

●令和3年度 監査テーマ 債権管理に係る財務事務の執行について

○ 包括外部監査結果に対する措置について

第3 2. 債権管理に係る個別の監査の結果及び意見を踏まえた総括意見

(1) 総括

① 債権管理体制の整備に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
1	「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 [報告書33ページ]	○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、平成30年3月に行われた改正(名称の変更等)が反映されていなかった。 ○上記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。	コンプライアンス推進課	例規データの更新内容については、令和4年3月からコンプライアンス推進課における確認にあわせて委託業者がデータ更新することに各課においても更新内容の点検を求め、更新内容の反映が完了していることの確認を行うようにした。

(2) 市税

② 日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
2	分納に係る納付誓約書の未入手について [報告書55ページ]	○分納履行中の滞納債権から抽出した案件を確認したところ、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ものがあった。 ○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、決裁を行っており、また、納付誓約書は滞納者の債務承認となる重要な書類であることから、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。	納税課	毎月、月初めにシステムから分納手続未処理分リストを抽出し、納付誓約書の返送がない納税者に対して電話等で、提出がない場合には分納が受けられない旨を説明し、誓約書の提出を催促することにより、確実に返送を受けることとした。
3	延滞金減免申請における添付書類の未入手について [報告書56ページ]	○延滞金減免申請書を読覧したところ、一部の延滞金減免申請書において、減免条件を満たしているかが不明確なものや申請理由を証明する書類の添付がないものが見受けられた。 ○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。	納税課	延滞金減免申請の受付の際には、滞納整理マニュアルを用いて、申請理由及び理由を証明する書類等の添付を確認するとともに、当該内容について、管理職員による複数チェックを行うこととした。

(3) 国民健康保険料

② 日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
4	文書による催告対象の選定方法について [報告書65ページ]	○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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	滞納システムより滞納者リストを抽出、滞納者の氏名ごとに担当者分けし、リストを管理しながら年度を通して計画的に催告書を送付する体制とした。管理職員がダブルチェックを行い、送付漏れがないように管理し、令和4年度は漏れなく実行した。
5	分納誓約に至った案件の重点的管理について [報告書66ページ]	○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ない事例が、比較的多く見受けられた。 ○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ため、分納中の案件の機械的、合理的な抽出方法を取り入れ、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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	令和4年度は、分納管理について専属の担当を設け、滞納システムを通じて分納履行状況を監視したうえで、分納誓約日を起算として定期的に不履行者抽出を行い、不履行後2～3か月以内には催告書を送付する体制にした。また、専属の担当は係長を含めた複数名とし、相互チェックを行うことで、送付漏れを防止する体制とした。

(4)後期高齢者医療保険料

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
6	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 [報告書77ページ]	<p>○分割納付誓約書を作成している案件について、表計算ソフト(エクセル)のファイルにて一覧表が作成され、管理されているが、この管理が令和2年度中の一時期なされなくなっていたため、分割納付に関する誓約がなされた後、途中から入金途絶した案件について、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。</p> <p>○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。</p>	国民健康保険室 (後期高齢者医療担当)	毎月、債権管理担当者が分納誓約一覧表に納付状況を入力する日を定め、管理職において定期的に未納者の状況を確認するとともに、当該未納者に対する督促が月末までに行われていることについても管理職で確認するようにした。

(6)保育料

①債権管理体制の整備に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
7	保育料の決定通知等の送達方法について [報告書101ページ]	<p>○保育料(利用者負担額)の決定通知及び督促状について、所管課においては、過去から継続して保育所(園)渡しにより交付していたが、債権回収課においては、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ており、所管課と債権回収課の連携不足の状況が見受けられた。</p> <p>○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充当する必要がある。</p>	保育幼稚園入園課	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は、令和4年度当初予算に計上され、同年度より郵送化した。 郵送化済み分のうち、今後滞納が発生する事案から、債権回収課への移管を再開する。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
8	督促及び催告後の債権管理について [報告書104ページ]	<p>○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ず、また、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ため、適時に対応することが難しい状況にある。</p> <p>○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。</p>	保育幼稚園入園課	<p>○分納履行中の者、分納が遅延している者を一括して抽出できるよう改善したもの、納期限が過ぎて納付があった場合に「不履行」と表示されるなど、システムとしては債権の変動状況を十分に把握できるものとなっているが、定期的に履行監視し、不履行者については催告書を送付し納付相談を促している。</p> <p>○債権管理については、国主導の標準化システムへの移行と関連するため当該業務と並行して対策を検討する必要があるが、急遽ベンダー事情により標準化移行時期がR7.10月からR10.1月(最短)に遅延することになったため、標準化移行と切り離し検討可能と判断できる部分については、費用対効果等を勘案し検討を進めていく。</p>
9	延滞金の管理とシステム上の課題について [報告書105ページ]	<p>○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が、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。</p> <p>○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。</p>	保育幼稚園入園課	<p>○保育料を完納した債務者の確定延滞金を把握できるようシステムを改修し、徴収を行っている。</p> <p>○分納中の債務者の延滞金については、国主導の標準化システムへの移行と関連するため当該業務と並行して対策を検討する必要があるが、急遽ベンダー事情により標準化移行時期がR7.10月からR10.1月(最短)に遅延することになったため、標準化移行と切り離し検討可能と判断できる部分については、費用対効果等を勘案し検討を進めていく。</p>
10	時効完成予定日の管理と不納欠損処理について [報告書106ページ]	<p>○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が、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。</p> <p>○また、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。</p> <p>○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し、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。</p>	保育幼稚園入園課	<p>○実際の時効完成予定日の履歴情報の管理及び1月から3月の不納欠損処理の時期については、時効完成予定日を本来の予定日で管理し、当年度の4月から3月までに時効が完成する債権の不納欠損処理を当年度末に行うよう、令和7年度分から見直す。</p> <p>○実際の時効完成日に基づく不納欠損処理については、システム上、都度の欠損処理ができないため一件ごとに手作業で欠損処理することとなる。作業量と適正な事務執行の観点から、最適な事務処理手順を検討している。なお、国主導の標準化システムへの移行と関連するため当該業務と並行して対策を検討する必要があるが、急遽ベンダー事情により標準化移行時期がR7.10月からR10.1月(最短)に遅延することになったため、標準化移行と切り離し検討可能と判断できる部分については、費用対効果等を勘案し検討を進めていく。</p>

(7)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

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
11	債権管理システムへのデータ登録誤りについて 〔報告書120ページ〕	○債権管理システムへの該当条項の登録について、本来、法第78条徴収金として登録すべきところ、誤って旧法第78条徴収金としていたものが見受けられた。 ○旧法と新法では、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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	現在はケースワーカーが生活保護システムに債権内容を入力し、決裁時の添付資料である決定調書により、誤ったシステム登録がされていないか確認をしている為、誤登録は生じていない。過去の誤った登録については、生活保護システムの備考欄に補記する事で、新法で取り扱えるように対応した。さらにR4年6月中にシステムデータも修正出来る事となっている。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
12	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 〔報告書121ページ〕	○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。 ○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。 ○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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	本人からの申請に基づき収入認定を行っているが、確認漏れによる人為的な算定誤りが発生しないように、書類チェックの際は全ての内容に確認したレ点チェックにより、入力後に誤りがないかケースワーカー、査察指導員が確認を行っている。また、毎月の保護費の算定締切日を1日前倒しし、収入認定算定漏れを防ぐ確認日を設けた。 債権についての職場研修を行った。今後毎年6月・7月に債権の教育研修を行うよう計画を立てた。
13	収入額の認識誤りによる返還金の不足について 〔報告書123ページ〕	○【監査の結果12】の案件の中に、働いて得た収入の確認に漏れがあり、生活保護費が過大となっていたものがあつたが、返還金の決定においても、当該収入の確認が漏れていた。収入額についての十分な確認が求められる。	福祉事務所 (生活福祉担当)	No.12と同様に、収入申告書、資産申告書、通帳写し等により確認するが、その際に他の収入についても漏れないよう併せてレ点チェックをするよう、査察指導員以上の会議において周知し査察指導員によるダブルチェックの徹底を図った。

(8)母子父子寡婦福祉資金貸付金

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
14	滞納債権に関する一括償還請求手続について 〔報告書136ページ〕	○母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令において、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。 ○所管課においては、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。 ○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く、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。	子どもの育ち見守りセンター	「貸付マニュアル」に基づき、償還金の支払を怠った者に対し、一時償還の請求を行った。 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債権回収業務委託先へ移管できるよう、令和5年度からの委託契約仕様書に盛り込んだ。

(9)くらしの資金貸付金

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
15	誓約書や回収計画書の事務手続について 【報告書145ページ】	○「くらしの資金滞納者に対する徴収について」という手順書には、分納等において債務者に徴収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。 ○分納誓約時には、所管課が償還計画表を作成し債務者に示しているものの、債務者に償還計画表を渡していないため、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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	債務承認兼分割納付誓約書(以下、「誓約書」という。)及び償還計画書の様式は令和5年度中に作成済みであり、令和6年度の催告書送付後の分納相談時には誓約書の提出を求め、課内決裁後、誓約書に基づき作成した償還計画書と分割納付用の納付書を債務者へ送付することで債権回収計画の共有を図った。 また、上記事務手続については令和6年度中にマニュアルに明記し、整備した。 くらしの資金貸付制度は令和6年度末で廃止となったが、令和7年度以降も債権回収業務は残るため、引き続き債権回収に向けて取り組む。
16	遅延損害金の未徴収について 【報告書146ページ】	○所管課の手書きやアクセスによるデータ管理では、債権管理条例第9条に規定する遅延損害金の計算が不可能であることから、徴収されておらず、条例違反の状態にある。 ○条例違反の状態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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	新たに貸付を行うにあたり、遅延損害金が発生する旨貸付相談時に配布する手引に明記するとともに、減免要件の設定及び減免申請書の様式を令和6年度中に整備した。 くらしの資金貸付制度は令和6年度末で廃止となったため、今後新たに貸付を行うことはない。

(10)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

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
17	貸倒引当金の計上不足について 【報告書157ページ】	○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は、破産更生債権等として、債権額の全額について貸倒引当金を計上することとしているが、分納の回収が遅延している債権の一部について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。	上下水道総務室 (営業料金担当)	分納誓約を締結している債権について回収状況を精査するとともに、令和3年度決算からは、状況に応じて破産更生債権等に分類し、適切に貸倒引当金を計上することとした。

(11)患者未収金

①日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査結果(要旨)	担当部署	結果への対応(R7.4末現在)
18	病院負担処置分に係る未収金の消込漏れについて 【報告書164ページ】	○病院負担処置分に係る未収金について、事務委託先業者の担当者が未収処理届の作成、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があった。 ○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、決算時において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。	医事課	包括外部監査で示された指摘事項を基に、未収金業務を整理し、業務全体の見直しを行うとともに未収金管理マニュアルについても令和3年12月に改正を行った。 会計処理についても、月初めに事務委託先とともに未収金情報の相互確認を行っており、決算時においても各勘定残高の内訳を確認するように業務の見直しを図った。