

平成22年度 行政監査結果(指摘事項)に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査(行政監査)
- 2 監査のテーマ 収入未済額の債権管理について
- 3 監査対象 健康部保険年金課
- 4 監査実施期間 平成22年12月7日～平成23年1月26日
- 5 監査結果報告 平成23年3月31日

監査の結果(指摘事項)

措置(具体的内容)・対応状況

【保険年金課】

<p>(1)延滞金について 滞納者は支払い能力に限界があり、未納保険料を優先して納付させるため、延滞金の徴収まで及ばないケースが見受けられる。しかし、延滞金の趣旨から、その適用については厳格な運用が望まれる。延滞金減免申請書に申請理由や調査内容の記録がないものがあったので改めること。【是正改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年6月30日 延滞金については法令に基づいて徴収に向け努力するとともに、延滞金減免申請書を受理する場合は記入漏れのないよう、また調査内容も詳細な記録を残すよう改め、担当者に周知を図った。</p>
<p>(2)滞納処分の執行停止について 滞納処分の停止決議書に調査結果が記入されていないものが見受けられたので、事務手続きの公正性を保つためにも必要な記録を残すよう改めること。【是正改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年6月30日 滞納処分停止決議書には調査結果を詳細に記入した上で、処分停止に必要な情報を記録するよう改めるとともに、担当者に周知徹底を図った。</p>
<p>(3)不納欠損に伴う生活実態調査について 不納欠損決議書に添付されている「収入・財産調査書」、「不納欠損調査(個人分)」が空白のものもあり、調査の事実が確認できないものが見受けられた。調査結果を記録として保存するとともに、決議書に記入するよう改めること。【是正改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年6月30日 調査の結果は「収入・財産調査書」「不納欠損調査(個人分)」に詳細な記録を残し、適正な保存に努めるとともに決議書に漏れのないよう改めた。</p>

平成22年度 行政監査結果(所見)に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査(行政監査)
 2 監査のテーマ 収入未済額の債権管理について
 3 監査対象 健康部保険年金課
 4 監査実施期間 平成22年12月7日～平成23年1月26日
 5 監査結果報告 平成23年3月31日

監査の結果(所見)

措置(具体的内容)・対応状況

【保険年金課】

<p>(1) 予算編成と目標設定について 滞納整理を効果的に進めるため、滞納整理に対する行動計画を策定し、収納率に対する明確な目標を設定のうえ、次年度以降の予算を編成するよう要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年9月30日 年度当初に滞納整理に関する重点計画と年間スケジュールを作成し、督促状・納付指導員の訪宅・文書催告・夜間電話・日曜窓口・滞納処分等を計画的に実行するとともに、目標値については業務棚卸表の中で当年度の目標収納率を設定するなど、予算と関連づけた滞納整理を効果的に進捗できるよう改めた。</p>
<p>(2) 現年度分の収納率の向上について 平成22年度から収納推進課に回収の困難な案件を移管しているが、保険年金課としては、新たな収入未済額の発生を抑制するため、現年度分の収納率の向上に取り組まれることを要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年9月30日 現年度分収納率の向上については、当初賦課通知書に口座振替申請書を同封することで口座振替を勧奨し、21年度から開始した納付書のコンビニ収納対応により納付機会の拡大と市民の利便性の向上に努めている。未納が発生した場合は毎回の督促状の送付と夜間電話、納付指導員の訪宅、現年度分のみ文書催告を行うことで初期滞納者発生を抑止に努めており、更に24年度からの督促状のコンビニ収納対応準備を行うことで現年度分収納率向上に取り組んだ。</p>
<p>(3) 内部牽制体制について 納付指導員からの徴収金の受領をチェックした記録が残されていない状況であるので、現金事故等の予防の観点から牽制体制を整えること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年9月30日 納付指導員には日次で「納付指導員 訪宅日報」を提出させており、その記載金額と会計管理室への実際の払い込み金額が合っているか日々点検を行うよう改め、訪宅1件ごとの調査報告書のチェックを強化するなど、納付指導員の適正な管理と牽制体制に改めた。</p>

<p>(4)保険料の支払方法について 平成17年度から保険料の口座振替は年間9回払いに変更となっている。一方、1回あたりの保険料の支払いが高額になっている加入者も見受けられる。1回あたり支払額を低く抑えることにより、支払いやすい環境に整備するなど保険料の支払方法についても検討すること。【検討事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年9月30日 国民健康保険料の普通徴収については年9回の期割で年間保険料を按分しているが、支払回数を年間12回に変更した場合は4月と7月に保険料賦課通知書が送付され、被保険者にとっては短期間に2回同じ年度の保険料通知書が送付されることとなり、非常にわかりづらく理解しにくい通知方法となるため、現行の年9回割で7月に通知という方法が最適と判断されるものである。なお、従来から1回あたりの納付額が高額になる場合は年12回の分割納付に応じるなど、被保険者の事情を考慮したきめ細かい対応を行っており、再度納付相談担当者に周知徹底を図った。</p>
<p>(5)納付相談について 窓口での納付相談が混雑する場合には、待ち時間を利用して事前に相談内容の聞き取りを行っているが、来庁者に事前に相談内容を記入してもらい対応するなど、効率的な納付相談に努めることにより、滞納者の生活実態に応じた納付指導がより一層充実できるよう努めること。</p> <p>なお、昼休憩時間帯についてもサービスが低下しないような窓口体制づくりを要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年9月30日 窓口での納付相談の場合は、当該被保険者の世帯や所得、保険料収納状況や交渉履歴などの資料を、聞き取り職員が事前にプリンタ出力しておき、それを見ながら納付相談担当者が被保険者と相談できるよう資料の事前準備を徹底するとともに、生活実態と乖離しない効率的な納付指導となるよう改めた。</p> <p>昼休憩時間帯については正職員3名と臨時職員1名計4名によるローテーションを組み、サービス低下のない窓口体制に改めた。</p>
<p>(6)滞納者との面談について 担当者が多数の案件を抱え、訪宅する時間を確保できない状況は理解するが、長期滞納者に対しては、呼び出しに応じない場合には、「収納活動の手引」に基づき、随時に訪宅して滞納者との面談に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【検討中】 平成23年9月30日 長期滞納者や大口滞納者に対しては、呼び出し状・差押予告通知書の送付により滞納者との接触や自主納付による滞納解消を促しているが、反応なき場合は随時に訪宅し滞納者との直接交渉による方法を検討する。</p>