

平成 27 年度

監 査 報 告 書 Ⅳ

(行政監査)

飯 田 市 監 査 委 員

28 飯監第 7 号  
平成 28 年 5 月 13 日

飯 田 市 長 牧 野 光 朗 様  
飯 田 市 議 会 議 長 木 下 克 志 様  
飯 田 市 教 育 長 代 田 昭 久 様  
飯 田 市 農 業 委 員 会 会 長 本 田 武 司 様  
飯 田 市 選 挙 管 理 委 員 会 委 員 長 平 澤 壽 彦 様

飯 田 市 監 査 委 員 加 藤 良 一  
飯 田 市 監 査 委 員 北 澤 福 一  
飯 田 市 監 査 委 員 中 島 武 津 雄

#### 監査結果の報告について

地方自治法第199条第2項の規定により実施した行政監査の結果を、同条第9項の規定により報告します。

なお、同条第12項の規定により、監査結果に基づき、又は監査の結果を参考として措置を講じたときは、その旨を監査委員に通知してください。

## 第1 監査のテーマ

収入未済について

## 第2 監査の目的

一般会計、特別会計及び公営企業会計における収入未済額は、一定の努力の結果、減少傾向にはあるものの、その減少は財源確保のみならず、市民負担の公平性の確保や効率的な事務の執行の点からも厳正な対応が求められるところである。

そこで、これらに係る債権管理事務について、合規制や効率性といった視点から調査し、適正な債権管理とさらなる財源確保に資することを目的として監査を実施する。

## 第3 監査の期間

平成27年11月26日から平成28年5月13日まで

## 第4 監査の対象

平成22年度から平成26年度の一般会計、特別会計及び公営企業会計の決算及び平成27年10月31日までの徴収において収入未済額のある債権で、継続的に債権管理を行っている所属の管理事務を対象とした。

## 第5 監査の方法

監査方法は、書面調査、現地調査及び面接監査の方法による。

現地調査及び面接監査対象部署は、監査委員の合議により抽出した。

面接日：平成28年1月14日

面接対象部署：子育て支援課、医事課、ムトスマちづくり推進課

## 第6 監査の着眼点

- 1 収入未済の解消・縮減に向けて、的確な目標設定のもと、十分な徴収対策が講じられているか。
- 2 滞納整理及び処分が根拠法令等に基づき、適正かつ厳正に行われているか。また、その管理体制は効率的、効果的なものとなっているか。

## 第7 監査の結果

監査の結果は、おおむね良好と認められたが、次のとおり改善又は改善の検討を要する事項があったので、内容を十分把握して、それぞれ必要な措置を講じられたい。

検討要望事項については、監査実施部課等に対し、文書により改善を指示し、措置状況の回答を求めた。

### 【監査結果件数】

監査種類	部署名	監査結果件数		
		指摘事項	指導事項	検討要望事項
面接監査	子育て支援課	0	0	2
	医事課	0	0	2
	ムトスマちづくり推進課	0	0	6
	合計	0	0	10

### 【監査結果の区分】

指摘事項：財務に関する事務の執行について、是正又は改善を求めるもの

指導事項：是正又は改善を求める事項のうち、軽微なもの

検討要望事項：制度又は運用について改善の検討を求めるもの、複数の部署に対して統一的な指導を求めるもの

## 1 子育て支援課

### (1) 検討要望事項

ア 保育料の未納原因について全体像を把握するとともに詳細な分析を行い、分割納付の相談や外国語表記の納付説明書の作成など、納付しやすい環境を創出し、収納率向上につながる効果的な方策をとるとともに、公平で公正な保育料の徴収を行う面からも、滞納処分等について適正に対処されたい。

イ 公立及び私立の園長会では、保育料収納率等の説明を行い認識の共有に努めているとのことであるが、徴収実態や徴収の工夫などの情報交換をすることにより徴収意識の更なる高揚を図り、収納率の向上につなげられたい。

## 2 医事課

### (1) 検討要望事項

ア 患者に対する公平で公正な収納業務を行うために整備された未収金対策マニュアルについては、統一した方針に基づいた診療債権の管理及び整理回収を行う上で、この業務をはじめで行う人でも理解できるよう詳細に作成されている。今後も、状況変化に対応した見直しを行われたい。

イ 滞納者の債権管理について、債権の保全、回収、整理などの事務処理を効率的に行うため、収入未済の管理状況が明確に把握できる資料整備を検討されたい。また、未収金の徴収担当者が代わっても業務が滞りなく行えるよう徴収時に参考となる滞納者情報の収集に努め、その効率的な活用を図られたい。

## 3 ムトスまちづくり推進課

### (1) 検討要望事項（地域振興住宅使用料）

ア 地域振興住宅に係る家賃の公平で公正な収納を行い、収納処理の促進を図るため、収入未済の縮減及び解消に向け、具体的な目標設定について検討されたい。

イ 地域振興住宅の家賃徴収について、債権の発生から完結に至るまでの一連の事務手続きを適正かつ効率的に進めるため、家賃の徴収手順に係るマニュアルの作成について検討されたい。

ウ 地域振興住宅への入居手続には連帯保証人が必要である。滞納家賃の徴収にあたって、連帯保証人に対して滞納者の情報を適正な時期に提供し、滞納家賃の収納のための協力要請が行える徴収体制をとられたい。

### (2) 検討要望事項（竜東・遠山郷ケーブルテレビ 分担金・使用料）

ア 「飯田市有線テレビジョン放送施設条例」並びに「飯田市遠山郷有線テレビジョン放送施設条例」に基づく分担金、使用料の滞納について、過去からの滞納の原因を分析するとともに、分析結果に基づき滞納解消に結び付く方策を検討し、的確な対応をとられたい。

イ ケーブルテレビ分担金、使用料の徴収について、債権の発生から完結に至るまでの一連の事務手続きを適正かつ効率的に進めるために、マニュアル等の整備をされたい。

ウ ケーブルテレビ使用料の未納者に対する督促状、放送停止予告通知等の内容について、記載内容と条例との整合性を図ったものとされたい。

**第8 監査結果に基づき講じた措置の報告**（地方自治法第199条第12項の規定に基づくもの）

平成27年度 監査報告書IV(行政監査) 検討要望事項

検討要望事項	措置状況
<p>(1) 保育料の未納原因について全体像を把握するとともに詳細な分析を行い、分割納付の相談や外国語表記の納付説明書の作成など、納付しやすい環境を創出し、収納率向上につながる効果的な方策をとるとともに、公平で公正な保育料の徴収を行う面からも、滞納処分等について適正に対処されたい。</p> <p style="text-align: center;"><b>【子育て支援課】</b></p> <p>(2) 公立及び私立の園長会では、保育料収納率等の説明を行い認識の共有に努めているとのことであるが、徴収実態や徴収の工夫などの情報交換をすることにより徴収意識の更なる高揚を図り、収納率の向上につなげられたい。</p> <p style="text-align: center;"><b>【子育て支援課】</b></p> <p>(3) 患者に対する公平で公正な収納業務を行うために整備された未収金対策マニュアルについては、統一した方針に基づいた診療債権の管理及び整理回収を行う上で、この業務をはじめて行う人でも理解できるよう詳細に作成されている。今後も、状況変化に対応した見直しを行われたい。</p> <p style="text-align: center;"><b>【医事課】</b></p>	<p>(1) 滞納者宅の訪問回数を増やすなどし、まずは公平で公正な保育料支払について理解をいただき、一括納付を前提としながらも、状況に応じて分割納付での納付を徹底します。また、28年度において保育料にかかる外国語表記のパンフレットを作成し、収納率の向上に努めます。児童福祉施設という立場から、分納誓約による計画的な納付、また、児童手当充当による納付を優先に行いますが、悪質なケースが見られた場合には滞納処分も検討します。</p> <p style="text-align: center;">〈子育て支援課〉</p> <p>(2) 各園園長に保育料取扱員であることを一層認識していただき、滞納者に対する指導や家庭環境に関する相談支援を園と課で連携して充実していきます。</p> <p>園長会等を通じて、収納率の現状を説明するとともに、徴収実態や課題など情報交換する機会を増やすことで、意識の高揚を図ります。</p> <p style="text-align: center;">〈子育て支援課〉</p> <p>(3) 未収金対策マニュアルについては、今後も細部にわたる内容点検を継続していく予定です。</p> <p style="text-align: center;">〈医事課〉</p>

検討要望事項	措置状況
<p>(4) 滞納者の債権管理について、債権の保全、回収、整理などの事務処理を効率的に行うため、収入未済の管理状況が明確に把握できる資料整備を検討されたい。 また、未収金の徴収担当者が代わっても業務が滞りなく行えるよう徴収時に参考となる滞納者情報の収集に努め、その効率的な活用を図られたい。 <b>【医事課】</b></p> <p>(5) 地域振興住宅に係る家賃の公平で公正な収納を行い、収納処理の促進を図るため、収入未済の縮減及び解消に向け、具体的な目標設定について検討されたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p> <p>(6) 地域振興住宅の家賃徴収について、債権の発生から完結に至るまでの一連の事務手続きを適正かつ効率的に進めるため、家賃の徴収手順に係るマニュアルの作成について検討されたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p> <p>(7) 地域振興住宅への入居手続には連帯保証人が必要である。滞納家賃の徴収にあたって、連帯保証人に対して滞納者の情報を適正な時期に提供し、滞納家賃の収納のための協力要請が行える徴収体制をとられたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p>	<p>(4) 事務処理の明確化を図るため、カード払い分と徴収困難による未収を区別した未収状況一覧の整備を進めてまいります。 また、医療費の滞納という特異性から、未収金対応事務の効率を追求するために、最も重要視すべき要因として、個別対応があげられます。 滞納者個々の事情・経緯・現状の把握や、タイミングを捉えた督促を実施するため、個別の情報管理を軸に構築された収納システム活用に加え、今後も情報収集に努めてまいります。 <b>〈医事課〉</b></p> <p>(5) 収入未済の縮減及び解消に向け、適切な目標の設定について検討し、収納処理の促進を図ります。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p> <p>(6) 事務手続きの整理と効率化のため、現在、徴収手順に係るマニュアルの作成を進めています。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p> <p>(7) 連帯保証人への情報提供及び協力要請については、現在作成中のマニュアル内でその手順等を定め、連携、協力して徴収を行える体制を整えます。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p>

検討要望事項	措置状況
<p>(8) 「飯田市有線テレビジョン放送施設条例」並びに「飯田市遠山郷有線テレビジョン放送施設条例」に基づく分担金、使用料の滞納について、過去からの滞納の原因を分析するとともに、分析結果に基づき滞納解消に結び付く方策を検討し、的確な対応をとられたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p>	<p>(8) 分担金、使用料の滞納について、過去からの滞納の原因や対応記録を把握し、的確な対応をとることで、対応が後手に回ることはないよう努めてまいります。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p>
<p>(9) ケーブルテレビ分担金、使用料の徴収について、債権の発生から完結に至るまでの一連の事務手続きを適正かつ効率的に進めるために、マニュアル等の整備をされたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p>	<p>(9) 分担金、使用料の徴収について、今年度中にマニュアルを整備し、事務手続きの整理と効率化を図ります。また、マニュアル整備後も適宜見直しを行っていくものとします。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p>
<p>(10) ケーブルテレビ使用料の未納者に対する督促状、放送停止予告通知等の内容について、記載内容と条例との整合性を図ったものとされたい。 <b>【ムトスまちづくり推進課】</b></p>	<p>(10) 「ケーブルテレビ放送停止等執行通知書」に根拠となる法令の条項の記載がなかったため、根拠法令の条項を記載します。また、根拠法令の条項での文言にあわせて文言を修正します。 <b>〈ムトスまちづくり推進課〉</b></p>