

平成19年度包括外部監査報告書 指摘事項の措置状況 テーマ I

ページ	項目	指摘事項	担当部署	措置状況	対応区分
P43,44	①固定資産税の減免の監査結果	・倉敷シティプラザ東ビル学校法人所有建物及び持分対応土地について減免理由が消滅した後も減免が継続していた。	資産税課	学校法人から本市に無償貸与され、倉敷市男女共同参画推進センター及び倉敷ファミリー・サポート・センターとして使用すると理由で減免してきましたが、貸借契約解約により、平成18年度末での減免理由消滅を確認したため、平成19年度から減免を取消しました。(平成20年8月)	措置済
P43,45	②土地減免実地調査の結果	減免申請通りの利用がなされていない事例があり。また、その一部が、減免要件を満たしていない。 倉敷市茶屋町 雑種地 266㎡, 減免税額121,300円	資産税課	減免申請理由と同じ土地利用するように担当課を通して指導した結果、減免要件に合致する実習園及び幼稚園の送迎用の駐車場として利用しています。(平成20年8月)	措置済
P43,48	④非課税土地一覧表の監査結果	1件固定資産税が課税されているにもかかわらず、非課税土地一覧表に記載が残っているものがあった。	資産税課	土地課税台帳と公有財産のファイルをマッチングさせ、新たに非課税土地一覧表を作成しました。(平成20年8月)	措置済
P78	①納税課現金実査	納税課が管理する金庫及び手提げ金庫、預かり金等を実査した。また、納税3係が管理する預かり有価証券類(納税者が納税用に振り出した約束手形や小切手等)を実査し、「納付受託証券整理簿」と照合した。預かり簿と現物は一致していた。ただ、法人の倒産により長期間預かっている未返却の有価証券(約束手形、小切手)があった。処分に関する取り扱い規則が無いいため、担当者はいつまでも保管せざるを得ず困惑している。保管規則を作成すべきである。	納税課	保管期間を1年間とし、処分時の基準を定めた内規(仕事のすすめ方の手引き)を作成しました。(平成21年10月)	措置済
P96	(1)システム監査の実施体制を整備すべきである。	現在市では、システム監査の重要性は認識しているが、その実施体制はまだ整備されておらず、整備予定も現在のところない。システム監査の重要性は前述のとおりである。独立性が確保された、システム監査実施組織を設置し、システム監査の中長期方針を策定し、年度別実施計画を作成する必要がある。情報セキュリティ監査については、市は緊急の重要性があるとして第一回目を平成18年度に外部に委託して実施している。システム監査は、情報セキュリティ監査を含んだものとして計画を策定する必要がある。	情報政策課	平成20年度のセキュリティ監査において、システム監査に該当する項目を追加し、実施しました。21年度も同様の監査を実施しています。 また、平成20年度監査報告書の中に応急対策、中間的対策、恒久対策に分けて改善助言を受けており、21年度の監査時にその助言についての視点に注意をしながら実施を行っています。(平成21年10月)	措置済
P97	(2)業務継続計画が不十分である	業務継続計画は、情報システムに対する災害・故障・不正・侵入等の阻害要因に対する対策のことである。これらの阻害要因のリスクを認識し、それに対する対処方法と予防措置を策定することである。 総合税システムについては、事業継続計画については問題ないが、他のシステムについては、情報政策課が各課の整備状況を把握して、不備な個所では作成を指導する必要がある。	情報政策課	新型インフルエンザの流行を期に、業務システムの継続の優先度の順位付けを実施し、対応する職員が感染した場合を想定した対処方法を策定しております。また、市民サービスシステム(住民基本台帳システム、国民健康保険システム、総合税システム、国民年金システム、上水道システム)が稼働しているコンピュータが故障したことを想定し、年1回、バックアップ系システムへの切替のオペレーション訓練を実施しています。(平成21年10月)	措置済
P97	①カードの実物確認を定期的に行う必要がある。	税制課では管理台帳では発行75枚(操作用47枚、閲覧用28枚)に対して、IDカード現物は操作用が46枚、閲覧用28枚であり、操作用が1枚少なかった。その原因を調査した結果、平成19年11月1日に操作用のIDカード11枚を使用不可の手続きをして廃棄処分とした際に、管理台帳では誤って10枚分の処理しかしなかったことが原因であることが判明した。これは、廃棄時に現物と管理台帳の照合を行えば気づいたことである。1か月間カードの不足がわからないまま経過したことは、カードの盗難があってもわからなかったということであり、セキュリティ上問題である。 IDカードの盗難は、非常に機密を要する市民の税務情報の漏えいの可能性があるため特に気をつける必要がある。よって、IDカードは定期的に現物を確認することが必要である。	税制課	平成20年5月以降、管理台帳を元に、税制課職員が毎月確認するよう改善しました。(平成20年8月)	措置済
P98	②閲覧・操作承認用のIDカードの必要枚数を再検討すべきである。	現在、閲覧・操作承認用のIDカードの交付枚数は、税制課74枚、市民税課17枚、資産税課18枚、納税課18枚である。市民税課でIDカードの貸出し管理用の公開閲覧簿の平成19年度分を閲覧した結果、通常は2枚のIDカードで対応していた。残り15枚は予備として、平成19年度は使用していなかった。税制課では、閲覧希望の場合には、税制課の課員が代行して操作して対応しているため貸出の実績はなかった。本来必要な枚数は、かなり少ないと予測される。必要以上の枚数を用意しておくことは、盗難のリスクが増大することとなるため、必要な枚数の見直しを行い、不要なものは使用不可の処理をして廃棄処分する必要がある。	税制課	平成20年5月に閲覧・操作承認用のIDカードの交付枚数について見直しを行い、閲覧用・操作承認用ともに各課2枚ずつ計16枚の交付としました。 なお、その他の不要分については、使用不可の処理を行い、破損しているカードは廃棄処分し、破損のないカードは税制課の電算主任担当者にてカギの係るロッカーで厳重に管理し、今後、交付済カードの破損等の場合に再利用することとしました。(平成20年8月)	措置済
P98	③個人用のIDカードはまとめて管理・保管が必要である。	閲覧・操作承認用のカードは、まとめて鍵のかかる机で管理されていた。所属職員用のカードの管理は各個人に任されている。各個人が管理するよりも、一括して管理した方が盗難・紛失のリスクは少ないと思われるため、まとめて管理をすべきである。業務開始時に個人に配布し、業務終了時にはまとめて金庫か、鍵のかかる書庫等で保管するようにすべきである。	税制課	平成20年5月以降、所属職員用のカードについても、各課においてカギのかかるロッカー等で一括管理することとしました。(平成20年8月)	措置済
P99	(4)パスワードの管理を行う必要がある。	市は、情報システムの利用にあたっては、利用者IDとパスワードで管理している。利用者IDは情報政策課から割り当てられるが、パスワードは、利用者個人で設定して管理する必要がある。このため、パスワードの管理は大切である。定められたパスワード制限への違反の有無及び定期的な変更状況の管理は行っていない。システム的にパスワードに有効期限を設けるか、又はパスワード管理システムを導入するか等の対策が必要である。	情報政策課	平成21年4月より、住民情報系ホストコンピュータ業務に対して、パスワード管理システムを導入しました。これにより、パスワードの設定は利用者個人で設定し管理するようになりました。また、定期的にパスワードの変更状況を確認しており、変更がない利用者については、業務の利用を一時的に制限しております。 また、平成21年4月から導入された内部情報システムについても、定期的な更新を促すしくみとしました。(平成21年10月)	措置済
P99	(7)ファックス使用時のセキュリティを決める必要がある。	ファックス使用時には、発信時には、相手先番号の誤操作による、情報漏えいの可能性があり、着信時には、着信情報の閲覧による情報漏洩の可能性もある。税制課では、常時使用する宛先の登録と着信時のプザーで工夫を行っているようであるが、文章化したセキュリティを作成する必要がある。	税制課	平成20年3月に「税証明ワンストップサービスマニュアル」を修正し、ファックスの誤送信等の発生時にに関するセキュリティ対応について文章化しました。(平成20年8月)	措置済
P100	(8)「情報セキュリティ監査」に対する「改善結果報告書」の作成が必要である。	市では、H18年11月～12月にNTT西日本に委託して「情報セキュリティ監査」を実施している。その報告書で指摘された事項に対しては、通常「改善計画書」が作成されるべきであるが、作成されていなかった。その理由を担当者に質問した結果「指摘事項は軽微なものも多く、その場で改善したため、改善計画書は作成していない。」との回答であった。指摘事項に対してすぐに改善可能なものについては、改善計画書は必要ないが、改善結果を記録することが必要である。	情報政策課	平成20年度の監査報告会において、指摘事項の改善結果についても報告を行いました。(平成21年10月)	措置済

平成19年度包括外部監査報告書 指摘事項の措置状況 テーマⅡ

ページ	項目	指摘事項	担当部署	措置・理由等	対応区分
P124	(1)督促状の発送管理について	「督促催告送付リスト」出力後に、督促状の発送準備までに入金データが確認できたものについては「抜取りリスト」として発送リストにチェックマークが入っていた。しかし、これ以外にも発送対象から除かれているものがあるが、それらについては、件数のみで、リストの記録は残っていない。督促状の発送は、収納管理の第一歩といえ、滞納処分の前提条件となる手続きであるため、発送漏れはあってはならない。そのため、発送除外としたリストはすべて保存しておくべきである。	納税課	抜取りリスト以外に発送除外となったものについても、リストを作成し保存するようにしました。(平成20年8月)	措置済
P126	①問題があるものについて	(No. 14について) 平成14年度、15年度の固定資産税も同様に滞納している悪質な滞納事例である。財産調査を徹底的に行うべきである。	納税課	指摘のとおり、預貯金、不動産などの財産調査を徹底的に実施しましたが、差押有効財産は見つかっておりません。(平成20年8月)	措置済
P126	①問題があるものについて	(No. 15について) 平成14年度～18年度の固定資産税も同様に滞納している。財産調査を徹底的に行うべきである。	納税課	不動産登記簿調査の結果、複数の不動産が発見され、差押えを行っております。(平成20年8月)	措置済
P127	②消滅時効について	過去において正当な理由でない時効中断が行われた理由について、納税課に質問した結果、「徴収担当者は欠損処理した場合は責任を問われる可能性があるため、欠損処理を避けようとする。そのため、担当者は、滞納者からの分割申請がなくとも、システム上で債務の承認入力することで、時効は中断させ欠損とならなくすることができる。次の時効が到来するまでには、担当者は人事異動により他の部署へ異動して責任の所在が不明となったものである。納税課では、平成18年度の時効中断処理の見直しにより、このような不適切な時効中断を消滅時効処理している。平成17年度と平成18年度に見直しを進めてきたがまだ未処理のものがどの程度あるか不明である。」とのことであった。未処理のものについて洗い出して処理を行う必要がある。また、債務承認文書の提出のない時効中断処理が行われないように、再発防止措置を講じる必要がある。	納税課	時効中断処理については、債務承認文書の提出をもって、課長決裁後に処理を行うよう改善しました。(平成21年10月)	措置済
P131	①分割納付の申請・承認する手続きが明確化していない。	A. 申請手続きは文書とすべきである 現状は、納税者が一括納付は困難なため分割納付を希望した場合、申請の文書手続きとしては「市税納付計画書」があるが、口頭申請や電話だけで希望する場合も多く文書がない場合が多い。口頭だけでは、後での納税者と見解の食い違いが生じる可能性があるため、確認の意味でも可能な限り文書化することが必要である。金額等を基準として、文書提出を必要とすべきである。	納税課	高額案件の滞納者について、交渉の過程で分割納付の履行に不確実性があると認められる場合や、分割納付の不履行により分納取り消しになった者が再度分割納付を申請してきた場合には、「分割納付申請書」の提出を分割納付承認の要件とし、承認手続きをとるように改めました。また、分割納付が最初の場合は、口頭によるものでも原則「申請(納付の誓約)」とみなし、分割納付書送付時にシステム出力による「分割納付計画書(約束時での全滞納がわかるもの)」を交付しております。(平成21年10月)	措置済
P131	①分割納付の申請・承認する手続きが明確化していない。	B. 承認手続きも文書化すべきである。 現状は、分割納付の申請があった場合、1年(担保がある場合は2年)で完納となる場合は担当者の判断で承認している。それ以外については、案件の規模・状況により、係長・課長への相談・許可により承認している。いずれも口頭で行い、承認の決済稟議は行っていない。分割納付の承認は、徴収猶予と考えられ時効の中断事由となるため、簡単に承認することは望ましくない。申請手続きと同様に金額等を基準として、文書決裁とすべきである。	納税課	高額案件の滞納者について、交渉の過程で分割納付の履行に不確実性があると認められる場合や、分割納付の不履行により分納取り消しになった者が再度分割納付を申請してきた場合には、「分割納付申請書」の提出を分割納付承認の要件とし、承認手続きをとるように改めました。また、分割納付が最初の場合は、口頭によるものでも原則「申請(納付の誓約)」とみなし、分割納付書送付時にシステム出力による「分割納付計画書(約束時での全滞納がわかるもの)」を交付しております。(平成21年10月現在)	措置済
P132	②分割納付の未納付を抽出できる機能を追加すべきである。	分割納付の管理のため「分割納付状況一覧」が毎月担当者別に印刷され各担当者はそれをチェックして納付状況を確認している。 分割納付の滞り状況を確認するため、1年超納付予定を過ぎて未納付である者についての一覧を依頼したところ、この一覧表以外に管理する資料はないとのことであった。 分割納付で未納付のものを抽出する機能がないと、分割納付の取消しが行われず、長期間未納付のものがなくチェックすることができない。現在のシステムにこの抽出機能を追加することが必要である。	納税課	分割納付一覧のデータから、出力時の月から前3か月間納付の無いものを抽出したリストを出し、チェックができるよう改善しました。(平成20年8月)	措置済
P134	②個別事例検討	(No. 2について) No. 6も同一相手先である。滞納処分が行われず交渉によっている。 市の行政への不満と国税の税務調査による追徴に不服があるという理由で、追徴部分の国税と市税を納付していない。他のグループの会社も滞納がある。市としては、様々な対応をしているが納税に至らず対応に苦慮しているようである。不動産は多いが負債も多額のようなようである。現状のままでは進展は困難であると思われる。不動産の差押を検討すべきと思われる。	納税課	折衝の結果、定期的に一定額の大口納付がある状況です。(平成21年10月)	措置済
P134	②個別事例検討	(No. 4について) No. 15, No. 24, No. 32と同一グループである。滞納処分が行われず、交渉によっている。国税の更正について係争中であるが、それに伴う滞納である。納税の意思はあるようであるため、積極的な交渉が望まれる。	納税課	折衝の結果、毎月一定額の分割納付を行っています。(平成21年10月)	措置済
P134	②個別事例検討	(No. 16について) 会社の敷地を個人所有し会社に賃貸している。会社の業績不振を理由に3年分程度の固定資産税を滞納している。不動産の差押を拒否しているが、差押の検討を要する。	納税課	会社分の固定資産税について完納に向けて納付委託中です。(平成21年10月)	措置済
P166, 170	(4)繰越滞納者上位20件の管理状況の監査結果	5件のうち2件は「財産調査予定」、3件は「分割納付により完納を目指す」予定とのことであるが、分割納付の誓約を行わない保護者あるいは誓約しても誠実に履行しない保護者に対しては早期に財産調査を行い、強制執行に備える必要がある。	保育課	「財産調査予定」としていた2件については、調査を実施しましたが、差押可能物件がないため、欠損処理も視野に入れて、引き続き納付指導を行ってまいります。 「分割納付により完納を目指す」としている3件の内2件につきましては、分納誓約を履行中であり、残る1件は、平成18年に生命保険を差押しておりますが、納付が遅滞している状況であります。この1件につきましては、平成20年3月に再度分納誓約を行いました。現在その履行が遅滞しておりますので、その他の財産を調査いたしました。(平成20年8月)	措置済
P169, 170	(6)不納欠損先の監査結果	「居所不明」を理由とする不納欠損は、保護者の動向を常に把握できないためやむを得ないとしても、「生活困窮」を理由とする不納欠損は、すべて時効完成(納付期限から5年)によるものであり、本来、分割納付の誓約書を早期に入手しておけば時効は中断し、不納欠損は回避できた可能性が十分ある。また、分割納付の誓約により、納付への動機付けにつながるとも思われる。 今後は、催告書の送付後、一括納付に応じられない保護者に対しては、特殊事情の如何にかかわらず、分割納付の誓約書を速やかに入手する必要がある。	保育課	現在は、一括納付ができない滞納者から分納誓約書を入手することについて徹底しております。(平成20年8月)	措置済