

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	ペ ー ジ 書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応 状況の区分
1	市民税	意見	①個人市民税 ア. 未申告調査の対象者の範囲について	<ul style="list-style-type: none"> ・調査対象年齢を延長することについて、費用対効果を考慮しつつ検討する時期に来ているものとする。 ・調査要綱を定めることを検討することも必要と考える。 	17	<ul style="list-style-type: none"> ・公的年金の支給開始年齢の引き上げに伴って、60歳を超えてからも何らかの所得がある者も多いと思われますので、平成22年度の調査においては対象年齢を65歳未満までに拡大します。 ・管理番号2に示すとおり、未申告調査ハガキ未応答者を対象とした更なる調査については、平成23年度から対応しますので、その調査方法について今後の検討を踏まえた上で要領を定めます。 	措置等を講じた
2	市民税	意見	①個人市民税 イ. 未申告調査の結果の取り扱いについて	<ul style="list-style-type: none"> ・未申告調査の対象件数を見直し、費用対効果の観点から件数を絞り込むことも必要であると考える。 ・費用対効果を考慮の上、複数年度に亘り未申告となっている者が把握できるようにシステムを改良することも必要であると考える。 	18	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果の観点から抽出対象の条件設定に当たっては、対象件数を減らしていく方策を、公平・公正の観点から引き続き検討していきます。 ・複数年度に亘って未申告である者の把握が困難なことから、平成23年度から対応する方向で、今後は費用対効果を考慮しながら、システム改良を含めて検討を重ねて参ります。 	検討中
3	市民税	意見	①個人市民税 ウ. 給与支払報告書の提出について	<ul style="list-style-type: none"> ・給与支払報告書を提出していない支払者が特定された場合には、全ての当該支払者に対し、給与支払報告書の提出をすよう指導することが望まれる。 	19	<ul style="list-style-type: none"> ・未申告調査において特定された事業所について給与支払報告書の提出指導を実施します。 	措置等を講じた
				<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果を考慮の上、給与支払報告書の提出のない支払者のリストの記載範囲を拡大し、当該リストに基づき給与支払報告書の提出を指導する必要があると考える。 	19	<ul style="list-style-type: none"> ・特別徴収事業所として管理している事業所で、未提出事業所の抽出範囲の拡大は、費用対効果の観点から実施しません。 	措置等を講じない
4	市民税	意見	①個人市民税 エ. 減免申請書について	<ul style="list-style-type: none"> ・保護受給証明書原本の徴求及び保管を徹底する必要がある。 	20	<ul style="list-style-type: none"> ・提出された「保護受給証明書」原本の保管に当たっては、徹底して参ります。 	措置等を講じた
5	市民税	意見	①個人市民税 オ. 担当者間の連携について	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な視点から担当者が持っている情報を共有化することが重要である。市民税課内の担当者間の連携であるならば、例えば法人市民税の申告書と給与支払報告書を突き合わせる方法の実施は比較的容易なものと考えられる。 	20	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者間の連携は重要であると考えますが、法人市民税事業所と給与支払報告書未提出事業所とのデータを突合せさせるためには、事前に給与支払報告書事業所の宛名管理が必要となり、電算システム改修を含め費用対効果の観点から実施しません。 	措置等を講じない
6	市民税	意見	①個人市民税 カ. 不申告に関する過料について	<ul style="list-style-type: none"> ・不申告に該当する事実を把握した場合には、正当な事由及び理由の有無を判断の上、当該過料を賦課・徴収する必要がある。 	21	<ul style="list-style-type: none"> ・不申告に対する過料については、「正当な事由及び理由の有無」を客観的に判断することが容易でなく、近隣市においても事例がないため直ちに実施することは困難です。未申告調査の強化や納税意識を醸成させる広報活動などによって、不申告者の解消に努めて参ります。 	検討中

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
7	市民税	意見	②法人市民税 ア. 未申告法人に対する対応について	・未申告の法人に対し、電話等での問い合わせ及び登記されているかの確認を実施する必要があると考える。また、実施結果について効果を検証し文書にまとめる必要がある。	21	・費用対効果を念頭に未申告法人に対する実地調査の実施方法を平成22年度末までに検討します。	検討中
8	市民税	意見	②法人市民税 イ. 法人市民税の網羅的な捕捉について	・市は課税客体の網羅性が十分に確保できるよう、有効性を考慮しつつ、実地調査の検討が必要であると考えている。	22	・費用対効果を念頭に網羅的な捕捉ができるよう実地調査の実施方法を平成22年度末までに検討します。	検討中
9	市民税	意見	③個人市民税・法人市民税共通 ア. 業務手順書の整備について	・業務の質的な均一化と効率化を図るため、さらには課税の公平性の確保のために、業務手順書の整備が必要と考える。	23	・すでに作成済みのマニュアルや業務手順書を見直し、改正後の税制や新システム移行後の端末機に対応したものに、平成22年度末までにリニューアルします。	措置等を講じた
10	市民税	意見	③個人市民税・法人市民税共通 イ. 他市との交流について	・当該研究会及び協議会をより有効に活用することが重要であると考えている。	25	・制度改正に伴う諸課題や様々な事例への対応などについての情報共有を図るため、これまで以上に他市と緊密な交流を図り、公平・公正な課税及び業務の効率化実現に向けて活用していきます。	措置等を講じた
11	固定資産税及び都市計画税	意見	①土地評価替事務委託契約について	・契約に当たっては、3年間での合計金額を選定条件に含める等、1年目の選定条件を検討することが望まれる。	32	・3年間で実施する業務内容の全てを1年目に確定することは困難であるため、今後も現在の契約方法のなかで、過去の契約単価との比較や事業項目の精査などを通じてコスト削減に努めます。	措置等を講じない
12	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について 登記による捕捉について	・登記申請書と台帳がリンクするよう、連番を付し、一元管理することが望まれる。また、法務局から登記情報の電子データによる入手も有効な手段であると考えている。	33	・現在は、登記申請書副本の受領時に登記所からの一覧表と突合し受領漏れの有無を確認するとともに、課税台帳入力後にも、入力内容の再確認を行っています。 ・税通の管理及び処理については、ご指摘のような連番管理は行っていませんが、今後も確実な事務処理を考えていきます。 ・法務局との電子データの入手に関して協議してきましたが、全国一律の課題であるため、現時点では、協議を継続中です。	検討中
13	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について 土地の現地調査について	・現地調査の実施状況を正確に把握できるような管理体制を整えることが望まれる。	33	・現地調査におけるIT活用を考え、航空測量会社と良策を協議していきます。	検討中
14	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について 家屋の捕捉方法について	・平成21年度から採用している異動判読について、費用対効果の観点からこれによりどれくらい効果があったのかを分析し、今後の方針を検討することが望まれる。	33	・平成21年度は、71件の未調査家屋を新たに評価し、約480万円の課税実績を得ました。(経費370万円) ・新たに課税した家屋については、今後恒久的な財源として捉えることが出来ます。 ・平成22年度からは、判読エリアを単年度に1/3ずつとして、調査効率の向上及び経費の削減を図りました。	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
15	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について	償却資産の申告について	34	<ul style="list-style-type: none"> ・償却資産の所有者については, 市民税課の法人市民税台帳や税務署の申告書類の閲覧などにより把握しています。 ・これら申告義務者に対して申告書の送付に合わせて「申告の手引き」などを同封し, 自主申告の啓発に努めています。 	措置等を講じた
16	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について	課税台帳に基づく課税について	35	<ul style="list-style-type: none"> ・償却資産は, 毎年度納税義務者からの申告内容に基づいて課税するものです。土地や家屋と異なり登記もなく, 容易に移転や除却が可能ことから, 課税台帳の登録内容をもとに課税すると, 実際の状態から乖離する恐れがあります。 ・実務上は, 前年度の申告内容を見て, 納税義務者あて償却資産の申告書を送付しており, 申告された資産内容を確認し, 課税しています。 	措置等を講じない
17	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について	不申告者への過料について	35	<ul style="list-style-type: none"> ・不申告者についても捕捉できる体制を整備することが望まれる。悪質な不申告者に対しては条例に則り過料を科すなど, 厳格な適用をする必要があると考える。 	検討中
18	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について	償却資産の現地調査について	36	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果を考慮して, 軽重をつけた現地調査を実施することが望まれる。 ・また, 未申告事業者についても調査を行うことが望まれる。 	措置等を講じた
19	固定資産税及び都市計画税	意見	②課税対象の捕捉について	遡及修正について	36	<ul style="list-style-type: none"> ・償却資産は毎年度, 申告に基づいて課税するものであり, 過年度の資産状況特定することは, 困難な面があります。 ・現状では, 現年度の資産状況の確認, 新規課税の掘り起しが有効と考えられ, この点に注力していきます。 	措置等を講じない
20	固定資産税及び都市計画税	意見	③非課税の取扱について	非課税の判定について	38	<ul style="list-style-type: none"> ・システム上のデータと判定のもととなった申告書類は相互にチェック可能にする必要がある。 ・システム上の所有者区分と利用区分を法令に合わせて区分し, 非課税が適用された後においても継続的な管理ができるようにすることが望まれる。 	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分	
21	固定資産税及び都市計画税	意見	③非課税の取扱について	現地調査について	38	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査は重要であり, 一定期間で一巡するような調査を実施する必要がある。 ・網羅的な調査が可能となるように管理台帳を整備する必要がある。 ・調査の際には重要なチェックポイントを漏れなく調査することができるよう, チェックリストを作成することが有効と思われる。 ・各種現地調査について連携の上, より効率的に実施することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・確認のための現地調査は必要なものと考えています。その実施方法については, テーマを決め, 短期に行ったり, 各種調査に付随して行うなど, 効率的な作業の実施に努めます。 ・非課税台帳を順次整備し, 情報パソコン上で担当職員が確認できる体制とします。 ・チェックリストの整備を進め, 業務の標準化に努めます。 	措置等を講じた
22	固定資産税及び都市計画税	意見	④減免の取扱について	市長が認めた減免の取扱いについて	40	<ul style="list-style-type: none"> ・柏市事務決裁規程においては, 市税の減免の専決権限者は部長と規定されているが, 減免基準に市長が必要であると認めた場合, 市長が認めた額について減免を認めている以上, 当該減免額が変わることもあり得るので, 市長が年度ごとに決裁する必要があると考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・減免の認定理由が「市長が必要であると認めた場合」に該当する案件については, 柏市事務決裁規程の専決区分により対応します。 ・意思決定の段階で市長の判断を仰ぐ必要があるもの等については, 市長までの決裁を受けることとします。 	措置等を講じた
23	固定資産税及び都市計画税	意見	⑤課税保留について		40	<ul style="list-style-type: none"> ・課税保留の状況を定期的に調査し, 課税保留の状況で問題ないか検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課税保留の事後調査を実施して適正課税に努めます。 	措置等を講じた
24	たばこ税	意見	①業務マニュアルの整備について		43	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルを整備し, 担当者レベルでの作業を均質化し, 高い水準で効率的に業務を実施できるように工夫することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の個別マニュアルを収集・点検し業務マニュアル暫定版を平成22年度末までに整備します。 	措置等を講じた
25	軽自動車税	意見	①軽自動車税賦課業務に係る組織体制について		48	<ul style="list-style-type: none"> ・人事異動が行われる4月以降, 繁忙期が終了する6月から7月にかけては, 兼務形式等の異動方法により, 効率的かつ効果的に業務を継続できる工夫が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当間の応援や臨時職員の活用により業務効率を高め時間外勤務を削減しました。 	措置等を講じた
26	軽自動車税	意見	②業務マニュアルの整備について		49	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルを整備し, 担当者レベルでの作業を均質化し, 高い水準で効率的に業務を実施できるように工夫することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の個別マニュアルを収集・点検し業務マニュアル暫定版を平成22年度末までに整備します。 	措置等を講じた
27	軽自動車税	意見	③納税通知書の発送作業について		49	<ul style="list-style-type: none"> ・納税通知書の出力・封入・封緘作業について立会検査等を実施し, 市職員が作業するのと同等の品質が維持されているかどうかを確認するような工夫が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来年度から封入・封緘作業の立会検査等を実施することに改めます。 	措置等を講じた
28	軽自動車税	意見	④軽自動車税の申告データ入手について		50	<ul style="list-style-type: none"> ・課税に必要な情報を, 電磁的データで入手することでデータの共有を行い, 市職員の入力作業の負担軽減や誤入力のリスクを低減することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き電磁的データで情報を提供するよう働きかけを行いました。 	措置等を講じた
29	軽自動車税	意見	⑤標識(ナンバープレート)の管理について		50	<ul style="list-style-type: none"> ・受払簿を作成し, 定期的に現物と受払簿の整合性を点検することが望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受払簿を作成し定期的に現物との点検を行うことに改めました。 	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
30	軽自動車税	意見	⑥廃棄予定の標識の管理について		・回収した段階でパンチ等により廃棄処理を施しておくことが望まれる。	51 ・特殊な専用鋏を購入し, 回収段階で切断することに改めました。	措置等を講じた
31	事業所税	意見	①減免の取扱いについて	市長が認めた減免の取扱いについて	・「その他市長が特に減免を必要と認める施設」に関する要件について, 該当案件発生の都度類型化し, 文書化しておくことが望まれる。	55 ・該当案件発生の都度類型化し, 文書化することに改めました。	措置等を講じた
32	事業所税	意見	①減免の取扱いについて	現地調査について	・減免内容について, 定期的な現地調査を実施することが望まれる。	56 ・費用対効果を念頭に減免に係る定期的な現地調査を実施します。	措置等を講じた
33	事業所税	意見	②非課税の取り扱いについて		・非課税内容について, 定期的な現地調査を実施することが望まれる。	56 ・費用対効果を念頭に非課税に係る定期的な現地調査を実施します。	措置等を講じた
34	事業所税	意見	③業務マニュアルの整備について		・業務マニュアルを整備し, 担当者レベルでの作業を均質化し, 高い水準で効率的に業務を実施できるように工夫することが望まれる。	56 ・既存の個別マニュアルを収集・点検し, 業務マニュアル暫定版を平成22年度末までに整備します。	措置等を講じた
35	事業所税	意見	④事業所税の網羅的な捕捉について		・従業者割額についても, 例えば法人市民税申告書に記載されている柏市分の均等割の税率適用区分に用いる従業者の人数を利用する等して, 従業者数の正確性の検証を行うことが望まれる。	57 ・法人市民税申告書を利用し, 従業者数を正確に検証するよう改めました。	措置等を講じた
36	特別土地保有税	意見	①徴収猶予対象不動産の現地確認について		・実際に現地調査に行き, 猶予の理由と現状が合致しているかどうかを確かめることは, 徴収に漏れがないかどうかを確かめる上でより望ましいと考える。	63 ・事業計画が達成された場合は航空写真等の書類調査だけでなく現地調査も実施し事業計画の完了を確認します。	措置等を講じた
37	特別土地保有税	意見	②差押案件に関するモニタリングについて		・差押案件の管理は収納課が実施している。しかしながら, 資産税課でも収納課との連携を取り, 換価処分の促進化を図るよう協力体制を構築することが望まれる。	63 収納課と協議を行い, 協力体制を構築していきます。	検討中
38	市税収納	意見	①督促について		・滞納整理に対して, 行政コストがかかっていることを認識してもらう必要がある。 ・また, 粘り強くクレーム対応することにより, 税に対する理解が深まりクレーム件数が減少することも期待される。	74 本来, 督促状の行き違いがあったとしても, 「何月何日時点の納付データから作成している」旨のことは明記しており, 期限内に納付していれば督促状発送がなかったことから, クレーム対応については期限内納付をお願いすることで足りると考えます。 また, うっかりミスにより期限内に納付し忘れたという方には, 口座振込を依頼していくことで対応していきたいと考えます。	措置等を講じた
39	市税収納	意見	②催告・折衝について	折衝方針の整備について	・一定の判断の基準指針となるマニュアルを整備することが望まれる。また, 部署内で担当者間のミーティングを実施し, 情報の共有化, 対応の一元化により業務の効率化を図ることが望まれる。	74 平成22年度中に滞納整理に関するマニュアル等を整備し, 取扱いが担当者により異なることがないように対応していきます。また負担の公平を欠くことのないよう対応の一元化, 効率化を推進していきます。	検討中

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分	
40	市税収納	意見	②催告・折衝について	臨戸による折衝について	・すべての滞納者について臨戸を実施することは困難だが、高額滞納者や長期滞納者について、臨戸の実施を検討することが望まれる。	75	これまでも、臨戸は高額滞納者などに対しては生活状況を把握するために実施しており、今後もこれを継続していきます。	措置等を講じた
41	市税収納	意見	③分納について	ルールの明確化について	・一定のルールを設け、明確な判断基準や承認権限を明確にした上で行う必要があると考える。	76	分納は、換価の猶予や徴収猶予の考え方を基本に、原則として、分納期間1年以内、やむを得ない事情がある場合には2年を限度に実施します。具体的な取扱い基準については滞納整理マニュアルに記載します。	検討中
42	市税収納	意見	③分納について	分納誓約書の入手について	・規則上で様式を定め、入手を徹底する必要があると考える。	76	滞納整理マニュアルに基準を明記するなどし、分納誓約書入手の徹底を図っていきます。	検討中
43	市税収納	意見	③分納について	分納の意義について	・現在は、徴収猶予と分納の区分があいまいになっているが、これらを厳格に区分し、ルールに基づいた運用を行うことが望まれる。	76	分納は、徴収の緩和と事務の軽減の上、今後も継続の必要があると考えています。取扱いについては、案件が長期化しないようマニュアルの中に取扱い基準を定め厳格に対応していきます。	検討中
44	市税収納	意見	④差押について	差押状況の把握について	・差押の滞留状況を定期的にモニタリングし、今後の方針を検討することが望まれる。	77	滞留案件の多くは不動産差押によるもので、今後案件を精査し、滞納額の縮減を図っていきます。	検討中
45	市税収納	意見	④差押について	差押の効果について	・新たな滞納整理の手段として、動産の差押を検討することが望まれる。そのためには、県との協力体制の構築とインターネットを活用した公売の利用が有効と考える。 ・動産の差押には特殊なノウハウが必要であり、換価したとしても、コストを超える回収ができない場合もあり得る。しかし動産を差押えることは、自主的な納付を促す効果もあると考えられるので、短期的な費用対効果ではなく、長期的な視点での費用対効果を検討することが望まれる。	78	動産のインターネット公売には、多くの手間がかかるため、費用対効果を充分考慮し、業務の実施順位を見極めながら検討をしていきます。	検討中
46	市税収納	意見	⑤収納率について	ア 現年課税分の収納率向上について	現在、市では特に現年課税分の収納率の向上のために以下の取組を行っている。 ・電話催告を実施する納税促進センターの設置 ・コンビニエンスストアにおける納税 ・収納担当者による個別の催告状の発送強化 これらの取組は、納税機会の確保や納税意識の啓発の意味でも有効であると思われ、実際にこれらの活動によりここ数年の収納率は上昇してきている。今後も継続していくことが望まれる。また、これらの他に、マルチペイメントによる納税機会の確保や期限内納税を促すための納税者への積極的なPR活動等も、費用対効果を考慮しながら検討することが望まれる。	81	今後、納税者の収納の利便性向上のため、クレジット収納、マルチペイメント(ペイジー)など導入を検討します。	検討中

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	改善の状況 意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
47	市税収納	意見	⑤収納率について イ 滞納繰越分の収納率向上について	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に滞納者と折衝を行い、場合によっては差押や罰則の厳格な適用が必要となる。 納税者への期限内納付のアピール活動 期限内に納付しない場合のペナルティ(延滞金の賦課等)をPRすることにより、滞納分の早期納付と次回からの期限内納付の促進化が図れると考える。 罰則等の厳格適用 現在、法令や条例で定められているペナルティは、実際に適用されることにより、滞納者の期限内納付の意識付けを強めることとなる。特に長期高額滞納者や市政不満から意図的に滞納する場合、その他悪質な滞納者については、滞納整理のためのコストもかさむため、ペナルティの厳格な適用が望まれる。 滞納整理担当者の専門性の強化 滞納整理には専門的な知識や経験、ノウハウが必要である。現在、市ではおおよそ5年間が在席年数の目安となっているが、必要に応じて期間の延長等により高度な専門性の取得と部署内のノウハウの蓄積に努めることが望まれる。 	81	<ul style="list-style-type: none"> 納税の啓発は、今後も広報紙、ホームページなどを通じ積極的にPRしていきます。 差押等の滞納処分は、速やかに財産調査を行い、これまで以上に厳格に対応していきます。特に、滞留案件、悪質案件などについては優先的に取り組んでいきます。 徴収職員の人材育成に向け、職員の異動や配置等、人事当局と協議していきます。 	措置等を講じた
48	市税収納	意見	⑥延滞金について	<ul style="list-style-type: none"> 延滞金の総額を把握し、延滞金も含めた上での徴収対策を検討することが望まれる。 	82	滞留案件の多くを占める不動産差押について、公売すべきものの、納付見込の無いものなど案件ごとに仕分けを行い滞納額の縮減を図っていきます。	検討中
49	市税収納	意見	⑦執行停止書類の整備について	<ul style="list-style-type: none"> 決裁に必要な書類はまとめて保管する必要がある。 	83	決裁の段階で、書類の不備等を厳しくチェックしていくこととした。	措置等を講じた
50	保育園費負担金	意見	②減免申請時の添付書類について	<ul style="list-style-type: none"> 減免申請時の添付書類について、減免取扱要領の規定と実務上の運用を整合させるべきである。 	88	「柏市減免取扱要領」の改正に伴い、第3条第2項に「保育料減免申請調査表」を作成することができる旨を規定し、運用を進めております。	措置等を講じた
51	保育園費負担金	意見	④相手先別未収保育料等累計残高の把握について	<ul style="list-style-type: none"> 未収保育料等の相手先別累計残高を把握することは、債権管理上重要であるため、早急にシステム対応を行うことが望ましい 	90	保育料システムの改修を行い、相手先別累計残高を抽出することができるようにしました。	措置等を講じた
52	保育園費負担金	意見	⑤所得税額を基礎とした保育料の算定について	<ul style="list-style-type: none"> 保育料の算定に必要な所得税額の計算の過程を残しておくよう「保育園入園申込書兼児童台帳」のフォームを検討することが望ましいと考える。また、計算過程を別紙で添付することも考えられる。 	91	別紙で「所得税計算表」を作成し、過程を残せるようにしました。	措置等を講じた
53	保育園費負担金	意見	⑥臨戸の実施について	<ul style="list-style-type: none"> 臨戸の方法等について標準的な内容を臨戸実施要領として文書化することが望ましいと考える。 臨戸対象の選定に当たっては、効率的・効果的に臨戸が実施ができるように検討することが必要であると考え。 	91	平成22年5月31日に「滞納対策実施要領」を改正し、同年6月1日付けで施行しました。また、当該要領の中に、臨戸対象の選定基準を定めています。	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
54	保育園費負担金	意見	⑦滞納者管理及び悪質な滞納者への対応について	ア 個人滞納整理簿の作成について	93	相手先別累計残高の高額者を中心に滞納整理簿を作成していきます。なお、現行システムで対応できるよう、来年度に向けて予算要求を行う予定です。	検討中
55	保育園費負担金	意見	⑦滞納者管理及び悪質な滞納者への対応について	イ 滞納原因のより詳細な分析について	93	滞納者については、詳細な面接を行い、滞納原因を特定することによって、今後の回収に対する対応策を講じることができるようにしました。	措置等を講じた
56	保育園費負担金	意見	⑦滞納者管理及び悪質な滞納者への対応について	ウ 悪質な滞納者への対応について	93	「児童福祉法第56条第10項」及び「滞納対策実施要領」等により、差押えについては実施していきます。	措置等を講じた
57	保育園費負担金	意見	⑦滞納者管理及び悪質な滞納者への対応について	エ 分納について	93	・分納は「柏市保育実施要領」第16条に規定されているが、当該規定をより詳細に改定し、判断基準や承認権限を明確にした上で行う必要があると考える。 ・分納誓約書を交わすことは、債務の承諾として時効の中断要件にもなるため、規則上で様式を定め、入手を徹底することが望ましい。さらに分納実施者が適切に分納誓約書を網羅的に徴求していることを確かめるために定期的な照合を実施することも必要であると考え。 ・相手先別未収保育料等累計残高と合わせてシステム対応を検討することが望ましい。	検討中
58	保育園費負担金	意見	⑧直接徴収時に使用する納付書(以下「領収証書」という)管理について		94	領収証書については、庁内各課にまたがることから、全庁的な検討を行う必要があり、所管部署へ当該要請を伝えてあります。	検討中
59	住宅使用料	意見	③直接徴収時に使用する納付書(以下「領収証書」という)管理について		103	・領収書の管理規定については、今後、関係部署と協議をおこない検討したいと考えております。 ・領収書については、連番を付し連番毎に、発効日、発行者、金額等を記載した台帳による管理に改めておりますが、具体的な処理方法の規定化については今後、検討したいと考えております。	検討中
60	住宅使用料	意見	④滞納管理及び回収について	ア 長期滞留者について	105	現在、明渡しを求める一定の基準が無いことから、今後は、明渡しを求める基準を策定したいと考えております。今年度は先進市の資料収集、聞き取り調査等の情報収集をおこなう予定です。	検討中

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
61	住宅使用料	意見	④滞納管理及び回収について	イ 分納について	・分納誓約書を交わすことは、債務の承諾として時効の中断要件にもなるため、規則上で様式を定め、入手を徹底することが望ましい。 現在は、分納について明確なルールが確立されておらず、徴収猶予と分納の区分があいまいになっているが、これらを厳格に区分し、ルールに基づいた運用を行うことが望まれる。	105 ・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況 今後は、分割納付に関する規定及び様式を定めたいと考えておりますので、規定、様式等の策定に向け、今年度は先進市の資料収集、聞き取り調査等の情報収集をおこなう予定です。	検討中
62	住宅使用料	意見	④滞納管理及び回収について	ウ 連帯保証人について	・連帯保証人については、民間の賃貸住宅と異なり市営住宅は契約更新がないため、定期的に連帯保証人の状況を管理することが望ましい。	106 全入居者の連帯保証人の把握には時間を要することから段階的におこなっていきたいと考えており、今年度は優先的に長期滞納者の保証人の確認をおこなう予定です。	検討中
63	住宅使用料	意見	④滞納管理及び回収について	エ 滞納者ごとの管理台帳の整備について	・滞納者ごとの管理台帳は、統一様式を定めることが望ましい。	106 滞納者ごとの管理台帳は統一様式としました。	措置等を講じた
64	住宅使用料	意見	⑤収納率の向上について		・収納率の向上について、口座振替率の上昇のための施策を検討する必要があると考える。	106 ・収納率向上のため口座振替の案内を続けていきたいと考えております。	措置等を講じた
					・コンビニ収納についても、費用対効果を考慮の上、実施を検討することが収納率の向上に有効であるため、望ましいと考える。	106 ・管理戸数の規模から現在のところコンビニ収納については考えておりません。	措置等を講じない
65	住宅使用料	意見	⑥敷金の管理について		・敷金については、出納簿残高と相手先別残高合計額を定期的に照合すべきである。現在使用中の公営住宅管理システムには相手先ごとに敷金を入力し、その合計額を集計する機能があるため、有効に活用すべきである。 ・住宅条例第19条2項に定める利益金の共同施設の整備に対する還元を実施できるよう、敷金の運用利益金額を建築住宅課においても常に把握することが必要であると考える。	107 ・公営住宅管理システムへの敷金の入力作業は既に昨年末に完了しております。 ・敷金の利益金の運用を適切におこなうため、運用利益金額の把握に努めたいと考えております。	措置等を講じた
66	住宅使用料	意見	⑦不納欠損処理について		・経済的に価値のない、つまり回収見込みがほとんどないと判断される住宅使用料の収入未済額については、不納欠損処理を適切に実施する必要があると考える。 ・市として一定の不納欠損処理基準を設けることにより恣意性を廃し、安易な不納欠損処理とならないよう公平性にも留意した不納欠損の実施を検討することが望ましい。	108 滞納債権の回収手続き方法を定め、それにより実施した結果として退去滞納者の死亡または居所不明、保証人の行方不明等で回収が困難と判断されたものについては不納欠損処分を適切に実施する必要があると考えておりますので、今後、関係部局と不納欠損処分について協議していききたいと考えております。	検討中

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
67	国民健康保険料	意見	①収納率の向上について	・収納率を向上し, 収入未済額を減少させ, 「その他繰入」を減少させ, 市の一般会計の負担を軽減する必要があると考える。	126	保険料収納率の向上は, 今年度最大の課題であり, 課全体で取り組んでまいります。7月下旬には現年分保険料の滞納者に対して電話催告を行うコールセンターを立ち上げ, 民間業者のノウハウを活かして新規滞納者を抑制することにより, 収納率の向上に努めます。	措置等を講じた
68	国民健康保険料	意見	②滞納者分析について	・収納率向上のためには, 滞納の原因を分析し, それに対応する解決策を講じる必要があると考える。	131	滞納者は「支払い能力があるのに払わない方」「支払い能力がない方」に分けられます。滞納整理の中心は前者で, 賦課額, 所得, 職業, 年齢等のデータ分析結果をもとに, 個別調査を実施し, 不動産, 動産の差押えなど, 有効的な滞納処分を行ってまいります。	措置等を講じた
69	国民健康保険料	意見	③特定健康診査(メタボ健診)の利用率向上に基づく保険給付費の削減について	・現在, 市が掲げている平成24年度の目標は65.0%であり, 後期高齢者負担金の割り増しを回避するためにも, 大幅に現状の利用状況を高める必要があると考える。	132	特定健康診査の受診率が目標値未達の場合に後期高齢者支援金分保険料が増額される措置については, 後期高齢者医療制度が廃止される見込みであるため, 平成25年度の実施は見送られましたが, 医療費抑制のための受診勧奨は, 他の検診との連携を図るなどして対策を強化してまいります。	措置等を講じた
70	国民健康保険料	意見	④督促手数料の取扱いについて	・市税外諸収入である国民健康保険料について, その督促手数料の取扱は柏市国民健康保険条例をもって, その旨を明らかにしておくこと必要であるとする。	133	督促手数料については, 近隣市及び関係各市の状況を確認し, 市税担当課との連携を図りながら, システム改修, 納付書書式変更等, 手数料取得に係る費用対効果について検討を進めてまいります。	検討中
71	介護保険料	意見	①収入未済額の発生原因別集計と所得階層別集計について	・収入未済額については, その内訳を発生原因別に集計し, さらには所得階層別に集計することによって, 発生原因別等に応じた収納率向上のための具体的な対策を講じることが可能となるので実施することが望まれる。	151	22年度電算計画にて, 介護保険料滞納管理システムを導入予定。(22年10月から稼働) 予算・・・平成22年度予算に計上(1,726,200円) 滞納管理システムを導入することにより滞納原因をより詳細に入力し, それぞれに応じた具体的な対策を講じるようにします。	措置等を講じた
72	介護保険料	意見	②臨戸の実施について	・介護保険料の収入未済額及び不納欠損額は, 年々増加する傾向にある。 したがって, このような状況を改善し, 収納率を向上させるためにも, 臨戸の実施を検討することが望ましい。	152	保険料滞納管理システムを活用して滞納者の状況を分析し, 必要に応じて積極的に臨戸を行い, 収納率の向上に努めます。	措置等を講じた
73	介護保険料	意見	③介護保険料の減免額の算定について ア. 減免の対象となる保険料額の算定について	・「取扱要領」の規定の内容を実際の計算方法に合致するように改訂するか, または実際の計算方法を「取扱要領」に合致させる必要があると考える。	154	普通徴収・特別徴収の徴収方法の違いに伴う減免対象期間の統一化等基準が明確になるよう要領の一部改正を行い, 改正後の取扱要領に基づき計算を行います。	措置等を講じた
74	介護保険料	意見	③介護保険料の減免額の算定について イ. 減免額の算定過程の明確化について	・減免額を決定した判断過程を明確にしておくことは重要である。	155	減免対象納期及び金額を明示するよう介護保険料減免承認等決定通知書の一部改正を行いました。	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	ペ ー ジ 書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応 状況の区分
75	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム ア. 委託業務契約について(単独随意契約)	・複数見積もりを入手し, 予定価格及び契約価額の妥当性を検討することは必要と考える。	168	基幹系システムは, 住民記録や業務ごとの賦課・収納データを相互に連携する仕組みとなっています。また, 他市に先駆けて, データセンターを共同で利用するなど, 柏市独自の運用を行っており, このような事例が少ないことから, 類似した仕様で他社から見積書を徴することは困難な状態です。しかし, 他自治体の各業務システムについて, 経費に関する情報を収集し, 引き続き価格の妥当性は検討してまいります。	検討中
76	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム ア. 委託業務契約について(委託先に対する検査)	・市職員が業務の処理状況並びにデータ等の保護及び管理状況についての検査及び評価を定期的の実施することが望ましい。 さらに, 検査及び評価実施の結果を文書で保存し, 事後に実施される検査等に役立てることが望ましい。	168	平成22年5月に「業務処理状況等検査報告書」を作成し, 各業務所管課に対し, 必要に応じ検査等を行うよう指示をしました。	措置等を講じた
77	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム ア. 委託業務契約について(委託先が保管するデータ)	・委託先の会社が経営破綻に陥った場合の保管データの復元に関する取り決めについても, 予め契約書や覚書に規定しておくことが望ましい。	169	平成22年度契約分から, 委託先会社との覚書の中に, 経営破綻時には, バックアップデータ全件とコード表, 項目説明資料を提供する旨を追記しました。	措置等を講じた
78	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム イ. アクセスログの活用について	・入手したアクセスログは定期的にモニタリングし, 不正なアクセスの有無の確認・防止の措置を講じ, また, 情報漏洩等が発生した場合には早期発見できる体制を整えておくことが望まれる。	169	平成22年4月にアクセスログを照会できる機能の仕様を決定し, 7月中にリリースできる見込みです。 アクセスログ照会機能の確認後, 各業務の所管部署の長に対しモニタリングの実施を指示する予定です。	措置等を講じた
79	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム ウ. システム概要の把握について	・システムの概要図等業務の流れが明確になるものを作成することが望まれる。	169	今後, 新規システムの導入や見直しを行うタイミングでシステム概要図の整備を指導していくこととしました。	措置等を講じない
80	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム エ. システム監査について	・情報システム統制上の欠陥を是正し, システム運用及びデータ保管の効率性と安全性を確保する観点から, 必要に応じてシステム監査を実施することが望まれる。	169	平成22年2月に, 近隣自治体間で相互にセキュリティ監査を実施しました。 平成22年度は, システム導入部署に対して, 監査基準に基づくセルフチェックを実施する予定です。	措置等を講じた
81	その他(システム 関連)	意見	①基幹系システム オ. 情報システムに関する組織運営について(情報システムに関する重要事項の市長又は議会への報告体制)	・情報システムに関する重要事項について, 適時に情報の把握や是正措置を講じることができるよう, 定期的に市長や議会へ報告する仕組みを構築することが望まれる。	170	情報システムに関する重要事項は, 現行制度の中で必要に応じて報告しているため, 定期的な報告体制の整備などは必要が無いと考えています。	措置等を講じない

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
82	その他(システム関連)	意見	①基幹系システム オ. 情報システムに関する組織運営について(情報システムに関するリスク評価体制)	・情報セキュリティ自己チェックリストを利用した調査結果を、活用した情報セキュリティ研修等による指導により、情報資産の管理を行うために必要なセキュリティ意識を高めるために必要な各課への具体的な意識付けを強化することが望まれる。 また、このようなリスク評価の仕組み自体を恒久的な制度として実施することも望ましいと考える。	173	毎年実施している情報管理者説明会で、平成22年度はセキュリティ意識向上を目的とした説明を追加しました。 また、管理職を対象としたセキュリティ研修や、セルフチェックを実施する予定です。	措置等を講じた
83	その他(システム関連)	意見	①基幹系システム カ. 管理職用のシステムメニューについて	・管理職に付与すべき権限を明確に区分・文書化し、情報システムに係る職務分掌を整理した上で、業務を実施する体制を構築することが望まれる。また、権限の棚卸及び見直しを定期的に行うことが望ましいと考える。	173	現行システムは、実務担当者の業務機能のみで構成されており、管理職が処理する機能が存在していないため、管理職に付与すべき権限を区分・文書化する必要はありません。 なお、各業務担当者にシステム操作権限を付与する権限は所属長に付与しています。 また、権限の棚卸等については、事務分掌の変更があるときなど、必要に応じて実施します。	措置等を講じない
84	その他(システム関連)	意見	①基幹系システム キ. 書類の保管体制について	・保管すべきドキュメントについて全庁レベルでの保管・管理の状況を的確に把握できるよう、取りまとめ部署を設定し、ドキュメント保管状況の管理の徹底を行うことが望まれる。	174	柏市のセキュリティポリシーでは、業務システムの所管課は、当該業務の所管課としているため、取りまとめ部署までは設定する必要はないと考えています。 ドキュメントの管理状況については、セキュリティ監査の一項目として確認していく予定です。	措置等を講じない
85	その他(システム関連)	意見	①基幹系システム ク. 情報セキュリティポリシーについて	・平成15年11月に策定されて以来改訂されておらず、上記及び後述の指摘事項等を踏まえ、現状に合わせた改訂を行うことが望まれる。	174	平成21年12月に組織変更に伴う文言修正を実施しました。	措置等を講じた
86	その他(システム関連)	意見	②保育システム ア. パスワード管理について	・パスワードの漏洩等を防止する観点から、手動で変更しているパスワードについて、システム上強制的に変更できるよう改善が望まれる。また、過去のパスワードログを保管し、同じパスワードを繰り返し利用できないようにする仕組みを構築することが望まれる。	175	パスワードについては、新システムへの移行に伴い、システム上強制的に変更するよう電算会社に要望中です。 なお、完全移行の9月までに完了する予定で調整しています。	検討中
87	その他(システム関連)	意見	②保育システム イ. アクセスログについて	・アクセスログについては、データ更新時の記録のみならず、情報システムへのアクセス自体のログも保管できるよう改善することが望ましい。また、IDとパスワードも特定できるようログを保管することが望まれる。 また、月次のログを別途保管しておく工夫が望まれる。	175	アクセスログについては、情報システムへのアクセス自体のログも保管できるように改善しました。 また、IDとパスワードも特定できるようログを保管しています。 月次ログについても保管しています。	措置等を講じた
88	その他(システム関連)	意見	②保育システム ウ. UPS(無停電電源装置)について	・緊急時の状況を想定・把握した上で、備えておかなければ、事故や災害発生時に不測の損害が発生する危険がある。事前にこれらの状況を確認し、緊急時の対策を講じておくことが望まれる。	176	UPSについては、保育料システム自体を電算会社(DSK)に移設したため、現在は当課には設置していません。	措置等を講じた

No.	監査対象	区分	項目	主な内容	報告書	・改善の状況 ・意見を受けての考え方, 対応状況	措置等対応状況の区分
89	その他(システム関連)	意見	③公営住宅管理システム ア. ID・パスワード・アクセスログの管理について	・IDとパスワードを担当者ごとに区分し、定期的に変更を行い、また、定期的なアクセスログのモニタリングも実施することを文書によりルール化し、運用することが望まれる。	177	各担当者ごとのIDとパスワードについては昨年度末に設定をおこないアクセスログのモニタリングについても対応済みです。なお、運用基準の作成については今後検討したいと考えております。	検討中
90	その他(システム関連)	意見	③公営住宅管理システム イ. データの管理状況について(データの保管状況)	・情報の漏洩等を防止する観点から、バックアップデータを保管する引き出しについては可能な限り施錠し、不用意な物理的アクセスを排除することが望まれる。 また、市の情報が複数の取引先に分散することで安全性が脅かされる可能性があるため、契約窓口となっているDSKにてデータ保管を依頼することを検討することが望まれる。	177	引き出しに施錠をし、関係者以外鍵の開錠が出来ないような管理方法に改めました。また、データの保管先についても契約者であるDSKに依頼済みです。	措置等を講じた
91	その他(システム関連)	意見	③公営住宅管理システム イ. データの管理状況について(データのリカバリの管理状況)	・データリカバリが必要となる不測の事態に常に備え、市の職員による定期的なリカバリの可能性に関する確認作業も実施することが望まれる。また、リカバリ手順書について、市職員が利用できるよう整備しておくことが望まれる。	178	今後、データのリカバリが可能かどうかの定期的な確認作業をおこなっていきたいと考えております。また、リカバリ手順書は昨年度末に整備済みです。	措置等を講じた