

令和5年度
第3回
定期監査報告書

(市 民 部)

市 民 課
保 險 年 金 課
課 税 課
収 納 課

青梅市監査委員

定期監査報告書

第1 監査の概要

1 監査の種類

地方自治法第199条第1項、第2項および第4項の規定による監査

2 監査の対象部署

市民部 市民課、保険年金課、課税課、収納課

3 監査の着眼点

財務に関する事務の執行等が、予算および議決ならびに法令等にもとづいて、適正かつ効率的に行われているかどうかを主眼とした。

4 監査の範囲

令和5年4月1日から令和5年9月30日までの財務に関する事務の執行等

5 監査の期間

令和5年12月1日から令和6年2月28日まで

説明聴取 令和6年2月8日

6 監査の実施内容

監査の実施に当たっては、青梅市監査基準に準拠し、監査の対象部署から提出された関係諸帳簿等の書類審査および関係職員からの説明聴取ならびに現地確認などを行った。

第2 監査の結果

監査に当たっては、予算の執行が公正妥当であるかとの観点から判断したところであり、監査対象部署の所管する財務に関する事務等については、提出された関係諸帳簿等の書類審査および関係職員からの説明聴取ならびに現地確認などにより監査した限りにおいて、法令等にもとづき、おおむね適正かつ効率的に執行されているものと認められた。

また、公印の管理、現金および郵券等の管理についても適正に行われていることを確認した。

今後も適正かつ円滑な事務の執行に努められたい。

なお、監査対象部署の事務取扱いの一部に、検討、改善が必要と認められる事項が見受けられたので、要望事項として記載する。

1 事務分掌

青梅市事務分掌規則に定めるとおりである。

2 予算の執行状況（令和5年9月30日現在）

(1) 歳入

（単位：円、％）

課	会計区分	予算現額	調定額	収入済額	調定に対する収入率
市民課	一般	197,175,000	51,903,598	49,072,498	94.5
保険年金課	一般	758,595,000	12,908,000	12,908,000	100.0
	国民健康保険	14,784,723,000	7,910,585,512	5,892,218,733	74.5
	後期高齢者医療	3,890,103,000	2,685,578,840	1,730,345,298	64.4
課税課	一般	24,463,943,000	21,833,806,647	13,714,578,685	62.8
収納課	一般	229,100,000	234,350,468	234,516,959	100.1
	国民健康保険	12,001,000	2,185,428	2,185,428	100.0
	後期高齢者医療	1,000	51,000	51,000	100.0
	介護保険	201,000	22,200	22,200	100.0

(2) 歳出

（単位：円、％）

課	会計区分	予算現額	支出済額	予算現額に対する執行率
市民課	一般	467,097,000	115,739,848	24.8
保険年金課	一般	3,776,868,000	1,470,603,337	38.9
	国民健康保険	14,433,801,000	5,172,564,966	35.8
	後期高齢者医療	3,688,538,000	1,180,654,161	32.0
課税課	一般	71,549,000	32,450,378	45.4
収納課	一般	91,341,000	62,728,346	68.7
	国民健康保険	25,260,000	14,434,755	57.1
	後期高齢者医療	5,101,000	2,553,061	50.1
	介護保険	5,891,000	3,152,006	53.5

3 要望事項

各課に対する要望事項については、以下のとおりである。

(1) 市民課

窓口等業務委託の管理について

市民課窓口等業務委託は、平成 23 年 6 月に住民記録業務を開始し、平成 24 年 4 月からは戸籍業務を、その後フロアマネージャーやレジ業務、個人番号カード交付事務等を拡充している。

委託契約では、業務量の予測増減に合わせて従事者数を調整することも可能としており、安定的に窓口業務を行えるようになったことにより、市職員の負担軽減や経費削減にもつながっているとのことである。

一方で、従事者については、委託仕様書において、業務の遂行に必要な能力を有する人員を配置することとしているが、習熟度に差が見受けられ、戸籍業務の手続誤りや証明書交付のレジミスなどが複数報告されている。

人員の入れ替わりもあり、3 月から戸籍の広域交付が始まることなどから、委託事業者に対し、従事者の研修等を充実させるとともに、ミス防止対策の徹底などを求め、常に適正な業務が遂行されるよう管理されたい。

(2) 保険年金課

ア データヘルス計画について

青梅市国民健康保険においては、データヘルス計画を策定し、被保険者の健康寿命の延伸および医療費の適正化を目的として各種事業を実施している。

令和 5 年度は、第 2 期計画の最終年度であり、計画の取組を評価したところ、おおむね計画どおり実施しているとのことである。

次期のデータヘルス計画は、現行の実施事業を踏襲し、特定健康診査等実施計画と一体的に策定していくとのことであるが、これまでの実施内容や取組結果を基礎に実効性のある計画を策定し、より一層被保険者の健康増進と医療費の適正化に取り組むよう要望する。

また、計画の実施に当たっては、後期高齢者の保健事業と介護予防の一体的な取組にもつながることから、関係部署や関係機関

との連携を密にして、効果的かつ効率的な保健事業に取り組ま
たい。

イ マイナ保険証の利用促進等について

国は、令和6年秋に現行の保険証を廃止し、マイナンバーカードと一体化したマイナ保険証に移行する方針である。

市では、令和3年度から保険証利用登録サポート窓口を開設して、マイナ保険証の推進を図るとともに、利用促進のため、国民健康保険被保険者証の一斉更新の際にリーフレットを同封するなど、周知に努めているとのことである。

令和6年1月10日現在のマイナンバーカードの保険証利用登録率は、国民健康保険が58.15パーセント、後期高齢者医療制度が54.69パーセントで、全国平均を上回る状況である。

引き続き、マイナ保険証の登録、利用が円滑に進むよう、周知、啓発に取り組まれない。

ウ 国民健康保険財政の健全化について

平成30年に都へ提出した国保財政健全化計画においては、令和10年度までに赤字繰入れを解消するとしているが、令和4年度の繰入額は、計画で定めた4億9,271万円余から3億円余上回る7億9,856万円余になるなど、計画どおりに縮減できていない状況である。

計画に掲げた目標を達成するためには、税率の改定が必要であるが、被保険者の税負担も考慮しなければならず、国保財政を運営していくには、難しいかじ取りが求められる。

今後、被保険者数は、さらに減少していくことが見込まれており、国保財政は厳しい環境にあるが、引き続き、税率改定を効果的に進めるとともに、国保税の収納率向上、医療費適正化事業による医療費の削減などに取り組み、持続可能な国保運営を推進されたい。

(3) 課税課

ア 公文書の誤廃棄に伴う処理について

令和5年5月に、個人情報記載された市税関係証明等申請書について、青梅市公文書管理規則等（以下「規則等」という。）で定める保存期間中に誤って廃棄していたことが判明した。

課税課では、対象者にお詫びの文書を発送し、市ホームページで公表するとともに、文書の保管や廃棄にかかる確認方法を見直すなど、再発防止策を講じたとのことである。

改めて、規則等に定める公文書の整理および保存方法を確認し、担当者が代わっても認識が変わらないよう、再発防止策を徹底されたい。

また、誤廃棄の説明のために、問合せ専用電話を5月12日から6月30日まで設置したが、電話機を撤去してから10月までの約4か月間、回線の利用契約を解除していなかった。

課税課では、契約解除の確認をしていなかったとのことであるが、このような過誤が二度と起こらないよう注意されたい。

イ 今井土地区画整理事業区域の固定資産税等について

令和5年度に今井土地区画整理事業が都市計画決定されたことに伴い、令和6年度の固定資産評価が見直され、また、新たに都市計画税が賦課されることになった。

現況が農地のままで一定の要件があれば、税額は段階的に引き上げられるとのことであるが、開発を前提とした事業区域であり、多くの土地で農地要件の変更が見込まれるところである。

課税課では、地権者等に対し、固定資産の評価や税額にかかる説明会等を行う予定はなく、相談があれば対応するとのことであるが、現況等の変更に伴い、税負担が大きく変わることから、地権者に対して事前に情報発信を行うなど、分かりやすく丁寧な説明に努められたい。

(4) 収納課

ア 市税等の納付方法について

収納課では、令和5年度からクレジットカード納付を開始するなど、納付方法の選択肢を増やし、収納率および市民サービスの向上に取り組んでいることは評価するところである。

しかし、納付方法の拡大により利便性は向上する一方で、納付方法によっては市の手数料負担が多くなる側面もある。

収納課では、手数料が安価な口座振替を推進するため、納税通知書に口座振替申請書を同封するなど工夫しているとのことであるが、納期内納付を強化していくためにも、積極的に口座振替の

推進に取り組みたい。

イ 全庁的な徴収困難事案の対策について

収納課の事務分掌には、「他の所管に属する徴収困難事案の支援および徴収に関すること」が定められているが、令和5年度は支援および徴収を行っていないとのことである。

しかし、令和4年度決算書を見ても、多くの徴収金で収入未済が見受けられ、徴収困難事案は存在するものと推察する。

収納課が主体となって、関係各課と連携を図り、徴収困難事案の解決に努められたい。

また、収納課では、債権管理に関する事務処理について条例化を検討しているとのことである。全庁的な徴収困難事案にかかる諸課題を解消し、効果的かつ効率的な徴収事務に取り組みたい。

(5) 市民部共通

窓口対応について

市民部は、住民記録、国民健康保険、市税など、市民生活に深く関わる事務を担当し、市の基幹業務を担っている。特に、窓口業務においては、市の印象を大きく左右してしまうことから、分かりやすく丁寧に対応することはもとより、来庁者の要求や質問等に対し、的確に応え、必要な情報を迅速に提供することが求められる。

8月に実施した窓口対応に関するアンケート調査において、市民部を利用したと回答した方が最も多い中、窓口対応の満足度では、74.2パーセントの方が「満足」、「やや満足」と答えており、令和4年度より6ポイント上回るなど、日々の努力の成果であると評価する。

市民部の職員は、定期的に研修を受講するなど、業務知識、適切な接遇の習得に努めているとのことであるが、引き続き、窓口サービスの充実を図り、職員一人ひとりがスキルアップに努め、市民の信頼を得る窓口となるよう取り組みたい。