

●平成23年度 監査テーマ 市税の賦課及び徴収並びに一般会計における収入未済額の管理に係る財務事務について

○ 包括外部監査の意見に対する改善について

【3】市税の徴収について

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
1	徴収事務の状況を客観的に示すデータを収集できる仕組みを構築すべき 〔報告書39ページ〕	市の収納率は、平成22年度は前年度よりも改善しているが、どのような取組が進められ、その結果がどのように改善に結びついているのかといった分析を試みようとしたが、客観的な状況を示すデータの集計は困難であった。 徴収業務全体がどのような方向に進んでいるのか、またどこまで進んでいるのかを客観的に認識し、状況をモニタリングするためには、徴収事務の状況を客観的に示すデータを収集できる仕組みが必要である。現在、新システムの改修計画を立案中であり、上記のような情報を効率良く集計できるような機能を付加することも検討すべきである。	納税課	平成28年度より新システムが稼働し、EUC機能を搭載したことにより、徴収事務の客観的な状況を示すデータの集計が可能となった。
2	執行停止の前提となる各調査のチェックリストを整備すべき 〔報告書40ページ〕	現状では、執行停止する際は、担当者が滞納処分停止決議書の様式に滞納者氏名、税額、処分停止事由(地方税第15条の7第1項第1・2・3号第5項)、財産の状況などを記載して起案し、納税課長までの決裁を経ている。しかし、A社の執行停止決議書を閲覧したところ、A社の財産状況について「預金等財産見当たらず」と記載しているだけで、どの時点で、どのような財産を調査して、その結果として判明した財産額(財産額ゼロを含む)に関して不明である。 例えば、差押えの財産種類(電話加入権、不動産、動産または有価証券、給料報酬、預金、その他)を網羅したチェックリストを定め、調査結果を当該リストに記録し、滞納処分停止決議書に添付した上で起案するなど調査事項漏れを防止し、適切なタイミングで執行停止の判断を行うことができる体制の整備を図るべきである。	納税課	包括外部監査における指摘後、速やかに差押えの財産種類(電話加入権、不動産、動産または有価証券、給料報酬、預金、その他)を網羅したチェックリストを作成し、平成24年度以降の事案ヒアリングの時期に合わせて周知を行っている。

【4】保育所運営費負担金

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
3	積極的な徴収業務を実施すべき 〔報告書46ページ〕	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。	子育て支援室	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。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
4	<p>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 〔報告書46ページ〕</p>	<p>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。</p>	子育て支援室	<p>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。</p>
5	<p>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 〔報告書47ページ〕</p>	<p>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。</p>	子育て支援室	<p>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。</p>
6	<p>徴収マニュアルを整備すべき 〔報告書47ページ〕</p>	<p>現在、徴収業務のためのマニュアルはなく、グループ内説明用資料で職員間の情報共有を図っている。グループ内説明用資料は催告書送付のスケジュール、対象者数、分割納付の依頼があった場合や納付相談があった場合に留意すべき基本的な事項が記載されたものである。しかし、どのように滞納者リストを作成し、そこから催告書送付対象をどのように抽出するのか、分割納付の依頼があった場合や納付相談があった場合に留意すべき詳細な事項等が記載されていないため、これだけでは具体的な徴収業務の内容が分からない。 したがって、効率的に効果的な徴収業務を行うために、マニュアルを整備すべきである。</p>	子育て支援室	<p>平成30年度に、徴収業務における滞納者との対応等も含めた徴収業務全般のマニュアルを整備した。</p>
7	<p>分割納付の履行管理を適切に実施すべき 〔報告書48ページ〕</p>	<p>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。</p>	子育て支援室	<p>平成26年度は、分割納付誓約書に基づき、入金の状態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。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
8	分割納付誓約書は納付義務者に自ら記載してもらうべき 〔報告書48ページ〕	電話等で分割納付協議が整った場合、所管課職員が分割納付誓約書を作成している。この場合、債務者から勝手に職員が作成したもので自分は関与していないとの主張がなされることが考えられ、債務者が債務を承認したことを市が主張立証しなければならなくなる。立証できない場合は、時効中断が成立しないこともありうるため、職員による分割納付誓約書の作成はリスクがあると考えられる。したがって、分割納付誓約書は納付義務者に自ら記載してもらう必要がある。	子育て支援室	電話受付にて作成した分割納付誓約書については、債権者が当該分割納付制約書の内容等を確認するとともに、今後の納付計画を債務者本人が認識するために2通を郵送し、うち1通に債権者が押印の上、当課に返信するようにした。
9	分割納付誓約書に債務を承認するとの文言を入れるべき 〔報告書48ページ〕	保育料の分割納付誓約書を閲覧した結果、分割納付誓約書に債務を承認する文言がなく、今後の納付計画しか記載されていない。実際に債務承認という文言が入っていない場合でも分割納付誓約書を提出することは前提として債務があることを認めていることになり、納付義務者が作成する場合は債務承認による時効中断効は生じるものと考えられる。しかし、債務承認の事実をより明確にするために「債務を承認する」との文言を入れておくことが望ましいと考える。	子育て支援室	平成24年7月より、分割納付誓約書に「債務を承認する」と記載し、納付者に債務があることを認識するようにした。
10	督促状に滞納処分を受けることとなる旨を記載すべき 〔報告書49ページ〕	移管通知書によって、特別債権回収チームへ債権徴収事務を移管する旨を通知する際に初めて、滞納者に期限までに納付がない場合は滞納処分を行うことを伝えている。この移管通知書を発送することによって分割で保育料を支払ってくる者もあり、ある一定の徴収効果を上げている。移管通知を待たず、督促時に滞納処分を行う旨を滞納者へ伝えておれば、より一層の徴収効果があったと考えられる。 したがって、滞納者を減らすためにも、督促状に「期限までに納付されなければ滞納処分を受けることとなる旨」を記載すべきである。	子育て支援室	平成27年度より督促状に「期限までに納付されない場合には滞納処分を受けることとなる旨」、及び不服申し立てを行う場合に関する内容を記載している。

【5】生活保護費返還金等

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
11	課税調査を適時に実施すべき 〔報告書53ページ〕	返還金等の一部について、発覚原因を確認したところ、以下のような事例が見受けられた。 ・平成19年6月より生活保護の適用を受ける。 ・平成19年7月より就労を開始したものの、勤労の事実及び勤労収入があることを申告していない。 ・平成22年5月の税務調査により勤労収入があるとの事実が発見される。 なお、この事例発生後、市は生活保護方針及び事業計画書において、課税調査を重点項目としてあげ、課税調査工程表に沿って進行状況の把握を行うとともに、課税調査の手順書を作成し、実施事項を文書化しており、このような事態が再び起こらないように注意をはらっているとのことである。 今後は、この方針に従い課税調査を適時適切に行う必要がある。	生活福祉室	ケースワーカー不足があるとはいえ、課税調査が長期に中断されるということは、あってはならないことと認識している。 平成23年度からは、課税調査の手順書、実施事項及び工程表に基づき、計画的に調査を進め、監督者会議等で進行管理を行っている。 また、ケースワーカーの行った調査資料を査察指導員、課長代理が再確認し、調査漏れや調査の遅延等がないように点検している。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
12	受給廃止者との接触も行うべき 〔報告書54ページ〕	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。	生活福祉室	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。
13	収納状況の分析を多方面から実施すべき 〔報告書54ページ〕	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。	生活福祉室	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。
14	徴収マニュアルを整備すべき 〔報告書55ページ〕	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。	生活福祉室	「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。

【6】くらしの資金貸付基金

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応
15	徴収マニュアルを整備すべき 〔報告書59ページ〕	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。	福祉総務課	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。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(
16	10年超の債権についても督促等回収努力を行うべき 〔報告書59ページ〕	<p>現状、10年超の債権については、督促も催告も行っていない。これは、滞納者が時効の援用を行えば、時効となるような債権について、市が催告し回収することが果たして道義的かどうかという問題がある、と市は考えているからである。</p> <p>しかしながら、たとえ10年を過ぎたとしても、生活が改善すれば、借りたものは返すというモラルの高い住民もいると考えられる。</p> <p>また、判例(最判昭和41年2月20日)においても、時効期間を徒過した場合、相手方が時効期間徒過を知らずに承認した場合であっても、相手方は信義則上時効の援用が許されなくなる、となっており、市がこのような債権について督促や催告を行うことについて、法的には何ら問題はないと考えられる。よって、10年超の債権についても督促等回収努力を行うべきである。</p>	福祉総務課	私債権である「くらしの資金」貸付金の債権管理については、これまでの債権回収の取り組みに加え、平成30年4月1日施行の「枚方市債権管理及び回収に関する条例」に則して、今後は相手方が破産した場合の債権の放棄や、民法上の消滅時効を迎えた債権への処置など、債権の状況を踏まえた適正な対応に努めていく。
17	条例の改正を含め、債権をより適切に管理できる体制を整えるべき 〔報告書60ページ〕	<p>私債権であるくらしの資金貸付基金は、時効期間(10年)を過ぎても時効の援用がなければ債権が消滅しない。また、債権放棄を行い、不納欠損処理を行うにも議会の議決が必要となる。そのため、現状は、実質上回収不可能な債権についても、適時に債権放棄がなされずに、管理を半永久的に続けているという状況である。</p> <p>このような債権の管理に手を煩わされ、新たな滞納に対して注力できないということになれば、結果として、市全体の債権の回収率を下げることになりかねない。そのため、極めて回収困難な債権については、適時に債権放棄することにより、他の回収しやすい債権へ注力できる体制を整えるべきと考える。</p>	福祉総務課	私債権である「くらしの資金」貸付金の債権管理については、これまでの債権回収の取り組みに加え、平成30年4月1日施行の「枚方市債権管理及び回収に関する条例」に則して、今後は相手方が破産した場合の債権の放棄や、民法上の消滅時効を迎えた債権への処置など、債権の状況を踏まえた適正な対応に努めていく。
No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4末現在)
18	発生時期別の全体的な回収(予定)表を作成すべき 〔報告書60ページ〕	<p>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。</p> <p>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。</p>	福祉総務課	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。

【7】収入未済額における徴収不能見込額

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4末現在)
19	収入未済額における徴収不能見込額を合理的に算定し認識すべき 〔報告書62ページ〕	<p>一般会計歳入決算額等の一覧において、各債権における収入未済額が記載されているが、収入未済額は全額回収できるものではない。当年度回収予定額については、予算額として示されているが、当該収入未済額から翌年度以降の回収見込額を市は把握していない。</p> <p>監査人が試算したところ、平成22年度末の市民税、固定資産税、保育所運営費負担金、生活保護費返還金等、くらしの資金貸付基金の収入未済額合計2,921百万円に対して、実際には回収できないであろうと見込まれる徴収不能見込額は1,302百万円(割合45%)となり、かなりの金額と言える。</p> <p>市においても今回の試算の手法を参考に、収入未済額に徴収不能と見込まれる額がどの程度含まれているのかを会計年度ごとに把握し、収入未済額及び徴収不能見込額の抑制のための対応策を検討すべきである。また、これらの実態を踏まえ、今後の行政マネジメントの参考とすべきである。</p>	納税課	監査人よりご教示頂いた試算方法を参考に、収入未済額の中で徴収不能と見込まれる額がどの程度含まれているのかを試算し、行政マネジメントに活用するために、平成25年3月、適正に徴収不能な債権を見極める基準を定めた。
20			子育て支援室	<p>分納誓約書及び納付計画書の作成をしている滞納者については、平成28年度からシステムにて納付状況を確認しやすくなり、滞納者が来課した際などには、計画通り納付できているか確認し、不履行であれば納付を促し計画の立て直し等を案内できるようになった。</p> <p>さらに、分納誓約の不履行があった場合について、適切に管理し、一定条件を満たす時は、債権回収課に移管のうえ、滞納処分を進めることで、収入未済額の抑制に努めている。</p> <p>また、平成28年度については、債権回収移管対象の滞納金額を引き下げたことにより、納付誓約書及び納付計画の作成件数が増え、時効が延長され、不能欠損金額が大幅に下がった。引き続き、時効を迎え不能欠損とならないように債権の移管予告通知を行い、納付相談がないケース等については債権回収課に移管して徴収に当たっていく。</p>
21			生活福祉室	徴収金の納付については、生活保護法の改正により、本人の申し出による保護費との調整が可能となったことから、会計課と協議及び試行のうえ、平成27年3月の支払いから保護費との調整を実施し、納付の実効性を高めるよう改善した。
22			福祉総務課	私債権である「くらしの資金」貸付金の債権管理としては、従来までの債権回収の取り組みに加え、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、債権の状況を踏まえ適正な対応に努めている。