

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27年9月15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6月4日から平成26年1月24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、担当課が複数ある場合があるため、報告件数と担当課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 (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(%)
財務部債権管理課	1	1 (100%)	0	0	0	0	9	5 (55.6%)	4 (44.4%)	0	0	0
財務部納税管理課	0	0	0	0	0	0	6	6 (100%)	0	0	0	0
健康福祉部地域福祉課	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
こども未来部子育て給付課	7	7 (100%)	0	0	0	0	12	11 (92%)	1 (8%)	0	0	0
都市計画推進部住宅課	1	1 (100%)	0	0	0	0	3	3 (100%)	0	0	0	0
教育委員会学校給食課	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	4 (100%)	0	0	0	0
市立豊中病院事務局医事課	1	1 (100%)	0	0	0	0	5	5 (100%)	0	0	0	0
合 計	22	22 (100%)	0	0	0	0	48	43 (90%)	5 (10%)	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。

5. その他

その他、対応中のものについては、引き続き、是正、改善に向け取り組みを行い、措置を講じたときは改めて報告します。

(対応中のもの)

監査の結果又は意見の概要	担当課
市の債権情報の一元管理について	債権管理課
債権管理課への引継ぎ対象債権の拡大について	債権管理課
提訴提起への専決処分の活用について	債権管理課
とよなか納税・納付コールセンターについて	債権管理課
時効の管理方法について	子育て給付課

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27年4月1日～平成27年9月15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	措置の内容又は対応の状況(平成27年9月15日現在)	進捗状況
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)								
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>現在システム外で管理している不納欠損処理対象外の債権のシステム上での管理や、納付誓約に関する機能、滞納整理簿機能など債権管理に関する機能を追加した仕様とし、その仕様に基づき、平成27年7月より公募型プロポーザル方式により事業者選定を行っています。なお、新システムは平成30年に稼働予定です。</p>	措置済
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い場合等は、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>診療費の支払いにおける、悪質性のある患者について、翌営業日の電話督促や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未収金業務マニュアルを策定し、平成26年9月より実施しています。</p> <p>また、併せて未収金がある患者に対しては、受付担当と連携を図り、診察前・入院前説明時に職員による納付相談を行うこととしました。</p> <p>負担額が高額となり未収金の発生が懸念される場合における前払金制度の導入については、「先進医療」「インプラント」などの自費診療にあたり、事前に費用等について説明し、納得の上実施しているため、退院時には全額支払っていただいております。また、近隣公立病院においても、前払金制度を実施している医療機関はないため、当院においても現在のところは導入はしないこととしますが、今後も状況の変化などにより適切に判断します。</p> <p>なお、医療費が高額になる場合の負担額を抑制する限度額適用認定証の案内について、相談窓口のみならず「とよなか病院ねっと」でも平成27年8月より情報発信を行い、引き続き未収金の発生額の抑制に努めます。</p>	措置済