

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
6		⑥ 事実上の分納に対する牽制及び徴収の猶予制度の検討について	意見	<p>【現状・問題点】 強制徴収公債権の分納を認めること自体について法律上禁止はされていないものの、履行期限を延長する特約等に係る規定類似の分納を認める根拠規定が存在しない以上、強制徴収公債権について分納を認めるためには、履行期限を延長する特約等に係る規定の要件以上の厳格な要件審査が必要と考えられる。</p> <p>強制徴収公債権である市税及び国民健康保険税の履行期限の延長を認める法令上の根拠がないことを勘案すると、履行期限の延長を明確に意思決定しない現在の実務では、同一債権について安易に複数回、分割納付の誓約を繰り返すことの正当性の根拠が問われかねない事例も存在する。また、適正な牽制の仕組みが整備されていない点でも問題であると考えられる。</p> <p>事実上の分納を行う場合、実務的対応として履行延期の特約等に類する意思決定をどの段階で行うかに関しては、分納の誓約を取り交す際に事後的に履行延期の特約等を部長等による決裁により行われた際にはその分納誓約は効力を発する旨の、条件付きの分納誓約とすること等が現実的であるものと考えられる。</p> <p>【結果】 国税の行政判例においては、契約による延納は許されないとする判例が存在する（昭和27年8月5日最高裁判所第3小法廷判決）。この判例を踏まえると、事実上の分納の実務以外に、地方税の徴収の猶予の制度についても、実務上、検討することを要する。</p>	<p>猶予制度に関しては、納期限が細分化されている場合は手続面で債務者の負担が大きい制度になっている等の理由から、制度改正の提案を国に対して行うことを検討しておりますが、現状では事実上の分納の活用を継続せざるを得ないものと考えております。</p> <p>事実上の分納について決裁がなされていないという指摘を踏まえ、事実上の分納においても決裁を行うことを検討中ですが、迅速な対応が求められる中、多数の債務者を有する種類の債権においては対応が遅れが生じる可能性がある等の課題があり、引き続き全庁的な検討を継続します。</p>	検討中	収納課	財政部	収納課	53
7	[債権番号101] 1. 市税収入及び国民健康保険税に係る未収債権について	⑦ 不納欠損処理について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度に消滅時効の完成による不納欠損処理を行った事例の中で、債務者との間の交渉記録によると、平成28年度中に債務者から返済の申し出があったにもかかわらず、その後消滅時効が完成したことを理由に不納欠損処理を行っている事例が存在した。</p> <p>収納課によると、債務者からの債務の承認については、債務承認書等の書類が存在しない限り、時効の中断事由として認めていないということである。しかし、口頭での返済の申し出であっても、一定の交渉記録を充実することにより債務の承認であると認められ、時効の中断効も生じる。</p> <p>【結果】 消滅時効の完成を理由に不納欠損処理を行う際には、債務者との交渉履歴から、口頭による債務承認の有無を確認した上で、消滅時効が完成しているか否かを判断することができるよう、実務上の整理を要する。</p> <p>また、債務承認書等の債務者作成の書面は、債務承認の客観的な証拠として有用であるため、債務者との交渉時に債務者から口頭で債務承認があった場合には、債務者に対し、債務承認書の提出を求めよう要する。このような債務承認書の作成に至らない場合でも、交渉記録に債務者からの返済の申し出の際に債務の承認である旨を確認し記録として残すという実務を行われるよう要する。</p>	<p>債務承認書の提出を求めることの重要性は認識しておりますが、毎月来庁して分納を行っている場合等に関しては、債務承認書の提出が債務者の負担になると考えられることから、提出の頻度等に関して検討をしております。</p> <p>また、交渉記録に関して、債務承認の証拠とできるよう記録を充実させるよう努めますが、債務者側の事情により債務承認として十分な記録を行うことができないケース等もあり、その場合に不納欠損を行うかが課題となっております。</p> <p>他の種類の債権でも同様の問題が生じるため、債権管理課を中心に全庁的な協議を継続しており、基準の作成等について検討を進めているため、今後は基準が示され次第、当該債権についての運用を検討します。</p>	検討中	収納課	財政部	収納課	55
10		⑩ 相続人に対する請求について	意見	<p>【現状・問題点】 債務者が死亡した場合は、債務者の相続人が相続するものであるが、債務者が死亡した直後に相続人調査を実施せずに、一部の相続人との間でのみ交渉を行い、交渉が困難になった時点で、相続人調査を行うも相続人を特定できず完了させている。そのため、相続人の確定が、債務者の死亡から8年以上経過している事案があった。</p> <p>【結果】 債務者が死亡した場合には、速やかに相続人調査を行い、相続人を確定させた上で、各相続人に対して請求するよう要する。</p>	<p>平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘（意見）であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対処を検討します。</p>	検討中	収納課	財政部	収納課	56

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
12	[債権番号：102] 2. 国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料に係る未収債権について	② 事実上の分納に対する牽制及び徴収の猶予制度の検討について	意見	<p>【現状・問題点】 強制徴収公債権の分納を認めること自体について法律上禁止はされていないものの、履行期限を延長する特約等に係る規定類似の分納を認める根拠規定が存在しない以上、強制徴収公債権について分納を認めるためには、履行期限を延長する特約等に係る規定の要件以上の厳格な要件審査が必要と考えられる。 強制徴収公債権である国民健康保険料等の履行期限の延長を認める法令上の根拠がないことを勘案すると、履行期限の延長を明確に意思決定しない現在の実務では、同一債権について安易に複数回、分割納付の誓約を繰り返すことの正当性の根拠が問われかねない事例も存在する。また、適正な牽制の仕組みが整備されていない点でも問題であると考えられる。 事実上の分納を行う場合、実務的対応として履行延期の特約等に類する意思決定をどの段階で行うかに関しては、分納の誓約を取り交す際に事後的に履行延期の特約等を部長等による決裁により行われた際にはその分納誓約は効力を発する旨の、条件付きの分納誓約とすること等が現実的であるものと考えられる。</p> <p>【結果】 国税の行政判例においては、契約による延納は許されないとする判例が存在する（昭和27年8月5日最高裁判所第3小法廷判決）。この判例を踏まえると、事実上の分納の実務以外に、国民健康保険料等の徴収の猶予の制度についても、実務上、検討することを要する。</p>	<p>猶予制度に関しては、納期限が細分化されている場合は手続面で債務者の負担が大きい制度になっている等の理由から、制度改正の提案を国に対して行うことを検討しておりますが、現状では事実上の分納の活用を継続せざるを得ないものと考えております。 事実上の分納について決裁がなされていないという指摘を踏まえ、事実上の分納においても決裁を行うことを検討中ですが、迅速な対応が求められる中、多数の債務者を有する種類の債権においては対応に遅れが生じる可能性がある等の課題があり、引き続き全庁的な検討を継続します。</p>	検討中	保険年金課	市民生活部	保険年金課	63
15	⑤ 不納欠損処理と収納システムへの反映処理について	意見	<p>【現状・問題点】 現在の不納欠損処分のスケジュールは、12月末に不納欠損処分の対象となる候補の債権を国保滞納管理システムからリストで出力し、1月に保険年金課職員の滞納整理担当が1件ずつ、債権放棄案件になるものとそうでないものとを峻別する。 そのような作業を経て、債権放棄し不納欠損処分を行う対象債権を確定し、3月までには国保滞納管理システムに不納欠損処分対象債権の処理を行っている。しかし、収納管理システムには自動的に反映しない仕組みとなっている。したがって、11の出張所では収納管理システムしか確認できないため、不納欠損処分対象債権に係る滞納者が当該債権の納付を行った場合、出張所ではその不納欠損処分の対象として国保滞納管理システムに反映した債権であっても、収納してしまう可能性が高い。</p> <p>【結果】 不納欠損処分対象債権に係る債務者の納付に対して、現在、3月までの対応とその後の出納整理期間での対応に合理性がないことから、次のような改善案を検討されるよう要望する。 i 国保滞納管理システムに反映した不納欠損処分対象債権の処理状況を収納管理システムにも同時に反映することができるよう、システム改造等の可能性を検討すること。 ii 不納欠損処分のタイミングを現在の年間1回から、消滅時効の期間が経過した月で不納欠損処分の意思決定を行い、併せて国保滞納管理システム等へ反映させること。 iii システム改造等を行うことができない直近の状況の中では、不納欠損処分対象債権に係る債務者の納付があった場合には過納金としての扱いに統一すること。すなわち、現在の出納整理期間での処理方法に統一すること。</p>	<p>収納管理システムへの反映に関するシステム改修を平成30年11月30日に実施し、出張所とのタイムラグの問題は解消しました。 不納欠損に関する月ごとのシステム入力及び不納欠損処分対象債権の納付の問題に関しては、システムの大幅な改修が必要になると考えられ、関係各課との協議を進めます。</p>	検討中	保険年金課	市民生活部	保険年金課	66	

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
18		① 介護保険制度への意識啓発活動について	意見	<p>【現状・問題点】 高齢者の介護は家族の介護が基本であるとの考え方があり、要介護認定を受けていない場合や、要介護認定を受けた者が死亡し、未納の保険料が残っている場合等のように、給付と負担の対価関係が存在しない場合では、対価としての介護保険給付を受給する関係にないため、介護保険料の納付意識が低く、介護保険料の不払いが発生しやすい状況にある。</p> <p>【結果】 介護保険第1号被保険者保険料(普通徴収)に係る未収債権の発生抑制のために、介護保険制度についてリーフレットやホームページ等に掲載する等、市民の無理解を解消して納付意識を啓発する取組みを継続するよう要望する。</p>	納付意識の啓発強化のため、令和元年度の納入通知書及び同封するリーフレットについて、介護保険制度についての案内と、未納が継続した場合の措置について記載します。	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	77
19		② 臨戸催告の強化について	意見	<p>【現状・問題点】 臨戸催告等の自宅への訪問による催告は、個別の事案として、資産の保全の目的からも重要な視点であり、文書による催告よりも債務者の納付意識を高まる効果があるため、業務の有効的な実施を担保する意味でもその件数、頻度を増やすことが求められていると考える。</p> <p>【結果】 収入未済額の収納率向上のためにも、臨戸催告をより積極的に実施するよう要望する。</p>	<p>収納率向上を目的とした臨戸催告に関しては、他の種類の債権にも共通した問題であり、全庁的な協議を行っておりますが、文書催告や電話催告のほうが効率的だという意見が出されています。</p> <p>しかし、本件のように、臨戸催告によって介護保険サービスの提供を案内することができ、債務者の生活状況が改善できるものなど結果的に費用対効果大きいものについては、引き続き臨戸催告を実施します。</p>	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	78
20	[債権番号：103] 3. 介護保険第1号被保険者保険料(普通徴収)に係る未収債権について	③ 連帯納付義務者に対する賦課・徴収について	意見	<p>【現状・問題点】 介護保険は、国や市町村等からの公費とともに被保険者が納める保険料を財源として運営されており、介護保険制度の財源確保と国民負担の公正性を図ることの重要性を勘案すると、主たる納付義務者が納付しない場合には、連帯納付義務者である世帯主及び配偶者に対する賦課・徴収を確実に実施する必要がある。</p> <p>【結果】 連帯納付義務の根拠法令等についてリーフレットやホームページ等に掲載する等、市民の無理解を解消して納付意識を啓発する取組みを実施し、連帯納付義務者である世帯主に対する賦課・徴収を強化するよう要望する。</p>	連帯納付義務者に対する納付意識の啓発強化のため、従来から記載している納入通知書に加え、平成30年11月実施分から催告書裏面へ連帯納付義務の根拠法令について掲載しました。また、ホームページへの掲載による啓発強化についても令和元年上半年中に実施します。	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	79
21		④ 相続人に対する賦課・徴収について	意見	<p>【現状・問題点】 市所管課では、存命の滞納者への滞納整理を中心に実施していることから、原則として相続人への賦課・徴収を実施していない。 相続人に対する賦課・徴収は、特段の合理的な事情がある場合を除き、債務者が死亡したことを知った場合には、死亡の事実を確認するとともに、速やかに相続人等の調査を行い、相続人等に対して相続の意思の確認を行う等、適時適切に相続人への賦課・徴収を実施する必要がある。</p> <p>【結果】 相続人の納付義務についてリーフレットやホームページ等に掲載する等、相続人の納付意識を啓発する取組みを実施し、相続人に対する賦課・徴収を強化するよう要望する。</p>	相続人の納付義務について令和元年上半年中にホームページに掲載します。また、催告書についても令和元年度中に記載し、相続人に対する納付意識の啓発を図り、賦課・徴収を強化していきます。	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	80
22		⑤ 事実上の分納に対する牽制及び徴収の猶予制度の検討について	意見	<p>【現状・問題点】 強制徴収公債権の分納を認めること自体について法律上禁止はされていないものの、履行期限を延長する特約等に係る規定類似の分納を認める根拠規定が存在しない以上、強制徴収公債権について分納を認めるためには、履行期限を延長する特約等に係る規定の要件以上の厳格な要件審査が必要と考えられる。 強制徴収公債権である介護保険第1号被保険者保険料(普通徴収)の履行期限の延長を認める法令上の根拠がないことを勘案すると、履行期限の延長を明確に意思決定しない現在の実務では、同一債権について安易に複数回、分割納付の誓約を繰り返すことの正当性の根拠が問われかねない事例も存在する。また、適正な牽制の仕組みが整備されていない点でも問題であると考えられる。 事実上の分納を行う場合、実務的対応として履行延期の特約等に類する意思決定をどの段階で行うかに関しては、分納の誓約を取り交す際に事後的に履行延期の特約等を部長等による決裁により行われた際にはその分納誓約は効力を発する旨の、条件付きの分納誓約とすること等が現実的であるものと考えられる。</p> <p>【結果】 国税の行政判例においては、契約による延納は許されないとする判例が存在する(昭和27年8月5日最高裁判所第3小法廷判決)。この判例を踏まえると、事実上の分納の実務以外に、介護保険第1号被保険者保険料(普通徴収)の徴収の猶予の制度についても、実務上、検討することを要望する。</p>	猶予制度に関しては、納期限が細分化されている場合は手続面で債務者の負担が大きい制度になっている等の理由から、制度改正の提案を国に対して行うことを検討しておりますが、現状では事実上の分納の活用を継続せざるを得ないものと考えております。 事実上の分納について決裁がなされていないという指摘を踏まえ、事実上の分納においても決裁を行うことを検討中ですが、迅速な対応が求められる中、多数の債務者を有する種類の債権においては対応が遅れが生じる可能性がある等の課題があり、引き続き全庁的な検討を継続します。	検討中	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	80

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
23		⑥ 保険料未納者に対する給付制限について	意見	<p>【現状・問題点】 介護保険は、国や市町村等からの公費とともに被保険者が納める保険料を財源として運営されており、保険給付の制限により滞納者その他の被保険者との間の公正性を図ることの重要性を勘案すると、1年以上の滞納が発生した場合には「支払方法の変更」措置を、1年6ヶ月以上の滞納が発生した場合には「支払の一時停止」措置を実施する必要がある。</p> <p>【結果】 保険料未納者に対する給付制限については、滞納に対する一定の効果がある。財産調査や迅速な滞納整理ができる体制を整備し、介護保険料を納付するだけの資力がありながら、納付しない滞納者に対しては給付制限措置を適用する等、法令の趣旨に則した運用ができるような仕組みづくりを検討するよう要望する。</p>	<p>1年以上の滞納者及び1年6か月以上の滞納者に対する給付制限について、近隣市の状況を平成31年3月までに調査しました。1年6か月以上の滞納措置については実施している市町村を確認しましたが、1年以上の滞納措置を実施している市町村は確認できませんでした。近隣市の状況や現在の組織体制等を踏まえ、1年6ヶ月以上の滞納措置については実施していく方向性です。滞納措置の整備に向けて、周知方法など具体的な内容について、引き続き調査・研究をしていきます。</p>	検討中	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	82
24	[債権番号:103] 3. 介護保険第1号被保険者保険料(普通徴収)に係る未収債権について	⑦ 資力の見極め・財産調査について	意見	<p>【現状・問題点】 財産調査を通じて資力の有無を見極めることが可能となり、その結果、資力が乏しいと判断される者には、保険料の徴収猶予・減免等の徴収緩和措置を講じることが可能となる。一方、徴収緩和措置の要件を満たさない者は資力があると判断されるため、財産調査の結果を以後の納付交渉に活かすことが可能となる。業務の効果的な実施を担保する意味でも、財産調査を適時適切に実施する必要がある。</p> <p>【結果】 財産調査を積極的に行い、その結果を活かし、限られた資源を資力にある滞納者からの徴収に注力できるよう要望する。</p>	<p>まずは高額滞納者を対象に財産調査を行い、その後納付交渉や差し押さえを実施しています。今後も事例等を踏まえたマニュアル整備と併行し、費用対効果も踏まえながら対象者を選定し、財産調査と徴収の強化を進めていきます。</p>	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	83
25		⑧ 法的措置について	意見	<p>【現状・問題点】 財産調査の結果、徴収緩和措置の要件を満たさない者は資力があると判断されるため、業務の効果的な実施を担保する意味でも、財産調査の結果を以後の納付交渉に活かす必要がある。</p> <p>【結果】 所得段階が高い被保険者に対しては、財産の差し押さえを含めた徴収を強化することを通じて、引き続き、将来の滞納発生を予防するよう要望する。</p>		措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	84
27		⑩ 時効中断と不納欠損処理について	意見	<p>【現状・問題点】 資産が確認できる者や保険料段階区分から相当に資産を有していると推測される者から提出を受けた分納誓約に対して時効中断措置等を執らないまま消滅時効が成立した場合は、適切な債権管理を行っていたとは認められないため、その後に安易に納付見込みがないと判断することなく、分納計画書に基づいて確実に徴収する必要がある。</p> <p>【結果】 一度、分納誓約等により納付の意思が確認されたものについては、安易に債権を消滅させることのないよう債権回収に努め、不納欠損処理を実施する場合には、改めて財産調査を実施する仕組みを構築するよう要望する。</p>	<p>財産調査については、まずは高額滞納者を対象に行っています。今後もマニュアル整備と並行して、費用対効果を踏まえながら対象者を選定し、資力のある滞納者について債権を消滅させないよう財産調査と徴収の強化を進めていきます。なお、運用マニュアルは令和元年10月までに整備する予定です。</p>	措置等を講じた	高齢者支援課	保健福祉部	介護保険課	86
34	[債権番号:105] 5. 路上喫煙過剰(普通徴収)に係る未収債権について	③ 他の所管課及び団体との協働について	意見	<p>【現状・問題点】 環境サービス課では路上喫煙防止を目的として柏駅周辺のパトロールを実施しており、平日早朝、深夜、休日のパトロールが課題とされている。一方、防災安全課や地域健康づくり課等の他の所管課において、防犯や受動喫煙対策といった目的を異にする取組が行われている。</p> <p>【結果】 柏駅周辺において活動している防災安全課や受動喫煙対策をしている保健所地域健康づくり課等の他の所管課と協議し、中長期的な目標を共有しつつ、市内の環境美化の推進や歩行者の安全確保を図ることを目的として、短期的には合意できることから一つひとつ協働範囲を広げていく戦略的なロードマップを作成して、順次施策を実現することを要望する。</p>	<p>柏駅周辺の環境美化や安全安心なまちづくりを実現するため、柏市客引き行為等禁止等条例の施行も踏まえ、合同パトロールの実施など連携した取組を進めています。「ノースモツ子会議」などの連携の場も活用しながら、今後とも取組を進めていきます。</p>	措置等を講じた	環境サービス課	環境部	環境サービス課	105

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
35		① 相続人に対する賦課・徴収について	意見	<p>【現状・問題点】 市所管課では、相続人に当たる者の住所は把握しているが、債務者（被保護者）が死亡した場合には、相続人への賦課・徴収を実施していない。 相続人に対する賦課・徴収は、特段の合理的な事情がある場合を除き、債務者が死亡したことを知った場合には、死亡の事実を確認するとともに、速やかに相続人等の調査を行い、相続人等に対して相続の意思の確認を行う等、適時適切に相続人への賦課・徴収を実施する必要がある。</p> <p>【結果】 生活保護事務により発生した生活保護費返還金債権については、生活保護特有の事情を加味した上で、相続人に対する公平な賦課・徴収が可能となるよう、マニュアルに則した課内研修を実施し、マニュアルに準拠した運用を徹底することを要望する。</p>	<p>新任担当者を対象として、課で所管する債権管理マニュアル及び相続人への請求マニュアルに則した研修を実施しました。今後も年1回は課全体で研修を行うなど定期的に実施し、相続人への賦課・徴収について生活保護特有の事情も加味しながら適切に取り組んでいきます。</p>	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	110
37	[債権番号：201] 1. 生活保護費返還金債権に係る未収債権について	② 履行延期の特約等について (平成26年7月分以降の法第78条に基づく返還金等)	意見	<p>【現状・問題点】 強制徴収公債権の分納を認めること自体について法律上禁止はされていないものの、履行期限を延長する特約等に係る規定類似的分納を認める根拠規定が存在しない以上、強制徴収公債権について分納を認めるためには、履行期限を延長する特約等に係る規定の要件以上の厳格な要件審査が必要と考えられる。 強制徴収公債権である平成26年7月分以降の生活保護法第78条に係る生活保護費返還金債権（以下、「法第78条に基づく返還金等」という。）の履行期限の延長を認める法令上の根拠がないことを勘案すると、履行期限の延長を明確に意思決定しない現在の実務では、同一債権について安易に複数回、分割納付の誓約を繰り返すことの正当性の根拠が問われかねない事例も存在する。また、適正な牽制の仕組みが整備されていない点でも問題であると考えられる。 事実上の分納を行う場合、実務的対応として履行延期の特約等に類する意思決定をどの段階で行うかに関しては、分納の誓約を取り交す際に事後的に履行延期の特約等を部長等による決裁により行われた際にはその分納誓約は効力を発する旨の、条件付きの分納誓約とするなどが現実的であるものと考えられる。 なお、生活保護制度の目的から、法第78条に基づく返還金等については、生活保護特有の事情を加味した上で、より慎重な対応をされたい。</p> <p>【結果】 国税の行政判例では、契約による延納は許されないとする判例が存在する（昭和27年8月5日最高裁判所第3小法廷判決）。この判例を踏まえると、事実上の分納の実務以外に、徴収の猶予についても、実務上、検討する必要があるものとする。</p>	<p>猶予制度に関しては、納期限が細分化されている場合は手続面で債務者の負担が大きい制度になっている等の理由から、制度改正の提案を国に対して行うことを検討しておりますが、現状では事実上の分納の活用を継続せざるを得ないものと考えております。 事実上の分納について決裁がなされていないという指摘を踏まえ、事実上の分納においても決裁を行うことを検討中ですが、迅速な対応が求められる中、多数の債務者を有する種類の債権においては対応が遅れが生じる可能性がある等の課題があり、引き続き全庁的な検討を継続します。</p>	検討中	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	112
38		③ 国税徴収法の例による徴収について	意見	<p>【現状・問題点】 平成26年7月分以降の生活保護法第78条に基づく返還金等に該当するものは、強制徴収公債権となったため、裁判手続きを経ることなく、強制徴収が可能となる。納付交渉がうまくいかない場合や納付交渉することができない場合は、国税徴収法の例による強制徴収する必要がある。</p> <p>【結果】 生活保護事務により発生した法第78条に基づく返還金等については、生活保護特有の事情を加味した上で、財産調査に関するマニュアルを整備し、適切な債権管理を行うとともに、債権管理室と連携しながら、簡易裁判所を利用した簡易な法的措置については、生活支援課で対応できるような体制づくりを行う等、国税徴収法の例による徴収することを検討するよう要望する。</p>	<p>差し押さえ可能な財産を有していない者が多く、費用対効果が低いため、生活保護法第78条徴収金の徴収を強制徴収により行った例が他自治体に殆どない状況ですが、平成31年度中に債権管理マニュアルを改正し、財産調査の手法について整備する予定です。適切な債権管理を行い、徴収の効果が高いもの等については強制徴収の実施を検討するとともに、交渉による返還については、これまでどおり粘り強く行っていきます。</p>	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	114
39		④ 時効の管理について	意見	<p>【現状・問題点】 生活保護法第63条に基づく返還金債権は、被保護者の資力があるにもかかわらず保護をうけた日の翌日から5年間の消滅時効にかかり、法第78条に基づく返還金債権は、不正受給の事実を市所管課等が知った日の翌日から5年間の消滅時効にかかるとする。市所管課の債権管理の現状としては、表計算ソフトで管理しており、時効については弁済以外による時効の中断事由が管理されておらず、債権が発生した日と弁済があった日のいずれか遅い日を消滅時効の起算点として管理している。 時効の起算点は債権により異なる上、中断事由の発生により時効の起算点が変更となるため、時効の起算点等の時効中断措置等の実施状況について適時適切に把握し、確実に記録する必要がある。</p> <p>【結果】 弁済以外の督促や債務承認等の時効の中断事由についても、「生活保護システムふれあい」を有効に活用し、各債権の時効成立日が一覧で管理できるように運用を改善するよう要望する。</p>	<p>弁済以外の時効の中断事由についても時効の中断日がわかるよう、表計算ソフト及び生活保護システムふれあいにおいて、管理項目の見直し等を行いました。督促や交渉等の経過に関しては、適正に記録を行い、保存することとします。</p>	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	114

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
40	[債権番号：201] 1. 生活保護費返還金債権に係る未収債権について	⑤ 督促の管理について	意見	<p>【現状・問題点】 生活保護費返還金債権に係る未収債権においては、過年度において、債権管理の際に使用している表計算ソフトの計算式が破損しているため、弁済以外の時効の中断事由が正確に記録されていない。そのため、不納欠損処理を行う場合に、督促による時効中断の手続をとっていないとみなし、消滅時効の起算点を督促状の到達日とすることができていない。 督促には、債権の消滅時効に対する時効中断の効力が認められることから、資産の保全の目的からも重要な視点であるため、督促の時期等の時効中断措置等の実施状況について確実に記録する必要がある。</p> <p>【結果】 「生活保護システムふれあい」を有効に活用し、督促の時期を明瞭に記録し、発送日の管理を確実にし、債権の回収が完了するまでその記録を確実に保存できるようにするよう要望する。</p>	表計算ソフト及び生活保護システムふれあいにおいて、管理項目の見直し及び入力方法の改善を行いました。督促の発送日に関しては、適正に記録を行い、保存することとします。	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	115
44	[債権番号：202] 2. 生活支援給付費返還金債権に係る未収債権について	① 相続放棄について	意見	<p>【現状・問題点】 柏市では、生活保護ケースワーカーが支援・相談員を兼任しており、生活支援給付費返還金債権回収の実質的な回収窓口となっている。 個別の事案として、相続が開始した場合に、相続人は、単純承認・限定承認・相続放棄の3つのうちのいずれかを選択できる権利がある。支援・相談員は、中国在留邦人等の悩みごとと一緒に考え、手助けする役割を担っていることから、原債務者が死亡した時は、相続制度に関する手続き説明することが望まれる。 なお、債権者である柏市から、相続放棄や限定承認を促す行為は背任となる恐れがあるため、制度の説明のみを行う点に留意する必要がある。</p> <p>【結果】 本債権については、支援・相談員が実質的な回収窓口となっていることから、支援・相談員との連携をより一層強化するとともに、相続等の制度・手続きに対する理解不足が債務者にとって著しく不利な結果とならないように、債権管理に関する研修等を行うよう要望する。</p>	新任担当者を対象として、課で所管する債権管理マニュアル及び相続人への請求マニュアルに則した研修を実施しました。今後も年1回は課全体で研修を行うなど定期的の実施し、相続等の制度・手続きに関する職員の知識を深めるとともに、被相続人に対して適切な制度説明を行っていきます。	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	121
45	[債権番号：203] 3. 過年度戻入債権に係る未収債権について	② 督促の管理について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度における生活支援給付費返還金債権に係る未収債権の管理状況を調査したところ、実質的な回収窓口を支援・相談員が担っていることを理由として、督促の事実が記録されていない。 督促には、債権の消滅時効に対する時効中断の効力が認められることから、資産の保全の目的からも重要な視点であるため、督促の時期を正確に記録する必要がある。 なお、地方自治法施行令第171条には、期限を指定して督促しなければならないと規定するのみであり、口頭での督促も有効であると解されていることから、相談・支援員が督促状を持参し、債務者へ口頭で督促する方法でも良い。</p> <p>【結果】 督促は、強制執行の前提条件であり、また、時効中断の効力を有する（地方自治法第236条第4項）ことから、督促の時期を明瞭に記録するよう要望する。</p>	督促の記録については、催告や交渉経過と併せて適正な記録の方法等について他の種類の債権とも共通する全庁的な課題となっているため、引き続き債権管理課を中心に協議し検討します。 本件の生活支援給付費返還金に係る債務者は少なく、訪問による実態調査等と併せて督促を実施しています。平成31年度からは警察OBや再任用職員を活用して相談・支援員を補充することにより、生活保護制度全体として体制の強化を図ります。この中で、実態調査の記録に加え、督促の実施時期等についても適切に記録していきます。	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	122
47	[債権番号：203] 3. 過年度戻入債権に係る未収債権について	① 相続人に対する賦課・徴収について	意見	<p>【現状・問題点】 市所管課では、相続人に当たる者の住所は把握しているが、債務者（被保護者）が死亡した場合には、相続人への賦課・徴収を実施していない。 相続人に対する賦課・徴収は、特段の合理的な事情がある場合を除き、債務者が死亡したことを知った場合には、死亡の事実を確認するとともに、速やかに相続人等の調査を行い、相続人等に対して相続の意思の確認を行う等、適時適切に相続人への賦課・徴収を実施する必要がある。</p> <p>【結果】 生活保護事務により発生した過年度戻入債権については、生活保護特有の事情を加味した上で、相続人に対する公平な賦課・徴収が可能となるよう、マニュアルに則した課内研修を実施し、マニュアルに準拠した運用を徹底することを要望する。</p>	新任担当者を対象として、課で所管する債権管理マニュアル及び相続人への請求マニュアルに則した研修を実施しました。今後も年1回は課全体で研修を行うなど定期的の実施し、相続人への賦課・徴収について生活保護特有の事情も加味しながら適切に取り組んでいきます。	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	127

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
52		① 債権の性格について	意見	<p>【現状・問題点】 こどもルーム保育料未収債権について、学童保育課においては、「柏市立こどもルーム条例」により設置された公の施設の使用料という位置づけの非強制徴収債権と認識しており、債権の消滅時効については地方自治法第236条第1項により5年と捉えている。 しかし、柏市のこどもルーム保育料に相当する学童保育料に係る未収債権については、一般に、私法上の契約によって発生する私債権であると解すべき法理論が存在し、また時効期間については、民法第167条第1項の規定により10年とする見解と、民法第173条第3号の規定により2年とする見解が存在する。実際に他の自治体によって扱いは異なる。 つまり、こどもルーム保育料については、滞納者から2年による消滅時効を主張される可能性があり、適時に時効中断の手続を行わないと債権の回収が不能となるリスクがある。</p> <p>【結果】 学童保育課においては、こどもルーム保育料について法的に不安定な状況にあることを認識しており、仮に私債権である旨の司法判断が下された場合においても対応が可能なように督促や債務承認等の時効中断措置を早期に実施する方針であるということである。 今後は、当該方針をより具体化した上で担当職員に周知し、滞納債権が少なくとも2年超放置されることがないように、時効中断措置の実施状況についてモニタリングすることを要望する。</p>	債権管理課と協議を行い、私債権であるとの司法判断が下された場合においても対応が可能となるよう、対象年度の債務者に対する催告の強化を行いました。平成30年11月には平成29年度分の滞納者に対して臨戸催告を実施しました。	措置等を講じた	学童保育課	こども部	学童保育課	135
54	[債権番号：204] 4. こどもルーム保育料に係る未収債権について	③ 催告手続について	意見	<p>【現状・問題点】 こどもルーム保育料の長期滞納者についてサンプル抽出し、滞納整理台帳の閲覧及び学童保育課並びに債権管理室への質問を実施したところ、催告手続が十分ではないと考えられる案件が発見された。これらの案件について、それぞれ必要な手続きは異なるが、全てに共通して、長期間放置される前に、所管課から債権管理室に積極的に情報を提供し、連携すべきであったと考える。</p> <p>【結果】 滞納者に対する催告手続が十分に行われない原因としては、生活困窮の状況にあると思われる滞納者に対して過度に配慮する意識のほか、所管課担当者の債権回収に関する知見が決して十分ではないこと、さらに債権管理の専門部署である債権管理室との連携が十分でないこと等が考えられる。 今後は債権管理室との連携を密にするともに、例えば、債権管理室主催で研修会を行うほか、臨戸催告にあたって債権管理室担当者が帯同する等の方法により、債権管理室に蓄積されている債権回収手続の知見を学童保育課の債権管理担当者と共有するよう要望する。</p>	債権管理課主催の研修会に今後も引き続き参加し、担当職員の知識、能力の向上に努めていきます。特殊案件については、債権管理課の意見も交えながら、対応しています。 平成30年11月には平成29年度分の滞納者に対して臨戸催告を実施しましたが、全庁的な検討の中では効率性等の観点から、今後は文書催告や電話催告を中心に行っていきます。	措置等を講じた	学童保育課 債権管理課	こども部 財政部	学童保育課 債権管理室	137
55		④ 債務者の資力に関する調査について	意見	<p>【現状・問題点】 履行延期の特約等をする場合には、本来であれば担保を提供させ、かつ、利息を付するものとされているが、無資力又はそれに近い状態にある場合等に限って担保提供、利息徴収そして履行期限の繰り上げを免除できるとされているため、履行延期の審査にあたって債務者の資力の十分な調査を行う必要がある。 しかし、監査対象期間において「分納誓約書」には財産・財務の状況を記載する欄は設けられていない。学童保育課では、生活困窮の状況にあると思われる債務者に対する配慮等から担当者によって債務者の資力の調査を必ずしも十分に行われていなかった。</p> <p>【結果】 監査実施後は、学童保育課において、分納誓約書を受理する際には、債務者の月の手取り収入、生活費の支出状況、他の債務の有無等を任意の基で聞き取り調査しているということであり、早急に事務の改善が図られている。 今後も、履行延期の申請を受ける場合には、債務者に対して収入・支出の状況や財産・債務の状況を裏付ける資料の提出を促すことを徹底するよう要望する。</p>	債務者の資力に関する調査については全庁的な検討を行っており、債務者の収支を確認するための書面の提出を原則として求める必要性を認識しました。 この書面の提出を求める基準は債権管理課を中心に検討中ですが、本件のこどもルーム保育料については、分納誓約書を受理する際に、債務者の収入・支出状況や財産・債務の状況等を把握するよう事務を改善しました。	措置等を講じた	学童保育課	こども部	学童保育課	138

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
58		② 不正利得の認定について	意見	<p>【現状・問題点】 事実婚認定や年金受給によって資格要件を喪失したことを認識して故意に届け出なかった場合には、その後の児童扶養手当は不正利得にあたる。不正利得の場合には、児童扶養手当法第23条に基づき強制徴収が可能となることから、返還金が不正利得によるものか否かを認定することは、債権管理上重要であると考えられる。 しかし、所管課において不正利得によるものであるか否かの十分な検討は行われおらず、事実、不正利得と認定された事例は過去に1件もない。</p> <p>【結果】 資格要件の喪失の届出を行っていなかったことが後で判明した場合に、それが故意によるものであることを裏付けることは容易ではないと考えられる。しかし、不正利得の認定が困難であることをもって、不正利得によるものであるか否かの十分な検討を行わないことは適当ではなく、不正利得によるものであるか否かの十分な検討を行えるような仕組みのあり方を検討し、構築するよう要望する。 例えば、児童扶養手当の受給申請書や現況届に、資格要件の喪失事由を列挙した上で、該当する状態になったら直ちに届け出る旨及び届け出なかったら不正利得と認定され、強制徴収の対象となることに異議は申し立てない旨の誓約文を入れ、署名を取っておくこと等が考えられる。</p>	平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。	検討中	こども福祉課	こども部	こども福祉課	147
60	[債権番号:205] 5. 児童扶養手当返還金に係る未収債権について	④ 滞納整理台帳への記録について	意見	<p>【現状・問題点】 「滞納者個別記録票」(いわゆる滞納整理台帳に相当する資料)を査閲等したところ、一部の交渉記録の未記載や日付誤り等があり、債務者と交渉があった都度、適時に滞納整理台帳に記録されておらず、一定の時点で、過去にあった交渉をまとめて記載する実務となっていることが推察される。</p> <p>【結果】 滞納者に対して実施した催告手続や交渉の状況について台帳等に記録しておくことは柏市財務規則第43条第3項で求められており、債権管理上非常に重要である。法的手続を実施する際に遡って記録を整理するという実務は適切ではなく、所管課において適時適切に催告等の事実の正確な記録を行う必要があることを認識し、徹底することを要望する。</p>	交渉の記録については、督促や催告と併せて適正な記録の方法等について他の種類の債権とも共通する全庁的な課題となっているため、引き続き債権管理課を中心に協議し検討します。 本件の児童扶養手当返還金については、交渉記録等について適宜速やかに記録をするよう事務を改善しました。	措置等を講じた	こども福祉課	こども部	こども福祉課	149
63		⑦ 徴収停止処分及び不納欠損処分について	意見	<p>【現状・問題点】 児童扶養手当返還金については、債務者が無資力に近い状況にあるにも拘らず、多額の債務を負っている事例が少なくないことから、回収可能性が相当低いと考えられる債権が少なからず存在する。一方で、児童扶養手当返還金については、こども福祉課において、徴収停止処分及び不納欠損処分の必要性について特段検討されておらず、また、過去に徴収停止処分及び不納欠損処分が行われた実績もないということであった。 このような資産を適時に帳簿から除外するような事務が構築されていない点で、事業の有効性・効率性及び財務報告の適正性を確保するための内部統制が有効に整備されていないと言わざるを得ない。</p> <p>【結果】 債権回収に向けた措置を講じることが困難な事情がある場合には、所定の手続を踏まえたうえで不納欠損処分や徴収停止処分を講じることを検討するよう要望する。</p>	平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。	検討中	こども福祉課	こども部	こども福祉課	152
67	[債権番号:206] 6. 児童手当返還金及びこども手当返還金に係る未収債権について	④ 不納欠損処分に係る起案について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度の児童手当及びこども手当の不納欠損処分に係る起案書類一式を査閲したところ、「起案書(表紙)」と、添付書類の「歳入不納欠損調書」の双方に同じ査閲者、決裁者の押印がされており、決裁印が重複していた。一方、歳入不納欠損調書には副市長の押印がなく、歳入不納欠損調書の押印は不完全なものとなっていた。</p> <p>【結果】 不納欠損処分の正当性確保という事務の有効性を損なわない限りにおいて、書類作成・押印事務の無駄は排除すべきである。そのため、他の債権所管課における事務も参考にしつつ、不納欠損処分における「起案書(表紙)」と「歳入不納欠損調書」の位置づけを再度整理するよう要望する。</p>	平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。	検討中	こども福祉課	こども部	こども福祉課	162

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
72		④ し尿収集の一時停止の判断時期の合理性について	意見	<p>【現状・問題点】 環境サービス課が行う、し尿収集の一時停止の実施時期の判断手法について、一般廃棄物(し尿)収集手数料の前年度分滞納者に対して滞納の発生期(第1期から第4期)に拘らず一括して、し尿収集の一時停止の判断時期を当年度末又はそれより6か月程度早める方式(以下「一括判断方式」という。)を従来から現在まで採用している。 この方式の場合、前年度における第1期の手数料滞納者と第4期の手数料滞納者で9か月の滞納期間の差異が生じてしまう。その間、し尿収集は継続するため、滞納期間が長い前者の方がより短い後者よりも、し尿収集を9か月も長く継続して受けられるという不合理が発生する。 この不合理を解消するためには、滞納債権の発生日が異なる期ごとに、その滞納期間が一定期間経過した段階で、し尿収集の一時停止を判断する時期として設定することが必要である。</p> <p>【結果】 一般廃棄物(し尿)処理手数料の滞納者に対するし尿収集の一時停止の判断時期について、現在の一括判断方式(前年度滞納者を翌年度の一定時期に判断する方式)では、滞納の発生する期が異なる滞納者ごとに、滞納期間中のし尿収集の受益期間が異なり、不利益が生じるため、滞納の発生期ごとに一定期間の経過時点で、し尿収集の一時停止を個別に判断する方式に変更するよう要望する。</p>	<p>平成31年3月4日付「柏市廃棄物処理清掃条例施行規則の一部を改正する規則」の施行により、「市長は(中略)期日までにし尿に係る手数料を納入しない者に対し、必要な措置を講じることができる」ものとして明記し、同規則に基づいて制定している「柏市し尿手数料長期滞納整理事務処理要領」を改訂し、一時停止の要件を明記しました。またこの中で、長期滞納者の定義を手数料の納期から1年を超えて滞納している者とし、期毎に同定義に該当する者を抽出し、収集の停止をする対象者とする方式に変更しました。なお、し尿収集申請時に申請者へ交付する案内文書に、手数料の支払いが滞るとくみ取りを停止する場合がある旨の記載を行い、市民に周知しています。</p>	措置等を講じた	環境サービス課	環境部	環境サービス課	169
74	[債権番号:207] 7. 一般廃棄物(し尿)処理手数料に係る未収債権について	⑥ 催告書における注意喚起の文言について	意見	<p>【現状・問題点】 一般廃棄物(し尿)処理手数料が未納の場合に、「一般廃棄物(し尿)処理手数料未納通知」(以下「未納通知」という。)を滞納者に対して送付している。その未納通知には、「本状は督促状(催告状)として未納手数料の通知をするものです」と記載されている。 この文面については、同じ滞納債権に対する1回目の督促と2回目以降の催告の文面で同一の文面であるため、納期限を守らない長期の債務者に与える効果を期待することが難しいものと考えられる。</p> <p>【結果】 一般廃棄物(し尿)処理手数料の滞納債権に対する催告書の記載文言には、i既に督促しても納付がなかった旨とii本催告書を持参のうえ、滞納分を全額支払っていただく旨等を明記し、それでも納付がない場合、2度目の催告書には、i及びiiに加えて「指定納期限までに全額納付できないときは、法的措置をとる」旨を明記する必要がある、現在の文面を見直すよう要望する。</p>	<p>現在、一般廃棄物(し尿)処理手数料未納通知の様式は、未納のあった年度ごとに作成される1枚の通知書に、その年度の各期の未納手数料を記載しており、各期の未納ごとに通知する督促に催告を兼ねています。催告回数ごとに文面を変更する場合の費用対効果等を勘案し、システムの全体的な見直しを行う場合に、記載文言については併せて検討することとします。 なお、1年以上の長期滞納者に対しては、汲み取りの一時停止により徴収の確保を図るとともに、1年未満の滞納者については、電話や戸別訪問による催告等により徴収の確保を進めていきます。</p>	措置等を講じない	環境サービス課	環境部	環境サービス課	172
75		⑦ 一般廃棄物(し尿)処理手数料滞納の常習者への対応について	意見	<p>【現状・問題点】 一般廃棄物(し尿)処理手数料の徴収方法等については、柏市廃棄物処理清掃条例施行規則第7条第3項第1号において、1年間を4期に区分し、し尿収集業務が完了した後に3か月分を一括して徴収する後納制を採用している。 滞納債権の多くは、一般家庭の定期契約で生じており、現状の後納制を前納制に変更すれば滞納債権は発生しないものと考えられる。環境サービス課ではこれまでにし尿処理券を発行する方法や直接納付の徴収方法等を検討したが、費用対効果等の問題から前納制の実施は困難であると判断している。 滞納債権の発生態様を分析すると、特定の利用者において、滞納債権の発生とし尿収集の一時停止とが繰り返される事例が多く見受けられる。そのため、し尿収集の一時停止を繰り返す悪質な滞納者に対してのみ前納制を導入する方法を行うことで、繰り返し発生する滞納債権は減少し、環境サービス課における一般廃棄物(し尿)処理手数料の管理業務の負担軽減にもつながるものと考えられる。</p> <p>【結果】 し尿収集・処理の申込者全員に対して一律に一般廃棄物(し尿)処理手数料の前納制を導入するのではなく、滞納を繰り返す悪質な債務者に対してのみ当該手数料の前納制を導入するよう要望する。</p>	<p>長期滞納の生じている一般家庭のし尿処理手数料は、条例により一世帯当たりの月額料金として規定し、同条例施行規則により期別に徴収することを規定しています。また、手数料は役務の対価として請求するものであり、前納制は役務を受ける前に料金を支払うこととなり、上記のとおり期別に3か月分の月額料金として徴収するものとして規定していることから、望ましくないものと考えます。 長期滞納者に対しては汲み取りの一時停止を行うとともに、滞納手数料の支払いを条件として一時停止を解除しており、汲み取りの必要な事態に先立って支払いを必要とする点で、前納制と同様の効果があるものと考え、現行の対応により滞納整理を進めることとします。</p>	措置等を講じない	環境サービス課	環境部	環境サービス課	172

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
78		① 不当利得返還金に係る療養給付費等負担金の控除処理について	意見	<p>【現状・問題点】 不当利得返還金として発見され、その額が確定した場合、療養給付費等負担金の総額から、該当する費用についての療養給付費等負担金の額を控除しなければならない。 そのための事務を保険年金課は月次で不当利得返還金を積み上げて控除額を算定している。この控除額の計算過程は、極めて複雑なものであり、その基礎となる現年調定額は債権の発生会計処理として重要な額である。 なお、平成28年度において、控除額の計算過程は正確に積み上げられていることを確認した。</p> <p>【結果】 保険年金課において、滞納債権の未回収のリスクと共に、療養給付費等負担金の請求額についても減少されるという2重の不利な状況を十分認識するためにも、不当利得の返還金の積上げ過程やその返還金の額で現年分の調定を実施する過程、そして、その調定額を基礎として、調定した年度の療養給付費等負担金の総額から、不当利得の返還金の額に係る療養に要した費用についての療養給付費等負担金の額を控除するという事務処理の実際の流れを決裁対象の計算書類の中で確認することができるよう、簡潔な業務フローを作成することを要望する。</p>	<p>月次の被保険者返納金の集計方法については簡潔な業務フローを作成し、現在運用しています。</p>	措置等を講じた	保険年金課	市民生活部	保険年金課	183
80	[債権番号：209] 9. 一般被保険者返納金及び退職被保険者返納金に係る未収債権について	③ 催告書の記載文言について	意見	<p>【現状・問題点】 一般被保険者返納金の債務者に対して、送付している督促状と催告書に記載されている文言がほぼ同じ内容であった。 当初の納期限を過ぎても納付しない債務者に対して交付される督促状には、その通知により、当該債権の時効の進行を中断する効果が付与されている。一方、督促状に記載された納期限を過ぎてもなお、納付されない債権の納付義務者に対して交付される催告書には時効の進行の中断効果はない。督促状の納期限を守らない債務者に対して、時効の中断効果が付与されていない催告を行う場合には、債務者に対して納付を強く促す文言を記載しなければ、何度催告書を発送しても効果が見込めないという危険性が高い。 催告書への記載文言は、債務者の納付意識を高めるために、滞納状況が異常であることを知らしめる必要があり、業務の効果的な実施を担保する意味でもその仕組みを構築することが求められているものと考ええる。</p> <p>【結果】 市所管課は、一般被保険者返納金の債務者に対する通知のなかに記載される文言については、債権回収のプロセスの中で、納期限を守らない債務者の悪質性に応じた文言を考慮して、催告書の記載文面に工夫を凝らし、債務者の納付を強く促す、最も効果的な文言を段階的に記載するよう要望する。</p>	<p>催告書に過去の督促、催告の実績や一括納付を強く求める内容を追加しました。</p>	措置等を講じた	保険年金課	市民生活部	保険年金課	184
82		⑤ 催告書記載納期限について	意見	<p>【現状・問題点】 催告書に記載された納期限は、催告書発行日から起算して約6週間後を設定している。 催告書は、督促状と異なり、債務者は既に2回の納期限を徒過している事実がある。そして、催告書に記載する納期限については、その事情を考慮してより厳しい納期限を設定する必要があるものと考ええる。それに対して実際には約6週間後という、緩和された期限を付与しており、納付の遅延を結果として助長する危険性がある。 催告書に記載されている納期限の適切性を確保するために、資産の保全や業務の効果的な実施の重要性を十分に勘案し、統制上の仕組みの構築や実務的な運用を改善することが求められているものと考ええる。</p> <p>【結果】 催告書に記載する納期限は、既に2回も納期限を徒過している債務者に対して、強く納付を促す姿勢を示す意味でも、現行の「約6週間後」という納期限を見直し、悪質性に対応したより短期の納期限を設定するよう要望する。</p>	<p>平成30年12月の催告書より、発行日から起算して10日後を納期限として設定しています。 今後も催告書による納付の遅延がないよう、適切に事務を進めます。</p>	措置等を講じた	保険年金課	市民生活部	保険年金課	185

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
91	[債権番号:303] 3.生活一時資金貸付金に係る未収債権について	② 債務引受について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度における柏市生活一時資金貸付金についてその管理状況を調査したところ、債務者の元配偶者から返済する旨の申し出があり、平成28年度からは、納付書を元配偶者の住所へ送付しているものがある。 債務者の元配偶者等の第三者が返済することを承認したときは、債務引受を適時適切に実施する必要がある。 債務引受の方法には、重畳的債務引受と免責的債務引受があるが、従来の債務もそのまま存続しながら、新たに債務を引き受ける債務引受人が当初の旧債務者と連帯して同一内容の債務を負担する重畳的債務引受による方法が望ましい。</p> <p>【結果】 債務者以外の第三者が返済することを承認したときは、債権者が負っている債務を第三者が債務者に代わって引き受ける債務引受を行うよう要望する。</p>	平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。	検討中	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	201
92		③ 過去の対応状況等の管理について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度における柏市生活一時資金貸付金についてその管理状況を調査したところ、債務者の対応状況等について、債権が生活支援課に移管された平成23年度以降は保存されていたが、それ以前の対応状況等を確認することができない。そのため、柏市債権管理条例第8条に基づき、私法上の原因に基づいて発生する柏市の債権について、債権放棄等を実施する場合に、時効中断の効力発生の有無や時期を正確に判定することが困難な状況にある。 督促の記録や債務者の弁済の意思等の対応状況等については、柏市債権管理条例施行規則第2条第6項にもあるとおり、適正な債権管理の仕組みを遵守する運用の問題であり、法令遵守の目的の重要性を勘案すると、確実に保存する必要がある。</p> <p>【結果】 督促の記録や債務者の弁済の意思の記録は、債権の回収が完了するまでその記録を確実に保存するよう要望する。</p>	交渉の記録については、督促や催告と併せて適正な記録の方法等について他の種類の債権とも共通する全庁的な課題となっているため、引き続き債権管理課を中心に協議し検討します。 本件の生活一時資金貸付金については、督促の記録や債務者の弁済の意思等の対応状況について、債権の回収が完了するまで記録を保存し、適正な債権管理を行っていきます。	措置等を講じた	生活支援課	保健福祉部	生活支援課	202
96	[債権番号:304] 4.過誤払返還金に係る未収債権について	④ 電話による催告の実施について	意見	<p>【現状・問題点】 平成28年度における過誤払返還金に係る未収債権の管理状況を調査したところ、平成28年度末現在における未収債権は、6件(384,500円)と件数は少ないが、催告等は全て文書によって行われており、電話による催告や訪問催告は行われていない。 電話による催告は、個別の事案として、資産の保全の目的からも重要な視点であり、文書による催告よりも債務者の納付意識を高める効果があるため、業務の効果的な実施を担保する意味でも適時適切に実施することが求められていると考える。</p> <p>【結果】 滞納債権の件数は6件と少ないこと等から、収入未済額の収納率向上のためにも、電話による催告を行うよう要望する。</p>	債務者の納付意識をより高めるため、文書による催告のほか、電話により実施するなど、効果的な手法により催告を行っています。	措置等を講じた	障害福祉課	保健福祉部	障害福祉課	209
102	[債権番号:306] 6.過誤払返還金に係る未収債権について	① 集団指導及び実地指導について	意見	<p>【現状・問題点】 過誤払返還金に係る未収債権は、相談支援専門員からの通報に基づき、不適切な請求が行われていたことが判明したことにより発生している。 介護保険制度においては、サービス提供事業者は、サービス提供後、国保連合会に請求する前に、ケアマネジャーに提供実績を報告し、国保連合会はサービス提供事業者から請求された提供内容とケアマネジャーから提出された給付管理票を突き合わせ、相違があれば返戻される仕組みがある。しかし、市町村の地域生活支援事業にはそのような仕組み自体が存在していない。 指定障害福祉サービス事業者の従業者並びに設備及び運営に関する指導については、適切な事業者の運営等をモニタリングする運用の問題であり、法令等の遵守の目的の重要性を勘案すると、市所管課による集団指導及び実地指導を適時適切に実施する必要がある。</p> <p>【結果】 適切な請求等を未然に防止するためには、指定障害福祉サービス事業者と相談支援専門員が適時適切に連絡をとり、サービス等の利用計画に記載された内容と異なるサービスが提供されていないか確認する等の合理的なルールを設定し、そのルールが守られているかどうかについても、市所管課内部で検証する仕組みを構築することを要望する。</p>	地域生活支援サービス事業を提供する事業所について、その大半を占める市内事業所については年に一度事業所を集めて集団指導を行う中で、請求や実績の内容について指導を行います。また、引き続き実地指導を通して適正な介助、請求を行っているかを確認、指導します。	措置等を講じた	障害福祉課	保健福祉部	障害者相談支援室 障害福祉課	221

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
110	[債権番号：307] 7. 市営住宅使用料及び市営住宅駐車場使用料に係る未収債権について	⑥ 長期かつ高額滞納案件の分納誓約の要件について	意見	<p>【現状・問題点】 市営住宅等使用料について、長期かつ高額滞納金が発生しているものについて、柏市が弁護士に債権回収等の業務を委任している案件があり、当該案件については履行延期の申請後、分納申請を行う際に、次のいずれかの事実が発生した場合は、市営住宅入居の賃貸借契約が当然に解約となることに同意し、速やかに明渡を行うほか、分納による期限の利益を喪失し、滞納金額全額を直ちに一括で支払うことに同意することとしている。</p> <p>i 上記分納の支払いを5回以上遅滞し、かつその額が合計〇〇万円以上に達したとき。 ii 今後新規に発生する市営住宅使用料の支払いを遅滞し、その額が3か月に達したとき。 しかし、上記の2つの要件の何れかという条件では、結局、何れかの要件に該当する直前まで納付をしながらも、分納申請をした債務者は期限の利益を喪失する等の不利益を受けないこととなっている。</p> <p>【結果】 滞納の状況が長期でかつ多額の債務を負っている債務者との交渉において、債権管理室から委任を受けた弁護士が提示する分納の合意事項(賃貸借契約の解除・明渡及び期限の利益の喪失等の要件)について、その要件の限界まで直ちに滞納し、その後は分納の金額を継続して納付するような債務者に対しては、より厳しい条件(2つの要件につき、分納額と新規納付額に係る滞納許容額の合計額を制限する方法等)を検討するよう要望する。</p>	平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。	検討中	住宅政策課 債権管理課	都市部 財政部	住宅政策課 債権管理室	233
111	7. 市営住宅使用料に係る未収債権について	⑦ 長期かつ高額滞納案件の納付の充当方法について	意見	<p>【現状・問題点】 市営住宅等使用料の現年分と滞納繰越分の債務の納付があった時に、現年優先納付の方針のもと、滞納債権の回収が進まない現実を確認することができる。 現在は、遅延損害金の算定及び請求はされていないが、過年度の納付がない限り理論的には、遅延損害金が発生し続けており、その遅延損害金は長期化すればするほど蓄積され膨大な遅延損害金として認識されるべきである。 過去の最も古い延滞債権から充当するとした場合は、長期延滞債権を減少させることができ、本来発生している遅延損害金の増加を抑制することができる。また、現年分の未収債権は増加するが、未収債権の年齢別の内訳として長期の債権を減少させることができ、未収債権の年齢構成が若返ることとなる。</p> <p>【結果】 長期滞納者が市営住宅等使用料を納付する際に、現年分や滞納繰越分の何れの債権に充当するか等について、現在、所管課は、現年度収納率の向上の方針のもとで、現年優先納付の充当を行っているが、滞納債権の長期化の抑制と滞納者が本来負担することが予定されているはずの遅延損害金の計算期間の長期化に伴う額の増大化を抑制するためにも、現年分の優先納付を見直すことも検討されるよう要望する。</p>	債権管理課を中心に関係部署と検討した結果、現年と過年を比較しても遅延損害金の負担に差はなかったこと、また柏市営住宅条例より、家賃を3ヶ月以上滞納した場合には明渡し請求することができることから、入居者の居住安定を図るために、市が充当先を指定できる場合は現年並行納付を原則とします。	措置等を講じた	住宅政策課	都市部	住宅政策課	235

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
118		② 償還計画の見直し内容について	意見	<p>【現状・問題点】 償還計画の見直しの際には、履行延期の特約の手続が必要であるが、履行延期の特約の手続に必要な法令上の要件を十分に満たしていない。履行延期の特約の手続を採る場合には、債務者の資力の状況に応じて、履行可能な償還計画を立てる必要がある。 償還計画を立てる際及び見直す際には、債務者から、課税証明書等の収入又は所得が記載された書類の提出を受けるか、または償還計画が終了するまでの間、市民税課等市役所の他の課で把握することができる情報について閲覧・利用することについて承諾を得ることで収入を把握している。他方で、各回の納付額については、債務者からの申し出のあった金額を基準に決定しており、債務者の支出の状況を必ずしも正確に把握することができていないことから、債務者が履行困難な金額を申し出ている場合、それに基づいた償還計画が設定される可能性がある。</p> <p>【結果】 今後、償還計画の見直しを行う場合には、履行延期の特約の手続に則り、債務者の支出状況の把握も含め、債務者の資力に応じた履行可能な返済計画を立てるよう要望する。</p>	<p>分納の申出を受けた場合や金額の見直しを行う場合は、原則として債務者の収支を確認するための書面の提出を求めることとしますが、他の種類の債権についても関係する内容であるため全庁的な検討を行っており、分納の内容や履行状況、債務者の負担等を考慮して、提出の基準について債権管理課を中心に協議し検討します。 今後は、基準が作成され次第、当該債権についての運用方法を検討します。</p>	検討中	学校教育課	学校教育部	学校教育課	249
119		③ 期限の利益喪失条項について	意見	<p>【現状・問題点】 平成24年度以降に当初の償還計画を見直した6件のうち4件については、償還計画の見直し後の分割払いによる最終償還期限が平成30年度または平成31年度に設定されており、分割金の滞納による期限の利益の喪失に関する約定もないため、履行の遅滞が生じている3件については、現段階で、残元本全額は請求できない状況にある。</p> <p>【結果】 今後、新たに履行延期の特約を行う際には、期限の利益喪失条項を入れるよう要望する。</p>	<p>履行延期の特約を行う場合は、申請の様式(様式第143号)において「期限の利益の喪失についての同意」を得る形になっており、今後履行延期の特約を行う場合は、この様式に基づき運用していきます。</p>	措置等を講じた	学校教育課	学校教育部	学校教育課	250
120	[債権番号：309] 9. 柏市高等学校等入学準備金貸付金に係る未収債権について	④ 保証人への請求について	意見	<p>【現状・問題点】 柏市高等学校等入学準備金貸付金の貸し付けを受ける際には、債務者は、保証人を立てることが必要であり、柏市と保証人との間で、保証契約が締結されている。 柏市では、債務者が滞納した場合に保証人に対して請求していないケースが散見され、平成28年度滞納件数16件のうち、4件のみ保証人に対して通知を行っている。</p> <p>【結果】 地方自治法施行令第171条の2に則り、速やかに保証人に請求するよう要望する。</p>	<p>監査対象部署で検討・協議を行い、すでに滞納が発生し保証人への請求を長期間行っていない事案については、信義則上請求が困難であると判断し、全庁的に保証人への請求は行わないこととしました。 よって、現在抱える債権8件のうち、債務者本人及び家族へ連絡可能な事案6件については引き続き積極的に接触を試み債権の早期回収に努めるとともに、本人と長期に渡り接触が取れない困難事案2件については、債権管理課と相談・協議の上、債権管理課への移管も含め対応方法を検討していくこととします。</p>	措置等を講じない	学校教育課	学校教育部	学校教育課	250
121		⑤ 相続人への請求について	意見	<p>【現状・問題点】 債務者や保証人が死亡した場合に、相続人に対して請求を行っておらず、相続人調査も行っていない。債務者や保証人が死亡した場合、金銭債務は相続人の法定相続分に従って、相続人に相続されることになり、以後は相続人が債務者になる。</p> <p>【結果】 速やかに相続人調査を行い、相続人に請求するよう要望する。</p>	<p>相続人の調査及び請求については、滞納額や判明財産等を考慮しつつ、徴収の見込みが高いものなど費用対効果が大きいものから進めていくことにしました。</p>	措置等を講じた	学校教育課	学校教育部	学校教育課	250
123		⑦ 生活保護費受給者からの回収について	意見	<p>【現状・問題点】 柏市高等学校等入学準備金貸付金の債務者が、生活保護を受給している場合においても、生活保護費を原資として返済を受け付けているものが存在する。この案件は他市へ転出した債務者が、転出後生活保護費を受給するようになり、自らの申し出により返済をするようになった案件である。 しかし、生活保護費は、最低限度の生活を維持するための費用であり、借り入れに対する返済を予定して支給されているものではなく、上記のような特別な事情があったにせよ生活保護費から返済を受け付けることは、最低限度の生活を侵害し、自立を妨げるおそれが生じ得る。</p> <p>【結果】 生活保護費受給者からの返済を受け付けるか否かについて、本人が申し出た返済額や返済期間等に無理はないか、当該生活保護費受給者から返済を受けることに合理性があるか等を判断する際の基準を設定することを要望する。</p>	<p>生活保護受給者からの徴収に関しては、他の種類の債権とも共通する問題であるため、全庁的な検討を行い、生活保護受給者から生活保護費を原資として徴収する債権と徴収しない債権を区分することとします。今後は具体的な区分について、債権管理課を中心に各債権の性質を踏まえ検討を進めます。</p>	検討中	学校教育課	学校教育部	学校教育課	251
125		⑨ 法的手続の実施について(意見)	意見	<p>【現状・問題点】 債権管理室による法的手続は進んではいるものの、滞納している全件ではない。滞納している16件のうち、1件については既に消滅時効が完成している可能性が高く、2件については一度消滅時効が完成し、その後に債務者から時効の利益が放棄されているものの、保証人に対しては消滅時効が完成している。 債務者に滞納が生じた後、速やかに地方自治法施行令第171条の2に則り、訴訟手続による債務名義の取得等の法的手続を実施していれば、消滅時効の完成を遅らせることが可能であった。</p> <p>【結果】 今後、滞納している債務者に対して、債権管理室と協力し、速やかに法的手続を採るよう要望する。</p>	<p>法的手続に関しては、他の種類の債権とも共通する問題であるため、債権管理課を中心に全庁的な検討を行っているところですが、少額案件における費用対効果が小さいことや財産調査権がないこと等から必ずしも法的手続をとることが有効な状況にないため、制度改正の提案を国に対して行うことを検討しております。 また、費用対効果を鑑みながら、他の自治体の状況を調査する等、債権管理課を中心に情報収集を進めた上で今後も検討を続けます。</p>	検討中	学校教育課	学校教育部	学校教育課	252

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ	
131	〔債権番号：311〕 11. 市場施設使用料及び電気料立替金に係る未収債権について	① 事業報告書について	ウ. 事業報告書の内容検討の重要性について(意見)	意見	<p>【現状・問題点】 仲卸業者の資力信用の判断に際しては、貸借対照表により表示される財政状態及び損益計算書により表示される経営成績だけでなく、資金の動きも踏まえて検討する必要がある。 しかし、市は、決算書全般に対する知識不足を原因として、事業報告書に添付されている決算書類の内容の把握及び分析を行っていない。決算書類の内容の把握及び分析は、仲卸業者が業務を的確に遂行するのに必要な資力信用を十分に有しているかについて審査する意味でも重要であり、その仕組みを構築する必要がある。</p> <p>【結果】 事業報告書だけでなく、その根拠資料を入手することにより、仲卸業者の実態把握が可能であることから、財務指標分析の手法を参考として、より効率的、効果的に決算書の分析及び支払能力の査定を実施されるよう要望する。</p>	事業報告書の内容や市場施設使用料の支払状況等から経営状況が芳しくない仲卸業者など、業務を遂行しうる資力信用の確保が重要であると考えられる場合については、財務指標分析の指標を参考にすることで決算書の分析等を行っていきます。	措置等を講じた	公設市場	経済産業部	公設市場	266
135		③ 営業許可の取消について	ウ. 営業許可取消時の判断基準について	意見	<p>【現状・問題点】 柏市公設総合地方卸売市場業務条例第19条第1項において、「仲卸業者がその業務を的確に遂行するのに必要な資力信用を有しなくなったと認めるときは、第17条の許可を取り消すものとする」とあり、同条例第30条第1項においても付属営業人に対して同様の定めがある。 営業許可の取消しの際に入手することが必要な資料について、条例等上の明文の定めはないが、市場の健全な運営を担保するためにも、資力信用を有しなくなった場合の判断を行なうための仕組みを構築することが必要であると考えられる。</p> <p>【結果】 市場の健全な運営のために、営業許可取消しに際し必要な判断基準を定めるよう要望する。</p>	営業許可の取消しについては、適正かつ慎重な対応が求められるとともに、その資力信用についても画一的な判断基準を定めるのは難しいと考えられることから、公認会計士等専門家の意見などを聴取しながら判断していくこととします。	措置等を講じた	公設市場	経済産業部	公設市場	273
141		〔債権番号：313〕 13. 学校給食に係る賄材料収入に係る未収債権について	イ. 個別催告の実施について	意見	<p>【現状・問題点】 学校給食センターでは平成23年度までは臨戸による催告を実施していたが、期待された成果が得られなかったこと、当時から今日まで老朽化が著しい学校給食センターの施設、設備の維持管理等、環境の整備等に追われていることで、臨戸による催告は中止し、文書による一斉催告のみで対応している。 学校給食センターは児童・生徒に対し、安全で良質な学校給食を提供する責務があるため、学校給食費賄材料収入の徴収も位置づけられる。今後は、より一層、滞納債権の納付促進に向け、積極的に取り組んでいく必要がある。</p> <p>【結果】 学校給食センターは、自らが所管する卒業生の滞納者に対して、電話による催告を再開し、また、沼南地域の小中学校の在校生に係る賄材料収入の滞納管理について、各学校の徴収者の支援を強化するよう要望する。</p>	各学校の徴収者と滞納者情報(電話番号や悪質性等)を共有すべく、調整を図っております。	検討中	学校給食センター	学校教育部	学校給食センター	288
143	① 学校給食センターにおける賄材料収入の債権管理(卒業生等対象)について		エ. 長期滞納債権の時効管理について	意見	<p>【現状・問題点】 平成16年度以降に発生した賄材料収入の未収債権のうち、所在不明のものを除き、長期滞納債権が存在しており、これら債権は時効の中断となる債務の承認は得ていない。 債権管理条例の制定前には、債権放棄を行うに当たり議会の議決が必要であったが、学校給食センターは債権放棄を市議会にかけた前例がなかったこと及び安易に債権を放棄することなく交渉を続けていく必要があるとして、会計上も不納欠損処理を行わずに、決算書上、収入未済額が翌年度に繰り越されている。市の債権を安易に放棄しないことは債権として市の財産の保全確保及び公平性等の面でも重要なことであるが、文書による一斉催告の実施と返送時に転居先調査を行っているだけでは、時効の停止要件となる債務の承認を得られる可能性は乏しく時効の援用を主張された場合には納付が見込まれない。 柏市債権管理条例第8条第1項での債権放棄するためには、私債権等管理の手引に沿って、「十分な催告」を行う必要がある。</p> <p>【結果】 現時点における長期滞納債権の取扱いについて、所管部門としての責任の下、時効期間の満了に関する制度説明を告知し、「私債権等管理の手引」の要件等を踏まえて催告等を行い、債権管理室と連携を図るなどして、最終的には債権の時効期間の経過による債権の放棄の対象となるかどうかを精査するよう要望する。</p>	長期滞納債権について、柏市債権管理条例第8条第1項に基づく債権放棄を検討します。なお、債権放棄の前提として時効の中断事由がないこと、また十分な催告を行っていることが要件となるため、ただちに債権放棄するのではなく、私債権等管理の手引きで規定する十分な催告を今後実施し、債権放棄の対象となるかどうかの精査を行い、接触できなかった案件や債務の存在を否認された案件に対して、債権放棄を行います。なお、債務の存在を否認されたものとしては、平成30年度に債権放棄を1件実施しました。	措置等を講じた	学校給食センター	学校教育部	学校給食センター	289
144		オ. 会計に係るシステムの改善について	意見	<p>【現状・問題点】 特別会計での会計処理を行うに当たって、学校給食センターは沼南地域の11校の小中学校から、随時、学校給食数の変動に関する情報を紙媒体により入手し、表計算ソフトにより賄材料収入の調定データを集計している。また、賄材料収入の入金状況等に係る財務記録を紙媒体で毎月入手し、表計算ソフトにより学校給食費賄材料収入の債権管理を行っている。 具体的には7種類の表計算ソフトのワークシートを使用しており、それらのワークシートうち2つのワークシートは自動計算が設定されているが、他の5つのワークシートはデータが自動的に反映されるわけではなく、職員の手入力に頼っているため、職員の作業負担が少なくなく、また、二重入力や転記ミス等の危険性も存在し、現在の体制では職員間相互の事務執行に対する牽制も難しいものと考えられる。</p> <p>【結果】 予算の手当が必要になる等の様々な制約はあるが、短期的に事務を改善することができる業務と中長期的に改善を行う必要がある業務を明確にし、現在の学校事務の改善の仕組みの中で、現場のノウハウ等により、学校給食センターへの提出データの自動読み取りや複数の財務台帳の統合的なデータ反映等の検討を行うよう要望する。</p>	システム化については、現在私費会計の学校給食費等の公会計化による会計業務の負担軽減を図るべく調査・検討を進めているため、公会計化の実施にあわせてシステム導入を検討しています。	検討中	学校給食センター	学校教育部	学校給食センター	290	

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
147		② 沼南地域における小中学校での賄材料収入の債権管理(在校生対象)について	指摘意見	<p>【現状・問題点】 学校給食センターは平成26年9月1日付で「給食費未納者との折衝記録の保存について」の文書を各小中学校に対して配付している。その文書には、給食費未納の保護者との折衝経過等について必ず記録を残すことの徹底が要請されているが、各小中学校において交渉記録は適切に整備されていない可能性が高い。 賄材料収入を過去に滞納した卒業生等の債権を所管する学校給食センターでは、個人別の債権管理台帳である「過年度未納台帳(個人別台帳)」に詳細な交渉記録が整備されている。当該台帳の様式を使用し管理様式の形式的な統一を図り、未収債権の少額訴訟の際の証拠の提示に際して、容易に明示することができるよう整備する必要がある。</p> <p>【結果】 学校給食センターの「過年度未納台帳(個人別台帳)」等の記載事例を参考にして、各小中学校における交渉記録の様式を定められたい。</p>	<p>交渉記録の方法等については、他の種類の債権とも共通する全庁的な課題となっているため、引き続き債権管理課を中心に協議し、検討します。 本件の賄材料収入については、給食主任者研修会(平成31年2月)を通じて学校給食センターと共通の管理書類を配布し、債権回収に係る記録方法等を各学校の徴収者へ説明を行いました。現在、各学校にて対応検討中です。</p>	検討中	各学校 学校給食センター	学校教育 部	各学校 学校給食センター	297
150	[債権番号:313] 13. 学校給食費に係る賄材料収入に 係る未収債権について	ア. 在校生の滞納債権の回収の主体及び仕組みについて	意見	<p>【現状・問題点】 各小中学校において賄材料収入の滞納者に対する督促及び催告は、教頭又はクラス担任により実施されている。 クラス担任が対応する場合には、家庭事情の把握及び保護者の状況等を直接、把握することができるメリットがあるが、クラス担任が行動することにより他の児童・生徒に賄材料収入の滞納の実態が漏洩する危険性もあり、その結果、児童・生徒のいじめにもつながりかねないデメリットも考えられる。 一方、教頭が対応する場合には、他の児童・生徒に学校給食費の滞納の実態が知られる危険性は低くなるが、滞納保護者の家庭の実情等に応じた個別具体的な対応が相対的に難しくなる可能性も考えられる。 これらの事情を踏まえ賄材料収入に滞納が生じた場合には、まず、家庭の諸事情及び滞納原因を熟知しているクラス担任が当該滞納債権に係る保護者に対応し、教頭と情報を共有する。対応困難な滞納債権の案件については、教頭が催告を引き継いで実施することにより、クラス担任と教頭の双方の優位性を活かした滞納債権の管理が効果的に実施できるものと考えられる。</p> <p>【結果】 クラス担任及び教頭のそれぞれの強みを最も効果的に生かすことができるよう、債務者の特性及び滞納原因に応じた督促及び催告の実施を日々の債権回収事務の実務の中から仕組みとして構築することを要望する。</p>	<p>各校の債権回収方法の調査、他市の債権回収事例について情報の確認を行っており、効果的な手法などについては情報共有を図っていきます。 今後、学校給食費の公費化も念頭におきつつ、回収事務の仕組みを構築していきます。</p>	措置等を講じた	各学校 学校保健課	学校教育 部	各学校 学校保健課	300
151	③ 柏地域を中心とする小中学校での賄材料収入の債権管理(在校生対象)について	イ. 交渉記録の様式内容について	指摘意見	<p>【現状・問題点】 柏地域を中心とする小中学校の賄材料費の滞納管理の中では、統一的な交渉記録の記載方法は存在しない。しかし、その交渉記録は最終的に法的措置に訴える場合に重要な証拠として取り扱われるものであるため、各学校においては交渉記録の様式の不備や記録内容の質には十分留意しなければならぬものと考えられる。</p> <p>【結果】 学校給食センターの「過年度未納台帳(個人別台帳)」及び柏市債権管理条例施行規則第2条の記載事例を参考にして、柏地域を中心とする各小中学校においても、交渉記録の様式を定められたい。なお、交渉記録に係る統一的な様式について、各学校で定めることが難しい場合、学校給食を所管する学校保健課等が支援し、協力してその様式の統一した策定を図られるよう要望する。</p>	<p>督促や交渉等の経過に関しては、適正に記録を行い、保存することとします。ただし、記録のうち時効中断に関するものについては、債務者側の対応等により時効中断の有無が不明確な場合もあり、適正な記録の方法や記録項目等については、他の種類の債権とも共通する全庁的な課題となっているため、引き続き債権管理課を中心に協議し検討します。</p>	検討中	各学校 学校保健課	学校教育 部	各学校 学校保健課	301
152		ウ. 効果的な債権回収事例の共有と改善の仕組みの構築について	意見	<p>【現状・問題点】 柏地域を中心とする一部の学校では、文書による分納計画を取交し、回収の努力を行っていた。 このような滞納債権の回収努力の効果的な事例は、地域の違いや会計処理方法の違い等に拘らず、他の小中学校においても積極的に取り入れることが必要であると考えられる。 債権回収事務に係る効果的な事例や創意工夫の方策について、学校保健課はこれまで具体的に把握してこなかったが、今後は、会計制度の方式の統一の課題も控えているものと考えられ、学校保健課においても、各小中学校との意思疎通を密にし、私費会計での会計処理の実態を的確に把握し、他の小中学校にその効果的な事例とノウハウを共有させていくことも必要であると考えられる。</p> <p>【結果】 例えば、催告書発送時の封筒の色の工夫や分納誓約書の入手、就学援助金の申請に際して、滞納分への充当に係る任意の同意を得るなど、一部の学校で実施している効果的な債権回収事務の事例を他の小中学校においても活用することができるよう、小中学校の横の連絡会議等において、その仕組みを情報共有し、自発的な改善活動のテーマとして取り上げ、更に効果的な仕組みに改善していくことを要望する。 また、学校保健課においては、今後の会計方式の統一を目指して、小中学校の実態を的確に把握し、私費会計における賄材料収入の回収努力に対する支援を行うよう要望する。</p>	<p>各学校の給食費の納入状況については各種調査において把握に努めております。 また、債権回収の効率的な仕組みづくりについては、関係部署との連携を図りながら、私費会計の学校給食費等に係る公費化と合わせて検討を行ってまいります。</p>	検討中	各学校 学校保健課	学校教育 部	各学校 学校保健課	302

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
153	[債権番号: 313] 13. 学校給食費に係る賄材料収入に係る未収債権について	③ 柏地域を中心とする小中学校での賄材料収入の債権管理(在校生対象)について	エ. 賄材料収入の悪質な滞納者への対応について 意見	<p>【現状・問題点】 柏地域を中心とする小中学校の実態調査を行う過程で、一部の学校においては悪質な保護者の存在が把握された。 賄材料収入の減少により学校給食の献立作成に影響を生じさせざるを得ない現状があり、その課題を全く理解しない保護者が存在することは、教頭はじめ学校給食に携わる栄養士、事務職が日々頭を悩ます重要な問題である。このような保護者は特に生活に困窮しているわけではなく、社会的な責任感に欠ける問題保護者である。したがって、より強力な手段により、賄材料収入の納付を促すことが必要である。例えば、催告書の通知文の中に法的な措置をとる準備があることを明記することでも、多少なりとも効果があることは、公会計方式をとっている沼南地域の事例でも実証されている。 外部監査の過程では、悪質な事例が存在するそれぞれの学校の教頭及び栄養士に対して、そのような手法とノウハウを有する債権管理室の知見の蓄積(充実した手引の内容)等を紹介し、学校保健課の支援協力のもとで、早速実践を検討する学校もあった。</p> <p>【結果】 生活困窮に至らない悪質な滞納者への対応に困っている小中学校においては、法的措置の可能性について、学校長及び教頭は十分に検討して方向性を見出し、その結果を踏まえ、悪質な滞納者への効果的な対応手法のひとつとして、債務名義の取得等の法的措置を明記した催告書の通知などを悪質な滞納者に送付することも検討されるよう要望する。 一方、学校保健課では、各学校が抱える保護者の悪質な滞納状況を的確に把握し、情報共有に努め、各学校の求めに応じて、効果的な対応手法を支援する体制の仕組みづくりに努力するよう要望する。</p>	<p>各校の債権回収方法の調査、他市の債権回収事例について情報の確認を行っており、効果的な手法などについては情報共有を図っていきます。 今後、学校給食費の公会計化も念頭におきつつ、回収事務の仕組みを構築していきます。</p>	措置等を講じた	各学校 学校保健課	学校教育 部	各学校 学校保健課	303
155	[債権番号: 314] 14. 母子寡婦福祉資金貸付金に係る未収債権について	① 違約金について	イ. 潜在的な違約金債権について 意見	<p>【現状・問題点】 長期滞納者については潜在的な違約金が膨れ上がっており、仮に不納欠損処理等により元利金が消滅したとしても、その時点で新たに多額の違約金債務を負うことになる。しかし、長期滞納となっている原因が生活困窮であり、債務者の資力が乏しいことが想定されることから、潜在的違約金債務を全額回収することは必ずしも現実的であるとは言えない。</p> <p>【結果】 長期滞納者の潜在的な違約金について、回収不能が見込まれるのであれば、元利金が消滅した後、適時に徴収停止、不納欠損処理を行うよう要望する。 なお、この違約金の取扱いについては、総合的意見(第3Ⅱ)においてもより現実的な対応に関する意見を述べているため、措置に当たっては参考とされたい。</p>	<p>平成30年6月に監査対象部署全部署で今後の検討方法等に関して協議を行い、その後、本件については複数部署に関する指摘(意見)であることから、関係各課による検討会の場などで協議を行っています。引き続き、論点や法解釈、課題の整理、実務改善の方法など、債権管理課を中心に対応を検討します。</p>	検討中	こども福祉課	こども部	こども福祉課	311
156	[債権番号: 314] 14. 母子寡婦福祉資金貸付金に係る未収債権について	① 違約金について	ウ. 違約金納付に係るトラブルについて 意見	<p>【現状・問題点】 違約金については、償還開始月の2か月前に発送する「償還開始のお知らせ」や、滞納発生の際に発送する督促状や催告書において説明文書の記載がある。しかし、納期限内での納入が前提であることから、違約金の詳細な計算方法や請求時期等の説明は通常業務としては行われておらず、債務者が違約金の発生について正しく理解していない可能性がある。 また、現行の実務上は、連帯保証人に対して催告を実施するのは、主債務者が納付困難な状況になってからであることがほとんどであるが、連帯保証人が滞納の事実を知った時点ですでに納付期日から大幅な日数が経過しており、違約金納付に関してトラブルとなっている事例も存在している。</p> <p>【結果】 主債務者に対しては、各月の償還金の督促並びに催告時に、参考情報としてその時点での違約金の残高、並びに遅延すると違約金がさらに増える旨の通知をすること等により、違約金の発生状況についての正しい理解と早期の償還を促すことを要望する。 また、主債務者に督促、催告を行った旨並びにその時点での違約金の情報等については連帯保証人に対しても同時に共有すること等により、連帯保証人との間での違約金納付に係るトラブルを事前に防止する仕組みを構築するよう要望する。</p>	<p>貸付申請の際に、違約金の利率や起算日等貸付制度についての重要事項が記載されたチェック票を用いて、債務者へ丁寧な説明をするようにしました。 また、「償還状況のお知らせ」や「催告状」について、連帯保証人に対しても通知し、債務者間で共有できるように通知します。</p>	措置等を講じた	こども福祉課	こども部	こども福祉課	312

管理番号	監査対象/テーマ	項目	指摘/意見	主な内容	・改善の状況 ・意見を受けての考え方、対応状況	措置等対応状況の区分	所管課	部局	監査実施時の所管課	報告書ページ
163	[債権番号：316] 16. 高額療養費資金貸付金に係る未収債権について	② 徴収の不公平について	意見	<p>【現状・問題点】 市所管課は、平成25年度から、先行して5名の債務者に対して、貸付金の返還を求め、うち1名からは貸付金元本全額の返還を受けている。他方で、他の4名については、納入通知及び督促状が到達しているものの、債務者から反応はなく、1円も返還は行われていない。 この点、平成29年度の消滅時効に関する判断の変更によれば、当該5名についても、返還請求を行った時点で、消滅時効が完成していた。貸付金は私債権であり、債務者から消滅時効の援用がない限り、債権が消滅しない以上、消滅時効完成後に債務者に請求を行うことも、債務者から返済を受けることも、法律上問題はない。 しかし、5名を除く債務者に対しては、平成29年度の消滅時効に関する判断の変更に伴い返還請求を行っておらず、結果として、債務者間で不平等な取り扱いが生じている。特に、貸付金元本全額の返還に応じた債務者との関係では、速やかに返還に応じた債務者だけが経済的な不利益を被るという結果が生じている。更に、貸付金元本全額の返還に応じた債務者については、貸付金元本を全額返還した時点で、年5分の割合による遅延損害金が確定し、今後、当該遅延損害金も返還の対象となる。</p> <p>【結果】 貸付金元本全額の返還を行った債務者との関係で、他の債務者との平等な取り扱いの観点から、既に発生している遅延損害金については、債権放棄の対象として検討するよう要望する。</p>	<p>延滞金・遅延損害金の徴収は、他の種類の債権にも共通する問題であるため全庁的な検討を行っております。原則として全ての債権において徴収する方向で検討を進めていますが、徴収コストに対して徴収見込み額が低い場合の費用対効果の検討のほか、遅延損害金の利率や端数処理方法、条例・規則への規定など、多数の検討課題が存在します。 他の自治体の状況を調査する等、情報収集を進めた上で、今後も検討を続けます。</p>	検討中	保険年金課	市民生活部	保険年金課	324