

平成 24 年 3 月 29 日

## 平成 23 年度 岡山市包括外部監査報告書(要約版)

岡山市包括外部監査人

公認会計士 小田項一

### I 包括外部監査の概要

#### 1. 選定した特定の事件

「岡山市における債権の管理」

#### 2. 監査対象年度

平成 22 年度(平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日)

#### 3. 監査対象部局

部局	担当課	主な債権
財政局	収納課	市税(主に市民税、固定資産税、都市計画税)
	料金課	保育所措置費負担金(保育料)、国民健康保険料、介護保険料
市民局	人権推進課	住宅新築資金等貸付金、生活改善資金
保健福祉局	福祉援護課	生活保護費返納金
	国保年金課	国民健康保険料、不正給付返還金
	介護保険課	介護保険料
	こども福祉課	母子寡婦福祉資金貸付金
	保育課	保育所措置費負担金
環境局	産業廃棄物対策課	行政代執行費徴収金(衛生)
都市整備局	都市企画総務課	損害賠償金
	開発指導課	行政代執行費徴収金(土木)
	住宅課	公営住宅使用料
病院局	市民病院経営管理課	入院収益、外来収益等

部局	担当課	主な事業名
教育委員会	保健体育課	学校給食費

学校給食費は、岡山市の決算書における債権(収入未済額)としては計上されていないが、岡山市立の小中学校は岡山市の管理下にあり、その管理状況については把握しておく必要はあると思われるので取り上げることとする。

## II 包括外部監査の結果

以下、「指摘」は、財務に関する事務の執行等において、適当でない事務処理があったと判断された事項(法規性に関する事項)に該当するものである。

「意見」は、最少の経費で最大の効果を上げる努力の面で検討が望まれる事項や、組織及び運営の合理化の観点から改善が望まれる事項等に該当するものである。但し、経済性、効率性及び有効性に関する事項についても、重要性が高いと判断される場合には「指摘」としている。

### 1. 市税

#### (1)指摘

##### ①マニュアルの整備

平成16年9月に作成された市税に関するマニュアルが、現在の業務に必ずしも一致していない。マニュアルは初心者や未経験者が、一の業務を適切に行うための方法や基準を解説した文書であり、改正があった場合にはその都度適切な措置を経て更新する必要がある。

##### ②分割納付の場合の納税者からの捺印の要請

監査時点で入手した当該書類のうち1件について、市税納付誓約書兼債務承認書への押印及び未納金額明細書との割印がないものが存在した。納税者からの割印の徴取に関して、その後のフォロー手続きを洩れなく行う必要がある。

##### ③督促状発送リストの具体的理由の記載

平成23年3月25日の発送先リストを確認したところ、発送しなかった先についての具体的理由が記載されていなかった。後で容易に確認できるようにするためにも明確な理由をリストへ記載すべきである。

#### (2)意見

##### ①収納課における個人別目標の設定

岡山市市税等滞納整理強化対策本部による会議において当年度の目標収納率を設定している。但し、個人別の目標設定はなく、あくまでも全体としての目標である。全体での目標設定はもちろん必要であるが、個人別の目標設定まで落とし込まれていないと当事者意識が薄まる一因にもなりかねない。高いモチベーションを維持し続けるために、そして全体の収納率をより一層向上させるために個人別に目標設定をすることが望ましい。

##### ②納付方法の多様化

岡山市では収納機会の確保に努めているところであるが、更に収納率の向上を図るためには改

善が必要である。その一案として挙げられるのが、コンビニ収納の活用である。

政令市では既に 17 都市が市税のコンビニ収納を採用している。他市例も参考にしつつ、関連するシステムの改修計画の実施時期や取扱手数料との費用対効果を考慮して、導入時期や対象とする税目等を検討するのが望ましい。

## 2. 住宅新築資金等貸付金

### (1)意見

#### ①現年調定の滞納事務について

過年度調定に係る滞納繰越分は、「滞納整理方針」に基づき、督促等の手続きを実施している。しかし、現年調定に係る未納分については、「滞納整理方針」に特に定めがなく、また担当課内で周知された業務マニュアル等もない。

最低限の業務マニュアル等がなければ、担当者により対応が異なり、その対応次第では収納率にも影響を及ぼす可能性がある。また、現年調定から新たに未納が始まるような場合、早期かつ的確に対応することが、繰り返される滞納を防止するうえで重要である。

よって、現年調定に係る滞納事務について、最低限必要となる手続きを統一化し、担当課内に周知した業務マニュアル等を設けたうえで運用することが望ましい。

#### ②抵当権の設定について

昭和 59 年 10 月に岡山市住宅新築資金等貸付条例及び岡山市住宅新築資金等貸付条例施行規則の改正を受け、住宅新築資金又は宅地取得資金の借受人に抵当権の設定を義務付ける明文の規定が設けられた。

平成 22 年度における住宅新築資金及び宅地取得資金に係る滞納件数 509 件の内、抵当権の設定されていない滞納件数が 426 件(83.7%)あり、滞納件数の中には抵当権設定のない貸付が多く存在している状況である。

滞納繰越分に抵当権が設定されていない貸付が多く存在している状況から、担保価値の有無や既存抵当権者の有無を調査のうえ、特に滞納期間が長期に及ぶ借受人に対しては、抵当権設定契約を締結し、債権保全を図ることが望ましい。

#### ③抵当権の実行について

過去 5 年間における任意競売は 2 件に留まっている。しかし、近年の地価下落状況は岡山市においても例外ではなく、時間が経過する程に担保価値が一層低下する。そのため、担保価値を随時見直したうえで回収計画を策定し、滞納債権ごとに回収見込みのある段階で抵当権を実行していくことが望まれる。

但し、任意競売の前提として、借受人や連帯保証人に対する納付指導や償還協議により可能な限り回収に努めることはもちろん、市営住宅への入居を促す措置を講じる等の対策が必要と考える。

#### ④借受人の通知義務について

貸付に関する契約書上、借受人は連帯保証人が死亡したとき及び連帯保証人の氏名又は住所の変更があったときは、直ちに通知しなければならないとされている。

平成22年度滞納繰越分の連帯保証人について、死亡353人、居所不明6人という状況である。この中には、訪問徴収や納入依頼通知等により、死亡や居所不明が判明した事例もあり、当該通知はあくまで借受人の自主申告であるため、過去において借受人からの通知が徹底されていなかったといえる。

連帯保証人への請求を考えた場合、連帯保証人の最新の状況を把握しておくことが、債権管理上必要である。そのため、借受人に対して連帯保証人の状況に変更があれば通知する必要がある旨を再度認知させておくことが望ましい。

#### ⑤不納欠損処理について

住宅新築資金等貸付制度における各種貸付の不納欠損処理は、平成2年度に同一人物に対して2件(住宅新築資金・宅地取得資金)行ったのみである。

平成8年度末の貸付制度廃止を経て、相当長い年月が経過しており、借受人及び連帯保証人の状況は大きく変化している。平成22年度の滞納繰越分における借受人は、死亡184人、居所不明11人、破産69人であり、その中には借受人の相続人が相続放棄しているケースがある。

借受人の相続人が相続放棄しており、連帯保証人及びその相続人が、死亡又は居所不明や資力又は財産が乏しく回収が全く見込めない場合には、不納欠損処理を検討することが望ましい。

また、過去に一度も収納実績のない貸付が、81,780,046円(17件)ある。当該貸付について、自主的な返済が見込めないことに加え、契約書上の借受人との交渉が困難である場合には、貸付に係る回収可能性を検討したうえで、早期に法的措置を実施することを検討することが望ましい。

#### ⑥他の担当課との情報共有について

住宅新築資金等貸付金に係る収納率は1%台と低水準で推移している。このような状況において、借受人への督促状や連帯保証人への納入依頼書を、定期的かつ機械的に送付してもそれ程効果を期待することはできない。

現在、岡山市では「岡山市税情報目的外利用取扱要綱」が定められており、一定の要件の下、職員は守秘義務を遵守しながら税情報を目的外で利用することが認められている。そこで、当該制度を利用することで、多数存在する滞納者の中から返済能力が高いであろう滞納者を選別し、効果的かつ効率的な債権回収業務を行っていくことが望まれる。

#### ⑦債権管理条例の整備について

住宅新築資金等貸付金に関しては、平成2年度に2件(住宅新築資金・宅地取得資金)不納欠損処理を行ったのみである。これは、住宅新築資金等貸付金を含む岡山市全体の私債権については、一定の要件を満たせば放棄できることとする債権管理条例が制定されておらず、債務者が

時効の援用を主張した債権以外については、地方自治法施行令第 171 条の 7 に規定する要件に該当する場合には免除するか、地方自治法第 96 条第 1 項第 10 号に基づき議会の議決を得て権利放棄するのが現状であり、機動的に実施することができないことも要因の一つである。

回収努力を怠り、簡単に不納欠損処理等を実施することは問題であるが、明らかに回収が困難になっている債権についてまで不納欠損処理を行う際に議会の議決により債権放棄が必要とすれば、事務作業が非効率であるといえる。そこで、住宅新築資金等貸付金等の岡山市の私債権について債権放棄を含む債権管理をより効果的・効率的に行うため、私債権の管理方法について条例を整備することが望ましい。

### 3. 生活改善資金

#### (1)意見

##### ①連帯保証人について

借受人又は連帯保証人について、借用証書の記載事項に変更が生じた場合は速やかに届出することが義務付けられていた。

平成 22 年度滞納繰越分の連帯保証人について、死亡 121 人、居所不明 9 人、破産 26 人という状況である。この中には、訪問徴収や納入依頼通知等により、死亡や居所不明が判明した事例もあり、当該通知はあくまで借受人の自主申告であるため、過去において借受人からの通知が徹底されていなかったといえる。

連帯保証人への請求を考えた場合、連帯保証人の最新の状況を把握しておくことが、債権管理上必要である。そのため、借受人に対して連帯保証人の状況に変更があれば通知する必要がある旨を再度認知させておくことが望ましい。

また、昭和 38 年度の貸付制度開始より、保証人がその適格性を有しないと認めるときは、保証人の変更を命ずることができた。しかし、過去において保証人の変更を命じた実績はない。保証人の適格性とは、その保証能力の有無であると考えられる。そのため、滞納開始段階から借受人又は連帯保証人と適時に連絡を取り、保証能力の有無を見極めたうえで、早期に対応していくことが望まれる。

##### ②不納欠損処理について

生活改善資金貸付制度における貸付は、過去に不納欠損処理した実績はない。

平成 7 年度末の貸付制度廃止を経て、相当長い年月が経過しており、借受人及び連帯保証人の状況は大きく変化している。平成 22 年度の滞納繰越分における借受人は、死亡 101 人、居所不明 19 人、破産 38 人であり、その中には借受人の相続人が相続放棄しているケースがある。

借受人の相続人が相続放棄しており、連帯保証人及びその相続人が、死亡又は居所不明や資力又は財産が乏しく回収が全く見込めない場合には、不納欠損処理を検討することが望ましい。

また、過去に一度も収納実績のない貸付が、15,520,000 円(35 件)ある。当該貸付について、自主的な返済が見込めないことに加え、契約書上の借受人との交渉が困難である場合には、貸付に係る回収可能性を検討したうえで、早期に法的措置を実施することを検討することが望ましい。

### ③他の担当課との情報共有について

生活改善資金貸付に係る収納率は、現年調定分がなくなった平成 19 年度以降、2%台と低水準で推移している。このような状況において、借受人への督促状や連帯保証人への納入依頼書を、定期的かつ機械的に送付してもそれ程効果を期待することはできない。

上記 2(1)⑥に記載したとおり、「岡山市税情報目的外利用取扱要綱」に基づいて税情報を利用することで、多数存在する滞納者の中から返済能力が高いであろう滞納者を選別し、効果的かつ効率的な債権回収業務を行っていくことが望まれる。

### ④債権管理条例の整備について

現在岡山市の生活改善資金に関しては、上記 3(1)②に記載のとおり、不納欠損処理した実績はない。これは、生活改善資金を含む岡山市全体の私債権については、一定の要件を満たせば放棄できることとする債権管理条例が制定されておらず、債務者が時効の援用を主張した債権以外については、地方自治法施行令第 171 条の 7 に規定する要件に該当する場合には免除するか、地方自治法第 96 条第 1 項第 10 号に基づき議会の議決を得て権利放棄するのが現状であり、機動的に実施することができないことも要因の一つである。

2(1)⑦でも記載したとおり、生活改善資金等の岡山市の私債権の管理方法について、条例を整備することが望ましい。

## 4. 生活保護費返納金

### (1)指摘

#### ①岡山市生活保護法施行細則について

岡山市生活保護法施行細則は、システム等の変更が行われているにもかかわらず最後に改正されてから 10 年以上改正が行われていない。そのため、現在、岡山市生活保護法施行細則に規定されている書類の様式と実際に福祉事務所で使用されている書類の様式が一致していない。

無用なトラブルを避けるためにも、岡山市生活保護法施行細則の改正を行い、福祉事務所で使用する書類の様式と一致させる必要がある。

### (2)意見

#### ①ケースワーカーの人員数について

現在岡山市内にある 6 福祉事務所の内、国の定める標準配置数を充たすケースワーカーが在籍しているのは 1 カ所だけで、岡山市全体では、平成 23 年 4 月現在で、15 名も不足している。

近年の景気悪化等の環境下においては、今後も生活保護受給者数は増加傾向が進むと考えられる。そのような状況のもとで、現在生活保護を受給している者の生活指導や就労指導等により勤務先を見つける等安定した収入を得ることで生活水準の改善を図り、今後の生活保護受給者の急激な増加に歯止めをかけていかなければならない。

確かに、ケースワーカーの増加は短期的には歳出の増加につながるものの、前述のような状況

が迫っている以上、長期的な視野に立てば、その急激な増加を抑え、結果として、歳出の減少につながるのではないか。

そこで、ケースワーカー数が配置標準数を充たす基準まで増員し、十分な生活保護や就労指導等を実施することができるような体制を整えることが望ましい。

## ②システムの変更について

現在、生活保護業務を行っている保健福祉局及び各福祉事務所において使用している生活保護事業に係るシステムは現在の生活保護受給者を管理することができるのみである。また、現在は生活保護を受給していないが、生活保護費返納金を滞納している者については、担当者が Excel 等で管理しており、督促状等の発送等の事務作業に多大な時間が費やされている。

このような事務作業に時間が費やされると、結果として当該事務作業に人件費がかかることになる。また、送付物の入力等事務作業に費やす時間が増加すれば、その分生活保護受給者等の指導に充てる時間が減少することになり、本末転倒となりかねない。

そこで、現在の生活保護受給者を管理することができるだけでなく、現在生活保護を受給していないが生活保護返納金を滞納している者についても一体となって管理できるシステムの導入、または、現在の生活保護システムの改修を検討することが望ましい。

## ③マニュアルの充実について

現在、岡山市では生活保護に関するマニュアル等は存在するものの平成5年3月に修正されて以降、修正されていない。

確かに、マニュアルを充実させるだけでは、何らの効果も得られず、修正に費やす時間の無駄になることも考えられる。しかし、人事異動等により職員の入れ替わりが多いため、業務や蓄積された情報の引継ぎがスムーズに行われていない面が見られる。マニュアルの作成により各福祉事務所間のケースワーカーの知識や能力の平準化や向上にもつながる。そして、現在、各福祉事務所の交流は限られたものでしかないが、様々な体験談からの事例紹介をすることにより、ケースワーカー間のコミュニケーションツールともなり得る。

そこで、マニュアルについて年1回でも話し合いの場を設け、マニュアルの整備を行うことが望ましい。

## 5. 国民健康保険料

### (1)指摘

#### ①国民健康保険料の減免要件の判定方法

岡山市では、条例により世帯主及びその世帯に属する被保険者の当該年の総所得金額等の見込額が、賦課基準となった総所得金額等と比較して30%以上減少する世帯に係る国民健康保険料の納付義務者について、一定の減免が認められている。

ところが、減免の可否を判定する決裁書類においては、申請前6ヵ月と申請後6ヵ月の1年間の

所得の見込額で判断されている。これにより、「11月に退職し、12月以降は収入が見込めない」といった事案でも減免が認められている。

岡山市国民健康保険料減免取扱規程に則った判定が行われていないため、暦年の総所得金額見込で判定するよう、改善するべきである。また、申請者からの所得の申告書である「収入・所得状況申告書」の様式も、暦年の所得の見込額を記載する様式に改訂するべきである。

## ②国民健康保険料の減免の対象期間

この減免の規程は、賦課基準となった総所得金額に対して当年度の所得が著しく減少すると、所得が多い時期を基準に計算された国民健康保険料を負担することが困難になることが想定されることから、このような納付者の負担を軽減することを目的にしていると考えられる。

そうであるならば、本来、減免対象は当年度調定分だけで十分なはずである。ところが岡山市においては、過年度賦課分も2年遡って減免対象にされており、平成22年度においては、平成20年度調定分まで遡って減免を承認している。

任意の1ヵ月分の申請書を査閲したところ、過年度賦課分が減免対象になっているケースの全てが所得の減少を理由とするものであった。平成22年度の減免金額288,062,902円のうち、過年度賦課分は117,556,759円であるが、これは、本来は減免するべきではないものと考えられる。

当該年度賦課分だけを減免対象とするべきである。

## ③返還金の取扱い

岡山市では、国民健康保険の被保険者証を提示して医療給付を受けた者が被保険者ではないことが判明した場合、国民健康保険法第65条の不正給付に当たるとして取り扱っている。したがって、返還金の消滅時効は2年とされている。

しかし、平成22年度に岡山市が不正給付として返還請求を行った552件の事由の多くは、社会保険加入(494人)や転出(34人)であり、「偽りその他不正の方法によって保険給付を受けたもの」と、その悪質性を断定できるほどの根拠は得ていないと思われる。したがって、民法の一般原則により、不当利得として返還請求するのがより実態に近いものと思われ、返還請求権の消滅時効は、地方自治法第236条第1項により5年とするべきである。

## (2)意見

### ①国民健康保険料減免申請時の根拠資料の整備

国民健康保険料の減免申請を受け付ける際に、生活保護の受給決定が理由である場合、生活保護連絡票が提出されているが、転職や退職による収入減少の場合、「収入・所得状況申告書」には特に裏付け資料は添付されていない。

条例に基づく国民健康保険料の減免は、例外的な措置であることを考えると、転職や退職による収入減少の場合でも給与明細や給与振込口座の通帳コピー等、所得の減少を裏付ける資料を入手しておくことが望ましい。

## ②納付方法の多様化

上記1(2)②に記載したとおり、コンビニ収納の導入の是非や時期を検討するのが望ましい。政令市では既に11都市が国民健康保険料のコンビニ収納を採用している。

## ③料金課における個人別目標の設定

収納課と同様に、料金課においても個人別に収納率の目標設定をすることが望ましい(上記1(2)①参照)。

## ④口座振替申込書の様式改訂

岡山市では料金に関する口座振替依頼書は単一の様式にして一度の手続きで複数種類の料金の口座振替申込ができるよう配慮されているが、市税の口座振替依頼書とは別様式になっている。市民の利便性をより高めるといふ観点からは、市税の口座振替依頼と同一の書面で行えるように書式を改訂することが望ましい。

なお、この場合でも様式変更にはコストもかかるので、その実施時期については費用対効果を十分に考慮する必要がある。

## 6. 介護保険料

### (1)意見

#### ①納付方法の多様化

上記1(2)②に記載したとおり、コンビニ収納の導入の是非や時期を検討するのが望ましい。政令市では既に3都市が介護保険料のコンビニ収納を採用している。

#### ②料金課における年初の個人別目標の設定

収納課と同様に、料金課においても個人別に収納率の目標設定をすることが望ましい(上記1(2)①参照)。

#### ③口座振替申込書の様式

上記5(2)④に記載したとおり、市税の口座振替依頼と同一の書面で行えるように書式を改訂することが望ましい。

#### ④不正給付に係る返還金等における手続きについて

「介護保険事務所における不正請求等による保険給付費返還等にかかるガイドライン」が整備されているが、返還金及び加算金の請求の前提となる処分の判断基準が明確になっていない状態である。

不正な指定居宅サービス事業者等に対する措置は、年に数件起こる程度である一方、その悪質の程度を見極める必要があり、非常に難しい判断が求められるケースも想定される。

よって、業務レベルの向上、引継ぎ業務の効率化及び加算金徴収の判断基準を明確する観点

から、マニュアル等を担当課内に整備しておくことが望ましい。

## 7. 母子寡婦福祉資金貸付金

### (1)指摘

#### ①不納欠損処理について

岡山市において母子寡婦福祉資金貸付金について、不納欠損処理を実施していない。

岡山市母子及び寡婦福祉法施行細則第 24 条に定められる 3 つの要件の内、「(2)時効により消滅したとき。」についてのみ集計したところ、平成 23 年 3 月末現在では、1 件(金額 773,471 円)該当することが判明した。

当該 1 件については、上記規則にしたがい、直ちに不納欠損処理を行う必要がある。

今後は長期的な滞留債権については、不納欠損処理を行う、あるいは法的措置をとる等の方針を定期的に検討する等、不納欠損処理が洩れないように何らかの対策を講じる必要がある。

#### ②現金領収書の管理について

現金領収による収納の場合に発行される「現金領収書」について、「決裁者は、領収書等の控えの番号が連番になっているかを定期的に確認」することとされている。

しかし、今回訪問した北区中央福祉事務所では、現金領収した場合にのみ現金領収書を確認しており、「定期的」な確認は行われていなかった。現金領収書の確認は、出納員の横領を未然に防止する効果があるため、定期的に決裁者の確認を行い、確認されていることがわかるように署名・押印をすることが望ましい。

### (2)意見

#### ①母子自立支援員等の増員について

岡山市の母子自立支援員は各福祉事務所に 1 名、計 6 名配置されており、また、償還指導嘱託職員は現在岡山市では育児休業中のため臨時職員 1 名と緊急雇用職員 2 名で対応している。母子自立支援員は、週 4 日勤務であり、どの福祉事務所でも毎週 1 日は母子自立支援員がいない日ができてしまっている。

そのため、担当する市民の数が多い一部の福祉事務所の母子自立支援員の業務は日々の事務処理・窓口相談に追われ、本来の職務の 1 つである「指導」を満足に行うことができず、また、収納についても「督促状」や「催告書」を送付するのみの納入義務者もいる。

そこで、母子寡婦福祉資金貸付金等の窓口は、現在各福祉事務所が担っているが、窓口を 1 つの拠点に集約し、母子自立支援員もその拠点に集約することで、窓口にも母子自立支援員がいない日をなくすとともに、業務分担による効率化を図ることで、「指導」業務にも力を注ぐことができると考える。結果として、貸付を受けている母子家庭や寡婦の自立を助成することができ、また、母子寡婦福祉資金貸付金の収納率も向上するのではないかと考える。

また、現在在籍している母子自立支援員に加えてどの福祉事務所にも在籍せず、母子自立支

援員が休暇の日や多忙の日にはその母子自立支援員が在籍している福祉事務所の業務を行い、その他の日については主として訪問による「指導」や未収金の回収等を担う人員を1～2名程度増員することが望まれる。

現在のこども福祉課職員、償還指導嘱託職員及び母子自立支援員の人員数では、日々の事務作業や相談の対応に追われてしまっており、その後の「指導」等が満足に行うことができていない現状を鑑みると、何らかの対応策を打ち出すことが望まれる。

## ②母子寡婦福祉資金貸付金償還指導マニュアル(以下、「指導マニュアル」)について

現在作成されている指導マニュアルは、平成8年に作成されてから、文言等の若干の改訂はなされているものの、大きな改訂は行われていない。

しかし、刻々と変化する情勢のなかで、納入義務者らの環境も変化しており、その変化に応じた改訂が必要ではないかと考える。そして、償還指導を行う中での成功例や失敗例を紹介し情報を共有すること、また、新たに母子自立支援員として業務に携わる者への入門書とすることに活用することができるのではないかと考える。

現在、毎月1回こども福祉課職員、償還指導嘱託職員及び母子自立支援員が集まり、会議が開かれているため、その会議で出た意見等を集約し、毎年1回指導マニュアルの改訂を行うことが望ましい。

## ③債権管理条例の整備について

前述したとおり、現在岡山市の母子寡婦福祉資金貸付金に関しては、一度も不納欠損処理を実施していない。これは、母子寡婦福祉資金貸付金については、債権管理条例が設けられておらず、債務者が時効の援用を主張した債権以外については、不納欠損処理や強制執行等を実施するに際しては、委員会を設けて審査を行い、議会の承認が必要であり、機動的に実施することができないことも要因の一つである。

上記2(1)⑦でも記載したとおり、母子寡婦福祉資金貸付金等の岡山市の私債権の管理方法について、条例を整備することが望ましい。

## ④納入方法の多様化について

上記1(2)②に記載したとおり、コンビニ収納の導入の是非や時期を検討するのが望ましい。

## 8. 保育所措置費負担金(保育料)

### (1)意見

#### ①保育料減免に関する稟議制度

減免額の計算や減免の判定については、稟議制度が採用されている。稟議制度の運用にあたっては、シンプル(起案者、検閲者、承認者)なスタイルでの効率的な運用が望まれるが現状では多数の者の検閲、承認がなされている。その理由は、情報共有と情報処理能力の向上が挙げられて

いる。

しかし、情報共有については扱っている情報が個人情報に関わるものであり、その保護の観点からは必要最小限の関わりに留めておいた方が望ましいと考える。

## ②納付方法の多様化

上記1(2)②に記載したとおり、コンビニ収納の導入の是非や時期を検討するのが望ましい。政令市では既に2都市が保育料のコンビニ収納を採用している。

## ③料金課における個人別目標の設定

収納課と同様に、料金課においても個人別に収納率の目標設定をすることが望ましい(上記1(2)①参照)。

## ④口座振替申込書の様式

上記5(2)④に記載したとおり、市税の口座振替依頼と同一の書面で行えるように書式を改訂することが望ましい。

## 9. 損害賠償金(小規模工事)

### (1)指摘

#### ①調定額の過大計上

損害賠償金請求先である3者(2法人、1個人)が連帯して負担する損害賠償請求債権は、先方に対する請求額である52,859,197円で調定するべきところ、139,021,398円で調定されている。

互いの連帯債務部分も重複して調定されており、調定額が86,162,201円過大である。請求額と調定額は一致させておくべきである。

### (2)意見

#### ①他部署の監査結果への関心

上記のような債権調定額の過大計上(原債務と連帯債務の二重計上)は、過去の定期監査(対象部局:環境局産業廃棄物対策課)でも同様の指摘がなされている。

定期監査での指摘は、事務事業の改善への気づきにつながるものが多々含まれていると思われる。他の部局のものであっても自局に当てはまるものがないか情報をキャッチアップしておくことが望まれる。

#### ②個人の所在確認

損害賠償金請求先の個人について、岡山市は住民票住所を把握しているものの、臨戸訪問をした実績はないとのことである。

一度破産宣告を受けていることから返済能力があるかどうかは不明ではあるが、自己破産しても損害賠償債務は免責されないのであるから、現在の返済力を確認するためにも、訪問しておくことが望ましい。

## 10. 行政代執行費(土木)

### (1)指摘

#### ①相続人との交渉

違法建築物の撤去に関する行政代執行費徴収金の回収実績は把握されているものの、相続人と面会・交渉した記録は残っていないとのことである。したがって、相続人と面談した実績の有無や面談実績があったとしても、その内容は不明である。

所在は確認できているのだから、本人と面会し、回収に向けて努力すべきである。その際には、交渉内容等、適切に記録等作成し、債権回収に向けてどのような対策を講じたか記録を残しておくべきである。

## 11. 公営住宅使用料

### (1)指摘

#### ①遅延利息について

入居者が家賃を期限内に納付しないときは、納期限の翌日から当該家賃完納の日までの期間の日数に応じ年 5 分の割合をもって計算した金額に相当する遅延利息を加算して徴収する。また、納入期限までに家賃を納入しない場合は延滞金が発生する。

しかし、法的措置を実施する場合以外には、遅延利息相当額の請求がほとんど行われていない。平成 22 年度において、遅延利息相当額を請求し徴収した実績は 1 件(金額 145,700 円)のみである。また、遅延利息相当額の請求がほとんど行われていないため、遅延利息に係る減免申請制度も運用されていない。

滞納者の中には、滞納家賃の元本相当額すら支払えない生活困窮者が多数存在しているのも事実だが、分納誓約を繰り返し破るような悪質な入居者や家賃の納付状況が悪い収入超過者や高額所得者等に対しては、遅延利息相当額について積極的に請求するべきである。

平成 22 年度の遅延利息相当額は概算で 19,290,000 円と見込まれる(利率年 5%の単利計算で、千円未満切捨て)。

#### ②駐車場使用料について

駐車場使用料については、岡山市住宅課管理係が金融機関からの領収済通知書に基づき、各年度の収納実績額を現年調定額としている。そのため、実際には年度末時点で滞納が発生しているにも関わらず、結果として駐車場使用料に係る滞納繰越額は開示されない。また、駐車場使用料に係る収納率は 100%になり、実態とは乖離した収納率が開示されている。

納付期限の到来した駐車場使用料を現年調定額として開示し、現年調定額に係る収入未済額

を翌年度の滞納繰越額とすることで、実態に合った開示をする必要がある。平成 22 年度末時点における滞納額は、概算で約 700 万円程度である。

### ③連帯保証人との交渉について

滞納整理マニュアルにおいて、3 ヶ月未満の滞納者に対する滞納初期段階の措置として、滞納者以外に連帯保証人も直接交渉を積極的に行う旨の規定がある。ところが、滞納者に対する督促状の発送や催告等が優先されるため、連帯保証人に対する交渉が行われていないケースがある。しかし、過去に繰り返し滞納している入居者や連帯保証人の状況を把握できていない場合には、連帯保証人と交渉することで、滞納防止や連帯保証人の最新状況の把握に役立つ。よって、滞納期間が明らかに短い場合等には、必ずしも連帯保証人との交渉は必要ないが、滞納者の状況に応じて、連帯保証人と積極的に交渉することが必要である。

## (2)意見

### ①家賃収納方法の改善について

過去 5 年の口座振替率は 60% 台前半で推移しており、口座振替率は向上していない。

岡山市より口座振替率が高い他の政令指定都市においては、岡山市より現年調定額の収納率が高い傾向がみられることから、口座振替率の向上に向けて現在の対策に加え、納付指導や訪問徴収の際の口座振替への切換え促進、ホームページにおける PR 活動強化、口座振替に切換えた入居者へのキャンペーン実施、入居段階での窓口対応の強化等の策を講じることが望ましい。

合わせて、口座振替による自動引落について、当月家賃の引落日である当月末日以外の特定期の日を指定して、自動で引き落とせるようにすることや滞納繰越分についても口座振替による引き落としを可能とすること等を検討することが望まれる。

### ②収入超過者に対する措置について

収入超過者と認定された者は、市営住宅を明渡すように努めなければならないが、過去に収入超過者が市営住宅を明渡した実績はない。

住宅に困窮する低額所得者が多く存在している状況からすれば、収入超過者と認定されても所得に応じた割増家賃を支払ってさえいれば良しとするのではなく、家賃の納付状況が悪い収入超過者や連続して収入超過者として認定された入居者等に対しては、住宅の明渡し義務を発生させる等の策を講じることが望ましい。

### ③空き駐車場利用について

駐車場使用率は全体で 67.8% であり、石井谷市営住宅駐車場と岡西市営住宅駐車場の使用率については、それぞれ 23.3%、39.7% と特に低い使用率になっている。

空き駐車場を放置することは、違法駐車や違法投棄の原因になり問題である。また、収入が見込めないばかりか、維持修繕費の支出がかかるため、土地の有効活用の点で問題である。

よって、特に低い使用率の駐車場については、周辺住民への賃貸を許可することや、需要があれば入居者 1 人に対して 2 台以上の駐車場を賃貸する等の策を講じることが望まれる。

また、まとまった空き駐車スペースがある場合には、一般事業者への賃貸や市の他の事業に利用するために転用すること、そして最終的には土地を処分することも含めて、駐車場としての利用方法以外についても検討していくことが望まれる。

#### ④債権管理条例の整備について

公営住宅使用料に係る不納欠損は、平成 22 年度の実績がゼロであり、平成 21 年度以前についても決して金額的に大きくはない。これは、公営住宅使用料を含む岡山市全体の私債権については、一定の要件を満たせば放棄できることとする債権管理条例が制定されておらず、債務者が時効の援用を主張した債権以外については、地方自治法施行令第 171 条の 7 に規定する要件に該当する場合には免除するか、地方自治法第 96 条第 1 項第 10 号に基づき議会の議決を得て権利放棄するのが現状であり、機動的に実施することができないことも要因の一つである。

2(1)⑦でも記載したとおり、公営住宅使用料を含む岡山市の私債権の管理方法について条例化し、効率的かつ効果的に債権を管理・回収できるようにすることが望ましい。

## 12. 入院収益、外来収益

### (1)指摘

#### ①マニュアルの整備

滞納者への催告手続き等に関するマニュアルが存在していない。医事課担当者が次の担当者への引継ぎのために現在作成しているものはあるが、病院内の職員全員に対して通常実施される業務手続きとして規定されているものではない。

マニュアルは初心者や未経験者が、一の業務を適切に行うための方法や基準を解説した文書である。また、病院事務は市役所における他の事務事業に比べて専門性が高い点で特殊である一方、職員が異動するのは通例なので、ノウハウを蓄積する必要性は高いと思われる。よって、正式な病院内のマニュアルとして整備する必要がある。

### (2)意見

#### ①訪問による回収

現在、医事課担当者等が滞納者宅へ訪問し、直接、未収金を回収する業務は行っていない。医事課担当者からのヒアリングによれば、支払いが滞る可能性の高い患者については、早いタイミングで面談を行い、人間関係を構築することで回収できる場合もあるという。これより、滞納者を訪問し、直接話しをすることで、未収となっている債権を回収できる機会は広がるものと予想される。また、訪問することで滞納者の資産状況を確認することも可能となる。

現在は、人手不足ということもあり、訪問するまでには至っていない。確かに全ての滞納者を訪問することは不可能であるが、早期に未収を回収する手段として、税情報を利用して支払能力のあ

る者、悪質な者(支払能力が十分にあるにも関わらず滞納する者)に焦点をあてて訪問し、回収へとつなげることが望ましい。

## ②法的手段の活用

岡山市立市民病院においては電話による催促や催告状の発送は行っているが、法的手段となる督促状の発送は行っていない。また、訴訟等を行う部署もなければ、訴訟を起こした実績もないことが担当者からのヒアリングで判明したが、このような法的手段を利用することで未収の回収が期待できるため、督促状の発送や少額訴訟も1つの回収手段として利用する必要がある。

実際に、某市立病院が悪質な滞納者(支払能力が十分にあるにも関わらず滞納する者)に対し少額訴訟を行ったところ、滞納者からの振込が増え、少額訴訟に踏み切った効果がでてきているという。

岡山市内の他病院でも既に少額訴訟を行っているケースが見られるところであり、岡山市立市民病院においても導入を検討することが望ましい。

## ③請求窓口と入金窓口の業務の一本化

現在、医事会計システムを利用した「納入通知書兼領収書」の発行及び患者への請求業務は業務委託会社であるニチイ学館職員が行っている。一方、患者からの診療料金の入金処理は会計窓口において、嘱託職員及び市民病院経営管理課担当者が行っている。

岡山市立市民病院における両業務の分離については、患者から徴収する診療料金の未収額を増大させるリスクが存在するため、これを防止する方策としては、請求窓口と会計窓口の業務を一本化することが考えられる。窓口を一本化することで、窓口の混雑を招く原因になることも懸念されるため、窓口数を増加させる等の措置も併せて検討することが望ましい。

なお、岡山市内の他の総合病院においては、滞納者の診察券が認識されず診察が受けられない等のシステムを構築し、滞納発生を防止したうえで、岡山市立市民病院と同様に窓口業務の分業化を図り、自動精算機を導入し患者・窓口双方の負担を減らしているケースもある。

平成27年度には、岡山市立市民病院の移設が計画されているため、これらの滞納を防止し事務の効率化を図るためのシステム導入の可否についても、費用対効果を踏まえて慎重に検討することが望まれる。

## ④救急窓口における診療料金回収の強化

岡山市立市民病院の未収金は大半が救急外来で診察を受けた患者に対する診療料金である。特に、アルコール中毒者や交通事故又は喧嘩(いわゆる第三者行為)による怪我人が多い。ほぼ全ての救急患者は全額医療費を自己負担することになるため、未収となる可能性がより高い。

岡山市立市民病院においては、救急外来窓口を担当する職員が未収のある患者に関する情報を共有しており、救急窓口で未収がある旨、患者に対して注意喚起することになっているが、ヒアリングした結果、必ずしも実践されていないとのことである。情報は共有されているのだから、患者に対

する注意喚起洩れがないように、全ての救急窓口担当者への指示徹底が望まれる。

#### ⑤徴収猶予申請書の連帯保証人の設定

患者が診療当日に診療料金を支払えない場合、徴収猶予申請書に記入を求めている。記載内容は診療代、徴収猶予の期間、申請理由、保証人である。記入上の注意事項や担当者へのヒアリングによれば、保証人の欄は連絡がとれる方を記載することとなっているものの、保証人本人ではなく患者本人が記載していることもあるため、保証人に連絡をとったときに全く違う者が出たり、またつながらないこともあるという。この場合には、その場で記載された保証人に電話連絡を行うというのも手段である。連帯保証人とする場合には条例で手当てをする必要があるとのことだが、現状を考慮すると、患者から診療料金をより多く回収するためには条例で連帯保証人を設ける手当てが望まれる。

### 13. 学校給食費

#### (1)指摘

##### ①学校給食費滞納実態調査について

学校給食費滞納実態調査において、滞納額が必ずしも正しく報告されていなかった(調査対象は小学校中学校とも1校ずつ)。

この原因の一つに年度ごとの連続性が考慮されていないことが挙げられる。前年度の繰越額に対し当年度の回収額や欠損不納額を差し引くことにより当年度の繰越額を記載しその繰越額が翌年度の期首繰越額とすれば、年度ごとの連続性が保証され誤った報告が防げられると思われる。

また、「前年度より前の滞納額については報告しなくてよい」との前任者からの引継ぎがあったことにより、滞納額につき前年度の滞納額のみを報告しているケースもあり、報告すべき滞納額についての不統一が見受けられた。

##### ②滞納債権の時効について

滞納債権の回収を促進するため、また時効が成立するのを防ぐためには法的手段が必要であるが、法的手段として考えられるのが「支払督促」「少額訴訟」「民事調停」等である。これらのうち、簡易裁判所を利用した「支払督促」が簡便であり有効と思われる。

支払督促は、正式な裁判手続きをしなくても、判決等と同じように裁判所から債務者に対して金銭等の支払いを命じる督促状(支払督促)を送ってもらえる制度であり、これにより債務者の財産に対し強制執行による回収が可能となる。また、こうした法的手段の行使は債務者に対し心理的な圧力があると思われ、回収が促進される効果があると思われる。

#### (2)意見

##### ①長期滞納債権の継続的記録について

平成15年度の包括外部監査での指摘に、「学校校納金の徴収・管理・執行は、公費に準じて厳正かつ効率的に行うこと」とある。したがって、卒業生の未回収債権についてもその継続的な記録が行われるよう受払残高表を整備し、卒業後についても回収の記録を行う必要がある。

#### ②長期滞納債権の法的手段も含めた回収手法について

平成15年度の包括外部監査での指摘もあり、手続き面での不備が改善されたが、法的手段が利用されていない。現在の規定では学校が責任をもって回収に当たることになっている。したがって、担任の先生が中心になって、回収すべく保護者の説得にあたっているが法的手段をここに適用するとなれば、相当の軋轢が生じることになり、担任の先生の心的負担等を考慮すれば、適用は困難といわざるを得ない。

そこで、担任の先生の過度な負荷を強いることなく債権回収の実を挙げるために、回収事務における学校の役割は悪質な債務者を抽出するまでとし、その後の「支払催促」等の法的手続きは岡山市の教育委員会が行うこととする等、従来の枠組みに拘らず、新たな役割分担を検討することが望まれる。

## 14. 債権全般

### (1)意見

#### ①料金課と賦課元課の業務分担

岡山市においては、市税については収納課が、国民健康保険料等一部の料金については料金課が管理することとされており、これら公法上の債権については管理業務の集中化が進んでいる。

しかしながら、専門ノウハウを蓄積し、債権回収の実をより一層上げる観点からは、業務分掌について、再考の余地があると考え。すなわち、現在は料金課で料金の通常の収納業務もやっているが、料金課では滞納になった債権の管理に特化し、収納業務は賦課元課で行うことにしたほうが、滞納債権の回収に関する専門性をより高めることにつながることも考えられる。料金課と賦課元課の業務分担について、一層の適正化に向けて検討することが望ましい。

#### ②市民に対する広報活動の強化について

市税や各種料金などの市の歳入は、福祉や教育、まちづくり等の公共サービスを提供するために欠かすことができない大切な財源である。また、市税等を納期限内に自主的に納付すれば、徴収経費の削減にもつながる。

一部の債権の収納率について他の政令市との比較を行ったが、岡山市の収納率は中位から下位に位置することが多かった。収納率を向上させ財源を確保するためには、滞納債権が発生した後の回収努力も必要だが、そもそも市民が適時適切に納付していれば滞納の問題は発生しないのであり、市民が期限内納付を遵守するように意識向上を図ることも必要である。

そのために、岡山市における債権の現状や対策の状況や、滞納処分(法的措置)の仕組み・事

例を公表するなど、岡山市として広報活動の更なる推進が望まれる。

#### ③財務会計システムと賦課元の債権管理システムとの債権残高の照合について

国民健康保険料、介護保険料、保育所措置費負担金について、財務会計システムと賦課元の債権管理システムとの債権の残高等の調査を行い合致していることが確認できた。しかし、岡山市においてこのような確認作業は、ルーティンの管理手続きとして認識されていない。

同一のデータを利用していても例外的な要因(例えば賦課元システムの残高の強制的な修正がありそれが会計システムに反映されていない等)によって不一致が生じることが皆無ではない。また、不一致が生じている場合、その原因を分析する過程で不正や誤謬が識別されることもあり得るため、複数のシステム間で残高を照合する確認作業は、民間企業では一般的に行われているところである。

岡山市においても内部統制の基本的チェック項目である定期的な残高照合は制度として取り入れ、双方の残高状況を照合した証跡を文書として残すことが望まれる。

#### ④債権の管理区分について

内部統制の充実した民間企業においては、債権を債務者の状況に応じて下記の 3 つに分類している。

- ・特段の問題の生じていない一般債権
- ・債務の弁済に重大な問題が生じているか又は生じる可能性が高い貸倒懸念債権
- ・経営破綻又は実質的に経営破綻に陥っている破産更生債権

内部統制の充実した企業における滞留債権の回収促進策を検討する会議では、この債権の回収可能性に応じた分類をもとに、各論として滞留になった個々の債権別にどうやったら回収できるのかということが具体的に議論されている。またこのような会議は、滞留債権がある限りは毎月開催されているのが通例である。

一方、岡山市の場合には、企業が行っているような方法での債権の分類は行われていない。債権は現年度分と滞納繰越分には区分されており、過年度調定分を問題債権としてとらえて議論されている。

滞納債権を管理するためのシステムにおいては、個々の債権の回収可能性についての情報は持っている。よって、それをもとに回収可能性の程度に応じて、例えば上記の 3 つの分類で集約すれば、債権のよりの確な状況が把握できる。こうした集約をしたうえで、回収可能性が見込める債権について集中的に個々の債権の回収対策が会議で議論されるようになることが望まれる。

以 上