

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見1	<p><b>〇特別徴収の徹底について（P20）</b>                      事業所の所在地と、従業員の住所地（納税地）は一致しているとは限らないため、本区の属する東京都及びその近県が足並みを揃える必要がある。都の対応を待たずして区独自の対策を打ち出すことは難しいと考えられるが、担当課内においては、近県の動きを意識しつつ特別徴収の徹底の重要性についての認識を再度高めていくことが望まれる。</p> <p>原則的方法である特別徴収を行っていない事業主（特別徴収義務者）に関しては、都をあげての本格的な実施を待つことなく、特別徴収に切り替えるように機会を見つけて指導していくこと、今後新たに特別徴収義務を有することとなる事業主に関しては特別徴収を徹底していく、といった指導性の発揮が望まれる。</p>	<p>東京都及び都内全62区市町村は、納税者の利便性向上及び安定した財源の確保を図るため、個人住民税徴収対策会議において検討を行った結果、平成26年度から平成28年度までの3年間を特別徴収推進期間と位置づけ、広域的な推進活動を展開することとなった。本区では、平成26年度の取り組みとして、年末調整等説明会での事業主・税理士等への説明や区報掲載により、特別徴収制度の定着に努めたところである。そして、平成27年2月、個人住民税徴収対策会議において「オール東京特別徴収推進宣言」を採択し、都内全62区市町村は足並みを揃え、平成29年度から原則としてすべての事業主に対して特別徴収義務者の指定を行うこととした。ただし、これまでの間、事業主が普通徴収を希望する場合は容認してきた経緯があることから、一定の要件に当てはまる場合は当面普通徴収を認めることとした。</p> <p>今後本区は、平成29年5月の特別徴収税額通知書の送付に向けて、普通徴収を認める基準の策定や事務処理方法の見直し等の準備作業を計画的に進めていく。また、円滑な実施のためには、区民・事業主・税理士等の理解・協力が必要不可欠であることから、年末調整等説明会や区報、ホームページ等を活用して、給与所得に係る住民税の徴収方法は特別徴収が原則であることの周知に努める。そして、特別徴収未実施の事業主に対して特別徴収の実施を奨励するほか、新たに給与支払報告書を提出する事業主に対しては、法の趣旨に則り特別徴収義務者の指定を実施する。特別徴収の推進は、現在の課税課における最重要課題の一つであり、あらゆる機会を通じて職員に周知徹底を図る。</p>
意見2	<p><b>〇督促状の発送期限について（P21）</b>                      地方税法第329条第1項が定める、納期限後20日以内に督促状を発するものが困難な状況が継続していくならば、実態に即した期限を条例に定める必要がある。この際に、上述した「滞納整理の手引」にもあるように、滞納となったときは速やかに督促するのが当然であるから、期限を延長することを定めるにあたっては、区の特事情のため最小限度にとどめる必要があると考えられる。</p>	<p>収納データをより多く取り込み送付の際の行き違いを少なくするため、督促状発送までのデータ反映期間を確保したことから結果的に20日を超えていた。条例制定については、他自治体の状況や督促発送事務見直しを含め検討していく。</p>
意見3	<p><b>〇督促手数料について（P22）</b>                      督促にはそれなりのコストを要することを鑑みれば、期限内納付を失念した者及び悪質な滞納者にペナルティを課すのは当然の理であり、近年の徴収実績を踏まえると、督促手数料を現実に徴収することについても十分に期待できる状況にあると思われる。期限内納付者との公平性を保つ観点から、督促に要する費用の一部については滞納者本人が負担することを検討することが望ましい。</p>	<p>督促手数料は、条例の定めるところによって督促手数料を徴収することができるものとされている。23区においてこれを定めている区は現状ない。これまで他区の状況やシステム改修等費用が多額になること等から検討してこなかったが、他の自治体の状況を把握しながら、必要性と妥当性について慎重に検討する。</p>
意見4	<p><b>〇コールセンター業務の効果測定指標について（P23）</b>                      納税課のコールセンター業務に関する納付約束及び履行状況調査でいう「納付約束」とは、納付期日・金額まで特定したものとしているとのことで、「納付約束履行率」はいずれの年度も80%台の高い水準で推移している。一方で、後述する医療保険課（国民健康保険課）も、同社にコールセンター業務を委託しているが、「納付約束履行率」は32%前後となっている。</p> <p>この原因について、ヒアリングしたところ、納税課に関しては、期日、金額等を特定し、口頭で約束したものを納付約束者としているのに対して、医療保険課に関しては、期日、金額等は特定せずに口頭で支払う旨の回答を得たものを納付約束者としているとのことで、納付約束の定義が相違しているとのことであった。この点、他課との比較に有用性が認められるのであれば、徴収のために最も有効な測定指標を検討し、委託業務の効果測定を行っていくことが望ましいと考える。</p>	<p>納税課においては、架電後の手続きに移行する際、「いつまでに」「いくら」支払うか「明確な期日・金額の聞き取り」を重要と捉え、現在の指標を用いてきている現状があり、変更は難しいが、業者比較においては同種の指標は必要であるので、調整を図る。</p>
意見5	<p><b>〇コールセンター業者の選定方法について（P24）</b>                      区の契約手続についてまとめた「契約（平成26年11月）」によると、「継続事業について」として、「複数年継続して同一の業者を契約の相手方とする場合は、社会状況等の変化や新規業者の参入、事業内容の変更等で、競争性が生じていないかを確認し、単に前年度から継続することのないよう一定期間を経過した後は、原則として競争入札を検討すること」とある。</p> <p>現状では、納税課は、経理課契約係との合意に基づき、現在の委託先との契約を継続し、向こう三年間は契約を更新する方針とのことであるが、当該合意内容は文書に残っておらず、「一定期間」の理由は曖昧である。この点、例外的な処理を行う場合には、少なくとも根拠を示し、文書として残すことが望ましいと考える。</p> <p>併せて、契約の継続によるメリット・デメリットも検討する必要がある。当該納付案内センター業務は、専門性のある業務であり、経験やスキルとともに高度な秘密保持も要求されるものである。委託して以来構築されてきた信頼性や業務への精通を考慮すれば、契約更新時に再度同一業者に委託することにメリットが認められる。そう考えると、価格のみを優先し、他の業者を採用することは、必ずしも合理的ではない。</p> <p>一方で、同一業者への集中により競争原理が機能しなくなり、業者の値上げ要求を呑まざる得ないことも想定される。また、他の業者を採用した場合に得られるであろう、より斬新で効果的な業務の推進に関する提案を受ける機会を逸するというデメリットも考えられる。</p> <p>前述した「区税収納対策基本計画（平成26年度～平成28年度）」によれば、早期納税の促進のため、今後架電件数を増やし、納付約束件数及び金額の増加を目指すという基本方針を打ち出している。上記のメリット・デメリットをよく考慮した上で、今後とも同一業者を採用していくかどうかについて検討することが望まれる。</p>	<p>業務内容は高度な専門性を要し、知識・スキルの修得・向上には一定程度の経験が必要である。特に、受電業務においてはこのことは顕著である。また、秘密保持・情報漏えいの観点からも、委託事業者、並びに現場スタッフとの信頼関係の構築は不可欠であり、短期契約の繰り返しでは、現場スタッフの雇用に不安感を招来させる等、これらの点を総合的に考えて、今後の契約のあり方は検討されるべきである。しかしながら、契約係との合意事項の文書化については、当課としてもその必要性を認めるものであるため、今後、改善していく。</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見6	<p><b>○コールセンター業務の他課との比較検討について（P25）</b>            区は納税課以外に、医療保険課及び介護保険課でコールセンター業務を委託しているが、全て同一業者が受託している。一般競争入札の結果、同じ業者を選定するに至ったのであれば致し方ない部分があるが、随意契約を繰り返した結果であれば、一社集中による不利益もある。            納税課、医療保険課及び介護保険課の三課において、同一業者に業務を委託するのであれば、選定のタイミングを合わせて効率よく選定し、人件費の比較検討を行うことで安易に値上げ要求に応じないなど、課の枠を超えて情報を共有した上で、比較検討を行い、効率性・経済性を追求することが望まれる。もしくは全庁横断的な債権管理を検討する際には、本社によるコールセンター業務の統合も検討対象となるものと思われる。</p>	<p>契約手続きをひとつの課で取りまとめ、契約を一本化することは事務手続き上可能であるが、各課において委託内容に差異があるため、納税課にとって統合するメリットは少ないと考えてきたところである。効率性・経済性等について今まで以上に考慮し、コールセンターのあり方を検討していく。</p>
意見7	<p><b>○徴収嘱託員の適正人員について（P26）</b>            平成26年度基本方針に基づき、訪問対象は確実に減少しているが、徴収嘱託員は直近3年については10人体制で推移しており、平成26年4月現在においては9名体制と1名減少したのみである。            区としては、徴収嘱託員に欠員が出て新規に雇用はせず、自然減に委ねる方針であるとのことではあるが、例えば、事業規模の縮小に伴い、余剰気味となる嘱託員については他課の徴収嘱託員との統合または配置転換等により有効活用できる可能性もあるのではないかと。それでも余剰となる場合には、人員削減等についても検討を行うことが望ましいと思われる。</p>	<p>平成25年より毎年1名減少し27年4月より8名となる。訪問対象者数が減少する中、徴収業務のほか、徴収嘱託員の経験・知識を有効に活用して、督促状等の返戻者の現地調査を充実する等、徴収嘱託員の業務内容の効率性を図っている。また、他課の徴収嘱託員との統合・配置転換については、今後の他課の嘱託員の動向をふまえて検討していく。</p>
意見8	<p><b>○徴収嘱託員の現金管理について（P27）</b>            徴収嘱託員の不正による着服は、他の地方公共団体等でも事例が数多くあり、注意を払わなければならない問題である。この点、区の徴収嘱託員は、同伴者無く一人で訪問徴収を行い、現金を一時的に預かる立場にある。            現状では徴収嘱託員は単独で対象案件を訪問しており、複数で訪問した場合には機能するであろう相互牽制効果が期待できない。例えば、徴収金の受領の際に偽の領収書を発行し、徴収した現金を横領するリスクを排除し得ないことなどが考えられる。不正防止のための内部統制機能強化には、通常、追加費用が必要になるため、その対応にも慎重になる必要があるが、不正リスクの程度に合わせて、定期的な見直し及び検討を行っていくことが望ましい。</p>	<p>平成14年度の嘱託員制度導入以来、横領事件は一度も起きていない。職員が嘱託員に同行することも行っているが、この回数を増やし、金銭管理の徹底を図っていく。また、週に1～2回、嘱託員、担当者、係長によるミーティングを行っており、その際、様々な議論・注意喚起を行い、嘱託員の組織への帰属意識と非常勤公務員としての意識を持たせ不正行為発生を防止している。今後とも不正着服事件が起こらないよう、様々な視点から定期的・継続的に点検・見直しを行っていく。</p>
意見9	<p><b>○差押禁止財産と預金債権の差押えについて（P29）</b>            近時、差押禁止財産である児童手当が振り込まれた預金債権に対する差押え処分について、実質的にみて差押禁止財産である児童手当の差押えであって違法と判断した裁判例（広島高裁松江支部平成25年11月27日判決・金融・商事判例1432号8頁）が出された。同裁判例は、あくまで事例判断であって一般化することはできないと思われるため、区の滞納整理方針を直ちに変更するべきものとまでは言えないが、差押禁止債権が振り込まれた預金債権に対する差押えについて、滞納処分の実務に与える影響を吟味し今後の取扱いについて検討することが望まれる。</p>	<p>財産の差押えについては、法令等の規定に基づき適切に対応しているところである。預金の差押えにあたっては、滞納者の生活維持等に与える影響を考慮しており、引き続き個々の実情に即した対応をしていきたい。</p>
意見10	<p><b>○滞納案件の管理について（P30）</b>            特別整理係は、滞納繰越分の滞納金額が高額な案件のみが対象であり、各担当者がその全てに関与することが求められているため、実際にすべての案件について必要な調査等が行われているか、担当者任せにならないよう、係として把握し情報を共有する必要がある。平成26年度から実施されている上記のヒアリングにおいて状況の把握に努めている点は評価できるが、高額案件や長期未接触案件の滞納額の推移を定期的にモニタリングし、その抽出には網羅性が確保されることが望ましい。担当者から報告漏れが生じる可能性もあるため、金額などの基準に基づきシステム上で抽出するなど、係として、滞納金額の高額案件や進捗のない困難案件について積極的に把握し情報を共有することが望まれる。</p>	<p>現状では量的問題もあり、各担当者が担当する案件を管理し、案件の状況に応じて財産調査、滞納処分等の方向性を確認しており、方向性を決定することが難しい案件についてのみ、係長及び滞納整理専門指導員に相談している状況である。今後は、処理の方向性について各担当者間で相違が生じることがないように、定期的にモニタリング、ヒアリング及びその後のフォロー体制を強化するとともに、組織として対応方針の再確認を行う体制の構築や手法の共有化を行っていく。</p>
意見11	<p><b>○納税誓約書徴求のルール化について（P31）</b>            分割納付を認めるにあたり、口頭での合意のみで認めているケースと「未納の住民税債務の承認及び納税誓約書（以下、「納税誓約書」という。）の提出を受けているケースが存在しているが、どのような場合に納税誓約書の提出が必要となるのかというルールは特に定められておらず、個々の担当者が納税誓約書を徴求するか判断しているとのことである。また、納税誓約書を徴求した件数についてのデータはなく、実際にどの程度、納税誓約書の取得がなされているかは不明である。確かに、滞納者の納付相談は、必ずしも窓口で行われるとは限られず、電話での相談もあることから分割納付を認める条件として一律に納税誓約書を入手することは現実的ではない。しかし、納税誓約書の提出を受けることで、納税意識の向上や時効中断の効力が認められ、滞納整理手続を効果的に実施することが可能となる。時効管理や納税意識の向上など納税誓約書を徴求する目的を踏まえ、滞納金額、滞納期間及び差押えの有無等に応じて納税誓約書を徴求するルールを定める必要があると思われる。</p>	<p>滞納者から差押の一部解除を求められた際に、通常は代りの担保提供を求めるが、代りの担保提供ができない場合等に、納税誓約書を徴求する場合がある。納税誓約書の提出を受けることで、納税意識の向上や時効中断の効力が認められるため、全ての分割納付希望者に徴求することは難しいが、どのような場合に納税誓約書を提出させるべきか、滞納状況等に応じた納税誓約書の徴求ルールについて検討していく。</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見12	<p><b>〇分割納付中の差押えについて（P31）</b>            滞納整理方針によれば、翌年度に滞納を繰り越さない分割計画を立て当該計画に従って納付を実行している場合、差押えを実行することは要求していない。これは、区の人的資源を有効に活用するために設けられた措置である。確かに、滞納者の財産を新たに発見した場合には財産を差押えしなければならないが、現時点の滞納整理の案件数からすると、当該滞納整理方針の内容は、あくまで過渡的な対策としては、一定の合理性はあるものと思われる。</p> <p>しかし、近年、滞納繰越分の金額は減少傾向にあり今後も滞納繰越分の減少が期待できること、また、あくまで一括納付が原則であって分割納付が例外的な扱いであり、差押えが可能となった場合には差押えしなければならないとされていること（地方税法第331条第1項等）からすると、将来的な課題ではあるが、分割計画の内容やその履行状況に関係なく、差押え可能な財産が発見され差押えが相当と判断される場合には、差押えを実施する内容に滞納整理方針を見直すことも必要であると思われる。</p>	<p>滞納案件数の圧縮を進めることで、ご意見のとおり今後の課題として分納履行中でも財産発見時には差押えの執行について検討し、必要に応じて滞納整理方針の見直しを行っていく。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見13	<p><b>〇謄本送達の記録化の徹底（P36）</b>            捜索調査又は差押調書を交付送達又は補完送達した場合には、捜索調査又は差押調書に受領者の署名等を受けているため、送達の事実が明らかとなっている。差置送達の場合、「交付送達記録書」と題する書面を作成し送達の事実を記録化している案件がある一方で、交付送達記録書が作成されていない案件があった（番号15及び番号27）。なお、番号15の案件については、捜索調査に謄本を滞納者の自宅に差し置いた旨の記載がなされており、送達の事実が一応記録されているが、番号27の案件については、差押調書の謄本がどのように送達されたのか記録が不十分であった。捜索調査又は差押調書の謄本の滞納者への交付は法律上求められている事項であり、交付送達記録書の作成を徹底するなど謄本の交付がなされた事実を記録に残しておく必要がある。</p>	<p>指摘があった案件のように「交付送達記録書」の作成に代えて、差置した事実を捜索調査に記載する場合や送達場所と書類を写真撮影することにより送達の記録とする場合もあり、統一化されていなかった。のちに書類の交付送達を受けた納税者から「受け取っていない」といった主張や、その送達の事実関係が争われる場合もあること、また差置送達の記録を残して事績を明らかにしておくべきであると考えられていることから、「交付送達記録書」の作成のルール化を検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
指摘1	<p><b>〇捜索調査・差押調書の作成について（P37）</b>            番号20の案件では、差押調書に立会人の署名はあるが押印部分に押印はなかった。立会人が印鑑を持ち合わせていないなどの事情により押印しない場合には、その理由を付記することが求められており、本件においても押印ができない理由について付記すべき案件であったと考えられる。</p> <p>番号3の案件については、差押調書に立会人の署名押印がなく、署名押印しない旨を付記すべき案件であった。</p> <p>番号3の案件は、捜索実施時において差し押えた現金のうち10万円部分の差押調書の金額に誤りがあったことが、帰庁後判明し、その後差押調書を作成し、差押調書の謄本を配達証明により滞納者本人に送達したため、立会人の署名押印を取得することができなかったとのことであった。差押調書は、差押えの事実を記録にすることで、差押えの効力発生要件ではないため（国税徴収法基本通達第54条関係差押調書1なお書き）差押調書の不備が差押えの無効に必ずしもつながるものではないが、捜索の現場において、差し押えた物と差押調書の内容を確認していれば、本件のように差押調書の金額を誤るという事態は防げたはずである。</p> <p>捜索やそれに伴う差押えにおいて、形式的な誤りであってもその内容によってはその後の滞納処分の効力に影響を与えかねない重大なものにもなり得るため、類似の誤りが生じないように現場の責任者による確認を徹底するなど留意する必要がある。</p>	<p>番号20の案件は、差押調書謄本の受領及び「署名」には応じたが、たまたま印鑑の持ち合わせがなく、「押印」の代わりにサインを記入したものである。立会人に「署名押印」を求める法令の目的は、公正な捜索の執行に立ち会ったという確認であり、「署名押印」自体ができなかった場合にその理由を付記すべきではないかと考えられる。以上のことから、今回の案件は、ただちに法令に反しているとは考えてはいないが、押印できない理由を付記しておけば、法令に規定する記載要件を疑問の余地なく満たすことができたと考えられるので、今後、留意する。番号3の案件は、担当が帰庁後、差押調書謄本の金額に誤りを発見し、差額の金額を記載した差押調書謄本を交付するべく努力をしたが、滞納者の都合で交付がかなわず、本人に同意のうえ差押調書謄本を配達証明で送付したものであり、このため、本人に対して立会人としての署名押印を求めることができなかったものである。これについて、今後は、作成した調書を現場で複数の職員による確認をするようチェック体制をマニュアル化し、捜索という緊迫した現場においても書類作成の正確性を期す。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見14	<p><b>〇換価猶予の要件該当性の判断の根拠資料（P40）</b>            区が、本案件について、換価猶予の要件である「財産の換価を直ちにすることによりその事業の継続又はその生活の維持を困難にするおそれがあるとき」に該当するかを判断するに当たり、金融機関が担保権の実行をしない意向を受けて、区が滞納者の定期預金債権の取立てを行った場合、滞納者が代表を務める会社の事業継続に影響があるのか、の判断を基礎づける十分な資料が保管されていなかったため、その判断の妥当性について検証することができなかった。</p> <p>換価猶予は、地方団体の長が職権をもって換価の猶予を行うもので、広い裁量を与えられているものと解されるが、後日、その判断の妥当性等について検証・確認ができるように、判断（決裁）の基礎となった資料の保管が必要であると思われる。</p> <p>また、換価の猶予決議書には、預金債権が担保として記載されているが、担保の額は、差し押えた財産があるときは猶予する金額からその財産の価額を控除した額を限度とされているところ（地方税法第16条第2項）、本件では滞納額全額について預金債権の差押えがなされており、担保を徴求できない事案であるし、預金債権は地方税法第16条第1項各号に列挙した担保財産でもないため、担保として預金債権を記載することは適切ではなかったと考える。</p>	<p>指摘のあった案件は、後日、担当者の事情聴取等により換価猶予の判断の妥当性を再確認した。今後、換価猶予の適用を判断するにあたっては、納税者から判断に足る資料を求め、また、決裁時を含め検証可能な資料の保管システムについて再検討する。また、換価猶予決議書の担保欄への記載の誤謬については、指摘のとおりであり、このことを含め通知書の記載事項のチェック体制を強化する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>



## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見15	<p><b>○納税交渉時における延滞金の減免についての説明（P42）</b>            区の担当者が上記のような発言をしたか否かについての確認はできず、滞納者に本税を完納すれば延滞金は免除されるとの誤解が生じた理由については不明であるが、例えば、一般的な延滞金の減免の制度の説明であっても、納税交渉の中で延滞金減免制度の説明を受けた場合、滞納者は、自分のケースで減免を受けることができる、と誤解することは十分にあり得ることである。そのため、延滞金の減免について言及するにあたっては、一般的な制度の説明であっても、滞納者との納税交渉の状況によっては滞納者に誤解を生じさせるリスクもあり得ることから、慎重に対応することが望まれる。</p>	<p>延滞金の減免は、法律や条令に基づき判断しているところである。減免は許可される事由が限定されていることから、不許可となった場合には納付いただく必要があることを伝えている。今後は滞納者に「自分は必ず免除される」などの誤解が生じない説明を行うよう、職員に周知・徹底する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見16	<p><b>○外国人対策（P44）</b>            平成25年度は滞納者が国外に転出しているケースを重点的に調査したことに起因して、即時欠損の件数及び金額が大きくなっているものと思われるが、それは、国外に転出した滞納者に対する徴収を十分に行うことができなかった結果の裏返しとも言える。            滞納している住民税がある場合には、出国するにあたり納税義務者の代わりに納税をするための納税管理人の申告が必要となるが（地方税法第300条第1項）、「欠損処分書」を調査した範囲では納税管理人が申告されているケースは見当たらなかった。国外転出のための手続きを行う区民課では、区民税の滞納状況に関するデータを閲覧することができないため、国外に転出する外国人に対して、納税管理人について一般的な案内が記載された用紙を渡す対応しかとり得ていない。            個人情報の目的外使用について、個人情報保護条例・規則との関係での整理や区民課の業務との調整が必要となるが、納税管理人の申告が必要な外国人について、区民課から課税課に誘導できる仕組みの構築が望まれる。</p>	<p>現在の事務分掌と区民課のシステムは税の収納情報にアクセスしていないこと等から、住民票異動処理を行っている区民課・出張所から課税課へ誘導することは難しい状況である。現在は、区民課と連携して国外転出者の外国人へ納税管理人申告についての案内文書を渡しているが今後は外国語版の配布等、分かりやすい周知の方法を検討する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見17	<p><b>○判断の基礎となる資料の保管について（P45）</b>            本件において、無資産と判断するに至った経過がわかる資料が残っていないため、不納欠損処理の妥当性について検証することができなかった。地方税法第15条の7第5項（滞納処分停止後即時欠損）に基づいて納税義務を消滅させる場合、その根拠を明らかにする必要があり、その判断の妥当性等について検証・確認できるように判断（決裁）の基礎となった資料の保管が必要であると思われる。</p>	<p>滞納処分の停止に関わる重要な判断材料となりうる可能性のある財産調査等の資料については、後日、判断の妥当性について検証・確認ができるよう、可能な限り保管することとし、不納欠損処理の適正な運用を実施する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見18	<p><b>○納税貯蓄組合に対する補助金の管理体制について（P47）</b>            江東西及び江東東納税貯蓄組合連合会の直近3年間の実績報告書を閲覧した結果認められた事実から、以下の意見事項を述べることとする。            ●予算額と決算額の乖離状況からすると、予算の精度が低い、決算額の信頼性が確保されていない、のいずれか、あるいは両方の可能性がある。せめて乖離の理由を明記してもらうよう、区の指導を期待したい。            ●必ずしも内容が明らかにされていない会議費に対して、補助金の交付を認めるのは問題があると思われる。そもそも会議費自体が要綱の列挙する補助金交付の対象事業に当たるか否か検討されたい。            ●実績報告書等において、現状では、補助金交付の対象となる事業経費を、人件費・事務所費・会議費・事業関係費・事務費と区分している。今後は、要綱に即して、組合の普及勸奨に関する事業経費・組合の指導育成に関する事業経費・その他特別区税納税推進に関する事業経費と区分することも考えられる。補助金申請側（組合）も補助金交付側（区）も、改めて補助金交付の意義について確認するきっかけとなることも考えられる。            補助金を交付するのであれば、補助金の効果を測定し、翌年度において見直しを行うことが必要であり、審査等を行わないまま、補助金の交付を継続していることは問題である。補助金を交付している以上、形式的な書類の収集等に留まらず、要綱に即した審査等の手続を踏む必要があると考える。</p>	<p>現在、「科目」単位で補助金の審査をしている。今後は、予算書・決算書に、内訳として詳細な内容を記載するよう指導し、審査を徹底していく。</p> <p>具体的に会議費の例では、「会場使用料」「物品購入費及び借用費」「講師謝礼」「食料費」等の細目まで記載させるほか、各会議ごとの開催資料及び領収書のコピーを資料として添付させることとする。また、他の補助金対象経費についても、領収書のコピーなど支出した金額を証明する書類の提出を求め、審査機能を強化する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要						
意見19	<p><b>○職権喪失手続における二重チェック方法及び承認者の統一について（P59）</b> 資格相談係においては、書類内容の確認を行う際には、二重チェックを原則としている。この点、「生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について」、「住基 法務省通知変更対象者リスト」の内容を確認したところ、以下のような相違があった。</p> <table border="1" data-bbox="159 240 1151 416"> <tr> <td data-bbox="159 240 315 347">二重チェック</td> <td data-bbox="315 240 831 347">生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡はあるものの、担当者及び確認者名が記載なし</td> <td data-bbox="831 240 1151 347">住基 法務省通知変更対象者リスト 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡があり、担当者及び確認者名も記載あり</td> </tr> <tr> <td data-bbox="159 347 315 416">上長の承認（係長及び課長）</td> <td data-bbox="315 347 831 416">最終結果については、担当者名、係長及び課長の確認印あり</td> <td data-bbox="831 347 1151 416">最終結果については、担当者名の記載、係長及び課長の確認印なし</td> </tr> </table> <p>内部統制目的からは、担当者及び確認者名を記載し、上長（係長及び課長）が承認する形が望ましい。いずれにしても必要な形を検討し、統一できる部分は統一することが望ましいと考える。 また、社会保険加入者に対する職権喪失手続に関しては、区民課年金係に対して、候補者リストを作成し、回答を受領しているが、当該書面に担当者名の記載はなされていなかった。この点についても、内部統制目的からは、医療保険課として依頼を回付し、区民課から回答を受領する手続が望ましいのではないかとと思われる。</p>	二重チェック	生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡はあるものの、担当者及び確認者名が記載なし	住基 法務省通知変更対象者リスト 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡があり、担当者及び確認者名も記載あり	上長の承認（係長及び課長）	最終結果については、担当者名、係長及び課長の確認印あり	最終結果については、担当者名の記載、係長及び課長の確認印なし	<p>住基 法務省通知変更対象者リストについては、担当者、係長及び課長が確認をするよう統一的な事務処理に改善する。 社会保険加入者に対する職権喪失手続に伴う区民課年金係への調査の依頼は、公文にて行うこととする。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
二重チェック	生活保護法による保護開始・廃止名簿の送付について 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡はあるものの、担当者及び確認者名が記載なし	住基 法務省通知変更対象者リスト 青字で担当者、赤字で確認者がチェックをしている形跡があり、担当者及び確認者名も記載あり						
上長の承認（係長及び課長）	最終結果については、担当者名、係長及び課長の確認印あり	最終結果については、担当者名の記載、係長及び課長の確認印なし						
意見20	<p><b>○未申告者に対する所得調査の網羅性の確認について（P60）</b> 収納管理係は、所得調査を行う際、転入者及び未申告者等のリストを「所得照会一覧」として抽出し、同資料に基づき、1月1日に居住していた市区町村に対して所得調査を行う。 ここで「所得照会一覧」が発送候補の母集団リストとなるが、区は、当該リスト上において、回答待ちのもの、回答受領済のもの、対象外のもの等の状況に関する管理表を作成していない。回答を受領したものについては、随時、所得をシステムに入力することで保険料が算定される。しかしながら、照会書を発送後、全てが返送されているかどうかについては、確認を行っていない状態である。 発送した照会書は、ほとんど返送されている認識であるとのことであるが、例えば、所得があるにも関わらず、郵送手続上の問題に起因して回答を受領されなかった場合、均等割のみの賦課で算出されるケースもあると想定される。したがって、所得調査については、管理表を作成し、照会書の受領状況の一覧を確認できる状態にすることが望ましいと思料する。</p>	<p>所得照会の郵便事故等未返送については、素早い事故発見と迅速な対応が必要である。そのため定期的に所得調査対象リストを作成し照会書の受領状況等を一覧管理していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>						
意見21	<p><b>○賦課決定方法の変更に関する取扱いについて（P62）</b> 週及賦課は、例外的事項ではあるものの、保険料算定の方法に関する重要な部分と考える。医療保険課では、平成26年度より、所得の増額更正に伴う週及賦課の方法に関して変更を行った。 しかしながら、医療保険課において、当該変更に関する検討内容を示した決裁書等は存在しない。この点、慎重な検討を経て変更を行い、変更の内容及び経緯等を明確に文書化しておくことが望ましいと思われる。</p>	<p>賦課決定方法などの変更については、その内容及び検討の経緯等を明確に文書化する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>						
意見22	<p><b>○自主納付の原則の勧奨について（P64）</b> 保険料の納付は自主納付が原則であり、徴収嘱託員による徴収は、他の代替的な方法も採ることができない場合の例外的手段であると考え。 この点、区のホームページによれば、「訪問徴収について」として「仕事の都合などで窓口へ納めにいけない場合は、あらかじめご連絡くだされば、徴収嘱託員がご自宅へ集金にお伺いいたします。」とある。しかしながら、窓口に行かずとも、区内の至るところに存在するコンビニエンスストアでの納付や金融機関等による納付も可能な現在、「仕事の都合」を訪問徴収対象として公告することに疑問がある。少なくとも、「自主納付の原則」を示し、区として必要とされる訪問徴収の対象は、身体障害等を原因として、他の自主納付手段を採ることが明らかに難しい場合に限定し、できるだけ訪問徴収世帯を増やさない方向に誘導する姿勢を徹底する必要があると考える。 また、現在の訪問徴収世帯に関して、それぞれの個別事情は見受けられるものの、他の方法による徴収が可能な世帯については、口座振替の勧奨を徹底していくことが望ましいと思われる。</p>	<p>区ホームページの「訪問徴収について」の表現については、自主納付の原則に従って適切な表現に改める。また訪問徴収世帯の事情を見極めながら、口座振替勧奨の強化や他の方法の検討等行っていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>						
意見23	<p><b>○徴収嘱託員の現金管理について（P64）</b> 徴収嘱託員の不正による着服は、他の地方公共団体等でも事例が数多くあり、注意を払わなければならない問題である。この点、区の徴収嘱託員は、同伴者無く一人で訪問徴収を行い、現金を一時的に預かる立場にある。 区が業務管理のために行っている不正防止策には一定の抑制効果があると考え一方で、着服等の不正リスクは常に存在する。例えば、被保険者と結託した偽造領収書の発行等により、徴収金額を着服することは理論上可能と考える。 不正防止のための内部統制機能強化には、通常、追加費用も発生するため、その対応にも慎重になる必要があるが、不正リスクの程度に合わせて、定期的な見直し及び検討を行っていくことが望ましい。</p>	<p>徴収嘱託員は週1回の区役所訪問時に、実績報告日報とともに徴収金額の納入済通知書等の必要書類のチェックをしている。また必ずゆうちょ銀行への入金額と納入済通知書の合計の徴収額の一致も確認している。さらに不正確な点については、係長が直接の聞き取り調査も行っている。このように不正防止策には努めているが、これまで以上に確認体制の強化と注意喚起に努めていきたい。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>						

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見24	<p><b>○徴収嘱託員の事績報告日報の確認印について（P65）</b>            徴収嘱託員は、割り当てられた担当の訪問先につき、その内容を徴収嘱託員事績報告日報にまとめ、週1回の区役所訪問時に医療保険課担当者に提出する。当該事績報告日報には、係員、係長及び課長の押印欄があり、3者の押印がなされているものもあるが、係長及び課長の押印が無いものが見受けられた。            この点、確認に関するルールを明確化し、手続を徹底することが望ましいと考える。</p>	<p>徴収嘱託員10人が毎週1回区役所を訪問、事績報告書を作成、徴収状況について報告している。徴収嘱託員担当はその都度状況を確認している。急いで対策を取らなければならない場合には、上司に報告を行う。通常の業務については、定期的に報告している。確認の手続・内容等、適正な執行方法について検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見25	<p><b>○徴収嘱託員の効果測定について（P66）</b>            区は、現時点において、徴収嘱託員を増員する計画は無いとのことである。したがって、徴収嘱託員による徴収額は、その退職に伴い減少していくものと予想されるが、コールセンターにおいて接触が図れなかった滞納者に対し、訪問によって接触を試み、接触できなかったとしても、滞納者の状況を確認することは有用であると思われる。近年、訪問徴収を民間に業務委託する自治体もあり、徴収嘱託員の効果について、他の選択肢とも比較し検討することが望ましいと思われる。            また、全庁横断的な債権管理の実施を検討する際には、納税課収納推進係等、他部署の徴収嘱託員と統合できるかも併せて、検討することが望ましいと思われる。</p>	<p>これからの徴収嘱託員の効果・あり方については、平成30年度に実施される広域化・東京都の動きなども踏まえて検討していく。また、全庁横断的な債権管理の実施を検討する場合には、納税課など関連部署との検討体制の整備を行っていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見26	<p><b>○不現住調査の責任所在について（P66）</b>            不現住調査の責任部署は収納管理係であり、不現住か否かの最終判断は収納管理係が行っている。滞納整理係では、居所不明被保険者調査書の一部を収納管理係に回付しているが、回付するか否かの判断をいったん滞納整理係が行うことで、不現住とされるべき調査書が収納管理係に回付されない可能性がある。この点、収納管理係が不現住調査の責任部署であるから、受領した居所不明被保険者調査書の全てを収納管理係に渡し、判断を委ねることが望ましいと思われる。</p>	<p>不現住調査を行っている徴収嘱託員を管理しているのは収納管理係である。調査の結果は資格相談係を通して区民課住民記録係に実態調査の依頼をしている。なお、平成27年度から徴収嘱託員の管理は滞納整理係に移行することから不現住調査に係る方法、流れについては課内外の関係部署に再度確認し引き継いでいく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見27	<p><b>○条例に沿わない督促手続について（P67）</b>            保険料の納期は、原則として毎月月末（12月にあたっては翌年の1月5日。納期限が土・日祝日に該当する時はその翌日）であるため、国保条例に従った場合、納期限の翌月20日以内に、督促状の発送が求められている。            しかしながら、実際の督促状の発送日は、毎月21日以降月末までに行われており、条例に沿った運用が行われていない。この理由について、保険料係担当者に質問をしたところ、現在のシステムにおいて、入金確認や各種の事務手続にかかる時間を考慮したところ、20日以内に発送することは困難であるとのことであり、条例の改正も含め、条例に沿った手続となるよう検討が必要であると思料する。            また、督促状により指定すべき期限について、国保法では「督促状を発送する日から起算して十日以上を経過した日でなければならない。」とあるところ、国保条例では「その発付の日から起算して5日以上を経過した日でなければならない。」となっている。ここで5日以上10日未満の場合に、国保条例は国保法に抵触する内容となっている。この点、運用上は、10日以上を経過した日に設定をしているとのことであるが、条例を再検討する必要がある。</p>	<p>20日以内の送付は、金融機関からの納付確認や発送日程が事務的に困難である。督促手続については、事務の執行を効率的に行うとともに国保条例改正への具体案について検討をすすめる。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
指摘2	<p><b>○延滞金の徴収について（P68）</b>            区の国保条例第23条に従った場合、年14.6%（当該納期限の翌日から3月を経過する日までの期間については、年7.3%）で計算した延滞金を加算して納付しなければならない。            しかしながら、区は、現在まで国民健康保険にかかる延滞金を徴収したことがないとのことである。延滞金を徴収しない理由について質問したところ、23区で統一的に延滞金を徴収してこなかった歴史的な経緯があり、分納や様々な支払方法が存在し、計算が複雑になること等を原因としてシステム対応が困難であり、相対的な金額の重要性も考慮した結果と伺っている。            この点、平成30年度からの都道府県への広域化を見据えて、延滞金義務化の要否を含め、条例に沿った手続となるよう検討が必要と思料する。</p>	<p>23区において統一的に延滞金を徴収してこなかった歴史的な経緯があり、平成30年度からの都道府県への広域化を見据えて他の自治体の動向も踏まえ、システム改修も含め今後検討を進めていきたい。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見28	<p><b>○納付催告の対象漏れの可能性について（P69）</b>            現在、保険料係では現年分の未納世帯に対してのみ、催告書の発送を行っており、過年度分の滞納があっても、現年分について納付を行っている世帯については、保険料係から催告書は発行されない。            一方、滞納整理係では、「一般被保険者証世帯で6ヶ月以上未納の世帯」「短期証等から変更した一般被保険者証世帯」「資格証明書交付世帯」を対象に催告書を発送する。            その結果、例えば、一般被保険者証世帯で、現年分については滞納が無く、滞納繰越分についてのみ6か月未満未納の世帯については、未納であるにも関わらず、保険料係及び滞納整理係の両者からの催告書の発送対象外となる可能性がある。            現在、保険料係が使用する基幹システムの機能改良による対応を検討中とのことであるが、改善が望まれる。</p>	<p>保険料の催告書を現年分と滞納繰越分をそれぞれ別々に送付しているのを合わせて送付できるシステムの改修に向けた検討を行っていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見29	<p><b>○催告書の網羅性について（P69）</b>            現行の催告手続によると、保険料係で発送する催告書の対象者のうち、6か月以上の滞納がある世帯については、双方で催告の対象者となる可能性がある。その場合は、両係の担当者で調整し、滞納整理係の催告書を優先するとのことである。            しかしながら、現時点において、両者は発送のタイミングも異なり、また、調整による非効率も発生している。また、マニュアル作業による送付漏れが発生するリスクも相対的に高い。            保険料係の催告書ではなく、課全体で滞納整理係の催告書を使うことはできないのかどうか質問を行ったところ、滞納整理係のシステムの場合、納付書を封入できず、また、保険料係での納付書封入作業に委託料が発生しているため、現行では、保険料係のシステムで催告書を発行できるように改善することが最善の方法であると考えているとのことである。            いずれにしても、課の統一基準で、未納世帯に効率的・網羅的に発送する体制を構築することが望ましいと考える。</p>	<p>未納世帯への網羅的な発送体制の構築に向けシステム改修等の検討を進める。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見30	<p><b>○催告書の封筒について（P70）</b>            国民健康保険の督促状は、表面に「重要文書」と記載のある三つ折り圧着ハガキで発送している。一方で、催告書は、通常の国民健康保険料納付書と同種の封筒で、「重要文書」の文字記載もない。            一方、納税課の特別区民税・都民税に関する督促状及び催告書の発送に用いる封筒には、表面に「重要」「至急開封」の記載があり、滞納者に対して義務履行を迫る印象がある。また、封筒の色も目に止まるよう工夫がされている。            この点、督促状及び催告書は、保険料の納付義務を果たさない世帯に対して、支払いを要求する通知書なのであるから、ある程度の心理的圧迫感を与えることも必要であり、少なくとも、通常とは異なる文書であることを示すことは検討に値するのではないかとと思われる。</p>	<p>通常の送付封筒とは違うようにし、督促状と同じように表面に「重要文書」の表示（朱書）し、催告書等重要文書の封筒を見直し、色や封を切らなくても通常と異なる文書であることがわかるような表示を加える等工夫していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見31	<p><b>○金銭出納帳の承認印について（P70）</b>            保険料係の窓口担当者が日時で作成する窓口収納集計表上には、「係員」「係長」「課長」の押印欄があるが、押印がなされていないものがあった。            また作成する現金出納簿に関しては、係長が定期的に確認を行っているとのことであるが、承認の証跡がなかった。            この点、業務手続を見直し、承認の必要性を検討するとともに、必要な手続について、承認を徹底することが内部統制上、望ましいと思われる。</p>	<p>金銭管理の所要の手続を再確認のうえ、徹底していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見32	<p><b>○他の地方自治体との徴収方法の比較について（P74）</b>            特別区における国民健康保険料の収納率について順位結果を見ると、所得の高低、人口の多寡等の単純要素での比較は難しく、収納率を左右する要因は複合的なものであることは先に記したとおりである。            一方で、近隣の5ブロックにおいて、元々、江戸川区の収納率の高さは突出している。それに加えて、ここ数年間における現年収納率はさらに伸びている。            同じ業務を行う隣接区としては意識すべき指標の一つなのではないかと思われるが、収納率の高さの原因について、医療保険課担当者に質問を行ったところ、明らかな原因は把握していないとのことであった。            詳細な情報収集・分析等を行ったとして、必ずしも原因は一つに特定できるとは限らないが、近隣に収納率の高い地方自治体が存在するのであれば、積極的に情報収集を行い、業務に活かしていくことも有用なのではないかと考える。</p>	<p>他自治体の徴収方法の情報の収集・分析等に努め、江東区でも有効であると思われることは積極的に業務に活かしていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見33	<p><b>○コールセンター業務の効果測定指標について（P75）</b>            電話催告システム構築・運営経費は、平成23年度が516万円、24年度が595万円、平成25年度が591万円となっている。コールセンター業務による納付履行金額は、同社の業務報告書によれば、平成23年度6,099万円、24年度5,197万円、平成25年度が6,656万円であり、経費額を大きく上回る。            コールセンター業務は、督促及び催告手続と併せて効果を発揮するものであり、納付履行金額が、単純にコールセンター設置による効果を表すものではない。この点、設置前後の効果分析を行った資料は残っていないとのことである。そのため、現時点ではコールセンター設置の純粋な経済効果を測定することは困難な状況であるが、今後、新しい業務の導入を図る際には、導入前後で設置効果の分析を実施することが望ましいと考える。            一方、現在、コールセンター業務における効果測定指標の一つである納付約束履行率は32%前後と低い。これに対して、区の納税課が本社に対して業務委託する納付案内センター業務に関しては、納付約束履行率が80%を超えている。この原因について、ヒアリングしたところ、納税課に関しては、期日、金額等を特定し、口頭で約束したものを納付約束者としているのに対して、医療保険課に関しては、期日、金額等は特定せずに口頭で支払う旨の回答を得たものを納付約束者としているとのことで、納付約束の定義が相違しているとのことであった。            この点、他課との比較に有用性が認められるのであれば、徴収のために最も有効な測定指標を検討し、委託業務の効果測定を行っていくことが望ましいと考える。</p>	<p>コールセンター導入課においても対象者の状況が異なるため、効果測定指標が同じではない。他課との比較に効果的な測定方法について納税課等と検討し、効果的な業務委託の管理や選定に活用していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>



平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見34	<p><b>○コールセンター業者の選定手続について（P76）</b>            区の契約手続についてまとめた「契約（平成26年11月）」によると、「継続事業について」として、「複数年継続して同一の業者を契約の相手方とする場合は、社会状況等の変化や新規業者の参入、事業内容の変更等で、競争性が生じていないかを確認し、単に前年度から継続することのないよう一定期間を経過した後は、原則として競争入札を検討すること」とある。            この点、平成22年度の契約開始後、平成23年度及び24年度は、経理課契約係との合意に基づき、競争入札を実施していないとのことであるが、当該合意内容は文書に残っておらず、「一定期間」の理由は曖昧である。この点、例外的な処理を行う場合には、少なくとも根拠を示し、文書として残すことが望ましいと考える。            また、A社との平成25年度以降の契約に関して、同社は引き続き1年以上当該営業を営んでおり（江東区契約事務規則第34条）、また4名以上を指名（江東区契約事務規則第36条）しており、江東区契約事務規則上には抵触しない。しかしながら、実質的な競争手続は行われずに、特命契約（1社随意契約）に近い形で選定がなされている一方で、純粋な特命契約とも異なるため、推薦理由は作成されていない。            平成25年度から平成26年度にかけては、人員増のため値上げを行っているが、競争入札を経ないのであれば、積算価格が妥当かどうか検討をする必要がある。ここで、平成26年度の契約金額は621万円であり、前年度451万円と比べて37.7%の増加としている。増加人員分の約週2日の勤務時間に対して妥当な範囲内と判断したとのことであるが、同じ委託先で、契約内容に重要な変更があった場合、どのように取り扱うのかも問題となる。            同社の選定手続には、上記のような曖昧な部分が見受けられるため、契約事務規則の内容も含め、現在の選定方法で公正性が確保されているのかどうか、契約ルールの明確化について検討することが望ましいと思われる。</p>	<p>平成22年度以降のコールセンターの業者の選定、そして結果としての更新については、常に経理課契約係との相談、そして江東区契約事務規則に基づいて実施しており、契約上の問題は無いと考える。契約内容に重要な変更がある場合は、改めて競争入札をすることなど今後も契約係と相談しながら検討をしていくが業者選定の理由や契約変更に係る決定の経緯など重要事項については契約の公平性が担保できるよう、契約締結請求依頼等の決裁の中で明確化していくよう業務改善を検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見35	<p><b>○マニュアルの策定、モニタリングの導入について（P79）</b>            滞納者にはそれぞれ異なる滞納理由があり、それぞれの事情に応じた対応が求められる。抽出した案件について対応を確認したところ、現状の体制において最善の対応を行ったと考えられるにも関わらず納付義務者の納付能力が無い事例、配偶者には所得があるものの世帯主に財産が無く滞納処分ができない事例等、様々なケースが見受けられる。            その中で区が対応可能な部分としては、より具体的なマニュアルの策定が挙げられる。滞納整理係担当者に確認したところ、滞納者に対する分納相談は、担当者毎に行い、滞納処分時には課長決裁を経る体制となっている。そのため、滞納者に対する公平性を確保するためには、担当者間での共通認識をより深めていくことが重要になる。この点、相談方法等については研修会を開催し、職員教育に力を注いでいる姿勢がうかがえるが、共通化すべき対応方法については、具体的なマニュアルに落とし込んでいく必要があると考える。            また、マニュアルが策定されても、担当者が対応に窮する事例などマニュアルでは対応できない事項は必ず発生する。そのため、長期重要案件については定期的に報告検討会議を設けるなど、上長がそれぞれの担当者の状況を把握し、重要案件の進捗状況、今後の対応等を確認することも重要である。            担当者は定期的に人事異動する状況にあり、マニュアルも無く、上長のモニタリング機能が無い状況では、担当者の個人差が生じる可能性がある。担当者に判断を委ねる環境ではなく、組織として債権回収にあたっていくことが重要であると思われる。</p>	<p>分納相談、滞納整理に関するマニュアルの再編、各担当者への引き継ぎの徹底に努めて行く。また、長期重要案件については、係長による定期的な進捗状況の確認を徹底して行きたい。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見36	<p><b>○分割納付に係るルールの制定について（P80）</b>            1) 高額滞納者の事例において記載したA氏、B氏は、分割納付の約束は行っているものの、納付誓約書は締結していない状況にある。            納付誓約書は、債務の承認、時効の中断の効果があるため、分割納付を認める際には納付誓約書を締結する必要があると思われる。しかし、分割納付に関する規程等は存在しておらず、納付誓約書を入手するか否かについては、各担当者の判断によっている。分割納付を認めるか否かについての判断も含め、担当者の判断に委ねるのではなく、分割納付に係るルールを定め、それに従って分割納付の手続を行っていくことが望まれる。</p>	<p>分割納付については様々なケースがあるが、分納誓約書の締結等、「分割納付に係るルール」を定め、担当者が統一して対応していけるよう検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見37	<p><b>○納付誓約書の分割納付計画の妥当性の確認について（P80）</b>            納付誓約書における分割納付計画を確認したところ、その多くは全体滞納額に比して少額の保険料を数か月納付した後、区に連絡をするよう指導し、残額の納付方法について再相談する計画となっている。            一方で、所得は十分に認められ、単年度の滞納金額が分割納付額の12か月分を上回るようなケースがある。            1) 高額滞納者の事例に記載したA氏、C氏はこれにあたると思われる。この場合、計画通りに返済が行われたとしても、本来必要な保険料を大きく下回る保険料納付であり、滞納金額の減少には至らないこととなる。したがって、分割納付計画の妥当性を検証することは重要な手続であると考ええる。もちろん、所得が多量とも借金等の存在により納付資金が無いようなケースも存在するであろう。そのため、特に、所得水準を大きく下回るような分割納付額を認める場合には、誓約書のみではなく、滞納者から分割納付計画を裏付けるための資料等の提示を求め、納付資金が無い原因を確認する必要があると考える。</p>	<p>滞納額に見合わない少額納付に際しては、滞納者からの債務等の資料の提出を求め、資産調査の内容等を確認しながら対応をしていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>



## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見38	<p><b>〇分割納付の履行状況の確認について（P80）</b>            滞納者と分割納付相談を窓口等で実施した場合には、区は当該相談結果をシステム上において面談記録として記載する。しかし、分割納付の約定通りに納付されているかを追跡しておらず、この点については、納付誓約書を入手した場合についても同様である。約定通り納付されているか追跡していないため、納付が滞った場合に行うべき手続（電話、督促状等）もとられていない。            分割納付の約定まではするが、実際に履行されていないければ無意味である。システムでの対応も含め（警告文の表示）、履行状況を確認しフォローアップする体制を整備する必要がある。</p>	<p>納付誓約書が作成されている案件については履行状況を追跡していく。他の分割納付世帯についても履行確認の方法等を検討してフォローアップの体制を整備し、確実な履行につなげていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見39	<p><b>〇差押え対象資産について（P82）</b>            平成23年度から25年度における差押えによる財産種類別の取立件数を見ると、限られた財産のみを対象として差押えを行っている。            1) 高額滞納者の事例を見ると、A氏は給与と所得があり、給与を差押え対象として検討することが可能ではないかと思われる。また、C氏は不動産を所有しており、差押えが可能かどうかの検討がなされてもよいのではないかと思われる。            特別区民税の財産・年度別差押えの状況（33頁参照）を見ると、区民税の滞納者に対する差押え対象資産は、国民健康保険の滞納者に対するものと比較して、より広範囲に及んでいる。滞納処分基準に該当する滞納者については、差押えを行うこととなっているのであるから、財産が発見された滞納者については、今後差押え対象資産の範囲を広げ、差押えを実施していく必要があると考える。</p>	<p>財産調査の体制整備を検討し、今後は差押対象資産の範囲を広げていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見40	<p><b>〇滞納処分の停止の実施範囲の拡大について（P84）</b>            平成25年に基準を定め、滞納処分の停止手続を開始したが、現在のところ、判断が容易である、「外国人が出国し、国内に財産がないとき」「生活保護法の適用を受けているとき」「滞納者が死亡し、相続人が不存在、又はすべての相続人が相続を放棄したとき」に限定して実施している。他の要件については、調査の困難さから現時点では実施していないことであるが、基準を設けた以上、その他の要件についても実施していく必要があると思われる。            なお、滞納処分停止後即時欠損が平成25年度から行われることにより、保険料の収納率の上昇が見込まれる。滞納繰越分の調定額の数値が小さくなるためである。今後、実施範囲を拡大していくならば、更なる上昇が見込まれる。よって、収納率の上昇要因には即時欠損の増加によるものが含まれることに留意が必要である。</p>	<p>基準に基づき、その他の要件についても調査方法を工夫、検討し、停止手続の範囲を広げるよう努める。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見41	<p><b>〇滞納処分の停止に係る決裁の適時性について（P85）</b>            平成25年度における滞納処分の停止に係る決裁書を入手したところ、12月と3月にまとめて決裁がなされていた。生活保護法の適用を受けることとなった場合、本人からの届出、または毎月生活支援部保護第一課及び第二課から入手する「生活保護法による保護開始・廃止名簿」に基づき、システム上、生活保護適用の処理を行うことから、適用後に催告書が送られるなどの問題はなく、滞納処分の停止の決裁が後になっても、実務上は問題ないとのことであった。しかし、滞納処分の停止に係る決裁を経て、滞納処分の停止の処理を行うことが本来の姿であり、その都度決裁を経ることが望ましいと考える。</p>	<p>事務の流れを見直し、適切な事務手続に努める。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見42	<p><b>〇短期証の交付方法について（P88）</b>            区では、短期証について郵送で交付しているのが現状であり、滞納世帯との接触機会の確保という趣旨に沿っていないと思われる。区における短期証は、有効期間6ヶ月という一定のペナルティが付されたものであり、当然被保険者には全納して一般被保険者証に戻ることが期待されるべき被保険者証である。このような効果を期待するのであれば、交付対象者に対して郵送ではなく窓口にて交付し、納付相談を実施することが効果的であると思われる。</p>	<p>他自治体の状況によると、呼び出しに応じないケースも多く見受けられる。効果と対象などを検討して対応する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見43	<p><b>〇短期証の有効期間について（P88）</b>            区は短期証の有効期間を6ヶ月に限定して発行している。しかし、他区には、有効期間を6ヶ月に限定せず、1ヶ月、3ヶ月等の有効期間の短期証も併せて発行している事例も見受けられる（例として、大田区、墨田区）。このように有効期間に差異を設けた短期証を発行して、滞納状況、滞納金額、滞納理由等により滞納者を分類し、それに応じた短期証を交付することは、一律6ヶ月の有効期限に限定した短期証を交付するよりも収納状況の改善効果を期待できると考えられ、検討が望まれる。</p>	<p>他自治体の取り組みについて情報収集、効果分析のうえ、本区への導入を検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>

平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
指摘3	<p><b>○資格証明書の発行及び切替え手続における要綱運用の順守について（P90）</b>                      現状、資格証明書の対象世帯抽出時において、資格証明書取扱要綱において除外規定が無いにもかかわらず、滞納月数が12ヶ月以上であっても直近納付実績がある世帯はその対象から除かれている。また、返還請求対象世帯の決定時点において、資格証明書取扱要綱第7条において求められている、「納付相談に応じ分割納付等納付誓約を区と取り交わした世帯」に該当しない場合であっても、一部納付が確認されれば資格証明書ではなく短期証が発行されている。さらに、資格証明書から短期証等への切替え手続においても、資格証明書取扱要綱第13条において求められている、「滞納保険料を分割で納付する約束を取り交わすとともに、その義務を誠実に履行し、滞納保険料額が減少した世帯」に該当しない場合であっても、一部納付が確認された世帯には、短期証を発行し送付している。これらは、要綱に沿ったものではなく、要綱に従った運用がなされる必要がある。</p>	<p>現状の把握を行い、要綱に沿った運用に努めていきたい。また、除外規定の見直しの検討など要綱についても見直しを検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見44	<p><b>○分納誓約書の入手について（P91）</b>                      上記のとおり、一部入金が確認されれば、資格証明書は発行されない仕組みとなっているのが現状である。資格証明書取扱要綱上は、「分割納付等納付誓約」「分割で納付する約束」が文書であることを求めているのかどうか必ずしも明確ではないが、本来望ましい対応は、滞納者と分納相談を行い、納付誓約書を取り交わすことであるとする。誓約書の入手無しに、短期証が交付される理由について伺ったところ、誓約が差押処分承認ともなるため、滞納者が誓約内容を嫌い、署名拒否する可能性があるとのことであったが、医療保険課として、誓約書の入手を原則としていないことも一因のようである。                      納付誓約書を取り交わさずに短期証を交付することを認めた結果、納付相談も無く一部を納付した滞納者まで短期証に切替え、送付するという事態となっており、納付誓約書を取り交わす世帯と取り交わさない世帯との間で、公平性が保たれていないと思われる。したがって、原則に立ち返った手続を再構築し、徹底することが必要と考える。</p>	<p>分納に係る手続を再確認し、公平性が担保されるよう、要綱に沿った事務処理を徹底する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見45	<p><b>○証変更に関する承認手続の不在について（P91）</b>                      現在、資格証明書から短期証、一般被保険者証または短期証から一般被保険者証への変更を行う場合、原則として、滞納整理係担当が変更内容を変更依頼書に記入し、その内容に基づき、資格相談係が変更を行う。しかしながら、この変更依頼書に上長の承認は求められていない。納付誓約書を手入する場合、納付誓約書自体は、課長及び係長が承認を行う一方、証変更手続自体は、書面上、滞納整理係及び資格相談係それぞれの担当が実行することが可能となる。当初の短期証及び資格証明書交付時に、上長の承認が求められていることを考えると、変更時にも承認が必要と思われる、内部統制上の改善が望まれる。</p>	<p>承認手続の方法等検討し、改善する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見46	<p><b>○資格証明書に関する抽出条件の変更について（P92）</b>                      区は、未申告者等、所得金額が不明な者については均等割部分のみの保険料納付を行い、その後、所得が判明次第、再計算した保険料通知を行う。平成25年9月以前は、そのような未申告者についても、資格証明書の発行対象者から除外する設定としていたとのことである。                      当該設定に関しては、未申告である以上、資格証明書取扱要綱第4条第11号の十分な支払能力がないと「認められる」世帯に含まれないであろうとの判断に基づき、平成26年3月以降は変更を行ったとのことである。                      抽出条件の変更は重要な変更であるため、当該決定内容については、決裁事項として文書化の上、承認を得ることが望ましいと思われる。</p>	<p>抽出条件の変更については、決裁事項として文書化のうえ、承認を得るよう取り扱っていく。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見47	<p><b>○弁明書に対する承認について（P93）</b>                      滞納整理係担当に質問を行ったところ、被保険者より送付される弁明書については滞納整理係の担当が内容を確認し、保管を行っているとのことである。実際には、災害など特別の事情に該当する場合は無く、分納相談へと移行を図るため、審査会は開催しておらず、開催及び審議方法等に関する規則も存在しないとのことであった。                      弁明書は、行政手続法第13条及び江東区行政手続条例第13条において定められている、「不利益処分をしようとする場合の手続」の中の「弁明の機会の付与」に基づいて提出される弁明を記載した書面である。このような手続の重要性に鑑みれば、特別の事情に該当する場合は無いことについても、担当者のみの判断ではなく、複数の担当者及び上長による承認手続を経ることが望ましいと思われる。</p>	<p>不利益処分を行う場合には、事案検証も含め少なくとも課長までの判断を得るものとする。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見48	<p><b>○特別療養費支給及び滞納保険料からの控除について（P94）</b>            滞納整理係担当者、特別療養費の申請者に対して、国保法第63条の2第1項が求める滞納に関する特別の事情の有無の確認及び保険給付の差し止めの検討並びに同条第3項が認める滞納保険料額からの控除の検討を行っているかどうか質問を行った。その結果、特別療養費は、特別の事情に該当するような事例が無い場合であっても、以下のような手続を経て、特別療養費の支給を行っており、滞納保険料からの控除は行っていないとのことであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●申請者が特別療養費の申請のため、窓口に来訪。</li> <li>●分納相談に基づき、保険料の一部納付を行う。</li> <li>●短期証若しくは一般被保険者証を発行し、資格証明書の交付世帯から除外。</li> <li>●特別療養費を申請し、受給。</li> </ul> <p>この点、国保法第63条の2第1項には、「当該保険料を納付しない場合」とあるが、定量的な金額に関する定めは無く、保険料の一部納付が、保険給付差し止めの除外要因となりうるのかどうか確実ではない。また、同条第3項の滞納保険料の控除は、義務ではなく任意規定である。</p> <p>任意で抽出した2名の特別療養費申請者については、上記手続を経て短期証を受領し、特別療養費の支給を受けた後、滞納保険料を完納しており、結果的には重要な問題は見受けられなかった。しかしながら、国保法の主旨を鑑みれば、保険料を支払わない者が、保険給付を受けることができるというのは望ましい姿ではなく、現在の方法は、保険料納付無しに、保険給付を受けるために悪用される恐れもある。したがって、保険給付に対しては慎重な姿勢をとるべきであり、特別な事情がない限りは、保険料額から控除することが必要なのではないかと思料する。</p> <p>現在、江東区における資格証明書取扱要綱には、特別療養費に関する規定は無い。資格証明書の交付を受けている世帯主に通知ができるよう、要綱に規定を設けている区もあり、江東区においても、特別療養費の支給に関して資格証明書取扱要綱の改正の検討が必要と思料する。</p>	<p>資格証明書取扱要綱については、除外規定などの変更の必要もあり、内容を精査して検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見49	<p><b>○短期証及び資格証明書の世帯単位での除外規定について（P97）</b>            短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、要件に該当する被保険者のみではなく、被保険者のいる世帯を除外対象としているが、世帯を同じにするからといって要件に該当する被保険者だけでなく、世帯全員を短期証、資格証明書の対象から除外する規定は緩和しすぎとも考えられる。</p> <p>短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、「所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯」を除外規定としており、支払能力が無い場合は当該除外条件が適用される。よって、除外要件に当たる被保険者がいる、という事実のみで支払能力の有無に関係なく世帯全体が除外対象となる規定は、期日どおり支払っている者との公平性を欠くと思われる。</p> <p>世帯単位での適用は、保険料の賦課が世帯単位であることによるものと推察されるが、被保険者証は被保険者単位で発行されるものであり、賦課の単位と同じである必要はなく、要綱の改正を検討されたい。</p>	<p>要綱中の除外対象者の基準については、目的と効果、公平性の担保について、他区の状況等も踏まえ、見直しを検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見50	<p><b>○交付対象世帯の除外規定について（P97）</b>            65歳以上の被保険者を対象とした短期証及び資格証明書の除外要件は、年金受給年齢との調和を図ったものと推察できるが、単に65歳以上であることをもって除外する規定は緩和しすぎとも思われる。短期証取扱要綱及び資格証明書取扱要綱では、「所得調査、納付指導及び納付相談の結果、十分な支払能力がないと認められる世帯」を除外規定としており、支払能力が無い場合は当該除外規定が適用される。よって、支払能力の有無に関係なく65歳以上の被保険者が除外対象となる規定は、期日どおり支払っている者との公平性を欠くと思われる。現状、65歳といってもその状況は様々であり、金銭面、健康面等を一律に年齢で判断することは難しい状況にあると思われる。他区の状況から見ても、65歳以上の除外規定に関して規定自体が無い区もあり、当該除外要件の要否を検討されたい。</p> <p>また、それ以外の除外要件についても、国保法で規定されているものを除き、支払能力の有無に関係なく除外することが適当か否か、検討することが望ましい。</p>	<p>江東区では、高齢者の短期証・資格証明書への変更配慮してきたところであるが、他区の状況も参考にし見直しを検討する。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>



平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見51	<p><b>○債権回収に係る方針の決定と要綱等の整備、運用について（P98）</b>                      ここまで、国民健康保険料の滞納者への対応、管理等について、様々な指摘、意見事項を述べてきたが、債権の回収業務は限られた予算、人員で行うものであり、その中でいかに効果的、効率的に債権回収を図っていくか、方針を決定した上で、これに沿って要綱の内容を再検討し、マニュアルの策定を行い運用していく必要があると思われる。</p> <p>できるだけ早期に滞納者と接触を図り、現年度分の回収に全力をあげ、財産の発見された滞納者については、滞納処分を行うことが重要であろう。しかし、多くの滞納者がある中で、滞納者全件に対して同様に対処することは不可能であるし効率的とはいえない。現在も滞納処分基準において滞納処分の基準を金額や滞納月数等により定めているが、債権を区分し対応することが必要であろう。</p> <p>また、長期の滞納者については、短期証の発行も併せ接触の機会を増やしていく必要がある。資格証明書については、滞納者に対しては、ペナルティとして資格証明書を厳しい条件で発行することにより回収を図っていく、という方針が考えられる一方で、資格証明書の発行については最後の手段という位置づけとし、納付相談に応じない悪質な滞納者に限って発行していくという方針も選択肢として考えられる。但し、そのためには短期証の段階で、接触の機会を無駄にすることなく回収につなげていくことが前提となる。</p> <p>短期証及び資格証明書について、要綱における設定は自治体により様々であり、その期間、対象などは自治体の方針によって設定が可能である。自治体の中には、資格証明書の発行は悪質なものに限り、できるだけ短期証とし滞納者との接触を図る方針で規定している自治体や、短期証の期間を滞納者の状況によって変えている自治体もある。</p> <p>現在、国保法の改正により、平成30年度からは保険者が東京都となる予定であり、積極的な変更を行うことが難しい状況ではあるが、区が債権回収の役割を果たすことに変わりはないため、江東区としてどのような方針で滞納債権を回収していくのかを明確にした上で、要綱やマニュアルを整備し、運用していく必要があると思われる。</p>	<p>他部署、他自治体の情報を収集、分析しながら、引き続き財産調査、滞納処分の方針等を検討する。短期証、資格証明書の発行については、要綱の見直し、コールセンターの活用など再検討し、効果的な滞納債権の回収に努める。</p> <p style="text-align: right;">【医療保険課】</p>
意見52	<p><b>○収納方法の拡大と収納率の相関性について（P102）</b>                      収納機会の拡大を目的とした、クレジットカード等による収納は開始されたばかりであり、現時点では今後の利用に関して推移を見守る必要があるとしか言えない。収納方法の多様化は、納付者側から見れば不利益は見受けられず、ある程度利用が見込まれると考えられ、時代の流れにも即しているとも言えるが、区としては、導入成果として、収納額及び収納率の向上に結び付くものでなければならないと考える。</p> <p>この点、新規収納方法の導入を検討する場合には、以下のポイントが重要であろう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●新規需要を発掘できる収納方法であるかどうか（従来の保険料未納世帯の納付につながる方法であるか否か）</li> <li>●従来の収納方法に対して代替的な手法に過ぎないのであれば、利用コストを含めた効率性に関して優位性があるかどうか</li> </ul> <p>この点、区の提案資料「収納機会拡大における提案」によれば、モバイルレジ収納、クレジットカード収納は、特に現金を持ち歩かない若い世代に対して、収納窓口を広めることで、納税意識の高揚を促し、長期的に考え収納率の向上につながる可能性があるとしている。しかしながら、実際に保険料が未納となっている滞納者の属性について詳細に分析し、新規収納方法の導入が本当に有効なのか、十分な数値的裏付けを取った状態で導入した形跡は見受けられない。本来であれば、新規収納方法の導入に際しては、より慎重な姿勢を取ることが望ましかったのではないかと考える。</p> <p>新規収納方法が、単に代替的な手法として使われる場合には、導入コスト及びランニングコストの増加をもたらす可能性もある。この点、特に、クレジットカードの利用が増加しているが、従来の納付者が別の支払手段を選んだだけの結果であれば、収納額及び収納率の向上に結び付いたのかどうかは不明である。</p> <p>したがって、導入後についても、収納する側（区）から見た費用対効果を測定し、見直しを行うことが望ましいと思われる。</p>	<p>「納税者の利便性向上」として始めた事業ではあるが、導入成果として、収納額及び収納率の向上に結び付くものでなければならないことは当然であり、費用対効果を測定することは重要である。クレジットカードによる収納や銀行ATMを利用した収納は、平成26年度から導入されたばかりであり、検証するデータがまだ不足しているが、収納方法別に収納件数及び収納額を記録し、これらの数値の推移を検証していく。</p> <p>収納機会の拡大・新規収納方法については、収納3課で効果測定を行い、適宜見直し等に努めていきたい。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】 【医療保険課】</p>
意見53	<p><b>○債権の一元管理について（P104）</b>                      債権を効率的、効果的に回収するため、債権の一元化を図り、債権の管理、回収を行う課の設置を検討する必要があると考える。既に債権の一元化を図っている自治体の状況を見ると、課題・問題は残されているものの、メリットも大きく、検討する価値は十分あると思われる。現在、納税課においては、東京都主税局への職員の派遣などを行い、債権回収のノウハウを吸収し回収に活かしており、回収実績が向上している。そのノウハウを今後他の課の債権回収にも活かしていく必要があり、その方法としても有用であると思われる。</p> <p>債権の一元化といっても、各自治体によって、対象債権の範囲、所管課との関係など、異なる運用が行われており、どのような形が江東区で効果を発するのか、十分検討を行い導入していくことが望まれる。また、債権の一元管理の検討の中で、現在各課で実施されている、コールセンター業務、徴収嘱託員についても共通化が可能か検討をしていくことが望まれる。</p>	<p>国民健康保険では、短期証や資格証の交付など、滞納世帯に対する対応が税金と違うところがある。また、ひとりの職員が各税目・保険料すべての制度を理解したうえで納付相談に臨むことは難しいことなどが挙げられる。他自治体、特に特別区における債権一元化の実績等を調査分析し、江東区における効果等について検証する。江東区では、区税等収納対策本部を設置し、納税課、医療保険課、介護保険課にて共同して区税等の未済額の整理、解消を図ってきた。債権の一元管理については、メリット、デメリットなども検討し、他の自治体の状況について考慮の上、検討していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】 【医療保険課】</p>

## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見54	<p><b>○情報セキュリティポリシーの更新について（P110）</b> 各課作成のセキュリティ実施手続は、附則において施行日の記載があり、更新されていることが確認できるが、その基となる江東区情報セキュリティ基本方針には更新日の記載がなく、現状、更新がどの程度行われているのか不明である。 江東区情報セキュリティ基本方針を更新する際には、更新日を明記し、適切に保管することで、各課にて実施されているセキュリティ対策の手続のより上位の規範として、管理に万全を期することが必要であると考えられる。</p>	<p>江東区情報セキュリティ基本方針は、平成23年12月に一部改正を行い、改正日については、決裁原義へ適正に記載し、管理しているところである。しかしながら、職員へ周知するために全庁共有フォルダへ掲載している基本方針に、改正日を記載していなかった。 今後、閲覧者によりわかりやすくするため、掲載文へ明記する。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
指摘4	<p><b>○情報セキュリティ監査の定期的な実施について（P110）</b> 江東区情報セキュリティ対策基準第30条第3項によれば、情報セキュリティ監査を定期的に受けることになっているが、納税課及び医療保険課にその実施状況を確認したところ、最後に実施されたのはそれぞれ平成18年10月、平成19年8月であった。この時期は、現在の基幹系システムの構築前となる。 江東区情報セキュリティ対策基準では、定期的に情報セキュリティ監査を受けると定められているのみであり、具体的に何年ごとに受けるか詳細な規定は定められていない。しかしながら、これだけ長期間に亘り、監査が実施されていない状況は、江東区セキュリティ対策基準上、重要な問題であると思われる。 このような状況を放置すれば、何時事故や不正問題等が起こるかも知れず、内部統制上も問題であり、非常に高いリスクが放置されている可能性もある。 システムの更新が著しい今日、情報セキュリティ監査の実施頻度を具体的な基準として定め、定期的に情報セキュリティ監査を実施することが望ましい。</p>	<p>区の情報セキュリティの実施状況について適切に評価を受け、最新の情報を反映した改善方法等助言を受けるため、平成17年度から民間の専門企業に委託し、情報セキュリティ監査を実施している。情報セキュリティの全庁的なレベルアップを目指すため、例年4～5課実施しているところであり、予算等課題もあるため、実施頻度を定めずにきたところである。そのため、監査にて検出した主な事項を全庁共有フォルダへ掲載し、情報共有と注意喚起を図るとともに定期的な自主点検を実施している。 情報セキュリティに関するリスク要因が高度化・多様化する状況に対応するため、今後も情報セキュリティ監査を実施していくが、対象課の選定にあたっては、各課の取り扱う情報の重要性を勘案しながら決定することとし、引き続き監査結果の共有等に努め、情報セキュリティ水準の維持向上を図る。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見55	<p><b>○業務委託先の継続可能性の検討について（P111）</b> 特にB社の扱う住基関係のシステムについては、仮に基幹系システムが止まってしまう業務が実施できなくなるとその影響は甚大である。 今後は、例えば、年に1回は同社の税務申告書や財務諸表等を契約締結の際に入手するなどして、会社の継続性に問題がないか、業務遂行の継続可能性も検討する必要があると考える。</p>	<p>システムの委託先については、プロポーザルにより実績等を考慮し選定しているが、継続的な経営状況の評価について認識が不足していた。 今後、委託事業者が契約の履行に支障を来たす事がないよう、適切に評価するための財務分析の方法等について検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見56	<p><b>○アクセスログの活用について（P111）</b> 個人情報流出等の事故が発生した場合に備え、アクセスログを残しておくことは有効な対策ではあるが、それに加えて、個人情報保護の観点からは、アクセスログを随時チェックし、 ①多重ログイン等のイレギュラーなログインがあった場合 ②不正アクセスがあった場合等 の際には、早期発見可能な管理体制を整えておくことが望ましいと考える。</p>	<p>イレギュラーなログインや不正アクセスへの対策として、ユーザー権限を個人ごとに割り当て、業務に必要な範囲内でアクセス権限を設定している。 今後、窓口業務への影響を考慮しながら、多重ログイン等への対応も検討し、さらなるセキュリティ向上を図る。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見57	<p><b>○システム概要図の作成及びその活用について（P112）</b> システムの管理及び運営を適切且つ効率的に行っていくためにも、江東区全体のシステム概要図を作成し、全体業務を把握すると同時に明確化する必要がある。 システムの運用管理を外部委託しているとしても、区の職員がシステム全体を正確に把握することは基幹系システムを有効活用する上で重要な必要事項であると考え。 したがって、全体的なシステム概要図を作成し、有効活用していくことが望まれる。</p>	<p>基幹系システムは複数の委託事業者のシステムにより構成されており、各事業者の知的財産権にも関わるため、詳細の把握は困難である。しかしながら、システムの構成については把握し、開発及び運用に係る事案に対応している。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見58	<p><b>○アクセス権限の妥当性について（P112）</b> 必要なアクセス権限が与えられない場合、または不十分な場合、業務に支障をきたすため、一般的にアクセス権限は過度に大きくなりがちである。 しかしながら過大なアクセス権限の付与を原因とする不正や事故防止のため、各課、各係で決められたアクセス権限の状況について、定期的にレビューし、その妥当性を客観的に検証できる制度を構築することが望ましい。</p>	<p>業務に必要な範囲内で、アクセス権限を設定し、人事異動等による変更にも適切に対応している。また、システム委託事業者については、委託業務の範囲内でアクセス権限を与えとともに、契約締結時に個人情報の保護に関して条項を加えている。 今後、社会保障・税番号制度を導入することから、セキュリティの維持向上を図るための権限管理方法について検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>
意見59	<p><b>○パスワードの強制変更について（P113）</b> 基幹系システムは、江東区が保有する住民記録関係データ等、機密性が非常に高い重要データを管理するシステムであり、アクセス制限については慎重に対処する必要があると考える。 基幹系システムにおいても、庁内LANシステムと同様、定期的にパスワードの変更を強制する等の設計を行い、より厳格なパスワードの管理を行うことが望ましいと考える。</p>	<p>基幹系システムのパスワードの変更については、各課の情報セキュリティ実施手順に定め、定期的な自主点検により対応している。 今後、システム上でパスワードの変更を要求する等、より高いセキュリティを確保するための措置を検討する。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>

平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
指摘5	<p><b>○個人別明細表の作成及び保存について（P113）</b>            収入未済額の個人別明細表が保存されておらず、収入未済繰越額調書に人数と金額の合計のみを記載している状態では、様式に定められた記載事項を満たしていないと考える。            今後、江東区においても新公会計基準に基づく財務諸表を作成することとなるが、貸借対照表を作成することとは、各科目の明細の整備とともに、後日の検証可能性の確保が求められる。現在すぐにシステム改修が困難であれば、別途Excelもしくはテキスト等の電子ファイルにより明細表を作成し、検証可能な正式な帳簿として保存できるよう管理体制を整備する必要があると考える。</p>	<p>会計事務規則上、明細の添付は義務付けられていないので、合計のみを計上していた。データはすべて基幹系システムにあるため、システム改修されなければ、データを取得することはできない。件数が多いのでデータ量が大量になってしまうが、情報システム課及びシステムベンダと相談し、早急に収入未済額の個人別明細表データをとる仕組みを構築できるよう、システムを改修し、明細を管理する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見60	<p><b>○収入未済額の期末残高の確認について（P114）</b>            担当者へのヒアリングの結果、納税課では、収入未済額の期末残高について、基幹系システムと財務会計の数字が大きく異なっていないことは確認することであるが、実際にどれだけ異なっている場合には精査を行うべきか、精査を実施する判断基準は無く、基幹系システムと財務会計の収入未済額は一致しないままになっている。            今後は基幹系システムと財務会計が一致するか決算毎に確認し、差異がある場合には調整表を作成し、また差異について異常な項目が含まれていないことを確認する必要がある。</p>	<p>基幹系システム再構築時のセットアップデータの不具合によるものを起因としているが、再構築後3年が経過した今でも相違があるので、早急にデータを検証し、原因究明と早期解消に取り組む。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>
意見61	<p><b>○基幹系システムでのデータ保管について（P114）</b>            基幹系システムにおいては、逐次異動が発生し、データが更新されるため、同条件で再度抽出を実施しても同じ内容を再現することが難しい。したがって、一定の条件で抽出された後のデータは、非常に重要な資料である。効率的な業務遂行を実施するためにも、条件に従って抽出された後のデータも基幹系システムにおいて適切に保管することが望まれる。</p>	<p>督促や催告の発布に関しては、所管でデータを保管しているが、すべての処理において「再現」できるようにデータを保管することは容量の問題等からも難しい。しかし、後日検証ができないことは問題であり、データ量を考慮したうえで、保管できるように改善していく。            医療保険課では、基幹系システムから抽出したデータ等について、庁内LANシステムのファイルサーバを活用し、保管している。基幹系システムでの保管については、データ量、バックアップ機能などを考慮した上で、改善できるように検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】 【医療保険課】</p>
意見62	<p><b>○滞納管理システムでのデータ管理について（P115）</b>            滞納管理システム上、期末決算日または一定時点でのデータを適切に保存することにより、必要に応じ、過去データを参照し債権管理に有効に活用できるものと考えられる。            例えば、現在、滞納者の滞納額の推移を見るためには、滞納者個人のページで入金状況を確認するしかない。しかし、滞納管理システム上で、一定時点での残高が捉えられるようになれば、一定額以上の滞納者の滞納額の推移が一覧で判明し、債権回収担当者以外の者も状況を把握することが容易となり、どのような債権管理が有用か判断でき、債権管理に資するものではないかと思われる。            今後、より効率的・効果的な債権管理を行うことができるよう、システム自体の改善も含め、体制整備することが望まれる。</p>	<p>さまざまな角度から滞納状況の分析ができることは、新たな滞納者対策の開発に大いに役立つことである。現在のデータで、どのような分析ができるのか、システムベンダと協議してよりよい債権管理の方法を検討していく。            今後、より効果的な債権管理の方法について検討していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】 【医療保険課】</p>
意見63	<p><b>○庁内LANシステムでのデータ管理について（P115）</b>            庁内LANシステムでは基幹系システムほど個人個人のデータに対するアクセスコントロールが厳格になされておらず、自身の業務以外であっても、自課のデータであれば閲覧できるところに問題がある。            したがって、基幹系システムから、データを庁内LANシステムにそのまま移動するのは個人情報保護の観点からも望ましくない場合があるため、基幹系システム上で、適切にデータの保管を行い、庁内LANシステムへのデータの移動は必要最小限に限定することが望ましいと思われる。            また、現在、庁内LANシステムから印刷される帳票は、印刷者が誰かを特定できるように印刷者の名前を印字する機能等は無い。しかしながら、通常は専用の帳票類がセットしてある基幹系システムとは違い、庁内LANシステムではこれは適切ではない。今後システム改築等により、印刷者の名前を印字する機能を導入できれば情報流出等への有効な対策とも考えられる。</p>	<p>データ管理方法については、各課において、データの使用目的により、庁内LANシステムまたは基幹系システムのファイルサーバの特性を考慮し、適切に保管及び管理している。            印刷物に対するセキュリティ対策については、今後、他自治体や民間の導入事例を研究していく。</p> <p style="text-align: right;">【情報システム課】</p>



## 平成26年度包括外部監査結果報告・措置概要

番号	監査の結果又は意見内容の概要	事実・理由及び措置の概要
意見64	<p><b>○コールセンターシステムの必要性について（P116）</b>            コールセンターシステムが有効で効率的なのであれば、納税課においても同様のシステムを導入することが望ましいと考える。</p> <p>しかしながら、コールセンターシステムは、基幹系システムとデータがオンラインで接続されていないため、マニュアル作業も多く非効率的な点もある。医療保険課で挙げたコールセンターシステムの必要性については、基幹系システム及び滞納管理システムにおいて、ユーザーIDで閲覧できるデータを制限すれば同様な効果が期待できる。また、現在では滞納管理システムで仮消込の情報も反映されており、架電対象者リストは書面で管理することとなるが、セキュリティ基準に基づき架電対象者リストを適切に管理することにより、滞納管理システムを使用することでも効率的な架電対象者を選択できるのではないかと考えられる。</p> <p>いずれにしても、医療保険課と納税課それぞれの課で同様の業務に対して別システムを構築する必要性は少ないと考えられる。コールセンターシステムを共同利用できないか、基幹系システム及び滞納管理システムを改修するなどして医療保険課においても利用できないか、検討が必要であり、コールセンター業務を効率的に遂行する必要がある。</p>	<p>納税課職員、徴収嘱託員及びコールセンターオペレータが、納税義務者との交渉記録を基幹系システムの中で一元管理し、対応に誤差が生じないようにしているため、納税課としては、専用のコールセンターシステムは必要と考えない。</p> <p>医療保険課では、独自にコールセンターシステムを現在使用しているが、指摘のあったように滞納管理システムでの対応が可能と考え、システムの改修により対応できるよう検討している。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】 【医療保険課】</p>
意見65	<p><b>○料金収納システム等の改修について（P117）</b>            基幹系システムによる入金情報と会計管理室が集計する金額との整合性を確保できない場合には、基幹系システムを使用する全ての業務で効率的・効果的に業務遂行を行うことができなくなってしまう。</p> <p>そのためにも料金収納システムから入手するデータの改修、もしくは基幹系システムを改修し、基幹系システムの入金日付と会計管理室が日々集計して実際に入金処理をする日付との間に差異が発生しないようにすることが望まれる。</p>	<p>区役所の収納は閉庁日だが金融機関は営業日で管理している、12月末の数日がシステム上で入金予定日にセットされてしまい、この日が「収納日」となってしまっているため、ここを改修するよう依頼する。</p> <p style="text-align: right;">【納税課】</p>