

平成 26 年度行政監査 措置状況報告書

意見・要望事項措置状況（区長部局）

2	滞納対策課
総括的事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>一般会計及び特別会計の平成 25 年度決算において、収入未済額が 5 0 億 3, 8 4 3 万円余と多額になっていることや区の財政基盤の強化が必要なことから、各債権所管課にあっては、収入の確保及び累積する収入未済額の縮減に対する問題・課題認識と取組姿勢が重要である。そこで、総括的にこれらの認識や取組姿勢について調査し検証したので、総括的事項に係る意見・要望を述べる。</p> <p>区の債権管理については、これまでの監査において、13 年度の行政監査「収入未済対策について」、18 年度の包括外部監査「貸付金を中心とする債権管理事務等について」及び各年度の各部定期監査において監査結果を報告し、収入未済対策を中心に意見・要望等を述べてきたところである。</p> <p>13 年度の行政監査においては、12 年度決算の収入未済額について、一般会計では 4 4 億 9 0 0 万円余、3 特別会計合わせて 1 4 億 8, 8 0 0 万円余であったが、18 年度の包括外部監査においては、17 年度決算の一般会計では 3 0 億 6 0 0 万円余、3 特別会計合わせて 2 1 億 6, 0 0 0 万円余となり、今回の行政監査においては、25 年度決算の一般会計では 2 5 億 8, 1 0 0 万円余となり、収入未済額の縮減が大幅に進んでいるが、3 特別会計合わせてでは 2 4 億 5, 6 0 0 万円余と収入未済額がかなり増加している。</p> <p>今回の調査結果によると、収入未済額が発生する主な要因として、社会経済的な要因や早期の適切な対応の遅れなどが挙げられており、また、収入未済額が累積し高額となっている主な要因として、近年の雇用状況や生活状況、債権回収の進行管理が適切に行われていなかった問題などに起因しているとしているものが見受けられた。</p> <p>27 年度から開始される予定の滞納対策事務の一元化における取組としては、各債権所管において徴収困難になっている案件について、強化された専門的組織において、集中的に債権回収及び回収見込みのない債権の放棄等に取り組んでいくこととされている。第 2 編「第 2 調査結果等の全般的な概要」（41 ページ）において述べたように、今回の監査対象の債権においては、収入未済額が縮減している債権数は 17 債権、増加している債権数は 13 債権、収入率が増加している債権数は 17 債権、減少している債権数は 13 債権となっており、取組状況にかなりばらつきが見受けられた。</p> <p>一元化組織の整備に伴い、この専門的組織任せにはならないのは当然であり、一元化組織が機動力となるとともに、各債権所管部局の独自の取組の強化及び関係部局相</p>	

互の連携・協力の推進など、全庁的に総合的な債権回収等の取組を進めることにより一層の成果が得られるよう望むものである。（滞納対策課、各債権所管課）	
所属名	措置状況
滞納対策課	専門的組織では集中的に移管基準を満たした高額・徴収困難案件の債権回収を行い、結果として回収見込みのない債権の放棄等に至る場合がある。移管基準を満たさない債権の放棄については個別の事情に応じた対応を行う必要があるため、弁護士による電子メール相談による支援を行い、各所管課で債権放棄を行う。また、債権放棄、不納欠損処理など重要な事項の判断や全庁的な債権回収等の進行管理についての具体的な内容については、「滞納対策事務の一元化による収納率の向上に向けた検討」の一つとして、行財政改革推進本部専門部会である滞納対策検討部会で検討する。

3(1)ア	行革推進課と滞納対策課で調整の上、行革推進課で回答
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>本区では、20年2月に「債権回収の取組基準」が策定され、最終的には法的措置による債権の回収が必要となる非強制徴収公債権及び私債権に関して、基本原則、債権回収策、債権放棄に係る統一的基準、債権の分類、初期対応、裁判所の手続の活用及び時効管理に係る債権管理に関する要点がまとめられた。非強制徴収公債権及び私債権については、これらの統一的基準等に基づく取組が進められてきたところである。現在、この取組基準の改正が検討されており、さらに、27年4月からは、各債権所管において徴収困難になっている案件について、滞納対策事務を集中的に所管する一元化組織が整備される予定であり、債権回収の取組がより強化されることが期待される。</p> <p>そこで、これらの整備に合わせて、本区で設置している入札・契約適正化委員会や新宿区、中野区など他の自治体で取り組まれている「債権管理委員会」等を参考に、当該年度の全庁的な債権回収方針の作成とともに、各債権所管における債権回収計画・目標数値、債務者の状態に応じた分類と対応方針、目標の達成状況、債権放棄、不納欠損処理など重要な事項について報告を求め、確認・指示を行うなど、全庁的な債権回収等の進行管理（PDCA マネジメントサイクル）を適切に推進するため、体制整備の一環として「債権管理適正化委員会」等の設置について検討されたい。（行革推進課、滞納対策課）</p>	
所属名	措置状況

<p>行革推進課 滞納対策課</p>	<p>債権放棄、不納欠損処理など重要な事項の判断や全庁的な債権回収等の進行管理についての具体的な内容については、「滞納対策事務の一元化による収納率の向上に向けた検討」の一つとして、行財政改革推進本部専門部会である滞納対策検討部会で検討する。</p>
------------------------	--

<p>3 (1) イ</p>	<p>滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課のうち、該当する課</p>
----------------	--

共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望

債権管理条例施行規則第2条（台帳等の整備）においては、部長は、その所管に属する区の債権（条例第2条第1項に規定する区の債権をいう。）を適正に管理するため、次に掲げる事項について、台帳に記載し、又は電子計算組織によりデータベースに記録して、整理しなければならない旨定められている。

- ・ 債権の名称、債務者の氏名及び住所、債権の額、その他区長が必要と認める事項

今回の調査では、収入管理・債権回収を行うための個人別整理簿については、システムや台帳によりおおむね適切に管理されていたが、一部の債権では、債権の発生日、債権額、収入状況や督促、催告、納付相談、交渉記録、時効の管理などを把握していないものが見受けられた。これらの基本的情報は調定・収入管理、債権回収において必須の情報であり、記録・管理について担当者任せにすることなく、管理者等が適宜に点検・確認・指導を行うなど、的確な記録・管理体制の整備を図られたい。（各債権所管課）

所属名	措置状況
<p>滞納対策課</p>	<p>税務システムにより、債権の発生日・額、督促・催告の状況、交渉記録や時効の進行等を、システムや台帳により適正な管理をしている。</p>
<p>国保年金課</p>	<p>保険料債権については、ホストシステムで管理している。滞納者との交渉状況については、整理表に記録を残している。平成27年度からは係長が折衝内容を確認し、今後の方針等を担当者とともに検討する体制を整えた。また、パッケージシステムの導入により、不当利得等の債権についても更なる適正管理に努める。</p>

産業経済・消費生活課	マニュアルが未整備、記録・管理が不徹底な案件については、早急に見直しを図り、収入管理・債権回収に取り組んでいく。
介護保険課	今まで以上に点検・確認・指導などを徹底し、的確な記録・管理体制の整備を進めていく。
高齢福祉課	債権については、システムにより管理を行っている。定期的に課として債権回収の状況を話し合い、対策を講じる。
障害福祉課	債権管理に必要な事項は個別に台帳を整備している。今後は適宜、係長、課長が記録を点検・確認・指導を行い、的確な進行管理を行う。
生活福祉課	債権管理は基本的にシステム上で行っているが、納付相談や交渉記録については、生活保護の業務の中で個別に行っている。今後は、組織的・包括的な管理体制の整備等について検討していく。
子育て支援課	児童手当・児童育成手当・児童扶養手当・子ども医療費助成・ひとり親家庭等医療費助成にかかる過誤払金収納管理要領に基づき、台帳を作成し、督促や時効の管理を既に行っているが、複数の担当者・管理者が簡易に読み取り、点検を行うことができるよう、台帳の様式変更等を検討中である。
子ども家庭課	保健福祉情報システムを導入した平成10年以降は、ほとんどの項目をデータベースで記録し、交渉記録等は台帳で管理している。平成28年1月より新システムが稼働し、交渉記録等もデータベースで管理する予定である。
道路管理課	税外収入簿、台帳により債権を管理している。滞納債権については、滞納債権整理簿を作成し、適正に管理を行う。
住宅課	滞納管理の不十分な基本的な情報については、滞納記録表で継続的に一元管理できるよう情報を整理する。また、滞納者への対応状況を課内で定期的に確認する。

3 (1) ウ	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>債権回収の取組の一環として、特別区民税では、23年度から東京都の緊急雇用創出事業特例補助金を活用した特別区民税電話催告等運営管理員によるコールセンターを設置し、未納者に対する電話催告・納付相談を実施し、収入増を図っている。国民健康保険料においては、平成13年度から国民健康保険料収納推進員による訪問徴収を実施し、年間4,000万円程度を徴収した。なお、現在、制度の見直しを検討している。また、24年6月から収納推進員によるコールセンターを設置し、収入率の向上に努めている。他の債権においても、費用対効果を見極めながら、これらの取組を参考にして、効率的・効果的な債権回収に取り組みたい。(各債権所管課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	<p>特別区民税の徴収は、長期化、累積高額化すると徴収が困難となる。所得が生じた時点から可能な限り早期の徴収が有効である。そのためには、早期に納税者へ電話催告・納付相談により接触を図る必要がある。コールセンターを設置し電話催告により、納税を忘れていた、放置していた等の納付意識が低い納税者に電話等することにより納付を促していく。課税後早期の納税交渉であればトラブルも防止できる。今後も納付促進のため、コールセンター設置により電話催告等を進めていく。</p>
国保年金課	<p>後期高齢者医療保険料については、東京都後期高齢者医療保険料収納対策実施計画に基づき、より効率的・効果的な債権回収の取組について、検討を進めていく。</p>
産業経済・消費生活課	<p>各債権ごとの状況にあった効率的・効果的な債権回収方法を検討する。</p>
介護保険課	<p>他区の状況などを参考にしながら、電話、手紙以外の対応を検討していく。</p>
高齢福祉課	<p>各施設相談員と連携するとともに、自宅を訪問するなどして、積極的に債権回収に取り組む。</p>

障害福祉課	個々の案件ごとに個別対応が必要であり、発生件数自体も少ないことから、コールセンター等は費用対効果の面でなじまない。今後も個別対応を適切に行い債権回収に努める。
生活福祉課	債権管理については、個別の状況に応じた対応を丁寧に行う必要がある、コールセンター等の一斉・一律の対応は困難と考える。しかし、今後もこれらの債権回収の新たな手法に関して、その効果や特性等に関する情報収集・分析に努めていく。
子育て支援課	督促の手段として、主に郵便による通達を行っている。対象者が区外に転出しているケースが多く、訪問による徴収は困難であるが、電話による催告・納付相談については取り組んでいく。
子ども家庭課	費用対効果も考え合わせながら、効果的な債権回収に取り組んでいく。
保育課	各々の所管でコールセンター設置や収納推進員を置くことは負担が大きいことから、費用対効果を見極めながら新組織である滞納対策課と連携し、債権回収に取り組んでいく。
道路管理課	債権滞納自体が非常にまれであり、滞納案件が多発することは考えにくい。コールセンターなどの設置はなじまない。滞納債権が発生した場合には、職員で対応する。
住宅課	一元化組織と連携し、悪質滞納者については法的措置も含めた対応に取り組んでいく。

3 (2)	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>特別区民税では、口座振替に加え、21年度からマルチペイメントを導入するなど、納付の利便性の向上を図っている。国民健康保険料では、23年10月から口座振替新規加入促進事業に取り組むなど口座振替の推進を図るとともに、コンビニエンスストア収納、モバイルレジ収納などにも取り組んでいる。</p> <p>口座振替の登録率の比較的高い債権については収入率も高い傾向が見受けられる。今回の調査では、口座振替制度を実施している債権は、32債権中16債権であった。口</p>	

口座振替制度を実施している債権においては、制度の普及・拡大に向け様々な努力がなされているところであり、実施していない債権も含め、効果を検証しつつ、口座振替利用の促進ともに、多様な納付機会の拡大に努められたい。

また、葛飾区等においては、特別区民税・国民健康保険料・保育料など複数の口座振替手続が1通の口座振替依頼書でできるようになっている。利便性の向上、経費の効率化、収入の確保を図るためこれらの取組についても検討されたい。

(滞納対策課、各債権所管課)

所属名	措置状況
滞納対策課	<p>特別区民税は、臨時窓口、口座振替、マルチペイメントによるコンビニ収納の導入など、納付の利便性向上に努め、納付勧奨のPRにも対応してきたところである。</p> <p>葛飾区の口座振替は、ペイジー口座振替受付サービスや複数項目を1枚の口座振替依頼書で受け付けるサービスを実施している。</p> <p>目黒区では、過去に2公金（特別区民税、国民健康保険料）の口座振替を1枚の口座振替依頼書で行っていたが、複数項目を指定する人が少ないことや、事務が煩雑になっていたことから、ほとんど利用されていない状況である。税務課では、現在、口座振替促進のために作成している郵送用口座振替依頼書で対応しているため、複数項目が指定できる口座振替依頼書の取扱については、関係所管課と今後検討していく。</p> <p>なお、平成23年度から口座振替を登録している方については、特別区民税の還付金などが発生した場合に、来庁されなくても登録されている口座に振り込めるような対応を行い納税者への利便性の向上を図っている。</p>
国保年金課	<p>国民健康保険料については、基幹系システムのパッケージシステム導入と同時期の平成28年1月から、納付の利便性の向上を図るため、ペイジー収納の導入を予定している。さらに、保険料の支払い方法の口座振替原則化及びペイジー口座振替受付サービスの導入を検討し、平成28年度以降の実施を目指す。</p> <p>口座振替依頼書の様式統一については、様式作成や金融機関への配布、口座情報の入力を行う所管の決定等の課題がある。過去に利用していた2公金（国民健康保険料と特別区民税・都民税）の統一様式は、平成22年5月の作成を最後に</p>

	<p>廃止となった経過があり、利便性の向上のためにはペイジー口座振替受付サービスの導入を優先して検討する。</p>
産業経済・消費生活課	<p>各債権の状況にあった支払方法を検討する。</p>
介護保険課	<p>原則は年金からの引き落としであるが、普通徴収による納付書での支払者には、随時口座振替を勧奨していく。</p>
高齢福祉課	<p>納付書での支払者に対して、口座振替の利用を積極的に勧奨する。</p>
障害福祉課	<p>個々の案件ごとに個別対応が必要であり、発生件数自体も少ないことから、口座振替は費用対効果の面でなじまない。今後も個別対応を適切に行い債権回収に努める。</p>
生活福祉課	<p>口座振替やマルチペイメント等の多様な納付機会の拡大については、費用対効果を見極め、債権の特性も踏まえた上で、今後も引き続き、最新の情報・状況の収集に努めていく。</p>
子育て支援課	<p>各手当等の返還は、納付書により、金融機関窓口での納付としている。口座振替については、対象者数や返還期間等と導入効果との関係も考慮の上、導入の可能性を検討していく。</p>
子ども家庭課	<p>今後も口座振替の利用促進を勧め、収入率の向上を図っていく。</p>
保育課	<p>他区の状況を参考にしながら、他課との連携を図ることにより、利便性・効率性などの効果が見込まれることについて検討していく。</p>
道路管理課	<p>現在、納付書交付により遅滞なく債権の収納を行っている。当課の場合、口座振替などの方法は効果的ではなくなじまないが、今後も適切な進行管理に努める。</p>
住宅課	<p>平成25年度での口座振替の割合は9割ぐらいとなっており、一定程度利用されていると認識するが、さらに数字を高める方法を検討していく。</p>

3 (3)	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>今回の調査では、滞納整理に関する事務処理要綱等を作成している債権は、32債権中9債権（強制徴収公債権1件、非強制徴収公債権3件、私債権5件）のみであった。また、滞納整理のためのマニュアルを作成している債権は、18件（強制徴収公債権3件、非強制徴収公債権4件、私債権11件）と半数余りの状況であった。事例として、保育料等滞納整理実施要綱では、滞納の整理の方法、督促状及び催告書の交付方法、実態調査による催告、類型の分類及び取扱い、滞納処分、保育料等滞納整理対策会議などが定められており、具体的で機動的な内容になっている。</p> <p>また、債権回収マニュアルについては、20年3月4日の企画経営部長通知により、「債権回収の取組基準」に沿って債権ごとにマニュアルの作成をすることとされている。各債権所管では、債権管理条例の一部改正や一元化組織の整備、「債権回収の取組基準」の見直しに合わせて、要綱等や債権回収マニュアルの整備、見直しに取り組まれない。（各債権所管課）</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	<p>根拠法令に基づき、事務処理マニュアルを整備し、随時見直しに取り組んでいる。</p> <p>平成26年度は滞納対策検討部会及び滞納対策作業部会において「目黒区債権の管理に関する条例」「目黒区債権の管理に関する条例施行規則」を改正し、「滞納対策事務の一元化に係る事務処理要綱」を作成した。併せて「債権回収の取組基準」の改訂を行った。また全庁的な非強制徴収公債権・私債権の共通マニュアルとして「目黒区債権管理・回収事務処理マニュアル（非強制徴収公債権・私債権編）」を作成した。個別債権特有の事象についてのマニュアルは各所管課が同マニュアルを参考として各所管課で整備することとする。</p>
国保年金課	パッケージシステムの導入を機にマニュアル等の整備、見直しを行う予定である。
産業経済・消費生活課	<p>既存の債権回収マニュアルを確認し、必要に応じてマニュアルを整備していく。</p> <p>なお、未整備な案件については、早急に整備する。</p>

介護保険課	年度ごとの滞納整理手順を参考に、マニュアルの整備を図っていく。
高齢福祉課	現行の滞納整理要領を見直し、より具体的で実効性のある内容に改正する。
障害福祉課	債権回収の取組基準の見直しに合せ、債権回収マニュアルを整備する。
生活福祉課	債権管理条例の一部改正や一元化組織の整備、「債権回収の取組基準」の見直しに合わせて、マニュアルの見直しに取り組んでいく。
子育て支援課	児童手当・児童育成手当・児童扶養手当・子ども医療費助成・ひとり親家庭等医療費助成にかかる過誤払金収納管理要領について、近年大幅な見直しは行われていないため、実情に即した内容の整備を検討する。
子ども家庭課	債権回収マニュアルである母子及び父子福祉資金及び女性福祉資金償還事務処理マニュアルは作成済みであるが、必要に応じて見直しに取り組んでいく。
保育課	必要に応じて保育料等滞納整理実施要綱を見直し、適切に処理を実施していく。
道路管理課	過去において、1件発生した滞納整理の案件があるので、その事例を基にした滞納整理のためのマニュアルを今後整備していく。
住宅課	滞納整理要綱で督促から法的措置まで具体的に定め、要綱に沿った事務を行っている。

3 (4) ア	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>今回の調査では、滞納債権の回収計画及び目標数値を設定している債権は、強制徴収債権3件、私債権2件のみであり、設定していない債権は27件という状況であった。滞納対策にあっては、回収計画・目標数値に基づき、適時・適切に進行管理に取り組むことによって成果が得られる。よって、回収計画及び目標数値を設定し、組織的に債権回収の適切な進行管理を行われたい。（各債権所管課）</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	平成27年度の特別区民税の徴収率の目標は、現年課税分を97.5%、滞納繰越分を28.0%と設定した。また、滞納対策一元化においては強制徴収公債権及び非強制徴収公債権・私債権とも30%と設定した。
国保年金課	<p>国民健康保険料においては、徴収率の目標数値、年間計画を示し債権回収に取り組んでいる。また、平成27年度からは地区別の徴収率の推移を示し、進行管理を行う予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料においては、東京都後期高齢者医療保険料収納対策実施計画で定められた目標数値に基づき、保険料収納対策に係る取組を進めている。</p>
産業経済・消費生活課	まず、各債権の性質を検証し、それぞれの回収計画を立てるように取り組んでいく。
介護保険課	滞納債権の中には高齢者、生活困窮者等が含まれているので、個々の生活状況に応じた具体的な回収計画を定め、債権回収を進めていく。
高齢福祉課	滞納債権の中には、生活困窮者等が含まれているため、債権回収の目標数値ではなく、具体的な行動計画を立て債権回収にあたる。
障害福祉課	債務者の状況に応じた納付相談を実施し、回収計画及び目標数値を設定するなど、債権回収の進行管理を適切に行う。
生活福祉課	債務者の個別の状況に応じた対応を丁寧に行う必要があり、目標数値の設定などの一斉・一律の対応は困難と考える。今後は、既存データを活用した納付状況の報告や担当者とは

	長の情報共有などの具体的取組の手法を検討していく。
子育て支援課	所管事業が多く、各担当者が認定・給付事務と債権回収事務を並行している点も考慮の上、適切な進捗管理の在り方を検討する。
子ども家庭課	今後、回収計画及び目標数値を設定し、取り組んでいく。
保育課	専門的な知識があり、マンパワーのある滞納対策課と連携して適切に債権回収の進行管理を行っていく。
道路管理課	滞納債権が発生した場合に備えてマニュアルの整備を行い、適切な進行管理に努める。
住宅課	取扱い件数が少ないため目標設定の有効性は高くないと思われるが、今後とも指定管理者との情報連携を密にし、滞納初期の段階から対応できるようにする。また、一元化組織とも相談しながら、計画的に債権回収を行っていく。

3(4)イ	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望	
<p>今回の調査では、特別区民税において、高額滞納事案の整理促進を図るため、課長、係長、担当者の三者でヒヤリングを行い、共通した取組方針に基づき滞納整理の促進に取り組んでいるなど、積極的な取組が見受けられた。組織的な進行管理の過程において、問題点や課題の発見、職員の指導・育成も図られ、意欲向上にもつながる。また、実績の評価・検証により、次年度に向けての改善が図られることになる。高額滞納者や困難事案等に対する滞納整理を効果的に推進するために、支援システムにより滞納者リストを抽出し、担当者与管理監督者との定期的なヒヤリングを実施することや連絡・対策会議などを適宜実施するなど、体制整備に取り組まれない。（各債権所管課）</p>	
所属名	措置状況

滞納対策課	滞納者リストを抽出し、担当者と管理監督者との定期的なヒアリングを実施し、滞納事案の整理促進に取り組んでいる。
国保年金課	<p>国民健康保険料においては、徴収困難案件について東京都の徴収指導員のアドバイスを受ける等、柔軟な対応を行っている。平成27年度からは、課長、係長、担当者による高額困難滞納案件のヒアリングを行い、更なる滞納整理促進を図る予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料においては、事案の進捗状況について逐次担当者からの報告を受け、必要に応じて課長・係長・担当でヒアリングを行い、取組方針を定め滞納整理にあたっている。</p>
産業経済・消費生活課	高額滞納者や困難事例については、課内で対策検討会を開催する等により、対応を検討する。
介護保険課	随時、担当者と係長との情報共有を図り、困難事例等は課長を交えた具体的取組を検討していく。
高齢福祉課	定期的に組織全体で話し合い、債権回収の状況と今後の対策について検討する。また、債権回収にかかる研修にも積極的に参加する。
障害福祉課	課長・係長・担当者との間で債権回収状況について情報を共有し、組織的に取り組む。
生活福祉課	既存データを活用した納付状況の報告や、担当者と係長の情報共有などの具体的取組の手法を検討していく。
子育て支援課	債権管理台帳を、複数の担当者・管理者による管理が行えるよう改良するとともに、回収困難な事案については適宜、管理者を交えて対策を検討することとする。
子ども家庭課	今後、滞納対策課とともに連携・協力し、組織的に、滞納対策への取組を強化していく。
保育課	滞納の案件は、担当者・管理監督者が情報共有することに努める。

道路管理課	滞納債権が発生した場合に備えてマニュアルの整備を行い、適切な進行管理に努める。
住宅課	対応困難事例については、過去の対応事例の研究をしつつ、複数名で対応するようにする。また、一元化組織とも手順等を相談し、解消へ向けた取組を進めていく。

3 (5)	行革推進課と滞納対策課とで調整の上、行革推進課で回答
-------	----------------------------

共通事項に関する事項に関する調査結果についての意見・要望

私債権の放棄については、債権管理条例第5条に規定しているところであるが、その決裁処理の取扱いについて、滞納対策課長から私債権管理担当課長宛てに平成21年3月24日付け目区税第4676号「債権放棄の決裁処理の取扱いについて」により、決定権者を部長とする旨の通知が出されているところである。しかし、今回の調査結果では、多くの私債権で債権放棄の決定を課長決定としていた。

また、不納欠損の決定権者は、目黒区事案決定手続規程の別表において、特別区税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料については部長決定となっているが、共通的な規定がなく、今回の調査結果では多くの債権が課長決定となっていた。

債権管理については、全庁的に生じる可能性がある事務であり、統一的な事務処理が図られるよう、目黒区事案決定手続規程別表の各部共通事案として、債権放棄及び不納欠損処理に係る事項を追加するなどして、決定権者を明確にされたい。

(行革推進課、該当債権所管課)

所属名	措置状況
行革推進課 滞納対策課	<p>債権放棄を行う決定区分は、平成21年3月24日付け目区税第4676号「債権放棄の決裁処理の取扱いについて」に記載のとおり、例規所管課とも調整のうえ、事案決定手続規程「別表(第4条関係)1 各部共通事案」中の「30 分担金、使用料及び手数料の減免又は売払代金、返還金その他の債権(強制徴収による債権を除く。)の免除等に関する事」により整理することとし、部長決定としているので、現状その変更・追加は考えていない。</p> <p>ただ、今回の条例改正により、これまでの私債権に加え、非強制徴収債権も放棄対象の債権となり、放棄事由も増えたことから、「債権放棄の決裁処理の取扱いについて」の改定を</p>

	行うこととし、これにより周知を図る。
--	--------------------

4-1(1)ア	滞納対策課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><特別区民税></p> <p>21年度の収入未済額は29.4億円余であったが、25年度には19.9億円余と、9.5億円余の減となり、調定額は6.2%減少しているが、未済額は32.3%減と大きく縮減された。収入率についても、21年度の92.5%から1.7ポイント上回り、過去5年間で最も高い94.2%に向上している。25年度の23区平均収入率は93.0%であり、本区は高い方から5番目となっている。また、滞納者数は過去5年間で23.0%減となっている。これらは、現年課税分の滞納化を防止するため、口座振替等の納付機会の拡大や、コールセンターの設置等による催告・相談の強化等に取り組むとともに、収納強化月間や休日窓口等の設置、夜間電話催告等の取組、財産調査、搜索、差押え、インターネット公売など新たな取組を含む換価等の滞納処分に積極的に取り組んだ成果と評価できる。</p> <p>一方、収入未済額が縮減しつつあるものの、100万円以上の高額滞納者が306人、うち1,000万円以上の滞納者が5人いることを含め、未済額が19.9億円余と多額な状況となっている。引き続き、これらの対策を強化し、新たな収入未済の発生防止及び未済額の縮減に更に取り組まれない。（滞納対策課）</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	現年度分の徴収強化及び、高額滞納者の滞納処分等について積極的に取り組んでいく。

4-1(1)イ	滞納対策課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><特別区民税></p> <p>25年度の現年課税分及び滞納繰越分の数値目標については、過去5年間の平均値をもとに設定されており、実績はいずれも目標を上回っているところであるが、目標数値の設定に当たっては、より意欲的な目標の設定に努められたい。（滞納対策課）</p>	
所属名	措置状況

滞納対策課	今後、徴収計画や過去の実績等により、意欲的な目標数値を設定していく。
-------	------------------------------------

4-1(1)ウ	滞納対策課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><特別区民税></p> <p>特別区民税では、滞納処分の執行停止期間中に消滅時効が完成した場合を除き、徴収権が消滅時効にかかることは、徴税吏員として不名誉なことであるとして、各自の担当事案の内容を十分に点検し、時効完成が直近のものがあれば抽出し、納付誓約書の提出を求める、差押えを行うなどの時効中断措置や徴収猶予などの時効停止措置を講じることとしている。今後とも、これらの措置を適切に実行し、時効完成の防止に努められたい。(滞納対策課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	時効完成が近い事案については、納税交渉において納付誓約書の提出を求めている。提出がない滞納者については、差押えにより時効の防止を行っている。今後も各自の担当事案の内容を十分に点検するようにし、時効到来の前に納付されるよう努める。

4-1(2)	滞納対策課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><軽自動車税></p> <p>21年度の収入未済額は1,895万円余であったが、25年度には1,426万円余と469万円余の減となり、24.7%縮減された。収入率は、74.7%から3.9ポイント上回り、過去5年間で最も高い78.6%に向上している。回収計画・目標数値については、特別区民税の取組に併せて滞納整理を行っているため設定していないとのことであるが、適切な進行管理、実績の評価・検証を行っていくためにも、回収計画及び目標数値の設定に取り組まれたい。</p> <p style="text-align: right;">(滞納対策課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	今後、新システムへの切替に合わせて、徴収計画・数値目標の設定に取り組む。

4-1 (3)	国保年金課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><国民健康保険料></p> <p>21年度の収入未済額は22.7億円余であったが、25年度には22.3億円余と4,025万円余の減となり、調定額は6.3%増加しているが、未済額は1.8%縮減された。収入率は72.8%から過去5年間で最も高い75.2%に増加している。25年度23区平均収納率は71.1%であり、本区は高い方から5番目となっている。口座振替（25年度登録率38.4%）、コンビニエンスストア収納、モバイルレジ収納、コールセンターによる電話催告・納付相談、夜間・休日窓口の開設など多様な取組を通じ収入未済の発生防止に努め、27年度には新たにペイジー収納サービスの導入を計画しており、納付機会の拡充・利便性の向上に取り組んでいる。また、回収計画及び目標数値が設定されており、25年度の目標数値は、現年分86.6%、滞納繰越分29.1%。実績は、それぞれ86.8%、29.1%であった。滞納対策の一環として、滞納者に対し短期証の交付や未納が続く場合には資格証明書の交付を行っている。さらに、財産調査の件数も増加傾向にあり、差押え等の滞納処分による債権確保に努めるなど、これらの成果が徐々に実績に表れている。</p> <p>一方、滞納整理マニュアルが作成されていないことや目標達成のための取組として、毎月5万円以上の滞納世帯一覧を担当者ごとに配付し、最終催告後の結果報告を提出することとしているが、担当者・管理監督者とのヒヤリングを通じた進行管理が必要であること、収入未済額が縮減されつつあるとはいえ多額な状況であり、100万円以上の高額滞納者が90世帯、滞納額が1億1,100万円余、1世帯平均123万円余と高額になっていることなど課題が見受けられる。</p> <p>所管調査では、滞納対策事務の一元化に向けては、複数の債権を有する滞納者に対して、統一的に対応でき、また滞納者にとっても、一つの窓口で納付相談等ができるなど、負担の軽減につながり、専門部署による効率的・効果的な滞納対策が行えるとしている。今後は、徴収困難・高額滞納案件等について、滞納対策事務の一元化組織と十分連携・協力を図りながら、更に適正な債権管理に努められたい。(国保年金課)</p>	
所属名	措置状況
国保年金課	<p>平成27年4月時点での一元化組織への移管案件については、差押等の早期着手等、様々な対策の結果、50万円以上の徴収困難案件は60件程度となった。</p> <p>今後も、ヒヤリングなどにより進行管理を行い、一元化組織と連携を図るとともに、必要な案件については移管を行っていく。</p>

4-1(4)	国保年金課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><後期高齢者医療保険料></p> <p>21年度の収入未済額は6,193万円余であったが、25年度には5,578万円余と614万円余の減となり、調定額は17.5%増加しているが、未済額は9.9%縮減された。収入率は97.7%から過去5年間で最も高い98.1%に増加している。24年度の現年度分保険料及び滞納繰越分の収納率については、現年度分23区平均収納率98.5%に対し、本区は98.9%と高い方から4番目であり、滞納繰越分23区平均収納率38.6%に対し、本区は60.8%と最も高い収納率となっており、いずれも23区平均を上回っている。未収金回収の進行管理については、25年度から、東京都後期高齢者医療広域連合において保険料収納対策実施計画が策定され、その中で、区市町村の目標値が定められており（前年度現年度分収納率98.60%+0.10%）、この目標値を上回る98.9%の収納率となっている。口座振替の登録率は、21年度20.1%であり、25年度には26.4%と増加しているが、一層の加入促進に努められたい。今後は、引き続き、新たな収入未済額の発生防止に努めるとともに、未済額の縮減に努力されたい。（国保年金課）</p>	
所属名	措置状況
国保年金課	<p>後期高齢者医療保険料においては、対象が高齢者となるため、より丁寧な対応が求められる。東京都後期高齢者医療保険料収納対策実施計画に基づき、制度の周知を積極的に行い保険料への理解を求め、きめ細やかな取組を適切に行っていく。そのうえで、保険料の納付に誠意の見られない被保険者に対しては、その収入や生活状況等に応じて、滞納整理を行っていく。</p>

4-1 (5) ア	介護保険課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><介護保険料></p> <p>介護保険料の収入未済額は、近年増加傾向にあり、21年度の収入未済額は1億920万円余であったが、25年度には1億3,682万円余と2,762万円余の増となり、調定額が35.6%と大きく増加するなかで、未済額は25.3%増加した。一方、収入率は94.6%から95.3%に増加している。25年度の現年分（特別徴収+普通徴収）の収入率は97.9%であり、23区の中で5番目に高くなっている。一方、滞納繰越分では18.9%と非常に低くなっている。口座振替の登録率については、21年度29.9%から25年度22.8%と減少している。27年度から、コンビニエンスストア収納、モバイルレジ収納を導入することとしており、納付機会の拡大に取り組む姿勢が伺える。手数料の比較的低廉な口座振替（1件当たり12円）の普及拡大に更に努められたい。（介護保険課）</p>	
所属名	措置状況
介護保険課	原則は年金からの引き落としだが、普通徴収による納付書での支払者には、随時口座振替を勧奨していく。

4-1 (5) イ	介護保険課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><介護保険料></p> <p>所管調査では、滞納対策の一環として、滞納者に対する給付制限などの取組を行っているが、未収金回収の進行管理としての回収計画及び目標数値の作成は行っておらず、滞納整理マニュアルも作成されていなかった。また、財産調査、滞納処分も実施されていない。マニュアルの作成等については、18年度の包括外部監査でも指摘されていることである。債権管理を適切に実施していく上で、回収計画及び目標数値等を作成し、進行管理を行っていくことは重要であり、組織的な取組となるよう努められたい。（介護保険課）</p>	
所属名	措置状況
介護保険課	年度ごとの滞納整理手順を参考に、マニュアルの整備を図り、債権者の生活状況に応じた回収計画等を定めて進めていく。

4-1 (5) ウ	介護保険課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><介護保険料></p> <p>26年度の各部定期監査結果において、収入未済額が増加している状況について、「未納者に対しては、各月納期限の2か月後に督促状を送付しているとのことであるが、目黒区使用料その他収入金の督促手数料及び延滞金に関する条例施行規則第2条第1項の規定では、納期限までに完納しない者があるときは、納期限経過後20日以内に督促状を発行し督促することとされている。早期の督促状の発行に努めるなど、収入未済額の縮減に更に取り組まれない」旨述べたところであるが、引き続き督促状の早期発行に努力されたい。(介護保険課)</p>	
所属名	措置状況
介護保険課	来庁、電話問い合わせの中での未納状況の確認の励行や、平成27年度から口座振替の再振替の中止による督促状の早期発送を図っていく。

4-1 (6)	介護保険課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><介護報酬不正利得加算金・徴収金></p> <p>介護報酬不正利得加算金・徴収金については、従前は非強制徴収公債権であったが、平成20年の制度改正により、21年5月以降に発生する債権については、強制徴収公債権となった。本債権は、介護報酬の不正請求があった事業者に対して、不正額の返還を求めるとともに、必要な場合は不利益処分として加算金の徴収を行うことにより、適正な給付の確保と事業者の今後の不正の防止を図るものである。</p> <p>25年度の収入未済は、1事業者である。督促状は発行することとしているが、延滞金については設定していない。しかしながら、地方自治法第231条の3第2項の規定及び目黒区使用料その他収入金の督促手数料及び延滞金に関する条例第3条の規定においては、条例第4条の延滞金の減免の規定に該当するもの以外については延滞金を徴収することとされており、法令に基づき適切に対応されたい。</p> <p>今後は、滞納対策事務の一元化組織とも連携を図り、未収金の回収に努められたい。(介護保険課)</p>	
所属名	措置状況

介護保険課	<p>介護報酬の不正利得の返還及び加算金の徴収は、介護保険法第22条の規定に基づき行っているものである。この徴収金と加算金は、平成20年の法改正により徴収金と位置付けられるようになり、公法上の債権として滞納処分の例により回収することとなった。今後の取扱については、法改正の趣旨を踏まえ、滞納対策事務の一元化組織との連携を密にして債権の確実な回収を実現し、介護保険制度の的確な運用を目指していく。</p>
-------	---

4-1 (7)	障害福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><障害福祉サービス費返還金></p> <p>本債権は、障害介護給付の決定を受けている障害者に障害福祉サービスを提供した事業者への報酬は、代理受領払いにより区から事業者を支払っている。この費用の不正利得を行った事業者に対し、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第8条の規定に基づき、当該給付費の不正利得の返還を求めるものである。本債権の発生は、25年3月である。25年度の収入率は4.1%、収入未済額は、1事業者である。24年度に債権が発生し、分納を3回行った後、連絡が途絶え、居所不明となっている。督促状は発行しているが、延滞金については、元金の支払を優先しているとの理由から設定していない。しかしながら、地方自治法第231条の3第2項の規定及び目黒区使用料その他収入金の督促手数料及び延滞金に関する条例第3条の規定においては、条例第4条の延滞金の減免の規定に該当するもの以外については、延滞金を徴収することとされている。法令に基づき適切に対応されたい。時効までは未収金の回収に向けて取り組んでいくこととしており、引き続き努力されたい。(障害福祉課)</p>	
所属名	措置状況
障害福祉課	<p>債務者の状況に応じた納付相談を実施しながら、引き続き債権回収に向け努力する。</p>

4-1(8)	保育課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><区立・私立保育所利用者負担金（保育料）></p> <p>保育料等（保育料及び延長保育料）の滞納対策については、18年3月、目黒区保育料等滞納整理実施要綱を制定し、保育料等（保育料及び延長保育料）を滞納している者に対し債務の履行を求め、収入率の向上及び保育料等の利用者負担に係る公平性を確保することにより、円滑かつ適正な保育事業の運営を図るとともに、健全で効率的な行財政運営に資することを目的とする観点から取り組んでいる。この要綱では、滞納整理の方法、督促・催告、督促状及び催告書の交付方法、実態調査による催告、滞納者の状態に応じた区分及び取扱方針、滞納処分、保育料等滞納整理対策会議等が定められており、かなり具体的で機動的な内容になっている。所管課では、口座振替の推進を図り、登録率は21年度79.9%、25年度82.2%と増加している。また、滞納に伴う給付制限についても実施している。これらの取組により、21年度の収入未済額は2,600万円余であったが、25年度には831万円余と1,769万円余の減となり、68.0%縮減した。収入率は95.7%から98.6%に増加しており、この間の取組の成果が表れている。</p> <p>一方、保護者の経済状況等複雑多岐にわたることなどから、未収金の回収計画・目標数値、滞納整理マニュアルについては作成せず、個別に対応しているとしている。また、人員等に制約があることなどから、長期滞納者・高額滞納者への対応や、財産調査、要綱上規定されている差押え等の滞納処分は実施されていない。また、督促状は発行されているが、延滞金については、元金の支払を優先しているとの理由から、設定されていない。</p> <p>保育料等の収入率は、現年度分で見ると、21年度99.3%、25年度99.6%となっているが、滞納繰越分では、8.2%から15.9%に増加しているものの、極めて低い状況である。</p> <p>18年度の包括外部監査報告書においては、回収目標の設定、高所得者の滞納に関し、滞納整理基準に従い速やかな法的手続の実施、収納方法の口座振替への一本化の検討などが指摘されている。</p> <p>また、子ども・子育て支援法が施行されることに伴い、27年3月に目黒区教育・保育に係る利用者負担額等を定める条例が制定され、目黒区保育所入所条例の廃止、目黒区立保育所条例等に使用料の徴収に関する規定を設ける等の規定の整備が行われた。改正後の保育所条例第14条（退所）の規定においては、保育所に入所している者が、正当な理由がなく利用者負担額等を納付しないときには、当該者を退所させることができることとされている。</p> <p>このほか、地方自治法第231条の3第2項の規定及び目黒区使用料その他収入金</p>	

<p>の督促手数料及び延滞金に関する条例第3条の規定においては、条例第4条の延滞金の減免の規定に該当するもの以外については、延滞金を徴収することとされているが、設定されていない。</p> <p>現状における課題やこれまでの監査での指摘事項、更には新たな法令の制定等を踏まえ、今後は、滞納対策一元化組織との連携・協力を図りながら、回収計画・目標数値の作成、滞納整理マニュアル等の見直しなどを含め、引き続き適正な債権管理に努められたい。(保育課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
保育課	<p>滞納対策課との情報共有の機会を定期的にもち、滞納整理実務のノウハウを修得していく。その上でマニュアル整備や回収計画、数値目標の設定等適正に債務管理に努めていく。延滞金については、他自治体の徴収実務について調査・研究し、検討していく。</p>

4-1(9)	道路管理課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><道路占用料></p> <p>収入未済は20年度に発生した1件のみである。この間、督促・催告、財産調査、参加差押等を行ってきたが、27年1月に、時効完成により債権消滅となるとして不納欠損処理を行っている。</p> <p>なお、時効完成は、26年1月であるので、不納欠損の決定を行った日としては適切ではない。今後は占用者の情報収集に努め、毎年度の4月30日までの占用料徴収状況を把握し、滞納の発生の防止に努めるとともに、適切な時効の管理を行われたい。(道路管理課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
道路管理課	<p>今回の案件を反省事項とし、適切な時効管理に努め、滞納債権の適切な対応を行えるよう、滞納整理のためのマニュアルを今後整備していく。</p>

4-2 (1)	国保年金課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><第三者行為納付金（国民健康保険）></p> <p>本債権は、国民健康保険法第56条及び64条等の規定に基づき、交通事故その他の第三者の行為によって生じた負傷等で、被保険者が保険診療を受けた場合、保険者（目黒区）は、保険給付した金額について被保険者に代わって、その第三者に損害賠償を請求する権利を取得し、求償するものである。</p> <p>21年度の収入未済額は1,776万円余であったが、消滅時効による不納欠損処理等もあり、25年度には1,383万円余と392万円余の減となり、22.1%縮減している。25年度の滞納者は27名である。所管調査では、収入未済が発生する主な要因として、過失割合等について被害者・加害者が納得せず、示談や訴訟の結果が出るまで時間がかかり、損害賠償額の確定が遅れることなどを挙げている。滞納原因からみると債権回収が容易ではないことも伺えるが、高額・困難案件について国民健康保険団体連合会へ求償事務を委託しているとのことでもあり、連携を図りながら、引き続き未収金の回収に努められたい。（国保年金課）</p>	
所属名	措置状況
国保年金課	引き続き、東京都国民健康保険団体連合会と連携し、未収金の削減に努めていく。

4-2 (2)	国保年金課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><不正・不当利得加算金・返納金（国民健康保険）></p> <p>不正利得返還請求は、国民健康保険法第65条の規定に基づき、偽りその他不正行為により、本来受けることができない保険給付を受給した者に対し、保険者（目黒区）が、直接本人からその給付の全額又は一部を徴収するものである。また、不当利得返還請求は、同条の規定に基づき、被用者保険加入や転出等で被保険者資格喪失後に保険給付を受けた場合に、その世帯主に当該医療費の保険者負担分を返還させるものである。</p> <p>収入未済が発生する主な要因としては、社会保険（被用者保険）加入により国民健康保険を離脱するが、新しい健康保険証はすぐに交付されない場合が多く、資格喪失後も保険証を使用し保険給付の不当利得が発生するが、ここ数年社会保険加入者が増加し、それに伴い収入未済も増加しているとしている。</p> <p>21年度の収入未済額は、1,665万円余であったが、消滅時効による不納欠損</p>	

処理等もあり、25年度には830万円余と835万円余の減となり、50.2%縮減した。滞納者は、21年度109人から25年度70人と減少している。22年度から25年度の不正利得の収入未済は発生していない。収入率は、かなり低いものの、13.9%から32.7%に増加している。

債権回収の取組として、督促状は発行しているが、催告書については、高額滞納者に随時発行しているのみであり、その他は発行されていない。不正利得の返還請求であることを踏まえ、書面による催告を実施すべきである。

引き続き、早期に返還請求を行うことなどにより、新たな収入未済の発生防止、未収金の回収に努められたい。(国保年金課)

所 属 名	措 置 状 況
国保年金課	平成27年1月からの保険者間調整（不当利得について、新保険者との調整を可能とする仕組み）を積極的に活用し、未収金の削減に努めていく。また、書面による催告の実施に向け、要件整備等を行う。

4-2(3)	高齢福祉課
--------	-------

各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望

<養護老人ホーム等被措置者負担金>

本債権は、老人福祉法に基づく、養護老人ホーム等への入所措置に伴う入所者に対する自己負担金である。現年度分の収入率は、22年度92.2%から25年度には96.3%と増加傾向にあるが、滞納繰越分は23.3%から3.0%へと大きく減少しており、21年度の収入未済額は1,086万円余であったが、25年度には1,797万円と710万円余の増となり、65.4%と大きく増加している。

債務者により滞納に至った経緯や抱える問題が様々で、一定の基準に基づいて未収金の解消に取り組むことが適当でないとの理由から、未収金の回収計画・目標数値の作成がなく、債権管理・滞納整理マニュアルも作成されていない。しかしながら、これらは、債権回収を担当者任せにすることなく、組織的に適切な進行管理を行っていく上で必要なものである。また、所管調査では、督促について、措置入所であり、施設の相談員と連携をとり督促等の対策を講じているとのことであるが、督促状の発行が行われていない。催告については、臨戸訪問により随時行っているとのことであるが、催告書の発行の実績がない。入所者に対し配慮しつつ、施設側と連携を図りながら、法令に基づき適正に対応されたい。

債権管理条例が改正され、滞納対策事務の一元化組織が整備されることになったことを機に、これらの整備に取り組まれたい。(高齢福祉課)

所 属 名	措 置 状 況
高齡福祉課	未収金の状況について、課内で情報共有したうえで債権管理・滞納整理に関するマニュアルを作成する。また、入所者に対し配慮しつつ、施設側と連携を図りながら、法令に基づき適正に対応していく。

4-2(4)	高齡福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><特別養護老人ホーム介護サービス自己負担金></p> <p>平成12年度からの介護保険制度の実施に伴い、介護サービス受給者に対する自己負担金が徴収されることになった。現年度分の収入率は、21年度97.0%、25年度97.4%と微増しているが、滞納繰越分は29.3%から11.1%に大きく減少している。現年度分の収入未済額が毎年度600万円程度発生しており、滞納繰越分の縮減が進まないため、21年度の収入未済額は2,250万円余であったが、25年度には2,901万円余と650万円余の増となり、28.9%と大きく増加している。</p> <p>所管調査では、滞納額が増加している要因としては、扶養親族のない高齢者世帯等で収入額が少なく、生活に困窮して債務履行が行えないこと、扶養親族がいても介護等で就労時間が取れないために世帯収入が少ないことなど様々な要因があるとされている。そのほかの問題として、督促状が発行されていない。今後は、利用料金制度導入に伴い、新規債権が原則として発生しないとのことであるが、介護保険サービス自己負担金等滞納整理要領に基づき、債権回収に向け適切に対応されたい。(高齡福祉課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
高齡福祉課	マニュアルを見直し、債務者の経済状況をしっかりと把握したうえで督促状を発行し、適切な債権回収を行う。

各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望

＜生活保護費弁償金＞

本債権は、被保護者が、急迫の場合等において、資力（資産）がありながら、直ちにそれを換金することができないために、とりあえず生活保護を受け、後日その資力が換金されるようになった段階で、既に支給を受けた保護費を上限として返還を求めもの（生活保護法第63条の規定に基づく返還金）及び生活保護費を受給した後に、不実の申請その他不正な手段により生活保護を受給したことが判明した者に対し、保護費相当額の返還を求めもの（同法第78条の規定に基づく徴収金）である。

21年度の収入未済額は1億5,693万円余であったが、25年度には1億7,342万円余と1,649万円余の増額となり、10.5%増加した。21年度の現年度分の収入率は65.5%、25年度は47.0%と減少している。滞納繰越分はそれぞれ4.5%、5.3%と非常に低い状況である。21年度の滞納者数は217人、25年度は284人と30.9%増加しており、滞納者のうち第63条関係は189人、第78条関係は95人である。25年度の滞納者1人当たりの滞納額は61万円余であり、特に、78条関係では、1人当たり99万円余と高額になっている。

所管調査では、生活保護費は、最低生活費として前渡しで支給されているため、費消してしまうことなどから未収金が発生し、保護者数の増加に伴い未収金も増加しているとしている。生活保護金品の差押えが禁止されているなど、債権回収には一定の困難性が見受けられる。しかしながら、本債権について、最低生活費からの返還を求めものであるとの理由から、回収計画及び目標数値が策定されておらず、本人からの返還計画の提出も明確ではないなど、債権回収に向けての進行管理が組織的に行われているとは言い難い状況である。また、口座振替による納付制度の導入が課題となっているものの、実施に至っていない。

特に、不正受給については、生活保護の受給の決定に先立つ調査や相談の徹底を図るとともに、生活保護制度が、保護の補足性（生活保護法第4条第1項 保護は、生活に困窮する者が、その利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、その最低限度の生活の維持のために活用することを要件として行われる。）に基づくものであることなど、保護制度の趣旨の周知の徹底を図ることなどにより、不正受給の防止に努めることが肝要である。不正受給に係るものについては、生活保護法の一部改正に基づき、第78条第2～4項が追加規定され、国税徴収法の例により徴収することができることとされたので、26年7月1日以降の不正利得については、強制徴収公債権に位置づけられることとなった。収入未済額が累積していることから、特に高額で誠意の見られない不正受給者等の滞納については、滞納処分も考慮した対応を検討されたい。

<p>今後は、生活保護費弁償金等債権管理マニュアルの見直し、回収計画及び目標数値の作成などによる組織的な進行管理の取組など、新たな収入未済の発生の防止及び未済額の縮減に向け、更に努力されたい。(生活福祉課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
生活福祉課	<p>不正利得の強制徴収公債権化については、極めて限定的な事例が想定されており、実務上の取扱いについては、慎重に対応していく必要がある。債権を発生させないための訪問調査や収入申告の指導など保護の決定実施に関する実務を徹底して行うように努める。</p> <p>債権管理条例の一部改正や一元化組織の整備、「債権回収の取組基準」の見直しに合わせて、生活保護費弁償金等債権管理マニュアルの見直しに取り組む。</p>

4-2(6)	生活福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><生活保護費返還金></p> <p>本債権は、生活保護費受給後に、死亡・転出等保護基準の適用変更や収入認定額の変更により過払いとなった生活保護費相当額のうち、返納(戻入)が当該年度内に行われず、次年度以降に繰越しとなった額の返還を求めるものである。</p> <p>21年度の収入未済額は5,823万円余であったが、25年度には6,032万円余と209万円余の増となり、3.6%増加した。収入率は、5.6%から13.4%に増加している。21年度の滞納者数は718人、25年度は717人である。</p> <p>当該債権は、最低生活費からの返還を求めることとなるなど、債権の回収が難しい面も伺えるが、未収金の回収計画や目標数値が設定されておらず、組織的な進行管理が行われているとは言い難い。現年度分の収入未済額が年々増加していることが、全体の収入未済額が増加する主な要因になっていることから、新規の返還対象者の次年度への滞納繰越を防止するなど現年度分の債権回収を強化し、収入未済額の縮減に努められたい。また、生活保護費弁償金等債権管理マニュアルの見直し、回収計画及び目標数値の作成などによる進行管理の取組など、新たな収入未済の発生の防止及び未済額の縮減に向け努力されたい。(生活福祉課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況

生活福祉課	<p>現年度分の債権回収の際に、個別の状況に応じた対応をより丁寧に行い、収入未済額の縮減に努める。</p> <p>債権管理条例の一部改正や一元化組織の整備、「債権回収の取組基準」の見直しに合わせて、生活保護費弁償金等債権管理マニュアルの見直しに取り組む。</p>
-------	---

4-2 (7)	子育て支援課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><学童保育利用者負担金（保育料）></p> <p>本債権は、学童保育クラブ入所に伴う保育料である（17年4月から実施）。保育料の納付は、原則口座振替としており、収入のほとんどが口座振替によるものとなっている。口座振替登録者数等は把握されていない。所管課では、収入未済が発生する主な要因として、入所当初からの納付意識の欠如、卒所してしまっことによる納付意識の希薄化、低所得のため免除可能であるにも関わらず、手続意識の希薄により保育料が発生してしまうことなどを挙げている。21年度の収入未済額は137万円余であったが、25年度には137万8千円余と8千円の増となり、0.6%増加した。25年度現年度分の収入率は99.7%であるが、滞納繰越分は30.5%と低い状況である。</p> <p>所管課では、滞納分の早期解消だけでなく、継続した学童保育クラブの利用について、その要件に滞納状況の重大性を一段高めるなど、滞納を発生させない取組の検討も更に進めていく必要があるとしているが、主な滞納発生要因からみて、また、他の債権も含め、善良な債権納付意識を啓発していくためにも、保育園等において滞納に伴い一定の制約を設けていることなども考慮し、学童保育クラブ利用においても、滞納を防止し、負担の公平性を確保するため、入所継続に当たり一定の制約を設けることも検討されたい。（子育て支援課）</p>	
所属名	措置状況
子育て支援課	<p>保育料の滞納世帯に対しては、納付を継続の要件として、次年度の利用承認を保留としている。個々に納付相談を行い納付を促している。</p>

4-2(8)	子育て支援課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><児童扶養手当返還金></p> <p>児童扶養手当は、児童扶養手当法に基づき、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、児童の福祉の増進を図ることを目的としている。本債権は、児童扶養手当を受給している者に対し、資格要件に該当しなくなった後に、受給者からの届出の遅延のため誤って支給した手当の返還を求めるもの、資格要件に係る児童について変動があったが、受給者からの届出の遅延のため支給すべき金額を超えて支給した手当の返還を求めるものなど、児童扶養手当の過誤払に係る返還金である。</p> <p>所管調査では、収入未済が発生する主な要因として、低所得者ほど支給月額が高額になり、過払い金額と返還能力とが逆比例することから、少額長期の返還となるものが多く、その間に転居等が生じて連絡不能になる場合が多いとしている。</p> <p>21年度の収入未済額は31万円余であったが、25年度には151万円余と120万円余の増となり、386.1%増加した。滞納者数は、21年度4人、25年度9人である。収入率は、79.0%から3.6%に大きく減少している。</p> <p>本債権については、児童手当・児童育成手当・児童扶養手当・子ども医療費助成・ひとり親家庭等医療費にかかる過誤払金収納管理要領に基づき、過誤払に係る返還金の管理収納事務を行うこととされている。要領第8条においては、受給者が支払期限までに返還金を支払わなかったときは、支払期限経過後30日以内に督促状を発行して督促することとされているが、督促状の発行が行われていない。催告書の発行もされていないなど、問題が見受けられる。今後は、滞納対策事務の一元化組織とも連携し、これらの状況の改善を図るとともに、新たな収入未済の発生防止及び債権放棄に該当するかの見極めも含め、未済額の縮減に努められたい。(子育て支援課)</p>	
所属名	措置状況
子育て支援課	連絡不能による長期滞納債権の対策を検討するとともに、督促状発送手続の整備を行い実施していく。

4-3 (1)	産業経済・消費生活課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><経営安定資金特別融資返還金></p> <p>経営安定資金特別融資は、景気の後退、取引先の倒産等により事業継続に支障が生じている中小企業であって、今後とも積極的に事業継続に取り組もうとする者のために、必要な資金を低利であつせんすることにより、経営の安定化を図ることを目的としている。</p> <p>本債権は、区が、借受者に信用保証料を補助した額について、資金融資要綱に定められた資金を目的外に流用したと認められる補助決定者及び繰上完済により信用保証料の返戻を受けた補助決定者に対して、当該補助金の全部又は一部の返還を求めるものである。24年度の融資から信用保証料の一部補助は廃止された。</p> <p>所管調査では、個別の未済額が25年度平均24,000円余と比較的少額であり、利用者側に返済義務が十分認識されない面があり、回収が円滑に進まないケースが累積したということである。</p> <p>21年度の収入未済額は145万円余であったが、25年度には103万円余と41万余の減となり、28.6%縮減している。25年度現年度分の収入率は、93.3%であるが、滞納繰越分では8.7%と非常に低くなっている。滞納者は43人である。</p> <p>事例として、時効期間10年の間に、7か月後及び4年後の2回催告書を発行し、10年後に調査したところ法人の解散（清算終了）が確認できたため、23・24年度に不納欠損処理を行っているが、催告を含め、折衝が非常に少ない状況である。滞納債権額が比較的少額とはいえ、信用保証料補助金返還請求要領及び債権管理マニュアルが作成されており、催告の回数増、組織的な進行管理の取組などにより、未収金回収を強化されたい。また、上記のような法人解散（清算終了）について不納欠損処理を行う場合には、債権管理条例に基づく債権の放棄及び議会への報告との関連・区分等について、滞納対策事務の一元化組織とも協議し、規定の解釈の統一化を図るなど適切に対応されたい。（産業経済・消費生活課）</p>	
所属名	措置状況
産業経済・消費生活課	<p>滞納繰越分については、催告の回数増、組織的な進行管理の取組などにより、未収金縮減の強化を図る。</p> <p>また、債権の回収及び消滅に向けた取組については、滞納対策事務の一元化組織とも協議し、規定の解釈の統一化など、適切な対応に努める。</p>

4-3(2)(3)(4)	産業経済・消費生活課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><三田地区店舗施設使用料・三田地区店舗施設共益費・三田地区店舗施設専用電気料></p> <p>三田地区店舗施設関係の使用料・共益費・専用電気料等の合計収入未済額は5,500万円余と多額の累積状況となっている。26年度の各部定期監査において、「これまでの監査においても、使用料等の滞納金5,500万円余に対する適切な対応について意見・要望を述べてきたところであるが、25年度においても何ら具体的な対応が図られておらず、毎年度未収のまま翌年度へ繰り越される状況が続いている。債権の回収努力を怠り、安易に不納欠損処分を行うことは避けなければならないが、債権状況について十分検証し、早期に具体的方針・手順を定め、必要な対応を図るべきである。」旨意見・要望を述べたところである。</p> <p>所管調査では、収入未済の主な要因について、未納等が発生した場合に速やかに債務者に接触し、累積債務が膨らまないよう適切な対応をとることの必要性の認識が十分でなかったことをなどを挙げている。本件店舗施設については、18年度の包括外部監査報告書においても、運営上・管理上・制度上・法令適用上の問題点に係る多くの指摘事項があり、法令適用上の問題点に関しては、債権管理マニュアルを作成し、連帯保証人も含めて時効の管理を行うべきことや、議会承認を経ての不納欠損処理等について指摘されている。所管調査では、督促状の発行がなく、催告書の発行もされておらず、債権管理・滞納整理マニュアル、回収計画・目標数値等の作成などについて、組織的な検討がほとんど行われていない状況である。今後は、滞納対策事務の一元化組織と連携・協力し、適切な処理を早期に図るべきである。(産業経済・消費生活課)</p>	
所属名	措置状況
産業経済・消費生活課	<p>平成26年度に決められた債権回収の取組基準に則り、改正された債権の管理に関する条例に沿って、滞納対策課と協議しながら債権処理に当たっていく。</p> <p>なお、現在三田フレンズには4店舗に施設の使用許可しているが、使用料等の納付の遅れが発生した際には適時督促を行い、未収金が発生しないよう努めていく。</p>

4-3 (5)	生活福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><応急福祉資金貸付金返還金></p> <p>本債権は、応急に必要とする資金の調達が困難な区民に対して貸し付けられた応急福祉資金貸付金の返還を求めるものである。</p> <p>所管調査では、収入未済が発生する主な要因及び累積額が多額となっている主な要因として、低所得者に対する貸付けであり、貸付時と世帯状況等が変化し、失業や疾病等により安定した収入を回復していくことが困難となり滞納に至っている者が多いこと、そのため、当初の償還期間で返還を終えることができず、滞納が長期化し累計額が多額になっていることが挙げられている。</p> <p>21年度の収入未済額は3,228万円余、25年度は4,408万円余と1,180万円余の増となり、36.6%増加している。滞納者数はそれぞれ304人、377人と増加している。21年度の現年度分の収入率は62.1%、25年度は72.7%となっており、滞納繰越額の収入率は、それぞれ6.4%、4.8%と非常に低く、収入未済額が累積している。</p> <p>応急福祉資金貸付金滞納処理マニュアルが作成されており、催告の実施回数が年3回以上とされているが、実施は1~2回であり、21~24年度の発行件数が把握されていない状況である。また、回収計画及び目標数値が作成されておらず、組織的な進行管理が行われているとは言い難いこと、口座振替が導入されているが登録率が、21年度49.1%から25年度23.6%に減少していることなどの問題が見受けられる。今後は、口座振替の促進、組織的な進行管理体制の整備などに取り組み、引き続き、収入未済の発生防止及び未済額の縮減に取り組まれない。(生活福祉課)</p>	
所属名	措置状況
生活福祉課	平成28年1月に支援システムを再構築し事務の軽減が見込まれるため、滞納債権回収の進行管理の在り方を検討する。

4-3 (6)	生活福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><生業資金貸付金返還金 (平成17年3月1日事業廃止) ></p> <p>本貸付金は、一般金融機関から融資を受けることが困難な者に対して、独立の生業を営むために必要な生業資金を貸し付けることにより、その生活の安定と福祉の増進を図ることを目的として設けられたものである。</p> <p>平成17年3月に条例が廃止され、現状は新たな債務者は発生せず、債権回収事務が行われている状況である。債務者数及び収入未済額は、平成21年度の55人、5,584万円余から平成25年度の38人、3,778万円余と減少しているが、38人全てが滞納者である。</p> <p>所管調査では、本貸付金の収入未済が発生する理由として、本貸付金は、零細な事業主への貸付であり、事業拡張のための設備投資ではなく、買換え、補修を主たる目的としているため、売上増につながらず、事業継続が困難となり、返済が困難となっているとされており、25年度の収入未済率は、91.6%に達している。</p> <p>担当所管においては、債務者と交渉し、納付相談や家庭訪問を通じて債務者の状況を把握し、債務の一部が返済される場合があるなど、徴収努力をしていることが伺える。今後も各債務者との交渉を継続し、徴収に努められたい。さらに、債務者の状況変化に応じた納付相談・家庭訪問の実施、返済困難となった場合の連帯保証人への返済請求の実施、長期滞納等の徴収困難な債務者への対応等について、滞納対策事務の一元化組織と十分連携・協力を図りながら、債権管理条例を適用した適切な対応に努められたい。(生活福祉課)</p>	
所属名	措置状況
生活福祉課	債務者の状況変化に応じた納付相談、滞納債権についての分納返済困難となった場合の対応等について、滞納対策事務の一元化組織と十分連携・協力を図り、また現行マニュアルの見直しを行い、適切な対応に努める。

4-3 (7)	生活福祉課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><福祉修学就業資金貸付金返還金（平成14年11月29日事業廃止）></p> <p>平成14年11月に条例が廃止され、現状は新たな債務者は発生せず、債権の回収事務が行われている状況である。滞納者数及び収入未済額は、21年度の14人、351万円余から25年度5人、184万円余と減少している。</p> <p>本債権に関する滞納者は、条例で規定する債務免除に該当する区内の医療施設等への就業は行っておらず、長期の滞納となっている。本債権については、滞納処理マニュアルが作成されており、担当所管においては、マニュアル等に基づき、債務者に対する家庭訪問の実施や電話相談を通じて各債務者の状況把握に努めていることが伺える。今後も、各債務者と連絡を取りながら、債務者の状況把握に努め、徴収につながるよう取り組まれない。また、徴収努力をしても債務者の状況から返済が難しいような場合には、滞納対策事務の一元化組織や専門家と相談をし、適切な対応に努められたい。（生活福祉課）</p>	
所属名	措置状況
生活福祉課	引き続き滞納債権について、債務者の状況把握に努め徴収につなげていく。また、長期滞納等の困難案件となった場合は、滞納対策事務の一元化組織等と相談し、適切な対応に努める。

4-3 (8)	子育て支援課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><奨学資金貸付金返還金></p> <p>奨学資金貸付金は、将来、社会的に有用な人材を育成するために、学業に意欲のある生徒で、経済的理由により修学困難な者に対し、修学上必要な奨学資金を貸与することを目的としている。</p> <p>所管調査では、収入未済が発生し、未済額が多額に累積している主な要因として、債務者の経済的理由から滞納が発生し、債務が少額のうちに適切な返還事務ができていなかったために債務が高額になり、返還を難しくしていることなどが挙げられている。</p> <p>本債権については、奨学資金貸付金返還金対応整理事務要領及び滞納整理マニュアルが作成されており、回収計画及び目標数値の作成、口座振替制度の導入、訪問徴収の実施、高額滞納者（滞納額10万円以上の者 滞納者数92名 滞納額3,732</p>	

万円余)への取組、連帯保証人制度の実施及び連帯保証人に対する債務の履行請求、納付などの取組が行われている。

これらの取組により、21年度の収入未済額は8,329万円余であったが、25年度には7,107万円余と1,222万円余の減となり、14.7%縮減している。滞納者数は、21年度351人、25年度267人と減少した。21年度の現年度分の収入率は83.6%であり、25年度は85.7%となっている。一方、滞納繰越分の収入率は、それぞれ8.5%、11.5%と非常に低い状況である。22年度から口座振替制度を導入しており、22年度の登録率は21.8%、25年度は35.9%と増加している。

現年度分の収入未済額が毎年度500万円程度生じていることから、現年度分の収入未済の発生防止を強化するなど、収入未済額の縮減に努められたい。(子育て支援課)

所属名	措置状況
子育て支援課	収入未済額の縮減については、所属による電話連絡や訪問徴収などを行うとともに、10万円以上滞納となっている者については、徴収業務の一元化組織に移管することとし、所管ではその他の者を重点に対応していく。

4-3(9)	子育て支援課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><奨学資金貸付金過年度返還金></p> <p>21年度の収入未済額は82万円余であったが、25年度には111万円余と29万円の増となり、35.1%増加した。滞納者数は、21年度4人、25年度8人となっている。この間、収入はなかった。</p> <p>奨学資金貸付金返還金と並行して、債権回収など適切に対応されたい。(子育て支援課)</p>	
所属名	措置状況
子育て支援課	奨学資金貸付金返還金と同様に、所属による今まで以上の取組とともに、徴収業務一元化組織による取組を強化していく。

4-3 (10)	子ども家庭課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><女性福祉資金貸付金返還金（平成24年4月1日事業廃止）></p> <p>本貸付金は、女性に対して資金を貸し付けることにより、経済的自立と生活意欲の助長を図り、もって女性の福祉の増進に寄与することを目的に設けられたものであるが、平成24年4月に条例が廃止され、現状は、債権の回収事務が行われている状況である。</p> <p>25年度末における滞納者数及び収入未済額は、49人、1,375万円余となっている。滞納者の状況について調査結果では、生活状況の困窮による生活保護世帯の増加や、債務者の高齢化による年金収入のみとなっている状況等が伺える。</p> <p>本債権については、償還事務処理マニュアルが作成されており、担当所管では、催告書の送付や債務者の状況変化による償還計画変更の提案や納付相談、訪問徴収等に取り組んでおり、引き続き債務者の状況把握に努め、徴収に取り組まれない。また、債務返済の方法として口座振替を取り入れており、25年度には40人が登録し、登録率は44.4%となっているが、21年で33人であったことからすると、一層の口座振替の勧奨に努められたい。さらに、債務返済に応じない債務者に対しては、滞納対策事務の一元化組織や他課と連携・協力し、債権管理条例による対応等について検討し、債権管理に取り組まれない。（子ども家庭課）</p>	
所属名	措置状況
子ども家庭課	一層の口座振替の勧奨に努めるとともに、今後も関係各課と連携・協力し、引き続き、滞納対策に取り組んでいく。

4-3 (11) ~ (15)	住宅課
各滞納債権の回収及び消滅に向けた取組に関する調査結果についての意見・要望	
<p><区営住宅使用料・区民住宅使用料・区民住宅弁償金・区民住宅共益費・区民住宅返還時負担金></p> <p>区営・区民住宅関係については、26年度の各部定期監査において、「区営住宅使用料の収入未済額は812万円余、区民住宅使用料の収入未済額は2,648万円余であり、24年度に比べ、いずれも増額になっている。各使用料の滞納者のうち、100万円以上の滞納者は区営住宅が3人、区民住宅が9人となっている。また、区民住宅の使用取消後から退去日までの居住に係る使用料相当額（区民住宅弁償金）の収入未済額は、472万円余となっている。使用料の徴収事務は、指定管理者の事務として第一義的には指定管理者が対応するものであるが、所管課としても指定管理者と</p>	

ともに、使用者へのきめ細かい対応を行いながら、収入率が向上するよう、債権管理事務の適正な運用に努められたい。」と述べたところである。

滞納整理については、「区営住宅・区民住宅・従前居住者用住宅・三田地区整備事業住宅使用料等滞納整理要綱」、「区営住宅高額所得者等審査会設置要綱」、「高額所得者に対する区営住宅明渡し請求事務処理要領」及び滞納整理マニュアルが整備されている。収入未済額が増加傾向にあり、100万円以上の高額滞納者も両住宅合わせて12名もいることは大きな問題である。また、区民住宅弁償金、同返還時負担金については、督促状の発行も行っていない。さらに、回収計画及び目標数値の作成が行われておらず、口座振替登録率等の記録もほとんどなされていない。連帯保証人に対する請求、強制執行等が行われていないなど、課題が多い。回収計画・目標数値を作成し、滞納の累積を防止するための早期の対応、滞納原因の区分とそれらに応じた対処方針を明確にし、強制執行等を含め、組織的な進行管理を徹底するなど、適正な債権管理に努められたい。

また、区民住宅使用料・共益費・返還時負担金については、22年度に、時効完成によるもの2件を債権放棄とし、議会報告が行われ、その後、不納欠損処理された。このほか、区民住宅について、22年度に民事再生法第178条の規定に基づき、不納欠損処理したものが1件ある。本件のように、既に住宅を退去した者に関する処理については、区民住宅条例第20条の使用料等の減免に関する規定がかなり包括的であることや債権管理条例において債権放棄に関する規定が整備されたことを踏まえ、債権放棄に関する規定と免除規定との関連・区分等について、滞納対策事務の一元化組織等とも協議し、規定の解釈の統一化を図るなど適切に対応されたい。（住宅課）

所 属 名	措 置 状 況
住宅課	<p>100万円以上の高額滞納者12世帯のうち退去者は11世帯、入居中は1世帯となっている。対応困難な滞納者に対しては、今後は一元化組織と協議しながら法的措置を見据えた対応をする予定である。</p> <p>退去者については、回収の見込める案件を整理し、所在調査や呼び出しを行い、新たな分納誓約を取っているところである。一方で、時効や回収困難な案件もあるため、今後は一元化組織と協議しながら債権放棄を検討していく予定である。入居中の滞納世帯については、指定管理者や生活福祉課（生活保護受給者）とも連携し、滞納額を増やさないようにしていく。</p>

5 (1) ア	滞納対策課
総括的意見・要望	
<p>「目黒区債権の管理に関する条例」については、平成21年1月1日に施行されたが、その後26年12月に一部改正が行われ、27年4月1日から施行される。改正条例の施行に合わせ、滞納対策事務については、4月1日から滞納対策課において一元化組織が設置される予定である。当初は、各所管課から徴収困難及び高額滞納の徴収困難になっている案件に絞って移管を受け、財産調査、滞納処分、強制執行、債権放棄等の事務を一元的に担っていくこととされている。</p> <p>これまで、区の保有する全債権の収入未済額については、21年度の61億円余から25年度には50億円余に11億円余、18.6%縮減されるなど、関係職員の努力により一定の成果が得られているところである。27年度においては、滞納対策事務の一元化の取組の一環として、非強制徴収公債権及び私債権について、訴訟提起等を弁護士に委託し、債権回収を進めることとされている。今後は、これらの取組を有効に活用し、累積する収入未済額の更なる縮減など、債権回収を効率的・効果的に推進し、収入率の向上、貴重な財源の確保に一層努力されたい。(滞納対策課、各債権所管課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	<p>私債権を対象としていた「目黒区債権の管理に関する条例」は改正により、非強制徴収債権（非強制徴収公債権及び私債権）が対象となった。一元化組織による徴収の強化とその過程で明らかとなる生活困窮者に対して、関係所管課と連携して支援に留意した対応が課題となる。</p> <p>また、新たな事業として弁護士による債権回収委託事業と各所管課の債権に関する相談を電子メールで行う体勢を整備する。法律の専門家である弁護士を活用しながら、職員のノウハウを蓄積して効率的・効果的な滞納整理事務を行う。</p>

5 (1) イ	滞納対策課と非強制徴収債権を有する、国保年金課、産業経済・消費生活課、高齢福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、住宅課
総括的意見・要望	
<p>今回の所管調査では、債権管理条例が施行されて以降、債権放棄したものは監査対象私債権の15債権中3債権と少ない状況であった。債権管理条例第5条（放棄）の規定に基づく3要件に該当する債権がなかったとしている債権が多い。</p> <p>今後は、改正条例第6条第2項の規定に基づいて、新たに非強制徴収債権（その額が1件当たり200万円以下のものに限る。）について、債権放棄の要件として加えられた「債務者が著しい生活困窮状態（生活保護法の適用を受け、又はこれに準ずる状態にあることをいう。）にあり、相当の期間資力の回復が困難で、履行の見込みがないと認められるとき。」などの要件に基づき、債務者の資力や生活状況等を見極めた上で、真に回収の見込みのない債権を不良債権化させないために、要件に該当する債権について債権放棄に取り組みたい。なお、債権管理条例第4条（徴収等の適正処理）の規定において、「区の債権で履行期限までに履行されないもの又は履行されないおそれがあるものについては、法令その他の規程に基づき、適正に徴収等の処理を行わなければならない。」旨定められており、債権放棄とするに至るまで、債権回収のために最大限取り組むことが重要である。（各債権所管課）</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	回収すべき債権と放棄すべき債権の見極めは、法令や要綱、要領、マニュアル等を遵守して適切に判断を行い、債権回収に最大限取り組む。
国保年金課	適正な徴収等の処理を行っているが、債務者が著しい生活困窮状態の場合は、資力や生活状況等を見極め、時効を待たずに債権放棄に取り組むこととする。
産業経済・消費生活課	安易に債権放棄をすることなく、債務者の資力や生活状況等を総合的に把握し、債権回収のために最大限努めていく。
高齢福祉課	今回、債権管理条例が改正され、新たに債権放棄の要件が加えられた。このため、債権回収にあたっては、債務者の資力や生活状況等を見極めた上で、真に回収の見込みのない債権を不良債権化させないことについても取り組んでいく。

生活福祉課	生活保護受給者である債務者については、債権放棄の適用は慎重に判断する必要がある。貸付金等については、債権管理条例の一部改正や一元化組織の整備、「債権回収の取組基準」の見直しに合わせて、マニュアルの見直しを行う。
子育て支援課	債権回収のための進捗管理方法と、債権放棄のための実務上の判断基準等をともに検討し、債権回収の適正化に努める。
子ども家庭課	今後も継続して債権回収に取り組んでいくとともに、真に回収見込みのない債権については債権放棄に取り組んでいく。
住宅課	生活困窮世帯で回収の見込みのない案件については、一元化組織と協議しながら債権放棄をするなどして債権の整理を進める。一方、回収の可能性のある案件については、適時適切な督促や催告を継続的に行う。

5 (1) ウ	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
総括的意見・要望	
滞納対策においては、職員の高い専門的知識、経験、折衝能力、モチベーションとともに、管理者のリーダーシップが重要である。専門研修の強化、職務を通じた指導、人材の育成に努められたい。一元化組織はもとより、徴収困難案件等が一元化組織に移管された所管課においても、債権管理に必要なとされる能力や意欲が維持・向上されるよう努められたい。(各債権所管課)	
所 属 名	措 置 状 況
滞納対策課	滞納対策課においては、管理職のリーダーシップ力強化を目的とした研修の受講、職員の人材育成を目的とした、諸研修受講及びOJT等により、滞納整理のスキルアップに日々努めているところである。滞納整理を行うためには、職員の高い専門的知識や経験は欠くことのできない重要なスキルであることを意識し、一元化組織・移管元も含め、今後も引き続き人材育成に努めていく。
国保年金課	国民健康保険料においては、国民健康保険独自の研修を行っているが、平成27年度は東京都主税局等が主催する研修に、徴収の折衝能力を高めることを目的として新人職員が、

	<p>また専門知識の習得を目的として処分担当職員が参加する予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料においては、東京都後期高齢者医療広域連合が主催する収納対策研修会等に参加している。</p>
産業経済・消費生活課	債権回収に必要な職員の知識・能力の向上、モチベーションの充実を図っていく。
介護保険課	債権管理に必要な人材育成、能力や意欲の維持・向上を進めていく。
高齢福祉課	債権管理に必要とされる能力や意欲が維持・向上されるよう研修には、積極的に参加する。
障害福祉課	課長・係長・担当者との間で債権回収状況について情報を共有し、適切な指導・助言を行うとともに、適宜研修等に参加させ、能力や意欲の向上に努める。
生活福祉課	担当職員の専門知識やモチベーション等を高めるために、専門研修の受講勧奨や的確な業務ローテーションの整備を行い、人材育成に努めていく。
子育て支援課	給付事務職員が債権回収を兼務する中でも、債権回収の意欲を喚起し、能力を向上するよう取り組んでいく。
子ども家庭課	専門研修等を活用し、人材育成の強化を図っていく。
保育課	滞納対策課の協力を得ながら適宜、研修実施等、知識習得に努めていく。
道路管理課	滞納債権が発生した場合に備えてマニュアルの整備を行い、適切な進行管理に努める。
住宅課	担当者に業務を割り当てるだけでなく、係長や経験者が対処法等について共に考えることで、組織として滞納対策に臨む。また、業務の引継ぎにおいて滞納者への対応が途切れることのないよう、データ等の整理を常日頃から行う。

5 (1) エ	滞納対策課と非強制徴収債権を有する、国保年金課、産業経済・消費生活課、高齢福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、住宅課
総括的意見・要望	
<p>所管課と一元化組織との連携・協力については、改正条例による改正後の債権管理条例第5条において、区の強制徴収債権が履行期限までに履行されない場合は、当該債務者等に関し区が保有する住所又は居所、就業、収入、資産等の情報を相互に利用することができることが規定された。また、非強制徴収債権については、本人の同意を得た上で、一元化組織においても必要な情報を保有できるようにしていくこととされている。個人情報の適切な保護・管理に留意しつつ、こうした情報の共有化を通じ、相互に緊密な連携・協力体制を構築されたい。(滞納対策課、各債権所管課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	個人情報の適切な保護・管理に留意しつつ、各所管と連携して滞納整理事務を行う。
国保年金課	一元化組織との連携・協力においては、個人情報の適切な管理を行う。納付相談係会議等に一元化組織職員の参加を促すなど、緊密に連携を図るとともに、適時移管案件についての進捗状況の把握に努めていく。
産業経済・消費生活課	当課の非強制徴収債権に係る連携・協力体制について、関係各課と検討していく。
高齢福祉課	債権回収にあたっては、個人情報の適切な保護・管理に留意しつつ、こうした情報の共有化を通じ、相互に緊密な連携・協力体制を構築していく。
生活福祉課	債務者の個別状況に応じた的確な債権管理を踏まえた上で、個人情報の適切な保護・管理に留意して、一元化組織との連携・協力体制の構築を検討していく。
子育て支援課	一元化組織との情報連携等について、今後検討していく。
子ども家庭課	情報の共有化を通じ、関係所管と連携・協力しながら取り組んでいく。

住宅課	住宅課の住宅使用料等については非強制徴収債権であるため、本人同意を得る必要がある。その上で一元化組織と連携して情報の共有を図っていく。
-----	---

5 (1) オ	行革推進課と滞納対策課で調整の上、行革推進課で回答
---------	---------------------------

総括的意見・要望	
----------	--

<p>滞納対策事務の一元化を機に、本区で設置している入札・契約適正化委員会等や新宿区・中野区等で取り組まれている「債権管理委員会」、「債権管理対策会議」等の設置を参考にし、債権管理（債権回収等）について、全庁的な債権回収方針の作成とともに、債権回収計画及び目標数値、債務者の状態に応じた分類と対応方針、目標の達成状況、債権の放棄、不納欠損処理など重要な事項について所管部局から報告を求め、確認・指示を行うなど、全庁的な債権回収等の進行管理（PDCAサイクル）を適切に推進するため、体制整備の一環として「債権管理適正化委員会」等の設置を検討されたい。（行革推進課、滞納対策課、各債権所管課）</p>	
--	--

所属名	措置状況
-----	------

行革推進課 滞納対策課	<p>債権放棄、不納欠損処理など重要な事項の判断や全庁的な債権回収等の進行管理についての具体的な内容については、「滞納対策事務の一元化による収納率の向上に向けた検討」の一つとして、行財政改革推進本部専門部会である滞納対策検討部会で検討する。</p>
----------------	--

5 (2)	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
総括的意見・要望	
<p>今回の調査では、滞納債権の回収計画及び徴収目標数値を設定し、課内一丸となって進行管理に努力している所管がある一方、回収計画・目標数値を設定していない課も見受けられた。滞納対策にあつては、計画・目標数値に基づき、適時・適切に進行管理に取り組むことによって成果が得られる。よって、債権回収計画、目標数値を設定し、組織的に債権回収の適切な進行管理に取り組みたい。(各債権所管課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
滞納対策課	年度当初、徴収計画により数値目標を設定し、進行管理している。
国保年金課	<p>国民健康保険料においては、徴収率の目標数値、年間計画を示し債権回収に取り組んでいる。また、平成27年度からは地区別の徴収率の推移を示し、進行管理を行う予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料においては、東京都後期高齢者医療保険料収納対策実施計画で定められた目標数値に基づき、債権回収に取り組んでいる。</p>
産業経済・消費生活課	まず、各債権の性質にあった回収計画を立てるよう、進行管理に取り組んでいく。
介護保険課	年度ごとの滞納整理手順を参考に、マニュアルの整備を図って、債権者の生活状況に応じた回収計画等を定めて進めていく。
高齢福祉課	滞納債権の回収にあつては、債務者の資力や生活状況等を見極めた上で具体的な行動計画をたてる。
障害福祉課	債務者の状況に応じた納付相談を実施し、回収計画及び目標数値を設定するなど、債権回収の進行管理を適切に行う。
生活福祉課	債権の特性から、個別の状況に応じた対応を丁寧に行う必要があり、一斉・一律の対応は困難と考える。既存データを活用した納付状況の報告などにより情報共有を充実し、組織的な債権回収の進行管理の手法を検討していく。

子育て支援課	所管事業が多く、各担当者が認定・給付事務と債権回収事務を並行している点も考慮の上、適切な進捗管理の在り方を検討する。
子ども家庭課	債権回収計画・数値目標を設定して取り組んでいく。
保育課	回収計画・目標数値の設定は、滞納対策課の協力を得て今後検討していく。
道路管理課	滞納債権が発生した場合に備えてマニュアルの整備を行い、適切な進行管理に努める。
住宅課	住宅課においては期間を設定して集中して行うことの方が業務管理上有効と考えるため、今後実践していく。

5 (3) ア	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
総括的意見・要望	
<p>不納欠損については、「不納欠損は、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であるから、時効により消滅した債権、放棄した債権等についてこれを行うべきである。」(昭27. 6. 12行政実例)であり、収入未済額から将来にわたって納入される見込みのない債権額を除去するための記帳計算上の処理であるとされている。したがって、不納欠損は、「消滅した債権」に対して行われるものであり、不納欠損にすることによって債権が消滅するものではない。</p> <p>債権の放棄等については、本来区に収入されるべき債権を消滅させるものであることから、公平性や区民の納税等の意識が損なわれないように、消滅とするに至るまで、債権回収のため最大限取り組むことが重要である。したがって、債権の放棄等は、債務者の資力や財産・生活状況等を客観的に見極め、真に回収見込みのない債権を不良債権化させないため、要件に該当する場合にのみ行えるものである。</p> <p>この意味から、不納欠損処理を行う場合は、不納欠損に至るまで、必要な手続を取り、合理的な範囲で十分な調査を行い、徴収努力をするとともに、その経緯を明確に記録し、明確な基準に基づいて処理することが重要である。</p> <p>今回の監査では、おおむね適切な処理がなされていたが、改めて債権の消滅及び不</p>	

<p>納欠損処理について、債権管理条例や債権回収の取組基準等の共通理解の徹底を図りたい。また、各債権所管においては、これまでの債権放棄等及び不納欠損処理について検証し、マニュアルや要綱等の改善、見直しに努められたい。(滞納対策課、各債権所管課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	<p>特別区民税については、執行停止基準を定めるなどして合理的に債権の消滅手続を行っており、引き続き適正な処理を行っていく。</p> <p>非強制徴収債権については、新たに作成した共通のマニュアルや債権管理条例、債権回収の取組基準等を前提として、各債権所管課に具体的な事務処理方法の構築と債権回収を促す。</p> <p>また、弁護士のメール相談事業や研修等により、問題解決ができるよう支援していく。</p>
国保年金課	<p>不納欠損に至るまでには、財産調査・相続人調査等を適切に行い、記録に残しているところである。しかし、国民健康保険料においては、現在使用しているホストシステムでは執行停止等による欠損処理が対応できなかった。パッケージシステムの導入により、停止欠損処理が可能となるため、平成27年度からは統一の基準を設け、執行停止等の処分を行う予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料においても、統一の基準により、適切な執行停止等の処分を行うよう取組を進める。</p>
産業経済・消費生活課	<p>不納欠損処理については、債権管理条例や債権回収の取組基準等の共通理解を徹底する。必要に応じ、マニュアルや要綱等の整備・改善にも努める。</p>
介護保険課	<p>年度ごとの滞納整理手順を参考に、不納欠損処理を分析し、マニュアルの整備を図っていく。</p>
高齢福祉課	<p>これまでの債権放棄等及び不納欠損処理について検証したうえで、マニュアル等の見直しに努めていく。</p>
障害福祉課	<p>債権放棄、不納欠損処理にあたっては、債権管理条例や債権回収の取組基準等に基づき、適切に実施する。</p>

生活福祉課	債権管理条例や債権回収の取組基準等の周知や共通理解を図り、これまでの不納欠損処理について再度検証し、マニュアルの見直しを検討していく。
子育て支援課	債権の消滅等、整備の必要な手続について、マニュアル化や要綱改善等の検討を行う。
子ども家庭課	債権放棄や不納欠損処理について検証し、必要に応じてマニュアルの見直しを行っていく。
保育課	これまでの不納欠損処理について検証するなどして、適正な処理に努めていく。
道路管理課	今回の滞納対策においても、督促状・催告書の送付、参加差押登記を行い東京地方裁判所にて無配当の判決を経て、時効による債権放棄に至った。今後、滞納整理のためのマニュアルを整備していき、厳正な対応を行っていく。
住宅課	<p>債権放棄をする場合は、区民からの要求があれば経緯を説明して理解を得るべきものであるとの認識に立ち、真にその要件に合致するかを厳密に調査し、慎重に判断すべきと考える。</p> <p>また、債権放棄、不納欠損処理については、課の滞納処理に係る要綱・マニュアル等が債権管理条例や債権回収の取組基準に即した内容となっていることを改めて確認する。</p>

5 (3) イ・ウ	滞納対策課
総括的意見・要望	
<p>一部の非強制徴収債権においては、個別条例における債務免除規定の内容がかなり包括的であり、個別条例の債務免除の規定と債権管理条例の債権の放棄に関する規定との関連・区分について、規定の解釈や債権消滅の取扱いが統一されていないように見受けられる。このため、該当債権所管課と滞納対策事務の一元化組織及び法規担当所管である総務課とで協議し、具体的要件に基づく処分及び透明性の確保の観点を踏まえ、債権管理条例及び個別条例における債権放棄、免除に関する規定の解釈や債権消滅の取扱いの統一が図られるよう、適切に対応されたい。</p> <p>また、所管調査では、消滅時効が完成し、時効の援用がなされた場合には、債権が消滅することとなるため、債権管理条例に基づく債権放棄の決定及び議会報告の手続は不要であるとしている。一方、滞納額がかなり高額な滞納者については、消滅時効が完成し、債務者から時効の援用があった場合、債権の消滅に至る区の処理が適正であり、区の債権管理に「公金の徴収、財産の管理を怠る事実」がないことを示し、透明性を確保するためにも、議会への報告、公表などの対応を検討されたい。</p> <p>21年3月に、滞納対策課長名により各私債権管理担当課長宛てに「債権放棄の決済処理の取扱いについて」が通知されている。通知文の中では、債権放棄を行う場合には、債権の適正管理の支援を行うに当たり、状況を把握しておく必要があるため、滞納対策課長及び債権管理係長を供覧者とする事とされている。しかしながら、債権放棄の決定に当たってほとんど実施されていないように見受けられる。今後は、全庁的な債権管理組織を整備し、債権放棄、不納欠損処理について、各債権所管課から報告を求め、確認・指導を行うなど、規定の解釈の統一を含め、適正な処理に努められたい。(滞納対策課、各債権所管課)</p>	
所属名	措置状況
滞納対策課	<p>個別条例における債務免除規定の内容の相違は、対象者の生活状況など各事業の特性から生まれたものも少なくないと考えられる。</p> <p>滞納対策検討部会において、免除規定の統一や債権放棄、不納欠損処理について検証する仕組みを検討する。併せて、法規上の解釈については速やかに総務課と協議する。</p> <p>また、議会報告を含めた債権放棄の手順については議会との調整を経て、滞納対策検討部会で取りまとめる。</p>

5 (4)	滞納対策課、国保年金課、産業経済・消費生活課、介護保険課、高齢福祉課、障害福祉課、生活福祉課、子育て支援課、子ども家庭課、保育課、道路管理課、住宅課
総括的意見・要望	
20年2月に作成された「債権回収の取組基準」については、債権管理条例の改正及び滞納対策事務の一元化を機に改正に向け検討されている。新たな取組基準に基づき、債権回収マニュアルの見直しや整備を図るとともに、これらの周知徹底を図るための研修の適時の実施等に努められたい。(各債権所管課)	
所属名	措置状況
滞納対策課	「債権回収の取組基準」の内容については、債権回収マニュアルと併せて研修を実施する。
国保年金課	<p>マニュアル等については、パッケージシステムの導入を機に整備、見直していく。</p> <p>国民健康保険料においては、国民健康保険独自の研修を行っているが、平成27年度は東京都主税局等が主催する研修に、徴収の折衝能力を高めることを目的として新人職員が、また専門知識の習得を目的として処分担当職員が参加する予定である。</p> <p>後期高齢者医療保険料については、東京都後期高齢者医療保険料収納対策実施計画に基づき、収納対策への取組を進めていく。また、東京都後期高齢者医療広域連合が主催する収納対策研修会等に参加していく。</p>
産業経済・消費生活課	<p>債権回収マニュアルの見直しや整備を図るほか、研修については、関係各課との合同開催も視野に入れ検討していく。</p> <p>また、特別区職員研修所等の外部研修への参加を引き続き実施する。</p>
介護保険課	年度ごとの滞納整理手順を参考に、マニュアルの整備を図っていくとともに、研修の充実を進めていく。
高齢福祉課	新たな取組基準に基づき、債権回収マニュアルの見直しや整備を図るとともに、これらの周知徹底を図るための研修の実施に努めていく。

障害福祉課	債権回収の取組基準の見直しに合せ、債権回収マニュアルを整備する。
生活福祉課	新たな取組基準に基づき、債権回収マニュアルの見直しを行い、担当職員への周知や理解を進めるための機会を検討していく。
子育て支援課	新たな取扱基準に基づいた債権管理事務の見直し・整備を進める。
子ども家庭課	債権回収マニュアルの見直し及び専門研修への積極的な参加を通じて、人材育成に努めていく。
保育課	研修等の実施に努めていく。
道路管理課	滞納債権が発生した場合に備えて改めてマニュアルの整備を行い、適切な進行管理に努める。
住宅課	全体的な研修は一元化組織と協議のうえ包括的に実施することを想定している。課の事情に応じた個別の研修については別途検討していく。