

奈総法第200号

令和6年3月11日

奈良市監査委員 東 口 喜代一 様
同 中 本 勝 様
同 宮 池 明 様
同 内 藤 智 司 様

奈良市長 仲 川 元 庸

包括外部監査の結果に対する措置状況について（通知）

奈良市包括外部監査人より提出があった「包括外部監査の結果報告書」について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定に基づき、当該監査の結果に対する措置状況を別紙のとおり通知します。

令和3年度包括外部監査「債権管理に関する財務事務の執行について」の結果に対する措置状況について

第3 包括外部監査の結果及び意見

5 国民健康保険料

(3) 未収金に関する調査

② 結果及び意見

自主的な一部納付中の債権があっても、残債権について不納欠損処理を行っている債権があるが、債務承認を要請する等により残債権についても回収の努力を続けるべきである。

(国保年金課)

【監査結果】

国民健康保険料は、6月から翌年3月まで年間を10期に分けての納付となっている。滞納債権のうち自主的な一部納付が行われている場合、法的に支払われた期に対してのみ債務承認され、他の期については債務承認の効果は及ばず、結果として不納欠損処理となっている債権が散見された。

しかし、自主的な一部納付を行っている債務者は、それぞれの諸事情があるなか、国民健康保険料の滞納債権の弁済の意思を有する債務者である。国民健康保険制度が加入者からの保険料納付によって運営されていることに鑑みると、このような納付の意思がある債務者に対する債権については、その納付の意思を慎重に判断する等した上で必要に応じて債務承認を行う等により、納付の意思があるにもかかわらず不納欠損するようなことがないよう、より多くの金額が回収できるよう努力を務めるべきである。

【措置の内容】

令和4年度から国税局0B5名を徴収専門員として採用し、滞納保険料徴収に係る体制を整えたことにより、自主的な一部納付を行っている債務者に対して行っている催告件数が、令和3年度の42件から令和4年度は1,654件となり1,612件の増加となりました。

債務承認及び分割納付誓約についても、令和3年度の実績は227件でありましたが、令和4年度の実績は755件となり、528件の増加となりました。

不納欠損額は、令和2年度決算時3億2,263万2,433円であったのが、令和4年度決算時は2億6,907万3,593円となる見込みであり、徴収努力により5,355万8,840円減少させることができました。

第3 包括外部監査の結果及び意見

5 国民健康保険料

(3) 未収金に関する調査

② 結果及び意見

会計年度末における債権システム残高と貸借対照表計上額が照合できていない。適切な財務諸表を作成するためにも、会計年度末におけるシステム残高を適切に照合するべきである。

(財政課)

【監査結果】

国保年金課では、国民健康保険料の徴収業務においてシステムを導入しているが、市の財務諸表作成に際して、システム上の債権残高と未収金の貸借対照表計上額との照合が実施されていなかった。

未収金残高は、原課における債権管理の結果として財務諸表に計上されるものである。決算計上額と一致する残高について明細資料を作成することで、年度を通じた業務処理の適切性を検証するとともに、財務諸表残高の適正性を疎明することが可能となる。したがって、決算時における未収金残高はシステム上の残高と照合する必要がある。

【措置の内容】

令和4年度決算に基づく財務書類の作成時において、修正仕訳を行う予定であり、令和5年度中に適切な債権額を公表します。

今回の原因として、全体会計のうち、国民健康保険特別会計、介護保険特別会計、後期高齢者医療特別会計の債権額について、決算仕訳後の照合が漏れていたため、今後は一般会計等と同様に各債権額との照合を適切に行います。

第3 包括外部監査の結果及び意見

7 公立保育所措置費自己負担金、私立保育所措置費自己負担金及び認定こども

園利用者負担金

(2) 未収金の回収業務

① 未収金の回収業務

(イ) 結果及び意見

強制徴収公債権にもかかわらず、強制的な債権回収の手続を実施することなく、時効到来をもって不納欠損処理している。強制的な債権回収の手続を実施すべきである。

(保育所・幼稚園課)

【監査結果】

本負担金は強制徴収公債権であるが、滞納債権に関する強制的な債権回収の手続（財産調査、滞納処分等）を実施することなく、時効到来をもって不納欠損処理している。少しでも徴収率を向上させるべく、強制的な債権回収を実施すべきである。

また強制的な債権回収の実務が適切に行えるよう、所管課内で詳細な手順を明文化させたマニュアルを整備するとともに、債権回収のノウハウを蓄積させる必要がある。

【措置の内容】

強制的な債権回収の手続について、令和4年度は滞納整理課の指導のもと、財産調査や滞納処分等の債権回収を行うための様式やマニュアルの整備を進め、金融機関への預金調査を実施しました。令和5年度は、自主納付に応じない高額滞納者について、引き続き財産調査を行うとともに、滞納処分等の実施を検討することといたします。

第3 包括外部監査の結果及び意見

7 公立保育所措置費自己負担金、私立保育所措置費自己負担金及び認定こども園利用者負担金

(2) 未収金の回収業務

① 未収金の回収業務

(イ) 結果及び意見

システム移行処理に不具合があった結果、催告等の適切な手続が行えず、収納

率の低下を招いた。システム移行は慎重に対応すべきである。

(保育所・幼稚園課)

【監査結果】

債権管理システムに関して、旧システムから新システムへ移行する際、特殊な登録パターンの債権データ等が適切に移行処理できなかったが、新システム稼働後に解決することとし、新システムを稼働させた。しかし、新システム稼働後に課題の解決が進まず、その結果、催告等の適切な手続が実施できなくなり、収納率の低下を招く事態となった。システム移行の際は、どのような課題があるのか早期に洗い出すとともに、課題が発見された場合は、移行により業務が滞らないように、稼働を遅らせるなどの対応も視野に入れつつ、慎重に対応する必要がある。

【措置の内容】

旧システムから現行システムへの移行時に発生した障害は、旧システムよりも更に古いシステムから移行されていた債権等のデータが、旧システムに適合していなかったことにより発生した障害です。これらの不適合データは令和2年度中に現行システムに適合させているため、次回データ移行時に障害が発生するおそれはありません。なお、本システムは国が推進する「自治体情報システム標準化」の対象となる20業務に含まれているため、令和7年度末に国が定める標準仕様への移行を予定しています（標準仕様へは、現行システムをそのままリフトするため債権データ等の移行は伴いません）。次回のシステム移行は標準仕様への移行後となりますが、稼働前データ検証の方法等についてベンダーと協議を行い、障害を発生させないよう十分な対策を講じます。

第3 包括外部監査の結果及び意見

8 市営住宅に関する未収金

(3) 未収金に関する調査

② 結果及び意見

滞納者への督促等の履歴を紙資料で管理しているため、効果的かつ効率的な管理ができていない。システムや表計算ソフトを活用し、督促状況を管理すべきである。

(住宅課)

【監査結果】

住宅使用料及び水道料金について、入居者情報、調定処理、納付書作成、収納消込処理、口座振替データ管理などの入居者に関する情報を公営住宅システムにて管理しているが、書面や電話での納付の督促、滞納者の自宅訪問等の履歴は紙資料でしか残されていない。また、督促記録についても大半は直近15年程度の履歴であり、滞納発生からの全ての履歴が残されているわけではない。さらに、手書きの記録であるため、不明瞭な記載により情報が正確に残されていないものも見受けられた。その結果、各債権に対する督促の頻度や対応状況にばらつきがある。

滞納者に対する督促等を統一するためにも、システムやエクセル等で督促履歴を管理し、職員が適切に督促等を実施しているか確認できる体制を構築することが必要である。

【措置の内容】

滞納者の督促等の履歴については、システム管理していくこととしました。

過去の滞納者については、エクセルにより分納状況を管理し、適切に督促等を実施するようにしました。

新規の滞納者に対する督促等については、奈良市営住宅家賃滞納処理要領等により統一されております。

また、指定管理者制度の検討において、管理体制の再構築を図っていきます。

第3 包括外部監査の結果及び意見

8 市営住宅に関する未収金

(3) 未収金に関する調査

② 結果及び意見

住宅使用料と水道料金を滞納した場合、住宅使用料のみ分納誓約を結び優先的に回収するため、水道料金債権の時効到来が多くなっている。両者を合わせて分納誓約を結び、水道料金の時効の到来を極力減らすべきである。

(住宅課)

【監査結果】

住宅使用料と水道料金を滞納した場合、住宅使用料のみ分納誓約を結び、水道料金は住宅使用料の支払後に徴収予定としている。そのため、滞納した水道料金の回収が進まず、水道料金債権の時効到来が多くなる原因となっている。両者を滞納した場合には、両者を合わせて分納誓約を結ぶことで、納期限の到来が早い債権の回収を進め、時効の到来を極力減らす必要がある。

【措置の内容】

令和4年度から、新規分については、住宅使用料と水道料金を合わせて分納誓約を結んでおります。

第3 包括外部監査の結果及び意見

1.3 生活保護費徴収金及び生活保護費返還金

(2) 未収金の回収業務

① 未収金の回収業務

(イ) 結果及び意見

分割納付期間が債権の時効期間を超えて計画されているものがある。仮に滞納が発生しても適時に債務承認を実施して債権の消滅を防ぐよう、分割納付期間は債権の時効期間以内に変更するべきである。

(保護課)

【監査結果】

生活保護法第63条返還金、生活保護費過払い分、生活保護法第78条徴収金のうち、分割納付の期間が平成20年から平成284年までと、完済までに250年以上を要する分割納付計画が策定されているものがあった。当該分割納付計画は平成20年に策定されたものであり、平成29年の債権管理マニュアル改訂（長期間にわたる分割納付計画の策定を控え、3年ごとに計画を見直すよう要請）前に策定されたものである。しかし、債権固有の時効期間を超える分割納付計画は、分割納付期間中に仮に滞納が発生した場合、適時に債務承認を実施しなければ徴収権が消滅するおそれがあるだけでなく、264年という非現実的な納付期間は債務者に完済する必要がないとの誤った認識を与える危険性がある。このような債権については、債務者と協議し、最新の債権管理マニュアルに沿った分割納付計画に変更する必要がある。

【措置の内容】

令和4年8月に当該分割納付計画の債務者と協議し、分割納付の期間を3年に変更しました。そのほかの債権についても債権管理マニュアルに沿って3年ごとに分割納付計画を見直しています。

第3 包括外部監査の結果及び意見

1.3 生活保護費徴収金及び生活保護費返還金

(2) 未収金の回収業務

② 未収金の残高管理

(イ) 結果及び意見

債権管理を紙台帳で実施しているため、不都合が生じている。システムの導入や表計算ソフトの利用などを検討し、紙台帳での管理を改めるべきである。

(保護課)

【監査結果】

債権管理台帳が紙台帳であるため、以下の不都合が生じている。

- ・ 件数が多いことから、債権管理台帳の合計額が算出できず、会計システムの未収金残高との一致を確認できていない。その結果、市が報告する財務書類の正確性が担保できていないだけでなく、債権管理台帳の消込誤りも発見できないおそれがある。

- ・ 時効到来の有無は、最終償還年月日からの経過年数を1件ずつ、年度決算時に目視で確認しているため、非効率であるだけでなく、件数が多いため全ての債権について確認できていない。結果、時効の到来により消滅している債権が計上されたままとなっている。実際、令和2年度に不納欠損処理された未収金の中には、10年以上前に時効が到来し消滅しているはずのものが数十件含まれていた。

- ・ 職員によって記入方法が異なっており、例えば、日付の記載がなく職員の印が押されているもの（入金されているのか否かが不明瞭）、斜線や蛍光マーカーによって強調されているもの（取消しなのか否かが不明瞭）があり、債権状況の把握が困難になっている。

システムの導入や表計算ソフトの利用などを検討し、効果的かつ効率的に正確な管理ができる体制を構築する必要がある。

【措置の内容】

令和4年度末までに、表計算ソフトによる債権管理台帳を作成しました。それにより、債権管理台帳の合計額の算出、会計システムの未収金残高との一致の確認、時効到来の有無の確認等を効率的かつ正確にできる体制となりました。

第3 包括外部監査の結果及び意見

1.4 児童扶養手当過払金返還金

(2) 未収金の回収業務

② 結果及び意見

催告してもなお納入しない債務者への対応として、裁判上の手続によって債権回収するといった適切な方法を検討すべきである。

(子ども育成課)

【監査結果】

今回の調査において、督促や催告を受けてもなお債務者が納入せず、一定の時効期間が経過した場合に、裁判上の手続による債権回収について検討を行っているか確認できなかった。裁判を行うために必要となる各種費用を把握し、費用対効果を含む回収可能性の検討を適時に実施すべきである。

過去、強制的な債権回収の手続を実施したことはなく、時効により回収が不能となる債権の期日が近づく度に、職員等によって口頭で不納欠損処理が妥当だと結論付けている。回収業務として、債権が時効によっていたずらに消滅しないように管理し、債権の保全が求められているなか、別途機会も設けず、口頭のみで回収を諦めるという判断はすべきではない。

債権の回収可能性について慎重に検討し、また検討の過程を記録として残すことが事後評価や検証のため必要であると考えられる。

【措置の内容】

令和4年度から、督促、催告、現地調査等を実施したが連絡が取れない案件2件について、職員等によってそれぞれの債権の回収可能性について慎重に検討し、また検討の過程を記録として残す対応を実施しています。

令和4年度については、課内で回収の可能性等の検討をし、1件について、奈良簡易裁判所に対して「支払督促の申立て」を実施しました。結果的には、奈良市

で2回の現地調査を行いました。本人の所在の確認が取れず、裁判所から債務者へ文書を送達することができなかったため、申立てを取り下げました。

第3 包括外部監査の結果及び意見

1.9 損害賠償金

(2) 不納欠損処理

② 結果及び意見

回収が困難な債権について適切な時期に不納欠損処理されていない。債権管理条例に基づき、適切な時期に不納欠損処理すべきである。

(契約課、滞納整理課)

【監査結果】

令和2年度に不納欠損処理した3業者のうち2業者については、無資力の宣言を行った平成25年度の時点で債務を履行させることが困難であることが明らかであったことから、債権管理条例第11条第6号に基づき債権放棄及び不納欠損を行うべきであったといえる。また、残りの1業者は訴訟前に自己破産による免責を受けており損害賠償請求権を行使していないため、損害賠償請求を命じた判決が確定した平成21年度から3年を経過した平成24年度の時点で時効を迎えることになり（民法第724条）、この時点で債権管理条例第11条第5号に基づき債権放棄及び不納欠損を行うべきであったといえる。しかし、平成25年3月に施行された債権管理条例の認識が所管課として十分でなかったため、適切な時期ではない令和2年度に不納欠損を行うこととなった。債権管理条例に基づき、適切な時期に債権放棄及び不納欠損処理を行う必要がある。

なお、このような債権の取扱いについては市の債権管理マニュアルでも記載されており、マニュアルの周知徹底を行い同様の事例が発生しないようにすべきである。

【措置の内容】

指摘にある不納欠損については、全て処理を完了しました。今後同様の事例が発生しないよう、債権の取扱いについて債権管理条例及び債権管理マニュアルを庁内において再周知していきます。