

越 監 公 表 第 1 7 号

地方自治法第252条の38第6項の規定により、市長から令和7年度包括外部監査の結果に基づく措置状況の通知があったので、次のとおり公表する。

令和8年9月30日

越谷市監査委員 井 上 茂 平

越谷市監査委員 利根川 敏 彦

越谷市監査委員 白 川 秀 嗣

越谷市監査委員 山 田 大 助

令和7年度包括外部監査結果に基づき講じた措置状況

○令和8年(2026年)7月1日現在

1. 包括外部監査契約期間	令和7年4月1日から令和8年3月31日まで
2. 越谷市包括外部監査人	小林 正和(公認会計士)
3. 特定の事件(テーマ)名	「市税、保険料等の賦課・徴収に関する事務の執行について」
4. 監査対象課	市民税課、資産税課、収納課、介護保険課、国保年金課
5. 監査結果での指摘件数	42件(指摘:3件 意見:39件)
6. 指摘事項と講じた措置状況	表のとおり

(1)表中の凡例

- 頁 ▶ 【令和7年度 越谷市包括外部監査報告書】の中で包括外部監査人が指摘した内容が記述されているページ数

(2)表の【指摘の区分】欄に掲げた用語の意味

- 指 摘 ▶ 改善・是正に取り組むべきもの
- 意 見 ▶ 組織及び運営の合理化の観点から改善の検討を求めるもの

(3)表の【措置の状況】欄に掲げた用語の意味

- 改 善 済 ▶ 包括外部監査人からの指摘・意見の内容に沿うよう改めたもの又は改めたと見なせるもの
- 検 討 中 ▶ 包括外部監査人からの指摘・意見の内容について対応を検討中のもの
- 現状維持 ▶ 包括外部監査人からの指摘・意見の内容について現状のままとしたもの

目次

1.個人市民税.....	3
2.法人市民税.....	3
3.固定資産税(土地及び家屋).....	5
4.固定資産税(償却資産).....	7
5.軽自動車税.....	8
6.市たばこ税.....	9
7.事業所税.....	9
8.国民健康保険税.....	10
9.後期高齢者医療保険料.....	11
10.国民年金保険料.....	13
11.介護保険料.....	14
12.徴収.....	15
13.個人住民税.....	16

1.個人市民税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
1	33～34	意見1	外国籍の住民に対する徴収漏れについて	市民税課	外国籍の住民で1月1日に越谷市に居住し、市民税の納付義務があるのに出国しその後徴収が困難となっている事例がある。今後ますます増えると考えられるので、まだ適用が少ない納税代理人制度についてなど実質的な啓発先を再考しPRして、徴税漏れに備えるべきである。	外国籍の住民が退職する際の住民税の支払い方法について、ホームページへの掲載及び指定総括表(次年度の給与支払報告書提出時に使用する事業所ごとの指定番号を印字した様式)送付時における特別徴収義務者への啓発文の送付により、周知を図りました。	改善済

2.法人市民税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
2	49	指摘1	法人市民税の減免について(収益事業の有無)	市民税課	提出された決算書等で収益事業の有無が明らかではない場合や、勘定科目名などから収益事業を行っている可能性がある場合は、納税者へ内容を確認するとともに、税務署等へも照会を行う等して、減免の要件を満たしているかどうかを判断すべきである。	事務運用を見直し、納税者へ内容確認を徹底するとともに、税務署へ収益事業の有無について照会を行ったうえで判断することとしました。	改善済
3	49～50	指摘2	法人市民税の減免について(棄却事案)	市民税課	NPO法人による法人市民税の減免申請において、減免申請書は期限内に提出されたものの、添付書類が期限内に提出されなかった事案において、減免棄却の承認がされたのは添付書類の提出期限を8か月経過してからであった。業務効率化と適正な期限管理の観点から、提出期限後は速やかに棄却を判断する運用の徹底が求められる。	提出期限後は速やかに減免又は減免棄却の事務を行うよう事務運用を見直しました。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
4	50～52	意見2	法人市民税の 収納率について	収納課	法人市民税の収納率は、埼玉県の法人二税と比較すると、やや低い状況である。 例えば電算処理や外部委託の活用によって、業務をより効率よく遂行し、徴収業務に人的資源を重点的に投入する工夫を行い、収納率の向上につながるよう、今後継続して検討することが望まれる。	法人市民税に限らず、全ての税目の収納率向上に向け、RPA等の活用による事務効率を継続するとともに、外部委託については、組織体制の見直しや費用対効果等も踏まえ、適宜、検討してまいります。	現状維持
5	53	意見3	税務調査、法人の閉鎖について	市民税課	税務調査の対象法人の中に散見される「閉鎖」の区分の法人についても、徴収の可能性を探るために調査を継続しているが、徴収の効率性と実効性を高めるため、調査手法や閉鎖法人の取扱いに改善の余地が認められる。	現地調査を実施し、法人が存在しない場合は職権閉鎖することを基本としますが、2年以上の継続調査及び現地調査を3回実施したが調査の結果が得られない法人については、法人県民税の申告状況等を県税事務所に照会し、未申告等である場合は、職権閉鎖する基準を設け、調査対象法人数を適正管理するよう事務運用を見直しました。	改善済
6	53～54	意見4	申告・納税の網羅性の確認について	市民税課	法人市民税は申告納税方式のため、無申告による網羅性の欠如が課題であるが、特に分割法人の新設拠点の把握には限界があり、賦課漏れリスクが存在する。この軽減には、固定資産税情報の活用や定期的な登記確認、計画的な税務調査など、多角的な情報連携と調査の工夫が望まれる。	法人市民税は、申告納税方式であることから法人からの設置等の届出及び申告が必要となることを周知徹底するため、令和8年中にポスター制作等を行う予定です。また、現在実施している他機関からの課税標準額の通知や、事業所税の申告状況を活用した法人市民税対象法人の確認を継続してまいります。	検討中
7	54～55	意見5	申告書処理業務について	市民税課	窓口や郵送による紙の申告は、税率誤りや記載漏れのリスクが高くなる傾向にあるが、eLTAXはシステム制御により誤りを抑制できる。サンプリング調査でも紙の申告の場合の不備が確認された。令和6年度のeLTAXでの提出割合は8割を超えるが、事務効率化と精度向上のため、更なる普及促進が望まれる。	申告書の様式を郵送する際の案内文書に、eLTAXによる申告書の提出を促す文書を同封して、電子申告の普及促進を図りました。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
8	56	意見6	USBメモリの管理について	市民税課	WebRingsシステムとeLTAXシステムとが連動しておらず、担当者はUSBメモリを使用し、データを端末へ取り込む必要があるのに、媒体管理簿にて管理して使用しているが、作業内容に対し貸出時間が長い事例が見受けられるため、紛失等による情報漏えいリスクを鑑み、貸出時間は必要最小限に留めるべきである。	USBメモリの使用の前後は、媒体管理簿を記録し適正な利用や紛失防止に努めていますが、一人ひとりの意識を高めるため、改めて適正な利用に努めるよう毎年度当初の担当打ち合わせ等にて周知徹底してまいります。	改善済

3.固定資産税(土地及び家屋)

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
9	78～79	指摘3	登記されるまで増築部分の捕捉がされていなかった家屋について	資産税課	航空写真導入前の未登記増築など、把握困難な課税客体の存在が課題であるところ、現在は路面パノラマ画像等を活用した「不明家屋調査」を進めているが、件数が膨大であるため、業務管理の精緻化等により体制を整え、調査を継続すべきである。	「不明家屋調査」では、航空写真のAI解析や路面パノラマ画像の活用など、効率的かつ効果的な課税客体の把握を進め、5年間で市内全域を調査する計画です。 令和7年度には、担当職員の増員と会計年度任用職員を配置、令和8年度には、定型作業に人事課のサポート職員の応援を得るなど、調査体制を整え、引き続き調査に取り組んでまいります。	改善済
10	79～80	意見7	実地調査依頼に1年以上未回答な所有者に対する課税について	資産税課	未登記家屋の調査遅延により、1年半にわたり課税不能な事案が確認されたことは、公平性の観点から課題である。業務管理の精緻化に加え、郵送から訪問調査へ移行する期間のルール化など、対応の遅延を防ぐ体制整備が望まれる。	未登記家屋の調査については、所有者の理解と協力を得て、実地調査を進める必要があります。郵送から訪問調査へ移行する期間のルール化などについて、先進団体の事例など参考に検討してまいります。	検討中

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
11	80～81	意見8	非課税要件の確認について	資産税課	社会福祉法人の非課税適用は自己申告に依存しており、収益事業開始等の実態変化を把握しにくい。適正な課税のため、定期調査のルール化が望まれる。また、福祉総務課から計算書類の提供を受けるなど、部局間連携による調査対象選定の工夫も有効である。	非課税適応については、自己申告に依存するところが大きいものの、定期的・的確に利用状況を把握する必要があるものと認識しています。 福祉総務課・関係機関からの財務書類等の提供をはじめ、適正な課税を確保するための調査・事務手続きについて、検討してまいります。	検討中
12	81～82	意見9	所有者が海外居住の外国人である資産について	資産税課	所有者が海外居住の外国人で納税管理人未設定の場合等、納税通知が郵送されず滞納や所在不明となるケースがある。市は周知や公示送達で対応中だが、従来策には限界がある。今後は、国籍登録の義務化や不動産ベース・レジストリ等の国の新制度を積極的に活用し、納税者特定の精度向上と徴収の効率化を図ることが望まれる。	現行制度において、引き続き、海外居住となる納税義務者に対し、納税通知書や市ホームページ等で納税管理人の申告の周知等を行ってまいります。 また、外国人にかかる固定資産・登記に係る制度の変更や不動産ベース・レジストリ等の動向を注視し、適切に対応できるよう努めてまいります。	現状維持
13	82～84	意見10	空き家問題について	資産税課	空き家問題の深刻化に対し、住宅用地特例の適正適用と空き家特定が急務である。資産税課が持つ登記や住民記録、航空写真等の情報を建築住宅課と定期的に照合・共有し、特定作業の精緻化が望まれる。併せて、空き家バンクの周知による解消促進も図ることが望まれる。	空き家特定作業の効率化や住宅用地特例の適用作業の適正化、空き家バンクの周知等について、建築住宅課と連携して検討を進めてまいります。	検討中
14	84～86	意見11	実態の把握が難しい資産(マンションギャラリー、スケルトンリフォーム、太陽光発電設備)について	資産税課	マンションギャラリーやスケルトンリフォーム、太陽光発電設備等は外観や登記での把握が難しく、課税漏れのリスクがある。現在は実地調査や図面での対応中だが限界もあるため、今後は外部機関との情報連携ルートの体系化や、最新IT技術の活用による判定精緻化が望まれる。	庁内や関係機関、所有者等から円滑に情報収集できるよう、提供ルートの整備や先進団体の補足方法等について、検討を進めてまいります。	検討中

4.固定資産税(償却資産)

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
15	95～96	意見12	増加減少資産の市役所担当者による訂正の証跡・承認について	資産税課	償却資産の申告内容を訂正・削除する行為は税額に直結する重要行為だが、現在は担当者名や個別の承認記録が不足している。賦課課税制度の適正性を担保するため、処理担当者名の記載やチェック者名の記載を残すようにすべきである。	当該事項について、処理担当者名及びチェック者名を記載する運用としました。	改善済
16	96	意見13	償却資産の初回申告時の添付書類の依頼について	資産税課	市では現状、償却資産申告書等の初回申告時、資産内訳が判明する申告書別表や固定資産台帳の添付を要求していない。課税の正確性を高め、申告内容の精緻な検証を可能にするため、添付書類の義務化を検討すべきである。	現状、依頼による課税資料の提出を受け、申告内容を精査しております。添付書類の義務化について、手続き負担増加や運用面の課題も踏まえて、検討を進めてまいります。	検討中
17	96	意見14	新リース会計導入にあたっての準備について	資産税課	令和9年から強制適用される新リース会計基準により、全てのリース取引で資産計上と減価償却が必要となる。これは所有権移転外リースの貸主課税という現行の償却資産課税と乖離し、混乱が予想される。今から会計知識を習得し、誤申告への対処法を準備すべきである。	新リース会計基準による変更点について、今後の制度対応や申告指導に向け、最新の動向を注視し、誤申告への対処法等について検討を進めてまいります。	検討中
18	97	意見15	新リース会計導入にあたってより有効で正確な課税のための方策について	資産税課	新リース会計基準導入に伴う誤申告を防ぐには、ホームページやパンフレットでの周知に加え、実務を担う会計事務所や税理士への直接的な働きかけが重要である。税理士会の月例会等に参加し、正しい申告方法の解説や啓発活動を行うことが、適正な課税に向けた有効な方策となる。	新リース会計基準導入に伴う誤申告の防止に向けて、効果的な啓発活動・広報方法について、検討を進めてまいります。	検討中

5.軽自動車税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
19	118	意見16	二輪車の県外譲渡について	市民税課	二輪車の県外譲渡は情報共有が不十分で、本来課税とならない車両に課税が続く課題がある。現在は納税者の申告に基づき個別調査しているが、今後は二輪車情報のデータベース化が予定されている。市はこの新システムを積極活用し、より適切な課税に努めることが望ましい。	軽自動車関係手続の電子化は、令和5年1月から軽OSS(「One Stop Service」の略。保有関係手続きをインターネット上で一括して行うことができるサービス)の運用が開始され、令和7年4月から小型二輪OSS、令和8年4月から軽二輪OSSが開始されており、現在活用しています。引き続き電子化されたシステムを積極的に活用し、適切な課税に努めてまいります。	改善済
20	118～119	意見17	短期間での廃車・再登録について	市民税課	基準日前後の短期間での廃車・再登録による課税逃れに対し、市はヒアリングで対応中だが、虚偽説明等のリスクがある。極端に短い期間での反復など、疑わしい事案には追加調査を実施できる体制を整備し、課税逃れの防止と公平性の確保に努めることが望まれる。	現在も短期間での登録・廃車を繰り返している状況が確認された場合は、ヒアリングを行い現状把握に努めております。疑わしい事案については課税台帳に記録を残し、複数年の廃車と登録の履歴を確認することで、常習的に行っていると判断できる際には指導することとし課税逃れ防止を強化してまいります。	改善済
21	119	意見18	電動キックボードについて	市民税課	電動キックボード(特定小型原動機付自転車)は、登録漏れによる課税漏れが懸念される。実地調査による把握は困難なため、既存の周知策に加え、原動機付自転車の納税者への通知に案内を同封するなど、ターゲットを絞った効果的な広報体制の構築が望まれる。	窓口掲示やパンフレットを設置することとし、原動機付自転車を使用している納税者への更なる周知に努めてまいります。	改善済
22	119～120	意見19	小型特殊自動車について	市民税課	小型特殊自動車は公道走行の有無に関わらず課税対象だが、所有者の認識不足や中古売買等による未登録が課題である。実地調査による把握は困難なため、ホームページ等の広報拡充に加え、販売店と連携して購入者へ登録義務を周知するなど、捕捉率向上への対策が望まれる。	ホームページや窓口掲示等を充実させるとともに、納税通知書に同封するお知らせ通知により、車両の所有に対し課税がされる旨の記載を追加することを検討してまいります。	検討中

6.市たばこ税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
23	127～128	意見20	加熱式たばこの紙巻たばこへの換算方法の改正について	市民税課	加熱式たばこの換算方法が、令和8年より重量基準の最低課税導入を含む新方式へ改正される。計算式が複雑化し、改正直後は卸売業者の計算誤りリスクが高まるため、市は周知を強化し、正確な申告を支援する資料作成や相談体制の充実を図ることが望まれる。	現在のホームページは市民向けの内容のため、卸売業者等への内容掲載を検討してまいります。ホームページや窓口掲示等を充実させ、より一層周知を図ってまいります。	検討中

7.事業所税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
24	134	意見21	「事業所税のてびき」について	市民税課	現在紙の冊子ベースで保有している「事業所税のてびき」をコストの点からもホームページ上での開示に切り替え、概要説明に手引き、詳細なQ&Aを加えるべきである。	「事業所税のてびき」について、ホームページ上での開示ができるよう令和8年度中にてびきの記載内容や掲載範囲を見直してまいります。	検討中

8.国民健康保険税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
25	149～151	意見22	WebRings 国民健康保険システムの電算処理業務の再委託契約について(その1)	国保年金課	A 社への WebRings 国民健康保険システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、当事者間で「再委託」可能な条項があり、市の「再々委託禁止」の条件と矛盾している。市は契約内容の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約に基づく再委託(本市から見ると再々委託)は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済
26	151～152	意見23	WebRings 国民健康保険システムの電算処理業務の再委託契約について(その2)	国保年金課	A 社への WebRings 国民健康保険システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、「個別契約」により市の「再々委託禁止」の条件を逸脱できる条項が存在する。市は契約の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約の規定により締結した「個別契約」に基づく再委託(本市から見ると再々委託)は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済
27	152	意見24	国民健康保険税の賦課の網羅性について	国保年金課	国民健康保険税の収納率は近隣市と比較して低く、特に現年課税分と総額が最低水準にある。全世帯へのガイドブック配布や多言語対応を行っているが、今後はホームページ掲載や配置場所の工夫、低水準な外国人納付率を改善するための分かりやすい周知体制の強化が望まれる。	必要に応じて配布していた、多言語対応の「国民健康保険のてびき」を窓口の目につきやすい場所に配架することに加えて、市ホームページは多言語対応しているため、制度の内容について不明な点があれば、市ホームページを確認するよう加入手続き時に外国籍の方に案内することとしました。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
28	152～153	意見25	年度当初の賦課額を検証した証跡について	国保年金課	国民健康保険税の当初賦課時、担当者は計算パターン別のサンプルによるシステム検証を行っているが、その証跡が保管されていなかった。検証結果はプログラムの正当性や賦課調定の重要な根拠となるため、保存期間を検討し、一定期間保存することが望まれる。	当初賦課の計算が適正に行われているかを確認した計算パターン別のサンプルについては、賦課に疑義が生じた際に確認が取れるよう保存期間を5年間に見直しました。	改善済

9.後期高齢者医療保険料

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
29	164～166	意見26	WebRings 後期高齢者医療システムの電算処理業務の再委託契約について(その1)	国保年金課	A社へのWebRings後期高齢者医療システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、当事者間で「再委託」可能な条項があり、市の「再々委託禁止」の条件と矛盾している。市は契約内容の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約に基づく再委託(本市から見ると再々委託)は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
30	166～167	意見 27	WebRings 後期高齢者医療システムの電算処理業務の再委託契約について（その2）	国保年金課	A社へのWebRings後期高齢者医療システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、「個別契約」により市の「再々委託禁止」の条件を逸脱できる条項が存在する。市は契約の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約の規定により締結した「個別契約」に基づく再委託（本市から見ると再々委託）は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済
31	167	意見 28	滞納への対応について	国保年金課	市では税目により徴収・滞納管理の担当課が分かれており、後期高齢者医療保険料と市税等の間で情報共有が不十分なため、調査や差押等の業務が重複するリスクがある。組織全体で適時に情報を共有し、職務分掌を再検討するなど、業務効率化を図ることが望まれる。	個人情報保護の観点から厳格な管理が求められ、利用目的を特定した上で適切な取り扱いが不可欠であり、部署横断的なシステム共有や包括的な情報共有は情報の鮮度や正確性が担保されない場合、かえって業務の混乱を招く可能性があります。現時点では徴収部署が専門性を活かし、各自の事務ルールを一層徹底することで、迅速かつ適正な徴収・滞納整理を進めます。これが、結果として組織全体の業務効率化と公平性に繋がると考えます。	現状維持

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
32	167～168	意見29	後期高齢者医療保険料の収納率の向上について	国保年金課	後期高齢者医療保険料の収納率は、近隣市と比較してやや低い水準にあり、前年度からも微減している。収納率向上のため、収納課との情報共有不足による業務重複を解消し、組織全体の職務分掌を再検討することで、より重点的な収納体制を構築することが望まれる。	個人情報保護の観点から厳格な管理が求められ、利用目的を特定した上で適切な取り扱いが不可欠であり、部署横断的なシステム共有や包括的な情報共有は情報の鮮度や正確性が担保されない場合、かえって業務の混乱を招く可能性があります。現時点では、各部署がそれぞれの専門性とノウハウを最大限に活かし、法令に基づいた確実な徴収事務を行うことが、結果として全体的な徴収率向上に寄与するものと考えております。	現状維持

10.国民年金保険料

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
33	174	意見30	国民年金保険料の納付率の向上について	国保年金課	国民年金保険料納付率は近年上昇傾向にあり、近隣市と比較しても高い水準にある。これは納め忘れのない口座振替やカード納付の普及が寄与していると考えられる。今後も納付率の更なる向上に向け、窓口での丁寧な案内を継続し利用を促すことが望ましい。	納付率の更なる向上に向け、今後も窓口での国民年金加入者に対する口座振替及びクレジットカード納付の丁寧な案内を徹底いたします。	改善済
34	174～175	意見 31	日本年金機構から送付された CD-R の処理について	国保年金課	日本年金機構から送付される個人情報入りのCD-Rは、システムへのデータ移行後も月1回の廃棄まで保管されている。紛失時のリスクが甚大なため、保持期間は最小限にすべきである。委託先による取込完了を確認次第、速やかに廃棄する運用の検討が望まれる。	個人情報入りのCD-Rの廃棄について、これまでの月1回の廃棄から、少なくとも10日に1回の廃棄に運用を改善しました。	改善済

11.介護保険料

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
35	190～192	意見32	WebRings 介護保険システムの電算処理業務の再委託契約について(その1)	介護保険課	A社へのWebRings介護保険システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、当事者間で「再委託」可能な条項があり、市の「再々委託禁止」の条件と矛盾している。市は契約内容の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約に基づく再委託(本市から見ると再々委託)は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済
36	192～193	意見33	WebRings 介護保険システムの電算処理業務の再委託契約について(その2)	介護保険課	A社へのWebRings介護保険システムの電算処理業務の業務委託において、同社と再委託先との契約内容に、文言上、「個別契約」により市の「再々委託禁止」の条件を逸脱できる条項が存在する。市は契約の適切性を再検討し、再々委託の有無を定期監視する仕組みを整備すべきであるとともに、必要に応じ覚書を交わす等の措置を検討されたい。	委託先から提出される再委託承諾申請書に、再委託先との契約の規定により締結した「個別契約」に基づく再委託(本市から見ると再々委託)は禁止する旨の特約を明記させ、その条件で承諾することに見直しました。それにより、再委託先との契約内容に再々委託が可能な条項があった場合でも、その条項は本契約での適用は禁止することを委託先に認識させ、更に年度途中に行う立ち入り検査においても再委託の状況についてチェックを行うことで、定期的に監視する仕組みとしました。	改善済
37	193	意見34	賦課額を検証した証跡について	介護保険課	介護保険料の当初賦課時、担当者が委託先で計算パターンを検証を行っているが、その証跡が市に保管されていない。検証結果はプログラムの正当性や賦課調定の重要な根拠となるため、証跡の適切な保存期間を検討し、一定期間保存することが望まれる。	担当者による委託先での検証後、計算検証資料については、委託先から市へ送付するよう依頼し、5年間保存することとしました。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
38	193～194	意見35	滞納への対応について	介護保険課	市では税目により徴収・滞納管理担当が分かれており、介護保険課と収納課の間で滞納情報の共有が不十分なため、調査や差押等の業務が重複するリスクがある。組織全体で適時に情報を共有し、職務分掌を再検討するなど、業務の効率化・省力化について工夫することが望まれる。	個人情報保護の観点から厳格な管理が求められ、利用目的を特定した上で適切な取り扱いが不可欠であり、部署横断的なシステム共有や包括的な情報共有は、情報の鮮度や正確性が担保されない場合、かえって業務の混乱を招く可能性があります。現時点では、徴収や滞納整理に関する専門性の高い業務の手順等を収納課と連携し整理することで、組織全体の業務効率化を図ります。	現状維持
39	195	意見36	USBメモリの管理について	介護保険課	介護保険課ではUSBメモリによるデータ移行を管理簿に基づき運用しているが、作業時間に対し貸出時間が長い事例が散見される。紛失時の情報漏えいリスクを鑑み、貸出時間を必要最小限に制限する課内ルールの策定と、運用の周知徹底を図ることが望まれる。	利用時に媒体管理簿に記入し、担当内の監督職の検印を受けておりますが、その後、速やかに作業遂行しているか、検印した監督職が確認することとしました。	改善済

12.徴収

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
40	210～211	意見37	業務実務マニュアルの定期的な見直しについて	収納課	収納課は多岐にわたる徴収業務のマニュアルを整備し、法令改正の都度更新している。一方、若手職員が半数を超える中で事務の正確性と継承を担保するには、属人化防止が不可欠である。法令改正時だけでなく、年1回など定期的な見直しの検討が望まれる。	徴収業務のマニュアルについては、法令改正時だけでなく、毎年の新任職員研修時に見直しが必要な場合は、随時更新してまいります。	改善済

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
41	211～212	意見38	分割納付について	収納課	分割納付の対象として主に滞納繰越分が含まれる場合に、納税誓約書や「分割納付についての注意点」を同封しているが、現年課税分のみの分割納付の申請者であっても、滞納につながるリスクがあるため、「分割納付についての注意点」の記載項目を絞るなど工夫した注意喚起書面を同封する検討が望まれる。	令和8年度より、現年課税分のみの分割納付の申請者にも「分割納付についての注意点」を同封しております。	改善済

13.個人市民税

通し番号	頁	区分	指摘項目	対象課	監査の結果又は意見の内容	措置の内容	措置状況
42	215	意見39	基幹系システム(税)の標準化への準備について	市民税課	今後予定されているシステム刷新に備え、市としての事務手順の文書化、内部統制の整備を再考すべきである。	業務手順については、令和6年度中に一度、年間スケジュールに沿って整理しましたが、令和10年1月からのシステム刷新に合わせて、令和9年度中に改めて見直しを行います。	改善済