

金沢市監査公表第 18 号

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 38 第 6 項の規定により、金沢市長から監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

令和 7 年 10 月 14 日

金沢市監査委員 加藤 弘行
金沢市監査委員 中村 哲郎
金沢市監査委員 高村 佳伸
金沢市監査委員 森 一敏

1 包括外部監査

（その 1）

- (1) 措置通知があった年月日 令和 7 年 9 月 11 日
(2) 措置を講じた局等 こども未来局子育て支援課
(3) 監査結果の公表年月日 令和 6 年 5 月 13 日（令和 6 年監査公表第 8 号）
(4) 監査の結果及び措置の内容

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
消滅時効完成を防ぐ措置の徹底 意見 17（80 ページ） 上席者による滞納者一覧の定期的なモニタリング等により、母子父子寡婦福祉資金貸付の滞納額を減らすよう注力する必要がある。	係長、貸付担当職員及び母子父子自立支援員による、月 1 回の滞納者のモニタリングを実施し、滞納者への対応について早期に協議できる体制を整え滞納額の減少を図った。
滞納となっている貸付金の整理促進 意見 18（80 ページ） 滞納件数及び滞納残高を減らすため、電話や訪問による償還指導の充実など債権回収の体制強化を検討する必要がある。	年 2 回の滞納強化月間に加え、毎月の滞納会議を活用し、担当者の個人的な判断に依らない定期的な電話催告を行い、収納率向上を図った。

（その 2）

- (1) 措置通知があった年月日 令和 7 年 9 月 11 日
(2) 措置を講じた局等 こども未来局子育て支援課
(3) 監査結果の公表年月日 令和 7 年 4 月 11 日（令和 7 年監査公表第 8 号）
(4) 監査の結果及び措置の内容

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
--------------	--------------

<p>パスワードの記憶機能使用禁止の周知 意見 26 (103 ページ)</p> <p>パスワード記憶機能自体を削除しようとすると改修費用がかかること、市外施設の ID が数百あり、市外施設ごとに機器の利用状況を確認するのは非効率であり、現実的に困難であるとのことである。</p> <p>そこで、次善策として、市外施設の ID については、本人しか利用しない機器に限ってパスワードの記憶機能の使用を可能としているが、ID ごとに機器の利用状況を確認するのは非効率であり、現実的に困難であることから、「すまいるクーポン管理システムマニュアル」を改訂し、各市外施設に対し、今後はパスワード記憶機能を使用しないように周知する必要がある。</p> <p>保守管理業務に関する仕様書の記載 意見 27 (103 ページ)</p> <p>今後、「かなざわ子育てすまいるクーポン（電子版）保守管理業務委託 仕様書」にデータのバックアップの実施やその頻度について明記し、業務の範囲を明確にする必要がある。</p>	<p>「すまいるクーポン管理システムマニュアル」を改訂し、各施設に対し、パスワード記憶機能を使用しないよう周知を行った。</p> <p>令和 7 年度の契約から、「かなざわ子育てすまいるクーポン（電子版）保守管理業務委託 仕様書」にデータのバックアップの実施やその頻度について明記した。</p>
--	---

(その 3)

- | | |
|------------------|-----------------------------------|
| (1) 措置通知があった年月日 | 令和 7 年 9 月 11 日 |
| (2) 措置を講じた局等 | 総務局広報戦略課 |
| (3) 監査結果の公表年月日 | 令和 7 年 4 月 11 日 (令和 7 年監査公表第 8 号) |
| (4) 監査の結果及び措置の内容 | |

監査の結果 (指摘事項等)	措置の内容 (改善等内容)
<p>ID・パスワードの管理 指摘 01 (80 ページ)</p> <p>所管課が各課において同一人が作成者 ID と承認者 ID を使用できないような対策が講じられているかどうかを把握し、市の公式ウェブサイトの更新に係る権限分掌が適切に行われているかどうかを把握する必要がある。加えて、初期パスワードは平易なものとなっていることから、パスワードの更新状況を把握し、権限を付与されない者によるアクセスが容易になっているかどうかを把握する必要がある。</p>	<p>同一人が作成者 ID と承認者 ID を使用することがないよう承認者 ID のパスワードの設定・管理は原則補佐級程度の職員により行うこととし、初期パスワードから変更していない課所について改めさせた。</p>

<p>標準 QA の見直し 意見 16 (77 ページ)</p> <p>標準 QA は、監査時点で 2,045 用意されており、そのうち、「使用しない」というフラグに「○」がついている回答データは 465、「対象外」というキーワードで抽出された回答データが 713 ある。「使用しない」や「対象外」となっている回答データは、AI 活用行政情報自動案内システムにおいて市民からの質問に対して回答を行わないデータである。「使用しない」や「対象外」となっている回答データについて、設定当初から見直しが行われていない可能性もあるため、各 QA 内容の見直しを実施するよう働きかけを行っていく必要がある。</p> <p>質問ログに基づく回答カテゴリの分析 意見 17 (77 ページ)</p> <p>質問ログは令和 6 年 3 月のもので合計 21,101 あり、表計算ソフトウェアのフィルタ機能により集計したところ、回答カテゴリがあるものは 18,541 である。質問ログに基づく回答カテゴリの分析を行い、市民からのニーズを適切に把握することで、回答内容を更新する際の優先順位を設定し、AI の活用による行政情報の自動案内を市民にとって、より有効なものとしていく必要がある。</p> <p>クラウド型市公式ホームページ管理システムの監視項目と報告項目の関係 意見 18 (81 ページ)</p> <p>「クラウド型市公式ホームページ管理システム運用保守業務委託仕様書」における監視項目と「サービス運用報告書」の報告項目を比較検討し、サーバへの負荷や不正侵入検知など、不足すると考えられる報告項目について、今後、「サービス運用報告書」に記載するよう、委託先に求める必要がある。</p>	<p>当該システムを利用する各課所に対し、それぞれが所管する QA について、適切な回答設定となっているかを改めて見直すよう、周知を行った。</p> <p>質問ログの回答カテゴリの集計を行い、市民からのニーズを把握し、標準 QA の回答内容の更新や独自 QA の追加等の参考としてもらうため、当該システムを利用する各課所へ共有し QA の修正に繋がった。</p> <p>これまでの報告に加え、サーバへの負荷や不正侵入検知などの異常があった際は、詳細を書面で提出することを仕様書に明記して、委託先に求める運用に改めた。</p>
---	--

(その 4)

- | | |
|------------------|-----------------------------------|
| (1) 措置通知があった年月日 | 令和 7 年 9 月 11 日 |
| (2) 措置を講じた局等 | 総務局市民税課 |
| (3) 監査結果の公表年月日 | 令和 7 年 4 月 11 日 (令和 7 年監査公表第 8 号) |
| (4) 監査の結果及び措置の内容 | |

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
<p>宿泊税の電子申告の周知 意見 22（96 ページ）</p> <p>金沢市電子申請サービスによる電子申告は納入手続きができない一方で、eLTAX による電子申告では納入手続きも対応可能となっていることから、市のウェブサイトにおいて、eLTAX による電子申告を周知している。市のウェブサイトにおいて、eLTAX における宿泊税等の手続きに係る特設ページのリンクが張られているが、書面による宿泊税の申告・納入を行ってきた特別徴収義務者のすべてが、特設ページを閲覧しただけで、電子申告に習熟できるとは限られないと考えられる。eLTAX による電子申告を周知するに当たっては、各事業者が電子申告のメリットを理解して選択できるように工夫する必要がある。</p> <p>宿泊税関係書類の一律送付 意見 23（97 ページ）</p> <p>特別徴収義務者に意思確認を行い、宿泊税関係書類の送付が不要な者については、宿泊税関係書類の出力の対象から除外する等して、宿泊税関係書類に関する費用の削減に努める必要がある。</p> <p>宿泊税の実地調査手法 意見 25（98 ページ）</p> <p>宿泊税は、原則として宿泊数に応じて課されることから、特別徴収義務者が記録している宿泊数を正確に把握する必要がある。そこで、宿泊料金等に宿泊数を掛けた数値と、特別徴収義務者が宿泊料金等による売上高として記帳している金額との整合性を確かめるといった計算を行う等して、宿泊数の申告漏れがないかどうかを調査項目として設ける必要がある。</p>	<p>各事業者が電子申告のメリットを理解して選択できるよう、金沢市公式ホームページに宿泊税に係る電子申告の種類やその特徴に関する記載を追加するなどの改訂を行った。</p> <p>宿泊税関係書類に関する費用の削減を図るため、令和 7 年 3 月 21 日に特別徴収義務者あて発送した令和 7 年度宿泊税納入申告書等において、eLTAX による電子申告・電子納入を行っている特別徴収義務者に対しては、令和 8 年度分から申告書等の送付を取り止める旨の案内を行った。</p> <p>令和 7 年 4 月 1 日付けで、金沢市宿泊税事務処理要領を改訂し、第 4 章 2 の調査項目に「帳簿の閲覧・申告内容の照合等」を追加した。また、同年 6 月 24 日からは、改訂後の要領に基づく実地調査を開始し、宿泊数の申告漏れの確認など帳簿と申告内容の照合を行っている。</p>

（その 5）

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| (1) 措置通知があった年月日 | 令和 7 年 9 月 11 日 |
| (2) 措置を講じた局等 | 総務局納税課 |
| (3) 監査結果の公表年月日 | 令和 7 年 4 月 11 日（令和 7 年監査公表第 8 号） |
| (4) 監査の結果及び措置の内容 | |

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
<p>実施手順の改正 意見 21（91 ページ）</p> <p>「古いパスワードの再使用又は循環しての使用をしないこと。」という規定は、パスワードの変更を前提とした規定であるが、監査時点において内閣サイバーセキュリティセンターが公表する「インターネットの安全・安心ハンドブック」においては、「パスワードの定期変更は基本は必要なし。ただし流出時は速やかに変更する。」とされている。市税滞納管理システムにおいても、パスワードの定期的な変更は求めている。したがって、市税滞納管理システムの実施手順を、現行の運用に即した内容に改正する必要がある。</p> <p>宿泊税に係る延滞金の徴収 意見 24（97 ページ）</p> <p>市は宿泊税について、法定外目的税である宿泊税は全国で導入している地方公共団体の数が少なく、新規で開業する宿泊事業者も多いため、制度の定着が十分でないと考えている。加えて、制度を理解していないことによる申告漏れや、税率区分誤り等による過少申告等が生じている可能性があり、制裁的な性格を有する加算金を課す前に、まずは制度の十分な周知が先決と考えているとのことである。</p> <p>加算金については制度の十分な周知が先決という市の見解が理解できない訳ではないが、少なくとも延滞金の対象となる納税の遅延については、その理由に税目は関係なく、税負担の公平性の観点からも延滞金の徴収を徹底すべきである。</p>	<p>令和 7 年 3 月に「市税滞納管理システムに係る情報セキュリティ確保のための実施手順」を改訂し、パスワードの再使用又は循環しての使用を禁じる規定を削除した。</p> <p>宿泊税に係る延滞金については、他の税目と区別することなく、これまでのものも含めて催告及び徴収を行うこととした。</p>

（その 6）

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| (1) 措置通知があった年月日 | 令和 7 年 9 月 11 日 |
| (2) 措置を講じた局等 | 市民局市民協働推進課 |
| (3) 監査結果の公表年月日 | 令和 7 年 4 月 11 日（令和 7 年監査公表第 8 号） |
| (4) 監査の結果及び措置の内容 | |

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
--------------	--------------

<p>地域活動発信アプリ（結ネット等）に関する補助対象経費の範囲</p> <p>意見 05（46 ページ）</p> <p>各町会連合会からの実績報告書を閲覧したところ、アプリの年間使用料だけの事例もあれば、保守費や導入サポート費なども含めている事例もあり、町会連合会により補助申請の内容がまちまちであった。</p> <p>地域コミュニティ ICT 活用促進事業費補助実施要項に記載された補助対象経費の例だけではわかりにくいことから、各町会連合会が補助対象経費を漏れなく申請できるよう、補助実績を踏まえて具体例を増やしていく必要がある。</p>	<p>これまでも導入予定の町会連合会に対しては直接補助対象経費について説明してきたところであるが、各町会連合会が漏れなく補助対象経費を申請できるよう、令和 7 年度地域コミュニティ ICT 活用促進事業費補助実施要項の補助対象経費にシステム保守費などの補助実績を踏まえた具体例を追加した。</p>
---	--

（その 7）

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| (1) 措置通知があった年月日 | 令和 7 年 9 月 12 日 |
| (2) 措置を講じた局等 | 文化スポーツ局文化政策課 |
| (3) 監査結果の公表年月日 | 令和 7 年 4 月 11 日（令和 7 年監査公表第 8 号） |
| (4) 監査の結果及び措置の内容 | |

監査の結果（指摘事項等）	措置の内容（改善等内容）
<p>KPI の補完的分析</p> <p>意見 01（42 ページ）</p> <p>ビュー数だけでは、同一の訪問者が複数回アクセスした場合でも増加することから、訪問者の増減が不明確である。コンテンツの追加に伴い、ビュー数の増加が見込まれるが、コンテンツの増加が、ビュー数の増加にどの程度有効であったのか不明確である。そこで、補完的にユニークユーザー数を把握した上で、ビュー数と訪問者数の相関関係も含めて分析する必要がある。</p> <p>金沢ミュージアムプラス運営事業を委託した効果の明確化</p> <p>意見 07（49 ページ）</p> <p>金沢ミュージアムプラス運営事業について、委員長及び委員に相談した事項を整理することによって、ミュージアム委員会に委託した効果を明確にしておき、今後の事業管理に活かす必要がある。</p>	<p>ビュー数の把握については、アクセス解析ツールを活用してユニークユーザー数を併せて把握することとした上で、コンテンツの増加がビュー数に与える影響について、ユニークユーザー数との相関関係も含めたデータ分析を行う見直しを行った。</p> <p>運営委員会等において、各委員に相談した事項を議事録として整理し、今後の事業管理に適切に反映するよう見直しを行った。</p>