

平成27年度 行政監査の結果（意見）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 貸付金にかかる債権管理について
- 3 監査対象 健康福祉部健康福祉課
- 4 監査実施期間 平成27年12月22日から平成28年2月3日まで
- 5 監査結果報告 平成28年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【健康福祉課】

(1) 実務面における改善について 督促状の発送や徴収停止、時効中断措置など実務面における課題がいくつか見受けられた。貸付から回収まで適正に行われていることを対外的に説明できるよう、漏れのない適切な事務処理を徹底するとともに、交渉などの記録を文書にして残すこと。【改善事項】	【 継続努力 】 平成28年 9月30日 回収の対象が履行期限から相当年数が経過しているため、状況ごとに適正に事務処理を行うとともに、交渉の記録については、その都度文書で記録を残している。
	【 継続努力 】 平成29年 3月31日 履行期限から相当年数が経過している債権であることから、行うべき適切な事務処理に向けて、相続人調査等を慎重に進めている。調査結果に基づき、漏れのない事務処理を進めていく。
(2) 滞納者への対応について 債権管理は公平性を第一に遂行するとともに、1件ごとに相手が異なるため、一人ひとりの生活状況などを十分に踏まえたうえで、丁寧な対応を心掛けること。【要望事項】	【 措置済 】 平成28年 9月30日 戸別訪問を実施し、生活状況の把握に努めている。今後も債務者一人ひとりの状況に応じた丁寧な対応を実施していく。
(3) 債権管理の取組みについて ア 債権の確認について、対応に漏れのないよう、滞納の有無にかかわらず、毎月末、半期ごとなど時期を決めて定期的に、また年度末には必ず、全件の確認を行うこと。【改善事項】	【 措置済 】 平成28年 5月31日 債権の確認については、毎月末に収納状況を確認するとともに、年2回全件の確認を実施するよう改めた。
イ 債権の分類について、法的措置に移行するもの、不納欠損処理を行うものなど、個別債権ごとにしっかり切り分け、今後の対応方針を明確にすること。【要望事項】	【 継続努力 】 平成28年 9月30日 現在、個別案件ごとに状況を調査しており、今後状況ごとに分類し、対応方針を明確にしていく。
	【 継続努力 】 平成29年 3月31日 引き続き個別案件ごとに相続人調査等を実施して分類を行い、平成29年度を目途に対応方針を明確にして適正な債権管理を行っていく。

<p>ウ 決算との関連について、未収金の回収は地味で時間もかかるが、決算上の貸借対照表の借方を確定するものでもあり、非常に重要な仕事である。1円違って決算が違ってくることになることを十分認識しながら取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 未収金の回収事務だけでなく、毎年の決算額についても十分意識しながら、滞納整理を行っていく。</p>
<p>(4) 体制づくりとサポートについて ア 所属長は、様々な業務を所管しているなか、効果的に滞納整理に取り組めるような体制づくりを行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 所属長をはじめ、債権管理推進員（副参事兼課長補佐）・担当係長・担当者が懸念事項等の情報共有ができる体制づくりを行った。</p>
<p>イ 所属長は、定期的に個別債権ごとに進捗状況のチェックを行い、担当者をサポートすること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 9月30日 所属長が個別債権の調査状況を定期的に確認後、債権管理推進員、係長、担当者との今後の対応方法を検討し、組織としてサポートするよう改めた。</p>
	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 所属長が個別債権の進捗状況を定期的に確認している。所属長、債権管理推進員、係長、担当者がその都度対応方法を検討し、組織としてサポートしている。</p>
<p>(5) 全庁的な取組みについて ア 法律に基づく処理を進める必要があるものについては、まず所管課において早期に対応するという共通認識を持ちながら、債権管理推進本部で方向性を決めるなど全庁一丸となった取組みを進めること。また、取組みにあたっては、各課が公平に対応していることを市民に理解いただけるようにすること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 9月30日 滞納整理については、所管課が今後も継続して努力するとともに、取り組みの方向性等については、債権管理推進本部や債権管理検討推進部会で議論を重ね、適正な滞納整理を行っていく。</p>
	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 滞納整理には、早期対応の重要性を認識しながら債権回収に取り組んでいる。全庁的な取組みについては、債権管理推進本部や債権管理検討部会を通じて、各課の取組み実績などの情報を共有することで、それをもとに取組みの強化を図るなど公平な対応ができるように努めている。</p>
<p>(6) 滞納整理マニュアルについて 標準的な交渉の時期や回数を決めておくなど、より詳細なベース作りを行い、担当者がいつ、どのように動けば良いのかまで、より具体的にマニュアルに記載すること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 9月30日 滞納整理マニュアルの内容については、所属での取り組みにより効果を発揮するよう具体的な記載をし、充実を図っていく。</p>
	<p>【継続努力】 平成29年 3月31日 滞納整理については個別案件ごとに対応が異なるため、マニュアルの内容については、職員が事務を行いやすい具体的な記載をし、充実を図っていく。</p>

<p>(7) 情報収集について 徴収する時機を逸することのないよう、継続して滞納者との接触を保つなど、常にアンテナを張りながら情報の収集に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 9月30日 今後も戸別訪問を実施し、債務者の状況を把握するとともに、債務者が死亡した債権については相続人調査を実施し、情報収集を行っていく。</p>
<p>(8) 多重債務者対策について 多重債務者に関して、市として保有している債権を「見える化」して、それについての支払計画を市として提案していけるよう検討すること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 9月30日 納付相談時に、他の債権の状況についても聞き取ることができた場合は、関連部署と連携しながら支払計画の提案を行っていく。</p> <p>【措置済】 平成29年 3月31日 納付相談時に、他の債権の状況についても聞き取ることができた場合は、本人の同意を得たうえで、関連部署と連携しながら支払計画の提案を行っていくように改めた。</p>
<p>(9) 遅延利息の減免について 元金については、公平性の観点からも支払いを求めていく必要があるが、遅延利息については、元金を完納した後に免除することが可能かどうか、研究すること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 9月30日 元金については、今後も回収に努めるとともに、遅延利息については、他市の状況も踏まえて今後免除が可能か研究していく。</p> <p>【継続努力】 平成29年 3月31日 元金については、今後も回収に努めていく。遅延利息については、他市から情報収集を行っており、引き続き対応方法を研究していく。</p>
<p>(10) 不納欠損処理について 制度的に徴収することに限界がある場合は、長期間に渡り保持し続けることのないよう、不納欠損処理を行う必要がある。担当者、課内で抱え込まずに上司に報告を行い、さらに必要に応じ議会への報告を行うなど、今後の取組みにつなげること。【改善事項】</p>	<p>【検討中】 平成28年 9月30日 個別債権の状況を確認・分類し、実質的に徴収不能な債権については、不納欠損処理も含めた対応を検討していく。</p> <p>【措置済】 平成29年 3月31日 実質的に徴収不能な債権の一部については、今年度に不納欠損処理を行った。今後も個別債権の状況を確認し、徴収不能と判断できる債権については、不納欠損処理も含めた対応を検討していく。</p>