

監査結果に関する措置状況報告書

報告番号：報告監4の第8号

監査の対象：令和3年度監査委員監査 内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（税務事務システムにおけるデータ修正権限）

所管所属：大正区役所

通知を受けた日：令和4年9月2日

指摘No.	指摘等の概要	措置内容又は措置方針等	措置分類	措置日 (予定日)
1	<p>区役所における税関係証明書発行時の確認・点検過程に改善を求めたもの</p> <p>証明事務取扱要領（財政局税務部所管）では、税関係証明書の発行における基本的な事務の流れとして多段階の確認ステップを定め、証明書内容の誤り防止を図っている。</p> <p>また、区役所税証明窓口取扱要領（財政局税務部所管）では、税関係証明書の修正等が見込まれる場合は、発行するに当たって市税事務所と連携の上、その指示に従うように求めている。</p> <p>■税関係証明書の発行時の確認・点検が確実に実行されているかを「課税（所得）証明書（個人市民税・府民税証明書）・納税証明書交付申請書」等におけるダブルチェックの証跡から確認したところ、2名以上のチェックが徹底されていない状況が見受けられた。</p> <p>■（1）は今回の監査を契機に令和3年12月に改善されるまで、（2）は今回の監査を契機に令和3年11月に改善されるまで、（3）は内部統制の不備として大正区役所より報告された事案「納税証明書の事務処理誤り及び記載内容誤り」の発生（令和2年4月）まで、証明事務取扱要領及び区役所税証明窓口取扱要領で定められた内容とは異なる運用を行っていた。</p> <p>（1）休暇や休憩取得等で在席する税証明窓口担当職員が1名になった場合のダブルチェック体制を整備していなかった。</p> <p>（2）税証明窓口担当職員による申請書と証明書のダブルチェックを公印審査に代える運用とし、大阪市公印規則に従った公印審査を実施していなかった。</p> <p>（3）市税事務所と連携せずに区役所単独で税関係証明書の内容を修正して交付する事例が存在した。</p> <p>[指摘事項1]</p> <p>1. 大正区役所は、税関係証明書の発行における確認・点検手続の形骸化を抑制するために、ダブルチェック証跡の不備を招いた要因を分析して対策を講じるとともに、当該手続の適正な履行に関する説明責任を果たせる証跡を残すこと。</p> <p>2. 大正区役所は、今回の監査や当該事例を契機に改善を行った手続について、組織内での確実な継承を図るために改善理由や内容を記録等に残すとともに、当該手続の適正な履行の継続に向けて上席者による日常的なモニタリングを行うこと。</p>	<p>1. 税関係証明書の発行事務は担当職員3名で行っているが、休暇や休憩取得等で在席する担当職員が1名になった場合のダブルチェック体制が整備できていなかったことが、ダブルチェック証跡の不備を招いた要因である。</p> <p>この不備を解消するため、在席する担当職員が1名になった場合は、住民登録担当の職員（課長代理・係長・係員 計7名）がダブルチェックを行うよう応援体制を構築した。</p> <p>また、ダブルチェックが確実に行われていることについては、日々の決裁において課長・課長代理・係長が日常的に確認することとした。</p> <p>2. 今回の監査に関する一連の記録は、引継時に確実に継承できるよう引継書に残すとともに、履行状況については、日々の決裁において課長・課長代理・係長が日常的に確認することとした。</p>	<p>1. 措置済</p> <p>2. 措置済</p>	<p>1. 令和3年12月8日</p> <p>2. 令和3年12月8日</p>

指摘No.	指摘等の概要	措置内容又は措置方針等	措置分類	措置日 (予定日)
2	<p>区役所における再発防止策に改善を求めたもの 「不適切な事態の報告票」(掲載番号16)及び「個人情報に係る事務処理誤り等報告票」(掲載番号23)において、再発防止策として、市税事務所との連携が必要な案件については、受付した職員が抱え込まないよう未処理ボックスを目につくところに設置し、処理が完了していないことを税証明窓口担当職員全員が常に把握するとともに、FAX送信書についても送受信時刻・送受信者欄を追加することにより、受付した者でなくても対応できるよう改善を行うこととしている。</p> <p>再発防止策として実施した改善後のFAX送信書を確認したところ、送受信時刻・送受信者欄ともに記載がないなど、再発防止策を踏まえた対応が完全に行われていなかった事案が多く検出された。</p> <p>[指摘事項2] 大正区役所は、税関係証明書の発行に際して、市税事務所との連携が必要な案件については、FAX送信書の送受信時刻・送受信者欄の記載不備を招いた要因を分析して対策を講じるとともに、再発防止策としての対応を確実に行うこと。また、上席者においても、再発防止策を踏まえた対応が行われているか、定期的に確認を行うこと。</p>	<p>FAX送信書の送受信時刻・送受信者欄の記載漏れがあったにもかかわらず担当内においてこれを看過していたこと、また、上席者によるモニタリングが不足していたことが不備を招いた要因であるが、検証を行った結果、未処理ボックスを設置したことにより、処理が完了していないことを担当職員全員が常に把握でき、この状況だけでも十分に再発防止が図られていることから、FAX送信書への送信・受信時刻欄等の追記については実施を取り止める判断をした。</p> <p>また、市税事務所との連携が必要な案件の確認については、公印審査時に係長（不在の際は課長代理）が、また、日々の決裁において課長・課長代理・係長が日常的に行うこととした。</p>	措置済	令和3年11月19日