

## 平成22年度 行政監査結果(所見)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 収入未済額の債権管理について  
 3 監査対象 福祉部 介護・高齢福祉課  
 4 監査実施期間 平成22年12月7日～平成23年1月26日  
 5 監査結果報告 平成23年3月31日

## 監査の結果(所見)

## 措置(具体的内容)・対応状況

## 【介護・高齢福祉課】

<p>(1)現年度分の収納率の向上について        介護保険料の現年度分の収納率を見るとほぼ横ばいであるが、職員体制は育休取得者の発生など厳しい状況である。平成22年度から収納推進課に回収の困難な案件の移管を行っているが、新たな収入未済額の発生を抑制するため、現年度分の収納率の向上に取り組みられることを要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成23年4月1日        窓口・電話・訪問等による滞納者との折衝を通し、収入の状態や生活の様子を聞き取り、滞納の原因等を調査すると、「収入が少ない」「借金がある」「医療費等が多い」「家族の支援がない」などの要因や、不況などの社会情勢により生活に手一杯の状態であるとか、生活には困っていないが社会保障制度に対する不満感(相互扶助の不信感)があることにより、支払いを拒否される場合もあるが、電話、文書、訪宅による催告や滞納処分により滞納整理を実施している。        なお、平成22年度からは、滞納者全員に電話催告を行うことや、滞納処分も実施し、納付指導の強化や徴収額の向上にも努めている。勤務時間中に連絡が取れない場合は、昼休みや時間外にも電話催告をしている。        また、65歳到達者に起こりやすい初期滞納についても、電話催告を初め、広報(6月上旬号)での周知や、口座振替の勧奨、口座再振替の実施をしており、収納率の向上を図る。</p>
<p>(2)納付機会の拡大について        介護保険料の収納率を向上するためには、コンビニ収納など納付機会の拡大が有効であると考え、介護保険料については、その導入を見送っている状況である。市税や国民健康保険料においてはすでにコンビニ収納を始めており、市民が納めやすい納付環境の整備に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成23年4月1日        コンビニ収納は、日本全国で休平日・昼夜の関係なく納付でき、納付機会の拡大には有効と考えるが、介護保険料は制度上年金からの特別徴収となっており、普通徴収の口座振替と合わせ約95%が特徴か口座振替の利用者である。収納するにはシステム開発が必要なことと、コンビニ収納用の納付書を作成する必要がある。国民健康保険のコンビニ収納利用率を参考に計算すると、現在市民センターや金融機関で納付中の分も含め、件数で年67件、金額にして年152万円程度と試算される。1件当たり手数料は、金融機関の納付書払いが無料に対し、コンビニ収納では60円弱必要である。このような制度上の仕組みや、システムの開発にかかる費用対効果等を考慮すると、現時点でのコンビニ収納の導入は難しいが、社会情勢の変化や他市町の動向を見つつ、市民が介護保険料を収めやすい環境整備に努める。</p>

<p>(3)滞納者の実態調査について  実態調査は滞納整理を的確に行うため、必要な情報を収集し、今後の対応方針の判断材料とするために必要不可欠である。介護保険料を滞納する要因は多種多様である。滞納に至る生活実態をしっかりと見極めることが重要であるので、今後は、滞納者の生活実態の把握に一層努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成23年4月1日  電話、文書、訪宅、参加差押、交付要求により滞納整理を実施している中で、窓口・電話・訪問等による滞納者との折衝を通し、収入の状態や生活の様子を聞き取り、滞納の原因等を調査すると、「収入が少ない」「借金がある」「医療費が多い」「家族の支援がない」などの要因や、不況などの社会情勢により生活に手一杯の状態であるとか、生活には困っていないが社会保障制度に対する不満感(相互扶助の不信感)があることにより支払いを拒否される。  以上のような滞納に対する要因や現在の生活環境・生活状況は調査し折衝記録として把握しているが、過去の生活状況等の調査もできる限り行い、滞納に至るまでの生活実態の把握にも一層努める。</p>
<p>(4)滞納処分について  滞納処分については参加差押や交付要求にとどまっているが、公平性の確保の面から2年の時効に対応できる事務処理体制の整備を含め、更なる取り組みの強化に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成23年4月1日  平成22年度は、前年度に比べ  全滞納者への電話催告の実施、納付指導の強化  文書催告の回数増加  再任用職員、臨時職員も起用した訪宅による滞納整理の実施  収納推進課への債権の移管  収納推進課と連携した差押や交付要求の実施  滞納処分の実施  を執行し、初期滞納の早期解消や悪質滞納者への対応を強化してきたが、差押については、介護保険料は時効期間が2年と短いこと、滞納額が少額であるため、滞納開始から滞納処分までのスケジュール管理や財産調査等の手間、人件費等滞納処分に掛かる費用を考えると実施の難しい案件が多いが、介護保険料の財源確保や市民負担の公平性を確保するため、滞納処分の強化に取り組む。</p>
<p>(5)滞納整理マニュアルの整備について  滞納整理を進めるには、各担当者の能力(知識、経験、判断)によるところが大きいため、徴収手続きを具体的に示した「滞納整理マニュアル」を整備する必要があると考えるが、監査時において「滞納整理マニュアル」等の整備はされていなかった。本市における滞納整理を効率的に実施する視点に立って早期に整備することを要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】平成23年4月1日  作成済み</p>
<p>(6)滞納整理の管理体制について  市税と税外収入を一体的に債権管理を行うため、収納推進課に徴収事務の移管が始まっているが、今後は、収納推進課のノウハウを参考にするなど、より効率的な徴収体制や滞納整理の実施について検討すること。【検討事項】</p>	<p>【継続努力】平成23年4月1日  平成22年度は、収納推進課との連携やノウハウの継承により、滞納処分の実施や催告の強化を図ったが、平成23年度も引き続き収納推進課等と連携して、徴収権の移管を初め、滞納処分や滞納整理を推進する。</p>