

21川総行革第247号

平成22年1月19日

川崎市監査委員 松川 欣起 様
同 奥宮 京子 様
同 後藤 晶一 様
同 宮原 春夫 様

川崎市長 阿部 孝夫

平成20年度包括外部監査結果に基づく措置及び結果に添えて提出された意見に対する対応状況について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の37第5項の規定により、平成21年1月30日付けで包括外部監査人品田和之氏から包括外部監査契約に基づく監査結果に関する報告書の提出がありました。同法第252条の38第6項の規定により、当該監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので、通知します。

また、監査結果に添えて提出された意見に対する対応状況につきましても、同法第252条の38第6項の規定の趣旨に準じて、別添のとおり報告いたします。

平成20年度包括外部監査結果に対する措置状況

【監査テーマ：市税、国民健康保険料、住宅使用料及び保育所運営負担金の収納並びに債権の管理に関する事務】

第3 住宅使用料

1 明渡請求審査会への選定付議の実施について

〔指摘の要旨〕

市の住宅管理課は、使用料を12ヶ月以上滞納している者（ただし、支払計画書を提出し、履行している者を除く。）又は、使用料を3ヶ月以上滞納し、明渡請求以外に滞納解消が図れない者、のいずれかに該当する者の中から、明渡請求対象者を明渡請求審査会に選定付議することとなっている。選定付議にあたっては、滞納の状況等を精査し、明渡請求審査会で明渡請求の対象としないことが認められた場合は、明渡請求の対象から除外することも認められる。

平成14～19年度にかけて実施された明渡請求はわずか5件であり、そのうち退去により明渡しが行われたのは3件のみであった。滞納者数が1,698～2,324人いたことを踏まえるといかにも少ない件数である。また、上記の 又は のいずれかに該当する者の中から明渡請求対象者を選定するプロセスを明らかにした資料のほとんどについて、確認することはできなかった。明渡請求対象者の明渡請求審査会への選定付議は、滞納整理事務処理要綱に従って適切に実施すべきである。

〔措置の内容〕

明渡請求対象者の明渡請求審査会への選定付議につきましては、明渡請求対象者の絞込みの経過を個人情報に配慮しながら議事録に掲載するなど、滞納整理事務処理要綱に基づき、適切に処理するよう改めました。

なお、平成21年度は12月時点で、34名に対して明渡請求を実施しております。

2 即決和解の実施状況について

〔指摘の要旨〕

住宅使用料は、他の公債権と異なり私債権として整理され、滞納処分を実施できないため、滞納整理事務としては、即決和解を経た上で債権回収するか、和解内容不履行による強制執行によって追加的な滞納債権の発生を防止することが有効な手段となる。それにもかかわらず、即決和解をしておきながら和解内容の履行状況に応じた強制執行を行わないまま滞納の状況を放置しておくことは、住宅使用料に係る滞納債権の管理責任を十分に果たしているとは言えない。

滞納者に対する法的措置として即決和解を行った場合には、和解内容の履行状況に応じて適当な期間内に強制執行の申立てを行うべきである。

〔措置の内容〕

即決和解者については、和解成立後の履行状況を把握し、適切な納付指導を実施するよう関係職員に周知しました。また、和解内容の履行状況が芳しくない者については、適宜、明渡審査会に付議し、強制執行の申立てを行うこととしました。

3 連帯保証人に対する連帯保証の履行請求について

〔指摘の要旨〕

公営住宅の入居に当たっては連帯保証人を求めているが、従来、連帯保証人に対しては納付指導を依頼するのみで、連帯保証人に対して滞納債権の連帯保証を求めた例はほとんどない。

住宅使用者が入居に際して提出する書面には、使用者が使用料等を滞納した場合、連帯保証人が使用者に代わって弁済することが明記されている。したがって、滞納債権回収のために連帯保証人に対して連帯保証の履行を請求すべきである。

〔措置の内容〕

連帯保証人については、民間の賃貸住宅のような契約更新制度がなく、保証人になったことの認識不足を起因とするトラブルなども非常に多いため、今後、入居時の保証人に係る説明の工夫や、連帯保証人への納付指導依頼の実施強化等のほか、連帯保証人制度のあり方も含めた見直しを図ります。

第4 国民健康保険料

1 資格証から短期証への変更について

〔指摘の要旨〕

現状、短期証の更新時が滞納者との接触を図る重要な機会であるために、区役所の担当者としてはできるだけ3ヶ月ごとに更新がある短期証を交付し、接触機会を減少させる可能性が高い資格証の交付は避けたいとの意図が働いている（資格証を交付するともう来庁してくれなくなる可能性がある）。

一般証と比べて、資格証が給付対象や給付水準等の制限を受けるのに対して、短期証は更新期間が短いものの給付対象や給付水準等で異なることはない。したがって、資格証又は短期証の交付に当たっては公平な取扱いが強く要請されるものであり、要綱に従った取扱いをすることが必要である。また、資格証から短期証への変更について要綱と異なる取扱いをする場合は、その意思決定プロセスを明確にしておくことが必要である。

〔措置の内容〕

資格証又は短期証の交付に当たっては、要綱に従って公平な取扱いを実施するとともに、意思決定プロセスを明確に記録するよう関係職員に対して周知し、徹底しました。

2 短期証交付時の納付誓約について

〔指摘の要旨〕

納付誓約は2年で完納できる納付計画を立てさせることが原則である。しかし、納付誓約書の一部を閲覧したところ、支払予定額が記載されていないなどそもそも納付計画とはいえないものが散見された。滞納者との交渉が困難であることは理解できるが、納付誓約する以上は少なくとも納付計画の作成に至った上での誓約とするべきである。

〔措置の内容〕

納付誓約を行う場合は、適切な納付計画を作成したうえで受理するよう、関係職員に対して周知し、徹底しました。

3 一般証及び資格証の滞納者に対する折衝機会の増加について

(1) 電話催告の強化について

〔指摘の要旨〕

平成 19 年度に電話催告は十分に行われていなかった。滞納者に対する納付指導等が実施される機会は、滞納者が督促や文書催告に応じた場合や被保険者証（短期証を含む。）や資格証の更新により来庁した場合が主であるが、来庁しない滞納者が存在することも事実である。収納率の向上及び公平性の確保という観点からも、これら来庁しない滞納者を放置せず、できるだけ接触を図っていくことは不可欠であり、電話催告の実施を強化すべきである。

なお、電話催告は、納付を勧奨し滞納者の来庁に結びつけることが目的であるため、市役所職員でなくても実施できることから、民間業者への委託を積極的に活用することが望まれる。

〔措置の内容〕

収納率の向上及び公平性の確保の観点から、職員による電話催告を強化するとともに、一般証の滞納者については、初期末納対策として平成 21 年 4 月から民間活用によるコールセンターを設置し、電話催告を強化しました。

(2) 訪問催告の強化について

〔指摘の要旨〕

平成 19 年度の訪問催告は、嘱託徴収員による現年度の 3 ヶ月分未納者に対する納付勧奨を行ったのみということである。現状では、督促や文書催告、被保険者証の更新時期を利用して滞納者の来庁を促すことにより納付折衝の機会を確保している。しかし、来庁しない滞納者の存在に加え、一般証の更新時期が 2 年ごとである一方、滞納債権に係る消滅時効が 2 年であるため、一般証の滞納者に次の更新時期まで接触しないのでは、更新直後に発生した滞納債権は消滅時効にかかる可能性が高い。

収納率の向上のためには、納付折衝の機会が滞納者の来庁時のみでは不十分であり、来庁を待つだけでなく、訪問催告を実施して積極的に折衝機会を増やす必要がある。

〔措置の内容〕

平成 20 年度から徴収嘱託員の業務を見直し、未納滞納世帯への訪問催告を強化することで、折衝機会を増やしています。また、高額滞納者に対しては、財産調査に基づき、電話催告及び文書催告で効果が期待できない場合においては、積極的に訪問催告を実施しています。

4 消滅時効の到来時期の把握について

〔指摘の要旨〕

資格証を更新せず短期証の交付がなされた者の納付状況を調査したところ、納付日が納期から2年1ヶ月以上経過しているものが発見された。当該納付に係る請求は法的根拠のないものであった可能性が否めない。

この事態は、各保険料の徴収権に係る時効の到来時期を把握していなかったことを原因とするものである。法的根拠のない請求を防ぐため、時効の到来時期を確実に把握すべきである。

〔措置の内容〕

保険料の徴収に当たっては、時効の到来時期を確実に把握したうえで収納するよう、関係職員に対して周知し、徹底しました。

5 新たに資格証の交付対象となった被保険者に対する資格証の交付について

〔指摘の要旨〕

平成19年度に新たに資格証の交付対象となった被保険者に対して資格証の交付が行われていなかったケースがあった。

国民健康保険法上、特別の事情のない限り、一定期間保険料を滞納した場合は資格証の交付を行うとされる。また、このような状況は、既に資格証を交付されている被保険者と、平成19年度に新たに資格証の交付対象となった被保険者の間で、公平な取扱いがなされていないことを示している。

平成19年度においても、新たに交付対象となった被保険者に対する資格証の交付を行うべきであった。

〔措置の内容〕

被保険者が保険料を1年間以上滞納している場合、滞納者に被保険者証の返還を求め、資格証を交付することを原則として、財産調査や納付折衝に基づいた適正な証を交付するよう、関係職員に対して周知しました。

第5 保育所運営負担金（保育料）

1 不納欠損について

〔指摘の要旨〕

平成19年度の「欠損処分伺書」を閲覧したところ、不納欠損の対象として抽出された債権は18年度には消滅時効を迎えていた債権であった。消滅時効を迎えた債権は適時に不納欠損処理を行うことが必要である。

〔措置の内容〕

保育料の消滅時効を迎えた債権については適正に管理を行い、止むを得ず請求権が消滅した債権については確実に不納欠損処理を行うよう関係職員に周知しました。

2 滞納処分の強化について

(1) 差押えの実施について

〔指摘の要旨〕

差押えによる滞納処分は、平成 18 年度までは実施されておらず、平成 19 年度に保育料滞納世帯数 1,532 世帯(256,294 千円)のうち、財産調査を 29 件(24,821 千円)実施し、このうち差押えを 2 件(1,431 千円)実施したところである。

このように、財産調査、差押えの実施が行われたのは全体のごく一部にすぎない。督促状の指定期限までに収入金及び延滞金を完納しないときは、60 日以内に滞納処分に着手することとされているため、財産調査を十分に実施した上で支払能力があると判断できるにもかかわらず納付しない場合には、当該規定に基づき滞納処分(差押え)を実行すべきである。

〔措置の内容〕

滞納者の滞納処分については、財産調査を十分に実施し、支払能力があるにもかかわらず、納付指導に応じない場合は、差押えを実行するよう、関係職員に周知し、徹底しました。なお、平成 21 年度は 12 月時点で、財産調査を 60 件実施し、このうち差押えを 13 件実施しました。

(2) 差押金額の決定プロセスについて

〔指摘の要旨〕

平成 19 年度に差押えした 2 件の差押可能額(給与等より、一定の最低生活費相当金額・対面維持費と市税等優先順位の高い債権金額を控除した金額)と実際の差押金額を比較したところ、実際の差押金額は差押可能額を大きく下回るものであった。

差押可能額に対して実際の差押金額が少額であるのは、滞納者の生活実態を考慮した結果とのことであった。しかし、滞納者の生活実態を検討した詳細資料は残されておらず、どのような経緯で差押金額が決定されたかは明らかではない。差押金額の決定プロセスは、一定のルールを定めて運用を行い、その根拠資料を保管する必要がある。

〔措置の内容〕

差押金額の決定に際しては、所定の計算様式に基づいて決定するよう、関係職員に対し徹底しました。また、決定に係る経過については滞納債権管理簿に詳細に記録し、差押金額決定のプロセスを明確化しました。

3 分割納付の対応方法の明確化について

〔指摘の要旨〕

滞納者からの申し出により、経済状況等を考慮した上で、保育料の分割納付が行われている。しかし、現状、分割納付に係る条例、規則等の規程が存在せず、「保育料滞納整理マニュアル」でも、分割納付を認める際の基準は示されていない。同じような状況にある者であっても、分割納付の可否が異なるなど対応が不統一となる場合が発生し、公平性が確保できないおそれがある。

分割納付について認定基準や納付誓約書の取得に関する規程や要綱を策定するこ

とで、対応方法の明確化を図り、公平性を確保することが必要である。

〔措置の内容〕

分割納付の認定に際しては、滞納者の財産調査を実施し、一括納付が困難であると認められ、かつ年度内の完納を確約した者については、原則として分割納付を認めるよう基準を定め、対応方法の明確化を図ります。

4 延滞金の徴収について

〔指摘の要旨〕

現在、保育料を滞納した場合に延滞金を徴収していない。しかし、収入金の納期限後の納付に係る延滞金の徴収は市税の例によることになっており、延滞金を徴収する必要がある。

期限までに納付してもしなくても納付金額の総額が変わらないのであれば、期日までに納付している者としていない者との不公平が生じる。ペナルティが無いことは、特段の理由も無い保育料滞納を助長することにもなりかねない。特段の理由も無い保育料滞納を減らすために、延滞金の徴収について検討することが必要である。

〔措置の内容〕

保育料の滞納は、納付義務の履行に対する市民の公平性の観点から、重大な課題であると認識しています。

滞納に係るペナルティについては、保育所入所選考基準の調整項目としていますが、保育料の滞納を減らす観点から、延滞金の徴収について、他都市の状況等を踏まえて、検討しています。

第6 市税

1 督促状の発送について

〔指摘の要旨〕

地方税法上、納税者が納期限までに徴収金を完納しない場合には、徴税吏員は納期限後 20 日以内に、督促状を発送しなければならない。しかし、「平成 20 年度市税収入確保対策 年間計画表」によると、納期限の翌月末に督促状を発送するスケジュールとなっている税目もある。これは、納期限の約 1 ヶ月経過後であることから、20 日以内に督促状を発送できていないといえる。現状、督促状を発送するタイミングについて特段の規定もしていない。

これに対して市は地方税法の規定は、地方団体の事務処理上の目安として訓示的に定められたもので、納期限後 20 日以降に発送した督促状についても有効であるとの判例もあること、遠隔地からの納付や多様な納付方法ごとに異なる収入の消込みを確実にやったうえで未納者を抽出し、発付することとしていること等の理由により、現在の日程で運用を行っている。現在の日程で運用するのであれば、督促状の発付に関する特例期間の規定を定めるべきである。

〔措置の内容〕

市税の納期限は税目によって異なりますが、事務の効率化を図るため、月ごとの督促状の発付日については全税目で統一した事務処理を行う必要があり、納期限から発付日までに、最長の税目で概ね 30 日の期間が必要となります。

このため、市税に係る督促状の発付に関する要領を新たに制定し、督促状は納期限後 30 日以内に発付することを規定しました。

2 個人市民税の未申告者への電話催告について

〔指摘の要旨〕

市民税・県民税未申告者の実態調査要領によると、個人市民税の未申告調査では未申告者に資料票を渡し、収入等を記入のうえ提出してもらうことになっていて、提出が無い場合には、電話催告を行うことになっている。しかし、実際には、要領どおりに催告できていない状況である。

要領を遵守して、資料票の提出がない場合には電話催告を行うべきである。

〔措置の内容〕

要領を遵守して、資料票の提出がない者への電話催告を実施するよう、関係職員に対し周知し、徹底しました。

平成20年度包括外部監査の結果に添えて提出された意見に対する対応状況

【監査テーマ：市税、国民健康保険料、住宅使用料及び保育所運営負担金の収納並びに債権の管理に関する事務】

第3 住宅使用料

1 退去滞納者からの滞納債権の回収強化について

〔意見の要旨〕

退去滞納者に対する債権回収対策として、例えば民間の回収業者への委託を行う等の回収策を講ずるべきである。民間の回収業者に対して、「回収額に応じて歩合で報酬を支払う」といった成功報酬による回収方法を採用すれば、一部の債権については回収を図ることが期待できる。コスト負担との兼ね合いもあるが、現状、退去滞納者に対する債権回収として有効な対策を取られていないことを勘案すると、一定の成果はあがるものとする。また、退去滞納者に対して回収策を講じることで、「逃げ得」を許さないといった市の債権回収に対する姿勢を示す副次的効果も期待できる。

なお、川崎市では、平成15年度以降住宅使用料の不納欠損処理を実施していない。時効期間経過後の退去滞納者に対する債権について、回収不可能と判断される場合には、債権放棄を実施し、不納欠損処理を実施することが望ましい。

〔措置の内容〕

滞納退去者からの滞納債権の回収については、市内に事務所を置く弁護士に、成功報酬型による債権回収委託契約を平成21年9月1日付けで締結しました。

なお、近年行われていない不納欠損処理については、本委託により得られた退去者の現況確認資料を不納欠損に係るデータとして活用し、時効期間経過後の退去滞納者に対する債権について、回収不可能と判断される場合には、適切に不納欠損処理を行うよう、関係職員に周知しました。

2 代理納付制度の運用の拡充について

〔意見の要旨〕

代理納付制度が十分に活用されていない。少なくとも住宅使用料相当分が支給されている生活保護世帯において住宅使用料を滞納するのであれば、一般世帯との負担の公平性という観点から、金銭管理の困難な世帯からは代理納付により住宅使用料を徴収することが奨励されるべきである。代理納付の実施によって納付書の発行や収納事務も簡略となり、業務の合理化にも資する。

代理納付制度の機能を活用するために、福祉事務所と住宅管理者の間での連絡調整を十分に行い、制度運用の拡充に向けての取組が必要である。

〔措置の内容〕

生活保護世帯の滞納者への対応については、生活保護担当部署との連携を図り、代理納付制度を適正に利用するよう、周知し徹底しました。

3 数値目標による目標管理の実施について

〔意見の要旨〕

債権回収に関する数値目標を設定し、それに対する目標管理を実施すべきである。滞納債権の回収額や納付率など数値目標に基づく管理は、滞納債権対策会議で定めた滞納債権の30%圧縮といったレベルでの目標設定しか行われていない。

数値目標による管理を向上させるために、個々の業務ごとに具体的な下位目標、例えば現年度分及び滞納繰越分の目標収納率を定める、退去滞納者の債権に係る目標回収額を設定するなど、具体的で達成度合いが明確に評価しうる目標を設定し、数値目標管理を促進する仕組みを構築することが望ましい。

〔措置の内容〕

収納率向上に係る目標設定については、明渡請求や即決和解の法的措置等の実施を強化し、その実績の推移を踏まえて、中・長期的な視野に立った目標を設定できるように調整を行い、的確な数値目標管理を進めてまいります。

4 多重債務者対策について

〔意見の要旨〕

住宅使用料に長期の滞納債権が発生する原因の一つに、多重債務者の問題がある。滞納者の一部には、市営住宅の入居資格を超える収入がありながら、消費者金融等に対する多重債務の返済に追われ、住宅使用料を滞納する例も見られる。このような多重債務者に対して法律相談の窓口を設け、債務整理のための支援を行うような取組を検討すべきである。

多重債務者であることが判明した場合には、例えば市民情報室や消費者行政センターに相談することを勧める等により、滞納者の多重債務解決を支援することで多重債務者の減少に取り組むことも有用である。

〔措置の内容〕

面接等において多重債務者であることが判明した場合には、滞納者の状況に応じた相談窓口を紹介するなど、適切な支援を行うよう、関係職員に周知しました。

第4 国民健康保険料

1 滞納債権に対する組織的対応のための体制整備について

(1) 滞納整理専任者の設置について

〔意見の要旨〕

区役所でのヒアリングによると、今年度は、後期高齢者医療制度が開始し、かつ、制度変更等もあったことから、例年より相談件数が多かったため、日中は、窓口に来庁する市民への対応に追われて、滞納者への催告や滞納処分を強化しようにも、窓口業務以外の業務を処理する時間が十分に確保できなかった現状があったということである。

このような状況に対処するために、催告や滞納処分の事務処理を専門に又は優先的に行う職員を配置することも一つの方策である。

〔措置の内容〕

平成 21 年度から高額滞納者の滞納整理を専任業務として、健康福祉局に収納管理課を設置し、国民健康保険料の滞納整理を強化しました。

(2) システム運用時間の見直しについて

〔意見の要旨〕

保険料の業務システムの運用時間は、通常 17 時 30 分までであり、1 週間あたり 1 ~ 2 日だけ 19 時まで延長される。業務取扱時間中は窓口対応を重点的に行っているため、業務取扱時間を超える時間は通常 30 分、運用時間延長時でも 2 時間と、窓口対応を伴わない滞納整理事務の処理時間は限られている。業務の効率化のために導入している業務システムが逆に業務の円滑な実施の妨げにならないように、業務システムの運用時間を見直し、滞納整理業務を行う時間の確保を図るべきである。

〔措置の内容〕

システムの運用時間は、業務の処理日程等に応じて、滞納整理を効果的・効率的に実施できるように設定していますが、更に業務システムの運用時間を調整し、滞納整理業務の時間の確保を図ります。

(3) 催告への民間委託の活用又は指導員の設置の検討について

〔意見の要旨〕

電話催告や訪問催告は、これまで区役所で十分に行われていなかったため、組織にノウハウが蓄積されていない。また、現状の事務体制のままでは、新たにこれらを行う時間を確保することも困難ということである。

そこで、催告のための時間の確保という観点から、債務者への催告のノウハウをもつ民間債権回収業者等への業務委託について積極的な検討が望まれる。

他方、組織にノウハウを蓄積することを重視するならば、財産調査や滞納処分における滞納整理指導員と同様の位置づけで、民間の金融機関等における債権管理経験者を指導員として採用することも考えられる。

〔措置の内容〕

訪問催告につきましては、平成 20 年度から徴収嘱託員の業務見直しにより未納分の訪問徴収を強化するとともに、民間活用によるコールセンターを開設し、電話催告を強化しました。また、滞納整理指導員の増員についても検討しています。

2 滞納者との催告及び交渉経過に関する情報の整備の充実について

〔意見の要旨〕

担当者が前年度と異なっている場合、滞納者に係る情報が整備されておらず、納付誓約を行った際の状況が十分に分からないケースがあった。

滞納整理の効率化のため、交渉経過や催告の際の状況を詳細に記録し、情報を蓄積することが必要である。

また、区役所ごとに滞納者情報管理の水準が異なっているため、成功事例、失敗事例も含めてこうしたノウハウを区役所間で共有し、全庁的に同じ水準で滞納者情

報管理することが必要である。

〔措置の内容〕

平成 20 年度から滞納システムを導入し、国民健康保険料の滞納者情報を全庁的に同水準で管理することで、継続的な納付折衝を実施しています。

3 分納によって納付された保険料の充当順序について

〔意見の要旨〕

分納納付した保険料が、直前に時効期間が迫った滞納債権に充当されなかったケースがあった。当該滞納債権は、消滅時効を迎えた可能性は極めて高い。

回収できたはずの債権について時効を到来させて債権を消滅させたとすれば、明らかに市にとって損失である。分納納付した保険料は、できるだけ古い債権から充当することが市の収納額を最大化することにも適う。

時効の到来時期を確実に把握した上で、滞納保険料の回収額を最大化するように充当順序を十分検討するべきである。

〔措置の内容〕

分納納付の保険料を収納した場合は、時効を迎える保険料の有無を確実に確認し、古い債権から充当することで、滞納保険料の回収額を最大化することに努めるよう、関係職員に周知し、徹底しました。

4 市外に転出した滞納者への催告の実施について

〔意見の要旨〕

平成 19 年度に、市外に転出した滞納者に対する納付催告は全く行われていなかった。

川崎市は市外への転出が比較的多いため、滞納者が滞納分の保険料を完済しないまま市外へ転出するケースが多い。これは、滞納者が転出した場合には、催告等の滞納整理がまったく行われないうまま時効が完成して不納欠損となることが多いことを示している。

収納額の増加を図るために、市外への転出者に対しても催告を実施すべきである。

〔措置の内容〕

平成 21 年度から転出滞納者の追跡調査を強化し、特別収納対策として 4、5 月に転出滞納者への再催告を実施しました。今後につきましても、公平性の観点から継続的に転出滞納者への催告を実施していきます。

5 多重債務者への対応について

〔意見の要旨〕

納付誓約書を調査したところ、2 年間で完納に至らない納付計画となっている滞納者の多くが「他の支払に充てるため」との回答を行っていた。このような状況に鑑みると、滞納債権の整理に当たっては、滞納者の多重債務の解決を図るという視点も必要である。滞納者が多重債務者であることが判明した場合には、例えば市民情報室や川崎市消費者行政センターに相談することを勧めるなど、滞納者の多重債務

解決を支援することで多重債務者の減少に取り組むことも有用である。

〔措置の内容〕

窓口等において多重債務者であることが判明した場合には、滞納者の状況に応じた相談窓口を紹介するなど、適切な支援を行うよう関係職員に周知しました。

6 財産調査の対象除外と実施対象の基準化について

〔意見の要旨〕

滞納処分の件数を増加させるためには、その前提となる財産調査の件数を増加させることが必要である。

財産調査開始通知を送付したものの、納付がない場合又は接触できなかった滞納者は財産調査の対象となる。しかし、実際には時間の制約から、上記の条件にあてはまる滞納者を全て処理できない場合には、区役所でさらに調査対象者を絞り込んでいる。この調査対象者の絞り込みの際に、一部の区役所では、転出者と擬制世帯主を財産調査の対象から外していた。

滞納処分の強化の観点からは、財産調査の対象はなるべく制限しない方がよい。また、区役所によって調査対象の抽出方法が異なるのであれば、公平性の観点から問題があるため、調査の実施対象について一定の基準を定めることが求められる。

〔措置の内容〕

平成21年度から収納管理課において高額滞納者に対する滞納整理を強化しています。

また、滞納システムの利用により、転出者等の調査対象を含めた全市的な基準に沿って財産調査を実施するとともに、調査件数の増大を図っています。

7 滞納処分の強化について

(1) 差押件数の増加について

〔意見の要旨〕

川崎市が差押強化に取り組んで以来、滞納繰越分の滞納額の増加は逡減している。

しかし、滞納額の増加額が逡減しているといっても依然として滞納額そのものは増加している。また、国民健康保険料は、家賃や公共料金、借金といった他の支払と比較して支払の優先順位が低くなる傾向がある。これらの事態を改善するためには、さらに滞納処分を強化して、差押実施件数の増加を図ることが必要である。

〔措置の内容〕

平成21年度に収納管理課を設置し、高額滞納者に対する滞納整理を強化しました。また、財産調査や差押対象財産の拡大を図り、差押件数の増加に努めています。

(2) 差押対象財産の拡大について

〔意見の要旨〕

現在、川崎市の差押えの対象財産は預金の払戻請求権のみであり、他の債権や動産・不動産に対する差押えは実施されていない。

しかし、他の自治体では、預貯金の他、給与や不動産、動産といった他の財産を

差押えしている例が見られる。特に、給与や生命・簡易保険は、他の自治体でも、預金の差押えと同様に多くの差押実績がある債権であり、川崎市ですでに実施している預金口座の調査によって把握できるものである。また、動産に対する差押えも他の複数の市町村で実施されているように、十分実施可能なものである。取立ての手續に配慮しつつ、預金以外の財産についても差押えの実施を検討すべきである。

さらに、他の自治体では、多重債務者の消費者金融業者への過払い金の返還請求権を差押え、国民健康保険料の滞納分に充当した例がある。多重債務者に対する滞納整理の一環として、消費者金融業者への過払い金の返還請求権に差押えの実施を検討すべきである。

〔措置の内容〕

財産調査を計画的に行い、生命保険等短期間で債権が回収できる債権を中心として、差押対象財産の種類を拡大しており、不動産の差押えの実施や自動車等についても滞納整理の対象として、処分を実施する予定です。また、多重債務者に対する滞納整理の一環として、消費者金融業者への過払い金の返還請求権に差押えを実施することについては、今後、検討いたします。

8 保険税方式採用の検討について

〔意見の要旨〕

国民健康保険制度に関する主要な歳入項目である保険料は、国民健康保険法に基づく保険料ではなく地方税法に基づく国民健康保険税として徴収することもできる。

保険料方式と税方式とでは、次の相違点がある。

まず、保険料方式の場合、消滅時効は2年であるが、税方式の場合、消滅時効は5年となる。また、徴収の順位も、保険料の場合は先取特権の順位は地方税の次であるが、保険税は地方税であるため市町村民税等と同順位となる。

これらの点を考慮すると、少なくとも滞納債権管理の上からは、保険料方式よりも税方式の方が有利である可能性が高い。債権管理強化を図るため、税方式への変更を検討する余地がある。

〔措置の内容〕

現在、国において、保険料・税のあり方が議論されており、その内容も踏まえながら本市にふさわしい方式を検討する必要があると考えています。当面は、加入者異動率の高い大都市の国民健康保険の特性に鑑み、保険料方式を前提としながら各種収納対策に取り組みます。

第5 保育所運営負担金（保育料）

1 債権管理体制の実施体制の整備について

（1）非常勤職員の業務について

〔意見の要旨〕

平成20年度においては、保育料の督促・回収業務に従事している人員うち3名（非常勤）は川崎市保育料徴収指導員設置要綱に基づく指導員として配置されている。しかし、当該非常勤職員は、保育所入所関連の書類の整理業務等も行っており、年

度初めは徴収指導に十分な時間を割けている状況ではなかった。

非常勤職員は、設置要綱の趣旨に基づき保育料の収納率の向上を図るため、電話督促等の徴収指導業務を一層強化する必要がある。

〔措置の内容〕

保育料徴収指導員については、収納率の向上に向けて、電話催告等の効果的な時期を逃すことなく、要綱の趣旨に基づいた徴収指導を一層強化するよう、関係職員に周知し、徹底しました。

(2) 債権管理部署について

各保育所における債権管理について

〔意見の要旨〕

川崎市では、保育料の債権管理は市の保育課が実施しており、各保育所では債権管理を実施していない。各保育所で債権管理することは保育所の意識付けを強化することになり、収納率向上に結びつくのではないかと考える。

収納を自動口座振替によっていない世帯に対する収納機会を確保し、保育所及び保護者の意識付けを図る観点からも、保育所での直接納付を検討する余地があると考える。

〔措置の内容〕

滞納者への納付指導にあたっては、滞納者リストを各保育園へ送付し、督促状の手渡しや園長面談の実施及び園からの口座振替の勧奨などを実施しています。また、更なる収納率の向上に向けた取り組みとして、保育園での債権管理と保育料納付など、区役所での債権管理の可能性と併せて検討します。

各区役所における債権管理について

〔意見の要旨〕

とは別に、区役所で債権管理する体制も考えられる。

川崎市では、保育所の入所手続きは、区役所で実施され、入園時の書類は各区役所に保管される。入所手続き時にある程度個別の家庭の事情まで把握している区役所の担当部署で滞納債権管理を実施することも検討するべきである。

〔措置の内容〕

区役所での債権管理については、滞納初期段階では区役所担当部署が担い、長期・高額滞納者については保育課が担うなど、福祉総合情報システムの再構築と併せて、より効果的・効率的な債権管理体制を検討していきます。

(3) 私立保育所に対する納付指導要請について

〔意見の要旨〕

滞納上位はいずれも私立保育所である半面、滞納が無い保育所もほとんどが私立保育所であり、私立保育所の未納件数のばらつきが大きい。これは、公立保育所では、保育所での納付指導を実施しているが、私立保育所へは納付指導を依頼していないことから、私立保育所独自で保護者に対し納付指導を実施し効果を上げている

保育所がある一方で、私立保育所の運営経費は在園児を基準に市より委託料として支払われるため、私立保育所の運営と滞納は無関係なことから滞納指導をとっていない保育所があることが影響しているのではないかと考えられる。私立保育所に対して保護者に対する納付指導の実施を要請することも、滞納防止に有効ではないかと考える。

〔措置の内容〕

私立保育所については、各園にて、毎年7、8月に滞納者へ納付指導を目的とした面談を行っています。今後も私立保育所の滞納債権にばらつきが生じないように、私立保育所での納付指導をより積極的に要請し、滞納防止に努めます。

(4) 保育料未納世帯・電話等対応書について

〔意見の要旨〕

滞納債権管理簿を確認したところ、回収経過の記載は、記載者ごとに記載の程度も異なり、対応にあたった担当者名が記載されていないものも多かった。債権管理にあたっては、地区ごとに担当を分ける等ある程度担当者を固定することが望ましいが、人員数の関係で担当分けを実施していないため、少なくとも対応者が誰かを記載し、次回の対応時に不明点があれば問い合わせが可能な体制を整えるべきである。

また、債権管理を効率的に実施するために、滞納債権管理簿に月次の未回収残高を表示する、年度繰越可能な様式とするなど、管理簿を工夫することが望ましい。

〔措置の内容〕

債権管理にあたっては、滞納債権管理簿に折衝経緯、対応者名、収納日等の記載をするよう改めました。また、年度を繰越した滞納分についても経過を管理できる様式に変更するなど、管理簿の工夫を行います。

また、福祉総合情報システムの再構築にあたっては、折衝経過をシステム内で管理するなど、債権管理を効率的に実施できる環境を整備します。

2 マニュアル類の充実について

〔意見の要旨〕

保育料の滞納関連処理手続きを定めたものとして、「保育料滞納整理マニュアル」が作成されている。当該マニュアルは、主として滞納処分の手続きを定めたものであり、滞納の初期段階での対応については、用語の説明等にとどまり詳細には記載されていない。

電話催促の方法・対応方法、区役所・保育所との連携方法、ケース別対処方法等、滞納の初期段階での対応を含む Q&A 的な滞納債権管理全般に関するガイドラインを、全庁的な方針との整合性を踏まえつつ、作成することが有用である。

〔措置の内容〕

「保育料滞納整理マニュアル」を基本に、滞納初期段階での対応方法、電話催告の方法、ケース別対処方法等について関係職員を対象に研修を行い、滞納初期段階における的確な対応を徹底しました。

今後は、福祉総合情報システムの再構築を見据えながら、課題整理、事例の蓄積・整理を行い、区役所・保育所との連携方法等を含む滞納債権管理全般に関するガイドラインの作成に向け、検討を行っていきます。

3 収納方法の多様化について

〔意見の要旨〕

川崎市では、対象者数とシステム構築に係るコスト負担とのバランスの観点から、保育料のコンビニエンスストアでの収納を実施していない。しかし、受付時間に制約のある銀行窓口での振込に代えて、そのような制約の少ないコンビニエンスストアでの収納の実施は、収納強化策として検討の余地がある。

〔措置の内容〕

コンビニエンスストアでの納付については収納強化策として有効と考えられることから、導入による効果額とコストについて詳細に分析し、他都市の状況も踏まえながら検討していきます。

4 保育料の仮決定について

〔意見の要旨〕

保育料は、世帯の前年度分の市民税額又は前年の所得税額に応じて決定されるため、確定申告の書類が未提出の場合、次年度の保育料が決定しない。この場合、市は保育料が決定次第、決定前の月の保育料も合わせて保育料を通知している。

書類提出が遅れると保育料の決定が遅れ、保育料決定後初回に支払うべき保育料の負担が大きくなり、滞納につながりやすい。したがって、保育料決定のための書類提出が遅れた場合には、前年度保育料や保育料の最高額等をもとに当該年度の保育料を仮決定することが望ましい。

〔措置の内容〕

平成 21 年 9 月の状況届の提出時に、本人の収入額の申告を基に保育料の仮決定を行うこととしました。

今後も、年度当初における保育料未決定者をなくすため、保育料の仮決定を行い、滞納防止に努めます。

5 保育料の収納時期について

〔意見の要旨〕

川崎市の保育料の納付期限日は翌月 2 日である。自治体により、保育料納付時期はまちまちであるが、多くの自治体が、当月分の保育料は少なくとも月末までに徴収を行っており、早いところでは月の上旬が口座振替日となっている。

給与と所得者の場合、一般的に、月の下旬に給与の振込みがあるケースが多いため、月の下旬の残高が月間のうち一番多いと予測される、その月の下旬の一定期日を口座振替日とすることも有用ではないかと考える。

〔措置の内容〕

月末の公共料金等の支払を原因とする口座残高不足が原因である滞納については、

そのほとんどが、その後、納付書により納付されています。口座振替日の変更については、長期滞納との因果関係等を検証し、継続課題として検討していきます。

6 滞納状況の保育所入所選考基準への反映について

〔意見の要旨〕

川崎市の待機児童数は、平成 20 年 4 月 1 日現在 583 人と多数にのぼる状況の中、現に保育料を滞納している世帯の児童が、新規に保育所へ入所を希望する場合には、保育所入所選考時に選考指数の減点項目とすることなく最終調整項目として位置づけられている。多くの待機児童が存在する中、保育料の滞納が単なる調整項目であることは、公平性の観点からも問題である。保育料支払いの動機付けとする観点からも、選考指数の減点項目として保育料の滞納を織り込むことが望まれる。

〔措置の内容〕

保育所は児童福祉施設であり、滞納を理由として退所させることは難しく、また、滞納になった場合は、差押等の滞納処分を執行することとしています。また、入所申込時に滞納者が申込む場合には、窓口での納付指導を実施しています。

滞納状況を保育所入所選考基準へ反映することについては、国や他都市の状況を踏まえ、検討しています。

第 6 市税

1 未申告調査

(1) 法人市民税の未申告調査について

〔意見の要旨〕

個人市民税の未申告調査に関して、実施時期、実施内容、実施手順等を規定した要領が定められているが、法人市民税の未申告調査については要領等の定めは特に存在しない。

法人市民税は申告納税であり、故意又は失念により申告をしない法人の存在が想定される。法人市民税に関しても、未申告調査の時期、内容、手順等を定めた要領の整備を検討すべきである。

〔措置の内容〕

法人所得課税については、国・県・市の協力関係により未申告のないよう努めています。法人市民税のより一層の公平な課税を目的として、申告期限を経過しても確定申告書等の提出がない法人に対する調査について、実施時期、対象の選定基準、調査手続等の具体的内容を定めた要領の整備を進めています。

(2) 市民税課と納税課との連携について

〔意見の要旨〕

未申告調査を担当する市民税課は、主に市税の賦課を担当する部署であり、納税課は市税全般の収納・滞納管理を担当する。現状では市民税課が単独で市民税の未申告調査を実施しており、特に納税課と連携していない。

市民税課と納税課が連携することにより、未申告調査を効率的に実施することが

できると考える。納税課は滞納者に関する詳細な情報を有しており、滞納者が未申告であった場合には納税課が有している情報は市民税課にとって有用である。未申告の納税者の連絡先等の属性情報については、市民税課と納税課の連携を図ることを検討すべきである。

〔措置の内容〕

未申告者の連絡先を把握するため、市民税課と納税課が連携し、納税課が保有している情報を活用するよう、要領を改正し、関係職員に周知しました。

(3) 未申告調査での情報管理について

〔意見の要旨〕

未申告調査により調査対象者別に作成する情報管理のための調査カードは、個人情報・電話や訪問での調査内容、進捗状況等が適宜記入されているが、調査終了後には廃棄されることが多い。個人基本台帳のメモ欄に転記する例もあるとのことであるが、転記するかどうかは担当者の判断であり、メモ欄もスペースが狭いなど十分な情報が残されていない。

調査カードに記入された情報は、次年度以降の調査において貴重なデータとなるため、必要な期間を定め、保存することが望ましい。

〔措置の内容〕

未申告調査カードについては、次年度以降の調査において貴重なデータとなることから、1年間保存するよう要領を改め、関係職員に周知しました。

2 滞納整理

(1) 区役所別の目標収納率の設定について

〔意見の要旨〕

平成20年度の区役所別目標収納率は、収納率実績が区役所ごとに大きく異なっているにも関わらず、ほとんど同水準に設定されており、中には、平成19年度実績を大きく下回る水準に平成20年度目標が設定されている区役所もあった。目標管理を有効に行う観点からは、各区役所の実態を十分に勘案して目標を設定することが望ましい。

〔措置の内容〕

各区の年間滞納整理目標については、市税収入確保対策本部で定めた目標収納率のほかに、各区の前年度実績を勘案した目標を設定することとしました。

(2) 臨戸催告の目標管理について

〔意見の要旨〕

担当職員別に、臨戸催告の実施件数目標が設定されているが、件数のカウント方法は、滞納者と直接コンタクトをとれたかどうかに関わらず訪問をすれば1件とカウントするものである。

臨戸催告は、直接滞納者と会えなかった場合でも、滞納者に関する情報収集を行うという意味では一定の意義が認められるが、滞納相談や心理的な圧力を加える効

果からは、滞納者と直接コンタクトをとることが重要である。

催告の有効性を高める観点からは、担当職員別の臨戸催告について、訪問の回数だけではなく、直接滞納者とコンタクトをとれた件数の目標管理も必要である。

〔措置の内容〕

市税収入確保対策に係る報告のうち、各区で毎月作成する「月間滞納整理計画(目標・結果)」における「実施結果」の項目中、臨場催告欄に、臨場したが不在のため折衝できなかった件数を記載するよう改め、目標管理に活用することとしました。

(3) 滞納管理システムの運用時間について

〔意見の要旨〕

滞納管理システムの運用時間は原則午後5時までである。時期により時間延長となることもあるが、その日数は1月のうち2日から6日であり、時間延長がない月もある。延長時間は午後5時から午後8時までである。

滞納者に対して日中に電話催告をしても滞納者に電話が通じる確率が低く、通話率が高まるのは、一般的に夜間であると考えられる。滞納管理システムが稼動していない時間に電話催告を行う場合には、滞納債権の情報をあらかじめ滞納管理システムから出力した上で電話を行い、かつ、折衝の記録を後日システム入力する必要があり、事務的に煩雑で非効率である。

滞納管理システムは滞納整理事務を行うための業務管理システムであるため、効率的な事務運営ができるよう、システムの運用時間を十分検討すべきである。

〔措置の内容〕

滞納管理システムの運用時間の延長については、収入確保対策の年間計画の中で、滞納整理を効果的・効率的に実施できるように設定しています。

今後も、現行の運用時間延長の実施スケジュールの効果などを随時検証しつつ、実施回数を増やすことが必要となった場合は、次年度以降の年間計画の見直し等に対応します。

第7 滞納債権対策会議及び滞納債権対策室

1 目標値の設定方法及び目標管理(進捗状況の報告)について

(1) 滞納債権の削減内訳の明示について

〔意見の要旨〕

滞納債権の圧縮といっても、回収によって滞納債権を削減する方法と、不納欠損処理のようにいわゆる貸倒損失処理することで滞納債権を削減する方法の二通りが考えられる。設定された目標値からは、その内訳は明らかではない。滞納債権管理の強化の目的が、負担の公平と健全な財政構造の構築にある点を踏まえれば、回収によって滞納債権を削減することに意義があるのであり、回収努力をすることなく不納欠損処理を実施することで滞納債権を削減し、30%の債権圧縮が図られたとしても、目標は達成したかもしれないが、当初の目的からは逸脱することになりかねない。したがって、進捗状況の報告に当たっては、単に滞納債権がいくら圧縮できたかを示すのではなく、回収によって削減できた額と損失処理によって削減した額

とに区分して、進捗管理することが必要である。

なお、回収に関する目標設定に当たっては、回収金額はもちろんであるが、差押件数のように行動に係る目標値を設定することも有用である。

〔措置の内容〕

平成 21 年度の目標設定を見直し、差押件数の目標設定と各債権の削減目標を明確にし、その内訳として徴収額と不納欠損額を区分して、進捗管理を実施しています。

(2) 必達目標の設定について

〔意見の要旨〕

各債権とも一律に約 30%とされているこの目標値は、まず全体の削減額(削減目標)が滞納債権対策会議で提示され、各所管局においてこの削減目標値の妥当性を検討した上で設定されたものである。

滞納債権対策会議では、目標に対する進捗度を毎年度報告させる方針であるが、当該目標値は努力目標的な性質も含む。したがって、各債権について一律 30%削減という目標値の他に、必達目標として各所管局が個々の債権の回収可能性を検証して算定した削減目標値を明確にし、目標管理にあたるべきである。

〔措置の内容〕

滞納債権の取組目標 30%削減のほかに、平成 21 年度から、催告事務や滞納処分等の強化により個々の債権の回収可能性を検証して算定した削減目標を年度ごとに作成し、進捗管理を実施しています。

2 集合研修内容の充実について

〔意見の要旨〕

滞納債権対策室の主な業務に、各所管局に対する研修・指導がある。川崎市の滞納債権管理体制が一元的集中管理ではなく、各所管局の自立的な徴収体制の構築を目指すものであることを踏まえると、各所管局の回収管理スキルをアップさせるための研修等の機会の提供の重要性は極めて高い。

滞納債権対策室が提供する研修としては、集合研修の他にも実務支援等の取組もなされているが、各所管局が自立的に債権管理ノウハウを蓄積するという方針を踏まえると、平成 20 年度の取組として開催した集合研修が 2 回というのは少ないといわざるを得ない。

研修プログラムを充実させるために、地方税の債権管理ノウハウを活用できる債権については、市税の滞納債権管理ノウハウが蓄積されている収納対策課と緊密に連携し、研修カリキュラムを策定し、年間スケジュールに反映することが重要である。

〔措置の内容〕

平成 21 年度から、年 6 回の集合研修を開催し滞納債権対策の充実を図っています。また、国民健康保険料や介護保険料等地方税の債権管理ノウハウを活用できる債権については、研修カリキュラムの作成などで収納対策課と連携を図り研修会を開催しました。

今後の研修の実施にあたっては、職員のスキルに応じた法的知識や事例演習等の研修会やスケジュールの事前周知などさらなる充実に努めます。

第8 債権管理全般に共通する論点

1 市税も含めた長期・高額滞納債権の一元的集中管理の必要性について

〔意見の要旨〕

滞納債権対策会議が対象とする滞納債権から市税が除かれる体制は、滞納債権圧縮への取組が全庁的な取組になっているとは必ずしもいえないものである。

滞納債権対策を進めるためには、現時点での方針のように、あくまでも各局が自立的に最後まで債権管理責任を負うべきとする場合であっても、債権の名寄せ等を通じて、債権の各所管局がばらばらに情報管理するのではなく、他の債権の滞納状況、督促、回収の状況に関する情報等について共有化を図ることが必要である。さらに、現在の取組の結果に応じて、全庁的な対応として市税も含めた一元的集中管理の有効性について再検討することも必要である。

〔措置の内容〕

川崎市滞納債権対策基本方針では、平成20年度から22年度を取組期間と定め、市民負担の公平の確保と、健全な財政構造の構築を図るため、所管局の自立的な徴収確保体制の構築により、市税を除く市債権の収入未済額について、徹底して徴収強化を図っているところです。今後、滞納債権の縮減や収納率の向上等取組期間の結果の検証を踏まえ、さらなる徴収強化に向けて、一元的集中管理も含め検討していきます。

2 債権分類と貸倒引当金の設定について

(1) 債権分類の必要性について

〔意見の要旨〕

川崎市では、滞納債権を、法律体系を踏まえて区分しているが、債権の回収可能性に鑑みた債権分類というものはされていない。市全体として、債権分類の基本的考え方を整理・統一し、滞納債権対策に当たることが重要である。

〔措置の内容〕

平成20年度決算から、新地方公会計制度による財務諸表を公表するため、回収不能となる債権を回収不能見込額（貸倒引当金）として明示しています。回収不能額の作成に当たっては、市全体としての統一基準として「市債権に係る決算資料作成指標」を作成し、これを参考として分類することとしました。

(2) 貸借対照表における貸倒引当金の設定・開示について

〔意見の要旨〕

現在、全国の地方公共団体において整備が促進されている新地方公会計では、地方公共団体が適切な資産債務管理を行うために、貸借対照表等を作成することが求められている。貸借対照表では、市の未収債権を開示し、さらに当該債権の回収不能見込額を合理的に見積もることとされている。これは、地方公共団体の不良債権

をあぶりだすことにほかならず、債権管理が市の財政状態と結びつくことで適切な債権管理がなされることが期待されているものである。

今後、市は、同種同類の債権を名寄せした上で、個別債権ごと又は同種同類の債権ごとに合理的な方法により回収可能性を見積もらなくてはならない。

〔措置の内容〕

「市債権に係る決算資料作成指標」を参考に分類し、滞納処分や強制執行数の増加等滞納債権対策の進展を図りながら、債権の回収可能性に鑑みた適切な債権管理を行っていきます。