

包括外部監査結果に係る措置状況報告書

【平成22年度 未収金に係る財務事務の執行について】

(平成25年3月)

東大阪市監査委員



東大阪監査公表第9号

平成25年3月26日

| | |
|----------|------|
| 東大阪市監査委員 | 岩崎久市 |
| 同 | 中西昇 |
| 同 | 浜正幸 |
| 同 | 江越正一 |

包括外部監査の結果に基づく措置状況の公表について

平成22年度包括外部監査の結果に関し、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法第252条の38第6項の規定により別紙のとおり公表します。

包括外部監査の結果に基づく措置状況

1. 監査の種類

包括外部監査

2. 監査の対象

平成22年度監査テーマ

「未収金に係る財務事務の執行について」

3. 監査結果に基づく措置状況

監査結果に基づく措置状況については別紙のとおり

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------|
| 管理番号 | (1)－③ |
| 回答所属 | 税務部納税課 |
| 債権名 | 市税 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 延滞金の減免に関する要件の未整備(結果)
 地方税法は、例えば「市町村長は、納税者又は特別徴収義務者が第1項の納期限までに税金を納付しなかつたこと、又は納入金を納入しなかつたことについてやむを得ない理由があると認める場合においては、同項の延滞金額を減免することができる。」(地方税法第326条第3項)と定め、延滞金の減免については市町村長の判断によることとしている。
 この点、東大阪市税条例においては、「納税者又は特別徴収義務者は、納期限後にその税金を納付し、又は納入金を納入する場合には、当該税額又は納入金額に、その納期限の翌日から納付又は納入の日までの期間の日数に応じ、年14.6パーセントの割合を乗じて計算した金額に相当する延滞金額を加算して納付書によって納付し、又は納入書によって納入しなければならない。」(東大阪市税条例第7条)として延滞金に関する定めを置いているが、この延滞金の減免に関して定めていない。
 東大阪市税条例施行規則には「法第15条の9第1項本文又は第20条の9の5第1項を除いては延滞金減免申請書を提出しなければならない」(東大阪市税条例施行規則第5条)と定めている。しかしながら、当該定めは延滞金減免の手続について定めるだけであり、どのような場合に減免を認めるのかという、減免の要件を定めるものではない。
 税業務は公平、一律的な取扱が求められるところであり、減免の要件については市民にも明らかとなるよう、規則等で明確にする必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】
 延滞金減免規定の制定は、税業務の公平の観点からも必要であると考えておりますが、本来減免が認められるべき納税者に適用できないなどの不都合が生じないように、減免要件について慎重に検証を行っているところです。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------|
| 管理番号 | (1)－④ |
| 回答所属 | 税務部納税課 |
| 債権名 | 市税 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 上位者による滞納整理の進行管理の不足(意見)
 「東大阪市運営方針財務部税務関係課運営方針」には、「ア 担当者は、事案ごとに滞納整理方針をたてて滞納整理を執行し、かつ、きめ細かに進行管理を行う。イ 担当者の上司は、担当者が行う滞納整理に関し、進行管理及び指導・助言を行う。」と定めてある。
 この上位者による進行管理の状況について滞納管理システムの管理情報を閲覧し質問したところ、上司による滞納整理の進行管理は年1回、10月に、50万円以上全件を対象として実施していたものの、これ以後の進捗状況に対するフォローは実施されていなかった。
 これについて、上位者による進行管理は、当初の進行状態に応じた指導及び助言を行った後、さらにその後数回に分けて当初の指導及び助言に対する改善結果のフォローアップ等、継続的かつ着実に行っていくことが望ましい。
 上位者によるフォローアップを的確に行い、徴収率の向上に努める必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】
 平成24年度事業計画において、進捗状況ヒアリングを年3回(8月・11月・2月)行うこととしております。また、よりの確に進捗状況の確認をできるよう、滞納種別分類を行い、種別ごとの年間スケジュールを計画しました。その計画を基にヒアリングを実施し、方向性や指導及び助言、また、フォローアップ等を着実に行い、徴収率向上に努めます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------|
| 管理番号 | (1)－⑤ |
| 回答所属 | 税務部納税課 |
| 債権名 | 市税 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 税の徴収状況(意見)

固定資産税高額滞納案件10件及び個人市民税高額滞納案件8件並びに高額滞納案件のうち滞納処分や分割納付といった処理を行っていないもの7件の計25件についてサンプルとして抽出し、税の徴収状況についてヒアリングを実施した。

その結果、滞納者の滞納理由や資産状況や現況等に合わせて滞納処分の実施や分割納税の誓約、納税交渉の実施などを使い分けており、また、未処理案件についても、滞納整理が進行中の事案が大半であったものの、未処理案件の一部に次のような課題が見受けられた。

ア) 安易な分割納税の誓約

今回抽出したサンプルの未処理案件の中には、滞納者から分割納税を提示されたため、一度分割納税の誓約を得たところ不履行となったが、滞納処分を猶予し、同時に納付計画を立てて分割納税の誓約を再度得たところ、再び初回の納付期日から不履行となったものがあった。分割納税の誓約は納税の猶予を滞納者に与えてしまうものでもあるため、安易に行うことなく、債権回収に効果的な場合に限って実施すべきである。

イ) 分割納税誓約の納付計画期間終了後滞納先へのフォローの実施

今回抽出したサンプルの未処理案件の中には、分割納税誓約の納付計画期間が終了した後も滞納の状態にありながら、既に債務超過に至り回収可能性が低いために、追加での分割納税の誓約や滞納処分等がなされず、現時点で未処理案件に戻っていたものがあった。

分割納税誓約の納付計画期間が終了した後のフォローを適時に実施するべきであった。また今後、早急に整理方針を立てるとともに、滞納処分へと進める必要がある。

ウ) 滞納処分すべき案件

今回抽出したサンプルの未処理案件の中には、電話催告はしているもののなんら進展がなく、分割納税の誓約や滞納処分がなされないまま最終納付日から1年以上が経過していたものがあった。

高額滞納事案については、長期間の猶予を行うことは適当ではなく、適時に財産調査を実施し、必要に応じて滞納処分へと進める必要がある。

エ) 帰国外国人の市民税の滞納

今回抽出した未処理案件サンプルの中には、外国人であって市民税が未納付となっているものが含まれていた。市民税の決定は毎年5月であり、市民税が給与から天引きされるのは6月からとなるため、5月末までに被雇用者が離職した場合にはその市民税は普通徴収となる。このような外国人について、帰国によりその後の徴収が困難となる事例が時折生じているとのことである。

雇用企業による外国人に対する納税指導の強化を求めるなど、雇用企業の理解と協力を得る必要があるものと考えられる

以上から、市の高額滞納案件に関して明らかとなった主な課題は、以下の通りである。

- a. 納付見込みが無い分割納税の誓約を繰り返しているもの。
 - b. 滞納処分をしても回収見込みが無い為に、経済的に破綻している滞納者に対して、処分を躊躇しているもの。
 - c. 高額滞納事案であるにも関わらず、滞納処分を行わず長期間の猶予を行っているもの。
- 市の高額滞納案件の大半は滞納処分をしても回収見込みの無い困難な案件であって、問題の解決に苦慮していることがこれらの課題が生じている主な要因であった。さらにこれらの回収困難な案件について、市では安易な不納欠損処理はせずに回収努力を続けているものの、有効な解決策が見いだせないまま滞納案件が累積している状態にあった。
- 府や他自治体との交流等を通じて倒産事案整理のノウハウの蓄積や新たな財産調査手法の習得を確実に行うとともに、地道ながら一つ一つ着実に高額滞納案件を解決していく努力が重要である。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成24年度機構改革に伴い、高額滞納案件を解消する為の係を設け、再度調査を行い、換価容易な財産があれば差押処分を行っています。また、不動産公売及び自宅や事業所等の捜索を行い、動産などの差押も実施し、インターネットを活用した公売による換価処分も強化しております。さらに、新たな財産調査手法について、地方税徴収向上対策協議会において、府下の自治体と意見交換をし、倒産事案整理等強化され成果を上げつつあります。今後も、徴収の新たな手法など参考にしながら徴収向上に努めます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (2)-② |
| 回答所属 | 財務部管財室 |
| 債権名 | 市有土地建物貸付収入 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 市有地貸付の妥当性(意見)

平成21年度末時点において、昭和53年から平成2年までの間の賃借料128ヶ月分645千円が滞納繰越となっている事例が1件確認された。本件土地貸付は、昭和37年に枚岡市新中央線道路拡幅工事に伴う立退移転に伴う補償代替として行なわれたものである。当該案件は、道路収容の代替地として市有地を個人の住宅用に貸したものであり、現在でも市有地の上に債務者名義の住居が建っている。

しかし、昭和59年に債務者は行方不明となり、搜索したものの居所不明となったため、市は平成2年に貸付契約を解除した。しかしながら今なお当該市有地の上には債務者の住居が債務者名義で残ったままとなっており、なおかつ、私債権であることから債務者が時効を援用しない限り不納欠損処理ができず、20年が経過した現時点でもなお未収金として残っているものである。

本来であれば、金銭補償によるほうが好ましかったと思われるが、事業推進する上で当時やむを得ない事情があったかは現時点で不明である。

建物所有目的で土地を賃貸する時は、現在では借地借家法の適用があり、原則として賃貸期間は30年となる。また、更新拒絶には正当理由が必要とされるなど、賃貸人側からは容易に賃貸借契約を終了できないようになっている。当該案件は東大阪市が三市合併により成立する前の、旧枚岡市の時のものではあるが、普通財産を貸し付ける際は、財産の有効活用の観点も考慮し、そもそも貸し付けることが妥当かを検討のうえ貸付を行なう必要があった。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

昭和37年当時、旧枚岡市において、新中央線道路拡幅工事(その後、国道に移管)事業の必要上、やむを得なく代替地として、市有地を貸し付けたと推察されますが、現在においては、そのような貸付方法はとっておりません。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (2)－③ |
| 回答所属 | 財務部管財室 |
| 債権名 | 市有土地建物貸付収入 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 時効期間及び不納欠損処理(意見)

職員に対するヒアリングによると、これまで、不納欠損処理について検討したことはなく、時効期間についても知らないとのことであった。

まず、時効期間については、本件が定期給付債権の私債権であり民法により、5年となる(民法第169条)。

本件では平成2年3月16日に賃貸借契約を解除しており、その後、賃料について時効期間が経過している。

しかし、私債権の場合、相手方が時効を「援用」(民法第145条)しなければ、確定的に消滅しないので、そのままでは不納欠損処理ができない。そこで、不納欠損処理の前提として債権放棄について議会の決議を得ることが必要となる(地方自治法第96条1項10号)。

なお、「条例に特別の定め」を置けば債権放棄について、議会の決議が不要となる(地方自治法第96条第1項第10号)。地方自治体の中には私債権管理条例等を定めて、これらの場合に債権放棄ができるようにしている自治体もある。

市においても、私債権の時効の管理を含む債権管理体制の整備と不納欠損処理の方策について、今後検討していく必要があると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

解決が必要な課題もありますが、ご指摘を踏まえ、適正な処理となるよう努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (2)－④ |
| 回答所属 | 財務部管財室 |
| 債権名 | 市有土地建物貸付収入 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 連帯保証人の徴求(意見)

賃貸借契約については、賃借人の債務について保証する連帯保証人を置いていないが、本来は置くべきであった。民間の賃貸借契約では、連帯保証人を置くことが通常であると思われる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

市有財産の貸付契約につきましては、財務規則第158条に基づき、連帯保証人を立て、適正に事務処理しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (2)-⑤ |
| 回答所属 | 財務部管財室 |
| 債権名 | 市有土地建物貸付収入 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 今後の具体的処理(意見)

担当者のお話では、今後の処理方針が定まっていなかったが、本債権は債務者所在不明であり、かつ時効期間が経過しており、回収可能性も極めて低いことから、債権放棄の議決を得て(地方自治法第96条第1項第10号)、不納欠損処理を行なうべきである。

また未収金とは離れるが、市の普通財産である土地に債務者の建物が存在しており、この点も併せて解決することが望ましいといえる。居所不明者に対しても訴訟提起は可能であり、債務者に対して建物収去・土地明渡請求訴訟を提起し、勝訴判決を得て強制執行をすべきである。

土地上の建物がなくなれば普通財産として貸付、売払いなど普通財産の有効活用が図れることになることから、早期の解決を図る必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

解決が必要な課題もありますが、ご指摘を踏まえ、適正な処理となるよう努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (5)－② |
| 回答所属 | 市民生活部国民年金課 |
| 債権名 | 児童扶養手当返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 不正利得者に対する強制徴収公債権としての扱い(意見)

児童扶養手当返還金について、市は非強制徴収公債権として扱っている。

しかし、児童扶養手当法第23条第1項(不正利得)は、「偽りその他不正の手段により手当の支給を受けたものがあるときは、都道府県知事等は、国税徴収の例により、受給額に相当する金額の全部又は一部をその者から徴収することができる。」と定めていることから、法第23条第1項に該当する「偽りその他不正の手段」によって支給を受けた場合には、地方税の滞納処分の例により強制徴収公債権として扱い、保有財産の滞納処分をすることができるものと考えられる。

法第23条に定める「偽りその他不正の手段」については、昭和37年に厚生省通知として「児童扶養手当法第二十三条に規定する不正受給の具体例について」が示されている。それによれば、「受給資格の喪失又は手当額改定の事由に該当することを知っているにもかかわらず届出をしないで手当の支給を受けた場合」が規定されている。

下記表のとおり、市における100万円を超える高額滞納者の発生理由の大半は事実婚の判明である。市は事実婚等が支給対象とならないこと、受給資格を喪失した場合には資格喪失届を提出すること、資格喪失後もなお手当を受給した場合には返還義務が生じることについて書面等で周知を図っており、また年1回現況届を提出させている。

虚偽の届出を行って不正に手当の支給を受けている不正受給者の滞納者が督促や支払交渉に応じない場合には強制徴収公債権として取り扱い、財産調査を行い、状況に応じて滞納処分を行うことが必要である。

あわせて、滞納した場合には滞納処分が行われる可能性があることを周知する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

偽りその他不正の手段により手当の支給を受けたものについては、強制徴収公債権として取り扱います。

滞納した場合、滞納処分が行われる可能性があることの周知については、今後検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (5)-③ |
| 回答所属 | 市民生活部国民年金課 |
| 債権名 | 児童扶養手当返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 延滞金の徴収(意見)

児童扶養手当法第23条第2項は、前述の「偽りその他不正の手段」による不正利得の徴収金について、納期限の翌日から徴収金完納又は財産差押の日の前日までの期間の日数に応じ、年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した延滞金を徴収することを定めている。これに対し、市は、延滞金に関する規程を定めておらず、実務上も延滞金の徴収を行っていなかった。
不正利得者に対しては特に厳格に対処し、延滞金の徴収も検討する必要があるものと考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

延滞金に関する規程については、今後検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------------------|
| 管理番号 | (6)－② |
| 回答所属 | 市民生活部消費生活センター |
| 債権名 | 蛇草地区消費生活協同組合に対する設備資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 無利息条件の妥当性(意見)

当該貸付金は無利息条件であるが、無利息で貸し付けるのは、実質的に利息を補助していることとなるため、公益上必要である場合にのみ行なうことができる(地方自治法第232条の2)。ここで、当該組合に対して無利息条件で融資をする必要性があったかが公益性の観点より問題となり、これについて積極的に根拠付けることは困難と思われ、有利子条件とすべきであったと考えられる

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

同組合は、昭和53年12月に地域の生活の安定と生活文化の向上を図る目的で設立されました。本市としては、同和対策施策の一環として平成5年までの間、合計8,361万8,900円に及ぶ補助金の支出をしてきました。

平成6年に補助金の見直しを行い、この補助金を廃止することとなりました。このことで同組合は、収入が大幅に減少することとなりましたがこれを受け入れ、自立する意志を示し、同組合の自主運営を確保するための貸付金の申し出をしたものです。これを受けて市は平成6年、平成9年に合計2,000万円貸し付けたものであり、これらの経緯及び「消費生活協同組合法」の趣旨から、公益上の必要があると判断し、無利息で貸し付けを行ったものです。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------------------|
| 管理番号 | (6)－③ |
| 回答所属 | 市民生活部消費生活センター |
| 債権名 | 蛇草地区消費生活協同組合に対する設備資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 期限の利益喪失条項(意見)

平成6年度の資金貸借契約書及び平成8年度の資金貸借契約書の何れにも期限の利益喪失条項が記載されていない。

分割返済条件の場合、一般的に返済が滞った時等に債権者の請求により期限の利益が喪失し、残額を一括で返済する旨の規定を置くことが多い。かかる条項を置く効果として、債務者も一括返済となる事態を避けるために返済努力をするということが挙げられる。

本件では当初の約定通りの返済がされれば平成16年度で全額償還されるべきところ、同年度末に貸付金13,390千円の残高が残ることとなったが、これは期限の利益喪失条項がなかったために、債務返還交渉が市の有利に進められなかったことも一因と考えられ、期限の利益喪失条項を置くべきであったと考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

当該契約は、当時の状況を踏まえ、貸付に至る経過、公益の必要性等を鑑み、無利息条件で、期限の利益損失条項も置かない内容となっています。貸付の趣旨から、返済については同組合の返済努力の状況を見ながら貸付金の償還を促し、最終的に完済させるという意図があったものと考えます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------------------|
| 管理番号 | (6)－④ |
| 回答所属 | 市民生活部消費生活センター |
| 債権名 | 蛇草地区消費生活協同組合に対する設備資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 連帯保証人(意見)

平成6年度の貸付時には連帯保証人を取っておらず、物的担保も無く10,000千円の金額を貸付ける以上、連帯保証人を置くべきであった。

平成8年度の貸付時には、連帯保証人1名が置かれているが、署名の横にある印鑑は、蛇草地区協議会の印鑑と同協議会会長個人印が押しているため、権利能力なき社団である協議会が保証したのか、個人としての保証であるのかが、不明瞭となっている。

協議会の保証とした場合、市は協議会に対して連帯保証債務の履行を請求していくこととなるが、協議会独自の財産があるのかは不明であり、また、個人としての保証であるとするれば、連帯保証責任を争ってくることも考えられる。

平成8年度の貸付時に、協議会として連帯保証を行なったことを明瞭にすることや協議会の資力を調査することが必要であったと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

連帯保証人については、現在の調査では、東大阪市同和事業促進蛇草地区協議会は、平成14年の地対財特法失効に伴い消滅しています。同会会長個人に連帯保証責任があるのかどうか、法律の専門家に相談・検討中です。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------------------|
| 管理番号 | (6)－⑤ |
| 回答所属 | 市民生活部消費生活センター |
| 債権名 | 蛇草地区消費生活協同組合に対する設備資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 平成17年度の償還計画(意見)

市は平成17年度より新たに協同組合より償還計画の提出を受け、これを承認する形で返済猶予を認めた。

償還計画を承認する際に、期限の利益喪失についての定めを置くことや、平成6年度の貸付分に新たに連帯保証人を求めることもできたと思われる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

当該貸付金は、同組合の自主運営を確保することを目的としており、契約における無利息条件、また、期限の利益喪失条項も置いていないなどの内容から、同組合の返済努力の状況を見ながらその償還を促し、最終的に完済させるという趣旨があったものと認識しております。このため、償還計画の提出を受けた際、当初の趣旨を踏まえ、当該貸付金について期限の利益喪失条項を定めることや、平成6年度の貸付分に新たに連帯保証人を求めることを行わず、これを承認したものです。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------------------|
| 管理番号 | (6)－⑥ |
| 回答所属 | 市民生活部消費生活センター |
| 債権名 | 蛇草地区消費生活協同組合に対する設備資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 財務状況の把握(意見)
 市では、償還計画の承認の際、協同組合の財務状況等の把握を行なわなかったが、本来であれば、償還計画を認める際に、財務状況が分かる決算書等の資料の提出を義務付け、また市に定期的に報告するように償還計画と併せて定めておくべきであったと考える。
 現段階でも償還が遅れがちで、回収努力が必要であり、場合によっては償還方法の再変更の可能性もあるため、その際には決算書等を徴して、償還資力を把握するように努めるべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】
 決算書等を閲覧すべく、消費生活協同組合法に基づく事務を主管する大阪府に相談したところ、毎年徴収すべき決算書等の関係書類を徴収していない模様であり、資力の把握も困難な状況ですが、ご指摘のとおり償還方法の再変更等がある場合には、決算書等を徴収するように努めます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|---------------|
| 管理番号 | (7)－③ |
| 回答所属 | 経済部モノづくり支援室 |
| 債権名 | 共同利用工場譲渡契約清算金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 不納欠損処理(意見)

平成17年6月に契約解除し、平成17年7月の督促状を発送後平成22年3月に訪問するまで相手方との接触がされていなかった。

これは平成18年1月の即決和解の検討時に、A社の業績や資産状況等によりA社からの回収は困難と判断したものの、土地及び建物の引渡事務、第三者との売買契約事務、即決和解の事務等を優先し、その後の推移を見極めていたためとのことであった。

現時点で相当期間が経過しており、A社の現況を再調査し、回収可能性の無いことが確認できれば不納欠損処理を進めるべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

財産調査を引き続き行っていますが、債権回収の可能性は今後も低い状況にあるので、徴収停止の手続き等法的整理を検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (8)－② |
| 回答所属 | 経済部モノづくり支援室 |
| 債権名 | 市営産業施設使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 督促状況(結果)

平成21年度末で78件の産業施設の使用許可をしており、平成20年度及び平成21年度の使用料がいずれも未収となっている先が19件あるが、これらの先について督促状の発送や回収交渉はほとんどされていなかった。平成13年に数件の相手先に督促状を手交したことがあるとのことであったが、その後相当の期間が経過しており、督促がされていなかった。

地方自治法施行令第171条では「債権について、履行期限までに履行しない者があるときは、期限を指定してこれを督促しなければならない。」とされており、使用料が未収となった場合には、適時に督促等を実施して回収することが必要である。

なお、市では現在、戸別訪問するなどの調査を実施し、状況の把握に努めているところであり、また、未収金の回収に向け、マニュアル作りを進めていく予定である。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成24年1月に「産業施設収納マニュアル」を策定、未納使用料の回収については、平成24年6月より督促・催告を発付し未収金回収を進めております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (8)－③ |
| 回答所属 | 経済部モノづくり支援室 |
| 債権名 | 市営産業施設使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 使用許可の取消し(意見)

東大阪市営産業施設条例によると、「条例若しくは規則又は使用条件に違反したときなどの場合、使用許可の取消し又は使用の条件を変更することができる」と規定されている(同条例第10条第1項)。

使用料が未収となっていることは使用条件違反と考えられるが、これまで使用許可の取消しの実績は無い。督促を実施しても支払意思の無い者について、使用許可の取消しも検討すべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

長期滞納者への対応については、督促・催告を実施するとともに、個別に支払計画をたて、計画通りに納付されない場合は使用許可取消、法的措置を講ずる旨を記載した支払誓約書を交わしております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (8)－④ |
| 回答所属 | 経済部モノづくり支援室 |
| 債権名 | 市営産業施設使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 第三者の使用(意見)

東大阪市営産業施設条例第9条第1項第1号では、「産業施設を他の者に貸し、又はその使用の権利を他の者に譲渡しないこと」とされており、第三者への転貸等のある場合には使用許可の取消等の検討が必要である。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

第三者への転貸案件については、個別の状況に応じて調査を進めており、使用許可者から返還などの手続きを実施しております。その他の案件についても引き続き同様の対応により手続きを進めてまいりたいと考えております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (9)－② |
| 回答所属 | 経済部商業課 |
| 債権名 | 産業施設・市設店舗使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 督促状況(結果)

荒本地区の車庫3件及び事業所6件並びに蛇草地区の事業所2件の合計11件について、1年分超の使用料が未収となっていた。しかしながら、これらの先についてモノづくりに係る産業施設と同様に督促状の発送や回収交渉はされていなかった。

地方自治法施行令第171条により「債権について、履行期限までに履行しない者があるときは、期限を指定してこれを督促しなければならない。」とされており、使用料が未収となった場合には、適時に督促等を実施して回収することが必要である。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

市営産業施設の未収金につきましては、納付の公平性を確保し、債権の適正化・健全化を図るため、地方自治法第231条の3第1項および平成24年4月に施行された東大阪市債権の管理に関する条例に基づき、平成24年6月より督促状および催告書を発付し、未収金の回収に努めております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (9)－③ |
| 回答所属 | 経済部商業課 |
| 債権名 | 産業施設・市設店舗使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 車庫の使用状況(意見)

市では車庫の使用許可をしているが、これは個人タクシー業の支援のため(東大阪市営産業施設条例第4条第1項第1号)である。しかしながら、実際に個人タクシー業を営んでいるかどうかは調査が不十分とのことであった。また、使用許可者が実際に使用しているかどうかは不詳とのことであった。これらの先には未収の発生しているものもあり、使用許可の取消の検討も必要となるので、調査を実施すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在、使用状況調査を行っておりますが、全件終了に至っていない状況です。今後は地元関係機関の協力を得ながら状況把握に努めてまいりたいと考えます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (9)－④ |
| 回答所属 | 経済部商業課 |
| 債権名 | 産業施設・市設店舗使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 回収交渉の中断(意見)

市設店舗において1件で11,805千円の未収が発生している。これは平成11年7月から平成21年3月までの使用料の未収であり、未収発生時より間もなく回収交渉を進め、平成21年4月より本格的に回収交渉を実施しているが、平成16年度頃から本格回収まで一時的に回収交渉を中断した経緯がある。

これは、当時債務者が一部納付を行ったことや産業施設の未収に対する回収交渉を実施せずに市設店舗へ交渉することについて躊躇したためであった。

しかしながら、産業施設と市設店舗の両方の未収に対する督促等が必要とされるのであり、中断することなく回収交渉を進めるべきであった。

当該債務者からは4,350千円の保証金を預っており、平成21年4月からの本格交渉により、相手先は店舗施設より退去することとなったが、回収交渉を中断することなく継続していれば未収金の回収不能額を減らすことができた。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

市設宝持西店舗の未収金につきましては、納付の公平性を確保し、債権の適正化・健全化を図るため、地方自治法第231条の3第1項および平成24年4月に施行された東大阪市債権の管理に関する条例に基づき、平成24年6月より督促状および催告書を発付するとともに、継続的な回収交渉(納付相談)を通じ未収金の回収に努めております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (10)－② |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 生活保護費返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 第63条に基づく返還金の滞納防止(意見)

第63条に基づく返還金は、資力を有しているが、その資力が資金化されていないため、生活保護費を受給していた場合に発生する。この資力について、生活保護受給時においてその存在が確認できている場合や、年金の受給資格の発覚などによって、過去において資力を有していたことが判明する場合がある。

市においては資金化の時期を適切に把握するように業務を行っているが、生活保護受給時においてその資力の存在が確認できている場合であっても、資力の資金化後本人の行方不明によりその回収を逸し、滞納となっているものが存在した。

一旦滞納すると回収が困難になるという特性上、その資力の資金化する時期を事前に知り得る場合においては、ケースワーカーが調査等によりその情報を適切に入手し生活保護受給者への対応を十分に行えるような体制を構築することや、その監督を行う査察指導員等のケースワーカーに対するモニタリングを強化すること等により、滞納にならないよう十分な注意が必要である。特に高額な返還金が見込まれる場合については慎重に取り扱うべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

保護開始時にリーフレット(生活保護のしおり)を活用し、資力が発生した場合の収入申告の必要性について説明を実施しております。また、債権発生を適切に把握できるよう、現在債権管理マニュアルを策定中であり、24年度中に完成する見込です。現在は査察指導員体制の強化や、他法他施策の活用に向けた専門嘱託員の配置などを通じて資力発生等の適正な把握に努めており、今後も適切な債権管理を行えるよう進めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (10)－③ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 生活保護費返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 第78条に基づく徴収金の発生防止(意見)

生活保護受給世帯については、世帯主をはじめその世帯員全員の収入を申告する義務を有している。その申告義務を怠り、後の調査により収入未申告や過少申告が判明した場合には第78条に基づく徴収金として調定することとなる。

その中でも世帯主が高校生の子の収入を知らず申告をもらすケースが多く、その世帯主としては予期せぬ徴収金が発生することとなる。それを防止するための施策として、市ではその旨を世帯主に対して周知するようにしているが、世帯員全員まで情報が伝達されることは確認できていない。

このようなケースによる第78条に基づく徴収金の発生を防止するよう努める必要があるため、生活保護受給世帯に対して子の収入申告義務を漏らした場合の処遇についての説明を徹底し、世帯員全員の収入を漏れなく申告していることについて世帯主に対して確認することを徹底する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

収入申告義務につきましては、3月、10月及び必要な時期に応じて、世帯に収入があった場合は必ず申告するように被保護者宛てに案内文を送付しております。また、平成24年度からは新規開始世帯及び法第78条適用世帯に申告義務の必要性に係る確認を開始し、平成25年度以降は全受給世帯に対して確認を実施します。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (10)－④ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 生活保護費返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 催告業務(意見)

生活保護費返還金の滞納者については、その滞納後においても生活保護を受給し続ける場合と、生活保護が廃止される場合がある。生活保護を受け続ける滞納者については、引き続きケースワーカーが訪問調査するため、ケースワーカーを通じて滞納者の状況を把握することができ、滞納者に対面で催告を行うことが可能である。しかし、生活保護が廃止になった滞納者については、ケースワーカーは訪問することがなくなり、福祉事務所からの督促状の送付によってのみ督促が行われており、電話や訪問による催告は行われていない。生活保護の廃止の場合において、当該滞納者に対して電話や面談での催告を実施しなければ、収入率の改善は望めない。そのためには、これらの催告業務を実施できるように体制を充実させる必要がある。少なくとも回収可能性が高いと考えられる現年度分については十分な催告業務を行うべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、債権管理マニュアルを策定中であり、催告業務を定例的な業務として行っていけるように努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (10)－⑤ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 生活保護費返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 未収金管理マニュアルの作成と不納欠損処理(意見)

福祉部で行われている未収金管理業務は、前述のとおり、生活保護が廃止になった滞納者に対しては督促状を発送するのみである。また、未収金管理に対するマニュアルについても作成に着手はしているものの未完成の状態であり、時効管理もできていないため、回収不能な未収金に対しても不納欠損処理はほとんど行っていない。

平成19年から平成21年までの不納欠損処理の実績は0円となっている一方、未収金額は年々増加していく状態になっている。

未収金管理業務を十分かつ適切に行うために、早急に未収金の管理マニュアルを整備し、それに基づいた督促業務を実施し、適切な収納確保に努めるべきである。また、これに伴い時効管理を適切に実施する必要がある。これらの適切な管理の結果、回収ができないと判断される債権については放棄し、時効が到来した債権については消滅を把握し、これらについては不納欠損処理を行うことによって、管理業務の省力化を図り、業務の有効性と効率性を高めるべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在、債権管理マニュアルを策定中であり、平成24年度内に完成する予定です。また、債権回収が困難な事案については、平成22年度と23年度に不納欠損処理を実施済みです。

今後は、債権管理マニュアル及び債権管理条例に則り、適切な債権管理に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (11)－② |
| 回答所属 | 福祉部高齢介護課・各福祉事務所 |
| 債権名 | 老人福祉施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 福祉事務所における不納欠損処理の統一(意見)

過去3年間における不納欠損の状況を調べたところ、東福祉事務所・中福祉事務所・西福祉事務所において同一理由により発生し時効の開始時期が同じ年度の未収金について不納欠損処理を実施している年度が異なっていた。平成14年度以前発生未収金について、中福祉事務所では平成19年度に不納欠損処理を実施し、東福祉事務所及び西福祉事務所では平成20年度及び平成21年度に不納欠損処理を実施している。このように不納欠損処理の年度が異なった理由は、対応する人員が不足しており、事務処理が同一年度で処理しきれなかったためである。

各福祉事務所における不納欠損処理を時効期間が経過したものについて一律に実施し、各福祉事務所において適切な処理が実施されることが期待される。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

現在、時効期間が経過したものについて、不納欠損処理を残しているものはありません。時効期間が経過したものについてすみやかに不納欠損処理を行い、一律に事務処理が実施されるよう各福祉事務所間の調整を行いました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (11)－③ |
| 回答所属 | 福祉部高齢介護課・各福祉事務所 |
| 債権名 | 老人福祉施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 債権の回収手続の強化(意見)

老人福祉措置費負担金の未収金のうち、回収が滞っているものは、債務者が扶養義務者であり、債務者と連絡が取れない又は連絡は取れるが支払いがないものである。所在確認や電話催告を徹底するなど、被扶養者に対する督促を強化し未収金の回収を図るべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

被扶養者に対しては、電話や文書による納付勧奨や督促状の送付を行っており、また今般入所施設を通じての納付勧奨等により未収金回収に努めました。

今後も、より効果的な回収方法等を検討するとともに、より一層未収金回収に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------------|
| 管理番号 | (12)－② |
| 回答所属 | 福祉部障害者支援室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 障害者施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 福祉事務所における不納欠損処理の統一(意見)

過去3年間ににおける不納欠損の状況を調べたところ、各福祉事務所において、同一理由により発生し時効の開始日が同一年度の未収金に係る不納欠損処理が行われている年度が異なっていた。中福祉事務所では、平成20年度に平成13年度分及び平成14年度分を不納欠損処理しているのに対し、東福祉事務所では、平成21年度に平成13年度分から平成14年度分を不納欠損処理していた。

各福祉事務所における不納欠損処理を時効期間が経過したものについて一律に実施し、各福祉事務所において適切な処理が実施されることが期待される。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

各福祉事務所における不納欠損処理を一律に処理できるようにするため、担当者会議等を開催するよう調整しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------------|
| 管理番号 | (12)－③ |
| 回答所属 | 福祉部障害者支援室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 障害者施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 督促業務(意見)

未収金の督促は各福祉事務所で実施しているが、各事務所で督促の頻度、督促状況の管理方法が異なっている。督促は各福祉事務所でそれぞれ数ヶ月滞納が続いた時点で実施しているが督促の実施時期や頻度の共通のルールはない。

各福祉事務所において督促のルールを作成しルールに則った督促を実施すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

各福祉事務所において一律のルールで督促が実施できるようにするため、担当者会議等を開催するよう調整しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (13)－② |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室 |
| 債権名 | 災害復興生業資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 業務の引き継ぎ(意見)

災害復興生業資金貸付金返還金については、「災害応急援護資金の未済決済額等の状況」の1項目として、平成6年10月に福祉総務課から未収金の内訳及び金額について報告された以降、当該債権の内訳について担当者間で引き継がれておらず、現在、市の職員で把握している者がいない状況であった。

引き継ぎを徹底すべきであったと考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

当該債権については引き継ぎが徹底できておりませんでした。現在では担当者間で適切に引き継ぎを行えるように、紙帳簿やシステムでの適切な債権管理を徹底しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (13)－③ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室 |
| 債権名 | 災害復興生業資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 長期滞納繰越の不納欠損処理(意見)

未収金額は、昭和44年から46年の火災による世帯に対する貸付及び昭和44年6月の集中豪雨による浸水世帯に対する貸付滞納額であることが調定簿に記載されていた。最終回収日は、昭和53年2月であり、最終督促年月日は昭和55年6月であるにもかかわらず、私債権であることから債務者が時効を援用しない限り不納欠損処理ができず、30年が経過した現時点でも滞納繰越として残っているものである。当該債権は明らかに回収が困難な未収金と考えられる。

当該事例においては、滞納繰越を解消する必要がある。そのためには、まず議会で債権放棄の決議をし、債権放棄によって不納欠損処理を行う必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在、債務者や保証人の状況を確認しています。

回収が困難な債権については、債権管理条例に基づき不納欠損処理を行ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (14)－② |
| 回答所属 | 子どもすこやか部保育課 |
| 債権名 | 保育所保育料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 延滞金の規程(意見)

市においては東大阪市延滞金徴収条例が存在し、別に定めがあるものを除いてこの条例により延滞金を徴収することとなる(東大阪市延滞金徴収条例第1条)。これに対し、市における保育所保育料に対する延滞金の取り扱いとしては、保育の実施による費用の徴収に関する条例を別の定めとし、当該条例に延滞金に関する取り扱いが明記されていないため、延滞金の徴収は不要であると判断し、延滞金を徴収していない。

しかし、その保育の実施による費用の徴収に関する条例において明記されていない以上、別の定めは存在しないため東大阪市延滞金徴収条例に基づいて延滞金を徴収すると解釈することも可能である。

このような解釈の余地をなくし、明瞭に判断できるようにするために、規程を整備することが望ましいと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

規程の整備については、現在引き続き検討中です。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | | |
|------|-------------|--|
| 管理番号 | (14)－③ | |
| 回答所属 | 子どもすこやか部保育課 | |
| 債権名 | 保育所保育料 | |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 回収手続の強化(意見)

保育所保育料については、現在は滞納処分を行っていないが強制徴収公債権であり、地方税の滞納処分の例により処分することができる。しかし、滞納者の事情を考慮せず滞納処分をすることは、その滞納者の生活が著しく害される危険性があり問題である。そのため、強制徴収するためには事前に十分な催告を行い、滞納処分の手段を取ることを伝達したうえで、個々のケースを勘案し滞納処分を行うべきである。

市における保育所保育料に係る未収金の管理方法としては、督促状の送付又は保育所を通じた手渡し、電話での催告及び滞納者に対する分納誓約という対応を行っている。ただし、電話での催告や市職員による面談については十分に行えておらず、債務者の事情を十分に把握することができていない状況にある。保育所保育料は世帯の収入等に応じて決定されるため、通常その支払いを行うことは可能であると見込まれる。しかしながら、職員の催告の不十分さから支払原資があるが支払わない滞納者を把握することができていないため、その滞納者に対して滞納処分による未収金の回収を行うことができていない。

マニュアルの作成やそれに伴う業務の効率化を図り、滞納者に対して十分な催告や納付相談を行う必要がある。そして、債務者の状況を把握したうえで滞納処分を行うか否かを検討し、特に十分な支払原資があるにも関わらず支払を行わない悪質な滞納者については厳正に対処すべきである。このような業務を行う体制が構築できない場合には、徴収担当者の配置や未納状況の通知業務を民間会社へ委託すること等を検討する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

平成23年度に滞納上位88件を未収金特別対策室に4ヶ月間移管し、82件を解決することができました。その結果や滞納処分のノウハウを検討し、今後の回収手続きの強化を図ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (14)－④ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部保育課 |
| 債権名 | 保育所保育料 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 保育課と福祉事務所又は保育所との連携(意見)
福祉事務所については第2子以降の保育所の入所を申し込む際に、保育所については日常的に滞納者に接する機会を有している。しかし未収金の管理業務に対する責任は保育課にあり、保育所の入所決定を管轄する福祉事務所と、児童の保育を実施する保育所については、未納状況を把握していない状況にある。
未収金管理に対する責任がないにしても、滞納者に接する機会がある場合には、その担当者が未納状況を通知した方が、滞納者に納付の意識付けをできるという点で有効であると考えられる。
そのため、未収金額が増加傾向にある現状を鑑みて、保育課と福祉事務所及び保育所において滞納者の情報を共有し、督促業務の効率性を改善するための連携を実施するべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】
保育料については、平成23年度において、88%が口座振替と年々増加しており、福祉事務所においては、入所申込み時に保育料納付について、口座振替を推奨してもらうことにより、完全口座振替制を目指し連携しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (15) - ② |
| 回答所属 | 福祉部各福祉事務所 |
| 債権名 | 助産施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 出産育児一時金からの回収(意見)

助産施設入所負担金の額は出産育児一時金の額をベースとして計算されているが、その趣旨は、出産育児一時金の一部を負担金の支払いに充ててもらうことにあると考えられる。しかしながら、未収金となっている者については、出産育児一時金の支給を受けていながら助産施設入所負担金への支払いがない状態にあることから、出産育児一時金支給が行われた直後に当該負担金を支払うよう、即時の回収に努める必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

引き続き、効果的な収納対策を検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (15)－③ |
| 回答所属 | 福祉部各福祉事務所 |
| 債権名 | 助産施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 滞納処分の未実施(意見)

助産施設入所負担金は強制徴収公債権であり、地方税の滞納処分の例により処分することが可能であるが、市では過去、助産施設入所負担金の滞納者に対して滞納処分を実施したことはなかった。

十分な督促及び催告を実施し、債務者の状況を把握し考慮したうえで滞納処分を行うか否かを検討しかつ対処する必要がある。あわせて、滞納した場合には滞納処分が行われる恐れがあることを周知する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

「東大阪市債権管理マニュアル」に則り、督促や催告等の債権回収事務を行うとともに、何の連絡もなく支払にも応じない債務者に対して財産調査の実施ができないか、各福祉事務所及び未収金特別対策室と連携をとりながら検討してまいりたいと考えております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (15)－④ |
| 回答所属 | 福祉部各福祉事務所 |
| 債権名 | 助産施設措置費負担金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 納付催告の強化(意見)

現状、未納者に対する対応としては、各福祉事務所の担当者が督促状を発送するほか、電話催告の実施や、一括収納の難しい者については分割納付の推奨を実施している。しかし、訪問による催告までは行っていない。

福祉事務所においても滞納者の生活状況を把握し、未収となっていることの注意喚起をあわせて実施することにより、債権の回収率の向上が期待できるものと考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、電話による催告や生活状況の把握、また、分割納付の相談を行っておりますが、今後、回収が困難な事例等については、訪問による催告も検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (16)－② |
| 回答所属 | 子どもすこやか部こども家庭課 |
| 債権名 | 心臓病手術資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 不納欠損の未実施(意見)

平成16年に当該未収金の整理を行うため、5名の状況調査を実施しており、その結果2名が死亡、2名が住所不明、1名が自己破産であることまで確認していたが、不納欠損処理には至っていなかった。不納欠損処理を行うためには債務者の時効の援用または議会の決議による債権の放棄が必要である。

当該事業は廃止されてから既に27年が経過しており、債権の回収は困難と考えられることから、速やかに不納欠損処理を行うのが妥当と考えられる。そのため、議会による債権の放棄の決議を行い、不納欠損処理し、当該債権について整理を行う必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

平成24年3月に「東大阪市債権の管理に関する条例」が制定され、「債権の放棄」についても指針が示されたことから、「東大阪市債権管理マニュアル」に則って、心臓病手術資金貸付金の債権の整理を行ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (17)-② |
| 回答所属 | 健康部地域健康企画課 |
| 債権名 | 荒本・長瀬診療所運営資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 未調定の未収金(結果)

東大阪市財務規則第18条によると、徴収すべき金額が確定した場合には会計管理者に通知しなければならないとされている。また同規則第34条により、収入未済額がある場合には財務部長及び会計管理者に通知しなければならないとされており、これらの事務手続を経て未収金調定額及び収入未済額として計上されることとなる。

しかし市においては荒本・長瀬の両診療所の未収金合計897,950千円が存在するにもかかわらず、平成21年度の未収金調定額及び収入未済額は40,800千円となっており、財務規則に準拠していない。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

未収金の調定額につきましては、平成8年度に償還予定であった80,000千円のうち40,800千円が未償還となり、収入未済額として調定され、以後償還がなく繰越調定されてきました。平成9年度以降も貸付金の償還期日が到来し、貸付金の未償還が発生しましたが収入未済額として調定しておりません。今後、財務規則に準拠するよう努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (17)－③ |
| 回答所属 | 健康部地域健康企画課 |
| 債権名 | 荒本・長瀬診療所運営資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 回収方針の明確化(意見)

当該未収金については平成8年度の滞納後、回収できていない状況にある。それに対し、市は診療所に対して運営の方向性の提示を求め、その提示される内容を検討していく中で未収金について対処していくという方針を打ち出しているが、方向性の提示が一向に行われていないため、その対処が行われていない状況にある。

このため、両診療所に対する市の回収方針を早急に明確化すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

未償還金につきましては、市の回収方針を打ち出すべく、両診療所の運営委員会に診療所のあり方の検討を依頼しているところです。現在、両診療所とも経営改善に向け模索中であり、運営の方向性が提示され次第早急に内容を検討し、回収方針を明確化してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------|
| 管理番号 | (18)－② |
| 回答所属 | 環境部環境整備課 |
| 債権名 | し尿処理手数料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 時効の中断(意見)

地方自治法第236条第4項では、地方公共団体がする納入の通知及び督促は、民法第153条の規定にかかわらず、時効中断の効力を有すると定めている。そのため、納入の通知及び督促による時効の中断の日から5年を経過した場合に時効の対象になる。

しかし市においては、し尿処理手数料に対する未収金についてはその納期限から5年経過したものの全てについて時効が完成したと判断して不納欠損処理を行っているが、納入の通知及び督促による時効の中断の効力を考慮すれば不納欠損処理をするタイミングが早い場合がある。これは、督促及び債権回収業務を財団法人東大阪市環境保全公社に委託していることにより、督促業務の実施時期についての情報を入手することができていないためであると考えられる。

作業の効率化のため外部に委託している場合であっても、最終的な管理責任は市に帰属すると考えられるため、時効管理のための情報を入手する必要があり、その情報を踏まえうえで、法律及び条例に基づいた不納欠損処理を行うべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

し尿処理手数料は、し尿収集業務委託に密に関係するものであるため、市民からのし尿収集申込、停止時には、一般財団法人東大阪市公園協会と常時連絡を取っています。不納欠損の時期についても市と一般財団法人東大阪市公園協会との連携を強め、督促や催告、実地調査等の正確な情報収集により滞納者ごとに精査し法律及び条例に基づき注意して行っています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (19)－② |
| 回答所属 | 建築部住宅政策課 |
| 債権名 | 市営住宅家賃(一般) |

・包括外部監査による結果及び意見

| |
|---|
| <p>② 代理納付の推進(意見)</p> <p>生活保護者が受給する生活保護費の中には最低限度の生活を保障するものとして、住宅扶助が含まれている。そのため収入が全くない生活保護者であっても当該住宅扶助が含まれている生活保護費の中から家賃を支払うことが可能である。原則としては生活保護受給者自身が生活保護費の中から市営住宅の家賃を納付することとなるが、本人の同意が得られた場合には、市が生活保護費のうち市営住宅家賃分を差し引いて、その残額を支給する代理納付を行うこととしている。</p> <p>市における生活保護受給者の滞納状況と代理納付状況は以下のようになっている。</p> <p>上記のように、生活保護受給者かつ滞納者35件のうち代理納付を実施している件数は6件と少ない状況である。代理納付者にも滞納はあるが、これは代理納付を開始する前の滞納であり、代理納付実施後には新規の滞納は発生しない。代理納付を実施することは収納確保及び滞納の防止として効果的であると考えられるため、積極的に代理納付を推進していくべきである。</p> |
|---|

・措置状況内容

| |
|--|
| <p>【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】</p> <p>市営住宅の家賃の収納を確保し、滞納の防止策として代理納付を実施することは効果的であるため、福祉部局と連携し、平成24年4月より、市営住宅に住んでいる生活保護受給者の世帯のうち、住宅扶助費を全額受給している世帯について、市営住宅の家賃を納付していただく代理納付制度を全面的に導入いたしました。</p> <p>今後も、代理納付制度が利用出来ない生活保護受給者についても、納付指導を行ってまいります。</p> |
|--|

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (19)－③ |
| 回答所属 | 建築部住宅政策課 |
| 債権名 | 市営住宅家賃(一般) |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 法的措置の実施(意見)

市営住宅において再三にわたる督促にも応じず長期にわたって納付がない悪質な滞納者が引き続き居住している場合には、東大阪市営住宅条例第40条に基づき明渡請求を行うことができる。また、それでも応じない場合には立退訴訟などの法的措置がある。しかし現状においては悪質な滞納者に対する法的措置は市において検討中であり、他の滞納者と同様に督促を行っているのみである。このような滞納者に対してそのまま居住を許容することは妥当ではないため、法的措置を取るべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成23年度において(平成23年12月家賃まで)特に滞納額等の多かった2件について、住宅の明け渡しの訴訟を平成24年第1回定例会において承認いただき、法的措置をとりました。平成24年5月2件の訴訟を提出し、平成24年7月及び8月に判決を得て現在、明け渡しの強制執行の準備中であります。

今後も、悪質な滞納者等については法的措置を取っていきます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (19)－④ |
| 回答所属 | 建築部住宅政策課 |
| 債権名 | 市営住宅家賃(一般) |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 収入未申告者(意見)

市営住宅に入居するには収入の申告が必要であり、その申告に基づいて家賃が決定される。仮に収入を申告しなかった場合には近傍同種の住宅の家賃となる。(東大阪市営住宅条例第16条)

平成22年3月31日現在、所得を申告していない居住者20件のうち、9件が家賃滞納者であり、その滞納額合計は9,260千円となっており、収入未申告者の滞納率は高い。

したがって、このような申告の義務を怠りかつ家賃を滞納する居住者については悪質であるため、督促の結果納付ができないようであれば、明渡請求を行うべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

収入未申告者への対応ですが、文書及び電話等にて督促を行い、出来る限り申告してもらうように努めており、最終的に未申告者になった場合は、東大阪市営住宅条例第16条の規定に基づき、近傍同種家賃を賦課することとなっております。

また、申告の義務を怠りかつ家賃を滞納する居住者については悪質であるため、平成23年度には2件の明渡訴訟を実施し、現在は明渡強制執行の準備中であります。

今後とも悪質な滞納者については、明渡請求を実施していきます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (19)－⑤ |
| 回答所属 | 建築部住宅政策課 |
| 債権名 | 市営住宅家賃(一般) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ マニュアルの作成状況(意見)

市における未収金の管理についてマニュアルは作成されておらず、各担当者が個々の判断及び上長との相談のもと、対応方針を決定している。そのため、管理水準が一律でなく、全体としての管理が行えていない状況にある。

市として未収金管理のマニュアルを作成することにより、担当者の実務負担の軽減や上長の管理業務の効率化へと繋げることは可能であり、それによって未収金管理の品質が向上し、担当者の対応が均等化される。さらに、交渉経緯を資料として残すことをマニュアルの中で義務付ければ、上長への報告及び他の職員への引き継ぎにも有用であり、未収金の全体としての管理が可能となる。

未収金管理に資するマニュアルを作成し、それに基づいた運用を行うことが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、滞納整理基準を作成して催告・内容証明書等を発行しており、最終的に明渡訴訟までを実施しておりますが、詳細なマニュアルの作成には至っておりません。

今後については、不納欠損等を含めた本市としての統一的な滞納整理基準を未収金特別対策室などと連携を図りながら策定した上で、早急に未収金管理のマニュアルを作成してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (19)－⑥ |
| 回答所属 | 建築部住宅政策課 |
| 債権名 | 市営住宅家賃(一般) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 保証人への請求(意見)

市営住宅の入居の際に、保証人を1名立てることになっている。しかし現状においては入居者が滞納した場合に保証人に対する支払請求を行っていない。
保証人に対する支払請求を行うことは滞納債権の回収が期待される一方、債務者本人の支払いを促す効果があると思われる。長期滞納者については一定の基準を定めて保証人に対する支払請求を行うことを検討すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

市営住宅は、低所得者のセーフティネットとしての役割があるため、当選しても住宅に入れないなどの事態がないように、必ずしも連帯保証人とすることを求められておりませんので、いわば入居時の身元保証的な扱いとなっております。

またこの保証人については、一般的なローン・借金のような期限のある保証人ではなく、対象者が入居している期間が長期に渡った場合、保証人自体もその事実をわすれていることが多く、弁護士より滞納訴訟において保証人に対し支払い請求を行うことは困難であるとの見解をいただいております。

しかしながら、来年度より入居後3年以内に滞納が発生した場合において、納付の履行を促すためにも、保証人に対し当該入居者に納付指導を行うよう、文書による通知を行うことで滞納解消に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20) - ② |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

② 代理納付の推進(意見)

市における生活保護受給者の滞納状況と代理納付状況は以下のようになっている。
上記のように、生活保護受給者かつ滞納者105件のうち代理納付を実施している件数は43件と少ない状況である。代理納付者にも滞納はあるが、これは代理納付を開始する前の滞納であり、代理納付実施後には新規の滞納は発生しない。代理納付を実施することは収納確保及び滞納の防止として効果的であると考えられるため、積極的に代理納付を推進していくべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

市営住宅の家賃の収納を確保し、滞納の防止策として代理納付を実施することは効果的であるため、福祉部局と連携し、平成24年4月より、市営住宅に住んでいる生活保護受給者の世帯のうち、住宅扶助費を全額受給している世帯について、市営住宅の家賃を納付していただく代理納付制度を全面的に導入いたしました。

今後も、代理納付制度が利用出来ない生活保護受給者についても、納付指導を行ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20) - ③ |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 市職員の家賃滞納(意見)

市営住宅家賃滞納者の中に市職員が存在している。平成22年9月現在で10名であり、その合計金額は4,932千円となっている。

市の職員に滞納者が存在すべきではなく、他の居住者よりも厳正な対処を行い、早急に回収に努めるべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

市職員の滞納につきましては、未収金特別対策室の協力を得ながら、平成24年9月末現在では12名で合計2,568千円と減少しておりますが、次年度以降は訴訟対象とし、厳格なる対応を行います。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20)－④ |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 収入未申告の取り扱い(意見)

平成22年3月31日現在、所得を申告していない居住者81件のうち59件が家賃滞納者であり、その滞納額合計は60,041千円となっており、収入未申告者の滞納率は高い。したがって、このような申告の義務を怠りかつ家賃を滞納する居住者については悪質であるため、督促の結果納付ができないようであれば、明渡請求を行うべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

収入未申告者への対応ですが、文書及び電話等にて督促を行い、出来る限り申告してもらうように努めており、最終的に未申告者になった場合は、東大阪市営住宅条例第16条の規定に基づき、近傍同種家賃を賦課することとなっております。

また、申告の義務を怠りかつ家賃を滞納する居住者については悪質であるため、平成23年度には4件の明渡訴訟を実施し、自主退去2件・和解1件・強制執行1件となっております。

今後とも悪質な滞納者については、明渡請求を実施していきます。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20)－⑤ |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ マニュアルの作成状況(意見)

市営住宅家賃(一般)と同じく、未収金の管理についてマニュアルは作成されていない状況である。

未収金管理に資するマニュアルを作成し、それに基づいた運用を行うことが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、滞納整理基準を作成して催告・内容証明書等を発行しており、最終的に明渡訴訟までを実施しておりますが、詳細なマニュアルの作成には至っておりません。

今後については、不納欠損等を含めた本市としての統一的な滞納整理基準を未収金特別対策室などと連携を図りながら策定した上で、早急に未収金管理のマニュアルを作成してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20)－⑥ |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 保証人への請求(意見)

市営住宅の入居の際に、保証人を1名立てることになっている。しかし現状においては入居者が滞納した場合に保証人に対する支払請求を行っていない。
長期滞納者については一定の基準を定めて保証人に対する支払請求を行うことを検討すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

市営住宅は、低所得者のセーフティネットとしての役割があるため、当選しても住宅に入れないなどの事態がないように、必ずしも連帯保証人とすることを求められておりませんので、いわば入居時の身元保証的な扱いとなっております。

またこの保証人については、一般的なローン・借金のような期限のある保証人ではなく、対象者が入居している期間が長期に渡った場合、保証人自体もその事実を忘れていくことが多く、弁護士より滞納訴訟において、保証人に対し支払い請求を行うことは困難である、との見解をいただいております。

しかしながら、来年度より新規入居後1年以内に滞納が発生した場合に、納付の履行を促すためにも、保証人に対し当該入居者に納付指導を行うよう、文書による通知を行うことで滞納解消に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (20)－⑦ |
| 回答所属 | 建築部住宅改良室 |
| 債権名 | 市営住宅家賃・共益費(改良) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑦ 住宅政策課と住宅改良室の連携(意見)

市営住宅には住宅政策課が管理しているものと住宅改良室が管理しているものが存在する。住宅政策課が管理している市営住宅は、公営住宅法に基づいて、住宅に困窮している低額所得者のために、市が建設・管理している一般市営住宅について公募し、公開抽選を経て入居者を決定し、管理しているものである。一方、住宅改良室が管理している市営住宅については住宅地区改良法に基づいて不良住宅を収用し、従前居住者のための改良住宅を建設し、市営住宅として運営しているものである。このように導入当初の根拠法令及び経緯が異なっており、それに伴って入居基準も異なっていたため、従来は別々の事業であった。しかし、今日においては住宅改良室の住宅地区改良事業はすでに終了しており、住宅改良室では建設済みの改良住宅の管理運営を行っている。つまり入居後の管理という面では両者は大きな差はないと考えられる。そういった状況下の中、管理する部署が2つに分かれていることによって業務内容に重複する部分があるが、それについて連携が行われていない。共通する業務については統合を行うことによって業務の効率化を行うことが可能であると考えられる。住宅政策課と住宅改良室の業務の異なる部分を明確にし、適切な管理マニュアルを作成したうえで、連携して効率的な運用を図るべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

住宅政策課と住宅改良室の連携については、以前より機構改革の議論がされてきたところではありますが、現在のところ住宅地区改良事業にかかる歴史的な経過や当初の入居基準も一般公営住宅とは異なっており、地域コミュニティに対する住民の意識も違います。

現在はパソコンを利用した公営住宅管理システムを運用しており、両課がデータを共有し、同一の事務環境にすることで、業務の統一性を図っております。今後は、それぞれの業務の特性をより明確にして、課題や問題点を整理し、関係機関と協議しながら検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-------------|
| 管理番号 | (21)－② |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 高等学校授業料・入学料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 高等学校の未収金管理担当者と学事課との連携(意見)

高等学校の授業料及び入学料の未収金の管理については、高等学校の未収金管理担当者が滞納者への督促及び回収業務を行っており、当該担当者から相談があった場合には学事課が相談にのり、督促業務を支援している。

しかし、当該未収金については授業料無償化に伴い今後は新たに発生しないが、近年では未収金額も増加傾向にあり、その状況の変化に対応して回収業務を強化する必要がある。また、基本的には高等学校の未収金管理担当者が督促業務を行っており、学事課においては督促業務を行っていない。

学事課において、高等学校における回収業務が現在の状況を鑑みて適切かどうかモニタリングして回収業務の強化についてアドバイスし、また必要に応じて学事課も協力して督促業務を行い、連携して回収業務を実施していくことが望ましいと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

高等学校の入学料と授業料の滞納分における収納に関しては、保護者や生徒との関係を第一に考えて督促を行う必要があり、学校長が保護者、生徒に通知し未収であることを説明し、納入を促し、納入がなされない場合は、電話連絡や家庭訪問を実施し、遠方の場合は督促状等で納入を促しています。学事課との連携としては、高等学校収納担当者との連絡を密に現状の把握に努めており、今後は学校と協力しながら督促を行うなど、回収を強化してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (22)－② |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 幼稚園保育料・入園料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 幼稚園の園長と学事課との連携(意見)

幼稚園の保育料及び入園料については、幼稚園の園長が回収し、市にまとめて納付している。未収金が発生した場合の督促業務についても幼稚園の園長が実施している。幼稚園の園長から未収金管理について相談があった場合には学事課が相談にのり、督促業務を支援している。

しかし、基本的には幼稚園が督促業務を行っており、学事課においては督促業務を行っておらず、その業務内容の把握及び適切に行われているかについての十分なモニタリングが実施できていない。

学事課において、幼稚園における回収業務が適切かどうかモニタリングし、また必要に応じて学事課も協力して督促業務を行い、連携して回収業務を実施していくことが望ましいと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、幼稚園の保育料及び入園料については、保護者との関係を第一に考えて督促をする必要があり、幼稚園から保護者に納入を促し、納入がなされない場合は、電話連絡や家庭訪問を実施し、遠方の場合は督促状等で納入を促しています。学事課との連携としては、「東大阪市立幼稚園入園料・保育料の督促事務の手引き」を作成して幼稚園の督促業務を支援しており、今後は幼稚園と協力しながら督促を行うなど、回収を強化してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (23)－② |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 奨学資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 債権管理体制(意見)

平成21年度の回収状況等について上記表のとおり、現年度の調定額41百万円に対して回収額25百万円(回収率61.4%)、滞納繰越分調定額79百万円に対して回収額9百万円(回収率12.1%)となっている。

滞納者は平成21年度末で500名を超えており、市の回収担当者は1名のみで、督促状の発送、電話催告、訪問による回収交渉等を十分に実施することは相当困難と考えられる。市では市外の滞納者に対する電話催告を試験的に外部委託する等の工夫をしており、この効果等を検証し、債権管理体制の一層の充実を検討する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

「奨学金督促マニュアル(案)」を作成し、年間計画に基づき債権回収を行っております。

また、債権回収業務委託においては、債務者の年次引継ぎを行い、平成23年度からの継続した債権回収業務委託を行いました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (23)－③ |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 奨学資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 時効管理(意見)

平成20年度に1件252千円の不納欠損処理を行っているが、これは時効期間が経過し、相手方より時効の援用の申し出があったためである。

市ではデータベースシステム及び紙ベースの台帳により債権管理しているが、個別債権の時効開始時期が何れも不明瞭であり、時効中断の管理が十分でなく、システム上で、時効期間の到来している債権を一括して抽出できるシステムとなっていない。

今回の監査に当たり、返還終了年度より10年以上経過した滞納額200千円以上の債権を市が調査した結果、下記表のとおり、11件で2,870千円の滞納があった。

相手方の援用申出により、不納欠損処理を余議なくされる債権がどの程度あるのか把握するため時効管理を徹底し、また、時効の到来している債権を一括して把握することのできるようシステムを改善することが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

詳細な債権管理ができるように、奨学金収納システムの改修を行っております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (23)－④ |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 奨学資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 不納欠損処理(意見)

奨学資金貸付金について、平成20年度に時効の援用申出のあった1件を除き、多くの債権は時効期間が経過しているにもかかわらず、不納欠損処理がなされないまま積みあがっていると考えられる。

これは、不納欠損処理をする前にどの程度債権回収努力をしておかねばならないか、考え方の整理ができていないためと思われる。

例えば主債務者死亡の場合に、相続人調査をして請求するのか、保証人にはどうするのか、保証人に相続が起こっていた場合はどうかなど、ケースを想定して、一定の努力を行えばそれ以上は債権回収が困難と判断して議会の決議を得て債権放棄をする等、滞納整理マニュアルを作成し、不納欠損処理ができるようにしておくべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

未収金の収納につきましては、平成24年4月に施行された「東大阪市債権の管理に関する条例」に基づき、債権の整理をすすめたうえで不納欠損処理を検討してまいりたい。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (23)－⑤ |
| 回答所属 | 学校管理部学事課 |
| 債権名 | 奨学資金貸付金返還金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 返還開始時期(意見)

奨学資金の返還について「東大阪市奨学資金貸与条例」によると「貸与を受けた奨学資金は、貸与の必要がなくなった日後1年を経過した日の翌日から起算して15年を限度として教育委員会が定める期日及び方法により返還しなければならない。」(第8条本文)とされており、学校の卒業後1年間の据置期間を置くことが定められている。

しかしながら、奨学生は学校を3月に卒業し、4月に就職することが一般的であり、奨学資金の返還をしないまま給与内で生活することを1年間継続することにより、返還資金の捻出が困難になることがあると想定される。

初任給の受取時である4月を返済開始時期とすることにより、奨学生の返済意識を高め回収率の改善が期待されるので、条例改正等により据置期間を置かないようにすることの検討が望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成24年3月議会において、一律に据置期間を置くのではなく、奨学生であった者個々の事情により、必要に応じて返還を猶予することが適切であると考え、1年間の据置期間を置かないことと、返還猶予に関する奨学資金貸与条例の一部の改正を行いました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－② |
| 回答所属 | 子どもすこやか部こども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 母子自立支援員との連携による督促の実施(意見)

当該貸付は、各福祉事務所に配置された母子自立支援員(平成22年4月1日時点で計7名)が、事業の対象となる母子及び寡婦の相談に応じ、申請内容及び保証人の確認を行っている。それに対して回収業務は本庁の職員が一人で実施しており、人員的に不足しているものの、現状、母子自立支援員は回収業務には関与していない。

母子・寡婦福祉資金貸付金は返済期限が到来していながら返済されていない金額が8千万円を超えて多額に上っており、なおかつ未収金額が年々増加しつつある中、収納対策行動計画に母子・寡婦福祉資金貸付金の現年収入率の向上が目標値として設定されており、その目標を達成するためには督促業務に関わる人員数を増やす必要がある。よって、母子自立支援員との連携による滞納者への督促業務を実施する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

包括外部監査後、母子自立支援員会議において償還業務への協力を依頼しました。

また、平成23年6月に償還指導の一環として滞納者に対し、母子自立支援員から電話による生活状況の聞き取りを実施いたしました。

今後も母子自立支援員と連携をとりながら、滞納者の生活状況把握を含めた償還業務に取り組んでまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－③ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部子ども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 違約金の徴収(意見)

母子及び寡婦福祉法施行令第17条は、「都道府県は、母子福祉資金貸付金の貸付けを受けた者が支払期日に償還金又は前条の規定により一時償還すべき金額を支払わなかったときは、延滞元利金額につき年十・七五パーセントの割合をもって、支払期日の翌日から支払当日までの日数により計算した違約金を徴収する。ただし、当該支払期日に支払わないことにつき、災害その他やむを得ない理由があると認められるときは、この限りではない。」と定めている。

しかし、市においては当該違約金に関する条文を適用していなかった。ただし書きにあるとおり、必ずしも違約金を徴収しなければならないものではないものの、正当な理由なく支払を遅延した者に対して違約金の徴収を検討する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

貸付申請時に借主に対して違約金についての説明をするようにいたしました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－④ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部こども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 納付督促の強化(意見)

当該事業では、滞納繰越分の収入率が平成19年度で2.2%と近隣他都市と比較しても非常に低い値であったため、平成20年度において、現年度分未納者及び過年度分未納者に対して、1年間に5回にわけて督促文及び納付書の送付を実施していた。この時の抽出対象者は次のとおりである。

納付督促の結果、平成20年度の滞納繰越の収入率は、下記表のとおり、このような追加督促業務を実施していなかった平成19年度と比較して3.4ポイントの改善が見られた。しかしながら、督促業務を実施しなかった平成21年度には徴収率が前年度比マイナス3.7ポイントの悪化となっている。

以上のように、納付督促業務を強化した結果、明らかな効果が見てとれることから、今後は継続的に督促業務を強化する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

平成23年12月に債権回収会社と委託契約を結び債権回収に努めました。

平成24年度は7月と8月に対象者を絞り、償還の通知を発送しました。その結果、一部の対象者から連絡があり、分納の場合もありますが納付につながりました。9月には債権回収会社と委託契約を結び、7月及び8月の通知で連絡のなかった方を中心に債権回収業務を委託し、督促業務の強化及び未収金の解消に努めております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－⑤ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部こども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 不納欠損処理の未実施(意見)

当該滞納金は私債権であるため、不納欠損処理を行うためには「時効の援用」か、もしくは議会の決議による「債権の放棄」が必要である。

当該債権について、市では不納欠損を一度も実施していなかった。私債権の場合、相手方が時効を「援用」(民法第145条)しなければ、確定的に消滅しないので、そのままでは不納欠損処理ができない。そこで、不納欠損処理の前提として債権放棄について議会の決議を得ることが必要となる(地方自治法第96条第1項第10号)。

なお、「条例に特別の定め」を置けば債権放棄について、議会の決議が不要となる(地方自治法第96条第1項第10号)。そこで不納欠損処理を適切に行うために債権管理条例を制定し、条例に基づき債権放棄を行い、不納欠損処理をするという方策もある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

平成24年3月に「東大阪市債権の管理に関する条例」が制定され、「債権の放棄」についても指針が示されましたが、母子寡婦福祉資金の債権を回収可能な債権と回収不能な債権に整理したうえで不納欠損処理を検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－⑥ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部こども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 時効が不明な債権の処理(意見)

母子・寡婦福祉資金貸付金は、東大阪市が平成17年度に中核市に移行した際に、大阪府から権限移譲を受けた事業である。そのため、平成17年度以前に大阪府が最終的にいつの時点で督促を行っていたのかは不明であり、時効期間について適切に把握できていない状態にある。

なお、時効が到来していると考えられる、最終入金日又は最終償還月から10年以上経過している債権について調べたところ、債務者数17名、元利合計金額6,598,506円であった。時効中断の状況が不明なこれらの債権については不納欠損処理を検討すべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

母子寡婦福祉資金の債権については、時効の管理ができておらず、時効が到来していると考えられる債権もありますが、債権回収会社への回収業務委託等を利用し、回収不能な債権かどうか整理したうえで不納欠損処理を検討いたします。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | (24)－⑦ |
| 回答所属 | 子どもすこやか部子ども家庭課 |
| 債権名 | 母子・寡婦福祉資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑦ 連帯保証人からの回収(意見)

当該事業では、平成21年6月改正前の母子及び寡婦福祉法施行令第8条第4項において、連帯保証人を立てることが定められていた。法改正後は、有利子であれば連帯保証人がない場合でも貸し付けることが可能となったものの、市では今でも連帯保証人を貸付の条件としている。

しかしながら、市は一度も連帯保証人から回収した実績はない。借主である母及び連帯借主である児童の両方に連絡がつかないものやその居所がわからない場合などには、連帯保証人から債権を回収する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現時点で、連帯保証人に債権についての連絡を行っていませんが、借主、連帯借主の両方と連絡のつかない場合、また両方から回収の見込みがないと認められる場合は、連帯保証人から債権を回収することを検討しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | | |
|------|-----------|--|
| 管理番号 | (25)－⑥ | |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 | |
| 債権名 | 国民健康保険料 | |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 催告の方法(意見)

国民健康保険料を滞納した場合、未納国民保険料の納付催告書を送付しているが、この様式をみると、「長期の被保険者証の継続交付ができなくなります。」との文言があるものの、保険料滞納による不利益が抽象的にしか分からない内容になっている。

短期被保険者証は有効期間があり、その交付方法が基本的には窓口での交付となること、短期被保険者証の交付をしても滞納が続くと被保険者資格証明書の交付に切り替わること、被保険者資格証明書に切り替わった場合に医療費が全額負担となり滞納分を納付するまでは継続すること、最終的には財産の差押え処分等もあること等について催告書に記載し、滞納早期段階より保険料滞納による不利益を認識させることで支払を促すことが必要と考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

未納国民健康保険料の納付催告書については、滞納の状況によって文言を変えたものを段階的に送付しており、上記内容の文言のある催告書は、現在長期証世帯で一部未納のある世帯等に送付しているものです。なお、催告書送付の際には、夜間・休日・出張納付相談のお知らせ文を別途同封しており、以下のことを明記しています。

- ・短期被保険者証は通常の保険証よりも有効期間が短くなること。
- ・短期被保険者証の交付をしても滞納が続くと被保険者資格証明書の交付に切り替わること。
- ・被保険者資格証明書に切り替わった場合に医療費が全額自己負担となり滞納分を納付するまでは継続すること。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (25)－⑦ |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 |
| 債権名 | 国民健康保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑦ 滞納処分の実施(意見)

国民健康保険料は強制徴収公債権であり、平成19年度から平成21年度の滞納処分の状況は次のとおりである。

上記表のとおり、差押えの件数は年間2件から5件と少なく、平成21年度の滞納処分の原因となった未収金額3,239千円を、平成21年度末の未収金額7,603,650千円や同年度の不納欠損処理額2,135,061千円と比較すると、滞納処分の金額は極めて小さいと言わざるを得ない。また、市の調査による平成21年度の総所得階層別世帯数の収納状況は以下のとおりである。

上記表のとおり、最も高額な階層とされる7,000千円超の世帯についての未収金は128,992千円であるが、このうち116,538千円についての財産調査はされておらず、高額所得で未収になっている世帯に対する財産調査は十分とはいえない。

支払能力があるにも関わらず、支払意思のない者については厳正に滞納処分を進める必要があり、財産調査や滞納処分等に一層の注力が必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

特別対策収納班・収納班・徴収嘱託員の連携をより強化し、滞納保険料に対して安易に不納欠損処分することなく、特に高額所得者等支払い能力があるにも関わらず、支払意思のない者については滞納処分に向けて財産調査等を進めており、折衝できていない世帯についても訪問等を行い直接折衝するようにしています。

また、平成24年4月より未収金特別対策室に高額案件1,200件を移管し、すでに財産調査、滞納処分を行っています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (25)－⑧ |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 |
| 債権名 | 国民健康保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑧ 時効期間が短いことによる債権管理の必要性(意見)

国民健康保険料は時効期間が2年間と短いため、適切に債権管理を行わなければ、市からのアクションが何も無いままに時効期間を徒過し、不納欠損処理を余議なくされることになりかねない。

督促、催告の時期、短期被保険者証の切り替え、被保険者資格証明書の交付、財産調査の対象者の選定、滞納処分の実施等、適切な時期を予め定めて債権管理する必要があるが、平成21年度では36,205件2,135百万円の不納欠損処理を実施しており、うち居所不明7,588件370百万円の他に、被保険者資格証明書交付先4,354件293百万円とそれ以外の24,263件1,471百万円についても処理しており、スケジュール管理が意識されないまま、時効期間経過による不納欠損処理が多くなっていることが懸念される。

また、現在は滞納世帯数が34,271世帯のところ7名の担当者が他の業務をしながら、かつ、国民健康保険に係る照会対応等の他の業務が繁忙なために、限られた時期にしか回収業務に携わることが出来ない等人的体制も十分でないと考えられ、国民健康保険料の債権管理体制の強化が必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

滞納処分の執行停止や、納付誓約をとることによる時効中断処理などで折衝機会を増やすことにより、時効期間経過で安易に不納欠損となることのないよう努めているところであり、今後も適切なスケジュール管理を行ってまいります。また、未収金特別対策室に高額案件1,200件を移管し、9月からは保険料課の職員を派遣して国民健康保険料の債権管理体制の強化をはかっています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (25)－⑨ |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 |
| 債権名 | 国民健康保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑨ 居所不明者の対応(意見)

市町村の区域内に住所を有し他の健康保険組合等の被保険者でない者は、当該市町村の区域内に「住所を有するに至った」日から、当該市町村が行う国民健康保険の被保険者となり、「住所を有しなくなった日」の翌日から資格を喪失する。

国民健康保険の予算は、保険料で賄うべき部分について被保険者数等を勘案しながら算出するため、不現住者について被保険者資格の職権抹消ができなければ、賦課・徴収事務に不経済・不効率が発生することとなるが、担当者への確認では、不現住者であっても、職権により被保険者資格の喪失処理は行っていないとのことであった。

これは、厚生省保険局国保課長通知(平成4年3月21日第40号)で国民健康保険の被保険者資格である「住所」を、住民基本台帳法に定める「住所」と一致させるよう指導があり、また、市の「居所不明被保険者に係る資格喪失確認の事務処理要領」で資格喪失は住民票の削除を前提としている(同要領第9条)ためであるが、国民健康保険法上、被保険者資格の基本となる「住所」を住民基本台帳上の住所と一致させるよう求める条項はなく、必要な現地調査等の調査を尽くした上で資格喪失をさせるのであれば、必ずしも住民登録と連動させる必要はないと思われる。

ちなみに、介護保険料について、1号被保険者は「市町村の区域内に住所を有する65歳以上の者」とされ、国民健康保険と同様に「住所」が要件となっているが、不現住者に対して一定の手続を経た上で、賦課留保を行っている(「(26)介護保険料」参照)。

国民健康保険料については平成21年度に居所不明者7,588件の不納欠損処理を実施しており、このような居所不明者について資格喪失させ賦課留保しておけば、納付書発行、納付期限管理等の事務が大きく軽減されるだけでなく、現年度収納率の向上にも資することとなる。また、国からの調整交付金について、以下表のとおり減額率が定められており、市の収納割合は79.3%のため11%減額されているが、81%以上となると軽減率の低下にもつながる。

したがって、国民健康保険料についても、介護保険料担当課との連携等により、職権による資格喪失を進めるべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

事務の軽減や収納率向上のため、介護1号被保険者である国民健康保険被保険者について、関係各課と連携をとり職権による資格喪失を進めているところです。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (25)－⑩ |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 |
| 債権名 | 国民健康保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑩ 口座振替の推奨(意見)

市の国民健康保険料の口座振替の方法による徴収割合は32.38%である。これについて平成20年度の中核市の口座振替率と収納率の状況は次のとおりであり、市の口座振替率は中核市38市中32位、また、収納率は中核市40市中39位と何れも低調である。

なお、上記表のとおり、収納率順位上位20市のうち、口座振替率が20位内の市が14市あり、また、収納率の低い10市のうち不明1市を除く9市の口座振替率は21位以降となっており、中核市において概ね口座振替率が高いと収納率が高くなる傾向が認められる。

よって、市の口座振替率を向上させることが求められ、これは収納率の向上だけでなく、納付書の発行業務、納付の消込み作業等の事務手続の効率性にも寄与することとなり、かつ、納付者側の納付のための手続も容易になると考えられる。

現在、市には普通徴収のうち口座振替の方法で10期完納すると1%の口座振替額が返還される口座振替奨励金制度があるが、この口座振替のインセンティブを一層強くするため、例えば納付書支払から口座振替の変更初年度の1年間のみ1ポイント上乘せして2%の奨励金を支給する等の措置を検討する価値があるのではないだろうか。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

初年度のみ報奨率を上げるという案については、必然的に奨励金の支出額が増えることになりませんが、それに対しどの程度の口座加入者が増えるといった費用対効果の算出が困難であり、従来の口座振替者との公平性の観点からも問題があると考えられます。

コールセンターによる電話での口座奨励等を実施しておりますが、その手法について更に検討し、口座振替率の向上に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (26)－② |
| 回答所属 | 福祉部介護保険料課 |
| 債権名 | 介護保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 普通徴収(意見)

介護保険料の徴収は原則として特別徴収であるが、年金受給開始直後は年金事務所の事務上の都合のため普通徴収となり、滞納が生じることがあるとの説明を受けた。被保険者の中には年金受給時よりすぐに特別徴収されると誤解している市民もいると考えられることから、年金受給の開始を予定している被保険者に対して一層の注意喚起を促すことが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

満65歳を迎えられた方や東大阪市に転入された方に、介護保険料決定通知書を送付する際、徴収(納付)方法を詳しく記載した注意喚起のカラーパンフレットを同封送付しています。

注意喚起文章をより目に付きやすくするため、毎年パンフレット作成時に市民や職員の意見を参考に工夫しています。

今後もパンフレットだけでなく、窓口や電話での対応において丁寧に分かりやすく説明するよう努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (26)－③ |
| 回答所属 | 福祉部介護保険料課 |
| 債権名 | 介護保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 連帯納付義務者への賦課徴収(意見)

介護保険料は、本人が納めない場合、世帯主や配偶者が連帯納付義務者となるが、市では連帯納付義務者への賦課や督促は実施していない。
しかしながら、連帯納付義務者への賦課徴収は、滞納者への支払を促す効果があると思われるので、今後実施する必要があると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在のシステム上は、連帯納付義務者あての賦課や督促を行う処理が出来ず、現時点では実施には至っておりませんが、被保険者の保険料負担を、生計を一にする世帯全体でカバーすることが適当であると考えられることから、徴収の確実性を期すために実施に向けて取り組んでまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (26)－④ |
| 回答所属 | 福祉部介護保険料課 |
| 債権名 | 介護保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 賦課留保の情報共有(意見)

介護保険では、住民票の有無にかかわらず、公示送達の手続等を経て現住していないことが認定できた場合は、賦課留保をしている。介護保険料の賦課留保をしている相手先に対しても国民健康保険料や住民税については賦課されていることも考えられるため、不現住者に関する情報は、関係課との連携を検討すべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在賦課留保の決定をする際には、介護情報はもちろん、国民健康保険や住民税の納付情報や折衝情報を照会し、その情報をふまえて決定を行っています。今後も賦課留保を決定したときには関係課に連絡するなど、連携を図ってまいります。

関係課より不現住者情報の提供を求められた場合は、協力すべきと考えています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------|
| 管理番号 | (26)－⑤ |
| 回答所属 | 福祉部介護保険料課 |
| 債権名 | 介護保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 財産調査と滞納処分(意見)

介護保険料は強制徴収公債権であり、市では財産調査権のあることから介護保険料滞納先の年収情報を入手しており、平成21年度末の滞納上位100名の中には高額な年収を得ている者が存在した。このことから支払能力があるにも関わらず、延滞となっている先が相当存在することが考えられる。

交渉状況について質問すると、介護保険制度に対する不信感等から支払わない先もあるとのことであった。

こういった支払能力があるにもかかわらず、支払意思を示さない者については時効を中断させることが出来ずに、時効期間到来時に不納欠損処理を余議なくされ、介護保険料を支払っている者との間で著しい不公平を生じさせると考えられる。したがって、このような先については、財産調査の上、滞納処分等を視野に入れた収納対策を講じる必要があると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

介護保険料を支払っている者と支払っていない者との不公平解消の方策のひとつとして、介護保険制度上、給付制限というペナルティが設けられています。

また、65歳以上全員強制加入の介護保険は、収入の有無にかかわらず全員に保険料を賦課するという制度です。

介護保険料納付における負担の公平性を確保するためにも、十分な支払い能力があるにもかかわらず、保険料の滞納を続けている滞納者に対しては、滞納処分を見据えた収納対策の強化に努めてまいります。

制度の不理解や未納に伴う不利益についての周知不足による滞納の解消を図るため、対象者が高齢であることを踏まえた丁寧な説明により、納付行動に導くよう職員全員で努めています。

今後も丁寧な説明、相談、給付制限に関する注意喚起などにより、いっそう未納解消に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | (27)－② |
| 回答所属 | 市民生活部保険料課 |
| 債権名 | 後期高齢者医療保険料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 債権管理体制の強化(意見)

平成21年度末の未収金額89,748千円にかかる滞納世帯数は2,319世帯であり、1件当たりの平均未収額は38千円と小額で、平成21年度における滞納金額の最も多いものであっても444千円であった。

後期高齢者保険の時効期間が2年であるため、この期間内で相当多くの滞納者との納付折衝が必要となってくる。

国民健康保険料と同様に、後期高齢者医療保険料についても支払能力があるにも関わらず、支払意思のない者に対しては、必要であれば滞納処分を実施することのできる体制を構築することが必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

滞納処分の執行停止や、納付誓約をとることによる時効中断処理などで折衝機会を増やすことにより、時効期間経過で安易に不納欠損となることのないよう努めているところであり、今後も適切なスケジュール管理を行ってまいります。

国民健康保険料の高額案件1,200件を未収金特別対策室に移管したことにより、後期高齢者医療保険料についてもよりきめ細かい納付折衝が可能となりました。9月からは保険料課の職員を派遣して後期高齢者医療保険料の債権管理体制の強化を図っています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (28)－② |
| 回答所属 | 人権文化部人権同和調整課 |
| 債権名 | 同和更生資金貸付基金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 連帯保証人への督促(意見)

現在、年4回借受人に対し催告状の発送や夜間・昼間その他随時納付相談を実施し、回収に努めているが、連帯保証人に対しては督促を実施していない。
制度開始後、約50年経過するなかで連帯保証人の死亡や行方不明もあるが、連帯保証人を置いている以上、可能な限り連帯保証人にも督促し、場合によっては保証債務の履行を請求すべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在、大阪府の指導に基づき借受人に対し、債務者居住の追いかけと年4回の催告状を発送し、昼・夜間においては、随時納付相談をおこなっています。制度開始後、既に50年を経過しており借受人及び連帯保証人の死亡や行方不明等が、大半を占めております。ゆえに連帯保証人への督促は、非常に困難であります。ご意見後は、まだ一部ではございますが、連帯保証人からの償還を継続しているところであります。今後も連帯保証人への督促請求においては、十分検討を図りつつ未収金回収に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (28)－③ |
| 回答所属 | 人権文化部人権同和調整課 |
| 債権名 | 同和更生資金貸付基金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 不明残高の処理(意見)

平成21年度末の未収金残高は110,771千円であるが、個人別内訳合計金額は105,308千円で5,462千円の内訳が不明な残高があった。このことは、昭和40年当時の事業所管部の社会部からの引継ぎ事項とされている。この不明残高は請求の相手先も不詳であるため、原因の特定が困難であれば未収金の取崩処理が必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

不明な残高につきましては、昭和40年当時の事業所管部社会部からの引継ぎ事項であり、以来、今日に至っております。ゆえに原因の特定が困難であります。ご意見のとおり、不明残高に関しまして、今後、未収金の取崩も含め検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------|
| 管理番号 | (28) - ④ |
| 回答所属 | 人権文化部人権同和調整課 |
| 債権名 | 同和更生資金貸付基金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 不納欠損(意見)

平成21年度末の債務者の状況はつぎのとおりである。

同和更生資金貸付金は私債権であり時効期間は10年であるが、上記表のとおり平成21年度末貸付件数517件の内、478件99,117千円が消滅時効期間に達しており、それ以外にも自己破産、死亡等により回収可能性が皆無と考えられる未収金も相当あると考えられるが、不納欠損処理は全く行われていない。

不納欠損処理をしないのは、当該制度が大阪府の関連する制度で、基金の3分の2を府が負担することから市の単独の判断で処理できないため、府下の他市においても、市と同様に未収金を抱え不納欠損処理の出来ない状態があるとのことであった。

府との協議や連携を進めた上で、不納欠損処理に関するルールを定める必要があると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

同和更生資金貸付基金の2/3は大阪府貸付基金で、1/3が市の一般財源であることから本市単独では、不納欠損処理ができない状況であります。このことは、大阪府内各市町村同様の現況であります。現在、不納欠損に関して大阪府と府内各市町村の間で、協議連携を図っているところです。

今後、同和更生資金貸付基金残額の3分の2を負担する大阪府と府内各市町村との間で、償還ルール等の協議が進められる状況です。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－② |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 管理システムの不備(意見)

小口生活資金貸付金は、東・中・西の各福祉事務所で貸付台帳によって債権発生時点より管理しているが、電子データ化されていないため、債権管理の様々な場面で債権管理が煩雑になっている。

表計算ソフト等により電子データ化し、検索を容易にすることが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

現在、各福祉事務所の貸付金基本情報についてのデータ化を進めており、24年度中には完了する見込です。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－③ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 期限の利益喪失条項(意見)

「東大阪市緊急小口生活資金貸付基金条例」には「市長は、借受人が次の各号の一に該当したときは、貸付金の全部又は一部を一時に償還させることができる。」(第9条)としており、偽りその他不正の行為により資金の貸付を受けたとき、貸付金を目的外に使用したとき、正当な理由がなく貸付金の償還を怠ったとき、転出したとき及びこの条例若しくはこれに基づく規則に違反し、又は市長の指示に従わないときに債務者は期限の利益を失うこととされている。しかしながら、債務者と取り交わす「東大阪市緊急小口資金借用証書」(以下「借用証書」という。)には、期限の利益喪失条項について記載されていない。債務者との間で疑義の起こらないよう借用証書にも期限の利益喪失条項を設けることが必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

期限の利益喪失について、借用証書の中に条項を設ける形での様式改正を検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－④ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 資金使途の確認(意見)

東大阪市緊急小口生活資金貸付事務要領によると、貸付金の使途は世帯の生計を維持するに当たりつなぎ資金として必要な生活資金、医療資金、出産資金又は葬祭資金、住宅資金及び教育資金に限定されており(同要領第2条)、申込を受けるときは資金を必要とする理由及び緊急性について十分聴取し(同要領第3条第2項)、裏付け証明をとれるものについては、その証明書の提出を受けること(同要領第3条第3項)とされている。

しかしながら、実際の貸付時には資金使途について聞き取りはしているとのことであったが、裏付け証明の提出を受けているものは少なかった。

制度趣旨に沿った資金使途がなされたかどうか確かめるため、事前に資金使途を聞き取るだけでなく、原則として全ての貸付について事後的に領収書等の裏付け証明を入手することが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

領収書等の提出について、借受人への説明文の中に記載し、本制度の趣旨に沿った資金使途がなされるよう周知してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29) - ⑤ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 保証の種類(意見)

「東大阪市緊急小口生活資金貸付基金条例」では保証人1人を立てることが必要とされている(同条例第5条)が、保証人は連帯保証人とはしていない。

普通保証の場合は、検索の抗弁権や催告の抗弁権があるため、連帯保証とすることが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

債権回収という観点からはご指摘の通りですが、本制度は不測の出費により生活資金を必要とする市民への貸付制度であり、迅速な手続き・対応が必要な制度です。そのため、検索の抗弁権や催告の抗弁権のない連帯保証人を貸付の条件とすることは、貸付条件の厳格化だけでなく、借受人の負担増にもつながるため、制度本来の目的の達成を損なう恐れがあるものと考えます。そのため、本制度においては現状の保証人とすることが望ましいものと考えております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑥ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 保証人への請求(意見)

保証人への催告は、債務者が滞納して1年以上経過してから、保証人から債務者本人に償還指導を要請する文書を送付することにより実施している。

債務者が延滞すると、早い時点で保証人に督促状を送付することを事前に債務者に通知し、実際に延滞が生じた際に速やかに保証人に督促することは債務者本人の支払を促す上で効果的と考えられる。保証人への催告時期を例えば延滞期間が3ヵ月となった時点等に設定することの検討が望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

債務者が滞納した場合に早期に催告等を行っていきけるよう、貸付金基本情報のデータ化を現在進めています。今後はより円滑に業務を進めていけるように適宜改善を図ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29) - ⑦ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑦ 督促方法の工夫(意見)

現在、督促、徴収専任の職員が1人配置され、数ヵ月ごとに各福祉事務所をまわり督促業務を行っている。専任の職員がいる間は、電話・訪問が主となるが、いない期間は督促状・催告状の送付が主となっている。

滞納も早期の段階では、電話による督促も効果が高いと思われるので、電話による催告を強化すべきである

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

債務者が滞納した場合に早期に電話等による催告が行っていけるよう、貸付金基本情報のデータ化を現在進めています。今後はより円滑に業務を進めていけるよう適宜改善を図ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑧ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑧ 期限延長申請書の入手(結果)

「東大阪市緊急小口生活資金貸付基金条例施行規則」(以下「規則」という。)では「償還期限の延長を申請しようとする者は、東大阪市緊急小口生活資金償還期限延長申請書にその事由を証する書類を添えて市長に提出しなければならない。」(第9条第2項)としているが、1回当たり償還額の減額や期限延長の申し出があった際の事務としては、合意内容等を管理台帳に記載し、入金状況を管理しているのみで、期限延長申請書を入手していなかった。償還期限の延長を書面の取り交わしのないまま滞納者の自主的支払に任せることは適当でなく、また、条件変更の内容を明瞭にすることにより滞納者に償還計画や債務履行を強く意識させ、償還の可能性をより高いものにすると考えられる。滞納者より条件変更の申し出があった場合には、規則に基づいて申請書の提出を受ける必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

滞納者から条件変更の申し出があった場合には、ご指摘のとおり、規則に基づき、期限延長申請書の提出を受けるよう早急に是正いたします。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑨ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑨ 生活保護受給者への移行と連携の不備(意見)

緊急小口生活資金を借りた者が、その後の所得低下により生活保護を受給する場合が見受けられるとのことであった。この場合、生活保護費からの少額弁済を促すことになるが、生活保護を受給するに至った滞納者について、担当者が気付いた場合は福祉事務所の保護係と連携することもあるが、緊急小口資金生活貸付金は、「②管理システムの不備」で述べたとおり電子データで管理されていないため、網羅的な対応はできていない。
生活保護費からの少額弁済を促すために、データを整理し関連部署と連携し漏れなく対応のできる体制の構築が必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、貸付金基本情報のデータ化を進めており、今後は生活保護の申請があった時点で緊急小口生活資金貸付金の未収金がある場合には、その情報を共有し、適切な債権管理を行えるように進めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑩ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑩ 時効管理(意見)

督促状況や最後の支払等の債務承認状況を電子データにより管理できていないため、時効中断を取るべきか否かについても明確に意識がされず、漫然と時効期間が徒過していることが懸念される。

債務者に資力があるにもかかわらず払われないケースでは時効中断をする必要があり、また、債務者の死亡等によって債権回収不能となった場合は、時効期間を待たずに債権放棄することも考えられるが、これらの処理の前提として時効管理が必要である。

なお、滞納上位100件の滞納理由別内訳は以下のとおりである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、貸付金基本情報のデータ化を進めており、適切な時効管理が行えるよう進めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑪ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

① 不納欠損処理(意見)

緊急小口生活資金貸付金について、これまで不納欠損処理の実績はなかった。多くの債権は、時効期間が経過しているにもかかわらず、不納欠損処理がなされないまま積みあがっている。

これは、不納欠損処理をする前にどの程度債権回収努力をしておかねばならないか、考え方が整理できていないためと思われる。

例えば主債務者死亡の場合に、相続人調査をして請求するのか、保証人にはどうするのか、保証人に相続が起こっていた場合はどうかなど、ケースを想定して、一定の努力を行えばそれ以上は債権回収が困難と判断して債権放棄をする等(議会の決議を得るか、条例に放棄についての特別の定めを置く)、滞納整理マニュアルを作成し、不納欠損処理ができるようにしておくべきと考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

現在、貸付金基本情報のデータ化を進めており、今後は未収金特別対策室が作成した債権管理マニュアル及び債権管理条例に則り、回収が困難な債権については不納欠損処理を行う予定です。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (29)－⑫ |
| 回答所属 | 福祉部生活福祉室・各福祉事務所 |
| 債権名 | 緊急小口生活資金貸付金 |

・包括外部監査による結果及び意見

⑫ 制度の存在意義の検討(意見)

東大阪市緊急小口生活資金貸付制度は、生活の安定と福祉の増進を図ることを目的に、低所得者層の市民の緊急の生活資金として10万円を限度として貸し付けるものである。制度の性格上、回収率は低く、当該貸付制度基金115,000千円のうち、平成21年度末で92,321千円の未収が計上されているのは、この制度趣旨からしてやむを得ない部分もあると考える事もできるが、基金は枯渇しつつあり、また、制度発足当初回収不能による市の負担をどの程度見込んでいたかは不明である。

低所得者層に対しては、税金、国民健康保険料等の各種保険料が軽減される等の一定の配慮がなされており、また、基金残高が乏しくなっていることから制度の存在意義について検討が必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(見解の相違)】

現時点においては、本制度の意義、市民からのニーズは高く、継続していくことが必要であると考えています。今後については、データ化を進めて適切な債権管理を行い、効率的な運用を図ってまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－② |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

② 保留レセプト及び返戻レセプトの管理(意見)

保険請求分について、生活保護の被保護者に係るレセプトの受給者番号の把握、医師のレセプトの点検未了、保険申請待ち等患者都合により、診療月の翌月の請求処理に遅れることがある。このように処理が遅れたレセプトのことを「保留レセプト」という。

また、保険者等にレセプトを送付したものの、内容に不備があるなどの理由で返戻されたレセプトのことを「返戻レセプト」という。

これらの保留レセプトや返戻レセプトについては、請求漏れを防止するために管理する必要があり、また、医療行為から請求までに時間が経過すると請求に必要な情報の入手に齟齬の生じるおそれのあることから、適時に処理することが求められる。

総合病院においては保険者への請求処理について業者に委託しており、保留レセプトと返戻レセプトの件数や点数の月次発生状況については報告を受けていたが、その後の処理状況、月末の保留レセプト残高、返戻レセプト残高等の報告は受けていなかった。

長期にわたり請求されない保留レセプトや返戻レセプトの発生を防止するために、例えば3ヶ月を超えて処理されていない保留レセプト・返戻レセプトの管理台帳を作成する等、保留レセプト・返戻レセプトの状況を把握し管理する必要があると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

保留レセプト、返戻レセプトの発生や、請求の処理状況については、コンピュータにて月別、個人別で管理しております。

長期間請求が滞っているレセプトについてもコンピュータによる抽出システムの構築を検討する等、保留レセプト、返戻レセプトの適正な管理に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－③ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 保留レセプトの適時処理(意見)

今回の監査に際し、平成21年度末の保留レセプトの状況を総合病院が調査したところ、以下表のとおり、3ヵ月超の保留レセプトが外来患者30件832千円、入院患者11件5,473千円の保留レセプトがあった。

このうち、入院の全件及び外来の点数上位5件の合計16件について保留理由を検討したところ、以下、1から12の保留レセプトについては適時に処理することが必要と考える。

a.生活保護者の医療券発行にかかる意見書の作成

サンプル1から6の「医療券待ち」は、生活保護受給者の医療券の発行待ちのものである。生活保護受給者の医療券発行にあたり、市に対して医師の意見書の提出が必要であるが、総合病院では意見書の作成は入院中には実施せず、退院後に診断書の作成と合わせて意見書を作成するという運用になっていたため、医療券が発行されず保留レセプトとなっていた。

そもそも、意見書の作成と診断書の作成は同時にする必要はない。また、意見書の作成がなされない限り医療券は発行されず、その期間の診療にかかるレセプトは保留レセプトになってしまうため問題である。

生活保護者の医療券発行のための意見書の作成を適時に実施する必要がある。

b.債務者と連絡不可になった場合のレセプトの処理

サンプル7の養育医療申請中のものについては、本人と連絡が取れなくなり、保留レセプトとなっている。平成22年4月には一般の健康保険として取り扱い、7割を保険者に請求し3割を自己負担額として被保険者に請求することとしている。

公費助成申請中の債務者と連絡が取れなくなった場合のレセプトの処理について、適時に一般の健康保険として処理の切り替えを検討することが必要であると考えられる。

c.公費助成申請後の受給者証の確認

サンプル8から11の特定疾患手続には、通常2ヶ月の期間を要する。特定疾患手続後受給者証が発行されるが、小児の場合は直接総合病院に通知が来るのに対し、成人の場合は本人が受給者証を総合病院へ提示することが必要となる。後者の場合、一度受診されてからその後受診がない場合、受給者証の確認が出来ずそのまま保留となっている。

電話連絡等を実施することにより、受給者証の確認を早期に実施する体制を作ることが必要と考えられる。

d.医師の処理の遅滞

サンプル12は医師の事務処理の遅れにより生じている。

医師の保留レセプトの適時適切な処理を徹底する必要があると考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

- a 医師への文書作成依頼は従来から外来での扱いとしてきましたが、生活保護意見書作成の手順については見直しを実施してまいります。
- b c 公費助成申請による保留レセプトについては、その決定の可否や受給者証の確認を待たず、健康保険扱いにしてレセプト請求を行い、保留レセプトの減少に努めてまいります。
- d 医師に対して早期に点検を行うよう催促するとともに、保険委員会の委員長名で督促するなど、保留レセプトの減少に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－④ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

④ 保留レセプトにかかる会計上の収益、未収金の計上漏れ(結果)
総合病院では、保留レセプトについて保険者に請求していないため、保留レセプトに係る収益及び未収金を計上していないが、会計上、診療収益は診療行為が行われた時点で認識すべきであるため、収益及び未収金を計上する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】
保留レセプトを未収金に計上する場合の会計処理方法等について、関係部局と協議を進めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑤ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑤ 返戻レセプトの適時処理(意見)

今回の監査に際し、平成21年度末の返戻レセプトの状況を総合病院が調査したところ、以下表のとおり、3ヵ月超の返戻レセプトが外来患者37件392千円、入院患者で1件621千円の返戻レセプトがあった。

返戻レセプトの滞留期間が3ヶ月超のもののうち、入院全件及び外来の点数上位5件の合計6件にかかる保留理由は以下のとおりであったが、何れも適時に処理する必要があると考える。

a. 医師の処理の遅滞

サンプル1は医師の事務処理の遅れにより生じている。

医師の返戻レセプトの適時適切な処理を徹底する必要があると考えられる。

b. 健康保険証の提示

サンプル2から5については、健康保険の資格喪失後の受診であったため返戻レセプトとなったものである。この場合、本人に連絡を取り新しい保険証の提示を求める必要があるため、電話連絡を実施しているが連絡が取れず処理が出来ていない。

保険証の提示は原則3ヶ月に1回実施することとなっているが、徹底されていなかった。返戻レセプトの発生の防止のためにも、保険証の提示を徹底するとともに、保険証の提示の頻度を1ヶ月に1回に増やす必要があると考えられる。

c. 健康保険証の複写の徹底

サンプル6については、保険者番号等の記載誤りによりレセプトが返戻されたものである。健康保険証の提示があった場合、原則、複写を取ることとなっているが、当該サンプルについては健康保険証の複写を取り損ねていたため、そのまま処理が出来ないままとなっている。

健康保険証の複写を徹底することにより、記載誤りにかかる返戻レセプトについては適時に処理が可能となると考えられる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

- a. 医師には迅速に処理していただけるよう調整してまいります。
- b. 保険証確認専用窓口を設置し、1ヶ月毎の確認を実施しております。
- c. 保険証の複写を徹底いたしました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑥ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑥ 未収金の催告(結果)

「東大阪市立総合病院における未納診療費等管理事務取扱要領」によると、納付期限までに納入がない場合には20日以内に督促状により督促することに加え、電話による催告及び患者宅への訪問による催告を行うこととなっている。しかし、患者宅への訪問による催告は実施されていない。

未収金の金額が多額である債務者宅や長期にわたって回収できていない債務者宅への訪問による催告を実施し、未収金の回収を効果的に実施することが望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

他の係の協力を得て、訪問調査等が実施できるよう検討を行ってまいりたい。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑦ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑦ 債権管理体制の強化(意見)

総合病院では未収金について、以下のように督促及び催告をしている。

- a. カルテに未収カードをはさみ込み、次回来院時に面談を実施
- b. 入院患者には退院時に入退院受付にて支払相談を実施
- c. 納入すべき診療料金等を納付期限までに納入しない時は、納付期日より20日以内に督促
- d. 電話にて催告

年度別発生原因別不納欠損処分内訳のとおり、不納欠損した未収金の発生原因は、件数においては、「督促支払無」のものが過去3年間大半を占めており、また、金額で見ると「督促支払無」「分納不履行」の合計が大半を占めており、督促及び催告業務を強化する必要があると考えられる。

現在、債権管理の従事者は職員1名と補助業務として医業事務全般の委託先の者1.5名が実施している。債権管理の担当者は他の業務も担当しており、訪問催告について「東大阪市立総合病院における未納診療費等管理事務取扱要領」に実施することと定められているにもかかわらず実施出来ておらず、債権管理体制が不十分であることは否めない。債権管理体制を強化し、効果的に回収業務を実施することが期待される。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

人員確保等の体制強化を図り不納欠損額を減少させるとともに、債権管理体制を強化し、回収に努めてまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑧ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑧ 債権の不納欠損処理(結果)

従来、自治体病院の未収金は地方自治法第236条第1項に基づき5年の消滅時効期間を経ると、時効の援用を要せず消滅すると解されていた。

しかし、平成17年11月21日に最高裁判所において「公立病院において行われる診療は、私立病院において行われる診療と本質的な差異はなく、その診療に関する法律関係は本質上私法関係というべきであるから、公立病院の診療に関する債権の消滅時効期間は、地方自治法第236条1項所定の5年ではなく、民法第170条1号により3年と解すべきである。」との判決が下されたことにより、従前の取り扱いは認められないこととなった。

上記、判決を受けて未収金の不納欠損処理を行うにあたっては債務者からの時効の援用がなされることが必要となり(民法第145条)、時効の援用がない債権については議会の決議を受けて債権放棄を行うという手続きを踏まなければ不納欠損処理することができないこととなった(地方自治法第96条1項10号)。

しかし、総合病院では、議会に対する報告のみにより不納欠損処分をしている。よって、総合病院の医療費の不納欠損処理を実施するにあたり、議会の決議を得る必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(未措置)】

債権管理条例に沿った不納欠損処分を実施してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑨ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

⑨ 保証(意見)

総合病院では、債務者から支払の誓約書を受領する際には、生計を同一にしない者から保証人として誓約書の提出を義務付けている。しかし、保証人は、連帯保証人ではない。普通保証の場合は、検索の抗弁権や催告の抗弁権(民法第452条、453条)があるため、債権者である総合病院は連帯保証の方が回収の実効性があり、連帯保証人として置く方が望ましい。また、保証人の保証の意思確認については、明文上の規定はなく、十分な意思確認ができていないため、保証人の意思確認方法を定め徹底する必要がある。さらに、保証人への催告は、債務者が滞納し債務者に連絡が取れなくなった場合に、債務者本人に支払を促すよう電話連絡をしているのみであり、保証人への請求までは実施していない。保証人への請求を実施することにより、債務者本人の支払及び保証人の支払を促す上で効果があると思われる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

入院誓約書の保証人を連帯保証人に変更いたしました。そのことにより連帯保証人に対し、督促を実施しております。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------|
| 管理番号 | (30)－⑩ |
| 回答所属 | 総合病院医事課 |
| 債権名 | 総合病院未収金(入院・外来・その他) |

・包括外部監査による結果及び意見

| |
|--|
| <p>⑩ 医療過誤の処理(意見)</p> <p>総合病院の医療過誤により治療が必要になった者に対して、その治療にかかる本人負担分については、事故対策会議内で請求しないことを決定している事例があった。当該患者にかかる治療費については、医事システム上請求しない旨を登録し請求をしていない。しかし、事故対策会議の決定理由や内容について議事録が残されていなかった。本人負担分について請求しない特例処理を実施する際には、その決定理由や内容について文書で記録する必要があると考えられる。</p> <p>また、総合病院は当該治療に対する保険請求分について保険者に請求している。しかし、当該治療は病院の過失によりおこった「第三者傷害」と同義と考えられるため、交通事故と同じように医療過誤を起こした医療機関が傷害の責任者として費用を全額負担することになると考える。よって、当該治療に対する保険請求分について保険者に請求してはならないと考えられる。</p> |
|--|

・措置状況内容

| |
|--|
| <p>【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】</p> <p>事故対策会議においての決定事項等の議事録を作成しております。</p> <p>診療費の請求につきましては、医療過誤の裁判に基づき、精査のうえ適正な診療報酬請求を行っております。</p> |
|--|

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------|
| 管理番号 | (31)－② |
| 回答所属 | 上下水道局水道総務部収納対策課 |
| 債権名 | 水道料金・下水道使用料 |

・包括外部監査による結果及び意見

② 不納欠損処理の根拠(意見)

水道料金債権については、「第2. II. 3. 債権に関する判例」の項で述べた通り、最高裁判所より私債権と判断されており、下水道使用料債権については地方自治法附則第6条の5第1項第3号により強制徴収公債権に分類されるが、市では東大阪市上下水道局会計規程第17条の2をもって上下水道料金に係る債権の不納欠損処理を実施している。

すなわち、下水道使用料債権は会計規程第17条の2第2号を適用し時効期間5年で不納欠損処理し、水道料金に係る債権は会計規程第17条の2第3号を適用して民法第173条の時効期間2年に3年を加えた5年で不納欠損処理している。

しかしながら、このため水道料金については私債権との判断がされているにも関わらず債権放棄されることなく不納欠損処理されていることとなり、平成21年度では107百万円の水道料金に係る債権を不納欠損処理していた。

債権放棄することなく不納欠損処理しているのは、上下水道局では不納欠損処理と債権の消滅を区別して考えているためと説明を受けたが、水道料金について最高裁判所の判断のされる以前に下水道使用料と同様に強制徴収公債権として取扱を同一としていた経緯のあることも背景にあると考えられる。

また、東大阪市上下水道会計規程第17条の2は経理課長の合議と管理者への報告を必要とする旨を規定しているものの、不納欠損処理の根拠としては不明瞭といえ、さらに、大量の債権情報を簿外で個別管理することは実務上困難であることから、私債権の不納欠損処理には債権放棄を前提とすることが望まれる。これらに加え、市の他の私債権の不納欠損処理との不整合も生じている。

これらのことを考慮すると、水道料金に係る債権の不納欠損処理についても債権の効力と一致させるために債権放棄の手続を取ることが必要と考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

債権放棄については、「東大阪市債権の管理に関する条例」の平成24年4月施行にともない、収納対策課として指針となる「債権管理マニュアル(案)」を平成24年8月に作成し、個々の債権について放棄する根拠付け及び実務との整合を図っています。また、債権放棄を前提とした不納欠損処理についても整備を行っています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------------|
| 管理番号 | 2-(1) |
| 回答所属 | 行政管理部人事課 |
| 項目 | 人材育成及び技術継承の必要性 |

・包括外部監査による結果及び意見

(1) 人材育成及び技術継承の必要性

市の収納対策室には市の債権回収業務に関する高度に専門的な知識と技術と豊富な経験が蓄積されていると考えられるが、これらの知識等が十分に蓄積されていない部署もあり、収納率を向上させるためには全市的にノウハウを共有していく必要がある。また、平成20年度に定めた市の「収納確保対策基本方針」においては、総職員数の抑制方針の中で担当職員の退職による収納ノウハウの継承が途絶える可能性が指摘されている。収納対策室の職員は比較的高齢であり、このままでは、収納対策室が有するノウハウが若手職員に継承されないおそれがある。人事異動時に職員の年齢構成への配慮を行う等、市の未収金の徴収に関する知識と技術と経験を早急に継承していくことも重要な課題である。

また、債権回収業務には、単に税や徴収に関する知識だけでなく、不動産や企業経済に関する知識等、市政全般にわたる幅広い知識が必要である。そのため、税部門と他部局との人事交流による幅広い知識を持った人材の育成を行う必要がある。

債権管理に関する研修の実施や現場教育等によって人材育成を行うとともに、若手の税務部門への配属、税務職員と他部署間の配置替えをするなど、市全体の債権管理能力の向上に配慮した人事ローテーションの確立が望まれる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成23年4月から収納対策室を廃止し、未収金特別対策室が設置され、当初は室長、主査、係員、再任用職員を各1名の計4名の配置をしました。

平成24年4月からは体制強化のため室長以下計5名の配置としました。未収金特別対策室では収納業務のノウハウの継承を図るとともに、税務部門に限らない、全庁的に徴収困難な債権の回収業務に当たっています。

また、税務部門における人事交流についても平成24年4月定期異動において、他部局から税務部門へ9名を配置することで、幅広い人材の税務部門での活用を図っています。年齢構成についても、平成24年度新規採用職員を12名税務部門へ配置することで若手職員の活用を図っています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|-----------------------|
| 管理番号 | 2-(2)-① |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 私債権の管理に共通する問題点、規定等の整備 |

・包括外部監査による結果及び意見

① 保証人への請求

私債権については、保証人を立てさせている場合が多いが、以下のような問題が見られたため、保証人が有効に機能していない。

- a. 連帯保証でなく、普通保証としているケースがあること。
- b. 保証契約締結時に保証人の保証意思の確認が十分でないこと。

そしてこれらが原因となって、

- c. 主債務の支払が滞っても、保証人に請求していないケースが殆どであった。

主債務が少額なため法的措置まで取ることが難しいケースや、主債務者に資力がない場合は、保証人への請求が有効な回収手段となる。主債務の支払が滞った場合は、早期に保証人に請求を行うことで、保証人から主債務者へ支払を促す効果も期待でき、また保証人からの回収も期待できる。

保証人への請求を行うためには、資力要件等保証人として相応しいものを連帯保証人として立てさせ、また、保証意思の確認を適切に行うなど、将来の保証人への請求可能性を保証契約締結時点から意識しておく必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(一部措置済み)】

連帯保証人または保証人を立てることを要件としている債権について、滞納が発生し、主債務者に請求しても納付がない場合には、保証人に対しても積極的に請求するよう指導しており、すでに所管課においても取組まれているところです。

なお、ご指摘いただいている保証人制度が有効に機能する手法について、債権管理の観点およびその制度を活用している事業の趣旨・性格を踏まえ、今後、検討してまいります。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|--------------------------|
| 管理番号 | 2-(2)-② |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 管理マニュアルの整備、法的措置の検討及び規定整備 |

・包括外部監査による結果及び意見

| |
|--|
| <p>② 管理マニュアルの整備、法的措置の検討及び規定整備</p> <p>私債権について、主債務者・保証人から回収を図ろうとする場合は、訴訟提起等の法的措置を取る必要があるが、現在では殆ど行われていない。これは、どのようなケースに法的措置まで取るべきかについて必ずしも整理できていないことが一因であると思われる。従って、債権毎に管理マニュアルを作成し、主債務者・保証人への督促・催告のルール、法的措置を取るべき事案の抽出を整理できるようにしておくべきである。</p> <p>特に少額債権につき、市職員での対応が可能かを検討すべき法的措置としては、即決和解(民事訴訟法275条)、支払督促手続(民事訴訟法382条以下)、少額訴訟手続(民事訴訟法368条以下)等がある。手続選択のポイントは以下の表のとおりである。</p> <p>もともと、これらの手段を取るには、原則として議会の決議が必要となる(即決和解・少額訴訟:地方自治法第96条第1項第12号)。支払督促は督促段階では議会の決議が不要であるが、相手方が異議を述べれば通常訴訟に移行するため、異議を想定して予め議決を得ておくことが望まれる。そこで、これらの手段を実効的に利用しようとする場合は、訴えの提起、和解、損害賠償額の決定等について市長が専決処分できるようにしておく必要もある(地方自治法第180条)。</p> <p>このように、私債権の管理については、督促・催告のルール化のためのマニュアル整備や法的措置についての理解促進、法的措置を取るための規定整備が必要となるが、公債権とは異なる知識も必要となるので、庁内研修を行う等により担当職員のスキルアップを図っていくことが必要である。</p> |
|--|

・措置状況内容

| |
|--|
| <p>【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】</p> <p>平成24年7月に東大阪市債権管理マニュアルを作成し、ご指摘いただいている私債権の管理および法的措置の活用等の点について整理しました。また、平成24年第1回定例会において、東大阪市債権の管理に関する条例が可決されたことにより、市長の専決処分において債権額が500万円以下の訴訟が可能となり、法的措置が実効的に利用できるようになったところです。</p> <p>また、適正に債権管理マニュアルおよび債権管理条例の運用がなされるよう、未収金を所管する所属に対し研修会を実施しました。</p> |
|--|

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------|
| 管理番号 | 2-(2)-③ |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 私債権の不納欠損処理 |

・包括外部監査による結果及び意見

③ 私債権の不納欠損処理

私債権は、漫然と時効期間を徒過させるなど、回収が困難になることは避けるべきであるが、適切な管理を行っても回収が困難となる場合はある。そこで、こうした場合には不納欠損処理を行なって、管理コストを下げる必要がある。

例えば、時効期間を経過した債権については、債務者が時効援用するまで確定的に消滅しないため、不納欠損処理を行おうと思えば、議会の決議を得て放棄をする必要がある(地方自治法第96条第1項第10号)。

ところが、市においては時効期間が経過した私債権について、放棄の議決を得ないまま不納欠損処理を行ったり(総合病院未収金、水道料金)、長期間にわたって不納欠損処理を一切行っていなかった例が見られた(心臓病手術貸付金、母子・寡婦福祉資金貸付金、東大阪市奨学資金貸付金返還金、緊急小口生活資金貸付金、東大阪同和更生資金貸付資金)。今後は適切に債権管理を行った上で、議会の決議を得て債権を放棄した上、不納欠損処理を行なうべきである。

また、条例に特別の定めを置けば、議会の決議を得ることなく債権の放棄が可能である(地方自治法第96条第1項第10号)。債権の放棄を検討すべき場面は、a.債務者が無資力であり、今後の資力回復も見込めない場合、b.破産して債権につき免責された場合、c.債権につき消滅時効期間を徒過した場合などがある。地方自治体の中には私債権管理条例等を定めて、これらの場合に債権放棄ができるようにしている自治体もある。

市においても、債権管理体制の整備と併せて今後検討していくべき課題であると考える。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成24年第1回定例会で可決された東大阪市債権の管理に関する条例において、債権放棄に関する条項を設けており、その条項の要件に該当する場合、債権放棄そして不納欠損処理を行うことが、私債権においても可能となりました。

ただし、ご指摘のとおり、漫然と時効期間を経過させるなどした債権について、債権放棄を行うことは適切でないことから、本条例において債権放棄ができる要件について限定的に規定するだけでなく、東大阪市債権管理マニュアルを作成し、所管課に配布・周知し、適正な債権管理がなされるよう研修会も実施しました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------|
| 管理番号 | 2-(3) |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 債権管理 |

・包括外部監査による結果及び意見

(3) 債権管理

私債権については先述したように不納欠損処理を行っていない例が多く、公債権についても市としてのルールがなく不納欠損処理を行っていない例があった(生活保護費返還金、保育所保育料)。

不納欠損処理を行っていない債権については、市として不納欠損に関するルールを定めるべきである。

ここで重要なポイントは、不納欠損処理を促進させることではなく、債権管理にあることを強調しておきたい。未収発生 of 早期段階の対応が一番重要で、回収不能とならないように督促、訪問、相談等の対応を早期に積極的に行うことや、滞納上位者に対する対応を強化する等の方策が不可欠であり、債権回収努力が十分でない安易な不納欠損処理はあってはならず、努力の結果として回収が困難になったもののみが不納欠損として処理されることが原則である。

市では、平成21年度末で165億円ある未収金額を重要視し、かつ、市税、国民健康保険料、介護保険料等の強制徴収公債権の不納欠損処理額は増加傾向の状況にあり、平成21年度の不納欠損処理額が27億円と市の財政に大きく影響を及ぼしていることから、収納確保対策を進める中で、不納欠損処理のルールと体制の整備が、今後の課題であるといえる。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

公債権・私債権を問わず、漫然と時効期間を経過させるなどした債権について、債権放棄を行うことは適切でないことから、東大阪市債権の管理に関する条例において、債権放棄ができる要件について限定的に規定するだけでなく、東大阪市債権管理マニュアルを作成し、所管課に配布・周知し、適正な債権管理がなされるよう研修会も実施しました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|------------------|
| 管理番号 | 2-(4) |
| 回答所属 | 経営企画部行財政改革室 |
| 項目 | 全市的な収納対策のための組織改革 |

・包括外部監査による結果及び意見

(4) 全市的な収納対策のための組織改革

市税の収納対策にかかる事務は、収納対策室が実施している。そして事務分掌規程によれば、平成17年から収納対策室には「市の収納金に係る収納対策の指導及び調整に関すること。」という事務が新たに規定された。当該規程により、市の未収金対策の全体統括事務は収納対策室に与えられている。

当該規程に基づき、収納対策室は収納対策部会の事務局及び会議や研修、また各種情報提供等、指導及び調整に関する事務を行ったものの、研修等に対する参加は低調であり、その実績の低さから平成21年度は収納対策の研修等は実施されていない状況にあった。

かつて市は、平成20年度において横断的な債権回収専門機関として「債権対策室」の設置を含む組織改革案を議会に提案したものの、その議決には至らなかった。全市的な収納対策を図る上では、部局横断的な債権対策を目的としたより強力な権限を持った専門組織の構築と、そのための組織改革が必要と考えられる。

「債権対策室」の設置や、収納対策部会の機能の強化、またその下部組織である収納対策ワーキンググループを部局横断的な債権回収プロジェクトチームとして発展的に再編するなど、実効性のある組織改革を実現する必要がある。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成23年4月より、市の未収金について、横断的かつ迅速的に対応できるよう副市長直轄組織として、「未収金特別対策室」を設置し、当該年は市営住宅家賃と保育料について移管徴収を開始しました。平成24年度については国民健康保険料について取り組んでいるところです。また、適切な債権管理に取り組むため、「東大阪市債権の管理に関する条例」を制定し、訴訟や不納欠損処理についての手続きを明確化いたしました。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|---------------|
| 管理番号 | 2-(5) |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 債権回収プロジェクトチーム |

・包括外部監査による結果及び意見

(5) 債権回収プロジェクトチーム

市における未収金の管理は各部署でなされていたため、次のような問題がある。

① 債権管理マニュアル等が整備されておらず、担当者任せになっている部署がある。

② 債権管理担当者への指導教育がうまくできていないため、債権管理に関する知識が不足している部署がある。

③ 債権管理担当者は他の業務と兼務していることが多く、債権管理業務に費やす時間が不足している部署がある。

これらは、少額債権や長期滞留債権を管理している部署に発生している傾向があり、債権管理に問題があればあるほど回収が進まず、結果として未収額を膨らませている要因となっていると考えられる。

このような問題を解決するために、市全体の共通マニュアルとなる基本方針を打ち出し、各部署における未収金マニュアルの整備をするとともに、人材育成が必要である。

市においても収納確保のために、全庁的な横断的な債権回収専門機関として企画された「債権対策室」の設置が実現せず、実態としては効果が出なかったのが現状である。そこで、次のような基本方針に基づく債権回収プロジェクトチームの設置を検討する必要がある。

- ・ 債権回収業務を専門に行うプロジェクトチームを立ち上げる。
- ・ プロジェクトチームは、任期付専属チームとし3年間設置する。
- ・ プロジェクトチームは、市長直属の部署として全庁的対応を図る。
- ・ プロジェクトチームメンバーは、債権管理担当者と協力して業務を遂行する。
- ・ プロジェクトチームの債権回収対象債権の選定にあたっては、金額的重要性、かつ、質的重要性を鑑みる。

・ 債権回収専門家の(任期付)採用を検討する。

債権回収プロジェクトチームの設置は、債権回収を図ることが一義的な目的であるが、プロジェクトチームの設置により、債権管理担当者への教育指導を図ることや、プロジェクトチーム経験者を債権管理担当部署へ再配置することで、債権管理部署の強化を図ることにつながると考えられる。

プロジェクトチームの設置にあたっては、チームメンバーのモチベーションを向上させるために、市政改革の一つと位置付け、債権管理の知識・経験の豊富な人材を登用することが望ましい。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

未収金の削減、収入の確保は、新集中改革プランにおいて重点項目として位置づけられており、その計画実施期間に合わせ、組織を横断的に債権回収に務めることができるよう、副市長直轄の臨時組織として、平成23年4月に未収金特別対策室が設置されました。

未収金特別対策室では、ご指摘である債権管理マニュアルの整備、所管課への徴収事務の指導・相談業務を行うだけでなく、所管課で高額・長期滞納となった困難な事案について、未収金特別対策室へ債権の移管を行い、直接、当室で徴収および滞納処分を行っています。

また、徴収事務に関する人材育成の観点から、平成24年度は研修会を実施し、また未収金特別対策室に医療保険室保険料課から実務研修員として職員を招き、徴収事務の実務指導を行い、協力して国民健康保険料の徴収にあたっています。

H22年度包括外部監査結果及び意見に対する措置状況報告

| | |
|------|----------|
| 管理番号 | 2-(6) |
| 回答所属 | 未収金特別対策室 |
| 項目 | 民間委託 |

・包括外部監査による結果及び意見

(6) 民間委託

ここまでは、市の内部の改善に向けた意見を述べてきたが、この項では、債権回収業務の民間委託について述べることとする。

市の現状としては、債権管理業務における民間委託の導入は進んでおらず、市職員で対応している状況である。収納確保のためには、市職員による対応だけでは債権回収体制が十分であるとは言えず、また、債権回収のノウハウを有する民間会社の活用でより効率的かつ効果的な回収が図れると考える。

滞納した未収金を回収するにあたっては、督促、債務者の調査、交渉等、案件別の対応が必要となり、債権回収のノウハウが必要となる。また、少額債権や長期にわたり回収実績のない債権については、現状では形式的に督促状のみを送付している場合があり、電話や戸別訪問による催告を実施することにより効果を発揮すると考えられる。電話による催告については、市職員よりコストの低い外部のコールセンターを活用するなどして、納付約束の取付けや納付書の送付等の比較的単純な周辺業務もあわせて行うことが有効と考える。戸別訪問による催告については、債権回収のノウハウをもつ債権回収業者や弁護士による回収委託を、成功報酬制により導入することが有効と考える。

これらを踏まえ、他自治体における業務委託実績や業務委託導入による費用対効果を十分に検討した上で、市においても民間委託の導入を積極的に進めるべきである。

・措置状況内容

【措置状況内容:平成24年10月末(措置済み)】

平成23年度に母子寡婦福祉資金貸付金および奨学資金貸付金の債権回収事務について、ジェー・ピー・エヌ債権回収株式会社に委託しました。

今後も、未収金の削減、抑制に向けて、民間活力の活用をすることが有効な業務については、順次、民間委託を進めてまいります。