

令和7年度
包括外部監査報告書
「債権管理に関する財務事務について」

泉南市包括外部監査人
公認会計士 谷口 昌央

目 次

第1章 包括外部監査の概要.....	1
1. 外部監査の種類.....	1
2. 選定した特定の事件（テーマ）	1
3. 事件を選定した理由	1
4. 監査の実施期間.....	2
5. 監査の方法.....	2
6. 包括外部監査人を補助した者.....	2
7. 利害関係.....	2
8. 監査の結果の記載方法.....	3
第2章 監査対象の概要	4
1. 地方自治体における債権管理.....	4
(1) 地方自治体における債権の定義及び分類.....	4
(2) 地方自治体における債権管理の概要	4
2. 泉南市における債権管理の状況.....	9
(1) 行財政改革における債権管理の位置づけ	9
(2) 債権管理体制及び事務	10
3. 監査の対象とした債権.....	13
第3章 監査の結果及び意見（総論）	14
1. 監査の結果及び意見の一覧	14
2. 監査の結果及び意見の総括	17
(1) 納付勧奨・債権未発生対策について	17
(2) 債権の記録管理について.....	18
(3) 督促・催告・財産調査手続について	18
(4) 延滞金等の取扱いについて.....	19
(5) 債権回収（分割納付・強制執行等）手続について	19
(6) 債権整理（執行停止・不納欠損処理等）手続について.....	20
(7) ノウハウ経験の庁内共有・マニュアル等文書整備について.....	20
(8) 債権管理の委託事務について	21
第4章 監査の結果及び意見（各論）	22
1. 税務課	22
(1) 市税（5税）	22
2. 保険年金課.....	38
(1) 国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料.....	38

3. 長寿社会推進課.....	46
(1) 介護保険料.....	46
(2) 介護給付費返還金.....	50
4. 生活福祉課.....	55
(1) 生活保護法第 63 条による返還金.....	55
(2) 生活保護法第 77 条の 2 による徴収金.....	57
(3) 生活保護法第 78 条による徴収金（平成 26 年 6 月 30 日以前分）.....	59
(4) 生活保護法第 78 条による徴収金（平成 26 年 7 月 1 日以降分）.....	61
5. 保育子ども課.....	67
(1) 保育所利用者負担金.....	67
(2) 認定こども園保育料.....	68
(3) 認定こども園給食代.....	70
6. 家庭支援課.....	75
(1) 児童扶養手当返還金.....	75
(2) 子育て世帯生活支援特別給付金返還金.....	77
7. 下水道課.....	81
(1) 下水道使用料.....	81
(2) 下水道事業分担金.....	83
8. 住宅公園課.....	87
(1) 市営住宅使用料.....	87
(2) 共益費.....	89
(3) 駐車場使用料.....	91
(4) 中央公園用地使用料.....	93
9. 教育サービス課.....	97
(1) 留守家庭児童会費.....	97
10. 環境整備課.....	100
(1) 損害賠償金滞納繰越分.....	100

【本報告書の記載内容に関する留意事項】

1. 金額等の表示について

本報告書における金額の表示は、特に断りのない限り円単位で記載しているが、表や図の見やすさを考慮し、箇所によっては千円単位又は万円単位で表示している。

2. 債権管理課の人員数について

監査の対象とした各債権の概要に記載している「債権管理課の人員数」は、令和 7 年 4 月 1 日現在のものである。

3. 用語について

本報告書において引用する法令関係の表記は、本文内に特別の記載がない限り、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）を「自治法」、地方自治法施行令（昭和二十二年政令第十六号）を「自治令」、地方税法（昭和二十五年法律第二百二十六号）を「地税法」、国税徴収法（昭和三十四年法律第四百四十七号）を「国徴法」、泉南市債権管理条例（平成30年3月27日条例第2号）を「債権管理条例」とする。また、泉南市債権管理マニュアルを「債権管理マニュアル」と表記する。

第1章 包括外部監査の概要

1. 外部監査の種類

自治法第252条の37第1項に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件（テーマ）

債権管理に関する財務事務について

（1）監査の対象

令和6年度末に収入未済額がある債権の所管課及び行財政改革課

（2）監査の対象期間

令和6年度（令和6年4月1日から令和7年3月31日まで）

ただし、必要に応じて令和6年度以前の各年度及び令和7年度についても対象とした。

3. 事件を選定した理由

市における令和5年度末における収入未済額は866,343千円であり、過年度の状況からも同程度の金額で推移している。

（単位：千円）

	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
収入未済額	927,007	1,063,501	840,132	882,549	866,343

（出所：泉南市債権徴収計画）

これらの債権の管理、徴収に関する事務は、各所管課が担っているが、市では平成8年12月に策定された行財政改革大綱にはじまり、その後の継続した行財政改革の取組の一環として実施されてきた。

また、平成30年度より、市が有する債権に関し、体系的な管理基準や処理基準を定めることにより、債権管理の一層の適正化を図り、もって市民負担の公平性及び財政の健全性を確保するため、債権管理条例が施行された。そして、同条例及び同施行規則に基づき、市の債権管理を計画的に行うため毎年度「債権徴収計画」を策定し、適正な債権管理と債権回収の強化等、収入未済額の縮減に向けた取組が実施されている。

このような状況の中で、債権の管理、徴収に関する事務の執行が関連法令等に基づいて適正に処理されているか、また、その手続について、効率性、有効性の観点から改善すべき事項はないか等について第三者の立場で検証することは、同条例の円滑な運用や債権管理水準の一層の向上に寄与するとともに、令和3年度から自主的に取り組んでいる内部統制の向上につながるものと考えらる。

以上のことから、債権管理に関する事務の執行について監査を行うことは、今後の市の行財政運営にとって有用であると判断し、特定の事件（テーマ）として選定した。

4. 監査の実施期間

令和7年7月1日から令和8年1月28日まで

5. 監査の方法

(1) 監査の視点

- ・ 債権の管理及び収納事務は、法令等に準拠して行われているか。
- ・ 債権の管理及び収納事務は、経済的、効率的、有効的に行われているか。
- ・ 債権の管理及び収納事務は、公平に行われているか。
- ・ 債権管理を担う組織管理体制が十分に整備されているか。
- ・ 債権の発生から消滅に至る過程において、適時適切な業務の運用がなされているか。
- ・ 債権回収促進に向け、全庁的な取組方策の検討や情報共有が適切に行われているか。

(2) 主な監査手続

- ・ 債権の基礎となる制度等に関する法令、条例、規則等を確認する。
- ・ 債権の残高、回収額及び不納欠損額の推移を分析する。
- ・ 監査対象とした債権管理所管課への調査票による調査を実施する。
- ・ 監査対象とした債権所管課へのヒアリング（債権管理を担う組織体制、マニュアルの整備状況、システムの利用状況等）を実施する。
- ・ 各債権の債務者リスト等から抽出した個別の債権について、関係資料の閲覧を実施する。
- ・ 債権回収促進に向け、全庁的な取組方策の検討や情報共有の仕組み等について確認する。

なお、監査対象とする債権のサンプルに関しては、担当部署へのヒアリングや各債権における債権管理台帳の作成状況を確認したうえで、監査人が必要と認めたサンプルを抽出した。

6. 包括外部監査人を補助した者

石崎	一登	(公認会計士)
引地	健児	(公認会計士)
鈴木	恵理子	(公認会計士)
乾	将太	(公認会計士)
脇山	侑典	(公認会計士)
長田	弘樹	(弁護士)

7. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

8. 監査の結果の記載方法

本報告書での指摘の取扱いは、監査の「結果」と「意見」に区分している。

監査の「結果」（自治法第 252 条の 37 第 5 項）とは、「事務の執行」における合規性（適法性と正当性）の観点から是正・改善を求めるものである。

監査の「意見」（自治法第 252 条の 38 第 2 項）とは、監査の「結果」には該当しないが、合規性や経済性、効率性、有効性の観点から見て、不合理な事項等を発見した場合に、市の組織及び運営の合理化に資するために述べる見解のことである。

第2章 監査対象の概要

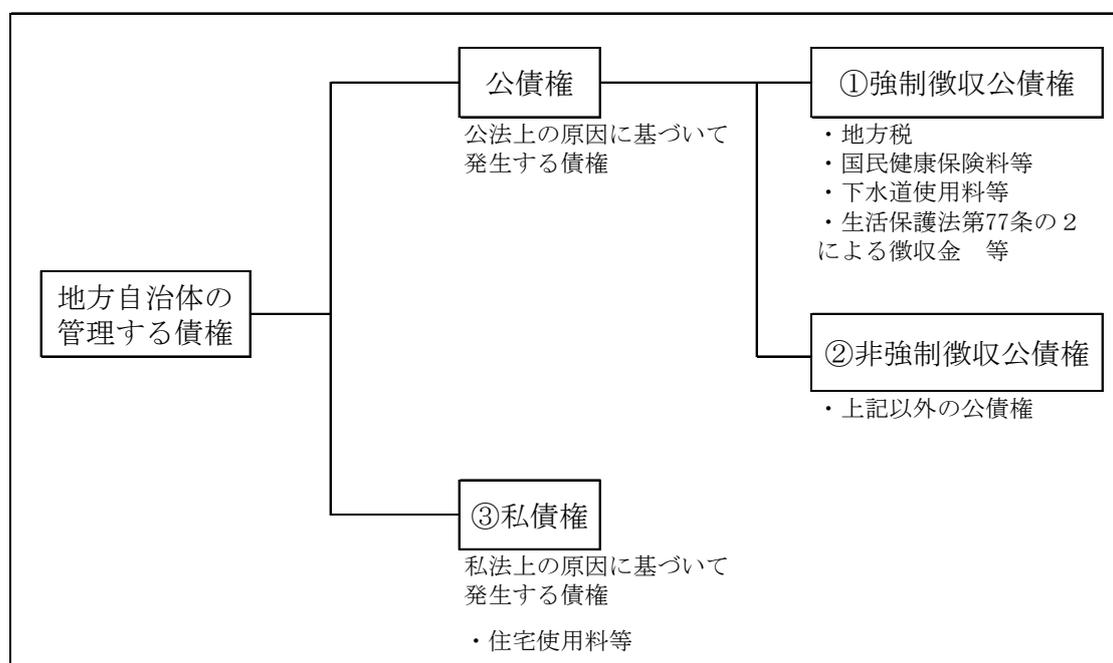
1. 地方自治体における債権管理

(1) 地方自治体における債権の定義及び分類

地方公共団体が財産として管理の対象としている債権は、金銭の給付を目的とする権利、すなわち、金銭債権である（自治法第240条第1項）。

これには、公法上の原因に基づいて発生する債権である「公債権」と私法上の原因に基づいて発生する債権である「私債権」がある。公債権は①地方税の滞納処分の例により強制徴収できる「強制徴収公債権」と②滞納処分の例によることができない「非強制徴収公債権」に区分される。

【図表1 債権の区分】



(2) 地方自治体における債権管理の概要

地方自治体における債権管理について、地方自治法等関係法令等に基づき規定されているが、以下に一般的な債権管理について整理を示す。

① 調定、納入通知及び収納管理

ア) 調定及び納入通知

地方公共団体は法令、条例、規則又は契約等に基づいて成立した歳入の根拠を調査・決定（すなわち「調定」）し、納入義務者に対して納入の通知をしなければならない（自治法第231条、地税法第13条第1項）。納入の通知は、通常、納入義務者に対し、納入すべき金額、納期限、納入場所及び納入の請求の事由等を記載した納入通知書等の書面により行う。

納入義務者によって当該年度中（出納整理期間がある場合、当該期間を含む）の納付が行われた場合、収入済額となるが、何らかの理由によって当該年度中に納入されなかったものを収入未済額として処理する。

イ) 収納管理

調定を行った債権については、債権の調定状況のほか、各納入義務者の収入や資産の状況等を、債権管理台帳等により管理することとされている。台帳には、各納入義務者との交渉記録、督促及び催告の実施状況、財産調査の内容等が記録され、これらの情報を基に債権管理が行われる。また、収入があった場合には、その事実を台帳に記録し、当該債権について収入の消込みを行う。

② 督促及び催告

督促とは、納付義務者等が納期限までに地方公共団体の徴収金を納付しない（すなわち「滞納」）場合に、納付義務者等に対し期限を指定し、その履行を請求する行為である。

公債権については自治法第 231 条の 3 第 1 項等、私債権については自治法第 240 条第 2 項及び自治法施行令第 171 条の規定に基づき、督促を行うこととされている。また、各種債権において、督促は消滅時効の更新の効力を有する（自治法第 236 条第 4 項）。

次に、催告とは、督促を行ったとしてもなお期限までに納付されない場合に、文書、電話、訪問などにより自主納付を促すために行う請求のことをいう。なお、絶対的な時効更新の効力については、1 回目の督促のみに認められ、2 回目以降の催告に関しては民法の一般原則のとおり、暫定的な時効更新の効力しかないと解するのが一般的である。

③ 財産調査

財産調査とは、滞納者の納付能力についての判断材料を収集するため、また、滞納処分又は強制執行を行う前提として、滞納者の財産の有無や換価価値を把握するために行われる調査をいう。

ア) 強制徴収公債権

強制徴収公債権については、滞納者の納付能力を調査するために、滞納者自身や勤務先、取引先等の滞納者の関係先に対して調査を行ったり、市町村や税務署といった機関に対して資料の閲覧や提供を求めたりすることができる（地税法第 298 条、第 331 条第 6 項、第 20 条の 11、国徴法第 141 条等）。さらには、滞納者の住居等において差し押さえるべき財産等を発見するため捜索を行うこともできる（地税法第 331 条第 6 項、国徴法第 42 条）。

イ) 非強制徴収公債権及び私債権

非強制徴収公債権及び私債権については、財産調査を行うための根拠法令がないため、任意の調査として行うこととなる。

④ 延滞金等

ア) 公債権

公債権の場合は、自治法第 231 条の 3 第 2 項等の規定により、条例の定めるところにより延滞金を徴収することができることとされている。また、地方税、国民健康保険料等については、それぞれの個別法（地税法、国民健康保険法等）に延滞金の定めが置かれている。

イ) 私債権

自治法第 231 条の 3 第 2 項の規定は私債権には適用されないので、私債権については同条に基づく延滞金を徴収することはできないが、民法第 404 条に定める法定利率 3 %（変動制）又は契約において定められた約定利率による遅延損害金を徴収することは可能である（民法第 419 条）。

⑤ 滞納処分・強制執行

滞納者に対し、督促及び催告を行ってもなお自主的な納付に至らない場合には、滞納者の財産に対して差押えを行い強制的に換価することが、最終的な債権回収の手段となる。前述のとおり、強制徴収公債権については、地方自治体自らの手で強制徴収することが可能であるのに対し、非強制徴収公債権及び私債権については、裁判所の関与する強制執行手続によることが必要である。

ア) 強制徴収公債権

強制徴収公債権については、納期限までに納付されない場合、地方自治体が自らの手で、差押えから換価、配当に至る一連の滞納処分の手続を行うことができる。

イ) 非強制徴収公債権及び私債権

非強制徴収公債権及び私債権については、滞納となったにもかかわらず、滞納者が納付交渉に応じなかったり、納付交渉の進展が見込めなかったりする場合には、裁判所の関与する強制執行手続によることとなる。

⑥ 徴収緩和制度

ア) 強制徴収公債権

1) 滞納処分の執行停止

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地税法第 15 条の 7 第 1 項の規定により、滞納処分をすることができる財産がないときなどには、滞納処分の執行を停止することができる」とされている。

2) 徴収の猶予

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地税法第 15 条第 1 項の規定により、債務者がその財産につき震災、風水害、火災その他の災害を受け、又は盗難にかかったときなどの場合であって、債務を一時的に納付することができないと認めるときには、納付することができないと認められる額を限度として、債務者の申請に基づき、1 年以内の期間を限り、その徴収を猶予することができる」とされている。

3) 消滅

自治法第 231 条の 3 第 3 項、地税法第 15 条の 7 第 4 項の規定により、1) で述べた滞納処分の執行停止が 3 年間継続したときには、債権は消滅することとなる。また、執行を停止した債権が限定承認に係るものであるときその他徴収することができないことが明らかであるときは、地方自治体の長は当該債権を直ちに消滅させることができるとされている（地税法第 15 条の 7 第 5 項）。

イ) 非強制徴収公債権及び私債権

1) 徴収停止

自治令第 171 条の 5 の規定により、非強制徴収公債権及び私債権について、法人である債務者がその事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くなく、かつ、差し押さえることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるときなどの場合であって、履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるときは、以後その保全及び取立てをしないことができるとされている。

2) 履行延期の特約等

自治令第 171 条の 6 の規定により、債務者が無資力又はこれに近い状態にあるときなどには、履行期限を延長する特約又は処分をすることができる」とされている。

3) 免除

自治令第 171 条の 7 の規定により、債務者が無資力又はこれに近い状態にあるため履行延期の特約又は処分をした債権について、当初の履行期限（当初の履行期限後に履行延期の特約又は処分をした場合は、最初に履行延期の特約又は処分をした日）から 10 年を経過した後において、なお、債務者が無資力又はこれに近い状態にあり、かつ、弁済することができる見込みがないと認められるときは、当該債権及びこれに係る損害賠償金等を免除することができることとされている。

4) 放棄

自治法第 96 条第 1 項第 10 号の規定により、法令又は条例に特別の定めがある場合を除くほか、権利を放棄するには議会で議決しなければならないとされている。3) で述べた自治令第 171 条の 7 に基づく免除は、自治法第 96 条第 1 項第 10 号の例外とされており、この場合には議会の議決は不要とされている。

⑦ 時効

時効期間は、自治法上は 5 年（自治法第 236 条第 1 項）、民法上は原則 10 年（民法 167 条）とされている。ただし、公債権については、個別の法律に定めがあるものがあり、私債権についても、民法上に特別の定めが設けられているものがある。各債権の時効期間は下記のとおりである。

なお、公債権については、時効期間が経過すれば債務者が時効を援用しなくても債権は消滅するのに対し、私債権については、債務者が時効を援用して初めて債権が消滅することになる。

【図表 2 債権の種類と事項】

債権の種類	原則	例外
地方税	5 年（地税法第 18 条第 1 項）	—
強制執行公債権	5 年（自治法第 236 条第 1 項）	国民健康保険税 5 年・料 2 年 後期高齢者医療保険料 2 年 介護保険料 2 年
非強制執行公債権	5 年（自治法第 236 条第 1 項）	—
私債権	・ 債権者が権利を行使することができることを知った時から 5 年（民法第 166 条第 1 項第 1 号） ・ 権利を行使することができる時から 10 年（民法第 166 条第 1 項第 2 号）	市営住宅使用料 5 年 水道料金 2 年
判決で確定した債権	10 年（民法第 169 条第 1 項）	確定の時に弁済期の到来していない債権については、左は適用しない（民法第 169 条第 2 項）

⑧ 不納欠損処理

不納欠損処理とは、既に調定された歳入が徴収しえなくなったことを表示する決算上の取扱いのことであり、時効の完成や債権放棄により債権が消滅したものについて行うこととなる。公債権については、時効期間の経過により債権は消滅するため、時効の完成により不納欠損の処理を行うことに問題はない。

これに対し、私債権については、決算上、不納欠損の処理を行ったとしても、債務者による時効の援用や地方自治体による債権放棄がない限り、債権自体は消滅したことにはならない。

2. 泉南市における債権管理の状況

(1) 行財政改革における債権管理の位置づけ

市での行財政改革の取組を振り返ると、平成8年に策定した「行財政改革大綱」以降、全庁的に行財政改革を進めてきた結果、令和4年度末に「財政早期健全化宣言」を解除するに至るまで、財政構造の改善が図られてきた。ここで債権管理における取組に着目すると、令和元年度から令和3年度の期間において、「市税徴収対策の強化」として、大阪府域地方税徴収機構に参加し、困難事案にも共同で対処等を実施し、また、「未収債権に係る徴収率の向上」として、債権管理条例に基づき、各課目標を設定し進捗管理を実施することで、併せて325百万円の増収効果を上げている。

令和5年3月には、人口減少や多様化する市民ニーズ、財政環境の変化に対応した持続可能な行政運営をめざし、「泉南市行政経営の取組方針」が策定され、令和5年度から令和7年度までを取組期間としている。本方針の中でも、基本方針である「財政運営の改革」の一環として債権管理と自主財源・歳入の確保を掲げており、「市税等の収納対策」及び「債権の適正管理」は第6次行財政改革実施計画から継続して重要な取組といえる。より具体的な取組としては、市では、債権管理条例及び同施行規則に基づき、市の債権管理を計画的に行うため毎年度「債権徴収計画」を策定しており、計画と取組結果をホームページで公表している。計画では、債権ごとに目標とする徴収額及び徴収率を掲げている。この計画に従い、適正な債権管理と債権回収の強化等、収入未済額の縮減に向けた取組を着実に進めている。令和6年度における滞納債権徴収における取組結果については、図表3のとおりである。

【図表3 令和6年度 滞納債権徴収組結果】

種類	所管課	債権名	R6徴収計画策定時	R6年度	徴収状況		R6年度末時点		徴収率(%)	
			滞納繰越額	目標徴収額	徴収累計額	未徴収額	対目標額	対滞繰額		
			A (円)	B (円)	C (円)	D (円)	C/B	C/A		
強制徴収公債権	税務課	市税	161,320,418	55,000,000	60,235,241	100,987,911	109.52	37.36		
	生活福祉課	生活保護法78条による徴収金(2014年7月1日以降)	35,734,430	2,150,000	1,738,267	33,996,163	80.85	4.86		
	生活福祉課	生活保護法77条の2による徴収金	3,072,614	460,000	374,231	2,698,383	81.35	12.18		
	保険年金課	国民健康保険税・料	262,830,813	51,514,839	50,796,377	211,037,658	98.61	19.40		
	保険年金課	後期高齢者医療保険料	8,918,495	2,140,439	2,798,875	6,080,112	130.76	31.52		
	長寿社会推進課	介護保険料	28,254,095	4,752,000	5,028,072	23,218,523	105.81	17.80		
	長寿社会推進課	介護給付費返還金	45,467,244	132,000	1,282,000	44,185,244	971.21	2.82		
	保育子ども課	保育等利用者負担金	261,400	171,400	63,000	198,400	36.76	24.10		
	保育子ども課	認定こども園等使用料	146,600	94,700	70,000	76,600	73.92	47.75		
	下水道課	下水道事業分担金	415,400	166,000	101,700	313,700	61.27	24.48		
	下水道課	下水道使用料	189,054,801	184,320,000	184,448,343	4,595,758	100.07	97.57		
	家庭支援課	児童扶養手当返還金	5,897,610	456,000	1,033,640	5,726,650	226.68	15.29		
		小計	735,476,310	301,357,378	307,969,746	433,115,102	102.19	41.56		
非強制徴収公債権	生活福祉課	生活保護法63条による返還金	9,731,716	1,300,000	972,954	8,758,762	74.84	10.00		
	生活福祉課	生活保護法78条による徴収金(2014年6月30日以前)	28,752,915	1,750,000	1,608,521	27,144,394	91.92	5.59		
	保険年金課	一般被保険者返納金	264,820	193,821	55,131	209,689	28.44	20.82		
	長寿社会推進課	老人ホーム措置入所者本人負担金	8,685	8,685	0	8,685	0.00	0.00		
	障害福祉課	障害者自立支援給付費過誤請求返還金	1,156,030	1,156,030	1,156,030	0	100.00	100.00		
	住宅公園課	中央公園使用料	24,000	24,000	0	24,000	0.00	0.00		
	保育子ども課	認定こども園給食代	36,000	36,000	36,000	0	100.00	100.00		
	小計	45,971,776	4,468,536	3,828,636	36,145,530	85.68	9.58			
私債権	住宅公園課	住宅使用料	32,758,600	3,000,000	1,092,600	31,666,000	36.42	3.34		
	教育サービス課	留守家庭児童会費	97,000	47,800	37,600	59,400	78.66	38.76		
	環境整備課	損害賠償金滞納繰越分	52,039,757	410,000	310,000	51,729,757	75.61	0.60		
	家庭支援課	子育て世帯生活支援特別給付金返還金	100,000	100,000	80,000	20,000	80.00	80.00		
		小計	84,895,357	3,557,800	1,520,200	83,475,157	42.73	1.79		
	合計	866,343,443	309,383,714	313,318,582	552,735,789	101.27	36.17			

(2) 債権管理体制及び事務

市では、平成30年4月1日から債権管理条例を施行し、法的根拠に基づいた全庁的に統一した方法のもとで、債権管理の一層の適正化を図り、市民負担の公平性及び財政の健全性の確保に努めている。また、平成30年6月には、債権回収や整理を行っていくうえで債権の状況に応じた適宜必要となる基本的な事項を集約し、庁内の債権管理担当者が債権の回収及び整理を総合的かつ計画的に推進するための具体的な手続を規定した「債権管理マニュアル」を策定している。

ここで、債権管理マニュアルの中で、市の債権管理体制については、以下のように示されている。

【債権管理マニュアルより抜粋】

4. 債権管理の体制について

泉南市では、債権管理を適正に行うため、債権管理者を指定し、債権管理に係る事務の執行を管理し、監督することとしています。また、債権管理のより一層の適正化をめざし、債権管理者を構成メンバーとした債権管理対策会議を設置しています。

(1) 債権管理者について

債権管理者とは、債権の発生の原因となった事務又は事業を所管する課長等をもって充てることとし、個別チェックシートの作成などを通じて職員の債権管理に係る事務の執行を管理し、監督するため、概ね次に掲げる事務の管理を行います。

債権管理者の管理・監督する事務

1. 債権管理台帳の整備（泉南市債権管理条例第5条）
2. 徴収計画の策定（泉南市債権管理条例第6条）
3. 担当職員が行う日常の債権管理に係る事務

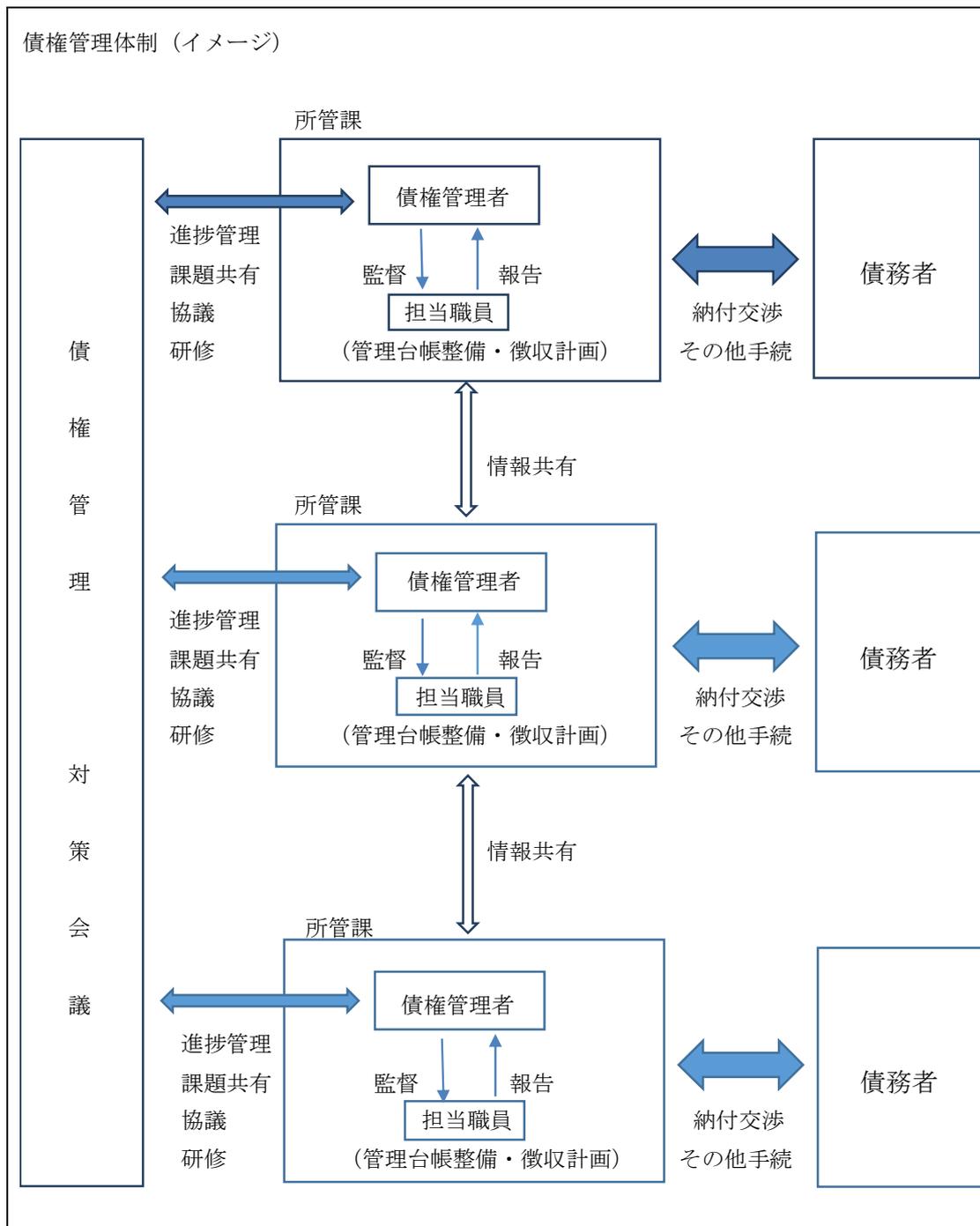
(2) 債権管理対策会議について

債権管理対策会議は、債権管理のより一層の適正化をめざし、各所管の債権管理における課題を共有し、それぞれが所管する債権管理事務の進捗を互いに把握することにより、不適切な事務処理を防止するため設置されました。債権管理対策会議は、以下の役割を果たします。

債権管理対策会議の役割

1. 各所管の債権管理に係る進捗管理
2. 各所管の債権管理に係る課題の共有
3. 協議
4. 研修の開催

債権管理対策会議は、行革・財産活用室長を座長とし、各債権管理担当課の課長等から構成され、全庁にまたがる債権管理に係る情報共有や課題検討などを行っています。



市では、債権の発生から督促・回収・整理に至るまでの一連の事務を、各債権所管課が担う体制となっており、各課において債権管理事務が完結する構造となっている。このため、市は行財政改革課を主管課として債権管理対策会議を設置し、各債権所管課における取組状況や課題について情報共有を行い、庁内全体で債権管理に関する対応を行う仕組みを構築している。

また、債権管理に関する事務手続については、債権管理マニュアルに標準的な手順の詳細を規定しているものの、各債権には制度趣旨や対象者の特性、発生形態など固有の事情が存在することから、所管課においては、これらを踏まえた独自の実務マニュアルを整備することが求められている。

3. 監査の対象とした債権

本監査において対象とした債権は、市が毎年度作成する「債権徴収計画」（図表3）に掲げられた債権のうち、令和6年度末時点で実際に滞納が発生しているものを中心に選定したものである。同計画に記載されている債権は、市が管理する滞納繰越額を体系的に整理したものであり、市全体における滞納状況の把握と対応方針の基礎となるものである。

このため、本監査では、同計画に掲げられた債権群の中から、原則として令和6年度末において滞納が残存している債権を主たる対象とし、債権の発生から督促・回収・整理に至る管理状況について実務面から検証を行った。これにより、市における債権管理の運用状況を、具体的な事例に即して把握することとなる。

本章で整理した制度及び体制を前提として、次章以降では、市における債権管理の運用状況について、具体的な債権を対象に検証を行う。

第3章 監査の結果及び意見（総論）

1. 監査の結果及び意見の一覧

本年度の包括外部監査における監査の結果は11件、意見は34件であった。

第3章 監査の結果及び意見（総論）に記載したものは、総括意見8件である。

第4章 監査の結果及び意見（各論）に記載したものは、下図のとおり、監査の結果11件、意見26件である。

【図表4 監査の結果及び意見（各論）】

No	課	債権名称	監査の結果及び意見（各論）	区分	No	頁
1	税務課	市税（5税）	① 財務会計システムと債権管理システムの債権残高の差異について	結果	1	34
2	税務課	市税（5税）	② 分納誓約書の入手について	結果	2	35
3	税務課	市税（5税）	③ 「交渉経過一覧」への記録について	意見	1	35
4	税務課	市税（5税）	④ 定期的な滞納者の営業実態等の調査について	意見	2	35
5	税務課	市税（5税）	⑤ 延滞金の減免について	意見	3	36
6	税務課	市税（5税）	⑥ 市民税（個人）の特別徴収に係る滞納対策について	意見	4	37
7	税務課	市税（5税）	⑦ 納付方法の更なる多様化に向けた取組について	意見	5	37
8	保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	① 不納欠損処理等の債権整理手続について	結果	3	42
9	保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	② 分納誓約書の入手について	結果	4	43
10	保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	③ 分納計画の期間について	意見	6	43
11	保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	④ 財産調査の実施と「交渉経過一覧」への記録について	意見	7	44
12	保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	⑤ 口座振替による納付の勧奨について	意見	8	44

No	課	債権名称	監査の結果及び意見（各論）	区分	No	頁
13	長寿社会推進課	介護保険料	① 交渉経過記録の記載不備について	結果	5	52
14	長寿社会推進課	介護保険料	② 分納誓約書の入手について	結果	6	52
15	長寿社会推進課	介護保険料	③ 不納欠損処理等の債権整理手続について	結果	7	53
16	長寿社会推進課	介護保険料	④ 催告の運用ルールを検討について	意見	9	53
17	長寿社会推進課	介護保険料	⑤ 債権管理手続の実務経験について	意見	10	53
18	長寿社会推進課	介護給付費返還金	⑥ 分納誓約書の記載不備について	結果	8	54
19	生活福祉課	生活福祉課における4債権	① 事務取扱要領の改定について	結果	9	63
20	生活福祉課	生活保護法第78条による徴収金	② 生活保護法第78条による徴収金の加算金適用の基準設定について	意見	11	63
21	生活福祉課	生活保護法第78条による徴収金	③ 生活保護法関係文書の保存期間設定について	意見	12	64
22	生活福祉課	生活福祉課における4債権	④ ICTの導入・活用の検討について	意見	13	64
23	生活福祉課	生活保護法第77条の2による徴収金	⑤ 生活保護申請時の案内文の充実化について	意見	14	65
24	保育子ども課	保育子ども課における3債権	① 口座振替による納付の勧奨について	意見	15	72
25	保育子ども課	保育子ども課における3債権	② 債権管理に関するマニュアル整備について	意見	16	73
26	保育子ども課	保育所利用者負担金	③ 資産調査開始に係る通知について	意見	17	74
27	家庭支援課	児童扶養手当返還金	① 児童扶養手当返還金に係る債権区分について	意見	18	79

No	課	債権名称	監査の結果及び意見（各論）	区分	No	頁
28	家庭支援課	児童扶養手当返還金	② 債権管理に関するマニュアル整備について	意見	19	80
29	下水道課	下水道使用料	① 収入未済額の管理について	結果	10	85
30	下水道課	下水道使用料	② 大阪広域水道企業団に対する下水道使用料徴収事務の委託範囲について	意見	20	85
31	下水道課	下水道使用料	③ 高額滞納者に対する収入未済債権の対応について	意見	21	85
32	下水道課	下水道事業分担金	④ 不納欠損処理等の検討について	結果	11	86
33	住宅公園課	住宅使用料等	① 家賃等の適切な債権管理について	意見	22	95
34	住宅公園課	住宅使用料等	② 遅延損害金の未徴収について	意見	23	95
35	住宅公園課	住宅使用料等	③ 外部委託業者との連携不足について	意見	24	95
36	教育サービス課	留守家庭児童会費	① 債権の適切な情報管理について	意見	25	98
37	教育サービス課	留守家庭児童会費	② 書面による督促状の送付について	意見	26	99

2. 監査の結果及び意見の総括

債権管理は、市の財政運営において安定的な収入を確保するとともに、受益と負担の公平性を担保するための重要な行政機能である。近年は、人口減少や高齢化、市民の生活環境の変化などにより、債務者の事情が多様化し、債権管理に求められる対応は従来よりも複雑化している。また、多くの自治体と同様、市においても職員数そのものが限られており、増加する事務量に見合った人員を十分に確保することが難しい状況にある。このような体制上の制約は、債権の発生から督促・回収・整理に至るまでの一連のプロセスを、計画的かつ確実に遂行するうえで大きな課題となっている。

さらに具体的には、(1) 債権管理に専従する職員を配置することが現行の体制上困難であること、(2) 一部の自治体に見られるような回収困難債権を専門的に処理する専属組織が設置されておらず、債権の発生から督促・徴収に加え、強制執行や債権整理に至る債権回収サイクル全体を各債権所管課が自ら担っていること、(3) 担当職員が一定期間で異動するため、滞納整理等に必要な実務経験や判断基準の蓄積が進みにくいこと、という三つの構造的要因が重層的に作用している。これらのことから、市の債権管理は業務の定着化が進みにくいという構造的な課題を抱えている。

こうした状況を踏まえると、属人的な対応に依存するのではなく、組織として知識・判断基準を継続的に維持・共有できる仕組みを整備することが、これまで以上に求められる。

今回の包括外部監査では、複数の債権を対象として、上流工程（案内・周知）、債権発生後の記録・督促・回収手続、債権整理（執行停止・不納欠損等）、個々のマニュアル整備、全庁的な対応、さらに一部委託事務の運用状況について検証した。その結果、市には債権全般を対象とした債権管理マニュアルが整備され、制度的枠組みは一定程度構築されているものの、個別債権では運用面にばらつきが見られ改善の余地があることが確認された。具体的には、以下のとおり総括意見を示す。

(1) 納付勧奨・債権未発生対策について

債権管理においては、滞納後の管理手続以前に、そもそも債権を発生させない「上流工程」の適正化が重要である。しかし今回の指摘では、特定の債権については案内又は通知内容の不足が見受けられ、制度周知の段階で十分な工夫がなされていない結果、本来は回避できた可能性のある債権が発生している事例が確認された。また、口座振替による市税や保険料等の納付は、納付者の振込漏れ防止に寄与するだけでなく、市にとっても納付書発行・未納時の督促事務が削減され、事務負担の軽減効果が大きいにもかかわらず、その利用促進が十分でない状況も見受けられる。今後は、案内文書・申請様式・依頼書等における説明内容を整理・標準化するとともに、口座振替を原則とする位置付けを明確にし、制度の理解促進と納付行動の安定化を図ることで、不要な債権の発生を抑制する仕組みづくりを強化すべきである。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
税務課	市税（5税）	⑦ 納付方法の更なる多様化に向けた取組について	意見	5
保険年金課	国民健康保険税・料、 後期高齢者医療保険料	⑤ 口座振替による納付の勧奨について	意見	8
生活福祉課	生活保護法第77条の2徴収金	⑥ 生活保護申請時の案内文の充実化について	意見	14
保育子ども課	保育子ども課における3債権	① 口座振替による納付の勧奨について	意見	15

(2) 債権の記録管理について

市の債権管理条例及び債権管理マニュアルに記録の必要性(債権管理台帳の整備)は明記されているものの、実務では担当者による記録のばらつきや記録漏れが複数確認された。限られた人員の中で効率的な債権管理を行うためには、誰が担当しても一定水準の記録が残る「再現性の高い仕組み」が不可欠である。今後は、交渉経過一覧に記録すべき最低限の項目(例：督促日・催告日・財産調査結果・分納条件等)を明確化し、担当職員に過度な負担を生じさせずに記録の均質化を図りつつ、記録の欠落や不整合を洗い出すいわば債権の棚卸しを実施することで記録の正確性を担保されたい。記録は債権管理の基盤であり、この基盤の強化が、滞納整理の質を高め、業務の標準化や共有化を進めるうえでも重要である。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
税務課	市税（5税）	③ 「交渉経過一覧」への記録について	意見	1
保険年金課	国民健康保険税・料、 後期高齢者医療保険料	④ 財産調査の実施と「交渉経過一覧」への記録について	意見	7
長寿社会推進課	介護保険料	① 交渉経過記録の不備について	結果	5
下水道課	下水道使用料	① 収入未済額の管理について	結果	10
教育サービス課	留守家庭児童会費	① 債権の適切な情報管理について	意見	25

(3) 督促・催告・財産調査手続について

債権管理マニュアル上は督促や催告の手順が整備されているものの、実務では電話連絡に優先して書面督促が行われていないケースや、財産調査が断続的にしか実施されていないケースが確認された。法的効果を伴う手続(督促・催告・滞納処分等)は、適切な時期に実施しなければ時効完成を招くため、人員が限られる中でも「何を、いつ、どの程度行うか」を明確にし、行動基準の明確化を図る必要がある。例えば、督促後納付がない場合における催告の時期や次の催告との間隔、文書催告又は電話催告の選択基準、電話催告時の伝達内容や記録方法及び財産調査の実施時期などについて、過去の債権管理の経験や所管課のリソースを踏まえ着手基準を明文化することで、担当者による判断のばらつきを抑えることができる。また、預貯金等照会システムを活用し、調査の一体的実施と記録の徹底を進めることで、限られたリソースの中でも効率的な滞納整理が可能となる。行動基準の明確化は、実施すべき業務を確実にを行うための共通ルールとして機能する。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
税務課	市税（5税）	④ 定期的な滞納者の営業実態等の調査について	意見	2
税務課	市税（5税）	⑥ 市民税（個人）の特別徴収に係る滞納対策について	意見	4
長寿社会推進課	介護保険料	④ 催告の運用ルールを検討について	意見	9
住宅公園課	住宅使用料等	① 家賃等の適切な債権管理について	意見	22
教育サービス課	留守家庭児童会費	② 書面による督促状の送付について	意見	26

（4）延滞金等の取扱いについて

延滞金や遅延損害金に関して、減免や未請求の事例が見受けられたが、当該延滞金の減免や遅延損害金の取扱いについては、規程に基づいた運用が十分に行われておらず、減免を行った理由や、請求を行わなかった判断根拠が明確ではなかった。減免は債務者の負担軽減という側面を持つ一方、公平性や徴収の抑止効果にも影響するため、基準の不明確さは制度運用上のリスクとなる。今後は、減免の判断要素（生活状況、事業状況、不可抗力の有無等）や、全額減免・一部減免の判断基準を整理し、決裁プロセスを統一することで、判断の透明性と公平性を確保すべきである。また、減免判断に至った理由を簡潔に記録する様式を整えることで、担当者間の引継ぎや後日の検証の容易化にもつながる。「迷わず判断できる基準」があることが最も効果を発揮するため、基準化と簡便な記録方法の両面から改善を図りたい。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
税務課	市税（5税）	⑤ 延滞金の減免について	意見	3
住宅公園課	住宅使用料等	② 遅延損害金の未徴収について	意見	23

（5）債権回収（分割納付・強制執行等）手続について

分納誓約書の扱いや分納期間の設定、不履行時の対応、強制執行の着手基準など、回収の根幹となる手続において、債権管理マニュアルと実際の運用に乖離が見られた。担当者によって対応が異なる状態では、回収可能な債権の機会損失や、債務者間の不公平が生じるリスクがある。今後は、分納を認める際の審査項目（収入・資産状況、他債務の有無等）や分納期間の上限、不履行時に移行する手続をより具体的に整理し、運用を統一することが重要である。また、強制執行についても実施時期の基準を設定することで、必要な場面で適切に執行が行われるようされたい。限られたリソースの中では、判断基準を共有し、迷わずに実行できる体制を整えることが現実的である。基準の明確化と運用統一は、回収の実効性と公平性の双方に寄与する。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
税務課	市税（5税）	② 分納誓約書の入手について	結果	2
保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	② 分納誓約書の入手について	結果	4
保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	③ 分納計画の期間について	意見	6
長寿社会推進課	介護保険料	② 分納誓約書の入手について	結果	6
長寿社会推進課	介護給付費返還金	⑥ 分納誓約書の記載不備について	結果	8
保育子ども課	保育所利用者負担金	③ 資産調査開始に係る通知について	意見	17

(6) 債権整理（執行停止・不納欠損処理等）手続について

債権管理の事務執行上、債務者が資力を喪失して支払不能になる、あるいは居住不明となるなど、不可避免的に納付に至らないケースは一定割合で必ず発生する。複数の債権においては、長期間にわたり収入未済のまま残置されている事例が確認され、執行停止・不納欠損等の整理手続が十分に活用されていない状況が明らかとなった。

債務者対応を継続して実施してきたケース等において、債権回収を放棄することに抵抗があるという担当者の心理は理解するが、効果的かつ効率的に債権管理を行うためには、回収可能性の著しく低い債権に過度な時間を費やすのではなく、適切に債権整理を進めることが不可欠である。そのため、毎年度の時効管理と棚卸しの実施を制度化し、時効到来に近い債権や長期滞留債権を早期に把握できる仕組みを構築すべきである。また、執行停止や債権放棄を含む整理手続についても、適用基準及び必要資料を明確化することで、担当者が迷わず実施できる体制をつくることが求められる。債権整理は「回収を諦める作業」ではなく、「限られたリソースを回収可能な債権に振り向けるための戦略」であり、計画的に取り組む必要がある。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
保険年金課	国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料	① 不納欠損処理等の債権整理手続について	結果	3
長寿社会推進課	介護保険料	③ 不納欠損処理等の債権整理手続について	結果	7
下水道課	下水道使用料	③ 高額滞納者に対する収入未済債権の対応について	意見	21
下水道課	下水道事業分担金	④ 不納欠損処理等の検討について	結果	11

(7) ノウハウ経験の庁内共有・マニュアル等文書整備について

債権管理マニュアルが整備されているものの、実務の現場では、担当者ごとに手続の理解度や経験値に差があり、対応が属人的となる傾向が見られる。また、個々の債権において管理マニュアルを作成しているのは、市税と生活保護債権のみであった。強制執行、分納協議、滞納者との交渉などは、法令知識だけでは十分に対応できず、過去の実例や判断プロセスといった“実務ノウハウ”の共有が不可欠である。限られた人員体制の中でも一定水準の債権管理を維持するためには、市の債権管理マニュアルにしたがって適切に実行することに加え、必要に応じて課が自らの債権特性を踏まえた簡易な実務マニュアル（最低限の様式・判断基準・記録ルール）を整えることで、属人的な処理を最小化し、組織として一定品質の債権管理を継続できる体制を確立する必要がある。あわせて、行財政改革課が「債権管理対策会議」を主導し、各課から現場の課題・事例・運用上の疑問点等を継続的に収集・共有したうえで、市全体としての対応方針や改善策を整理・提示することで、組織横断的に債権管理の課題を解消していくことが重要である。また、滞納整理の実務経験が豊富な税務課と連携・協力し、庁内横断の研修会・事例共有会を開催することで各課に対して具体的な事例・判断手順・留意点などを“生きた知識”として伝達することが望ましい。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
長寿社会推進課	介護保険料	⑤ 債権管理手続の実務経験について	意見	10
生活福祉課	生活福祉課における4債権	① 事務取扱要領の改定について	結果	9
生活福祉課	生活保護法第78条による徴収金	② 生活保護法第78条徴収金による加算金適用の基準設定について	意見	11
生活福祉課	生活保護法第78条による徴収金	③ 生活保護法関係文書の保存期間設定について	意見	12
保育子ども課	保育子ども課における3債権	② 債権管理に関するマニュアル整備について	意見	16
家庭支援課	児童扶養手当返還金	① 児童扶養手当返還金に係る債権区分について	意見	18
家庭支援課	児童扶養手当返還金	② 債権管理に関するマニュアル整備について	意見	19

(8) 債権管理の委託事務について

債権管理の一部を外部に委託している分野(下水道使用料、住宅使用料など)では、委託仕様書に記載されている業務内容が抽象的で、具体的な業務の範囲や、市と受託者の責任分担が十分に明確化されていない点が共通して確認された。仕様書上の役割が曖昧である結果、受託者がどこまで債権管理を担うべきか、市はどの業務を把握すべきかが不明瞭となり、実際に提出されている報告書にも滞納状況の把握や回収可能性の判断に必要な情報が不十分となる。これにより、市が主体的に債権管理の全体像を把握する機能が弱まり、長期滞留債権の放置や、時効管理の遅れにつながっている点は看過できない。債権管理の最終責任はあくまで市にあり、委託は市の監督のもとで行われるべき補助的機能であることを踏まえると、今後は、委託仕様書において、受託者が行うべき具体的業務、市が受け取るべき報告内容・頻度、双方の責任範囲及び情報連携体制の在り方を明確に定義する必要があると考えられる。また、受託者が把握した滞納者の生活状況や収納見込み等の情報は市の滞納整理に不可欠であるため、報告項目や様式の標準化も求められる。こうした仕様の明確化は、限られた体制の中でも実務レベルで確実に運用できる債権管理体制を構築するうえで不可欠であり、委託の実効性を高めることが期待される。

【事例】

課名	債権名称	監査の結果及び意見	区分	No
下水道課	下水道使用料	② 大阪広域水道企業団に対する下水道使用料徴収事務の委託範囲について	意見	20
住宅公園課	住宅使用料等	③ 外部委託業者との連携不足について	意見	24

第4章 監査の結果及び意見（各論）

1. 税務課

(1) 市税（5税）

（債権の概要）

債権名	市民税（個人）		
債権所管課	総務部 税務課		
根拠法令等	地方税法、国税徴収法、市税賦課徴収条例等		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	個人の前年中の所得に対して課される税（均等割と所得割） 普通徴収と特別徴収あり		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（eLTAX）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	2,397,846,500	2,384,608,100	2,195,760,962
収入済額（円）	2,359,115,328	2,345,793,834	2,169,756,419
不納欠損額（円）	0	2,108	0
収入未済額（円）	38,731,172	38,812,158	26,004,543
収入未済（債務者数）	748件	810件	770件
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	52,883,543	64,465,982	71,282,349
収入済額（円）	23,523,067	29,635,284	27,211,861
不納欠損額（円）	4,602,530	2,917,292	4,427,254
収入未済額（円）	24,757,946	31,913,406	39,643,234
収入未済（債務者数）	778件	840件	804件
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	2,450,730,043	2,449,074,082	2,267,043,311
収入済額（円）	2,382,638,395	2,375,429,118	2,196,968,280
不納欠損額（円）	4,602,530	2,919,400	4,427,254
収入未済額（円）	63,489,118	70,725,564	65,647,777
収入未済（債務者数）	1,526件	1,650件	1,574件
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.10%（R6年度） 現年・滞繰（全税目）	97.10%（R6年度） 現年・滞繰（全税目）	97.10%（R6年度） 現年・滞繰（全税目）

実際徴収率	現 98.38% 滞 44.48%	現 98.37% 滞 45.97%	現 98.82% 滞 38.17%
発生年度別内訳	R6年度収入未済額については、(概要の補足) ③を参照。		
滞納債権の最古発生年度	平成 20 年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 22 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 5 人	
	その他 : 5 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 : 収納関係事務処理要領) <input type="checkbox"/> 作成していない		
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input checked="" type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()		
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

債権名	市民税(法人)
債権所管課	総務部 税務課
根拠法令等	地方税法、国税徴収法等
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権
時効	5年
債権の概要	法人の所得にかかる法人税を基礎として課税される税(均等割と法人税割)
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付

	□ クレジット決済・電子マネー ■ その他 (eLTAX)		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	469,241,100	367,525,500	433,958,500
収入済額 (円)	468,386,400	367,429,080	430,903,961
不納欠損額 (円)	0	0	0
収入未済額 (円)	854,700	96,420	3,054,539
収入未済 (債務者数)	17 件	18 件	20 件
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	11,982,577	15,972,547	17,359,447
収入済額 (円)	1,514,930	1,113,600	1,062,200
不納欠損額 (円)	481,900	110,000	495,134
収入未済額 (円)	9,985,747	14,748,947	15,802,113
収入未済 (債務者数)	24 件	25 件	15 件
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	481,223,677	383,498,047	451,317,947
収入済額 (円)	469,901,330	368,542,680	431,966,161
不納欠損額 (円)	481,900	110,000	495,134
収入未済額 (円)	10,840,447	14,845,367	18,856,652
収入未済 (債務者数)	41 件	43 件	35 件
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)
実際徴収率	現 99.82% 滞 12.64%	現 99.97% 滞 6.97%	現 99.30% 滞 6.12%
発生年度別内訳	R6年度収入未済額については、(概要の補足)③を参照。		
滞納債権の最古発生年度	令和元年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 22 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 5 人	
	その他 : 5 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 : 収納関係事務処理要領) <input type="checkbox"/> 作成していない		
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有		

共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 経過記録（債権管理台帳）などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input checked="" type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他（ ）
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 （ソフトウェア名称： 滞納整理システム ） <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 （システム名称： ）

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

債権名	固定資産税		
債権所管課	総務部 税務課		
根拠法令等	地方税法、国税徴収法等		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	土地、家屋、償却資産の保有に対して課される税		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input checked="" type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（eLTAX）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	4,823,856,700	4,865,918,200	4,845,338,100
収入済額（円）	4,792,870,068	4,851,358,787	4,818,852,652
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	30,986,632	14,559,413	26,485,448
収入未済（債務者数）	447件	466件	473件
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	102,956,636	76,413,703	57,094,869
収入済額（円）	32,739,431	30,676,258	25,905,831
不納欠損額（円）	25,027,388	3,356,554	8,858,233
収入未済額（円）	45,189,817	42,380,891	22,330,805
収入未済（債務者数）	586件	612件	588件
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	4,926,813,336	4,942,331,903	4,902,432,969

収入済額（円）	4,825,609,499	4,882,035,045	4,844,758,483
不納欠損額（円）	25,027,388	3,356,554	8,858,233
収入未済額（円）	76,176,449	56,940,304	48,816,253
収入未済（債務者数）	1,033 件	1,078 件	1,061 件
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.10%（R 6 年度） 現年・滞繰（全税目）	97.10%（R 6 年度） 現年・滞繰（全税目）	97.10%（R 6 年度） 現年・滞繰（全税目）
実際徴収率	現 99.36% 滞 31.80%	現 99.70% 滞 40.14%	現 99.45% 滞 45.37%
発生年度別内訳	R 6 年度収入未済額については、（概要の補足）③を参照。		
滞納債権の最古発生年度	平成 10 年度		
債権所管課の人員数	常勤：22 人	うち、債権管理事務専従職員数：5 人	
	その他：5 人	うち、債権管理事務専従職員数：0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル（手順書）の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している （マニュアルの名称：収納関係事務処理要領） <input type="checkbox"/> 作成していない		
※債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している （システムの名称：滞納整理システム） <input type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録（債権管理台帳）などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input checked="" type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 （ソフトウェア名称： ） <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 （システム名称： ）		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

債権名	都市計画税
債権所管課	総務部 税務課
根拠法令等	地方税法、国税徴収法等
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権

	<input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	市街化区域内の土地、家屋の保有に対して課される税		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input checked="" type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他 (eLTAX)		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	725,573,000	740,299,000	733,355,100
収入済額 (円)	720,910,232	738,086,211	729,343,699
不納欠損額 (円)	0	0	0
収入未済額 (円)	4,662,768	2,212,789	4,011,401
収入未済 (債務者数)	447 件	466 件	473 件
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	16,009,179	11,725,185	8,739,367
収入済額 (円)	5,090,816	4,707,080	3,965,337
不納欠損額 (円)	3,891,632	515,042	1,355,906
収入未済額 (円)	7,026,731	6,503,063	3,418,124
収入未済 (債務者数)	586 件	612 件	588 件
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	741,582,179	752,024,185	742,094,467
収入済額 (円)	726,001,048	742,793,291	733,309,036
不納欠損額 (円)	3,891,632	515,042	1,355,906
収入未済額 (円)	11,689,499	8,715,852	7,429,525
収入未済 (債務者数)	1,033 件	1,078 件	1,061 件
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R6年度) 現年・滞繰 (全税目)
実際徴収率	現 99.36% 滞 31.80%	現 99.70% 滞 40.15%	現 99.45% 滞 45.37%
発生年度別内訳	R6年度収入未済額については、(概要の補足)③を参照。		
滞納債権の最古発生年度	平成10年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 22 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 5 人	
	その他 : 5 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 : 収納関係事務処理要領) <input type="checkbox"/> 作成していない		

況	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録 (債権管理台帳) などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input checked="" type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称:) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

債権名	軽自動車税 (種別割)		
債権所管課	総務部 税務課		
根拠法令等	地方税法、国税徴収法等		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	原動機付自転車、軽自動車等の所有者に課される税		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input checked="" type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他 (eLTAX)		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	179,938,600	183,576,800	185,853,000
収入済額 (円)	177,469,090	180,894,940	183,558,791
不納欠損額 (円)	0	12,900	0
収入未済額 (円)	2,469,510	2,668,960	2,294,209
収入未済 (債務者数)	290 件	315 件	293 件
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	6,380,301	6,072,808	6,747,120
収入済額 (円)	1,718,523	1,574,048	2,090,012
不納欠損額 (円)	1,047,480	426,600	713,404

収入未済額 (円)	3,614,298	4,072,160	3,943,704
収入未済 (債務者数)	424 件	483 件	495 件
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	186,318,901	189,649,608	192,600,120
収入済額 (円)	179,187,613	182,468,988	185,648,803
不納欠損額 (円)	1,047,480	439,500	713,404
収入未済額 (円)	6,083,808	6,741,120	6,237,913
収入未済 (債務者数)	714 件	798 件	788 件
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.10% (R 6 年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R 6 年度) 現年・滞繰 (全税目)	97.10% (R 6 年度) 現年・滞繰 (全税目)
実際徴収率	現 98.63% 滞 26.93%	現 98.54% 滞 25.92%	現 98.77% 滞 30.98%
発生年度別内訳	R 6 年度収入未済額については、(概要の補足) ③を参照。		
滞納債権の最古発生年度	平成 22 年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 22 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 5 人	
	その他 : 5 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 : 収納関係事務処理要領) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない		
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録 (債権管理台帳) などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input checked="" type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()		
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

① 各税目の概要

市における債権管理の対象となる市税は、市民税（個人）、市民税（法人）、固定資産税、都市計画税及び軽自動車税の5種類である。各税目の概要は、下表のとおりである。

税目	概要
市民税（個人）	市内に住所を有する個人で、前年中に所得のあった人に課される税。その人の前年1年間の所得に応じて課される「所得割」と、所得が一定額以上の人に広く均等に一定の税額で課される「均等割」とがある。
市民税（法人）	市内に事務所や事業所を有する法人に対して課される税で、法人税(国税)を課税標準とし、法人の所得に対して課税される「法人税割」と、利益の有無にかかわらず行政サービスとの応益性に着目して課税される「均等割」がある。
固定資産税	毎年1月1日（賦課期日）現在において、市内に土地、家屋、償却資産を所有している人に課される税。
都市計画税	都市計画事業・土地区画整理事業に要する費用にあてるため、毎年1月1日（賦課期日）現在において、都市計画法による都市計画区域のうち市街化区域に所在する土地及び家屋を所有している人に課される税。
軽自動車税	原動機付自転車・軽自動車・小型特殊自動車・二輪の小型自動車の4月1日現在の所有者に対して課される税。

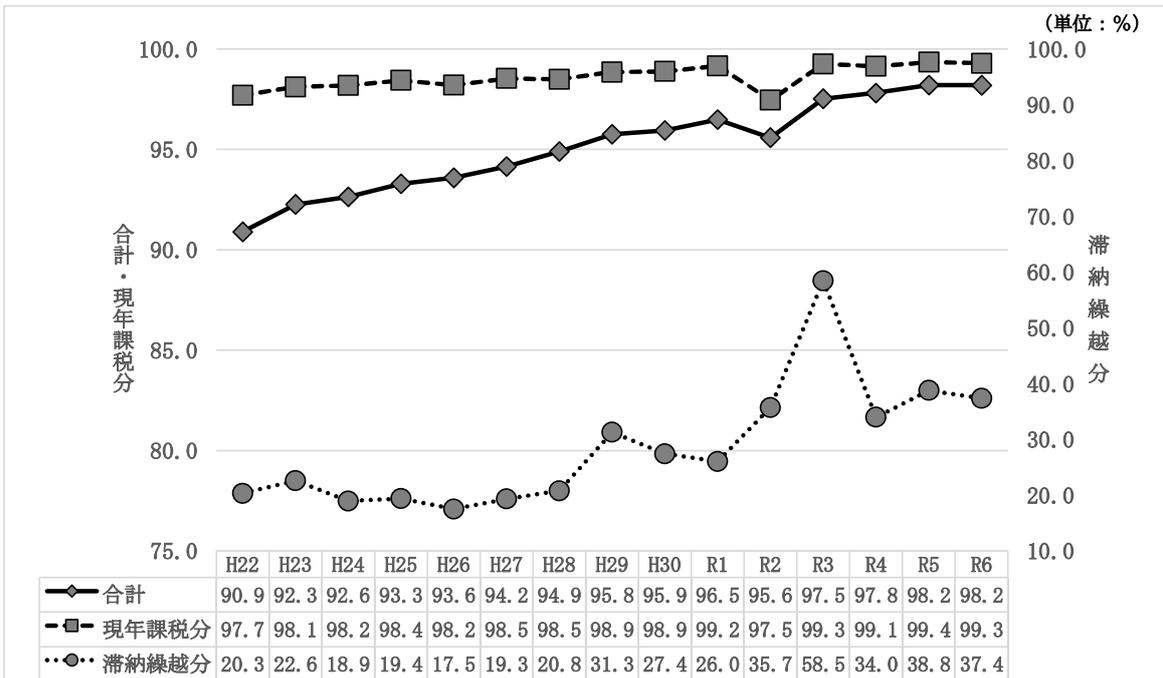
(出所：監査人作成)

② 収納率の推移

市は、低迷する市税徴収率向上のため、平成19年3月に策定した「市税徴収基本方針」のもと、滞納処分等を積極的に実施するとともに、大阪府が府内市町村と共同で設置した大阪府域地方税徴収機構に平成29年4月から参画し、継続的に職員1名を派遣するなど、徴収強化の取組を行っている。

その結果、下図に示す過去15年間の収納率の推移のとおり、近年、市税の収納率は上昇傾向にある。

【図表5 泉南市市税収納率の推移】



(出所：市提供資料により監査人作成)

また、令和4年度から6年度までの大阪府内の市町村の市税収納率の推移を示すと、下表のとおりである。令和6年度における市の収納率は前年度と同率の98.2%であるが、府内における順位は、前年度の30位から3つ順位を落として33位となっている。

【図表6 大阪府内の市町村の市税収納率の推移】

順位	令和4年度		令和5年度		令和6年度 ※決算速報値	
	市町村名	徴収率	市町村名	徴収率	市町村名	徴収率
1	田尻町	99.6	田尻町	99.7	田尻町	99.7
2	千早赤阪村	99.6	交野市	99.5	高槻市	99.6
3	枚方市	99.5	枚方市	99.5	交野市	99.5
4	高槻市	99.5	高槻市	99.5	枚方市	99.4
5	交野市	99.4	泉佐野市	99.2	千早赤阪村	99.3
6	藤井寺市	99.2	千早赤阪村	99.2	箕面市	99.3
7	箕面市	99.1	箕面市	99.2	羽曳野市	99.3
8	大東市	99.1	大東市	99.1	河内長野市	99.3
9	岸和田市	99.0	茨木市	99.1	泉佐野市	99.2
10	吹田市	98.9	藤井寺市	99.1	大東市	99.1
11	泉佐野市	98.9	河内長野市	99.0	茨木市	99.1
12	東大阪市	98.9	吹田市	99.0	吹田市	99.1

13	富田林市	98.8	岸和田市	99.0	岸和田市	99.0
14	羽曳野市	98.8	羽曳野市	99.0	大阪市	98.9
15	熊取町	98.8	東大阪市	98.8	東大阪市	98.8
16	茨木市	98.7	和泉市	98.8	和泉市	98.8
17	河内長野市	98.7	堺市	98.7	堺市	98.8
18	和泉市	98.7	大阪市	98.7	藤井寺市	98.8
19	柏原市	98.7	柏原市	98.7	守口市	98.8
20	大阪市	98.7	熊取町	98.7	四條畷市	98.7
21	堺市	98.7	四條畷市	98.6	池田市	98.7
22	貝塚市	98.6	松原市	98.6	熊取町	98.7
23	松原市	98.6	富田林市	98.6	貝塚市	98.7
24	四條畷市	98.5	貝塚市	98.6	柏原市	98.7
25	摂津市	98.5	八尾市	98.6	八尾市	98.6
26	八尾市	98.4	守口市	98.6	忠岡町	98.6
27	高石市	98.4	摂津市	98.6	摂津市	98.6
28	守口市	98.3	高石市	98.5	松原市	98.6
29	泉大津市	98.1	豊中市	98.3	富田林市	98.5
30	豊中市	98.1	泉南市	98.2	高石市	98.4
31	池田市	98.0	池田市	98.1	豊中市	98.3
32	太子町	98.0	忠岡町	98.1	門真市	98.3
33	忠岡町	98.0	泉大津市	97.9	泉南市	98.2
34	泉南市	97.8	太子町	97.9	太子町	98.0
35	門真市	97.8	門真市	97.8	泉大津市	97.9
36	豊能町	97.6	豊能町	97.4	豊能町	97.4
37	寝屋川市	97.3	島本町	97.4	島本町	97.4
38	阪南市	97.2	阪南市	97.2	阪南市	97.0
39	能勢町	97.0	寝屋川市	97.1	寝屋川市	97.0
40	河南町	96.5	能勢町	96.7	河南町	96.4
41	島本町	96.5	河南町	96.5	能勢町	96.4
42	大阪狭山市	96.4	大阪狭山市	96.2	大阪狭山市	96.2
43	岬町	95.1	岬町	95.0	岬町	95.9

(出所：市提供資料により監査人作成)

③ 債権の発生年度別内訳

債権の発生年度別内訳については、債権管理システムの債権残高の内訳として把握されている。上表の債権管理システムにおける債権残高について、税目ごとに発生年度別の内訳を示すと、下表のとおりである。

【図表7 債権の発生年度別内訳】

(単位：円)

	市民税 (個人)	市民税 (法人)	固定資産税	都市計画税	軽自動車税	合計
平成10年度	0	0	618,917	94,193	0	713,110
平成11年度	0	0	832,762	126,738	0	959,500
平成12年度	0	0	793,272	120,728	0	914,000
平成13年度	0	0	725,349	110,391	0	835,740
平成14年度	0	0	0	0	0	0
平成15年度	0	0	2,222	338	0	2,560
平成16年度	0	0	40,706	6,194	0	46,900
平成17年度	0	0	39,490	6,010	0	45,500
平成18年度	0	0	18,140	2,760	0	20,900
平成19年度	0	0	0	0	0	0
平成20年度	31,083	0	0	0	0	31,083
平成21年度	0	0	0	0	0	0
平成22年度	0	0	557,200	84,800	7,200	649,200
平成23年度	0	0	0	0	7,200	7,200
平成24年度	36,379	0	0	0	14,400	50,779
平成25年度	69,791	0	0	0	0	69,791
平成26年度	59,426	0	0	0	0	59,426
平成27年度	30,527	0	13,288	2,022	7,200	53,037
平成28年度	89,410	0	596,204	90,736	19,700	796,050
平成29年度	154,107	0	1,640,198	249,622	157,600	2,201,527
平成30年度	400,387	0	2,020,100	307,440	205,130	2,933,057
令和元年度	717,789	35,000	1,171,969	178,362	279,460	2,382,580
令和2年度	2,574,858	0	1,939,791	295,217	466,883	5,276,749
令和3年度	4,766,883	344,000	3,479,044	529,477	568,100	9,687,504
令和4年度	7,044,914	135,000	7,697,801	1,171,532	803,410	16,852,657
令和5年度	12,165,187	343,000	11,832,091	1,800,732	1,336,400	27,477,410
令和6年度	29,230,856	2,344,639	26,676,764	4,037,585	2,326,409	64,616,253
合計	57,371,597	3,201,639	60,695,308	9,214,877	6,199,092	136,682,513

(出所：市提出資料により監査人作成)

(監査の結果及び意見)

① 財務会計システムと債権管理システムの債権残高の差異について (結果)

前述の(債権の概要)には財務会計システムにおける収入未済額を記載しているが、債権管理システムで管理している各年度末時点の債権残高と差異が発生している。

税目ごとに財務会計システムにおける収入未済額と債権管理システムにおける債権残高を比較すると、下表のとおりである。

【図表8 財務会計システムにおける収入未済額と債権管理システムにおける債権残高】

(単位：円)

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
市民税 (個人)	財務会計システム	63,489,118	70,725,564	65,647,777
	債権管理システム	62,965,416	59,966,629	57,371,597
	差異	523,702	10,758,935	8,276,180
市民税 (法人)	財務会計システム	10,840,447	14,845,367	18,856,652
	債権管理システム	2,478,834	2,441,234	3,201,639
	差異	8,361,613	12,404,133	15,655,013
固定資産税	財務会計システム	76,176,449	56,940,304	48,816,253
	債権管理システム	76,363,014	68,737,231	60,695,308
	差異	△ 186,565	△ 11,796,927	△ 11,879,055
都市計画税	財務会計システム	11,689,499	8,715,852	7,429,525
	債権管理システム	11,622,863	10,496,882	9,214,877
	差異	66,636	△ 1,781,030	△ 1,785,352
軽自動車税	財務会計システム	6,083,808	6,741,120	6,237,913
	債権管理システム	6,048,187	6,683,799	6,199,092
	差異	35,621	57,321	38,821
合計	財務会計システム	168,279,321	157,968,207	146,988,120
	債権管理システム	159,478,314	148,325,775	136,682,513
	差異	8,801,007	9,642,432	10,305,607

(出所：市提出資料により監査人作成)

上表のとおり、令和6年度末現在の市税(5税)合計では、財務会計システムにおける収入未済額が146,988,120円であるのに対して、債権管理システムにおける債権残高は136,682,513円であり、差異は10,305,607円となっている。

差異の要因としては、①入金科目誤り(例：個人市民税に入金すべきところを誤って固定資産税に入金)、②出納閉鎖期間における収入年度誤り(例：旧年度に入金すべきところを誤って新年度へ入金)、③債権管理システムで滞納繰越分の減額や課税取消が行われたが、財務会計システムに反映されていなかったことが確認された。これらの事務誤りは、徴収事務そのものに起因するものではないものの、収納・会計処理における

内部管理上の不整合に起因して両システムの債権残高に差異が発生したものである。

については、債権残高の正確性を複数のシステムで担保することは債権管理上重要な前提となることから、財務会計システムと債権管理システムのデータの突合を定期的を実施するなど、再発の防止に努められたい。

なお、現時点（本報告書提出日）において、既に数値の差異及び原因について網羅的に分析、調査が行われており、令和7年度末には財務会計システムと債権管理システムの債権残高を整合させるべく取組を進めているとのことである。

② 分納誓約書の入手について（結果）

分納誓約書について、税務課では、「滞納税のうち比較的時効が迫っているものがある場合を中心に徴取する」取扱いとしている。しかし、収納関係事務処理要領によると、「市税の分割を認めるときは「納税の猶予（分割納付）申請書」を徴取すること。」と明記されており、現状の取扱いは同要領に則ったものとなっていない。

確かに、時効の更新の観点からみれば、現行の取扱いが現人員体制で事務を執行するうえで効率的かつ現実的であるという税務課の主張にも理解できる面はあるが、分納誓約書を徴取するのは、時効の更新のみを目的とするものではなく、期限の利益を付与するものでないこと、分納中も延滞金が生じ続けること、不履行の場合に法的措置を受けるとも異議がないことなどについて口頭による説明のみならず文書にて合意させることにより、滞納者に納付の必要性を自覚させる趣旨もある。

また、全庁的に適用されるルールである債権管理マニュアルにも分納誓約書の提出を求めるべきことが明記されているが、庁内における債権管理の実務経験が豊富な税務課が債権管理マニュアルと合致しない取扱いとしているのは望ましい状況とは言えない。

よって、分納誓約書の入手については、これを原則的な取扱いとすべきであるが、現行の人員体制や事務負担の状況も考慮しつつ、分納誓約書の徴取が本来有する目的を達成できる水準を維持したうえで、今後の債権管理マニュアルとの取扱いの在り方について検討する必要がある。

③ 「交渉経過一覧」への記録について（意見）

債権管理システム上の「交渉経過一覧」における分納誓約書の徴取の記録について、登録誤りとなっているものが散見された。

また、旧システムからの移行時に新システムの「交渉経過一覧」への移行漏れがあり、平成23年10月頃から平成27年4月頃までの記録が残っていないものがあった。

法的根拠となる書類については、別途、受付番号を付して管理しているとのことであるが、担当者が交代した場合の引継ぎを円滑に行うためにも、「交渉経過一覧」には徴取した文書や納付交渉の内容を適切かつ網羅的に記録することが求められる。

④ 定期的な滞納者の営業実態等の調査について（意見）

債権の二重差押により滞納者の廃業時には配当が見込まれる案件について、平成27年度から約10年間特段の状況確認を行っておらず、令和7年度に入ってから、営業実

態を調査したところ、他自治体に移転していることが判明した案件があった。

当該事案のように、滞納処分を行い、配当が見込まれるとしても、その後、長期間にわたって進展のない事案については、一定の頻度を定めて実態調査を行うようにすべきである。

⑤ 延滞金の減免について（意見）

税務調査による過去3年間の修正申告による増差税額について、分割納付を認めた際、営業不振を理由として、延滞金を減免している事案があった。

市税に係る延滞金が免除できる場合については、収納関係事務処理要領の「第4章 市税延滞金減免要領」に次のように規定されている。

2 次の各号に掲げる事由に該当し、かつ延滞金の減免が必要と認める場合に限り、これを減免することができる。

- (1) 納税者又は特別徴収義務者がその財産につき、震災、風水害、火災等の災害を受け、又は盗難にかかったとき。
- (2) 納税者又はこれらの者と生計を一にする親族が病気にかかり、又は負傷したとき。
- (3) 納税者又は特別徴収義務者がその事業につき著しい損失を受けたとき、又は事業の不振、失敗による休業若しくは倒産があったとき。
- (4) 納税者又は特別徴収義務者につき、和議若しくは民事再生又は会社更生手続の開始決定、破産の宣告又はこれらに類する事実があったとき。
- (5) 生活困窮及び失業等により納付資力が乏しい者で従前納付実績が良好であったもの。
- (6) 差押財産に対して質権・抵当権等の担保される債権を有する者が代納するとき。
- (7) 固定資産税台帳の登録事項に関する申出、賦課についての不服申し立て及びこれらものについて訴訟提起したもののうち当該市税について更正減額がされたとき。
- (8) 滞納市税にかかる納税通知書又は決定通知書が公示送達されていたとき。
- (9) 前各号のほか特に減免の必要があると認められるとき。

当該事案については、上記の(1)から(8)までには該当しないため、「(9)前各号のほか特に減免の必要があると認められるとき。」に該当すると考えられる。

この点、同要領では、(9)に該当する場合、「新たなる市税の発生が無く徴収上有利と認められる場合に、全額又は1/2減免を適用する。」とされており、延滞金の全額を免除することは同要領に反するものとは言えないが、減免額が全額になる場合と2分の1減免になる場合の判断基準が明確でなく、営業不振のみを理由として延滞金の全額を免除することには疑義がある。

については、安易な延滞金の減免を防止するためにも、減免額が全額になる場合と2分の1減免になる場合の判断基準を明確化すべきである。

⑥ 市民税（個人）の特別徴収に係る滞納対策について（意見）

大阪府内全 43 市町村では、平成 30 年度から、原則として法定要件に該当するすべての事業主を特別徴収義務者に指定し、個人住民税の給与からの特別徴収（給与からの差し引き）を徹底している。一方で、この取組により、特別徴収義務者が増加したことに伴い、滞納者自身が特別徴収の仕組みやそもそも納税義務があることを理解できていないまま、市民税（個人）の滞納が生じる可能性が高くなることも想定される。

市民税（個人）の特別徴収税額は、従業員からの預り金であるという性格上、通常の事業資金と混同してはならず、滞納が生じた場合には、従業員が住民税の完納証明書を取得できないなど、従業員の生活に及ぼす影響も大きい。

令和 7 年 8 月 22 日現在の滞納者リストを確認したところ、市民税（個人）の特別徴収に係る滞納額が 20 万円以上の滞納者は 15 件、10 万円以上の滞納者は 24 件であり、最高額は 592,400 円である。また、比較的他の税目との重複滞納者は少ない傾向にあるが、滞納額が多額となるのは固定資産税であることが多く、市税（5 税）全体の滞納額からみると、市民税（個人）の特別徴収に係る滞納額は比較的少額である。

しかし、特別徴収税額の性格に鑑みると、金額にかかわらず、滞納防止対策を強化する必要性が高い。既に、特別徴収の納税通知時には特別徴収についてのしおり（冊子）を同封したり、異動届を提出しない事業者に関して定期的な文書勧奨も行ったりしているとのことであるが、他の自治体の先進事例を参考とし、特別徴収義務者への啓発を強化したり、高額な滞納案件に対して重点的に対応したりするなど、更なる取組を進められたい。

⑦ 納付方法の更なる多様化に向けた取組について（意見）

市では、市税等の納付の際の利便性の向上や、市民のライフスタイルの多様化に対応するべく様々な納付方法を設けている。

昨今の状況を確認すると、コンビニやスマートフォンによる納付が可能な税目については、納付書による窓口納付から相当程度移行しており、一定の成果が上がっているとのことである。ただし、コンビニやスマートフォンによる納付の場合、納税義務者による手続が必要となり、納付忘れにより納付期限を過ぎるケースも起こり得るとともに、また口座振替の手数料の方が安価であることから、今後も引き続き口座振替の勧奨を継続することが望ましい。

また、法人及び個人事業者については、eLTAX による電子納税が可能な税目があるが、現状では、他の納付方法と比べて利用が少ない状況が見受けられる。金融機関の窓口の廃止や納付書の取扱いを終了する金融機関が増加している中、納税義務者においても、インターネット環境があれば、複数の地方公共団体への納税を会社や自宅で完結するなどの利便性もあることから、eLTAX による電子納税の勧奨について、他の地方公共団体等と連携しながら進めることが望ましい。

なお、一部、過去からの経過で、臨戸による現金集金を行っている先がある。他の納付方法への移行により、現金集金の取扱いは原則行わないこととすべきである。

2. 保険年金課

(1) 国民健康保険税・料、後期高齢者医療保険料

(債権の概要)

債権名	国民健康保険税・料		
債権所管課	保険年金課		
根拠法令等	国民健康保険法、地方自治法、地方税法、国税徴収法等		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	2年(税5年)		
債権の概要	国民健康保険に加入している被保険者世帯に対し、前年の所得や加入している被保険者数等に応じて賦課された保険料(税)債権。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他(スマホ決済)		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額(円)	1,383,934,899	1,347,268,135	1,339,877,507
収入済額(円)	1,289,678,720	1,249,256,746	1,231,950,065
不納欠損額(円)	1,515,095	1,780,843	430,498
収入未済額(円)	92,741,084	96,230,546	107,496,944
収入未済(債務者数)	1,048人	1,009人	1,042人
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額(円)	256,001,917	255,849,593	261,755,401
収入済額(円)	50,452,741	43,846,775	50,796,377
不納欠損額(円)	41,101,861	47,196,125	40,319,809
収入未済額(円)	164,447,315	164,806,693	170,639,215
収入未済(債務者数)	821人	754人	780人
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額(円)	1,639,936,816	1,603,117,728	1,601,632,908
収入済額(円)	1,340,131,461	1,293,103,521	1,282,746,442
不納欠損額(円)	42,616,956	48,976,968	40,750,307
収入未済額(円)	257,188,399	261,037,239	278,136,159
収入未済(債務者数)	1,869人	1,763人	1,822人
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	現 93.43%	現 93.49%	現 93.09%
	滞 29.30%	滞 29.34%	滞 19.60%
実際徴収率	現 93.19%	現 92.73%	現 91.94%
	滞 19.71%	滞 17.14%	滞 19.41%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について	
	H22 : 83,533 円	H30 : 9,665,277 円
	H23 : 325,200 円	R 1 : 14,770,713 円
	H24 : 449,351 円	R 2 : 14,504,950 円
	H25 : 641,942 円	R 3 : 25,329,556 円
	H26 : 1,470,244 円	R 4 : 32,890,979 円
	H27 : 2,671,477 円	R 5 : 57,048,484 円
	H28 : 3,530,222 円	R 6 : 107,496,944 円
	H29 : 7,257,287 円	
滞納債権の最古発生年度	平成 22 年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 25 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 5 人
	その他 : 2 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない(課独自では作成していないが、市の統一的なマニュアルを準用している。)	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 TKC 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 () <input checked="" type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称: TKC 滞納整理システム)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

市に住民登録のある者は、他の社会保険等に加入している者と生活保護を受けている者を除き、すべて市の国民健康保険の加入者（被保険者）となる。国民健康保険は、世帯ごとの保険となっており、国民健康保険料の支払いは世帯主が行うことになる。

保険料は、医療分、支援金分、介護分により構成されている。医療分とは、基礎賦課額であり、国民健康保険加入者の医療給付費に使われる保険料である。支援金分とは、後期高齢者支援金等賦課額であり、後期高齢者医療制度の保険財政を支援することを目的とした保険料である。介護分とは、40歳から65歳未満の者に課せられる介護給付金賦課額であり、介護保険制度を運営するために要する保険料である。

(イ) 後期高齢者医療制度の概要

後期高齢者医療制度は、75歳以上の者の医療を支えるための制度として、平成20年度から実施されている。高齢者の医療の確保に関する法律第48条により、各都道府県の広域連合が運営全般を行い、市町村が保険料の徴収、各種申請や届出の受付などの窓口業務を行う。

75歳以上の者は、それまで加入していた医療保険の種別にかかわらず、後期高齢者医療制度の被保険者となる。また、65歳から74歳の者で、申請により一定の障害があると認められた者も被保険者となる。なお、生活保護を受けている者は除かれる。

後期高齢者医療保険料は、被保険者全員が等しく負担する被保険者均等割額と所得に応じて負担する所得割額で構成され、被保険者ごとに賦課される。

② 国民健康保険税から国民健康保険料への改正

平成30年4月から国民健康保険制度は市町村ごとの運営から大阪府域での運営に変更となり、市町村ごとに異なっている保険料等の基準について、府内で統一する必要があるため、市においては、令和2年度より国民健康保険税から国民健康保険料への改正を行っている。

国民健康保険税と国民健康保険料では、根拠法令に相違があるが、最も大きな相違点は、時効期間について、前者が5年であるのに対して、後者が2年であることである。

(監査の結果及び意見)

① 不納欠損処理等の債権整理手続について（結果）

今般の包括外部監査においては、保険年金課における債権管理の状況を検証するため、国民健康保険税・料及び後期高齢者医療保険料について、令和7年8月22日時点の滞納債権を母集団として、それぞれ10件のサンプルを抽出し、債権管理システムにおける「交渉経過一覧」を閲覧するとともに、滞納者から徴取した分納誓約書等の管理状況を検証した。

その結果、口頭による債務承認を得ていたとしても、その後催告書を送るだけの対応になっていたり、架電しているものの応答がなかったりなどして、それ以外の時効を更新するための特段の対応がとられていない債権が収入未済額に計上されているものが見受けられた。

国民健康保険税・料については平成 22 年度、後期高齢者医療保険料については平成 29 年度と、発生年度が相当古い債権が収入未済額として残存しており、サンプル検証により不納欠損処理等が実施されていないことが判明した債権以外にも同種の債権が収入未済額に含まれている可能性がある。

よって、市において収入未済債権を改めて検証するとともに、個々の事案に応じて不納欠損処理を含む債権整理手続を実施する必要がある。

② 分納誓約書の入手について（結果）

（ア）分納誓約書の対象債権

分割納付を認めた場合は、滞納者に対して、分納誓約書の提出を求めているが、その時点での債務の総額について、債務承認書を入手しておくことで、時効の更新事由である民法第 152 条の「承認」となり、時効の更新を図る効果がある。

しかし、滞納者から入手した分納誓約書を確認したところ、債務承認の対象としている債権が現年度分のみとなっているもの、滞納繰越分のみとなっているもの、現年度分、滞納繰越分の全てを対象としているものが混在していた。つまり、債権の一部についての分納誓約書を入手しても、債権の総額について時効の更新が図られないことになる。

債権管理システムの運用上の制約があるとしても、債権の総額を別途明記しておくなどの対応が必要である。

（イ）分納誓約書の書面による入手

債権管理マニュアルでは、債務承認については、口頭による承認は証拠力を欠くため、分納誓約書は書面で入手し、債務者の署名又は押印を求めることとしているが、分納誓約書の署名又は押印の有無の取扱いに統一性がなく、また、債権管理システムにおける「交渉経過一覧」の債務承認、時効更新の記載と整合していないものが散見された。

確かに、電話による交渉の場合などは、交渉後に分納誓約書を送付したとしても、滞納者が署名又は押印したものを入手するのが困難であることは理解できる。しかしながら、その後、分納計画どおりの納付があれば、債務承認のあった債権の総額について時効が更新されたものと解釈する余地もある。そのため、交渉後に分納計画どおりの納付がない場合について、署名又は押印のある分納誓約書の回収を重点的に取り組むことも一つの方策であると考えられる。

③ 分納計画の期間について（意見）

債権管理マニュアルでは、分納の期間は最長 2 年間を目安とされているが、分納の

金額について、月5千円など、極めて少額で設定され、分納期間が超長期となるばかりでなく、新規発生分を考慮すると滞納額が膨らむ一方となっているものが見受けられた。

実際に2年間で完納というのは困難であるとしても、分納の協議を行う際、収入や財産状況について申立を受けたり、証拠資料の提出を求めたりする対応が必要である。

また、真に回収可能性の低い債権については、執行停止など、徴収緩和の措置を行い、債権管理の対象から除外し、回収可能性のある債権の管理に注力することも有用であるが、滞納者本人から収入や財産状況について申立を受けることにより、徴収緩和の措置を行うために必要となる情報の収集を効率的に行うことも可能となる。

④ 財産調査の実施と「交渉経過一覧」への記録について（意見）

財産調査は滞納処分につながるよう目的をもって実施する必要があるが、対象財産に対して一斉に実施することが望ましいが、預金調査と保険調査を別々の時期に行っていたり、調査の結果が債権管理システムにおける「交渉経過一覧」に記録されていないかあったりするものがあった。

令和6年度下期より運用開始している預貯金等照会システムを利用して、同一滞納者に対する財産調査は同時に実施するとともに、その調査結果を交渉経過一覧に記録しておく必要がある。

⑤ 口座振替による納付の勧奨について（意見）

国民健康保険条例施行規則第11条では、次のとおり、普通徴収による保険料の納付については、口座振替を原則としている。

（普通徴収に係る保険料の納付方法）

第11条 国民健康保険法（昭和33年法律第192号。以下「法」という。）第76条の3第1項の規定による普通徴収に係る保険料の納付は、口座振替の方法による。ただし、口座振替の方法によることができないときは、国民健康保険料納付書による納付その他の方法による。

この点、最近3年間の国民健康保険料の納付方法を見ると、図表9のとおりとなっており、普通徴収分について口座振替の利用を促進する余地があると思われる。

【図表 9 国民健康保険料の納付方法内訳】

(単位：世帯、円)

	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	世帯数	金額	世帯数	金額	世帯数	金額
特別徴収	1,459	147,871,417	1,325	133,077,724	1,199	124,923,369
口座振替分	3,387	614,422,840	3,164	603,654,819	3,016	592,411,248
普通徴収分	3,881	525,951,696	3,726	510,744,467	3,615	512,870,536
合計	8,727	1,288,245,953	8,215	1,247,477,010	7,830	1,230,205,153

(注) 世帯数は各年6月現在。

(出所：保険年金課提出資料)

従来から市では、当初保険料決定通知書送付時に口座振替依頼書を同封し、封筒裏面には口座振替をPRする文面を印刷しているとのことであるが、口座振替の手続は金融機関の窓口で行わなければならない。昨今、金融機関の窓口も廃止が相次いでいる状況であり、市役所での手続が可能となるペイジー口振申請受付システムの導入についても、全庁的に検討されたい。

また、一部、過去からの経過で、臨戸による現金集金を行っている先がある。口座振替の勧奨により、現金集金の取扱いは原則行わないこととすべきである。

3. 長寿社会推進課

(1) 介護保険料

(債権の概要)

債権名	介護保険料		
債権所管課	長寿社会推進課		
根拠法令等	介護保険法第144条、地方自治法第231条の3第3項、国税徴収法第141条第3号		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	2年		
債権の概要	【65歳以上の方（第1号被保険者）の介護保険料】 介護保険料の普通徴収分に係る滞納分		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（スマホ決済）		
決算状況			
【現年度分】	R4	R5	R6
調定額（円）	1,231,671,775	1,216,742,303	1,217,778,205
収入済額（円）	1,220,946,004	1,207,552,404	1,209,774,950
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	10,725,771	9,189,899	8,003,255
収入未済（債務者数）	341人	298人	252人
【滞納繰越分】	R4	R5	R6
調定額（円）	25,255,814	25,888,145	28,246,595
収入済額（円）	4,952,201	3,982,539	5,028,072
不納欠損額（円）	6,850,618	4,583,122	11,182,914
収入未済額（円）	13,452,995	17,322,484	12,035,609
収入未済（債務者数）	233人	271人	195人
【合計】	R4	R5	R6
調定額（円）	1,256,927,589	1,242,630,448	1,246,024,800
収入済額（円）	1,225,898,205	1,211,534,943	1,214,803,022
不納欠損額（円）	6,850,618	4,583,122	11,182,914
収入未済額（円）	24,178,766	26,512,383	20,038,864
収入未済（債務者数）	425人	432人	329人
【徴収率】	R4	R5	R6
目標徴収率	現 98.00%	現 98.00%	現 98.00%
	滞 18.01%	滞 18.20%	滞 16.80%
実際徴収率	現 99.13%	現 99.24%	現 99.34%
	滞 19.61%	滞 15.38%	滞 17.80%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について R1 : 106,236円 R2 : 721,432円 R3 : 1,132,707円 R4 : 2,415,625円 R5 : 7,659,609円 R6 : 8,003,255円	
滞納債権の最古発生年度	令和元年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 15人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 15人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない 泉南市債権管理マニュアルを参照	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 : 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

① 介護保険制度及び泉南市における保険料の概要について

介護保険制度は、高齢化の進展や家族形態の変化により、家族だけでは対応が困難となった高齢者の介護を社会全体で支えることを目的として創設され、介護保険法に基づき2000(平成12)年4月から施行された社会保険制度である。制度の基本的な理念として、高齢者の自立支援、利用者本位、給付と負担の関係が明確な社会保険方式の採用が掲げられており、要介護となっても住み慣れた地域で尊厳を保持しつつ生

活を継続できるよう支援することを目指している。

介護保険の保険者は、市町村及び特別区であり、被保険者の資格管理、要介護認定、介護サービス給付、地域支援事業の実施などを担う。被保険者は、原則として各市町村に住所を有する40歳以上の者であり、65歳以上の「第1号被保険者」と、40歳以上65歳未満で医療保険に加入している「第2号被保険者」に区分される。第1号被保険者は、原因を問わず要介護又は要支援状態と認定された場合に介護サービスの給付対象となり、第2号被保険者は、一定の特定疾病に起因して要介護（要支援）状態となった場合に限り給付対象となる。

介護サービスの利用に当たっては、まず市町村の窓口に申請し、要介護認定を受ける必要がある。認定結果に応じて、居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービス等を利用でき、利用者はサービス費用の原則1割（所得に応じて2～3割の場合あり）を自己負担し、残余分が保険給付として支払われる。介護保険給付に要する費用のうち、利用者負担を除く9割（所得に応じて7～8割の場合あり）については、公費と保険料で折半して負担する仕組みとなっている。すなわち、その50%を国・都道府県・市町村の公費、残り50%を第1号・第2号被保険者から徴収する保険料で賄うものであり、第1号保険料の負担割合は概ね23%、第2号保険料の負担割合は27%とされている。第1号被保険者の介護保険料は、3年ごとに見直される介護保険事業計画に基づき、市町村ごとに条例で定める「保険料基準額」をもとに、被保険者本人の所得の状況や世帯の市町村民税の課税状況に応じて複数の所得段階に区分して設定される仕組みとなっている。

市における介護保険料については、ホームページ上で詳しく説明されているが、概要は以下のとおりである。市は介護保険法に基づく保険者として、介護保険事業（介護給付・予防給付・地域支援事業）を実施している。第9期泉南市地域包括ケア計画（介護保険事業計画）によれば、本市の第1号被保険者数は、令和5年（2023年）9月末現在17,544人であり、平成30年（2018年）9月末と比較して163人（1.0%）増加している。第9期（令和6～8年度）計画期間における泉南市の第1号被保険者の介護保険料基準額は、年額75,000円（月額6,250円）と設定されている。これは、第9期における全国の基準額（月額6,225円）の加重平均と比べ、概ね同水準となっている。

市における第1号被保険者の介護保険料は、市民税の課税状況や所得水準等に応じて14段階に区分して設定されている。保険料水準は、前記基準額を基礎として、概ね基準額の約0.3倍程度から3倍強までの範囲で段階的に設定されており、所得が低い層ほど軽減される仕組みとなっている。このうち、基準額に相当する第5段階（年額75,000円）は、本人が市民税非課税で一定以上の年金・所得がある場合等を対象とする標準的な水準と位置付けられている。

第1号被保険者の保険料徴収方法は以下のとおりである。

特別徴収（年金天引き）	普通徴収（納付書又は口座振替）
<p>（対象）</p> <p>老齢（退職）等年金額 18 万円（月額 15,000 円）以上の方</p> <p>（納付方法）</p> <p>偶数月に支払われる年金から天引きによる納付</p>	<p>（対象）</p> <p>老齢（退職）等年金額 18 万円未満の方 老齢福祉年金のみを受給している方 年度途中で 65 歳になった方 他の市町村から転入してきた方 年度途中で所得段階が変更になった方 等</p> <p>（納付方法）</p> <p>納期ごとに指定金融機関で納付書をもって納付、口座振替、コンビニ納付、スマートフォンアプリでの納付</p>

特別徴収においては、すでに年金を受給されている方は原則年金天引きとなるが、表のとおり、年度途中で 65 歳になった方や他市町村から転入された方については、ただちに特別徴収は始まらず、年金天引きまでに一定期間を要することになるため、それまでの間は普通徴収が行われる。また、普通徴収においては、複数の納付方法を採用しているが、ホームページや市民向けの関連の通知においても、納付忘れを防止するために口座振替の利用を勧めている。納付漏れが生じた場合には、「債権管理マニュアル」に基づき必要な収納・整理措置が講じられる。

一方、第2号被保険者（40歳以上65歳未満の医療保険加入者）の介護保険料は、各医療保険者（健康保険組合、全国健康保険協会、市町村国保等）が医療保険料とあわせて徴収し、その一部が介護給付費等の財源として泉南市に交付される仕組みとなっている。

なお、介護保険料は市に帰属する債権であり、滞納が生じた場合には、被保険者間の負担の公平性を確保し、確実な収納を図る観点から、介護保険法に基づき滞納期間に応じた給付制限が実施される仕組みとなっている。給付制限は、滞納者の個別事情等を踏まえたうえで、介護サービス費の支払方法の変更、保険給付の支払の一時差止、給付額の減額等といった段階的措置が講じられるものであり、これは債権回収手段として制度的に位置付けられている。

【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	滞 1.10%	滞 0.40%	滞 0.30%
実際徴収率	現 79.13% 滞 1.14%	現 100% 滞 0.79%	現 100% 滞 2.82%
発生年度別内訳	R 6 年度収入未済額について H30 年度 4,790,000 円 R 1 年度 9,330,839 円 R 2 年度 29,545,562 円 R 3 年度 518,843 円		
滞納債権の最古発生年度	平成 30 年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 15 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
	その他 : 15 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない 大阪府作成「介護報酬の不正請求に係る返還金等の徴収等の事務処理マニュアル」及び「泉南市債権管理マニュアル」を参照		
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない 債権管理台帳で管理している		
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()		
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

① 介護給付費返還金の概要について

介護給付費返還金は、介護サービス事業所等による不適切な請求に対して、市が介護保険法に基づき返還を求めるものである。不適切請求の発見は、まず介護保険法第23条及び第24条に基づき、都道府県が実施する「運営指導」により行われることが一般的である。その過程で不正の疑いが認められた場合、市町村は情報提供等を受け、介護保険法第76条に基づき対象事業所への「監査」に移行することができる。

監査において、不正・虚偽報告等の事実が確認されたときには、介護保険法第22条に基づき、過去に支払われた給付費の返還を求め、必要に応じて加算金・延滞金を徴収することが義務付けられている。返還の対象となる事由としては、虚偽のサービス提供記録に基づく請求や、資格のない職員によるサービス提供、基準を満たさないサービス提供等が挙げられる。これらの返還金は、市が保有する債権の一部として管理され、滞納が発生した場合には、「債権管理マニュアル」に基づき必要な収納・整理措置が講じられる。

(監査の結果及び意見)

① 交渉経過記録の記載不備について（結果）

介護保険料において債権が発生した場合には、債権管理システムにおける「交渉経過一覧」として、債務者との経過履歴を整備することが求められる。ここで、今般の包括外部監査においては、介護保険料における債権管理の状況を検証するため、令和7年8月22日時点の滞納債権を母集団として10件のサンプルを抽出し、債権管理システムにおける「交渉経過一覧」を閲覧するとともに、滞納者から徴取した分納誓約書等の管理状況を検証した。

その結果、ある債権については、交渉経過一覧は平成25年3月から記載されているが、債務者との面談をした記録がなく、分割納付や支払猶予等の交渉を行った記録や文書等が確認できなかった。また、他の債権については、催告については年2回実施しているが、電話や面談等を行った記録がなされていなかったものや、財産調査を実施した記録もなされていなかった。

債権管理マニュアル内の「債権に係る情報管理の留意点」にも記載されているが、経過履歴を記録し適切な情報管理を行うことは、「債権の回収及び整理を進めるうえで重要な情報となるため」、今後適切に実施すべきである。

② 分納誓約書の入手について（結果）

債権管理マニュアルでは、債務承認について、口頭による承認は証拠力を欠くため、分納誓約書は書面で入手し、債務者の署名又は押印を求めることとしている。ここで①で記載した10件のサンプルの1つについて、交渉経過一覧では、分納誓約を締結した記載があるが、債務者の署名又は押印がされた誓約書を入手していない事例があったため、適切に入手すべきである。

一方、交渉後に分納誓約書を送付したとしても、滞納者が署名又は押印したものを入手するのが困難であることは理解できる。もっとも、分納計画どおりの納付があれば、債務承認のあった債権の総額について時効が更新されたものと解釈できる余地もある。そのため、交渉後に分納計画どおりの納付がない場合について、署名又は押印のある分納誓約書の回収を重点的に取り組むなど、リスクに応じた運用の工夫も一つの方策と考える。

③ 不納欠損処理等の債権整理手続について（結果）

①で記載した10件のサンプルの1つについて、令和元年度発生の債権が最も古い債権ではあるが、口頭による債務承認を得ていたとしても、その後催告書を送るだけの対応になっていたり、架電しているものの応答がなかったりなどして、それ以外の時効を更新するための特段の対応がとられていない債権が収入未済額に計上されているものが見受けられた。

当該債権以外にも同種の債権が収入未済額に含まれている可能性があるため、市において収入未済債権を改めて検証するとともに、個々の事案に応じて不納欠損処理を含む債権整理手続を実施する必要がある。

④ 催告の運用ルールの検討について（意見）

市では、介護保険料の滞納繰越分について年2回の催告を実施している一方、現年度滞納分については督促のみの対応にとどまっている。現年度滞納者のうち、65歳到達により新たに保険料の納付対象となった者や、転入により制度適用が開始された者などについては、制度認知の不足が原因と推察されることから、納付勧奨文書を年間5回送付しているとのことである。

しかしながら、現年度の滞納者には、上記のような2者の他にも、督促後も納付に至っていないケースが一定数存在することが想定される。現行の運用では、そのような滞納者に対して催告書を送付する手続が設けられておらず、滞納が継続して滞納繰越に至る要因ともなり得る。早期の納入促進と滞納繰越発生防止の観点から、現年度滞納分についても、一定の状況基準や納付状況を踏まえた催告手続の導入を検討することが望まれる。

⑤ 債権管理手続の実務経験について（意見）

長寿社会推進課における介護保険料債権の管理については、債権管理マニュアルに沿って実施されているものの、上記①から④で指摘したとおり、一部の手続に不備が見られる。加えて、介護保険料は強制徴収公債権であるにもかかわらず、これまで未回収の滞納債権に対し差押えを実施した事例がなく、令和6年度になって初めて手続を実施し、回収に至ったとの説明があった。

この背景には、担当職員がマニュアルの手続自体は理解しているものの、実際の滞納者との接触や厳格な督促・滞納処分に至る局面において、どのように具体的な対応を進めるべきか判断の経験が乏しかったことがあると考えられる。現場では、制度的

な手続に加え、債務者との対話、交渉、心理的配慮など、マニュアルでは補いきれない実務面での対応が求められるが、その点において十分な経験やノウハウが共有されていなかったと推察される。

今後、債権管理業務の実効性を高めるためには、課内で蓄積された実務経験や成功事例を共有する場を設け、職員研修などを通じて対応力を強化することが望まれる。特に、差押え等を含む滞納処分の実績や対応事例を債権管理対策会議を通じて庁内で共有し、職員の対応能力の向上につなげることで、適正な債権管理の推進が期待される。

⑥ 分納誓約書の記載不備について（結果）

介護給付費返還金については、令和6年度末時点での一部の債務者から分納誓約書を入手している。ここで分納については、滞納分と新規発生分とを合わせて完納に至る納付計画を立てるとともに、分納期間中に延滞金も発生することとなる。ここで分納誓約書を確認したところ、以下のとおり不備が見受けられたため、債務者と協議のうえ、記載内容を適切に是正するとともに新たに誓約書を入手すべきである。

分納誓約書における延滞金の説明において、「計画通り納付がないと延滞金が発生する」旨の記載があるが、延滞金は分納期間中に発生しており、完納した段階で延滞金額が確定するものであるため当該記載は不適切である。また、分納計画時の債務合計額及び各月の納付額は記載されているものの残債務の記載がないため、残債務を明記しておくとともに、債務者の支払遅延等のリスクを考慮し再度協議を行う旨の文言をいれておくべきである。さらに、誓約書を個人名で入手しているが、当債権については法人の債務であることから、分納誓約書の署名又は押印については、個人名ではなく、法人名義とすべきである。

4. 生活福祉課

(1) 生活保護法第 63 条による返還金

(債権の概要)

債権名	生活保護法第 63 条による返還金			
債権所管課	生活福祉課			
根拠法令等	生活保護法			
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権			
時効	5 年			
債権の概要	生活保護法第 63 条 被保護者が、急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けたときは、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村に対して、すみやかに、その受けた保護金品に相当する金額の範囲内において保護の実施機関の定める額を返還しなければならない。			
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他 ()			
決算状況				
【現年度分】	R 4	R 5	R 6	
調定額 (円)	15,707,163	10,765,730	18,336,053	
収入済額 (円)	14,687,875	9,839,446	16,535,503	
不納欠損額 (円)	0	0	5,723	
収入未済額 (円)	1,019,288	926,284	1,794,827	
収入未済 (債務者数)	7	1	8	
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6	
調定額 (円)	11,769,770	10,135,747	9,731,716	
収入済額 (円)	2,653,311	1,035,420	972,954	
不納欠損額 (円)	0	294,895	0	
収入未済額 (円)	9,116,459	8,805,432	8,758,762	
収入未済 (債務者数)	23	28	29	
【合計】	R 4	R 5	R 6	
調定額 (円)	27,476,933	20,901,477	28,067,769	
収入済額 (円)	17,341,186	10,874,866	17,508,457	
不納欠損額 (円)	0	294,895	5,723	
収入未済額 (円)	10,135,747	9,731,716	10,553,589	
収入未済 (債務者数)	30	34	37	
【徴収率】	R 4	R 5	R 6	
目標徴収率	9.2%	29.0%	13.3%	
実際徴収率	現 93.51% 滞 22.54%	現 91.40% 滞 10.22%	現 90.18% 滞 10.00%	
発生年度別内訳	R 6 年度収入未済額について			
	平成 18 年度	51,000 円	平成 28 年度	138,340 円
	平成 19 年度	0 円	平成 29 年度	0 円
	平成 20 年度	680,320 円	平成 30 年度	613,196 円

	平成 21 年度 587,390 円 平成 22 年度 0 円 平成 23 年度 0 円 平成 24 年度 305,039 円 平成 25 年度 61,786 円 平成 26 年度 21,458 円 平成 27 年度 1,632,311 円	平成 31 年度 1,222,229 円 令和 2 年度 710,777 円 令和 3 年度 1,622,769 円 令和 4 年度 704,162 円 令和 5 年度 407,985 円 令和 6 年度 1,794,827 円
滞納債権の最古発生年度	平成 18 年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 1 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
	その他 : 1 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 1 人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 ・生活保護法による返還金(63条)徴収金(78条)事務取扱要領 ・泉南市生活保護返還金・徴収金に関する事務取扱要領 ・生活保護法第 63 条の規定による返還金及び同法第 7 8 条の規定による徴収金に係る滞納処理事務取扱要領) <input type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称:生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称:生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(2) 生活保護法第 77 条の 2 による徴収金

(債権の概要)

債権名	生活保護法第 77 条の 2 による徴収金		
債権所管課	生活福祉課		
根拠法令等	生活保護法		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5 年		
債権の概要	生活保護法第 77 条の 2 急迫の場合等において資力があるにもかかわらず、保護を受けた者があるとき（徴収することが適当でないときとして厚生労働省令で定めるときを除く。）は、保護に要する費用を支弁した都道府県又は市町村の長は、第六十三条の保護の実施機関の定める額の全部又は一部をその者から徴収することができる。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他（ ）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	3,315,502	102,893	3,955,550
収入済額（円）	379,781	0	1,104,917
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	2,935,721	102,893	2,850,633
収入未済（債務者数）	2	1	1
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	715,000	3,476,721	3,072,614
収入済額（円）	174,000	507,000	374,231
不納欠損額（円）	0	0	657,316
収入未済額（円）	541,000	2,969,721	2,041,067
収入未済（債務者数）	3	2	3
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	4,030,502	3,579,614	7,028,164
収入済額（円）	553,781	507,000	1,479,148
不納欠損額（円）	0	0	657,316
収入未済額（円）	3,476,721	3,072,614	4,891,700
収入未済（債務者数）	5	3	4
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	—	30.2%	14.9%
実際徴収率	現 11.45% 滞 24.34%	現 0.00% 滞 14.58%	現 27.93% 滞 12.18%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について 令和3年度 235,000円 令和4年度 1,761,067円 令和5年度 45,000円 令和6年度 2,850,633円	
滞納債権の最古発生年度	令和3年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 1人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 ・生活保護法による返還金(63条)徴収金(78条)事務取扱要領 ・泉南市生活保護返還金・徴収金に関する事務取扱要領 ・生活保護法第63条の規定による返還金及び同法第78条の規定による徴収金に係る滞納処理事務取扱要領) <input type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 : 生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : 生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(3) 生活保護法第78条による徴収金(平成26年6月30日以前分)

(債権の概要)

債権名	生活保護法第78条による徴収金(平成26年6月30日以前分)		
債権所管課	生活福祉課		
根拠法令等	生活保護法		
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	生活保護法第78条 不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者がいるときは、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他()		
決算状況			
【現年度分】	R4	R5	R6
調定額(円)			
収入済額(円)			
不納欠損額(円)			
収入未済額(円)			
収入未済(債務者数)			
【滞納繰越分】	R4	R5	R6
調定額(円)	35,111,087	32,790,630	28,752,915
収入済額(円)	2,320,457	1,947,063	1,608,521
不納欠損額(円)	0	2,090,652	0
収入未済額(円)	32,790,630	28,752,915	27,144,394
収入未済(債務者数)	52	48	42
【合計】	R4	R5	R6
調定額(円)	35,111,087	32,790,630	28,752,915
収入済額(円)	2,320,457	1,947,063	1,608,521
不納欠損額(円)	0	2,090,652	0
収入未済額(円)	32,790,630	28,752,915	27,144,394
収入未済(債務者数)	52	48	42
【徴収率】	R4	R5	R6
目標徴収率	5.6%	9.1%	6.0%
実際徴収率	滞6.61%	滞5.94%	滞5.59%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について	
	平成11年度 1,605,988円	平成19年度 0円
	平成12年度 0円	平成20年度 6,034,850円
	平成13年度 737,789円	平成21年度 709,000円
	平成14年度 1,345,629円	平成22年度 2,721,270円
	平成15年度 0円	平成23年度 105,845円
	平成16年度 0円	平成24年度 1,966,255円
	平成17年度 2,232,267円	平成25年度 2,829,778円
	平成18年度 671,493円	平成26年度 6,184,230円
滞納債権の最古発生年度	平成11年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 1人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称 ・生活保護法による返還金(63条)徴収金(78条)事務取扱要領 ・泉南市生活保護返還金・徴収金に関する事務取扱要領 ・生活保護法第63条の規定による返還金及び同法第78条の規定による徴収金に係る滞納処理事務取扱要領) <input type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 : 生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : 生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(4) 生活保護法第78条による徴収金(平成26年7月1日以降分)

(債権の概要)

債権名	生活保護法第78条による徴収金(平成26年7月1日以降分)		
債権所管課	生活福祉課		
根拠法令等	生活保護法		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	生活保護法第78条 不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者があるときは、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他 ()		
決算状況			
【現年度分】	R4	R5	R6
調定額(円)	3,667,895	2,674,437	1,064,344
収入済額(円)	982,139	137,821	152,473
不納欠損額(円)	0	0	0
収入未済額(円)	2,685,756	2,536,616	911,871
収入未済(債務者数)	11	6	4
【滞納繰越分】	R4	R5	R6
調定額(円)	36,286,777	35,131,877	35,734,430
収入済額(円)	1,898,275	1,934,063	1,738,267
不納欠損額(円)	1,942,381	0	0
収入未済額(円)	32,446,121	33,197,814	33,996,163
収入未済(債務者数)	57	57	57
【合計】	R4	R5	R6
調定額(円)	39,954,672	37,806,314	36,798,774
収入済額(円)	2,880,414	2,071,884	1,890,740
不納欠損額(円)	1,942,381	0	0
収入未済額(円)	35,131,877	35,734,430	34,908,034
収入未済(債務者数)	68	63	61
【徴収率】	R4	R5	R6
目標徴収率	5.5%	6.8%	6.0%
実際徴収率	現 26.78% 滞 5.23%	現 5.15% 滞 5.51%	現 14.33% 滞 4.86%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について	
	平成27年度 791,720円	令和2年度 2,966,196円
	平成28年度 7,808,139円	令和3年度 4,603,000円
	平成29年度 2,315,834円	令和4年度 1,317,861円
	平成30年度 10,697,963円	令和5年度 2,022,236円
	平成31年度 1,473,214円	令和6年度 911,871円
滞納債権の最古発生年度	平成27年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 1人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) ・生活保護法による返還金(63条)徴収金(78条)事務取扱要領 ・泉南市生活保護返還金・徴収金に関する事務取扱要領 ・生活保護法第63条の規定による返還金及び同法第78条の規定による徴収金に係る滞納処理事務取扱要領) <input type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称:生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input checked="" type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称:生活保護システムふれあい) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

生活保護費の返還金及び徴収金は、生活保護法に基づき取り扱われるものであり、第 63 条による返還金（過誤支給）又は第 78 条による徴収金（不正受給）に区分される。また、第 77 条の 2 による徴収金は、第 63 条による返還金について、保護費から直接徴収することができるようにした規定である。なお、第 78 条による徴収金は法改正により、平成 26 年 6 月 30 日までは非強制徴収公債権であったが、平成 26 年 7 月 1 日からは強制徴収公債権として位置付けられている。

(監査の結果及び意見)

① 事務取扱要領の改定について（結果）

生活福祉課では課内のマニュアルとして、返還金や徴収金に関する事務取扱要領を作成している。事務取扱要領は平成 15 年頃に作成されたものであるが、平成 26 年の生活保護法改正（不正・不適正受給対策の強化等の改正）が反映されていない等、事務取扱要領作成以降の改定が適時に行われていない状態である。

よって、事務取扱要領は現行法に則した要領となっておらず、現行法と不整合が生じている。

現行法及び市の現状に沿った要領の改定を行う必要がある。

② 生活保護法第 78 条による徴収金の加算金適用の基準設定について（意見）

生活保護法によると第 78 条による徴収金は、以下のとおり、徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができると生活保護法に規定されている。

【生活保護法（抜粋）】

第七十八条

不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者があるときは、保護費を支弁した都道府県又は市町村の長は、その費用の額の全部又は一部を、その者から徴収するほか、その徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額を徴収することができる。

市ではこれまで、「徴収する額に百分の四十を乗じて得た額以下の金額（以下「加算金」という。）を徴収した事例はなく、またどのような際にこの加算金を適用するのかといった規程も整備されていない。

また市では、詐欺事件等の刑事事件となった場合に加算金の適用を検討する可能性がある場合などを想定しているが、より実際に対応できる具体的なルールはない。

他の自治体では、不正受給額が 100 万円以上の場合や不正受給期間が 1 年を超えている場合など生活保護法第 78 条に基づく独自の加算金基準を要領として定めている事例も見受けられる。よって、これら他市町村の要領や過去の事例を参考にしつつ、市の実情に沿った要領の作成が求められる。

③ 生活保護法関係文書の保存期間設定について（意見）

生活保護者の死亡や就労による収入増加等により生活保護を必要としなくなった状態（生活保護の廃止）の場合、法定の保存期間を経過した文書については廃棄を実施している（生活保護法関係文書の保存期間について（昭和36年9月29日付 社発第726号）による）。返還金等の収入未済額が残っている場合についても、債権に関する決裁を除き同様に扱われていた。サンプリングテストの結果、廃棄されたとであろう書類は以下のとおりであった。

【図表 10 生活保護法関係文書のサンプリングテスト結果】

債権名称	決定年月	現年度迄の収納残額	廃棄されたとであろう書類
第78条による徴収金	H28年4月	2,451千円	・保護決定通知書
第78条による徴収金	H20年9月	3,412千円	・保護申請書 ・保護決定通知書

現在においては課の判断で、廃止後5年が経過している場合であってもすべての文書を保管する取り扱いとされている。しかし、具体的なルールが定められていないため、実情に沿った要領等の作成が求められる。

④ ICTの導入・活用の検討について（意見）

社会福祉法では、以下のとおり、生活保護法の適用を受ける被保護世帯に応じた現業を行う所員の数を標準として定められている。

【社会福祉法（抜粋）】

<p>（所員の定数）第十六条</p> <p>所員の定数は、条例で定める。ただし、現業を行う所員の数は、各事務所につき、それぞれ次の各号に掲げる数を標準として定めるものとする。</p> <p>一 都道府県の設置する事務所にあつては、生活保護法の適用を受ける被保護世帯（以下「被保護世帯」という。）の数が三百九十以下であるときは、六とし、被保護世帯の数が六十五を増すごとに、これに一を加えた数</p> <p>二 市の設置する事務所にあつては、被保護世帯の数が二百四十以下であるときは、三とし、被保護世帯数が八十を増すごとに、これに一を加えた数</p> <p>三 町村の設置する事務所にあつては、被保護世帯の数が百六十以下であるときは、二とし、被保護世帯数が八十を増すごとに、これに一を加えた数</p>
--

市のケースワーカー数は上述の社会福祉法第16条第2項の規定のとおりであり、現業を行う所員とはケースワーカーを示している。令和6年度末時点の所員数は9人（9人の内3人は短時間勤務）と標準より少ない所員数で対応しており、所員1人あたりが対応する受給者の件数はおよそ90件超となっている。

生活保護に関する相談件数等の推移については、図表 11 のとおりである。

【図表 11 生活保護に関する相談件数等の推移】

	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
相談件数	379	405	398	364	284
申請件数	97	99	114	134	119
保護開始件数	84	91	102	120	107
却下件数	10	7	7	12	7
受給者件数	940	926	959	985	958
停止	延べ 97	延べ 23	延べ 58	延べ 62	延べ 62
廃止	106	81	97	99	113

(出所：生活福祉課提出資料)

面接相談員が相談者と面談を行い、保護申請の意思を確認し、その後保護申請書への記入、資産調査に必要な書類（通帳、年金証書等）、住宅家賃がわかる資料などの提出を求める。

ケースワーカーのうち申請者の居住地による地区担当と輪番により選定された事務処理担当が組となり、自宅訪問調査（場合によっては病院、介護施設）、資産調査の上、資料を作成し会議で生活保護の要否について審議する。これらの業務は保護申請から原則 14 日以内に決定又は却下の処分を行う必要がある。

標準より少ない所員で対応している現状から、より効率的な職務の実施が期待される。生活保護に関しては、生活保護システムを活用することでケース記録や債権回収の記録等はシステムにより管理できるようになっている。一方、生活保護の申請・申請書類から現況の確認、その他の確認資料は紙で保管されており、1 人の受給者でも複数冊のファイルに及ぶことも多々あり膨大な資料数となっている。

また、公平公正な事務執行の観点からケースワーカーの担当は 2 年から 3 年ごとに交代しており、交代時は担当していたケース全てを新たな担当を引き継ぐことになる。

今後、より効率的な業務の実施や交代・引継ぎを実施していくためにも、一層の IT 促進や ICT の活用についても検討を行うことが求められる。

⑤ 生活保護申請時の案内文の充実化について（意見）

生活保護受給者について、ギャンブルによる収入の未申告に伴う生活保護法第 78 条による徴収金が発生しており、生活福祉課において当該徴収金の債権回収を行っている。なお、当該債権は、平成 22 年 7 月から平成 26 年 5 月までの生活保護費を対象とするものであり、現在分割納付中である。この点、市として受給した生活保護費の用途について制限はないものの、生活保護法第 60 条には、以下のとおり

「収入、支出その他生計の状況を適切に把握するとともに支出の節約を図り、その

他生活の維持及び向上に努めなければならない。」とあるように、その使途については一定の制約があると考えられる。

【生活保護法（抜粋）】

（生活上の義務）

第六十条 被保護者は、常に、能力に応じて勤労に励み、自ら、健康の保持及び増進に努め、収入、支出その他生計の状況を適切に把握するとともに支出の節約を図り、その他生活の維持及び向上に努めなければならない。

ギャンブルによる収入が未申告となり、その結果徴収金が発生して債権管理が必要となっている現状にも鑑み、生活保護申請のしおり等の案内文において、「過度な遊興やギャンブルに使用しない」旨の記載を行い、生活保護の趣旨の周知徹底を図るとともに、不要な債権発生を抑制することを検討されたい。

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について 平成29年度 33,400円（1名） 令和3年度 26,800円（1名） 令和5年度 138,200円（1名） 令和6年度 139,700円（1名）	
滞納債権の最古発生年度	平成29年度	
債権所管課の人員数	常勤：8人	うち、債権管理事務専従職員数：0人
	その他：1人	うち、債権管理事務専従職員数：0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称：TASKクラウド) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称：)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(2) 認定こども園保育料

(債権の概要)

債権名	認定こども園保育料
債権所管課	保育子ども課
根拠法令等	子ども・子育て支援法 泉南市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の利用に関する条例及び施行規則

	R5 : 14,700 円 R6 : 186,900 円
滞納債権の最古発生年度	平成 30 年度
債権所管課の人員数	常勤 : 8 人 うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
	その他 : 1 人 うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称: TASKクラウド) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(3) 認定こども園給食代

(債権の概要)

債権名	認定こども園給食代
債権所管課	保育子ども課
根拠法令等	泉南市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権

況	
債権管理システム	<input checked="" type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 導入していない
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録 (債権管理台帳) などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input checked="" type="checkbox"/> その他 ()
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称: TASKクラウド) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(監査の結果及び意見)

① 口座振替による納付の勧奨について (意見)

保育子ども課においては、利用者負担額 (保育所利用者負担金や認定こども園保育料、認定こども園給食代) の未納が生じた場合に債権が発生することになる。この利用者負担額については、以下のとおり口座振替又は納付書により納付することとなっている。

【保育施設等入園の御案内 (抜粋)】

<p>《利用者負担額について》</p> <p>2. 利用者負担額の納付方法</p> <p>保育園・公立認定こども園は、市で徴収します。利用者負担額の納付方法は、口座振替 (自動振込) 又は納付書です。納期限は毎月末日 (土日祝の場合は翌営業日) です。</p>
--

この点、口座振替依頼書に添付している書類には、「利用者負担額 (保育料) の納付方法は原則口座振替 (自動払込) でお願います。」と記載しているが、上記の保育施設等入園の御案内には、利用者負担額等の納付方法の原則としては記載されていない。

口座振替による納付の場合、銀行からの入金情報を月1回入手し、システムにおいて消込登録を行うが、納付書による納付 (コンビニ収納) の場合、決済代行会社から

の入金情報を月6回程度入手のうえ、消込登録をする必要があり、口座振替の方が回収管理に係る業務負担が小さい。

また、決済に係る1件当たりの手数料は、下記図表12のとおり、口座振替（ゆうちょ銀行）が10円（税抜）、その他の金融機関が4円（税抜）であるのに対し、納付書を用いたコンビニ収納が83円（税抜）となっており、決済手数料負担軽減の観点からも口座振替による納付が望ましい。

これらの点から、利用者負担額については口座振替による納付が原則であることを、「保育施設等入園の御案内」に明記したうえで積極的に案内することが望ましく、これによって未納による債権の発生もある程度抑制させる効果があると思われるため、検討されたい。

【図表12 保育料等の納付に係る手数料実績（令和6年度）】

納付方法	件数	手数料 (1件ごとに発生する分)		手数料 (基本委託料) (②)	振込手数料 (基本委託料) (③)	合計 (①+②+③)	
		1件当たり	計上額(①)				
口座振替	ゆうちょ銀行	289件	10円	2,690円	-	-	2,690円
	その他の金融機関	783件	4.4円	3,132円	-	-	3,442円
	口座振替計	1,052件	-	5,822円	-	-	6,132円
納付書 (コンビニ収納)	-	243件	91.3円	22,186円	118,800円	21,780円	162,766円

(出所：保育子ども課提出資料)

② 債権管理に関するマニュアル整備について（意見）

保育子ども課が取り扱う債権は、保育園の施設利用料や認定こども園の保育料に係るものであり、1件当たりの債権額は数千円から数万円程度と比較的少額である。また、債権件数も数件程度にとどまることが多く、債権の性質としては規模が限定的である。このような特徴がある一方で、債務者の居住先不明など、回収をどこまで実施すべきか判断を要するケースも存在し、実務上の債権管理において一定の課題が見られる。

しかしながら、現状、保育子ども課ではシステムの操作方法に関する文書が整備されているのみであり、具体的な債権管理の手順や対応方針を示したマニュアルは作成されていない。そのため、個々のケースへの対応が担当者の経験に依存する部分があり、業務の標準化や引継ぎの面で十分とはいえない状況にある。

これらの点を踏まえると、債権の特徴を反映したマニュアルを作成することで、徴取すべき情報や担当者間の情報共有の仕組みを整備し、一定のルールに基づく効率的かつ効果的な債権管理が可能となる仕組みとすべきである。

また、市全体として、債権区分に応じたあるべき債権管理の方法等について情報共有を行うべく債権管理対策会議を積極的に活用し、可能な範囲で部局横断的に情報共有を行う場を設けることも、債権管理の実効性を高める方策として有用であると考え

られる。

③ 資産調査開始に係る通知について（意見）

保育所利用者負担金にかかる債権について分納となっている債務者に対して催告を行う際、納付書とともに「保育料の納付について」という文書を送付し、「このまま放置されますと、滞納処分（財産差押等）の執行へ向けた財産調査へ移らせていただきます。」として再度未納額の納付を求めている。

この点、分納誓約時に提出される分納誓約書において以下のような記載がある。

【分納誓約書（抜粋）】

下記の保育料については、私に納付義務がある未納の市保育料（付帯徴収金を含む）であることを承認の上、本件保育料について、下記の納付計画に基づき、完納することを誓約いたします。なお、この誓約を履行しない場合は、滞納処分（財産等の差押え）を受けても異議を申し立てないことを併せて誓約いたします。

また、分納誓約書の末尾には、「この誓約書は、毎月納付されない場合は不履行となります。」とも記載されており、分納計画どおりに納付されない場合は不履行として、財産等の差押えの手続に入ることを想定している。

しかしながら、実際は前述のとおり、再度未納額の納付を促すとともに、放置された場合に財産調査に移る旨の通告となっている。

この点、市の債権管理マニュアルでも、以下のとおり規定されており、財産調査を実施する旨の予告は不要であると考えられる。よって、分納計画の不履行の段階で財産差押え等の滞納処分に移る検討ができるよう、財産調査については現状よりも早い段階で実施することが望まれる。

【債権管理マニュアル（抜粋）】

1 1 法的措置

法的措置に至るまでの流れ

財産調査の実施

債務者の資力の有無を判断するには、その者に対して財産調査を行うことが必要です。債務者の言いなりにならず、催告・交渉を優位に進めるためにも、各種催告の実施と並行して、財産調査を実施してください。

6. 家庭支援課

(1) 児童扶養手当返還金

(債権の概要)

債権名	児童扶養手当返還金		
債権所管課	家庭支援課		
根拠法令等	児童扶養手当法第23条		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	児童扶養手当はひとり親等で児童を養育する者に支給されるが、支給要件に該当しない申請等に基づく不正受給等によって発生。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他()		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	463,260	668,630	687,190
収入済額 (円)	164,300	668,630	687,190
不納欠損額 (円)	0	0	0
収入未済額 (円)	298,960	0	0
収入未済 (債務者数)	1	0	0
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	5,911,230	6,375,750	6,073,100
収入済額 (円)	308,210	478,140	346,450
不納欠損額 (円)	0	0	0
収入未済額 (円)	5,603,020	5,897,610	5,726,650
収入未済 (債務者数)	7	8	8
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額 (円)	6,374,490	7,044,380	6,760,290
収入済額 (円)	472,510	1,146,770	1,033,640
不納欠損額 (円)	0	0	0
収入未済額 (円)	5,901,980	5,897,610	5,726,650
収入未済 (債務者数)	7	8	8
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	8.0%	4.9%	6.7%
実際徴収率	現 35.47% 滞 5.21%	現 100% 滞 7.50%	現 100% 滞 5.70%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について H25 : 2,135,760円 H26 : 583,880円 H27 : 1,100,240円 H30 : 64,000円 R3 : 1,313,510円 R5 : 529,260円	
滞納債権の最古発生年度	平成25年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 17人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 0人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
※各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
※債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

児童扶養手当は、「父又は母と生計を同じくしていない児童が育成される家庭の生活の安定と自立の促進に寄与するため、当該児童について児童扶養手当を支給し、もって児童の福祉の増進を図ることを目的とする。」(児童扶養手当法 第一条) という目的のもと、一定の要件に該当する児童を扶養する者に支給されるものであり、支給

実際徴収率		現 60.00%	現 71.76% 滞 80.00%
発生年度別内訳	R6年度収入未済額について R5年度 : 20,000円 R6年度 : 240,000円		
滞納債権の最古発生年度	令和5年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 17人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人	
	その他 : 0人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない		
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input checked="" type="checkbox"/> その他 ()		
債権管理台帳の整備状況	<input checked="" type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

当該給付金は、令和4年度及び令和5年度において「低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金」として非課税世帯に対して児童一人当たり一律5万円が給付されたものである。申請不要で可能な限り速やかに支給されることとされたものであり、所得の修正申告により返還金が生じたことから債権が発生した。

(監査の結果及び意見)

① 児童扶養手当返還金に係る債権区分について (意見)

児童扶養手当返還金については、児童扶養手当法第 23 条第 1 項において、同手当の不正受給があった場合の取扱いを以下のとおり規定している。債権の発生原因が不正受給による場合は、強制徴収公債権に区分されるものである。

【児童扶養手当法（抜粋）】

（不正利得の徴収）

第二十三条第 1 項

偽りその他不正の手段により手当の支給を受けた者があるときは、都道府県知事等は、国税徴収の例により、受給額に相当する金額の全部又は一部をその者から徴収することができる。

市では、これまで債権化した各事例について不正受給によるものと明確に区分することができていなかったため、非強制徴収公債権と区分し、債権管理事務も当該区分に基づき実施してきた。

ここで、令和 6 年度滞納繰越債権のうち一部債権の債権放棄及びこれに伴う不納欠損処理の進行中に、改めて関係法令に照らして債権区分を検討したところ、当該債権は不正受給がその原因であり、強制徴収公債権として取扱うべきであることを確認した。また、その後、他の債権事例についても不正受給と認定すべきものであることが判明したため、不正受給により発生した債権については、強制徴収公債権とするよう取扱いが改められている。

ただし、強制徴収公債権と非強制徴収公債権では、債権管理上、事務取扱いが異なる点も多く、時効管理及び債権整理手続等において細部にいたる事務手続の見直しと検証が求められる。

よって、債権管理を進める前提として、正しい債権区分により執行することは当然に必要であり、また、マニュアル策定時に想定していなかった債権の性質の変化や事例の多様化に対しても適切に対応しなければならないことから、市の債権管理マニュアルの改訂と併せて、債権区分の判断及び運用面における対応の徹底を図るべきである。

② 債権管理に関するマニュアル整備について（意見）

現状、家庭支援課では不正受給に係る児童扶養手当返還金の債権管理については債権管理マニュアルに基づき実施しているが、強制徴収公債権としての徴収管理を行ううえで必要となる対応を追記するなど、債権の特徴を反映したマニュアル整備が求められる。

例えば、年金受給開始により児童扶養手当受給対象から除外される場合があるが、家庭支援課としては対象外となるタイミングで把握できず、10 か月分の手当支給後に発覚した事例がある。現在、マイナンバーを利用した照会により問い合わせが可能であり、このような手順についてマニュアルに記載することで、債権の発生を低減さ

せることが可能であると考えられる。

このように、所管課における債権の特徴を反映したマニュアルを作成することで、徴取すべき情報や課内担当者間の情報共有の仕組みを整備し、属人的な対応とならないよう留意すべきである。

また、市全体として、債権区分に応じたあるべき債権管理の方法等について情報共有を行うべく債権管理対策会議を積極的に活用し、可能な範囲で部局横断的に情報共有を行う場を設けることも、債権管理の実効性を高める方策として有用であると考えられる。

7. 下水道課

(1) 下水道使用料

(債権の概要)

債権名	下水道使用料		
債権所管課	下水道課		
根拠法令等	泉南市下水道条例		
債権の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	公共下水道使用者からの使用料		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input checked="" type="checkbox"/> コンビニ納付 <input checked="" type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（スマホ決済）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	731,028,812	720,776,745	671,125,193
収入済額（円）	544,545,701	536,520,311	528,481,610
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	186,483,111	184,256,434	142,643,583
収入未済（債務者数）	42,494	41,828	33,615
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	188,669,932	191,938,110	189,044,101
収入済額（円）	182,405,852	186,476,791	184,448,343
不納欠損額（円）	817,563	662,952	369,336
収入未済額（円）	5,446,517	4,798,367	4,226,422
収入未済（債務者数）	12,415	13,152	13,112
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	919,698,744	912,714,855	860,169,294
収入済額（円）	726,951,553	722,997,102	712,929,953
不納欠損額（円）	817,563	662,952	369,336
収入未済額（円）	191,929,628	189,054,801	146,870,005
収入未済（債務者数）	54,909	54,980	46,727
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	97.3%	97.0%	97.5%
実際徴収率	現 74.49% 滞 96.68%	現 74.44% 滞 97.15%	現 78.75% 滞 97.57%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について	
	H19 : 44,054 円	H30 : 628,485 円
	H20 : 40,955 円	R1 : 777,941 円
	H21 : 32,893 円	R2 : 595,323 円
	H22 : 57,208 円	R3 : 612,523 円
	H23 : 159,498 円	R4 : 684,564 円
	H24 : 19,131 円	R5 : 533,998 円
	H28 : 582 円	R6 : 142,643,583 円
	H29 : 39,267 円	
	※下水道事業は公営企業会計であり、出納整理期間がない。 泉南市では2ヶ月に1回検針を行って、調定の翌月に入金されるため、令和6年度分（現年分）は2ヶ月分の下水道使用料が収入未済額となっている。	
滞納債権の最古発生年度	平成19年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 10 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
	その他 : 1 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
※各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない 泉南市債権管理マニュアルを参照	
※債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 :) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input checked="" type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 : 水道料金システム)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について R1 : 44,000円 R2 : 43,400円 R3 : 43,400円 R4 : 43,400円 R5 : 139,500円 R6 : 303,800円	
滞納債権の最古発生年度	R1年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 10人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 1人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input checked="" type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 : 受益者負担金システム)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

① 大阪広域水道企業団に対する料金徴収事務の委託について

市では下水道使用料の徴収事務について、水道料金の徴収を行っている大阪広域水道企業団に委託しており、令和6年度においては、31,534千円の委託料を支払っている。大阪広域水道企業団とは協定書を取り交わしており、その仕様書によると委託事務の内容として(1)下水道使用料の算定に関する事務、(2)下水道使用料の納入通知書の発行及び送付に関する事務、(3)下水道使用料の納入通知書の再発行に関する事務の一部、(4)下水道使用料の収納及び滞納整理に関する事務の一部並びに(5)その他前各号に付随する事務、となっている。

(監査の結果及び意見)

① 収入未済額の管理について (結果)

債権の概要に記載のとおり、平成 19 年から令和 5 年度までに発生した下水道使用料 4,226 千円が収入未済となっている。担当者に対して個別の債務者の状況についてヒアリングを行ったが十分な回答が得られず、債務者ごとの債権の回収可能性に関する情報を十分に把握しているとは言い難い。次の②の指摘内容にも記載のとおり、大阪広域水道企業団への委託事務執行上の連携不足も影響していると考えられるが、20 年近く前に発生した債権について不納欠損処理等が行われず残存している状態となっており債権管理が不十分である。

大阪広域水道企業団との連携と合わせ、市において収入未済債権を改めて検証するとともに、個々の事案に応じて不納欠損処理を含む債権整理手続を実施する必要がある。

② 大阪広域水道企業団に対する下水道使用料徴収事務の委託範囲について (意見)

(概要の補足)に記載のとおり、市では下水道使用料の徴収事務を大阪広域水道企業団に委託しており、その委託事務に関する仕様書には「(4) 下水道使用料の収納及び滞納整理に関する事務の一部」と記載されている。滞納整理に関する事務は、督促状の送付から催告、財産調査、滞納処分など一連の事務手続から構成されるが、そのどこまでを大阪広域水道企業団に委託しているのかについて記載された書面はなく、また、下水道課に対する質問でも明確な回答は得られず委託事務の範囲が不明確である。

そのため、下水道課では個別の債務者の状況や、個々の債権に対してどのような滞納整理に関する事務を行っているのかにつき十分に把握しているとは言い難く、①に記載のとおり 20 年近く前に発生した債権が残存している状況で、事務の一部を委託している大阪広域水道企業団が滞納整理の主体となっている。

また、令和 2 年 4 月 1 日以前に発生した水道料金債権と下水道使用料債権は時効までの期間が異なっていたが(水道料金債権は私法上の債権として 2 年)、水道料金債権の時効を迎えた後に、大阪広域水道企業団が下水道使用料債権についてどのような回収や滞納整理事務を行っているのかについても明確な回答は得られなかった。

下水道使用料債権については市がその最終的な徴収に関する責任を負っているため、大阪広域水道企業団がどのような債権管理(督促や催告の時期や頻度等)を行っているかについて、十分に把握したうえで文書において明確にし、下水道課が主体性をもって個々の債権管理を徹底すべきである。

今後、下水道課において適切な債権管理を行うためにも、委託範囲を明確にして下水道課、大阪広域水道企業団双方の責任関係を明らかにしつつ、両者連携のうえ適切な債権管理に努められたい。

③ 高額滞納者に対する収入未済債権の対応について (意見)

滞納者の状況を確認したところ、令和 7 年 9 月時点において、1,260,447 円の債権

が未納となっている高額滞納者が見受けられた。市は当該債務者に対して、令和5年4月27日にその時点の未納額1,221,337円につき毎月10,000円を支払うこととする分納誓約を交わしている。債権管理マニュアルでは、分納の期間は最長2年間を目安とする旨規定されているが、当該分納計画では順調に徴収できたとしても全額徴収まで10年以上かかるものであった。ただし、当該債務者は資力に乏しく上記のとおり令和7年9月時点において未納額はやや増加している状況である。

当該債務者は資力に乏しく現年分と併せて上記債権の徴収は現実的ではないと考えられるため、債務者と話し合いのうえ、破産手続開始決定時点の債権については不納欠損処理するなど、対応を検討する必要がある。また、分納の期間は最長2年間を目安とする旨規定されている中、10年以上にわたる分納計画は現実的でなく、分納誓約時に一部を執行停止するなど柔軟な対応も検討されたい。

④ 不納欠損処理等の検討について（結果）

八幡山区公共下水道分担金は市の受益者負担金に該当するため、一括納付、又は年2回、令和元年度から令和6年度までの6年にわたる分割納付を選択することが可能であり、分割納付を選択した債務者に対する令和元年度に発生した債権44,000円につき消滅時効が完成している。しかしながら、令和7年9月時点においても不納欠損処理されず、滞納繰越収入未済額のままとなっている。下水道課によると当該債務者は日本国外に移住したため、徴収の見込みがたっておらず、今後、毎年時効を迎える債権が発生するとの事であり、全ての債権が時効を迎えた際にまとめて不納欠損処理する予定とのことである。

しかし、債権管理マニュアルによると消滅時効が完成した時には不納欠損として整理しなければならないとされており、当該債務者に対する全ての債権（261,000円）につき時効が完成するのは令和11年度であり、それまでは滞納繰越収入未済額として残り続けることとなる。徴収の目途が立たないのであれば、執行停止を行って速やかに不納欠損処理を行うなど適切な債権整理手続を実施する必要がある。

8. 住宅公園課

(1) 市営住宅使用料

(債権の概要)

債権名	家賃（市営住宅使用料）		
債権所管課	住宅公園課		
根拠法令等	公営住宅法、公営住宅法施行令、公営住宅法施行規則 市営住宅仮条例、市営住宅管理条例施行規則		
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	公営住宅法、公営住宅法施行令及び公営住宅法施行規則に基づき、市営住宅の家賃（市営住宅使用料）は、入居者の収入と住宅の立地条件・規模・経過年数などを考慮して、事業主体である市町村が定める。これは応能応益家賃制度に基づくものであり、入居する世帯ごとに毎年決定する。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（窓口持参）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	34,269,300	33,188,800	32,505,600
収入済額（円）	31,558,600	30,909,000	29,396,500
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	2,710,700	2,279,800	3,109,100
収入未済（債務者数）	24	29	32
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	24,895,100	26,630,900	27,943,600
収入済額（円）	974,900	967,100	899,500
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	23,920,200	25,663,800	27,044,100
収入未済（債務者数）	26	29	33
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	59,164,400	59,819,700	60,449,200
収入済額（円）	32,533,500	31,876,100	30,296,000
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	26,630,900	27,943,600	30,153,200
収入未済（債務者数）	50	58	65

【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	61.98%	59.49%	57.74%
実際徴収率	現 92.09% 滞 3.92%	現 93.13% 滞 3.63%	現 90.44% 滞 3.22%
発生年度別内訳	R 6 年度収入未済額について H17 : 1,348,720 円 H29 : 1,103,300 円 H18 : 1,444,800 円 H30 : 1,402,000 円 H19 : 1,388,700 円 R 1 : 1,456,800 円 H20 : 1,235,320 円 R 2 : 1,659,000 円 H21 : 1,073,020 円 R 3 : 2,074,900 円 H22 : 1,410,720 円 R 4 : 1,932,800 円 H23 : 1,177,800 円 R 5 : 1,812,600 円 H24 : 1,071,100 円 R 6 : 1,719,900 円 H25 : 1,683,900 円 H26 : 1,382,320 円 H27 : 1,112,100 円 H28 : 1,274,200 円		
滞納債権の最古発生年度	平成 17 年度		
債権所管課の人員数	常勤 : 8 人 その他 : 2 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人 うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人	
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない		
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない		
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()		
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : at home4) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム称 :)		

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(2) 共益費
(債権の概要)

債権名	市営住宅共益費		
債権所管課	住宅公園課		
根拠法令等	市営住宅管理条例、市営住宅管理条例施行規則		
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	市営住宅管理条例19条以下及び市営住宅管理条例施行規則12条以下に基づき、月額4,000円を徴収するものである。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input checked="" type="checkbox"/> その他（窓口持参）		
決算状況			
【現年度分】	R4	R5	R6
調定額（円）	2,068,000	2,133,000	2,112,000
収入済額（円）	1,809,100	1,885,000	1,912,000
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	258,900	248,000	200,000
収入未済（債務者数）	6	7	7
【滞納繰越分】	R4	R5	R6
調定額（円）	1,880,600	2,126,900	2,342,900
収入済額（円）	12,600	32,000	34,400
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	1,868,000	2,094,900	2,308,500
収入未済（債務者数）	6	7	7
【合計】	R4	R5	R6
調定額（円）	3,948,600	4,259,900	4,454,900
収入済額（円）	1,821,700	1,917,000	1,946,400
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	2,126,900	2,342,900	2,508,500
収入未済（債務者数）	12	14	14
【徴収率】	R4	R5	R6
目標徴収率	54.19%	51.95%	49.65%
実際徴収率	現 87.48% 滞 0.67%	現 88.37% 滞 1.50%	現 90.53% 滞 1.47%
発生年度別内訳	R6年度収入未済額について H19 : 80,500円 H30 : 128,000円		

	H20 : 98,000 円	R 1 : 128,000 円
	H21 : 108,000 円	R 2 : 108,000 円
	H22 : 116,000 円	R 3 : 168,000 円
	H23 : 134,000 円	R 4 : 204,000 円
	H24 : 112,000 円	R 5 : 132,000 円
	H25 : 136,000 円	R 6 : 134,000 円
	H26 : 144,000 円	
	H27 : 132,000 円	
	H28 : 216,000 円	
	H29 : 164,000 円	
滞納債権の最古発生年度	平成 19 年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 8 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
	その他 : 2 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : at home4) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について	
	H21 : 144,900 円	H29 : 93,500 円
	H22 : 154,900 円	H30 : 144,700 円
	H23 : 192,500 円	R 1 : 157,100 円
	H24 : 108,100 円	R 2 : 196,900 円
	H25 : 101,500 円	R 3 : 242,700 円
	H26 : 163,600 円	R 4 : 123,000 円
	H27 : 106,000 円	R 5 : 210,000 円
	H28 : 174,000 円	R 6 : 274,000 円
滞納債権の最古発生年度	平成 21 年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 8 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
	その他 : 2 人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0 人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 : at home4) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(4) 中央公園用地使用料

(債権の概要)

債権名	中央公園用地使用料		
債権所管課	住宅公園課		
根拠法令等	泉南市公有財産規則、行政財産の使用料の徴収に関する条例		
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	中央公園用地を駐車場として賃貸していた時期に生じた賃料債権。		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他（現金）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	391,000	0	0
収入済額（円）	385,000	0	0
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	6,000	0	0
収入未済（債務者数）	1	0	0
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	48,000	54,000	24,000
収入済額（円）	0	30,000	0
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	48,000	24,000	24,000
収入未済（債務者数）	2	2	2
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	439,000	54,000	24,000
収入済額（円）	385,000	30,000	0
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	54,000	24,000	24,000
収入未済（債務者数）	3	2	2
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	100%	100%	100%
実際徴収率	現 98.47% 滞 0.00%	滞 55.56%	滞 0.00%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について R3 : 18,000円 R4 : 6,000円	
滞納債権の最古発生年度	令和3年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 8人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 2人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称:) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

共益費は、エレベーターが設置されている市営住宅前畑A、B棟及び同宮本新2号棟に居住する世帯に対し、一律4,000円を徴収している(市営住宅管理条例施行規則第12条の2)。

駐車場使用料は、市営住宅の入居者の中で駐車場が必要と申請者との間で駐車場賃貸借契約を締結し、当該契約に基づき、普通自動車用区画は1台あたり3,500円、軽自動車用区画は1台あたり3,000円を徴収している。

中央公園用地使用料は、平成26年から令和4年にかけて、臨時で中央公園の一部を駐車場として貸していた際に発生した駐車場賃料であり、それ以降は発生していない。

(監査の結果及び意見)

① 家賃等の適切な債権管理について (意見)

家賃等を滞納する者がいる場合、普通地方公共団体の長は、期限を指定してこれを督促しなければならず(自治令第171条)、これにより時効は一度だけ更新される。家賃等は、自治法第236条1項及び4項に基づく公の施設の使用料であり、私債権としてその消滅時効は5年である。ただし、債務者による時効の援用がなされない限り、法的に時効は完成しない。

住宅公園課では、督促を年1回行う一方、催告は3から4か月ごとに行うという運用がなされており、督促や催告の法的効果(時効更新や履行催告)を踏まえた実効的な債権管理が行われていなかった。その結果、家賃(住宅使用料)の最も古いものは平成17年、共益費のそれは平成19年、駐車場使用料のそれは平成21年と、消滅時効期間を経過した債権が生じているが、利用者やその親族からの支払いが継続していることから、請求を続けている債権が多数見受けられた。

しかし、本来、自治法施行令第171条の5(徴収停止)、同条6(履行延期)、及び同条7(免除)等に規定されている処理手続は、時効完成に関わらず、滞納が長期化し回収の見込みが乏しい場合に適切に検討すべきものであり、債権管理条例及び債権管理マニュアルにおいても同様の取扱いが定められている。しかし、これらの規程が適切に順守されておらず、結果として消滅時効期間を経過した債権が多数残置されていることは、債権管理の実効性を損なうものである。

したがって、市としては、督促・催告の適切なタイミングを含む法令に沿った債権管理の運用に改めるとともに、条例やマニュアルに定める徴収停止、履行延期、免除等の制度を適切に活用し、長期滞納債権への対応を行われたい。

② 遅延損害金の未徴収について (意見)

住宅使用料、市営住宅共益費及び駐車場使用料は私債権であるが、当該債権については、督促後に債務者が履行期限までに履行しない場合には、遅延損害金を徴収するとされている(債権管理条例第9条1項)。しかし、住宅公園課においては、これまで請求は行われていない。

遅延損害金は、履行遅滞に対する一定の抑止効果を有するとともに、家賃等を適切に履行している他の入居者との公平性の確保の観点からも重要な制度である。

したがって、まずは遅延損害金の徴収に関する運用方針を早急に明確化すべきである。

③ 外部委託業者との連携不足について (意見)

市は、家賃等の徴収業務を含めた住宅管理業務の一部を外部業者に委託しており、滞納があった場合の債務者の状況などを含めた結果報告を月2回程度受けている。

ここで、委託仕様書を閲覧したところ、徴収事務や債権管理に関しては以下のような記載がある。

【泉南市営住宅管理業務委託仕様書（一部抜粋）】

第3 管理運営の基本方針

- 4 各種使用料の徴収業務については、滞納情報の的確な把握による迅速な対応等により、収納率の向上に努めるとともに口座振替の勧奨を行うこと。

第6 業務実施上の留意事項

- 11 滞納が生じた場合は、初期のうちに納入催促を行い、できる限り早期に解消を図ること。また、その対応の記録を書面にて提出すること。
- 12 長期滞納者のうち一括納入が困難な者に対しては、住宅公園課と連携を図りながら分割納入の指導を行い、計画的に納入させること。

しかし、これらの規定があるにもかかわらず、住宅公園課では、委託業者に求める報告内容や連携方法が十分に整理されておらず、提出される報告書にも債務者の状況把握に必要な情報が必ずしも含まれていない状況がみられた。その結果、委託業者の訪問や納入指導の成果が、市の債権管理に十分活用されていない。

本来、債権管理の主体は市であり、委託業者は徴収業務の一部を補完する立場にあるが、滞納者の生活状況や徴収できない事情など、滞納整理に必要な情報の一部は委託業者の訪問により把握し得るものもあり、これらが十分に共有されることで、滞納整理を円滑に進めることにつながると言える。

したがって、市としては、委託仕様書の範囲を踏まえつつ、委託業者に求める報告項目や記録の形式、連携方法を明確化し、必要な情報が共有される体制を整備することが望まれる。

9. 教育サービス課

(1) 留守家庭児童会費

(債権の概要)

債権名	留守家庭児童会費		
債権所管課	教育サービス課		
根拠法令等	泉南市留守家庭児童会実施要綱		
債権の種類	<input type="checkbox"/> 強制徴収公債権 <input type="checkbox"/> 非強制徴収公債権 <input checked="" type="checkbox"/> 私債権		
時効	5年		
債権の概要	泉南市内10か所で開設されている留守家庭児童会の会費及び延長料金の徴収に係るもの		
徴収方法	<input checked="" type="checkbox"/> 納付書 <input checked="" type="checkbox"/> 口座振替 <input type="checkbox"/> コンビニ納付 <input type="checkbox"/> クレジット決済・電子マネー <input type="checkbox"/> その他（スマホ決済）		
決算状況			
【現年度分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	24,770,442	29,311,456	27,905,720
収入済額（円）	24,762,442	29,311,456	27,905,720
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	8,000	0	0
収入未済（債務者数）	1	0	0
【滞納繰越分】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	194,200	143,500	97,000
収入済額（円）	58,700	46,500	37,600
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	135,500	97,000	59,400
収入未済（債務者数）	5	5	2
【合計】	R 4	R 5	R 6
調定額（円）	24,964,642	29,454,956	28,002,720
収入済額（円）	24,821,142	29,357,956	27,943,320
不納欠損額（円）	0	0	0
収入未済額（円）	143,500	97,000	59,400
収入未済（債務者数）	6	5	2
【徴収率】	R 4	R 5	R 6
目標徴収率	現年 100%	現年 100%	現年 100%
実際徴収率	現 99.97% 滞 30.23%	現 100% 滞 32.40%	現 100% 滞 38.76%

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について H29 : 53,400円 H30 : 6,000円	
滞納債権の最古発生年度	平成29年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 2人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 2人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない 泉南市債権管理マニュアルを参照	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称 :) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input checked="" type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称: 滞納整理システム) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称:)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(監査の結果及び意見)

① 債権の適切な情報管理について(意見)

平成30年12月から平成31年1月までに発生した留守家庭児童会費6,000円につき、現時点でも納入がなく未納となっている。令和2年4月から督促を続けたが、金額が僅少であり、これ以上の追求は経済合理性を欠くことから令和6年10月に徴収停止措置を行い、令和7年度中には不納欠損処理される見通しである。

現在、教育サービス課では現年度分に新たな滞納繰越をしないよう、現年度債権を完納させる手順書を作成したうえで、実際の徴収事務においても口座振替日以降速やかに引落しできない債務者に電話連絡し、滞納繰越が発生しないよう努めている。その結果、令和5年度から令和6年度については現年度分の徴収率が100%となっており、過年度と比較して改善がみられる。

今後も滞納繰越が発生しないよう速やかな対応を行うとともに、滞納繰越が発生した場合には債権管理記録や分納誓約書等の記録を残したうえで、債権管理マニュアルに定められた適切な債権管理を実施する必要がある。

② 書面による督促状の送付について（意見）

①に記載のとおり、教育サービス課では現年度分に新たな滞納繰越が発生しないよう、口座振替日以降速やかに引落しできない債務者に電話連絡するなど、速やかな対応により滞納が発生しないよう努めているが、督促状の発送は行っていないとのことである。しかしながら、債権管理マニュアルによると、督促は、書面によることが必要であり、督促状を発行しなければならないとされている。また、地方自治体が行う私債権の督促は、時効更新の効力を有しており、時効の時期を明確にするためにも電話や口頭による連絡だけでなく、書面による督促状の発送が必要となる。

今後、どのような場合に督促状を発送するのか、そのルールを明確にしたうえで、必要に応じて書面による督促状を発送するよう努められたい。

発生年度別内訳	R6年度収入未済額について R4 : 51,729,757円	
滞納債権の最古発生年度	令和4年度	
債権所管課の人員数	常勤 : 10人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
	その他 : 0人	うち、債権管理事務専従職員数 : 0人
各課・各債権における債権関係マニュアル(手順書)の整備状況	<input type="checkbox"/> 作成している (マニュアルの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	
債権管理システム	<input type="checkbox"/> 導入している (システムの名称) <input checked="" type="checkbox"/> 導入していない	
所管課における情報共有等の手法	<input type="checkbox"/> 定期的な会議などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 経過記録(債権管理台帳)などによる関係職員間の情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 徴収額や催告件数などの目標設定による進捗管理 <input type="checkbox"/> 困難案件の指定 <input type="checkbox"/> 職員研修への参加 <input type="checkbox"/> その他 ()	
債権管理台帳の整備状況	<input type="checkbox"/> 紙媒体の台帳による管理 <input checked="" type="checkbox"/> エクセル、アクセス等のオフィス系ソフトによる管理 <input type="checkbox"/> パッケージソフトウェアによる管理 (ソフトウェア名称 :) <input type="checkbox"/> 独自開発システムによる管理 (システム名称 :)	

※本表は、各年度決算書記載の数値を基準として作成したものである。

(概要の補足)

本債権は、不法行為に基づく損害賠償請求として訴訟提起を行い、判決が確定したものである。令和6年末時点で5,200万円超という金額であるが、債務者との間では月35,000円ずつ支払う内容で合意している。債務者には14万円ほどの月収があることから、この4分の1を分割納付するとしている。これは、民事執行法で規定された差押禁止財産を超えない範囲で設定したものであるが、実際は合意のとおり支払額に満たない状況である。仮に月35,000円の支払いが継続したとしても、全額を弁済するには123年以上を要し、60歳を超える債務者が到底払えるものではない。とはいえ、少額でも本人が払えるまでは支払いを続けさせ、現実に支払いが不能となった時点で免除(自治令第171条の7第1項)等、取扱いを検討するとの方針で行っているとのことである。

上記、市の現状の対応を踏まえ、監査の結果及び意見はなしとした。