

平成21年度 包括外部監査の結果に基づく取組状況

(平成24年3月31日現在)

特定の事件 未収金について (収入未済額の管理を中心として)

I 総括的事項

1 意見

(報告書8頁)

(2) 収納方法の多様化について

未収金の管理以前のこととして、未収金の発生を未然に防止することが重要である。市民の生活様式の変化に伴い、大津市役所や金融機関の窓口での納付だけでは利用しにくい市民が増加している。そこで、収納方法の多様化を検討されたい。

① 口座振替制度の拡大

口座振替制度は従来から大津市においても実施しており、その普及拡大は収納率の向上に寄与するものである。特に大津市の場合は下記の13項目を1枚の「大津市市税等口座振替依頼書」で記入できるようになっている。

- ・市県民税（普通徴収）・固定資産税 都市計画税・軽自動車税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料・市営住宅使用料・自動車駐車場使用料・水道ガス料金 下水道使用料・保育所保育料・児童クラブ保育料

(このほか、幼稚園保育料は独自の口座振替制度を行っている)

普及拡大の具体策として、担当部署がある一つの項目について市民に口座振替制度の勧奨をする時に、他の部署が扱っている項目も併せて口座振替にしてもらうよう勧奨するなど、積極的に取組まれたい。

② コンビニエンスストアにおける収納等

口座振替制度に加え、時間や場所を選ばずに納税してもらえるような環境整備が必要である。大津市では、市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料に関して、現在、コンビニエンスストアでの収納を検討中である。開発コスト等の初期費用や収納代行委託料をはじめとする運用費用という課題により、現在は導入されていないが、すでに大津市企業局では水道・ガス・下水道の使用料についてコンビニエンスストア収納を行っており、その成果を踏まえた上で、早期に全庁的な導入をされることが望ましい。

また、コンビニエンスストア収納以外の手法、たとえば、マルチペイメントネットワーク (MPN) の利用 (大津市の公金収納システムをMPNに接続することにより、携帯電話や金融機関のATMなどを通じて納付が可能なシステム) や、クレジットカードの利用による収納の導入もあわせて検討すべきである。

(講じた措置の内容)

※口座振替制度の拡大等について

口座振替制度の拡大については、「大津市徴収対策指針」の「納付機会の拡大」において、口座振替の推進に取り組むことを重点事項の一つとして定めました。

また、マルチペイメントネットワークサービスについては、多額の導入経費や利用率、システム連携等の問題点を分析してその導入の是非について引き続き検討します。

クレジットカード収納についても、これと並行して検討し、「ふるさと納税」については、平成23年度に導入しましたが、それ以外については、マルチペイメントネットワークサービスと比べ、初期コストが安価であることや、残高不足により振替不能となる口座振替に比べ確実に徴収できること等のメリットがある反面、納付額の1%程度を手数料として支払う必要があるため、手数料が定額である口座振替等に比べ非常に高額となることから、その全庁的な拡大については、引き続き検討します。

(出納室・債権管理室)

※コンビニエンスストアにおける収納について

コンビニエンスストアにおける収納については、平成23年度にコンビニで使用できる納付書の準備や、収納代行業者の選定などを行い、平成24年5月から市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料及び介護保険料を対象に実際に運用を開始します。実施に際しては、銀行やゆうちょ銀行で納付されたデータとコンビニで納付されたデータの統合化ができるとともに、将来の収納方法の多様化に合わせて対応できるよう準備しています。

(総務部 納税課)

(報告書9頁)

(3) 未収金管理マニュアルの整備について

未収金の発生状況を見た場合、恒常的に発生するものと臨時に発生するものがある。恒常的に発生するものについては担当部署でルールを作成して管理されているが、臨時に発生する未収金については、未収金が発生してからその対応を検討されている。

そこで、まず、一般的・網羅的な未収金管理マニュアルを作成して全庁に周知されたい。また、恒常的に発生するものについては、各担当部署で一般的なマニュアルに加えて、当該未収金に対応する個別マニュアルを作成し、事務の効率性の向上を図られたい。

(講じた措置の内容)

一般的な未収金管理マニュアルについては、平成24年1月に債権管理に関して必要な知識やノウハウをまとめた債権管理マニュアルを策定しました。

また、併せて、債権管理担当部署において、債権ごとの事務処理マニュアル等の作成を行いました。

(総務部 債権管理室)

(報告書9頁)

(4) 未収金管理の集約化について

未収金の管理事務はその所管部署で個々に行われているが、今後、中期的な観点で部課を超えた事務の集約化（情報の共有化・事務の一元化・連絡会議の設置等）を検討されたい。

まず検討すべきは、情報の共有化である。未収金のうち、強制徴収公債権である市税、下水道受益者負担金・下水道使用料、保育所保育料、国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料等は、「名寄せ」を行い、未収金の種類・金額・督促状況・財産調査・滞納処分等の情報を集約することで情報を共有化することが可能と考える。

このことで、ひとつの部署が滞納処分を検討する際に、他の部署との連携が可能になる。特に、市税の徴収専門の部署である納税課では、市税に関する強制徴収等、収納事務に関して蓄積され

たノウハウがあり、そのノウハウを他の部署で活用することが可能となる。

次の段階として、債権回収事務の一元化である。これまで、各担当部署で行っていた納付指導、財産調査や滞納処分等を新たに設置する組織で一元的に行うことにより、事務の効率化が図れるものと思われる。

他方、非強制徴収公債権・私債権については、債権の性格・時効期間等により対応が異なるものの、基本となる法規（地方自治法、民法、商法）や条例・規則は同じである。高度な法律知識が必要とされる場合や、顧問弁護士に相談するケースもあると思われるが、各担当部署の担当者がすべて精通しているとは限らず、その結果、時宜を逸した対応になることが危惧される。そこで、庁内に、未収金連絡会議を設置し、月1回程度定期的に会議を行い、顧問弁護士等を交え、情報と知識の交換を行うことも有効と思われる。

さらに、その進化形として、連絡会議を組織化し、強制徴収公債権以外の債権を一括して管理する組織（たとえば「債権管理課」）を設置することも考えられる。未収金の発生当初は所管部署で対応するが、長期化したり特殊要因が発生して回収が困難になってきた未収金をその組織に移管し、一元的に対応することも検討されたい。

（講じた措置の内容）

平成23年4月に債権回収準備室を設置し、市税以外の国税及び地方税の滞納処分の例により処分できる一定の要件を満たす（高額・困難案件）強制徴収公債権のうち国民健康保険料について、市税と一元化し、より効果的・集中的な債権回収事務を行うとともに、情報の共有化を図るため、平成23年度に滞納整理（名寄せ）システムの一部導入（平成24年度本格稼働予定）を行いました。

なお、平成24年4月に債権管理室を設置して、引き続き市の債権管理の一元化に係る事務について検討を行います。

（総務部 債権管理室）

（報告書11頁）

（5）債権管理条例について

私債権に属する未収金は、消滅時効が到来しても時効の援用、つまり債務者が時効を主張しない限り時効が完成せず、債権が消滅しない。債務者が行方不明である場合など明らかに回収不能であるにもかかわらず、厳格な手続きと議会承認を得なければ債権放棄できず、結果として回収できない未収金が決算書に溜まってしまうことになる。

大津市民病院の診療報酬に関して平成20年4月1日から施行されている「大津市病院事業の設置等に関する条例」第6条（診療費用等に係る債権の放棄）について、大津市議会と十分協議のうえ、他の私債権に拡大することにつき、検討されたい。

（講じた措置の内容）

私債権の債権放棄など、本市における債権の適正管理について規定した「大津市債権の管理に関する条例」を平成23年11月議会（平成24年4月1日施行）で制定しました。

（総務部 債権管理室）

II 個別的検討事項

第2 総務部土地貸付収入

1 意見

(報告書26頁)

(1) 回収可能性について

本件未収金はその回収可能性に疑義があるため、今後も債務者と協議を重ねていくことが必要であるが、契約解除された場合には法的手段を講じる必要性も予想されるので時効管理を含め、厳格な対応が望まれる。

(講じた措置の内容)

平成23年度は、弁護士と法的措置を講ずることも含めた検討をし、当該土地に存する建物の所有者(飲食業の経営者)である債務者とは、毎月訪問を行い、経営状況等の確認や今後の方策について、再三の協議を重ねました。しかしながら、現状の回復の姿勢が見られないため、今後、所要の法的手段を講じていきます。

(総務部 管財課)

第5 老人福祉措置費負担金

1. 意見

(報告書33頁)

(1) 不納欠損処理について

本人死亡で相続人がないDのケースなどは、消滅時効を待たずに不納欠損処理を行うことを検討されたい。

(講じた措置の内容)

老人福祉措置費負担金について、Dのケースは平成22年12月10日付けで不納欠損処理を行いました。

(健康保険部 健康長寿課)

第6 保育所運営費負担金

2 意見

(報告書37頁)

(1) 債権管理システムの整備

督促状、催告書の発行や年度をまたいだ滞納債権の管理は手作業で行われているが、保育所数も年々増加し、平成20年度末では45園であり、保護者ベースでの債権者数は約4,500件に達している。この分量を1名の担当者で、手作業で行うには事務量の限界もあり督促状の発行も限界がある。督促状や催告書はシステム的にアウトプットするようなシステムにすれば、より、タイムリーに催告が行え、少しでも納付の増加に繋がると考え得るので、システム的な整備も検討されたい。

また、債権管理を収納担当者だけに任せてしまわず、組織的に収納業務に当たられたい。

(講じた措置の内容)

債権管理システムの整備については、今後、情報システムの関係部局と協議の上、システムの整備

に取り組んでいきます。また、システム導入前においても、効率的な事務処理が行えるよう帳票を整理するとともに、徴収体制を嘱託を含めた2名体制にするなど、組織的な未収金対策に努めています。

(福祉子ども部 保育課)

第10 国民健康保険料

1 監査結果

(報告書64頁)

(3) 時効中断の書類の不備について

国民健康保険料の消滅時効は2年、国民健康保険税の消滅時効は5年であるため、時効の中断がない限り国民健康保険料の平成18年度9期以前の債権及び国民健康保険税の平成15年度以前の債権は消滅時効が完成し、債権の請求権が消滅してしまうため、不納欠損処理の検討が必要になる。

(平成18年度以前発生国民健康保険料474,136千円、平成15年以前発生国民健康保険税35,073千円 (3) 未収金の状況③の表参照)

もちろん、この中には分納、納付誓約、督促等により時効が中断しているものもあり、発生年度から期間が経過したからといってすべてが消滅時効にかかるわけではない。

しかし、大津市では時効により不納欠損処理しなければならないリストを一旦打ち出した後に、各学区別の収納担当者が被保険者との交渉経緯などを個別に判断し、不納欠損処理のリストから除外するという手続きを行っている。

その際、担当者と被保険者間の電話や口頭による納付相談の内容によって、時効の中断を判断している部分があるが、文書等での証拠書類がないため、法的に時効の中断を主張することが困難と思われるものがある。時効を中断する場合の確認資料を定め、被保険者との事実認識の齟齬が生じないようにするとともに、時効の管理を厳格に行う必要がある。

(講じた措置の内容)

電話や口頭による納付相談の内容によって、時効の中断を判断している部分について、証拠書類の調査を行い、確認資料がない場合は順次、分納、納付誓約等を交わし、時効管理における書類整備を行いました。

(健康保険部 保険年金課)

(報告書65頁)

(4) 滞納処分の対象について

滞納処分の実施状況は、現在のところ銀行預金を対象とした差押えに限定されており、その他の資産は行われていない。

高額滞納者の中には、毎年の所得の状況からみて納付可能とみられる者や、不動産などの資産を所有している者もある。大津市は、給料情報も固定資産情報も有するのであるからこれらの情報を有効活用し、所得状況や不動産所有状況についても財産調査の対象とすべきであり、差押えの対象も給与や不動産に広げ回収に努めるべきである。

(講じた措置の内容)

高額滞納者の滞納処分について、預金以外の差押えの方法を研究するとともに、体制の整備を図っていきます。今後、所得や不動産等の財産調査について、税務所管課との連携を図りながら預金以外

の差押えについての情報収集を行い、差押えの対象を広げていきます。

(健康保険部 保険年金課)

2 意見

(報告書65頁)

(2) 行方不明者の取扱い

平成21年7月に発行される催告書のうち約700件は、印刷されるものの行方不明のため郵送はされず実際には処分されている。大津市において、国民健康保険に加入している世帯数が44,447世帯であることを考慮すれば、その中に約700件の行方不明者が存在するということが自体かなり多いように思われる。

ただし、行方不明者には、大津市に住所を有しながら行方不明になるケースと、大津市外に転出し転出後の住所地で行方不明になるケースがあるため、すべてが大津市内で行方不明になっているわけではない。

大津市に住所をおいたまま行方不明になっている場合には、被保険者としての資格を有しているので保険料が賦課され、保険証、納付書、催告書がそれぞれ発行されるも郵送できず留め置かれ、時効になれば不納欠損処理が行われている。これは無駄な作業であると思われる。

もし、現実に被保険者が存在しなくなっているのであれば、無駄な収納手続きによる事務負担もあり、収納率もいたずらに悪くなるため、行方不明者の現況を実態調査のうえ被保険者資格の適正化を図る必要がある。

(講じた措置の内容)

市内に住所を有したまま郵便の不達により行方不明となっている被保険者について、順次、住所地の実態調査を行っており、実態がないと認められるものについては、住民基本台帳所管課で住民基本台帳法による措置により、被保険者資格の喪失を行い適正化を図りました。

(健康保険部 保険年金課)

(報告書67頁)

(6) 収納体制の整備

収納体制全般について、全庁的な経費削減策により、収納コストも削減する方向に指向しがちであるが、利用者の公平性の観点から最低限の督促体制を維持することは必要であると考えます。

大津市の国民健康保険料の現年度収納率は平成20年度において、中核市41市中3位と良好である。しかし、今回の調査において、滞納者について必ずしも十分な接触状況にあるとは判断できず、保険料を納付しないまま保険給付を受けている滞納者も見受けられる。滞納者が納付を行わない分は、まじめに納付する被保険者の保険料に反映され非常に不平等な結果となる。

現状の人員体制で十分か否かは大津市でよく検討されたいが、結果として滞納者に対する督促手続き、滞納整理等が必要最低限行えるよう体制の整備が必要である。

(講じた措置の内容)

収納業務については、係を超えた課全員体制での取組や執務時間外や休日の納付相談や電話催告、徴収員の有効活用など、収納、滞納整理の強化を図っているところです。

収納体制の整備については、平成23年度において時間外や休日の納付相談に対応できるように滞納整理システムを導入するとともに、収納担当職員4名の増員を行いました。

第11 老人保健返納金・加算金等

1 監査結果

(報告書71頁)

(1) 不納欠損処理について

現在、医療機関等に対する未収金の中に消滅時効が完成しており法的に回収不能となっているものがある。他の市町村の裁判状況を見守っているものもある、安易に不納欠損処理を行うことは好ましくないが、法的に権利がなくなれば適切に処理されたい。

(講じた措置の内容)

介護報酬の不正請求等の未収金については、5つの事業者が対象となっていました。そのうち3件は既に時効を迎えていたため、平成22年3月24日付けで計3,384,077円の不納欠損処理を行いました。平成23年度に時効をむかえた1件は、平成24年2月2日付けで計3,060,196円の不納欠損処理を行いました。残る1件についても、債務者の身体状況及び資産状況の確認を継続しながら早期解決に努めていきますが、法的に権利が消滅した場合には、法令等の規定に基づき不納欠損処理を実施します。

(健康保険部 介護保険課)

(講じた措置の内容)

平成24年2月に最終の不納欠損処理を行いました。現在、制度が終了しており、未収金は計上されておられません。

(健康保険部 保険年金課)

第12 介護保険料

2 意見

(報告書86頁)

(1) 普通徴収の効率化について

介護保険料を普通徴収によって納付している被保険者の医療保険は、親族等の扶養家族になっている者と本人自身が被用者保険に加入している者を除けば65歳以上75歳未満の者は国民健康保険、75歳以上の者は後期高齢者医療保険である。

国民健康保険、後期高齢者医療保険は大津市において賦課、収納手続きを行っている保険であり、介護保険と収納手続き、督促手続き、滞納整理手続きなどを統合することによる効率化と利用者からみた利便性の向上について検討されたい。

(講じた措置の内容)

介護保険料の収納は、賦課はもちろん介護保険制度の認定、給付、施設整備等と密接に結びついており、収納手続きだけを切り離して他の収納手続きと統合することは困難であると思われます。

一方で、未収金収納の効率化自体は重要なことであり、今後とも他課と連携し、回収に努めていきます。

また、市民の利便性向上に資するため、介護保険料のコンビニ収納を平成24年度から実施する計画で準備を進めています。

(健康保険部 介護保険課)

第13 産業観光部その他雑入

1 意見

(報告書87頁)

(1) 回収可能性について

本債権を回収することは相当困難と思われるが、大津市としては実施可能な手段をすべて執行し、回収に努めるべきである。あらゆる手段を尽くしたうえで、結果として回収不能となれば、不納欠損処理に向けた手続きをされたい。

(講じた措置の内容)

契約解除に伴う負担金について、債務者である会社は倒産手続の費用がなく休眠状態のまま放置されており、さらに会社の代表者が保険金詐欺容疑で平成23年2月23日に逮捕されました。回収については、代表者自身も自己破産していることから、収納は極めて困難な状況となっています。

今後は、必要な手続きを行い、徴収停止に向けた作業を進めていきます。

(産業観光部 田園づくり振興課)

第15 住宅使用料

1 意見

(報告書102頁)

(1) 滞納家賃の回収業務

家賃等未収金の課題としては、今後いかにして少しでも多くの債権を回収するかということに尽きるのであるが、現状の徴収方法について特に問題があるわけではない。にもかかわらず、滞納債権の回収が進まないのは、やはり低所得者からの回収が、いかに困難であるかということである。しかし、債権の回収を安易に放棄することは避けるべきである。入居者の大部分は毎月定められた家賃を納付しており、このような入居者と滞納者に公平性を欠くことは許されず、定められた家賃は必ず徴収するという姿勢は崩してはならない。「2. 内容及び概要(7) 督促手続」で述べたとおり、明渡請求を実施した場合、一定の効果があることが認められる。今後も悪質な滞納者に対しては毅然とした態度で定められた手続きに従い、明渡請求等を実行することにより債権を回収していくことを継続されたい。

また、市営住宅を退去した滞納者についても回収は困難なものとなっている。前掲の表にもあるように、その多くは退去後も大津市内に在住しているが、市外あるいは県外に転居している滞納者も存在し、居所が不明となっている場合もある。このような滞納者に対しても当然債権の回収業務を怠るべきではないが、特に遠方への転居者に関しては手が回らない状態となっている。

以上のような理由から今後回収をさらに進めるためには人員の増加等の費用を今以上にかけていくしかないが、これに関しては大津市として滞納債権の回収について、どこまで費用負担をすることができるのか、住宅課のみならず、他部署で発生した未収金も合わせて、いかに効率的に債権回収をすることができるのかを全庁レベルで対策を講じるべきである。

(講じた措置の内容)

住宅使用料・駐車場使用料については、年間を通して悪質滞納者に対する条件付明渡し請求や訴訟を順次実施し、訴訟手続は議会の議決を得て実施しています。また、人員については、専任の徴収嘱託職員を雇用して収納に努めています。特に市営住宅を退去した滞納者に対しては、文書等による請

求行為を継続して行っていますが、今後は、全庁的な滞納対策等との連携を図りながら債権回収に努めていきます。

(都市計画部 住宅課)

(報告書102頁)

(2) 連帯保証人の機能について

連帯保証人に関しては、その保証期間が長期になり得るため、その間に、保証に対する意識の希薄化や入居者の賃料の上昇による当初の想定以上の負担による保証の拒否、あるいは保証人の死亡等により連帯保証が有効に機能していない場合がある。これを防ぐため、定期的に保証人に意思を確認する等の措置を講じるべきである。

(講じた措置の内容)

連帯保証人の確保や定期的な保証人としての意思確認等については、近隣自治体等の実態を調査したものの、参考となる事例がなかったことから、まず保証人の具体的責務や責任範囲について規則等への反映が可能かどうか等、現状も鑑みながら引き続き検討を進めていきます。

(都市計画部 住宅課)

第17 公共下水道事業受益者負担金

1 意見

(報告書109頁)

(1) 時効の中断手続について

滞納者の中には時効が迫っているものも存在している。

時効の中断事由である書面による分納誓約や一部入金が行われないうちであれば、そのまま時効につながっていくことになってしまうことから、分納誓約書を締結するか、一部入金を求めるなど時効の中断を図るべきである。

(講じた措置の内容)

これまで滞納者との交渉により、分納誓約書の提出や一部入金が行われた分については、時効の中断を図ってきました。

今後においても、死亡や転居先不明により連絡がつかないなど滞納者との接触が困難なもので不納欠損処分が避けられないもの以外については、可能な限り滞納者との接触を図っていきます。

特に、滞納者で時効が迫っているものについては、分納誓約書の提出や一部入金を求めるなど優先的に時効の中断手続を行っていきます。

(企業局 下水道計画管理課)

第20 大津市民病院医業収益等

2 意見

(報告書138頁)

(3) 未収金回収スタッフの定着化並びに組織化 (医業未収金)

未収金を回収する市職員は、平成21年度より配属されており、前任者も1年で別の部署に異動、情報及びノウハウが蓄積されていない。大津市民病院に情報及びノウハウが蓄積されるよう、

未収金の回収する市職員が一定期間（5年程度）定着できるような環境を整えるべきである。

また、未収金を回収する医事課のスタッフは、4名（うち嘱託1名、事務2名）と極めて少ない。このスタッフ人数では2,000件以上ある個人未収金220,050千円（平成20年度末現在）の回収業務を行うのは困難である。また、発生より3年を超えると収納率が悪化している。よって、一定期間を超えた未収金に関しては、回収を専門に行う組織を構築し、そこに債権を移管することが考えられる。そのことにより、現医事課スタッフは、直近に発生した未収金の回収に集中でき、より効率的になると思われる。また、法律事務所等を含む外部組織に回収そのものを依頼（アウトソーシング）することも、一つの方法であり、効率的な対応を検討されたい。

（講じた措置の内容）

公立病院として人事異動面での制約があり、また、経営面等から人員増も困難なことから、限られた人員の中で、より継続的・効率的な未収金回収に取り組むため、平成22年度からは法律事務所へ業務を一部委託し、平成23年度には、当院における未収金管理に関しての知識及びノウハウを取りまとめた、「大津市民病院 債権管理マニュアル」を策定し、それを着実に実行することで、未収金の削減に努めてまいりました。

今後は、これまでの取組に加え、より一層患者負担の公平・公正性を確保するため、法的措置の実施の検討を行うなど、未収金の徴収率の向上に取り組んでいきます。

（市民病院事務局 医事課）

（報告書138頁）

（5）個人未収金の回収可能性について（医業未収金）

大津市民病院は、個人未収金について25分類し管理している。大津市民病院が作成した未収金年度別区分別一覧（未収金の25分類毎の年度別残高）によると、平成21年11月末現在は136,291千円となっている。

これを下記①～⑨の9分類に集約し、発生年度別に集計したものが次表である。年度別にし、その分類ごとに残高を発生年度別に把握した結果は、次のとおりである。

- ①持ち合わせなし ②患者不在 ③交通事故 ④患者と交渉中 ⑤納入誓約書が存在
⑥督促状、催告書発送済 ⑦請求先不明、不納欠損予定 ⑧医療過誤等 ⑨その他

（単位：千円）

	平成17年度 以前	平成18年度	平成19年度	平成20年度	合計	うち、回収が困 難と判断
①	2,482	202	510	364	3,560	2,482
②	23,012	—	—	157	23,170	23,012
③	2,198	2	0	3,397	5,598	1,284
④	1,608	2,724	3,633	2,762	10,728	1,220
⑤	21,965	2,833	2,874	2,825	30,449	10,260
⑥	38,006	3,203	4,437	6,083	51,730	37,670
⑦	4,617	181	0	222	5,021	5,021
⑧	1,755	756	2,177	452	5,142	5,142

⑨	735	2	31	121	890	746
計	96,331	9,906	13,664	16,389	136,291	86,841

「平成21年11月末未収金年度別区分別一覧」に記載された136,291千円の回収可能性を検討した結果、86,841千円は回収が困難であると判断されるため適正な処理をされた。

(講じた措置の内容)

債務者の支払能力等を踏まえ、回収が見込めない債権の会計上の取扱いについては、総務省において地方公営企業会計制度等研究会を立ち上げ検討が進められ、平成24年1月に見直し内容が示されたことから、その内容を踏まえ、対応を検討していきます。

(市民病院事務局 医事課)

第21 大津市企業局水道料金等

1 監査結果

(報告書155頁)

(1) 未収金残高の不明差異について

本来、決算書の妥当性を確かめるために、決算書の未収金残高と実際の未収金残高とを照合する必要がある。

決算書と実際の未収金とを照合し、その差額がある場合に適切な処理が行われてこなかったことから、今回照合した結果、以下のような差異が生じている。

今後は、毎年度末において決算書の未収金残高と実際の未収金残高とを照合するとともに差異がある場合には判明した年度で決算修正を行い、正確な未収金残高を決算書に記載すべきである。

<水道事業>

(単位：千円)

区分	科目	①決算書	②あるべき残高	差異 (②-①)
未 収 入 金	① 水道料金未収金(注1)	363,600	365,611	2,010
	② 未収工事負担金	432,235	432,236	0
	③ その他未収金(注2)	153,927	144,840	△9,087
	④ その他営業外未収金(注2)	93,963	103,546	9,582
	⑤ 未収消費税還付金	22,705	22,705	-
	⑥ その他営業収益未収金	590	-	△590
	⑦ 未収加入金	428	-	△428
	⑧ 給水工事収益未収金	256	176	△79
	⑨ 未収手数料	29	26	△3
	⑩ 修繕工事収益未収金	26	5	△20
	合計	1,067,763	1,069,147	1,383

(注1) 水道料金未収金のあるべき残高については、料金システムの金額を可能なかぎり補正する

ことにより算定したものである。

(注2) その他未収金で入金すべき9,582千円がその他営業外未収金で処理されていたものがある。そのことを加味すると、その他未収金の不明差異は495千円、その他営業外未収金は差異なしとなる。

<ガス事業>

(単位：千円)

区分	科目	①決算書	②あるべき残高	差異 (②-①)
売掛金	① 都市ガス売掛金	1,360,596	1,356,284	△4,336
	② LPG売掛金	23		
	③ 都市ガス受注工事売掛金	1,642	1,656	13
	④ その他売掛金	769	769	-
未収入金	⑤ その他未収金	17,389	17,315	△73
	⑥ その他営業外未収金	5,133	5,062	△70
	⑦ 未収工事負担金	644	644	-
計		1,386,198	1,381,732	△4,466

(注) 都市ガス売掛金とLPG売掛金のあるべき残高については、料金システムの金額を可能なかぎり補正することにより算定したものである。

(講じた措置の内容)

未収金残高の差異については、企業局の担当部署及び料金システムの開発業者との協議を行うとともに、問題解消のためのシステム分析やデータ検証を実施しているところです。今後引き続き、改修を実施した場合の効果等を含め検証を進めていきます。

(企業局 経営経理課・料金課)

2 意見

(報告書156頁)

(1) 水道債権の不納欠損処理について

水道料金債権の時効については、平成15年の最高裁判決により私債権の消滅時効の年数が2年ということが通説となり、総務省からも同趣旨の事務連絡が出されている。

しかしながら、大津市では、水道料金の消滅時効期間について、公債権として大津市が認識しているガス料金の5年と併せるため、私債権の2年ということは認識しつつも、さらに3年経過後の5年後に不納欠損処理が行われている。

不納欠損処理は、主に水道料金、ガス料金については、地方自治法施行令第171条の5の徴収停止したものを対象に5年経過したものについて行われているが、徴収停止の手続きが実施された水道料金については、不納欠損処理までの期間を5年として取扱う必要はなく、本来の水道料金債権の時効期間の2年を適用して不納欠損処理するべきである。

(講じた措置の内容)

水道料金債権について、2年の時効期間を適用して不納欠損処理が行えるよう、来年度中にシステ

△改修の予算措置を行う予定です。

また、改修後は、経過措置として、年毎に不納欠損期間を繰り上げること等を検討し、事務量の急増を抑え、厳密な事務処理を確保する予定です。

(企業局 料金課)

(報告書 157頁)

(2) 簿外債権の取扱いについて

水道料金の消滅時効については、水道料金債権が私債権に該当することから、時効期間が到来後に債務者が援用しない限りは消滅せず、既に不納欠損処理が行われたものについても帳簿外で管理し、万一納入された場合については、雑収入処理し、帳簿外で管理している債権を消去するという処理方法が予定されている。

しかし、債務者からの援用についてはほとんど行われる可能性はない(過去1件のみ)ことから、帳簿外で債権を永遠に管理していくことは合理的とはいえない。

水道料金については、援用されない限り消滅しないので法的な問題がない限り回収に努めるものの、徴収停止となり、不納欠損処理されたものについては一定期間経過後に議会の承認を得て債権放棄するか、債権放棄を可能とする条例を制定していくことについても検討されたい。

<帳簿外で管理している債権>

(単位：千円)

年度	帳簿外管理債権
平成16年度	14,206
平成17年度	10,619
平成18年度	15,159
平成19年度	12,828
平成20年度	4,073
合計	56,888

(講じた措置の内容)

大津市債権の管理に関する条例が施行されたことから、今後は水道料金債権の簿外管理は行わず、同条例に則り適切に債権放棄を行う等適正な債権の管理に努めます。

(企業局 料金課)

(報告書 157頁)

(3) 職員の退職手当返納に係る未収金について

水道事業・ガス事業の「その他営業外未収入金」に記載されている退職金返納額は、退職金を受給し、退職後に在職中の不正が発覚し、その後実刑判決を受けた者に対して、大津市職員退職手当支給条例第12条の2(2)の規定に基づき既に支給した退職金の返納(13,155千円)を求めたものである。

この者については、資力の関係上、分割返納とされ当初は返還がなされていたが、平成16年6月以降の返還を最後に未納になっている。

この者に対しては本人への直接面談、資産状況の調査が改めて行われており、今後は返済計画

を作成し、早期回収に努められたい。

(講じた措置の内容)

前年度に引き続き、本人に対し再三にわたり返済計画書の提出を求めましたが、平成23年3月末において未だ提出されず、連絡もなかったことから不当利得返還請求事件として提訴し、同年11月16日被告の欠席と原告の請求内容の信憑性から、当日、原告の申出を全面的に認める形で判決の言い渡しがあり、同年12月13日に判決が確定しました。その後は、強制執行を行うべく個人情報保護条例に基づく財産調査(土地・家屋)を行いました。所有物件は存在しませんでした。また、担当課へ勤務先などを照会したところ、地方税法(守秘義務)の関係から調査結果が得られませんでした。今後は、本人への接触などを再度試み、債権の回収に努めていきます。

(企業局 企業総務課)

I 総括的事項

1 意見

（報告書160頁）

（1）貸付金全般に共通する問題点

「I. 大津市の貸付金概要」にあるように、大津市が直接融資する貸付制度は数少なくなっている。これは、各制度の実績、実効性等を考慮し、制度そのもののあり方に検討を加え、不要なものについては廃止してきた結果であると思われる。今後は、「大津市総合計画基本構想」である「人を結び、時を結び、自然と結ばれる 結の湖都 大津」の理念に合致した大津市独自の制度を構築し、資金を有効に活用していくことが望まれる。

一方で現在施行されている制度の中にはほとんど利用されていない融資制度もある。必要とされていない制度であれば廃止を検討しなければならないが、資金を必要としている市民や事業者に対し、制度の存在を周知することができているのかという検討も必要である。制度の存在を知らなかったために資金調達ができなかったということがないようにすることも大津市の責任であると考えられる。

例えば不特定の個人及び法人を対象とした融資制度を大津市役所のホームページで確認したところ以下のような結果となった。

《容易に確認することができた融資制度》

- ・小規模企業者小口簡易資金
- ・中小企業者経営安定資金

これらの制度に関しては、トップページ>事業者向け>融資・補助金>産業>中小企業のための融資制度のご案内という具合に融資制度を探す事業者にとっては容易に見つけることができると思われる。

《確認することはできたが掲載場所等に問題がある融資制度》

- ・大津市勤労者住宅リフォーム資金

トップページ>くらしの情報>生活・まち>生活・まちづくり>住宅>勤労者融資制度あるいはトップページ>事業者向け>融資補助金>その他>勤労者融資制度

- ・大津市勤労者教育資金

トップページ>くらしの情報>教育・子育て>制度計画>勤労者融資制度あるいはトップページ>くらしの情報>くらしの出来事>入園入学>勤労者融資制度

- ・大津市水洗便所改造資金

トップページ>くらしの情報>生活・まち>下水道>水洗化にあたっての補助金等のご案内
以上のようにトップページから何階層も下がらなければ融資という言葉が出てこなかったり、あるいは勤労者向けの融資制度でありながら入口が「事業者向け」となっていたり制度を探すことが少々困難である。

《確認することができなかった融資制度》

- ・母子・寡婦福祉資金貸付金
- ・社会福祉施設等整備資金貸付金

・大津市公害防止、環境保全施設整備等資金貸付金

この結果はあくまでもホームページ上で制度を探すことを試みたものであって、制度によっては他の方法での周知活動を実施しているものもある。しかしながら、現代の情報化社会にとってはホームページ上での探しやすさは周知の方法として重要であると考ええる。

改善策としては例えばトップページで「大津市の融資制度」という項目を掲げ、そこに全ての融資制度の概要と相談窓口を記載すれば必要な制度を容易に探し出すことができる。また、同様の一覧表を広報紙等に記載することも重要な周知方法の一つであり、制度の周知方法等について改善を図られたい。

(講じた措置の内容)

※資金の有効活用について

現在、実施している貸付金制度については、市民需要の観点から整理を進めるとともに、大津市総合計画の理念に沿った新たな貸付金制度の創設については行わず、現行制度を市民にとってより利用しやすい制度とすることで対応することとしました。

また、利用実績の少ない融資制度については、その制度存続は必要であると判断し、平成24年度について予算措置をしたところですが、融資が必要となったときに預託するなど、有効な資金活用に努めていきます。

(総務部 財政課)

(報告書161頁)

(2) 大津市が直接融資している貸付金に関する問題点

大津市が直接融資する制度のうち「母子・寡婦福祉資金貸付制度」については平成21年度から新規に開始した制度であり、今後、債権管理方法あるいは滞納債権等の問題が発生してくることが予想される。滞納が発生した場合、さらには市外に転出した債務者が滞納した場合等、どのような回収体制を取るのか、現時点ではマニュアル等が完全に整備されているとは言えず、早急な対応が必要となる。

また、「大津市公設地方卸売市場集荷奨励貸付金」については、改めてその有効性を検証する必要があると思われる。融資を実行している現状の効果及び、制度を廃止することによる予想される影響等を調査し、今後も継続すべき制度であるかどうかを検証すべきである。

(講じた措置の内容)

※母子・寡婦福祉資金貸付制度について

母子・寡婦福祉資金貸付制度について、債務者の市外への転出や未収金の増大など、債権回収がより困難になってくることが予想されることから、平成24年3月作成の「大津市母子寡婦福祉資金貸付マニュアル」の第7章で滞納発生防止について項を設け、貸付決定段階からの予防策、滞納発生後の具体的な対応等について示した。今後、そのマニュアルに沿って具体的な事象にきめ細かく対応していきます。

(福祉子ども部 子ども家庭課)

II 個別的検討事項

第1 母子寡婦福祉資金貸付金

1 意見

(報告書173頁)

(2) 国からの借入額の確認

国からの借入に関しては滋賀県から付替えられる額が213,738千円であると記載しているが、これは滋賀県からの債権買取額を算定する過程で算出されてきた金額であり、国から大津市に対して通知された金額ではない。厚生労働省に問い合わせても大津市に対して国から貸付けた額を通知することはないとのことである。前述の「厚生労働省児童雇用均等・児童家庭局長通知(平成7年4月1日児発第370-2号「中核市における母子及び寡婦福祉資金の貸付けに関する事務処理について」)」によると、「債権の譲渡に伴い、国が中核市に対して(中略)貸付けたとみなす額は、厚生大臣(厚生労働大臣)が大蔵大臣(財務大臣)と協議して決定されるものである。」とされており、その計算方法については記載されていない。また、滋賀県から大津市に対して国から付替えられる借入額を正式に通知される予定もないとのことである。従って現在大津市が認識している借入額は計算上算定された額に過ぎず、大臣が協議して決定した正式な金額とは言えない。通常の経済活動で債権者と債務者が金額の確認をすることなく取引を行うことは考えられず、債権者である国は債務者である大津市に対して決定された貸付金の額を正式に通知するべきである。

この報告書は大津市の包括外部監査報告書ではあるが、この点に関しては国に対して改善を求めるものである。

(講じた措置の内容)

平成24年3月8日付けで、厚生労働大臣より、国の本市に対する貸付金の額の正式通知があり、その額は213,738,628円でありました。

この通知を受け、国に対して上記金額の母子及び寡婦福祉資金貸付金借用証書を提出しました。

(福祉子ども部 子ども家庭課)

(報告書173頁)

(3) 貸付金管理システムについて

当該貸付金を管理するために大津市ではシステムを新たに導入しているが、本格運用から間もないことから、このシステム単独で貸付金を管理することができていない。システムでの集計作業について職員が不慣れなこともあり、このシステムの他にエクセルにて管理資料を作成し、必要な資料を作成している。部分的にはあるがシステムとエクセルでの二重管理状態である。現在、システム単独で管理できるようエクセルでの作業をシステムに移行していく方向で進んでいるとのことであるが、早急に二重管理の状態を解消する必要がある。

(講じた措置の内容)

当該システムは、中核市移行に伴い、平成21年度から開始をしたものでありますが、万が一の不具合に備え、平成21年度及び平成22年度は別途エクセルによって補完してきました。平成22年度においてはシステム上の不備を発見し、システムの修正を行いました。平成23年度においては、エクセルでの管理を終了し、二重管理を解消しました。

(福祉子ども部 子ども家庭課)

(4) 債権管理について

当該貸付は、今年度から始まった事業であり、「母子及び寡婦福祉資金貸付審査基準」等のマニュアルを作成しているものの、改訂すべき事項が見受けられるため、必要に応じて順次改訂していくとのことである。督促状や催告書の発送等滞納が発生して以降についても大まかな業務フローはあるが、対応方法や法的手続きに至る基準やその方法等詳細なマニュアルが整備されていないため、早急に整備する必要がある。

また、当該貸付金について滋賀県から大津市に移管された債務者は中核市への移行時（平成21年4月1日現在）において大津市の区域内に住所（住民登録）を有する者となっているため、移管からの経過日数が短いことから平成21年12月現在においては市外に在住する滞納者は存在しないとのことである。しかしながら、母子・寡婦福祉資金貸付金にはその償還期間が最長で10年にわたるため、その間に債務者が市外へ転出することは十分に考えられる。このため、市外への転出者が滞納した場合の回収業務の体制を検討する必要がある。市外在住の滞納者は他部署でも発生しており、その債権の回収は困難な状況となっている。債権の発生部署だけでの対応では人的、経済的にも非効率であり、全庁の滞納債権を一括して管理、回収を行う部署の設置が必要である。

(講じた措置の内容)

貸付金の償還に滞納が発生した場合、督促状の発送や個別訪問による徴収、市外転出者への対応等について、平成24年3月に作成した大津市母子寡婦福祉資金貸付マニュアルで詳細に定めました。

また、滞納整理の取組みについては、債権回収準備室の指導を受け、新たに当課の管理マニュアルを作成したところです。今後は、そのマニュアルに基づき適正な債権管理を行なっていきます。

(福祉子ども部 子ども家庭課)

第6 大津市勤労者住宅リフォーム資金貸付金

1 意見

(1) 制度の利便性の検討

現時点では取扱金融機関による回収のみであるため、当該金融機関からの報告書を受けるのみである。滞納等は発生していないとのことであるが、仮に回収不能となっても大津市が損失を負担することはないため、リスクはない。

ただし、ここ数年貸出実績がないということに関しては今後検討の必要がある。

貸付け実績がない理由としては主として以下のことが考えられる。

- ① リフォーム資金貸付けの需要そのものがない
- ② 当該制度のことが十分に周知されていない
- ③ 他の金融機関からより有利な条件で融資を得ることができる
- ④ 取扱金融機関あるいは保証機関での審査が通らない

例えば、①に起因するものであれば制度の必要がないということであろうし、②であれば周知の方法を検討する必要がある。③あるいは④であれば制度の趣旨に鑑み、必要であれば条件等を

緩和することにより市民が利用しやすくする等の措置を検討する必要がある。まずは原因の調査を行い、市民にとって有用な制度となっているのかを検証する必要がある。

また、現在当該制度を取扱っているのは近畿労働金庫のみであるが、他の金融機関に取扱いを拡大していく余地があるのか検討を要する。

(講じた措置の内容)

大津市勤労者住宅リフォーム資金貸付金については、市民が利用しやすくするため、近畿労働金庫と協議を行い、平成21年10月から貸付利率の引下げや平成22年10月からは、借入れに対する制度の見直しを図ってきたところです。

他の金融機関の取扱いについては、同様の制度を実施している県へ調査したところ、12の金融機関が取扱いを行っているものの、近畿労働金庫を通じての取扱いがほとんどであることから、現在は、金融機関の拡大は考えておりません。

なお、平成23年度においては、リフォーム資金の借入れ実績があり、融資制度については、必要性があると判断していることから、今後も、更に制度を利用していただくため、勤労者へ広く周知を図っていきます。

(産業観光部 産業政策課)

第7 大津市勤労者教育資金貸付金

1 意見

(報告書193頁)

(1) 制度の利便性の検討

融資斡旋の手続きについては特に問題はないと思われる。しかし、教育資金についてもリフォーム資金同様市民に対して有効に利用されているのかを検証する必要がある。また、他の金融機関への取扱いの拡大の余地についても検討を要する。

(講じた措置の内容)

大津市勤労者教育資金貸付金については、市民が利用しやすくするため、近畿労働金庫と協議を行い、平成22年10月から貸付利率の引下げや平成22年10月からは、借入れに対する制度の見直しを図ってきたところです。

他の金融機関の取扱いについては、同様の制度を実施している県へ調査したところ、12の金融機関が取扱いを行っているものの、近畿労働金庫を通じての取扱いがほとんどであることから、現在は、金融機関の拡大は考えておりません。

なお、平成23年度においては、教育資金の借入れ実績があり、融資制度については、必要性があると判断していることから、今後も、更に制度を利用していただくため、勤労者へ広く周知を図っていきます。

(産業観光部 産業政策課)

第8 大津市水洗便所改造資金貸付金

1 意見

(報告書195頁)

(1) 融資が不可となった申請者への今後の対応について

融資の実行件数は年間でも数件となっているが、申請件数はこれよりも多い、金融機関の審

査で融資不可となるためであり、このため資金面の理由から水洗便所に改造することができない場合もあるとのことである。水洗便所への改造ができないと一軒のためにくみ取り作業をする必要があり、また近隣住民からの苦情も発生する。

平成20年度末における、大津市内の下水道処理区域内での水洗化率は97.1%（人口比）となっており、残りの3%弱が水洗便所に改造しなければならない人口とされている。内訳としては単独浄化槽人口が4,746人、くみ取人口が2,588人である。

下水道法第11条の3では処理区域内においてくみ取便所が設けられている建築物を所有する者は（中略）その便所を水洗便所に改造しなければならないとされている。

これに対し、大津市下水道条例第9条では「処理区域内において、くみ取便所を設けている者は、その便所を水洗便所に改造するよう努めなければならない。」とされており、第10条においては「市長は、くみ取便所を水洗便所に改造する者に対し、当該くみ取便所等の改造に必要な資金の一部を助成する等の措置を講ずるものとする」となっている。

ここに言う「資金の一部を助成する等の措置」に対応したものが当該改造資金貸付の斡旋であると思われるが、融資を受けることができないため法律上義務付けられている水洗便所への改造ができない状況については別途何らかの方策が必要である。

（講じた措置の内容）

本市においては、くみ取り便所等の改善に伴う助成制度として、水洗便所改造費補助金制度、低金利の融資あっせん制度及び生活保護世帯水洗便所改造等補助金制度等を設けており、他都市に比べ補助制度は充実しています。また、融資あっせん制度について、他都市では、融資資格者の償還能力の判断も難しく、また貸付金の焦げ付き等に苦慮されている状況であり、本市といたしましては、融資あっせん制度の見直しまでは考えていません。また、融資が不可となった申請者（平成17年度～平成19年度）については、自己資金及び他の住宅ローン等により、全ての申請者において、水洗化工事が実施されている状況でもあります。

今後とも水洗化に伴う補助制度の検討及び水洗化できない世帯等の意識調査等実施していきます。

（企業局 営業開発課）