

## 平成25年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況（平成26年9月17日現在）

### 1. 監査のテーマ

債権管理に関する事務の執行について

### 2. 監査の実施期間

平成25年7月1日から平成26年1月31日まで

### 3. 監査の結果及び意見の件数

区分	内容	報告件数	担当課（室）別件数
監査の結果 【地方自治法第252条の37第5項】	是正、改善が求められるもの	22件	22件
監査の意見 【地方自治法第252条の38第2項】	監査の結果には該当しないが、市の組織及び運営の合理化に資するため、改善が望まれるものなど監査の結果に関する報告に添えて提出される意見	47件	48件

※監査の意見に対し、担当課（室）が複数ある場合があるため、報告件数と担当課（室）別件数は合致しません。

#### 4. 対応状況

監査の結果及び意見に対する担当課（室）別の対応状況は下記のとおりです。（※講じた措置の内容等は別紙「平成25年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況について」のとおり）

担当課（室） （監査対象出資団体）	監査の結果						監査の意見					
	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)
財務部債権管理室	1	1 (100%)	0	0	0	0	9	3 (33.3%)	6 (66.7%)	0	0	0
財務部納税管理課	0	0	0	0	0	0	6	3 (50%)	3 (50%)	0	0	0
健康福祉部地域福祉室	1	1 (100%)	0	0	0	0	2	2 (100%)	0	0	0	0
健康福祉部福祉事務所	8	8 (100%)	0	0	0	0	2	2 (100%)	0	0	0	0
健康福祉部保険給付課	1	1 (100%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康福祉部保険収納課	0	0	0	0	0	0	3	3 (100%)	0	0	0	0
こども未来部こども政策室	6	6 (100%)	0	0	0	0	6	6 (100%)	0	0	0	0
こども未来部保育幼稚園室	1	1 (100%)	0	0	0	0	6	5 (83.3%)	1 (16.7%)	0	0	0
都市計画推進部まちづくり総務室	1	1 (100%)	0	0	0	0	3	3 (100%)	0	0	0	0
教育委員会学校給食室	0	0	0	0	0	0	2	2 (100%)	0	0	0	0
上下水道局経営部窓口課	2	2 (100%)	0	0	0	0	4	1 (25%)	3 (75%)	0	0	0
市立豊中病院事務局医事課	1	1 (100%)	0	0	0	0	5	2 (40%)	3 (60%)	0	0	0
合 計	22	22 (100%)	0	0	0	0	48	32 (66.7%)	16 (33.3%)	0	0	0

(凡例)

- 措置済 … 監査の結果・意見に対し、措置が完了又は具体的な対応方針・内容が決定しているもの。
- 対応中 … 監査の結果・意見に対し、現在、具体的な対応方針・内容を検討中であるもの。
- 不措置 … 監査の結果・意見に対し、結果及び意見の対象が消滅したために措置する必要がなくなったもののほか、合理的な理由により対応しないもの。
- 未着手 … 監査の結果・意見に対し、対応を全く行っていないもの。
- 相違 … 監査の結果・意見に対し、市としては適切な処理であると認識しているもの。

平成25年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況について(平成26年9月17日現在)

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課(室)	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
全般に係る事項(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)								
1	26ページ	市の債権情報の一元管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報交換に係る一定の基準の策定や、情報交換を行う際に準拠すべき決裁手続等の整備の検討が必要。</li> <li>・個人情報の範囲や手続のあり方に関して、予め情報公開・個人情報保護運営委員会の意見を聴くなど、市全体として十分な考え方の整理が必要。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>債権回収の一元化における情報管理のあり方についての考え方の整理及び制度設計に向け、平成26年3月に豊中市情報公開・個人情報保護運営委員会に諮問しました。取り組みの方向性は一定理解を得たものの、本件は慎重な議論が必要との委員の判断から、同委員会の部会において協議が継続されています。(第1回5/26実施、第2回7/28実施、第3回9/3実施)</p> <p>平成26年内に答申される見込みであり、それを受けて今後の当市の方向性を債権回収対策会議(以下、対策会議という。)で協議し、情報管理の制度設計を行います。</p>	対応中
2	31ページ	債権管理室への引継ぎ対象債権の拡大について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非強制徴収公債権及び私債権についても一定の基準を設けて、所管課(室)から引き継ぐことを検討すべき。この際、強制徴収公債権と非強制徴収公債権及び私債権の徴収を同一部署で行うこととなることから、守秘義務との関係についても整理が必要。</li> <li>・債権管理室の事務分掌や体制のあり方の検討が望ましい。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>平成26年4月に事務分掌規則を改正し、市の債権全般について債権管理室に引き継ぐことができる環境整備を行いました。</p> <p>今後は引き継ぎに係る詳細の基準やしくみづくりを行うとともに、守秘義務の取扱いの整理については、現在豊中市個人情報保護運営委員会へ諮問しており、最終的な答申を受け、情報管理の制度設計を進め、段階的に債権の引き継ぎの拡大を実施します。</p>	対応中
3	32ページ	訴訟提起への専決処分の活用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権管理条例に規定された非強制徴収公債権及び私債権に係る法的な債権回収手続を迅速に実施するために、一定額以下の債権の徴収に係る訴えの提起に関して専決処分事項に指定することの検討が望ましい。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>平成26年4月の対策会議で議論した結果、法的な債権回収手続の実施など非強制徴収公債権及び私債権に係る債権回収の取り組みの方向性をとり決めました。これに基づき、訴えの提起に関する専決処分事項の指定について検討・調整を進めています。</p>	対応中
4	33ページ	債権回収・整理計画の公表内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権回収・整理計画の公表内容について、「回収」及び「整理」の目標額が明らかになるように改善を行うべく、継続的な検討が必要。</li> <li>・債権回収・整理計画において、「整理」の目標額を公表する場合は、貸借対照表における回収不能見込額との関連性や相違点について合理的な説明ができるよう検討が必要。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>平成26年8月の対策会議で議論した結果、目標内容をより明確に示すため、平成27年度作成分から整理目標額を「回収額」と「整理額」に区分して公表することとしました。</p> <p>公表に際しては、債権回収・整理計画における「整理」の目標額についての注記をし、貸借対照表における回収不能見込額との相違点がわかるようにします。</p>	措置済
5	34ページ	債権管理条例に基づく債権放棄について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時効期間の経過により債権放棄を行う場合、安易な債権放棄を防止するため、債務者の所在及び財産の状況を再度調査した上で実施すること。所在調査に関しては、債権の所管課(室)において継続的な実施が必要。</li> <li>・債権管理室において債権管理の実情を勘案しつつ統一的な指針を作成するとともに、所管課(室)において対象債権の状況を十分に見極めた上での実施が望ましい。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>平成25年12月の対策会議で議論した結果、事務手順を整備し、債権放棄に際しての運用を統一化しました。</p> <p>債権所管課に対しても、個別に対策会議の協議内容と運用の説明を実施しました。</p> <p>放棄予定事案については、安易な債権放棄を防ぐとともに、その判断基準にばらつきが出ることがないように、債権所管課との事前ヒアリング(事前検討)をはじめ、当室職員がアドバイザーとして各種調査に協力するなどのフォローを実施し(所在調査への同行など)、運用を徹底しました。</p> <p>上記のヒアリング・フォローについては継続実施し、運用の定着を図ります。</p>	措置済
6	38ページ	同意書の徴取について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者について、分納や償還期間の延長を承認する場合、必ず同意書の提出を求めることが望ましい。</li> </ul>		○	債権管理室	<p>同意書については、庁内での情報共有および外部への調査実施の双方の趣旨があるところ、趣旨に関わらず、その取得の有無により、債権に係る情報の取扱・管理回収の手順等に関し、対応に差異が生じることが想定されます。</p> <p>債権管理回収における公平性・公正性の観点から考えると、慎重に対応すべき課題であることから、本件については豊中市情報公開・個人情報保護運営委員会の答申を踏まえ、今後の当市の債権管理回収にかかる情報管理のあり方・制度設計に沿った運用を検討します。</p>	対応中

7	39ページ	延滞金の徴収について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延滞金の存在を前提とした上で減免申請書を徴取し、減免事由に合ったものについて承認が必要。</li> <li>・手作業による延滞金の計算では、計算結果の信頼性が担保できない可能性があるため、共通の債権管理システムで延滞金の計算を行うことを検討すべき。</li> </ul>	○		債権管理室	<p>平成25年9月の諸収入金の督促、延滞金及び過料に関する条例の改正を契機に同年12月の対策会議等で検討し、延滞金の運用を統一しました。</p> <p>延滞金の減免については要綱を作成し、平成26年1月から施行し、運用の統一化を図りました。</p> <p>延滞金額の信頼性の確保のため、延滞金計算ツールを構築し、平成26年1月～2月に公債権徴収担当課に配布しました(市税など既にシステムにより対応されている担当課は除いています)。</p> <p>延滞金の徴収については、市のホームページに平成25年12月26日付で記事を掲載し、市民への周知を実施しました。</p>	措置済
8	41ページ	督促手数料の徴収について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費税率の引き上げに伴う督促状の送付コストの増大が見込まれることなどから、督促手数料に対する考え方の再検討が必要。</li> <li>・私債権については、自治法第231条の3第2項の適用はなく、同項に定める督促手数料の徴収はできないが、督促状の発送に要する実費相当額の徴収について条例で定めるとともに、契約書等に明記することで請求可能。</li> </ul>	○		債権管理室	<p>督促手数料の徴収について平成26年8月の対策会議において検討し、以下のとおりとすることしました。</p> <p>市の手数料は、受益者負担の適正化を図るため、市が交付する証明書の発行など、特にその利益を受ける「受益者」に経費をご負担いただくという考え方のもと徴収しているものです。</p> <p>「督促」については、納期までに納付のない場合において、法令等に基づき市が行わなければならないものであり、市の手数料徴収に係る受益者負担の考え方とは異なることや、督促手数料自体が昭和61年4月に本税の徴収事務への影響や事務の煩雑化を招く等、督促に係るコスト回収の効果を勘案しても課題が残るということで廃止された経過等を踏まえ、督促手数料の徴収は行わないこととしました。</p>	措置済
9	43ページ	収納方法の多様化について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替を導入している債権について可能な限りその利用率の向上が必要。</li> <li>・他の債権について、新たな収納方法の導入を検討する際には、導入済みの債権における費用対効果の十分な検証が必要。</li> </ul>	○		債権管理室	<p>口座振替促進をはじめとする納期内納付の徹底に向け、ケーブルテレビやホームページ等の媒体を活用したPR等の実施について平成26年8月実施の対策会議で議論した結果を受けて、今年度の下半期(11月ごろを想定)の実施に向けて準備を進めています。</p> <p>新たな収納方法の導入については、平成26年8月の対策会議で議論した結果、費用対効果、事務効率向上、市民サービス向上など多角的な視点から、債権所管で情報共有を図りながら新たな収納方法の導入の必要性や導入に向けたスケジュール等の検討を進めていくこととしました。</p> <p>例えば本年度上半期において、ゆうちょ銀行の窓口からの納付手段たる払込取扱票について、加入者(当市)にて利用可能なスペースに徴収金名を任意に記載することにより、実質的には無償で、当該徴収金の納付方法の拡大を実現しました。</p>	対応中
10	44ページ	とよなか納税・納付コールセンターについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象債権の拡大や架電率の向上に向けて、課題や問題点を分析し、他の強制徴収公債権の所管課(室)への電話番号の照会を行うなどの対応策を検討し、コールセンターの最大限の活用が必要。</li> </ul>	○		債権管理室	<p>対象債権の拡大に関する取組についてはその必要性を強く認識し、平成26年度においては契約内容の見直し、執務スペースの確保を始め、コールセンターの利用により効果が見込まれる債権の見極めや、関係法令を踏まえたオペレーションの見直し等、拡大に向けての課題整理を実施し、取組を継続します。</p> <p>コールセンターの一層の活用につなげるため、今後の方向性の検討や課題解決を図るべく多方面からの情報の収集に現在着手しております。これをもとに対象債権の拡大についても検討を進め、取り組みを具体化していきます。</p> <p>架電率の向上については6月・7月にコールセンター利用課と協議を行いました。これまでの経過を確認し、現状の取り組みを分析する中で、架電日・時間帯の再検討も視野に入れ、最大限の活用に向けた環境整備を進めてゆくことを確認しました。</p>	対応中

11	45ページ	地方公営企業会計における貸倒引当金の計上について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法的整理の開始などが発生している債権については、一般債権と区分して貸倒引当金を設定することが望ましい。</li> <li>・債権管理条例の制定に伴い、不納欠損処理の基準についても見直しが必要で、このことが貸倒引当金の算定にも影響を及ぼすことにも留意が必要。</li> </ul>	○	窓口課	法的整理の開始などの事象が発生している債権については、一般債権と区分して、個別に回収可能性を検証して貸倒引当金を設定する方向で検討を進めます。	対応中
					医事課	回収不能見込額の算定に関して病院における診療報酬債権について、債権の区分を分けて、区分別に貸倒実績率を算出します。また、貸倒見積高は、当該年度末に保有する債権残高に対して、債権区分に応じた貸倒実績率を乗じて算出した額の合計額とし、平成27年度予算編成までに詳細を決定します。平成26年度の予算編成におきましては、過去5年間の不納欠損処理の実績額の平均として貸倒引当金を設定しました。	対応中

市税(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

12	56ページ	取納率向上に向けた取組みの検証について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトについては、結果の集計にとどまるのではなく、課題や問題点について分析するなどして成果を検証することで、今後の滞納整理業務への活用が必要。</li> </ul>	◎	納税管理課	平成24年度に実施した特定のプロジェクトに関する報告書を基に平成26年度に入り、評価と分析を行い、問題点の把握に努め、改善策について、平成26年7月に「平成26年度市税滞納整理実施要綱」に反映しました。今後の特定プロジェクトについても、評価検証作業を行い、滞納整理業務に反映させます。	措置済
13	58ページ	口座振替制度の利用率向上について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・督促状の送付や滞納整理事務に関する事務コストを軽減するとともに、納期限までに納付している市民との公平を図る観点からも、納期内納付の向上に向けた取組みの十分な検討が必要。</li> <li>・口座振替の利用率の更なる向上が見込まれる場合は、その励行策を着実に実施していくことが望ましい。</li> </ul>	○	納税管理課	口座振替加入率が低い市・府民税(普通徴収)を中心に、平成27年1月頃から、発送文書に口座振替申込書を同封するとともに、とよなか納税・納付コールセンターから口座振替の加入勧奨、申込書の発送を行います。また、口座振替の手続きの簡素化についても検討します。	対応中
14	60ページ	滞納初期の納税義務者に対する対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額の滞納事案や過去に滞納を繰り返している納税者による滞納事案に対しては、迅速な対応が必要。</li> <li>・現年課税分の滞納について、納税を単純に失念しているケースが多く、多額ではないと思われるため、画一的にとよなか納税・納付コールセンターに委ねるのではなく、弾力的な対応が必要。</li> </ul>	◎	納税管理課	平成26年4月から高額で過去に滞納を繰り返している事案について、とよなか納税・納付コールセンターに委ねるだけでなく、当初から地区担当が直接対応することとしました。また、平成26年7月に「平成26年度市税滞納整理実施要綱」を策定し、現年課税分の高額滞納事案を中心に、次年度に持ち越さないようにするため、地区担当が平成26年10月から早期の催告を行う予定です。 滞納繰越事案のみ実施していたグループ長と滞納整理指導員によるヒアリング(地区担当から進捗状況を聞き取り、滞納整理指導員とグループ長が今後の方針等助言を行う)対象に現年度課税分の高額滞納事案について加えます。	対応中

15	62ページ	滞納を長期化させている納税義務者に対する対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期化させている滞納者への対応強化としては、迅速な差押えの実行や差押財産の範囲の拡大、インターネット公売の実施などが考えられる。</li> <li>・差押財産については、動産や有価証券などにも対象範囲を拡大し、滞納者の納税意識を高めていくことが望ましい。</li> <li>・インターネット公売は不動産や動産が対象となるが、市では、動産は差押えの対象としていない。差押財産の拡大と併せ、インターネット公売についても前向きな検討が望ましい。</li> </ul>		○	納税管理課	<p>差押の執行については、滞納初期段階での催告を徹底することで差押予告発送までの期間を短縮し、迅速化に努めます。</p> <p>差押財産の対象範囲については、差押財産の対象範囲を換価価値のある有価証券やゴルフ会員権、リゾート会員権等の無体財産権に拡げ、また、債権についても預金や生命保険だけでなく、その種類を拡張します。そのため、平成26年10月に予定しているヒアリング（地区担当から進捗状況を聴き取り、滞納整理指導員とグループ長が今後の方針等助言を行う）で滞納整理指導員やグループ長から職員へ差押の手法や手順などの指導を行うこととしました。</p> <p>不動産公売については、平成23年、平成24年と連続して実施しており、また、インターネット公売については、ヤフーオークションに登録済で利用環境は整っており、インターネット公売に適した物件があれば実施します。</p>	対応中
16	64ページ	経過詳細一覧の記載内容の充実について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経過詳細一覧には、現状の問題点、今後の対応策、方向性、担当者の見解及びそれに対する管理者の意見等を記載することが必要。具体的なスケジュールも明確化が必要。</li> <li>・高額滞納事案については、事案毎に滞納整理事務に関する計画を定め、担当者は原則としてその計画に従って事務を進行し、管理者が確認する仕組みが必要。</li> <li>・情報共有の観点からも、経過詳細一覧の記載内容について見直しを行い、その充実を図ることが必要。</li> </ul>		◎	納税管理課	<p>経過詳細一覧に今後の対応方針等を記載する件については、平成25年7月実施のヒアリング（地区担当から進捗状況を聴き取り、滞納整理指導員とグループ長が今後の方針等助言を行う）で、今後の具体的な滞納整理方針を担当が入力することとしました。平成25年度はその後、10月、1月と合計3回ヒアリングを実施し、その都度ヒアリング結果を入力して、状況把握や今後のスケジュールを明らかにしました。</p> <p>高額滞納事案については、従来からの随時ヒアリングに加えて、平成26年度から管理職ヒアリングを行い、その都度経過記録に滞納整理計画及び進行状況を入力し、情報共有する仕組みを構築しました。</p> <p>経過詳細一覧の記載内容については、それぞれのヒアリング結果の入力に加えて、平成25年11月から執行停止案件について停止理由を明記することとし、経過記録に滞納整理状況に関する情報を集約する形をとっています。また、平成26年7月に「平成26年度市税滞納整理実施要綱」を策定し、経過記録入力にあたってのポイントをまとめ、改めて職員への周知徹底を図りました。</p>	措置済
17	66ページ	滞納者の現況把握について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者のキャッシュ・フローの把握は、自己申告だけでなく、正確性を確認する手続が必要。また、家賃収入等の有無などについても把握しておくことが必要。</li> <li>・換価価値や滞納者の資金繰りについては、継続的な把握に努めることが必要。執行停止とした事案についても、定期的な状況変化の有無についての把握が必要。</li> <li>・滞納者の現況を把握したうえで、継続的に納付交渉を行うとともに、常に滞納者の現況に変化がないか注視が必要。</li> </ul>		◎	納税管理課	<p>滞納者のキャッシュフローの把握については、滞納者の自己申告だけでなく、預貯金口座の入出金履歴や確定申告書を調査し、その正確性の確認手続を行うとともに、平成26年9月に課内で統一した取扱いを行うため、手法・調査方法等を整理し職員へ周知しました。</p> <p>執行停止者についても平成26年9月に滞納者の現状把握について、手法・調査方法等を整理し職員へ周知しました。今後、高額案件を中心に毎年、財産調査を行い所有不動産の現地調査を行うことで現況に変化がないか注視します。</p>	措置済
国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)								
18	75ページ	積極的な納付交渉の実施について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書催告で納付交渉が進まない滞納者については、電話催告や訪問催告など積極的な納付交渉を行うことで、納付を促すことが必要。</li> <li>・滞納者の収入状況等の変化の有無を確認する意味においても、納付交渉は継続的に行うことが必要。</li> </ul>		◎	保険収納課	<p>毎年作成している徴収方針に基づき、平成25年9月から年間スケジュールを作成し、夜間に2回/週、及び休日(1回/月)の電話催告を行うとともに、主に第4日曜日には納付相談窓口の開設と訪問督促を実施するなど、交渉機会の拡充に取り組んでいます。また、納付相談後においても、内容に応じて滞納整理システムの約束管理機能を利用し、電話・訪問等により納付交渉を継続的に進めています。</p>	措置済

19	76ページ	滞納者との接触について	・滞納者の収入状況等を確認するためにはもちろん、納付の意思を確認するためにも、滞納者と接触することは必要。	◎	保険収納課	毎年作成している徴収方針に基づき、平成25年9月から年間スケジュールを作成し、夜間に2回/週、及び休日に1回/月の電話催告を行うと共に、主に第4日曜日には納付相談窓口の開設と訪問督促を実施するなど、交渉機会の拡充に取り組んでいます。	措置済	
20	77ページ	滞納繰越分の管理について	・滞納繰越分のみ滞納者に対しても、担当者を割り振り、滞納管理を行うことが必要。	◎	保険収納課	平成26年2月に滞納繰越分のみ滞納者を滞納整理システムにおいて確認し、担当者の割り振りをリスト化し、未接触期間や最終納付日などに基づく督促対象者の抽出や納付督促を行うように改善しました。	措置済	
保育所保育料(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)								
21	85ページ	賦課決定の対象者の取扱いについて	・保育料は必要に応じて、世帯主に対して適時的に賦課決定を行うようになったが、当初より、入所申込書の保護者欄には、世帯主等、所得の高い者の氏名を記載する運用等の検討が必要。	◎	保育幼稚園室	平成26年4月から入所申込書、在籍児童の継続書類(児童台帳)の保護者欄に「(世帯主)」と表記し、窓口においても所得の多い者を記載するように申込者に説明しています。	措置済	
22	86ページ	時効の管理方法について	・数多くの未納保育料の時効管理を適切に行うため、時効の起算点について、折衝記録上に統一的に明示するよう、運用方法の検討が望ましい。 ・児童福祉総合システムを更新する場合には、時効の起算点を登録し、時効までの期間に応じて債権を抽出できる機能を付加する等、時効管理を効率的に行うことができる方策の検討が望ましい。	◎	保育幼稚園室	時効の起算等の滞納事務の記録は、現行システムの折衝記録欄を活用して行うこととしました。 時効までの期間に応じて債権を抽出できる機能の付加については、現行システムを更新の際に「滞納債権管理システム」と連携し、事務手順も見直し、対応、運営していきます。(平成28年度予定)。	対応中	
23	86ページ	収支申立書の確実な徴取について	・保育料の分割納付を承認する際の要件とする等、収支申立書の徴取の徹底が必要。併せて、資産や債務の状況に関する網羅的な記載とともに、根拠資料の提示についても求めることが必要。	◎	保育幼稚園室	滞納者から分納の申し出があった場合、収支状況申立書及び根拠資料の提出を求めることとしました。あわせて滞納者の状況については聞き取りを実施し、折衝記録等に記載することとしています。 なお、平成26年中に債権管理室職員を講師とした研修を通じて、分納承認に係る手続きフローの再確認及び根拠資料等情報収集の手法をより深く修得し、実践していきます。	措置済	
24	87ページ	速やかな滞納処分の実施について	・納付相談や収支申立書の徴取等において不動産等の財産の保有の兆候を把握した場合には、速やかに債権管理室と連携し、必要な場合には、随時、債権管理室に移管し、財産調査を含む滞納処分を速やかに行うことが必要。	◎	保育幼稚園室	平成26年度当初において、債権管理室と当年度の移管のスケジュール、移管条件を確認しました。これをもとに、計画的な移管をするとともに、計画に入っていないものについても、必要があるものは適宜移管します。	措置済	



25	88ページ	債権管理室への移管基準等の見直しについて	<p>・保育幼稚園室の分掌事務には滞納処分が含まれていないことから、財産調査は行われておらず、執行停止も行われていない。平成24年度における、債権管理室への移管基準に該当せず保育幼稚園室の管理とされている債権の中にも、本来は執行停止の対象とすべき事案が含まれている可能性がある。</p> <p>現在、私債権等については、債権放棄を行うにあたって債務者の所在調査や財産調査の実施対象範囲等について、債権管理室において整理が行われているところであるが、強制徴収公債権である保育所保育料について、同程度の管理水準が求められるものと考えられる。今後、移管基準に関して、私債権等における財産調査の実施対象範囲と整合性を図ることが必要。</p>	○	保育幼稚園室	<p>平成26年4月に事務分掌規則を改正し、保育幼稚園室においても滞納整理事務ができるように環境を整えました。債権管理室においては返済資力が見込まれ、高額な債権についての扱いとし、保育幼稚園室での滞納整理事務としては、生活保護世帯等の支払いが困難な世帯等資力が見込まれない債務者の情報を把握管理して、執行停止の事務を進めていく役割分担としました。</p>	措置済
26	89ページ	保育幼稚園室における徴収体制について	<p>・保育料の徴収業務は、毎月の収納管理にとどまらず、滞納者の情報を引き出すとともに、納付意思を高め徴収につなげることを含む、専門性の高い業務といえる。また、滞納処分の前段階を担う徴収員は、債権管理室との密接な連携が不可欠であり、財産調査や差押えを始めとする滞納処分に関する一定の知識も必要。</p> <p>・現在、このような役割を、一般職非常勤職員2人に担わせているが、徴収に係る専門知識やノウハウの蓄積及び継承のためには、将来的に、徴収担当の常勤職員の配置及び育成の検討が必要。</p>	○	保育幼稚園室	<p>平成26年4月に保育料の賦課、収納業務を担当する常勤職員と連携して滞納整理業務の手法が継承できるよう、事務分担を見直しました。</p> <p>常勤職員には滞納整理にかかる業務管理全般を、非常勤職員については専門的なノウハウや知識を活かし、現場での徴収を担わせることとし、徴収の強化を図ります。</p>	措置済
27	90ページ	様々な滞納抑制策の検討について	<p>・徴収や滞納処分の適切な実施と併せて、滞納処分以外の滞納抑制策についても、他の自治体の事例や法制度上の課題等を整理した上で、その導入の適否の検討が望ましい。</p>	○	保育幼稚園室	<p>滞納抑制策について他自治体の事例調査を行いました。実効性において課題もあることから、検討の結果「入所する者を平等に取り扱う原則」の観点からも導入は行わない判断としました。</p> <p>滞納処分以外の抑制、徴収策として、平成26年2月から児童手当の充当を実施しており、債権管理室に移管し、差押等になる前の、最後の徴収手段としての活用をすすめます。</p>	措置済

生活保護法第63条に基づく返還金・生活保護法第78条に基づく徴収金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

28	95ページ	規程類の整備について	<p>・生活保護費返還金の管理に特有の事項や具体的な取扱い等については、規程類を整備し、統一的な対応をとることが必要。</p> <p>この返還金に特有の事項として、受給中の滞納者に対してはケースワーカーが、保護廃止となった滞納者に対しては制度適正化推進グループが納付交渉等を行っているが、両者の連携が不十分である事例が見受けられた。情報共有に関する取扱いも整理が必要。</p>	◎	福祉事務所	<p>生活保護費返還金の管理にかかる取扱いについて、平成26年9月に「福祉事務所版債権管理マニュアル」を作成して、統一的な対応をとる体制を確立しました。</p> <p>ケースワーカーと制度適正化推進グループとの連携についても、同マニュアルに記載し、年2回の催告を機会にケースワーカーが行う納付交渉の記録内容を制度適正化グループに報告する体制を整えました。</p>	措置済
29	96ページ	システムの債権管理機能の活用について	<p>・各台帳は、債権ごとに作成管理されているため、同一人に対する交渉記録等に一覧性がなく、法63条返還金は残っているものの、法78条徴収金は完納となったため、法78条徴収金の紙台帳は破棄している事例があった。双方の債権管理に有用な情報となる交渉記録等もあるであろうことから、引き継ぐべき情報等に留意が必要。</p> <p>・システムには名寄せ機能もあることから、当該機能を活用し、紙台帳の編綴を債務者ごとにするなど、一元的管理が必要。</p>	○	福祉事務所	<p>平成25年度から収納予定と収納状況の管理は、システム台帳に統一化して、名寄せ機能を活用して一元的管理を行えるようにしました。また、システム台帳で管理ができない、納付交渉の記録や債務者が提出した資料文書のみ、紙台帳として編綴することとしました。なお、紙台帳は、債権ごとに債権番号順に編綴しますが、平成26年9月作成の「福祉事務所版債権管理マニュアル」に、完納した債権の紙台帳については、他の債権の有無を確かめることを明記し、統一的な対応を取ることとしました。</p>	措置済

30	96ページ	台帳間の整合性の確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙台帳では、収納予定と収納状況についての記載箇所はあるが、債権残高については記載されていない。債権残高については、システム台帳又はエクセル台帳により把握することとなる。債権管理事務の煩雑さを軽減するためには、台帳を統一化することが望ましいが、システム上の問題もあり、現状においては早急な対応は難しい。</li> <li>したがって、現段階においては、台帳間の整合性の確保が必要。整合性確保のためには、紙台帳に債権残高の記載項目を設けるなど、各台帳における記載項目の整理が必要。</li> <li>紙台帳の収納予定と収納状況の記載が適切になされていない。収納の都度、適時に記載内容の更新が必要。</li> </ul>	◎	福祉事務所	平成25年度から収納予定と収納状況の管理を、システム台帳に統一化して使用する運用に見直して債権残高を一元的に把握ができるように改めました。なお、収納予定と収納状況の記載はシステム台帳の記載で管理するようにしたことから、紙台帳の様式見直しの際に債権残高の記載をとりやめました。	措置済
31	97ページ	紙台帳の作成について	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成25年6月に返還金が決定されたが、当年度発生債権であるため、紙台帳の作成対象外とされている事例があった。当該事例は、納付交渉を行い、履行延期の申請予定であり、今後長期にわたり債権管理することとなる。</li> <li>したがって、債権管理を適切に行うために、納付交渉の記録先となる紙台帳は、作成すべき。</li> </ul>	◎	福祉事務所	債権を確定するための起案時にシステム入力して、債権の発生時点でシステム台帳を作成できるようにし、当初納期限までに納付がなく督促をした債権については、紙台帳の作成をする事務フローに改め、その旨を平成26年9月に作成の「福祉事務所債権管理マニュアル」に明記し、統一的な対応を取ることで、グループ長会議で周知しました。	措置済
32	97ページ	督促について	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務規則第35条により、納期限後20日以内に督促状による督促を行わなければならないが、対応が不十分。</li> <li>平成24年度については、督促状を年1回送付しているが、納期限後20日以内に送付されていないこととなる。</li> <li>督促状を送付する対象者について、保護廃止中の滞納者に限定しており、保護受給中の滞納者に対しては、ケースワーカーからの口頭による督促としている。すべての滞納者に対して、督促状の送付が必要。</li> </ul>	◎	福祉事務所	平成26年2月から、生活保護受給中の滞納者も含めて、納期限後20日以内に督促状を送付する運用体制に改めました。	措置済
33	97ページ	納付交渉の徹底について	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙台帳に納付交渉の記録がなく、これまで納付書発行以外の滞納整理事務がほとんど行われていなかったといえる。今後は「債権管理マニュアル」に従った納付交渉を徹底して行うことが必要。</li> <li>返還金決定後、速やかに納付交渉に着手すべき。</li> </ul>	◎	福祉事務所	豊中市債権の管理に関する条例の施行を機に、平成25年度から債権管理の体制を強化し、機動的な電話や文書による催告、納付交渉を行うとともに、台帳への記載を徹底しています。	措置済
34	98ページ	不納欠損処理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護費返還金は、公債権であるため、5年の時効が完成した場合には不納欠損処理を行わなければならない。しかし、これまで、不納欠損処理は行われていない。</li> <li>すべての債権について、時効の完成時期を再確認し、不納欠損処理すべきものは処理が必要。</li> <li>時効の中断が可能な債権については、適切に時効の中断のための手続が必要。</li> </ul>	◎	福祉事務所	平成26年3月に、すべての債権について、時効の完成時期を確認し、不納欠損処理すべき債権については、平成26年3月31日付けで不納欠損処理をしました。また、時効中断の手順について、平成26年9月作成の「福祉事務所版債権管理マニュアル」に明記し、統一的な対応を取ることで、グループ長会議で周知しました。	措置済

35	98ページ	現金管理について	・ケースワーカーが、返還金の回収により、被保護者から現金を預かる場合がある。預り金はあくまでも一時的にやむを得ず預かるものであり、保管が長期間にわたることがないように、迅速に処理しなければならない。	◎	福祉事務所	平成26年2月に豊中市生活保護費等現金取扱要領を定め、査察指導員が、預かり金の保管が長期間とならないように、毎週、預かり金の保管状況を確認する体制とし、チェック機能の強化を図りました。	措置済
36	99ページ	履行延期申請の徹底について	・平成24年9月に分納について合意しているが、監査時点(平成25年8月)においても未だ履行延期の承認申請がなされていない事例があった。履行延期の承認申請書は、債務承認となり、時効の中断の効果も有する。したがって、履行延期申請の徹底が必要。 ・返済計画書の記載誤りの確認、訂正が不十分な事例があった。返済計画書は適切に作成すべき。	◎	福祉事務所	豊中市債権の管理に関する条例の施行を機に、平成25年度から履行延期申請の手続きに遺漏がないように債権管理の体制を強化し、事務手順を平成26年9月作成の「福祉事務所版債権管理マニュアル」に明記し、統一的な対応を取ることとし、グループ長会議で周知しました。 返済計画書について、記載誤り等のチェックを行い、不備があるものについては訂正をしました。	措置済
37	99ページ	返還決定通知について	・平成24年5月に返還金決定の決裁を受けているが、返還金決定通知は、11月となっている事例があった。6ヶ月間にわたり、費消してしまう期間を与える結果となる。 返還金決定通知は、速やかに行うことが必要。	◎	福祉事務所	返還金決定の決裁がなされているものの通知が行われていないものがないか確認を行いました。今後は、可能な限り決裁日を通知日とすることを、平成26年9月作成の「福祉事務所版債権管理マニュアル」に明記し、グループ長会議で周知しました。	措置済

国民健康保険療養給付費返還金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

38	102ページ	電話催告等の実施について	・滞納者から問い合わせがあった場合のみ、滞納者と納付交渉が行われている。 ・滞納を累積させないためには、初動対応が重要であるから、能動的に、電話催告等の実施が必要。初動対応としては、とよなか納税・納付コールセンターを活用した納付勧奨を行うことも有用。 ・納付交渉により分納となった滞納者について、分納が途中で滞っているにもかかわらず、電話催告していない事例もあった。 電話催告等は、適宜実施が必要。	◎	保険給付課	電話催告については、保険料納付コールセンターを活用し、平成26年8月から初期滞納者に対し実施しました。訪問催告については、費用対効果の観点から行わず電話催告のみ実施していきます。 納付交渉により分納となった者については、毎月履行の確認を行い、分納が途中で滞っている者に対しては、平成26年8月から電話催告を実施しています。 今後も、引き続き、年間スケジュールを立て、効果的かつ適正な徴収事務、適正な債権の管理を行います。	措置済
----	--------	--------------	--	---	-------	--	-----

児童扶養手当返還金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

39	110ページ	納付書の適時な交付について	・分割納付計画は単年度を対象にするのではなく、返済期間を通した計画とするとともに、債務者の手元に納付書がなくなる事態を避けるよう、納付書を適時に交付することが必要。	◎	こども政策室	年度が変わる際に納付書の送付がもれることのないよう、債権管理簿へ送付の記録をするように改善しました。また、平成24年度以前の分割納付中の債務者で、納付書の送付もれにより納付が止まっていた債務者を洗い出し、該当者については平成26年4月に分割納付誓約書を取り、同月中に納付書と分割納付計画書の送付を行いました。	措置済
----	--------	---------------	--	---	--------	--	-----

40	111ページ	経過記録への記載事項の明確化について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経過記録を実効性あるものとするためにも、例えば、債務者と納付交渉を行った場合には、①日時、②接触先の氏名や債務者との関係、③電話、文書及び訪問等の接触手段、④接触した趣旨、⑤返済意思を含む債務者側の反応、⑥提出を受けた書類等の有無及び名称、⑦交渉結果及び今後の対応、⑧時効中断に該当する場合は、その旨、⑨担当者名といった記載事項について明確に定めておき、運用が必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>経過記録は①日時、②接触先の氏名や債務者との関係、③電話、文書及び訪問等の接触手段、④接触した趣旨、⑤返済意思を含む債務者側の反応、⑥提出を受けた書類等の有無及び名称、⑦交渉結果及び今後の対応、⑧時効中断に該当する場合は、その旨、⑨担当者名について記載することとし、平成26年5月に、所属職員に記載事項の内容について記載例を示し、再確認しました。</p> <p>また、平成26年9月に児童扶養手当返還金の債権管理マニュアルを作成し経過記録の記載事項の内容について、継続的に確認できるようにしました。</p>	措置済
41	112ページ	分割納付計画書の債務者への交付について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分割納付計画を策定した場合、債務者には、分割納付計画書を交付せず、当該年度分の納付書のみを交付している。しかし、児童扶養手当返還金の返済は長期にわたることが多いことから、分割納付計画書を債務者に交付し、理解を共有することが望ましい。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>平成26年4月から、分割納付を行う債務者に対して、返済完了予定までを示した分割納付計画書を送付し、分割納付計画の全体像について、債務者と認識の共有を図るようにしました。</p>	措置済
42	112ページ	収支申立書の徴取について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少額分納の申請を受けた場合には、所定の収支申立書により、収支、財産額及びその根拠資料を提出させることとされているが、これまで提出を受けたことはない。ヒアリングにより得られた情報のみに基づいて分割納付計画を認めることは、徴収業務の公平性を害するおそれがある。</li> <li>・提出に強制力はないが、必要に応じて収支申立書の徴取が必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>平成26年9月から少額分納の希望を受けた場合は、収支申立書の提出を求めて、少額分納に応じるか否かの根拠材料のひとつとすることとしました。ただし、債権者が、生活保護受給者であった場合、本人とケースワーカーからの聞き取りで生活状況は判断できると考え、相談内容を記録するに留め、収支申立書の提出は不要としました。</p>	措置済
43	113ページ	時効の起算点の整理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時効の起算点が明確ではなく、時効が完成したか否か直ちに判断できないものが多い。</li> <li>・全債権について過去の記録を見直し、時効の起算点を改めて確認するとともに、記録の不備から、起算点が不明確なものについては、記録上確認できる納期限等で代替する等の方針を定めた上で、起算点の設定が必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>時効について、当初通知書と納付書を送付した日、もしくは支払いがある場合は、最終支払日を起算点にすることとし、平成26年2月に全債権について起算点の確認を行いました。また、債権管理台帳に、起算日を記載し、納入確認時と督促状作成時に、時効の起算日を確認することとしました。</p>	措置済

44	113ページ	債権管理業務の再構築について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者に対する督促や催告、一定の納付交渉とこれに基づく分割納付計画の策定、経過記録の作成といった、最低限の業務は必ず行うことが必要。</li> <li>・改めて、実施すべき債権管理業務を具体的に洗い出した上で、担当者を含め、随時実施する業務と特定の時期に実施する業務とを区別し、年間スケジュールを作成するなどし、基本的な債権管理業務を再構築することが必要。</li> <li>・その際、他の機関や部署とより一層密接な連携を図ることができるよう留意が必要。</li> <li>・過去の納付交渉を行ったか不明な事案が多いことから、改めて、債務者と連絡を取った上で、債務者の収入及び財産等の状況を把握し、納付交渉を行うことが必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>平成25年度に債権管理業務の担当を定め、債権管理簿への経過記録の記載を行いました。</p> <p>過年度債権の滞納者には、年に2回、1月、7月に、催告状を送付し債務者と連絡を取り、納付交渉を行います。</p> <p>平成26年9月に児童扶養手当返還金の債権管理マニュアルを作成し、債権発生が判明次第通知書及び納付書の送付、納付相談による分割納付誓約書の徴取、分納計画書及び分納納付書の送付、毎月10日に納付確認し、未納者には督促状を送付するという事務フローを確立しました。</p> <p>また、時効を迎えていた債権については平成25年度中に不納欠損処理を行いました。督促状を送付しても納付が無い場合は、随時文書や電話での催告を行っています。</p> <p>なお、新たな債権の発生を未然に防ぐ為に、審査時や支払前に年金事務所に年金照会を行うとともに、福祉事務所からは個別に年金受給等の情報提供をしてもらうなど引き続き連携を図っていきます。</p>	措置済
45	114ページ	債権管理室との役割分担の検討について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童扶養手当返還金についても、財産調査等は専門性が要求されるため、債権管理室と連携して対応するなど、こども政策室と債権管理室の役割分担のあり方の検討が必要。</li> </ul>	○	こども政策室	<p>所管する債権に関する今後の処理方針等を決定するためには、債務者の状況をできるだけ詳細に把握する必要があります。強制徴収公債権以外の債権については、債権者が強制的に財産情報を収集する権限はないため、生活状況等を含めた状況の把握に努めることが債権を所管する担当課としての役割と考えています。</p> <p>担当課では対応困難な事案もあることから、平成26年4月に債権管理室の事務分掌が改正され、引継対象債権の拡大がなされたことを受け、債権管理室との協議を通じ、事案の見極めや最適な徴収方針の判断を行い、必要に応じて債権の引継を行うことで事案の解決を図っていきます。</p>	措置済

市営住宅使用料(市営住宅駐車場使用料を含む)(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

46	121ページ	退去滞納者への納付指導について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者ごとに、退去滞納者に対する滞納整理事務の内容が異なっている。これは、具体的にどのような事務を行うべきか明確になっていないことに起因すると考えられる。</li> <li>・退去滞納者について、年1回の住民票を取得し所在調査に加えて少なくとも年1回程度は催告書を送付し、郵便物が不達にならないことを確認しておくべき。</li> <li>・指定管理者において退去滞納者に対する催告書の送付等、滞納整理事務として行うべき事務の範囲について、まちづくり総務室において整理し、指定管理者への周知が必要。</li> </ul>	◎	まちづくり総務室	<p>退去滞納者への納付指導について、まちづくり総務室で業務フローを作成し、平成26年4月に指定管理者と打合せを実施しました。今後は年度間に1度、退去滞納者には催告書、退去滞納者の連帯保証人には納付指導依頼文書を指定管理者2社が同じ時期に送付し、併せて随時電話等による催告を実施します。また、平成26年9月に市営住宅家賃等滞納整理事要領第15条を改正し、退去滞納者への事務を明確化しました。</p>	措置済
47	122ページ	連帯保証人の現況調査等について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則として、入居滞納者の連帯保証人に対しては、指定管理者が納付指導依頼に加えて、催告書の送付を行っている。</li> <li>・一方、退去滞納者については、滞納者本人に対する対応を行うにとどまっており、連帯保証人に対する納付指導等は行われていない。退去滞納者に係る連帯保証人の現況調査を改めて実施しておくことが必要。</li> </ul>	◎	まちづくり総務室	<p>連帯保証人の現況調査等について平成26年6月に実施しました。退去滞納者の対応、債権放棄に向けた準備に併せて、平成26年5月に住民票の照会を行い、平成26年6月から現地調査を行っています。</p>	措置済

48	122ページ	滞納繰越分収納率の向上に向けた方策について	<p>1) 生活保護受給者について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公平性の観点からは少額であっても分納を継続させることが望ましいが、分納期間が相当の長期間に及ぶことが想定される場合については、「履行の見込みがない」と判断することも可能。したがって、例えば、連帯保証人が存在しない場合には、分納期間の上限について一定の基準を設け、当該期間を超過しても納付が見込まれない額に限って、債権管理条例に基づく債権放棄の対象とすることも考えられる。</li> <li>2) 生活保護受給者以外の入居滞納者について <ul style="list-style-type: none"> <li>・回収を促進するためには、電話及び書面による催告と併せて臨戸による催告の頻度を高め、滞納者の状況をさらに詳細に把握し、納付指導の実効性を高めることが必要。</li> <li>・悪質な滞納者に対する住宅明渡等請求訴訟等についても、今後とも積極的な実施が必要。</li> </ul> </li> <li>3) 退去滞納者について <ul style="list-style-type: none"> <li>・財産調査に関しては専門的知識が求められることから、債権管理室と連携して実施することが必要。</li> </ul> </li> </ul>	○	まちづくり総務室	<p>1) 入居中の生活保護受給者の取扱いについて、市営住宅(公営住宅)は低額所得者の住宅困窮者のための住宅であり、生活保護受給者と同程度の水準でも生活保護を受給していない入居者も多数入居している中、生活保護受給者の「履行の見込みがない」との観点で債権放棄を行うことは、公平性の観点から、また納付の秩序維持の観点からも適切ではないと考えているため、基本的には債権放棄ではなく、納付指導を行います。各滞納者の状況にあわせた対応を行います。</p> <p>2) 生活保護受給者以外の入居滞納者について、指定管理者と毎月合同打合せを実施している中、収納率の確認と合わせて、滞納繰越分の回収促進を依頼しています。また、回収の実務については、現年度の回収が高い水準で維持されているため、各滞納者の状況に合った対応をするよう依頼しています。</p> <p>一方、現在の指定管理者との契約では現年度の収納率に関してサービス水準が記されておりますが、滞納繰越分についてはありません。次回の平成28年度の公募に向けて滞納繰越分について、基本協定書の中に滞納繰越分から収納する旨等を規定し、滞納繰越分の収納率が向上する仕様に変更します。住宅明渡等請求訴訟等については、年度間2回、対象者を抽出し、漏れなく実施しています。</p> <p>3) 退去滞納者の対応について、所在調査は平成26年度より実施します。所管する債権に関する今後の処理方針等を決定するためには、債務者の状況をできるだけ詳細に把握する必要があります。</p> <p>強制徴収公債権以外の債権については、債権者が強制的に財産情報を収集する権利はないため、生活状況等を含めた状況の把握に努めることが債権を所管する担当課としての役割と考えています。状況の見極めを行うに当たり、債権管理室より所在調査を始めとする「財産の状況」の把握のための手順が平成25年度に整備されましたので、今後はその手順をもとに実施していきます。</p> <p>担当課では対応困難な事案もあることから、平成26年4月に債権管理室の事務分掌が改正され、引継対象債権の拡大がなされたことを受け、債権管理室との協議を通じ、事案の見極めや最適な徴収方針の判断を行い、必要に応じて債権の引継を行うことで事案の解決を図っていきます。</p>	措置済
49	125ページ	不納欠損処理処分要領の見直しについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度以降は、債権管理条例に基づき債権放棄を行った債権について不納欠損処理を行うこととし、債権放棄の対象債権と不納欠損処理の対象債権を一致させる方針としている。したがって、平成25年度中に、不納欠損処理処分要領の内容について、債権管理条例に規定する債権放棄を行う場合の要件に整合したもののへ改正が必要。</li> </ul>	◎	まちづくり総務室	<p>平成26年3月31日施行で、不納欠損処分処理要領を豊中市債権の管理に関する条例の債権放棄の対象債権の要件に整合したものに改正し、不納欠損処理を行いました。</p>	措置済
学校給食費収入(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)							
50	130ページ	未納回数別の対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象とする債権を区分して戦略的に対応することが必要。</li> <li>未納回数が1回から2回程度の初期の納付勧奨に関しては、とよなか納税・納付コールセンターなど、既存の仕組みを有効活用することも検討すべき。</li> <li>・従来は、市立小学校の学級担任が学校給食費の未納について対応していた。平成24年度においては、学校給食室において一括して対応することとなったが、保護者の状況に応じた電話による説明や督促、あるいは居所への訪問といった対応は行われていない。今後は、学校給食費の債権管理を適切に行うことが可能な体制の構築が必要。</li> </ul>	◎	学校給食室	<p>未納回数に応じた督促対応については、平成25年10月より、未納回数が1~2回の対象者には通常の督促状送付を、未納回数が多い対象者には、それに加えて、夜間の電話督促を実施しています。今後も督促状を定期的に送付することで、納付奨励を頻繁に働きかけるとともに、未納件数の多い滞納者への督促は電話督促を集中的に行うことで、きめ細やかな対応を進めていきます。</p> <p>初期の納付勧奨については、対象が毎月約2,000件に上りますが、その多くは上記の督促対応によって納付に至っていることから、教育委員会事務局内で検討の結果、現行の方法を継続すべきとの結論に達しました。</p> <p>学校給食費の債権管理・徴収体制については、立ち上げ期の平成24年度以降順次人員体制も整え、徴収業務体制の充実・強化を進めています。</p>	措置済
51	132ページ	未納が発生した場合の納付方法について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午後3時まで金融機関に行くことを強いるのは実情に即しているとは言えない。</li> <li>月内2回の引き落としは日程的に困難であるが、例えば、翌月5日までに依頼があれば、次月にまとめて口座振替を行うといった対応は可能。</li> <li>・保護者にとって納付がしやすくなるような柔軟な対応の検討が望まれる。</li> </ul>	○	学校給食室	<p>平成25年4月から、口座振替の複数回対応について、未納保護者と連絡を取り翌月以降の振替で合算引落としできるように改善し、利便性の向上を図りました。</p>	措置済

災害援護資金貸付金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

52	141ページ	支払猶予の適用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少額償還の承認を更新することなく、事実上、違約金を徴収しない取扱いとしていることには問題がある。借受人又は保証人(「借受人等」)による申請を求めた上で、少額償還を適用することが必要。</li> <li>・借受人等に対して、過去に承認した少額償還の条件に基づく納付書を送付しているものの、実際には償還が行われていないものは、改めて、訪問等による実態調査を実施し、少額償還又は全額免除のいずれを適用すべき状況にあるのか見極めた上で、原則として借受人等による申請を求めることが必要。</li> <li>・実態として借受人等との交渉が途絶えているものの、支払猶予が適用されていないものは、原則として全額猶予を適用することが相当であると考えられる。借受人等の実態調査の上、借受人等による申請又は職権により、全額猶予の適用が必要。</li> </ul>	◎	地域福祉室	<p>少額償還の対象者に対して、平成26年7月に更新申請を求めました。</p> <p>平成26年8月から、訪問等による借受人等の実態調査を実施しています(8月末時点で概ね半数実施済、9月末完了見込)。また、調査結果により、少額償還計画の見直しや全額免除の適用を行います。</p> <p>平成26年7月31日に承認期限が到来する本人申請による全額猶予の案件については、更新の案内を平成26年7月14日付で借受人等へ行いました。その他、申請すべき者がいない案件については、平成26年4月1日付、職権による支払猶予を行いました。</p>	措置済
53	143ページ	時効の管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・償還状況により様々となる時効の起算点について正確に把握し、時効の管理を適切に行うことが必要。</li> <li>・保証人による少額償還が行われている場合であっても、主たる債務については時効が中断しないことから、借受人に対して定期的に債務承認を求めるなどの対応をとっておく必要があることにも留意が必要。</li> </ul>	◎	地域福祉室	<p>半年賦及び少額償還対象者については、最終償還日にに基づき、時効起算日を把握し、管理しています。</p> <p>借受人と連絡が取れない場合、保証人からの償還を受けていますが、所在がつかめた借受人には、債務承認を求めていく対応をとることとしました。</p>	措置済
54	144ページ	債権管理条例に基づく債権放棄について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に少額償還が適用されていない場合、複数年にわたって段階的に時効の完成を迎えることとなる。これらの貸付金について、各償還期日又は最終の償還期日のいずれを基準として債権管理条例に基づく債権放棄の対象とするのか、方針を決定しておくことが必要。</li> </ul>	○	地域福祉室	<p>平成26年7月1日付「社会福祉関係貸付金の事務運用に関する内規」を定め、債権放棄に係る時効の起算点として、最終償還期日を基準とする方針を定めました。</p>	措置済

母子寡婦福祉資金貸付金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

55	152ページ	貸付金回収の重要性について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、大阪府から譲渡を受けた貸付債権に係る対価の支払いが発生することもあり、国からの借入金(国庫貸付金)や市の一般会計からの繰入金が増加することが想定される。国からの借入金や市の一般会計に過度に依存しないためにも、償還金のより確実な回収が重要。</li> </ul>	○	こども政策室	<p>償還金のより確実な回収を図るため、平成26年8月に違約金の取り扱いの事務処理要領を策定し、9月に連帯保証人の実在性を確認しました。今後は定期的な連帯保証人の実在性の確認や違約金の適正な取り扱いを通じ、より確実な回収に努めます。</p>	措置済
56	152ページ	連帯保証人の実在性の確認について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市非在住の連帯保証人を対象とした現況確認を行い、その生存の有無や連帯保証人としての意思を改めて確認する等、保証能力を確保する方策の検討が必要。その際、借受人から連絡先を聴取しても、なお所在が不明な連帯保証人に関しては、借受人に対して、連帯保証人の変更を求めることが望ましい。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>滞納している借受人の連帯債務者及び市内居住の連帯保証人については、すでに現況確認を行っていましたが、市外居住の連帯保証人については平成26年9月に、滞納分で返済が滞っている等、優先度の高い対象から現況確認を実施しました。その中で、連帯保証人の適格性を具備していないと判断されたケースについて、連帯保証人の変更を求めていくこととしました。</p>	措置済
57	153ページ	時効の起算点の整理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返済が遅滞している貸付金の一部に、事務移譲以前における記録の不備から、時効の起算点が不明確なものがある。</li> <li>・改めて過去の記録を見直し、連帯債務者も含め、時効の起算点について確認するとともに、時効の起算点が不明確なものについては、記録上確認できる支払期日等で代替する等の方針を定めた上で、時効の起算点の設定が必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>時効の起算点が不明確なものについては記録上確認できる支払期日等から代替する方針を債権管理室と協議して定め、平成26年9月に改めて記録を見直し、時効の起算点について認定しました。</p>	措置済
58	154ページ	違約金の取扱いについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度において、免除申請書の提出を受けていないにもかかわらず、違約金の徴収を行うに至っていない事案が見受けられた。</li> <li>・まずは、滞納者に対して、法令上、違約金が発生する旨を改めて周知することが必要。</li> <li>・少額分納における回収金については、違約金よりも元利償還金に優先して充当することになると考えられる。違約金の徴収により、却って元利金の回収が困難になる場合については、母子及び寡婦福祉法施行細則第18条に基づき免除申請書の提出を受けた上で、違約金の徴収の免除が必要。</li> </ul>	◎	こども政策室	<p>違約金の徴収に関する事務処理要領を平成26年8月に策定し、9月に債務者全員に対して、法令上違約金が発生する旨を文書にて周知しました。</p> <p>また、違約金の算定基準(算定期間や算出時における端数処理並びに、違約金が少額である場合の切り捨て設定額)を設け、違約金の額と徴収すべき債務者を明確化し、必要に応じて免除申請書を提出させるようにしました。</p>	措置済
59	155ページ	債権管理条例に基づく債権放棄について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活保護の受給開始の事実等をもって一義的に判断できるものではなく、借受人及び連帯保証人の財産の状況や将来における回復の見込み等を勘案して判断することが必要。</li> <li>・現在、債権管理室において、私債権等に関する債権放棄を行う際に必要となる債務者の所在調査及び財産調査の実施対象範囲や、基本的な考え方を整理しているところであり、財産調査については、各所管課(室)と債権管理室が連携して実施することが想定されている。母子寡婦福祉資金貸付金についても同様であり、今後、債権管理室は、早期に取扱いの方針を定めるとともに、こども政策室との間において、具体的な事務における役割分担の明確化が必要。</li> </ul>	○	こども政策室	<p>所管する債権に関する今後の処理方針等を決定するために、債務者の状況をできるだけ詳細に把握する必要があり、滞納している借受人や連帯債務者について、生活収支の報告書の提出を求めること及び、生活状況の聞き取り並びに現地調査等を行い、返済する資力の有無の把握を当室で行っていきます。</p> <p>本債権は私債権であり、債権者が強制的に財産情報を収集する権限はないため、生活状況等を含めた状況の把握に努めることが債権を所管する担当課としての役割と考えています。</p> <p>担当課では対応困難な事案もあることから、平成26年4月に債権管理室の事務分掌が改正され、引継対象債権の拡大がなされたことを受け、債権管理室との協議を通じ、事案の見極めや最適な徴収方針の判断を行い、必要に応じて債権の引継を行うことで事案の解決を図っていきます。</p>	措置済



下水道使用料、水道料金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)								
60	161ページ	分割納入誓約書の徴取について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後日紛争が生じた場合の証拠とするため、滞納者に対して分納開始時における全滞納額の明細とこれに対する分納計画を明記した分納誓約書を書面により差し入れさせることが望ましい。分納を行う場合、誓約書は網羅的な徴取が必要。</li> <li>・滞納者との間で分納計画がまとまらなかったり、分納計画を書面に残すことについて同意が得られなかった場合は、少なくとも全滞納額の明細を明記した債務承認書を徴取しておくことが必要。</li> </ul>	◎		窓口課	<p>債務者の債務承認の意思と分割納入計画がより明確に書面に残せるよう、滞納額の明細とこれに対する分納計画を明記した「分割納入誓約書」及び「債務承認書」の様式を平成26年5月に作成しました。</p> <p>分納している滞納者の情報の整理を平成26年7月に終え、8月以降、順次債務者と交渉を行うことにより、上記の誓約書及び承認書の徴取を行っています。また、これらの様式や、滞納者との交渉については、平成26年8月改定の「水道料金等滞納整理事務取扱要綱」に明記し、恒常的に取り組めるよう実施体制を整備しました。</p>	措置済
61	162ページ	分納が継続している場合の不納欠損処理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道使用料と水道料金のいずれについても当初の調定から5年を経過した収入未済額について一律に不納欠損処理を行っている。したがって、たとえ分納が継続している場合であっても、分納の対象となる債権の中に当初の調定から5年を経過した債権が含まれている場合には、その債権についても不納欠損処理されることとなる。実際、概ね毎月入金が続いているにもかかわらず、分納の対象となる債権の一部が不納欠損処理されているものがあった。今後は、分納が継続している滞納者に対する債権についての不納欠損処理を行うべきではない。</li> </ul>	◎		窓口課	<p>平成26年3月末に実施の不納欠損処理においては、分納による時効中断など、不納欠損処理を行うべきではない債権については、システム外で別途管理を行い、不納欠損処理対象から除外しました。今後も継続して適正な不納欠損処理を行います。なお、平成27年3月までに、実務マニュアルを整備する予定です。</p>	措置済
62	163ページ	不納欠損処理の基準について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道使用料については、時効期間は5年であり、時効の援用を必要とせず、時効による利益を放棄することはできないので、5年経過後に時効は確定し当該債権は消滅する。一方、水道料金については、時効期間は2年(民法)と解されているが、消滅時効の援用又は権利の放棄を行わない限り、2年経過後においても債権は消滅しない。</li> <li>・分納等による債務承認がある場合、時効の中断事由となることから、必ずしも調定から5年経過後に消滅時効が完成するとは限らない。現状では、当初の調定から5年経過後に不納欠損処理をしているが、今後は、時効の中断事由が終了した時点から5年経過後に不納欠損処理を行うことが必要。</li> <li>・分納を承認する場合には、滞納者から分割納入誓約書を徴取に加えて、他市町村や金融機関等に対し調査を行うことについて同意書を徴取するなど、調査の実効性を向上させる手段を検討すべき。なお回収が見込めない債権のみを債権放棄の対象とする滞納整理事務の体系を構築することが必要。</li> <li>・「水道料金等滞納整理事務取扱要綱」についてもこのような観点から所要の改定が必要。</li> </ul>	◎		窓口課	<p>平成26年3月末に、下水道使用料及び水道料金の不納欠損処理を行いました。下水道使用料と水道料金は、同時に徴収を行っていますが、公債権と私債権という相違があることを踏まえ、私債権である水道料金については、不納欠損処理に先駆けて、豊中市債権の管理に関する条例に基づき債権放棄の手続きを行いました。上記の処理において、下水道使用料については、各債権について時効の完成を確認し、債権が消滅したものについてのみ不納欠損処理を行いました。</p> <p>また、水道料金の債権放棄にあたっては、債務者の居住状況に関する現地確認や、法務局への不動産所有状況の調査に基づいて資力の確認を行い、回収が困難であると判断した債権のみを放棄の対象としました。</p> <p>金融機関等への収入及び資産に関する調査については、滞納者本人の同意が必要となり、平成26年8月以降に開始する分割納入誓約書徴取の交渉と同時に、調査の同意書の徴取についても交渉に取り組みます。</p> <p>「水道料金等滞納整理事務取扱要綱」については、平成26年8月に上下水道局における滞納整理及び債権管理の基本体系を整備し改定しました。</p>	措置済

63	165ページ	下水道使用料と水道料金の一元管理について	<p>・下水道使用料に係る職務権限で財産調査などを行って、入手した情報を水道料金の徴収に利用することは、地税法第22条の守秘義務違反の疑義が生じるため、下水道使用料を徴収するための権限をすべて活用できない状況にある。下水道使用料の滞納について、債権管理室と連携を図って滞納処分を実施するなど、強制徴収公債権の徴収に係る権限を十分に活用する方策の検討が必要。</p>	○	窓口課	<p>水道料金及び下水道使用料は同時に徴収しています。しかし、現在使用している徴収の基幹システムである「水道料金調定システム」には、水道料金と下水道使用料を個別に管理するには機能的な制約があります。</p> <p>このような環境において、下水道使用料の滞納処分を行った際に、下水道使用料に係る職務権限で得た情報をどのように管理し、また、当該債務者の水道料金の徴収をどのように継続できるかという課題があります。下水道使用料の滞納処分を行った場合に、個人情報取扱いに関する疑義が生じたり、水道料金の徴収継続が困難となるようなことは避ける必要があります。</p> <p>このため、下水道使用料の滞納処分の実施については、これらの課題を整理し、現在の体制で、どのように職員の職務権限や責任の範囲を明確にできるか、また、滞納者の情報を適正に管理することができるのかを検討する必要があります。</p> <p>水道料金と下水道使用料を同時徴収し、かつ、下水道使用料の滞納処分を実施している他の自治体における事例研究に取り組むほか、豊中市情報公開・個人情報保護運営委員会から出される予定の答申も踏まえ、上記の課題の解決策を検討し、一定の方針を策定します。</p>	対応中
64	166ページ	水道料金調定システムについて	<p>・分納が継続している債権や時効の中断事由が終了した時点から5年を経過していない債権については、不納欠損処理の対象から除いたり、水道料金の不納欠損処理対象となる債権について債権管理条例における債権放棄となる債権と一致させたりすることが必要となり、システム外での集計作業が必要となると考えられる。</p> <p>新規システムの導入を検討する際には、このような現行システムの債権管理上の問題点を早期に洗い出し、円滑な導入の達成が必要。</p>	○	窓口課	<p>現在平成30年度に予定している「水道料金調定システム」の更改に向けて、作業を進めています。</p> <p>現在の「水道料金調定システム」は、20年以上前に導入したものであり、滞納整理及び債権管理を適正に執行するにあたっての機能的な制約が多数存在しています。</p> <p>特に、入金日の履歴をシステムで確認することができず、分納や時効の管理が困難であることが、滞納整理及び債権管理をシステム化することの制約となっており、事務を複雑化しています。</p> <p>平成26年9月時点では、システムの構築段階ではありませんが、このような課題について十分認識し、今後のシステム設計及び構築に反映させられるよう、更改に向けて取り組んでいます。</p>	対応中

患者窓口納付金(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

65	170ページ	未収金の発生抑制策について	<p>・特に会計ファイルを会計窓口へ提出せずにそのまま帰ってしまう場合及び会計ファイルを会計窓口へ提出するが、診療費の精算は行わずに帰ってしまう患者については、悪質性を認め、会計窓口で支払いについて相談を申し出る場合及び支払い終了後、追加徴収が発生した場合の患者への対応とは別の対応を考えるべき。</p> <p>・入院患者の場合も、外来患者と同様、前回退院時における支払相談の有無によって来院時の対応を変えるべき。</p> <p>入院患者に過去の診療費の未収金が残っていたり、病院に対して確約した支払計画が履行されていなかったりする場合には、入院時の説明の際に支払いを求めるとともに、即時に支払いができない場合には、少なくとも履行可能な支払計画について改めて同意を得ておくなどの対応を行うべき。</p> <p>特に、費用が高額となる手術等が予定されている場合には、その一部の前払いを患者に対して依頼するなどして、未収金の発生額の抑制が必要。</p>	◎	医事課	<p>診療費の支払いについて、悪質性のある患者に対しては翌営業日の電話督促や、電話催告で納付いただけない場合は弁護士への徴収委託を行う等の事務フローを未収金対応マニュアルに記載して、周知徹底しました。</p> <p>未収金がある患者に対しては、診察前・入院前説明時に職員による納付指導を行うこととしました。</p> <p>自費診療等、診療費が高額になると予想される場合は、前払い金を依頼するよう制度検討中です。</p>	対応中
----	--------	---------------	--	---	-----	---	-----

66	172ページ	誓約書等の徴取及び記載内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外来未収金報告書兼誓約書又は誓約書が徴取されていないものが散見された。今後、継続的に誓約書等の徴取に努めることが必要。</li> <li>・誓約書等の内容について、徴取後の未収金回収の実効性を高めるものとなるよう考慮すべき。誓約書等を徴取しているものの、連絡先や支払期日欄、保証人の印章欄が空欄であるものが散見された。誓約書等については網羅的に記載を求めることが必要。</li> <li>・現在は、誓約書等は1回の診療又は入院につき1枚ずつ作成されている。しかし、当該患者について過去の滞納額がある場合には、債務の承認による時効の中断を図るとともに、患者に対して過去の滞納も含めて自覚を促すため、誓約書等にはそれまで発生している未収金の合計額を記載し、これを患者に承認させることが望ましい。</li> </ul>	◎	医事課	平成26年8月に未収金対応マニュアルを整備し、複数回の未収について、すべての未収金の明細書を添付した誓約書に変更し、誓約書の記載漏れについて未収金担当者が確認の徹底をすることとしました。	措置済
67	173ページ	法的措置の迅速な実行について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度以降、病院が実施した法的措置の実績は、平成23年度の入院患者に対する8件(請求金額1,315千円)の支払督促のみにとどまっている。病院では、この支払督促の効果について、事務手続の割に回収額が芳しくないと判断し、平成24年度は実施していない。</li> <li>・しかし、公立病院における法的措置の実行は、直接的な債権の回収だけが目的ではなく、手続の中で将来の滞納を抑止する効果や患者に対して病院への相談を促すという効果も期待される。したがって、今後は病院が有する債権について法的措置の実施が必要。</li> </ul>	○	医事課	平成26年9月に弁護士との選定を行い、10月から専門家と相談しながら法的措置を実施できる体制を整えました。	措置済
68	175ページ	督促状及び催告書について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院として、発送時期及び支払期日等について明文による規程を策定し、これに基づいた事務とすることが必要。その際、現状、2ヶ月後となっている督促状の発送時期を可能な限り早期化することを検討すべき。</li> <li>・督促状は漫然と何度も同じものを送っていても効果がない。督促状を送したにもかかわらず、支払いが見込まれない場合、支払いがなければ法的措置へ移行する旨の通知をすることが必要。催告書についても発送時期及び支払期日等について規程の策定が必要。</li> </ul>	◎	医事課	平成26年6月未収発生分から1日～15日未収は当月末日までに、また16日～末日の未収については、翌月15日までに督促状を送付する体制を構築しました。その後も支払いに応じない場合は、法的手段を行う旨を明記した文面(2種類)の催告書を作成し、さらに弁護士への徴収委託前には、法律事務所への委託予告書を送付することとします。また、その旨を平成26年8月にマニュアルを作成し、明記しました。	措置済
69	176ページ	不納欠損処理及び債権放棄について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者窓口納付金を含む私債権について、平成25年度以降、債権管理条例に基づき、債権放棄の対象債権と不納欠損処理の対象債権を一致させる方針としている。したがって、未収金の発生から5年経過後に不納欠損処理を行うという現状の運用は継続することではなく、債権管理条例に定める債権放棄の要件に照らして不納欠損処理の適用を検討することとなる。</li> <li>・財産の調査については一定の専門的知識が求められることから、債権管理室との連携強化を図るなど効率的・効果的な実施手法の検討が必要。</li> <li>・いずれにしても、今後の債権放棄の運用にあたって、一定の金額基準を設けるなど、費用対効果を意識した債権管理が可能となる方策の検討が必要。</li> </ul>	◎	医事課	平成25年度債権放棄については、債権の管理に関する条例に基づき破産者や生活保護受給者について実施しました。財産の調査については、債権管理室と連携してアドバイスを受け、患者窓口納付金未収で運用可能な手法の検討を行います。また、地方自治法に基づく徴収停止に関する院内規定を整備し、平成26年12月末までにマニュアルを整備します。	対応中