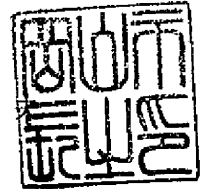


岡 行 革 第 4 5 号
令和元年11月28日

岡山市監査委員 様

岡山市長 大 森 雅



包括外部監査結果に係る措置状況について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項に基づき、下記の包括外部監査の結果に対し措置を講じたので、別紙のとおり通知します。

記

（措置対象の監査）

- | | |
|---------------|-----|
| ・平成24年度包括外部監査 | 2項目 |
| ・平成28年度包括外部監査 | 2項目 |
| ・平成29年度包括外部監査 | 7項目 |

以上

平成24年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【意見】

No.	担当課	監査項目	意見の要旨	措置内容
1	中区役所農林水産振興課	神下ライスセンター用地	神下ライスセンターは農家の高齢化や農地の宅地化等により、現在は利用者がいない状況である。しかし、市が全庁的に実施している「未利用地等の総点検調査票」に、当該施設は記載されておらず、今後の利活用方法について検討されていない。当初の目的での利用がなされていない以上、新たな利活用方法を検討することが望まれる。	国庫補助事業の処分制限期間が平成30年12月19日で終了したため、地元と協議し、平成30年12月20日に寄附を受け、現在は中区役所所管の農林倉庫として使用している。
2	事業政策課	岡山操車場跡地整備事業用地 岡山操車場跡地新駅周辺整備事業用地	土地開発公社の用地購入費に係る平成24年度の支払利息相当額は1.26億円の見込みである。これは、ただ土地を保有しているだけで増加している費用であることから、公社からの買戻しを行うまで、膨らみ続けることとなる。過去の経緯を踏まえると政策的な面もあるためやむを得ないところはあるが、支払利息相当額が不必要に膨らまないうちに、公益性に資する利用が行われるよう、迅速な計画の遂行が求められる。	迅速な計画の遂行をするため、平成25年3月に策定した岡山操車場跡地整備基本計画に基づき、各区域毎に担当部局が導入施設の検討を開始し、 ①総合公園区域については、令和元年9月に全筆買戻しを完了した。 ②健康・医療・福祉系施設導入区域については、平成27年度に全筆買戻しを完了している。 ③市営住宅・社会福祉施設導入区域については、平成28年度に全筆買戻しを完了している。

平成28年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【意見】

No.	担当課	監査項目	意見の要旨	措置内容
1	・障害福祉課 ・こども総合相談所	【障害関連】 障害児保護費	<通所、入所等の窓口> 障害児通所支援事務は、児童福祉法改正により、住民に身近な所でサービスが決定できるように、市町村事務と位置付けられた事務であるが、岡山市では、通所先により窓口が、こども総合相談所もしくは福祉事務所と決定される。市民の利便性を鑑み、窓口の明確化を検討すべきである。	障害児の通所決定の窓口については、市民サービス向上に資するよう今年度中に周知を行ったうえで窓口一本化を行うこととした。
2	福祉援護課	【その他子育て支援制度】 法外援護事業 (自立援護金)	<自立援護金制度の見直し> 世帯自立分について、就労自立給付金との合計額が一定額以上となった場合に、自立援護金の支給額から就労自立給付金の受給額の一部を控除するようにする併給調整、又は自立援護金の給付時期を分割支給としてより長期にわたって生活保護脱却後の不安定な生活を支えるようにする等、自立援護金制度を就労自立給付金制度と一体的に運用し、より効率的な実施を検討すべきである。	生活保護廃止後の自立支援の必要性をふまえつつ、就労自立給付金と自立援護金の給付時期を分割することで、より長期にわたって生活保護脱却後の不安定な生活を支えるよう、必要な要綱改正を行い、令和2年度から実施する。

平成29年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【指摘】

No.	担当課	監査項目	指摘の要旨	措置内容
1	下水道河川計画課	(2) 応急対策 8.備蓄物資(下水道河川局)	<指摘事項3 岡山県管理水防倉庫備蓄品に関する岡山県との取り決めについて> 岡山県管理水防倉庫の備蓄品管理についての取り扱いが、書面等にて確認できず、曖昧なものとなっている。管理、責任の所在等を明確にするため、書面にて明確に定めるべきである。	岡山県の水防倉庫管理者である備前県民局建設部管理課と協議した結果、備前県民局建設部長と岡山市下水道河川局下水道経営部長が、令和元年9月26日付けで「県管理水防倉庫の資器材借用に関する確認書」を取り交わし、県管理水防倉庫の資器材管理についての取り扱いを定めた。

平成29年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【意見】

No.	担当課	監査項目	意見の要旨	措置内容
1	下水道河川計画課	(1) 災害予防 1. 下水道による浸水対策(浸水対策特別事業含む)	<p><意見5 施設における非常用発電設備について> 非常用発電設備の未設置施設について、岡山市・日本下水道事業団災害支援協定、二回線受電による補完体制の施設はあるものの、非常用発電設備がなければ、大規模災害等の発生により電力の供給が停止した場合、全く機能しなくなる可能性がある。 支援協定による発電機等の提供までに、災害の混乱等で時間を要するおそれがあるため、機能停止時の影響を鑑みて、小規模でも非常用発電設備の設置を検討する必要がある。</p>	<p>古新田ポンプ場は、平成30年度に設置が完了した。また、上道ポンプ場は、現在暫定供用であるため、完成に合わせて設置することとしている。(完成予定未定)ただし、停電が発生した場合は、下水道BCPに基づき協定業者により可搬式発電設備を持ち込み、速やかに対応が可能である。 足守浄化センターは、将来、児島湖浄化センターへ統廃合することから、設置は考えていない。ただし、停電が発生した場合は、下水道BCPに基づき協定業者により可搬式発電設備を持ち込み、速やかに対応が可能である。田中ポンプ場、北長瀬ポンプ場については、敷地面積が狭いため非常用発電設備の設置が困難なため、二回線受電による対応としている。ただし、停電が発生した場合は、下水道BCPに基づき協定業者により対応する。さらに、仮設電源が使用可能となるまでの期間は、下流にある平田ポンプ場で対応する。</p>
2	危機管理室	(1) 災害予防 9. 公民館の耐震化(公民館耐震改修整備事業)	<p><意見16 公民館への災害対応品の配備について> 災害対応品は、避難所運営にあたって極めて重要なものである。台風のように災害の予知から発災までに時間がある場合には、区役所などから災害対応品などの必要物資を持ち込むことができる。しかし、大規模災害の発災時にはこのような対応をとることが出来ない恐れがある。したがって、少なくとも耐震化が完了している公民館については、避難所運営マニュアルや避難者名簿など災害対応品を事前に配備すべきである。</p>	<p>全公民館に災害対応品(避難所運営セット)を配備した。</p>
3	危機管理室	(2) 応急対策 4. 指定避難所	<p><意見31 市立小中学校以外の学校の指定避難所指定について> 岡山市内に立地する市立小中学校以外の学校についても、体育館等避難所として活用可能な施設があると考えられることから、協定を締結し指定避難所とすべきである。</p>	<p>体育館等避難所として活用可能な施設がある市立小中学校以外の学校等に避難所としての協力を働きかけ、一部の私立小学校や一部の大学と協定締結できた。 今後も継続的に必要な施設には働きかけを行うよう努める。</p>
4	危機管理室	(2) 応急対策 7. 備蓄物資(危機管理室)	<p><意見34 保管状況について> 南区役所において、部屋の奥から隙間なく毛布を保管しているため、消費期限などの管理上で入れ替えが必要となった場合、その作業を容易に行うことが出来ない状況となっている。毛布については備蓄目標に対して備蓄割合が78.6%と下回っているという面はあるものの、適切な管理が出来るように保管状況に応じて、移動を含めた入れ替えを検討することが必要である。</p>	<p>消費期限などの管理上で入れ替えを行うことができるよう、南区役所の備蓄倉庫内の整理を行った。</p>

No.	担当課	監査項目	意見の要旨	措置内容
5	危機管理室	(2) 応急対策 7.備蓄物資(危機管理室)	<p><意見36 備蓄物資の組み合わせについて></p> <p>視察先の備蓄倉庫において、カセットガス型発電機を備蓄しているにもかかわらず、発電機に用いるカセットガスを備蓄していない倉庫があった。各品目の納入時期のずれによるものであるが、セットで利用することが想定される備蓄物資については、納入時期を管理し、実効性のある備蓄を行う必要がある。</p>	<p>セットで利用するカセット型発電機とカセットガスボンベについては、セットで現場に保管することが基本であるが、カセットガスボンベは高温となる備蓄倉庫には保管することができない。そのため、高温となる備蓄倉庫を設置している避難所には、必要時持参することで対応することとする。</p>
6	危機管理室	(2) 応急対策 11.備蓄物資(アレルギー用食品の備蓄)	<p><意見44 避難所登録カードの記載例の備付について></p> <p>避難所登録カードの記載例が事前に用意されていない。そのため、支援に必要な情報を収集できないリスクがある。したがって、円滑な避難者の状況の把握に役立てるため記載例を作成し、避難所登録カードとともに災害対応品に含めておく必要がある。</p>	<p>避難所登録カードの記載例を作成し、災害対応品(避難所運営セット)の中へ備付けを行った。</p>

岡山市監査委員公表第26号

包括外部監査の結果に基づく措置状況について、別紙のとおり通知があったので、地方自治法第252条の38第6項の規定により公表する。

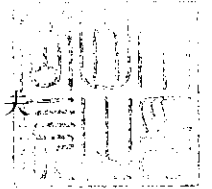
令和元年12月4日

岡山市監査委員	岸	堅	士
同	土居	幸徳	
同	赤木	一雄	
同	高橋	雄大	

岡 行 革 第 4 6 号
令和元年11月28日

岡山市監査委員 様

岡山市長 大 森 雅 夫



包括外部監査結果に係る措置状況について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項に基づき、下記の包括外部監査の結果に対し措置を講じたので、別紙のとおり通知します。

記

（措置対象の監査）

・平成30年度包括外部監査 220項目

以上

平成30年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【指摘】

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
1	収納課	市税の滞納整理	3 所在調査	滞納者の所在調査を徹底すべきである。具体的には、携帯電話会社に対する照会等を実施すべきである。また、転居した滞納者について、市職員による現地調査が困難な場合には、現地調査をサービスに外部委託する等して、所在調査を実施すべきである。	滞納者の所在調査については、外部委託は多くの予算を伴うなど、費用対効果は低いと現時点では判断するが、転出先の市町村や金融機関等への実態調査及び財産照会などの必要な対応をとっていく。
2	収納課	市税の滞納整理	6 換価猶予	申請による換価猶予において、保証人を提供できない事情を聴取し、記録化を励行すべきである。	申請による換価の猶予において、保証人を提供できない事情を聴取し記録化する。
3	収納課	市税の滞納整理	8 滞納処分の停止(即時消滅の運用)	賦課期日前に死亡している者を納税義務者として納税通知を送付し、滞納となっているケースについて、適式な納税通知を送付していないことを理由として、即時消滅(地方税法15条の7第5項)とする運用は廃止し、改めて相続人に納税通知を送付すべきである。	滞納処分の停止について、適式な納税通知書を送付していないことを理由として即時消滅とする運用は廃止した。賦課期日前に死亡している納税義務者への対応については関係部署と協力して相続人調査を行い、賦課替えを行う。
4	収納課	市税の滞納整理	9 時効	分割納付誓約書兼債務承認書、別紙未納明細書及び別紙納付計画書の各葉に必ず契印を捺印するように徹底すべきである。	割印を徹底している。
5	・国保年金課 ・料金課	国民健康保険料	ア その他(短期被保険者証)	短期被保険者証を送付する際の送付書には、「短期被保険者証の送付はするものの、現在の滞納保険料が解消されていないので、滞納処分をすることがある」という趣旨の警告を記載すべきである。なお、同警告文が、料金課の滞納処分手続を阻害するとの危惧については、料金課との連携により解消されるべきである。	令和元年9月26日発送の短期被保険者証に同封した送付書からは、保険料の未納について、『ご連絡なく放置されますと、最終的には法令に基づく差押等の滞納処分を行うこととなります』との文章を追記した。
6	国保年金課	国民健康保険料	イ その他(保険料減免)	保険料減免申請書の生活費の出所欄には必ず記入させるべきである。また、所得激減を理由に保険料減免申請する場合には、保険料減免申請書に従前の収入が入金されていた預金通帳の写しを必要に応じて添付させるべきである。	保険料減免申請書の生活費の出所欄は、必ず記入させ、また所得激減を理由に減免申請する場合には、必要に応じて、申請書に預金通帳の写しを添付させることとした。
7	・介護保険課 ・料金課	介護保険料	ア 滞納処分(連帯納付義務)	連帯納付義務者である世帯主や配偶者の資力を調査の上、滞納処分を行うべきである。	対象世帯に対して介護保険課と料金課合同で個別訪問を実施し、連帯納付義務について書面により説明して分割納付及び近日中の来庁納付の約束を取り付けた。今後も定期的に取り組み、丁寧な説明により本人・連帯納付義務者からの理解を得た上で、納付に繋げていく。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
8	介護保険課	介護保険料	ウ その他(保険料減免)	解雇、事業廃止を理由とする減免について、申請日の属する月からではなく、4月に遡って月割保険料を減免する場合、4月に申請できないやむを得ない事由を確認し、少なくとも岡山市介護保険料減免申請書の担当職員の所見欄に付記すべきである。 また、不動産の買換えを理由とする減免について、申請日の属する月からではなく、4月に遡って月割保険料を減免する場合、4月に申請できない特別な事情を確認し、少なくとも岡山市介護保険料減免申請書の担当職員の所見欄に付記すべきである。	今年度から、4月までもしくは事由発生月まで遡って減免する場合には、それまで申請ができなかったやむを得ない事由や特別な事情を確認し、その確認した事実を担当者所見として付記し、書面として残すようにした。
9	・医療助成課 ・料金課	後期高齢者医療保険料	ア その他(連帯納付義務)	世帯主や配偶者に対して、滞納処分を検討を行うべきである。結果として一律に世帯主及び配偶者に請求しない扱いは、負担の公平の観点から改め、連帯納付義務者の資力を調査のうえ、滞納処分を実施すべきである。	対象世帯に対して医療助成課と料金課合同で個別訪問を実施し、連帯納付義務について書面により説明して分割納付及び近日中の来庁納付の約束を取り付けた。今後も定期的に取り組み、丁寧な説明により本人・連帯納付義務者からの理解を得た上で、納付に繋げていく。
10	就園管理課	保育料等	ア その他(生計主宰者)	「生計主宰者の認定方法について」に従って生計主宰者を認定すべきである。	生計主宰者の認定方法について改めて検討及び決定を行い、適切な認定事務を行う。
11	就園管理課	保育料等	ア その他(生計主宰者)	上記「生計主宰者の認定方法について」に関し、決裁手続を行うべきである。	上記決定の後、新しい認定方法について、決裁手続を行う。
12	・下水道営業課 ・料金課	下水道事業負担金	ア 滞納処分(連帯納付義務)	連帯納付義務を負う者に対して、督促をし、滞納処分を検討すべきである。	下水道営業課と料金課双方協力の上、連帯納付義務を負うものに対して督促など必要な通知を行い滞納処分を行っていく。
13	料金課	保険料等の滞納整理	2 所在調査	滞納者の所在調査を徹底すべきである。具体的には、転居先の市町村役場に対する滞納者の所得等の照会、転居先の市町村内にある金融機関に対する照会、携帯電話会社に対する照会等を実施すべきである。また、転居した滞納者について、市職員による現地調査が困難な場合には、現地調査をサービサーに外部委託する等して、所在調査を実施すべきである。	市外滞納者の現地調査については、外部委託は多くの予算を伴うなど費用対効果は低いと現時点では判断するが、転出先の市町村や金融機関等への実態調査及び財産照会などの必要な対応をとっていく。
14	料金課	保険料等の滞納整理	3 相続人調査	滞納者が死亡した場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。なお、相続人に対して請求するにあたり、事前に、死亡した滞納者の最後の住所地を管轄区域とする家庭裁判所に対する照会等による相続放棄等の調査を実施することも検討すべきである。	相続人調査を行い、請求をしていく。
15	料金課	保険料等の滞納整理	4 滞納処分(着手時期)	滞納者の財産調査を実施して滞納処分可能な財産が判明した場合には、督促状の指定期限後60日目までに滞納処分に着手すべきである。	督促状の指定期限を過ぎても、自主納付が望めない滞納者については、すみやかに財産調査を行い、財産が判明した場合には、より一層早期に滞納処分の着手に取り組み、徴収努力を行っていく。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
16	料金課	保険料等の滞納整理	6 滞納処分の停止	滞納処分の停止をしたときは、その旨を滞納者に書面で通知すべきである。	令和元年9月下旬に導入した滞納整理支援システムで、執行停止通知書の発行ができるように改修し、通知している。
17	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(2) 所在調査(水道による汚水)	水道局は、下水道営業課との連絡を密に行い、下水道営業課と連携して、所在が把握できない滞納者の所在調査及び徴収に努めるべきである。	住民票調査は、大幅に件数を増やして行っている。住民票調査でも所在不明なケースについては、水道局と連絡を密に行い、徴収に努める。
18	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(3) 相続人調査(水道による汚水)	少なくとも同居者がいない滞納者が死亡した場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。なお、相続人に対して請求するにあたり、事前に、死亡した滞納者の最後の住所地を管轄区域とする家庭裁判所に対する照会等による相続放棄等の調査を実施することも検討すべきである。	水道局と下水道営業課協力のもと、滞納額に応じて費用対効果も勘案しながら相続放棄を含めた相続人調査を行い、法定相続分に応じて請求することとした。
19	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(4) 督促(水道による汚水)	納期限後20日までに督促状を送付すべきである。	水道局は納期限後20日以内に督促できるよう、水道条例施行規程の改正を行う。
20	下水道営業課	下水道使用料	(5) 滞納処分(井水による汚水・水道による汚水)	下水道使用料は、強制徴収債権であるから、滞納処分を検討すべきである。	督促・催告、訪問折衝等によってもなお滞納者が任意に納付しない場合については、預貯金調査等を実施し滞納処分を行っていく。
21	下水道営業課	下水道使用料	(5) 滞納処分(井水による汚水・水道による汚水)	滞納処分の従事に必要となる徴収吏員証を担当者に交付して、滞納処分を実施する体制を整えるべきである。	徴収職員証を交付して、滞納処分を実施する体制を整えた。
22	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(6) 分納誓約(井水による汚水・水道による汚水)	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてもやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	納付相談時の聴取や現地調査により、滞納者の生活状況を把握し、また、分割納付がやむを得ないかどうかの根拠資料の提出を求めていく。
23	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(7) 延滞金(水道による汚水・井水による汚水)	納期限までに納付しない場合、延滞金の徴収努力をすべきである。	期限内に納付している市民との公平性を確保し、かつ期限内納付を促進する観点から、納入通知や督促、催告書等に延滞金の発生等について明記するだけでなく、納付相談等の機会をとらえて債務者に延滞金の徴収について説明しておくなど、適正な徴収に努める。
24	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(1) 分納誓約	分納誓約は、滞納者から必ず文書で提出させるべきである。	分納誓約は文書での提出を求める。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
25	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(2)延滞金	納期限までに納付しない場合、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があることを確認すべきである。	期限内に納付している市民との公平性を確保し、かつ期限内納付を促進する観点から、納入通知や督促状、催告書等に延滞金の発生等について明記するだけでなく、納付相談等の機会をとらえて債務者に延滞金の徴収について説明していく。その際、生活実態等確認し「やむを得ない事由」がある場合には、減免の申請を促すなど適正な徴収に努める。
26	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(3)滞納処分(実施体制等)	児童養護施設等措置費負担金は、強制徴収債権であるから、滞納処分を検討すべきである。	滞納処分をすることで保護者との対立等により、子どもの安定した生活に支障が生じることが懸念されることを踏まえ、滞納処分については個別事案に応じて慎重に行う。
27	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(3)滞納処分(実施体制等)	滞納処分を実施する体制を整えるべきである。	滞納整理のノウハウのある他部局の事務処理方法等を参考にする。また、滞納処分の円滑な実施のために必要な体制の整備に努める。
28	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(4)その他(還付充当の通知)	過誤納金を還付充当したときは、原則として文書を作成して通知することを徹底すべきである。	原則として文書で通知を行う。
29	こども総合相談所	児童養護施設等措置費負担金	(5)その他(減免)	措置費負担金減免取扱要綱2条4号及び4条4号の判断過程が不明確であり、各条項を適切に判断すべきである。	要綱第2条4号及び4条4号により減免を行う場合は、その判断根拠を明確にする。
30	産業廃棄物対策課	硫酸ピッチ事件行政代執行費用弁償金	(1)債権管理台帳	債務者全員について、債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	要件を満たした債権管理台帳を整備した。
31	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(1)債権の発生	研修等による担当職員のスキルアップ、査察指導員等によるチェック体制の強化等の対策を実施することにより、扶助費算定の誤りを可及的に防止すべきである。	平成30年度中にシステムの活用による期限管理等の徹底や、査察指導員等による重複的なケース審査を実施し、扶助費算定誤りの防止に向けた組織的取組を強化している。
32	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(2)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促状を送付すべきである。	監査後は、納期限後20日以内に送付するという認識を持ち、督促状を送付するようにしている。
33	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(3)催告	督促後も完納しない場合には、定期的に催告状を送付すべきである。	督促後も納付がない場合、監査後は、年に1回程度催告状を発送している。
34	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(4)相続人調査	債務者が死亡した場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。なお、相続人に対して請求するにあたり、事前に、死亡した債務者の最後の住所地を管轄区域とする家庭裁判所に対する照会等による相続放棄等の調査を実施することも検討すべきである。	令和元年度からは、相続人に対し法定持分に依じた請求を行えるよう、相続人調査を実施している。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
35	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(5)延滞金	納期限までに納付しなかった場合、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があると認めた場合、すなわち、「債務者が生活保護法による保護を受けている場合又は支払能力がないと認められる場合」であることを確認すべきである。	岡山市分担金その他収入金の督促及び延滞金の徴収に関する条例に基づき、延滞金を減免する場合には、支払能力の有無を確認し適切な債権管理に努める。
36	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(6)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお履行されない場合には、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置をすべきである。	生活保護受給中の者については、強制執行等の法的措置を実施しない特別の事情があるものと考えているが、支払能力のあるケースについては、法的措置も含め関係法令に基づき適切に対応する。
37	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(7)履行延期の特約・処分	履行延期の処分をする場合には、原則としてその延長に係る履行期限を当初の履行期限から5年以内とし、やむを得ない事情がある場合に限り、5年以内を限度として再度の延長を認めるべきであり、この期間を大きく超える長期間の延長は、厳に慎むべきである。	監査後は、各福祉事務所へ周知し、5年を超える履行期限の延長は行わないよう徹底している。
38	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(8)時効	法令に基づいて時効管理をすべきである。履行延期の処分において分割納付を認める場合には、期限の利益喪失条項や履行期限の繰上げ条項を定めるべきである。	令和元年度に、履行期限延長申請書の取扱いを見直し、法令に基づいた時効管理を行っている。
39	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(9)不納欠損	処遇検討委員会の時期の変更を検討する等して、速やかに不納欠損処理する体制を整備すべきである。	平成30年度の処遇検討委員会から、処遇検討委員会の時期を変更し、当年度中に不納欠損処理を行うようにしている。
40	こども福祉課	児童手当返納金	(1)債権管理マニュアル(マニュアルの遵守)	こども福祉課作成の事務処理マニュアルを遵守して債権管理事務を執行すべきである。	こども福祉課作成の事務処理マニュアルをあらためて周知し、債務者個々の状況をふまえ、適切に債権管理事務を進めていくこととした。
41	こども福祉課	児童扶養手当返納金	(1)債権の発生	平成26年度以前に発生した児童扶養手当返納金のうち、債権管理台帳で管理しているものについては、その管理方法を改め、正確な債権額を集計して、全て歳入調定すべきである。	平成26年以前に発生した返納金について管理方法を改め、平成30年度に全てを歳入調定した。
42	こども福祉課	児童扶養手当返納金	(2)債権管理マニュアル	こども福祉課作成の事務処理マニュアルを遵守して債権管理事務を執行すべきである。	こども福祉課作成の事務処理マニュアルをあらためて徹底し、債務者個々の状況をふまえ、適切に債権管理事務を進めていくこととした。
43	市場事業部	施設使用料	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	平成31年3月に整備済。
44	市場事業部	施設使用料	(3)延滞金	納期限までに納付しなかった場合、中央卸売市場業務条例施行規程93条に従って、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があることを確認すべきである。	延滞金の徴収努力をすることとする。延滞金を減免する場合には、やむを得ない事由があることを確認する。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
45	市場事業部	施設使用料	(4)その他(名義人ではない者への請求)	滞納が発生した場合の督促及び催告は、使用許可を受けている名義人本人に対して行うべきである。	名義人本人に対して行うこととした。
46	市場事業部	施設使用料	(5)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお履行されない場合には、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置をすべきである。	案件ごとにより適正な措置を図っていくため、個々の債権の状況について充分検討し実施することとする。
47	市場事業部	施設使用料	(6)分納誓約	債務承認及び分納誓約は、滞納者から必ず文書で提出させるべきである。	これまでは面談を中心に行ってきたが、必ず文書で提出させるよう改め、平成31年2月から実施している。
48	市場事業部	施設使用料	(7)時効、不納欠損	施設使用料について、消滅時効が完成した後に請求しないように、時効管理を徹底すべきである。また、施設使用料について、消滅時効が完成したときは、速やかに不納欠損処理すべきである。	平成31年3月に整備した債権管理台帳により時効管理を行うこととした。回収不能が確定し時効となった債権は、速やかに不納欠損処理をする。
49	市場事業部	売上高割使用料	(1)債権の発生	事業者が販売金額として届け出た金額を決算書等に基づいて検証した上で、売上高割使用料を正確に算定すべきである。	検証方法について、決算書及び伝票等を確認することとしている。
50	市場事業部	売上高割使用料	(2)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	平成31年3月に整備済。
51	市場事業部	売上高割使用料	(4)延滞金	納期限までに納付しなかった場合、中央卸売市場業務条例施行規程93条に従って、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があることを確認すべきである。	延滞金の徴収努力をすることとする。延滞金を減免する場合には、やむを得ない事由があることを確認する。
52	市場事業部	売上高割使用料	(5)督促・催告	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。また、督促後も納付されない場合には、定期的に催告すべきである。	納期限後20日以内に督促を行うこととした。催告は、定期的を実施する方針とする。
53	国保年金課	一般被保険者療養給付費返納金	(2)分納誓約	債務承認及び分納誓約は、滞納者から必ず文書で提出させるべきである。	平成31年2月より債務承認・分納誓約については、文書で提出させている。
54	国保年金課	一般被保険者療養給付費返納金	(3)督促	督促は、納期限後20日までに行うべきである。	発送事務と他の事務との調整を図り、納期限後20日以内に督促状を発送することとした。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
55	国保年金課	一般被保険者療養給付費返納金	(3)督促	督促日は漏れなく把握すべきである。また、催告は「督促状」の名称で行うべきではない。	督促日は漏れなく把握することとした。また、催告については指摘後速やかに「催告」の名称で実施するよう改めた。
56	就園管理課	幼稚園授業料	(1)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促後、なお納付されないときには、債務者ごとに状況を十分吟味するとともに、債権対策室等と協議し、法的措置の適否を検討のうえ、措置が必要な案件については、適切な対応をとる。
57	就園管理課	幼稚園授業料	(2)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	分納誓約にあたっては、文書により財産・所得の状況の報告を求め、分割納付が客観的・合理的にみて、やむを得ないといえるか否かを検討することとした。
58	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(1)債権管理マニュアル、督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。また、これと異なる事務処理マニュアルの記載は、直ちに訂正すべきである。	事務処理マニュアルの内容の記載は指摘のとおり訂正を行い、納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促を行っている。
59	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(2)分納誓約	督促状の「一度に納付が困難であり、分納による場合は、別紙分納誓約書を納入期限までに提出ください。後日、分納用の納付書を送ります。」という記載は削除すべきである。また、分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	調査段階での口頭指摘を受けた後の督促状から、文面については、すでに修正済である。分納の相談があった場合は、分納誓約書の提出とともに、収入や資産状況等の資料についても提出を求め、分割納付の可否を検討することとする。
60	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(3)時効	分納誓約書に基づく一部納付について、当該分納誓約自体による時効中断の効力だけでなく、当該一部納付による時効中断の効力についても検討のうえ、時効管理をすべきである。	改定した事務マニュアルに従い、督促状の送達状況や、分納誓約を含めた債務承認、納付状況等の経過についてよく確認、検討した上で時効管理を行い、記録を残しているところである。
61	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(4)時効	老人福祉施設措置費負担金が時効期間の経過によって消滅した後に滞納者等から弁済を受けることがないように、時効中断事由及び時効の起算点を債権管理台帳に正確に記録し、時効管理を徹底すべきである。なお、時効の適切な管理ができていなかったことから、平成29年度に請求を停止したケースにおける老人福祉施設措置費負担金については、時効期間の経過によって消滅した後に、滞納者等から弁済を受けている可能性があるため、事実関係を調査し、適切に対処すべきである。	督促状や、分納誓約を含めた債務承認、納付状況等の経過について、漏れなく記録及び必要な資料等を残し、時効中断事由及び時効の起算点を債権管理台帳に正確に記録し、時効管理を適切に行うようにしている。平成29年度に請求を停止したケースについて、過去の納付書の送付状況や納付状況等を見直したところ、分納誓約があった上で分納が継続していたものと判断できるため、支払を再開するよう各納付義務者に求めているところである。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
62	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(6)その他(扶養義務者の認定)	老人福祉法28条1項費用徴収規則3条に基づき、扶養義務者を認定すべきである。	調査段階での口頭指摘を受けて、扶養等届出書の続柄欄を選択式とすることで、扶養義務者になることができない続柄の親族を誤って認定することができないようにした。現在は、入所判定委員会へ審査表が提出された時点で、扶養義務者について福祉事務所と協議を行っている。
63	環境施設課	ごみ処理手数料	(2)延滞金	納期限までに納付しなかった場合、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があることを確認すべきである。	延滞金については、「岡山市分担金その他収入金の督促及び延滞金の徴収に関する条例」に基づき適正に対応する。
64	環境施設課	ごみ処理手数料	(3)分納誓約	債務承認及び分納誓約に関する書類は、少なくとも完納するまで保管すべきである。	債務承認及び分納誓約に関する書類について、完納するまで確実な保管を徹底している。
65	環境施設課	ごみ処理手数料	(4)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促後、相当の期間(1年を超えない期間)を経過してもなお納付されないときは、法的措置を行うこととする。
66	環境事業課	し尿処理手数料	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備し、し尿処理手数料を統一的に管理すべきである。	台帳を整備し、過年度の債権についても台帳に組入れる等、不備を解消した事で、債務者ごとの債務の状態を台帳を見れば把握できるようになった。
67	環境事業課	し尿処理手数料	(4)延滞金	納期限までに納付しなかった場合、延滞金の徴収努力をすべきである。延滞金を減免する場合には、納期限までに納付しなかったことについて「やむを得ない事由」があることを確認すべきである。	延滞金については、「岡山市分担金その他収入金の督促及び延滞金の徴収に関する条例」に基づき適正に対応する。
68	環境事業課	し尿処理手数料	(5)分納誓約	債務承認及び分納誓約は、滞納者から必ず文書で提出させるべきである。	口頭ではなくすべて文書で提出させるようにした。
69	環境事業課	し尿処理手数料	(6)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	債権管理マニュアルを基に、債務者を訪問し、資産の状況、収入額等を聞き取り、書類にて確認し、債務者と相談して分納計画を立てている。
70	環境事業課	し尿処理手数料	(7)時効	し尿処理手数料について、消滅時効が完成した後に請求しないように、また、消滅時効が完成する前に、不納欠損処理しないように、時効管理を徹底すべきである。	年度ごとに時効が確認できる表を作成し、その表での時効確認と、し尿システムを使用して、一部入金等の時効の中断があるかの確認を行い、時効管理を徹底している。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
71	福祉援護課	ふれあいセンター施設使用料	(1)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。	今後、納期限までに納付されない場合は、納期限後20日以内に督促状を送付することとした。
72	福祉援護課	ふれあいセンター施設使用料	(2)履行延期の特約等	非強制徴収公債権である施設使用料と私債権である施設利用に伴う光熱水費について履行延期の処分・特約をする場合、履行期ごとに各債権の分割納付額を明示すべきである。	指摘のとおり各債権ごとの納付額を明示し、債務者と納付交渉を行っている。今後は、非強制徴収公債権と私債権を区分して適正に管理していく。
73	福祉援護課	ふれあいセンター施設使用料	(3)履行延期(納付書の交付)	履行延期の処分を行った場合、納期限ごとの納付書を交付すべきである。	消滅時効未到来債権については、債務者へ通知する。今後、履行延期の処分を行った債権について、納期限ごとの納付書を送付していく。
74	生活安全課	墓地管理手数料	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	平成31年2月15日に債権管理台帳を作成、現在運用中である。
75	生活安全課	墓地管理手数料	(2)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。	令和元年度から納期限後20日以内に督促を実施している。
76	生活安全課	墓地管理手数料	(4)分納誓約	債務承認及び分納誓約は、滞納者から必ず文書で提出させるべきである。	様式を定め、平成31年2月15日以降文書提出を行わせている。
77	障害福祉課	身体障害者福祉施設措置費負担金	(1)時効	身体障害者福祉施設措置費負担金について、消滅時効が完成したときは、速やかに不納欠損処理をすべきである。	当該措置費負担金の未収金については、消滅時効により不納欠損処理を行うこととし、平成30年度末にその処理が完了した。
78	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(2)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。また、督促後も納付されない場合には、定期的に催告すべきである。さらに、督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されない場合には、保証人に対して催告すべきである。	主債務者及び連帯保証人に対し、督促や催告の発送対象となる債権を定期的に管理し、期日までに督促状や催告書を発送するよう業務手順の改善を行った。
79	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(4)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求や担保不動産競売申立て等を行い、それでもなお納付されなければ、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	返済する資力を有しているにもかかわらず返済に応じない滞納者には、これまでと同様に法的措置を行う。
80	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(6)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	資産状況等についてヒアリングを行うとともに、その証拠書類の提出を求め、分割納付の妥当性について検討を行う。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
81	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(8)遅延損害金	納期限までに納付しなかった場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	遅延損害金については、契約書に記載されておらず、当初契約時において債務者との間に合意は成立していないため、これまで遅延損害金は徴収していない。ただし、訴訟に至ったケースでは、市として最大限の請求権の行使を行うことを前提としており、遅延損害金の徴収の権利まで放棄したものではないため、遅延損害金を含めて請求を行っている。
82	人権推進課	平成18年度同和施策補助金返還金	(1)債権管理台帳	債権管理台帳には、債権管理に必要な情報を正確に記載すべきである。	債権管理台帳の消滅時効の起算日を修正した。
83	人権推進課	平成18年度同和施策補助金返還金	(2)徴収停止	自治令171条の5第1号及び債権管理条例10条第1号に基づき徴収停止する場合には、法人の事業休止及び今後の事業の再開見込みがない調査だけでなく、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超えないことの調査も実施すべきである。	対応を検討したが、団体が不存在で調査の同意が得られず財産等の調査は困難である。
84	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(1)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。	納期限後20日以内に督促できるよう、水道条例施行規程の改正を行う。
85	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(2)相続人調査	滞納者が死亡した場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。なお、相続人に対して請求するにあたり、事前に、死亡した滞納者の最後の住所地を管轄区域とする家庭裁判所に対する照会等による相続放棄等の調査を実施することも検討すべきである。	滞納額に応じて費用対効果も勘案しながら相続放棄を含めた相続人調査を行い法定相続分に応じて請求することとした。
86	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(3)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促を行った後、相当の期間(1年を超えない期間)を経過しても納付されないときは、徴収停止、履行期限の延長を行う場合又は債務者の財産に換価価値がない等の特別な事情がある場合を除き、資力があるにもかかわらず納付交渉に応じないなど悪質な滞納者等については、支払督促等の法的手続をとることとする。
87	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(4)分納誓約	誓約書記載の期限の利益喪失文言を削除すべきである。	期限の利益喪失に関する文面を削除した新たな様式の誓約書を使用している。
88	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(4)分納誓約	水道料金滞納整理事務取扱要綱に基づき、滞納者が滞納料金の分割納付を申し出た場合、納付期限の延長について決裁手続を行うべきである。	誓約書が提出された場合は決裁手続を行っている。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
89	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(5) 徴収停止 (所在調査及び財産調査)	滞納者について、債権管理条例10条2号の「所在(が)不明」の該当性を判断するために、住民票等の所在調査をすべきである。また、同号の「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超えないと認められるとき」の該当性を判断するために、滞納者の財産を調査すべきである。	住民票調査は、大幅に回数、件数を増やし行っている。私債権である水道料金徴収のための財産調査には限界があるが、預金調査を行うなど、行える範囲のことを行っている。
90	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(6) 徴収停止 (「少額」の基準)	債権管理条例10条3号の「少額」を判断するに当たって、水道局営業課及びお客様センターにおいて基準を定めるべきである。	「少額」については取り立てに要する費用との相関関係で決まるため、一律に具体的な金額を決めることは困難であることから、債権額と管理・回収を継続することによる明らかな費用倒れの目安をマニュアル等に記載することとした。
91	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(8) 遅延損害金	納期限までに納付しなかった場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	期限内納付を促進する観点から、催告書等に遅延損害金の発生等について明記するだけでなく、納付相談等の機会をとらえて、債務者に遅延損害金の徴収について説明していく。訴訟等法的措置の際には、遅延損害金を含めた請求を行う。
92	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(9) その他(連合使用者に対する請求)	総代人が滞納した場合、総代人と連帯して納付義務を負う連合使用者にも請求すべきである。	給水停止を行う際、連合使用者に連帯債務者である旨を通知する。
93	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(10) その他(給水停止)	分納誓約に基づく履行を怠った者に対して、水道料金滞納整理事務取扱要綱5条3号に基づき、給水停止をすべきでない。	分納誓約に基づく履行を怠った者に対して、水道料金滞納整理事務取扱要綱5条3号に基づいた給水停止は行わないこととした。
94	子ども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(2) 督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。	納期限までに納付されない場合、納期限後20日以内に納付書とともに督促状を送付するよう改めた。
95	子ども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(4) 法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求等を行い、それでもなお納付されなければ、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促後、なお納付されないときには、まず連帯保証人へ請求を行い、それでもなお納付されない場合は、債務者の支払い能力等を吟味するとともに、債権対策室等と協議し、法的措置の適否を検討のうえ、措置が必要な案件については、適切な対応をとる。
96	子ども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(5) 分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分納割付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。また、分納誓約書に、期限の利益喪失文言を記載しないようにすべきである。	分納誓約は、滞納者の資産状況等について引き続き丁寧なヒアリングを行い、可能な限り証拠書類を添付した財産状況の届出書の提出を求めることとした。分納誓約書の文言は指摘のとおり修正した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
97	こども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(7)遅延損害金	納期限までに納付しなかった場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	今年度の貸付・償還説明会で、償還が遅れた場合の遅延損害金について説明し、滞納のないよう返済を促していくこととした。
98	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(3)相続人調査	債務者が死亡した場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。なお、相続人に対して請求するにあたり、事前に、死亡した債務者の最後の住所地を管轄区域とする家庭裁判所に対する照会等による相続放棄等の調査を実施することも検討すべきである。	今年度から、債務者が亡くなった場合に、できるだけ速やかに相続人の報告を求め、必要な調査を行うこととした。
99	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(4)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求等を行い、それでもなお納付されなければ、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促後、なお納付されないときには、連帯保証人へ請求を行っており、それでもなお納付されない場合は、債務者の支払い能力等を吟味し、債権対策室等と協議し、法的措置の適否を検討のうえ、措置が必要な案件については、適切な対応をとる。
100	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(5)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	分納誓約は、滞納者の資産状況等について引き続き丁寧なヒアリングを行い、可能な限り証拠書類を添付した財産状況の届出書の提出を求めるとした。
101	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(8)違約金	違約金不徴収の事由を定めた市母子父子寡婦福祉法施行細則18条2項各号のうち1号～4号を優先的に適用し、同項5号は例外的に適用すべきである。	違約金不徴収の決定にあたっては、市母子父子寡婦福祉法施行細則18条2項の1号～4号の適用を優先し、不徴収事由を明確にするよう担当者会議で確認した。
102	住宅課	公営住宅使用料	(1)債権の発生	入居者Aの連帯保証人Bが自ら入居申込みする場合、入居者Aに滞納がないか確認すべきである。	平成30年度第3回入居募集以降、入居申込してきた人の名前・生年月日と申込時点で滞納がある世帯の連帯保証人の名前・生年月日と比較し、確認を行っている。今後も入居募集のたびに確認をする。
103	・住宅課 ・会計課	公営住宅使用料	(2)その他(収納事務の委託)	自治法243条及び自治令158条1項に基づき、収納事務を委託すべきである。また、収納事務を委託したときは、自治令158条2項に基づき告示等の手続をすべきである。	自治法243条及び自治令158条1項に基づき、平成30年4月1日から指定管理者に収納事務を委託している。また、自治令158条2項に基づき、告示を平成31年3月13日付で実施した。 (会計課)他部局においても、今後告示行為を漏らさないよう、会計課は会計管理者への合議時に告示等が必要である旨の注意喚起を文書で行った。
104	住宅課	公営住宅使用料	(3)所在調査	県外に転居して所在が把握できない滞納者について、市職員による現地調査が困難な場合、現地調査をサービサーに外部委託する等して、県外における現地調査を実施すべきである。	該当の15世帯について、再調査にて接触を図る等して、残り6世帯まで減少した。引き続き接触を図り、市職員による現地調査を行っている。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
105	住宅課	公営住宅使用料	(5)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備すべきである。	当課で実施している法的手続きについて、マニュアル作成を実施した。 今後、必要に応じて随時修正を行っていく。
106	住宅課	市営住宅敷地内自動車保管場所使用料	(1)債権の発生	入居者Aの連帯保証人Bが自ら入居申込みする場合、入居者Aに滞納がないか確認すべきである。	平成30年度第3回入居募集以降、入居申込してきた人の名前・生年月日と申込時点で滞納がある世帯の連帯保証人の名前・生年月日と比較し、確認を行っている。今後も入居募集のたびに確認をする。
107	・住宅課 ・会計課	市営住宅敷地内自動車保管場所使用料	(2)その他(収納事務の委託)	自治法243条及び自治令158条1項に基づき、収納事務を委託すべきである。また、収納事務を委託したときは、自治令158条2項に基づき告示等の手続きをすべきである。	自治法243条及び自治令158条1項に基づき、平成30年4月1日から指定管理者に収納事務を委託している。また、自治令158条2項に基づき、告示を平成31年3月13日付で実施した。 (会計課)他部局においても、今後告示行為を漏らさないよう、会計課は会計管理者への合議時に告示等が必要である旨の注意喚起を文書で行った。
108	住宅課	市営住宅敷地内自動車保管場所使用料	(3)所在調査	県外に転居して所在が把握できない滞納者について、市職員による現地調査が困難な場合、現地調査をサービサーに外部委託する等して、県外における現地調査を実施すべきである。	該当の2世帯について、再調査にて接触を図る等して、残り1世帯まで減少した。引き続き接触を図り、市職員による現地調査を行っていく。
109	住宅課	市営住宅敷地内自動車保管場所使用料	(5)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備すべきである。	当課で実施している法的手続きについて、マニュアル作成を実施した。 今後、必要に応じて随時修正を行っていく。
110	住宅課	損害賠償金(住宅課)	(1)法的措置(強制執行等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求等を行い、それでもなお納付されなければ、強制執行等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	連帯保証人への請求を行うとともに、動産執行をすることとした。 現在、動産執行実施の為に退去滞納者の退去後住所の現地調査を実施している。
111	都市企画総務課	損害賠償金(都市企画総務課)	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	債権管理台帳の必要な項目について追加した。
112	都市企画総務課	損害賠償金(都市企画総務課)	(3)歳入調定	繰越調定において、債権放棄した個人を納入義務者として扱うべきではない。	平成30年度の繰越調定について債権放棄した個人については削除した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
113	東部クリーンセンター	余熱発電電力収入	(2)督促	今後、余熱発電電力収入の督促状には、不服申立てに関する記載をすべきではない。	不服申し立てに関する記載の削除完了。
114	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	債権の名称、債務者の氏名、債務者の住所、債権の金額、債権の発生年度を記載した債権管理台帳を整備した。
115	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(1)債権管理台帳	家庭奉仕事業徴収金は、その債権管理に必要な情報を1つの債権管理台帳に集約し、統一的に管理すべきである。	債権の発生日、納期限、消滅時効の起算日等債権管理に必要な情報を債権管理台帳に集約し、統一的に管理することとした。
116	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(2)催告、納付交渉	定期的に催告や納付交渉を実施し、その経過を債権管理台帳に記録すべきである。	催告や納付交渉を実施し、その経過を管理台帳に記録することとした。
117	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(5)時効	消滅時効の中断事由が生じた場合、債権管理台帳に記録すべきである。	督促状や、分納誓約を含めた債務承認、納付状況等の経過について、漏れなく記録及び必要な資料等を残し、時効中断事由及び時効の起算点を債権管理台帳に正確に記録し、時効管理を適切に行うようにした。
118	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(5)時効	過去の事象とはいえ、367件(合計金額3,218,725円)の債権について時効期間を経過させたことは問題であり、今後、このような事態を生じさせないように、時効管理を徹底すべきである。	時効の起算日や中断事由等の必要事項を記載した債権管理台帳を整備し、時効管理を徹底することとした。
119	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(6)遅延損害金	納期限までに納付しなかった場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	期限内に納付している市民との公平性を確保し、かつ期限内納付を促進する観点から、納付相談等の機会をとらえた債務者への説明や訴訟等法的措置の際には必ず遅延損害金を含めた請求をしていくなど徴収努力をしていく。
120	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(7)その他(残高の確認)	高齢者福祉課が債権を管理するために作成しているExcelファイル上の収入未済額と財務会計システム上の収入未済額が一致しない原因を調査し、その調査結果に基づき修正すべきである。	収入未済額が一致しない原因を調査し、調査結果に基づき収入未済額を修正した。
121	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(8)その他(証拠書類)	文書取扱規程53条1項に基づき、文書の原本を常に整理し、紛失しないように厳正に管理すべきである。	文書取扱規程に基づき文書の原本を改めて整理するとともに、保存場所等をマニュアル等に記載し、厳正に管理することとした。
122	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	債権の名称、債務者の氏名、債務者の住所、債権の金額、債権の発生年度を記載した債権管理台帳を整備した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
123	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(1)債権管理台帳	高齢者住宅整備資金貸付金は、その債権管理に必要な情報を1つの債権管理台帳に集約し、統一的に管理すべきである。	債権の発生日、納期限、消滅時効の起算日等債権管理に必要な情報を債権管理台帳に集約し、統一的に管理することとした。
124	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(2)所在調査、相続人調査、債権放棄	生存確認ができていない滞納者については生存調査を含めた所在調査を速やかに実施すべきである。仮に滞納者が死亡している場合には、相続人調査を実施し、相続人に対して法定相続分に応じて請求すべきである。	滞納者、連帯保証人の所在調査等をし、死亡している場合は、法定相続人に、承継通知を送付し、相続人を確認した後、納付書を送付している。
125	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(4)時効	消滅時効の中断事由が生じた場合に、債権管理台帳に記録すべきである。	消滅時効の中断事由が生じた場合、債権管理台帳に記録することをマニュアルに記載し、それを開始した。
126	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(5)不納欠損	高齢者住宅整備資金貸付金について、消滅時効が完成したときは、速やかに不納欠損処理すべきである。	消滅時効が完成した債権について、債務者から時効援用の申し出があれば、速やかに不納欠損として処理をすることをマニュアルに記載し、それを開始した。
127	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(6)違約金	償還期限までに返還しない場合、違約金の徴収努力をすべきである。	期限内に納付している市民との公平性を確保し、かつ期限内納付を促進する観点から、納付相談等の機会をとらえた債務者への説明や訴訟等法的措置の際には必ず違約金を含めた請求をしていくなど徴収努力をしていく。
128	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(8)その他(証拠書類)	文書取扱規程53条1項に基づき、文書の原本を常に整理し、紛失しないように厳正に管理すべきである。	文書取扱規程に基づき文書の原本を改めて整理するとともに、保存場所等をマニュアル等に記載し、厳正に管理することとした。
129	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	債権の名称、債務者の氏名、債務者の住所、債権の金額、債権の発生日を記載した債権管理台帳を整備した。
130	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(1)債権管理台帳	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権は、その債権管理に必要な情報を1つの債権管理台帳に集約し、統一的に管理すべきである。	債権の発生日、納期限、消滅時効の起算日等債権管理に必要な情報を債権管理台帳に集約し、統一的に管理することとした。
131	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(2)催告	全ての滞納者に対して催告し、納付書を送付すべきである。	催告や納付交渉に向け、滞納者及び相続人の現況調査をし、納付書を送付することとした。
132	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(3)納付書	債務者に対して送付する納付書には、納期限を記載すべきである。	債務者に対して送付する納付書には、納期限の他にNTTからの当初の請求の納期限を記載することとした。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
133	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(4)所在調査	所在を把握していない滞納者について、所在調査を実施すべきである。	住民登録や戸籍等の調査により、所在調査を実施している。
134	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(6)時効	消滅時効の中断事由が生じた場合、債権管理台帳に記録すべきである。	消滅時効の中断事由が生じた場合、債権管理台帳に記録することとした。
135	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(7)遅延損害金	納期限までに納付しない場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	期限内に納付している市民との公平性を確保し、かつ期限内納付を促進する観点から、納付相談等の機会をとらえた債務者への説明や訴訟等法的措置の際には必ず遅延損害金を含めた請求をしていくなど徴収努力をしていく。
136	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(8)その他(残高の確認)	高齢者福祉課が作成している収入未済額残高一覧表上の収入未済額と財務会計システム上の収入未済額が一致していない原因を調査し、その調査結果に基づき修正すべきである。	収入未済額が一致しない原因を調査し、調査結果に基づき収入未済額を修正した。
137	福祉援護課	災害援護資金貸付金	(1)保証人	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されない場合には、連帯保証人に対して請求すべきである。	債務者を訪問するなど状況確認を行い、一括返済、分納返済等の納付交渉をし、履行がない場合は連帯保証人へ請求していく。今後についても、督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されない場合には、連帯保証人に対して請求することとする。
138	福祉援護課	災害援護資金貸付金	(2)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求を行い、それでもなお納付されなければ、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	貸付金の性質上、資産を保有していることから徴収停止は困難ではあるが、督促後、相当の期間(1年を超えない期間)を経過してもなお納付されないときには、連帯保証人に対する請求を行い、それでもなお納付されない場合は、債務者の状況を吟味するとともに、法的措置の適否を検討する。
139	福祉援護課	災害援護資金貸付金	(3)債権放棄	滞納者が「著しい生活困窮状態」(債権管理条例13条1項6号)に該当する可能性がある場合には、同号に基づき債権放棄できるか否かを検討すべきである。	貸付金の性質上、資産を保有していることから債権放棄は困難ではあるが、資力調査等債務者の状況確認を行い、債権放棄の可否を検討していく。
140	福祉援護課	災害援護資金貸付金	(4)時効	消滅時効期間を経過しないように、時効中断の措置をとることに努めるべきである。	時効が迫った債務者に対しては、法的措置を前提に、「催告書」を送付した。今後は「支払い督促」を視野に入れ、回収に努める。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
141	福祉援護課	災害援護資金貸付金	(5)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するべきである。	制度については国の手引き、債権管理の基礎知識については市の債権対策室のマニュアルがあり、市主催の債権管理研修等に積極的に参加している。個々の債務者についての状況別の検討事項については、担当者及び係長で共有し、都度記録し引き継ぐこととする。
142	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	令和元年9月までに、全ての債権について、償還台帳、滞納明細、経過記録等を集約し、債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を新たに作成した。
143	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(2)催告	督促後も納付されない場合には、定期的に催告すべきである。	督促後も納付されない場合には、定期的に催告を行うこととした。
144	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(4)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、連帯保証人に対する請求等を行い、それでもなお納付されなければ、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	督促後、相当の期間(1年を超えない期間)を経過してもなお納付されないときは、連帯保証人に対する請求を行うなど関係法令に基づき強制執行等の適切な対応を行うこととした。
145	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(5)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。	今後、滞納者から分納誓約の申し出があった際には、滞納者に資産状況に関する資料の提出を求め、分割納付がやむを得ないか検討することとした。
146	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(7)違約金	納期限までに納付しなかった場合、違約金の徴収努力をすべきである。	消滅時効期間の経過していない債権について完納に向けて滞納者に働きかけを行い、完納後に滞納者の生活状況等を調査確認したうえで減免規定に基づいて減免の検討を行い、減免にあたらぬものの徴収努力をしていく。
147	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(8)その他(証拠書類)	文書取扱規程53条1項に基づき、文書の原本を整理し、紛失しないように厳正に管理すべきである。	岡山市文書取扱規程に基づき文書の原本を改めて整理するとともに、保存場所等をマニュアルや債券管理台帳に記載し、厳正に管理することとした。
148	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(9)その他(収入未済額の突合)	納付書による納付を財務システム上で定期的に確認し、納付が確認できた場合には、障害福祉課作成のExcelファイル上で消し込みを速やかに行うべきである。	毎月5日に、納付状況を確認し、納付が確認できた場合は、速やかにExcelファイル上で消し込みを行うこととした。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
149	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(1)債権管理台帳	債権管理条例4条及び同施行規則2条の要件を満たした債権管理台帳を整備すべきである。	平成31年3月に整備済。
150	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(2)督促	納期限までに納付されない場合には、納期限後20日以内に督促すべきである。	納期限後20日以内に督促を行うこととした。
151	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(4)法的措置(訴訟手続等)	督促後、少なくとも1年を経過してもなお納付されないときは、徴収停止(自治令171条の5、債権管理条例10条)又は履行延期の特約(自治令171条の6、債権管理条例11条)その他特別の事情があると認める場合を除き、訴訟手続等の法的措置(自治令171条の2、債権管理条例7条、同施行規則4条)をすべきである。	案件ごとにより適正な措置を図っていくため、個々の債権の状況について充分検討し、実施することとする。
152	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(5)分納誓約	分納誓約は、必ず、滞納者の資産・負債、収入・支出等の状況を具体的に把握した上で、その裏付けとなる資料の提出を求め、分割納付が客観的・合理的にみてやむを得ないといえるか否かを検討すべきである。また、分納誓約書に、期限の利益喪失文言を記載しないようにすべきである。	分納誓約書の記載は修正済。 分納誓約の適否については、個々の債権の状況について充分検討し、資産調査等を行っていくこととする。
153	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(6)時効	電力料徴収金及び水道料等徴収金の消滅時効期間を5年として管理すべきである。	消滅時効は5年として管理することとした。
154	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(7)時効	時効中断事由をAccessファイル等に記録し、時効管理すべきである。また、消滅時効は、年月日で管理すべきである。	Accessファイル等により年月日で時効管理を行うこととした。
155	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(9)遅延損害金	納期限までに納付しなかった場合、遅延損害金の徴収努力をすべきである。	遅延損害金の徴収努力をすることとする。
156	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(11)その他(名義人ではない者への請求)	滞納が発生した場合の督促及び催告は、使用許可を受けている名義人本人に対して行うべきである。	名義人本人に対して行うこととした。
157	債権対策室	債権対策室の役割	(2)債権管理マニュアル	非強制徴収債権用マニュアルのうち、履行延期の特約・処分に関する解説を改めるべきである。	債権管理マニュアルの履行延期の特約・処分に関する解説の修正を行い周知した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	指摘の要旨	措置内容
158	債権対策室	債権対策室の役割	(3)その他(債権の適正管理)	市税及び保険料等を除く強制徴収債権の適正管理として、一定の項目(調定額、収入額、収入未済額、不納欠損額、滞納処分の件数等)について、定期的な債権管理の実態調査を実施すべきである。	市税及び保険料等を除く強制徴収債権の適正管理として、従来から随時行ってきた実態調査を毎年決算に合わせて定期的実施することとし、まず令和元年6月14日に通知し実態調査を行った。
159	債権対策室	債権対策室の役割	(3)その他(債権の適正管理)	非強制徴収債権の適正管理として、一定の項目(調定額、収入額、収入未済額、不納欠損額、強制執行等の件数、履行延期の特約・処分の件数、免除の件数、放棄の件数等)について、定期的な債権管理の実態調査を実施すべきである。	非強制徴収債権の適正管理として、従来から随時行ってきた実態調査を毎年決算に合わせて定期的実施することとし、まず令和元年6月14日に通知し実態調査を行った。

平成30年度包括外部監査結果に対する措置通知

令和元年9月30日現在で改善措置を講じた事項

【意見】

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
1	収納課	軽自動車税	イ 所有権留保軽自動車の売主	所有権留保された軽自動車の買主に対する軽自動車税の滞納処分が奏功しない場合、売主に対する徴収手続をするのが望ましい。	売主に対する徴収手続は、他政令市においても1市しか実績はなく、滞納処分の対象車両が所在不明であるため、第二次納税義務を追求できない事例がほとんどであり効果が認められない。よって売主に対する徴収手続は行わず、債権調査を強化することにより滞納処分を行っていく。
2	収納課	市税の滞納整理	1 債権管理方針	担当者ごとに収入未済額の圧縮目標を定めるのが望ましい。	今後も個々の滞納者の実情を加味して滞納整理を行っていくが、全体としては収入未済額についての圧縮目標を今年度から係ごとに設定し滞納整理を行っている。
3	収納課	市税の滞納整理	5 滞納処分(動産の搜索及び差押え)	動産の搜索及び差押えに注力することが望ましい。特に、タイヤロックによる自動車の差押えの件数を増やすのが望ましい。	動産の搜索、差押えに積極的に取り組むとともにタイヤロックも行う。
4	収納課	市税の滞納整理	9 時効	印鑑を所持しない滞納者に、分割納付誓約書兼債務承認書、別紙未納明細書及び別紙納付計画書の各葉に氏のみをサインさせる運用を改めるのが望ましい。例えば、分割納付誓約書兼債務承認書に滞納金額を記載する、別紙未納明細書及び別紙納付計画書にも滞納者に日付の記入及び署名捺印を求める等の工夫をすることが考えられる。	印鑑を所持していない場合は、各葉に、日付、氏名をサインさせる等の運用をしている。
5	国保年金課	国民健康保険料	ウ その他(保険料減免)	国民健康保険料減免申請書(国民健康保険条例施行規則様式8号)(国保年金課資料2)の納付義務者欄の直下の「次の理由により国民健康保険料の減免を申請します。」との記載の次に、「その理由が消滅した場合には、直ちにその旨を申告します。」との記載を追記するのが望ましい。併せて、保険料の減免を紹介している岡山市ウェブサイトにも、その旨を記載するのが望ましい。	保険料減免申請書に「その理由が消滅した場合には、ただちにその旨を申告します。」との記載を追記し、併せて、岡山市ウェブサイトも掲載内容を修正した。
6	介護保険課	介護保険料	イ その他(保険料減免)	岡山市介護保険料減免申請書(介護保険条例施行規則様式3号)(介護保険課資料3)の冒頭の「なお、申請に伴う申告内容の虚偽、不備のため、この申請に基づく処分が取消されても異議ありません。」との記載の次に、「申請の理由が消滅した場合には、直ちにその旨を申告します。」との記載を追記するのが望ましい。併せて、保険料の減免を紹介している岡山市のウェブサイトにも、その旨を記載するのが望ましい。	平成31年4月1日施行で岡山市介護保険条例施行規則を改正し、減免申請書の様式に「申請の理由が消滅した場合には、直ちにその旨を申告します。」の一文を追記し、併せてシステムから打ち出される減免決定通知書にも追記されるよう修正を行った。また、平成31年3月末に、保険料の減免を紹介している岡山市のウェブサイトにも、その旨を掲載した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
7	介護保険課	介護保険料	エ その他(保険料減免)	介護保険料施行規則と整合しない介護保険料減免取扱要領により減免が行われないようにするため、早期に改定を実施するのが望ましい。	平成31年2月28日に介護保険料減免取扱要領の改定を行った。
8	・介護保険課 ・料金課	介護保険料	オ その他(料金課と介護保険課の連携)	介護保険課でも料金課の滞納支援システムの納付相談記録を閲覧できるようにするのが望ましい。	令和元年9月下旬に料金課の滞納整理支援システムを配備し、介護保険課でも納付相談記録を閲覧できるようにした。
9	・医療助成課 ・料金課	後期高齢者医療保険料	イ 滞納処分(積極的な実施)	滞納処分の予告を行った上、連帯納付義務者を含め、財産調査を徹底し、積極的に滞納処分を行うのが望ましい。	「※納めていただいていない保険料を、ご連絡なく放置されますと、最終的には法令に基づく滞納処分を行うこととなります。」を、令和元年7月23日発送の短期証送付文へ記載した。連帯納付義務者については適切に対応し、支払能力がある短期被保険者証交付者にも、滞納処分を行っていく。
10	料金課	保険料等の滞納整理	1 納付相談	納付相談の際に滞納者から聴取すべき資産・負債、収入・支出等の項目を盛り込んだ書式を作成するのが望ましい。	納付相談の際に聴取すべき項目が漏れることのないように、統一した書式を作成した。
11	料金課	保険料等の滞納整理	5 滞納処分(動産の搜索及び差押え)	動産の搜索及び差押えに注力することが望ましい。特に、タイヤロックによる自動車の差押えに取り組むのが望ましい。	搜索を積極的に取り組むとともにタイヤロックも行っていく。
12	料金課	保険料等の滞納整理	8 その他(保険料の法定軽減及び減免)	賦課元課と連携して、法定軽減及び減免規定の対象となりうる者に対して、これらの規定の適用の十全を図ることが望ましい。特に、滞納者が破産法上の免責許可決定を受けていることを把握した場合には、減免規定に関する申請を促すことが望ましい。	当課窓口において法定軽減及び減免規定の対象となる者に対して、賦課元課への申請を促してはいるが、引き続き滞納者の状況把握に努め、もれのない案内を図っていく。
13	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(1) 納付相談(井水による汚水・水道による汚水)	納付相談の際に滞納者から聴取すべき資産・負債、収入・支出等の項目を盛り込んだ書式を作成するのが望ましい。	滞納者の生活状況等が把握できるような書式を作成した。
14	・下水道営業課 ・水道局	下水道使用料	(5) 滞納処分(井水による汚水・水道による汚水)	下水道営業課が適時に下水道使用料(水道による汚水)の滞納処分を実施できるように、水道局の下水道営業課に対する下水道使用料の徴収事務に関する報告内容及び報告時期等を見直すことが望ましい。	下水道営業課と水道局で、適切な滞納処分が実施できるよう、報告内容や報告時期等を見直すこととした。
15	・下水道営業課 ・料金課	下水道使用料	(5) 滞納処分(井水による汚水・水道による汚水)	滞納処分を効率的に実施するため、例えば下水道事業負担金の徴収事務を担当している料金課等、滞納処分のノウハウの蓄積がある他の課と協力するのが望ましい。	料金課と協力し、預貯金調査や訪問を行い、滞納処分を実施していく。
16	・こども総合相談所 ・料金課	児童養護施設等措置費負担金	(3) 滞納処分(実施体制等)	滞納処分を効率的に実施するため、例えば児童養護施設等措置費負担金と同様の強制徴収債権である保育料等の徴収事務を担当している料金課等、滞納処分のノウハウの蓄積がある他の課と協力するのが望ましい。	滞納処分の方法等については、ノウハウの蓄積がある他部局の協力を得ながら対応する。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
17	福祉事務所	生活保護費返還金・徴収金	(10)滞納処分	78条に基づく徴収金について、稼働収入の無申告等の限定されたケースであっても、滞納処分による徴収を検討し、滞納処分により徴収する場合には速やかに実行できる体制を構築することが望ましい。	強制徴収債権について、滞納処分による徴収を検討し、有効と認められる場合には、関係法令及び条例、規則等に基づき適切な対応に努めていく。
18	こども福祉課	児童手当返納金	(2)債権管理マニュアル(執行方法及び書式の統一)	児童手当返納金及び児童扶養手当返納金に関する債権管理事務のうち共通する事務については、その執行方法及び書式を統一化することが望ましい。	岡山市債権管理マニュアル様式を参照し、執行方法及び書式を統一した。
19	こども福祉課	児童扶養手当返納金	(3)その他(領収した現金の取扱い)	銀行窓口閉鎖時間以降に領収した現金については、市役所本庁舎1階にある夜間金庫に預けることが望ましい。	件数が少ないので、費用対効果を検討し、鍵のかかる金庫で厳重に管理し、2人以上での対応を徹底することとした。
20	市場事業部	施設使用料	(1)債権管理台帳	滞納者ごとに関係書類を整備し、施設使用料を統一的に管理するのが望ましい。	平成31年3月に整備した債権管理台帳により、施設使用料を統一的に管理している。
21	市場事業部	施設使用料	(2)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	債権管理マニュアルに従い、債権管理事務の引き継ぎを行う。
22	市場事業部	売上高割使用料	(2)債権管理台帳	滞納者ごとに関係書類を整備し、売上高使用料を統一的に管理するのが望ましい。	平成31年3月に整備した債権管理台帳により、売上高割使用料を統一的に管理している。
23	市場事業部	売上高割使用料	(3)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	債権管理マニュアルに従い、債権管理事務の引き継ぎを行う。
24	国保年金課	一般被保険者療養給付費返納金	(1)債権管理マニュアル	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	平成31年3月中に、債権管理マニュアルについては、督促及び催告を中心に内容の見直し・充実を図った。また、事務の引継ぎが円滑に行えるよう、様式集の見直しを行った。
25	高齢者福祉課	老人福祉施設措置費負担金	(5)その他(被措置者の判断能力)	高齢者福祉課は、老人福祉法11条に基づく被措置者の判断能力に疑義がある場合には、債務者の親族に成年後見制度を説明する等して、成年後見制度の利用を促すのが望ましい。	施設に対して指導監査時等に成年後見制度の利用についての周知を引き続き行っているところである。
26	環境施設課	ごみ処理手数料	(1)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	債権管理マニュアルを活用するとともに、ごみ処理手数料に関する引継書を修正し、ノウハウの引継ぎが確実にできるようにした。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
27	環境事業課	し尿処理手数料	(2)債権管理台帳	債権管理台帳における氏名をカタカナだけでなく漢字も併記するのが望ましい。	漢字の確認が出来たものは入力した。今後は原則漢字も入力し管理する。
28	生活安全課	墓地管理手数料	(1)債権管理台帳	滞納者ごとに関係書類を整備し、墓地管理手数料を統一的に管理するのが望ましい。	平成31年2月15日に債権管理台帳を作成、現在運用中である。
29	生活安全課	墓地管理手数料	(3)催告	臨戸徴収(訪問催告)の再開を検討すべきである。	平成31年2月より訪問催告を再開、現在も継続して実施中である。
30	生活安全課	墓地管理手数料	(5)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	平成31年3月1日にマニュアルを作成し運用している。
31	生活安全課	墓地管理手数料	(6)その他(墓地に催告目的の看板設置)	滞納者に対する催告を目的として、滞納者が使用する墓地に看板を設置する行為は、控えるべきである。	平成31年1月以降滞納者に対する催告を目的として看板の新設は行っていない。 今後も同様の対応を行う。
32	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(1)債権管理台帳	住宅新築資金等貸付金は、その債権管理に必要な情報を1つの債権管理台帳に集約し、統一的に管理することが望ましい。	本年度から新システムに移行し運用を始めたため、システムによる一元管理が可能となった。
33	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(3)財産調査	滞納者の同意に基づき、滞納者の資産・負債、収入・支出等の調査を徹底するのが望ましい。	実効性の有無を検討し、必要に応じて行っていく。
34	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(5)履行期限の繰上げ	滞納者に対する履行期限の繰上げを検討することが望ましい。	実効性の有無を検討し、必要に応じて行っていく。
35	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(7)不納欠損	時効消滅、債権放棄又は免除した住宅新築資金等貸付金は、速やかに不納欠損処理をすることが望ましい。	今年度、債権管理条例に基づき、債権放棄を行った債権について、不納欠損処理を行った。
36	人権推進課	住宅新築資金等貸付金	(9)その他(証拠書類)	徴収を要する債権の管理事務に関する書類は、同一の場所で保管するのが望ましい。	書類の分散管理は非効率なため、本庁舎内での保管スペースの確保について検討を行う。
37	・水道局営業課 ・お客様センター	水道料金	(7)徴収停止(判断時期)	徴収停止の時点で、その要件該当性を判断するのが望ましい。	徴収停止の時点で要件該当性を判断する。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
38	こども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(1)債権管理台帳	債権管理台帳である岡山市奨学金管理システムに債権管理に必要な情報を集約するのが望ましい。	過去の紙媒体やExcelファイルに記載されていた交渉記録の情報を奨学金管理システムに移行した。
39	こども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(3)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	可能な限り証拠書類を添付した財産状況の届出書の提出を求めることとした。
40	こども福祉課	岡山市奨学金貸付金	(6)債権放棄	消滅時効期間を経過した債権は、債権管理条例13条1項5号に基づいて、債権放棄するのが望ましい。	私債権の効率的な管理を進める観点から、平成30年度から、消滅時効が経過した債権について適切に債権放棄の手続きを行っている。
41	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(2)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	今後も丁寧なヒアリングに努めるとともに、可能な限り証拠書類を添付した財産状況の届出書の提出を求めることとした。
42	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(6)債権放棄	債権管理条例13条1項各号のいずれかに該当する債権は、債権放棄するのが望ましい。	私債権の効率的な管理を進める観点から、平成30年度から、消滅時効が経過した債権について適切に債権放棄の手続きを行っている。
43	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(7)不納欠損	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金について、消滅時効が完成したときは、速やかに不納欠損処理するのが望ましい。	今後速やかに不納欠損処理を行う。
44	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(9)その他(現金の保管)	銀行窓口閉鎖時間以降に領収した現金については、市役所本庁舎1階にある夜間金庫に預けることが望ましい。また、現金領収の際には2人以上で対応するのが望ましい。	件数が少ないので、費用対効果を検討し、引き続き鍵のかかる金庫で厳重に管理するとともに、2人以上での対応を徹底することとした。
45	こども福祉課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金	(10)その他(残高確認)	福祉総合システム上の収入未済額と財務会計システム上の収入未済額について定期的に突合して確認するのが望ましい。	4か月に一度突合することとした。
46	東部クリーンセンター	余熱発電電力収入	(3)財産調査	受注者が滞納した段階で、受注者と面談し、滞納の原因をヒアリングし、また、資産・負債、収入・支出等の資料を提出させる等して、受注者の支払能力を調査するのが望ましい。	今後同様の案件については、早期に調査実施する。
47	東部クリーンセンター	余熱発電電力収入	(4)債権管理マニュアル	平成27年度に発生した滞納に関する債権管理を検証し、債権管理マニュアルを策定するのが望ましい。	債権管理運用フローの策定は完了した。今後滞納が発生した場合は債権管理マニュアルを活用していく。
48	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(3)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者及び相続人の財産調査を徹底することとした。
49	高齢者福祉課	家庭奉仕事業徴収金	(4)債権放棄	消滅時効期間を経過した債権は、債権管理条例13条1項5号に従って、債権放棄するのが望ましい。	滞納者及び相続人の現況調査を行って、債務者を特定し、債権管理条例に基づき消滅時効期間を経過した債権は放棄することとした。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
50	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(2)所在調査、相続人調査、債権放棄	消滅時効期間を経過した債権は、債権管理条例13条1項5号に従って、債権放棄するのが望ましい。	滞納者の所在調査及び、相続人の現況調査による債務者の特定を行い、消滅時効期間を経過した債権は債権管理条例に基づき、債権放棄することとした。
51	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金	(3)財産調査	滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査し、債権管理の方針を再考するのが望ましい。	滞納者の現況調査後、財産調査を行い債権管理の方針を決定することとした。
52	高齢者福祉課	福祉電話貸与契約に係る負担金支払請求債権	(5)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	滞納者の現況調査後、財産調査を行い債権管理の方針を決定することとした。
53	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(3)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	滞納者の収入等の調査を実施し、債権管理方針を決定した。
54	障害福祉課	障害者住宅整備資金貸付金償還金	(6)債権放棄	消滅時効期間を経過した債権は、債権管理条例13条1項5号に従って、債権放棄するのが望ましい。	消滅時効期間が経過した債権は、令和元年度中に債権管理条例に基づき債権放棄する方針とした。
55	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(1)債権管理台帳	電力料徴収金及び水道料等徴収金は、1つの債権管理台帳に情報を集約し統一的に管理することが望ましい。	平成31年3月に整備した債権管理台帳により、電力料徴収金及び水道料等徴収金は統一的に管理している。
56	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(3)財産調査	債権管理方針を決定するにあたり、滞納者の資産・負債、収入・支出等について、資料の提出を求める等して調査を徹底するのが望ましい。	案件ごとにより適正な措置を図っていくため、個々の債権の状況について充分検討し、実施することとする。
57	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(8)債権管理マニュアル、債権管理事務の引継ぎ	債権管理マニュアル及び債権管理事務(ノウハウ等)の引継ぎに関する様式を整備するのが望ましい。	債権管理マニュアルに従い、債権管理事務の引き継ぎを行う。
58	市場事業部	電力料徴収金・水道料等徴収金	(10)その他(保証金充当)	滞納額の増加を防ぐため、滞納者が施設使用期間中であっても預託している保証金の充当を検討することが望ましい。	従来から、保証金の充当は検討のうえ実施しているが、使用指定の取り消しなどの手段と併せて、その充当時期を適切に見極めることとした。
59	債権対策室	債権対策室の役割	(1)債権管理台帳	債権管理台帳の記載事項について、債権管理条例施行規則2条5号(「前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項」)を明確にするように検討することが望ましい。	台帳必要項目の記載漏れを防止するため、債権管理マニュアルに具体的な項目事例を追加記載し周知した。

No.	担当課	監査項目1	監査項目2	意見の要旨	措置内容
60	債権対策室	債権対策室の役割	(4)その他 (債権の適正管理)	市税及び保険料等を除く強制徴収債権について、各部署における債権管理の実態に応じて、債権管理の手引きや債権管理マニュアルの策定、研修の実施等を検討することが望ましい。	各部署のマニュアル作成等について、滞納処分詳しい課(収納課、料金課)の協力・支援等について、各債権所管課の状況を確認し、必要な場合は債権対策室が中心となって調整を行う。 加えて、債権対策室から外部研修等の情報を提供するなど職員の知識習得の機会を増やしていく。
61	債権対策室	債権対策室の役割	(5)その他 (債権管理事務に係る総合調整)	市税及び保険料等を除く強制徴収債権及び非強制徴収債権の債権管理事務に係る総合調整として、各担当部署における債権管理の状況について、各局室主管課等と協力し、全庁的に情報共有することができる方策を検討することが望ましい。	債権管理所管課で対応の差が出ないようにするために、局区室主管課長会議等を利用し周知することなどで、適正な債権管理に向けた全庁的な方針等の意思統一を図った(4月9日の局区室主管課長会議で通知、周知済み)。 また、各局区室主管課を通じて債権管理状況を調査することなどにより、各課や各担当者任せにするのではなく、各局区室主管課が局区室内の取り組み状況等を把握し、関係各局が連携して必要な対応策等を講じることができるように債権対策室を中心に情報共有や情報発信を進めていくこととした。