

枚方市監査委員告示第 13 号

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき定期監査を実施したので、同条第 9 項及び第 10 項の規定により監査の結果に関する報告を次のとおり公表する。

令和 3 年（2021 年）12 月 28 日

枚方市監査委員	勝 山 武 彦
同	分 林 義 一
同	松 岡 ちひろ
同	丹 生 真 人

1. 監査の対象

(1) 対象部課

市民生活部 国民健康保険室
税務室市民税課
税務室資産税課
税務室納税課
税務室債権回収課

(2) 対象事務

令和 3 年度（2021 年度）における財務に関する事務の執行及び事務の管理状況

2. 監査の期間

令和 3 年（2021 年）9 月 1 日（水）～令和 3 年（2021 年）12 月 27 日（月）まで

3. 監査の結果

関係者から事情聴取し、また、提出された資料及び関係書類を監査した結果、事務処理状況等はおおむね適正に処理されているものと認められたが、一部に改善、検討を要する事項が見受けられた。

以下、留意点、意見を述べる。

【意見・要望事項】

〔国民健康保険室〕

○DV等支援措置に係る情報連携強化の取組について

国民健康保険室では、住民基本台帳法におけるDV等支援措置に係る情報を市民室と共有している。

本市において令和 3 年 1 月に発生した情報漏洩事案を受け、市民室では情報共有する各部署でのDV等被害者に対する住民基本台帳法における支援措置マニュアル策定の支援に取り組んでおり、国民健康保険室は令和 3 年 12 月から運用を開始している。

今後、二度と同様の事案が発生しないよう、同マニュアルに基づき、より一層、適正な事務執行を徹底するよう要望する。

○国民健康保険室における事務処理について

国民健康保険室では、個人情報の取扱いを伴う事務処理において、個人情報の漏えいの防止に向けた誤処理防止対策マニュアルを作成し、文書の誤交付及び誤送付等の発生防止に取り組んでいるが、窓口業務において、一部に委任状や身分証明書の提出がなく代理人による申請等書類を受理・交付しているなど、代理権と身元の確認が行われていない事例があった。

また、個人情報の取扱いを伴う業務委託において、個人情報の保護に関する特記仕様書に基づく保護責任者等からの誓約書が提出されていないものがあった。

今後、個人情報の重要性をより一層認識し、枚方市個人情報保護条例等に基づき、適正に事務を執行するよう要望する。

[市民税課]

○軽自動車税（種別割）に係る賦課事務について

市民税課では、平成 30 年 11 月から R P A（ロボットによる業務自動化）の導入により、軽自動車税（種別割）賦課事務の作業時間の削減を図った。それによって事務の正確性は向上したものの、R P Aの基となるデータ入力に誤りがあり、その後の確認作業においても見落としがあったため、同姓同名の別人に納税通知書を送付していた。

また、減免に係る事務においては、前回監査の結果を受けて添付書類漏れ等をなくすため、チェックリストを作成していたが、同様の事案が発生しており、事務改善の取組が十分生かされていなかった。

今後は、チェック体制の見直しなど、再発防止に向けた取組を確実に進めるよう要望する。

[資産税課]

○法務局データ連携等に係る文書の管理について

資産税課では、登記の異動情報を自動化するため、法務局とデータ連携に係る覚書を取り交わし、法務局連携システムを導入している。

法務局データ連携等に係る文書の中には、永年保存の重要な文書も含まれているにもかかわらず、雑然と他の書類と一緒に段ボール箱に入れられており、枚方市文書取扱規程に沿った取扱いとはなっておらず、紛失につながる恐れのある管理状況であった。

今後は、公文書の紛失、損傷等を防ぐためにも、同規程に基づいた文書管理を適正に行うよう要望する。

[納税課]

○市税の徴収猶予の特例制度等の取組について

地方税法の一部改正によって、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による納税困難者等を対象に、令和 3 年 2 月 1 日までに納期限が到来する市税の徴収猶予の特例が講じられた。また、本市では令和 4 年 3 月末日までに納期限が到来する市税に対しても、納税困難者等に対し、差押えや取立てを猶予する換価の猶予を実施するなどの対応が行われている。

今後も、ホームページ等を活用した分かりやすい情報発信や丁寧な納付相談など、市民に寄り添った対応に努めるよう要望する。

[債権回収課]

○債権管理・回収アドバイザーについて

債権回収課では、移管を受けた税外4債権の管理・回収に加え、弁護士を債権管理・回収アドバイザーとして採用し、債権管理・回収の相談や各債権に係る支払督促等の指導・助言やリーガル研修などを行っている。

今後も、引き続き同アドバイザーを活用した様々な取組を通じて全庁的な債権管理・回収の一層のスキルアップを図り、枚方市債権管理及び回収に関する条例の適正な運用、未収金対策の強化に取り組むよう要望する。