

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 都市整備部市営住宅課
- 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

【市営住宅課】

<p>(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】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 現年度分の未納者には、督促状を発送するように改善した。履行期限から相当年数が経過しているものに対する事務処理の見直しについては、マニュアルなどに沿って適正な債権管理に努めていく。交渉記録については記録簿に文書を残して管理を行っている。</p>
<p>(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】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 3月31日 実務面については、債務承認書を取るなど時効中断措置を行ったケースがあった。履行期限から相当年数が経過しているものについては、相続人の状況調査などを慎重に進めながら、債権回収に取り組んでいく。</p>
<p>(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】</p>	<p>【 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回の全件の確認を行っている。</p>

<p>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】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 個別案件ごとに生活状況や資力の有無など滞納理由を分析して、対応方針を明確にして、適正な債権管理に努めていく。</p>
<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>【 継続努力 】 平成29年 3月31日 個別案件ごとに、相続人の状況調査など進めながら、資力の有無などの分析を進めている。平成29年度を目途に、対応方針について整理をしていく。</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 未収金の回収には、毎年の決算についても十分意識をしながら、業務に取り組んでいる。</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>【 措置済 】 平成28年 4月 1日 課内において懸案事項などの情報共有に努め、課が所管する他債権との関連があった時には、ともに対応できる体制づくりに取り組んでいる。</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>【 措置済 】 平成28年 4月 1日 所属長は、個別債権の調査状況を定期的にヒアリングし、担当者へは、適宜状況に応じた助言をしている。また、必要に応じてともに交渉を行うなどサポートを図っている。</p> <p>【 継続努力 】 平成28年 9月30日 滞納整理については、まずは所管課自身が、公平性を持って今後も継続努力をしていくとともに、より具体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で議論を重ねて適正な債権管理を行っていく。</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、各課の取り組み実績などの情報を共有することで、それをもとに取り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 担当者がスムーズに事務に取り組めるように、マニュアルの内容について充実を図っていく。</p>
	<p>【 措置済 】 平成28年10月31日 初期滞納者と累積滞納者に整理し、担当者がいつ、どのように動けばよいのかを把握できるように、マニュアルの見直しを行った。今後も、適宜マニュアルの見直しを行っていく。</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 4月 1日 電話や戸別訪問を実施して、滞納者の生活状況や経済状況の把握に努めるとともに、死亡している場合には、相続人調査などを行って情報収集を行っている。</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 納付交渉時には他債権の状況について聴き取りの上、分納誓約時には個人情報調査・閲覧にかかる同意を取得し、必要があれば合同で納付相談を行うなどの取り組みを行っていく。</p>
	<p>【 措置済 】 平成29年 3月31日 納付交渉時に他の債務の状況を聞き取って、現状把握に努めている。その際に、他の債務がある場合には、本人同意の上で関連部署と連携しながら支払計画を行うように改めた。</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、免除要件などを他市の状況も踏まえつつ、対応方法を研究していく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成29年 3月31日 遅延利息の取扱いについては、他都市などから情報収集を行っており、引き続き、情報を交換しながら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、分類して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。他の案件についても生活状況などを分析しつつ、長期に渡り保持し続けることがないように整理をしていく。</p>