

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

現 状			問題点	意見・指摘事項	対応状況	
1 特別区税【所管課／区民生活部税務課】						
(1)	滞納整理事務の適切な実施について	・時効となる滞納案件は、主に少額の案件である。	・滞納整理事務が文書による催告等のみとなっており、実質的に効果のある滞納整理事務が行われていない。 ・分割納付者について、正式な分割納付誓約の手続をとっていれば、時効を中断させることができたケースがあった。 ・主として滞納整理の対象とされているのは高額滞納の案件である。一定金額未満の滞納案件は、滞納整理の対象とされないことにより、経常的な所得があるにもかかわらず、常習的な長期滞納者が多く存在している。	・文書による催告等のみではなく、積極的に滞納者と接触・折衝する手段を講ずるべきである。 ・分割納付者に対し、正式な分割納付誓約の手続をとるとともに、的確に履行監視を行うべきである。 ・分割納付を認める場合、滞納者の資力に見合った納付額を設定すべきであり、財産調査等により納付額の増額の見直しを行うなど、滞納の早期解消に向けた折衝努力をすべきである。 ・効率的な回収という観点だけでなく、租税負担の公平性確保という観点から、滞納整理の進め方、進行管理のあり方などについて見直すべきである。	・文書による催告に加えて、指定期限までに納付、相談等、誠意のない滞納者には、訪問、財産調査、差押予告等の様々な手段を講じて、滞納の早期完結に努めていく。 ・滞納状況に応じて分割納付誓約書の徴取等、実効的な対応を図り、的確に分割納付の履行監視を行う。 ・分割額の設定は、滞納者の資力に見合った額の設定に努める他、分割納付中も財産調査を行い、状況に応じた納付額の見直しを図るなど、滞納の早期完結に努めていく。 ・昨年度から高額滞納案件を優先処理する滞納整理の進め方を見直し、少額滞納案件も含めた基本的な滞納整理を進め、進行管理を実施している。 また、時効完成2カ年前に係る全滞納者リストを出力し、再度の財産調査等を実施、時効の抑止に努めている。	済
(2)	滞納処分の執行停止及び現在停止中の案件の検討について	・滞納者に地方税法に定める一定の事由があると認められる場合、申請を要せずに職権で強制徴収の手続を停止している。	・生活困窮状態と判断し、執行停止とした案件について、以後に毎年給与収入がある状況になったにもかかわらず、執行停止処分の見直しが検討されていない。 ・住民登録の職権削除による執行停止案件について、所在が確認できる状況になったにもかかわらず対応をしなかったため、徴収権が消滅してしまったケースが散見される。 ・滞納処分財産や相続人等について、十分な調査を実施していないケースが見られる。	・執行停止はあくまで一時的な執行の停止であり、処分をした後においても、滞納者の資力の状況変化を継続的に調査する必要がある。 ・執行停止案件の定期的な再確認を行うべきであり、そのための基準等の作成が必要である。	・執行停止の厳正を期するため、停止処分を相当とする客観性のある調査資料の添付を義務付けている。 （財産調査結果、不現住調査） ・執行停止処分後も、継続的に停止者の財産調査、所在調査を実施している。 ・不納欠損処分となる1年前に執行停止処分者リストを出力し、再度、滞納者の資力状況の変化等の追跡調査を実施し、執行停止の取消し処分に努めている。	済
(3)	滞納整理支援システムについて	・滞納整理支援システムにより、滞納者管理や実態調査の記録管理等が行われている。	・預金調査において、実施日と調査実施の旨の記載があるのみで、具体的な金融機関名、発見の有無などの調査結果の記載がなく、実効性のある記録管理としては不備がある。	・債権発生経緯や回収履歴が明確とならず、その後の効率的な滞納整理事務に支障をきたす可能性がある。 ・滞納整理に必要なデータについて再考すべきである。	・職員がこれまで行ってきた滞納者との納税折衝等の経過をふまえ迅速・的確に対応できるよう金融機関名等、必要な記録管理を徹底するよう改めた。	済
(4)	現行の滞納整理対策の効果検討について	・例年7月、11月及び3月に、休日・夜間納税臨時窓口を開設している。 ・滞納者に対して、「呼出兼差押予告通知書」を送付し、来庁を求めることにより、早期折衝、滞納整理の促進を図っており、一定の成果が上がっている。		・今後とも継続が望まれる。	・今後も実施していく。	済
(5)	滞納事案の未然防止施策について	・滞納の整理に多大な労力を要している。	・滞納を発生させない仕組みを構築する必要がある。	・普通徴収の対象者について、更なる口座振替制度への加入促進に力を入れていくべきである。 ・給与所得者のうち普通徴収を希望する者については、法人会を通じて特別徴収に移行させるべきである。 ・コンビニエンスストアでの納税について、他区を参考に、費用対効果等の検証を踏まえて、導入の可否について積極的な議論をすべきである。 ・小中学校において、租税の役割や必要性について教えていくなど、税務団体と連携した啓発活動を実施していくべきである。	・納税勧奨、納税折衝など、様々な機会を捉えて、口座振替制度への加入PRに努めていく。 ・法人会、税理士会等の税務関係団体と連携し、特別徴収制度の普及に努めていく。 ・納税者の利便に資するため、コンビニ収納をはじめ、マルチメント、クレジットカード収納等を、費用対効果等の検証を踏まえつつ、検討していく。 ・今後も税務団体と連携し、啓発活動を進めていく。	済
(6)	税務課の人員構成について	・税務課職員の経験年数は、1年～5年の在職経験者が全体の81.4%を占めている。 ・特に、3年以下の在職経験者は54%と過半数を占めている。	・特別区税に係る事務は、地方税法以外にも国税徴収法など多様な法令への精通など、専門的な知識の習得と豊富な経験が必要であるが、3年以下の在職経験者が過半数を占めている。	・適時・適切な人員配置と恒常的な人材育成が必要である。 ・専門職制度、ノウハウを持つ他団体への長期派遣研修の実施、各種研修の実施など、将来を見据えた人材育成の考慮、ベテラン職員の充実等が必要である。	・課税係から滞納整理部門への課内異動を通じ、課税知識を踏まえた滞納整理を進める。 ・都主催の研修参加、都との共同滞納整理を通じて習得したノウハウを滞納整理に活用し、資質の向上を図っている。 今後、国や都での徴税経験の税務専門員の採用、他団体への長期派遣研修等を通じて人材育成等を図っていく。	済

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

		現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況	
2 生業資金貸付金・応急資金貸付金【所管課／福祉部福祉高齢者課】						
	(1)	収入未済額の処理について	・生業資金貸付金の平成17年度収入未済額のうち平成18年度の歳入予算に計上した額は、1%にも満たない額であった。 ・応急資金貸付も同様の状態である。	・収入未済額のうち回収歳入額をわずかしき計上していない。	・不納欠損処理の実施を考慮すべきである。 ・不納欠損処理の実施に当たっては、回収不能の事実を明確にし、画一的処理等を可能にする指針を整備すべきである。	不能欠損処理については、制定を予定している（仮称）私債権管理条例において実施できるよう整備する。 未
	(2)	延滞利息の計上について	・収入未済額として把握されているのは、元金のみ金額であり、延滞金を含めた額は把握されていない。	・延滞金を含めた総額を把握していない。	・貸付時の約定どおり、延滞金の計算を適切に行うべきである。	生業資金の延滞利息及び応急資金の違約金は、貸付金全額が返還された時点で確定するものであるが、毎年一定の時期に延滞金を含めた総額を把握できるよう検討する。 未
	(3)	連帯保証人への請求の実施について	・債務者が生活困窮や行方不明等で回収が困難になったことが判明した場合に回収作業を打ち切っており、連帯保証人へ請求・督促を行っていない。	・貸付要件である連帯保証人が存在するにもかかわらず、連帯保証人に対する対応に関する明確な指針等がなく、連帯保証人に対して請求や回収を行っていない。	・連帯保証人制度のあり方を明らかにし、連帯保証人への対応・方針を明確にすべきである。	連帯保証人に対する対応についてのルールを定めるよう検討する。 未
	(4)	債権管理業務の知識及び要員について	・係内に債権管理のマニュアルがなく、また、担当者1名が他業務とともに事務を行っている。	・担当職員が債権管理事務に十分な時間が割けていない。	・適切な人員配置を考慮すべきである。 ・債務者の現況確認ができなかった場合等における対応を均一化するためにも、早期に回収手続等のマニュアルを整備すべきである。	（仮称）債権管理委員会を設置して、全庁統一的な債権管理体制を整備する。マニュアルについては、この委員会において方針や基準等を検討した上で、個別に作成する。 未
	(5)	貸付時の審査の実施方法について	・貸付要件を満たす書類が揃っていれば、実質的に貸付が行われている。	・貸付要件である返済能力の内容が明確化されておらず、運用上、形式的な書類が揃えば貸付が行われている。 ・連帯保証人の返済能力について、貸付担当者の判断がなされていない例もあった。	・貸付要件をより具体的に明確化する等、貸付時の審査について、再考すべきである。	貸付を受けることができる者の要件は、条例及び規則に明記している。申込者の返済能力は詳細にヒアリングを行い確認している。 済
	(6)	今後の回収業務について	・収入未済額について、調査票を送付する以外の回収手続（集中した督促、訪問、法的手続等）を十分実施していない。	・返済が実質的に債務者の判断に委ねられており、滞納債権について積極的な回収作業を行っていない。 ・長期に渡り強制徴収手続が取られていないことにより、債権が残高として残ってしまっている。	・十分な回収努力を行うべきである。 ・回収努力を行った結果、回収できないことが明確になった場合は、放棄、免除等を行うべきである。	収入未済額の回収については、貸付金の全体状況を整理しつつ、その対応方針を定める。 未
	(7)	放棄・免除について	・条例上、特別な理由のある場合は、返還・償還の方法の変更・免除ができることとされている。	・「特別な理由」の定義が条例や規則の中にはなく、具体的な運用基準を定めていないため、免除はなされていない。 ・生業資金を免除するには、借受人本人からの申請が必要であり、借受人が行方不明等の場合、対応できない。 ・不納欠損処理の手続が明確となっておらず、実質的に行われていない。	・放棄・免除などを具体的に実施し得るような手法の研究及び手続の明示が必要である。	債権の放棄については、（仮称）私債権管理条例に基づき実施する。減免については、生業資金は規則、応急資金は処理要綱に基づき実施しており、今後も適正な運用に努める。 済
	(8)	制度の存続について	・平成18年度現在、生業資金貸付金・応急資金貸付金について、計135,088千円もの多額の収入未済額が発生している。 ・生業資金貸付金は14年度から新規貸付を実施しておらず、応急資金貸付金も18年度の新規利用件数は4件に留まっている。	・債権回収管理を十分に実施してこなかったことが、収入未済が膨らんだ原因の一つと考えられる。 ・新規の利用件数を見ると、制度は活発に利用されているとは言えない。	・制度の利用状況が少ない状況も踏まえ、制度の存続について議論が必要である。	生業資金については、新規貸付を停止し、実質的に廃止の状態にある。応急資金については、区民の生活実態を踏まえ、適切に継続していく必要がある。 済

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

		現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況		
3 奨学資金貸付金【所管課／教育委員会事務局学務課】							
	(1)	督促のルール化について	・督促は、返済遅延者に対して年1回督促状を送付する方法によっている。 ・書面による督促のみであり、過去に実施していた電話での催促等は、ここ数年行われていない。	・督促について、簡単なルール化はなされているが、回収が進展しているとはいいがたい。 ・年度により回収手続に違いがあるのは、回収管理方法として好ましくない。	・回収・催促手続をルール化することにより、各年度の回収作業の統一化を進めるべきである。	・回収は納付書から償還期日に合わせた口座引落方式に変更し、引き落としができなかったものについて督促するように作業の統一化を進めるための管理システムの導入に取り組んでいる。	済
	(2)	督促状の早期発送・電話利用による迅速な回収について	・督促は、返済期間の4～9月の間に全く返済がない者に対して実施されている。	・未返済奨学金の回収は、遅延するほど困難になっている。 ・現年度の回収状況は8割を下回っており、適切な返済をしている制度利用者のモラル低下が懸念される。	・一部未納の滞納者にも連絡を実施し、返済を促すべきである。 ・単に文書を送付するだけでなく、適宜電話で連絡するなど、手続を使い分けるべきである。	・滞納者全員に督促を行うよう住所や滞納状況の再確認作業を行っている。 ・夜間や休日にしか連絡が取れない滞納者も多いが、状況に応じて、電話による適宜の督促を行っていく。	済
	(3)	返還意識の定着化について	・借主は学生本人であるが、借入は実質的に親の管理下で行われていることが多い。	・借主本人に返還する意識が低く、一部には、奨学金は、返還する義務がない、返還しなくても許されるといった風潮・意識がある。	・本人に対して借用を確認する「確認書」の提出を徹底するなど、完全回収に向けた努力をすべきである。 ・連帯保証人制度について説明を徹底し、返済遅延が本人以外にも影響が及ぶ旨を適切に説明すべきである。	・貸付開始時の説明会で強調して説明しているほか、貸付を行っている期間内に「確認書」の提出を義務付け、返済意識の持たせるようにしてきている。 ・滞納の場合は連帯保証人へ督促を行うことを、募集の際に明確にした。	済
	(4)	返済方法の簡便化について	・返済方法は、納付書による納付のみとなっている。	・送付した納付書がそのまま放置されたり、本人に返済の意思や能力があっても、納付の煩わしさから滞納となるケースがある。	・口座引落を早期に実施すべきである。	・21年度当初から口座引落しを実施するため、奨学金管理システムを開発しているところである。	済
	(5)	管理台帳のシステム化について	・貸付対象者の個人データの管理は紙ベースの台帳が中心であり、コンピューターで管理されていない。	・相当数に上る貸付対象者の滞納状況や回収状況を手作業で確認しており、時間や労力がかかるだけでなく、滞納者の見落としや滞納の認識遅れにつながりかねない。 ・対象者の状況整理に多くの時間を割かざるを得ず、回収が進まない一因となっている。	・コンピューターによる貸付対象者のデータ管理及びこれによる滞納者、督促対象者のリストアップを実施し、納付書の再発行を迅速に行い、回収・収納事務の効率化・迅速化・正確化につなげるべきである。	・回収、収納事務の効率化・迅速化・正確化のため、奨学金管理システムを開発している。	済
	(6)	不納欠損処理の実施について	・過去、不納欠損処理を行ったケースはない。	・不納欠損処理手続の具体的な対応を考慮しておらず、回収可能性が希薄な債権に対して、具体的な手続が取られていない。 ・回収可能性がない対象者まで督促手続の対象にしており、非効率的な管理となっている。	・早急に具体的な対応を決めるとともに、回収不能を判断するための指針作りを考慮すべきである。	・今後制定を予定している（仮称）私債権管理条例に基づき、実施に向けた対応を図る。	済
4 区民住宅利用料等【所管課／都市整備部住環境整備課】							
	(1)	使用料の上昇による滞納への影響について	・滞納額は増加傾向にあり、収納率も低い状況が続いている。	・近時の物価・賃金の動向を考えた場合、入居者の所得増加を前提とした現在の使用料の決定方法が滞納の一因をなしているものと考えられる。	・入居条件の見直しや使用料の決め方など、制度のフレキシブルな対応が求められる。 ・継続して債権回収に努めるとともに、債権額の増加を防ぐため、滞納要因への対応も考慮すべきである。	・「特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき、入居条件が定められている。使用料についても同法第2条の2、供給計画の6項の中で、規定されている。 ・平成5年、同法施行時において、居住者の所得が上がる、周辺の賃貸料も年々上がるという想定のもとに、使用料を毎年3.5%づつ上げるという規定を設けている。当初の想定と、それ以後の社会経済情勢の乖離が滞納の一因であると考えている。	未
	(2)	回収管理の徹底について	・長期滞納者の債権回収事務は、平成18年7月から東京都住宅供給公社に委託している。 ・滞納債権の増加傾向を見ると、平成18年度の回収成果に著しい改善が現れるまでには至っていない。	・督促・催告の方法として、滞納1～2か月の債務者に対しては、区から督促状・催告書を送付するのみで、電話等による直接的な連絡は取られていない。 ・滞納が3か月を超えると東京都住宅供給公社へ回収を委託しているため、区と債務者との直接的な接点が少なくなる。	・債権当事者として、回収実績を増やすためには、督促状の送付を主とする対応で十分であるか、再考すべきである。	①2ヶ月滞納したものには、個別に電話して、納付を促すことを、8月より始めている。 ②3ヶ月滞納したものは、東京都住宅供給公社に徴収を委託しているところであるが、公社との協議・連携の中で、状況に応じて、呼び出して区が納付指導をする、連帯保証人に区からも電話する等の対応を行っている。	済
	(3)	不納欠損処理の実施について	・過去、不納欠損処理を行ったケースはない。 ・平成18年度の債権残高を見ると、発生から相当期間経過したものが収入未済となっており、これらの回収は容易ではない。	・適切な回収努力をした上で回収見込みがないとした債権を管理し続けることは、コストのみかかり、効率的な管理とは言えない。	・都の住宅貸付に対する不納欠損処理の基準を参考にして、回収可能なものと回収不能なものを区分し、回収可能なものについては全額回収の努力を、不能なものについては不納欠損処理を適時実施すべきである。	・制定を予定している（仮称）私債権管理条例に基づき、不納欠損処理の手続きを行う。	済

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

			現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況	
5 保育園保育料【所管課／子育て支援部保育課】							
	(1)	他区の収納率との比較について	・現年度分の回収率は、概ね98%前後となっており、他区及び全国自治体の回収率と比べて大差はない。 ・過年度分の回収率は、区によって8～32%とバラつきがみられるが、荒川区は23区で一番低い割合になっている。	・過年度分の回収率は、23区で一番低い割合となっている。	・年度の更新手続の際に来庁を促し支払を求めたり、督促の宛名を手書きにしたり、文面を派手な色にするなど、催告方法を工夫し、経費をかけずに回収率をあげている他区の事例を参考に、他区担当者との情報交換を行い、現状を脱却する努力を行うべきである。	・過年度分収納率が23区中最下位となったことから、20年度から催告書の発行を年1回（11月）から年2回（6月と11月）に増やした。また、催告書に同封する通知文も、強制徴収について記載したより厳しい内容のものに変更した。その結果、20年6月に催告書を発行後、10月現在で、滞納額38,940,630円のうち2,397,310円の納付があった。なお、19年度については、過年度分の徴収率が23位から21位になった。	済
	(2)	回収遅延債権に対する早期対応について	・未納額は、児童が在園中は若干回収されているものの、児童が卒園してしまうと、回収が困難になり、毎年度、概ね6百万円程度の滞納残高となっている。	・長期滞納者は、債務者数として全債務者の4分の1に過ぎないが、金額ベースでは4分の3を占めている。 ・入園時のパンフレットに強制徴収の記述があるが、強制的な回収を実施していない。	・滞納者の状況を適切に把握し、支払能力があるにも関わらず支払う意思がない場合には、他の利用者のモラル低下を防ぐ意味からも、効果的な手続を採る必要がある。	・20年6月の催告書に同封した通知文を、強制徴収についてより詳しく記載した厳しい内容のものに変更した。また、回収遅延債権の新たな発生を防止するために卒園前の回収を目指して、在園世帯に対し20年9月に自主的納付を促す内容の「未納保育料納付通知」を発行し保育園から手渡した。	済
	(3)	保育園保育料未納世帯調査簿の内容の充実について	・調査簿に催告書送付の日付しか記載されていないものが7割以上にのぼっている。 ・未納保育料納入計画書を作成したとされるケースについて、計画書作成後一度も支払が履行されておらず、その後のフォローの記載もなかった。 ・債務者から未納の相談があった場合の記録が不十分であり、十分な引継ぎができておらず、その後の対応が行われていないケースもあった。	・適切な回収手続の前提として、資料の整備は不可欠である。 ・記録の不備は、督促や問合せへの対応に統一を欠くことにも繋がりがかねない。	・記録内容を統一するための手引き（マニュアル）の整備が必要である。 ・記録を残すという基本的な作業の確認が急務である。	・今後、記録内容を統一的に管理していくために、検討を行っている。今まで地区担当ごとに手計算で管理していた調査簿を、パソコンで管理できるようにするなど研究している。	済
	(4)	口座振替の推進について	・保育料の支払方法は、口座振替の利用率が7～8割であり、残りは納付書による納付となっている。	・未納者の約7割が納付書での納付を選択している。 ・短期の滞納は、「うっかりミス」が多い。	・滞納者に対する督促手続を軽減する上からも、支払手続が簡潔な口座振替の利用率を高めていく必要がある。 ・口座振替の手続に、郵送で手続できる方法なども取り入れ、保護者の利便性を図っていくなどの考慮も必要である。	・20年4月の新入園児から、これまで3月下旬の入園承諾書の発送時のみ配布していた口座振替の申込書を、その時と併せて3月上旬に行われる入園内定後の保育園の面接時にも配布するようにした。その結果、19年度と比較して20年度の口座振替利用率が約6ポイント上昇した（4月現在の利用率比較 約64%→約70%）。また、20年7月分の保育料から、預金残高不足により振替ができない口座について、翌月の再振替を実施している。この再振替制度を開始する際には、制度について全保護者に通知するとともに、納付書利用の保護者には口座振替の利用を呼びかけた。	済
	(5)	平成19年度における新しい試みについて	・これまでの督促手続に加え、新しい督促の手続（ランダムに選択した120世帯への未納のお知らせの送付と電話での督促）を始めた。 ・64件、32世帯、1,402千円の回収があった。		・一定の手続を開始したことは評価できる。 ・今後も今回の試みをベースに、滞納の状態によって督促の方法を変え、効率的に納付率を上げる努力が必要である。	①催告書の発行を年1回から年2回に増加 ②7月分から残高不足で振替ができない口座について翌月の再振替を開始 ③9月から督促状をはがきから納付書を兼ねたものに変更 ④9月に在園世帯に「未納保育料納付通知」を送付し、納付を促進 ⑤10月に園長と保育課担当で未納者との三者面談を実施 ※今後の検討事項としては、2月の保育園継続時における面談と納付の誓約、入園内定時における納付誓約書と連帯保証人の署名提出	済
6 区立幼稚園保育料【所管課／教育委員会事務局学務課】							
	(1)	年度別調定額、収納額、収納率の状況について	・過年度分の収納額は、5年平均で128,500円であり、ほとんど回収されていない。 ・発生から10年以上経過している債権もある。	・過去3年分程度の滞納については、年1回の督促状の送付のみで、それ以上古い債権は、回収手続自体を実施していない。 ・発生から10年以上経過している債権については、回収手続や債務者の状況把握など、回収に対する対応がとられておらず、年々額が増加している。	・早期の回収手続の着手が回収率向上のポイントであり、書面送付のみという現状は改善の余地がある。 ・回収に対する工夫が見られず、長期に収入未済額が歳入歳出決算書に計上されている状況は改善すべきである。	・20年度から保育料を口座引落にし、引落できなかった保護者に対しては、翌月に納付書と納付依頼の文書を送付することで早期の納付を促している。	済
	(2)	収入未済額の内容と管理について	・収入未済額について、個別の債権回収の可能性、督促状況、債務者の状況、滞納の理由などの記録が保存されていない。	・滞納金額以外のデータはほとんどない状況であり、回収のための管理資料として十分ではない。 ・債権回収について、強制力のある手続の行使に至るまで資料の内容改善等、時間を有する状態になっている。	・管理資料を充実させ、内容を均一化し、過不足のないものとするためには、マニュアル整備が不可欠である。	・20年度から保育料管理システムを導入し、資料の均一化を図り、滞納金額だけでなく督促状況なども管理を行っている。	済
	(3)	収納率向上に向けての施策・管理について	・保育料は、納付書により納付されている。 ・入金消込みなどの管理作業をすべて手作業で行っている。	・納付書による納付は、時間のない保護者の滞納や納付忘れによる滞納の一因と考えられる。 ・債権管理担当者は、その仕事のほとんどを消込み作業に費やされ、実質的な督促事務の時間が取れない状況にある。	・口座振替を取り入れるべきである。 ・消込み作業に補助的の人員を導入することも一つの考えである。 ・目標設定、未達成の理由・改善状況の報告などを明確に定めた上で回収手続を行うべきである。	・20年度当初から口座振替を取り入れた。 ・保育料管理システムを導入し、消し込み作業は、口座振替データの取り込み、システムの運用については2名の職員で対応している。 ・収納率や督促の状況をシステムでチェックして収納を行っている。	済

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

			現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況	
7 生活保護費弁償金【所管課／福祉部保護課】							
	(1)	債権回収手続の標準化及び回収責任の明確化について	- 生活保護被保護者に対する債権については、ケースワーカーが訪問調査・聴き取りにより生活状況を判断し、毎月の回収額を最終決定している。 - 生活保護廃止者に対する債権については、回収が実施されていない。	- 被保護者に対する債権は、ケースワーカーが対応しているが、福祉の観点からの対応であり、1名当たり100名近い被保護者を担当していることもあり、弁償金回収の業務上の位置付けは高い。 - 生活保護廃止者に対する債権は、マニュアル化・標準化が行われていないだけでなく、管理者が明確に決まっておらず、回収が実施されていない。	- 被保護者に対する債権は、回収に関するマニュアル化・標準化を考慮すべきである。また、管理・監督者及び管理内容を定め、取扱いについて均一な判断を可能にすべきである。 - 生活保護廃止者に対する債権は、管理者を明確にした上で、マニュアル化・標準化を行い、回収を実施すべきである。	- 債権管理を適正に行うため、「返還金管理マニュアル」を作成した。 - マニュアルには、返還金管理のあり方、発生の抑制、徴収事務、不納欠損など一連の事務手続きについて定めた。 - また、保護課長を管理者、保護課の係長を監督者と定め、返還金の管理体制を明確にした。 - 生活保護廃止者に対する回収のための所在調査・預貯金等資産調査についても、マニュアルに定めた。	済
	(2)	生活保護廃止者に対する情報の収集・督促及び強制執行について	不法の度合いが強い法78条の弁償金が、滞納総額、債務者1人当たりの滞納金額ともに大きく、回収率も低い。	- 法78条債権を発生させた被保護者は、保護廃止となるケースが多く、その結果、回収が困難となり、時効経過とともに不納欠損処理されている。 - 保護廃止後は、個人情報保護の観点から情報が得られず、事実上、回収手続が取れないため、督促も行い得ない状況となっている。	- 区内部における情報共有に関する法的問題点を整理し、情報の共有化を図るべきである。 - 返還の要否・金額の決定の観点から行われている保護廃止までの期間に行われる調査において、強制執行の可否の判断の観点からの情報収集を充実すべきである。	- 生活保護廃止者に対する住民票等による所在調査や預貯金等資産調査について、法的根拠を明確に整理し、必要な情報収集ができるようにした。 - 督促・催告の方法についても明確にし、返還金回収を適切に行うこととした。	済
	(3)	各種情報の収集及び活用について	税務調査は、保護課で作成した「生活保護受給者リスト」を税務課に提出した上で、前年度収入に関わる「生活保護課税状況リスト」を当該年度の6月と11月に入手し、担当ケースワーカーが「生活保護ファイル」記載の「生活保護受給世帯収入状況」と突合して行っている。	- ケースワーカーが主要業務の合間を使ってチェックしているため、チェックの実施に時間差が生じてしまっている。 - ケースワーカーの遂行状況の管理方法が定められていない。	- 対象者のデータを十分に活用するには、職員の債権回収に対する意識及び管理体制の改善が必要である。 - 専従者の設置も一考に値する。	課税状況リストを有効活用するため、課税状況リストと収入申告とのチェックについて、ケースワーカーが担当する世帯分の突合結果、処理経過などを「課税状況調査点検票」にまとめ、それを点検結果報告として保護課長の決裁を受けるよう統一した様式を定め実施している。	済
	(4)	保護開始時における財産調査、引継ぎ情報の標準化について	保護開始の財産調査において、将来の入金が予測される旨記載がありながら、その時期について調査を行わないまま担当ケースワーカーが変更となり、回収が困難となったケースがある。	債務者の財産の現況について継続した留意が必要であるにもかかわらず、担当者の変更時に十分な引継ぎが行われていなかった。	担当者の変更の際に引き継ぐべき情報を明確にするためにも、留意事項などの標準化が必要である。	生活保護開始時に保有を認めた生命保険等、あるいは返還金未納世帯の情報については、担当者変更の際の引継書に特記事項として明記することとし、引継ぎに遺漏のないようにした。	済
8 国民健康保険一般被保険者返納金【所管課／福祉部国保年金課】							
	(1)	債権の法的性質の決定について	- 一般被保険者返納金の法的性質に関しての決定がなされていない。 - 不納欠損処理を実施していないケースもある。 - 過年度繰越分については、ほとんど回収されていない。	- 債権回収・督促・時効管理・不納欠損処理のいずれにおいても、債権の法的性質を明確にしなければ対応は困難であり、現状ではそれが不明確であるため、強制的な回収整理の実施が困難な状況となっている。 - 不納欠損処理の未実施により、累積的に滞納繰越額が増加している。	- 債権の性格は、区が速やかに決定すべきである。 - 速やかな回収整理の実施が必要である。 - 時効により債権の消滅処理を行うのではなく、債権の性格付けを明確にした上で、適切な対応、法的な対応を検討・実施すべきである。	- 一般保険者の返納金の「不正利得」を「強制徴収権をもつ公債権」、「不当利得」を「強制徴収権をもたない公債権」と位置づけ整理する。 - 返納金に対して納期限を過ぎたものに対して、速やかに督促をすることにより回収努力をする。その上で回収不能の債権については不納欠損の手続きを取っていく。	未
	(2)	不正利得・不当利得の判断について	「社会保険等加入」「転出」「職権消除」について、すべてを画一的に「不当利得」として処理している。	被保険者の故意の認定が可能な「不正利得」と判断すべき事案も多い。	「不当利得」「不正利得」を一定の基準をもって区分し、それに応じた回収方法・債権管理を行う必要がある。	債権区分は東京都よりの通知による返納金のみを「不正利得」として処理しているが、「不当利得」「不正利得」の区分を明確にするための基準を作成する。	未
	(3)	債権発生事由に応じた回収処理の実施について	区外転出による資格喪失後に保険証を利用した場合、当該債務者に対する債権が発生するが、個人情報保護の観点から、転出先の自治体からの情報収入が困難であり、通知書や催告書の発送ができず、回収率が低い状況になっている。	- 転出手続時に、「区外転出時の端末等による国民健康保険加入確認」「口頭による保険証返納依頼」「資格喪失後の保険利用の違法性の説明」などを実施しているが、完全な履行が担保されていない。 - 区外転出による資格喪失後に発生した2万円以上の債権のうち、約75%が外国籍の債務者に係るものとなっている。	- 転出時に保険証の回収を徹底するための方策を講ずるべきである。 - 外国籍の者に対しても、保険証の回収に向けた有効な施策を講ずるべきである。	引き続き、外国籍者を含め資格喪失時における保険証の回収に努めていく。また、資格喪失後の保険証利用の違法性について周知を図っていく。	済

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

		現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況		
9 国民健康保険料・介護保険料【所管課／福祉部国保年金課】							
	(1)	滞納保険料の回収体制について	・平成14年度に差押を行って以降、平成18年度までの5年間、滞納者に対する新規の差押や滞納処分は行われていない。 ・既に差押を行っている滞納者に対しての差押財産の処分も行われていない。	・滞納が発生した場合、「督促状・催告書の送付」「短期証・資格証明書の発行等」までは機械的に行われているが、以後の回収手続である「徴収嘱託員の訪問先の選定」や「滞納者が来庁した場合の納付相談」「差押の実行や滞納処分」について、その実施方法や具体的な手続を行う際の目安となる滞納債権額の基準に関する事項などが存在しない。 ・新規の差押や滞納処分を行っておらず、差押案件についても財産の調査、滞納者との接触や現状把握などの追跡を行っておらず、滞納繰越分の収納率は、23区中最も低い状況となっている。	・「差押を行う滞納金額の基準」「滞納者の財産調査の項目と方法」「滞納者の生活状況の調査方法」等、強制徴収権を執行する上で必要な事項に関する取扱いや判断の均一化を図るべきである。 ・取扱いに不公平を生じさせないためにマニュアルを作成すべきである。 ・「コールセンターの設置」「滞納世帯への差押予告の発行」「クレジットカードによる決済」の検討など、現状とは異なる手続を積極的に検討・投入すべきである。	・18年度より税務協会から専門指導員の派遣を受け入れ、保険料の滞納整理についての助言・指導を受けて、19年度においては滞納者に対し財産調査を行い、預金差押を実施した。その実績を踏まえ、継続的・効率的に滞納整理を実施するためのマニュアルを作成した。	済
	(2)	徴収担当者の管理について	・平成18年度に徴収嘱託員が滞納者への訪問・回収の業務を実施したが、その訪問先選定に関する基準が存在せず、また訪問活動に関する日報等も作成されていない。	・区の方針に基づいて滞納者からの回収を進展させることやその結果を即時に業務にフィードバックさせるなどの有効な対応を採るための基準の作成や記録がなされていない。 ・明確な方針を定めず、徴収担当者の個人的なノウハウに実質的に頼ってしまっている。	・基本的な回収方針の明示、報告の実施に加え、ノウハウの共有や事例の検討を記録に残しておくべきである。 ・回収手続を適用する者の選定に関する基準の整備などを行うべきである。	・徴収嘱託員の訪問先選定は、年3回（4月、7月、12月）システムより滞納者一覧表を出力し、この一覧表を基にして訪問徴収をしている。その他必要な指示は、訪問・調査指示書により地区担当者から徴収嘱託員へ直接指示を出し、その結果を報告させている。 ・日々の訪問活動については、訪問徴収計画及び日報を作成させ管理している。	済
	(3)	債権管理システムの残高について	・国民健康保険・介護保険の収入未済額は、予算・決算上の数値を管理するシステムと被保険者件別の債権金額を管理するシステムの2つのシステムを併用して管理している。	・両システムは、相互に関連し合い、金額が一致していないが、現状では、4,128千円程度の差異がある。 ・両システムの数字の照合確認作業も行われていない。	・両システムの相互関連のチェックや複数の時点における差異のチェックなどの作業が必要である。 ・両システムの整合性に問題を生じさせないよう根本的な改善が必要である。	・両システムの19年度末の金額の差異を検証したところ、18年度末と同額であった。両システムの差異について想定される原因としては、国保システムから財務会計システムへの入力時の誤入力、財務会計上の戻入の際の国保システムへの入力もれが考えられる。引き続き、厳正な運用、管理を行っていく。	済
10 その他債権 【所管課／管理部情報システム課、産業経済部経営支援課、環境清掃部荒川清掃事務所、福祉部福祉高齢者課・介護保険課・障害者福祉課・国保年金課、子育て支援部計画課・児童青少年課・保育課、土木部公園緑地課、教育委員会事務局学務課・南千住図書館							
	(1)	債権の性格について	・比較的少額の債権について所管課に書面による質問を行った結果、27の債権のうち4債権が、公債権か私債権か明確な判断ができていない。	・公債権・私債権の分類は、その後の回収手続が違ってくるため、把握しておく必要があるが、把握されていない債権がある。	・債権の性格を適切に把握すべきである。	別紙 1 のとおり	
	(2)	不納欠損処理の実施について	・27の債権のうち、これまで不納欠損処理を実施したのは2債権である。	・不納欠損処理をしていない理由の約60%が「不納欠損処理を行う手続が明確でない」ことを挙げている。	・不納欠損処理の事務手続の実施に際しては、時効到達をその適用条件としている課もあるが、私債権であっても必ず時効を待たなければならないのかなど、地方自治法第96条との関連も合わせて十分な検討が必要である。	別紙 2 のとおり	
	(3)	収入未済金の回収について	・27の債権のうち、全額回収可能と所管課が認識しているのは1債権のみであり、残りの26債権は、「回収の望み薄」又は「回収困難」であると認識されている。	・各担当者の債権管理に対する知識が必ずしも十分ではなく、程度にも差がある。	・公債権・私債権とも時効到達が一つの目安と考えられるが、時効到達前の債務者の現状把握などを適切に実施し、回収可能性の検討を適宜行うべきである。	別紙 3 のとおり	
	(4)	債権管理の現状について	・27の債権のうち、債権管理の現状を「良好」と認識している所管課はなく、すべての所管課において、改革に向けた取組が必要であると認識されている。	・各部門でより具体的な措置・施策を実施するまでには至っておらず、具体的な行動や基本的な問題点の検討は行っていない。		別紙 4 のとおり	

平成19年度包括外部監査における意見・指摘事項

			現 状	問題点	意見・指摘事項	対応状況	
○ 総合的な意見							
	(1)	収入未済の発生が避けられない制度設計下における収入未済への対応について	・貸付金などは、民間の融資の利用が難しい利用者に対するものであり、収入未済の発生が避けられない側面を有している。	・制度の意義は認めるが、制度運営上、前提とすべき収入未済に対する対応を明確に準備して来ず、回収可能性の乏しい債権を有しながら不納欠損処理をせずに時間の経過を招いてしまっている。	○債権管理及び回収手続の一元管理による履行 ・少額債権については、基本的な催告手続以降の作業は回収に特化した部署を設け、作業に当たることが効率性の観点から妥当である。 ・資力を有しているにもかかわらず、義務を履行しない者に対して意識付けを行うためにも、回収手続の一元化とそれに伴う法に則った回収手続の履行を実施すべきである。	①について ・今後制定する債権管理条例に基づいて、仮称「私債権管理委員会」を設置し統一した管理体制を構築する。同委員会は各部が所掌する債権の回収状況等を把握確認し、適切な措置を指示する。 なお、回収に特化した部署の設置については、費用対効果の視点から（仮）納付案内センター等の外部委託で実施する。 ・回収手続の一元化については、同条例の中で手続を明確にし、その履行を定める。 ②について ・台帳を整備し過去の経緯をはじめ、履歴、記録も明らかにし、保有するマニュアルについては各債権ごとに整備されているものもあるが、未整備の債権については、統一基準のもとに整備する。 ・不納欠損処理をなしうる権限を区長が有することを条例で明確化する。 ③について ・広報活動については、貸付金の制度を利用している区民への偏見などが生じないように充分注意して実施する。	済
	(2)	債権管理に対する基本的な体制について	・適切に業務引継ぎが実施されず、過去に発生した債権の履歴や記録が適切に把握されていない。 ・比較的少額の債権発生部署では、債権回収作業が相対的に低下しており、結果として有効な管理がなされていない。 ・区としてあるべき債権の管理手法を定めておらず、担当者が実施すべき回収業務の周知・十分な管理が実施されていない。	・債権の実態を把握しておらず、適切な不納欠損処理の実施が困難である。 ・不納欠損処理をすべき事態が判明しても手続が周知・一般化されていないため、債権のみが増加してしまっている。	○画一化された手続の確立 ・未収債権の過去の経緯、履歴、記録の保存方法、回収手続のケースごとの具体的な対応、複雑なケースにおける解決ルートの明示等の活用が可能となるマニュアルの整備が急務である。 ・客観的に見て回収可能性がない場合には、機動的に不納欠損処理をなし得る施策の実施を考慮すべきである。 ○広報活動の充実 ・区報等を利用して、収入未済額が増加している状況、債権回収の進行状況、不納の実態を説明し、返済の重要性を認識してもらう地道な努力が必要である。		済

債権の性格について

別紙 1

	課	対応状況	
1	情報システム課	情報システム課の保有する債権（未収金）は、地域ポータルサイトの情報掲載料であり、この債権は私債権である。	済
2	経営支援課	信用保証料補助金返還金：公債権 N S O 賃料、公益費等：私債権	済
3	清掃事務所	No5一般廃棄物手数料、No6ごみ処理手数料いずれも私的債権	済
4	福祉高齢者課	債権の性格を適切に把握し、回収の努力をしていく。	済
5	介護保険課	公債権として管理している。	済
6	障害者福祉課	明確に把握できていなかった「心身障害者福祉手当過払金」については公債権、「助成電話料」については私債権として整理した。	未
7	国保年金課	高額療養費は貸付金のため私債権と考えているが、その他は公債権と考えている。	済
8	計画課	時効の利益をあらかじめ放棄することができない私債権で、時効の援用が必要である等、把握している。	済
9	児童青少年課	収入未済額一覧では学童クラブ保育料は、私債権と分類されているが、江戸川区の債権管理マニュアルによると、学童クラブ保育料は公債権と判断されている。その理由は、公債権である保育園保育料と事業趣旨が同一だからである。ただし、保育園保育料のように強制徴収によることができる旨の規定がないため、非強制徴収公債権と考えられる。	済
10	保育課	緊急一時保育料、一時保育料とも要綱による事業であり、私債権である。	済
11	公園緑地課	公園占用料は手数料であるので、公債権と認識している。	済
12	学務課	奨学資金は私債権、幼稚園保育料・手数料は公債権として認識している。	済
13	南千住図書館	南千住図書館の債権は、私債権と認識している	済

不納欠損処理の実施について

別紙 2

	課	対応状況	
1	情報システム課	現状では、不能欠損や権利放棄を含め、私債権の管理に係る手続等を明確にできていない。 権利放棄は、他自治体の例を見ても、時効到達のほか債務者の倒産や死亡などが要件になると考えられる。また、地方自治法第96条との関係では、「債権管理条例」などに権利放棄等の要件を規定することにより、個別の債権に係る議決を省略することは可能である。	未
2	経営支援課	債務者の状況(事業の倒産、廃業等)によっては、回収の可能性がない債権もあり、適宜、不納欠損処理を行うことも検討する必要がある。なお、平成20年度から中小企業融資要綱において、債務者の状況によっては、保証料補助金返還金の返還を免除することができる規定を設けた。	済
3	清掃事務所	No5, 6両債権とも不能欠損処理は行っていない。 その理由として法的根拠や権利放棄等の手続きが明確でない。	未
4	福祉高齢者課	回収不能の債権は不能欠損処理を行うべきであると考えるが、その時期については十分に検討していく。	未
5	介護保険課	介護報酬に係る返還金及び加算金の消滅時効は地方自治法第236条第1項の規定により5年とされており、それに従って不能欠損処理を行っている。	済
6	障害者福祉課	不納欠損処理を行う手続きについては、条例化するなど、全庁的な手続きの統一化に向け検討していく。	未
7	国保年金課	公債権について、回収努力をしても回収不可能なものについては、国民健康保険法等に基づき、不納欠損処理をしていくための検討を行う。 私債権については、今後制定を予定している(仮称)私債権管理条例に合わせて、不納欠損処理を検討していく。	済
8	計画課	過去に不納欠損処理を行った実績はない。また、全庁的に収入未済金について、不納欠損処理を行なう際のタイミングや、地方自治法第96条の議会での決議等の、具体的な方法が確立されていない状況であり、今後検討が必要である。	未
9	児童青少年課	学童クラブ保育料の分類が不明であり、また、不良債権処理について区として統一的な基準等が示されていなかったため、不能欠損処理は実施していない。	未
10	保育課	緊急一時保育料、一時保育料とも不納欠損処理は、行っていない。 今後制定を予定している(仮称)私債権管理条例に合わせて、不納欠損処理等方法などの検討を行う。	済
11	公園緑地課	不納欠損処理をしていない。	未
12	学務課	奨学資金、幼稚園保育料・手数料とも不納欠損処理を行っていない。 今後制定を予定している(仮称)私債権管理条例に合わせて、時効の設定、不納欠損処理の方法などの検討を行っている。	済
13	南千住図書館	南千住図書館の債権は、平成14年2月分の非常勤職員報酬過払い分110,800円である。 これまで本人居住地を照会調査し続けている。 今後制定が予定されている(仮称)私債権管理条例に合わせて不納欠損処理の手続を行う。	未

収入未済金の回収について

別紙 3

	課	対応状況	
1	情報システム課	債務者の状況確認等を行っており、21件の債権のうち、2件は回収困難と認識している。	済
2	経営支援課	【信用保証料補助金返還金】 適宜、債務者に納付に関する文書を送付するなど、債務者の状況及び債権回収の可能性の把握に努めている。 【NSO賃料、公益費等】 概ね半年毎に配達証明により履行の督促をし、債務者の状況及び債権回収の可能性の把握に努めている。	済
3	清掃事務所	支払いが滞った場合は電話や自宅訪問により催促している。なお、回収可能な債権は分割納付により回収している。	済
4	福祉高齢者課	回収のために債務者の状況把握や回収努力を行うべきである。回収が不可能と思われるような場合でも時効到達前まではその努力は続けるべきである。	未
5	介護保険課	債務者（介護保険事業者）が所在不明であり、回収は困難である。上記のとおり、時効となったものについては、不能欠損処理をする予定である。	未
6	障害者福祉課	公債権の時効到達は5年が妥当ではないかと考える。債権者の状況は、死亡や施設入所等であることから、回収は困難な状況である。	未
7	国保年金課	債権者の状況等を把握し、回収に努めるとともに、その上で回収不能の債権については不納欠損の手続きを取っていく。	済
8	計画課	収入未済金は、借受人の生活及び経済状況の変化によって生まれてくる。このことを踏まえて、電話による聞取りや、居住の調査などを行っている。	済
9	児童青少年課	滞納者に対し、催告書等を年2～3回送付している。回収はわずかである。	未
10	保育課	緊急一時保育料については、債務者に対する催告を18年度末に1度したが、あて先不明で戻りが多かった。今後、債務者の状況等も把握し回収に努める。	済
11	公園緑地課	5件中4件が債務者の所在不明のため回収困難、残りの1件は交渉中である。	未
12	学務課	債権者に対して、通知や電話により督促を行っている。また、状況に応じて分納などの処理も行っている。 居住確認できないものや自己破産している場合もあるので、今後の不納欠損処理に向けて、債権回収の可能性について検討を行っている。	済
13	南千住図書館	南千住図書館としては、今後も調査を続ける予定である	済

債権管理の現状について

別紙 4

	課	対応状況	
1	情報システム課	現状では、不能欠損や権利放棄を含め、私債権の管理に係る手続等を明確にできていない。 権利放棄は、他自治体の例を見ても、時効到達のほか債務者の倒産や死亡などが要件になると考えられる。また、地方自治法第96条との関係では、「債権管理条例」などに権利放棄等の要件を規定することにより、個別の債権に係る議決を省略することは可能である。	未
2	経営支援課	【信用保証料補助金返還金】 債務者の情報、督促等の履歴に関する管理表は既に整備済みである。 【NSO賃料、公益費等】 債務者が1企業であり、債務者の情報、督促等の履歴に関しても把握している。	済
3	清掃事務所	延滞発生後の債権管理や督促に関する専門知識や実務経験が不足している。	未
4	福祉高齢者課	債権が発生した時（福祉電話の通話料）には、他課とも連絡を取り、回収に努めている。本人が不在の場合は、親類に連絡を取り回収している。	済
5	介護保険課	平成20年5月の介護保険法改正（施行日は未定）により、公法上の債権として強制執行が可能となるため、今後はこれを踏まえて対応していく。	未
6	障害者福祉課	不納欠損処理を行う手続きについては、条例化するなど、全庁的な手続きの統一化に向け検討する。	未
7	国保年金課	滞納者リストや起案原義により管理している。	済
8	計画課	現状より回収率を向上させるためには、より適切で効果的な方法を用いることが求められる。それには法的な手段、例えば強制執行などの手続き等を他部門とも検討する必要がある。	未
9	児童青少年課	滞納総額、滞納件数、滞納者数・滞納者の住所は把握している。	未
10	保育課	緊急一時保育料、一時保育料滞納者のリストを作成している。	済
11	公園緑地課	制定を予定している（仮称）私債権管理条例に基づき、不納欠損処理等の手続きを行う。	未
12	学務課	管理システムの導入にあたって、課題の整理を行っている。 債権管理準備委員会において、収納の強化、不納欠損などについて統一的な検討を進めている。	済
13	南千住図書館	この債権について管理は出来ている。	済