

令和 3 年度

枚方市包括外部監査結果報告書

〔 債権管理に係る財務事務の執行について 〕

令和 3 年 12 月

枚方市包括外部監査人
公認会計士 石崎 一登

目 次

第1 包括外部監査の概要	1
1. 外部監査の種類	1
2. 選定した特定の事件（テーマ）	1
3. 特定の事件（テーマ）を選定した理由	1
4. 監査対象年度	1
5. 監査の方法	2
6. 監査対象部署	4
7. 監査の実施期間	4
8. 補助者	4
9. 利害関係	4
第2 監査対象の概要	5
1. 地方公共団体における債権管理事務	5
2. 枚方市における債権管理の適正化に向けた取組	16
3. 枚方市の債権の状況	19
第3 監査の結果及び意見（総論）	22
1. 監査の結果及び意見の一覧	22
2. 監査の結果及び意見の総括	25
第4 監査の結果及び意見（各論）	44
1. 市税	44
2. 国民健康保険料	61
3. 後期高齢者医療保険料	72
4. 介護保険料	80
5. 保育料	95
6. 生活保護費返還金等	110
7. 母子父子寡婦福祉資金貸付金	130
8. くらしの資金貸付金	139
9. 水道料金・下水道使用料	151
10. 患者未収金	161
【参考資料】	168

(注：本報告書の表記方法等について)

1. 端数処理等について

報告書中の数値は、原則として、金額の表示単位未満については切り捨て、比率の表示単位未満については四捨五入しており、端数処理の関係で表中の合計が合致しない場合がある。

また、公表されている資料等を使用している場合には、原則としてその数値をそのまま使用している。

2. 報告書の数値等の出所

報告書の数値等の出所は、原則として、枚方市が公表している資料、又は、所管課（室）から提供を受けた資料である。一方、報告書の数値等のうち、これら以外の資料を出所とするものや包括外部監査人が作成したものについては、その出所等を明示している。

3. 監査の結果及び意見

本報告書では、監査の結論を【監査の結果】と【意見】に分けて記載している。

【監査の結果】は、今後、枚方市において措置することが必要であると判断した事項である。主に、合规性に関すること（法令、条例、規則、規程、要綱等に抵触する事項）となるが、一部、社会通念上著しく適正性を欠いていると判断した場合についても同様に、【監査の結果】として記載している。

また、【意見】は【監査の結果】には該当しないが、経済性・効率性・有効性の視点から、施策や事業の運営合理化のために、包括外部監査人として改善を要望するものであり、枚方市がこの意見を受けて、何らかの対応を行うことを期待するものである。

4. 法令等の略称について

本報告書における法令の名称の記載に当たっては、次の略称を使用している。なお、このほか、報告書中に適宜略称を表記し、使用している場合がある。

地方自治法	自治法
地方自治法施行令	自治令

5. 用語について

文中では、原則として、所管課（室）の正式名称は使用せず、単に「所管課」と記載している。

第 1 包括外部監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件（テーマ）

債権管理に係る財務事務の執行について

3. 特定の事件（テーマ）を選定した理由

枚方市における令和 2 年度末の一般会計及び特別会計（地方公営企業会計を除く）の収入未済額は 2,611 百万円となっている。これらの債権の管理及び回収に係る事務は各債権所管課が担っているが、収入確保の観点はもとより、市民負担の公平性を確保する観点からも、その適正な管理及び回収は極めて重要である。

この点、枚方市では、各債権所管課における取扱いが一定していないという課題を解消するため、平成 28 年度から平成 29 年度にかけて、「市債権回収対策委員会」において全庁統一的な債権の取扱いに係る処理基準等について検討した上で、「枚方市債権管理及び回収に関する条例」（以下「債権管理条例」という。）を制定し、平成 30 年 4 月 1 日から施行している。なお、平成 30 年 3 月、「市債権回収対策委員会」は「市債権管理・回収対策委員会」に改称され、同委員会において、債権管理条例に基づく債権の適正な管理及び回収等に関する検討が行われることとなった。

また、令和 2 年度から令和 5 年度までの行政改革の方向性を示す行財政改革プラン 2020 における「具体的な取り組み」としても、「税外債権に係る未収金対策等の取り組み」及び「上下水道債権に係る未収金対策等の取り組み」が掲げられている。

このような状況の下、債権管理条例の施行から 3 年が経過した本年度において、債権の管理及び回収に係る事務の執行が同条例を始めとする関係法令等に基づき適正になされているか、また、その手続について効率性、有効性の観点から改善すべき事項はないか等について、第三者の立場から検証することは、今後の行財政改革プラン 2020 の着実な推進のためにも有用であると判断し、特定の事件（監査テーマ）として選定した。

4. 監査対象年度

原則として、令和 2 年度

（必要に応じて令和元年度以前の各年度及び令和 3 年度についても対象とした。）

5. 監査の方法

① 監査の視点及び監査要点

本年度の包括外部監査における監査の視点及び監査要点（監査手続によって検証すべき事項）は、以下のとおりである。

<監査の視点①> 債権管理体制の整備
債権管理を担う組織体制が十分に整備されているか。
【債権所管課における体制整備】
・ 債権所管課には必要な職員数が配置されているか、また、職員の経験及び異動時期を考慮しないことによる非効率はないか。
・ 組織的な管理手法（定期的な会議などによる関係職員の情報共有、所管課における目標の設定、問題案件の指定、研修の受講による知識の蓄積など）は行われているか。
・ 債権管理システムを導入している場合には、システムの有効活用により効率的な対応を実現しているか。
・ 債権回収業務を外部委託している場合、委託先に対する監督が適切に行われているか。
【全庁的な債権回収促進に向けた取組】
・ 「市債権管理・回収対策委員会」における全庁的な取組方策の検討が適切に行われているか。
【債権管理に必要な規程等の整備・運用】
・ 債権管理に係る規程類、マニュアル等は整備されているか。
・ 法令等、規程類及びマニュアル等に沿った事務が行われているか。
<監査の視点②> 時間軸を意識した債権管理
債権の発生から消滅に至るまで、時間軸を意識した進行管理が行われているか。
【債権発生前の対応】
・ 収納方法の多様化推進、口座振替の励行、天引き可能な場合の当該仕組みの活用など、市民が自発的に納付しやすくなるような環境整備が行われているか。
・ 滞納予防策（誓約書や個人情報利用許諾書等の徴取、延滞金徴収の事前周知、連帯保証人の設定など、そもそも債権が発生しないようにする工夫）が実行されているか。
・ 債権発生の前段階で回収可能性に係る審査（財産、収入、家族構成、他の徴収金の滞納状況など）ができる場合、適切に行われているか。
・ 賦課事務が徴収事務に影響を与える場合、当該賦課事務は適切に行われているか。
・ 調定のタイミングがその後の徴収事務に影響を与えている場合はないか。

【履行期限到来前の対応】
・債権管理台帳等を整備し、債務者の現況を適切に把握した上で、記載内容の充実を図るとともに、適時に更新されているか。
・履行期限の把握は適切に行われているか。
【滞納発生後の対応】
・滞納発生時における督促等の対応を適切に行っているか。
・滞納発生初期段階での対応（電話等による早期の接触、納付相談への誘導など）は適切に行われているか。
・債権管理台帳等を活用し、個別の滞納事案について、納付勧奨に係る計画を策定し、進行管理を行っているか。
・滞納処分及び法的措置による強制執行は適切に実行されているか。
・延滞金及び遅延損害金は債権管理条例に則って徴収されているか。
・収納率向上策のPDCAサイクルは機能しているか。
・誓約書や分割納付計画書など支払を約する文書は適切に徴取しているか。
・時効の管理は適切に行われているか。
<監査の視点③> 債権管理の公平性と実効性の確保
債権管理において、公平性の確保を念頭に置きながらも、可能な限り実効性の高い手段が選択されているか。
【債権管理の実効性の確保】
・個別の債権の状況を適切に把握し、滞納者等に資力があり回収を進めるべき債権と、資力が見込めないため整理すべき債権に区分するなど、対応の重点化が行われているか。
・滞納者への対応は、発生原因の別、常習非常習の別に応じて、戦略的に行われているか。
・債務者等の資力から判断して支払が困難であることが判明した場合、債務免除、減免、徴収停止などの徴収緩和策が法令等に則って、かつ、実効性を考慮して適用されているか。
・他施策を活用することによってそもそも徴収する必要がない状況にすることは検討されているか。
【不納欠損及び債権放棄】
・不納欠損処理は適切に行われているか。
・債権管理条例に基づく債権放棄は適切に行われているか。

② 監査手続

「①監査の視点及び監査要点」に記載したそれぞれの事項を検証するために、実施した主な監査手続は、以下のとおりである。

- ・ 債権の基礎となる制度等に関する法令、条例、規則等を確認する。
- ・ 債権の残高、回収額及び不納欠損額の推移を分析する。
- ・ 債権管理を担う組織体制、マニュアルの整備状況、システムの利用状況等を確認する。
- ・ 各債権の滞納者リスト等から個別の債権を抽出し、関係資料の査閲を行う。
- ・ 「市債権管理・回収対策委員会」の議事録及び資料の閲覧により、市全体としての取組状況を確認する。

6. 監査対象部署

市民生活部税務室債権回収課及び各債権所管課を対象とした。

7. 監査の実施期間

令和3年6月3日から令和3年12月27日まで

8. 補助者

公認会計士 金 志煥
公認会計士 道幸尚志
公認会計士 中川美雪
公認会計士 野田敏男
弁護士 福岡智彦
公認会計士 脇山侑典

9. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

第2 監査対象の概要

1. 地方公共団体における債権管理事務

(1) 地方公共団体における債権の定義及び区分

① 債権の定義

自治法上の「財産」とは、「公有財産、物品及び債権並びに基金をいう。」とされ（自治法第 237 条第 1 項）、「債権」とは、「金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利をいう。」とされている（自治法第 240 条第 1 項）。

したがって、一般的に、債権は金銭の給付を目的とする金銭債権と財貨又は労務の提供を目的とする非金銭債権に区分されるが、自治法に基づいて地方公共団体が管理すべき財産としての債権は金銭債権に限定されることとなる。

② 債権の区分

ア) 債権の法的性質による区分

地方公共団体が有する債権は、公法上の原因に基づいて発生する債権（以下「公債権」という。）と私法上の原因に基づいて発生する債権（以下「私債権」という。）の大きく二つに区分される。

公債権は、地方税や国民健康保険料などのように法律上の規定に基づく徴収金であり、地方公共団体の一方的な意思決定により発生し、原則として相手方の同意を必要としない。

これに対し、私債権はその発生根拠が私人間の契約等に基づく行為と同様に解されるため、原則として地方公共団体と相手方の同意に基づいて発生する。

イ) 徴収方法の相違による区分

私人間では自力救済が禁止されており、滞納等があった場合における権利の強制的実現には裁判所が関与する強制執行手続によるのが原則である。これに対して、地方公共団体が有する一部の公債権については、私人間では許されない「自力執行権」が認められており、裁判所が関与する強制執行手続を経ずに、地方公共団体が自らの手で強制徴収することが可能となっている。

地方公共団体が強制徴収できる公債権（以下「強制徴収公債権」という。）については、地方税法に税目ごとに滞納処分の規定が設けられている（地方税法第 331 条、第 373 条等）。

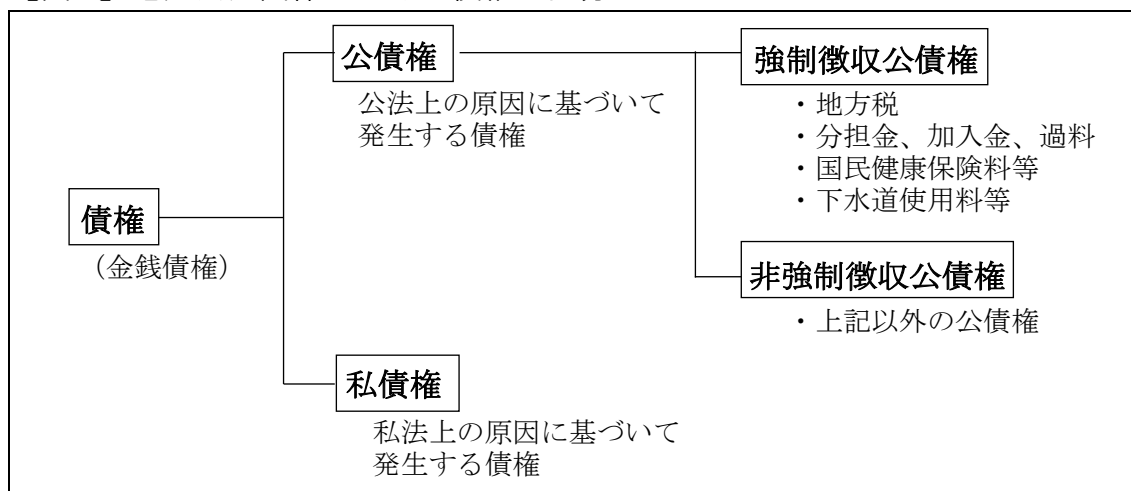
このほか、自治法第 231 条の 3 第 3 項において、分担金、加入金、過料又は法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入につき督促を受けた者が指定された期限までにその納付すべき金額を納付しないときは、当該歳入並びに当該歳入に係る手数料及び延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる」とされている。

したがって、地方税、分担金、加入金、過料、個別の法律で地方税の滞納処分
の例により処分することができるとされている国民健康保険料、保育料等及び
自治法附則第 6 条に規定された下水道使用料等が強制徴収公債権に該当する。

一方、公債権のうち強制徴収公債権以外の債権（以下「非強制徴収公債権」と
いう。）及び私債権については、私人間と同様、裁判所の関与する強制執行手続
により徴収することとなる。

以上の地方公共団体における債権の区分について、図示すると、【図 1】のと
おりである。

【図 1】 地方公共団体における債権の区分



(2) 地方公共団体における債権管理の概要

① 調定、納入通知及び収納管理

ア) 調定及び納入通知

地方公共団体の債権は法令、条例、規則若しくは契約等に基づいて成立するが、
成立した債権について権利を行使するためには、公債権か私債権かという債権
の区分にかかわらず、歳入の根拠を調査・決定（これを「調定」という。）し、
納入義務者に対して納入の通知をしなければならない（自治法第 231 条、地方
税法第 13 条第 1 項）。納入の通知は、通常、納入義務者に対し、納入すべき金
額、納期限、納入場所及び納入の請求の事由等を記載した納入通知書等の書面
により行う。

そして、納入の通知を受けた納入義務者によって地方公共団体への支払が行
われたならば、当該年度中（出納整理期間を含む。）の歳入、すなわち、収入済
額となる。一方、当該年度の歳入として調定された収入のうち、何らかの理由に
よって当該年度中に納入されなかったものを収入未済額として処理する。

なお、地方公営企業法の全部又は財務規定を適用する地方公営企業においては、出納整理期間が設けられておらず、会計年度終了時点において現金の収納が完了していない債権の額が未収金（又は破産更生債権等）として貸借対照表に計上されることになる。

イ) 収納管理

自治法等には特に日常の債権管理の具体的な方法についての規定は設けられていないが、多くの地方公共団体においては、日常の債権管理に当たって債権の所管課ごとに債権管理台帳を整備して管理している。

債権管理台帳には、債権発生以降の納付状況や債務者との交渉記録、督促及び催告、財産調査の状況等を適切に記録し、管理することが重要である。情報管理の不備は、債務者に対する適時適切な督促等を困難にするとともに、訴訟等の法的措置を執る際の証拠不足の原因ともなり得る。

② 督促及び催告

ア) 督促

督促とは、債権について履行期限までに履行しない者があるときに期限を指定してその履行を催促する行為のことである。

公債権の場合は、自治法第 231 条の 3 第 1 項（地方税の場合は地方税法第 329 条第 1 項等、その他個別法や条例等）に基づき、私債権の場合は、自治法第 240 条第 2 項及び自治令第 171 条に基づき、督促を行わなければならないこととされている。

イ) 督促の効果

1) 督促による時効更新

地方公共団体が行う督促による時効の更新¹については、民法の一般原則に対する特則が自治法に設けられている。すなわち、民法の一般原則では、債務者に対して履行するよう督促したとしても、時効の完成猶予²の効力しかない（民法第 150 条第 1 項）が、地方公共団体においては、督促を行うだけで時効の更新の効力があるとされている（自治法第 236 条第 4 項）。

¹ 時効の更新とは、一定の事由の発生により時効期間の進行が阻止され、その事由が終了した時から新たな時効期間の進行が開始する制度のことである。

² 時効の完成猶予とは、一定の事由が発生した場合に、所定の期間が経過するまで時効の完成を猶予する制度のことである。

2) 督促と強制徴収

強制徴収公債権については、督促を行うことが滞納処分を行う前提とされており、督促をした後、滞納処分手続に入ることができる。これに対し、非強制徴収公債権及び私債権については、督促を行っても滞納処分を行うことはできず、権利の実現には裁判所の関与する強制執行手続が必要となる。

ウ) 催告

督促を行ったとしてもなお期限までに納付されない場合に、文書、電話、訪問などにより自主納付を促すために行う請求のことを催告という。なお、時効の更新の効力については、1回目の督促のみに認められ、2回目以降の催告に関しては民法の一般原則のとおり、時効の完成猶予の効力しかないと解するのが一般的である。

以上の督促及び催告の取扱いを整理すると、【表1】のとおりである。

【表1】督促及び催告の取扱い

	強制徴収公債権	非強制徴収公債権	私債権
根拠条文 (督促)	・自治法第231条の3第1項 ・地方税法第329条第1項 ・枚方市国民健康保険条例第26条第1項等	・自治法第231条の3第1項	・自治法第240条第2項 ・自治令第171条
時効更新	1回目(督促)…時効の更新の効力 2回目以降(催告)…時効の完成猶予の効力		
強制徴収	滞納処分を行う前提	裁判所の関与する強制執行手続が必要	

③ 延滞金等

ア) 公債権

公債権の場合は、自治法第231条の3第2項等の規定により、条例の定めるところにより手数料及び延滞金を徴収することができる。また、地方税、国民健康保険料等については、それぞれの個別法(地方税法等)や条例に延滞金の定めが置かれている。

イ) 私債権

自治法第231条の3第2項の規定は私債権には適用されない。私債権については同条に基づく延滞金を徴収することはできないが、民法第404条に定める法定利率3%(変動制)又は契約において定められた約定利率による遅延損害金を徴収することは可能である(民法第419条)。

④ 財産調査

財産調査とは、滞納者の納付能力についての判断材料の収集や、督促及び催告を行ってもなお納付のない滞納者に対して滞納処分又は強制執行を行うため、滞納者の財産の有無や換価価値を調査することをいう。

ア) 強制徴収公債権

強制徴収公債権については、滞納者の納付能力を調査するために、滞納者自身や勤務先、取引先等の滞納者の関係先に対して調査を行ったり、市町村や税務署といった機関に対して資料の閲覧や提供を求めたりすることができる（地方税法第 298 条、第 331 条第 6 項、第 20 条の 11、国税徴収法第 141 条等）。さらには、滞納者の住居等において差し押さえるべき財産等を発見するため捜索を行うこともできる（地方税法第 331 条第 6 項、国税徴収法第 142 条）。

イ) 非強制徴収公債権及び私債権

非強制徴収公債権及び私債権については、財産調査を行うための根拠法令がないため、任意の調査として行うこととなる。また、民事執行法に基づき、財産開示手続等を行うことも可能ではあるが、判決等の債務名義を有していることが必要になる。

⑤ 滞納処分・強制執行

滞納者に対し、督促及び催告を行ってもなお自主的な納付に至らない場合には、滞納者の財産に対して差押えを行い強制的に換価することが、最終的な債権回収の手段となる。

前述のとおり、強制徴収公債権については、地方公共団体自らの手で強制徴収することが可能であるのに対し、非強制徴収公債権及び私債権については、裁判所の関与する強制執行手続によることが必要である。

ア) 強制徴収公債権

強制徴収公債権については、納期限までに納付されない場合、地方公共団体が自らの手で、差押えから、換価、配当に至る一連の滞納処分の手続を行うことができる。

1) 差押え

滞納者に対して督促状を発した日から起算して 10 日を経過した日までに徴収金を完納しないときは、財産を差し押さえなければならないとされている（国税徴収法第 47 条）。

2) 換価

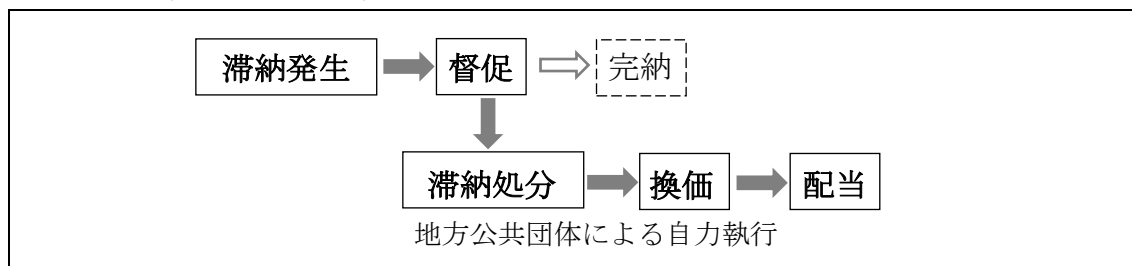
換価とは、差押財産を金銭に換えて滞納債権の徴収金に充てるための強制的な手続の総称であり、債権の取立てと財産の売却に分類される（国税徴収法第 67 条、第 89 条、第 94 条）。

3) 配当

配当とは、差押財産の売却代金や取り立てた金銭を滞納債権等に充当し、残余があれば滞納者に交付する手続をいう（国税徴収法第 128 条）。

強制徴収公債権の場合の滞納発生から滞納処分までの流れは、【図 2】のとおりである。

【図 2】滞納発生から滞納処分までの流れ（強制徴収公債権）



イ) 非強制徴収公債権及び私債権

非強制徴収公債権及び私債権については、滞納となったにもかかわらず、滞納者が納付交渉に応じなかったり、納付交渉の進展が見込めなかったりする場合には、裁判所の関与する強制執行手続によることとなる。

具体的には、自治令第 171 条の 2 において、督促をした後相当の期間を経過してもなお履行されないときは、原則として【表 2】の措置をとらなければならないこととされている。

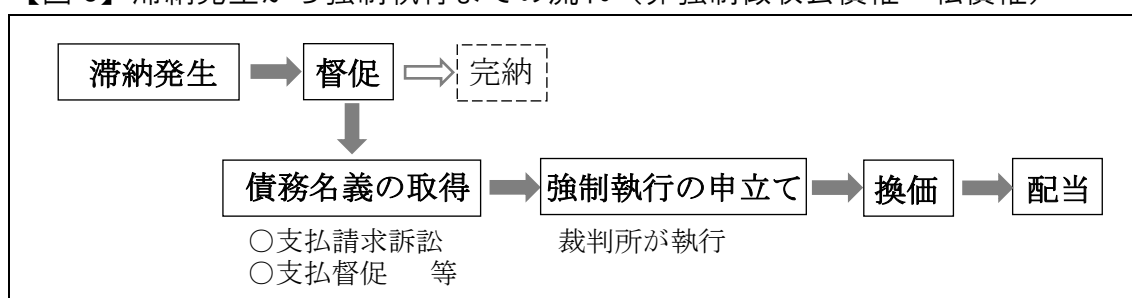
【表 2】非強制徴収公債権及び私債権の強制執行等

担保権の実行等 （自治令第 171 条の 2 第 1 号）	担保の設定されている債権又は保証人がある債権に対して行う。
強制執行手続の実施 （自治令第 171 条の 2 第 2 号）	債務名義がある債権について強制執行手続をとる。
訴訟手続による履行請求 （自治令第 171 条の 2 第 3 号）	訴訟手続により履行請求し、債務名義を取得する。

債務名義とは、債権の存在を明確にし、法律的に権利の存在を認めた文書であり、裁判手続等を行い判決等により取得される。裁判所への強制執行の申立ては、この債務名義に基づいて行うことが必要である。債務名義を得るための手続としては、支払督促（民事訴訟法第 382 条）、少額訴訟（民事訴訟法第 368 条）、民事訴訟等があるが、地方公共団体が訴訟を行うには、地方公営企業を除き、自治法第 96 条第 1 項第 12 号により、原則として議会の議決が必要となる。ただし、枚方市では「市長の専決処分事項の指定について」により、「訴訟物の価額が 500,000 円以下の訴えの提起に関する事。」は議会の議決なくして、訴えの提起が可能とされており、小口の債権の場合、議決を経ず、債権回収のための訴訟提起が可能である。また、支払督促は簡易裁判所における書類審査のみの簡単な手続であるものの、債務者が異議を申し立てると訴訟に移行することとなる。

非強制徴収公債権及び私債権の場合の滞納発生から強制執行までの流れは、【図 3】のとおりである。

【図 3】滞納発生から強制執行までの流れ（非強制徴収公債権・私債権）



⑥ その他の債権の保全に関する規定

「⑤ 滞納処分・強制執行」で述べたもののほか、債権の保全に関する自治令の規定として、「履行期限の繰上げ」（第 171 条の 3）及び「債権の申出等」（第 171 条の 4）がある。これらの規定の内容は【表 3】のとおりであり、公債権、私債権のいずれにも適用がある。

【表 3】 履行期限の繰上げ、債権の申出等

項目	条文	内容
履行期限の繰上げ	自治令第 171 条の 3	・ 債権について履行期限を繰り上げる理由が生じたときは、遅滞なく、債務者に対し、履行期限を繰り上げる旨の通知をしなければならない。
債権の申出等	自治令第 171 条の 4	・ 債権について、債務者が強制執行又は破産手続開始の決定を受けたこと等を知った場合において、法令の規定により配当の要求その他債権の申出をすることができるときは、直ちにそのための措置を執らなければならない。 ・ 債権を保全するため必要があると認めるときは、債務者に対し、担保の提供（保証人の保証を含む。）を求め、又は仮差押え若しくは仮処分の手続をとる等必要な措置をとらなければならない。

⑦ 徴収緩和制度

差し押さえる財産が全くないような場合にまで、「⑤滞納処分・強制執行」において述べたような手続を行ったとしても、債権の回収につながるが見込まれないだけでなく、債務者を困窮に陥れることにもつながりかねないため、一定の事由がある場合には、徴収を停止することが認められている。

ア) 強制徴収公債権

1) 滞納処分の執行停止

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地方税法第 15 条の 7 第 1 項の規定により、滞納処分をすることができる財産がないときなどには、滞納処分の執行を停止することができる」とされている。

2) 徴収の猶予

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地方税法第 15 条第 1 項の規定により、債務者がその財産につき震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったときなどの場合であって、債務を一時に納付することができないと認めるときには、納付することができないと認められる額を限度として、債務者の申請に基づき、1 年以内の期間を限り、その徴収を猶予することができる」とされている。

3) 免除

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地方税法第 15 条の 7 第 4 項の規定により、1) で述べた滞納処分の執行停止が 3 年間継続したときには、債権は消滅することとなる。

また、執行を停止した債権が限定承認に係るものであるときその他徴収することができないことが明らかであるときは、地方公共団体の長は当該債権を直ちに消滅させることができるとされている（自治法第 231 条の 3 第 3 項、地方税法第 15 条の 7 第 5 項）。

イ) 非強制徴収公債権及び私債権

1) 徴収停止

自治令第 171 条の 5 の規定により、非強制徴収公債権及び私債権について、法人である債務者がその事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くなく、かつ、差し押さえることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるときなどの場合であって、履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるときは、以後その保全及び取立てをしないことができるとされている。

2) 履行延期の特約等

自治令第 171 条の 6 の規定により、債務者が無資力又はこれに近い状態にあるときなどには、履行期限を延長する特約又は処分をすることができるとされている。

3) 免除

自治令第 171 条の 7 の規定により、債務者が無資力又はこれに近い状態にあるため履行延期の特約又は処分をした債権について、当初の履行期限（当初の履行期限後に履行延期の特約又は処分をした場合は、最初に履行延期の特約又は処分をした日）から 10 年を経過した後において、なお、債務者が無資力又はこれに近い状態にあり、かつ、弁済することができる見込みがないと認められるときは、当該債権及びこれに係る損害賠償金等を免除することができるとされている。

4) 放棄

自治法第 96 条第 1 項第 10 号の規定により、法令又は条例に特別の定めがある場合を除くほか、権利を放棄するには議会で議決しなければならないとされている。3) で述べた自治令第 171 条の 7 に基づく免除は、自治法第 96 条第 1 項第 10 号の例外とされており、この場合には議会の議決は不要とされている。

枚方市では、債権管理条例第 19 条に放棄できる事由が列記されており、これに基づく場合は議会の議決を経ずに放棄することが可能となる。

⑧ 時効

一定の事実上の状態が法定の期間継続した場合に、その継続してきた事実関係を尊重して、これに法律効果を与える制度を時効という。このうち、一定の期間、権利者が権利を行使しないという事実状態が継続する場合に当該権利を消滅させるものを消滅時効という。

公債権と私債権は、消滅時効についての時効援用の要否という点において差異がある。すなわち、公債権については、地方公共団体と納付義務者等との関係を一画的に処理する必要性があることから、法律で定められた時効期間が経過すれば債務者が時効を援用しなくても債権は消滅するのに対し、私債権については、時効期間の経過により直ちに債権が消滅するのではなく、債務者が時効を援用して初めて債権が消滅することになる。

ア) 公債権

公債権については、自治法第 236 条第 1 項により、金銭の給付を目的とする地方公共団体の権利及び地方公共団体に対する権利で金銭の給付を目的とするものは、時効に関し他の法律の定めがあるものを除き、権利不行使の状態が 5 年間継続するときは、時効により消滅する。他の法律の定め例としては、国民健康保険料（国民健康保険法第 110 条第 1 項）、介護保険料（介護保険法第 200 条第 1 項）のように 2 年と定められているものがある。

また、この消滅時効については、時効の援用を必要とせず、その利益を放棄できないとされている（自治法第 236 条第 2 項）。

イ) 私債権

私債権については、令和 2 年 4 月施行の新民法において債権者が権利を行使できることを知った時から 5 年間行使しないとき（主観的起算点から 5 年）又は権利を行使できる時から 10 年間行使しないとき（客観的起算点から 10 年）のいずれか早い方の経過によって時効が完成するとされている（民法第 166 条第 1 項）。また、債務者が時効を援用してはじめて時効の効力が生じ、債権が消滅することになる（民法第 145 条）。

なお、旧民法では、原則として民事上の債権の時効期間は 10 年（旧民法第 167 条第 1 項）とされていたが、様々な特則が設けられているものがあつた。

時効期間については、債権が生じた時期によって、新旧いずれの規定が適用されるのか決まる（民法附則第 10 条第 4 項）ことになるため、注意が必要である。

以上の時効期間の取扱いについて整理すると、【表 4】のとおりである。

【表 4】時効期間の取扱い

区分	時効期間	
公債権	原則として 5 年、国民健康保険料など 2 年と定められているものもある。	
私債権	令和 2 年 4 月～	新民法 主観的起算点から 5 年 客観的起算点から 10 年
	～令和 2 年 3 月	旧民法 民事上の債権は原則 10 年、 その他様々な特則あり。

⑨ 不納欠損処理

不納欠損処理とは、既に調定された歳入が徴収しえなくなったことを表示する決算上の取扱いのことであり、時効の完成や債権放棄により債権が消滅したものについて行うこととなる。

公債権については、時効期間の経過により債権は消滅するため、時効の完成により不納欠損の処理を行うことに問題はない。

これに対し、私債権については、決算上、不納欠損の処理を行ったとしても、債務者による時効の援用や地方公共団体による債権放棄がない限り、債権自体は消滅したことにはならない。

⑩ 自治法及び自治令等の適用関係

以上の地方公共団体における債権管理に関する自治法及び自治令並びにその他の法令の適用関係をまとめると、【表 5】のとおりである。

【表 5】自治法、自治令等の適用関係

	強制徴収公債権	非強制徴収公債権	私債権
納入の通知	自治法第 231 条 (地方税法第 13 条第 1 項)	自治法第 231 条	自治法第 231 条
督促	自治法第 231 条の 3 第 1 項 (地方税法等)	自治法第 231 条の 3 第 1 項	自治法第 240 条第 2 項 自治令第 171 条
督促による時効更新	自治法第 236 条第 4 項	自治法第 236 条第 4 項	自治法第 236 条第 4 項
手数料・延滞金等	自治法第 231 条の 3 第 2 項	自治法第 231 条の 3 第 2 項	民法 (遅延損害金)
強制執行等	自治法第 231 条の 3 第 3 項 (地方税法第 331 条等)	自治令第 171 条の 2	自治令第 171 条の 2
履行期限の繰上げ	自治令第 171 条の 3	自治令第 171 条の 3	自治法第 171 条の 3
債権の申出等	自治令第 171 条の 4	自治令第 171 条の 4	自治令第 171 条の 4
徴収停止	自治法第 231 条の 3 第 3 項 (地方税法第 15 条の 7 第 1 項)	自治令第 171 条の 5	自治令第 171 条の 5
猶予・履行延期	自治法第 231 条の 3 第 3 項 (地方税法第 15 条)	自治令第 171 条の 6	自治令第 171 条の 6
免除・放棄	自治法第 231 条の 3 第 3 項 (地方税法第 15 条の 7 第 4 項、第 5 項)	自治令第 171 条の 7	自治令第 171 条の 7 (免除) 自治法第 96 条 第 1 項第 10 号 (放棄)
時効期間	自治法第 236 条第 1 項	自治法第 236 条第 1 項	民法
時効の援用	自治法第 236 条第 2 項	自治法第 236 条第 2 項	民法

2. 枚方市における債権管理の適正化に向けた取組

(1) 行財政改革における位置づけ

① 枚方市新行政改革実施プラン

これまでの行政改革の成果と今後の課題を踏まえ、自主財源の確保や事務事業等の見直しなど、平成 28 年度から令和元年度までの 4 か年に取り組む行政改革の具体的な計画を示した枚方市新行政改革実施プランにおいては、「具体的な取り組み課題」として、以下の項目が掲げられている。

(1) 自主財源の確保と受益者負担の適正化
No. 6-2 市税等の収入確保（未収金対策の強化）
平成 27 年度に作成した市債権徴収に関する全庁的な基準に基づく取り組みを実施するとともに、市債権回収に関する条例を制定する。また、北河内 7 市及び大阪府と連携して、個人住民税の特別徴収を実施していない事業者を特別徴収義務者として一斉に指定するなど、平成 31 年度（令和元年度）までに市税徴収率 98%をめざす。

そして、令和 2 年 8 月には、上記の「取り組み課題」に対する実績について、以下のとおり公表されている。

「特別徴収義務者の一斉指定」について、広報ひらかたや年末調整説明会での説明など周知を行い、平成 30 年度から実施した。また、市税の徴収率向上に向けて、有効な取り組みを従来に引き続き行った。 また、「債権管理及び回収に関する条例」を、市債権回収対策委員会で調査・検討のうえ、平成 29 年 9 月に制定、平成 30 年 4 月から施行した。これに伴い、同年 10 月から弁護士資格を有する職員を雇用するなど、人材育成や徴収の強化に努め、条例に沿った適正な業務の遂行を図った。
--

② 行財政改革プラン 2020

枚方市新行政改革実施プランの後継となる行政改革の方向性を示す新たな計画である行財政改革プラン 2020 における「具体的な取り組み」として、以下の項目が掲げられている。

基本方針 2 行政サービス・行政資源を最適化する ～事務事業等の見直し・検証とストック活用～
No. 15-1 税外債権に係る未収金対策等の取り組み
（取り組みの方向性）税外債権のさらなる徴収強化に向け、債権の管理、回収等に係る知識・技術に係る研修の実施等により徴収体制の強化を図るとともに、徴収率の向上により収入未済額の圧縮を図る。
No. 15-2 上下水道債権に係る未収金対策等の取り組み
（取り組みの方向性）水道料金・下水道使用料及び下水道事業受益者負担金における債権のさらなる徴収強化に向け、債権の管理、回収等の知識・技術に係る研修等に取り組み、徴収率の向上により収入未済額の圧縮を図る。

(2) 債権回収課の設置及び債権管理条例の制定の経緯

① 債権回収課の設置

債権回収課は、平成 26 年 4 月、財務部税務室納税課内の特別債権回収チームを前身として設置され、現在に至るまで臨時組織として位置づけられている。

また、平成 28 年 10 月より、「②債権管理条例の制定」で述べる債権管理条例の制定に向けて設置された「市債権回収対策委員会」（平成 30 年 3 月以降、「市債権管理・回収対策委員会」に改称）の事務局機能を担っている。

令和 3 年 4 月現在の事務分掌は、以下のとおりであり、常勤職員 5 名に加え、非常勤弁護士アドバイザー 2 名がそれぞれ週 1 回勤務している。

- (1) 債権回収に係る調査研究、企画、立案及び総合調整に関すること。
- (2) 特定の未収債権に係る徴収及び滞納処分に関すること。
- (3) 他の課の未収債権の徴収及び滞納整理に係る支援、助言等に関すること。

（債権回収課設置規則第 2 条）

② 債権管理条例の制定

ア) 制定の経緯

「市債権回収対策委員会」の前身である「徴収率向上対策検討プロジェクトチーム会議」における検討の結果、以下のとおり、条例化を見据えた債権管理の更なる明確化や統一基準の策定の必要性が指摘された。

公債権に係る延滞金、私債権の遅延損害金規定がない債権があること、差押え等の滞納処分や訴えの提起等の訴訟手続きをしていない債権があること、財産調査が不十分であり、不納欠損の見極めに課題があることなど、税外債権においては、滞納整理の取扱いが、債権ごとで異なり、一定していないことが課題としてあげられる。これらの課題を解消し、公平かつ公正な市民負担の維持や将来世代に大きな負担を残さないよう債権を確実に回収するため、債権回収条例化を見据えた債権管理の更なる明確化や統一基準の策定が必要となる。

また、「(1) 行財政改革における位置づけ ①枚方市新行政改革実施プラン」で述べたとおり、未収金対策の強化は、枚方市新行政改革実施プランにおける「具体的な取り組み課題」にも掲げられている。

このような背景のもと、「市債権回収対策委員会」において、条例案の検討を進めた。

債権管理条例は、平成 29 年 9 月議会にて可決され、一部の規定を除き、平成 30 年 4 月 1 日から施行された。

イ) 債権管理条例及び同条例施行規則の概要

債権管理条例及び同条例施行規則の各規定について、各債権区分（強制徴収公債権、非強制徴収公債権及び私債権）への適用関係及び自治法等の関係法令の参照条文を整理すると、【表 6】のとおりである。

【表 6】債権管理条例及び同施行規則の概要

条例	規則	債権の区分(注)			参照法令
		強	非	私	
第 1 条 目的	第 1 条 趣旨	○	○	○	自治法第 240 条第 1 項
第 2 条 定義	第 2 条 定義	○	○	○	
第 3 条 他の条例等との関係		○	○	○	
第 4 条 債権管理者の責務		○	○	○	
第 5 条 台帳の整備	第 3 条 台帳に記載すべき事項	○	○	○	
第 6 条 納入の通知及び督促	第 4 条 督促	○	○		自治法第 231 の 3 第 1 項
				○	自治法第 240 条第 2 項 自治令第 171 条
第 7 条 催告	第 5 条 催告	○	○	○	
第 8 条 延滞金	第 6 条 条例第 8 条第 3 項の規則で 定めるやむを得ない事由等 (減免)	○	○		自治法第 231 条の 3 第 2 項
第 9 条 遅延損害金				○	民法第 419 条第 1 項
第 10 条 滞納処分等		○			自治法第 231 の 3 第 3 項
第 11 条 強制執行等	第 7 条 保証人に対する履行の請求		○	○	自治法第 240 条第 2 項 自治令第 171 条の 2
第 12 条 履行期限の繰上げ	第 8 条 履行期限の繰上げ	○	○	○	自治令第 171 条の 3
第 13 条 債権の申出等	第 9 条 債権の申出	○	○	○	自治令第 171 条の 4
	第 10 条 債権の保全				
第 14 条 担保の保全		○	○	○	
第 15 条 担保及び証拠物件等 の保存		○	○	○	
第 16 条 徴収停止			○	○	自治令第 171 条の 5
第 17 条 履行延期の特約等	第 11 条 履行延期の特約の手續等		○	○	自治令第 171 条の 6
第 18 条 免除			○	○	自治令第 171 条の 7
第 19 条 債権の放棄			○	○	自治法第 96 条第 1 項 第 10 号
第 20 条 報告	第 12 条 議会に報告する事項		○	○	
第 21 条 委任	第 13 条 補則	○	○	○	

(注) 強…強制徴収公債権、非…非強制徴収公債権、私…私債権

なお、債権管理条例第 8 条（延滞金）及び第 9 条（遅延損害金）の規定は、平成 31 年 4 月 1 日から施行することとされた。

3. 枚方市の債権の状況

(1) 収入未済額（債権）の状況

① 一般会計等の収入未済額の状況

枚方市における過去 3 年間の一般会計及び特別会計（地方公営企業会計を除く）の収入未済額の推移は【表 7】のとおりである。

【表 7】一般会計及び特別会計における収入未済額の推移

（単位：千円）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
【一般会計】	1, 258, 548	1, 150, 503	1, 207, 916
市税	567, 949	467, 481	629, 352
市民税	300, 452	261, 352	313, 152
固定資産税	200, 082	153, 840	222, 793
軽自動車税	22, 979	17, 834	14, 113
市たばこ税	22	—	13
都市計画税	43, 781	33, 596	48, 468
事業所税	631	858	30, 810
分担金及び負担金	97, 451	76, 727	55, 556
負担金	96, 867	76, 205	54, 967
保育料			
その他	584	521	588
使用料及び手数料	9, 107	9, 679	5, 592
使用料	8, 957	9, 548	5, 455
手数料	150	130	136
諸収入	584, 039	596, 615	517, 416
延滞金加算金及び過料	7	1	6
雑入	485, 086	502, 155	474, 785
生活保護費返還金等			
その他	98, 946	94, 458	42, 624
【国民健康保険特別会計】	1, 650, 593	1, 346, 851	1, 228, 914
国民健康保険料	1, 640, 322	1, 339, 210	1, 224, 815
諸収入	10, 270	7, 641	4, 099
【介護保険特別会計】	168, 177	138, 861	106, 406
介護保険料	161, 990	138, 861	106, 406
諸収入	6, 186	—	—
【後期高齢者医療特別会計】	63, 272	50, 997	39, 867
後期高齢者医療保険料	63, 272	50, 997	39, 867
【母子父子寡婦福祉資金貸付金特別会計】	39, 809	35, 461	28, 754
貸付金元利収入	39, 809	35, 461	28, 754
合計	3, 180, 401	2, 722, 675	2, 611, 860

② 地方公営企業会計の未収金の状況

枚方市における過去 3 年間の地方公営企業会計の未収金残高の推移は【表 8】のとおりである。

【表 8】 地方公営企業における未収金残高の推移

(単位：千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
【水道事業会計】	643,663	656,939	581,602
(うち水道料金*)	600,439	601,314	533,614
破産更生債権等	13,888	17,567	17,516
貸倒引当金 (固定資産)	△13,888	△17,567	△17,516
営業未収金	587,463	584,706	516,747
営業外未収金	63,703	49,428	41,451
その他未収金	-	29,706	27,792
貸倒引当金 (流動資産)	△7,504	△6,902	△4,388
【下水道事業会計】	675,440	653,491	707,082
(うち下水道使用料*)	630,082	622,507	564,215
破産更生債権等	18,526	17,107	18,082
貸倒引当金 (固定資産)	△18,526	△17,107	△18,082
営業未収金	617,051	609,718	551,324
営業外未収金	12,062	6,189	6,035
その他未収金	52,946	43,178	153,604
貸倒引当金 (流動資産)	△6,620	△5,595	△3,881
【病院事業会計】	1,254,189	1,217,962	1,763,757
(うち患者未収金)	53,604	54,115	122,337
破産更生債権等	3,928	2,948	2,705
貸倒引当金 (固定資産)	△3,928	△2,948	△2,705
未収金	1,257,024	1,219,558	1,764,603
貸倒引当金 (流動資産)	△2,835	△1,595	△846

(注)*：水道料金及び下水道使用料の金額は 3 月末時点の数値であり、現年度 3 月分の納期未到来分又は未請求分が含まれている。翌年度 5 月末時点の過年度未収金の実態を示すため、参考としてその金額を以下に記載する。

(参考) 令和 3 年 5 月末時点の過年度未収金	
水道料金	65,990 千円
下水道使用料	64,648 千円

(2) 監査の対象とした債権

本年度の包括外部監査においては、【表 7】及び【表 8】に記載した債権及びくらしの資金貸付金のうち、原則として、令和 2 年度における収入未済額（未収金残高）が 30 百万円以上の債権を監査の対象とした。

監査の対象とした債権の令和 2 年度における調定額、収入済額、還付未済額、不納欠損額及び収入未済額の状況は、【表 9】のとおりである。

【表 9】監査対象債権の状況（令和 2 年度）

＜一般会計及び特別会計（地方公営企業会計を除く）＞

（単位：千円）

	調定額	収入済額	還付未済額	不納欠損額	収入未済額
市税	56,896,313	56,213,569	26,381	79,773	629,352
国民健康保険料	9,132,277	7,662,057	9,464	254,869	1,224,815
後期高齢者医療保険料	5,641,161	5,598,902	8,095	10,487	39,867
介護保険料	7,299,705	7,148,395	9,047	53,951	106,406
保育料	496,133	434,158	—	7,008	54,967
生活保護費返還金等	668,660	154,979	—	38,895	474,785
母子父子寡婦福祉資金貸付金	56,255	26,981	—	519	28,754

＜地方公営企業会計＞

（単位：千円）

	令和元年度末 未収金	調定額	収入済額	不納欠損額	令和 2 年度末 未収金
水道料金	601,314	5,941,959	6,005,624	4,032	533,614
下水道使用料	622,507	6,523,147	6,577,374	4,063	564,215
患者未収金	54,115	1,171,886	1,101,891	1,772	122,337

＜くらしの資金貸付金＞

（単位：千円）

令和元年度末 貸付金	貸付額	返済額	不納欠損額	令和 2 年度末 貸付金
73,619	290	3,820	37,712	32,376

（注）くらしの資金貸付金は、枚方市くらしの資金貸付基金を直接運用して貸付金の支出や返済金の収受を行っているため、返済金の収受において会計上の「調定」を行っていない。

なお、監査対象の債権の選定に当たり、令和元年度の収入未済額が 100 万円以上の債権所管課が所管するすべての債権（一部例外あり）について、調査票によるアンケート調査を行った。

第3 監査の結果及び意見（総論）

1. 監査の結果及び意見の一覧

本年度の包括外部監査における監査の結果は 18 件、意見は 55 件であり、その一覧は【表 10】のとおりである。

【表 10】 監査の結果及び意見の一覧

監査の結果及び意見	ページ	区分 (番号)	
		結果	意見
第3 2. 監査の結果及び意見の総括			
①債権管理体制の整備に関する事項			
債権回収課への強制徴収公債権の引継ぎの基準について	25		1
債権所管課に対するサポート体制の確立について	26		2
全庁的なマニュアルの整備の必要性について	30		3
より実効性の高い職員研修の実施について	32		4
「市債権管理・回収対策委員会」の名称等の改正に伴う例規集への反映について	33	1	
「市債権管理・回収対策委員会」の委員会区分について	34		5
債権の回収に係る情報開示について	34		6
滞納者の生活状況に応じた債権管理のあり方について	35		7
②日常的な債権管理に関する事項			
債権回収課への強制徴収公債権の移管期間の明確化について	36		8
分割納付に係る履行状況確認の強化について	37		9
延滞金又は遅延損害金の徴収に係る実務上の取扱いについて	38		10
債権管理条例における債権放棄の適用上の課題について	40		11
第4 1. 市税			
①債権管理体制の整備に関する事項			
滞納整理マニュアルの体系的な整理について	54		12
収滞納システムにおける滞納者の現況の記録について	55		13
②日常的な債権管理に関する事項			
分納に係る納付誓約書の未入手について	55	2	
延滞金減免申請における添付書類の未入手について	56	3	
延滞金減免に係るガイドラインの作成について	57		14
相続財産管理人選任における予納金について	58		15
第4 2. 国民健康保険料			
①債権管理体制の整備に関する事項			
債権回収課との連携のあり方について	65		16
②日常的な債権管理に関する事項			
文書による催告対象の選定方法について	65	4	
分納誓約に至った案件の重点的管理について	66	5	
分納誓約の提出等があった世帯の短期証交付について	67		17
時効の更新事由となる債務承認のための書面の取得について	68		18

監査の結果及び意見	ページ	区分 (番号)	
		結果	意見
死亡者の滞納案件における相続人調査について	68		19
延滞金の賦課徴収について	70		20
③制度のあり方等に関する事項			
扶養減免の取扱いについて	70		21
第 4 3. 後期高齢者医療保険料			
①債権管理体制の整備に関する事項			
滞納者との各種折衝の記録（システムへの入力）について	76		22
②日常的な債権管理に関する事項			
文書による催告の発出時期について	76		23
分割納付誓約書を取得した案件についての各月ごとの履行の確認について	77	6	
死亡者の滞納案件における相続人調査について	78		24
延滞金の賦課徴収について	79		25
第 4 4. 介護保険料			
①日常的な債権管理に関する事項			
一斉催告のタイミング及び送付文書の形式について	88		26
分納誓約及び債務承認について	89		27
分納不履行者への積極的な接触について	91		28
滞納者の親族に対する納付交渉について	92		29
死亡者の滞納案件における相続人調査について	93		30
延滞金の賦課徴収について	94		31
時効完成による不納欠損処理について	94		32
第 4 5. 保育料			
①債権管理体制の整備に関する事項			
保育料の決定通知等の送達方法について	101	7	
債権回収課に移管されない滞納債権に係る徴収事務について	103		33
②日常的な債権管理に関する事項			
督促及び催告後の債権管理について	104	8	
分納計画の変更に係る基準の策定について	105		34
延滞金の管理とシステム上の課題について	105	9	
分納誓約書における延滞金の明記について	106		35
時効完成予定日の管理と不納欠損処理について	106	10	
第 4 6. 生活保護費返還金等			
①債権管理体制の整備に関する事項			
生活保護費返還金等事務処理マニュアルの改訂について	120		36
債権管理システムへのデータ登録誤りについて	120	11	
②日常的な債権管理に関する事項			
保護費の算定誤りによる法第 63 条返還金発生防止の徹底について	121	12	
収入額の認識誤りによる返還金の不足について	123	13	

監査の結果及び意見	ページ	区分 (番号)	
		結果	意見
分割納付決定時の預貯金調査証跡について	123		37
保護中の返還金等の納付交渉の不足について	124		38
保護廃止後の返還金等の訪問強化について	125		39
悪質な案件における告訴等の検討について	127		40
第４ ７．母子父子寡婦福祉資金貸付金			
①債権管理体制の整備に関する事項			
貸付金の徴収事務マニュアルの作成について	135		41
②日常的な債権管理に関する事項			
滞納債権に関する一括償還請求手続について	136	14	
借主が死亡した場合等の手続の明確化について	136		42
滞納債権に関する違約金の回収手続について	137		43
第４ ８．くらしの資金貸付金			
①債権管理体制の整備に関する事項			
債権管理に係るマニュアルの整備と運用について	142		44
債権の態様を踏まえた効率的な債権管理の必要性について	143		45
②日常的な債権管理に関する事項			
誓約書や回収計画書の事務手続について	145	15	
連帯保証人制度の活用について	145		46
遅延損害金の未徴収について	146	16	
債権放棄の判断根拠資料の保管について	146		47
③制度のあり方等に関する事項			
くらしの資金貸付金制度の今後の方向性について	146		48
第４ ９．水道料金・下水道使用料			
①日常的な債権管理に関する事項			
弁護士名による催告書対象者リストの作成について	155		49
分納誓約に係る運用基準の策定について	156		50
貸倒引当金の計上不足について	157	17	
②制度のあり方等に関する事項			
水道料金等の福祉減免制度について	158		51
第４ １０．患者未収金			
①日常的な債権管理に関する事項			
病院負担処置分に係る未収金の消込漏れについて	164	18	
事故関連債権の取扱いについて	164		52
分納債権に係る管理体制の構築について	165		53
死亡患者に係る債権の取扱いについて	166		54
債権放棄に係る基準の明確化について	166		55

2. 監査の結果及び意見の総括

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 債権回収課への強制徴収公債権の引継ぎの基準について【意見1】

債権回収課は、現在、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料について、各所管課からの移管を受け、滞納処分その他滞納整理に係る事務を行っているが、今後は、引継ぎ対象の債権を拡大することも視野に入れて検討されている。

この点、現状の国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料の引継ぎに係る実務上の取扱い【表 11】のとおりである。

【表 11】 債権回収課への債権引継ぎに係る実務上の取扱い

債権名	取扱い
国民健康保険料	国民健康保険室で財産調査を行い、差押え可能な財産が判明した事案について、一部は国民健康保険室で滞納処分を執行する事案とし、一部は「移管候補」として債権回収課に渡し、債権回収課で精査し滞納処分の可否の判断を行ったのち、滞納処分可能と判断した事案について移管を受ける。 国民健康保険室、債権回収課のいずれにおいても滞納処分を実施していることから、「移管予告通知書」及び「移管済通知書」の送付は行っていない。
後期高齢者医療保険料 介護保険料	それぞれの所管課から「移管候補」としてリストアップされた事案について、債権回収課で財産調査を行い、滞納処分の可否の判断を行ったのち、滞納処分可能と判断した事案については「正式移管」として所管課から「移管済通知書」を発送している。 以前は2 債権ともに所管課から「移管予告通知書」を発送していたが、「移管予告通知書」を受け取った滞納者が所管課で納付相談を行い少額分納となることが多かったこと、また、ほぼ毎年同じ滞納者に「移管予告通知書」を送るという状況になったため「移管予告通知書」の送付を取りやめ、所管課から「移管済通知書」を発送して、その後の対応は債権回収課で行っている。
保育料	保育幼稚園入園課から「移管候補」としてリストアップされた事案を債権回収課で財産調査を行い、滞納処分の可否の判断を行ったのち、滞納処分可能と判断した事案については保育幼稚園入園課から「移管予告通知書」を発送している。 「移管予告通知書」に記載した期限までは保育幼稚園入園課で対応し、保育幼稚園入園課が設けている要件（滞納額の 30% を担当課が設定した期限までに支払う等）を満たせば債権回収課へは移管されないこととしている。

【表 11】のとおり、各債権の性質や所管課の体制等により、引継ぎに係る実務上の取扱いは一面的なものとなっていない。このような取扱いは、実態に即した柔軟な対応として評価し得る反面、今後、引継ぎ対象の債権を拡大することを前提とすると、各所管課と債権回収課の責任の所在を明確にするため、役割分担について一定の基準を設けておく必要があると考える。

個別の債権に関する監査の結果及び意見としては、【表 12】のとおり記載している。

【表 12】 監査の結果及び意見における関連項目（意見 1）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
65	国民健康保険料	債権回収課との連携のあり方について【意見 16】	国民健康保険料の滞納処分は、所管課と債権回収課が分担して実施しているが、その最適な役割分担について、今後も継続的に検討する必要がある。
101	保育料	保育料の決定通知等の送達方法について【監査の結果 7】	所管課と債権回収課の連携不足のため、保育料（利用者負担額）の決定通知等の送達方法についての認識相違があり、令和 2 年度において債権回収課への滞納債権の新規移管が行われていない。
103		債権回収課に移管されない滞納債権に係る徴収事務について【意見 33】	債権回収課に移管されない滞納債権への対応のため、所管課においても債権回収課と連携し、財産調査等に関して、職員の能力開発を図る必要がある。

また、現在は、債権回収課は文字通り、債権の回収に特化し、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料の滞納者に係る滞納処分を前提とした財産調査を実施しているが、債権の回収だけでなく、納付したくてもできない滞納者に対する徴収緩和を行う前提としても財産調査は必要となる。しかし、これらの債権の所管課においては、財産調査に関するノウハウが蓄積されていないことから、徴収緩和を行うことができず、回収が見込めない債権についても、時効の完成まで管理を強いられる状況にある。

よって、徴収緩和を行う前提としての財産調査に関しても、人員体制の充実を図った上で、所管課と債権回収課の役割分担のあり方を検討する必要がある。

イ) 債権所管課に対するサポート体制の確立について【意見2】

本年度の包括外部監査の対象とした債権の所管課の事務分掌についてみると、納税課のように債権管理を主たる事務として実施している所管課はむしろ例外的であり、多くの所管課においては、本来の事務の一部に債権管理が含まれ、債権管理に専任する職員が配置されていないなど、債権管理体制としては脆弱と言わざるを得ない状況が見受けられた。

このため、重複滞納事案についても各所管課が個別に催告、納付交渉を行っており、十分な対応が困難であり、各所管課の徴収方針や判断基準が異なることで同一の債務者への対応においても差異が生じる可能性が否定できず、また、高度に専門的な対応を要する困難事案に所管課だけでは十分に対応できない状況にあると考えられる。

他市においては、このような状況に対応するため、債権管理に関する専門部署を設け、困難案件については当該部署に集約して一元的に対応している事例が見られるところである。

この点、債権の一元管理を検討する場合、「第2 監査対象の概要 1. 地方公共団体における債権管理事務 (1) 地方公共団体における債権の定義及び区分」

(5 ページ参照) で述べたとおり、強制徴収公債権と非強制徴収公債権及び私債権とでは、徴収の権限に違いがあるため、次の地方税法第 22 条及び地方公務員法第 34 条第 1 項の守秘義務や各自治体の個人情報保護条例との関係を十分整理しておく必要がある。

＜地方税法第 22 条＞

地方税に関する調査（不服申立てに係る事件の審理のための調査及び地方税の犯則事件の調査を含む。）若しくは租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律（昭和 44 年法律第 46 号）の規定に基づいて行う情報の提供のための調査に関する事務又は地方税の徴収に関する事務に従事している者又は従事していた者は、これらの事務に関して知り得た秘密を漏らし、又は窃用した場合においては、2 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金に処する。

＜地方公務員法第 34 条第 1 項＞

職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

以下、1) 強制徴収公債権の一元管理、2) 非強制徴収公債権及び私債権の一元管理、3) 強制徴収公債権と非強制徴収公債権と私債権の区分を超えた一元管理に分けて、守秘義務に関する主要な論点を整理することとする。

1) 強制徴収公債権の一元管理

強制徴収公債権の一元管理については、「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について（平成 19 年 3 月 27 日総税企第 55 号総務省自治税務局企画課長）」において、以下の記載があり、地方税法第 22 条及び地方公務員法第 34 条第 1 項の守秘義務違反の問題は生じない。

国民健康保険料については、地方税の滞納処分の例により処分することができる(国民健康保険法第 79 条の 2 及び地方自治法第 231 条の 3③)ことから、国税徴収法第 141 条の規定が適用され、滞納者等に対し財産に関する必要な質問及び検査への応答義務が課されている。このため、当該情報は滞納者との関係においては秘密ではないと考えられ、地方税法第 22 条に定める守秘義務に関し、地方税と国民健康保険料を一元的に徴収するため、滞納者の財産情報を利用することについては差し支えない。保育所保育料など、地方税の滞納処分の例によると規定されているものについても同様と考えられるので、参考としていただきたい。

2) 非強制徴収公債権及び私債権の一元管理

非強制徴収公債権及び私債権については、地方公務員法第 34 条第 1 項の守秘義務が課せられるが、債権の一元管理により適正な管理・回収に活用するものであり、正規の決裁手続を経たものであれば、正当な理由があるものとして、同項の守秘義務は免除されると考えられる。

3) 強制徴収公債権と非強制徴収公債権及び私債権の区分を超えた一元管理

強制徴収公債権の所管課が地方税法第 20 条の 11 に基づく協力要請又は国税徴収法第 141 条に基づく質問検査等に基づき収集した情報については、当該職員に対して地方税法第 22 条に基づく高度の守秘義務が課せられている。

したがって、強制徴収公債権で得た情報を非強制徴収公債権及び私債権の徴収に利用することができず、強制徴収公債権と非強制徴収公債権及び私債権の区分を超えた一元管理は困難な面がある。

以上のように、債権の一元管理については、上記の 1) から 3) までの区分ごとに整理すべき論点が異なるため、私が過去に包括外部監査人として債権管理をテーマとした監査を実施した他の中核市においても、上記の区分ごとに論点を十分に整理した上で、債権の一元管理に向けた検討を進めることを求める意見を記載したところである。

以下では、参考として、その後の当該中核市における取組について紹介することとする。

＜参考＞債権一元化の取組に係る他市事例

- ・個人情報保護に関する委員会の答申を経て債権管理条例を改正し、滞納者に関する情報の利用等に係る規定を新設した。
- ・市税及び引継ぎを受けた債権の管理回収業務を担う債権管理担当課は強制徴収公債権を担当する係と非強制徴収公債権及び私債権を担当する係に区分し、強制徴収公債権に関して得られた情報と非強制徴収公債権及び私債権に関して得られた情報はそれぞれの係内で完結する体制を構築している。
- ・一定の引継ぎ基準により所管課から引き継がれた市税以外の強制徴収公債権の滞納者について市税の滞納情報と連携することにより一括して納付交渉を行っている。
- ・非強制徴収公債権及び私債権を引き継ぐに当たっては、市税の税務情報の利用に係る同意書を取得することとし、取得できた滞納者については、税務情報を利用して納付交渉を行っている。
- ・税務情報については、強制的な回収のために使うだけでなく、困窮状態が明らかになった場合には、徴収緩和や他部局の行う生活困窮者自立支援制度等につなげるなどの対応を行っている。
- ・一方、税務情報の利用に係る同意書を取得できなかった非強制徴収公債権及び私債権滞納者又は市外転出者については、可能な限りの調査を実施した上で法的措置も視野に入れて回収する案件と生活再建等が必要な案件とを判断している。
- ・滞納者の側から、市の納付交渉の窓口を一本化して欲しい旨の要望を受けることもある。

上記の事例から得られる知見として、市税の債権管理を担う部署が引継ぎを受けた他の債権の徴収に係る事務を行っていること、債権の一元管理の前提として、税務情報の利用に係る同意書を取得していることが挙げられる。

枚方市においても、このような他市の取組事例を検討し、まずは、市税以外の強制徴収公債権の滞納者について、市税の滞納情報との連携により一括して納付交渉を行ったり、非強制徴収公債権及び私債権についての強制執行手続を一元的に実施する部署を設置したりするなど、段階的に取組を進めることを検討されたい。

個別の債権に関する意見としては、【表 13】のとおり記載している。

【表 13】監査の結果及び意見における関連項目（意見 2）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
143	くらしの資金貸付金	債権の態様を踏まえた効率的な債権管理の必要性について【意見 45】	発生時期の比較的古い貸付金の中にも、法的手続等による回収が見込まれるものもあり、債権回収課を始めとしたサポート体制の確立が求められる。

ウ) 全庁的なマニュアルの整備の必要性について【意見3】

債権回収課において、各所管課の対応をフォローしているが、徴収事務に係るノウハウの蓄積や職員が異動した際の円滑な引継ぎのためには、マニュアルの作成が必要不可欠である。

この点、令和元年度の収入未済額が 100 万円以上の債権所管課が所管するすべての債権（一部例外あり）について作成を依頼した調査票の回答によると、マニュアルの整備状況は【表 14】のようになっており、個別検証の対象とした債権についてはマニュアルが作成されていた。

【表 14】 債権管理に係るマニュアルの整備状況

債権所管課	債権名称	マニュアル
国民健康保険室	国民健康保険料	有
	後期高齢者医療保険料	有
	国民健康保険療養給付費等返還金	有
年金児童手当課	児童手当返還金	有
	児童扶養手当返還金	有
納税課	市税	有
地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	介護保険料	有
福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	くらしの資金貸付金	有
福祉事務所 (障害福祉担当)	障害児通所支援給付費等返還金他	無
福祉事務所 (生活福祉担当)	生活保護費返還金等	有
子どもの育ち見守りセンター	母子父子寡婦福祉資金貸付金	有
保育幼稚園入園課	保育料	有
上下水道総務室 (営業料金担当)	水道料金・下水道使用料	有
医事課	患者未収金	有
教育支援室 (放課後子ども担当)	留守家庭児童会保育料	無

しかし、その内容についてみるとレベル感がまちまちになっていることが否めない状況である。

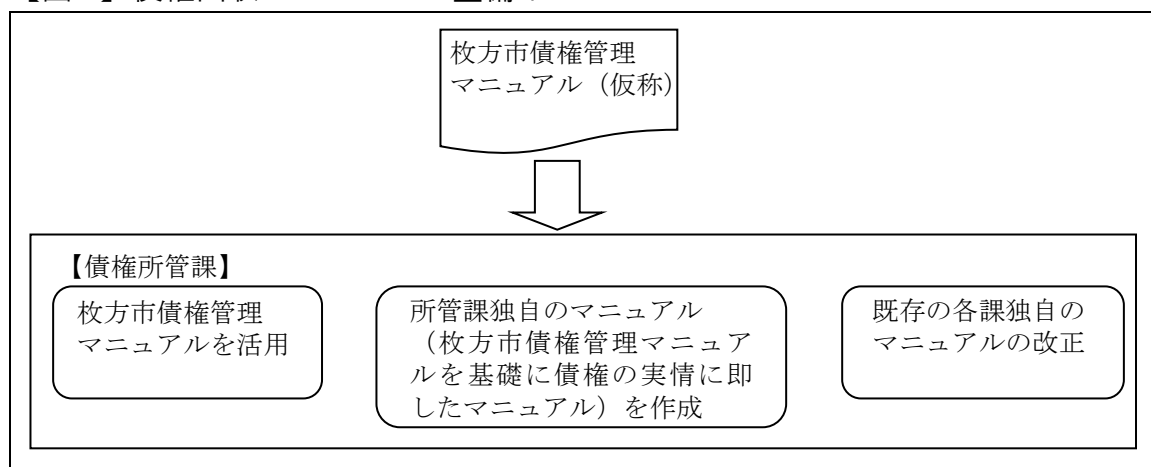
個別の債権に関する意見としては、【表 15】のとおり記載している。

【表 15】 監査の結果及び意見における関連項目（意見 3）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
54	市税	滞納整理マニュアルの体系的な整理について【意見 12】	債権管理事務及び滞納整理事務の全体像についての記載や目次を追記することにより、滞納整理マニュアルの体系的な整理を行う必要がある。
120	生活保護費返還金等	生活保護費返還金等事務処理マニュアルの改訂について【意見 36】	マニュアルに生活保護法の改正が反映されていないため、早急に改訂する必要がある。
135	母子父子寡婦福祉資金貸付金	貸付金の徴収事務マニュアルの作成について【意見 41】	現状のマニュアルの中には、徴収事務に関する事務手続の記載がほとんどないため、徴収事務マニュアルの整備が必要である。
142	くらしの資金貸付金	債権管理に係るマニュアルの整備と運用について【意見 44】	マニュアルは作成されているものの、現在の事務と乖離している部分があり、過年度の包括外部監査に対する措置として手順書が作成されているが、対応として十分とは言えない。

確かに、マニュアルの整備は一義的には各所管課において対応すべき事項であるが、債権管理事務について全庁的な改善を進めたり、レベル感の差異が発生したりしないようにするためには、【図 4】のように、債権回収に当たっての基本的な考え方や標準的な手順を整理した全庁的なマニュアルの作成を債権回収課において行った上で、各債権の所管課において、その全庁的なマニュアルを基礎として、債権の実情に即した個別のマニュアルを新たに作成したり、既存のマニュアルを改正したりする対応が必要であると考える。

【図 4】 債権回収マニュアルの整備イメージ



エ) より実効性の高い職員研修の実施について【意見4】

債権回収課では、各所管課と連携し、財産調査や滞納整理などの実践研修を行っている。平成30年度から令和2年度までの研修の開催実績は【表16】のとおりである。

【表16】債権回収課による研修の実施状況

年度	開催日	テーマ	参加人数	講師
平成30年度	3月1日	強制徴収公債権について	29名	債権回収課 弁護士職員
令和元年度	6月14日	強制徴収公債権について	23名	債権回収課 弁護士職員
	3月6日	地方公共団体の債権管理 総論と民法改正のポイント	15名	債権回収課 弁護士職員
令和2年度	10月	強制徴収公債権、債権放棄 (ビデオ(2本)による リモート研修)	ビデオ視聴 人数は不明	債権回収課 弁護士職員

この点、監査の対象とした各所管課に対して、債権回収課による研修に対する要望を聴取したところ、以下のような意見が聞かれた。

- 研修内容はどちらかと言えば理論的基礎的なものが多く、財産調査や財産差押えなどの実践的なものが少ない。
- 外部の研修機関が実施しているセミナーの方が対象者の階層別や債権の区分別に細やかにテーマが設定されており、状況に合わせて受講するセミナーを選択することができる。

所管課としても、債権管理に人員を割き、研修の受講により財産調査や滞納整理のノウハウを取得するだけの余裕がない状況にある面は否めないが、債権回収課としても、階層別の実践的な研修メニューを検討し、研修の実効性を確保する環境を整備する必要がある。

なお、研修メニューの検討に当たっては、「**債権回収課への強制徴収公債権の引継ぎの基準について【意見1】**」や「**債権所管課に対するサポート体制の確立について【意見2】**」で述べた所管課と債権回収課との役割分担の整理を踏まえ、所管課の職員が身に付けるべきノウハウを提供できるものとする必要があるが、差し当たっては、「**全庁的なマニュアルの整備の必要性について【意見3】**」で述べた全庁的なマニュアルを使用した研修を実施することが考えられる。また、非常勤の弁護士職員の任用が続いていることに照らすと、枚方市の具体的な債権の事情にも精通した形で、債権の種類ごとの具体的なニーズに応じた研修や、債権管理に係るノウハウを全庁的に底上げするような研修を提供することも可能であると思われる。

いずれにしても、債権回収課において、研修受講の実効性が上がるよう、各所管課の要望を踏まえ、職員の債権管理能力を向上させる研修メニューを整備する必要がある。

オ) 「市債権管理・回収対策委員会」の名称等の改正に伴う例規集への反映について【監査の結果1】

「市債権管理・回収対策委員会」は、枚方市の庁内委員会（行政運営の効率的・効果的な執行に資するために、市長の補助機関たる職員で構成する合議制の組織）の1つである。

「市債権管理・回収対策委員会」の名称、目的及び担件事務については平成30年3月に改正され、現在は、【表17】のようになっている。しかし、ホームページ上で公表されている枚方市例規集において、枚方市庁内委員会規程の別表（第4条関係）の「市債権管理・回収対策委員会」の記載に、この改正による名称の変更等が反映されていなかった。

【表17】「市債権管理・回収対策委員会」の名称等の改正（平成30年3月）

	改正後	改正前
名 称	市債権管理・回収対策委員会	市債権回収対策委員会
目 的	市の債権の管理及び回収に係る施策の検討及び推進を行うため。	市の債権回収に係る施策の検討及び推進を行うため。
担件事務	(1) 市の債権の管理及び回収に係る新たな対策の検討及び推進に関すること。 (2) 枚方市債権管理及び回収に関する条例（平成29年枚方市条例第35号）に基づく債権の適正な管理及び回収に関すること。 (3) 前2号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項に関すること。	(1) 市の債権回収に係る対策の検討及び推進に関すること。 (2) 市の債権回収に関する条例の制定に関すること。 (3) 前2号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項に関すること。

【表17】の枚方市庁内委員会規程の改正内容については、本指摘を受けてホームページ上で公表されている例規集にも反映されたが、例規集は多くの関係者が閲覧するものであるため、本規程に限らず、改正等があった場合にはその内容を迅速かつ正確に反映する必要がある。

カ) 「市債権管理・回収対策委員会」の委員会区分について【意見5】

枚方市庁内委員会規程第 2 条によれば、庁内委員会の種類及び役割は、【表 18】のとおりとなっており、「市債権管理・回収対策委員会」は検討委員会に区分されている。

【表 18】 庁内委員会の種類及び役割

種類	役割
検討委員会	行政課題等に関する調査、検討及び審議
推進委員会	行政施策等の推進に関する協議及び調整
審査委員会	個別事案等の審査

債権回収課から提供された「市債権管理・回収対策委員会」の令和 3 年度の活動予定表によれば、12 月及び 1 月に「債権放棄予定審査」、2 月に「債権放棄の決定」との記載がある。債権放棄は枚方市にとって、債権の請求権を放棄する重要な意思決定であるので、これについて十分な検討を行うことは当然のことである。

しかし、前述のように「市債権管理・回収対策委員会」は委員会の区分上、「行政課題等に関する調査、検討及び審議」を行う検討委員会とされており、「個別事案等の審査」を行う審査委員会という位置づけはされていない。

この点、債権回収課によると、同委員会における「債権放棄予定審査」は、債権放棄事案の時効期間や徴収停止事由等の確認を行っており、実質的には審査とはいえず、また、「債権放棄の決定」についても、各所管課の責任において、債権放棄決定がなされているとのことである。

以上の状況を踏まえると、同委員会においては審査が行われているとはいえないため、審査委員会としての性格は持ち合わせていないと考えられるが、「債権放棄予定審査」及び「債権放棄の決定」という文言を使用すると、所管課と同委員会の間で責任の所在が不明確となるおそれがある。

したがって、今後は、活動予定表等において誤解を招きかねない「債権放棄予定審査」及び「債権放棄の決定」の文言を使用せず、的確な表現に改める必要がある。

キ) 債権の回収に係る情報開示について【意見6】

「第 2 監査対象の概要 2. 枚方市における債権管理の適正化に向けた取組 (1) 行財政改革における位置づけ」(16 ページ参照) で述べたとおり、行財政改革プラン 2020 における「具体的な取り組み」として、「税外債権に係る未収金対策等の取り組み」と「上下水道債権に係る未収金対策等の取り組み」が掲げられており、【表 19】のとおり、それぞれの目標効果額及び実績効果額が公表されている。

【表 19】行財政改革プラン 2020 における未収金対策等の効果額(令和 2 年度)

	目標効果額	実績効果額
税外債権に係る 未収金対策等の取り組み	229, 000 千円	98, 451 千円 －千円
上下水道債権に係る 未収金対策等の取り組み	9, 500 千円	17, 024 千円 －千円

【表 19】の目標効果額と実績効果額（上段）は各年度と次年度の滞納繰越額の差額であり、実績効果額（下段）は各年度の滞納繰越額のうち徴収額と、前年度の滞納繰越額のうち徴収額の差額（実際の収入額の増）を示しているとのことである。

この点、行財政改革プラン 2020 の進捗管理を行うに当たっての指標として、これらの効果額を設定することは一定の意味があると考えられるが、債権管理の適正化に向けた取組について、市民への更なる情報開示を進めることを検討されたい。

例えば、行財政改革プラン 2020 では対象となる債権に係る効果額の合計が示されるのみで、各債権の内訳が明示されていないが、別途、各債権の所管課において年度ごとの回収額と整理額について、具体的な金額目標を示した計画を作成し、公表することが考えられる。さらに、計画に対する達成状況を公表することにより、債権管理のより一層の適正化と透明性の確保が可能となると考える。

ク) 滞納者の生活状況に応じた債権管理のあり方について【意見7】

債権回収課は納税課より分離して新設された経緯から、納税課と同様の債権回収方法を採用して、全庁的な債権回収を推進している。納税課における大まかな滞納事務の流れは、①督促、②財産調査、③預金、給与・年金等の差押え、④財産がなくなり、債権回収の見込みがなくなれば、滞納処分の停止（決議）、⑤その後停止後 3 年又は消滅時効で不納欠損処理の実施となっている。納税課の場合は、債務者である納税者には担税力（税を負担する能力＝税を支払う財力）があるため、業務の重点を「財産の差押え」に置いて回収業務に注力することは、効率的かつ有効な方法であると考えられる。

しかし、税以外の分野の債権回収においては、差押えができない資力の乏しい滞納者がそれなりの割合を占めていると考えられる。このような資力の乏しい滞納者については、最終的には執行停止や徴収停止といった徴収緩和の対応を行い、債権の整理を行う必要もあり、資力の乏しい滞納者に対する債権の管理手法については、主として財産の差押えを行う納税課と同様の滞納整理事務だけでは十分に対処できないと考えられる。

この点、近年一部の地方公共団体で試みられている生活再建型滞納整理は、滞納の原因となっている現状の抜本的な改善なくしては、本質的に滞納解消にはつながらないという考え方に基づくものとされている。生活再建型滞納整理とは、著しい収入減少及び失業等により収支バランスが著しく悪化した生活困窮者に対して、ファイナンシャル・プランナー等の専門家を活用して、家計の分析・助言を行い、収支バランスを改善し、納税等の納付余力を改善する取組とされる。

もちろん、徴収事務においては、歳入の確保と負担の公平性の確保が重要であることは言うまでもないが、滞納者の納付能力などを十分に把握し、生活状況に応じた適切な対応を行うことも求められる。

枚方市における債権回収に係る調査研究等や他の課の未収債権の徴収及び滞納整理に係る支援、助言等を行う債権回収課としても、資力が乏しく財産の差押えができない滞納者に対して、どのように債権回収又は整理を図っていくかが大きな課題と考えられるため、他の地方公共団体が試行している生活再建型滞納整理を含めて、多様かつ有効な債権管理方法を調査・研究することが求められる。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 債権回収課への強制徴収公債権の移管期間の明確化について【意見8】

各所管課から債権回収課への債権の移管に際しては、「事務移管に伴う引継書」が作成されている。例えば、令和2年8月に介護保険料の移管について作成された「事務移管に伴う引継書」には、次のように記載されている。

移管期限：移管を受けた年度の末日まで。ただし、再移管を妨げないものとする。
移管事務：納付義務者との納付交渉、滞納処分、現金納付の受領及び関連する事務
移管条件：移管に伴い、納付義務者との納付交渉は債権回収課に移管するが、納付書の作成や納付確認等については引継者において行い、連絡調整と相互の協力を行うものとする。
移管債権：別紙（滞納整理票）のとおり。

上記のように、移管期限は「移管を受けた年度の末日まで」とされており、再移管についての記載はあるものの、形式的には、年度末において、一旦、各所管課へ返還されるように解される。しかし、納付交渉等の事務は、年度の区切りにかかわらず継続されるものであり、必ずしも、年度末で返還する必要はないと考えられる。

この点、債権回収課によると、年度末で決算資料を作成する必要があるため、移管期限を年度の末日までとしているが、継続することが望ましい事案については年度をまたいで引き続き移管を受けているとのことである。

このような実務上の取扱いを踏まえると、責任の所在を明確にするため、債権回収課は、年度末に各所管課に返還する債権と引き続き移管を受ける債権とに区分し、所管課への通知を行うべきである。

イ) 分割納付に係る履行状況確認の強化について【意見9】

滞納者との納付相談の結果、分割納付（分納）の誓約を受け入れる場合、誓約の時点では滞納者は一定の納付意識を有していると考えられるが、その後、分納が不履行となった場合の催告を適時に行わなければ、納付意識が低下し、さらに滞納が長期化することが考えられる。

また、分納が不履行となった場合には、財産の差押え等、滞納処分に向けた検討も必要となる。

しかし、監査の対象とした各債権において、分納誓約後の履行管理が十分に行われていない状況が見受けられた。

個別の債権に関する監査の結果及び意見としては、【表 20】のとおり記載している。

【表 20】 監査の結果及び意見における関連項目（意見 9）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
66	国民健康保険料	分納誓約に至った案件の重点的管理について【監査の結果 5】	分納誓約後、全く納付がない案件に対する文書催告が行われていない事例が比較的多く見受けられたため、納付の有無を確認し、滞っている者に対する早期の対応が必要である。
77	後期高齢者医療保険料	分割納付誓約書を取得した案件についての各月ごとの履行の確認について【監査の結果 6】	表計算ソフトによる分納の管理が令和2年度の一時期なされなくなっていた。
91	介護保険料	分納不履行者への積極的な接触について【意見 28】	分納誓約分の不履行に対する文書催告は行われているが、その頻度の増加や電話による催告を検討する必要がある。
104	保育料	督促及び催告後の債権管理について【監査の結果 8】	システム上、履行が遅延している債務者を一括抽出する機能がなく、適時に対応できない状況となっている。
165	患者未収金	分納債権に係る管理体制の構築について【意見 53】	システム上、分納となった債権について一括管理ができない状況となっている。

分納に係る履行状況の確認は、債権管理においてもとりわけ重要な事務であることから、適時適切な管理が可能となるよう、システムの改修も含めて検討する必要がある。

ウ) 延滞金又は遅延損害金の徴収に係る実務上の取扱いについて【意見10】

延滞金又は遅延損害金は、債権管理条例等により原則として徴収することが求められるが、本年度の包括外部監査において各債権における状況を確認したところ、システム上、完済日までの延滞金又は遅延損害金を正確に計算できないなど、実際には、徴収が難しい場合があることが確認された。

個別の債権に関する監査の結果及び意見としては、【表 21】のとおり記載している。

【表 21】 監査の結果及び意見における関連項目（意見 10）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
70	国民健康保険料	延滞金の賦課徴収について【意見 20】・【意見 25】・【意見 31】	分納誓約があった場合の延滞金について、分割納付誓約書の提出日までの額で計算しており、実際の完済日まででは計算されていない。
79	後期高齢者医療保険料		
94	介護保険料		
105	保育料	延滞金の管理とシステム上の課題について【監査の結果 9】	分納誓約をした債務者の分納計画の履行管理が十分にできていないため、保育料完納後も、延滞金の納付書が交付されず、延滞金が未納のまま残存しているものが見受けられた。
137	母子父子寡婦福祉資金貸付金	滞納債権に関する違約金の回収手続について【意見 43】	違約金の分割納入を認めているが、滞納状況を管理するルールがなく、システム上も違約金の分割納入に対応していない。
146	くらしの資金貸付金	遅延損害金の未徴収について【監査の結果 16】	所管課の手書きやアクセスによるデータ管理では遅延損害金の計算が不可能であるため、遅延損害金の徴収が行われていない。

本来であれば、完済日までの延滞金又は遅延損害金を徴収する必要があるが、債権管理条例等では、「やむを得ない理由があると認める場合」は、延滞金又は遅延損害金の減免を行うことが可能であるとされており、【表 22】のように、その具体的な要件が規則において定められている。

【表 22】延滞金又は遅延損害金を減免できる要件

債権管理条例施行規則	市税条例施行規則	国民健康保険条例施行規則
第 6 条第 1 項 (1) 債務者がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難に遭ったこと。 (2) 債務者の財産につき破産手続その他の強制換価手続(地方税法第 13 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する強制換価手続をいう。)が開始されたこと。 (3) 債務者又はその者と生計を一にする親族が死亡し、障害者(地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)第 292 条第 1 項第 10 号に規定する障害者をいう。)となり、病気にかかり、又は負傷したこと。 (4) 債務者が失業し、又はその事業を廃止し、若しくは休止したこと。 (5) 債務者が生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)の規定による保護を受けることができる者となったこと。 (6) 前各号に掲げるもののほか、特別の事情があること。	第 2 条の 2 (1) 納税者等がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったとき。 (2) 納税者等の財産につき破産手続その他の強制換価手続が開始されたとき。 (3) 納税者等又はその者と生計を一にする親族が死亡し、障害者(法第 292 条第 1 項第 10 号に規定する障害者をいう。以下同じ。)となり、病気にかかり、又は負傷したとき。 (4) 納税者等が失業し、又はその事業を廃止し、若しくは休止したとき。 (5) 納税者等が生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)の規定による保護を受けることができる者となったとき。 (6) 前各号に掲げるもののほか、特別の事情があるとき。 2 市長は、納税者等が徴収金の納付又は納入について誠実な意思を有すると認められる場合に、当該徴収金に係る延滞金を減免するものとする。	第 13 条 (1) 納付義務者がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難に遭ったこと。 (2) 納付義務者の財産につき破産手続その他の強制換価手続(地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)第 13 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する強制換価手続をいう。)が開始されたこと。 (3) 納付義務者又はその者と生計を一にする親族が死亡し、障害者(地方税法第 292 条第 1 項第 10 号に規定する障害者をいう。)となり、病気にかかり、又は負傷したこと。 (4) 納付義務者が失業し、又はその事業を廃止し、若しくは休止したこと。 (5) 納付義務者が生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)の規定による保護を受けることができる者となったこと。 (6) 前各号に掲げるもののほか、特別の事情があること。

よって、今後、完済日までの延滞金又は遅延損害金を徴収することとするのか、「やむを得ない理由があると認める場合」に該当する特別の事情があるものとして減免する運用とするのか、各所管課で意思決定を行って、方針を確立する必要がある。

エ) 債権管理条例における債権放棄の適用上の課題について【意見11】

債権管理条例の施行に伴い、平成 30 年度から私債権について債権放棄が実施されている。

債権管理条例第 19 条に掲げられた放棄の事由は、次のとおりである。

【債権管理条例第 19 条（抜粋）】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">(1) 債務者が生活困窮状態(生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)の規定による保護を受け、又はこれに準ずる状態をいう。)にあり、資力の回復が困難で、弁済することができる見込みがないと認められるとき。(2) 破産法(平成 16 年法律第 75 号)第 253 条第 1 項その他の法令の規定により、債務者がその責任を免れたとき。(3) 第 11 条の規定による強制執行等又は第 13 条（債権の申出等）の措置をとったにもかかわらず、なお完全に履行されなかった場合において、債務者が無資力又はこれに近い状態にあり、資力の回復が困難で、弁済することができる見込みがないと認められるとき。(4) 第 16 条（徴収停止）の措置を行った場合において、相当の期間を経過した後においても、なお同条各号に該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當と認められるとき。(5) 債務者が死亡し、その債務について限定承認があった場合、相続人全員が相続放棄した場合又は相続人が存在しない場合において、その相続財産の価額が強制執行の費用並びに他の債権に優先して弁済を受ける市の債権及び市以外の者の権利の金額の合計額を超えないと見込まれるとき。(6) 私債権について、消滅時効に係る時効期間が満了したとき（債務者が時効の援用をしない特別の理由がある場合を除く。）。 |
|---|

平成 30 年度から令和 2 年度までの債権放棄について、債権ごとに放棄の事由を示すと、【表 23】のとおりである。

【表 23】債権放棄の状況

(単位：千円)

平成 30 年度	放棄の事由						合計
	1 号	2 号	3 号	4 号	5 号	6 号	
母子父子寡婦福祉資金貸付金	-	-	-	-	-	-	-
くらしの資金貸付金	-	7,913	-	-	-	-	7,913
水道料金	-	945	-	-	-	7,337	8,282
患者未収金	-	232	-	-	-	2,544	2,777
その他	710	1,922	-	-	-	4,491	7,124
合計	710	11,014	-	-	-	14,374	26,098
令和元年度	放棄の事由						合計
	1 号	2 号	3 号	4 号	5 号	6 号	
母子父子寡婦福祉資金貸付金	-	-	-	-	-	-	-
くらしの資金貸付金	-	315	-	-	-	53,999	54,314
水道料金	-	294	-	-	-	4,907	5,202
患者未収金	-	-	-	-	-	3,936	3,936
その他	218	18	2,288	3,519	-	6	6,052
合計	218	627	2,288	3,519	-	62,850	69,505
令和 2 年度	放棄の事由						合計
	1 号	2 号	3 号	4 号	5 号	6 号	
母子父子寡婦福祉資金貸付金	-	-	-	-	-	519	519
くらしの資金貸付金	2,470	649	-	-	-	34,593	37,712
水道料金	-	79	-	-	-	4,060	4,140
患者未収金	-	-	-	-	-	1,772	1,772
その他	-	523	-	1,179	-	41	1,744
合計	2,470	1,251	-	1,179	-	40,988	45,889

個別の債権に関する監査の結果及び意見としては、【表 24】のとおり記載している。

【表 24】監査の結果及び意見における関連項目（意見 11）

ページ	債権名	監査の結果及び意見	監査の結果及び意見の要約
146	くらしの資金貸付金	債権放棄の判断根拠資料の保管について【意見 47】	客観的な事実のみでは判断できない要件についての基準を明確化し、恣意性を排除するとともに、個々の債務者の状況に関する弁護士の確認結果を文書化して保管しておく必要がある。
166	患者未収金	債権放棄に係る基準の明確化について【意見 55】	弁護士事務所に移管した債権のうち、弁護士事務所側から回収不能と連絡を受けた債権を債権放棄するに当たっての具体的な基準が明確となっていない。

債権管理条例第 19 条の規定を個別の事案に適用するに当たっての課題は、次のとおりである。

1) 第 1 号の適用に当たっての課題

第 1 号は生活困窮による時効期間経過前の債権放棄について規定している。生活困窮状態の例示が、「生活保護法の規定による保護を受け、又はこれに準ずる状態」であると考えられるが、生活保護に準ずる状態として具体的にどのような場合が該当するのか、判然としない。

2) 第 4 号の適用に当たっての課題

第 4 号は債権管理条例第 16 条に規定する徴収停止の措置を行った場合において、相当の期間を経過した後においても、なお状況が変わらない場合の債権放棄について規定している。

そして、債権管理条例第 16 条の要件は、自治令第 171 条の 5 における徴収停止の要件と同一であり、次の各号の一に該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當であると認めるときとされている。

【債権管理条例第 16 条（抜粋）】

- (1) 法人である債務者がその事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くなく、かつ、差し押さえることができる財産の価額が強制執行の費用を超えないと認められるとき。
- (2) 債務者の所在が不明であり、かつ、差し押さえることができる財産の価額が強制執行の費用を超えないと認められるときその他これに類するとき。
- (3) 債権金額が少額で、取立てに要する費用に満たないと認められるとき。

債権管理条例第 16 条第 3 号に関しては、法人、個人を問わず、適用が可能であるが、「少額」の基準が明確でないため、運用上、一定の基準を示す必要があると考える。なお、債権金額が「少額」とする基準以上となる場合には、同条第 1 号又は第 2 号が適用されることになる。このうち、第 1 号は、法人にのみ適用が限定されることから、個人である債務者については第 2 号にあるように所在不明の場合とならない限り適用することはできない。

また、債権管理条例第 19 条第 4 号の「相当の期間」についても具体的な基準が明確ではないため、同様に一定の基準を示す必要があると考える。

以上のように、債権管理条例の規定だけでは、実務上の取扱いが明確でない面がある。枚方市において債権管理条例を制定して「管理及び回収」を「公正かつ

公平に推進」しようとしているところ、債権の放棄は、これ以上事務的な管理コストをかけたとしても回収が困難な債権について、適切な時期に放棄をすることで、より効率的な債権管理の実現を目指すものといえる。債権管理条例が制定されたものの、債権の放棄の具体的な判断基準が確定されていないまま、所管課に任された状況は、公平性の観点と効率性の観点のいずれから見ても、適切な状況とはいえない。

よって、「**全庁的なマニュアルの整備の必要性について【意見3】**」で整備を求めた全庁的なマニュアルにおいて、一定の基準を明記すべきである。

第4 監査の結果及び意見（各論）

1. 市税

(1) 概要

① 債権の概要

名称	市税	
債権所管課	市民生活部 税務室 納税課	
債権の種類	地方税法、国税徴収法、枚方市税条例	
根拠法令	強制徴収公債権	
時効期間	5 年	
令和2年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 (単位：千円)	調定額(A)	56,896,313
	収入済額(B)	56,213,569
	(うち還付未済額)(C)	26,381
	不納欠損額(D)	79,773
	収入未済額(A)-(B)+(C)-(D)	629,352
徴収方法	・納付書（金融機関、コンビニエンスストア、モバイル レジ（スマートフォンアプリ）によるモバイルバンキ ング・クレジットカード、電子マネー（「LINE Pay 請 求書支払い」・「PayPay 請求書払い」）） ・口座振替	
債権管理システム	収滞納システム（「THINK TAX」）	

② 市税の概要

ア) 枚方市の市税の種類

枚方市における市税の種類及び内容は【表25】のとおりである。

【表25】市税の種類及び内容

市 税	・ 普 通 税 (注1)	・ 市民税(個人、法人)
		・ 固定資産税
		・ 軽自動車税
		・ 市たばこ税
		・ 鉱産税
		・ 特別土地保有税(注3)
	・ 目 的 税 (注2)	・ 都市計画税
		・ 事業所税
		・ 入湯税

(注1) 用途が特定されておらず、どのような事業等の費用にも充てることができる税

(注2) 用途が特定されている税

(注3) 平成15年以降、新規課税停止

1) 個人市民税

個人の市民税は、市民が広く一定の税額を負担する均等割と、その人の前年度の所得金額に応じて負担する所得割がある。納税義務者は、【表 26】のとおりである。

【表 26】個人住民税の納税義務者

納税義務者	市民税
市内に住所を有する人	均等割額及び所得割額
市内に事務所、事業所又は家屋敷がある人で、市内に住所のない人	均等割額

(注) 賦課期日である当該年の1月1日時点での市内の住所又は事務所等の有無で判断する。

個人の市民税と同様の税として、個人の府民税があり、税率が異なるのみで、課税の仕組みは個人の市民税とほぼ同じであるため、枚方市であわせて課税し、市民税・府民税を合算して納付することになっている。

2) 法人市民税

法人市民税は市内に事務所や事業所を有する法人に対して課される税で、法人税(国税)を課税標準とし、法人の所得に対して課税される法人税割と、利益の有無にかかわらず行政サービスとの応益性に着目して課税される均等割がある。

3) 固定資産税

固定資産税は、土地、家屋、償却資産を所有する人が、その固定資産の所在する市町村に納める税である。納税義務者は、毎年1月1日(賦課期日)現在において、市内に土地、家屋、償却資産を所有している人で、登記簿などに所有者として登記又は登録されている人である。

土地及び家屋については、総務大臣が定めた「固定資産評価基準」に基づき評価を行い、市長がその価格を決定し、固定資産課税台帳に登録する。決定した価格は、3年に一度の評価替えで見直しを実施する。また、償却資産については、毎年、所有者からの申告に基づき評価を行い、その価格を決定する。

税額の算出は、「課税標準額×税率＝税額」となっている。

4) 軽自動車税

軽自動車税(種別割)は、原動機付自転車・軽自動車・小型特殊自動車・二輪の小型自動車の4月1日現在の所有者に対して課税される税である。

軽自動車税(環境性能割)は、新車・中古車を問わず、取得価額が50万円を超える三輪以上の軽自動車に対して課税される税である。

5) 市たばこ税

市内で日本たばこ産業株式会社や特定販売業者などが、小売店に売り渡したたばこに対して課税され、納税義務者は、日本たばこ産業株式会社、特定販売業者（輸入業者）、卸売販売業者となっている。

6) 鉱産税

鉱産税は鉱物の掘採事業を行う鉱業者に対し、その鉱物の価格を課税標準として、その鉱業者に課税される。

7) 特別土地保有税

特別土地保有税は、土地の投機的取得を抑制するとともに、良好な土地の供給促進に資することを目的として設けられた市町村税で、一定規模以上の土地の所有又は取得に対して課税される。

なお、平成 15 年 1 月 1 日以降の課税は停止されている。

8) 都市計画税

都市計画税は、都市計画事業・土地区画整理事業に要する費用にあてるために、目的税として課税するものである。都市計画事業とは、都市計画施設の整備に関する事業や市街地開発事業のことで、街路整備事業、下水道事業、公園緑地事業などがある。納税義務者は、毎年 1 月 1 日（賦課期日）現在において、都市計画法による都市計画区域のうち市街化区域に所在する土地及び家屋の固定資産の所有者となっている。

9) 事業所税

事業所税は、人口の集中する都市において、道路、公園、上・下水道、教育文化施設などの都市的設備の整備及び改善のための費用にあてるために市内の一定規模以上の事務所又は事業所に対して課税される目的税である。納税義務者は事務所又は事業所において事業を行う法人又は個人であり、資産割と従業者割がある。課税標準は、資産割は事業所床面積、従業者割は従業者給与総額となっている。

10) 入湯税

入湯税は、鉱泉浴場所在の市町村が、環境衛生施設、鉱泉源の保護管理施設、観光施設、消防施設等に要する費用に当てるために、鉱泉浴場における入湯に対し、入湯客に課税を行う目的税である。

③ 収入未済等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は、【表 27】のとおりである。

【表 27】市税収入未済額等の推移

(単位：千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
【現年度分】			
調定額	56,511,597	57,005,096	56,436,947
収入済額(注)	56,340,506	56,847,760	56,047,499
不納欠損額	3,920	6,368	3,964
収入未済額	187,571	172,173	411,697
【滞納繰越分】			
調定額	719,108	558,500	459,366
収入済額(注)	273,915	182,019	166,069
不納欠損額	67,152	81,615	75,808
収入未済額	380,378	295,308	217,654
【合計】			
調定額	57,230,706	57,563,597	56,896,313
収入済額(注)	56,614,422	57,029,780	56,213,569
不納欠損額	71,073	87,983	79,773
収入未済額	567,949	467,481	629,352
(債務者数(人))	6,278	5,106	4,223

(注) 収入済額には、還付未済額を含む。

令和 2 年度の収入未済額が増加している理由は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う「徴収猶予特例制度」の適用による。

また、令和 2 年度の市税の種類別の調定額、収入済額及び収入未済額は、【表 28】のとおりとなっている。

【表 28】 令和 2 年度の市税の種類別の調定額、収入済額及び収入未済額

(単位：千円)

科 目		調定額	収入済額 (注 1)	収入未済額
現年度分	個人市民税	23,058,644	22,936,657	131,466
	法人市民税	2,935,732	2,892,191	55,834
	固定資産税	純固定資産税	21,530,587	21,375,723
		交付金 (注 2)	339,197	339,197
		合 計	21,869,784	21,714,920
	軽自動車税	574,710	569,079	5,666
	市たばこ税	1,891,245	1,891,278	13
	都市計画税	4,675,929	4,642,416	33,597
	事業所税	1,430,900	1,400,956	30,422
	現年度分合計	56,436,947	56,047,499	411,697
滞納繰越分	個人市民税	236,212	95,035	118,152
	法人市民税	17,270	7,652	7,698
	固定資産税	153,814	45,809	68,097
	軽自動車税	17,620	7,096	8,446
	市たばこ税	-	-	-
	都市計画税	33,590	10,004	14,871
	事業所税	858	470	387
	滞納繰越分合計	459,366	166,069	217,654
総 合 計		56,896,313	56,213,569	629,352

(注 1) 収入済額には、還付未済額を含む。

(注 2) 「交付金」とは、国等が所有する貸付財産について、貸付財産が所在する市町村等に対し、国等が固定資産税の代わりに交付するものである。

大阪府内の市町村 43 団体（市：33、町：9、村：1）における平成 28 年度から令和 2 年度までの徴収率の順位(上位 10 団体)の推移は、【表 29】のとおりである。

平成 16 年度における枚方市の徴収率は 91.9%であり、順位は 43 団体中 22 位であった。しかし、その後、徴収強化に注力し、最近では徴収率が 98%を超え、徴収率上位の常連となり、令和 2 年度には徴収率 1 位となった。

【表 29】 大阪府内の市町村税の徴収率及び徴収率の順位(上位 10 団体)の推移

順位	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	市町村	徴収率	市町村	徴収率	市町村	徴収率	市町村	徴収率	市町村	徴収率
1	田尻町	99.6	田尻町	99.6	田尻町	99.7	田尻町	99.7	枚方市	98.8
2	千早赤阪村	98.8	千早赤阪村	99.6	千早赤阪村	99.5	千早赤阪村	99.5	高槻市	98.4
3	交野市	98.8	交野市	99.1	高槻市	99.3	高槻市	99.4	富田林市	98.4
4	高槻市	98.8	高槻市	99.1	交野市	99.2	交野市	99.3	藤井寺市	98.4
5	泉佐野市	98.6	枚方市	98.6	枚方市	98.9	枚方市	99.1	交野市	98.4
6	枚方市	98.1	泉佐野市	98.6	泉佐野市	98.8	泉佐野市	99.1	熊取町	98.3
7	東大阪市	98.1	東大阪市	98.4	東大阪市	98.7	大東市	98.8	岸和田市	98.3
8	大阪市	97.9	大阪市	98.2	大東市	98.5	東大阪市	98.7	羽曳野市	98.2
9	豊能町	97.8	堺市	98.2	大阪市	98.5	堺市	98.6	河内長野市	98.2
10	堺市	97.8	太子町	98.1	堺市	98.5	大阪市	98.6	東大阪市	98.1

(出所：枚方市提供資料)

④ 徴収事務の概要

ア) 賦課決定及び納入の通知

各市税について市民税課、資産税課において、賦課決定をし、納入通知を発送する。

イ) 督促及び催告

地方税法（第 329 条他）に基づき、納期限後 20 日以内に督促状を発しななければならないと規定されているが、納入方法により入金通知にタイムラグが生じるため、納期限から約 30 日経過後に発送している。

督促状発送時期に合わせて電話催告に取り組むとともに、催告書や差押予告の発送の際には、文書を手にとって見てもらうよう、目立つ色付き封筒に封入する工夫を行っている。

ウ) 市税の収納方法の拡充

市税収納に係る事務を適切に実施することで、市税徴収に対する信頼を高めるとともに、口座振替の促進や納税者の利便性向上に寄与する収納手法の拡充に取り組んでいる。

これまでの収納方法の拡充の経緯は、【表 30】のとおりである。

【表 30】市税の収納方法の拡充

年度	拡充内容
平成 17 年度	コンビニ収納の導入
平成 23 年度	分割納付等のすべての納付書のコンビニ対応
平成 27 年度	「Pay-easy（ペイジー）口座振替サービス」の導入
令和 2 年度	スマートフォンアプリの「モバイルレジ」を利用したモバイルバンキング及びクレジットカード、LINE Pay による納付を開始
令和 3 年度	PayPay による納付を開始

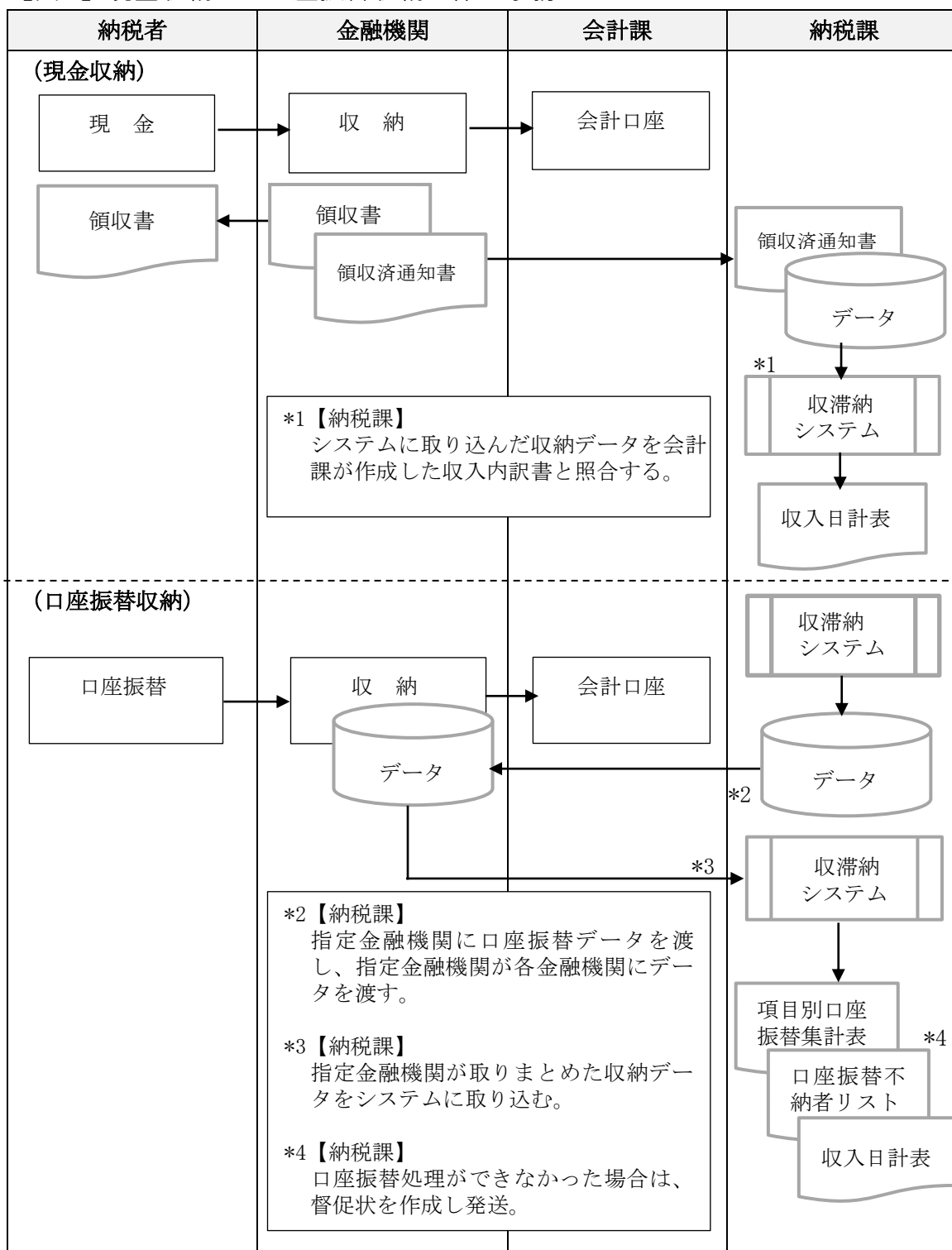
エ) 債権管理システム

現行の収滞納管理システム（THINK TAX）は、平成 28 年度から稼働している。所管課では、同システムの円滑な運用のため、適切な管理・運営に努めている。

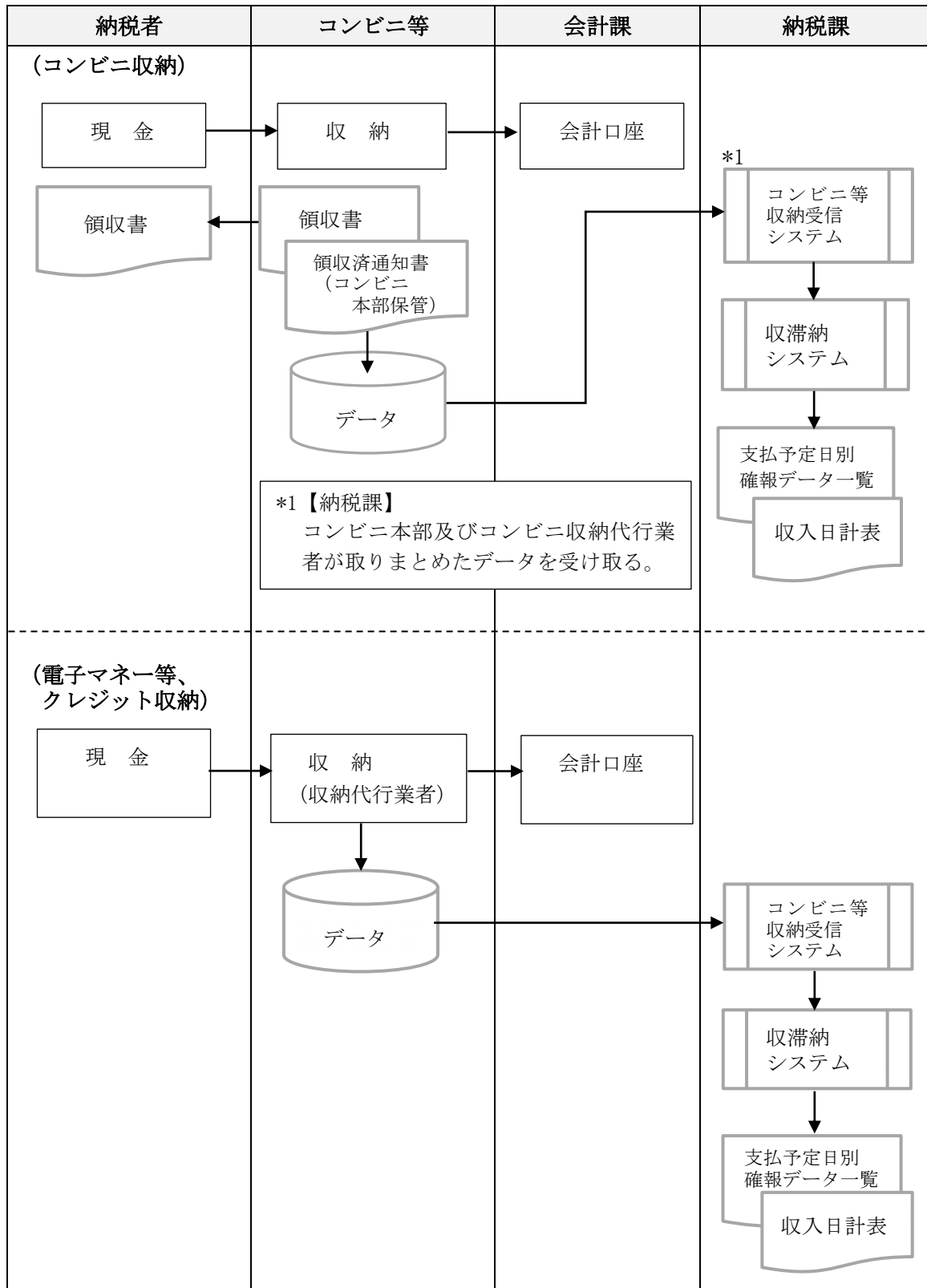
オ) 市税の収納に係る基本的な事務フロー

市税の収納に係る基本的な事務フローは【図5】及び【図6】のとおりである。

【図5】現金収納及び口座振替収納に係る事務フロー



【図 6】 コンビニ収納及び電子マネー等収納に係る事務フロー



カ) 滞納事務

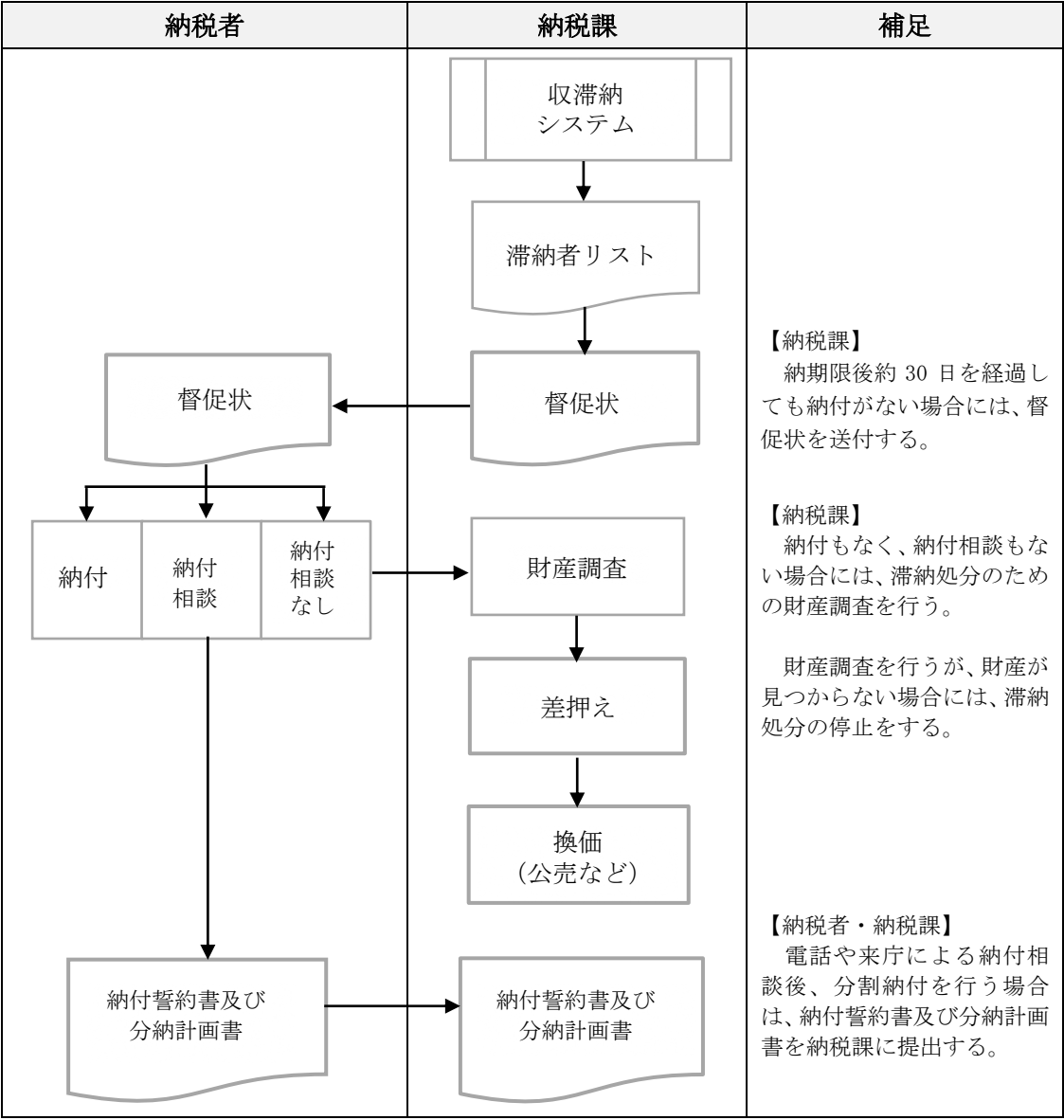
市税収入の確保に当たり、現年課税分の優先徴収を掲げ、期限内納付の啓発や、督促状発送前後の電話催告など滞納繰越の防止に取り組んでいる。

滞納となった事案のうち、滞納額が 300 万円以上の高額滞納事案については、2 名の専任者を置き、効率的かつ効果的な財産調査を行い、預貯金、給与、年金等の債権優先の差押えを実施している。また、不動産及び動産の差押え執行後、納付が進まない事案は公売を実施している。

一方、滞納者の生活状況や財産調査の結果、滞納処分を行う財産がないと判断した場合には、速やかに滞納処分の停止を行っている。

滞納処分等に係る基本的な事務フローは【図 7】のとおりである。

【図 7】 滞納処分等に係る事務フロー



平成 30 年度から令和 2 年度までの滞納処分等の実施状況は、【表 31】のとおりとなっている。

【表 31】市税に係る滞納処分等の実施状況

(単位:件、千円)

種別		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
不動産		421	104,262	343	84,876	268	44,160
動産又は有価証券		52	35,261	46	37,752	57	24,537
債権	給与報酬	86	15,835	113	16,158	149	21,454
	預金	1,968	258,207	2,254	220,719	1,772	184,666
	その他	346	110,065	330	73,191	300	55,790
合 計		2,873	523,633	3,086	432,697	2,546	330,609

キ) 延滞金の適正な徴収

延滞金の徴収については、納税者に対して粘り強く説明・指導を行う姿勢で対応しており、減免申請においては、税負担の公平性の観点から、減免理由に即した資料の提出を求め、延滞金減免の可否を慎重に吟味し判断している。

また、新年度から再び延滞が生じないように、口座振替ないし期別納付の指導を行っている。

延滞金徴収額の平成 30 年度から令和 2 年度の推移は、【表 32】のとおりである。

【表 32】市税に係る延滞金徴収額の推移

(単位:千円)

年 度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
延滞金徴収額	63,926	45,934	27,727

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 滞納整理マニュアルの体系的な整理について【意見12】

所管課の作成した「滞納整理マニュアル（改訂版）」の内容は、以下のようになっている。

■ 守秘義務について ■ 納税課員としての仕事上の諸注意 ■ グループの担当事務について ■ 納税相談について ■ 記事の入力について ■ 書類の送達（地方税法第 20 条、第 20 条の 2）について ■ 送達の記録（地方税法第 20 条第 5 項）について ■ 宛名変更（氏名・住所異動）処理について ■ 送付先の設定について ■ 同一折衝人の設定について ■ 関連宛名について ■ 催告・督促停止処理について ■ 督促状の再発送について ■ 督促状が発行されない条件（バッチ処理） ■ 現年度催告書・名寄（総合）催告書が発送されない条件（バッチ処理） ■ 督促状の公示送達について ■ 督促状の公示送達事務について ■ 各種照会文書の作成について ■ 納税の猶予について ■ 延滞金減免・申請書について	■ 延滞金率について（平成 26 年 1 月 1 日改正） ■ 滞納処分の停止（執行停止）について ■ 滞納処分の停止（執行停止）の取消しについて ■ 消滅時効について ■ 納税義務の消滅について ■ 徴税権の消滅時効・納税義務消滅（執行停止） ■ 競売終了による交付要求解除の連絡について ■ 繰上徴収について ■ コンビニ収納・スマホアプリ収納について ■ 口座振替の取扱いについて ■ 口座振替の諸注意 ■ 第三者納付について（窓口納付が原則） ■ 特別徴収（収納特例）について ■ 前納報奨金について（平成 20 年度完全廃止、経過措置終了） ■ 納税証明書について（過去 3 年分を発行＋現年度分を発行） ■ 滞納無証明について ■ 軽自動車税の納付状況・車検用納税証明書等、確認の問合せについて ■ 職場実務研修の実施
---	--

上記の各項目はポイントを押さえた記述がなされているが、債権管理事務及び滞納整理事務の全体像についての記載や目次がなく、各項目が債権管理事務及び滞納整理事務のどのプロセスに関するものかがわかりづらいものとなっている。

本年度の包括外部監査の実施に当たり、所管課の課題について質問したところ、「人事異動で新しく徴税官吏となった職員への徴税スキルやノウハウの継承が円滑にできる体制の維持」との回答があったが、一定レベルの業務水準を確保するためには、マニュアルの充実は不可欠である。

他の事務事業とは異なり、所管課の債権管理事務及び滞納整理事務は特別のノウハウ等が必要とされる業務である。確かに、所管課の所掌事務の範囲は、延滞発生時からとなっているが、債権管理及び滞納整理に係る事務を実施するに当たっては、市税に関する事務の全体の流れを理解する必要がある。

よって、現在の「滞納整理マニュアル」で不足する債権管理事務及び滞納整理事務の全体像についての記載や目次を追記することにより、「滞納整理マニュアル」の体系的な整理を行う必要がある。

イ) 収滞納システムにおける滞納者の現況の記録について【意見13】

所管課が作成した「徴税方針（令和2年度）」では、「5 滞納処分の適正な執行」において、「滞納繰越分については、滞納者の生活状況や財産状況を把握し積極的な取り組みを行う。」とされている。

しかし、収滞納システムの交渉記録を閲覧したところ、交渉記録等からは、どのような理由で滞納が発生しているのかが不明なものが散見された。

具体的には、分納履行中の滞納者や給与差押えの対象となった滞納者については、滞納者の現況がある程度わかる記載があるものの、それ以外の案件では、滞納の原因や滞納者の現況の記載がなかった。現状の記載内容では、新任の担当者は滞納者の経済状態等を正確に理解できず、的確に対応できない可能性があると考えられる。

したがって、滞納の原因や滞納者の経済状態を的確に把握し、それを収滞納システムの交渉記録に端的に記録し、その情報をもとに、滞納者の現況に合わせた徴収方法を検討することが望まれる。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 分納に係る納付誓約書の未入手について【監査の結果2】

一括納付が困難な滞納者に対して、納付計画書を作成した上で、次のような様式の「納付誓約書」の提出を求め、分納を認める場合がある。

次の者について、分納誓約を行ってよろしいでしょうか。	
起案・決裁欄	
納 付 誓 約 書	
私は、下記の未納税額（これに付帯する延滞金を含む）について債務を承認するとともに、分割納付計画どおりに必ず納付すること及び新たに滞納しないことを誓約します。	
年 月 日	
枚方市長	〇〇 〇〇
1. 納税義務者	住所(所在地) 氏名(名称) 〇〇 〇〇 印 電話番号
2. 納付計画内訳	※詳細は、別紙納付計画明細書のとおり
※ 以下、記載省略	

そして、所管課が作成している「納税のしおり(令和3年度)」のQ&Aの「分割納付を不履行したら？」において、「Q. 催告書が届いていたので、市役所に行って分割で納付することを約束しましたが、納付をしていません。この場合、どうなるのでしょうか？」という問いに対して、「A. 分割納付の際は、納付計画に対して了解し、不履行があった場合には差押えなどの滞納処分になる旨等を確認していただいた上で「市税納付誓約書」に署名・押印をいただいています。」と記載されており、分納に当たり、「納付誓約書」に署名・押印することが前提となっている。

しかし、分納履行中の滞納債権から抽出した13件を確認したところ、3件について、分納に係る納付誓約書が入手されていなかった。

未入手となっているのは、所管課が滞納者と分納計画に合意した後、納付誓約書、納付計画書、納付計画明細書及び納付書を滞納者に郵送し、納付誓約書を返送することを依頼しているものの、未だ返送されていないためとのことである。

所管課としては返送された署名・押印された納付誓約書をもって、決裁を行っているため、納付誓約書が返送されない案件については、未だ分納の決裁がなされていないこととなる。また、納付誓約書は滞納者の債務承認であるとともに、滞納者に納税の動機付けを行う重要な書類でもある。

したがって、分納に係る納付誓約書は必ず滞納者から返送を受ける必要がある。

イ) 延滞金減免申請における添付書類の未入手について【監査の結果3】

枚方市税条例施行規則第2条の3に市税の延滞金の減免申請手続が規定されており、「市税の延滞金の減免を受けようとする者は、申請書にその事由に該当することを証明する書類を添付して市長に申請しなければならない。」とされている。

また、所管課の作成した「滞納整理マニュアル(改訂版)」の「■延滞金減免・申請書について」の項には、以下のように記載されている。

●納税相談を受ける過程で納税者に重大な過失がなく、納税について誠意を持続し、下記の事項に該当して、延滞金減免もやむを得ないと思われる時は、延滞金減免申請書を受理する。なお、判断は免除しようとする時の現況による。(郵送も可。減免理由に即した資料を提出させる。例えば決算書・負債の返済明細・診断書・診察券のコピー・破産決定通知書等)

①納税者等がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったとき。

②納税者等の財産につき破産手続きその他の強制換価手続きが開始されたとき。

- ③納税者等又はその者と生計を一にする親族が死亡し、障害者となり、病気にかかり、又は負傷したとき。
- ④納税者が失業し、又はその事業を廃止し、若しくは休止したとき。
- ⑤納税者等が生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）の規定による保護を受けることができる者となったとき。
- ⑥前各号に掲げるもののほか、特別の事情があるとき。

・市長は、納税者等が徴収金の納付又は納入について誠実な意思を有すると認められる場合に、当該徴収金に係る延滞金を減免するものとする。

（注）下線は監査人が追加。

下線部分にあるように、減免理由に即した資料を提出させるとし、例示として、決算書・負債の返済明細・診断書・診察券のコピー・破産決定通知書等とされている。

この点、令和 2 年度の延滞金減免申請書を閲覧したところ、その多くには、延滞金の明細のほか、法人においては決算書等、個人においては求職中であることを示す書類等、減免理由の妥当性を証明又は補強する説明資料が添付されていた。

しかし、一部の延滞金減免申請書において、単に、申請欄に「前任担当者と延滞金の減免の約束となっていた為」と記載されているのみで、減免条件を満たしているかが不明確なものが見受けられた。

また、「失業等により、生活が困窮している」と記載されているものの、当該申請理由を証明する書類の添付がないものも見受けられた。

枚方市税条例施行規則上は、延滞金の減免を受けようとする者は、申請書にその事由に該当することを証明する書類を添付するとなっているため、延滞金減免申請に当たっては、減免事由を明確にするとともに、その事由に該当することを証明する書類を必ず徴求する必要がある。

ウ) 延滞金減免に係るガイドラインの作成について【意見14】

「延滞金減免申請における添付書類の未入手について【監査の結果 3】」で述べたように、延滞金の減免については、所管課の作成した「滞納整理マニュアル（改訂版）」の「■延滞金減免・申請書について」の項に掲げられた次の 6 つの項目に該当して延滞金減免もやむを得ないと思われる時は、延滞金減免申請書を受理するものとされている。

- ①納税者等がその財産につき、震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったとき。
- ②納税者等の財産につき破産手続きその他の強制換価手続きが開始されたとき。

- ③納税者等又はその者と生計を一にする親族が死亡し、障害者となり、病気にかかり、又は負傷したとき。
- ④納税者が失業し、又はその事業を廃止し、若しくは休止したとき。
- ⑤納税者等が生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）の規定による保護を受けることができる者となったとき。
- ⑥前各号に掲げるもののほか、特別の事情があるとき。

減免事由について、上記の①から⑤までは、事実関係の把握・確認が比較的容易と考えられるが、⑥は「特別の事情があるとき」と抽象的な表現となっており、客観性が担保しづらいものとなっている。

一方、令和 2 年 5 月に新型コロナウイルスの感染拡大に対応して、「特別の事情があるとき」の取扱いに係る内規が以下のように制定されている。

- 1. 新型コロナウイルスの影響により、令和 2 年 2 月以降の任意の期間（1 ヶ月以上）において、事業等に係わる収入が前年同期に比べて概ね 20%以上減少している方とし、令和 2 年 2 月 1 日から令和 3 年 1 月 31 日までに納期限が到来する市税について適用する。
- 2. 適用期間は、令和 2 年 5 月 11 日から令和 3 年 3 月 31 日までに延滞金減免申請書を受け付けしたものとする。

行政事務においては、基本的に住民等を公平に扱う必要がある。これは、滞納者の取扱いについても同様であり、担当者、時期等の違いによる取扱いの差が生じないように、平時においても、「特別の事情があるとき」の内容をより具体的に示すガイドラインを策定することが必要と考えられる。

エ) 相続財産管理人選任における予納金について【意見15】

所管課は不動産等を所有している納税者が死亡し、相続人がいない場合においては、相続財産管理人制度を活用して、債権の回収を図っている。

相続財産管理人制度とは、相続人の存在、不存在が明らかでないとき（相続人全員が相続放棄をして、結果として相続する者がいなくなった場合も含まれる。）に、利害関係人又は検察官の申立てにより、家庭裁判所が相続財産の管理人を選任し、選任された相続財産管理人が、被相続人の債権者等に対して被相続人の債務を支払うなどして清算を行い、清算後残った財産を国庫に帰属させる制度である。

相続財産管理人の選任及び選任後の手続は、一般的に以下のとおりとなっている。

- ①債権を有する地方公共団体が相続財産管理人の選任審判の申立書を提出する。
- ②家庭裁判所の要請により、予納金を納付する。
- ③申立てを受理した家庭裁判所が相続財産管理人選任の審判をしたときは、相続財産管理人が選任されたことを知らせるための公告を実施する。
- ④③の公告から 2 か月が経過してから、相続財産管理人は、相続財産の債権者・受遺者を確認するための公告を実施する。
- ⑤④の公告から 2 か月が経過してから、家庭裁判所は、相続財産管理人の申立てにより、相続人を捜すため、6 か月以上の期間を定めて公告を実施し、期間満了までに相続人が現れなければ、相続人がいないことが確定する。
- ⑥必要に応じて、随時、相続財産管理人は、家庭裁判所の許可を得て、被相続人の不動産や株を売却し、金銭に換える。
- ⑦相続財産管理人は、法律に従って債権者や受遺者への支払等の手続を行い、特別縁故者に対する相続財産分与の審判に従って特別縁故者に相続財産を分与するための手続を実施する。
- ⑧⑦の支払等をして、相続財産が残った場合は、相続財産を国庫に引き継いで手続が終了する。

(注)裁判所のホームページの「相続財産管理人の選任」の記載内容等を参考に監査人が作成。

枚方市において、相続財産管理人の選任審判の申立てを行う場合は、1 件当たり 300 千円程度の予納金を納付することが多いとのことである。

令和元年度及び令和 2 年度の相続財産管理人選任事案の概要は、【表 33】のとおりである。

【表 33】相続財産管理人選任事案の概要

(単位：件、千円)

年度	件数	滞納額	予納金予算	予納金決算
令和元年度	3	908	1,007	915
令和 2 年度	4	1,306	923	923

相続財産管理人の選任を申し立てて、債権回収を行った場合、仮に、相続財産が滞納額、延滞金、申立諸費用及び予納金を下回ると、予納金の全部又は一部が返金されないことがありうるが、所管課では、十分な財産調査を行った上で、原則として、滞納額、延滞金、申立諸費用及び予納金の全額の回収が見込まれる場合にのみ、相続財産管理人の選任を申し立てることとしている。

しかし、歳入歳出決算においては、予納金の支出は歳出、予納金の返還は歳入として、歳出と歳入の両建てとなるため、過去に支出した予納金が返還されたとしても、その年度の予納金の支出に充当することはできない。

この点、滞納額、延滞金、申立諸費用及び予納金の全額の回収が見込まれるのであれば、一旦、予納金は支出されるものの、将来的には予納金の支出は戻入となり、実質的には、予納金の支出に係る歳出予算は減少しないことになる。

所管課によれば、過年度において、相続財産管理人を選任すべき事案があったにもかかわらず、予納金の予算不足により、相続財産管理人の選任審判の申立書の提出を断念せざるをえなかったケースもあったとのことである。

したがって、予納金の歳出予算額については、最終的には、歳出と歳入の両建てとなることも考慮し、相続財産管理人の選任が必要となることが見込まれる事案に十分対応できる額を確保しておく必要がある。

(3) 包括外部監査の措置状況

市税の徴収については、平成 23 年度包括外部監査の対象とされた。

平成 23 年度包括外部監査における監査の結果及び意見に対する措置状況のうち、更なる対応が必要と考えられるものは、【表 34】のとおりである。

【表 34】平成 23 年度包括外部監査の措置状況（市税）

項目	対応	所見
【延滞金の減免について条例化に向けた準備を進めるべき（監査の結果 9）】		
地方税法では延滞金の減免が認められており、枚方市でも「滞納整理マニュアル」に延滞金減免要件や申請手続を定めている。しかし、一般的にマニュアルは内部文書であるため市民が見る機会はなく、延滞金の減免の存在を知り得ない者がいる可能性がある。従来経験で知っている者だけが減免の恩恵を受けているとすると、不公平であるといえる。また、減免割合については、マニュアルにおいても明文化されておらず、個々の事例ごとに判断している。延滞金の減免要件及び減免割合についても明確に定めて、本税の減免と同様に条例化すべきであり、条例化にあたり、システム開発が必要であれば、減免の条例化とシステム開発を同時に進めるべきである。	「枚方市税条例施行規則」を一部改正し、市税の延滞金の減免に関する条文（減免事由、減免申請手続）を加え、成文化を行った。 平成 28 年 4 月 1 日施行。	左記のとおり、規則の改正が行われ、延滞金については、原則、徴収することとしているが、延滞金の減免に係る実際の運用において、更なる詳細なガイドラインを作成することが必要である（「延滞金減免に係るガイドラインの作成について【意見 14】」参照）。

2. 国民健康保険料

(1) 概要

① 債権の概要

名称	国民健康保険料	
債権所管課	市民生活部 国民健康保険室（国民健康保険担当）	
債権の種類	強制徴収公債権	
根拠法令	国民健康保険法、枚方市国民健康保険条例	
時効期間	2 年	
令和 2 年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 (単位：千円)	調定額 (A)	9, 132, 277
	収入済額 (B)	7, 662, 057
	(うち還付未済額) (C)	9, 464
	不納欠損額 (D)	254, 869
	収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	1, 224, 815
徴収方法	・ 普通徴収 ・ 納付書（金融機関、コンビニエンスストア、モバイルレジ（スマートフォンアプリ）によるモバイルバンキング・クレジットカード、電子マネー（「LINE Pay 請求書支払い」・「PayPay 請求書払い」）） ・ 口座振替 ・ 特別徴収（年金から天引き）	
債権管理システム	滞納システム（ダイアログ）	

② 制度の概要

ア) 国民健康保険の被保険者

国民皆保険制度のもと、各種健康保険や共済組合に加入する者（国民健康保険法第 6 条第 1 号から第 7 号まで）、高齢者の医療の確保に関する法律の規定による被保険者（同条第 8 号）、生活保護世帯（同条第 9 号）、国民健康保険組合の被保険者（同条第 10 号）等を除き、枚方市に住所を有する者は、枚方市の国民健康保険の被保険者となる。

イ) 国民健康保険料の徴収方法

国民健康保険料は、世帯主から徴収される（枚方市国民健康保険条例第 10 条）。国民健康保険料は、75 歳未満の者が被保険者となるため、普通徴収を基本としている。ただし、年金受給者のうち、国民健康保険の加入者全員が 65 歳から 74 歳までの世帯の世帯主については、詳細な要件については省略するが、年金から特別徴収がなされることがある。

以上をまとめると、【表 35】のとおりである。

【表 35】国民健康保険料の徴収方法の概要

徴収方法	対象者	説明
普通徴収	下記以外の者	枚方市が送付する納付書により、銀行、コンビニエンスストアなどの窓口で納付する。また、口座振替による納付も可能。
特別徴収(※)	老齢基礎年金、厚生年金等の受給者 (一定の要件を満たす場合)	年金の定期支払い(年 6 回)の際に国民健康保険料があらかじめ差し引かれる。

※老齢基礎年金・厚生年金等の老齢（退職）年金のほか、遺族年金、障害年金も特別徴収の対象となる。

ウ) 令和2年度における国民健康保険料の計算方法・年間保険料額

年齢ごとの国民健康保険料の内訳は、【表 36】のとおりである。40 歳以上 65 歳未満の者については、国民健康保険料の徴収の際に介護納付金分が併せて徴収される。

【表 36】年齢ごとの国民健康保険料の内訳

年齢	医療分	後期高齢者 支援金等分	介護納付金分
40 歳未満	あり	あり	なし
40 歳以上 65 歳未満	あり	あり	あり
65 歳以上 75 歳未満	あり	あり	別途、介護保険料として納める(「4. 介護保険料(1)概要②制度の概要」参照)。

また、令和 2 年度における国民健康保険料の計算方法は、【表 37】のとおりである。

【表 37】医療分と後期高齢者支援金等分の計算方法

	所得割	均等割	平等割
医療分保険料	加入者の所得から 43 万円を差し引いた金額の合計(基準総所得金額) × 8.42%	24,540 円 × 加入者数	1 世帯当たりの保険料 (27,390 円)
	※ 最高限度額(基礎賦課限度額)は 610,000 円		
後期高齢者支援金等分保険料	加入者の所得から 43 万円を差し引いた金額の合計(基準総所得金額) × 2.88%	8,330 円 × 加入者数	1 世帯当たりの保険料 (9,290 円)
	※ 最高限度額(後期高齢者支援金等賦課限度額)は 190,000 円		
介護納付金分保険料	(40 歳から 64 歳までの)加入者の所得から 43 万円を差し引いた金額の合計(基準総所得金額) × 2.71%	17,450 円 × (40 歳から 64 歳までの)加入者数	-
	※ 最高限度額(介護納付金賦課限度額)は 160,000 円		

③ 収入未済額等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は、【表 38】のとおりである。

【表 38】国民健康保険料の収入未済額等の推移

(単位:千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分保険料			
調定額(A)	7,836,102	7,786,334	7,835,422
収入済額(B)	7,213,294	7,220,409	7,307,232
(うち還付未済額)(C)	6,869	7,726	9,212
不納欠損額(D)	—	172	197
収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	629,677	573,478	537,204
収納率(B-C) / (A)	92.1%	92.6%	93.1%
滞納繰越分保険料			
調定額(A)	1,974,351	1,581,891	1,296,854
収入済額(B)	618,819	497,998	354,824
(うち還付未済額)(C)	246	507	252
不納欠損額(D)	345,133	318,668	254,672
収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	1,010,645	765,731	687,610
収納率(B-C) / (A)	31.3%	31.5%	27.3%
合計			
調定額(A)	9,810,453	9,368,225	9,132,277
収入済額(B)	7,832,113	7,718,407	7,662,057
(うち還付未済額)(C)	7,115	8,233	9,464
不納欠損額(D)	345,133	318,841	254,869
収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	1,640,322	1,339,210	1,224,815
収納率(B-C) / (A)	79.8%	82.3%	83.8%

④ 徴収事務の概要

ア) 賦課決定及び納入通知

国民健康保険料は、毎年 6 月 1 日に賦課決定し、6 月中旬に普通郵便で納入通知を一斉発送している。国民健康保険料は、年間 10 期（当該年度の 6 月末日が第 1 期であり、翌年の 3 月末日が第 10 期）で支払うものとされ、各月の末日が納期限となる（12 月のみは 12 月 25 日が納期限）。

イ) 督促及び催告

各期の未納分を把握し、毎月 20 日頃には前月分の未納分について督促状を送付している。その後も生じる滞納案件については、滞納額が高額であるものから抽出して、年 4 回（9 月、11 月、3 月、5 月）の文書発送の方法による催告が行われている。

ウ) 架電による催告（コールセンター）及び SMS による催告

督促状の発送後も支払がない案件について、所管課では「コールセンター」と称し、3 名の会計年度任用職員による電話催告がなされている。電話催告の対象案件については、概ね各月ごとに分担が決められている。

また、令和 3 年 2 月より、携帯電話やスマートフォンのショートメッセージ（SMS）を活用した催告も導入している。

エ) 債権回収課への移管

国民健康保険料については、滞納処分が可能と見込まれる滞納者について、所管課が財産調査を行った上で、債権回収課との協議の上、所管課と債権回収課が分担して、滞納処分を行っている。令和 2 年度において債権回収課に移管した債権の概要は、【表 39】のとおりである。

【表 39】 債権回収課に移管した債権（国民健康保険料）

	令和 2 年度以前から 継続して移管中の案件	令和 2 年度の 新規移管案件	合計
移管金額	7, 157, 461 円	47, 680, 322 円	54, 837, 783 円
移管件数	13 件	184 件	197 件
取立金額	4, 545, 700 円	32, 803, 229 円	37, 348, 929 円

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 債権回収課との連携のあり方について【意見16】

現在、債権回収課への債権の引継ぎを行っているのは、国民健康保険料のほか、後期高齢者医療保険料、介護保険料及び保育料があるが、国民健康保険料については、他の債権と異なり、所管課における財産調査及び滞納処分が行われている。

この結果、国民健康保険料の滞納処分は、所管課と債権回収課が分担して行うことになる。

この点、滞納処分に係る分担のあり方としては、債権回収を専門的に取り扱う部署において難度の高い案件に対応し、債権所管課においては比較的容易な案件に対応するような形が一般的であると考えられるが、枚方市においては、必ずしもそのような分担になっていないようである。具体的には、債権回収課では預金を中心に債権差押えを実施しているが、所管課においては、これに加え、動産（自動車のタイヤロック）や不動産の差押えを実施した実績もあるとのことである。

現状の役割分担は、所管課における滞納処分の実施を債権回収課が補完する形になっており、必ずしも、合理性に欠けるものとはいえないが、他市の状況も参考にしながら、所管課と債権回収課の最適な役割分担について、今後も継続的に検討する必要がある。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 文書による催告対象の選定方法について【監査の結果4】

納期限までに保険料を支払わない者に対し、まず、郵送により督促（国民健康保険法第79条）がなされるが、これは、機械的に全件送付される。その後、督促を送付しても、納付がない場合には、文書による催告が行われることになる。こうした世帯のうち、現年度だけでは滞納が解消しなかった過年度分の滞納保険料の債務者数が、令和2年度では約5,400世帯に至り、かなりの数を抱えている。そのため、文書による催告の対象者の抽出（絞り込み）がなされており、令和2年度においては、「高額滞納世帯等対象者」、「未相談世帯」、「分納不履行世帯」を優先的に、催告書を送付する運用がなされていた。このように、滞納額が高額であるものから抽出して高額滞納世帯を重点的に催告書の送付対象とする方式を採るため、過年度の滞納者の中には、文書による催告の対象から外れる者が生じ、1年以上の期間、1回も文書による催告の対象となっていないものが見受けられた。滞納保険料を対象とした文書による催告は令和2年度において1,100世帯程度にとどまるとのことである。

国民健康保険料の滞納者は、他の債権と比較して、数が多く、催告対象者が膨大になりやすいという特徴があることは理解できるし、高額滞納者とそうでない者とでは、その額に開きが生じやすいという事情もある。また、高額滞納者の場合、制度上、年間の保険料最高額の 99 万円やそれに近い額で滞納するケースがある一方で、年間の保険料が最も低い世帯で 2 万円台のケースもあり、徴収の重点化の必要性があることについても理解しうる。

しかし、それを考慮しても、小口滞納者について、1 年度に 1 回も催告書を送付しないまま経過していることは、本人の納付意識の低下を招くと言わざるを得ず、望ましくない。

よって、滞納者の全員に対して、少なくとも年度ごとに 1 回以上は催告書を送付できるよう、改善されたい。

また、催告の発出の方針（こういった形で対象者を絞り込んで、どの時期に送付するか）については、所管課内で内部的に決定した上で、文書化しておき、人事異動等により担当者が交代しても、統一的な運用が継続されるようにする必要がある。

イ) 分納誓約に至った案件の重点的管理について【監査の結果5】

滞納者が来庁して、分割納付誓約が行われ、分割納付誓約書の取得にまでは至っているものの、その後に全く納付がなく、また、それに対し、所管課から「約束した分割納付が守られていない」という趣旨の文書催告を行うことができている<事例 1>のような事案が、比較的多く見受けられた。

<事例 1>

滞納者が、平成 31 年 3 月上旬に来庁し、窓口が混雑していたため、分割納付誓約書の作成にまでは至らなかった。同日、本人から電話があり、これまでの滞納について、1 回当たり約 10 万円を 4 回で支払うとの話があった。所管課は、それを受けて、数日後に、分割納付誓約書を郵送し、その数日後に、記入された分割納付誓約書が返送された。

しかし、滞納者は、4 月以降も全く納付せず、次に同年 9 月にその者が来庁するまで、所管課としても十分な対応をとっていなかった。

結果的に、当初の分納は全く履行されずに終わり、新たな分納に係る協議を行うことになった。

本来、分割納付誓約書が提出された案件については、特に、その納付期間の初期における管理が非常に大きな意味を持つ。例えば、分割納付期間の初期の段階から何らの納付がないにもかかわらず、所管課が何らの接触も行わない場合には、滞納者としては納付意識が低下していくことになる。そのため、所管課内で履行状況を的確に把握することが重要である。

国民健康保険料の場合、分納状況の把握をしなければならない対象者だけでも数千件に及ぶ（平成 31 年度に受け付けた分割納付の件数は 3,175 件であり、令和 2 年度のそれは 2,494 件である）が、分納中の案件の機械的、合理的な抽出方法（例えば、分割納付誓約書で約束されたスケジュールの「最初」の月や、その数か月後は特に重点的に確認する等）を取り入れ、納付の有無を確認し、分割納付誓約書が提出されているにもかかわらず、支払が滞っている者への対応を早期に行う必要がある。

ウ) 分納誓約の提出等があった世帯の短期証交付について【意見17】

枚方市における、短期被保険者証（短期証）及び被保険者資格証明書（資格書）の交付基準は【表 40】のとおりとなっている。

【表 40】短期証及び資格書の交付基準

名称	保険給付の制限	
短期被保険者証 （短期証）	納期限から 1 年を過ぎて納付のない場合 除外基準 （①分納履行世帯（年度内に完結する場合）） （②公費医療受給世帯） （③特別の事情に該当する世帯） （④分納誓約の提出等があった世帯）	被保険者に短期証が交付される。11 月に交付されるが、翌年 4 月末日までの期限しか有しないため、翌年 5 月に再度の更新を要する。
被保険者資格証明書 （資格書）	納期限から 1 年を過ぎて納付のない場合（ただし、短期証の有効期限内に納付相談等のない場合に限る。）	医療機関等での受診時に、全額の支払を要する。

納期限から 1 年を過ぎて納付がない案件については、一旦「短期被保険者証交付について（予告通知）」と題する書面（具体的期限が記載されたもの）を事前送付し、それでも反応がない世帯に有効期限 6 か月の短期証を交付するという取扱いがなされている。一方、当該書面（予告通知）を受領し、滞納者が窓口で納付相談のため来庁し、分割納付誓約書の提出に至ると、短期証交付の基準から除外されることになっている。

上記の基準に基づく運用がなされている結果、今回、抽出した案件を確認したところ、分割納付誓約書は提出されているものの、当該分割納付誓約書に基づく実際の納付額が全くない場合であっても、結果的に、短期証交付に変更されない形となっているものが見受けられた。

もちろん、この場合であっても、「予告通知」を送付し、滞納者と納付相談という機会を確保できた（接点を持つことができた）という意味はあるが、徴収率向上のためには、一案として、単に分納誓約を提出したことのみに基づいて、短期証交付の適用除外にするのではなく、その後、数回にわたり誠実に履行されたことが確認できた者に限り、短期証交付の基準から除外するというように、基準を変更することが考えられる。

エ) 時効の更新事由となる債務承認のための書面の取得について【意見18】

今回、抽出して確認した案件の中には、来庁等により滞納者から分納の申出があったものの、所管課としては1回当たりの納付額が低額すぎるため、納付の交渉がまとまらない形となり、分割納付誓約書を取得していないことから、時効の更新の効果を得られていない案件が見受けられた。

特に、国民健康保険料の場合は、高額の所得が続いている者については、現年の保険料の納付義務も生じ続けるため、過去の滞納額を少しでも減らしていくような分割納付の意思が示されない場合（あまりにも低額な分割納付の申出である場合）、それを「断る」という判断をしていることになる。

しかし、この場合、滞納者が滞納額の総額を認識し、納付相談のため来庁した際に、それを支払う意思自体は示していたにも関わらず、その証拠化されたものが残らないため、民法上の時効の更新の効果を得られていない形となっている。

したがって、もちろん納付交渉が整い、分割納付誓約書が入手できることが望ましいが、分割納付誓約書の署名押印に至らない場合においても、差し当たって、窓口での折衝時点で滞納額があることを承認する旨を記載した債務承認書に署名押印を求め、時効の更新を図るべく、分納納付の交渉に関する手順を見直すべきである。また、債務承認は口頭によるものであっても時効の更新が認められるが、後日、口頭による承認の存在を証明することは困難である。しかし、債務承認書に署名押印を得られない場合においても、その後の納付相談に活かせるよう、その旨を折衝記録として文書化しておく必要がある。

なお、分割納付誓約書が徴収できない滞納者について、優先的に財産調査を行い、財産が見つければ差押えを行うことも一つの方法である。

オ) 死亡者の滞納案件における相続人調査について【意見19】

国民健康保険料の納付義務を負っている者が死亡していることが判明した場合、同一住所宛に「相続人様」（特に固有名詞を記載しない）という形で文書催告を行う（1回程度）ことになるが、それでも支払われない場合、特に戸籍等の取寄せによる本格的な相続人調査までは行わず、それ以上の回収方法を講じることがないという取扱いがなされている。そして、当該文書催告に反応がなかつ

た場合には、時効期間の経過後、時効による消滅を理由に不納欠損処理しているとのことであった。

しかし、滞納額が高額に及ぶ滞納者については、相続人調査を行い、積極的に相続人からの滞納保険料の回収に取り組む必要がある。

例えば、強制徴収公債権の相互間であれば、相続人の有無、その氏名・住所に関する情報を共有することも差し支えないため、死亡した高額滞納者に関する取組を強化されたい。

また、次のように、死亡者に係る高額医療費や葬祭費の支給事務との連携も考えられる。

【高額医療費の支給】

死亡直前に被保険者が医療機関での受診等があった場合で、各月の外来・入院の医療費が高額となり、自己負担限度額を超える支払があった場合は、後日、申請することにより、自己負担額を超えた分が高額療養費として払い戻されることになる。これについての支給申請は「相続人」の1名が行うということであるため、未納の保険料がある場合は、この者を手掛かりにして進めることが考えられる。（ただし相続債務は、当然に可分になるため、その者以外に複数の相続人がいる場合は、賦課徴収は、法定相続分に応じた形でしか行えない。）

【葬祭費の支給】

死亡時に、当該死亡者が国民健康保険の被保険者である場合には、葬祭を執り行った者が葬祭費（国民健康保険法 58 条）を受給することが可能であるとされており、葬祭費の支給申請は市役所本庁舎 2 階の「おくやみコーナー」（死亡が発生した際の、各種行政手続を一元的に行うことができるコーナー）で行うことができるとされ、そこで提出された「申請書」は、最終的には、国民健康保険室（国民健康保険担当）が事務処理を行う。

これについて、現在、枚方市では、この「葬祭費」に関する一連の手続で得られた情報の有効活用や連携を行うまでには至っていない。しかし、例えば「続柄」が配偶者や子である場合には（事後的に相続放棄がなされるまでは）第 1 順位の相続人であって、滞納保険料の支払義務を負っていることになるのであるから、相続人としての権利義務を承継しているかを確認することや、滞納債務についての納付相談のための来所を求めることは可能と思われる。

以上のように、何らかの形で、相続発生案件に関する取組方法の改善を検討されたい。

カ) 延滞金の賦課徴収について【意見20】

現在、国民健康保険料については、分納誓約があった場合の延滞金について、分割納付誓約書の提出日までの額で計算しており、実際の完済日まででは計算されていない。

この点について、枚方市国民健康保険条例では「その納期限の翌日から納付の日までの期間」において延滞金が発生する（同条例第 27 条第 1 項）ものとされているため、本来であれば完済日までの延滞金を賦課する必要がある。そのため、現在の運用は、条例と整合しない形で、延滞金の一部の賦課を控える事実上の取扱いが続いているといえる。

ただし、同条例第 27 条第 3 項の「やむを得ない理由があると認める場合」は、延滞金の減免を行うことが可能であるとされており、その詳細な要件は枚方市国民健康保険条例施行規則第 13 条各号で定められている。そのうち第 6 号の「特別の事情」に当たると解せば、減免事由に該当するとの取扱いも可能である。

例えば、大阪市においては、「大阪市国民健康保険料延滞金減免にかかる要綱」に基づき、一定の場合、減免を可能とする取扱いが行われている。

【大阪市国民健康保険料延滞金減免にかかる要綱（抜粋）】

9 納付義務者の責に帰さない特別の事由がある場合には、納付義務者の責に帰さない期間の延滞金額を限度として免除することができる。

なお、本要綱第 9 項を適用する場合は、規則第 20 条第 4 項で定める延滞金減免申請書の提出の必要はない。

(1) 納付義務者が、予め納付すべき延滞金を付して作成した催告書又は納期後納付書によってその取扱期限までに滞納保険料を納付した場合において、滞納保険料と併せて納付された延滞金額が、当該納付又は納入日に応じて算出される延滞金額より過少となるとき

したがって、今後、①納付の日までの延滞金を徴収することとするのか、②基本的には、分割納付が誠実に履行された場合には延滞金を免除する運用とするのか、庁内で意思決定を行って方針を確立する必要がある。

③ 制度のあり方等に関する事項

ア) 扶養減免の取扱いについて【意見21】

枚方市の国民健康保険料については、【表 41】のとおり、3 種類の減免制度が存在している。なお、これ以外に、新型コロナウイルス感染症の影響により所得が減少した場合には別の減免制度が新設されている。

【表 41】 国民健康保険料の減免の種類と根拠条例・規則

	減免の種類	要件（概要）
1	災害減免	震災、風水害、火災その他これらに類する災害により、住宅（家屋）に著しい損害を受けたとき（枚方市国民健康保険条例第 29 条第 1 項第 1 号、同条例施行規則第 15 条第 1 項及び第 2 項） 【減免率】：50%～100%
2	所得減少減免	世帯に属する被保険者の所得額が、会社を離（退）職又は、事業の休・廃止、事業における著しい損失、休業、疾病等により著しく減少したとき（同条例第 29 条第 1 項第 2 号、同条例施行規則第 16 条第 1 項～第 3 項） 【減免率】：所得割額の 30%～所得割額の 100%
3	児童扶養減免	被保険者の属する世帯に、18 歳以下の所得のない被保険者がいるとき（同条例第 29 条第 1 項第 5 号、同条例施行規則第 19 条第 1 項及び第 2 項） 【減免率】：所得割額の 10%～所得割額の 100%

【表 41】の減免のうち、1（災害減免）、2（所得減少減免）は、大阪府内市町村では統一して実施される減免事由である。他方で 3（児童扶養減免）は、他市町村では見受けられない制度である。なお、他市町村においては「ひとり親」世帯であることに着目した減免制度は見受けられるが、枚方市の場合は、そうした限定はない。

減免制度の具体的内容は、世帯の 18 歳以下の所得のない被保険者の人数が 2 人である場合には年間総所得額が 350 万円以下の場合、1 人の場合である場合には年間総所得額が 300 万円以下の場合に減免対象になるというものであり、対象となる世帯はかなり広い。このような減免制度が設けられている制度趣旨としては、子育て世代の全体的な負担軽減を想定しているものと思われ、保険料の賦課の段階で一律・機械的に軽減することまでは困難であるため、減免制度に位置づけているものと考えられる。

これについて、令和 2 年度時点での児童扶養減免受付件数は 527 件ということであったが、その背景には制度の認知度が低いことがあると思われるため、認知度を向上させる施策も必要である。また、枚方市のホームページには掲載されているものの、他市からの転入者等にとってはわかりづらいのではないかとと思われる。

国民健康保険は、段階的に「広域化」が進められる結果、枚方市を含め市町村独自の減免制度は廃止され、大阪府内で統一されることが予定されているが、それまでの間、制度趣旨に沿った形で運用されるよう、周知方法を見直されたい。

3. 後期高齢者医療保険料

(1) 概要

① 債権の概要

名称	後期高齢者医療保険料	
債権所管課	市民生活部 国民健康保険室（後期高齢者医療担当）	
債権の種類	強制徴収公債権	
根拠法令	高齢者の医療の確保に関する法律、 枚方市後期高齢者医療に関する条例	
時効期間	2 年	
令和 2 年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 (単位：千円)	調定額 (A)	5, 641, 161
	収入済額 (B)	5, 598, 902
	(うち還付未済額) (C)	8, 095
	不納欠損額 (D)	10, 487
	収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	39, 867
徴収方法	・ 特別徴収（年金から天引き） ・ 普通徴収 ・ 納付書（金融機関、コンビニエンスストア、モバイルレジ（スマートフォンアプリ）によるモバイルバンキング・クレジットカード、電子マネー（「LINE Pay 請求書支払い」・「PayPay 請求書払い」）） ・ 口座振替	
債権管理システム	後期高齢者医療事務支援システム	

② 制度の概要

ア) 後期高齢者医療制度の運営主体

後期高齢者医療制度は、都道府県の区域ごとに区域内の全ての市町村が加入する広域連合が設置される形式で運営され、大阪府内では「大阪府後期高齢者医療広域連合」により運営されている。各市町村は、区域内の住民である被保険者から保険料を徴収することになる。

イ) 後期高齢者医療制度の被保険者

大阪府後期高齢者医療広域連合が行う後期高齢者医療制度の被保険者は、基本的には大阪府内の市町村に住所を有する 75 歳以上の者である。これ以外に、65 歳以上 75 歳未満の者であって、後期高齢者医療広域連合の認定を受けた者も被保険者となる。

ウ) 後期高齢者医療の保険料の徴収方法

枚方市に住所を有する被保険者等（枚方市後期高齢者医療に関する条例第 3 条の第 1 号ないし第 5 号参照）について、枚方市が保険料を徴収することになる。

【表 42】後期高齢者医療保険料の徴収方法の概要

徴収方法	対象者	説明
特別徴収(※)	年金額 18 万円以上であって、介護保険料と合わせた保険料額が対象年金受給額の 2 分の 1 を超えない者	年金の定期支払(年 6 回)の際に保険料があらかじめ差し引かれる。
普通徴収	上記以外の者	枚方市が送付する納付書により、銀行、コンビニエンスストアなどの窓口で納付する。また、口座振替による納付も可能。

※老齢基礎年金・厚生年金等の老齢（退職）年金のほか、遺族年金、障害年金も特別徴収の対象となる。

※複数年金を受給している方の場合、年金額 18 万円以上の年金のうち、優先順位の高い 1 つの年金が特別徴収の対象となる。

エ) 令和2年度における計算方法・年間保険料額

大阪府後期高齢者医療広域連合内で、同額である。

保険料は「均等割額＋所得割額（総所得金額等－基礎控除額）×所得割率」で計算される。

【表 43】後期高齢者医療保険料の計算方法

	均等割	所得割
保険料	被保険者 1 人当たり 54,111 円 （ただし、世帯内の所得水準に応じて減額される。） （被用者保険の被扶養者であった者が、後期高齢者医療の被保険者となる場合、所得割額は賦課されず、資格取得後 2 年間は均等割額の 5 割が軽減される。）	所得金額×10.52%
	※ 最高限度額（賦課限度額）は 640,000 円	

オ) 後期高齢者医療広域連合が定める「収納対策実施計画」

大阪府後期高齢者医療広域連合では、令和 2 年度において「大阪府後期高齢者医療広域連合保険料収納対策実施計画」を定め、大阪府内の全自治体に、次の 10 点について、特に取組の強化を求めている。

①広報活動、②口座振替の推進、③コンビニ収納やスマートフォン決済等の実施、④督促状、催告書等の送付の徹底、⑤電話による督促、⑥臨戸訪問、⑦関係部署との連携、⑧未納者に対する納付相談、⑨短期被保険者証の活用、⑩滞納処分の実施

③ 収入未済額等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は、【表 44】のとおりである。

【表 44】後期高齢者医療保険料の収入未済額等の推移

(単位:千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分特別徴収保険料			
調定額(A)	2,315,948	2,522,437	2,755,451
収入済額(B)	2,326,312	2,528,043	2,762,017
(うち還付未済額)(C)	10,364	5,605	6,566
不納欠損額(D)	-	-	-
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	-	-	-
収納率(B-C)/(A)	100.0%	100.0%	100.0%
現年度分普通徴収保険料			
調定額(A)	2,570,512	2,600,758	2,835,567
収入済額(B)	2,546,492	2,577,177	2,817,380
(うち還付未済額)(C)	2,527	929	1,523
不納欠損額(D)	-	-	-
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	26,548	24,510	19,710
収納率(B-C)/(A)	99.0%	99.1%	99.3%
滞納繰越分普通徴収保険料			
調定額(A)	69,013	62,343	50,142
収入済額(B)	19,955	21,737	19,504
(うち還付未済額)(C)	50	9	5
不納欠損額(D)	12,384	14,128	10,487
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	36,724	26,486	20,156
収納率(B-C)/(A)	28.8%	34.9%	38.9%
合計			
調定額(A)	4,955,474	5,185,539	5,641,161
収入済額(B)	4,892,759	5,126,958	5,598,902
(うち還付未済額)(C)	12,942	6,545	8,095
不納欠損額(D)	12,384	14,128	10,487
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	63,272	50,997	39,867
収納率(B-C)/(A)	98.5%	98.7%	99.1%

④ 徴収事務の概要

ア) 賦課決定及び納入通知

保険料は、毎年7月初旬に賦課決定し、7月中旬に納入通知を普通郵便で一斉発送している。保険料は、普通徴収の場合、年間9期（当該年度の7月末日が第1期であり、翌年度の3月末日が第9期）で支払うものとされ、各月の末日が納期限となる（12月のみは12月25日が納期限）。

イ) 督促及び催告

各期の未納分を把握し、毎月20日頃には前月分の未納分について督促状を送付している。その後も生じる滞納案件については、年3回（11月、2月、4月）の文書発送の方法による催告が行われている。

ウ) 債権回収課への移管

滞納額が一定金額以上の滞納者について、債権回収課に財産調査を依頼した上で、滞納処分が可能な事案については、債権回収課に移管して滞納処分を行っている。

令和2年度において債権回収課に移管した債権の概要は、【表45】のとおりである。

【表45】 債権回収課に移管した債権（後期高齢者医療保険料）

	令和2年度以前から 継続して移管中の案件	令和2年度の 新規移管案件	合計
移管金額	0円	6,626,977円	6,626,977円
移管件数	0件	23件	23件
取立金額	0円	5,614,463円	5,614,463円

⑤ 保険給付の制限

後期高齢者医療保険制度では、一定期間の保険料を滞納している被保険者に対し、【表46】のとおり、保険給付の制限が設けられている。

【表46】 後期高齢者医療保険制度における保険給付の制限

名称	保険給付の制限	
短期被保険者証 (短期証)	①前年度保険料額について各納期限から3か月間経過するまでの間に当該保険料を納付しない者 ②基準日現在、前年度保険料額について、納付額が2分の1以下である者。ただし、前年度の賦課月数が7か月未満の者は除く。	郵送により被保険者に短期証が交付される。7月頃に交付されるが、翌年1月末日までの期限しか有しないため、翌年1月に再度の更新を要する。
被保険者資格 証明書 (資格書)	(資格書の運用はされていない)	

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 滞納者との各種折衝の記録（システムへの入力）について【意見22】

後期高齢者医療保険料については、後期高齢者医療事務支援システムで管理されている。後期高齢者医療事務支援システム上には滞納者との折衝記録を記載可能な欄があり、滞納者との各種の折衝内容（例えば、滞納者との間で電話があった場合の通話内容や、滞納者が来庁した場合の会話内容）を記載すべきであるが、監査対象年度における記録を閲覧したところ、折衝内容が記載されていないものが見受けられた。

そのため、後日、過去の事績を見たとき、システム上は将来の時効完成の予定日の日付欄が更新され、何らかの債務の承認による時効の更新があったかのように表示されているが、その事由を確認できないものがあつた。

滞納者が納付相談のために来庁した際には、その場で、これまでの交渉経緯を踏まえた対応をしなければならないことに照らすと、経緯（具体的に滞納者が何を述べて、どういう意味で債務を承認し、誰が対応したのか）について正確に記録しておく必要がある。

また、分割納付誓約書を取得した場合においても、その時に聞き取った周辺情報は、将来的に滞納処分を検討するに当たり、有用な情報であることが多いため、可能な限り、記録しておくべきである。

なお、主として滞納者との納付相談を行う窓口業務で用いているパソコンではこうした入力ができない等の事情もあるようであるが、課内の業務マニュアルにおいて、どのような場合に必ず記録を残すべきかをルール化して、明示することも一案として考えられる。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 文書による催告の発出時期について【意見23】

後期高齢者医療保険料の債権管理については、各月ごとに取り組むスケジュール（予定表）が組まれており、文書による催告は、【表 47】のとおり、概ね年間3回（11月、2月、4月）行うこととしている。

【表 47】 後期高齢者医療保険料における文書催告の発送スケジュール

時期	催告対象
(現年度保険料滞納者)	
11 月	・ 現年度 1～3 期に 1 期以上の滞納があり、同月に督促状（4 期分の督促）を送付していない被保険者（A）
2 月	・ 現年度 1～6 期に 1 期以上の滞納があり、同月に督促状（7 期分の督促）を送付していない被保険者（B）
(過年度保険料滞納者)	
4 月	・ 前年度 1～8 期に 1 期以上の滞納があり、同月に督促状（9 期分の督促）を送付していない被保険者（C）
2 月	・ 前年度 1～9 期又は前々年度 9 期に 1 期以上の滞納がある被保険者（D）

(注) 上記の A～D は説明のため、便宜的に付したものである。

【表 47】 のとおり、文書による催告は年 3 回送付するという年間スケジュールが組まれている。ただし、当該月に督促状を送付しない者に限り、催告書を送付するという運用がなされている結果、例えば、令和元年度の 1 期（令和元年 7 月末日が納期限）から 9 期（令和 2 年 3 月末日が納期限）までの全てを滞納している者においては、各期の保険料を滞納するごとに督促状が送付されるが、①令和元年 11 月における催告（上記 A）、②令和 2 年 2 月の催告（上記 B）、③令和 2 年 4 月の催告（上記 C）は、いずれも送付されない。その後、ようやく、④令和 3 年 2 月において催告（上記 D）が送付されることになる。

つまり、督促状を送付する月には、催告書を送付しないというルールを採用している弊害として、滞納が生じ始めてから、文書による催告が初めて送付されるまで、相当の期間が空くことになる。これでは、納期限を徒過して未納となり、督促状を送付してから、催告書を送付するまで間隔が空き過ぎである。

督促状はどちらかと言えば事務的な書面で、警告的な要素が少ないといえる。そのため、それが毎月、定期的に送付されるというだけでは、納付意識に乏しい者に対し、納付を求める対応としては弱く、早期に催告書を送付する必要がある。滞納額を整理して催告書を送付するという業務自体は、機械的に行いうるものであることから、より前倒しで催告書を送付できるように改善されたい。

イ) 分割納付誓約書を取得した案件についての各月ごとの履行の確認について

【監査の結果6】

分割納付誓約書を作成している案件が、令和 2 年度で言えば、年間 30 件前後に及ぶ。これについて、令和 2 年度の事務としては、所管課として組織的に管理しているというよりは、担当者個人の手元の表計算ソフト（エクセル）のファイルにて分割納付に係る始期・終期及び納付額の一覧表が作成され、管理されていた。

しかし、毎月、当該エクセルに入力を行うという管理が令和 2 年度中の一時期なされなくなっており、また、特に所管課内の他の職員が点検するということがなかった。

そのため、令和 2 年度において、分割納付に関する誓約がなされた後、途中から入金途絶えた案件について、適切な時期に把握することができていない期間があった。

「2. 国民健康保険料」でも述べたとおり、分割納付の履行確認は重要であり、適切なタイミングで整理する必要がある。

ウ) 死亡者の滞納案件における相続人調査について【意見24】

「2. 国民健康保険料」における「死亡者の滞納案件における相続人調査について【意見 19】」と同旨である。

後期高齢者医療保険料の納付義務を負っている者が死亡していることが判明した場合、同一住所宛に「相続人様」（特に固有名詞を記載しない）という形で文書催告を行う（1 回程度）ことになるが、それでも支払われない場合、特に戸籍等の取寄せによる本格的な相続人調査までは行わず、それ以上の回収方法を講じることがないという取扱いがなされている。そして、当該文書催告に反応がなかった場合には、時効期間の経過後、時効による消滅を理由とする不納欠損をしているとのことであった。

しかし、滞納額が高額に及ぶ滞納者については、相続人調査を行い、積極的に相続人からの滞納保険料の回収に取り組む必要がある。

例えば、強制徴収公債権の相互間であれば、相続人の有無、その氏名・住所に関する情報を共有することも差し支えないため、死亡した高額滞納者に関する取組を強化されたい。

また、次のように、死亡者に係る高額医療費の支給事務との連携も考えられる。

【高額医療費の支給】

死亡直前に被保険者が医療機関での受診等があった場合で、各月の外来・入院の医療費が高額となり、自己負担限度額を超える支払があった場合は、後日、申請することにより、自己負担額を超えた分が高額療養費として払い戻されることになる。これについての支給申請は「相続人」の 1 名が行うということであるため、未納の保険料がある場合は、この者を手掛かりにして進めることが考えられる。（ただし相続債務は、当然に可分になるため、その者以外に複数の相続人がいる場合は、賦課徴収は、法定相続分に応じた形でしか行えない。）

エ) 延滞金の賦課徴収について【意見25】

「2. 国民健康保険料」における「延滞金の賦課徴収について【意見 20】」と同旨である。

国民健康保険料と同様、後期高齢者医療保険料においても、延滞金の賦課徴収について、分納誓約提出日までの額で計算しており、実際の完済日まででは計算されていない。この点について、枚方市後期高齢者医療に関する条例第5条第1項では「その納期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ」延滞金が生じるとされているため、本来であれば完済日までの延滞金を賦課する必要がある。そのため、現在の運用は、条例と整合しない形で、延滞金の一部の賦課を控える事実上の取扱いが続いているといえる。

ただし、同条例第5条第4項に基づいて、延滞金の減免を行うことが可能であるとされている。

したがって、今後、①納付の日までの延滞金を徴収することとするのか、②基本的には、分割納付が誠実に履行された場合には延滞金を免除する運用とするのか、庁内で意思決定を行って方針を確立する必要がある。

4. 介護保険料

(1) 概要

① 債権の概要

名称	介護保険料	
債権所管課	健康福祉部 地域健康福祉室（長寿・介護保険担当）	
債権の種類	強制徴収公債権	
根拠法令	介護保険法、枚方市介護保険条例	
時効期間	2 年	
令和 2 年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 (単位：千円)	調定額 (A)	7, 299, 705
	収入済額 (B)	7, 148, 395
	(うち還付未済額) (C)	9, 047
	不納欠損額 (D)	53, 951
	収入未済額 (A) - (B) + (C) - (D)	106, 406
徴収方法	・特別徴収（年金から天引き） ・普通徴収 ・納付書（金融機関、コンビニエンスストア、モバイルレジ（スマートフォンアプリ）によるモバイルバンキング・クレジットカード、電子マネー（「LINE Pay 請求書支払い」・「PayPay 請求書払い」）） ・口座振替	
債権管理システム	保険システム（ADWORLD）	

② 制度の概要

ア) 介護保険の被保険者

介護保険の被保険者は、65 歳以上の者（第 1 号被保険者）と、40 歳から 64 歳までの医療保険加入者（第 2 号被保険者）に区分され、それぞれ、介護保険料の徴収方法は【表 48】のとおりとなっている。

【表 48】被保険者の区分と保険料の徴収方法

区分	第 1 号被保険者		第 2 号被保険者
対象	65 歳以上の者		40 歳から 64 歳までの 医療保険加入者
保険料の徴収方法	枚方市が徴収		医療保険者が徴収
	特別徴収	普通徴収	

このうち、第 1 号被保険者の保険料の徴収方法の概要は【表 49】のとおりである。

【表 49】介護保険料の徴収方法の概要

徴収方法	対象者	説明
特別徴収(※)	年金が年額 18 万円以上の者	年金の定期支払(年 6 回)の際に介護保険料があらかじめ差し引かれる。
普通徴収	年金が年額 18 万円未満の者	枚方市が送付する納付書により、銀行、コンビニエンスストアなどの窓口で納付する。また、口座振替による納付も可能。

※老齢基礎年金・厚生年金等の老齢（退職）年金のほか、遺族年金、障害年金も特別徴収の対象となる。

ただし、年金が年額 18 万円以上の者でも、年度途中で 65 歳に達した者、他市町村から転入した者等、特別徴収ができない場合は、普通徴収によることとなる。

前年度から継続して特別徴収である者については、4、6、8 月の年金支払の際には、前年度の 2 月と同額の保険料が年金から天引きされ（仮徴収）、10、12、2 月の年金支払の際には、6 月以降に確定する前年の所得等をもとに本年度の保険料を算出し、そこから仮徴収分の保険料を除いて調整された金額が天引きされる（本徴収）。

このように、特別徴収は、第 1 号被保険者に支給されている年金から年金保険者に保険料を徴収させ、かつ、その徴収すべき保険料を納入させる方法であり、特別徴収対象者から保険料を徴収する責任は年金保険者が負っているため、その収納率は必ず 100%となる。

一方、普通徴収による場合は、毎年度 6 月から 3 月の第 1 期から第 10 期までの納期において、10 等分した金額について、銀行、コンビニエンスストアなどの窓口で納付書により納付するか、口座振替（各月末に指定の口座より振替）により納付することとなる。また、「LINE Pay 請求書支払い」・「PayPay 請求書支払い」での納付も可能となっている。

また、第 2 号被保険者の介護保険料は、国民健康保険や職場の健康保険等その人が加入している医療保険の算定方法に基づいて決められ、医療保険の保険料と合わせて医療保険者に納付される。医療保険者が徴収した介護保険料は、社会保険診療報酬支払基金に全国分が一括して集められ、そこから各市町村に交付される。

以上により、滞納が発生する可能性があり、債権管理の対象となる介護保険料は、第 1 号被保険者のうち、普通徴収により徴収しているものということになる。

イ) 令和2年度における年間保険料額

第 1 号被保険者の介護保険料は、本人及び世帯員の市民税の課税状況等により区分される 15 の所得段階別に保険料が決定される。

令和 2 年度における介護保険料の段階別年間保険料額は【表 50】のとおりである。

【表 50】 介護保険料の保険料段階区分と段階別年間保険料額

段階区分	判定基準	段階割合	年間保険料
第 1 段階	生活保護受給 世帯全員が市民税非課税の老齢福祉年金受給者 世帯全員が市民税非課税で、前年中の合計所得金額＋前年中の公的年金（※）収入額が 80 万円以下	0.30	20,200 円
第 2 段階	世帯全員が市民税非課税で、前年中の合計所得金額＋前年中の公的年金（※）収入額が 120 万円以下	0.45	30,300 円
第 3 段階	世帯全員が市民税非課税で、第 1・第 2 段階に該当しない	0.70	47,100 円
第 4 段階	本人が市民税非課税（世帯に課税者がいる）で、前年中の合計所得金額＋前年中の公的年金（※）収入額が 80 万円以下	0.90	60,600 円
第 5 段階 （基準）	本人が市民税非課税（世帯に課税者がいる）で、第 4 段階に該当しない	1.00	67,300 円
第 6 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 100 万円未満	1.15	77,400 円
第 7 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 100 万円以上 120 万円未満	1.20	80,800 円
第 8 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 120 万円以上 200 万円未満	1.25	84,100 円
第 9 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 200 万円以上 300 万円未満	1.50	101,000 円
第 10 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 300 万円以上 400 万円未満	1.55	104,300 円
第 11 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 400 万円以上 600 万円未満	1.75	117,800 円
第 12 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 600 万円以上 800 万円未満	1.85	124,500 円
第 13 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 800 万円以上 1000 万円未満	2.10	141,400 円
第 14 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 1000 万円以上 1500 万円未満	2.30	154,800 円
第 15 段階	本人が市民税課税で、前年中の合計所得金額が 1500 万円以上	2.50	168,300 円

(注) 遺族年金、障害年金などの非課税年金は収入額に含まない。

③ 収入未済額等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は、【表 51】のとおりである。

【表 51】介護保険料の収入未済額等の推移

(単位:千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分特別徴収保険料			
調定額(A)	6,758,143	6,679,169	6,533,313
収入済額(B)	6,765,826	6,690,204	6,541,882
(うち還付未済額)(C)	7,683	11,035	8,568
不納欠損額(D)	-	-	-
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	-	-	-
収納率(B-C)／(A)	100.0%	100.0%	100.0%
現年度分普通徴収保険料			
調定額(A)	657,506	618,703	627,813
収入済額(B)	588,650	557,587	581,669
(うち還付未済額)(C)	821	710	440
不納欠損額(D)	-	-	-
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	69,678	61,827	46,585
(債務者数(人))	1,959	1,906	1,517
収納率(B-C)／(A)	89.4%	90.0%	92.6%
滞納繰越分普通徴収保険料			
調定額(A)	178,959	161,592	138,578
収入済額(B)	23,984	22,241	24,844
(うち還付未済額)(C)	135	23	39
不納欠損額(D)	62,797	62,339	53,951
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	92,312	77,034	59,821
(債務者数(人))	3,477	3,287	2,635
収納率(B-C)／(A)	13.3%	13.7%	17.9%
合計			
調定額(A)	7,594,609	7,459,465	7,299,705
収入済額(B)	7,378,461	7,270,033	7,148,395
(うち還付未済額)(C)	8,640	11,769	9,047
不納欠損額(D)	62,797	62,339	53,951
収入未済額 (A)-(B)+(C)-(D)	161,990	138,861	106,406
収納率(B-C)／(A)	97.0%	97.3%	97.8%

本年度の包括外部監査においては、保険システム（ADWORLD）から令和 3 年 7 月 6 日現在の滞納者データを入手し、その中から、10 件の滞納者を抽出し、保険システム内の相談記録のほか、関連資料を閲覧し、滞納整理の状況を確認した。

令和 3 年 7 月 6 日現在の滞納金額（延滞金を除く。）等の概要を示すと、【表 52】のとおりである。

【表 52】介護保険料の滞納金額の概要

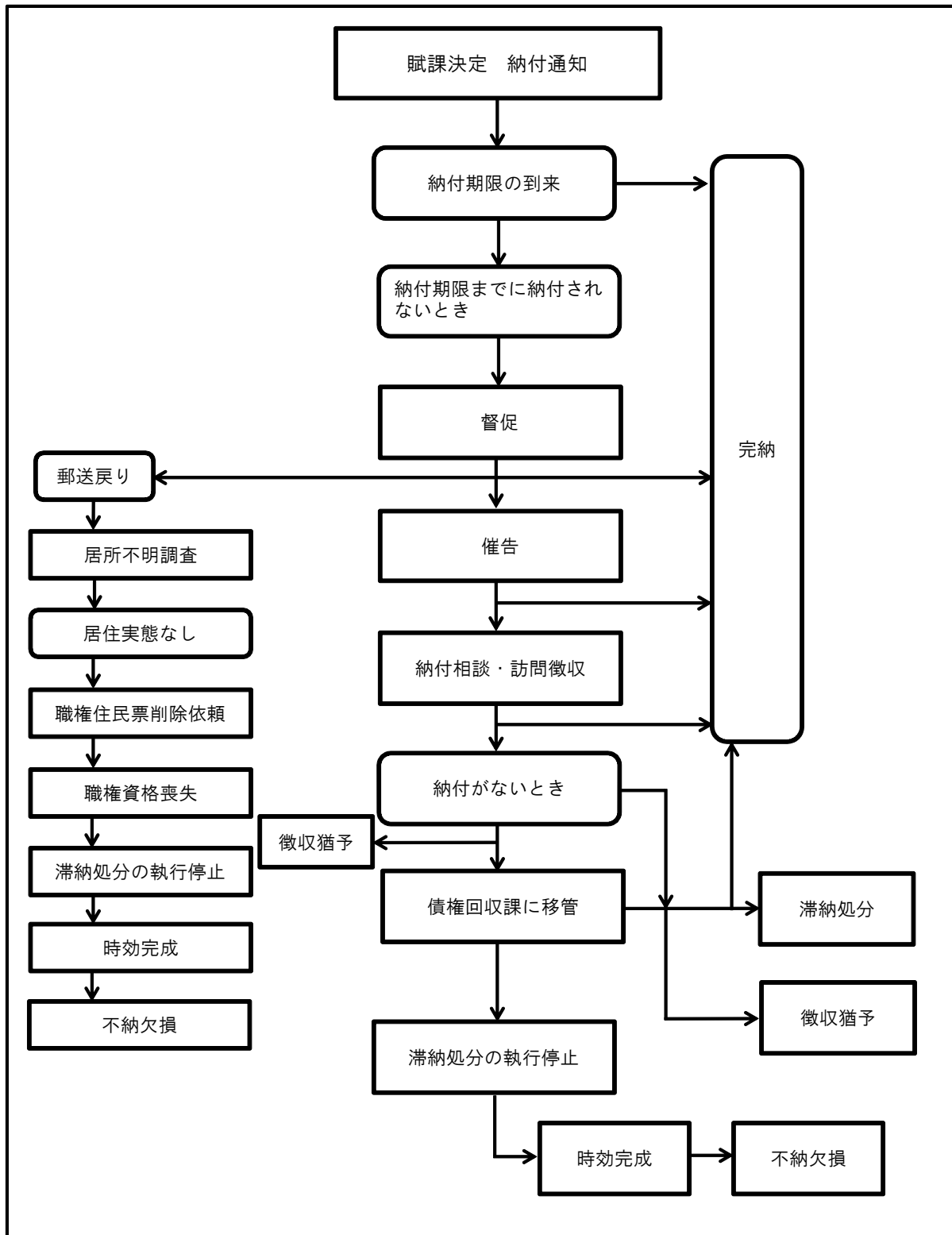
滞納金額合計	滞納者数	滞納金額平均
101,440,633 円	2,191 人	46,298 円
＜滞納金額の分布＞		
	滞納者数（人）	構成比（％）
30 万円～40 万円	4	0.2
20 万円～30 万円	26	1.2
10 万円～20 万円	310	14.1
5 万円～10 万円	287	13.1
1 万円～5 万円	942	43.0
～1 万円	622	28.4
合 計	2,191	100.0

【表 52】から、滞納金額 5 万円未満の少額滞納が滞納者全体の 7 割以上を占め、滞納者 1 人当たりの滞納金額の平均も 5 万円を下回っている状況となっており、滞納金額が比較的少額である滞納者が大半を占めていることがわかる。

④ 徴収事務の概要

所管課が毎年度作成している「介護保険料債権管理・回収マニュアル」（以下「介護保険料マニュアル」という。）に掲載されている介護保険料の徴収事務に係る基本的な事務フローは【図 8】のとおりである。

【図 8】介護保険料の債権管理、回収に係る基本的な事務フロー



(出所：「令和 2 年度介護保険料債権管理・回収マニュアル」)

ア) 賦課決定及び納入通知

介護保険料は、毎年 6 月 1 日に賦課決定し、6 月中旬に普通郵便で納入通知を一斉発送している。

イ) 督促及び催告

1) 督促状の送付

前月分の介護保険料滞納者に対して督促状を毎月 20 日前後に送付している。

2) 過年度催告書の送付

「介護保険料マニュアル」には、過年度催告書の送付について、次のとおり記載されている。

- ①年度内に 3 回催告書を送付します。（前年度 2 回、前々年度 1 回）
- ②催告書封書への「重要」スタンプの押印を継続する。また、封書の色についても、黄色やピンク色など被保険者の目にとまる色に変更可能か検討します。
- ③同封チラシの文言を修正するなど検討を重ねます。

3) 現年度催告書の送付

「介護保険料マニュアル」には、現年度催告書の送付について、次のとおり記載されている。

- ①督促状発送対象者以外で現年度滞納がある者に対して、催告書を送付します。
- ②毎月送付を行うことが初期滞納者の防止につながるため、毎月督促状と同時期に発送を継続して行います。

ウ) 債権回収課への移管

介護保険料については、滞納額や時効完成までの期間などの一定の基準により抽出した滞納者について、債権回収課に財産調査を依頼した上で、滞納処分が可能な事案については、債権回収課に移管して滞納処分を行っている。令和 2 年度において債権回収課に移管した債権の概要は、【表 53】のとおりである。

【表 53】 債権回収課に移管した債権（介護保険料）

	令和 2 年度以前から 継続して移管中の案件	令和 2 年度の 新規移管案件	合計
移管金額	512, 900 円	3, 371, 300 円	3, 884, 200 円
移管件数	3 件	21 件	24 件
取立金額	168, 600 円	2, 759, 756 円	2, 928, 356 円

⑤ 保険給付の制限

保険料の確実な収納が制度の安定的な運営を図る上で不可欠であるという観点から、介護保険制度では、災害等の特別な事情なく一定期間の保険料を滞納している被保険者に対し、【表 54】のとおり、保険給付の制限が設けられている。

【表 54】 介護保険制度における保険給付の制限

滞納の期間	保険給付の制限	
1 年以上	償還払い化	サービス利用時に介護費用の全額(10割)をサービス事業所に支払い、枚方市に申請後に保険給付分を枚方市から本人に払い戻す。
1 年 6 か月以上	一時差し止めと保険給付額からの滞納保険料の控除	介護費用の払い戻し(保険給付分)が一時差し止めになり、その後、差し止め額は滞納保険料に充当される。
2 年以上	給付率の変更と高額介護サービス費等の支給停止	サービス利用時の利用者負担額が滞納期間に応じて 3 割又は 4 割になる。また、高額介護サービス費、特定入所者介護サービス費等の支給を受けることができない。

介護保険料については、被保険者において保険料を負担する時点では、介護を必要とする実感がなかったり、64 歳までは医療保険者が介護保険料を含めて徴収していたところ、65 歳に達した時点で別途保険料を納付する必要性についての認識が乏しかったりして、医療保険と比較し、被保険者の納付意識が弱い面があることが否めない。

しかし、被保険者は、介護の必要性が現実化した場合、【表 54】のように、過去の介護保険料の滞納により保険給付の制限が適用され、将来的に被保険者の不利益につながることを十分に認識しておく必要がある。

(2) 監査の結果及び意見

① 日常的な債権管理に関する事項

ア) 一斉催告のタイミング及び送付文書の形式について【意見26】

「介護保険料マニュアル」によると、毎年度に3回、過年度保険料滞納者への催告書を一齐に送付することとしている。また、現年度保険料滞納者については、督促状の発送対象者以外で現年度保険料の滞納がある者に対して、現年度催告書を毎月、送付することとしている。

この点、「介護保険料マニュアル」の記載と令和2年度に実際に行われた催告の状況を比較すると、【表55】のとおりである。

【表55】令和2年度における催告の実施状況

「介護保険料マニュアル」の記載		令和2年度実績		
時期	対 象	時期	対 象	件数
(過年度保険料滞納者)				
5 月	前年度保険料滞納者	—	・実施せず。	
—	—	10 月	・分納誓約書の納付計画で9月末までの期限が不履行になっている者	9 件
			・分納の納付は終わっているが、残りの滞納の相談や納付がない者	3 件
10 月	前々年度保険料滞納者	11 月	[前年度・前々年度保険料滞納者] ・平成30年度第6期以降に滞納がある者（令和2年度第5期に滞納がある者を除く。）	973 件
2 月	前年度保険料滞納者	—	・実施せず。	
(現年度保険料滞納者)				
毎月	現年度保険料滞納者	10 月	・令和2年度の保険料を滞納している者のうち、令和2年10月の督促状の発送対象ではない者（令和2年度第4期（9月納期）が滞納となっていない者）	52 件

まず、「介護保険料マニュアル」において、5月に実施することとされている前年度保険料滞納者への催告が行われなかったのは、担当者の年度途中での異動に伴う業務繁忙のためとのことであったが、その後、11月に前々年度保険料滞納者への催告と併せて実施されている。

また、2月に実施することとされている前年度保険料滞納者への催告については、催告書に同封する納付書に記載された延滞金特例基準割合の説明内容について、地方税法の改正に伴い、【表56】のとおり、修正する必要があったことを認識するのが遅くなり、改めて納付書用紙の印刷を発注することを考えると、年度内に発送できないことが見込まれたためとのことであった。

【表 56】納付書における延滞金特例割合の記載内容の修正

令和 2 年 12 月 31 日まで	令和 3 年 1 月 1 日以降
特例基準割合とは、各年の前々年の 10 月から前年の 9 月までの各月における国内銀行の新規の短期貸出約定平均金利の平均に年 1%を加算した割合です。	<u>延滞金</u> 特例基準割合とは、各年の前々年の <u>9</u> 月から前年の <u>8</u> 月までの各月における国内銀行の新規の短期貸出約定平均金利の平均に年 1%を加算した割合です。

(注) 下線部分が変更部分である。

確かに、納付書における説明内容は正確なものでなければならないが、現時点において振り返ると、例えば、【表 56】のような説明内容の新旧対照表を同封することで対応する余地もあったと思われる。また、前年度保険料滞納者については、令和 2 年 11 月に催告書を送付しているが、その際、納付書を同封していることから、2 回目の催告については、納付書が手許にない場合には再発行する旨を記載した催告書のみを送付する方法も考えられるところである。

いずれにしても、「介護保険料マニュアル」において、過年度滞納者のうち、前年度保険料滞納者について、年 2 回、5 月と 2 月に催告書を発送することとしているのは、可能な限り滞納の長期化を防止することが目的であると考えられるが、令和 2 年度においては、結果として、年 1 回しか催告書を発送することができていない。

したがって、「介護保険料マニュアル」に記載されたタイミングを可能な限り遵守して催告書の送付を行う必要がある。また、納付書を同封した方が、納付に結び付きやすいことは理解できるが、納付書用紙の印刷にも費用がかかるため、催告の際の送付文書の形式についても費用対効果を意識する必要がある。

イ) 分納誓約及び債務承認について【意見27】

所管課においては、介護保険料の納付について催告を受けた滞納者が納付相談のため窓口を訪れた場合、滞納者から月々の支払可能額を聴取するなどして、滞納保険料についての分納交渉を行っている。

その際、以後の納付計画（納付期日及び納付金額）については、口頭により滞納者との間で合意を得ているが、書面による分納誓約書については、後日、所管課が作成した分納誓約書を滞納者に郵送し、滞納者が署名押印した分納誓約書の返送を受ける取扱いとしている。このような取扱いとしているのは、分納誓約書には分割納付額をどの年度、期別の保険料又は延滞金に充当するかを記載しなければならないが、その作成に一定の時間を要するためとのことである。

そして、その後、所管課において、滞納者が署名押印した分納誓約書を受領すると、滞納者の債務承認による時効の更新があったものとして、分納誓約書に記載された日付を新たな時効の起算点として記録するとともに、分納誓約書における納付期日及び納付金額に基づく納付書を作成し、滞納者に発送することとしている。

この点、滞納者が署名押印した分納誓約書の返送を失念した場合、所管課が債務者の債務承認の意思を確認できる書面を入手できない可能性がある。

このような状況となることを防止するための方策として、【表 57】のように、納付相談の時点での債務総額について、分割納付依頼書と一体となった債務承認書を作成し、滞納者に署名押印を求めた上で、後日、納付計画書及び納付書を滞納者に送付する取扱いに変更することが考えられる。

【表 57】分納誓約に係る取扱い（監査時点）と変更案

現状の取扱い	①分納相談	以後の納付期日及び納付金額について滞納者と合意しているが、口頭によるものであり、書面が残らない。
	②分納誓約書作成・発送	滞納者が帰った後、所管課において分割納付額を充当する年度、期別の保険料又は延滞金の額を決定し、分納誓約書を作成し、滞納者に発送する。
	③分納誓約書返送	滞納者が署名押印した分納誓約書を返送する。
	④分納誓約書受領	滞納者が記入した分納誓約書の日付により、時効の更新を記録するとともに、納付書を作成し、滞納者に発送する。
変更案	①分納相談・ <u>債務承認書兼分割納付依頼書受領</u>	<u>滞納保険料の総額と以後の納付期日及び納付金額に係る滞納者の希望を記載した債務承認書兼分割納付依頼書を提出させる。</u> <u>また、債務承認書兼分割納付依頼書をもとに、時効の更新の記録を行う。</u>
	② <u>納付計画書及び納付書作成・発送</u>	滞納者が帰った後、所管課において分割納付額を充当する年度、期別の保険料又は延滞金の額を決定し、 <u>納付計画書を作成する。また、納付計画書に沿った納付書を作成し、滞納者に発送する。</u>

（注）下線部分が現状からの変更部分である。

なお、所管課においては、本意見に基づき、【表 57】の変更案に沿った運用を令和 3 年 10 月に開始している。

ウ) 分納不履行者への積極的な接触について【意見28】

滞納者の個別検証の結果、分納誓約書は提出されているものの、その後、分納誓約書における納付計画に沿った納付が履行されず、同一納期の保険料に係る分納誓約書の提出が数回にわたって行われているものが複数見受けられた。

この点、分納誓約書を提出している滞納者については、一定の納付意識があることが想定されることから、接触の機会を増やすことにより、納付に導くことが必要と考えられるが、【表 55】のとおり、令和 2 年度において行われた分納誓約書の納付計画が不履行となっている者などに対する文書による催告は 10 月に行われた 12 件のみとなっている。

このうち、＜事例 1＞は分納誓約書の納付計画が不履行になっており、文書による催告を行った事例である。

＜事例 1＞

令和 2 年 8 月 1 日付けで滞納者から分納誓約書の提出を受けているが、その後、分納誓約通りの履行がなく、令和 2 年 10 月に催告書を送付したところ、滞納者から電話連絡があり、順次、納付期日を繰り下げることとし、納付書を送付した。ただし、この納付期日の繰下げに関しては、書面による分納誓約書を入手していない。また、納付書の発送後、分納誓約分の一部納付はないが、現年度分保険料の納付があった。

＜事例 1＞では、滞納者からの電話連絡があり、文書による催告の効果があったものと評価できる。実際、本件においては、電話による納付交渉後、分納誓約分の納付はないものの、現年度保険料の納付があった。この点、滞納者が分納誓約分と現年度分とを混同していることも考えられ、現年度保険料の納付を確認した時点で、滞納者へ分納誓約分の納付について電話等による確認を行っていれば、納付に導くことができた可能性もある。

なお、＜事例 1＞では、滞納者との間で電話により納付期日の繰下げを合意しているが、新たな書面による分納誓約書は入手できていない。

この点、法律上、債務承認の方式は特に定められていないので、口頭によることもあり得ると考えられるが、後日、口頭による債務承認の存在を証明することは困難であり、本件の時効の起算点についても、当初の分納誓約書提出の時点としている。

一方、＜事例 2＞は、分納誓約書の納付計画が一部不履行となっているが、納付の実績はあるため、文書催告を行わなかった事例である。

＜事例 2＞

平成 27 年度頃から滞納が発生し、滞納分の分納誓約を継続的に行っている。令和元年度においては、現年度分、過年度分の合計で 81,300 円の収納があった。令和 2 年度においては、4 月 8 日付で分納誓約書の提出を受けたものの、分納誓約通りの履行がなく、収納額は過年度分 19,200 円にとどまっている。

＜事例 2＞については、令和元年度の履行実績をみると、滞納者において分納誓約分と現年度分の納付書を混同していることが推察されるものの、一定の納付意識がみられるところである。

滞納者に納付意識がみられることを理由に文書催告の対象としなかったことについては、一定理解できるところであるが、文書催告を行わないとしても、別途、電話等による確認を行うなどの対応を行っていれば、納付に導いていた可能性がある。

また、令和 2 年度には分納誓約分の不履行による文書催告は 1 回のみとなっていたが、文書催告の頻度を高めることにより、1 回目は文書催告の対象から外すとしても、その後の履行状況を見極め、次回の文書催告の対象とすることも考えられる。

これらの事例から、分納誓約書の納付計画が不履行となっている者について、催告の頻度を高めるとともに、催告の方法についても文書に限らず、電話によることも検討し、積極的な接触を図ることにより、納付に導く必要があると考えられる。

また、滞納者において、分納誓約分と現年度分の混同がみられることから、分納誓約と現年度の納付が別個に存在することについて理解してもらえよう、十分に説明を行う必要がある。

エ) 滞納者の親族に対する納付交渉について【意見29】

滞納者の個別検証において、＜事例 3＞のように、滞納者の親族との間で納付交渉を行っているものが見受けられた。

＜事例 3＞

令和 2 年 6 月に被保険者の親族から電話連絡があり、滞納保険料に係る以後の納付期日及び金額について合意した内容について、分納誓約書を作成し、送付したところ、被保険者の親族が署名押印した分納誓約書が返送されてきた。

滞納者が親族に対して、債務を承認する権限を委任している場合には、親族は滞納者の代理人として債務を承認することができるが、滞納者と親族との間でどのような合意があるのか、外部から確認することはできないため、滞納者が自ら債務を承認したことを明確にしておく必要がある。

<事例3>においても、滞納者の親族が署名した分納誓約書を受領しているが、それに加えて滞納者が作成した委任状を徴求するなど、滞納者自らの意思を確認しておく必要があったと考える。また、滞納となった保険料が親族から納付された場合であっても、滞納者本人の意思確認ができれば、承認による時効更新の効果が得られないこととなる。

ただし、介護保険法第132条の規定により、普通徴収に係る介護保険料については、世帯主及び配偶者に連帯納付義務があるとされているため、滞納者の親族のうち、世帯主又は配偶者が署名した分納誓約書を受領した場合についても債務の承認の効果が認められる。しかし、連帯債務者の1人による債務の承認の効果は、他の債務者には影響を及ぼさないため、滞納者本人については時効が進行し続けることになり、時効の管理が煩雑になることが考えられる。

したがって、親族との間で納付交渉を行う場合は、書面等による滞納者本人の意思確認を行い、滞納者本人との納付交渉と位置づけるのか、連帯債務者としての世帯主や配偶者との納付交渉と位置づけるのか、明確に記録しておく必要がある。また、滞納者の意思確認を行うことが困難な場合には、滞納者又はその親族に対して、成年後見人の選任を求めることも一案である。

オ) 死亡者の滞納案件における相続人調査について【意見30】

「2. 国民健康保険料」における「死亡者の滞納案件における相続人調査について【意見19】」と同旨である。

介護保険料の支払義務を負っている者が死亡していることが判明した場合、同一住所宛に「相続人様」（特に固有名詞を記載しない）という形で文書催告を行う（1回程度）ことになるが、それでも支払われない場合、特に戸籍等の取寄せによる本格的な相続人調査までは行わず、それ以上の回収方法を講じることがないという取扱いがなされている。そして、当該文書催告に反応がなかった場合には、時効期間の経過後、時効による消滅を理由とする不納欠損をしているとのことであった。

しかし、滞納額が高額に及ぶ滞納者については、相続人調査を行い、積極的に相続人からの滞納保険料の回収に取り組む必要がある。

例えば、強制徴収公債権の相互間であれば、相続人の有無、その氏名・住所に関する情報を共有することも差し支えないため、死亡した高額滞納者に関する取組を強化されたい。

カ) 延滞金の賦課徴収について【意見31】

「2. 国民健康保険料」における「延滞金の賦課徴収について【意見 20】」と同旨である。

国民健康保険料と同様、介護保険料においても、延滞金の賦課徴収について、分納誓約提出日までの額で計算しており、実際の完済日まででは計算されていない。この点について、枚方市介護保険条例第8条第1項では「その納期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ」延滞金が生じるとされているため、本来であれば完済日までの延滞金を賦課する必要がある。そのため、現在の運用は、条例と整合しない形で、延滞金の一部の賦課を控えている事実上の取扱いが続いているといえる。

ただし、同条例第8条第4項に基づいて、延滞金の減免を行うことが可能であるとされている。

したがって、今後、①納付の日までの延滞金を徴収することとするのか、②基本的には、分割納付が誠実に履行された場合には延滞金を免除する運用とするのか、庁内で意思決定を行って方針を確立する必要がある。

キ) 時効完成による不納欠損処理について【意見32】

公債権である介護保険料については、時効の起算点から2年を経過した時点において債権は消滅し、不納欠損処理を行うこととなる。

この点、令和3年7月6日現在の滞納者データにおける時効の起算点を確認したところ、令和2年度末において時効が完成することとなる平成31年3月31日以前が時効の起算点となっているもの(8件(滞納者7人)、収入未済額35,200円)が含まれていた。

これは、不納欠損の決裁を年度末(3月31日)に間に合わせるよう、3月下旬に締め処理を行っているためとのことである。

しかし、時効が完成し、徴収権が消滅した一部の債権について、不納欠損処理を行わず、決算上、収入未済額として計上することは適切ではない。

公債権の時効完成に伴う不納欠損に係る決裁の取扱いは、介護保険料に限らず、全庁的に統一されていない可能性があるため、他の債権の状況も踏まえ、今後の運用のあり方を検討する必要がある。

5. 保育料

(1) 概要

① 債権の概要

名称	保育料（利用者負担額）	
債権所管課	子ども未来部 保育幼稚園入園課	
債権の種類	強制徴収公債権	
根拠法令	子ども・子育て支援法第 27 条第 3 項第 2 号、第 29 条第 3 項第 2 号等	
時効期間	5 年	
令和 2 年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 (単位：千円)	調定額 (A)	496, 133
	収入済額 (B)	434, 158
	不納欠損額 (C)	7, 008
	収入未済額 (A) - (B) - (C)	54, 967
徴収方法	・納付書（金融機関、コンビニエンスストア、モバイルレジ（スマートフォンアプリ）によるモバイルバンキング・クレジットカード、電子マネー（「LINE Pay 請求書支払い」・「PayPay 請求書払い」）） ・口座振替	
債権管理システム	子ども子育て総合支援システム	

② 制度の概要

枚方市は、子ども・子育て支援法第 27 条第 3 項第 2 号、第 29 条第 3 項第 2 号並びに枚方市保育の実施等に関する条例第 4 条、別表備考 6・7 及び児童福祉施設等に係る徴収金等に関する規則第 2 条、別表第 3 備考 6・7 に基づき、認可保育所（園）の保育料（利用者負担額）の徴収を行っている。枚方市では、【表 58】のとおり、保護者等の市町村民税額等により決定しているが、市独自の施策として第 2 子以降の保育料を年齢及び所得制限なしに令和 2 年度から無償化している。

枚方市は、これまで「安心して子どもを産み育てることができるまち」の実現に向け、少子化対策の取組の一環として多子世帯の保護者の経済的負担軽減を図るため、第 3 子以降の保育料を無償化していたが、さらに範囲を拡大して令和 2 年度から第 2 子以降を対象としたものである。

令和元年 10 月からの国の幼児教育・保育の無償化と相まって、現在では 3 歳児以降の保育料は無償であり、0 歳児から 2 歳児の保育料のみが住民税非課税世帯や市の独自の施策である第 2 子以降の園児を除き、保育料徴収の対象となる。

【表 58】保育料（利用者負担額）一覧

各月の初日における 教育・保育給付認定保護者の属する世帯の区分		階層区分	利用者負担額（月額） （単位：円）
被保護者世帯等		1	0
市町村民税非課税世帯		2	0
市町村民税所得割非課税世帯 （2 階層に掲げる者を除く。）		3	6,500 6,300
市町村民税の所得割 が次に掲げる額である世帯（他の階層の世帯を除く。） ※利用者負担額算定における所得割額では、調整控除を除く税額控除（住宅借入金特別控除、寄附金控除等）は適用しない。	10,000 円未満	4-1	9,000 8,800
	10,000 円以上 19,000 円未満	4-2	10,300 10,100
	19,000 円以上 44,000 円未満	4-3	11,500 11,300
	44,000 円以上 53,000 円未満	4-4	13,700 13,400
	53,000 円以上 70,000 円未満	4-5	16,000 15,700
	70,000 円以上 83,000 円未満	4-6	21,000 20,600
	83,000 円以上 115,000 円未満	4-7	25,500 25,000
	115,000 円以上 142,000 円未満	4-8	28,000 27,500
	142,000 円以上 190,000 円未満	4-9	36,000 35,300
	190,000 円以上 235,000 円未満	4-10	39,000 38,300
	235,000 円以上 304,000 円未満	4-11	44,000 43,200
	304,000 円以上 346,000 円未満	4-12	46,500 45,700
	346,000 円以上 446,000 円未満	4-13	50,600 49,700
	446,000 円以上	4-14	52,000 51,100

（注）金額は、上段が保育標準時間、下段が保育短時間

③ 収入未済額等の推移

保育料の平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は【表 59】のとおりである。

【表 59】 保育料の収入未済額等の推移

(単位:千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分保育料			
調定額(A)	1, 582, 748	1, 115, 742	419, 928
収入済額(B)	1, 564, 604	1, 106, 275	416, 876
不納欠損額(C)	-	-	-
収入未済額(A)-(B)-(C)	18, 143	9, 467	3, 051
収納率(B)／(A)	98. 9%	99. 1%	99. 3%
滞納繰越分保育料			
調定額(A)	122, 129	96, 867	76, 205
収入済額(B)	38, 274	25, 660	17, 281
不納欠損額(C)	5, 130	4, 468	7, 008
収入未済額(A)-(B)-(C)	78, 723	66, 738	51, 916
収納率(B)／(A)	31. 3%	26. 5%	22. 7%
合計			
調定額(A)	1, 704, 877	1, 212, 610	496, 133
収入済額(B)	1, 602, 879	1, 131, 936	434, 158
不納欠損額(C)	5, 130	4, 468	7, 008
収入未済額(A)-(B)-(C)	96, 867	76, 205	54, 967
収納率(B)／(A)	94. 0%	93. 4%	87. 5%

調定額が令和 2 年度において 496, 133 千円と大幅に減少しているのは、令和元年 10 月からの国の 3 歳児以降の保育料の無償化制度導入と枚方市の独自施策によるところが大きい。これに伴い、収入未済額も年々減少しており、令和 2 年度は 54, 967 千円になっている。

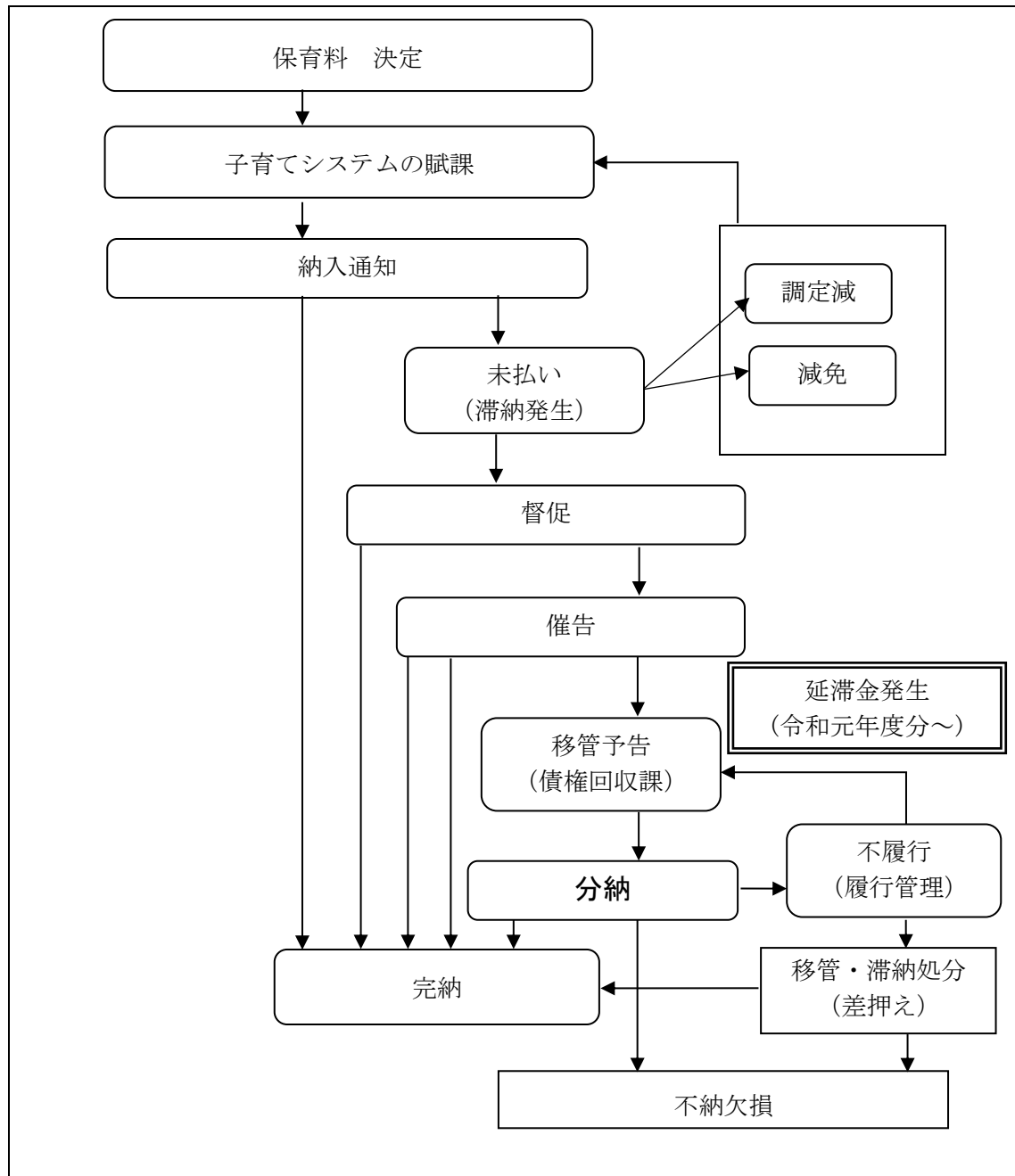
一方、収納率については、現年度分保育料は 99%前後と高水準を維持しているが、滞納繰越分保育料は年々収納率が落ちており、令和 2 年度は 22. 7%となっている。また、令和 2 年度においては不納欠損額も増加している。

④ 徴収事務の概要

ア) 保育料の徴収事務の業務フロー

所管課が作成している「保育料の徴収マニュアル」に掲載されている保育料の徴収事務に係る基本的な事務フローは【図 9】のとおりである。

【図 9】 保育料の債権管理、回収に係る基本的な事務フロー



(出所：「保育料の徴収マニュアル」)

イ) 請求から収入までの事務処理

保育料の請求から収入までの事務手続は、以下のとおりである。

- ア. 日々、園担当が、入所や「保育標準時間」及び「保育短時間」の変更等を受け、子育てシステム上の賦課データを作成する。
- イ. 子育てシステムにおける一括調定により全園児の賦課額を確定させ、保育料（利用者負担額）の決定通知を行い、納付書を保育所（園）渡しで保護者に請求する。この際、請求額の総額を毎月、財務会計システムに調定額として入力する。
- ウ. 請求に基づき、保護者が保育料を納付書又は口座引落で支払う。
- エ. 上記ウの保育料の納入データに基づき、子育てシステムの消込処理と財務会計システムへの歳入処理を行う。子育てシステムの消込処理とは、所管課において、金融機関やコンビニの収納データに基づき、保護者ごとに子育てシステムに支払済みの登録を行う作業である。財務会計システムへの歳入処理は、会計課において、日々、総額で財務会計システムに入力し、毎日結果のみ報告を受けるものである。
- オ. 上記エについて、子育てシステムの保育料は園担当が日々、変更処理しており、遡って変更することもあるので、定期的に子育てシステムの変更分のデータを抽出し、財務会計システムの調定額を変更している。

ウ) 延滞債権の徴収に係る事務処理

延滞債権の徴収に係る事務処理は、以下のとおりである。

- ア. 現年度分に係る債権については、保護者が納付書に記載された納付期限までに支払がない場合、当初納付期限後 2 ヶ月後に督促状を園児が保育所（園）に在籍中の場合は保育所（園）渡し、卒園している場合は郵送する。
- イ. アの保護者に督促状を送付しても支払がない場合、新規入園者で 1 回目から滞納している対象者に対し電話催告する。それでも応じない場合に催告書を園渡し又は郵送する。
- ウ. 滞納繰越分に係る債権については、原則として年 2 回、催告書を送付する。
- エ. 督促、催告を行ってもなお納付されず、保護者から相談もない場合は、一定の要件を満たした債権について債権回収課に移管して、滞納処分の手続に進む。
- オ. 延滞債権における延滞金は、「保育料の徴収マニュアル」に基づき、計算の上、徴収する。ただし、延滞金は完納しないと最終の延滞金が確定しないため、保育料本料の完納を確認後、納付書を債務者に手渡し又は郵送で送付する。
- カ. 債務者が延滞金を納付した際の納入済通知書に基づき、システムから出力される収入金明細書、消込リスト、収入管理表に基づき、年度末に一括して延滞金に係る財務会計システム上の調定を行う。

エ) 債権回収課への移管

所管課は滞納処分が可能と見込まれる債権について、債権回収課に移管する手続を行っている。過去 3 年間に於いて債権回収課に移管した債権の概要は、【表 60】のとおりである。

【表 60】債権回収課への引継債権の状況（保育料）

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
移管金額（円）	40,965,425	22,496,189	600,363
移管件数（件）	80	35	2
取立件数及び金額（件） （円）	79 28,249,578	32 15,739,524	2 512,575

(注 1) 令和元年度に平成 30 年度と比較して移管金額が半減したのは、平成 30 年 9 月分保育料から実施した枚方市独自の第 3 子以降の無償化により、債権額が減少したことによる。

(注 2) 令和 2 年度に移管金額が 600,363 円と大幅に減少したのは、所管課が年 2 回発行する保育料（利用者負担額）の決定通知を郵送によらず保育所（園）渡しとしていたが、送達日が特定できず、裁判時に手続の不備を指摘されるおそれがある旨の見解を債権回収課が示したため、新規移管ができなかったことによる。

債権回収課への移管に係る事務処理は、以下のとおりである。

- ア. 債権回収課への移管基準（滞納額が 10 万円を超える者で、納付計画のない者。また、滞納額が 10 万円を超える者で、納付計画はあるものの、計画通り履行されていない者。）を設定し、その要件を満たす債務者の債権を債権回収課に送付する（令和 2 年度 31,493 千円）。
- イ. 債権回収課が移管対象者の財産調査を行い、一定額以上の財産を有し、滞納処分が可能と判定した者を「回収見込みあり」とし、債務者に対して移管予告通知書を送付し、納付相談の打診を行う（令和 2 年度 8,378 千円）。
- ウ. 滞納処分の対象とする債務者として、移管対象リストに期限までに納付又は納付相談がなかった債務者を載せて、債権回収課に移管する（令和 2 年度 2,265 千円、ただし、【表 60】注 2 参照）。
- エ. 移管できなかった債権については、所管課から督促するとともに、7 月と 11 月（加えて時効間際案件は 2 月）に催告を行う。ただし、所管課としては、上記手続にとどまっており、その後の財産調査や差押えなどの手続はしていない。
- オ. 債権回収課での滞納処分後、年度末には所管課に返還されるのが原則である。ただし、完納に至らない事案で、今後も取立可能なものについては、債権回収課に継続移管される。
- カ. 債権回収課からの返還後の回収や不納欠損処理については、所管課において行う。

オ) 不納欠損処理

保育料は強制徴収公債権であり、納期限から 5 年を経過した滞納繰越分については、自治法第 236 条第 1 項に基づく消滅時効により徴収権が消滅するため、不納欠損処理を行う。

不納欠損処理を行う債務者の状況は様々であり、督促や催告書を送付しても納期限まで支払をせず、所在不明や資力不足等により生活困窮の状態に陥っており、支払意思を確認できないまま 5 年の時効を迎えた場合、年度末で一括して処理している。保育料の場合、毎月納付書が渡され、当該納付書別に債権の回収を行うため、理論的には最終時効日が毎月ずれることになるが、実際にはそうした管理をしていない。

なお、令和 2 年度の不納欠損額は 7,008 千円と前年度以前と比して増加している。その理由として、前年度までに財産調査により「回収見込みあり」と判断された債権を中心に回収を進めた結果、回収困難な債権が累積したことに加え、保育所（園）渡しとしている保育料（利用者負担額）決定通知について、送達日が特定できず、裁判時に手続の不備を指摘されるおそれがある旨の見解を債権回収課が示し、債権回収課への新規移管ができず、差押え等の法的手続ができなかったためである。

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 保育料の決定通知等の送達方法について【監査の結果7】

令和 2 年度において、債権回収課への移管金額が最終的に 2 件、600,363 円と大幅に減少したのは、保護者等に対する保育料（利用者負担額）の決定通知及び督促状の交付が保育所（園）渡しにより行われ、送達日が特定できず、裁判時に手続の不備を指摘されるおそれがある旨の見解を債権回収課が示したため、新規移管ができなかったことによる。

これは、保育所（園）渡しは、地方税法第 20 条の「郵便若しくは信書便による送達又は交付送達」のいずれにも当たらず、裁判になった場合に決定通知や督促状の送達の事実を主張できず、手続の不備を主張されるおそれがあるという見解である。

この点、令和 2 年度における決定通知の保護者への交付方法は【表 61】のとおりであり、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、臨時の郵送で対応した月もあるが、基本的には保育所（園）渡しであることに変わりはない。

【表 61】 保育料（利用者負担額）の決定通知等の交付方法

書類	引渡し方法	摘要
保育料（利用者負担額）決定通知		
4 月新入	保育所（園）渡し （一斉通知）	
4 月在園	保育所（園）渡し （一斉通知）	
9 月在園	保育所（園）渡し	
納付書（各月）	保育所（園）渡し	新型コロナ感染症拡大（令和 2 年 4 月以降：緊急事態宣言下令和 2 年 4～6 月、令和 3 年 5 月は、登園自粛者が多数（園長会延期等）のため、臨時郵送。
督促状（納期限 2 か月後）	保育所（園）渡し （卒園生は郵送）	同上
催告書（7、11、2 月）	保育所（園）渡し （卒園生は郵送）	同上

このように、所管課においては、過去から継続して保育所（園）渡しの方法によっていたが、債権回収課においては、保育料（利用者負担額）の決定通知及び督促状の郵送による交付を当然の前提として認識していた。そして、令和 2 年度になって初めて両者の認識に相違があることが判明したため、令和 2 年度における債権回収課への新規移管を見合わせたものであり、その要因は、所管課と債権回収課の連携不足にある。

今後、枚方市として、郵送による保育料（利用者負担額）の決定通知及び督促状の交付を滞納処分的前提とするのであれば、保育料（利用者負担額）の決定通知等の送達に要する通信運搬費について予算を手当する必要がある。

これに関して、令和 2 年度の実績から上記の書類の郵送料を試算すると【表 62】のとおりである。

【表 62】 保育料（利用者負担額）の決定通知等の送達に必要なとなる郵送料

書類	件数（件）	郵送代金額（円）
納付書	4, 112	345, 408
決定通知等	23, 099	1, 940, 316
督促状	509	42, 756
催告書	716	60, 144
合計	28, 436	2, 388, 624

しかし、送達に要する通信運搬費についての予算手当は、現時点においても、庁内調整ができておらず、令和 3 年度においても、保育所（園）渡しを余儀なくされており、令和 4 年度における予算手当についても確定していない。

このため、現状では、令和3年度のみならず、令和4年度以降も債権回収課に移管して滞納処分する目途が立っていないことから、このまま財産調査や財産差押えなどの法的手続が実施されず、時効が完成するまで延滞状況が継続され、結果として不納欠損処理せざるを得ない債権が発生する可能性が高い。

このような問題を防ぐためには、所管課は債権回収課に移管する際の要件整備や滞納処分における役割分担などを明確にするとともに必要な予算を手当てし、財産調査や財産差押えなどの法的手続による債権回収の公平性を確保すべきである。

イ) 債権回収課に移管されない滞納債権に係る徴収事務について【意見33】

所管課から債権回収課に移管されるのは、債権回収課が確実に滞納処分できる債権のみである。令和2年度で言えば、10万円以上の滞納債権31,493千円のうち、納付計画のない者又は納付計画はあっても計画通り履行されていない者で、最終的に債権回収課に移管の検討対象になったのはわずか2,265千円(7.2%)である。ただし、「**保育料の決定通知等の送達方法について【監査の結果7】**」に記載のとおり、実際には、新規の移管は行われなかった。

残りの29,228千円は所管課で対応することが求められる。もちろん、債権回収課が回収可能と判断した債務者(令和2年度債権残高8,378千円)に対して移管予告通知書を送付し、納付相談を行うことにより、ある程度の回収促進がなされている。

しかし、債権回収課への移管対象とならなかった債権の中にも、財産調査や財産差押えなどの法的手続をしないと回収が容易でないものが含まれている。

これらの債務者に対して所管課が実施しているのは、督促と年2回(7月、11月)、さらに時効が近い場合は2月に催告書を送付する手続にとどまっており、同じ債務者に対し、数年にわたり催告書を送付するだけになっているものも少なくない。また、平成23年度の包括外部監査結果で「積極的な徴収業務を実施すべき(意見3)」において、電話や訪問による徴収や保育所(園)での納付相談会の開催により債務者と積極的な接触を図るべき旨の意見が記載されているが、未対応となっている。

実際、システム上の債権変動状況を見ると、複数回、催告書を送付しているのみで、時効の完成により不納欠損となっている事例が見受けられた。このように、催告書を発送するだけでは、状況に変化がなければ、結果として、時効の完成により、不納欠損処理せざるを得ない状況に陥ることとなる。

この点、所管課では職員の人員不足等から限界があり、財産調査や財産差押えなどの法的手続に踏み込めないとのことである。しかし、所管課の現行体制下において事務手続に制約があるとしても、このような債務者を放置するとすれば、保育料の支払の公平性及び公正性の観点から好ましいことではない。

そこで、現実的に実施可能な対応として、滞納金額が多額でかつ催告書を送付する回数が多い債務者を優先的に抽出し、財産調査として債務者への訪問や債務者の勤務先への給与照会を実施することが考えられる。財産差押えなどの法的手続は時間と労力を要するため、まずは、財産調査の手続を行うことで債務者に対する強い姿勢を示すことにより滞納債権の回収促進効果が期待できる。

そのためには、債権回収課と連携し、所管課の職員の知見を向上させる実践的な研修を実施するなど、職員の能力開発を図る必要がある。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 督促及び催告後の債権管理について【監査の結果8】

所管課は滞納している債務者に対して、システムを利用して、督促及び催告書を送付している。令和2年度の督促状及び催告書の送付状況は【表63】のとおりである。

【表63】督促状及び催告書の送付状況

督促状の送付	催告書の送付	
令和2年4月～令和3年3月送付分 合計509件、132,428,550円	7月	317件、36,400,610円
	11月	223件、23,840,130円
	2月	176件、34,272,078円

【表63】のとおり、7月及び11月の年2回の催告、時効間際の案件はさらに2月にも実施することとしている。

しかし、「債権回収課に移管されない滞納債権に係る徴収事務について【意見33】」で述べたとおり、複数回、催告書を送付しているのみで、時効の完成により不納欠損となっている事例が見受けられた。

これは、現行システムでは、履行が遅延している債務者を一括して抽出する機能がなく、個別の債務者ごとに照会しなければ、債権の変動状況を把握できないため、適時に対応することが難しいことが一因である。

また、催告書の送付後、分納を誓約した債務者の分納計画の履行管理については、分納完了時にシステム上の滞納区分を「完了」に変更する必要があるにもかかわらず、この変更が徹底されていないため、分納履行中の者を一括して抽出できない状況となっている。このため、分納計画の履行状況についても、個別に債務者ごとに照会して確認する必要があり、分納誓約後に不履行になったとしても、適時に対応できない状況となっている。

よって、所管課は督促及び催告後の債権管理を適切に実施できるよう、費用対効果を勘案し、システムの改修を含めた対応を検討する必要がある。

イ) 分納計画の変更に係る基準の策定について【意見34】

延滞債権については、誓約書や納付計画書に基づき、全納又は分納されるが、計画通りに納付されない場合、誓約書や納付計画書の変更が必要になる。

この点、分納の不履行後は再度の分納計画は認めないこととして一括納付を促すが、生活実態等を聞き取り、やむを得ない場合は、改めて分納計画を立てているとのことである。

分納計画の変更に係る基準や取扱いについては、「保育料の徴収マニュアル」には記載されていないため、所管課において、債務者ごとに個別に対応しており、計画上の返済額が不履行となるたびに、納付計画を複数回変更している事例もある。

しかし、このような取扱いでは、恣意的な運用になる可能性もあるため、分納計画の変更に係る基準や取扱いを策定する必要がある。

ウ) 延滞金の管理とシステム上の課題について【監査の結果9】

保育料については、債権管理条例の制定に伴い、令和元年度以降、延滞金を徴収することとなった。

延滞金は保育料本料を完納しないと最終の金額が確定しないため、延滞している保育料を完納した時点で、債務者に対して延滞金の納付書を交付する必要がある。

この点、保育料を完納した時点で、債務者からの申出を受けて延滞金の納付書を交付し、延滞金が納付されているものがある一方、「督促及び催告後の債権管理について【監査の結果8】」で述べたとおり、分納誓約をした債務者の分納計画の履行管理が十分にできていないため、保育料完納後も、延滞金の納付書が交付されず、延滞金が未納のまま残存しているものが見受けられた。

もっとも、延滞金は、令和元年度に徴収を開始しており、徴収開始から間がないため、分納誓約の上、滞納保育料を完納した者の確定した延滞金のうち、未納となっている額は、令和3年11月5日時点で84,400円と、金額的には大きなものではない。しかし、債権管理条例により徴収が求められる延滞金の一部が徴収できていない状況にあることは事実である。また、滞納保育料を完納していない者（令和3年11月催告予定者）に係る延滞金は、1,119,300円とのことであり、現時点での確定した延滞金は少額にとどまっているとしても、同様の事務処理を継続した場合、将来的にも、延滞金の未納額は蓄積していくことになる。

債権管理条例の規定に則って、適正に延滞金の徴収を行うため、システムの改修等により、一定時点における債務者ごとの保育料と延滞金を区分した総額を把握し、定期的に延滞金に係る納付書を発行し、債務者に交付することにより、網羅的に延滞金を徴収できる仕組みを構築する必要がある。

エ) 分納誓約書における延滞金の明記について【意見35】

延滞金については、催告書を送付する際の滞納金明細には記載されているが、分納誓約時に債務者から徴取する誓約書や回収計画書には記載されていない。

延滞金に係る債権は、元金である保育料とは別個の債権と考えられるため、債務者が保育料に係る債務を承認したとしても、延滞金に係る債務まで承認したことになるか、疑義があるところである。

システム上、債務者別に一定の時点の延滞金を計算することは可能であるため、分納誓約日における延滞金の残高について、分納誓約時の誓約書及び回収計画書に明記しておく必要がある。

なお、延滞金残高は、あくまで、分納誓約日における残高であって、延滞している保育料を完納した時点で、再計算するものであることを明記しておく必要がある。

オ) 時効完成予定日の管理と不納欠損処理について【監査の結果10】

枚方市会計規則第 49 条において、「市長は、既に調定した歳入金のうちその徴収の権利が消滅しているものについては、年度末において不納欠損金として徴収簿を整理しなければならない」と記載されている。

この点、システム上の時効管理は、【表 64】のとおりとなっている。

【表 64】システム上の時効管理

発生年度／月	4月～12月	1月～3月
2015年度（システム上）	－	2022年3月末
2015年度（本来）	－	2021年1月～3月
2016年度（システム上）	2022年3月末	2022年1月～3月
2016年度（本来）	2021年4月～12月	2022年1月～3月
2017年度	2022年4月～12月	2023年1月～3月
2018年度	2023年4月～12月	2024年1月～3月
2019年度	2024年4月～12月	2025年1月～3月
2020年度	2025年4月～12月	2026年1月～3月

前年度の 1 月から当年度の 12 月までに時効が完成する保育料について、システムの年度更新を行う際、一括して、時効完成予定日を本来の予定日から当年度の 3 月末日に変更している。具体的には、【表 64】のとおり、2021 年 1 月から 12 月までに時効が完成する債権について、システム上の時効完成予定日が 2022 年 3 月末日に変更される（網掛け部分）。この結果、システム上の時効完成予定日が実際の時効完成予定日より延長されていることになり、時効が完成した債権について、収納してしまう可能性を否定できない。

また、毎年度末において、システム上の時効完成予定日が当年度の 3 月末日となっている債権を抽出し、不納欠損処理を行っている。前述のとおり、システム

上の時効完成予定日が当年度の 3 月末となっている債権は、前年度の 1 月から当年度の 12 月までに時効が完成する債権であり、当年度の 1 月から 3 月までに時効が完成する債権の不納欠損処理は翌年度に行われることになる。

このように、システム上、実際の時効完成予定日の履歴情報を管理する仕組みになっていないが、保育料は毎月定期的に別個独立した債権として発生するため、それぞれの時効完成予定日を適切に管理する必要がある。

所管課は適切に管理された時効完成日に基づき、不納欠損処理するためにも、システムを見直して実際の時効完成日のデータを保存するとともに、実際の時効完成日に基づく不納欠損処理を行うべきである。

(3) 包括外部監査の措置状況

保育料の徴収については、平成 23 年度包括外部監査の対象とされた。

平成 23 年度包括外部監査における監査の結果及び意見に対する措置状況のうち、更なる対応が必要と考えられる項目に対する監査人の所見は、【表 65】のとおりである。

【表 65】平成 23 年度包括外部監査の措置状況（保育料）

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
【積極的な徴収業務を実施すべき（意見 3）】		
枚方市は督促状及び催告書の送付による徴収は行っており、さらに毎年 8 月の第 4 日曜日には「夏季・日曜特別相談会」を開催するとともに納付相談等を行っている。しかし、電話や訪問による徴収や保育所での納付相談会の開催は行っていない。したがって、納付意欲の低下を招く前に納付義務者やその配偶者へ接触を図ることが、歳入確保に繋がると考えられるため、積極的な接触を図るべきである。特に卒園年次については徴収強化を図るべきである。	引き続き督促状及び催告書の定期的な送付、「夏季・日曜特別相談会」の開催を行う。電話等による納付義務者等との接触の機会の設定など、徴収強化を図る手法についての研究・検討のため、平成 24 年度以降、納税課や債権回収課が実施する徴収実務にかかる研修会に参加をするなどしており、今年度も継続していく。平成 29 年度は、新規入所者のうち、保育料の未納が確認できた納付義務者に対して、5 月及び 11 月に電話による納付督促を行った。また、訪問による納付督促についても行った。債権回収課への移管通知を行う対象者を在園児の世帯のみでなく卒園児の世帯まで広げて行った。	左記の「枚方市の対応」に記載のある訪問による納付督促は令和 2 年度においては行われていない。「 債権回収課に移管されない滞納債権に係る徴収事務について【意見 33】 」に記載したとおり、滞納金額が多額でかつ催告書を送付する回数が多い債務者を抽出して、訪問による督促を行うことを検討すべきである。

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
【財産調査を早急に実施し、その結果を基に滞納者と納付交渉すべき（意見 4）】		
所管課では財産調査を実施しておらず、特別債権回収チームに徴収事務を移管して初めて実施される。特別債権回収チームに移管される債権は所管課保有債権の一部であり、一部にしか財産調査が行われていない状態である。所管課では財産調査に関するノウハウがないため、具体的な手続きが分からないとのことであるが、現に納税課や特別債権回収チームでは財産調査を行っておりノウハウは有している。市全体でノウハウの共有を行い、所管課においても財産調査を実施し、その結果を基に滞納者と相談を持つ機会を設け納付交渉すべきである。	平成 24 年度以降、納税課や債権回収課が実施する徴収実務に係る研修に参加し、その内容について徴収業務を担当する職員で共有している。原課でも財産調査を行う手法について研究していくために、平成 28 年度については、債権回収課の銀行口座差し押さえに同行するなど、ノウハウの習得に努めた。また、悪質な滞納者については、訪問による納付督促を行った。債権回収課への移管は継続して行っており、連携しながら徴収業務を進めているが、一定条件以上の滞納分については、債権回収課へ案件を移管し、財産調査を行うことで対応しており、徴収率のアップにも実際に繋がっているため、差押えを前提とした財産調査については所管課では当面行う予定はない。なお、滞納者が別件で窓口を訪れた際には、納付を促している。	「保育料の決定通知等の送達方法について【監査の結果 7】」に記載したとおり、令和 2 年度においては、債権回収課への新規の移管が行われていない。保育料（利用者負担額）の決定通知等の送達に要する通信運搬費を確保する必要がある。
【特別債権回収チームへの移管対象及び移管時期を検討すべき（意見 5）】		
特別債権回収チームの事務処理能力から所管課に移管を要望していた件数は 60 件だったが、平成 22 年度は 7 月と 12 月に移管通知書を送付し、特別債権回収チームへ移管した件数は 30 件であった。特別債権回収チームが要望していた件数の 2 分の 1 であり、特別債権回収チームを十分に活用できていなかったと考えられる。また移管された 30 件中 10 件が、12 月に移管されてお	平成 27 年度は滞納額が 9 万円以上かつ、納付相談等にも応じない悪質なケース等を対象に 7 月に債権回収課へ移管した。件数についても債権回収課が示す件数を移管した。今年度も、債権回収課と連携・調整しながら、一定の額以上の滞納額かつ、納付相談等にも応じない悪質なケースなどを債権回収課へ移管する。債権回収課が示す件数を目安に、6・7 月頃を目処としてスムーズに移管していく。	同上

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
り、特別債権回収チームが十分に徴収を行うことができない状態であったとのことである。したがって、歳入確保を図るために、特別債権回収チームとの連携を強化し、移管対象及び移管時期についてより一層検討すべきである。		
【分割納付の履行管理を適切に実施すべき（意見 7）】		
保育システムには入金管理を行う機能はあるが、分割納付計画の情報を管理する機能はない。そのため、計画の支払日からどれくらいの期間滞納しているか保育システムで確認することができない。分割納付誓約書を閲覧すると、入金確認欄は担当者によって異なった書き方をしており、十分に消し込みがなされていない状態であった。分割納付誓約書をもって分割納付の履行管理を行うのであれば、入金確認欄の記載方法は統一すべきである。また、保育システム更新の際は、当該機能の追加について検討すべきである。	平成 26 年度は、分割納付誓約書に基づき、入金状況を確認し履行管理を行ってきた。平成 27 年度からの子ども子育て支援新制度に合わせたシステムでは、分割納付に係る履行管理が行えるよう、機能の改善を行った。	「督促及び催告後の債権管理について【監査の結果 8】」に記載したとおり、履行が遅延している債務者を一括して抽出する機能がなく、現在においても、分割納付の履行管理が十分に行われているとは言い難い状況である。

6. 生活保護費返還金等

(1) 概要

① 債権の概要

名称	生活保護費返還金等	
債権所管課	健康福祉部 福祉事務所（生活福祉担当）	
債権の種類	強制徴収公債権（平成 26 年 7 月 1 日以後に支弁した保護費に係る生活保護法第 78 条徴収金、生活保護法第 63 条徴収金（法第 77 条の 2 適用分）） 非強制徴収公債権（生活保護法第 63 条返還金、平成 26 年 6 月 30 日以前に支弁した保護費に係る生活保護法第 78 条に基づく徴収金）	
根拠法令	生活保護法	
時効期間	5 年	
令和 2 年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 （単位：千円）	調定額 (A)	668, 660
	収入済額 (B)	154, 979
	不納欠損額 (C)	38, 895
	収入未済額 (A) - (B) - (C)	474, 785
徴収方法	納付書、その他（保護費との調整）	
債権管理システム	パッケージソフトウェア（「WebRings」）	

② 制度の概要

ア) 生活保護制度の概要

生活保護制度は、日本国憲法第 25 条に規定する理念に基き、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とする（生活保護法第 1 条）ものである。

保護は、原則として、要保護者、その扶養義務者又はその他の同居の親族の申請に基づいて開始され（生活保護法第 7 条）、厚生労働大臣が定める基準で計算される最低生活費と就労、年金等社会保障給付、親族による援助等の収入を比較して、収入が最低生活費に満たない場合に、最低生活費から収入充当額を差し引いた差額が保護費として支給される。

【表 66】に記載のとおり、枚方市の保護世帯数は、令和 2 年度では 5, 757 世帯、保護人員数は 7, 536 人である。また、枚方市人口に対する被保護人員の割合を示す保護率は、令和 2 年度で 1. 89%である。

保護率は全国平均の 1. 64%をやや上回るものの、大阪府平均 3. 10%を下回っている。

【表 66】枚方市における生活保護の状況

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
保護世帯数（世帯）	5,718	5,722	5,794	5,740	5,757
保護人員数（人）	8,024	7,882	7,855	7,629	7,536
保護率（％）	1.99	1.96	1.96	1.91	1.89
生活保護費（百万円）	13,411	13,310	13,204	13,067	12,767

（注）いずれも、各年度末における値である。

保護率は、枚方市人口に対する被保護人員の割合である。

イ）生活保護に係る債権の概要

生活保護に係る債権管理の対象には、生活保護法第 63 条に基づく返還金と第 78 条に基づく徴収金があり（以下、これらの返還金及び徴収金を総称する場合は「返還金等」という。）、その概要は次のとおりである。

1) 生活保護法第 63 条に基づく返還金

生活保護法第 63 条では、「被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない」とされている。この場合に生じる債権を生活保護法第 63 条に基づく返還金という。この債権は、徴収に強制力を持たない非強制徴収公債権である。

ただし、生活保護法の一部改正（平成 30 年 10 月 1 日施行）により、同法第 77 条の 2 が新たに設けられ、法第 63 条返還金について、被保護者から適時に収入申告書等が提出されていたにもかかわらずこれを保護費の算定に適時に反映できなかった場合などを除いて、国税徴収の例により徴収することができることとなった。この場合は、強制徴収公債権に分類されることになり、通常的生活保護法第 63 条に基づく返還金と性質を異にするため、本報告書では、前者を法第 63 条返還金、後者を法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金というものとする。

また、法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金については、債務者本人から申出があり、かつ生活維持に支障がないと認められる場合には、交付する生活保護費の一部を交付時に徴収金に充てる、すなわち天引きができることとなった（生活保護法第 78 条の 2）。

2) 生活保護法第 78 条に基づく徴収金

生活保護法第 78 条第 1 項では、「不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者があるときは、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、そ

の徴収する額に 100 分の 40 を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる」とされている。

平成 26 年に生活保護法が改正され、法改正前まで徴収に強制力を持たない非強制徴収公債権であった当該債権は、法改正により徴収に強制力を持つ強制徴収公債権となった。また、平成 26 年 7 月 1 日以後に支払われた保護費については、不正受給に係る徴収金額に加え、不正受給を行った金額に 100 分の 40 を乗じた額以下の金額を上乗せし徴収できることとなった。

さらに、被保護者から申出があり、生活の維持に支障がないと認められる場合には、交付する生活保護費の一部を交付時に徴収金に充てる方法による徴収が認められることとなった（生活保護法第 78 条の 2）。

平成 26 年 6 月 30 日以前に支払われた保護費に係る徴収金については、平成 26 年の改正前の生活保護法が、平成 26 年 7 月 1 日以後に支払われた保護費に係る徴収金については平成 26 年改正後の生活保護法が適用され、これにより回収の実務が異なることとなるため、本報告書では、改正前の生活保護法に係る徴収金を旧法第 78 条徴収金、改正後の生活保護法に係る徴収金を法第 78 条徴収金というものとする。

以上の返還金等の分類をまとめると、【表 67】のとおりである。

【表 67】返還金等の分類

分類（本報告書における呼称）	内容	債権の区分
生活保護法第 63 条に基づく返還金		
法第 63 条返還金	生活保護法第 77 条の 2 を適用して徴収することとしたもの以外の法第 63 条返還金	非強制徴収公債権
法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金	生活保護法第 77 条の 2 を適用して徴収することとした平成 30 年 10 月以後支弁の法第 63 条返還金	強制徴収公債権
生活保護法第 78 条に基づく徴収金		
旧法第 78 条徴収金	平成 26 年 6 月以前支弁分	非強制徴収公債権
法第 78 条徴収金	平成 26 年 7 月以後支弁分	強制徴収公債権

③ 収入未済額等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの収入未済額等の推移は、【表 68】のとおりである。

【表 68】返還金等の収入未済額等の推移

(単位:千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分			
調定額(A)	260,039	240,295	166,505
収入済額(B)	99,476	146,134	123,502
不納欠損額(C)	—	—	—
収入未済額(A)－(B)－(C)	160,562	94,161	43,002
収納率(B)／(A)	38.3%	60.8%	74.2%
滞納繰越分			
調定額(A)	376,234	485,018	502,155
収入済額(B)	15,948	28,356	31,476
不納欠損額(C)	35,762	48,668	38,895
収入未済額(A)－(B)－(C)	324,523	407,993	431,783
収納率(B)／(A)	4.2%	5.8%	6.3%
合計			
調定額(A)	636,273	725,314	668,660
収入済額(B)	115,425	174,490	154,979
不納欠損額(C)	35,762	48,668	38,895
収入未済額(A)－(B)－(C)	485,086	502,155	474,785
収納率(B)／(A)	18.1%	24.1%	23.2%

令和 2 年度における収入未済額等の金額の法条項別の内訳は、【表 69】のとおりである。

【表 69】収入未済額の法条項別の内訳（令和 2 年度）

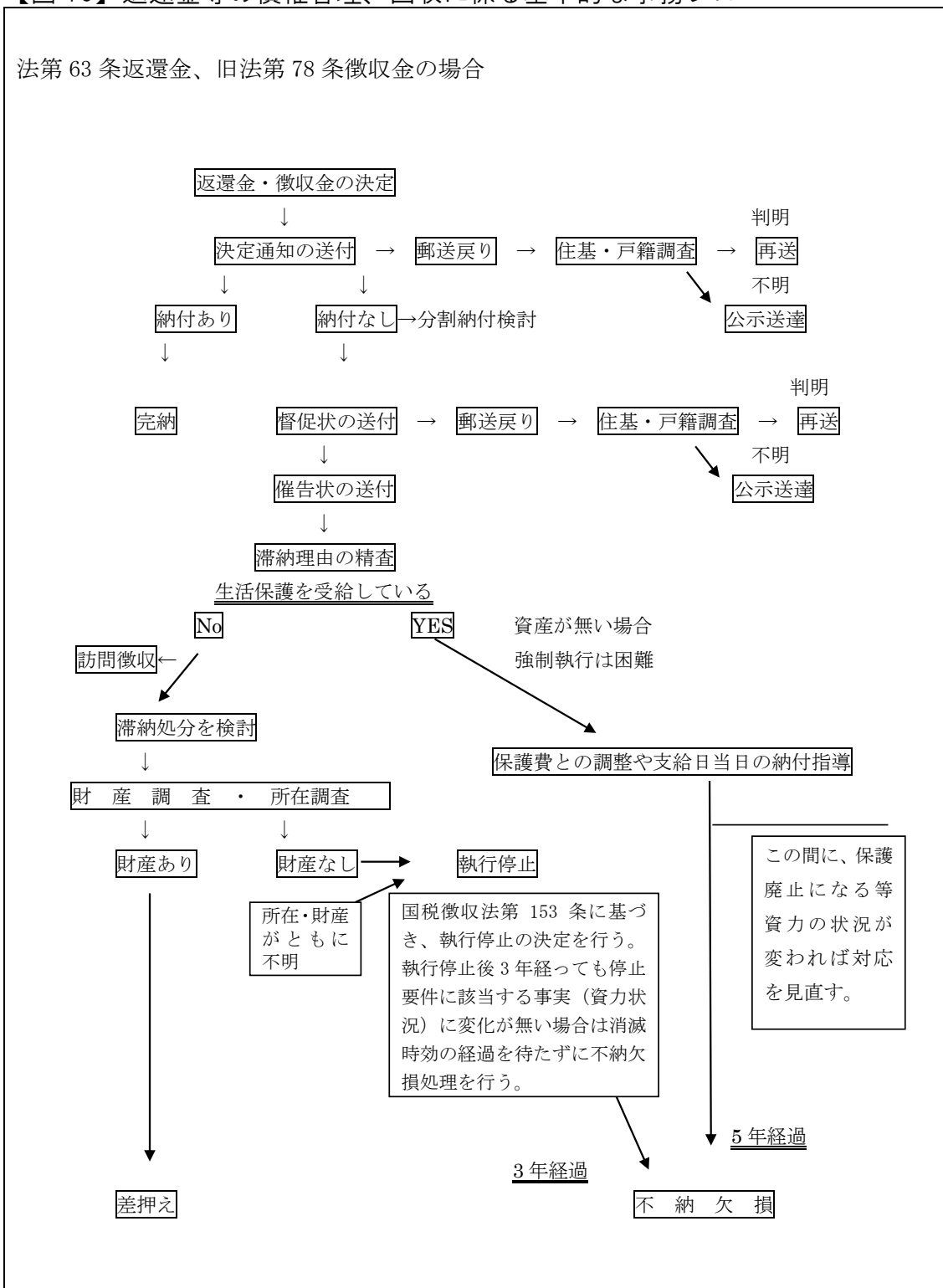
（単位：千円）

区分	法第 63 条 返還金	旧法第 78 条 徴収金	法第 78 条 徴収金	法第 63 条 (第 77 条の 2) 徴収金	計
現年度分					
調定額 (A)	138,727	—	26,551	1,225	166,505
収入済額 (B)	120,298	—	2,811	393	123,502
不納欠損額 (C)	—	—	—	—	—
収入未済額 (A) - (B) - (C)	18,429	—	23,740	832	43,002
収納率 (B) / (A)	86.7%	—	10.6%	32.1%	74.2%
滞納繰越分					
調定額 (A)	157,804	206,930	136,892	527	502,155
収入済額 (B)	13,483	7,453	10,465	74	31,476
不納欠損額 (C)	18,061	20,833	—	—	38,895
収入未済額 (A) - (B) - (C)	126,259	178,643	126,426	453	431,783
収納率 (B) / (A)	8.5%	3.6%	7.7%	14.0%	6.3%
合計					
調定額 (A)	296,531	206,930	163,443	1,752	668,660
収入済額 (B)	133,781	7,453	13,277	467	154,979
不納欠損額 (C)	18,061	20,833	—	—	38,895
収入未済額 (A) - (B) - (C)	144,688	178,643	150,166	1,285	474,785
収納率 (B) / (A)	45.1%	3.6%	8.1%	26.7%	23.2%

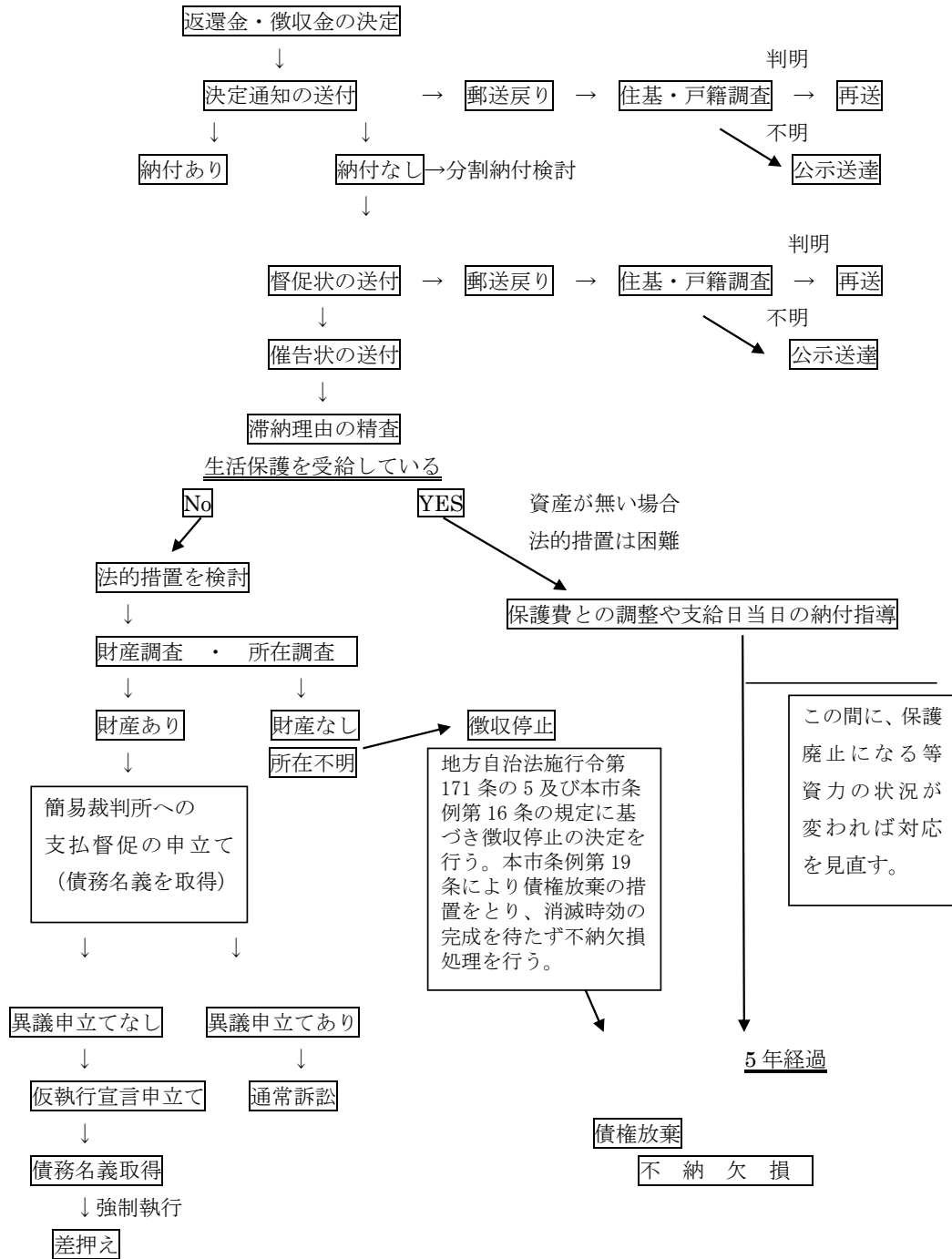
④ 徴収事務の概要

返還金等の債権管理、回収に係る基本的な事務フローは【図 10】のとおりである。

【図 10】 返還金等の債権管理、回収に係る基本的な事務フロー



法第 78 条、法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金の場合



(出所：所管課作成資料)

ア) 返還金等の調定

返還金等に係る債権について、根拠、計算の基礎を明らかにした上で、収入金額を決定する行為を調定という。調定には一括調定と分割調定があり、原則は一括調定であるが、法第 63 条返還金、旧法第 78 条徴収金については、返還請求額の一括納付が困難と認められ、債務者から分納の申出があった場合に、自治令第 171 条の 6 の規定に基づき、履行延期の特約を行うことにより分割して調定することが可能である。

しかし、分割調定は、時効管理等において債権管理が複雑かつ煩雑であるため、平成 29 年度から、新たに返還徴収決定を行う債権（法第 63 条返還金、法第 78 条徴収金）は全て一括調定処理を行うことにした。

これに伴い、返還請求額の一括納付が困難であり、預貯金等による資力がなく、債務者から分納の申出があった場合には履行延期の特約として受理するのではなく、債務者との合意に基づく分割納付として取り扱うこととしている。

また、法第 78 条徴収金のうち、平成 26 年 7 月 1 日以後に支払われた保護費に係る債権については、国税徴収法の例により徴収することができることとなったため、これまで分割調定を行っていたケースについて、平成 29 年度に一括調定へ切り替えている。

さらに、上記以外（平成 28 年度以前に決定した法第 63 条返還金及び旧法第 78 条徴収金）の履行延期の特約により分割調定していた債権について、令和元年度以降に発生する調定額を平成 30 年度調定として一括して計上した。

よって、令和元年度から生活保護システムに連動した新債権システムの稼働に伴い、すべて一括調定にて債権管理している。

以上の返還金等の調定方法の変遷をまとめると、【表 70】のとおりである。

【表 70】返還金等の調定方法の変遷

	～平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
法第 63 条 返還金	原則は一括調定である が、分割調定もあり	新規発生分：一括調定	新規発生分：一括調定 過年度の分割調定 ：令和元年度以降 の分納予定額を 含めて一括調定
法第 63 条 (第 77 条の 2) 徴収金	—	—	一括調定
旧法第 78 条 徴収金	原則は一括調定である が、分割調定もあり	新規発生分：一括調定	新規発生分：一括調定 過年度の分割調定 ：令和元年度以降 の分納予定額を 含めて一括調定
法第 78 条 徴収金		新規発生分：一括調定 過年度の分割調定 ：平成 30 年度以降 の分納予定額を 含めて一括調定	一括調定

イ) 返還金等の納入の通知

歳入を調定したとき、納入義務者へ納付書を普通郵便で発送する。

ウ) 返還金等の収納

納入は納入義務者が納付書を使用して金融機関にて払い込むのが原則である。

ただし、訪問時等に職員（現金取扱員）が現金で受領した場合は、現金取扱員の領収印を押印した領収書を納入義務者に交付し、現金等払込書（会計課が指定した用紙）に収納金及び納入済通知書を添え、即日又は翌日に指定金融機関へ払い込みを行う。

返還金等の納付は一括納付を原則とするが、前述のように、債務者との合意に基づき、分割納付とする場合もある。

延滞金については、通常、枚方市債権管理及び回収に関する条例施行規則第 6 条に規定された延滞金の減免事由に該当するため、債務者からの申請を受けて、免除している。

また、法第 78 条に基づく徴収金と平成 30 年 10 月 1 日以後に決定された法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金については、直接の納付でなく、交付する生活保護費の一部を交付時に徴収金に充てる、すなわち天引きにより徴収する場合がある。

エ) 督促状の送付

債務者が納期を過ぎてもなお納付されない場合は、督促状を普通郵便で発送する。

オ) 催告状の送付

督促状発送後も納付されない場合は、さらに納付を促すため年 3 回（6 月、10 月、2 月）に催告状を普通郵便で発送する。

カ) 納付交渉

督促状、催告状にて反応があった場合は、速やかに納付交渉に入り、納付されない場合も電話や家庭訪問等において納付交渉を実施する。

キ) 財産調査

滞納が発生した場合、滞納処分又は強制執行の手續に着手するのか執行停止又は徴収停止を行うのか等の判断を行うため、財産調査を行う。

強制徴収公債権である法第 78 条徴収金及び法第 63 条（第 77 条の 2）徴収金については、国税徴収法の規定が準用されることから、預貯金、給与、不動産、生命保険等について、金融機関、勤務先等に対して調査を行うことができる。また、官公署に対して資料提供等の協力を求めることができる（国税徴収法第 141 条、第 146 条の 2）。

一方、非強制徴収公債権である旧法第 78 条徴収金及び法第 63 条返還金の場合は、保護廃止後の預貯金等の金融機関調査は、強制徴収公債権のように強制的な調査権をもって行うことができず、任意の調査によらざるを得ないため、分納誓約の際、同意書により保護廃止後の滞納整理事務に限定し財産調査することについてあらかじめ同意を得ておく必要がある。

ク) 滞納処分・強制執行

強制徴収公債権について、納付すべき者が納期限までに納付せず、かつ、督促により納付を催告してもなお納付しないときに、自力執行権により滞納者の財産を差押え、当該財産を取立て又は公売により換価し、その換価した額から充当することとされている。

また、非強制徴収公債権について、督促をした後相当の期間を経過してもなお履行されないときは、強制執行等の措置をとらなければならないとされている。

枚方市においては、これまで返還金等に係る滞納処分は実施されたことがない。

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 生活保護費返還金等事務処理マニュアルの改訂について【意見36】

生活保護費返還金等の債権管理については、「生活保護費返還金等事務処理マニュアル」を作成し、2019年（平成31年）4月に改訂を行っているが、一部現在の運用と一致せず、変更されていない例が見受けられた。

例えば、「(1)概要 ②制度の概要 イ)生活保護に係る債権の概要 1)生活保護法第63条に基づく返還金」（111 ページ参照）で述べたように、法第63条（第77条の2）徴収金について平成30年10月1日より生活保護法第78条の2が改正され、債務者本人から申出があり、かつ生活維持に支障がないと認められる場合には、交付する生活保護費の一部を交付時に徴収金に充てる、すなわち天引きができるよう改正された。

令和元年度では8件、令和2年度では9件（調定ベース）の徴収金について、当該条文の適用もなされているところであるが、この法令変更がマニュアルに反映されておらず、具体的な取扱いが明確でない。

法第63条（第77条の2）徴収金に法第78条の2を適用することで債権回収の確実性が確保されるため、推進が求められるところであり、「生活保護費返還金等事務処理マニュアル」について、早急に改訂する必要がある。

イ) 債権管理システムへのデータ登録誤りについて【監査の結果11】

＜事例1＞は、債権発生時の登録に誤りがあったことにより、債権管理システム上、「該当条項：旧法第78条徴収金」として登録されているが、本来は法第78条として登録すべきものである。

＜事例1＞

稼働収入の無申告により保護費が過払いとなったと判定されたことによる徴収金について、法改正後の平成26年7月以後の保護費の支払によるものであるため、本来は法第78条として登録すべきものであるが、債権管理システム上、「該当条項：旧法第78条徴収金」として登録されていた。

法第78条については、旧法と新法では、債権の性質が非強制徴収公債権から強制徴収公債権に変更され、新法では徴収金の保護費からの徴収が可能となり、悪質な場合には徴収金への加算が認められるなど、法的な取扱いが異なるため、誤った登録がなされないよう、適正な管理が求められる。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 保護費の算定誤りによる法第63条返還金発生防止の徹底について

【監査の結果12】

法第 63 条返還金は、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときに返還金として徴収を行うものであるが、本人が資力の有無について枚方市に申出等を行っているにもかかわらず、枚方市の認定漏れ若しくは誤りにより、返還金が生じている事例が少なからず起こっている。

直近 5 年間の法第 63 条返還金（第 77 条の 2 を含む全体の件数及び金額）に占める扶助費算定誤りの件数及び金額の割合は【表 71】のとおりである。

【表 71】法第 63 条返還金（第 77 条の 2 含む）及び扶助費算定誤りの推移

(単位：件、円)

	全体		うち扶助費算定誤り		誤りの割合	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成 28 年度	287	100,805,270	44	4,956,545	15%	5%
平成 29 年度	295	125,428,485	34	3,790,438	12%	3%
平成 30 年度	398	115,978,561	26	4,703,686	7%	4%
令和元年度	330	141,267,997	22	3,075,490	7%	2%
令和 2 年度	240	139,953,567	13	1,239,674	5%	1%

具体的には次のような事例がある。

<事例 2>は、本人及び子の就労収入の認定漏れ、世帯増減等に伴う保護費の算定誤りにより返還金が生じたものである。

<事例 2>

算定誤りの要因：本人及び子の就労収入の認定漏れ、世帯増減等に伴う保護費の算定誤り

返還金の額：（令和元年度決定）682,510 円

発見の端緒：平成 30 年度の課税調査^(注)

調査の結果：平成 29 年 7 月ごろ、本人より子がアルバイトをしているらしいとの申出があり、収入報告書や給与明細書の提出を受けていたことが発覚した。また、世帯増減等に伴う保護費の算定誤りによる過払いが生じていたこともわかった。

(注) 課税調査とは、課税担当課に報告のあった収入額と福祉事務所に申告のあった収入額を比較し、差異の有無を調査するものである。

＜事例 3＞は、年金等の収入認定漏れにより返還金が生じたものである。

＜事例 3＞

算定誤りの要因：年金等の収入認定漏れ

返還金の額：（令和 2 年度決定）182,267 円

発見の端緒：令和 2 年度の課税調査

調査の結果：平成 30 年 4 月に本人より、企業年金から入金があることを思い出したとのことで、入金の記帳された通帳の提出を受けている。通帳には、2 つの年金からの入金が記帳されていたが、ケースワーカーが 1 つのみを認識し、また年金基金機構解散による一時金の入金があったがこの認定も行っていなかった。

＜事例 4＞は、障害基礎年金の収入認定漏れにより返還金が生じたものである。

＜事例 4＞

算定誤りの要因：障害基礎年金の収入認定漏れ

返還金の額：（令和元年度決定）2,057,688 円

発見の端緒：平成 31 年 3 月に実施した訪問調査活動

調査の結果：平成 27 年度より障害基礎年金受給を開始しており、障害基礎年金受給開始の連絡が必要であったところ、その連絡はなかったものの、平成 28 年度の収入申告において年金額の記載と年金振込通知書の添付があった。平成 29 年度の収入申告書では、年金等はなしと記載されていたが、平成 30 年度では年金額の記載があり、さらに平成 31 年 1 月及び平成 31 年 3 月における収入申告書（毎月提出）においても年金額の記載がある。なお、保護台帳には「その他障害年金等の当方による支援が可能であれば手続について指導していく」との記載があり、年金受給開始後の平成 27 年度、平成 28 年度、平成 29 年度、平成 30 年度に同様の記載がある。

＜事例 2＞の誤りの一つに保護世帯数の増減による算定の誤りがあるが、生活保護費の算定誤りの中には、このように専門的知識を必要とするものもあれば、いずれの事例にも共通するように、収入の報告を受けているにもかかわらず、これを見落としている単純なケースも存在する。＜事例 4＞では、複数回にわたり収入の報告があり、かつ保護台帳では「障害年金等の手続について指導していく」方針が記載されており、この方針に適切に取り組んでいたなら、障害基礎年金受給の開始は容易に発見できたと推測される。

＜事例 2＞や＜事例 4＞では、期間が長期間にわたっていたことなどから返還金が高額となっており、ケース記録より、本人（又は成年後見人）が非常に高額な返還金に困惑している様子もうかがえた。本人が収入について申告している

場合、生活保護費は適切に算定されていると考えるのが当然であり、返還金相当の収入があったとはいえ、被保護者の負担は相当増えることが想定される。また、市の信頼も失墜してしまう行為であり、このような保護費の人為的な算定誤りによる返還金の発生は、極力抑える必要がある。

所管課としては、このような算定誤りを防止すべく、チェック体制を強化し、誤りの発生件数も減少してきているところであるが、システムを利用したアラートの表示、チェックリストの活用、複数担当者によるチェックの強化、一斉点検の実施、教育研修などにより、保護費の算定誤りによる法第 63 条返還金の発生防止を徹底する必要がある。

イ) 収入額の認識誤りによる返還金の不足について【監査の結果13】

「保護費の算定誤りによる法第 63 条返還金発生防止の徹底について【監査の結果 12】」＜事例 4＞の返還金の発生状況を確認するためケースファイルを閲覧したところ、平成 30 年の収入に関する収入申告書において、平成 30 年 4 月、6 月、10 月、11 月、12 月に働いて得た収入が記載されているが、同じ年月の保護決定調書では当該収入が記載されていなかった。そのため、当該年月において、生活保護費が過大となっている。

さらに、＜事例 4＞の返還金決定時においても、働いて得た収入について十分な確認が必要であったところ、障害基礎年金の漏れのみを確認しており、返還金の決定においても漏れが生じている。

漏れの金額は数万円と僅少であったが、収入額についての十分な確認が求められる。

ウ) 分割納付決定時の預貯金調査証跡について【意見37】

返還請求額の一括納付が困難であり、預貯金等による資力がなく、債務者から分納の申出があった場合には、平成 29 年度以降、履行延期の特約として受理するのではなく、債務者との合意に基づく分割納付として取り扱うこととしている。

分割納付決定時の決裁文書を閲覧したところ、「債務者または保護者の預貯金状況について、本人の同意に基づき調査を行った結果、債務者には一括返済する能力はないと判断されるため、分割納付はやむを得ないと考える」旨の記載がされている。

しかし、分割納付となっている 8 件の事例を確認したところ、収入額の認定のため通帳のコピーが提出されている 1 件を除き、いずれにおいても預貯金の有無や残高を確認した証跡が残されていなかった。

分割納付は、本来は一括納付が原則であるところ、預貯金等による資力が無い場合においてやむなく認められるものであるため、資力の有無がどの程度であったかを証跡として残しておく必要がある。

その方策としては、債務の承認及び分割納付誓約書を入手する際、財産に関する報告書を合わせて提出させ、ケースワーカー等が通帳と照合し、その確認結果（確認者、日付等）を証跡として残すことが考えられる。

エ) 保護中の返還金等の納付交渉の不足について【意見38】

今回、抽出して確認した返還金等の中には、保護中の案件について、納付が途中で途絶えたり、納付が一度もなされていなかったりするにもかかわらず、十分な納付交渉が行われていないものが見受けられた。

＜事例 5＞と＜事例 6＞は、保護中であるため、継続的に被保護者との接触があったにもかかわらず、納付が途絶えた後の納付交渉がなされず、履行延期承認通知書に記載されている保護費の口座振込みから福祉事務所での支払への変更もなされていないケースである。

＜事例 5＞

返還金等の根拠：配偶者の収入を申告していなかったことによる旧法第 78 条徴収金

返還金等の額：（平成 22 年度決定）5,097,481 円

納付状況：平成 26 年 4 月から令和 3 年 8 月にかけて、履行延期を実施。断続的ながらも納付があったが、令和元年 5 月を最後に納付されていない。なお、令和 3 年 3 月末残高は 1,776,000 円である。

納付交渉等の状況：当該ケースは保護を継続しているため、ケースワーカーが継続的に訪問を行っており、保護世帯の増員等の手続のため、頻繁に来所もしている。しかし、ケース記録には納付や滞納について一切触れられていない。履行延期承認通知書では、「2 か月以上の間、納付しなかったときは、保護費を事務所での支払いに変更します。」とされているが、事務所払いの切り替えがなされていない。なお、本ケースは悪質性があるとして、一旦告訴（その後取下げ）を行った案件である。

＜事例 6＞

返還金等の根拠：子の収入を申告していなかったことによる旧法第 78 条及び法第 78 条徴収金（その他別途法第 63 条返還金あり）

返還金等の額：（平成 27 年度決定）999,018 円

(平成 28 年度決定) 1,664,111 円

(平成 29 年度決定) 15,180 円

納付状況:平成 26 年 4 月から令和 3 年 8 月にかけて、履行延期を実施。平成 27 年度決定分の毎月の納付予定額は 2 万円、平成 28 年度決定分は 2 万 5 千円となっている。このうち、平成 27 年度決定分について、平成 30 年 3 月を最後に納付されていない。なお、令和 3 年 3 月末残高は、平成 27 年度決定分について 419,018 円、平成 28 年度決定分について 1,664,111 円、平成 29 年度決定分について 15,180 円である。

納付交渉等の状況:平成 27 年度に生じた徴収金について、平成 30 年 3 月に本人の申出により納付金額を 2 万円から 1 万円に変更している。金額を 1 万円に切り替えるまでの平成 27 年 11 月から平成 30 年 3 月までは、毎月定期的に納付があったが、その後納付が途絶えてしまっている。納付がないにもかかわらず、納付についての交渉記録がない。また、履行延期承認通知書では、「2 か月以上の間、納付しなかったときは、保護費を事務所での支払いに変更します。」とされているが、事務所払いの切り替えもなされていない。なお、平成 28 年度の法第 78 条適用決定時のケース診断会議では、結果的には見送られたが、過去にも旧法第 78 条徴収金が生じていること、金額が多額であり、長期にわたることを理由に、告訴、告発の意見も出た案件である。

<事例 5>は過去において告訴を行っており、<事例 6>はケース診断会議において、告訴、告発の意見も出た徴収金であり、いずれも、法第 78 条（両者はいずれも旧法第 78 条適用）の中でも悪質性が高い案件である。

このように悪質性の高い徴収金であるにもかかわらず、納付交渉等の措置を行わず保護を継続することは、市民の理解を得難いものと考えられる。

分割納付の場合は、納付が長期にわたるため、担当者の交代により、返還金の納付について引継ぎが適切に行われていない可能性もある。

今一度、保護中の返還金等のうち、悪質性が高い案件についての納付交渉を徹底すべきである。

オ) 保護廃止後の返還金等の訪問強化について【意見39】

保護廃止後は、返還金等についてはケースワーカーから債権回収担当者に引き継がれることになる。

＜事例 7＞は、本人からの申出により保護は廃止となったものである。納付書や催告状の送付はルール通り行われているが、一度も納付がなく、訪問は一度しか実施されていない。

＜事例 7＞

返還金等の根拠：給与収入の未申告による法第 78 条徴収金

返還金等の額：（平成 27 年度決定）355,600 円

保護の状況：本人からの申出により、保護は廃止となっている。

納付状況：返済能力が乏しいことから分割納付となった。ケース記録を見ると、本人も納付の意思を示していることがうかがえるが、納付は一度もなされていない。

納付交渉等の状況：保護廃止ケースのため、管理職等による訪問が、法第 78 条適用決定がなされた平成 28 年度に一度実施されているが、不在として封書をポストに入れて以降、何らアクションが取られていない。

保護廃止後は、ケースワーカーの手から離れるため、どうしても訪問頻度が低くなる。このような保護廃止後の返還金等については、管理職が前年度に返還金等決定したものなどを中心に抽出し、年一度納付交渉を行うこととなっている。

令和 3 年 6 月に催告書を送付した相手先のうち、保護廃止となっているケースは 304 件（催告者ベース）とのことであり、滞納件数は多数に上っている。

しかし、保護廃止で滞納となった場合、訪問等の対応を取らなければ、時効を待つばかりとなってしまう。また、一見資力がないとみられる場合でも、直接面談し、債務承認を再度入手するなどにより時効の更新を図り、少しでも回収可能性を高めることはできると考えられる。

確かに、決定から日の浅いものを抽出するのは合理的と考えられるが、さらに金額的重要性や悪質性を考慮するなど効率性を重視しつつ、訪問等による納付交渉を強化する必要がある。

所管課によると、訪問の強化を進めているところとのことであり、人員の限界はあるが、費用対効果を考慮しつつ、可能な限り、訪問等による滞納者との接触の機会を増やすべきである。

なお、令和 3 年度からは債権回収課と連携し、積極的に滞納処分を行うべく、滞納債権について、課税情報等から債務者の資力の有無を調査するなどの新たな取組を行っていることから、今後、この取組を積極的に推進されたい。

カ) 悪質な案件における告訴等の検討について【意見40】

「不正受給事案の告訴・告発・被害届の提出についての対応指針（平成 20 年 4 月 1 日）」（以下「対応指針」という。）によると、告訴等を検討する基準として、次のうち、2 つ以上の項目に該当するものを対象に検討することとされている。

- (1) 不正受給金額が 100 万円を超えるもの。
- (2) 不正受給に際し、当所からの聴取に対しても再三、虚偽の申告を繰り返したり、提出書類に意図的に虚偽を記載するなど悪質な手段を講じていた場合
- (3) 不正受給期間が 1 年以上に渡るもの。
- (4) 不正受給により得た保護費の使途として、浪費、ギャンブル、借金の返済など、生活保護法の趣旨に明らかに反すると考えられるもの。
- (5) すでに過去に法第 78 条の適用を受けている場合。
- (6) 法第 78 条の徴収金の返還に応じない場合。（未納が 3 ヶ月以上続いている。）

対応指針前文において「本市においても近年、不正受給件数が増加していること、また 100 万円を越える多額の不正受給や過去に不正受給を行い、法第 78 条の徴収を求められているにもかかわらず再度、不正受給を行うなど悪質な例も見られることから、本市としても統一的な基準により対応するためこの指針を作成する」との策定趣旨が記載されている。

一方、現在、告訴しているのは、＜事例 8＞のみとなっている。

＜事例 8＞

返還金等の根拠：交通事故による保険金数回を受け取ったが、この収入を申告していなかったことによる法第 78 条徴収金

返還金等の額：（令和元年度決定）9,375,453 円

納付等の状況：他者名義の口座に保険金を振り込ませるなど、意図的な収入・財産隠しと見受けられる。一部返済の意思を見せけているものの、わずかでしかないため応じていない。市との和解があったと見られないよう、納付については慎重に対応している。大阪府枚方警察署に告訴しているが、未だ逮捕には至っていない。

しかし、＜事例 6＞のように、徴収金の決定時におけるケース診断会議において、告訴等を検討すべきとされているものが他にも存在する。また、徴収金の決定時には対応指針の要件を満たしていないとしても、対応指針(6)の要件に該当するものは多数あると考えられる。

不正受給を抑制するとともに、徴収金の納付を促進する観点から、対応指針の要件への該当状況を確認し、積極的に対応することが望まれる。

また、所管課では、警察官OBを採用し、生活保護に係る不正受給等の防止に取り組んでいるところであるが、告訴等についても警察との連携を強化することが求められる。

(3) 包括外部監査の措置状況

生活保護費返還金等の徴収については、平成 23 年度包括外部監査の対象とされた。

平成 23 年度包括外部監査における監査の結果及び意見に対する措置状況のうち、更なる対応が必要と考えられる項目に対する監査人の所見は、【表 72】のとおりである。

【表 72】平成 23 年度包括外部監査の措置状況（生活保護費返還金等）

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
【受給廃止者との接触も行うべき（意見 12）】		
生活保護費の受給廃止者に対する返還金等の回収催促は、督促状や催告状の送付のみとなっている。受給継続者に対しては、ケースワーカーにより、定期的な訪問が行われ、個別に顔を合わせた徴収が可能であるが、受給廃止者に対しては、家庭訪問の上、徴収を促すということはしていない。今後は、受給廃止者のうち、同市や近隣地域に住んでいる債権残高が多い者などに継続して接触を行うことにより、効果があがるのかどうかの検討をすべきである。	平成 24 年度に保護を廃止したケースのうち、本市に住んでいる債権残高が多い 16 件を選定し、管理職で訪問調査を平成 25 年 9 月 4 日から 9 月 9 日まで実施し、居宅面接 3 件と電話連絡 4 件を行った結果、納付については 3 人あった。今後も引き続き本市に住んでいる債権残高が多いケースを選定し、訪問を実施するよう改善した。	年度により選定方法は異なるが、管理職による一定の訪問は実施されている。しかし、人員の限界もあり、十分と言える状況ではない（「保護廃止後の返還金等の訪問強化について【意見 39】」参照）。

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
【収納状況の分析を多方面から実施すべき（意見 13）】		
市は、年度末後、収入額及び収入未済額調書を作成し、未収債権について、法措置別に分類している。しかし、未収となっている原因（回収に至っていない原因）について、ほとんど分析を行っていない。 費用対効果をより一層勘案し、回収可能性の高い債権から、回収していくという姿勢も重要になると思われるため、収納状況の分析を多方面から実施し、収納率の向上に活かすべきである。	現在、返還金等の対象一覧表を 3 か月おきに、各査察指導員に配布し、直近の納付状況等の確認を行った上で、督促の事務を進めるようにしている。 平成 24 年 1 月 12 日に、返還金等の対象となる全ケース 353 件について調査を行った。調査では滞納の理由、履行延期の有無等を確認し、この内容を監督者会議等で共有化した。 また、「返還金等滞納の対応について」を文書化するとともに、「履行延期申請書」の改訂を行い、平成 24 年 1 月 26 日からケースワーカーが一律に督促できるよう改善した。	平成 23 年度の報告書に記載されている、未収の分析調査は実施されていない。 ただし、回収可能性の高い債権から回収していくという意味では、発生間もない債権、課税調査の強化により、収入がある債務者を優先に回収を行うという方針を採っており、実質的な対策は講じられていると言える。
【徴収マニュアルを整備すべき（意見 14）】		
市は、生活保護費返還金等事務処理要領を策定し、調定から回収、不納欠損処分に至るまで、この処理要領に従って業務を実施している。しかしながら、当該要領には、納期限までに納入されない場合についての業務の流れは言及されているものの、収納率を向上させるような具体的な徴収方法については触れられていない。経験豊かなケースワーカーなどの交渉方法を文書化することにより、経験が浅い担当者の一助となるようなマニュアルを整備すべきである。	「返還金等滞納の対応について」資料 1 を文書化するとともに、「履行延期申請書」資料 2 の改訂を行い、平成 24 年 1 月 26 日からケースワーカーが一律に督促できるよう改善した。	マニュアルはあり、事務手続は記載されているものの、平成 23 年度の報告書が意図するもの（経験豊かなケースワーカーなどの交渉方法を文書化）とまでは言い難い。 ただし、「履行延期申請書」の入手等、改善されている部分もある。 また、マニュアルのタイムリーな改訂については、「生活保護費返還金等事務処理マニュアルの改訂について【意見 36】」参照。

7. 母子父子寡婦福祉資金貸付金

(1) 概要

① 債権の概要

名称	母子父子寡婦福祉資金貸付金	
債権所管課	子どもの育ち見守りセンター	
債権の種類	私債権	
根拠法令	母子及び父子並びに寡婦福祉法、 母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令、 母子及び父子並びに寡婦福祉法施行規則	
時効期間	令和2年3月31日以前：10年 令和2年4月1日以降：5年（民法改正による）	
令和2年度における 調定額、収入済額、 不納欠損額及び収入 未済額 （単位：千円）	調定額(A)	56,255
	収入済額(B)	26,981
	不納欠損額(C)	519
	収入未済額(A)－(B)－(C)	28,754
徴収方法	納付書、口座振替	
債権管理システム	母子父子寡婦福祉資金貸付システム	

② 制度の概要

母子父子寡婦福祉資金貸付金とは、母子及び父子並びに寡婦福祉法第13条、第31条の6又は第32条の規定に基づき、母子家庭及び父子家庭並びに寡婦の経済的自立を図るための用途（子の修学や就学支度、母親・父親実施の技能習得等）のために資金を貸し付ける制度である。

また、従前は大阪府の事務として行われていたが、平成26年4月1日、枚方市が中核市に移行したことに伴い事務移譲を受け、現在は枚方市の事務として行われている。

令和2年度における母子父子寡婦福祉資金の概要は、次のとおりである。

ア) 貸付対象者

母子父子寡婦福祉資金貸付金の貸付対象者は、【表73】のとおりである。

【表 73】母子父子寡婦福祉資金貸付金の貸付対象者

母又は父	
①母子家庭の母	配偶者のない女子であって現に児童を扶養している者
②父子家庭の父	配偶者のない男子であって現に児童を扶養している者
③寡婦	かつて配偶者のない女子として児童を扶養していたことのある配偶者のない女子
④40 歳以上の配偶者のない女子で、母子家庭の母及び寡婦以外の者 (前年所得が 203 万 6 千円以下であること)	
子	
⑤母子家庭の児童	配偶者のない女子に現に扶養されている児童
⑥父子家庭の児童	配偶者のない男子に現に扶養されている児童
⑦父母のいない児童	父母と死別した児童及びこれに準ずる児童
⑧寡婦に養育されている 20 歳以上の子	
⑨修学資金、修業資金貸付中の寡婦が死亡したときの 20 歳以上の子	

(注)「児童」とは、20 歳未満の者のことをいう。

イ) 貸付資金名、対象者、資金使途等

母子父子寡婦福祉資金貸付金の貸付資金名、対象者、資金使途等は、【表 74】のとおりである。

【表 74】母子父子寡婦福祉資金貸付金の貸付資金名、対象者、資金使途等

貸付資金名	対象者	資金使途	連帯保証人の有無※
技能習得資金	母又は父	技能習得期間中の生活費を補給する資金	○
修業資金	子	就労するのに必要な知識技能を習得するに際し、授業料等に充てる資金	—
就職支度資金	母又は父 子	就職するのに直接必要な被服・履物の購入等に充てる資金	○
医療介護資金	母又は父 子	医療を受けるのに必要となる費用に充てる資金	○
	母又は父	介護保険の保険給付に係るサービスを受けるのに必要となる費用に充てる資金	○
生活資金	母又は父	技能習得期間中の生活費を補給する資金	○
		医療介護を受けている期間において生活費等を補給する資金、または、配偶者のない女子又は男子となって 7 年未満・失業期間中の一時的な生活困窮時の生活費を補給する資金	○
		配偶者のない女子又は男子となって 7 年未満で養育費取得の裁判費用とする資金	○

貸付資金名	対象者	資金使途	連帯保証人の有無※
住宅資金	母又は父	現に居住・所有する住宅を補修・保全等するのに必要な費用に充てる資金	○
転宅資金	母又は父	住居の移転に際し必要な敷金・運送代等に充てる資金	○
結婚資金	子	婚姻に際し、挙式披露や家具購入等の費用に充てる資金	○
就学支度資金	子	高校・大学等への入学に際し必要となる被服の購入や入学金等に充てる資金	—
修学資金	子	高校・大学等の修学において必要となる授業料・教科書代・通学費等に充てる資金	—
事業開始資金	母又は父	新規貸付けは行っていない。 償還事務のみ実施している。	
事業継続資金	母又は父		

(注) 連帯保証人が立てられない場合は、年利 1.0% の有利子での貸付けとなる。

ウ) 連帯保証人と利子

連帯保証人と利子については、【表 75】のとおりである。なお、技能習得・就職支度・医療介護・生活・住宅・転宅・結婚の各貸付資金においては、連帯保証人をつける場合とつけない場合で利子の有無が異なる。

【表 75】母子父子寡婦福祉資金貸付金の連帯保証人と利子

貸付資金名	借主 (申請者)	連帯借主	連帯保証人		利子
修業・就学支度・修学	母又は父	子	不要		無
	子	—	必要	母又は父	無
	子	—	必要	別世帯の第三者	無
技能習得・就職支度・ 医療介護・生活・ 住宅・転宅・結婚	母又は父	—	有	別世帯の第三者	無
	母又は父	—	無		有 1.0%

エ) 貸付金の償還方法

各貸付資金については、貸付終了後、資金ごとに定められた据置期間経過後に償還が始まり、原則、貸付申請時に償還計画書に記載された償還期間内に、元利均等払いで返済されることになる。

ただし、資金の貸付けを受けた者が次に掲げる事項に該当する場合は、据置期間・償還期間にかかわらず当該資金の貸付けを受けた者に対して、貸付金の全部又は一部につき、一時償還を請求することができる。

- ・貸付けを受けた者が貸付目的以外に貸付金を使用したとき、又は偽りその他不正な手段により貸付けを受けたとき。
- ・償還金の支払いを怠ったとき。

オ) 違約金の徴収

償還期日までに入金されない場合、延滞した元利金額につき、年3%の割合をもって、支払期限の翌日から支払日までの日数により日割計算した違約金を徴収する（平成27年3月31日までは年10.75%、平成27年4月1日から令和2年3月31日までは年5%）。

③ 収入未済額等の概要

平成30年度から令和2年度までの収入未済額等の推移は、【表76】のとおりである。

【表76】母子父子寡婦福祉資金貸付金の収入未済額等の推移

(単位：千円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現年度分			
調定額(A)	20,614	20,646	20,794
収入済額(B)	18,742	19,012	19,627
不納欠損額(C)	-	-	-
収入未済額(A)-(B)-(C)	1,872	1,633	1,166
滞納繰越分			
調定額(A)	44,918	39,809	35,461
収入済額(B)	3,220	5,981	7,353
不納欠損額(C)	3,760	-	519
収入未済額(A)-(B)-(C)	37,937	33,827	27,587
合計			
調定額(A)	65,533	60,455	56,255
収入済額(B)	21,962	24,994	26,981
不納欠損額(C)	3,760	-	519
収入未済額(A)-(B)-(C)	39,809	35,461	28,754

本年度の包括外部監査においては、母子父子寡婦福祉資金貸付システムから令和3年7月29日現在の滞納者データを入手し、その中から、15件の滞納者を抽出し、相談記録のほか、関連資料を閲覧し、滞納整理の状況を確認した。

令和3年7月29日現在の滞納金額（利子、違約金含む。）等の概要を示すと、【表77】のとおりである。

【表 77】 母子父子寡婦福祉資金貸付金の滞納金額の概要

滞納金額合計	滞納者数	滞納金額平均
30, 128, 367 円	103 人	292, 508 円
<滞納金額の分布>		
	滞納者数（人）	構成比（％）
200 万円以上～300 万円未満	2	1.9
100 万円以上～200 万円未満	6	5.8
50 万円以上～100 万円未満	13	12.6
10 万円以上～50 万円未満	28	27.2
10 万円未満	54	52.4
合 計	103	100.0

【表 77】 から、滞納金額 50 万円未満の滞納が滞納者全体の 8 割程度を占め、滞納者 1 人当たりの滞納金額の平均も 30 万円を下回っている状況となっており、滞納金額が比較的少額である滞納者が大半を占めている。一方、100 万円を超える滞納者も一定数存在している。

④ 徴収事務の概要

「枚方市母子父子寡婦福祉資金貸付マニュアル」（以下「貸付マニュアル」という。）に徴収事務に関する手続の記載がほとんどないため、監査の実施に当たり、徴収事務に関する手続の概要を聴取したところ、次のとおりであった。

ア) 督促及び催告

1) 督促状の送付

前月分の滞納者に対して督促状を送付する。

2) 催告及び債権移管予定通知の発送

滞納案件については、弁護士事務所へ回収を委託しており、6 か月以上滞納した債務者を弁護士事務所移管リストに掲載し、毎年 8 月に催告状及び弁護士移管予定通知書を発送する。

イ) 弁護士事務所への債権移管

弁護士事務所移管予定通知書発送後 1 か月を経過しても入金及び連絡のない債権については、弁護士事務所に移管し債権の回収を実施する。令和 2 年度において弁護士事務所に移管した債権の概要は、【表 78】のとおりである。

【表 78】弁護士事務所に移管した債権（母子父子寡婦福祉資金貸付金）

	令和 2 年度以前から 継続して移管中の案件	令和 2 年度の 新規移管案件	合計
移管金額	2,064,300 円	1,007,500 円	3,071,800 円
移管件数	3 件	4 件	7 件
取立金額	180,000 円	150,000 円	330,000 円

ウ）回収不能債権の処理

弁護士事務所に移管し回収手続を実施したが、弁護士事務所から回収不能と連絡のあった債権については、その時点で催告を行い、債権管理条例第 16 条の要件に該当する場合には、一定期間が経過した後に徴収停止とされる。

エ）不納欠損処理

時効の援用や債権管理条例第 19 条による債権放棄により債権が消滅した場合、不納欠損処理を行う。平成 30 年度における不納欠損額 3,760 千円は時効の援用によるもの、令和 2 年度における不納欠損額 519 千円は債権放棄（時効期間の満了）によるものである。

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア）貸付金の徴収事務マニュアルの作成について【意見41】

母子父子寡婦福祉資金貸付金に係る業務は平成 26 年度に大阪府から移管された業務であり、「貸付マニュアル」についても大阪府が作成したものを引き続き利用しているとのことである。しかし、「貸付マニュアル」の中に徴収事務に関する事務手続の記載がほとんどなく、徴収事務に係る手続が明確化されていない状況が見受けられた。

確かに、貸付業務が主な業務であれば、問題は生じないが、回収期限が到来する債権が増加し、徴収事務のウエイトが高くなると、現状の「貸付マニュアル」では対応することが困難となる。

今後は、債権管理条例や債権回収課による整備が見込まれる全庁的なマニュアルに沿った貸付金の徴収事務マニュアルを整備し、徴収事務に係る手続を明確化する必要がある。

また、その際には、一般的な事案における事務手続に加えて、後述の「借主が死亡した場合等の手続の明確化について【意見 42】」や「滞納債権に関する違約金の回収手続について【意見 43】」に記載したような特殊な事象が生じた場合においても対応できるよう、手続の明確化及び体制の整備が必要である。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 滞納債権に関する一括償還請求手続について【監査の結果14】

母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令（以下「母子父子寡婦施行令」という。）第 16 条（第 31 条の 7 及び第 38 条において準用）において、資金の貸付けを受けた者が償還金の支払を怠ったときには、一時償還を請求できるとされており、「貸付マニュアル」においても同様の記載がある。

【母子父子寡婦施行令第 16 条（抜粋）】

都道府県^(注)は、母子福祉資金貸付金の貸付けを受けた者が次の各号のいずれかに該当する場合には、第 8 条第 1 項及び第 4 項の規定にかかわらず、当該母子福祉資金貸付金の貸付けを受けた者に対し、母子福祉資金貸付金の全部又は一部につき、一時償還を請求することができる。

（中略）

2 償還金の支払を怠ったとき。

（後略）

（注）「都道府県」とあるが、指定都市又は中核市が処理する母子福祉資金貸付金の貸付けに係る事務に関する規定であり、指定都市又は中核市に適用がある。

しかし、所管課においては、福祉資金という性質に鑑み、償還期限が到来している金額のみを滞納債権として取り扱い、弁護士事務所への移管についても、償還期限が到来していない金額を含めた滞納者に対する債権の総額を一括して移管するのではなく、償還期限が到来している債権のみを移管対象としている。

この点、償還期限到来後も全く返済をしない滞納者や弁護士事務所への移管の対象となるような滞納者に対してそのような取扱いをすることは、福祉資金としての性格があるとはいえ、適切な対応とはいえない。

本来、滞納債権の回収可能性は滞納者の資産状況により影響を受けるものであり、償還期限到来の有無で対応を変えることに意味はない。むしろ、償還期限未到来の債権に対する対応が遅れることになれば、回収可能性がより低下することにつながる。

したがって、今後は、償還期限到来の有無にかかわらず同一滞納者に対する債権は一括して手続を実施し、早期に対応を図るべきである。

イ) 借主が死亡した場合等の手続の明確化について【意見42】

借主が死亡した場合等について、明確な事務手順が定められていないため、＜事例 1＞及び＜事例 2＞のように、適切な管理が行われず、滞納が長期化していたものが見受けられた。

＜事例 1＞

借主及び連帯保証人の双方が死亡又は破産になっている債権について引き続き相続の有無を確認中の状態のまま滞留している債権が 2 件確認された。

（滞納金額はそれぞれ事業開始資金 1,898,409 円、1,823,463 円）

1 件は令和 3 年 1 月に事実が確認されたものであり、監査時点で半年が経過しており、もう 1 件については平成 29 年 10 月に確認されたものであり、監査時点で 3 年 9 か月以上経過しているが、相続人調査の手続が進められておらず、適切に管理がなされていない状況となっていた。

＜事例 2＞

借主が死亡した債権で、納付者である連帯借主の滞納状態が続いているため、令和 2 年度に償還期限が到来している金額について、弁護士事務所移管予告を行ったところ、連帯借主より支払確約を得たため、移管を保留した。しかし、その後も償還がないため、令和 3 年度に移管する予定としていた。（同一借主の就学資金 2 件総額 2,071,383 円）

上記 2 つの事例は、その詳細な事情については相違があるものの、借主が死亡した場合の対応という点では同じであり、当該事実の発覚後の対応について明確な手順が定まっておらず、適時に状況が把握されていなかったことが滞留の長期化の一因と考えられる。

したがって、今後は、滞納債権の回収状況や相続人調査の進捗状況を定期的に確認することにより、適時適切な対応が可能となる体制の整備が必要である。

なお、弁護士事務所への移管は毎年 8 月に行われているが、＜事例 2＞のようにその際に保留となった案件については、その後の状況変化を継続的に確認し、必要と認めた場合には、翌年度まで待たず、年度内に追加で移管することも検討すべきである。

ウ) 滞納債権に関する違約金の回収手続について【意見 43】

所管課は母子父子寡婦施行令第 17 条の規定及び「貸付マニュアル」に従い、違約金を徴収することとしている。

【母子父子寡婦施行令第 17 条】

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 3 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、この限りでない。

違約金は原則として一括で納入することになっているが、債務者の希望に応じて分割納入を認めている。しかし、違約金の分割納入について、滞納状況进行管理するルールがなく、システム上も違約金の分割納入に対応していないことから、滞納している違約金について適時に督促等の対応がなされていない状況となっていた。

違約金について分割納入を認める場合においては元本の返済と同様の取扱いを行い、適時適切に管理されるよう改善が必要である。

8. 暮らしの資金貸付金

(1) 概要

① 債権の概要

名称	暮らしの資金貸付金	
債権所管課	健康福祉部 福祉事務所（健康福祉総合相談担当）	
債権の種類	私債権	
根拠法令	枚方市暮らしの資金の貸付けに関する条例	
時効期間	令和2年3月31日以前 10年 令和2年4月1日以降 5年（民法改正による）	
令和2年度における貸付金の残高及び増減額（単位：千円）	令和元年度末貸付金残高(A)	73,619
	貸付額(B)	290
	返済額(C)	3,820
	不納欠損額(D)	37,712
	令和2年度末貸付金残高(A)+(B)-(C)-(D)	32,376
徴収方法	納付書	
債権管理システム	エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理	

なお、暮らしの資金貸付金は、基金を直接運用して貸付金の支出や返済金の収受を行っているため、返済金の収受において会計上の「調定」を行っていない。

② 制度の概要

暮らしの資金貸付金制度は、一時的に生活に困っている方に対して資金を貸し付けることにより、世帯の自立更生を図るものである。

【表 79】暮らしの資金貸付金制度の概要

対象者および貸付金額等	貸付条件	申請書類
・低所得の一時的な生活困窮世帯、又は天災ほか不慮の災害による生活困窮世帯。貸付限度額 20 万円。連帯保証人が必要（13 万円以下の貸付けには不要）。 ・貸付期間は 2 年 4 月以内（据置期間を含む） ・返済方法は毎月均等返済又は一括返済 ・利息は無利息	・貸付けにより、自立更生ができること。 ・返済能力があること。（所得制限あり） ・枚方市に 3 か月以上居住（住民基本台帳に記載）していること。 ・現に生活資金の貸付けを受けておらず、連帯保証人になっていない者であること。 ・最低生活の維持又は高額療養費の支払い目的で使用されるものであること。	・実印 ・印鑑証明書 ・収入証明書 ・賃貸借契約書（借家の場合） ほか

（出所：枚方市のホームページ及び所管課提出資料より監査人作成）

③ 貸付金残高等の推移

くらしの資金貸付金の平成 30 年度から令和 2 年度までの貸付金残高等の推移は、【表 80】のとおりである。

【表 80】くらしの資金貸付金の貸付金残高等の推移

(単位：件、千円)

年度	①基金の額	②貸付		③返済		④不納欠損		⑤年度末 貸付累計	⑥年度末 基金残高
		件数	金額	件数	金額	件数	金額		
H30	162,000	7	790	424	2,335	83	7,913	129,067	25,019
R1	154,086	9	814	308	1,947	623	54,314	73,619	26,152
R2	99,771	3	290	337	3,820	361	37,712	32,376	29,682

(注) 1. 上表の①基金の額、④不納欠損、⑤年度末貸付累計、⑥年度末基金残高の当年度の関係は、以下の算式で示される。

$$\text{①基金の額} = \text{④不納欠損} + \text{⑤年度末貸付累計} + \text{⑥年度末基金残高}$$

2. 翌年度の①基金の額と当年度の④不納欠損の関係は、以下の算式で示される。

$$\text{翌年度の①基金の額} = \text{当年度の①基金の額} - \text{当年度の④不納欠損}$$

私債権であるくらしの資金貸付金の債権放棄については、従来、議会の議決が必要であったが、平成 30 年 4 月 1 日に施行された債権管理条例第 19 条に基づく債権放棄が可能となったことを受け、平成 30 年度以降、多額の不納欠損処理を行っている。その結果、当初 162,000 千円で開始したくらしの資金貸付金の原資である基金は、令和 2 年度では 29,682 千円、貸付金残高 32,376 千円の合計 62,059 千円まで減少している。

④ 徴収事務の概要

ア) くらしの資金貸付金の徴収事務

所管課では債権回収に係る総合的なマニュアルが十分に整備されておらず、業務フローが作成されていない。そこで、ここでは所管課に聞き取りをしたもののうち、主な業務について記載することとする。

- ア. 債権管理事務を行う職員数は 4 人であり、そのうち 1 人が主担当となっている。所管課における定期的な確認や情報共有については、督促状及び催告書送付時や返済相談等があった際に債権状況を共有しているが、通常は主担当の職員の業務について、課内で定期的な確認や情報共有する仕組みはない。
- イ. くらしの資金貸付金の概要を記載した「くらしの資金手引き」によれば、貸付けの共通条件である「貸付金の返済能力があること」については、収入要件、居住要件、効果及び返済能力に適合するかどうかを挙証資料により判断している。

ウ. 貸付相談時に生活資金の用途を確認し、要件に該当するものについて貸付けを行っているが、貸付後の用途について、特に確認はしていない。

エ. 債権管理台帳の整備状況については、手書きの台帳である「枚方市くらしの資金貸付金台帳」とアクセスによるデータ管理を行っている。

オ. 債権管理は、手書きの台帳とアクセスによるデータ管理であり、基本的にはシステム管理はしていない。このため、滞納の主な発生原因や時効もアクセス等による管理にとどまっている。

カ. システム管理ができていないことから、督促状や催告書を送付するにも様々な返済期日に応じた発送作業等が困難な状態になっていることについては、所管課においても課題として認識している。また、債権回収に関するマニュアルや過去の経過も十分に整理されていない中、年 1 回の庁内研修だけでは、債権回収の経験が無い職員が事務や交渉を行うことは難しく、強制執行など多大な労力が伴う法的手続をするのが困難な状況にある。なお、令和 2 年度では、半年ほどかけて 1 件、債権差押命令の申立ての法的手続を実施している。

イ) 不納欠損処理について

所管課では、債権管理条例第 19 条に基づき、平成 30 年度から債権放棄による不納欠損処理を行っている。

平成 30 年度から令和 2 年度までの不納欠損処理の状況は【表 81】のとおりである。

【表 81】債権管理条例第 19 条による不納欠損処理額の推移

(単位：件、千円)

放棄の事由	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
第 1 号事由 (生活困窮)	0	—	0	—	29	2,470
第 2 号事由 (免責)	83	7,913	3	315	5	649
第 3 号事由 (強制執行、 債権申出後の無資力)	0	—	0	—	0	—
第 4 号事由 (徴収停止後の債務履行 見込みなし)	0	—	0	—	0	—
第 5 号事由 (限定承認、相続放棄、 相続人不存在)	0	—	0	—	0	—
第 6 号事由 (私債権の時効期間満了)	0	—	620	53,999	327	34,593
合 計	83	7,913	623	54,314	361	37,712

不納欠損処理については、平成 30 年度から実施しているが、その大半は第 6 号事由（私債権の時効期間満了）である。

これまで、催告書の送付を始めとする滞納者への接触が十分に行われないまま、回収不能の状態となっていた滞納債権について不納欠損処理が行われたものと考えられる。

(2) 監査の結果及び意見

① 債権管理体制の整備に関する事項

ア) 債権管理に係るマニュアルの整備と運用について【意見44】

所管課における本貸付金に係る債権管理は、貸付事務と回収事務に区分され、それぞれに担当者を配置する体制となっている。

一般的に、貸付けの時点では、債務者は協力的であることが多く、貸付事務の段階で丁寧に債務者の情報収集をしておき、回収事務の担当者に情報共有することで、滞納時点における対応の手掛かりをつかむことができる。特に、本貸付金は、その性質上、滞納が発生しやすい債権であるため、貸付業務と回収業務にそれぞれ担当者を配置し、分業する体制を採る場合、実務上のマニュアルを十分に整備し、徴収すべき情報や担当者間の情報共有の仕組みを整備し、属人的な対応とならないよう、留意しなければならない。

この点、所管課内で他の担当者がどのような業務を実施しているかについて、日常的に情報共有されておらず、催告書送付や納付相談など、何らかの動きがあった場合に限って、債務者に関する情報共有が行われている状況にあった。

また、現在の所管課は、令和２年度の組織改編を受けて、本貸付金に係る債権管理事務の移管を受けたが、組織改編される前の旧福祉総務課が作成した「くらしの資金貸付金マニュアル」があるものの、現在の事務と乖離している部分もあり、そのままでは使用できない状況にある。

さらに、平成２３年度包括外部監査の意見への対応として「くらしの資金滞納者に対する徴収について」という手順書を作成したとの説明を受けたが、正式なマニュアルとして位置づけられているか疑問であり、後述の「誓約書や回収計画書の事務手続について【監査の結果 15】」に記載のとおり、誓約書や回収計画書の事務手続も含まれていない。このように、平成２３年度包括外部監査の意見への対応として、この手順書を整備するだけでは十分と言えない状況にある。

よって、貸付事務、回収事務及び滞納整理事務を網羅した債権管理マニュアルを速やかに整備し、債務者の状況を定期的に把握するとともに、これらの情報を所管課内で情報共有する仕組みを整備する必要がある。

イ) 債権の態様を踏まえた効率的な債権管理の必要性について【意見45】

くらしの資金貸付金の貸付額等の推移は、【表 82】のとおりである。

【表 82】くらしの資金貸付金の推移

(単位：件、千円)

年度	①基金 の額	②貸付		③返済		④不納欠損		⑤年度末 貸付累計	⑥年度末 基金残高
		件数	金額	件数	金額	件数	金額		
H22	162,000	354	32,662	1,773	22,640	－	－	141,429	20,570
H23	162,000	347	32,811	2,087	26,994	－	－	147,245	14,754
H24	162,000	223	21,881	2,159	22,008	－	－	147,118	14,881
H25	162,000	126	13,314	1,701	11,534	－	－	148,897	13,102
H26	162,000	88	10,310	1,479	9,062	－	－	150,145	11,854
H27	162,000	31	3,339	1,339	7,592	－	－	145,892	16,107
H28	162,000	19	1,702	1,051	6,603	－	－	140,991	21,008
H29	162,000	11	1,120	628	3,585	－	－	138,525	23,474
H30	162,000	7	790	424	2,335	83	7,913	129,067	25,019
R1	154,086	9	814	308	1,947	623	54,314	73,619	26,152
R2	99,771	3	290	337	3,820	361	37,712	32,376	29,682

(出所：所管課提出の決算資料より監査人作成)

【表 82】のように、令和 2 年度末時点の貸付金残高は 32,376 千円である。貸付期間は 2 年 4 月以内とされていることから、当初の約定通り返済されていれば、平成 30 年度以降の貸付分が貸付金残高となるはずである。しかし、回収が滞った貸付金について分納を認めているため、実際には、バブル崩壊など過去の大きな景気低迷の際の貸付金が残存している。なお、単年度の貸付金額はピークであったリーマンショック直後から年々減少している状況である。

債権管理条例の制定に伴い、平成 30 年度から令和 2 年度にかけて多額の債権放棄を行い、不納欠損処理を行っているが、令和 2 年度末時点の貸付金残高の中にも、過去 3 年間に債権放棄を行った債権と同様に回収が困難な債権が含まれることが想定される。

一方、令和 2 年 10 月に滞納債務者に対して裁判所に債権差押命令の申立てを行ったところ、債務者から 20 万円の現金納付による一括返済があり、申立てを取り下げる事案があったが、本事案は平成 21 年 4 月に貸付けを行い、平成 23 年 4 月から返済予定であったものの、一切返済がなかったものである。このように、発生時期の比較的古い貸付金の中にも、法的手続等による回収が見込まれるものもあり、また、少額ながらも分納を履行中の貸付金も存在している。

このように、貸付金残高の中には、①滞納しており回収が見込めないもの、②滞納しているが法的手続等により回収の可能性があるもの、③滞納しているが分納履行中であるものといった態様のものが含まれることが想定されるが、それぞれ、次のような対応が考えられる。

①滞納しており回収が見込めないもの
長期間にわたって催告書の送付等による債務者との接触を行うことなく放置されているものが含まれており、今後数年間は債権放棄を行わざるを得ない状況が続くと考えられる。 もちろん、このように多額の債権放棄が継続することは、例外的な状況であることは十分認識しておく必要がある。
②滞納しているが法的手続等により回収の可能性があるもの
債権回収の公平性を確保する観点から、債権回収の公平性と効率性のバランスを図り、弁護士の指導を踏まえて、法的手続を実施する効果のあるもの、公平性の観点から実施すべきもの、実施体制の制約などの優先順位の要件を満たすものを抽出することが考えられる。 なお、現状では、所管課の実施体制からすると、多くの法的手続を執るのは物理的に困難であるため、債権回収課を始めとしたサポート体制の確立が求められる。
③滞納しているが分納履行中であるもの
分納履行状況を定期的に確認し、遅延が発生した場合には、早期に催告書の送付等により債務者との接触を図ることにより、遅延が常態化しないよう対応をすることが考えられる。

以上のように債権の態様に即した対応により、効率的な債権管理が可能となると考えられるが、現在、所管課において行われている手書きの「枚方市くらしの資金貸付台帳」とアクセスによるデータ管理では、態様別に分類した債権の状況を十分に把握することができない。

具体的には、所管課において、手書きの「枚方市くらしの資金貸付台帳」とアクセスによるデータ管理の両方に、貸付金額や回収金額、貸付金残高などの数値を記載又は入力することにより、債権管理を行っているが、アクセスのデータ管理を債権の変動状況に関する分析に十分に活用しきれていない状況にある。

手書きの「枚方市くらしの資金貸付台帳」とアクセスによるデータ管理を並行して行うことにも労力がかかるのであるから、アクセスによるデータ管理から効率的な債権管理を行うための基礎データを抽出して活用できるよう、工夫する必要がある。

② 日常的な債権管理に関する事項

ア) 誓約書や回収計画書の事務手続について【監査の結果15】

「くらしの資金滞納者に対する徴収について」という手順書において、くらしの資金滞納者に対する対応が記載されているが、分納等において債務者に徴求すべき誓約書や回収計画書の事務手続と管理方法の記載がない。

この点、実際の手続について確認したところ、納付書の発行時あるいは分納誓約時に、償還計画表を示しており、その内容については貸付台帳及びアクセスによるデータ管理に転記しているとのことであった。

しかし、現状では所管課が作成した償還計画表があるだけで、債務者自身が作成したものではない。また、所管課は償還計画表を債務者に渡していないため、債務者が返済月や金額を忘れるなどのトラブルがあったりしても、債務の承認に係る根拠資料とならない状況にある。

所管課は速やかに誓約書や回収計画書の事務手続についてマニュアルを整備するとともに、滞納債権の回収計画について債務者と情報共有する必要がある。

イ) 連帯保証人制度の活用について【意見46】

くらしの資金の貸付けに当たっては、13万円を超え20万円までの貸付けを希望する場合、連帯保証人が必要とされている。しかし、これまで、連帯保証人にも催告書は出すがそれ以上の手続は行っておらず、実際に連帯保証人に請求し返済されたケースはないとのことである。法的には連帯保証人の位置づけは重いものであり、滞納している債務者によっては連帯保証人に弁済を請求するなど、連帯保証人の制度を活用した債権の回収方法を検討されたい。

ウ) 遅延損害金の未徴収について【監査の結果16】

債権管理条例第 9 条によれば、私債権について督促して返済がない場合には遅延損害金を加算して徴収する必要があるが、これまでこうした手続はされていない。これは、所管課の手書きやアクセスによるデータ管理では、遅延損害金の計算が不可能であるためである。

債権管理条例を制定する際に、実務的な対応を併せて検討されたはずであるが、実際には遅延損害金が徴収されておらず、条例違反の状況にある。条例違反の状況は早期に解消すべきであり、他の私債権の状況を踏まえた上で、所管課において、遅延損害金を減免するための一定の要件を設定する、債権管理条例施行後の債権を重点的に回収し遅延損害金を加算して徴収するなど、実行可能性を勘案して対応を検討する必要がある。

エ) 債権放棄の判断根拠資料の保管について【意見47】

くらしの資金貸付金の債権放棄に当たっては、債権回収課の非常勤職員弁護士の事前確認の結果を参考に、所管課の責任において判断し、所管課における決裁を受けているということであるが、非常勤職員弁護士に相談した際の担当者のメモが残っているのみで、具体的な判断基準が明確でなく、また、放棄事由の記載について具体性に欠けるものが見受けられた。

例えば、債権管理条例第 19 条第 1 項第 1 号事由（生活困窮）による債権放棄について、放棄事由として「高齢で生活状況改善の見込みがない」、「高齢により就労困難。生活保護受給」というものが多い。このうち、生活保護受給は客観的な事実があるものの、「高齢で生活状況改善の見込みがない」についてどのような要件を満たせば債権放棄するのかが不明である。

もちろん、全体としては所管課での決裁を受けており、手続は適正に実施されているが、債権放棄の根拠資料として、とりわけ、客観的な事実のみでは判断できない要件についての基準を明確化し、恣意性を排除するとともに、個々の債務者の状況に関する弁護士の確認結果を文書化して保管しておく必要がある。

③ 制度のあり方等に関する事項

ア) くらしの資金貸付金制度の今後の方向性について【意見48】

枚方市における生活資金融資制度については、くらしの資金貸付金制度のほか、大阪府社会福祉協議会（以下「府社協」という。）の制度がある。府社協の生活福祉資金は、低所得者、障害者又は高齢者の世帯に対し、資金の貸付けと必要な相談援助を行うことにより、その経済的自立及び生活意欲の助長促進並びに在宅福祉及び社会参加の促進を図り、安定した生活を送れるようにすることを目的とするものであり、枚方市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が、

府社協の生活福祉資金制度における窓口として、市民への融資や回収の事務手続を担当している。

府社協の生活福祉資金の種類は、次のとおりである。

【府社協の生活福祉資金融資制度の概要】

ア．福祉資金

低所得者、障害者又は高齢者の世帯に対し、技能習得、療養、災害からの自立など使途に応じた資金の貸付けと民生委員による必要な生活支援を行うことにより、経済的自立及び在宅福祉、社会参加の促進を図ることを目的としている。

イ．教育支援資金

低所得世帯を対象に、学校教育法に規定する高校、短大、大学、高等専門学校に就学するのに必要な経費を貸し付ける。

ウ．総合支援資金

生計中心者の減収や失業により生計維持が困難になった世帯に対し、生活再建のための貸付けを行うことにより、世帯の自立を支援することを目的としている。

エ．不動産担保型生活資金

高齢者が住みなれた我が家で老後を送れるように、所有している現在お住まいの土地・建物を担保に生活資金を貸し付ける。

オ．緊急小口資金

生活困窮世帯が緊急的かつ一時的に生計の維持が困難になった場合に、その必要な費用について少額の貸付けを行い、生活困窮者自立支援事業等との連携により、当面の課題の解決と世帯の自立を図ることを目的としている。

(出所：市のホームページより監査人作成)

くらしの資金貸付金制度と府社協の生活資金融資制度は、制度的にはその法的根拠を別にしており、府社協の方が生活福祉資金融資の種類が多く、その要件もくらしの資金貸付金制度より緩和されている面はあるが、いずれも市民の生活困窮への支援の一環で生活困窮世帯の生活の安定を図ることを目的としている。

くらしの資金貸付金制度は 162,000 千円の基金で事業が開始され、当初は市民のニーズもあって貸付件数も多かったが、近年は貸付件数の減少傾向が続いている。平成 27 年 4 月に生活困窮者自立支援制度が施行されて以降、その傾向が顕著となり、平成 30 年度からは 1 桁台の貸付件数となっている。特に、令和 2 年度では新型コロナウイルス感染症による影響で、総合支援資金や緊急小口資金など府社協の新型コロナウイルス関係の融資に流れたこともあり、貸付件数はわずか 3 件である。

これに対して、府社協の生活福祉資金制度の窓口担当をしている市社協の事業報告書によれば、令和元年度の生活福祉資金貸付金は 107 件、総合支援資金貸付金は 0 件、令和 2 年度の生活福祉資金貸付金は 88 件、総合支援資金貸付金は 7 件の貸付けが行われている。なお、上記の生活福祉資金のうち、緊急小口資金の申込みに当たっては、所管課が作成する「生活困窮者自立相談支援機関意見書」の提出が必要となる。

また、くらしの資金貸付金の返済は制度開始当初から滞納が発生していたが、債権管理条例が施行された平成 30 年度から、不納欠損処理が大幅に増加した結果、基金の残高は、令和 2 年度には当初の 162,000 千円から貸付金 32,376 千円と基金 29,682 千円を合わせて合計 62,059 千円まで減少しているが、基金への追加の資金投入は行われていない。

こうした状況から、生活困窮世帯への同様の貸付けを実施している府社協及び市社協との役割分担が明確でないのであれば、市独自の制度を継続する必要性が徐々に希薄化しているものと思料される。また、くらしの資金貸付金制度のあり方については、令和元年度や令和 2 年度の議会でも取り上げられており、庁内でも事業の継続の可否について課題認識されている。

一方、くらしの資金貸付金の貸付件数は減少しているものの、市民から所管課への相談件数はある程度発生している。令和元年度及び 2 年度の相談件数と内容は【表 83】のとおりであり、相談内容は多岐にわたっている。

【表 83】市民からの相談件数の推移

(単位：件)

相談内容	令和元年度	令和 2 年度
病気・医療費	19	9
失業・転職	7	14
紛失・盗難・火災	2	2
一時的減収	12	4
借金・滞納	31	3
転居・独立	15	5
継続的困窮	46	6
その他	0	1
合計	132	44

(出所：市所管課の資料より監査人作成)

このように、現在においては、枚方市は、市民への融資よりは、むしろ、生活相談への対応において一定の役割を果たしているものと考えられる。

したがって、枚方市が生活困窮者の自立支援を行うことの必要性は言うまでもないが、枚方市と府社協及び市社協が連携して生活困窮への支援を効果的に
行うため、相談業務及び融資制度等について、府社協及び市社協との役割分担を
協議する中で、くらしの資金貸付金制度の今後の方向性についても検討する必
要がある。

(3) 包括外部監査の措置状況

くらしの資金貸付金の徴収については、平成 23 年度包括外部監査の対象とさ
れた。

平成 23 年度包括外部監査における監査の結果及び意見に対する措置状況のう
ち、更なる対応が必要と考えられる項目に対する監査人の所見は、【表 84】の
とおりである。

【表 84】平成 23 年度包括外部監査の措置状況（くらしの資金貸付金）

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
【徴収マニュアルを整備すべき（意見 15）】		
くらしの資金貸付基金については、貸付時には、明確な基準に従って、その貸付が妥当かどうか検討されている。しかしながら、回収時においては、職員間で相談することはあるものの、滞納者等に対する対応マニュアルといったものはない。したがって、効率的かつ効果的な徴収を行うために、対応マニュアルを整備すべきである。例えば、当該マニュアルには、訪問や電話に際しての事前準備資料、想定される問答についての Q & A 等について記載すればよいものと思われる。	担当者の引き継ぎで行っている説明を行ったが、訪問徴収時の準備物を文書にした。	「債権管理に係るマニュアルの整備と運用について【意見 44】」に記載したとおり、平成 23 年度包括外部監査の意見に対する対応としては十分とはいえない。貸付事務、回収事務及び滞納整理事務を網羅した債権管理マニュアルを速やかに整備する必要がある。
【発生時期別の全体的な回収（予定）表を作成すべき（意見 18）】		
当該貸付金については、生活困窮者に対して貸し出しが行われることから、回収が滞るケースも多い。また、分割納付を認める場合、市は月々の最低分納（返済）額を 1 千円に定めており、完済までに 10 年以上かかる債権もある。このように、回収期間が長期にわたるものが	当該貸付金に係る回収（予定）状況については、平成 16 年からアクセスデータを用いて管理しているが、これにより、現行のデータを駆使しながら適切な債権管理が行えるものと判断する。なお、この度施行された「枚方市債権管理及び回収に関する条例」に則し、今後は債	「債権の態様を踏まえた効率的な債権管理の必要性について【意見 45】」に記載したとおり、アクセスによるデータ管理が行われているところではあるが、平成 23 年度包括外部監査の意見に記載された「各個人の回収（予定）状況を一覧化し、全体的に管理するというレベ

報告書の項目	枚方市の対応	監査人の所見
あるなど、回収期間のバラつきが大きくなることから、市は分割納付が行われる場合に、分割納付誓約書の回収条件をシステムに再入力することとしており、各滞納者が約束どおり返済を履行しているかどうかの状況は、その画面を照会すれば確認できる。しかし、各個人の回収（予定）状況を一覧化し、全体的に管理するというレベルには至っていないため、債権全体から個々の回収状況を展望し、滞納者等に対して迅速にアプローチしにくくなっている。一覧管理を行えば、職員間で今後の回収方法の検討に活かすことが可能である。また、今後の基金管理にも有用であると思われる。したがって、債権全体から個々を展望できるよう、一覧管理も行うべきである。	権の状況を踏まえた適正な対応に努めていくところである。	ル」に至っているものとは認められない。

9. 水道料金・下水道使用料

(1) 概要

① 債権の概要

名称	水道料金	
債権所管課	枚方市上下水道局 上下水道部 上下水道総務室 (営業料金担当)	
債権の種類	私債権 (※)	
根拠法令	水道法、 枚方市水道事業給水条例	
時効期間	令和2年3月31日以前：2年 令和2年4月1日以降：5年（民法改正による）	
令和2年度における 未収金の残高及び増 減額（単位：千円）	令和元年度末未収金残高(A)	601,314
	調定額(B)	5,941,959
	収入済額(C)	6,005,624
	不納欠損額(D)	4,032
	令和2年度末未収金残高 (A)+(B)-(C)-(D)	533,614
	(参考) 令和3年5月31日現在 過年度未収金残高	65,990
徴収方法	納付書、口座振替、コンビニ納付	
債権管理システム	料金システム	

名称	下水道使用料	
債権所管課	枚方市上下水道局 上下水道部 上下水道総務室 (営業料金担当)	
債権の種類	強制徴収公債権 (※)	
根拠法令	下水道法、 枚方市下水道条例	
時効期間	5年	
令和2年度における 未収金の残高及び増 減額（単位：千円）	令和元年度末未収金残高(A)	622,507
	調定額(B)	6,523,147
	収入済額(C)	6,577,374
	不納欠損額(D)	4,063
	令和2年度末未収金残高 (A)+(B)-(C)-(D)	564,215
	(参考) 令和3年5月31日現在 過年度未収金残高	64,648
徴収方法	納付書、口座振替、コンビニ納付	
債権管理システム	料金システム	

※水道料金は私債権、下水道使用料は強制徴収公債権と債権の種類が異なる。
債権の種類については「第2 監査対象の概要」を参照のこと。

② 制度の概要

ア) 水道料金・下水道使用料

水道料金は枚方市水道事業給水条例に基づき定例日に水道メーターの検針を行い、使用水量に応じて請求している。

下水道使用料は枚方市下水道条例に基づき定例日に水道メーターの検針を行い、水道の使用水量に応じて請求している。地下水使用者等、水道の使用水量と下水道に排除する汚水の量に大きく乖離がある場合は、使用者にて水量測定器を設置し、使用者の報告をもとに使用料を算定している。

水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の料金体系は【表 85】のとおりである。

なお、令和 3 年 4 月 1 日に水道料金等が改定されており、【表 85】は新しい料金体系である。改定に際しては、公平性の観点から、使用水量に応じた適正な対価を求め、より客観的に維持管理にかかる費用を徴収することができるよう、基本水量が廃止され、口径別料金制が導入された。

【表 85】水道料金等の料金体系

	水道料金	下水道使用料
料金体系	口径別二部料金制 (基本料金＋従量料金)	二部料金制 (基本料金＋従量料金)
基本料金	あり (口径に応じた基本料金)	あり (一律の基本料金)
従量料金	逓増制 (使えば使うほど単価が高くなる)	
基本水量	なし (水量 1 m ³ 以上の使用から水量に応じた料金)	

水道料金等は、原則として 2 か月に一度検針し、使用水量に基づく水道料金等を 2 か月ごとに徴収している。企業等の大口需要者の場合は、1 か月ごとのサイクルで実施している。具体的には、当月前半検針分は当月中旬に、当月後半検針分は翌月上旬に納付書を送付する。

約 3 週間の納付期限内に徴収できなかった場合、督促納付書の送付や給水停止等の対応を行っている。

イ) 水道料金等の徴収率

平成 30 年度から令和 2 年度までの水道料金等の徴収率は、【表 86】のとおりである。

なお、各年度の徴収率は 5 月末時点で算定している。これは、3 月末時点の未収金は現年度 3 月分の納期未到来分又は未請求分が含まれるため、3 月後半の口座振替分が収納される 5 月末時点が本来の現年度分徴収率となるためである。

【表 86】水道料金等の徴収率

	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
水道料金			
現年度分	99.30%	99.36%	99.40%
過年度分	93.70%	94.07%	94.28%
下水道使用料			
現年度分	99.31%	99.35%	99.43%
過年度分	92.83%	94.11%	94.91%

また、令和元年度からは現年度分徴収率を債権回収に関する目標として【表 87】のとおり設定している。

【表 87】水道料金等の債権回収に関する目標（現年度分徴収率）

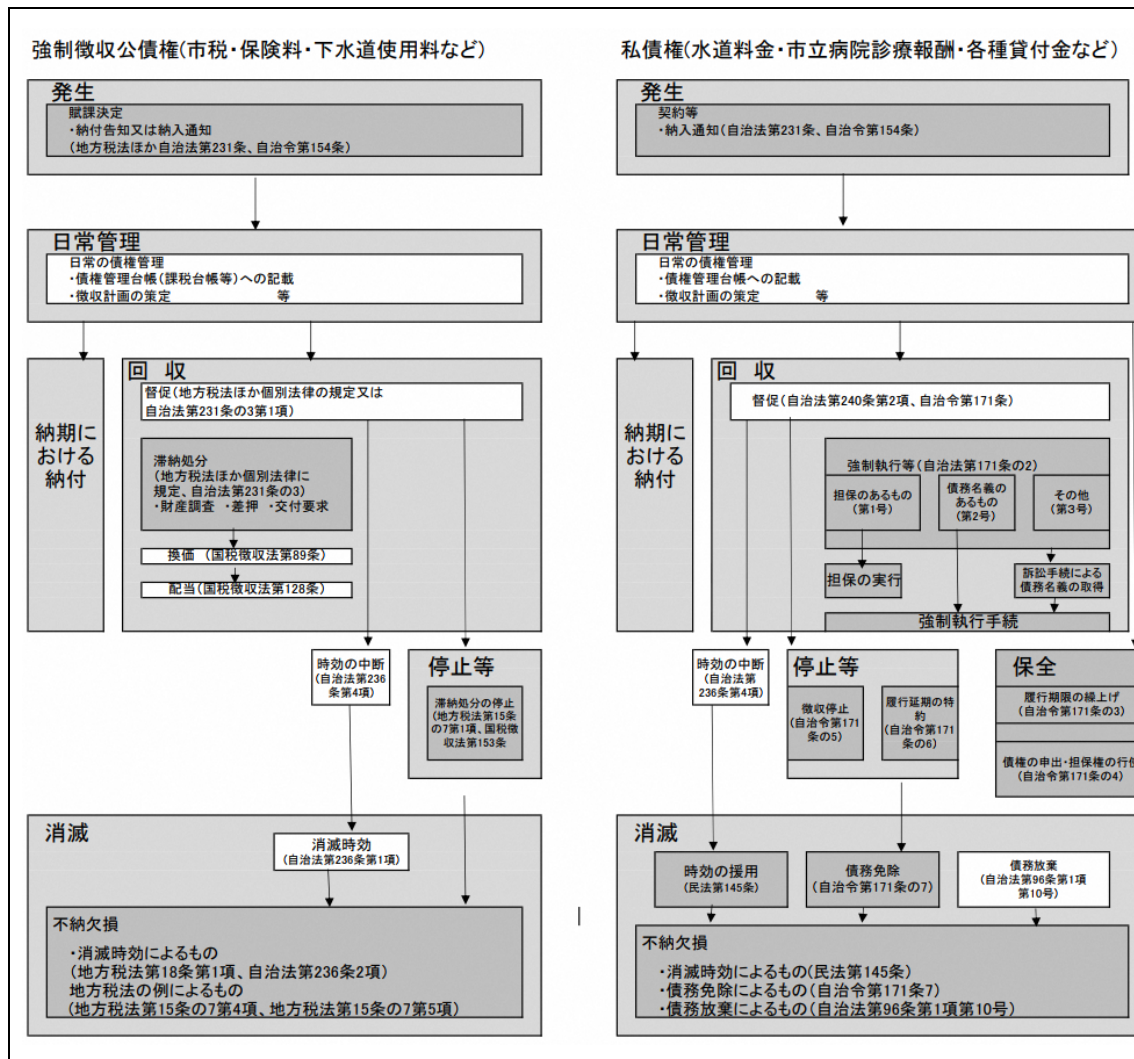
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
水道料金	—	99.28%	99.36%
下水道使用料	—	99.29%	99.35%

目標値は、過去の現年度分徴収率実績を基礎として設定している。現年度分徴収率の実績率は、水道料金、下水道使用料のいずれも目標値を上回る結果となっており、現年度分の債権回収がより効果的に実施されていることが窺える。

③ 徴収事務の概要

水道料金等の債権管理、回収に係る基本的な事務フローは【図 11】のとおりである。

【図 11】 水道料金等の債権管理、回収に係る基本的な事務フロー



（出所：水道料金・下水道使用料 債権管理・回収マニュアル（令和3年（2021年）））

ア) 納入通知

水道料金等は、検針結果に基づき、当月中旬から翌月上旬にかけて納入通知を送付している。

イ) 督促・催告

水道料金等滞納者に対して督促状を送付し、入金がない場合は催告書を送付している。一定の要件に該当する場合は、債権回収課の非常勤弁護士職員の弁護士名を記載した催告書を送付している。

また、令和元年度より、期限内に入金がない場合、水道料金については遅延損害金、下水道使用料については延滞金が加算されている。

ウ) 分納

水道料金等滞納者に対して、期限内での支払が困難な場合は個別に分納誓約書を取得し、分割納入計画に従って滞納水道料金等の回収を行っている。

エ) 停水

2 期以上の水道料金等滞納者に対して、現地訪問により停水予告を行っている。不在の場合は停水予告書と催告書を送付している。停水予告により納付がない場合は給水停止を執行する。

オ) 強制執行、滞納処分

水道料金等滞納者のうち、水道料金は強制執行が可能と見込まれる滞納者について、下水道使用料は滞納処分が可能と見込まれる滞納者について、強制執行手続又は滞納処分を行っている。

(2) 監査の結果及び意見

① 日常的な債権管理に関する事項

ア) 弁護士名による催告書対象者リストの作成について【意見49】

水道料金等滞納者に対して、次の対象要件に該当する場合は、弁護士名催告書対象者リストを作成し、債権回収課の非常勤弁護士職員の弁護士名を記載した催告書を送付している。

【令和 2 年度弁護士名催告書対象者リスト（対象要件）】

次のいずれかに該当する者。ただし、交渉中、分割納付中等特別な事情のある滞納者を除く。

- ア 水道料金、下水道使用料の未納額合計が 10 万円以上の者
- イ 使用中で分納誓約書の提出に応じない者、分納誓約不履行の者及び長期未納のおそれがある者
- ウ 閉栓により水道料金等が未納となっている者
- エ 宅内等にメーターが設置されているため、給水停止の執行ができない者
- オ 集合住宅及び雑居ビルで親メーターが 1 個のため、給水停止の執行が困難な者
- カ その他、上下水道経営室課長（営業料金担当）が特に必要と認める者

しかし、水道料金等の未納額合計が 10 万円以上であるにもかかわらず弁護士名催告書対象者リストに載っていないケースや、分納誓約による返済が滞っているにもかかわらず弁護士名催告書対象者リストに載っていないケースがあった。

交渉中や分割納付中等の事情がある滞納者は、弁護士名催告書の対象者から除外することとしているが、除外した理由が記載されていないため、滞納者の状況を確認するためには個別に料金システムの交渉経過等を確認する必要がある。

対象要件に該当する場合は、弁護士名催告書対象者リストに掲載した上で、催告書送付の対象から除外した理由を記載するなど、網羅的に管理を行い、滞納債権の早期対応を行う必要がある。

イ) 分納誓約に係る運用基準の策定について【意見50】

水道料金等滞納者に対して、期限内での支払が困難な場合は個別に分納誓約書を取得している。

しかし、分納期間に関する基準が文書化されておらず、分納誓約書の取得に当たって、分納期間を 1 年以内とすることを原則としているが、毎月の水道料金等を下回らない分納金額であれば、1 年を超える期間の分納期間も認めており、ケースバイケースの判断となっている。

監査において確認した分納誓約書 5 件のうち 4 件は、1 年超での分割納入計画となっていた。また分納誓約書取得時の滞納金額と令和 2 年度末の滞納金額は【表 88】のとおりである。

【表 88】水道料金等の滞納金額の推移（分納誓約書取得時・令和 2 年度末）

滞納者	分納誓約書取得時		令和 2 年度末 滞納金額	増減額
	取得年度	滞納金額		
A	平成 29 年度	710 千円	654 千円	△56 千円
B	令和元年度	1,030 千円	1,153 千円	+122 千円
C	令和元年度	5,223 千円	4,535 千円	△687 千円
D	令和元年度	3,703 千円	1,905 千円	△1,798 千円
E	平成 29 年度	61 千円	315 千円	+254 千円

債務者 D は、分割納入計画期間が約 2 年であるが、概ね計画通りに回収されている。その他の債務者について、滞納金額が増加又は減少額が少ない要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響による滞納者の収入減少によって回収が滞っていることも考えられるが、他に毎月の水道料金等を下回った分割納入計画となっているケースや分割納入計画が長期間に渡っているケースがあることも要因として考えられる。

また、上記債務者のほとんどが現金集金による回収であり、検針等委託業者が集金を行っている。上記債務者の集金訪問や電話督促等の件数は令和 2 年度で 200 回弱に上り管理コストも嵩んでいると考えられる。

実効性ある債権回収のため、また経済性の観点からも、分納誓約の運用についてのマニュアルを整備し、分納の下限額や分納期間を明文化するとともに、分納開始後の履行状況についての定期的な確認などの手続を明確化する必要がある。

ウ) 貸倒引当金の計上不足について【監査の結果17】

水道料金等の未収金について、次のように債権を区分し、貸倒引当金を計上している。

【枚方市上下水道事業における引当金の計上に関する取扱要綱（抜粋）】

(水道料金等の未収金に関する債権の区分)

第 6 条 履行されない債権にあつては、次に掲げる債権に区分するものとする。

- (1) 一般債権 貸倒懸念債権及び破産更生債権等に該当しない未収金
- (2) 貸倒懸念債権 請求後 1 年を超過した未収金（ただし、分納等の取り決めのないもの。）及び分納による回収予定の未収金（ただし、遅延等のないもの。）
- (3) 破産更生債権等 経営破綻（破産、清算、会社整理、会社更生、民事再生等をいう。）に陥っている債務者に対する未収金、居所不明等の使用者に対する未収金及び分納としているが約定通りの納付がない未収金

(貸倒引当金の計上方法)

第 7 条 貸倒引当金は、次に掲げる区分に応じ、それぞれの定めるところにより貸倒見積高を算定し、決算時において当該見込額を計上するものとする。

- (1) 一般債権及び貸倒懸念債権は、過去の貸倒実績率により貸倒見積高を算定する。
- (2) 破産更生債権等は、債権額の全額を貸倒見積高とする。

令和 2 年度末の債権区分別の残高は【表 89】のとおりである。

【表 89】令和 2 年度末の水道料金等の債権区分別残高

(単位：千円)

	未収給水収益	未収下水道使用料
一般債権	499, 322	532, 082
貸倒懸念債権	17, 000	14, 051
破産更生債権等	17, 291	18, 082
合計	533, 614	564, 215

これらの債権残高は料金システムから次のように集計し、債権区分に応じた貸倒引当金を計上している。

- | |
|---|
| 一 般 債 権：未収給水収益及び未収下水道使用料から貸倒懸念債権、破産更生債権等を除いた債権残高。 |
| 貸 倒 懸 念 債 権：過年度に発生した未収給水収益及び未収下水道使用料で破産更生債権等を除いた債権残高。 |
| 破産更生債権等：過年度に発生した未収給水収益及び未収下水道使用料で精算不能、無断転出の債権残高。 |

分納誓約に関する回収状況は、料金システムでは管理できないことから別途管理を行っているが、上述の債権区分別残高は料金システムから集計しているため、分納の回収状況による影響が加味されていない。

具体的には、料金システム上、分納の回収が遅延している債権は、主に「使用中」かつ「督促中」又は「中止中」の二つに区分されるが、「中止中」の場合のみしか破産更生債権等の残高に集計できていない。このため、貸借対照表上、固定資産に属する破産更生債権等と流動資産に属する未収金の計上額が入り繰っており、貸倒引当金の計上額が不足している。

引当金の計上に関する取扱要綱のとおり、分納としているが約定通りの納付がない未収金についても破産更生債権等を含めることが必要である。

② 制度のあり方等に関する事項

ア) 水道料金等の福祉減免制度について【意見51】

枚方市では水道料金等の福祉減免制度を実施しており、枚方市に居住し、枚方市の住民基本台帳に登録されている者で、次の要件のいずれかに該当する場合は、申請を行うことで水道料金等の基本料金及び1か月当たりの使用水量8^mまでの従量料金が減免される。

【枚方市ホームページ 水道料金・下水道使用料の福祉減免制度について】

- | |
|---|
| ア 生活保護世帯
要件：生活保護受給世帯 |
| イ 母子・父子世帯
要件：児童扶養手当受給世帯（市民税非課税世帯※に限る。）
※二世帯住宅など複数世帯が同一水栓を使用している場合、それらの世帯員の全てが市民税非課税であること。 |
| ウ 身体障害者（児）世帯
要件：(1)身体障害者手帳1・2級の所持者がいる世帯
(2)特別児童扶養手当・障害児福祉手当・特別障害者手当のいずれかを受給している世帯 |

エ	知的障害者（児）世帯 要件：(1)療育手帳（判定書）Aの所持者がいる世帯 (2)特別児童扶養手当・障害児福祉手当・特別障害者手当のいずれかを受給している世帯
オ	精神障害者（児）世帯 要件：(1)精神障害者保健福祉手帳1級の所持者がいる世帯 (2)特別児童扶養手当・障害児福祉手当・特別障害者手当のいずれかを受給している世帯
カ	介護保険要介護世帯 要件：介護保険法による要介護度4・5の人がいる世帯
キ	生活困窮高齢者世帯 要件：使用者（使用名義人）が次の(1)～(7)のすべてに該当し、水道料金等の支払いが困難であること。 (1)65歳以上であること。 (2)市民税非課税世帯※に限る。（※二世帯住宅など複数世帯が同一水栓を使用している場合、それらの世帯員の全てが市民税非課税であること。） (3)世帯の年間収入（前年）が150万円以下（2人以上の世帯の場合は2人目から1人につき50万円を加算した額。二世帯住宅など複数の世帯が同一の水栓を使用している場合は、一つの世帯とみなします）。 (4)市民税課税者に扶養されていないこと。 (5)自己の居住用以外に土地や家屋を所有していないこと。 (6)預貯金額が350万円以下であること。 (7)活用できる資産がないこと。

令和2年度の水道料金等の福祉減免額は【表90】のとおりである。

【表90】令和2年度の水道料金等の福祉減免額

	件数（件）	金額（千円）	水量（千m ³ ）
水道料金	65,827	105,672	958
下水道使用料	62,692	118,085	929
合計	128,519	223,757	1,888

令和2年度では、水道料金等の調定額の約1.8%が福祉減免制度により減額されている。

水道料金等の福祉減免制度については、各福祉関係窓口での案内のほか、ホームページへの掲載や広報ひらかた（年1回）へ掲載することで周知しており、上下水道局から個別の案内は特段行っていない。福祉減免制度は契約者等による申請が必要なため、申請がない限り水道料金等が減免されることはない。

監査において閲覧した水道料金等滞納者ごとの交渉経過の中では、年金のみで高額な支払が困難な高齢者世帯といった記載があるものの、福祉減免制度が適用されていない契約者があった。

債権管理とは直接関係はないものの、上述のような状況を確認した場合に、福祉減免制度の周知を行うことは住民サービスの向上に繋がるものと思料する。

また、福祉減免制度の対象者が同制度を申請し、各世帯に応じた負担すべき水道料金等となっていることで、間接的に債権管理の効率性が高まることも考えられる。

水道料金等の福祉減免制度の対象者のうち、生活困窮高齢者世帯については直接の相談窓口がなく、ホームページの閲覧が困難なことも考えられる。水道料金等の福祉減免制度については行財政改革プラン 2020 において廃止を含めた見直しを行うこととしているが、制度が存続する限りは、集金等の訪問時に福祉減免制度の案内を行うなど、制度の周知に関する検討が望まれる。

10. 患者未収金

(1) 概要

① 債権の概要

名称	患者未収金	
債権所管課	市立ひらかた病院 事務局 医事課	
債権の種類	私債権	
根拠法令	市立ひらかた病院の使用料及び手数料条例、 市立ひらかた病院の使用料、手数料等に関する規程、 病院事業に係る枚方市債権管理及び回収に関する条例 施行規程	
時効期間	令和2年3月31日以前：3年 令和2年4月1日以降：5年（民法改正による）	
令和2年度における 未収金の残高及び増 減額（単位：千円）	令和元年度末未収金残高(A)	54,115
	調定額(B)	1,171,886
	収入済額(C)	1,101,891
	不納欠損額(D)	1,772
	令和2年度末未収金残高 (A)+(B)-(C)-(D)	122,337
徴収方法	窓口現金、口座振替、クレジット決済	
債権管理システム	富士通 HOPE/X-W 未収金管理	

② 制度の概要

市立ひらかた病院の使用料及び手数料条例に基づく診療費等のうち、保険者負担分を除く患者負担分について、窓口支払等がなされず、未収金となったものについて管理し、回収を図るものである。

③ 患者未収金残高等の概要

平成 30 年度から令和 2 年度までの患者未収金残高等の推移は、【表 91】のとおりである。

【表 91】患者未収金残高等の推移

(単位：千円)

区分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
現年度分			
令和元年度末未収金残高(A)	—	—	—
調定額(B)	1, 202, 379	1, 279, 499	1, 181, 528
収入済額(C)	1, 164, 898	1, 241, 280	1, 074, 929
不納欠損額(D)	—	—	—
令和 2 年度末未収金残高 (A) + (B) - (C) - (D)	37, 481	38, 218	106, 598
(うち新型コロナ関係)	(—)	(6)	(63, 618)
過年度分			
令和元年度末未収金残高(A)	52, 406	53, 604	54, 115
調定額(B)	△7, 465	△5, 692	△9, 641
収入済額(C)	26, 039	28, 078	26, 962
不納欠損額(D)	2, 777	3, 936	1, 772
令和 2 年度末未収金残高 (A) + (B) - (C) - (D)	16, 123	15, 897	15, 738
合計			
令和元年度末未収金残高(A)	52, 406	53, 604	54, 115
調定額(B)	1, 194, 913	1, 273, 806	1, 171, 886
収入済額(C)	1, 190, 937	1, 269, 359	1, 101, 891
不納欠損額(D)	2, 777	3, 936	1, 772
令和 2 年度末未収金残高 (A) + (B) - (C) - (D)	53, 604	54, 115	122, 337
(うち新型コロナ関係)	(—)	(6)	(63, 618)

(注) 調定額のマイナスは調定減額である。

④ 徴収事務の概要

患者未収金の発生から債権管理、回収に係る基本的な事務フローは次のとおりである。

ア) 未収金の発生

入院、外来を問わず、期日に支払のない患者については、支払確約書を入手し、本人や家族の連絡先等の情報を把握することとしている。また、時間外における救急患者や交通事故による患者の場合は医療費が高額になることもあり、一括での支払が難しいなどの事情で、分割払いの依頼があった場合は支払計画書を作成し、支払計画に従って債権を回収する。

イ) 督促、催告等の手続

督促、催告等の基本的なスケジュールについては【表 92】のとおりである。

【表 92】督促、催告等の基本的なスケジュール

未収発生後	対応手続
1 週間以内	電話による督促
3 週間以内	請求書の再発送
5 週間以内	請求書の再発送
7 週間以内	督促状の発送
9 週間以内	督促状の再発送
6 か月経過後	電話連絡の上、債権移管予告通知書送付
債権移管予告通知書 送付後 2 週間以内	弁護士事務所に債権回収業務を移管

ウ) 弁護士事務所への移管

債権移管予告通知書送付後に債務者から支払意思表示がなかった場合、弁護士事務所に債権を移管し、回収を委託する。令和 2 年度において弁護士事務所に移管した債権の概要は、【表 93】のとおりである。

【表 93】弁護士事務所に移管した債権（患者未収金）

	令和 2 年度以前から 継続して移管中の案件	令和 2 年度の 新規移管案件	合計
移管金額	1, 321, 500 円	535, 445 円	1, 856, 945 円
移管件数	6 件	7 件	13 件
取立金額	463, 760 円	0 円	463, 760 円

エ) 不納欠損処理

弁護士事務所に債権を移管したが、弁護士事務所側から回収不能と連絡を受けた債権については、債権管理条例第 19 条の規定に基づき、債権放棄を行うこととなる。

(2) 監査の結果及び意見

① 日常的な債権管理に関する事項

ア) 病院負担処置分に係る未収金の消込漏れについて【監査の結果18】

＜事例1＞は事務委託先業者の担当者が、病院負担処置分に係る未収金について、未収処理届の作成、提出を失念していたため、未収金の消込処理が行われず、滞納債権として取り扱われていたものである。

＜事例1＞

令和2年1月に手術中の針刺し事故が発生したが、その処置に係る費用については病院負担となるため、所管課は事務委託先業者の担当者に自費で会計処理するとともに、未収処理届^(注)を提出し、処理するよう指示をしていたが、事務委託先業者の担当者が未収処理届の作成を失念していたため、当該処置に係る未収金(8,778円)が滞納債権として残存していた。

(注) 保険請求や患者請求のできない事案(病院負担になるものなど)に対して、未収処理手続が実施されることになっており、委託している事務委託先業者が情報を集約し未収処理届を作成し、医事課に報告・提出され未収金の消込処理がなされるもの。

＜事例1＞の発生原因としては、所管課及び事務委託先業者の双方において指示内容が適切に実施されていることを確認する体制が存在していないことが考えられる。

また、事案の発生からすでに1年半以上が経過し、2度の決算が実施されていることから、会計上においても未収金の内容を確認し、年度中に処理すべきものの洗出しがなされていないことが窺える。

今後は、所管課において、事務委託先業者への指示内容が適切に実施されていることを確認する体制を整備するとともに、少なくとも、決算時には各勘定残高の内訳を確認することで適切な会計処理を実施することが必要である。

イ) 事故関連債権の取扱いについて【意見52】

交通事故案件については、個人(患者等)や患者等が加入する損害保険会社への請求が必要となる場合があり、また弁護士が対応する事案も多いなど、特別な対応が必要な場合がある。

しかし、現状の「未収金回収管理マニュアル」においては、通常患者未収金に関する督促及び催告の手続は明記されているが、交通事故案件など、特殊事情のある債権についての取扱いについての記載がなく、また、所管課において滞納債権の発生原因や回収状況について網羅的に把握できる資料が作成されていない。

このため、＜事例 2＞及び＜事例 3＞のように、十分な対応が行われているとは言えない状況が見受けられた。

＜事例 2＞

平成 30 年 4 月に発生した交通事故案件に係る患者未収金（16,650 円）において、事故後に患者の代理人である弁護士から連絡があり、患者側から正式な依頼を受けた後、適切に対応する旨の連絡を受け、交通事故案件として処理されていた。しかしながら、その後一切連絡がなく初回の督促後、追加の対応がなされず滞納債権として残存していた。

＜事例 3＞

平成 30 年 6 月に発生した交通事故案件に係る患者未収金（2,548,669 円）において、事故当時無保険であり、かつ、長期入院が見込まれていたため入院中に生活保護申請を実施。しかしながら、事故が申請前であったため生活保護対象外となる。患者は弁護士に依頼し支払については弁護士に一任していたが、弁護士との調整が進んでおらず滞納債権として残存していた。

事務委託先業者には、未収金担当者とは別に、事故案件の対応を行う書類担当者が存在するが、所管課と事務委託先業者（未収金担当者及び書類担当者）の情報共有が十分になされていなかったことが、＜事例 2＞及び＜事例 3＞において、長期滞納債権を残存させる結果となった要因と考えられる。また、患者未収金の回収状況を網羅的に把握できる仕組みが存在していなかったことも要因である。

よって、今後は、特殊事情のある債権にも対応したマニュアルを作成し、適時適切に情報を共有できる体制を整備するとともに、所管課において、滞納債権の回収状況を網羅的に把握し、適切な管理を行う必要がある。

ウ) 分納債権に係る管理体制の構築について【意見53】

患者より分納の依頼があった債権については分納による支払を認めているが、システム上、分納となった債権について一括管理ができない状況となっている。

具体的には、事務委託先業者の担当者が分納履行中の患者の入金状況についてシステムの画面上で個別に確認しているのみで、分納の期日に入金のなかった債権が全体としてどの程度あるか、また、期日に遅れた債権に対して適切な催告が行われているのかについて、網羅的な管理が行われていない状況が確認された。

分納となった債権についてシステム上での一括管理が難しいのであれば、別途、分納債権についての管理資料を作成し、分納の履行状況について網羅的に管理できる体制の整備が必要である。

また、所管課は事務委託先業者に対して分納の履行状況及び催告等の実施状況を定期的に報告するよう依頼し、適時に状況を把握し、適切な処理を実施する体制を構築する必要がある。

エ) 死亡患者に係る債権の取扱いについて【意見54】

病院内で死亡した者に係る患者未収金については、退院の当日には請求せず、後日、保証人に対し請求書を送付することになっているが、システム上の「債権の状況ステータス」には、請求書送付後においても「請求中」ではなく、「保証人等支払（死亡）」のまま登録されることになっている。

しかし、事務委託先業者は「債権の状況ステータス」が「請求中」の債権のみ回収状況を確認していたことから、＜事例 4＞のように、確認の対象から漏れてしまうこととなり、適切な対応がなされないまま滞納債権となっていたものが見受けられた。

＜事例 4＞

令和 2 年 10 月及び令和 3 年 3 月に発生した病院内で死亡した方に係る患者未収金（それぞれ 72,169 円、120,818 円）において、退院後に請求書を作成し送付していたが、請求書送付後も債権の状況ステータスを「請求中」ではなく「保証人等支払（死亡）」とすることになっていたため、回収管理の対象とならず滞留していた。

「債権の状況ステータス」の入力方法が回収管理の方法との整合性が取れていないことで適時適切な対応がされていなかったことが、＜事例 4＞において長期滞納債権を残存させる結果となった要因と考えられる。また、「**事故関連債権の取扱いについて【意見 52】**」における＜事例 2＞及び＜事例 3＞と同様、患者未収金の回収状況を網羅的に把握できる仕組みが存在していなかったことも要因である。

よって、今後は、「未収金回収管理マニュアル」において「債権の状況ステータス」の入力方法と回収管理の方法を整合させるとともに、所管課においても滞納債権の状況を網羅的に把握できる体制の整備が必要である。

オ) 債権放棄に係る基準の明確化について【意見55】

弁護士事務所に移管した債権のうち、弁護士事務所側から回収不能と連絡を受けた債権については、債権管理条例第 16 条に規定する要件に該当する場合、徴収停止を行い、同条例第 19 条第 4 号の規定に基づき、債権を放棄することが相当と考えられるが、第 16 条における「債権金額が少額」や第 19 条における

「相当の期間」が明確になっていないことから、所管課は第 19 条第 4 号の規定を適用せず、時効期間の満了後に第 19 条第 6 項の規定に基づき不納欠損処理を実施している。

【債権管理条例（抜粋）】

（徴収停止）

第 16 条 債権管理者は、非強制徴収債権で履行期限後相当の期間を経過してもなお完全に履行されていないものについて、次のいずれかに該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當であると認めるときは、法令の定めるところにより、以後その保全及び取立てをしないことができる。

(1)～(2) 略

(3) 債権金額が少額で、取立てに要する費用に満たないと認められるとき。

（債権の放棄）

第 19 条 債権管理者は、次のいずれかに該当する場合においては、非強制徴収債権及びこれに係る延滞金等に係る市の債権を放棄することができる。

(1)～(3) 略

(4) 第 16 条の措置を行った場合において、相当の期間を経過した後においても、なお同条各号に該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當と認められるとき。

(5) 略

(6) 私債権について、消滅時効に係る時効期間が満了したとき（債務者が時効の援用をしない特別の理由がある場合を除く。）。

この点、所管課としては、令和 2 年 4 月 1 日以降、時効期間が 5 年となったこともあり、回収が見込めない債権については、時効期間の満了前に債権管理条例第 19 条第 4 項に基づく債権放棄を行った上で、不納欠損処理を行い、患者未収金の計上額を早期に圧縮したい意向とのことであるが、現状では、その基準が明確となっていない。

したがって、今後、弁護士事務所において回収不能とされた債権の処理に係る条例の解釈や不納欠損処理の手順を明確化する必要がある。

以 上

【参考資料】

「第４ 監査の結果及び意見（各論）」における個別の債権に係る監査の結果及び意見には、他の債権の管理水準の向上に向けた活用が可能な事項が含まれている。

そのため、以下では、監査の結果及び意見を債権管理における事務フローに即して整理しているので、全庁的な対応を検討される際の参考として頂きたい。

	1	2	3	4	5
	市税	国保	後期	介護	保育料
	強制	強制	強制	強制	強制
【債権管理体制の整備】					
マニュアルの整備	意見 12				
システム活用	意見 13		意見 22		
債権回収課との連携		意見 16			結果 7 意見 33
【日常的な債権管理】					
債権の発生					
納入通知					結果 7
督促・催告		結果 4	意見 23	意見 26 意見 29	結果 7 結果 8
交渉記録	意見 13		意見 22		
分納の管理	結果 2	結果 5 意見 17	結果 6	意見 27 意見 28	結果 8 意見 34
時効の管理		意見 18		意見 29	結果 10
期限の利益の喪失					
連帯保証人					
債務者死亡	意見 15	意見 19	意見 24	意見 30	
延滞金・遅延損害金	結果 3 意見 14	意見 20	意見 25	意見 31	結果 9 意見 35
不納欠損・債権放棄				意見 32	結果 10
法的措置					
会計処理					
【制度のあり方等】					
制度のあり方					
制度の周知		意見 21			

	6	7	8	9	10
	生活保護	母子父子 寡婦	くらしの 資金	水道 ／下水道	病院
	強制/非強制	私	私	私/強制	私
【債権管理体制の整備】					
マニュアルの整備	意見 36	意見 41	意見 44 意見 45		
システム活用	結果 11				
債権回収課との連携			意見 45		
【日常的な債権管理】					
債権の発生	結果 12 結果 13				結果 18
納入通知					
督促・催告				意見 49	
交渉記録			結果 15		意見 52
分納の管理	意見 37 ～39			意見 50	意見 53
時効の管理					
期限の利益の喪失		結果 14			
連帯保証人			意見 46		
債務者死亡		意見 42			意見 54
延滞金・遅延損害金		意見 43	結果 16		
不納欠損・債権放棄			意見 47		意見 55
法的措置	意見 40				
会計処理				結果 17	結果 18
【制度のあり方等】					
制度のあり方			意見 48		
制度の周知				意見 51	

(注) 強制：強制徴収公債権、非強制：非強制徴収公債権、私：私債権