなっていないが、令和4年3月にサービス提供事業者に対して情報提供した。
52	P161	意見	情報企画課	データセンターがCOVID-19対策を実施しているか継続的に監視をすることが望まれる。	○	委託先から別途説明を受けていることに加え、令和3年11月に職員による現地視察・ヒアリングを行い確認の徹底を行った。今後も引き続きモニタリングしていく。