

下呂市監査告示 第3号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成27年度行政監査の監査結果に基づき講じた措置について、下呂市長から通知がありましたので、公表します。

平成28年3月30日

下呂市監査委員 杉山 好巳

下呂市監査委員 今井 美好

平成 27 年度 行政監査結果 指摘事項に伴う措置状況

1 組織、人員について	担当課：市民部 税務課（総務部 総務課、管理課）
指 摘 事 項	措 置 状 況
滞納者と折衝し納税の理解を求めるため、臨戸催告の強化を図る必要があると思われます。また、長期間折衝していない困難事案の対応や滞納処分の手組みの強化、職員の徴収ノウハウの蓄積を図ることは重要と考えます。そのため、職員数の制約はありますが、徴収担当職員の増員や、事務の効率化を図るための収納事務の一元化について、これまでも決算審査等で意見を述べてきたところですが、検討されるよう改めて要望します。	（措置済、改善中、未措置） 催告業務については、来庁相談を軸としながらケースバイケースで、より効果的な方法を検討し対応しているところですが、臨戸催告は一つの重要な手段であり、さらなる強化が必要と考えています。 本年度、全庁横断的な徴収対策として、総務課が主体となり内部協議を進め、問題点と課題の整理を行うことで組織再編に向けたロードマップの作成を行いました。具体的には平成 28 年度に下呂市債権回収対策会議（仮称）を設置し、市債権管理の基本方針や債権管理条例について検討する予定です。また、平成 29 年度に組織改編を行い一元化した回収部門を設置し、債権管理における滞納債権を取り扱う予定です。これにより、滞納処分の手組みの強化や滞納者の一元管理を進め収納率の向上を図っていきます。また、徴収体制の強化等のため税務部門に職員の増員を予定しています。

2 納付機会の拡大について		担当課：市民部 税務課
指 摘 事 項	措 置 状 況	
コンビニエンスストア納付は平成27年1月に導入され、4月から9月末までの市税と国民健康保険税の取扱件数は1万2,654件で、続いて4月に導入されたクレジットカード納付は、4月から6月までの市税全期前納分取扱件数は135件となっており、納付機会が拡大されたことは評価するものです。 今後さらに、支払方法の多様化の流れに即応するため、インターネットバンキング、モバイルバンキングを利用したペイジー収納の導入についても検討してください。	(措置済、改善中、未措置) コンビニエンスストアおよびクレジット決済による収納は、納税者の利便性向上や収納率向上などを目的として平成27年に導入しました。今日までに予想を上回る多くの利用がありましたが、来年度以降もさらなる普及を目指していきます。 また、ペイジーでの収納についても検討中ではありますが、システム上の理由から困難な状況となっています。一番の問題点は、納税通知書をペイジー対応の様式に変更する必要がある、そのためには総合行政情報システムを導入している県内全ての市町村が足並みを揃えなければいけないからです。このため、今後も市町村行政情報センターとの協議を続けてまいります。	

3 納税者来庁相談時のプライバシー保護について		担当課：市民部 税務課
指 摘 事 項	措 置 状 況	
平成26年度中に行われた催告業務のうち、納税者来庁相談は1,948件にも及び、文書催告に次いで多い件数となっており、この来庁相談は、住民相談室やパーテーションで仕切られた税務課カウンターにおいて行われています。しかしながら、監査時には住民相談室が特定の事務で長期間にわたって使用され、本来の目的で使うことができない状態となっていました。 庁舎施設が狭隘なことから苦労の様子が窺えますが、工夫して、納税者のプライバシーが確実に保たれるよう改善してください。	(措置済、改善中、未措置) 納税相談においては、気軽に相談できる雰囲気というものが特に重要と考えています。相談の内容はさまざまですので、プライバシー保護については、税務課としても特に重要視しております。納税相談カウンターでの配慮が十分でないとの考えから、昨年度にパーテーションを1枚増設、今年春にはさらに2枚を追加し、他の来庁者からの視線を完全に遮るよう改善しました。なお、個室での相談が適当と思われるケースで相談室が空いていない場合には、会議室等を利用して納税相談を行っているという現状です。 このように、納税相談においての配慮は進めているものの、まだまだ十分といえる状況にはなっておりません。今後は、庁舎管理担当課とも協議しながら、さらなる環境改善に努めてまいります。	

4 延滞金について		担当課：市民部 税務課
指 摘 事 項	措 置 状 況	
確定した延滞金の調定は、下呂市会計規則第4条2項の規定により収納後となっており、納税者個々の延滞金の額は、総合行政情報システム（滞納整理支援システム）により把握されていますが総額等は把握されていません。今後、適正な債権の管理回収や財政運営の上で、発生している延滞金の総額と収納状況を定期的に把握することは必要と考えます。	（措置済、改善中、未措置） ご指摘のとおり、債権としての延滞金の総額については十分把握できておりませんでした。この金額はシステムにより集計できますので、現在は延滞金の総額を毎月末に必ず確認するようにしました。 延滞金については、市の債権であるというのは当然のことですが、納税の公平性から鑑みても非常に重要な役割を果たしております。今後も納税者個々への対応と共に、債権全体を把握することに努め、債権管理や滞納整理計画等に反映していくよう心掛けていきます。	

5 不納欠損処分について		担当課：市民部 税務課
指 摘 事 項	措 置 状 況	
債務者が過去に死亡し、相続放棄により相続人がいない多額の滞納金について、平成26年度に地方税法第15条の7第4項により不納欠損処分されていきました。しかしながら、以前に十分な調査を行っていれば地方税法第15条の7第5項（納税義務の即時消滅）により、少なくとも3年以上前に不納欠損処分ができたと思われ、収入未済額が縮減されることとなります。税負担の公平性、平等性の観点から、不納欠損処分には慎重を期さなければなりません、明らかに納税義務が消滅している債権については早期に整理することが望まれることから、他にもこうした事例がないか調査し、適正な事務処理を行ってください。	（措置済、改善中、未措置） 滞納整理を進める上では、まずは納税者本人との折衝が不可欠です。このため、本人が死亡した場合においては、納税義務者が特定できず徴収が非常に困難となるという事案が増えております。ご指摘の事案は、遺族となかなか接触ができない状態でしたが、納税相談に来て頂くことができて相続放棄が判明したという稀なケースでした。 さて、不納欠損処分は市債権の放棄ということであり、税の公平性に鑑みても安易に行うべきものではないと認識しております。一方、滞納となっている市税が徴収事務において大きな負担となっていることも事実であり、事務の効率化・負担軽減のためにも進めていかなければならない事項でもあります。 今後はさらに市債権の調査を徹底し、不納欠損処分を含めた適切な滞納処分を進めていきます。	

6 徴収ノウハウの蓄積について		担当課：市民部 税務課（総務部 管理課）	
指 摘 事 項		措 置 状 況	
徴収事務は高い専門性が求められることから、市の徴収指導員や県等による研修をはじめとして、各種の初任者研修、実務研修の取り組みが行われています。また、総務省自治大学校（税務専門課程徴収事務コース）での受講も行われており評価するものです。 徴収ノウハウの蓄積を図るため、引き続き積極的な研修の取り組みを要望するとともに、専門研修を受けた職員の税務在職期間が短期間とならないような配慮を、あわせて要望します。		（措置済、改善中、未措置） 今後も各種研修等を積極的に受講し、職員のスキルアップを図っていきたいと考えています。平成 27 年度には飛騨県税事務所への職員派遣を実施しました。知識・経験豊かな県の徴収担当職員の指導を受けながら差押えや搜索などの実践を経験することができ、市の徴収能力向上に繋がるものと期待しています。 また、職員配置につきましては、人事担当部局で専門研修を受講した職員を把握し、自己申告書も参考にしながら、人事異動において税務課配置や税務在職期間が短期間とならないように考えていきます。	

7 すべての債権の収納率向上について		担当課：総務部 総務課	
指 摘 事 項		措 置 状 況	
第3次下呂市行政改革実施計画の基本方針Ⅰ「持続可能な財政基盤の確立に向けた財政運営の改革」、7「自主財源の確保」では、①税務に関する職員の育成②効率的・効果的な滞納整理体制の構築③便利な納付方法の検討などが挙げられています。 税務課の「滞納整理計画」では、収納率の目標を定め徴収の努力がされていますが、「入りを計りて、出を制す」という理念のもとで行財政改革の取り組みが行われるのであれば、行政改革実施計画の実施項目に、市税をはじめとする、すべての債権の「収納率向上」について実施目標等を掲げる必要があるのではないのでしょうか。		（措置済、改善中、未措置） 第3次下呂市行政改革大綱は平成26年度から平成30年度までの5年間の取組方針として策定され、その目的を達成するための106項目の実施計画により主管部課が中心となり進めることとしております。 ご指摘のとおり収納率向上は税務課に限ったことではなく市債権全体に及ぶと認識しております。現在、税務課では税に限らず横断的な債権回収について検討することとしており、他課と協力体制の構築を進めております。 また、各部課との横断的な調整が必要な項目は総務課が調整役となり、管理体制の見直しを進めております。 第二次総合計画には平成36年度までの収納率の成果指標を掲げております。その目標達成のため努力することは言うまでもありませんが、更なる収納率向上のため、全ての債権において内部目標を設定するなどして確実な自主財源の確保に努めてまいります。	