

●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

○包括外部監査の意見に対する改善について

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	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
1	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 〔報告書25ページ〕	○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。 ○現状では、各債権の性質や所管課の体制等により、滞納処分に向けた財産調査における役割分担など、引継ぎに係る実務上の取扱いは画一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。 ○また、滞納処分を行う前提としての財産調査だけでなく、徴収緩和を行う前提としての財産調査に関しても、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。	債権回収課	令和4年4月の定期人事異動において人員体制の拡充が図られ、債権所管課から一定の金額以上の高額事案や処理困難事案を含め、移管件数を増やしていく。また、債権所管課から移管を受けた事案の財産調査は債権回収課において実施し、調査の結果、滞納処分を行うことができる財産を有しない滞納者に対しては、債権回収課で執行停止相当との判断を行う。
2	債権所管課に対するサポート体制の確立について 〔報告書26ページ〕	○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、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、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自治体の個人情報保護条例との関係を整理した上で、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。 ○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元管理し、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。	債権回収課	複数の税外債権で重複している事案については、債権回収課で一括して交渉・滞納処分を行っていく。 また、人員体制の拡充が図られたため、処理困難事案の移管を受けて、タイアロックや不動産公売を実施したうえで取り組んでいく。
3	全庁的なマニュアルの整備の必要性について 〔報告書30ページ〕	○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。 ○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が、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った。 ○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。	債権回収課	全庁的な債権管理・回収マニュアルについては令和4年度から作成を行っており、マニュアルのなかの主なポイントについて令和4年度の市債権管理・回収対策委員会及び幹事会で説明を行った。令和5年4月の法律改正への対応等を精査した後、「枚方市債権管理・回収マニュアル」として完成した。 今後、令和5月25日開催の市債権管理・回収対策委員会(幹事会合同)において完成版として周知を行う予定である。
4	より実効性の高い職員研修の実施について 〔報告書32ページ〕	○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が、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、「財産調査や財産差押えなどの実践的なものが少ない」、「階層別や債権の区分別の細やかなテーマを設定して欲しい」などといった意見が聞かれた。 ○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。	債権回収課	令和4年度、市債権管理・回収対策委員会の各幹事に対してアンケートを実施した結果、令和4年度のリーガル研修は「私債権」グループと「非強制徴収公債権」グループに分けて各課の実務担当者を集めた意見交換会を実施した。債権管理・回収業務の中で困っていることや疑問に思っていること等について意見交換を行い、債権回収課の弁護士職員2名からの的確なアドバイスもあり、有意義な研修を行うことができた。
5	「市債権管理・回収対策委員会」の委員会区分について 〔報告書34ページ〕	○枚方市市内委員会規程第2条によれば、市内委員会の種類及び役割は、検討委員会、推進委員会及び審査委員会に区分されているが、「市債権管理・回収対策委員会」はこのうち、検討委員会に区分されている。 ○令和3年度の「市債権管理・回収対策委員会」の活動予定表によれば、「債権放棄予定審査」、「債権放棄の決定」との記載があるが、同委員会において、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た後、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り、同委員会において、実質的に審査が行われているとはいえない。 ○「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ため、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。	債権回収課	「債権放棄予定審査」の文言は使用せず「債権放棄予定の確認」とし、委員会のなかで「債権放棄の決定」の文言を使用せず「債権放棄の確認」とする。
6	債権の回収に係る情報開示について 〔報告書34ページ〕	○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、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。 ○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、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となっている。 ○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、実績とともに公表するなど、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。	債権回収課	行財政改革プランは、約80の具体的な取り組みについて、改革を着実に進行为するための進化管理と、行政改革効果の「見える化」に係る考え方を取り組みごとに1枚のシートに示しており、「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」について、各債権ごとの回収額等を追加して示すことは行財政改革プランにはなじまず、各債権の具体的な実績等一覧を公開することは現時点では考えていない。
7	滞納者の生活状況に応じた債権管理のあり方について 〔報告書35ページ〕	○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、財産の差押えを中心とした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。 ○近年、他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、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。 ○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、多岐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。	債権回収課	債権回収課相談窓口には以前から健康福祉総合相談担当のチラシを置いており、必要と思われる人にはチラシを渡し、窓口を案内できるようにしている。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
8	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 〔報告書36ページ〕	○各所管課から債権回収課への移管期限は「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。 ○債権回収課によると、移管を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とから、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。	債権回収課	令和3年度末に返還事案と継続事案の一覧表を作成し、各所管課に提示しており、今後も継続して年度末に一覧表を作成していく。
9	分割納付に係る履行状況確認の強化について 〔報告書37ページ〕	○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。 ○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。	債権回収課	分納誓約後の管理については各所管課の対応による。
10	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 〔報告書38ページ〕	○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。 ○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いる。 ○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。	債権回収課	延滞金及び遅延損害金の徴収については各所管課の対応による。

11	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 〔報告書40ページ〕	○債権管理条例第19条(債権放棄)の事由について、以下のように、実務上の取扱いが明確でない面がある。 ・第1号:「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。 ・第4号:徴収停止の措置を行った場合における「相当の期間」について、具体的な基準が明確ではない。 ○債権管理条例第16条(徴収停止)の事由のうち、第3号「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。」に関して、「少額」の基準が明確でない。 ○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ため、一定の基準を示す必要がある。	債権回収課	債権管理条例のなかの「相当の期間」「少額」等については、作成した「枚方市債権管理・回収マニュアル」のなかでその基準を示しており、令和4年度の市債権管理・回収対策委員会及び幹事会においても説明を行った。
----	---	--	-------	--

(2)市税

①債権管理体制の整備に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
12	滞納整理マニュアルの体系的な整理について 〔報告書54ページ〕	○所管課の作成した「滞納整理マニュアル(改訂版)」は項目ごとに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。 ○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ため、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。	納税課	滞納者との窓口や電話による交渉については、滞納者の事情や状況等により、マニュアルどおり進まないケースが多いことから、ベテラン職員との実務経験を通じて、個人のスキルアップにつなげている。そのため現時点においては、マニュアルの体系的な整理は必要ないものと考えている。
13	収滞納システムにおける滞納者の現況の記録について 〔報告書55ページ〕	○収滞納システムの交渉記録を閲覧したところ、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く、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。 ○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ため、滞納の原因や滞納者の経済状態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。	納税課	滞納者それぞれの事情や状況等により、必要に応じて経済状態等を記録する。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
14	延滞金減免に係るガイドラインの作成について 〔報告書57ページ〕	○「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」における延滞金減免申請書を受理する事由のうち、「特別の事情があるとき」は抽象的な表現であり、客観性が担保しづらいものとなっている。 ○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、「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。	納税課	滞納者の様々な事情に対して柔軟に対応するため、明記をしているものである。申請にあたっては、その都度、課内での協議の上、決定していることから、ガイドラインの策定は必要ないと考えている。
15	相続財産管理人選任における予納金について 〔報告書58ページ〕	○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が、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。 ○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が、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。 ○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。	納税課	予納金の予算を確保については、引き続き、相続財産管理人を選任すべき事案の精査を十分に行ったうえで、実施可能な件数を算出し、財政部署に予算要求を行っていく考えである。

(3)国民健康保険料

①債権管理体制の整備に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
16	債権回収課との連携のあり方について 〔報告書65ページ〕	○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っているが、枚方市においては、必ずしも債権回収課が難度の高い案件に対応し、所管課が比較的に容易な案件に対応するような分担になっていないようである。 ○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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	令和4年度から債権回収課の体制が強化され、国民健康保険室の職員も2名異動したことにより、相互の意思疎通は活発となっている。概ね50万円以上の債権について債権回収課が取り扱うなど一定のルールのもとに順調に移管を行っている。また、滞納処分に関する情報提供を受けるなど、連携がスムーズに進行している。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
17	分納誓約の提出等があった世帯の短期証交付について 〔報告書67ページ〕	○納期限から1年を過ぎて納付がない案件については、「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が事前送付されるが、当該書面(予告通知)を受領し、滞納者が窓口へ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(有効期限6か月)の交付の基準から除外されることになっている。 ○そのため、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。 ○単に分納誓約を提出したことのみをもって、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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	国通知において、資格証明書や短期証の交付目的は、納付相談の機会の確保の観点が必要とされており、現状では交付対象者が納付相談や分納誓約に至った時点で長期証への切り替えを実施し、その後の分納不履行は差押等の滞納処分にて対応している。 現在、国において令和6年度での短期証廃止が議論されており、現状の方針を継続する。
18	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 〔報告書68ページ〕	○滞納者から分納の申出があったものの、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。 ○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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	分納誓約には至らないが債務承認できる状況の場合、債務承認の署名を求め、時効更新を図るよう対応するように職員に周知した。これまでは分納誓約書の様式で対応していたが、別途債務承認のみの様式について策定した。 ※押印は求めるものではない認識。
19	死亡者の滞納案件における相続人調査について 〔報告書69ページ〕	○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(1回程度)を行っているが、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おり、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。 ○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。 ○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く、また、死亡者に係る高額医療費や葬祭費の支給事務との連携により、死亡した高額滞納者に関する取組を強化されたい。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	戸籍取寄せによる相続人調査、相続人や裁判所への相続放棄等の確認を行い、高額滞納者を中心に回収への取り組みを進める。強制徴収公債権所管課との情報共有や高額療養費・葬祭費の給付担当との連携も行うよう周知した。
20	延滞金の賦課徴収について 〔報告書70ページ〕	○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おらず、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。 ○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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	国民健康保険、後期高齢者医療保険及び介護保険において、分納時に納期限日ごとに延滞金を設定しようとする、各々システム改修が必要になる。一方、令和8年2月の稼働を予定するシステム標準化に向けた取り組みを進めている。現行システムについては、システム標準化に合わせ、大幅な見直しを検討しており、分納時の延滞金についても、本システム改修に合わせ、納付日で計算し徴収していく。

③制度のあり方等に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
21	扶養減免の取扱いについて 〔報告書70ページ〕	○枚方市の国民健康保険料の減免制度のうち、児童扶養減免は、大阪府内の他市町村では見受けられない制度である。 ○児童扶養減免の対象となる世帯はかなり広いが、令和2年度時点での児童扶養減免受付件数は1527件ということである。 ○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、今後、予定されている「広域化」に伴う減免制度の大阪府内での統一までの間、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。	国民健康保険室 (国民健康保険担当)	国保加入時に配布する案内文について、令和4年6月に減免制度について明記した内容に変更し、加入時に案内するよう努めている。 児童扶養減免については令和5年度にて終了。

(4)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

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
22	滞納者との各種折衝の記録(システムへの入力)について 〔報告書76ページ〕	○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。 ○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、経緯について正確に記録しておく必要がある。 ○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。	国民健康保険室 (後期高齢者医療担当)	保険料に対する納付相談を受けた職員は、速やかに後期高齢者医療事務支援システムに相談記録を入力し、記録したことを滞納管理担当者に報告することとした。担当者はその報告により、システムへの入力確認を行うようにした。

②日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
23	文書による催告の発出時期について 〔報告書76ページ〕	○文書による催告は、概ね年間3回(11月、2月、4月)行うこととしているが、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ため、滞納が継続している者に対して催告書を発送するまでの間隔が空き過ぎとなる場合がある。 ○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。	国民健康保険室 (後期高齢者医療担当)	滞納が継続している者に対する催告書の発送時期について見直しを行い、令和4年度発送分から1回追加し年間4回(11月、2月、4月、5月)実施した。令和5年度以降も引き続き年4回実施する。
24	死亡者の滞納案件における相続人調査について 〔報告書78ページ〕	○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(1回程度)を行っているが、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おり、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。 ○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。 ○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く、また、死亡者に係る高額医療費の支給事務との連携により、死亡した高額滞納者に関する取組を強化されたい。	国民健康保険室 (後期高齢者医療担当)	滞納者について、債権回収課と情報共有を図った。また、死亡した高額滞納者については高額療養費の支給事務とも連携し、相続人の特定に努める。
25	延滞金の賦課徴収について 〔報告書79ページ〕	○分納誓約があった場合の延滞金について、分割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おらず、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。 ○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。	国民健康保険室 (後期高齢者医療担当)	国民健康保険、後期高齢者医療保険及び介護保険において、分納時に納期限日ごとに延滞金を設定しようとする、各々システム改修が必要になる。一方、令和8年2月の稼働を予定するシステム標準化に向けた取り組みを進めている。現行システムについては、システム標準化に合わせ、大幅な見直しを検討しており、分納時の延滞金についても、本システム改修に合わせ、納付日で計算し徴収していく。

(5)介護保険料

①日常的な債権管理に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
26	一斉催告のタイミング及び送付文書の形式について 〔報告書88ページ〕	○「介護保険料マニュアル」によると、前年度保険料滞納者への催告書の送付は年2回(5月、2月)行うこととされているが、令和2年度においては、年1回(11月)行われているのみであった。 ○「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。	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	前年度保険料滞納者への催告書の一斉送付については、「介護保険料マニュアル」に記載された回数を遵守するとともに、発送時期については、令和3年度は10月と2月に実施したように、その時々状況により臨機応変に対応しながら、可能な限り記載されたタイミングを遵守していく。
27	分納誓約及び債務承認について 〔報告書89ページ〕	○口頭により滞納者との間で合意を得た後、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ため、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。 ○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。(所管課では、本意見に基づき、令和3年10月に運用を変更している。)	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	分割納付及び債務承認については、納付相談の場において、その時点での債務総額を記載し、分割納付依頼書と一体となった債務承認書を作成した上で、滞納者(連帯債務者を含む)に自署(または記名押印)を求め、後日、納付計画書及び納付書を送付する取扱いに変更した(令和3年10月に変更済み)。
28	分納不履行者への積極的な接触について 〔報告書91ページ〕	○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たものが複数見受けられた。 ○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。	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	指摘を受け、分割納付の履行状況については、毎月確認を行うとともに、履行のない滞納者に対して月次催告を行うなど、催告の頻度を高めることを決定。また、催告を続けてもなお不履行が続く滞納者に対して電話催告を行うなど、積極的に接触を図ることを決定した。
29	滞納者の親族に対する納付交渉について 〔報告書92ページ〕	○滞納者の親族との間で納付交渉を行い、滞納者の親族が署名した分納誓約書を受理しているものが見受けられたが、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理した場合についても債務の承認の効果が認められる。 ○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。	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	滞納者の親族と納付交渉を行う場合については、滞納者の代理人と位置づけて委任状の提出を求めるのか、滞納者の連帯納付義務者と位置づけるのが明確となるよう、現在使用している債務承認書兼分割納付依頼書の様式と受付手順の見直しを図った(令和3年10月に実施済み)。
30	死亡者の滞納案件における相続人調査について 〔報告書93ページ〕	○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(1回程度)を行っているが、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おり、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。 ○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。 ○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。	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	指摘を受け、滞納額が高額に及ぶ滞納者が死亡した場合については、相続人に対する滞納保険料の請求が実施できるよう、庁内の強制徴収公債権を取り扱う部署と情報共有を図り、相続人の特定に努めることを決定した。
31	延滞金の賦課徴収について 〔報告書94ページ〕	○分納誓約があった場合の延滞金について、分割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おらず、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。 ○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。	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	分割納付の期間については、新たな延滞金の発生を抑制するため、原則として6カ月以内とする取り扱いに変更を行った(令和3年10月変更済み)。また、すでに延滞金が発生している恒常的滞納者や高額滞納者については、原則として6カ月以内に再相談を行い、その都度、延滞金の差額を徴収する、または再分納の納付計画に組み入れる運用を徹底する。それでもなお発生する延滞金については、庁内で確立された方針に沿って適正に処理している。
32	時効完成による不納欠損処理について 〔報告書94ページ〕	○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、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一部の債権について、令和2年度における不納欠損処理が行われていなかった。 ○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が、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	地域健康福祉室 (長寿・介護保険担当)	令和4年度においては、年度の末日において時効を迎えている分は、同日付けで不納欠損処理を行った。 決裁の取扱いについて、令和4年6月に事務決裁規程の所管部署より方針が示された。

(6)保育料

①債権管理体制の整備に関する事項

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
33	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 〔報告書103ページ〕	○債権回収課への移管対象とならなかった債権については所管課で対応することが求められるが、その中でも、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。 ○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。	保育幼稚園入園課	令和4年度末に不能欠損処理される見込みの滞納および、令和4年度に保育所(園)を卒園予定で、令和2年度以降(債権回収課への移管が停止し財産調査が未)に滞納となった債務者については、債権回収課と連携し、給与などの財産が判明したものに、給与照会予告を行った。

②日常的な債権管理に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
34	分納計画の変更に係る基準の策定について 〔報告書105ページ〕	○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が、その際の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いる。 ○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。	保育幼稚園入園課	分納計画に係る基準・取扱いについては現在策定中。令和6年度中を目途に方針を固め、「保育料の徴収マニュアル」を改定予定。
35	分納誓約書における延滞金の明記について 〔報告書106ページ〕	○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延滞金が記載されていないが、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。	保育幼稚園入園課	分納誓約書の納付計画一覧表、計画明細に延滞金を表示するようベンダーに依頼済み。保守範囲内で対応可能だが改修に時間を要するとの回答あり。令和6年度中に改修予定。

(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	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
36	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 〔報告書120ページ〕	○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、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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	マニュアルをR4.2月に改定した。 債権の職場研修において、77条の2、78条の2を適用し、債務者の利便のためにも本人同意の上で保護費からの調整を行うよう職員に周知した。

②日常的な債権管理に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
37	分割納付決定時の預貯金調査証跡について 〔報告書123ページ〕	○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、債務者との合意に基づく分割納付として取り扱っているが、分割納付決定時の決裁文書において、預貯金の有無や残高を確認した証跡が残されていない。 ○債務の承認及び分割納付誓約書を入力する際、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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	分割納付決定時の決裁文書において、預貯金等の残高を確認するため通帳の写し等の添付、徴取するように改めた。 通帳の提出があった際には他の入金等の支給がないかも併せて写しを確認し、入金ごとにレ点チェックすることとした。
38	保護中の返還金等の納付交渉の不足について 〔報告書124ページ〕	○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ていないケースの中には、過去において告訴を行っているなど、悪質性の高い案件も含まれていたが、このような案件について、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り、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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	保護受給中の方が納付できていない場合には催告の発送時期である6月、10月に併せて対象の債務者をリスト抽出し、担当ケースワーカーから生活状況の聞き取った上で納付交渉を行い、交渉記録も残すことを徹底した。SV会議において納付交渉の進捗状況の報告を行い管理を行うよう改善した。
39	保護廃止後の返還金等の訪問強化について 〔報告書125ページ〕	○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。 ○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、さらに金額の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。 ○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。	福祉事務所 (生活福祉担当)	管理職の訪問徴収は居住地、金額、発生時期から抽出しているが、収入や資産状況を確認しながら合理的な抽出案件を検討した。令和3年度の訪問徴収では、徴収の効率性を重視し、前年度収入が一定額ある債務者も訪問徴収に含めた。 R3年度より債権回収課に移管を進めており、給与や預貯金の資産が確認できた債権は、債権回収課より適時連絡を受け移管を行っている。また、現段階では移管対象に挙がっていない保護廃止後の強制徴収公債権については、分納の機会を積極的に債務者に与える為、納付勧奨の手紙を送付する事とした。
40	悪質な案件における告訴等の検討について 〔報告書127ページ〕	○現在、返還金等について告訴しているのは1件のみとなっているが、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。 ○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、告訴等についても警察との連携を強化するなど、積極的に対応することが望まれる。	福祉事務所 (生活福祉担当)	法第78条の返還金等の悪質な案件についてはケース診断会議において組織的な決定のもと告訴等を検討している。告訴検討事案については警察OBの協力のもと警察との連携を強化しながら対応を進め、進行管理を行っている。

(8)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				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
41	貸付金の徴収事務マニュアルの作成について 〔報告書135ページ〕	○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が、「貸付マニュアル」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。 ○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。	子どもの育ち見守りセンター	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できるよう、令和4年3月に「貸付マニュアル」の改定を行った。

②日常的な債権管理に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
42	借主が死亡した場合等の手続の明確化について 〔報告書136ページ〕	○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、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。 ○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。	子どもの育ち見守りセンター	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し、適時適切な対応が可能となるよう、貸付の相談および受付の担当と、債権回収の担当を分けることで、体制の整備に努めた。
43	滞納債権に関する違約金の回収手続について 〔報告書137ページ〕	○違約金は原則として一括で納入することになっており、債務者の希望に応じて分割納入を認めているが、違約金の分割納入について、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。	子どもの育ち見守りセンター	違約金の分割納入については、貸付システムの更新時に適切に管理できるよう、システムの仕様書に組み込み、令和6年度より新システムで管理できるよう改善した。

(9)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				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
44	債権管理に係るマニュアルの整備と運用について 〔報告書142ページ〕	○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。 ○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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	債権回収に係るマニュアルに遅延損害金に関する要件設定を記載し、完了する予定である。
45	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 〔報告書143ページ〕	○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な手続等により回収の可能性もあるもの、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、それぞれの態様に即した対応が求められる。 ○②滞納しているが法的な手続等により回収の可能性のあるものについては、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。 ○所管課では、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っているが、アクセスによるデータ管理から債権の態様に即した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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	貸付金残高の内、法的な手続等により回収の可能性のある債権については、債権回収課との連携やサポート体制の整理を行い、実施予定である。 また、効率的な債権回収に向け、データを整理中である。

②日常的な債権管理に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
46	連帯保証人制度の活用について 〔報告書145ページ〕	○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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	債務者と同様、連帯保証人への債権回収も積極的に行うこととした。
47	債権放棄の判断根拠資料の保管について 〔報告書146ページ〕	○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。 ○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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	債権放棄の放棄根拠となる基準については整理中である。

③制度のあり方等に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
48	くらしの資金貸付金制度の今後の方向性について 〔報告書146ページ〕	○くらしの資金貸付金制度と社会福祉協議会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いるが、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、事業開始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おり、社会福祉協議会の生活資金融資制度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。 ○枚方市と社会福祉協議会と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、社会福祉協議会との間で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。	福祉事務所 (健康福祉総合相談担当)	社会福祉協議会で実施している貸付制度との役割分担が可能かどうかも含め、今後の方向性について検討を進める。

(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	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
49	弁護士名による催告書対象者リストの作成について 〔報告書155ページ〕	○水道料金等滞納者に対して、一定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が、交渉中や分割納付中等の事情がある場合には、対象者から除外することとしている。しかし、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。	上下水道総務室 (営業料金担当)	弁護士名催告書の送付対象者の選定にあたり、料金システムの交渉経過を確認している。監査の指摘を受け、対象から除外した者については、滞納整理業務を委託している事業者との会議の中で理由を明確にした。
50	分納誓約に係る運用基準の策定について 〔報告書156ページ〕	○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。 ○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。	上下水道総務室 (営業料金担当)	令和3年11月に分納誓約の運用について、マニュアルを整備した。

②制度のあり方等に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
51	水道料金等の福祉減免制度について 〔報告書158ページ〕	○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。 ○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。	上下水道総務室 (営業料金担当)	日々の業務においてお客さまと対話をしている中で、生活に困っている等の話を聞いた際には、福祉減免制度の案内や適用条件等の説明を実施し、制度の周知を行うこととした。

(11)患者未収金

①日常的な債権管理に関する事項				
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(R6.4末現在)
52	事故関連債権の取扱いについて 〔報告書164ページ〕	○現状の「未収金回収管理マニュアル」においては、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ため、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。 ○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。	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改正を行った。 未収金情報についても、所管課と事務委託先が共有できる一覧表を新たに整備し、未収金の発生状況や回収状況などが安易に確認できるようにした。
53	分納債権に係る管理体制の構築について 〔報告書165ページ〕	○分納履行中の患者の入金状況については、事務委託先業者の担当者が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。 ○分納となつた債権についてシステム上での一括管理が困難であるのであれば、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を整備するとともに、所管課は事務委託先業者からの報告を定期的に受ける必要がある。	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改正を行った。 未収金情報についても、所管課と事務委託先が共有できる一覧表を新たに整備し、未収金の発生状況や回収状況などが安易に確認できるようにした。 また、定期的な報告についても、月初めて所管課と事務委託先が相互確認を行うこととし、その中において報告を受けるように業務の見直しを図った。
54	死亡患者に係る債権の取扱いについて 〔報告書166ページ〕	○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、システムの入力方法と回収管理の方法との整合性がとれておらず、その後の回収状況について事務委託先業者による確認の対象から漏れていたため、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。 ○システム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。	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改正を行った。 未収金情報についても、所管課と事務委託先が共有できる一覧表を新たに整備し、未収金の発生状況や回収状況などが安易に確認できるようにした。 その中において、システムと管理方法(一覧表)の整合性を図り、適切に債権管理が行えるようにした。
55	債権放棄に係る基準の明確化について 〔報告書166ページ〕	○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。 ○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。	医事課	債権管理条例の「相当の期間」「少額」等については、「枚方市債権管理・回収マニュアル」において、その基準が示されたことから、同マニュアルに則り運用を行うこととした。また、弁護士事務所において回収不能とされた債権についても同マニュアルに則り運用することとした。