

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3月31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（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

(1) 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	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	3 (75%)	1 (25%)	0	0	0
市立豊中病院事務局医事課	1	1 (100%)	0	0	0	0	5	4 (80%)	1 (20%)	0	0	0
合 計	22	22 (100%)	0	0	0	0	48	41 (85.4%)	7 (14.6%)	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。

(2) 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。

(平成 27 年 3 月 31 日現在 対応中のもの)

監査の結果又は意見の概要	担当課 (室)
市の債権情報の一元管理について	債権管理室
債権管理室への引継ぎ対象債権の拡大について	債権管理室
提訴提起への専決処分の活用について	債権管理室
とよなか納税・納付コールセンターについて	債権管理室
時効の管理方法について	保育幼稚園室
水道料金調定システムについて	窓口課
未収金の発生の抑制策について	医事課

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3月31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(平成27年3月31日現在)	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)								
6	38ページ	同意書の徴取について	・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。	○		債権管理室	同意書の取得については、より客観的な調査実施による支払能力の見極めに繋がるなど、適正な債権管理において重要な役割を果たすものですが、必要以上の情報取得に繋がることも懸念されるため、豊中市情報公開・個人情報運営委員会の答申内容も踏まえ、必要性が十分に認められる範囲で行うべきと考えています。 従って担当課での分納・償還期間延長の判断は、同意書の提出を必須条件とするのではなく、まずはこれまでの経過等を踏まえてなされるのが現時点では優先されるべきであり、同意書の取得は市が総合的に徴収方針を判断するため、債務者の状況把握が特に必要な場合に限定されるべきと考えます。 よって当面の間は、債権管理室において、重複・累年滞納や困難事案を取り扱う中で、市として総合的な徴収方針の判断が必要と思われる場合に限定して、平成27年度から同意書の提出を求めることとしました。	措置済
9	43ページ	収納方法の多様化について	・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。 ・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。	○		債権管理室	平成26年12月～平成27年2月に納期内納付促進を目的としたキャンペーンを実施し、庁舎や駅などへのポスター掲示やチラシの配布、ホームページ、庁内放送などを活用したPRを展開しました。 また、既存コールセンターを活用し、口座振替利用向上に向けた勧奨を実施しました。 納付方法の拡大に関しては、ゆうちょ銀行で利用できる払込取扱票の様式について、徴収金を任意に記載することができるように見直し、利便性の向上を図りました。 口座振替利用向上や他の収納方法の導入については会議において債権所管課で情報共有を図りながら検討を進めていくこととしました。	措置済

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"> ・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。 ・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。 	○	窓口課	法的整理の開始などが発生している債権については平成27年度予算から一般債権と区分して貸倒引当金を設定しました。	措置済
					医事課	平成26年12月に「市立豊中病院医業未収金に係る貸倒引当金算定基準」を策定し、これに基づき、平成27年度予算から債権を区分して、それぞれ貸し倒れ実績率を乗じて算定した貸倒引当金を設定しました。	措置済

市税(◎印は早期に措置を完了すべきとされた項目)

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"> ・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。 ・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。 	○	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、申込書の発送を行っています。また、口座振替の手続きの簡素化についても検討します。	措置済
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"> ・高額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。 ・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。 	◎	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。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月から差押予告文書送付後2か月以内の早期の催告を行うこととしました。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)対象に平成27年2月から現年度課税分の高額滞納事案についても加えています。	措置済

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	<p>・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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	○	納税管理課	<p>差押の執行について、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、迅速化に努めました。</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、実際にゴルフ会員権・信用組合の出資金を差し押さえました。インターネット公売については、いつでも利用可能なように、利用環境は既に整えており、インターネット公売に適した物件があれば随時実施します。</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)							
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>今後も水道料金と下水道使用料の徴収を一つの組織で実施していく事は、企業の経済性を発揮する観点から重要であると考えております。</p> <p>債権の一元管理につきましては、下水道使用料に係る職務権限で入手した情報を水道料金の徴収に利用する事は債権の性質上困難であり、滞納者の同意を得る必要があります。</p> <p>そこで、平成26年度に給水停止不可等で特に悪質な滞納者に対して、収入及び資産等の調査に関する同意を得よう「水道料金等滞納整理事務取扱要綱」の見直しを行いました。</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)

69	176ページ	不納欠損処理及び債権放棄について	<p>・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はできず、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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	◎	医事課	<p>平成26年10月より弁護士事務所へ徴収業務を委託しております。財産調査については弁護士と相談しながら実施の判断を行っています。今後の債権放棄の運用にあたっては、地方自治法に定める徴収停止を行うにあたり、平成27年1月策定の徴収停止に関するマニュアルに基づき実施してまいります。</p>	措置済
----	--------	------------------	---	---	-----	---	-----