

平成28年度 定期監査等の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
 2 監査対象 財政経営部
 財政経営課 管財課 市民税課 資産税課 収納推進課
 3 監査実施期間 平成28年 7月27日から平成28年 7月29日まで
 4 監査結果報告 平成28年11月30日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【財政経営課】

<p>(1) 文書管理について 2日間連続する日帰りの旅行命令が1件にまとめて処理されていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 7月29日 2日間以上にわたって日帰りの旅行を行う際は、旅行日ごとに日帰りの旅行命令簿を作成するよう、改めて徹底した。 また、適正な会計事務処理について、朝礼等において職員に改めて周知を図り、再発防止に努めている。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【管財課】

特になし

【市民税課】

<p>(1) 支出事務について 需用費の支出において、随意契約理由の記載が漏れている事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 5月26日 事前調査で確認された会計事務書類の不備について、同日付で直ちに補正するとともに、朝礼や係会議において随意契約理由は必ず記載するよう課員へ周知を図った。 また、会計事務に関する課内研修を後日実施し、注意すべき内容等を文書にまとめ課員に配布するなど、再発防止に取り組んでいる。</p>
<p>(2) 文書事務について 決裁文書において、訂正することができないとされている金額が訂正されていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 5月26日 事前調査で確認された金額を訂正した決裁文書について、同日付で直ちに補正するとともに、朝礼や係会議において、金額や起案日など重要な項目は訂正せず適切な事務処理を行うよう課員へ周知を図った。 また、会計事務に関する課内研修を後日実施し、注意すべき内容等を文書にまとめ課員に配布するなど、再発防止に取り組んでいる。</p>

【資産税課】

<p>(1) 支出事務について 委託料の支出において、支払遅延が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年 5月 9日 請求書受領後、内容確認の上速やかに事務処理を行うよう、係会議で周知を図った。また、監査結果の通知を受けて、改めて係会議及び朝礼等において、全職員に周知を図り再発防止に努めている。</p>
-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【収納推進課】

<p>(1) 支出事務について 役務費の支出において、請求書に請求年月日の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年12月 1日 会計規則に定められている請求書の要件について、出納員、審査補助員及び事務担当者は改めて確認を行った。また、請求年月日の記載の有無は、請求書を受け取る際に確認することを徹底した。今後も不備のない適切な事務処理を行っていく。</p>
-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

平成28年度 定期監査等の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
- 2 監査対象 財政経営部
財政経営課 管財課 市民税課 資産税課 収納推進課
- 3 監査実施期間 平成28年 7月27日から平成28年 7月29日まで
- 4 監査結果報告 平成28年11月30日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【財政経営課】

<p>共通（1）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>新年度予算調整の繁忙期等には所属長も含め一斉に時間外勤務を行うことから、管理職自らの目で実態を把握している。また、業務分担についても経験年数等を考慮した上で割り振りを行い、各担当の作業負担や進捗に応じて配分のバランスを可能な限り適宜調整している。他にも、不要又は重複した資料作成を思い切って廃止するなどの業務の削減にも取り組んでいる。このような取り組みの結果、平成25年度実績8,344時間（一人当たり月平均69.53時間）であった時間外勤務が、平成26年度実績6,826時間（一人当たり月平均63.20時間）、平成27年度実績6,068時間（一人当たり月平均56.18時間）と着実に削減を進めてきた。平成29年度当初予算編成では第3次推進計画4年分の予算調整などの増要因があったことから、調整作業の前倒しを行い、分散化を図ったものの、平成28年度実績6,137時間（一人当たり平均月56.82時間）と若干の増となった。</p> <p>平成29年度は公会計・行財政改革推進室を新設して業務分担の見直しを行ったほか、前年度に引き続き予算要求時期を前倒しするとともに、関係各部局に対して事前に資料の依頼や方向性の調整を行うなどの予算要求精度の向上を図り、時間外勤務の抜本的縮減に取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>平成29年度には、公会計・行財政改革推進室を新設して財政課との業務分担の見直しを行ったほか、予算資料作成の事前依頼や懸案の事前調整を行うなどの時間外勤務の抜本的な縮減を図った結果、前年度よりも大幅に減少する見込みである。</p> <ul style="list-style-type: none">・平成28年4～11月実績3,738時間 （一人当たり平均月51.9時間）・平成29年4～11月実績2,823時間 （一人当たり平均月32.1時間）

<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施増進に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>決算や新年度予算調整の繁忙期には、非常に厳しいタイムスケジュールの中、限られた職員で膨大な作業をこなす必要があることから、こまめな声掛けやヒアリングなどによって職員の心身の状態や家庭の事情等を把握し、グループ制を活用して課内全員で速やかに支援する体制をとるとともに、時間外勤務の平準化に努める。</p> <p>また、ノー残業デーについては、繁忙期以外の時期に実施を徹底するほか、繁忙期においても一ヶ月以上の連続勤務とならないよう、業務の節目での実施が可能となるような日程調整に取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>決算や新年度予算調整の繁忙期には、限られた職員数で膨大な作業をこなす必要があるため、こまめな声掛けやヒアリングなどによって職員の心身の状態や家庭の事情等を把握し、グループ制を活用して課内全員で速やかに支援する体制を採るとともに、特定の個人に時間外勤務が偏らないよう、業務量の平準化に努める。</p> <p>また、ノー残業デーについては、繁忙期以外の時期に実施を徹底するほか、繁忙期においても一ヶ月以上の連続勤務とならないよう、業務の節目での実施が可能となるような日程調整に取り組む。</p>

<p>ウ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(*)を上回る勤務状況が見受けられるため、早急にこれを解消すること。【改善事項】</p> <p>* 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>平成27年度は、時間外勤務の対象9人全員が11月から1月までの3ヶ月連続100時間超であった。平成28年度は、第3次推進計画や市長交代等により作業負荷の増加が予想されたため、予算要求の締切を例年より1ヶ月程前倒しして当初予算編成の作業を進めたが、9人全員が10月から1月までの間に過労死の労災認定基準を上回る結果となった。</p> <p>平成29年3月28日に国の「働き方改革実現会議」が決定した「働き方改革実行計画」において、時間外労働の上限規制について労使合意がなされ、原則として月45時間かつ年360時間、特例として年720時間（単月100時間未満かつ2～6ヶ月平均のいずれも80時間以内）と、労基法の改正の方向性が示された。労基法の規定が適用される地方公務員についても近い将来に順守が求められることから、繁忙期であっても一時的に多大な負荷のかかる業務の進め方を抜本的に見直す必要がある。</p> <p>今後は、予算要求時期の前倒しや、経常経費の予算調整のパターン化を図るとともに、時間を要していた作業の効率化に取り組み、負荷の軽減に努めていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>平成28年度は9人全員が10月から1月までの間に過労死の労災認定基準を上回っており、さらに平成29年度は11人中9人が11月に100時間を超える時間外勤務を行っている状況にある。</p> <p>国の働き方改革の議論で示された、原則として月45時間かつ年360時間、特例として年720時間（単月100時間未満かつ2～6ヶ月平均のいずれも80時間以内）の基準を順守するためには、新年度予算調整などの繁忙期に多大な負荷のかかる業務の進め方を抜本的に見直す必要がある。</p> <p>今後は、予算要求時期の前倒しや経常経費の予算調整のパターン化など、時間を要していた作業の効率化に取り組み、過重労働の解消に努めていく。</p>

<p>共通（２）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成 29 年 5 月 31 日 予算書や資料のチェックの勘所となるノウハウをベテラン職員から経験年数の浅い職員へ確実に引き継ぐため、チェック内容を記した見本や過去の正誤表を記録として一冊のファイルに取りまとめ、課内での知識共有を図った。 また、資料作成の際には、作成者、チェック者、課長補佐、課長と各段階で上位職による確実なチェックを行い、事務精度の向上に努めている。</p>
<p>（１）新地方公会計への対応について ア 固定資産台帳が新公会計決算数値の重要な実証物となる。各部局にその重要性を教示し、年度末には実査に基づく「一点別現品実査報告書」を提出させ、台帳作成を行い、会計数値の厳正を期すこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成 29 年 11 月 30 日 予算書や資料のチェックの勘所となるノウハウをベテラン職員から経験年数の浅い職員へ確実に引き継ぐため、チェック内容を記した見本や過去の正誤表を記録として一冊のファイルに取りまとめ、課内での知識共有を図っている。 また、資料作成の際には、作成者、チェック者、課長補佐、課長と各段階で上位職による確実なチェックを行い、複数の視点を取り入れた資料作成に努め、事務精度の向上を行っている。</p> <p>【 継続努力 】 平成 29 年 5 月 31 日 実査により作成されている公有財産台帳や備品台帳を転記する形で固定資産台帳が作成されていることから、既存台帳との整合が適切に行われるように留意し、引き続き固定資産台帳の管理を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成 29 年 11 月 30 日 固定資産台帳は、主に、既存の公有財産台帳や備品台帳を転記する形で作成していることから、既存台帳と整合するよう、正確な転記に心がけるとともに、より効果的かつ効率的な仕組み作りを継続する。また、転記元となる公有財産台帳や備品台帳については、実査を含めて、正確な台帳整備を各台帳所管課に求めるとともに、各資産所管課に対しては、それら台帳整備の重要性について、各台帳所管課とともに、周知を図る。</p>

<p>イ 複式簿記に基づく新公会計を扱う財政経営部門においては、複式簿記は必須の基礎知識であり、課員全員が、簿記検定3級以上を必ず取得するようにすること。加えて、全庁職員に新公会計制度の伝道者としての役割を積極的に担うこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 平成28年度は、職員1名が複式簿記3級を取得し、職員13名中7名が取得したことになる。引き続き取得を促進している。また、新公会計制度を活用していくとともに、複式簿記に係る理解を全庁的に高めることが重要である。また、フルコストで行政コストを把握することにより、コスト意識を高めていくためにも、管理職をはじめとした職員向けの研修を行っていく。</p>
<p>(2) 適切な会計処理について 他自治体において、一般会計から財源不足の出資法人等に年度をまたいだ不適切な貸付や瞬間的な銀行借入操作、いわゆる「単コロ」や「オーバーナイト」が発生したとの報告がある。いずれも本市においては確認されない会計処理であるが、本市もこれを「他山の石」として、知識として持った上で、常により効率的な業務遂行やムリ、ムダの排除を徹底するなど「油断なき財政運営」に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 平成28年度は、職員1名が簿記検定3級を取得し、平成29年度は1名の職員が簿記検定3級を取得した。引き続き転入職員や未取得職員に対して資格取得の推進を行っていく。また、新公会計制度の活用にあたっては、各職員のコスト意識を高めるとともにそれらを全庁職員が適切に把握できるよう、管理職をはじめとした職員向けの研修を行っていく。</p> <p>【 措置済 】 平成29年 5月31日 「単コロ」や「オーバーナイト」については、財政健全化法の改正に伴い、第三セクター等に対する反復・継続的な短期貸付として将来負担比率に算入することとなり、平成28年度決算から適用される。 本市では、このような会計処理は行っていないが、一部の自治体では、深刻な財政状況に陥った結果、このような会計処理を行ったものと認識している。単コロ、オーバーナイトの意味を職員が十分に理解するとともに、予算編成作業、決算作業で不適切な会計処理を行うことがないように厳重にチェックを行う。 今後についても、本市の財政規律を堅持しながら、効率性や費用対効果について十分な検討を加えた上で事業化を図るとともに、中長期的な財政収支見通しに基づいた財政運営を行っていく。</p>

<p>(3) 市全体としての資金の有効活用について</p> <p>ア 一般会計・特別会計等(495億円)のほか公営企業会計(196億円)にも巨額の現預金が保有されている。財政経営課は全市的観点から、保有資金のより有効な活用について、主導して取り組んでいくこと。</p> <p>【改善事項】</p> <p>* ()内の数字は、平成28年3月末現在。単位未満切り捨て。</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>運用方法について、以前はより効率的に運用できる債券(国庫短期証券)での運用を中心に実施していたが、債券市場の利回りがマイナス金利となっていることから、現在は定期預金で運用している。</p> <p>今後は、資金管理運用方針に基づき、一般会計及び特別会計並びに上下水、病院の各企業会計の資金需要の状態を把握し、他会計への短期貸付要綱等の整備を行うとともに、運用資金の拡大、運用期間の長期化も検討する。</p>
<p>イ 企業会計の余裕資金を、他会計の借入圧縮に運用する方策の実践は第一義であるが、加えて、「より前倒して市民が享受すべきサービス」の事業への思い切った集中的資金投下も大事である。さらに前向きな資金運用の取組みにも注力されたい。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>日本銀行のインフレ目標率2%が未だ達成されていないことから、今後大規模な金融緩和政策が継続することと想定されるが、これらの国内の金融情勢や全庁的な資金需要の状況を勘案し、他会計への短期貸付要綱等の整備等、柔軟な資金運用の方策を検討していく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>内部留保資金の総合的な運用については、オール四日市として資金需要を調整し、短期資金を融通することで、より効率的な資金運用に取り組む。また、これまでと同様に将来に向けての大規模な投資事業などは、推進計画に位置付けることにより、予算を重点的に配分し、市民サービスの向上にも注力していく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>平成30年度予算の編成にあたって、推進計画事業などの市の重要施策については、ローリングや各所属のヒアリング等の内容を踏まえ、前例等にとらわれないより柔軟な予算調整を行っていく。</p>

<p>(4) 予算編成の効率化について 予算編成における業務量の削減と効率化を図るため、他所属からの提出資料の見直しなど他所属と関わる部分を改善することにより、財政経営部だけでなく市全体の業務の効率化を進めること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 昨年度は、予算要求にあたり財務会計上に事業概要や過去の決算額等を記載することにより、同じ内容を記入していた予算事業調書の提出を不要とした。今後は、予算査定に必要な資料や当課における前年度の査定内容をあらかじめ各課の予算担当者に伝えることにより、要求内容の精度を高めるとともに、資料の精査や簡略化といった業務の効率化に努めていく。</p>
<p>(5) 減債基金について 市債の償還財源となる減債基金については、現在の市債残高を考慮すると、もう少し積み増しする必要があると考えられる。例えば実質単年度収支の黒字相当分を積み立てるなど、他団体の状況も調査のうえ、検討を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 平成30年度の予算編成にあたっては、予算要求の前の段階から前年度からの課題、懸案事項等を調整することにより、予算要求の精度が上がるよう努める。また、他所属の事業担当者と綿密にコミュニケーションし、予算要求内容の確認を行うとともに、追加で提出が必要となる資料については、必要な情報を精査し、余分な資料作成が増えないよう配慮を行う。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 減債基金については、満期一括償還の財源対策債の償還、償還期間中の施設の除却、用途変更に伴う繰上償還への対応や将来の公債費の償還財源に充てるため積み立てるもので、満期一括償還での借入や繰上償還となる事案が現時点ではないことから、基金利子の積立となっている。今後、国体施設の整備などの大規模な投資が続くことから、市債残高や今後の償還状況に応じた、適正な積み立て額について検討を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 会計検査等において繰上償還を命じられるリスクを踏まえ、市債残高の一定割合を確保するなど、減債基金の適切な積み立て額について引き続き検討を行っていく。</p>
<p>(6) 適正な事務処理について 当課の事務処理については、原則に基づき遺漏のないようにするとともに、市全体の業務水準の向上のために、他所属に対して様々な指導、助言を行っていくこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 5月31日 当課の事務処理については、複数の職員によるチェックを行い、適切な処理に努める。また、他所属に対する指導については、庁内掲示板や会計事務研修会等を活用して周知を図るとともに、決裁の合議時にもチェック、指導を継続して実施していく。 また、専決区分の順守や合議・協議等について、職員向けの説明会で徹底を図るとともに、財政経営部長による通知を各部局に発出し、適正な事務処理の徹底を図った。 今後も課内の事務処理だけに留まらず、財政経営課への合議の機会を通じて庁内全体の適正な予算執行や事務処理の徹底を図っていく。</p>

<p>(7) 広報について 本市の財政状況は順調に改善が進んでいるといえるが、この点について広く市民に理解されるよう、しっかりとアピールするような形で広報を工夫すること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 財政状況の公表については、半期ごとの予算の執行状況や予算・決算の概要をはじめ、市債残高の推移などを広く市民に理解してもらえるよう、「広報よっかいち」、「ホームページ」、「FMよっかいち」「CTY」などを活用し広報活動を行ってきた。今後も、本市の財政状況について様々な媒体を活用したPRに努めるとともに、予算・決算状況をビジュアル化するなど、よりわかりやすいものとなるよう工夫してアピールしていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 平成28年度決算については、広報よっかいち12月上旬号への特集の掲載の他、市政情報番組「ちゃんねるよっかいち」において特集番組を放送する予定である。それらの作成にあたっては、本市の財政状況の改善をアピールするとともに、グラフやイラストなどを積極的に活用し、わかりやすい表現となるよう心掛けた。</p>

【管財課】

<p>共通（１）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２９年 ５月３１日 平成２７年度の時間外平均は２８８時間、平成２８年度は３９８時間であり、３６０時間を超える実績は平成２７年度が１名、平成２８年度が２名であった。平成２８年度の時間外が増加した要因は、技術系職員１名に業務が集中したことと、事務系職員が休職していたことによる。時間外勤務の縮減にあたっては、課員の担当業務、月次の業務スケジュール、時間外勤務の状況を精査し、それぞれの業務量を随時確認しながら、業務の平準化を図ることとし、画一的な業務については標準化し、臨時職員、嘱託職員を活用することで、事務量の削減に努めたい。繁忙期に取り掛かる業務については、その事前準備段階から、業務のシェアを図るなどして特定の職員に集中しないよう体制を整え、時間外勤務の縮減に取り組んでいく。</p> <p>【 継続努力 】 平成２９年１１月３０日 管財課業務については、毎年度当初に臨時職員、嘱託職員を含めた分担表を作成している。平成２９年度は技術系職員が２名増となったため、管財業務担当が行っていた業務の一部を庁舎管理業務担当へ移管することで業務量の平準化を図り、また繁忙期前には応援体制などを整えるなど時間外勤務の縮減に取り組んだ。これにより平成２９年度１１月末時点での時間外勤務は職員一人平均は約２００時間であり、平成２７年、２８年度実績を下回る見込みである。個人別でも時間外勤務時間が年間３６０時間を大きく上回る職員はいない見込みであり、引き続き時間外勤務縮減に向けた取組みを継続する。</p>

<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施増進に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 所属長として職員の業務状況・心体の状況を常日頃から把握し、その中で時間外勤務縮減の取組みを推し進めることができるよう業務分配、業務内容の改善を図っていく。また毎週水曜日のノー残業デーについては、朝礼時・終礼時の声掛けを実施することで、職員のメリハリのあるワークライフバランス形成に努めたい。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 所属長として月次スケジュールの確認やヒヤリングの実施により、職員個々の業務状況・心体状況の把握に努めている。オンオフのメリハリをつけるよう、週中日の水曜日のノー残業デーの取組みについては、所属長が朝礼時・終礼時の声掛けを行うことで、職員一人ひとりが計画的な業務遂行を意識しながら実践している状況である。また、庁舎管理業務において、工事等に伴い土日出勤する職員がいる場合は、金曜日の朝礼時に業務時間・内容・体調等を確認している。年度末に向け、業務が集中する時期を迎えるため、所属長として、引き続き職員個々の業務状況・心体状況の把握に努めるとともに、職員には体調管理の徹底とワークライフバランス意識の醸成を図りながら、時間外勤務縮減に努めていきたい。</p>
<p>ウ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(*)を上回る勤務状況が見受けられるため、早急にこれを解消すること。【改善事項】 * 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 平成28年度までは技術系の正職員が1名しかおらず、技師業務が増加するなか、当該職員に業務が集中する状況となっており、平成27年度の時間外実績が約685時間、平成28年度は約688時間という状況であった。平成29年4月1日の人事異動により2名の技術系職員が増員されたことから、適正な業務分担を行うことができるものと考えており、過労死の労災認定基準を上回る勤務状況となることはないと考えているが、引き続き、きめ細やかな労務管理を行っていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 平成29年度より技術系職員が2名増となったことで、技師業務において適正な業務量で仕事の割振りが可能となった。平成29年11月末時点で過労死の労災認定基準を上回る勤務状況は発生しておらず、今後も当該基準を上回ることはないと考えているが、引き続き、きめ細やかな労務管理を行っていく。</p>

<p>(1) 財産管理について 決算における数値の信憑性を担保するため、財産の現物実査と記録保存が重要であることを認識し、各所管課に対し次のとおり周知徹底を図ること。 ・担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質保持、安全、使用状況、事故防止対策の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残すこと。 ・所属長は、担当者の全点実査の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 各所属に対しては、公有財産に変動があった場合の取得処分報告、毎年9月末日及び3月末日における公有財産の現況を明らかにする公有財産調書の調製等、公有財産の適切な事務処理を指導している。毎年度決算における数量を保証するため、1. 年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。2. 実査時には、紛失の有無や品質保持、安全、使用状況、事故防止対策の確認を行うこと。3. 実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残すこと。4. 所属長は、担当者の全点実査の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。以上4点を平成29年3月1日付の掲示板で各課に周知した。そして、平成28年度3月末の公有財産調書の調製より、上記4点の実施状況がわかるよう、実査記録欄を設ける等公有財産調書の様式の改定を行った。</p>
<p>(2) 財産の売払いについて 売払い可能な財産について、保有していれば維持管理経費が必要であるので、売却できるものは早期に売却していくよう計画を立て、目標を持って取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年 5月31日 普通財産のうち売払い可能な物件について、一般競争入札による売払いを実施している。また、比較的整形で一定規模の物件のうち、早期に売却が困難な物件については賃貸可能物件として、市ホームページで公開している。維持管理経費を踏まえ、引き続き計画的に取り組むを行いたい。</p> <p>【継続努力】 平成29年11月30日 普通財産として管財課に新たに引き継がれた物件を含め、売払い可能な物件について、一般競争入札による売払いを実施しており、本年度も年度末に当入札を実施する予定である。維持管理経費を踏まえ、引き続き計画的に取り組むを行いたい。</p>
<p>(3) 市有財産の保険加入について 市有財産に係る保険加入について、複数の所属で重複して加入することのないよう留意しつつ、対象範囲、補償内容等を確認・検討すること。 【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 市が所有する建物の瑕疵や市が行う業務遂行上の過失に起因する損害に対する賠償保険は管財課にて「全国市長会市民総合賠償補償保険」に加入、市が主催・共催するイベント・行事等に対する傷害保険は市民協働安全課にて「四日市市市民活動総合保険」に加入している。各所属において、個々の事業のリスク管理の点で、保険加入が必要な場合は、事前に管財課・市民協働安全課と調整のうえ、前述の2保険で措置するか、各所属で別途保険に加入するのか、その必要性・対象範囲・補償内容等を勘案し判断している。</p>

<p>(4) 公用車のリースについて 車両を購入した場合に比べて、リースの方が優位であることの説明責任が果たせるよう、購入とリースの比較検討、判定の基礎を明確にしておくこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 公用車の取得については、「車両リースと購入との比較票」を作成し、比較検討を行い、その結果リースの方が優位であるとしているところである。ただし、判定基準のうち、購入車両の維持管理に関する経費（人件費）について、臨時職員2名分の経費を計上しているが、判定の基礎として妥当とは必ずしも言えない状況であると認識する。判定の基準について、他市に照会するなどし、説明責任が果たせる内容にしていきたい。</p>
<p>(5) 技術系職員の確保について 財産管理や施設の長寿命化に向けて取り組むうえで、業務上必要な知識、ノウハウを持った技術系職員の確保を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 県内他市にリース車両の有無、公用車の更新基準等を照会したところ、経過年数、走行距離に基づく更新基準はあるものの、更新は購入によるという市がほとんどであった。リース車両を導入している市においては本市同様に車両リースと購入の比較を行っているものの、維持管理に関する経費として人件費を計上しているところはない状況であった。しかしながら、公用車61台が全て購入車両であった場合の、車検、法定点検、タイヤ・オイル等消耗品交換に係る日程調整手続きや自賠責保険加入に係る事務手続き等、車両管理に係る付帯業務は膨大であるのも事実であり、当該付帯業務に係る経費として、臨時職員2名分の人件費を計上することの妥当性について、引き続き検討することとしたい。</p> <p>【 措置済 】 平成29年 4月 1日 平成29年度4月1日付人事異動において、技術系職員が2名増員された。「四日市市公共施設等総合管理計画」に基づき、個々の施設の長寿命化に向けた施設評価方法など、具体的な手法を習得すべく、外部研修への職員派遣を行い、業務上必要な知識、ノウハウを持った技術系職員の育成に取り組む。</p>
<p>(6) 事務分掌について 四日市市役所処務規程に定められた事務分掌のうち、地籍その他地理に関することについて、業務の実態に合わせて改正すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 4月 1日 業務の実態に合わせ、当該事務分掌を廃止した。</p>

<p>(7) 委託契約について 委託契約後は、業者牽制のために、業務実施中の現場の抽出実査を行うこと。また、実査業務の強化のために、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成29年 5月31日 委託業務実施状況については、日報、月報提出時のヒアリングや貸付備品や消耗品の実査時などに併せて確認を行っている。委託業務によっては、業務内容が多岐にわたるため、どのようなチェック項目でどのような時期に実査を行うべきか検討し、マニュアル等を作成したい。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 管財課の委託業務のうち、電気・空調・給排水設備等建築設備の運転保守管理業務、警備保安業務、清掃業務等、業務内容が多岐にわたる施設総合管理業務委託について、実査業務マニュアルを作成すべく、引き続き検討する。現状は日報、月報等書面による確認が中心であり、今後は業務実施状況の現地調査や受託者へのヒアリング等を行うことで業者牽制を図りたい。現行の「市庁舎及び総合会館 総合管理業務委託」が平成30年度で終了するため、次回委託仕様書案の作成と併せて、委託業務の履行状況の確認のためのチェック項目をリストアップし、確認方法、時期等をまとめたマニュアルを作成することとする。複数年契約につき、年度ごとにチェック内容を変更する等を含め検討したい。</p>

【市民税課】

<p>共通（1）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 業務が集中する時期において、係間での業務応援や部内外からの市民税課経験者による応援などにより業務の平準化を図ってきたが、税の分野においてマイナンバーの利用が開始されたことに伴う新たな対応が発生したこともあり、時間外勤務の縮減には至っていない。今後も業務分担のあり方や業務の最適化に向けた検討を行い、時間外勤務の縮減に取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 これまで業務が集中する時期に取り組んできた係間での応援や部内外からの応援による業務平準化の取り組みに加え、業務が落ち着いている時期に、課税実務に関する内部研修や情報処理に関する外部研修等職員を参加させることにより、事務の効率化や職員のスキルアップに努めている。しかしながら、平成29年度上半期においては、前年度同期と比べて時間外勤務が増加する結果となったため、今後は粘り強くこれらの取り組みを継続することに加え、業務分担の見直し等により最適化を図り、時間外勤務の縮減につなげていく。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施増進に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 日頃から課員とのコミュニケーションを密にすることにより課員それぞれの適性の把握に努め、最適な職員配置を行うことで業務の効率化や時間外勤務の縮減に取り組むとともに、プライベートにおいて課員が充実した時間を過ごすことができるよう、可能な限りノー残業デーの実施を促進させる。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 出来る限り課員と意見交換を行う機会を設け、課員の特性や改善の余地がある業務、所属における課題の把握に努め、業務分担の見直しや改善に向けた協議・検討を進めている。今後は、協議・検討した内容をもとに具体的な調整を進め、実現することで時間外勤務の縮減やノー残業デー実施増進に取り組んでいく。</p>

<p>ウ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(*)を上回る勤務状況が見受けられるため、早急にこれを解消すること。【改善事項】</p> <p>* 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>申告の受付や申告内容に基づく課税計算などの個人住民税の当初賦課のため、市民税係の業務が集中する1月から4月にかけて、労災認定基準を上回る勤務状況となっている。このような状況を打開するため、人員要求により、平成29年度は短時間勤務の再任用職員に替えて新たに正職員を1名配置した。引き続き必要な人員を要求するとともに、再任用職員や臨時職員も含めた係間の支援、市民税課経験者による部内外からの応援などにより、一層業務の平準化を図り、過重労働の改善を図っていく。</p>
<p>共通（2）内部事務管理について</p> <p>事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年10月20日</p> <p>監査で指摘された事項を含め、事務処理に関する職員の理解度を高めるため、会計管理室職員に講師を依頼して平成28年10月に課内研修を実施するとともに、事務処理上の留意点をまとめた資料を全職員に配付し、常に参照しながら事務手続きを進めるよう周知徹底し、課内の意識改革を行った。その結果、上位職によるチェックにおいて以前は確認されていたミスが減るなど、改善につなげることができた。今後もこういった取り組みを継続し、更なる事務改善につなげていく。</p>
<p>共通（3）納税思想と人材育成について</p> <p>広報や出前講座などを通じて、市民に対して納税思想の普及・啓発を行っている。職員に対しても、課税や徴収の実務だけでなく、税に関する思想や歴史を教育し、納税思想を身に着けさせることで、納税者からの信頼を得られるような人材を育成していくこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 2月 2日</p> <p>税務署などの関係機関と連携して取り組む小中学校等での租税教室への講師派遣について、職員が講師を務めることは、課税実務以外に税の歴史などを勉強する良い機会となることから、前年度の3校に対し、平成28年度は12月から2月にかけて5校に職員を派遣した。今後も租税教室の講師として職員を積極的に派遣することや、税制改正等の機会を捉えて制度創設の趣旨や改正に至った背景等について認識を共有するなど、税に関する豊富な知識を職員が身に着けられるよう取り組んでいく。</p>

<p>共通（４）納税通知書のサイズについて 納税通知書のサイズが小さいため、記載されている文字が見にくく、積算根拠も理解しにくい。市民がより理解しやすくなるように、大きな文字でわかりやすい書類にできないか検討すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成 29 年 5 月 31 日 政令指定都市で初めて個人住民税納税通知書のユニバーサルデザイン化を採用した堺市を平成 28 年 1 月に視察し、採用の経緯や効果等について聴き取りを行った。今後は、視察結果を踏まえ、より見やすくわかりやすい納税通知書への改善に向けて検討を進めていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成 29 年 11 月 30 日 行財政改革プランにも掲げている納税通知書の改善に向け、前年度に視察した堺市に引き続き、平成 29 年 8 月、地方自治体で初めて個人住民税納税通知書へのユニバーサルデザイン化を採用した高松市を視察し、採用した経緯、効果等を確認した。今後は、視察した内容を検討材料としながら、市民にとって見やすく、わかりやすい納税通知書への改善に取り組んでいく。</p>
<p>（１）広告料収入について ア 納税通知書を郵送する封筒に民間企業の広告を掲載して、広告料収入を得ている。公募により企業を選定しているが、広告料の妥当性を担保するため、同規模の他都市の状況について調査し、比較考量した上で、公募において基準となる最低価格を設定すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成 28 年 9 月 23 日 平成 29 年度の納税通知書送付用封筒への広告掲載募集に際し、人口規模が同程度の他都市における広告掲載料の実績について調査を実施した。その結果を踏まえ、平成 28 年 9 月に基準となる広告掲載料の最低価格を適切に設定のうえ、公募することができた。</p>
<p>イ 応募企業が 1 者のみであり、広告料収入を増加させるため、多くの企業に応募してもらえるような魅力ある仕掛けや工夫に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成 28 年 11 月 21 日 平成 29 年度の納税通知書送付用封筒への広告掲載募集に際し、これまでの広報よっかいちや市ホームページでの募集案内に加え、過去に応募実績のある業者や市ホームページの広告契約実績のある業者に対しても募集案内を行った。その結果、前年度 1 者であった応募数は 2 者に増え、平成 28 年 11 月 21 日に締結した契約金額は前年度に比べ約 1.5 倍増加した。</p>
<p>（２）軽自動車税等事務共同処理協議会負担金について 軽自動車検査情報市区町村提供サービスを利用することで、より詳細な情報を電子的に取得できるようになった。一方で、当該サービス利用料のほか、軽自動車税等事務共同処理協議会負担金も従来どおり支出しており、他市町とも連携して負担金の減額を求めること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成 28 年 9 月 7 日 軽自動車税等事務処理協議会から取得する「申告書受付等情報」と「県外廃車情報」のうち、「県外廃車情報」については、軽自動車検査情報市区町村提供サービスの情報と重複することから、本市の判断で平成 29 年度以降不要とする旨の連絡を平成 28 年 9 月に行い、経費の削減を図った。他の情報については、他市町と処理方法を確認の上、必要な情報のみの取得とすることを検討していく。</p>
<p>（３）事業所税の申告について 事業所税は申告納付であるため、申告義務のある事業者にもこまめに接触して申告するよう指導を強化し、税負担の公平性が損なわれないよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成 29 年 3 月 31 日 事業所税の未申告事業所に対しては、申告期限の翌月以降に文書、架電により申告指導を実施しており、また、申告書の記入方法等の申告相談も実施することにより、平成 28 年度末における未申告法人は 0 件となった。今後もきめ細やかな対応を続け、税負担の公平性の確保に努めていく。</p>

<p>(4) マイナンバー制度への対応について 平成29年度課税分から個人住民税において利用されるマイナンバー制度については、不安を感じている市民もいる。マイナンバー制度の円滑な導入に向けて、市民に対して分かりやすい広報を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年12月20日 税の分野におけるマイナンバーの利用開始に伴い新たに必要となる手続きについて、広報よっかいちの12月下旬号別冊「知っ得! なっ得! 税金あれこれ」において具体的に紹介するなど広く市民に周知した結果、申告時に大きな混乱やトラブルもなく、スムーズに受付を行うことができた。</p>
<p>(5) 課税誤りの減少について 課税誤りを減少させるためには、職員一人ひとりの意識が重要であり、意識の向上を図るためには直接市民の声を聴くことが有用である。課税誤りへの対応の際には訪問を行い、直接市民の声を聴くことにより、業務の改善につなげていくこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月15日 1件の課税誤りが、税務のみならず行政全般への信頼を損ねかねないことを常に意識するため、朝礼や業務反省会において原因や再発防止策などの情報共有を行って、同じ誤りが発生しないよう努めている。課税誤り等が発生した場合には、訪問して対応することを原則としており、今後も同様の姿勢で対応する。</p>
<p>(6) ふるさと応援寄附金について ふるさと応援寄附金に関する業務に人件費や委託料などの経費をかけているが、それに見合う収入は得られていない。他自治体へ寄附を行った市民の税額控除に関する業務もあるが、費用対効果を考慮した上で効率的な業務の執行や収入増に向けた取組みについて検討すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 9月 1日 平成28年9月1日から、新たに民間のふるさと納税専門サイトの有料サービスの利用を開始するとともにクレジット決済を導入し、申し込みから決済までの手続きをワンストップで完結できるよう改善を図った。また、本市のPRや地場産業の振興に寄与するため送付している地場産品等の返礼品について、13種類から97種類に拡充した。その結果、平成28年度において、事務負担を現状程度に抑えながら、対前年度比で約2.2倍の寄附額を受け入れることができた。</p>
<p>(7) 税務政策の企画、調査について 市税収入が安定しているこの時期から、市税収入が減少傾向に転じた場合の備えを行うべきである。新たな税制や現制度の改定などの調査研究を行う、より具体的な税務研究グループの配置などで体制を整え、いざという時にもスムーズに対応できるようにすること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年 5月31日 税務政策係に平成29年度から短時間勤務の再任用職員に替えて新たに正職員を1名配置し、体制の強化を図った。引き続き必要な人員の要求や業務分担のあり方について検討し必要に応じて見直しを行うなど、税務政策に関する業務を遂行しやすい環境の整備に取り組んでいく。</p> <p>【継続努力】 平成29年11月30日 税務政策係について、平成29年度に短時間勤務の再任用職員に替えて新たに正職員を1名配置したことに加え、翌年度の当初予算要求に際し、過去に比べて事務量が増加している状況を訴え、臨時職員1名の増員を要求した。今後は業務分担の見直しを行うなど、より税務政策業務に注力できる環境を整えられるよう取り組んでいく。</p>

【資産税課】

<p>共通（１）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２９年 ５月３１日 各職員の時間外勤務数・年休取得日数を行政内部システムで随時チェックするとともに毎月開催する課内会議において事務分担の適正化や各係及び各職員の業務量、進捗状況を確認し、係間、職員間の平準化を図っている。特に時間外勤務の多い職員については、本人及び係長から時間外勤務の実態や原因等のヒアリングを行い、過重な勤務状況にならないよう職員間の業務量改善などを指導し、時間外勤務縮減に努めている。今後も業務分担のあり方や業務の平準化及び適正な人員配置の検討を行い、時間外勤務の縮減に取り組んでいく。</p> <p>【 継続努力 】 平成２９年１１月３０日 各職員の時間外勤務数・年休取得日数を行政内部システムで随時チェックするとともに毎月開催する課内会議において事務分担の適正化や各係及び各職員の業務量、進捗状況を確認し、係間、職員間の平準化を図っている。特に時間外勤務の多い職員については、本人及び係長から時間外勤務の実態や原因等のヒアリングを行い、過重な勤務状況にならないよう職員間の業務量改善などを指導し、時間外勤務削減に努めている。 この結果、平成２９年度上半期の防災待機等を除く時間外勤務の実績は３７９時間となり、平成２８年度上半期実績５２７時間を１４８時間削減することができた。 平成２９年度下半期は、平成３０年度評価替えに向けた調査など業務量が例年に比べ多くなるが、業務分担の在り方や業務の平準化及び適正な人員配置の検討を行い、時間外勤務の削減に取り組んでいく。</p>

<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的な生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施増進に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 今後もノー残業デーの実施を促進するとともに、適正な職員配置の検討を行うなど時間外勤務の縮減に取り組み、職員が充実したプライベートの時間を過ごせるよう心体両面のケアに取り組んでいく。</p>
<p>共通（2）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 所属長として月次スケジュールの確認やヒヤリングの実施により、職員個々の業務状況・心体状況の把握に努めている。 ノー残業デーの実施については、終業時に所属長が退庁を促す声掛けを行った。 今後もノー残業デーの実施を促進するとともに、適正な職員配置の検討を行うなど時間外勤務の削減に取り組み、職員が充実したプライベートの時間を過ごせるよう心体両面のケアに取り組んでいく。</p> <p>【 措置済 】 平成28年 5月 9日 事務処理の基本的認識不足、ミスについては、課内会議、係内会議を通じて適正事務の徹底及び意識の向上を図った。 また、平成26年6月30日改定「所属長の確認事項」を参考に、日常的に確認を行うとともに、係長、課長補佐の各段階で確実なチェックが行われるよう上位職による内部牽制を徹底するよう指導し、再発防止に努めている。</p>
<p>共通（3）納税思想と人材育成について 広報や出前講座などを通じて、市民に対して納税思想の普及・啓発を行っている。職員に対しても、課税や徴収の実務だけでなく、税に関する思想や歴史を教育し、納税思想を身に着けさせることで、納税者からの信頼を得られるような人材を育成していくこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 1月23日 四日市税務署などの関係機関と連携して毎年開催している租税教室講師派遣講座に若手職員を中心に派遣し、税の思想・歴史を改めて学ぶとともに、各小中学校での租税教室の講師を体験することは、納税思想を身に着けるうえでよい機会となった。今後も租税教室等の講師に積極的に派遣するとともに係単位での税法の趣旨や制度創設の背景、税制改正の経緯等の研修を実施し、納税者から信頼を得られる職員の育成に取り組む。</p>

<p>共通（４）納税通知書のサイズについて</p> <p>納税通知書のサイズが小さいため、記載されている文字が見にくく、積算根拠も理解しにくい。市民がより理解しやすくなるように、大きな文字でわかりやすい書類にできないか検討すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２９年 ５月３１日</p> <p>現在、本市情報システム全体の最適化が検討されている。新情報システムが本格稼働する予定である平成３３年度を目途に、納税通知書及び課税明細書の表記方法や記載すべき内容、サイズについて「見やすい・わかりやすい・伝わる」等ユニバーサルデザインの視点での改善を検討していく。ユニバーサルデザインを採用した先進地等を視察し、効果等を検証するなど計画的に検討を進めていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２９年１１月３０日</p> <p>現在、住民情報システムの最適化が検討されている。住民情報システムが本格稼働する予定である平成３３年度を目途に、納税通知書及び課税明細書の表記方法や記載すべき内容、サイズについて「見やすい・わかりやすい・伝わる」等ユニバーサルデザインの視点での改善を検討していく。</p> <p>平成２９年８月、地方自治体で初めて固定資産税納税通知書へのユニバーサルデザインを採用した高松市を視察し、採用の経緯、効果等を確認した。今後は、視察内容を検討材料としながら、市民の理解しやすい納税通知書の検討を進めていく。</p>
<p>（１）航空写真撮影業務について</p> <p>３年に一度、評価替えの年に合わせて市内全域の航空写真を撮影、更新し、評価情報の精度と信頼性の維持に努めている。昨今は太陽光発電施設が年々増加しているなど状況の変化が著しく、適正な課税に資するため、毎年撮影する効果は非常に大きいと考えられる。毎年撮影の実施に向けて検討すること。【改善事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成２９年 ５月３１日</p> <p>航空写真については、評価替えに合せて３年に１度撮影している。前回撮影した写真と直近の航空写真を職員の見比べながら評価に活用している。毎年撮影することで土地の状況及び家屋の取り壊し、新增築等の変化をとらえることができ効果は大きいものの、現状では、前回撮影の航空写真との比較・検証を職員で行う必要があり、職員の負担が増大することとなる。職員の負担増とならないよう最新の航空写真と過去の航空写真を比較検証するシステムの構築等、技術的な課題もあることから費用対効果も含めて検討していく。</p>
	<p>【 検討中 】 平成２９年１１月３０日</p> <p>航空写真については、評価替えに合せて３年に１度撮影している。前回撮影した写真と直近の航空写真を職員の見比べを行いながら評価に活用している。毎年撮影することで土地・家屋の状況の変化をより頻回にとらえることができ効果は大きいものの、現状では、前回撮影の航空写真との比較・検証を職員で行う必要があり、職員の負担が増大することとなる。</p> <p>職員の負担増とならないよう比較検証の委託化や検証システムの構築等の技術的課題について、費用対効果等を勘案し検討していく。</p>

<p>(2) 大規模なリフォーム課税について リフォーム課税については、国・県から判断基準の指針等が明確になっていないことから実施に至っていない。しかし、固定資産税の課税権は市長にあることから、新築家屋に対する課税との公平性を確保するため、市独自で大規模リフォームについての考え方や課税根拠を調査・研究しガイドラインを作成すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 改築家屋の取扱いについては、事務取扱要領の素案を既に作成した。今後、資本的支出と修繕費の判定やシステム変更への対応等、情報交換を行った各市町も困難な課題と考えている事項を中心に当素案を再確認し、実際に適用しうるものになるよう更なる検討を行っていく。</p>
<p>(3) 老朽空き家対策について 住宅用地の固定資産税は軽減されているが、家屋を撤去すると軽減がなくなり固定資産税が上がることから、老朽空き家の撤去が滞っている。家屋を撤去した場合の固定資産税の上がる分の猶予や段階的な引き上げなど、老朽空き家対策につながるよう制度の見直しを進めること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 改築家屋の取り扱いについては、事務取扱要領の素案を既に作成した。現在資本的支出と修繕費の判定やシステム変更への対応等、情報交換を行った各市町も困難と考えている事項を中心に当素案を確認中であり、実際に実務に適用しうるものになるよう引き続き検討していく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 老朽空き家については、全国的な課題であることから、これまでも国レベルで「空家等対策の推進に関する特別措置法」が平成26年に公布されたほか、国税においても平成28年度税法改正で適切な管理が行われていない空き家の発生を抑制する観点から相続により生じた空き家であって旧耐震基準しか満たしていないものについては、相続人が必要な耐震改修又は除却を行った上で家屋又は土地を売却した場合の譲渡所得について特別控除(3,000万円)を適用する措置が講じられた。 このように老朽空き家の適正な管理、中古物件の流通促進や税制面での対策が講じられてきており、今後も新たな支援策が講じられることが予想される。そのような状況の中で全国の自治体でも独自の支援策が設けられている事例もあることから、税制面においても他自治体の動向調査を行い、公平性を担保できることを前提に減免措置について研究をすすめる。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 老朽空き家については、全国的な課題であることから、国レベルで「空家等対策の推進に関する特別措置法」が平成26年に公布されたほか、国税においても平成28年度税制改正で、相続により生じた旧耐震基準の空き家について相続人が耐震改修か除却を行った上で家屋又は土地を売却した場合、譲渡所得について特別控除(3,000万円)を適用する措置が講じられた。 引き続き国の動向を注視する一方で、独自の支援策を設けている豊前市など4自治体に聴取調査などを行ったところであり、今後も公平性を担保できること等を前提に減免措置について研究をすすめる。</p>

<p>(4) 個人事業主における償却資産の申告について 個人事業主においては、全てを把握して償却資産の申告を促すことは困難なことから、課税されていない場合があり得る。広報紙やホームページ等を活用し啓発・周知を徹底して行い、課税の適正化を図ること。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 個人事業主に対しては、共同住宅や店舗を新築した者等に対し申告を周知する文書を送付したほか、毎年度広報よっかいち12月下旬号の別冊として配布する税特集号や資産課税ホームページを活用し申告が必要となる資産等について啓発・周知を行った。今後も更なる周知・啓発を行っていく。</p>
<p>(5) 償却資産の抽出実査について 償却資産については、事業者等から申告を受けて賦課しているが、事業者等への牽制のため、抽出で実査し、記録を残すこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 税務署の協力を得てその保管する法人税申告書資料の閲覧等を行い、償却資産の申告内容との間に乖離がある事業者を抽出し、直近の貸借対照表、固定資産台帳または減価償却資産明細書を提出させ、償却資産課税台帳との突合調査、必要に応じて事業所に赴いての現地調査等の実地調査を実施した。結果、修正申告が必要な者には修正申告を指導しており、当該実地調査は適正な申告を促すうえで有効な牽制であると考えている。今後も実地調査に取り組み、事業者に対する牽制を図りながら公平・公正で適正な賦課のため課税客体を的確に把握する。</p>
<p>(6) 主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【検討中】 平成29年 5月31日 当課の任務目的は、公平で適正な固定資産税・都市計画税及び特別土地保有税の課税を行い、税財源を確保することである。そのため納税通知書を発送する当初賦課が的確な課税になるよう実地調査や納税義務者への周知に努めている。その指標として土地・家屋にかかる賦課については当初賦課からの更正件数をより少なく、償却資産については修正件数をより少なくするようそれぞれ目標数値を置いている。任務目的に沿った指標と考えるが、より市民にわかりやすい指標がないか、平成30年度目標への反映を目的に今後も検討をしていく。</p> <p>【措置済】 平成29年11月30日 当課の任務目的は、公平で適正な固定資産税・都市計画税及び特別土地保有税の課税を行い、税財源を確保することである。そのため納税通知書を発送する当初賦課が的確な課税になるよう実地調査や納税義務者への周知に努めている。その指標として土地・家屋にかかる賦課については当初賦課からの更正件数をより少なく、償却資産については修正件数をより少なくするようそれぞれ目標数値を置いている。 償却資産についてはその所有者に申告の義務があることが土地、家屋と異なっており、償却資産のより公平な課税及び税財源の確保につながりかつ経年的な指標となりうるよう、平成29年度から申告率を新たな目標とすることとした。</p>

【収納推進課】

<p>共通 (1) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 随時、時間外における職員の勤務状況を把握するとともに、課内会議時に各系の業務量を確認し、業務の平準化を図っている。また、嘱託職員及び臨時職員を活用し、業務を効率化することにより時間外勤務の縮減を図っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 各職員の時間外勤務状況については、業務内容や業務量を確認するとともに業務の平準化を図ることで、平成29年度上半期1人あたりの時間外勤務時間数は115時間となり、前年度上半期実績146時間から31時間縮減することができた。今後も引き続き業務の効率化や平準化を図り、時間外勤務の縮減に努めていく。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的な生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施増進に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 日常業務中の声掛けや個別のヒアリングなどにより「心体両面からのケア」に努めていく。時間外勤務の縮減については、業務の平準化や効率化を図り、適正な職員配置を求めていくとともに、職員間で声かけ等を行いノー残業デーの実施増進に向け取り組んでいく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 今後も引き続き業務の効率化を図るとともに、ノー残業デーの実施に努め職員の健康管理にも注視し、時間外勤務の縮減に努めていく。</p>

<p>共通（２）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したのと同じ内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年12月1日 今回、指摘を受けた事項は、事務処理を行う上で確認が不足していたことが原因であったため、課内職員に対し、事務処理の基本の再確認を行うとともに定められたルールに基づいて事務を執行することの重要性を周知した。また、上位職によるチェック体制を整え、進捗状況確認ならびに業務指導を行うことにより組織的な管理を徹底した。今後も、定期的な周知、指導をし、適正な事務処理を行う。</p>
<p>共通（３）納税思想と人財育成について 広報や出前講座などを通じて、市民に対して納税思想の普及・啓発を行っている。職員に対しても、課税や徴収の実務だけでなく、税に関する思想や歴史を教育し、納税思想を身に付けさせることで、納税者からの信頼を得られるような人財を育成していくこと。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年5月31日 今年度の課内の研修会において、税に関する思想や歴史についての研修を行う予定である。租税制度についての理解を深め、納税思想を身に付けた職員を育成していくため、今後も課税や徴収の実務とともに継続して研修をおこなっていく。</p> <p>【継続努力】 平成29年11月30日 来月実施の課内の研修会において、納税思想についての研修を行う予定である。税に関する思想や歴史についての理解を深め、納税思想を身に付けた職員を育成していくため、今後も研修を実施し人財育成に努める。</p>
<p>（１）滞納整理について ここ数年の顕著な収納率の改善は評価できる。さらなる改善を目指しての取組みを期待する。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 市税や税外債権について、滞納整理に取り組んでいるが、まずは納期内納付が第一義と考える。集中して納期内納付率の向上に努めること。 【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年5月31日 納期内納付の促進は、歳入の早期確保のみならず、督促状の送付、電話催告などの滞納整理にかかる費用を削減でき、徴収経費を下げる観点からも重要であると認識している。納期内納付率の向上には、口座振替制度の利用が有効であると考え口座振替促進の活動を強化しており、今後も継続して納期内納付の促進に努めていく。</p> <p>【継続努力】 平成29年11月30日 納期内納付率の向上のため、口座振替の利用案内をイベント活動で行うとともに、ダイレクトメールをするなど、口座振替の促進に取り組んでいる。また、市民へ納期限と口座振替制度を案内するため、広報よっかいちやCTY等を活用している。今後は周知方法の拡大の一つとして、各地区市民センター発行の「センターだより」に納期限のお知らせを掲載することを検討するなど、納期内納付率の向上に努めていく。</p>

<p>イ 市外在住者及び外国人の滞納状況について、適切に把握し、その原因を十分に分析したうえで、より効果的な滞納整理を行うこと。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日 市外在住者や外国人に対しては、定期的な文書催告を行うほか、期間を定めて集中的に催告・訪問を行い、処理効率を上げ、効果的な滞納整理を行うよう努力している。転出先の住所地や勤務先、入国管理局等の関係機関への調査を強化することで一層の実態把握に努めるとともに、外国人滞納者に対しては、従来より取り組んできた催告文書の母国語への翻訳や、交渉時における通訳の活用などの対策を継続して取り組んでいく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年11月30日 市外在住の滞納者に対しては、処理効率を上げるために期間を定めて集中的に催告を行い、転出先の住所地や勤務先への財産調査に取り組み差押等の処分を進めるとともに、必要に応じ現地訪宅を行い納付に向けての交渉を行うことにより、滞納者の状況に留意しながら効率的な滞納整理を行っていく。 また、外国籍の滞納者に対しては、母国語に翻訳した催告文書により継続して催告を行い、勤務先や入国管理局等の関係機関への調査を強化するとともに、来庁や電話での交渉においては通訳を活用することで効果的な滞納整理に取り組んでいく。</p>
<p>(2) 税外債権に係る所管課への指導について ア 税外債権に係る未収金のうち、所管課において徴収困難となった案件について、収納推進課が移管を受け滞納整理業務を行っているが、所管課の滞納整理業務に対する意識を向上させるよう、さらに所管課に対する移管案件の検証や指導を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年12月 1日 移管案件の所管所属への返還にあたっては、返還後の所管課における取組みが円滑に行われるよう、案件ごとに収納推進課への移管中に実施した財産調査の結果や、今後の取組方針に対する意見を付して返還している。返還後の取組みについても適宜、助言などの支援とあわせ、税外収納推進担当副参事による随時ヒアリング等により進捗管理を行っている。</p>
<p>イ 滞納整理のノウハウについて、所管課に伝えていくよう努めること。特に私債権、非強制徴収公債権については、債権管理検討・推進部会においてノウハウを集積し、所管課の滞納整理の業務レベルを引き上げていくこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年12月 1日 債権管理検討・推進部会において、私債権・非強制徴収公債権の取組みに関して、弁護士や法務専門監による研修会を開催し、所管課の滞納整理の業務レベルの引き上げを図った。また、財産情報の横断的活用を進めるための実務的な運用方法について協議するなど、滞納整理における知識を所管課と共有し、実務の向上を図った。</p>
<p>(3) 市税の過誤納金還付金に係る所管課への指導について 市税の過誤納金が生じた原因及びそれに対する対策について、所管課に対し指導を行うよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年12月 1日 市税の過誤納金が生じる原因には、法律で定められた申告制度によるもの等課税の所管課で防ぐことが困難であるものが多いが、生じた際には速やかに還付が出来るように、今後も課税の所管課と密に連携をとり事務を行っていくことを改めて確認した。</p>

<p>(4) クレジットカード収納について</p> <p>納付の利便性を高めるため、口座再振替制度やコンビニエンスストアでの収納を活用している。新たな納付方法としてクレジットカード収納についても検討しているが、導入したときの課題や費用負担について検証し、それらを大局的に整理したうえで、実現に向けて取り組むこと。</p> <p>【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 5月31日</p> <p>年間を通じて毎月納期限を迎える国保料や保育料は、初期滞納を抑制するために口座再振替を導入することが有効であるが、市県民税、固定資産税都市計画税の納期限はそれぞれ年間4回であり、振替不能となった場合に発送される督促状による納付との重複納付が発生する可能性が高く、トラブルを未然に防ぐため再振替は行っていない。</p> <p>クレジットカード収納については、先進自治体に行った調査では、収納率向上への直接的な効果があると明確には把握されていない状況であるが、納付者の利便性は向上すると思われる。クレジットカード利用に伴う取扱手数料やポイント付与の課題の整理を行い、導入に先立つシステム改修経費や導入後に必要となるランニングコスト等を総合的に考え、費用対効果の観点からも慎重に検討を進めていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年11月30日</p> <p>クレジットカード収納については、他の納付方法に比べて利用手数料が高く、利用手数料の利用者と市との負担割合やポイント付与の公平性等の課題がある。また、先進地での調査においては、高額なシステム改修費用に対し他の納付方法に比べ利用件数が少ないこと等、費用対効果の観点も含めいくつかの課題もあるため、引き続き慎重に検討を進めていく。</p>