

豊島区監査委員公告第18号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定に基づき、令和元年度行政監査結果の報告に係る措置状況を別添のとおり公表する。

令和2年10月15日

豊島区監査委員
同
同
同

永田謙介
中川貞枝
鈴木善和
高橋佳代子

2 豊総総発第 6 4 7 号
令和 2 年 9 月 1 7 日

豊島区監査委員 様

豊島区長 高野之夫

令和元年度行政監査結果報告における監査委員指摘、指導及び
意見・要望に対する改善等措置及び検討状況について

標記監査結果報告において意見の付された事項について措置を講じたので、
地方自治法第 1 9 9 条第 1 4 項の規定に基づき、別紙のとおり通知します。

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指摘に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指摘事項	左の指摘事項に対する措置状況等
<p>第2 1 指摘事項 (1) 私債権等管理台帳の整備について</p> <p>豊島区の私債権等の管理に関する条例第5条によれば、「区長は、私債権等を適正に管理するため、台帳を整備するものとする。」と規定されており、債権管理台帳整備は条例上の義務である。</p> <p>しかし、今回の調査では、52債権中10の債権(19.2%)において債権管理台帳が整備されていなかった。平成24年3月には「私債権等管理マニュアル」が策定され、私債権等管理台帳の書式も示されている。条例を遵守し、同マニュアルを参考に台帳を整備されたい。</p> <p>(契約課、国民健康保険課、障害福祉課、子育て支援課、土木管理課、学務課、放課後対策課)</p>	<p>第2 1 指摘事項 (1) 私債権等管理台帳の整備について</p> <p>監査指摘時点の私債権については、令和2年3月に不納欠損処理をおこなっている。</p> <p>今後、私債権等が新たに発生した場合には、豊島区債権管理方針及び私債権等管理マニュアルの書式を用いた債権管理台帳を作成するよう、関係職員に周知した。</p> <p style="text-align: right;">(契約課)</p> <p>統一した様式の台帳整備に向け検討している。</p> <p style="text-align: right;">(国民健康保険課)</p> <p>私債権等管理マニュアルを参考に運用のしやすい債権管理台帳のあり方について今後検討を行い、私債権等管理台帳を整備する。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課)</p> <p>債権管理台帳を整備し、交渉記録・督促記録の管理を徹底した。</p> <p style="text-align: right;">(子育て支援課)</p> <p>以前から作成していた道路占用料収入未済一覧表に加えて、より詳細に管理できるよう、「私債権等管理マニュアル」を参考に収入未済管理台帳を整備した。</p> <p style="text-align: right;">(土木管理課)</p>
	<p>所管部課： 契約課、国民健康保険課、障害福祉課、子育て支援課、土木管理課、学務課、放課後対策課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(1) 督促について</p> <p>① 豊島区の私債権等の管理に関する条例第6条によれば、「区長は私債権等について、履行期限までに履行しない者があるときは、期限を指定してこれを督促しなければならない。」と規定している。しかし、履行期限を過ぎているにもかかわらず督促を行っていない債権があった。</p> <p>条例を遵守し、円滑な債権管理が図れるよう確実に督促を実施されたい。</p> <p style="text-align: right;">(土木管理課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(1) 督促について</p> <p>他区の動向を踏まえ、適切に対応していく。</p> <p style="text-align: right;">(土木管理課)</p>
	<p>所管課 土木管理課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(1) 督促について</p> <p>② 豊島区の私債権等の管理に関する条例施行規則第4条第3項によれば、「第1項の督促は、原則として文書により行うものとする」と規定しているが、電話や口頭により督促を行っている債権があった。</p> <p>規則に則り、文書による督促を実施された。</p> <p style="text-align: right;">(高齢者福祉課、障害福祉課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(1) 督促について</p> <p>令和元年度に発生した収入未済分の督促にあたっては、文書により行うとともに納付計画書の提出を求めた。</p> <p>令和2年度分については督促を求める状況にないが、発生した場合は文書による督促を実施する。</p> <p style="text-align: right;">(高齢者福祉課)</p> <p>今後については納付期限を過ぎたことが判明した段階で速やかに事情等の確認を行うとともに、あらためて文書による督促を行うものとする。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課)</p>
<p>所管部課： 高齢者福祉課、障害福祉課</p>	

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(2) 交渉記録について</p> <p>豊島区債権管理方針の「1 台帳による管理」には、電算処理システムによりデータ処理している場合を除き、債権が発生したときは台帳を作成し、返済、督促等その一連の経過を記録し管理しなければならないとしている。台帳に記録する内容としては、債権等の名称・種類、債務者及び保証人の住所、氏名、生年月日をはじめ、債権等の額、債務者及び保証人の収入・財産状況及び債権の発生・徴収等に係る経緯などが定められている。また、私債権等管理マニュアルにおいても、私債権等が発生した場合には私債権等管理台帳を作成し、一連の経過を記録し管理しなければならないとしている。しかし、債権回収に係る主たる債務者との交渉内容が、私債権等管理台帳に記録されていない債権があった。</p> <p>今後、法的措置に着手した場合、交渉記録は極めて重要な証拠となり得ることもあり、また時効の管理や異動時の引継ぎにおいても重要な資料となるため、豊島区債権管理方針及び私債権等管理マニュアルに則り、詳細な交渉記録を残されたい。</p> <p>(契約課、国民健康保険課、障害福祉課、子育て支援課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(2) 交渉記録について</p> <p>監査指摘時点の私債権については、令和2年3月に不納欠損処理をおこなっている。今後、私債権等が新たに発生した場合には、豊島区債権管理方針及び私債権等管理マニュアルに則り、詳細な交渉記録を残すよう、関係職員に指導した。</p> <p style="text-align: right;">(契約課)</p> <p>統一した様式の台帳整備及びマニュアルに則った記録整備に向け検討している。</p> <p style="text-align: right;">(国民健康保険課)</p> <p>私債権等管理マニュアルを参考に、運用のしやすい管理台帳等のありかたについて検討を行い、交渉等における一連の経過を記録していく。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課)</p> <p>従前の交渉記録については、可能な限り債権管理台帳に記載した。また、今後は詳細な交渉記録を残すよう担当職員へ周知を徹底する。</p> <p style="text-align: right;">(子育て支援課)</p>
	<p>所管部課： 契約課、国民健康保険課、障害福祉課、子育て支援課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(3) 職員間における債権徴収計画及び目標数値の情報の共有化について</p> <p>豊島区債権管理方針6によれば、「区の債権については、毎年6月に債権徴収計画を作成し、それぞれの種類ごとに徴収の目標値を設定し、その達成に努めなければならない」と定められている。これに基づき毎年、各課から決算時に全債権について債権徴収計画及び目標数値が会計課に提出されている。</p> <p>しかし、今回の行政監査の第一次調査に対し、債権徴収計画及び目標数値を「作成していない」と誤った回答をしている課があった。</p> <p>これは各債権について債権徴収計画及び目標数値が、形式的に作成され、職員間に共有されず、会計課に提出されていた可能性があると考えられる。</p> <p>各課においては、職員が目標意識を高く持ち職務に取り組めるよう、職員間において債権徴収計画及び目標数値についての情報の共有化を徹底されたい。</p> <p style="text-align: center;">(契約課、高齢者福祉課、生活福祉課、子育て支援課、学務課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(3) 職員間における債権徴収計画及び目標数値の情報の共有化について</p> <p>監査指摘時点の私債権については、令和2年3月に不納欠損処理をおこなっている。</p> <p>今後、私債権等が新たに発生した場合には、豊島区債権管理方針及び私債権等管理マニュアルに則り、債権徴収計画及び目標数値についての情報の共有化を図るよう、関係職員に指導した。</p> <p style="text-align: right;">(契約課)</p> <p>債権徴収計画作成時に計画内容及び目標数値について担当職員で共有した。</p> <p style="text-align: right;">(高齢者福祉課)</p> <p>債権徴収の計画及び徴収目標について、改めて職員へ情報を周知し、共有化した。</p> <p style="text-align: right;">(生活福祉課)</p> <p>関係職員間で債権徴収計画の内容及び目標の共有の徹底を行った。</p> <p style="text-align: right;">(子育て支援課)</p>
	<p>所管部課： 契約課、高齢者福祉課、生活福祉課、子育て支援課、学務課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(4) 収入未済を発生させない取組について</p> <p>地方公共団体における会計年度は、原則として当年の4月1日から翌年の3月31日までの期間である。また、地方自治法の規定に基づき、出納整理期間（翌年4月1日から5月31日まで）に最終的に出納上の整理を行うことが認められている。</p> <p>しかし、道路整備課では、担当者の認識不足によって、債務者に対し誤った納付時期の案内をしてしまい、債務者は、出納整理期間内に金融機関で納付したにもかかわらず、6月分の区の収入として処理された結果、当該年度の収入未済となった事例があった。</p> <p>また、障害福祉課では、職員間の連絡・連携不足により誤って支給した手当に係る未返還分の債権も発生していた。</p> <p>これらの不要な債権発生の要因は職員側にあると思われる。今後は、財務関係知識等の習得や、課内のコミュニケーションの強化を図るなど、不要な債権発生の未然防止に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課、道路整備課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(4) 収入未済を発生させない取組について</p> <p>福祉手当支給要件等を課内で再確認する。要件を満たさなくなったケースについて、課内において情報共有し、資格喪失等の処理を迅速に行い、過払いに繋がらないようにする。</p> <p>また、過払い金や収入未済等の債権発生後の処理についてOJTで理解を深め、職員間の連携・コミュニケーションをより強化していく。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課)</p> <p>正しい納付時期や手続きについて、出納担当部署に確認を行い、再発防止策を定めた。また、今回の事例と対応方法、再発防止策を課内会議にて職員に周知した。</p> <p>今後は、研修の参加やOJTにより職員の財務関係知識の向上に努めるとともに、課内会議を活用し必要な情報の共有化を図る。</p> <p style="text-align: right;">(道路整備課)</p>
	<p>所管部課： 障害福祉課、道路整備課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2 指導事項</p> <p>(5) 債務者の所在調査の実施について</p> <p>私債権等管理マニュアルでは、「送付文書が返戻された場合、連絡先の電話が使用されなくなった場合や変更された場合、現地調査で居住が確認できなかった場合など、債務者等の所在が不明となったときは、所在調査を行い、所在確認をする」としている。</p> <p>しかし、単に債務者の所在が不明になったとの理由で、その後何ら調査を行わなかった債権があった。債権管理を的確に実施するため、同マニュアルに則り、所在調査に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(子育て支援課)</p>	<p>第2 2 指導事項</p> <p>(5) 債務者の所在調査の実施について</p> <p>所在調査を再度行い、所在を確認した。</p> <p style="text-align: right;">(子育て支援課)</p>
	<p>所管部課： 子育て支援課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第 2 2 指導事項</p> <p>(6)生活保護費返還金における債権種別の変更について</p> <p>平成25年の生活保護法（以下「法」という。）改正により、平成26年7月以降に支出した保護費を対象とする法第78条徴収金（不正受給の場合）は、強制徴収公債権となった。</p> <p>また、平成30年の法改正により、平成30年10月以降支出の法第63条返還金（資力があるにもかかわらず保護費の支給を受けた場合）のうち、区が法第77条の2の適用により徴収すると決定した債権についても、同様に強制徴収公債権として徴収可能となった。</p> <p>しかし、生活福祉課は、法改正後も、会計課に対し一律に非強制徴収公債権として報告していた。</p> <p>今後、法改正後に発生した徴収金及び返還金については、会計課に対して適切な債権種別を報告するとともに、債権種別に適した債権管理に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(生活福祉課)</p>	<p>第 2 2 指導事項</p> <p>(6)生活保護費返還金における債権種別の変更について</p> <p>生活保護法第77条の2適用の法第63条返還金及び法第78条徴収金については、会計課への令和元年度決算報告において、強制徴収債権の種別で報告した。</p> <p style="text-align: right;">(生活福祉課)</p>
	<p>所管部課： 生活福祉課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(1) 強制徴収公債権について</p> <p>① 外国籍住民の収納対策について</p> <p>税務課、国民健康保険課、高齢者医療年金課、介護保険課（いわゆる収納4課）の強制徴収公債権については、区財政収入に占める割合が大きいため、収納対策本部（事務局：区民部収納推進担当課長）において、毎年度積極的に収納対策が検討されている。この検討の中で、税務課や国民健康保険課では、新たにSMS（ショートメッセージサービス）による催告を始めるなどの工夫がみられ、収納率向上に寄与している。</p> <p>しかし、緩やかな景気上昇に伴って各区とも収納率を上げている中、本区の収納率及び23区順位は、特別区民税が96.4%で17位、国民健康保険料が68.8%で21位と、相対的に低い状況にある。この理由について、収納4課では、豊島区は所得階層200万円以下の住民が55%を占めること、近年外国人住民が1割を超えており、留学生などが我が国の税制への理解が低いこと、などを挙げている。</p> <p>同本部会議資料を見ると、国民健康保険料における国籍別収納率が記載されており、中国は76.2%、韓国は81.1%と、比較的収納率が高い。一方、ベトナムが12.8%、ネパールが22.0%、ミャンマーが46.9%と、近年本区に急増している3国の住民の収納率がかなり低いことがわかる。</p> <p>このことから、人口数の割合の高い中国籍住民などの収納対策はもとより、特に収納率の低い上記3国の外国籍住民の収納率向上に向け、出入国在留管理庁や日本語学校等と連携し、在留資格更新時の住民税納税証明提出の徹底、日本の税制度の出前講座の積極的な実施、催告書送付用封筒の表書きの外国語表記など、その対策を強化された。</p> <p style="text-align: right;">（税務課、国民健康保険課）</p>	<p>3 意見・要望</p> <p>(1) 強制徴収公債権について</p> <p>① 外国籍住民の収納対策について</p> <p>近年、住民税において、外国籍住民の滞納が急増している。その中でも、ベトナム、ネパール、ミャンマーの収納率が低くなっている。また、留学の在留資格の割合が高い国ほど、収納率が低い傾向がある。</p> <p>税務課では、平成30年10月より、収納率が最も低いベトナム人滞納者対策として、ベトナム語対応相談員を配置し、電話催告等の納付勧奨や窓口納付案内を実施している。</p> <p>令和2年2月には、ベトナム人滞納者に対して、ベトナム語表記による一斉催告を実施した。ベトナム国旗をデザインし、出入国在留管理庁のロゴマークが入った封筒で開封率を高め、同封チラシに4コマ漫画を導入し、より現実的な場面をベトナム語により表現することで、納税の重要性をわかりやすく伝えた。また、東京出入国在留管理局のチラシも同封することで、注目度を高める工夫をした。その結果、前年同月の一斉催告比較で、収納人数割合(19.8pt増)、収納額割合(10.5pt増)、反応率(6.8pt増)の効果があった。</p> <p>今後も、東京出入国在留管理局及び各関係機関と連携するとともに、収納率が低いネパール、ミャンマーについても、効果的な催告をはじめとした対策を強化していく。</p> <p style="text-align: right;">（税務課）</p> <p>外国籍住民における国保料の収納状況悪化については従来から課題としており、同様の課題を持つ他区と情報共有及び相談などをしながら対策を研究してきているところである。</p> <p>外国人滞納者は自主納付の意識が低い傾向があり、母国語による電話催告・納付折衝等が必要と考えているが、言語環境の整備が不十分のため、効率的に進められていない状況にある。今年度は外国人滞納整理の担当者を設けて、日本語の通じる勤務先を抽出して滞納整理を行う取り組みをして一定の成果をあげている。今後も創意工夫をして状況改善を目指していく。</p> <p style="text-align: right;">（国民健康保険課）</p>

	所管課 税務課、国民健康保険課

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望 (1) 強制徴収公債権について ② 法律事務所への催告業務等の委託について</p> <p>税務課では平成30年度より、法律事務所に対し、文書催告、電話催告等を委託している。特別区民税の徴収については、法に基づき、裁判所に訴えなくとも徴税吏員によって直接、差押え、財産の換価が可能となっており、本来、弁護士に委託する必要はない。</p> <p>確かに、弁護士事務所からの催告は、滞納者に対する心理的圧迫効果があるものの、税の徴収については、弁護士が区に代わって訴えを提起することはできず、最終的には、区の徴税吏員が差押えを執行することとなる。そのため、弁護士に催告を委託している案件については、徴税吏員が差押えを保留しているとの説明があった。それが原因となっているか定かではないが、平成30年度は、差押件数が前年度より減少している状況が認められる。また、法律事務所との契約が実績に応じた単価契約となっておらず、総価契約（契約額1,000万円）で委託しており、委託料の算出根拠も明らかでない。</p> <p>本来、このような法律事務所への催告委託は、私債権及び非強制徴収公債権（以下「私債権等」という。）において実施すべきことであり、収納対策本部の議論の中でも、私債権等での活用が提案されたとのことである。</p> <p>このようなことから法律事務所への催告業務等の委託については、強制徴収公債権での活用を再考するとともに、徴収に苦慮している私債権等に活用する方向で再度検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">（税務課、私債権等担当各課）</p>	<p>第3 意見・要望 (1) 強制徴収公債権について ② 法律事務所への催告業務等の委託について</p> <p>本業務委託は、これまで区役所からの文書催告や電話催告、訪問催告、SMS催告いずれの手段を用いても滞納者との接触が図れず、かつ財産調査の結果処分可能財産が見つからない者に対し、従前とは違うアプローチから接触を図り、自主納付につなげることで、本区における相当数存在している少額未納かつ接触困難者に対し、効率的な整理を図るために実施したものである。</p> <p>2か年度の業務委託を通して、催告対象者の低減が図れたことから、本業務委託の目的である、別アプローチによる自主納付の促進は概ね達成したと考えられるため、令和元年度末をもって、業務委託を終了した。</p> <p>今後は、私債権等への活用を検討するため、令和2年度7月に私債権等検討部会において実績報告、情報共有を行ったところである。</p> <p style="text-align: right;">（税務課、私債権等担当各課）</p>
	<p>所管部課： 税務課、私債権等担当各課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望 (1) 強制徴収公債権について ③ 延滞金の徴収について</p> <p>延滞金については、今年度の定期監査において、「債権管理の一環という認識を持ってその額を把握し、適切な会計処理を検討されたい」との意見・要望を出したところである。</p> <p>今回の行政監査では、条例上、延滞金の徴収規定がありながら、これを徴収していない課について聞き取りを行った。その結果、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料などについて、延滞金徴収義務を履行していない状況が認められた。</p> <p>徴収していない理由については、「徴収している区が極めて少ない」「費用対効果がない」「延滞金及び還付加算金システムの構築に数千万円かかる」などの説明があった。</p> <p>念のため、23区の状況について聞き取り調査したところ、国民健康保険料では5区実施済み、5区実施予定、後期高齢者医療保険では、3区実施済み、4区実施予定、介護保険料では、5区実施済み、3区実施予定、となっており、延滞金徴収システムの導入が進展している状況が認められ、極めて少ないという状況ではなかった。</p> <p>確かに、多額の費用をかけてシステム構築するだけの費用対効果があるか否かは、検討すべきであるが、これら保険料の延滞金の徴収は、税と同様「法的義務」である。また、期限内に納付した区民との公平感を害する。滞納整理窓口職員の話によると、カードローンなどは遅延利息が大きいので優先的に支払うが、国民健康保険料等は延滞金がないので、支払いは後回しになってしまったという区民もいるとのことである。このような滞納者の意識を改めてもらうためにも、すでに実施している他区の状況なども参考に、義務である延滞金の徴収に踏み切ることを要望する。</p> <p style="text-align: right;">(国民健康保険課、高齢者医療年金課、介護保険課)</p>	<p>第3 意見・要望 (1) 強制徴収公債権について ③ 延滞金の徴収について</p> <p>滞納世帯に対しては、短期証や資格証の交付といった、税にはない法的手法を用いつつ、納付相談の中で生活実態を踏まえた納付勧奨を行っている。また、国民健康保険は医療保険の最後の受け皿であるため、福祉的な観点からも延滞金の徴収より保険料本体の収納を優先してきた経緯がある。</p> <p>さらに、令和二年度には新型コロナウイルス感染症の影響による保険料の減額・免除制度が創設されたが、豊島区における減免決定世帯数は23区の中においても高水準となっており、今後もより丁寧な生活実態の聞き取り等を踏まえた対応が求められていると考える。</p> <p>一方で、他区における延滞金導入状況と納期内納付者との公平性確保という観点からも、延滞金の導入については特別区全体の課題として認識しており、東京都及び他区の動向や社会情勢等を注視しながら、今後実施に向けた検討をさらに進めていく予定である。</p> <p style="text-align: right;">(国民健康保険課)</p> <p>現在、本区の後期高齢者医療に関するシステムは延滞金に対応するシステムとはなっていない。今後、延滞金の徴収等を実施する際にはシステム改修が必要となり、その経費が多額になることや事務量が増大することが見込まれている。</p> <p>一方で、他区の導入事例があることを踏まえ、当該区におけるシステム関連経費や事務量、延滞金徴収の効果等を調査、確認し、本区での実施を検討していくこととする。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大を受けて保険料減免制度等が新設され、申請者も徐々に増加している状況である。延滞金徴収の開始時期等については、区民への周知方法をはじめ、社会経済情勢や国の支援制度等を踏まえて検討を進める。</p> <p style="text-align: right;">(高齢者医療年金課)</p> <p>令和3年度中の導入に向け、すでに延滞金の徴収を導入済みの他区の状況を参考に、導入に向け</p>

	<p>滞納管理システムを改修すべく、関係部局と協議、調整中である。</p> <p>なお、令和2年4月に施行された地方税法の一部を改正する法律に基づき、新たに延滞金について制度が変更された部分もあることから、延滞金徴収を実現すべく、この制度改正にも対応したシステム構築に鋭意着手したところである。</p> <p>(介護保険課)</p>
	<p>所管部課： 国民健康保険課、高齢者医療年金課、 介護保険課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(1) 強制徴収公債権について</p> <p>④ 私立保育園の保育料について</p> <p>本区は平成26年に消滅可能性都市と指摘された後、直ちに対策本部を立ち上げ、「子どもと女性にやさしいまち」を対策の柱と位置付けた。</p> <p>その対策の中で、平成27年度～令和元年度の5年間に私立認可保育園を48園誘致し、平成29年には、「待機児童ゼロ」を達成した。その努力には目を見張るものがあり、マスコミにも多数取り上げられたところである。</p> <p>しかし、令和元年度末62園ある区内私立保育園の保育料（入所負担金）の滞納も急増しつつある。ここ3年間の私立保育園保育料の「調定額」を見ると、平成28年度は5億5,088万円、平成30年度は9億2,562万円と68%の伸びを示している。一方、「収入未済額」を見ると、平成28年度は946万円、平成30年度1,929万円と104%もの伸びを示している。調定額の伸び率よりも、収入未済額の伸び率が大きいということは、債権回収が追い付いていないことを示すものである。この点について所管課に理由を聞くと、『私立保育園の誘致により入園申込者も激増し、滞納者対策が追い付いていない』との説明であった。</p> <p>確かに、私立保育園誘致により待機児童ゼロを達成し、子どもと女性にやさしいまちづくりに大きく貢献していることは評価できるが、2,000万円近い累積滞納保育料を放置することはできない。保育の無償化政策により、令和元年10月より3歳以上の保育料は無償となったが、ゼロ歳から2歳については、引き続き保育料は徴収する必要があるため、収納対策は怠ることはできない。</p> <p>保育課では、認可保育園の入園審査の際、所得調査を行うとともに、就労証明等のチェックをしており、保育料の負担能力のあることを確認しているはずである。にもかかわらず、2,000万円近い滞納が生じていることは、期限内に滞納なく保育料を収めている区民からすれば、納得しがたいことであると思われる。</p> <p>また、保育料は「強制徴収公債権」であり、特</p>	<p>第3 意見・要望</p> <p>(1) 強制徴収公債権について</p> <p>④ 私立保育園の保育料について</p> <p>平成28年度と平成30年度の調定額と収入未済額の伸び率は、ご指摘のとおり、収入未済額の伸び率が上回っている。一方、当該年度の調定額に占める収入未済額の割合を比較すると、平成28年度が約1.7%、平成30年度が約2.0%と0.3ポイントの伸びにとどまっている。各年度の在籍する児童の保護者の所得階層により、調定額の伸びは左右されるが、平均的に見て、滞納する保護者の全体に占める割合は大きく変化していない状況もある。そのため、他課のノウハウを参考にしながら、金額と人数の両面から減らしていくアプローチが必要であると考えている。</p> <p>本課としては、令和2年度に、現年度分の保育料徴収に力点を置き、まずは電話催告の開始を予定している。次に、督促・催告の質向上のため、督促状等滞納者へ送付する郵送物を当該保護者がきちんと開封し、支払うことを促す工夫をしていく。さらに、通常業務に組み込むことで課内の債権管理体制を構築し、今後は債権管理専門の会計年度任用職員の配置を検討するなど、中長期的な視点で滞納金額と滞納者の両方を減らす計画を立てていく。</p> <p>その後、現年度分の整理が整い次第、過年度分についても同様の対応を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">(保育課)</p>

別区民税と同様、強制的に財産調査、差押え、財産換価が可能である。他自治体のホームページを見ると、保育料について、差押え等の滞納処分を宣言している自治体も存する。

もちろん、強硬な徴収対策だけではなく、区民に寄り添った姿勢も必要である。なぜなら、これだけ滞納が発生している状況の裏には、これまで認可保育園に入れなかったような入園指数の低いパート従業員なども、「待機児童ゼロ」で入園できるようになったことが背景にあると推測されるからである。これら低所得の滞納世帯には、丁寧な納付相談を行うことも重要である。

以上のようなことから、誘致で手一杯であったという職員の事情も理解できるが、すでに待機児童ゼロを達成した今、税務課のノウハウなどを積極的に導入し、累積した保育料の滞納整理を積極的に進めるとともに、滞納相談体制の充実を図りたい。

(保育課)

所管部課： 保育課

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(2) 私債権等（非強制徴収公債権を含む）について</p> <p>① 私債権等の滞納整理支援体制の構築について</p> <p>税務課、国民健康保険課など強制徴収公債権を取り扱う課では、滞納整理の専門グループが存在している。しかし、今回の調査で、私債権等を管理している課では、滞納整理専門のグループがなく、認定や給付と徴収を同じグループで担当している例がほとんどであった。そのような課では、認定や給付業務がメインであり、滞納整理に関する一連のノウハウがほとんどなく、滞納が放置される傾向も見受けられる。</p> <p>収納対策本部の開催内容を見ても、収納4課の対策のみの検討となっており、私債権等の対策がほとんどなされていない。今回の行政監査における各課のヒアリングにおいても、収納4課の徴収意識とノウハウは、非常にレベルが高いことがわかった。一方、私債権等を所管する各課のレベルは必ずしも高くはなく、その格差が著しいと感じた。</p> <p>強制徴収公債権の収入未済の合計額の推移を見ると、平成25年度に47億1,700万円であったものが、平成30年度には42億7,100万円と、5年間で9.5%減と収納対策の効果が着実に現れている。一方、私債権等の収入未済の合計額の推移を見ると、平成25年度に8億5,500万円であったものが、平成30年度には10億5,300万円と、5年間で23%もの伸びとなっている。10億円を超える収入未済は、もはや放置できるレベルではなく、早急な対策を取るべきである。</p> <p>私債権等の管理方法については、平成24年3月に会計管理室において「私債権等管理マニュアル」が作成されており、内容も非常に詳細で、これに基づき各課の実態に応じた詳細なマニュアルがあれば、適切な債権管理ができるはずである。</p> <p>しかし、会計管理室によれば、私債権等の収入未済の増加の状況から年度監査報告書において監</p>	<p>第3 意見・要望</p> <p>(2) 私債権等（非強制徴収公債権を含む）について</p> <p>① 私債権等の滞納整理支援体制の構築について</p> <p>これまで、私債権等検討部会では情報共有は図られていたが、債権の性質や抱える事情が異なることから、回収に向けた統一的な改善策を講じるまでには至らなかった。</p> <p>税務課と会計管理室で協議のうえ、令和2年7月に第1回私債権等検討部会を開催し、私債権を有する主要3課（生活福祉課、子育て支援課、住宅課）と改めて現状と課題を共有して整理を行い、当該内容について第1回収納対策本部会議にて報告した。</p> <p>私債権の回収については、財産調査の権限が無いこと、強制徴収を行うために司法手続きを要すること、訴えの提起に議決を要することなど、強制徴収債権とは異なる特有の課題がある。</p> <p>そのため、ノウハウを蓄積するまでの一定期間は、私債権等の債権管理に長けた外部人材の活用などを検討する必要がある。</p> <p>これらを踏まえながら、再度同部会を開催して調査・研究を行い、全庁的な体制整備も含め私債権の管理支援に向けた検討を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">（税務課、会計管理室）</p>

査委員からの指摘を受けたが、私債権等の管理、回収を推進する統括部署が存在していなかった。そこで平成 23 年に同室に私債権等専任グループが置かれ、「豊島区の私債権等の管理に関する条例」などの関係規定が整備されるとともに同マニュアルが整備されたが、平成 24 年に同グループは廃止となった。その後は、同マニュアルに従い、各課の責任において債権管理を行うこととされ、現在では、会計管理室に滞納整理に詳しい職員はおらず、また、実際に債権を管理していないことから、そのノウハウもないとのことである。したがって、会計管理室において全庁的に私債権等の滞納整理を指導することは、実際的ではないと思われる。

私債権等の所管課に不足しているのは、滞納者への所在調査や財産調査、効果的な催告、徴収停止、不納欠損など、滞納整理に関する一連のノウハウである。強制的な調査権限はないものの、本人からあらかじめ調査同意書等を徴収しておけば、その大半は強制徴収公債権におけるものと同様であり、一定のノウハウの習得が求められる。

このように、私債権等を所管する各課のノウハウが不足している状況にありながら、これを支援する全庁的な体制がない状況であるため、現在収納 4 課（税務課、国民健康保険課、高齢者医療年金課、介護保険課）のみで活用している「納付案内センター」を私債権等の回収にも活用するなど、私債権等を所管する課に対する全庁的な滞納整理支援体制のあり方を収納対策本部で議論されることを要望する。

(税務課、会計管理室)

所管部課： 税務課、会計管理室

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(2) 私債権等(非強制徴収公債権を含む)について</p> <p>② 地方自治法第180条第1項に基づく専決処分可能範囲について</p> <p>特別区民税や国民健康保険料などの強制徴収公債権については、地方税法等に基づき、裁判所に訴えを提起しなくとも、滞納者の預金や給与などの財産を差し押さえ、強制的に徴収することができる。</p> <p>一方、児童手当返還金などの非強制徴収公債権や住宅使用料などの私債権は、訴えの提起が必要である。各地方自治体の議会は、「普通地方公共団体の議会の権限に属する軽易な事項で、その議決により特に指定したものは、普通地方公共団体の長において、これを専決処分できる(地方自治法第180条第1項)」との規定に基づき、長の専決処分規定を定めており、本区でも、当該規定に基づき、「訴えの提起、和解、調定及び損害賠償の決定に関する区長の専決処分について(平成16年2月13日区議会議決)」(以下「専決処分規定」という。)を定めている。</p> <p>しかし、専決処分規定は、住宅に関する債権(1,100万円以下議決不要)を除き、訴えの提起に関する規定がなく、1円でも訴えの提起に議決が必要となっている(和解及び損害賠償額の決定は100万円以下で議決不要)。この点に関し、今回23区に調査したところ、1円でも訴えの提起に議決が必要なのは、本区を含め、3区しかないことがわかった(20区の訴えの提起の専決処分可能額の平均額は275万円)。</p> <p>本区の規定がこのようなになっているため、債権額が少額であっても議決が必要となり、裁判所への支払督促申立てや簡易裁判所への訴えなど、私債権等の滞納整理における弾力的な法的措置ができない状況にある。また、税務課担当者からは、強制徴収公債権であっても、給与差押えの際に第三債務者(区民税滞納者に給与を支払っている事業主)が区への直接支払いを拒んだ場合などは、支払督促申立て等の法的措置</p>	<p>第3 意見・要望</p> <p>(2) 私債権等(非強制徴収公債権を含む)について</p> <p>② 地方自治法第180条第1項に基づく専決処分可能範囲について</p> <p>前述の令和2年度第1回私債権等検討部会において専決処分手項の現状についても議題とし、またその旨を収納対策本部会議において報告したところである。</p> <p>今後、訴訟による債権回収の見込みを精査した上で、専決処分規定の見直しについて検討を進めていく。</p> <p style="text-align: right;">(税務課、会計管理室)</p>

が必要であるため、本区の専決処分の規定が他 20 区並みに改正されれば、効果的に滞納処分できるとの説明があった。

もちろん、滞納整理は丁寧な交渉が基本であり、安易に訴えを提起することは慎むべきであるが、真に悪質な滞納者がいた場合、これを放置することは期限内に納付をした区民との公平を害することとなる。本区の私債権等管理条例第 7 条にも、「区長は、私債権等について

(略)、督促をした後相当の期間を経過してもなお履行されないときは、次の各号に掲げる(訴訟手続等の)措置をとらなければならない」と規定されており、法的措置は義務となっている。

もっとも、専決処分規定の改正は区議会提案事項であり、区長部局の一存では改正できないが、以上のような状況に鑑みると、他 20 区と同様、訴えの提起について一定額（たとえば、和解や損害賠償額の決定と同様 100 万円）以下を議決不要にできるよう、区議会及び区の双方において、専決処分規定の改正議論が進むことを期待する。

(税務課、会計管理室)

所管部課： 税務課、会計管理室

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(3) 滞納整理マニュアルの整備及び債権管理研修の実施について</p> <p>私債権等については、今回調査対象となった52債権のうち31件(59.6%)が滞納整理に関するマニュアルが作成されていなかった。そのため、所在調査、財産調査、及び不納欠損などの滞納整理が担当職員の個々の判断に委ねられてしまう傾向にある。職員の異動などで滞納整理が放置されている課も見受けられた。また、同じ課内でも、強制徴収公債権の滞納整理マニュアルはあるものの、非強制徴収公債権のマニュアルがないなどの状況もあった。</p> <p>職員個人の判断に委ねるのではなく、組織として滞納整理の判断をすべきであり、そのためマニュアルは必須と考える。作成していない課にあつては、速やかに滞納整理マニュアルを作成されたい。</p> <p>また、債権管理研修についても、今回調査対象となった52債権のうち41件(78.8%)が実施していなかった。マニュアル作成後は、OJT等により、債権管理研修を定期的に行なわれる。</p> <p>(国民健康保険課、生活産業課、高齢者福祉課、障害福祉課、生活福祉課、介護保険課、子育て支援課、保育課、住宅課、土木管理課、道路整備課、学務課、放課後対策課)</p>	<p>第3 意見・要望</p> <p>(3) 滞納整理マニュアルの整備及び債権管理研修の実施について</p> <p>他グループの強制徴収公債権マニュアルを参考にして、マニュアル作成に向け検討を進める。</p> <p>また、他グループの強制徴収公債権の滞納整理研修や東京都等が主催する債権管理研修に参加し、グループ内で情報共有を図る。</p> <p style="text-align: right;">(国民健康保険課)</p> <p>滞納整理マニュアルについては未整備のため、年度末に向け作成予定である。</p> <p>債権管理研修については、現在債権回収担当者が1名状態のため、今後融資担当者に研修を実施しノウハウを継承していく。</p> <p style="text-align: right;">(生活産業課)</p> <p>これまで滞納が発生する状況に個別性が高く、施設相談員と連絡調整することで収納できていたためマニュアルを整備していなかったが、これまでの事例を踏まえ、マニュアルとして令和2年度中の作成に取り組んでいる。</p> <p style="text-align: right;">(高齢者福祉課)</p> <p>福祉手当等は公債権(非強制徴収公債権)に該当するため、現在は「私債権等管理マニュアル」に基づき債権処理を進めている。手当等の返還金が発生するたび個別指導のもと処理をしているが、今後は課に適応したマニュアル整備を行い、マニュアルに従って職員誰もが効率的に処理出来るようにしていく。</p> <p>今後については、納付期限を過ぎたことが判明した段階で速やかに事情等の確認を行うとともに、あらためて文書による督促を行うなど、一連の経過について私債権等管理台帳を作成し記録していくことを検討。こうした組織としての対応の流れを整理し、共有化していけるようなマニュアルの作成をする。</p> <p style="text-align: right;">(障害福祉課)</p> <p>私債権の貸付金については、現在、職員間の引継ぎ書をもとに作業を行っているが、マニュアル化し、組織的に取り組む。</p> <p style="text-align: right;">(生活福祉課)</p>

滞納整理マニュアルの作成に着手し、作成後、OJTを通じ、滞納整理の判断基準について、改めて課内で周知徹底を行った。

また、令和2年度転入者に対しても、引き続き組織として統一された判断基準のもと、滞納整理に着手すべくOJTを実施した。

(介護保険課)

課内で作成した滞納整理マニュアル及び私債権等管理マニュアルをもとに、課内OJTを実施した。

(子育て支援課)

強制徴収公債権に関するマニュアル、その他本課における債権管理を進めていくうえでの基準、マニュアル等の見直しを進めていく。それに伴い、他課のノウハウを参考に、本課に則した内容にブラッシュアップを図り、実効性の高いものを作成し、担当が変更しても、同様の考え方ができる環境を整えていく。

(保育課)

基本的には、「豊島区営住宅等家賃滞納整理事務処理要綱」に基づき、滞納者の生活状況等を把握しながら、丁寧に対応しているが、住宅種類により手順等が統一されていなかったため、これまでの対応を整理しながらマニュアル整備に着手したところである。

債権管理研修については、特別区の債権管理に関する研修の受講に努めるとともに、マニュアルを基にしたOJTを計画したところである。

(住宅課)

債権管理台帳を作成したことで担当者の人事異動が生じても確実に引き継ぐことが可能となったことと、他区での債権の取り扱いについても調査を進め、今後どのようなマニュアルを作成するか検討する。

(土木管理課)

出納担当部署に確認を行い、正しい納付時期や手続きについて、事務処理手順を定めた。

今後は、組織で判断するものとして捉えるため、研修の参加やOJTにより職員の財務関係知識の向上に努めるとともに、課内会議を活用し必要な情報の共有化を図る。

(道路整備課)

所管部課:

国民健康保険課、生活産業課、高齢者福祉課、障害福祉課、生活福祉課、介護保険課、子育て支援課、保育課、住宅課、土木管理課、道路整備課、学務課、放課後対策課

2 豊教庶発第 848 号
令和 2 年 9 月 17 日

豊島区監査委員 様

豊島区教育委員会教育長
金子 智雄

令和元年度行政監査結果報告に係る措置状況について

標記監査結果報告において意見の付された事項について措置を講じたので、
地方自治法第 199 条 14 項に基づき、別紙のとおり通知します。

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指摘に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指摘事項	左の指摘事項に対する措置状況等
<p>第2 1 指摘事項 (1) 私債権等管理台帳の整備について</p> <p>豊島区の私債権等の管理に関する条例第5条によれば、「区長は、私債権等を適正に管理するため、台帳を整備するものとする。」と規定されており、債権管理台帳整備は条例上の義務である。</p> <p>しかし、今回の調査では、52債権中10の債権(19.2%)において債権管理台帳が整備されていなかった。平成24年3月には「私債権等管理マニュアル」が策定され、私債権等管理台帳の書式も示されている。条例を遵守し、同マニュアルを参考に台帳を整備されたい。</p> <p>(契約課、国民健康保険課、障害福祉課、子育て支援課、土木管理課、学務課、放課後対策課)</p>	<p>第2 1 指摘事項 (1) 私債権等管理台帳の整備について</p> <p>児童福祉システムを利用し債権管理を行っている。ただし、交渉記録について別ファイルで管理を行っていたため、同システム上で一括管理をすることとした。</p> <p style="text-align: right;">(学務課)</p> <p>私債権等管理マニュアルに基づき、台帳を整備した。</p> <p style="text-align: right;">(放課後対策課)</p>
	<p>所管部課： 契約課、国民健康保険課、障害福祉課、 子育て支援課、土木管理課、学務課、 放課後対策課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第 2 2 指導事項</p> <p>(3) 職員間における債権徴収計画及び目標数値の情報の共有化について</p> <p>豊島区債権管理方針6によれば、「区の債権については、毎年6月に債権徴収計画を作成し、それぞれの種類ごとに徴収の目標値を設定し、その達成に努めなければならない」と定められている。これに基づき毎年、各課から決算時に全債権について債権徴収計画及び目標数値が会計課に提出されている。</p> <p>しかし、今回の行政監査の第一次調査に対し、債権徴収計画及び目標数値を「作成していない」と誤った回答をしている課があった。</p> <p>これは各債権について債権徴収計画及び目標数値が、形式的に作成され、職員間に共有されず、会計課に提出されていた可能性があると考えられる。</p> <p>各課においては、職員が目標意識を高く持ち職務に取り組めるよう、職員間において債権徴収計画及び目標数値についての情報の共有化を徹底されたい。</p> <p>(契約課、高齢者福祉課、生活福祉課、子育て支援課、学務課)</p>	<p>第 2 2 指導事項</p> <p>(3) 職員間における債権徴収計画及び目標数値の情報の共有化について</p> <p>債権徴収計画について、作成時に担当間において計画内容及び目標数値について共有を行った。</p> <p style="text-align: right;">(学務課)</p>
	<p>所管部課： 契約課、高齢者福祉課、生活福祉課、子育て支援課、学務課</p>

**令和元年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見・要望	左の意見・要望に対する措置状況等
<p>第3 意見・要望</p> <p>(3) 滞納整理マニュアルの整備及び債権管理研修の実施について</p> <p>私債権等については、今回調査対象となった52債権のうち31件(59.6%)が滞納整理に関するマニュアルが作成されていなかった。そのため、所在調査、財産調査、及び不納欠損などの滞納整理が担当職員の個々の判断に委ねられてしまう傾向にある。職員の異動などで滞納整理が放置されている課も見受けられた。また、同じ課内でも、強制徴収公債権の滞納整理マニュアルはあるものの、非強制徴収公債権のマニュアルがないなどの状況もあった。</p> <p>職員個人の判断に委ねるのではなく、組織として滞納整理の判断をすべきであり、そのためのマニュアルは必須と考える。作成していない課にあっては、速やかに滞納整理マニュアルを作成されたい。</p> <p>また、債権管理研修についても、今回調査対象となった52債権のうち41件(78.8%)が実施していなかった。マニュアル作成後は、OJT等により、債権管理研修を定期的実施されたい。</p> <p>(国民健康保険課、生活産業課、高齢者福祉課、障害福祉課、生活福祉課、介護保険課、子育て支援課、保育課、住宅課、土木管理課、道路整備課、学務課、放課後対策課)</p>	<p>第3 意見・要望</p> <p>(3) 滞納整理マニュアルの整備及び債権管理研修の実施について</p> <p>現在、滞納整理に関する担当者独自のメモが存在しているが、内容を精査し年度内に「滞納整理マニュアル」を作成する。</p> <p style="text-align: right;">(学務課)</p> <p>滞納整理マニュアルの整備に着手し、債権管理研修もOJTにより実施する予定である。</p> <p style="text-align: right;">(放課後対策課)</p>
	<p>所管部課： 国民健康保険課、生活産業課、高齢者福祉課、障害福祉課、生活福祉課、介護保険課、子育て支援課、保育課、住宅課、土木管理課、道路整備課、学務課、放課後対策課</p>