

平成 21 年度

浜松市包括外部監査結果報告書

「市税及び国民健康保険料の事務の執行について」

概要版

平成 22 年 3 月

浜松市包括外部監査人

第1章 監査の概要

1. 監査対象（選定した特定の事件）

市税及び国民健康保険料の事務の執行について

2. 監査対象を選定した理由

浜松市の平成21年度一般会計予算2,546億円のうち、市税収入は1,270億円であり、また、特別会計734億円のうち、国民健康保険料収入（合併市町村の国民健康保険税を含む）は225億円である。これらの収納率の向上は重要な課題であり、浜松市では平成19年より「市税滞納削減のためのアクション・プラン」を公表し、滞納額削減にむけて努力しているところである。

平成20年度後半からの景気の大規模な後退により、税収は大幅な減少が見込まれるほか、滞納の増加も懸念され、厳しい行政運営が予想されることから、市税及び国民健康保険料の賦課決定及び収納事務を本年度の包括外部監査のテーマとして選定した。

3. 監査従事者

(1) 包括外部監査人 公認会計士 田中 範 雄

(2) 補 助 者

公認会計士	松島 達也
公認会計士	佐藤 雅秀
公認会計士	鈴木 啓市
公認会計士	柴山 和俊
税理士	名倉 和実
税理士	牛田 策啓
社会保険労務士	平田 晴久

この概要版では、市税及び国民健康保険料につき、概要を簡単に記載し、その後に監査結果を述べている。監査結果は、合規性、事務の効率性等の観点からは是正が必要と思われるものについては【指摘】、将来的には是正が必要と思われるものについては【意見】を記載している。

第2章 市税

I. 市税の概要

「平成21年版 浜松市の市税のすがた」（編集・発行 浜松市財務部税務総務課）より抜粋し、一部加筆修正を行った。

1. はじめに

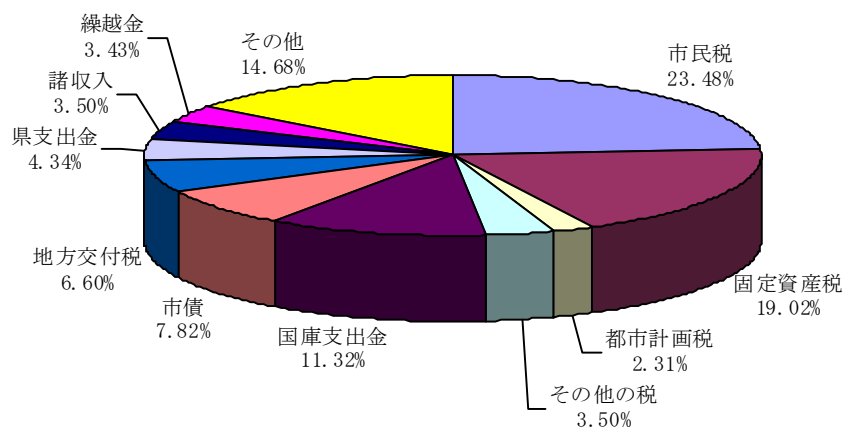
地方自治体を支える財源には様々な種類のものがあるが、最も大きなものは税である。浜松市の平成20年度における一般会計歳入総額は2,834億円であり、そのうち市税収入は1,369億円であり、歳入総額の約半分の48.3%を占めている。

浜松市においては、個人市民税をはじめとして全部で10種類の税を課税しており、このうち、個人市民税503億円、法人市民税162億円、固定資産税539億円の3種類で1,204億円となっており、この3税で市税の約9割弱を占めている。よって、市税のうち、市民税（法人・個人）及び固定資産税を主に監査の対象とした。

市税の収納率は、平成19年度からの所得税（国税）と個人住民税（地方税）の税率変更、いわゆる「税源移譲」に伴う個人市民税の負担が増加したことや、平成20年度後半からの世界同時不況により、2年連続で低下した。これにより、平成20年度末の市税累積滞納額は、約82億円に上った。

平成21年度の市税収入においても、法人市民税の大幅な減少等により、予算ベースで約100億円の減少が見込まれ、収納率向上・滞納額削減は、市財政の健全運営には極めて重要な要素である。滞納は、結果的に多くの善良な市民の負担となるばかりでなく、負担の公平性を揺るがし、市民のモラルハザードに繋がる問題にもなりかねない。

このことに対応するため、浜松市では、市税滞納額の削減の目標値等を定めた「市税滞納削減のためのアクション・プラン」を平成19年6月に公表し、収納率の向上や滞納額削減に向けて、職員が一丸となって様々な対策に取り組んでいる。



個人市民税、法人市民税及び固定資産税の概略は以下のとおりである。

■個人市民税

その年の1月1日現在において、浜松市内に住所を有する個人に課される税で均等割額及び所得割額からなる。また、浜松市に事務所、事業所又は家屋敷を有する個人で市民税を課される者については均等割額を課することとなっている。所得割額は前年の所得を課税標準とし、国税である所得税に準じた計算方法で算出される。なお、個人市民税と個人県民税を総称したものを個人住民税という。

※ 徴収の方法は、普通徴収（各人が納付する方法）と特別徴収（会社等の給与支払者が給与天引きして納付する方法）とがある。

■法人市民税

浜松市内に事務所又は事業所を有する法人（会社等）に課される税で均等割額及び法人税割額からなる。また、人格のない社団等で収益事業を行うものについても課税対象となる。法人税割額は法人の事業年度の法人税額を課税標準としている。なお、法人市民税と法人県民税を総称したものを法人住民税という。

■固定資産税

その年の1月1日現在において、浜松市内に土地、家屋及び償却資産を所有する者（法人、個人）に課される税で、財産税の一種である。課税標準はそれぞれの資産の時価を基準とした価額である。

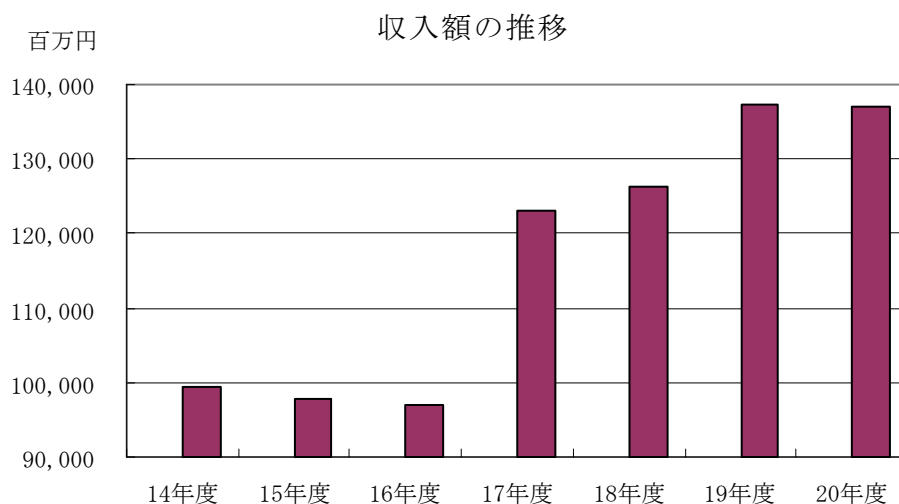
2. 平成20年度市税の決算状況と分析

(1) 平成20年度収入状況

(単位：百万円、%)

		平成19年度 決算額 ①	平成20年度 最終予算 ②	平成20年度 決算額 ③	決算 増減額 ④=③ -①	決算 増減率 ④/①	予算 増減額 ③-②
市民 税	個人	49,146	50,279	50,295	1,149	2.34	16
	法人	18,851	16,813	16,240	△2,611	△13.85	△573
固定資産税		52,878	53,483	53,909	1,031	1.95	426
軽自動車税		1,349	1,338	1,397	48	3.56	59
市たばこ税		4,778	4,649	4,525	△253	△5.30	△124
事業所税		3,757	3,726	3,869	112	2.98	143
都市計画税		6,421	6,378	6,547	126	1.96	169
その他の税		248	134	131	△117	△47.18	△3
計		137,428	136,800	136,913	△515	△0.37	113

世界同時不況の影響などにより約5億円の減



※ 平成16年度までは旧浜松市、17年度は合併関係11市町村の打切決算分を含む

- ・ 合併以降、収入額は増加していたが、平成20年度決算で初めて前年度を下回った。
- ・ 個人市民税は、雇用環境の悪化により平成21年度以降に収入額の低下が見込まれる。
- ・ 法人市民税は、年度後半の世界同時不況の影響で大きく落ち込んだが、平成21年度はそれ以上に大きな落ち込みが予想される。

(2) 平成20年度収納率の状況

(単位:百万円、%)

		調定額 ①	収納額 ②	収納率 ②/①	平成19年度 収納率③	収納率増減 ②/①-③
市民 税	個人	51,259	49,584	96.73	96.76	△0.03
	法人	16,264	16,214	99.70	99.75	△0.05
固定資産税		54,102	53,392	98.69	98.62	0.07
軽自動車税		1,414	1,379	97.49	97.56	△0.07
市たばこ税		4,525	4,525	100.00	100.00	0
事業所税		3,877	3,845	99.17	98.90	0.27
都市計画税		6,571	6,484	98.68	98.61	0.07
その他の税		133	127	95.22	98.13	△2.91
現年課税分計		138,145	135,550	98.12	98.14	△0.02
滞納繰越分		7,507	1,363	18.16	15.96	2.20
合計		145,652	136,913	94.00	94.21	△0.21

※ 収納率は、千円単位の金額で計算している。

現年課税分収納率98.12%は前年度から0.02ポイント低下

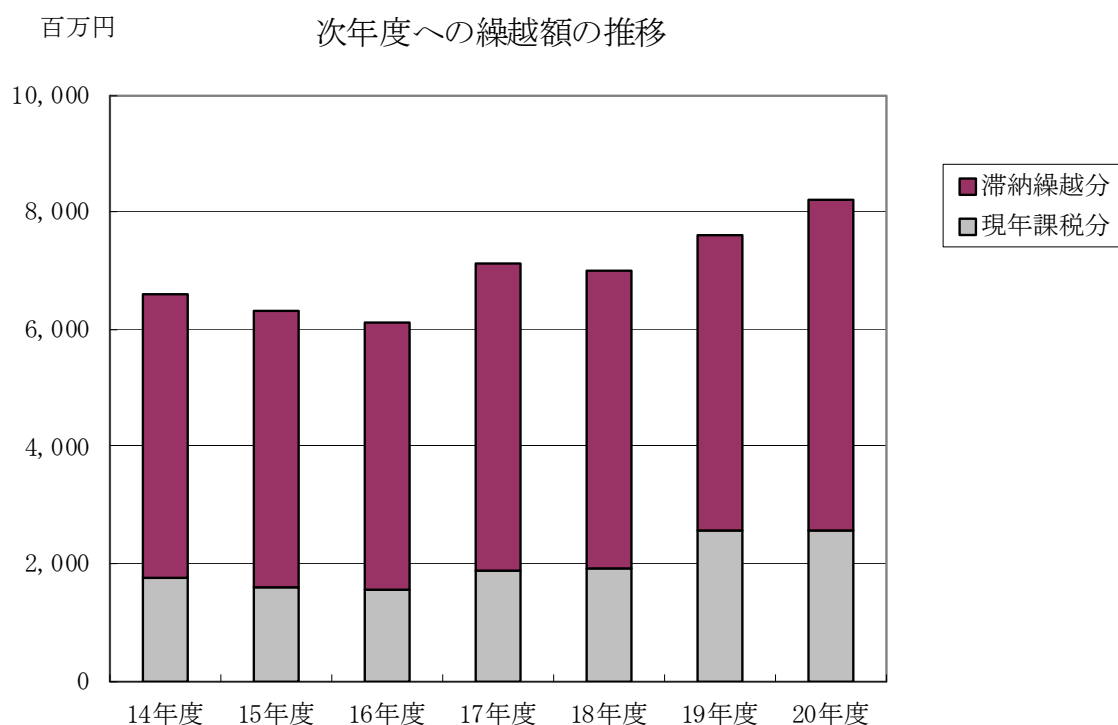
(3) 滞納繰越額の状況

滞納繰越額は、個人市民税が半分以上を占めている。個人市民税は国からの税源移譲により、一人当たりの税額が増加したこと及び景気悪化により増加傾向にあり、市税全体の滞納繰越額の前年比増加額の大半が個人市民税である。

滞納繰越額税目別内訳及び人数 (単位：百万円)

税目		平成 20 年度	平成 19 年度	増減
市民税	個人	4,759	4,170	589
	法人	155	153	2
固定資産税		2,733	2,732	1
軽自動車税		109	105	4
事業所税		97	90	7
都市計画税		334	325	9
その他の税		12	10	2
合計		8,199	7,585	614
人数		52,958 人	49,744 人	3,214 人

平成 20 年度末滞納繰越額は約 6 億円増加し、約 82 億円



※ 平成 16 年度までは旧浜松市

II. 個人市民税

1. 賦課決定手続

【外部委託業務の入札（指摘及び意見なし）】

派遣業務委託に係る入札関係資料、データ入力業務、納税通知書作成封入業務を閲覧した結果、一部に、部内の業務委託契約等検討会議の審議、了承を経て締結された単独随意契約が見られたが、業者選定手続には特に問題とすべき事項はなかった。

【業務従事者の守秘義務（指摘）】

派遣社員の守秘義務に関する誓約については、「個人市・県民税申告事務等に係る労働者派遣に関する仕様書」10(3)において、「派遣員は個人として機密保持に関する誓約書（様式2）を、派遣元を通じて課税管理課に提出するものとする。」とあり、派遣員個人と書面を取り交わすことになっているが、運用上、「個人情報の取扱い等に関する誓約書」が派遣元に提出されていることを理由に免除されている。課税情報は、重要な個人情報の一つであるため、守秘義務に関する誓約書を派遣される個人から入手すべきである。

また、業務委託先との間では、業務委託契約書において、守秘義務に関する条項を設けているが、実際に業務を行う者から、守秘義務の誓約書等を入手することはしていない。委託業務は、申告データ入力業務が大きな割合を占めており、申告書の受付や会場案内等をする派遣業務と比べても、個人の氏名、住所、所得情報等の重要な個人情報を直接取り扱う業務であることから、委託業務の実際の作業員からも、守秘義務に関する誓約書を入手すべきである。

【委託業務に係る検収事務手続（指摘及び意見なし）】

検収事務手続に係る、給与支払報告書等の依頼枚数と返却枚数の突合状況、入力原票受領・返却証明書の検印を確認した結果、委託業務の検収事務手続には、特に問題とすべき事項はなかった。

2. 更正決定手続

【宛先不明者の減額更正手続（指摘）】

宛先不明で納税通知書が返送された場合、住民票の異動を確認するなどして転居先を特定し、改めて納税通知書を発送するが、居所不明の場合や、出国が確認された外国人については、「市民税・県民税 更正決定決議書」により、各区税務課の課長決裁で全額の減額更正が行われている。

不納欠損処理が、金額基準により上位管理者の決裁を要件とし、処理金額等の情報が

「市税のすがた」などの資料に記載されることと比較すると、宛先不明者の全額の減額更正処理は、金額等が資料に記載されることもなく、決裁権限の面でも比較的容易に実施されている。要因が明確でないこれらの減額更正は、より上位者の決裁を受ける等、手続を厳格化すべきである。

3. 未申告者への督促

【他部署との所得情報の一元化（指摘）】

国保年金課及び中区保険年金課では、国民健康保険料の減免等のために、国民健康保険料所得申告書（簡易申告書）を無申告者から入手しているが、この簡易申告によって判明した所得のうち、市民税が課税されていないものがあつた。目的が違ふとはいえ、市役所内部の部署で得られた所得に関する情報は、他の部署でも有効に活用し、適正な課税がなされるよう運用する必要がある。

また、国民健康保険料の軽減について、国民健康保険料所得申告を不要とする一方で、市民税等の申告に基づき適用している自治体もあり、所得に関する情報の一元化へ向けたルール作りの検討も必要である。

【未申告者への督促事務手続の内容（指摘）】

未申告者への督促対象としてリストアップした件数や、申告書の発送件数について、各区税務課では管理されておらず、本庁課税管理課においても、結果としての申告件数と、課税金額は把握しているが、各区税務課の督促事務の状況については、把握していない。

未申告調査が、実効性のある督促手続となるよう、自宅への訪問や電話での照会などを取り入れた全区統一の実施基準を定めて実施し、本庁において実施状況を管理していくべきである。

【未申告者の網羅的把握への取り組み（意見）】

未申告者のリストアップデータは、住民票を基にしておらず、網羅性は完全とはいえない状況である。未申告者の完全な把握は困難であるが、課税の公平性の観点からも、未申告者の網羅的把握に向けた取り組みが必要ではないかと考える。

4. 給与支払報告書未提出事業所への督促

【確定申告書等から給与所得が判明した場合の対応（指摘）】

「2. 更正決定手続」において、適正な更正決定手続の実施を検証するため、「市民税・県民税 更正決定決議書」を閲覧した結果、所得税の確定申告又は市民税の申告で、給与

所得が判明しているケースが散見された。

これらの事業所に対して、給与支払報告書の提出を指導するとともに、他に給与所得を把握できていない者が当該事業所にいないかどうかを調査すべきである。

【給与支払報告書の督促ハガキ（意見）】

給与支払報告書の未提出は、適正な賦課決定を妨げるものであり、重要な問題であることから、地方税法において、未提出及び虚偽の記載に刑事罰が規定されていることを給与支払報告書督促ハガキに記載し、十分認識してもらう必要があると考える。

【市外の給与支払報告書未提出事業所への対応策（意見）】

市外の事業所が給与支払報告書を提出しないことについて、特に対策がとられていないが、「3. 未申告者への督促」で記載したように、未申告調査のリストアップデータの網羅性の確保と、実効性のある未申告調査を実施することにより、給与所得の未申告者を把握し、市外の未提出事業所を発見することに繋げる必要があると考える。

5. 特別徴収事業所の拡大への取り組み

【特別徴収指定拒否事業所への対応（指摘）】

地方税法で、「市は、事業者を指定し、特別徴収をさせなければならない」と規定されており、一定従業員数以上の事業所には特別徴収の強制指定を強力で推し進めるべきである。

また、特別徴収を要件としている補助金制度として、「浜松市企業立地支援事業費補助金交付要綱」があるが、全ての補助金交付要綱において特別徴収を要件として規定すべきである。

III. 法人市民税

1. 法人市民税の調定手続

【均等割額（従業員数）の確認（意見）】

財務部課税管理課が作成している「法人市民税の手引き」によると、市民税の申告書に従業員数の記載がない場合、均等割の金額が、50人以下の場合の金額が記載されていれば、従業員数の欄に「1」と記載することとしている（結果、50人以下の場合の金額での申告になる。）。しかし、均等割額として記載された金額が正しいという確認はされていない。従業員数の記載の徹底を顧問税理士及び法人にお願いするとともに、個人市民税グループのデータとの照合を行う等の対応をすべきである。

【整理番号等の記載依頼（意見）】

平成21年7月提出分、法人市民税申告書を3,300件調査したところ、赤字の訂正が入っているものが173件あった。訂正箇所多くは申告法人（及びその顧問税理士）が申告ソフトを利用した場合の整理番号、区コードの記載もれである。申告ソフトの打出しを提出する場合は、市役所が送付した用紙（基礎データが印字されている）も添付してもらうよう、申告書封入時に文書を添えるなり、税理士会の協力を依頼するなどしていくことを検討することが望ましい。

【税額計算の正確性の検証（意見）】

法人市民税の税額計算は、国税をベースとして計算されている。従って、国税自体の計算の正確性の検証は、税務署に任せていることになる。また、国税の数値と市民税の数値との整合性の確認は、直接的には市では行われていない。国税と静岡県財務事務所（県税）との整合性の確認は県が行っているとのことであるが、市としてこの情報を入手するだけで十分であるのか、検討することが望ましい。

【委託業者の決定手続（意見）】

委託業務契約は、毎年、入札を実施した上で契約しているが、契約金額も少額であり、業者が積極的に受注する環境にはないとのこと（現在受注している業者が、受注をやめるというリスクもある）である。毎年行っている形式的な入札はやめ、複数業者による競争が成り立つ方法を考えていく必要があると考える。

例えば、入力業務等で、他の部署にて委託している業務と抱き合わせにして発注ロットを大きくすれば、業者としても魅力ある業務となり、積極的に入札に参加することが期待できると思われる。また、臨時的任用行為により市役所内部にて当該業務をこなすことも検討する価値があると考えられる。

2. 未申告・無申告法人への対応

【みなす申告法人に対する延滞金の徴収（指摘）】

地方税法第326条第1項によれば、予定申告であっても納付期限を過ぎた場合には延滞金を徴することになっているが、現在のところ「みなす申告」として扱った法人に対して延滞金の徴収は行なっていない。予定申告書または中間申告書を提出した法人に対しては、納税が遅れると延滞金を徴収していることから、原則どおり、延滞金の徴収をすべきである。

【分割法人における法人市民税（指摘）】

無申告法人が黒字法人の場合、法人税割額が発生する。その法人が複数の市町村に事業所を保有していると修正申告では、他市町村の法人税割額に影響を与えることになり、事務作業が無申告法人のみならず各市町村にも及ぶ。このため、法人税割額の調整は省略し、均等割額の申告納付のみで完了していることが大半である。他の市町村でも追及しない慣行がまかりとおっており、これが無申告を助長しているのではないかと危惧する。

実務上、煩雑な作業を伴うことは理解できるが、この扱いは法的に認められるものではなく、合規性の観点から問題があるといえる。他の市町村との調整が必要ではあるが、改善すべきである。

【催告書発送手続（意見）】

催告書発送先は法人基本台帳から抽出されるデータによるが、ここから抽出されるデータは、廃業等した法人（除却法人）のデータも含まれてしまう。このため、一旦、対象外となる除却法人が含まれたデータの中から、催告書を発送する必要のある法人を選定し発送している。そのため、当初抽出件数が非常に多く、実際に発送すべき法人の選定に多くの手間を要している。

抽出条件に、廃業等した法人（除却法人）を除くこととするためには、システム変更を要するとの説明であったが、事務作業の省力化・効率化の観点から、システムの変更を検討することが望ましい。

【催告書発送先の追跡調査（意見）】

催告書の発送手続をヒアリングしたところ、催告書の発送は適正に行われていると判断されるが、催告後の手続が特にされていない（再催告、電話督促及び戸別訪問等は一切、行っていない）。未申告の状態が3年経過した時点で、税務署に法人の状況を照会して除却等の対応をしているだけである。月にして30件あまりの件数であり、催告書発送先については、確実に申告書提出までつなげていく方策を考えていくことが望ましい。

【共同封入作業（意見）】

共同封入作業について、ヒアリング及び資料閲覧を実施したところ、共同封入作業により、浜松市にて把握できていない法人の発見ができていることは事実であり、相当の効果があることが確認できた。しかし、この手続自体が手作業であり、把握できていない法人の発見を目的とする方法としては合理的であるとはいえない。共同封入作業前に税務署から発送リストを入手し、対応を図ることがより合理的であると考えられる。これにより、封入作業自体を外部委託するなどの対応が可能になると思われる。

【申告書用紙の発送合理化（意見）】

平成21年7月提出の法人市民税申告書を閲覧したところ、市役所から送付される申告書用紙を使用して申告しているケースよりも、法人または顧問税理士側の用紙（申告ソフトから打ち出される用紙）を使用しているケースが多いと思われた。また、平成21年1月13日から法人市民税に、電子申告（エルタックス）が導入されており（電子申告利用率は14.12%）、エルタックス利用法人は、市役所から送付される申告書用紙を使用することなく、申告を行うことになる。

現在のところ、過去に法人市民税の申告をした法人については、すべて市役所から申告書用紙を発送しているが、申告書・納付書一体型になっている申告書を見直し、申告書用紙が不要な法人に対しては納付書のみ送付することが必要であると考ええる。

【電話帳による調査（意見）】

平成19年に実施された電話帳による調査結果をヒアリング及び資料閲覧したところ、担当者ごとに当時の調査に使用した電話帳の写し（結果等が記されている）は残されているが、これを課としてまとめた資料が存在しない。各担当者に割り当てをして実施するまではよいが、調査結果を誰がどう判断し、どういう結論になったのかを明確に残す必要がある。

また、電話帳と法人データとのマッチングは手作業で行われていたが、電話帳ソフト等のシステムでマッチングする等の合理化の余地は残されており、また、毎年継続することにより、作業量は減少するものと見込まれる。

【実地調査の拡充（意見）】

大規模ショッピングセンターのテナントに対して、その開設時やリニューアル時に実地調査を行なうことは、その効率性からも極めて有効な方策であるといえる。この調査からも、非常に高い割合で届け出もれが発見されている。大型ショッピングセンターに限っている対象を拡大していく必要性を強く感じる。財源不足の折、マンパワーをかけるだけの価値があるものであり、課税の公平性のためにも注力していくことが望ましい。

【他の捕捉方法の検討（意見）】

浜松市上下水道部からの協力を受けて新規契約法人について、情報を入手して法人市民税データとマッチングさせることが有効ではないかと考える。上下水道の契約主体にならない事業所もあるかもしれないが、同じ市のシステムでありマッチングは容易にできるとのことなので、検討に値すると考える。

3. 更正・決定

【更正・決定手続の実施（意見）】

平成20年度の更正・決定関係書類を閲覧し、担当者にヒアリングした結果、浜松市が独自に更正・決定することはほとんどなく、静岡県の変更・決定の通知を受けて行なっているとのことであった。静岡県が更正・決定した事案については、浜松市も対応を図っているが、静岡県の対応よりも後手になる点、静岡県の更正・決定の正確性に左右される点等、受動的となる。また、受け取る情報に誤りがあっても、浜松市側での発見は困難であると思われる。効率的な事務執行という視点もあるが主体的に更正・決定をしていくことも必要ではないかと考える。

4. 減免申請

【減免申請手続の合理化（意見）】

自治会からの減免申請書は、申請書の記載内容を見ると、年度の誤りや署名もれ、押印もれ等が散見され申請書の体をなしていないものも多いばかりか、申請書の入手に多くの手間がかかっていることが実態である。制度上、申請書を毎年提出することが避けられないのであれば、別途、固定資産税減免についても毎年提出する書類があるので、これと共同して行うことを検討してはいかがだろうか。

IV. 固定資産税

1. 土地の路線価算定

【土地路線価の比較結果（指摘及び意見なし）】

浜松市の路線価（地価公示価格の7割程度）と国税庁の路線価（地価公示価格の8割程度）を比較した結果、特に異常な価格差比率の所は無く、31ヶ所の国税庁の路線価を「1」とした平均比率は約0.87であり特に問題はなかった。

2. 固定資産の実地調査状況

【現地調査を行った結果（指摘）】

浜北区所在の土地3ヶ所につき現地調査を行った結果、1ヶ所について、台帳地目「畑」、課税地目「畑」とされている場所が、現況は空地化されており畑として耕されている状況にはなかった。訂正の必要がある。

【申告制度の周知（意見）】

浜松市では広報で、住宅用地、被災住宅用地、家屋滅失の申告について周知を図っているが、申告の件数は多くない。更正件数の減少や還付加算金の減少のため、簡易な届出や取壊し業者への届出制度周知活動など、制度の周知方法を検討することが望ましい。

【土地・家屋の実地調査の方法（意見）】

航空写真は上空から状況確認ができるため、特に山間地などの効率的に実地調査が行えない地域では、実地調査事務負担軽減方法の一つとなる。但し、上空からでは識別しにくい耕作されていない畑と雑種地の別や、航空写真撮影後の変更などは確認が困難である。そこで、確認が困難な地目や地域に絞り込んだ実地調査を合わせて行うことにより、効率的な実地調査が行えると考えられる。

【償却資産の実地調査（意見）】

平成18年の実地調査では、49件の調査で増加・減少合わせて合計380万円余の税収となった。平成19年、20年は業務煩雑等のため実地調査がなされていないが、適正な申告につながるため、毎年一定件数は定期的な実地調査を行うよう、調査業務の優先化、他業務のスリム化を図ることが望まれる。

3. 新築家屋の評価

【新築家屋の評価（指摘及び意見なし）】

新築家屋の評価について、抽出案件につき、評価の過程で誤りが生じていないかを確認した結果、特に問題となる点は確認されなかった。

【専門職員の養成（意見）】

本庁財務部及び各区税務課職員につき、適正な評価の基礎となる専門性を確認するため、税務課所属年数を確認した。評価に関わる各区税務課職員は比較的経験年数が多いが、ここ数年、人数の減少もあり、3年未満の職員が増えている。特に非木造大規模物件の評価については高度の専門知識と経験が必要となる。研修制度のさらなる拡充や異動のない専門職員の養成が必要と思われる。

4. 家屋の未登記物件及び増築家屋の把握方法

【手続の網羅性及び統一性（指摘）】

家屋の課税物件の把握方法のサンプルとして、旧浜松市地域から中区と旧浜松市以外の地域から浜北区を抽出し、未登記家屋及び増築家屋の把握方法を質問し、把握漏れが生じないか確認した。

中区では登記情報、建築確認申請、現地調査により、浜北区では登記情報、建築確認申請、航空写真等により把握している。中区においてはすべての家屋について現地調査を行っているが、担当職員が少人数であることからすべての物件の確実な調査は困難である。浜北区においては基本的には現地調査を行っていないが、定期的な現地調査による目視の現況確認も必要であり、土地の実地調査と合わせて、地域を区切って数年に一度は家屋についても現地調査をするべきである。

また、区によって（旧浜松市と旧浜松市以外の市町村）現況調査の方法が異なり手続の統一性が無いため、課税の公平性を見地から検討が必要である。

5. 損耗等の要因による家屋の評価額の減額更正

【損耗等の把握（意見）】

実地調査及び評価の過程は適正に行われているが、鉄筋コンクリート造りなどの大規模な家屋については評価額及び固定資産税額が多額であり、評価減による税額の還付金額及び還付加算金の額も多額となる。そこで、大規模かつ相当年数を経過している物件については5年に一度程度の実地調査を行って損耗度を把握し、評価に反映させることが望ましい。

6. 償却資産の申告に関する案内（ハガキ）の記載

【お知らせハガキの様式（意見）】

浜松市税条例によれば、「償却資産の不申告者には過料を科する」とされているが、これまで過料を科した例はない。「固定資産税（償却資産）の申告について（お願い）」のハガキに罰則である過料についての文言も記載し、要申告についての注意喚起と期限内申告への協力要請を強めてはどうかと考える。

7. 償却資産に係る固定資産税の更正手続

【更正理由の区分（意見）】

「賦課誤謬」については、庁内の自己チェック等で気づいたもののほか、納税者本人による申出（訂正申告等）によるものも含まれている。このため、同じ更正理由であっても本人の申し出遅延の場合と市側の賦課誤りの場合との区別が不明確である。更正理由の区分を明確化し、更正となった理由が申立者側にあるのか市側にあるのかを把握し、その上で更正件数減少のための対策を講じる必要があると考える。

【期限内申告呼び掛けの必要性（意見）】

更正手続は通常の賦課決定と異なり、課内で複数の決裁を要して更正決定を得、更正日以降の税額を変更し、更正通知書及び納税通知書を送付する等、事務量が多い。例えば、正当な理由がなく申告をしなかった場合や虚偽の申告をした場合の罰則の適用を検討する、申告期限を守ってもらえるよう期限後申告をした事業所への広報活動を行う、申告内容が適正に行われるよう予めの周知を図る等が必要であると考え。

【所内チェックによる訂正（意見）】

更正決定を行っているものの中には、3月16日の納税通知書印刷後発送前（3月26日頃まで）に申告がなされた分につき課員が個別に訂正を為し、期限内申告と同じく第一期の納付に間に合わせているものがある。そもそも申告の期限を大幅に過ぎているものである。納税者に申告期限を守ってもらうためにも、また庁内の事務量の増加を招かないためにも、発送前の個別の訂正ではなく第二期以降の訂正とすることが望ましい。さらに、訂正後の納税通知書送付時には、「申告期限が守られなかったため二重手続になりました。今後は必ず期限内の申告を行ってください。」などの文言を添えることにより、期限内申告の励行を求める必要があると考える。

8. 固定資産税の減免

【減免手続（指摘）】

①前年度より継続の場合、減免申請理由証明書類の添付は求められていない。

減免申請書のうち、1件につき押印のないものがあった。適正に揃置されるべきである。

②新規申請の場合、減免申請書、理由証明書類添付、事実確認書及び決裁印（主管課長）が必要となる。新規申請12件のうち、生活保護に係る2件について、申請書のみ又は申請書及び証明書類の添付のみで、決裁書類の添付が無かった。適正に処理されるべきである。

上記のほか、減免申請却下案件1件については適正に処理されていた。また、減免申請後、減免事由消滅届の提出された案件1件については、届出後の納期限分につき適正に課税がなされていた。

【決裁及び報告（意見）】

固定資産税の減免は、新規案件については区長、継続案件については課長決裁により決定されている。特に市長や議会への個別の報告がされている様子はない。しかし、減免税額が多額であることによる市財政への影響の重要性から、少なくとも減免対象件数及び減免税額総額につき、議会への報告は必要と思われる。一定額以上の減免税額案件については議会への付議が必要とすることも一考であると思われる。

9. 固定資産評価審査委員会の審査申出の状況

【審査内容及び手続（指摘及び意見なし）】

平成20年度は3件の審査申し出のうち、2件は棄却され、1件は評価の減額を決定している。法規定に従い、実地調査及び事実審査は適正に行われており、細部にわたる調査により正確かつ適正な審査を行っていると思われる。

10. 延滞金及び過料の賦課状況

【延滞金及び過料の賦課（指摘）】

不申告による過料及び期限後申告、決定、更正による納税に係る延滞金についての賦課状況を質問し確認したところ、不申告による過料は課していないとのことであった。また、延滞金については、更正決定や期限後申告により賦課決定された場合、法定納期限から指定された納期限までの期間に対する延滞金は賦課していないとのことであった。期限内申告・適正申告の推進及び納税意識の向上のため、延滞金及び過料を条例どおり

課すべきである。

1.1. 補填金制度

【補填金制度の運用状況（指摘）】

中区及び浜北区において、平成20年度の更正決定を概観したところ、補填金対象と思われる案件が存した。中区においては、過去5年以内分は更正、5年を超える年分は補填金制度の適用が行われていたが、浜北区においては2件につき、平成19年以前の更正は行われていなかった。更正、補填金の運用が異なっているようであり、運用の統一が必要である。

【補填金制度（意見）】

①制度の必要性の検討

地方税法では、還付の対象となる年限は5年とされている。他方、要綱で定められた補填金制度は、地方税法に定める年限を超え、6年前～20年前分を還付の対象としている。制度適用の案件は少なく、また適用判断に重要性があると考えられることから、個別に議会に付すなど、制度の必要性につき検討されたい。

②制度の条例化

補填金支払要綱は、庁内の内部規定であるが、地方税法に定める更正による還付対象期間を超えて還付を行うためには、地方税法により個別に委任された各自治体における個別規定、議会の議決を経た条例により支出根拠を定めるのが本来と思われる。

③利息相当額還付の必要性・利率

補填金要綱第3条第3項は、「利息相当額は、還付不能金の納付のあった日の翌日から補填金の支出を決定した日までの期間の日数に応じ、当該還付不能金の額に年5パーセントの割合を乗じて計算した金額とする」と規定している。

還付が必要としてもせめて本税の延滞金、還付加算金の利率を超えないよう、調整が必要と思われる。

【補填金支出状況（指摘及び意見なし）】

平成20年度の補填金申請案件につき、補填金支出の実施がなされているか確認した。振込用紙への記載、振込の実施は全て行われており、支払われていないものは無いことを確認した。

12. 本庁と各区の意思及び方針統一

【意思及び方針の統一（意見）】

7区のうち3区の税務課を訪問し、固定資産税関連業務の状況を確認したが、旧浜松市と合併した市町村とで現地調査方法等が異なっていた。各課の長、各課の担当毎に連絡会などが設けられているが、本庁の方針を伝えるという形のようなものである。

業務の効率化、合理化のためには、執行方法が統一化され、かつ個別の事案に対応できる体制が必要と考える。例えば、本庁にて意思及び方針の統一を図るべく現場の状況を確認する、現場の意見を吸い上げ実行する体制をつくる、また意思統一がしやすいよう区の数を見直すなど、検討が望まれる。

V. 市税の収納事務

1. 徴収方法別の収納状況

【口座振替の利用件数の確保（意見）】

個人市民税（普通徴収分）及び固定資産税ともに、全体の納期内収納率に対して、口座振替によった場合の納期内収納率は高い水準（95.7%、97.0%）を確保できているが、口座振替の利用件数は、固定資産税が件数ベースで65%程度に達しているのに対して、市民税は46%程度と非常に低い水準となっている。

個人市民税（普通徴収分）の口座振替の利用推進を、今後においても徹底して行っていくことが望ましい。

【コンビニ収納の導入効果（費用対効果）の客観的な検証の必要性（意見）】

コンビニ収納は、民間業者への業務委託が必要となり、直接的なコスト負担を伴うものであるため、コンビニ収納の導入による納期内収納率、利用率の向上による収納額の向上の状況に加え、業務委託コストを加味した費用対効果を客観的に検証していくことが望ましい。

2. 徴収業務の民間委託

【徴収業務の民間委託方法の検討（意見）】

民間委託の継続が浜松市の方針とされていることから、民間委託による客観的な検証を行い、より効果の高い民間委託方法を検討していくことが望ましい。

【報酬・委託料体系の検討課題（意見）】

徴収嘱託員に対する報酬体系は、成果報酬部分が大きい体系と考えられるが、民間委託業者に対する委託料（契約内容）は、ペナルティー及びインセンティブが付与されているものの、徴収嘱託員の報酬体系に比較して、変動要因が少ないものとなっている。

より高い民間委託効果をあげるために、徴収嘱託員の報酬体系と同様に、収納率に直結した計画値及び目標値を設定し、その達成度に応じたインセンティブあるいはペナルティーを契約内容に加える等、検討していくことが望ましい。

3. 徴収嘱託員について

【現金の保管（指摘）】

徴収嘱託員が夜間等に例外的に現金を徴収した場合には、徴収した現金を翌日の金融

機関の営業開始まで自宅に保管することとされている。現金の取扱は非常に少なくなっているものの、紛失等のリスクは否定できない状況である（別途、「4. 現金の管理」において説明。）。

【領収書綴の保管（指摘）】

徴収嘱託員に対して領収書綴（手書）が渡されているが、その使用及び管理は徴収嘱託員に一任されており、管理が十分とはいえない（別途、「5. 領収書の管理」において説明。）。

【調査票の管理（指摘）】

徴収嘱託員は、通常、直行直帰しており、納税課への集合時に渡される調査票の保管は、徴収嘱託員に一任されている。

個人情報保護及び情報流出リスクの回避のためにも、管理方法を再考すべきである。

4. 現金の管理

【現金保管の問題点（指摘）】

徴収嘱託員は、定期的な報告を除いて、納税課又は納税課分室には立ち寄らないことから、徴収嘱託員が夜間等の金融機関の営業時間外に、例外的に現金を徴収した場合には、翌日、金融機関の営業時間に入金を行うまで、本人が現金を保管している状態である。

現金を長時間保管している以上、紛失等のリスクは不可避であることから、現金の保管方法を再考すべきである。

5. 領収書の管理

【徴収嘱託員における領収書綴（手書）の保管（指摘）】

現金徴収が皆無ではないことから、徴収嘱託員に対して、市税分及び国保分の領収書綴（手書）各1冊が渡されており、その使用及び管理は、徴収嘱託員に一任されており、領収書綴（手書）の管理が十分とはいえない。

不正使用の可能性を極力なくすためにも、領収書綴（手書）の保管方法を再考すべきである。

【使用済み領収書綴（手書）の会計課への早期の返還（指摘）】

使用済み領収書綴（手書）の会計課への返還は、年度終了後に1年間の使用分全てを一括返還することとされており、第三者のチェックを受けるまでに長期間を要することとなっている。

領収書の不正使用の防止及び発見、並びに会計課における返還後の領収書綴チェックを有効に行うためにも、使用済み領収書綴（手書）を速やかに会計課へ返還する等の所内手続をすべきである。

【徴収嘱託員の領収書綴に対する相互牽制の必要性（指摘）】

徴収嘱託員は、通常、直行直帰の勤務体制となっていることから、保管する領収書綴（手書）についても、長期間、徴収嘱託員自身が保管することとなり、第三者の監視が行き届かなくなる危険性がある。

現金取扱に係る不正防止策として、徴収嘱託員の保管する領収書綴を、納税課へ集合の都度、徴収嘱託員相互に交換する等の牽制効果を高める方法を検討すべきである。

6. 収納処理の内部統制

【アクセス制限の必要性（指摘）】

収納処理に対するシステム上のアクセス制限の付与状況について調査した結果、現状では、収納管理システムでの収納消込処理について、システム上のアクセス制限は付与されておらず、不正な収納消込処理に対するシステム上の整備がされていない。

不正処理を未然に防止するためにも、収納管理システム上の収納消込機能については、アクセス制限を付し、特定の職員以外の収納消込処理を物理的に不可能としておくべきである。

【会計課との業務重複の回避（意見）】

会計課による収納処理内容（収入日票）と、収納管理システムの処理内容は、人的なチェックにより、整合性が確保されていることが確認できた。

将来的に、収納処理は業務の効率化、誤りの防止のため、会計課で処理したデータを収納管理システムで受入れ、システム上での自動消込できるものを増やしていくことが望ましい。また、OCRの納税通知書による収納分については、業務の効率性及び有効性を確保するためにも、金融機関から入金データを入手し、収納管理システム上で、データを受入処理し、自動消込みできる体制をシステム上構築していくことが望ましいと考えられる。

7. 前渡金口座管理・引継状況

【印鑑と通帳の管理（指摘）】

前渡金口座の通帳を確認し、印鑑及び通帳の保管状況を確認した結果、前渡金口座の通帳2冊（現年度分、過年度分各1冊）と印鑑は同じ金庫にて保管されていた。盗難リスクを考慮し、別途保管すべきである。

【前渡金台帳、前渡金出納帳の作成及び口座残高確認（指摘）】

前渡金台帳及び前渡金出納帳の作成を行い、毎月の還付済残高について、前渡金口座の預金残高と台帳残高との照合を行うべきである。

【還付手続の流れの見直し（意見）】

過年度分についての還付手続は、前渡金口座管理担当者が還付金額の入力、振込情報の入力、振込手続、口座管理を全て行っている。また、課税システムや収納システムとは切り離された状態のデータのため、金額、対象納税者情報などは担当者が改めて入力し、氏名の誤りや金額の入力誤りが発生する可能性がある。

納税者情報、還付金額については更正決定等で各課が書類化しているのであり、その書類化する際のデータをそのまま読み込む方法を検討されたい。また、そもそもデータ共有を行えば、誤り発生の可能性が減少し、事務手続も減少する。システム化を検討することが望まれる。

VI. 市税の滞納整理事務

1. 滞納整理に対する組織体制

【組織体制の再検討（意見）】

浜松市では、滞納繰越額の増加に歯止めがかかっておらず、また、滞納繰越額の収納率も17政令指定都市中16位であり、滞納繰越分に対する収納率が非常に低い。

市税の収納率の低下は、当然であるが税収の減少につながり、浜松市の財務基盤をゆるがすとともに、浜松市として行うサービスの減退につながりかねないことから、組織体制、人員配置及び事務処理の効率化等の問題を含め、抜本的な再構築を検討していくことが望ましい。

【本庁と各区役所との事務分掌の再考（意見）】

徴収業務及び滞納整理の業務を、本庁において一括集中して行っている政令指定都市は、浜松市のみである。浜松市では、政令指定都市への移行時において、徴収・滞納整理の効率的な実施、人員の整理及びコスト削減のため、現体制への移行を行ったが、現時点において、浜松市に最も適した組織体制を再構築するとともに、本庁と各区役所の適切な事務分掌を再度検討していくことが望ましい。

【専門家の育成・確保とローテーション制度の可否（意見）】

浜松市の在課年数（2年7ヶ月 平均年齢40歳6ヶ月）は、他の政令指定都市と比較しても短いとは言い難いが、滞納整理事務手続は、市役所の業務の中でも、非常に専門性が高く、知識及び経験が必要となる業務であることから、滞納整理事務を行う職員の専門性に対する教育研修制度も充実させていく必要があると考える。

2. 外国人納税対策

【納税意識の向上のための他機関との協力（意見）】

隣市においては外国人登録窓口の隣に「転入オリエンテーション」窓口を設置し、外国人は登録の際、日本での生活全般に関する説明（自治会、保険制度、税金、教育制度、市役所の各担当窓口等）を受けることとなっている。

通訳の配置等は浜松市が充実しているように思われるが、隣市のような各課の連携や外部の関係団体との協力により、必要なサービス提供を効率良く提供できるようになると思われる。他機関との連携を検討されたい。

【制度改正のための国への提言継続（意見）】

個人住民税の翌年課税のしくみ、普通徴収制度、転居した場合の転居先自治体での転居前自治体における税金等の滞納状況把握が困難であること、そもそも定住外国人を前提とした国としての方針がとられていないこと等の制度的な問題が外国人納税者の収納率向上を妨げている。

個人市民税収納に関する制度的問題への対処法として最も有効であるのは、市民税の現年課税、国税との一括源泉徴収であろう。各自治体間での滞納情報の共有制度や在留期間更新の際の滞納者への罰則制度など、現場の立場から効果的な制度を検討し、提言をあげていくよう要望するものである。

3. 延滞金の徴収**【延滞金の調定（指摘）】**

延滞金の管理が網羅的に行われていないことから、必然的に延滞金管理は担当者任せになる傾向が強く、その結果として、現に静岡県他市においては、延滞金の着服事件が露見されている。

延滞金の全容の把握は、過去より避けられてきた問題点ではないかと考えられるが、税務行政の全体像を正確に認識するためにも重要な問題であることから、システム対応を含め、早急な対応を行うべきである。

【延滞金納付催告書の発送省略（指摘）】

延滞金の納付催告書の発送マニュアルでは、分割納付者等への延滞金納付催告書の送付を省略している。

延滞金は、滞納者に対するペナルティーであり、滞納繰越額の解消を進めている滞納者であっても、当然ながら負担すべきものである。そのため、延滞金の納付催告書の発送を省略すべきではなく、延滞金の存在についての告知を徹底するべきである。

【納付催告書発送後のフォロー（指摘）】

確定延滞金については、納付催告書の送付が行われているものの、送付時点で納付催告書の送付件数及び催告金額の集計は行われていない。

また、発送後の確定延滞金の徴収状況（いくら延滞金の納付が行われているか？）の把握（催告書の送付フォロー）も行われておらず、確定延滞金のうち、どの程度が実際に徴収されているかが不明確である。納付催告書の発送フォローを徹底し、延滞金の徴収を厳格に行うべきである。

【滞納繰越額の解消時におけるシステム上の管理（指摘）】

滞納繰越額（税部分）の全額解消後も延滞金の未納付残高が残っている場合には、延滞金のみであっても、滞納管理システム上で残高管理が可能となるようシステム構築を行うべきである。

なお、平成21年度末までに滞納管理システムの改修を行い、過年度の圧縮データとして確認・閲覧は可能となるとのことであり、滞納整理事務における適正な運用が望まれる。

【確定延滞金の納付催告書の発送手続（意見）】

確定延滞金については、確定時のみ、納付催告書の発送が行われている。

この発送手続は、月3回程度実施されており、発送対象の選定は、延滞金催告書発送マニュアルによっているが、作業は選定担当者のみによって行われており、発送漏れ等に対する組織的な牽制が不十分であると考えられる。

延滞金という本来のペナルティーに係る告知を省略する以上、発送省略のためには、課内における決裁承認を行い、①滞納者の氏名、②滞納者の現状・担税力の状況、③発送を省略する理由を明確にするとともに、決裁承認履歴を課内に保存することが望ましい。

【延滞金の基準日残高の把握（意見）】

現状の滞納管理システム上においては、確定延滞金は、滞納繰越者ごとの延滞金残高を集計し、画面上確認することができるが、基準日時点における確定延滞金残高の浜松市全体の合計額の集計を行うことはできず、延滞金残高全体の金額及びその残高に対する基準日以降の徴収状況を把握することはできない。

正しい延滞金残高の把握を行い、適正な事務運営を行うことが望まれる。

4. 市税の滞納整理事務手続

4-1. 督促・催告の状況

【督促状・催告書の送付状況、及びこれによる納付実績（指摘及び意見なし）】

関連部署へのヒアリングを行うとともに、関係資料等の閲覧を行った結果、特に指摘等すべき事項はなかった。

4-2. 分割納付・徴収猶予の状況

【エンドレス分納への牽制の強化（指摘）】

分割納付計画書が策定され継続して納付が行われている場合でも、分割納付計画が超長期にわたっており、実質的には納付計画の実行可能性に疑義が感じられるケースが認められた。このような形式的な分割納付計画の策定が行われた場合には、完納に至らない納付計画であるにもかかわらず、滞納整理手続が止まり、結果的に滞納繰越額の解消にもつながらないこととなる。

分割納付の決裁手続を強化することにより、形式的な分割納付計画の策定を牽制するとともに、分割納付期間の最長策定期間の上限を設定することにより、実行可能性の高い分割納付計画の策定を行い、収納率の向上を図るべきである。

【分割納付計画の承認（指摘）】

分割納付手続及び実際の分割納付状況について、関連部署へのヒアリングを行うとともに、関係資料及び滞納管理システムの閲覧を行った結果、現状の分割納付は口頭約束による分割納付が大半である。

分割納付計画の有効性を組織的に検証するとともに、納税課内の責任の所在を明確にするためにも、口頭約束によるのではなく、納付誓約書及び分割納付計画書を作成のうえ、決裁履歴・文書を整備することが必要である。

4-3. 財産調査・差押・換価の状況

【長期差押物件に対する滞納処分必要性（意見）】

差押から10年以上という長期間が経過しても、分割納付等による滞納繰越額の解消が行われていないものがあつた。今後の回収の見込みも不明確な場合には、換価及び執行停止を視野に入れて滞納整理事務を行うことが望ましい。

4-4. 執行停止の状況

【執行停止登録の定期的な見直しの必要性（意見）】

執行停止とされた滞納者について、必要な場合には、執行停止登録の取消を行うべきであるが、現状においては、執行停止の見直しは行われていない。

特に、地方税法第15条の7第4項に基づき、執行停止後3年を経過した場合には、不納欠損処理されることから、執行停止登録後も継続して納税資力の回復状況等をモニタリングし、執行停止及びその停止期間を原因とする不納欠損処理が行われるまでは、執行停止登録の見直しを定期的に行っていくことが望ましい。

4-5. 不納欠損

【不納欠損の事務処理（指摘及び意見なし）】

不納欠損処理の事務処理については、特に問題となる点はなかった。

平成20年度の固定資産税の不納欠損額が減少した理由は、担当職員が回収業務を中心に行ったため、不納欠損のための事務処理ができなかったことによるものであり、不納欠損の対象となる額が減少しているわけではない。

4-6. 即時欠損処理の妥当性

【延滞の早い段階での回収に重点を置くこと（意見）】

即時欠損処理とは、執行を停止した場合に直ちに債権を消滅させることである。

検証結果から、即時欠損となることに問題があると思われるものはなかったが、かなり以前から滞納しているものが多く、納付の実績もないまま現在に至っているものもある。即時欠損処理せざるをえない状況になる前に、少しでも回収するように、滞納の早い段階での回収に重点を置くことが望ましい。

4-7. 時効により徴収権が消滅した債権の妥当性

【消滅時効となった債権のうち、回収手続に不備があったと思われるもの（指摘）】

検証結果から、抽出した全ての案件について回収を迅速にすることで全額回収は無理としても不納欠損を減らすことができたのではないかと思われた。

【時効が完成する前の回収作業（意見）】

消滅時効となった案件は、滞納者との交渉中に期限を迎えることが多く、滞納者の誠意が感じられない場合が多いため、今後は、様子を見ることなく、期間を区切った上で、差押え等の処分により、時効の中断を行っていくことが望ましい。

5. 債権回収対策課の役割

【債権回収対策課の指導的役割（意見）】

債権は、滞納期間が長くなればなるほど、また滞納額が大きくなればなるほど、回収が困難となる。債権回収対策課は、滞納が発生した初期の段階で対処すべきことを、各課に対し指導することが望ましい。

また、債権管理については、各課との連携を密にすることで、滞納の発生自体を減らすような方向にもっていくことが望ましい。

6. 静岡地方税滞納整理機構の役割

【回収の効率化（意見）】

静岡地方税滞納整理機構は、地方税の滞納額を効率的に縮減するために、市町村と県が連携して滞納整理に当たっていくことが最も効果的であるとの考えのもと、徴収困難な事案の滞納整理業務を行う組織として、平成20年1月に設立された。

平成20年度は、静岡地方税滞納整理機構に対する負担金よりも、回収額の方が多く、効果があったと思われる。しかし、今後、回収額が負担金よりも少なくなるようなことも考えられることから、移管する債権は、一律の金額基準ではなく、回収効率及びコストと回収見込額の関係を検討したうえで、決定することが望ましい。

VII その他

1. 市税の徴収に要する費用等

【他市比較（意見）】

1,000円の税収を得るための費用は、全国平均と比較しても少額に抑えられており、効率的に行われていると見られる。ただし、静岡市と比較すると費用は多く、これは徴税職員の人数が多いこと、これに伴い人件費が多いことが挙げられる。ただ、静岡市は税務特別手当、共済組合負担金等、報酬の各項目が、人件費全体に占める割合及び金額からも少ない。税収、区の数、業務の多寡、集計の方法により異なるとは思われるが、業務効率についての工夫等、参考にされてはどうかと考える。

【税務特別手当（指摘）】

他の政令指定都市との比較で、浜松市は税務特別手当の割合が高い。浜松市では庁内での税務情報管理業務に1日150円が支払われているが、他市の税務特別手当は出張時（外出時）の手当のみである（各市条例、規則より）。庁内での作業における特別手当の必要性につき、検討されたい。

【経年比較（意見）】

平成17年7月の合併後、徴税職員数及び人件費は低減傾向にあり、合併による効率化がなされているように見られる。例えば平成17年度の基本給プラス諸手当の合計と、平成20年度の同額を比較すると、約8,700万円の減少となっている。これは、非常勤者の人件費（報酬）の増加分（平成17年度から平成20年度では約1,200万円の増加）を考慮しても減少している。

しかし、平成19年度9,000万円、平成20年度1億3,000万円の民間委託費を考慮すると一概に減少しているとは言えない。また、平成17年度の合併、平成19年度の政令指定都市移行及びこれに伴う各区発足、平成20年度の電子申告開始など、職員の事務量は増えており、これらに対応すべく、例えば償却資産の現地調査件数が平成19年度、20年度は0と、業務に影響が出ている場面もあった。非常勤者や民間委託は職員が行っていた簡易な作業や事務などを減らすために導入されている。今一度、職員の業務、非常勤者の業務、民間委託業務の内容を確認し、必要のない作業や他者と重複している業務がないか、情報の共有化やシステム化ができることはないか等、業務の優先順位も含め、検討すべきと思われる。

2. 昨年度発覚した不祥事

【「受託証書」のチェックが行われていなかった（指摘）】

領収書は、現金と交換するものであることから、現金同等物との認識を持ち、当然のこととして、現金と同様のレベルで管理すべきであったが、納税課では領収書の意味を持つ「受託証書」のチェックが行われておらず、その管理が担当者任せとなっていた。

今回の不祥事は、「受託証書」のチェックが、確実に行われていたのであれば、起らなかった可能性が高く、浜松市は管理責任を厳しく問われるべきである。

【発覚後の調査（指摘）】

横領事件発覚の端緒となった納税者からの訴えが、平成19年12月13日であるにもかかわらず、納税課からの調査報告を受け、監査委員に監査請求を行ったのが、その1年以上後の平成21年1月6日である。さらに、監査委員による監査では、帳簿書類が不完全であったことなどの理由により、平成21年1月7日から平成21年5月13日までの4ヶ月以上を経て、損害額を確定させている。つまり、最終結果が出るまでに、調査は、納税者からの訴えから1年5ヶ月という長期間をかけたことになる。

このように、発覚から損害金額の確定までに長期間かかることは問題であり、担当部署において、迅速かつ正確な調査結果を出せるような体制にすべきである。

【現金徴収の問題（指摘）】

浜松市では原則として訪問徴収はせず、「受託証書」による現金取扱はしないとしている。

本来、領収書は、現金と交換するものであることから、現金同等物との認識を持ち、現金と同様のレベルで管理すればよい。訪問してもなかなか支払わない滞納者に対し、銀行の振込用紙を置いてきたとしても、滞納税金等の回収を望むことは難しく、訪問時に少しでも現金を回収することの方が、市税を滞納せず納付している善良な市民にとっても納得できることと思う。

3. 電子申告

【電子申告呼び掛け、データ読み込みシステム構築と事務量軽減（意見）】

平成20年度、浜松市がエルタックス関連費用として支出した金額は、37,581千円である。大規模事業所や税理士会への働きかけ等、効率的な呼び掛けで件数拡大への働きかけを行うことが望ましい。

また、電子申告は申告者の利便性を大きく促進したが、担当課ではデータ印刷や宛名の検索業務が増加し、業務の効率化という点では逆行する状態となっている。データの

打ち直しという二度手間は、事務の増加と入力誤りの危険性を招くおそれもある。早急に読み込みシステムを構築し、システム導入に併せ、課税処理業務を簡略化し、業務負担の軽減を図ることが望まれる。また、費用低減のため、自治体クラウドの利用も検討されたい。

4. 会計処理の問題点及び複式簿記の導入

【複式簿記システムの適正な運用（意見）】

複式簿記では、資産及び負債の補助簿を整備することで、資産及び負債の詳しい内容が常時把握され、資産及び負債の管理が簡単となり、内容のチェックが明確かつ即時に行える。

浜松市では、平成21年度から複式簿記のシステムが組み込まれた新財務会計システムを導入しており、今後、複式簿記の長所を最大限享受できるよう適正な運用が望まれる。

第3章 国民健康保険料

I. 国民健康保険の概要

国民健康保険法第2条は、「国民健康保険は、被保険者の疾病、負傷、出産又は死亡に関して必要な保険給付を行うものとする。」と規定しており、国民皆保険制度の根幹として位置づけられるものである。

1. 保険者及び被保険者

国民健康保険法第3条第1項により、市町村及び特別区が保険者（国民健康保険を行うもの）とされており、浜松市が保険者となっている。被保険者は浜松市の住民で健康保険、共済等その他の健康保険制度に加入している者以外の者であり、一般被保険者、退職被保険者に分類される。

2. 国民健康保険料

(1) 保険料の算定方式

国民健康保険料は基礎賦課額、後期高齢者支援金等賦課額及び介護納付金賦課額の合算額とされている。保険料の総額は、歳出見込額から国庫負担金、調整交付金、都道府県調整交付金、補助金等を控除し、かつ、国民健康保険事業に要する費用のための収入額の合計額を控除した額とされており、被保険者への賦課保険料は、上記により算定した額を基準として次の3つの方法により算出することができる。

- ① 所得割総額＋資産割総額＋被保険者均等割額＋世帯別平等割額
- ② 所得割総額＋被保険者均等割額＋世帯別平等割額
- ③ 所得割総額＋被保険者均等割額

なお、浜松市は①を採用しており、世帯別の保険料限度額（平成21年度）は、医療分が47万円、後期高齢者支援分が12万円、介護分が9万円とされている。

(2) 合併に伴う激変緩和措置

浜松市では、平成17年の12市町村合併に伴い、旧浜松市と旧11市町村の保険料を平成19年度から平成21年度の3年間で近づけ、平成22年度までに完全統一することとなっている。この間、統一に伴う医療費分、介護分保険料の増額に対し緩和を実施している。増額分に対する緩和率は以下のとおりである。

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
緩和率	7割	5割	3割

また、合併時に持ち寄った基金のうち、保険給付費（医療費）の5%を超える基金を保

有する旧市町村（平成21年度では、旧春野町、旧佐久間町、旧水窪町、旧龍山村）は、その額を限度として、緩和措置の対象とならない保険料増額分の緩和に活用できることとなっている。

（3）保険料の徴収方法（国民健康保険料と国民健康保険税）

国民健康保険制度は、保険の技術を用いた社会保障制度であり、主な財源は保険料となっている。しかし、国民健康保険の創成期には、保険料という名目では徴収が困難ということから税による徴収を昭和26年から認めている。これにより、保険税を採用している市町村数は全体のほぼ9割に達しているが、被保険者数全体では、6割程度となっている。これは、規模の大きい都市が保険料方式を採用しているからである。

（4）保険料の法定軽減

一定の所得以下の世帯は、以下のとおり、保険料のうち均等割額、平等割額が減額される（平成21年度）。

対象世帯	旧11市町村	旧浜松市
前年の総所得金額が33万円以下	7割を減額	6割を減額
前年の総所得金額が33万円+（24万5千円×被保険者数）以下の世帯。 ただし、世帯主が被保険者の場合、被保険者数には含まない。	5割を減額	4割を減額
前年の総所得金額が33万円+（35万円×被保険者数）以下で、 前年からの所得の状況の著しい変化等のない世帯	2割を減額	減額なし

市民税の申告をしている場合は、システム上自動的に法定軽減を受けられるが、未申告者については所得状況が不明なため、国民健康保険料所得申告書（簡易申告書）を提出させ、所得状況を確認することで、法定軽減の対象としている。

（5）後期高齢者医療へ移行するときの保険料の緩和措置

後期高齢者医療制度の創設に伴い、健康保険、共済等の加入者が後期高齢者医療に変わった（75歳に到達）場合、申請により2年間は所得割額・資産割額が免除され、均等割額が半額になる場合や、5年間は医療分・後期高齢者支援金分の平等割額が半額となる（特定世帯）という緩和措置が設けられている。

（6）保険料の決定

① 既加入者に対する保険料の決定

毎年8月に世帯主宛に保険料決定通知書を送付し、本年度の保険料とその内訳を知らせる。また、世帯内の異動、市民税の税額変更、固定資産税の税額変更があった場合には、その都度保険料が改訂される。

② 加入又は脱退手続きが遅れた場合の保険料

保険料は国民健康保険の資格を取得した日から又は資格を喪失した日まで計算される。したがって、加入の届出が遅れた場合には遡って保険料を徴収され、逆に、脱退の届出が遅れた場合には保険料を還付される場合がある。

③ 転入により国民健康保険に加入した場合の保険料

転入により加入した場合には、均等割額と平等割額だけの保険料を通知し、転入前の前住所地に加入者の所得状況を照合して後日保険料の所得割額を決定する。

④ 保険料の月割計算

国民健康保険は加入時期に応じて保険料を決定するため、月割計算となる場合がある。

(7) 保険料の納期

各納期における納期限は以下のとおりである。

(平成 21 年度)

第1期	8月10日から8月31日まで	第5期	12月10日から1月4日まで
第2期	9月10日から9月30日まで	第6期	1月10日から2月1日まで
第3期	10月10日から11月2日まで	第7期	2月10日から3月1日まで
第4期	11月10日から11月30日まで	第8期	3月10日から3月31日まで

(8) 保険料の納付方法

- ① 年金からの特別徴収
- ② 口座振替による納付
- ③ 窓口納付

3. 保険給付

保険給付の主なものは療養の給付、療養費、出産育児一時金、高額療養費等がある。出産育児一時金、高額療養費は原則として現金給付となっている。

4. 加入・脱退手続

次のようなときは14日以内に届け出ることとなっている。

(1) 加入手続

浜松市へ転入、健康保険から脱退、生活保護世帯でなくなった場合。なお、出生等により世帯数に異動があった場合は、住民票のデータと連動して加入あるいは喪失が行われる。

(2) 脱退の手続

浜松市外へ転出、健康保険へ加入、生活保護世帯となった場合。

(3) 退職者医療制度に移行する手続

厚生年金や共済年金から年金証書の交付を受けた（65歳未満の人）場合。なお、退職被保険者と生計を一にし、退職被保険者の収入で生計を維持している国保の加入者は被扶養者になる。

(4) その他の手続

- ・市内で住所、世帯変わったまたは世帯を分けた、一緒にした・・・国民健康保険異動届
- ・修学のため住所を変更した・・・国民健康保険学生保険証交付申請書
- ・保険証をなくした、汚して使えない・・・国民健康保険被保険者証再交付申請書等

5. 国民健康保険の財政

国民健康保険事業は、被保険者から徴収する保険料と国、県からの交付金、市からの繰入金等が収入の主なものであり、これを原資として医療給付等を実施しており、決算額については、国民健康保険特別会計で毎年度公表している。

(1) 浜松市の国民健康保険財政

浜松市は過去3年間の単年度収支は赤字であり、深刻な財政状況にあるといえる。平成20年度の決算状況は保険料収入が減少しているが、これは、後期高齢者医療制度の創設により75歳以上の被保険者が国民健康保険を離脱したことによる。また、65歳から74歳までの退職被保険者等が一般被保険者に資格異動し、退職者の医療費に係る補助（療養給付費等交付金）が大幅に減少したことも要因の一つである。制度変更にとまなない、前期高齢者に係る医療費について前期高齢者交付金が交付されている。この交付金の額は、保険料及び療養給付費等交付金の減少額とほぼ同額となっている。

一般会計繰入金も法定分、法定外分（欠損補填分）を合わせ、年々増え続けており、市税の流用が問題となっている。財政状況の悪化要因は保険料と給付費等のバランスの悪さといえる。

(2) 収納率低下による保険料収入の減少と対応策

平成18年度から平成20年度までの国民健康保険料の収納率は、90.71%から88.46%へ減少している。現年度における新規滞納者の発生防止策として、納付相談時に早期整理の徹底を図ること、滞納繰越分については納税課、債権回収対策課との連携強化、納付者の利便性向上、納付促進を図るため、口座振替利用促進とコンビニ納付が可能であることをPRする等を実施している。

II. 国民健康保険料

1. 国民健康保険の加入及び脱退手続

【加入及び脱退手続（指摘及び意見なし）】

若年層や外国人等、無保険となっており、医療難民が社会的に問題となっているため、加入及び脱退手続が適正に実施されているか、担当職員への質問及び関係書類の閲覧並びに関係帳票との突合を行った。監査の結果指摘すべき事項はなく、適正に処理されていた。

【現年度保険料改定時の書類の整備（意見）】

現年度保険料に変更が生じた場合、システムで自動変更されてしまうため、変更前の情報が書き換えられてしまい、記録が残っていない。変更通知等の保存がされていないことから変更内容の確認が取れないため、副本の整備・保管が必要と思われる。

2. 国民健康保険料の変更

（1）固定資産税の変更に伴うもの

【現年度固定資産税の修正・更正による保険料の変更（指摘及び意見なし）】

サンプル調査の結果、適宜正確に処理されており、問題とすべき事項は無かった。

【過年度固定資産税の修正・更正に伴う保険料変更のシステム化（意見）】

現年度の固定資産税の修正及び更正決定があった場合は、システムが連動しているため、自動的に保険料が修正される仕組みとなっているが、過年度分については、資産税グループから「固定資産価格決定（修正）並びに賦課更正伺書」が届けられ、そのデータから保険料を修正している。マンパワーによるデータの受け渡しは、失念や紛失することも考えられるため、今後は過年度分についてもシステムにより自動的に保険料が改定されるシステムの改善が望まれる。

（2）市民税所得割額の変更に伴うもの

【市民税所得割額の変更に伴う保険料変更のシステム化（意見）】

過年度分の市民税変更に伴う事務手続は、システムにより保険料が自動変更されず、担当課（中区保険年金課）にて毎朝、市民税の変更リストを出力し、その情報に基づいて再計算している。よって、過年度分についても住民税額の変更と連動して、国民健康保険料が自動的に修正され、「国民健康保険料の変更のお知らせ」等が自動的に出力されるシステムを構築すべきであるとする。

（3）世帯内の被保険者の異動

【被保険者番号の共有化（意見）】

制度間の異動は相当数に達するため、国民健康保険と社会保険との間で情報交換できる仕組みを作らないと無保険者及び重複加入者の根絶は不可能と思われる。保険者間の情報を共有できるシステム、例えば被保険者番号の共有化等を検討すべきと考える。

（4）転入による所得割額の賦課決定

【事務手続の簡略化（意見）】

所得割額は転入前市町村から課税証明書を取り付け、浜松市の計算方式で再計算し後日、所得割額を決定するため、賦課決定が加入時に行えず、後日、変更通知書を送付する等、事務手続きは煩雑である。よって、転入者が加入届を提出する際に転入前の課税証明書を提出させることで一度に賦課決定が行え、変更通知書の発送コストが削減されると思われる。

3. 保険料の軽減

（1）市民税申告者に対する法定軽減

【事務手続の検証（指摘及び意見なし）】

市民税申告者については、法定軽減の事務手続について問題はないものと思われる。

（2）国民健康保険料所得申告書提出者に対する法定軽減

【簡易申告書の様式等（意見）】

簡易申告書が、未記載となっている理由としては、文字が小さいということも理由の一つであるが、記載例を送付しないため書き方が理解できず未記入となっていることも考えられる。

また、簡易申告書は被保険者に対して1枚ずつ送付され、被保険者それぞれが記載する様式となっている。他の市町村では、世帯全員が記載できる簡易申告書様式を採用しており、郵送コスト等を考えた場合、複数人が同時に記載できる様式に改めるべきと考える。

【簡易申告書に添付する書類等（意見）】

簡易申告書は、往復ハガキに記載し返送するだけであり、記載内容の正確性を裏付ける添付書類の提出を求めている。そのため、記載内容が正確か否か検証できない状態である。つまり、申告内容に偽りや誤りがあったとしても、正しいものとして処理され、不当に保険料を減額している者があったとしても、結果的に容認している場合もあるも

のと思われる。所得税の確定申告や市民税の確定申告には所得あるいは所得控除を証する書面の添付が義務付けられている。よって簡易申告についても同様とすべきと考える。

【簡易申告書のデータ入力誤り（指摘）】

簡易申告書は、中区保険年金課に返送され、担当職員が記載内容を確認した後、情報政策課が委託している外部の入力業者に渡され入力作業を行い、再度担当職員が入力データと申告内容を確認している。簡易申告の内容どおり法定軽減が行われているか検証した。

簡易申告書が無作為に抽出し、記載内容と法定軽減の適用が適切に行われているか確認した結果、218件の申告書の中に誤処理と思われるものが5件発見された。

【簡易申告書と市民税との連動（意見）】

簡易申告書の様式は、市町村により様々であり、統一したものとはなっていない。インターネットにより調査した結果、滋賀県草津市の簡易申告書は「市県民税（国民健康保険税）申告書」とされており、市民税の申告も併せて行うことができるものとなっている。浜松市においても検討が必要と思われる。

（3）後期高齢者医療への移行時の緩和措置

【後期高齢者医療制度への移行による場合の軽減措置の状況（意見）】

社会保険の被保険者世帯で後期高齢者医療制度へ加入する場合の軽減措置は、社会保険の被扶養者には保険料の負担義務が無いにもかかわらず、被保険者が後期高齢者医療制度へ移行することによって、被扶養者が国民健康保険に加入することとなり国民健康保険料を負担しなければならないため、その均衡をはかる上での救済措置といえる。しかし、65歳以上74歳までの被扶養者のみを対象にしているため、それ以外の年齢の被扶養者については何の救済措置も施されていない。負担の公平性という意味では不可解と言わざるを得ない。

後期高齢者医療制度は今後廃止の方向にあり、こうした不均衡感も払拭されると思われる。

4. 保険料方式か税方式か

【徴収権及び還付請求権の消滅時効（意見）】

国民健康保険は保険料方式と保険税方式の二つの方式が存在する。浜松市は合併前から保険料方式を採用しており、現在に至っている。保険料方式と保険税方式の主な相違点は徴収権及び還付請求権の消滅時効が保険料方式は2年であるのに対し、保険税方式は5年であること、徴収権の優先順位が保険料方式は国税及び地方税に次ぐ順位である

のに対し、保険税は国税と同順位であることである。近年の徴収率の減少により滞納額は増加傾向にあり、徴収権の時効消滅が2年というのはあまりに短すぎると思われる。よって、保険税方式に変更することで消滅時効を迎えるまでに時間的猶予がはかられ、徴収の機会が増加し徴収額の増加につながると思われる。

5. 国民健康保険料の収納状況

【収納率の向上策（意見）】

新規加入時に保険料を口座振替で納付するようお願いする、既加入者にも口座振替による納付を勧める、仮徴収（前年度の保険料を基礎とした保険料）という形式を採用し、保険料の納期を現在の8期から10期あるいは毎月納付の12回にし、1回当たりの負担軽減を図る等を検討すべきと思われる。

【浜松市における保険料滞納者の分析結果（意見）】

滞納世帯数の割合は、賦課額が少額な世帯及び低所得者世帯が大半を占めているが、滞納額の割合は保険料自体が少額なため小さいものとなっている。平成20年度では、100万円を超える所得階層では滞納世帯割合が49%に過ぎないが滞納額は全体の76%を占めている。よって、保険料の滞納額を増加させないために生活困窮者以外の世帯により多くの労力と費用を集中させることが望ましい。

6. 外国人世帯の国民健康保険への加入状況

【外国人登録での保険加入の徹底（意見）】

外国人は就労目的で来日するため外国人登録の際に担当部署では就職先の社会保険に加入するよう指導している。しかし、被保険者とならない場合が多く、無保険者となっている場合が多い。よって、外国人登録の際に国民健康保険への加入を徹底し、社会保険に加入した段階で国民健康保険から脱退すれば無保険者世帯が減少すると思われる。

【社会保険事務所との連携強化（意見）】

社会保険と国民健康保険の二重加入防止の観点から社会保険事務所に対し照会を求めている。現在、確認作業は手作業により行われており、事務効率は低く、担当職員任せとなっているため二重加入者を正確に把握できていない。制度間で統一した被保険者番号を定め、情報を共有化できれば事務効率は飛躍的に向上すると思われる。ただし、浜松市単独で行うことは不可能であり、政府への提言が必要と思われる。

7. 不正利用防止策

【保険証の見直し（意見）】

被保険者証を不正に利用させないために顔写真を掲載することを検討すべきと考える。これにより、医療機関の窓口で受診者と被保険者との確認が行え、不正使用を防止できると思われる。

【罰則規定の周知徹底（意見）】

不正利用防止のため被保険者証に罰則規定が掲載されているが、具体性に乏しいため牽制効果が低いものとなっている。記載内容、記載方法を検討し不正利用防止に努めるべきと考える。

8. 国民健康保険料の世帯当たり限度額

【個人別保険料決定への提言（意見）】

国民健康保険は、国民健康保険法施行令により世帯別の限度額が定められているため、高額所得世帯においては、社会保険料と比較し、国民健康保険料が低額となっている。全国の保険者である市町村で国民健康保険事業が赤字を余儀なくされ、制度運営が困難であることは「平成19年度 国民健康保険（市町村）の財政状況について」（厚生労働書発表 平成21年1月16日）でも報告されており、政府に対し各市町村の保険者が一丸となって、世帯別の限度額を撤廃し、個人別の限度額を定めるべきである等とした提言をすべきと考える。

9. 保険料の賦課方法

【賦課方法についての検討（意見）】

保険料の総額については、浜松市国民健康保険運営協議会で審議しているが、保険料の賦課決定方式については、議論されていない。合併協議において旧浜松市方式を採用することとされ、その後継続して実施しているが、合併後の被保険者世帯の所得状況、保有資産の状況、世帯内の被保険者数等を考慮し、3つの賦課決定方式のうち、どの方法が望ましいか再検討する必要があると思われる。

10. 各種被保険者証の交付

【滞納者の資格者証への移行時期を早める（意見）】

国民健康保険の被保険者証には、一般証、短期証、資格者証の3種類がある。当初加

入した時点では、一般証が交付され、未納が続くと1年後、有効期間6ヶ月の短期証が交付され、さらに未納が続くと再度短期証が交付される。その後も未納であれば、加入後2年を経過して、そのままでは保険給付を受けることができない資格者証に切り替わる。保険料の納付がなくても2年間は保険給付が受けられる仕組みとなっている。真面目に保険料を納付している者とそうでない者が同じように給付を受けられることは大きな問題と言える。そもそも、資格者証の交付は滞納者へのペナルティーであるため、滞納者への短期証や資格者証へ切り替え期間を大幅に短縮する等の措置を講ずることが望ましい。

1.1. 保険料の収納管理

【徴収管理部門の一元化（意見）】

被保険者と直接接する窓口業務は各区の長寿保険課（中区は保険年金課）が行っており、徴収管理は現年度分が国保年金課、過年度が納税課で行われ、複数の部署で管理することでかえって管理責任が明確化されていない。よって、窓口業務を担当する長寿保険課（中区は保険年金課）に加入・脱退事務を行う従来の業務グループと収納管理事務を行うグループを設置することを検討すべきと考える。これにより、督促、納付相談、債権管理等の業務を集中させることができ、責任感を醸成させ、滞納者や滞納額が減少することが期待できると思われる。

1.2. 延滞金の計算及び賦課

【延滞金の調定（指摘）】

延滞金は浜松市国民健康保険条例第23条で定められているが、運用は消極的であり、現金調定されている。そもそも、浜松市国民健康保険条例第23条では、延滞金を納付しなければならぬと規定しており、滞納者に対して通常の保険料と同じように延滞金を調定すべきと思われる。なお、条例どおり運用することで延滞金の滞納者が増えることも懸念されるが、延滞金についても申請による減免、減額等の措置を講ずれば良いことと考える。

【延滞金の計算期間（指摘）】

延滞金の計算期間は、納期限の翌日から納付日までとされているが、実際には、納付日までではなく、督促状作成日までで計算されており、条例どおり行われていない。条例どおり延滞金を徴収しないことは滞納者を増加させる一因となりかねない。よって、条例どおり事務手続を行うようにすべきである。

1 3. 国民健康保険事業の収支状況

【国民健康保険特別会計（意見）】

国民健康保険特別会計の収支状況は、ここ数年支出超過が続き、赤字基調となっている。これは、浜松市だけでなく、どこの市町村でも同様であり、非常に厳しい運営を強いられている。高齢化に伴う保険給付の増加額を保険料に反映しようとするれば、保険料は著しく増加してしまい保険料を負担できない世帯が増えるため、赤字補填として一般会計から繰出して収支尻を合わせている。国民健康保険事業は特別会計とされており、本来は市税を繰出するのは事務費程度とすべきと考える。

よって、国民健康保険事業を安定的な運営とするために、他の市町村と協力して国からの交付金の増額を求める必要があると考える。

あとがき

浜松市に限らず、地方公共団体は、住民に対する行政サービス機関でありながら、反面、住民から市県民税や国民健康保険料等を徴収しており、ある意味では、特に滞納者等である住民と対立する立場ともなりかねず、大きなジレンマを抱えている。無申告者や滞納者にも延滞金や加算金は必ずしも課されるわけではなく、また、会社における従業員の市県民税の特別徴収を拒否している事業者に対するペナルティーもほとんどない状態である。国の徴税機関である税務署と比較すると、地方公共団体の滞納整理事務等における対応は柔軟であり、一部住民の甘えを許しているようにも見て取れる。

担税力のない者には税金は課されないことになっているのであるから、滞納者には財産差押等の処分のほか、分割納付の際には口頭約束でなく書面によることを徹底し、例外的な方法として現金徴収制度も継続すべきと考える。市民や事業者は、社会に参画する上での義務を適正に果たすことが重要である。市もこれに関する啓蒙活動を行うとともに、悪質な滞納者には強い態度でのぞむ必要がある。制度上、許されるのであれば、職員を研修のため税務署に派遣してはどうだろうか？

「言われるまでほっておく。言われてから対処すればよい。」というような一部市民の行動が、市役所職員の事務量を増加させ、結果的に税金の無駄遣いを招いていることを、市民も肝に銘ずるべきである。

市税及び国民健康保険料の事務の一部については、区によって対応が異なっており、統一的・効率的な事務処理が望まれる。所得情報等は国民健康保険料等を取り扱う部署でも把握しているが、市の課税データとして利用されていない。これらのデータを共有し、円滑かつ適正な事務の執行を行うべきである。また、所得情報等は市民の重要な個人情報であり、守秘義務への配慮も必要である。