

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
総務課、こどもを守る課、保育課、まちづくり推進課、環境事業課緑風園、新型コロナウイルス感染症対策室、資産活用課、市民サービス部(医療助成担当)、青少年課、文化スポーツ室、高齢介護室、障害福祉課、保護課、市民サービス部(徴収納付担当)、市民サービス部(国民健康保険担当)	総括意見	それぞれの所管課において担当する債権管理業務の内容や特性、想定される債権管理・回収の方法を再度確認し、少なくとも複数の職員が債権管理に関与し、債権管理・回収の方針や対応方法について適時に相談しながら業務を遂行できるような体制を構築されたい。(総括意見1)	各所管課において、債権の性質・規模等に応じて債権担当チームを構成することができないか等、複数人で債権管理をすることができる体制の構築を検討します。 また、債権管理マニュアルに基づき(マニュアルを改訂しながら)、効果的な債権管理ができるよう実践します。
総務課、高齢介護室、保護課	総括意見	必要に応じて市総務課に在籍する弁護士や、その他外部専門家等の意見を取り入れることができるような体制の構築についても検討されたい。(総括意見2)	現時点においても、解決困難な差押えや訴訟等の法的手続については、総務部総務課に在籍する弁護士資格を有する職員とともに対応しています。 今後、外部専門家の意見を踏まえた対応など、他自治体の事例やその効果等を、調査・検討します。
総務課、こどもを守る課、保育課、高齢介護室、市民サービス部(徴収納付担当)	総括意見	各所管課の債権管理担当は、納付交渉や督促等を行い、上席は最低でも年1回以上、定期的に進捗管理を実施し、問題点について報告を受け、今後の進め方について指導することが望ましい。(総括意見3-①)	引継財産(滞納債権整理回収室(現在廃止)から引継いだ債権)について、詳細な状況把握を行い、効果的な債権回収のため、組織内で共有し、方向性を定めた上で、計画的に債権管理を進めます。
総務課、こどもを守る課、保育課、まちづくり推進課、環境事業課緑風園、新型コロナウイルス感染症対策室、資産活用課、市民サービス部(医療助成担当)、青少年課、文化スポーツ室、高齢介護室、障害福祉課、保護課、市民サービス部(徴収納付担当)、市民サービス部(国民健康保険担当)	総括意見	P D C A サイクルを適切に機能させるためには、翌年度以降の目標設定を行うことが有用と考えられる。(総括意見3-②)	P D C A サイクルを適切に機能させ、効果的な債権回収の実現に向けて、債権の種類や規模に応じた、適切な徴収計画の策定に努めます。
総務課、まちづくり推進課、青少年課、高齢介護室	総括意見	法令等環境の変化や実務の状況をかんがみ、適時にマニュアルを見直し、必要に応じて改訂対応することが望ましい。(総括意見4)	法令等環境の変化や実務の状況に鑑み、また、各所管の独自の課題等に対応した、使用しやすいマニュアルとなるよう「寝屋川市債権管理マニュアル」を基本に「寝屋川市債権管理マニュアル(〇〇課版)」の策定に努めます。
総務課、こどもを守る課、保育課、まちづくり推進課、保護課、市民サービス部(徴収納付担当)、市民サービス部(国民健康保険担当)	総括意見	納付交渉に関する履歴が記録されていなければ、上席による進捗管理や滞納整理にあたっての今後の方針の立案が適切に行われぬおそれがある。債務者との納付交渉状況等については適時にかつ網羅的に記載するように留意されたい。(総括意見5)	各所管課において、効果的かつ効率的な債権回収を図るために必要な、納付交渉の履歴を適切に記録することについて、債権管理に関わる職員に周知・徹底します。また、各所管課の上席者は適宜、債権管理状況の把握に努めます。
総務課、こどもを守る課、保育課、まちづくり推進課、環境事業課緑風園、新型コロナウイルス感染症対策室、資産活用課、市民サービス部(医療助成担当)、青少年課、文化スポーツ室、高齢介護室、障害福祉課、保護課、市民サービス部(徴収納付担当)、市民サービス部(国民健康保険担当)	総括意見	法令に基づき誤った措置ではないが、租税の公平の趣旨等にかんがみ、例えば少なくとも不正受給等の債権であれば、徴収について検討することが適切と考えられる。(総括意見6)	延滞金、遅延損害金について徴収する場合としない場合の対応の在り方について調査研究し、公平性を持った債権管理の運用を検討します。
総務課、保育課、高齢介護室、保護課、市民サービス部(徴収納付担当)	総括意見	近年はインターネット専門銀行(いわゆる「ネット銀行」。以下ネット銀行と記載する)等支店を持たない金融機関も増加していることから、各課において預貯金調査対象銀行が十分であるかどうかについて確認するとともに、必要に応じて所管課間での問い合わせ等状況の情報共有を適切に行うことにより、適切な財産調査の実施に努めることが望ましい。(総括意見7)	各債権の管理について、市一体として運用することができるよう、所管課間での情報共有を図り、財産調査の在り方も含め課題を整理します。
総務課、高齢介護室、市民サービス部(徴収納付担当)	総括意見	要件を満たしているにも関わらず、過去不納欠損を適切に実施していなかったとみられる債権が発見された。現在判明しているものについては適切に処理するとともに、再発防止策を策定されたい。(総括意見8)	毎年度当初、所属内において、債権管理についてマニュアルを用いて不納欠損処理にすべき事案がないか確認を徹底するとともに、システムで一元管理することができないか等も含め、漏れが生じない運用を検討します。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
市民サービス部徴収納付担当	結果	財産調査と財産調査後の差押について（結果1） 後期保険料債権は強制徴収公債権であり、財産調査及び滞納処分を行わなければならない（地方自治法第231条の3第3項、高齢者の医療の確保に関する法律第138条）が、市は、平成30年から令和元年に一斉に財産調査を実施したのみで、その後令和4年現在に至るまで、後期保険料債権に対し、財産調査及び差押等の滞納処分を適切に実施していなかった。財産調査及び差押等の滞納処分は法令で求める事項であり、またこれらを実施することにより、市が滞納処分に積極的な姿勢を未納者に対して提示することになることから徴収率アップにも貢献することが考えられ、早急に適切な滞納処分を実施する必要がある。	財産調査等について、より効果的な滞納処分を進めるにあたり、滞納者の状況に応じた滞納処分を定めた方針等を早急に策定し、法令に基づいた適切な滞納処分を実施します。
市民サービス部徴収納付担当	結果	不納欠損処理について（結果2） 時効が到来済にも関わらず、不納欠損が実施されていない案件が複数発見された。債権管理システムの手引等を用いて担当者にシステム操作方法や注意点を共有することで、担当者別のシステム操作方法を統一し、今後同様のミス発生を防ぐ必要がある。また、過去の処理漏れについては速やかに不納欠損処理を行う必要がある。	債権管理システムにおける「欠損停止」の処理をしてはならない旨を明記したマニュアルの改正を行うとともに、担当者への情報共有を行い、再発防止に努めます。 また、過年度に「欠損停止」の処理をした対象者の抽出を行い、法令に基づいた不納欠損処理を実施します。
市民サービス部徴収納付担当	結果	分割納付対象額について（結果3） 今後分割納付誓約を行う場合には、条例等の趣旨に従い、分割納付誓約は債権全体に対して実施し、すべての債権に対して2年以内に完納できる納付相談を行い、滞納者の状況等により滞納処分の実施など、適時に見直すことが必要である。	未納額が多額とならないよう、少額な時点において督促や催告などで対応します。 分割納付について、納付相談時に法令の趣旨等の説明を行い、期間内納付に努めます。 ただし、滞納者の所得状況等に応じ、分割納付できない滞納分については、適切な滞納処分を実施します。
市民サービス部徴収納付担当	結果	分割納付の履行管理について（結果4） 市は、分割納付誓約後の履行管理を適時に実施する体制を構築し、引き続き納付交渉を継続する必要がある。すなわち、まず債務者に対し各種催告等の納付交渉により一括もしくは分割による納付誓約を行わせ、また納付交渉の結果、追加納付についての合意形成が困難であれば、まずは時効中断のための債務承認を実施したうえで、財産の差押等、滞納処分に向けた検討が必要である。	納付交渉担当者だけでなく、網羅的な履行管理を行うため、定期的な分割計画者の履行状況をリストアップし、完納者で延滞金がある者、または、不履行者に対して通知文書を発送し、適切な滞納処分に努めています。
高齢介護室	結果	不納欠損処理について（結果5） 令和3年度をもって消滅時効が完成しているため、令和3年度において不納欠損処理する必要があったが、令和4年度に不納欠損処理している債権があった。債権の消滅時効が完成次第適時に不納欠損処理する必要がある。	担当課長・担当係長・担当者は、債権回収（特に時効）についての知識を持つとともに、法的な解釈についての確に把握します。 担当係長・担当者は、債権管理台帳を確認し、相手方との交渉や状況確認を、債権発生日から半年ごとに行います。また、担当課長は、毎年度2月末頃に担当係長・担当者を含む債権管理会議を開催して進捗状況を把握し、遅れなどが生じていれば担当係長・担当者に対し、指導します。 これらの行動を担保するため、債権管理に係るフローチャートを作成し、当該フローチャートを活用して作業の漏れがないようにします。
障害福祉課	結果	分割返済計画書の適切な保管について（結果6） 1件の債権について、分割返済を認めているにも関わらず、分割返済計画書を紛失している事例が発見された。分割返済計画書は、債務者との間で返済計画について合意し、請求の根拠とすべききわめて重要な書類であり、紛失することのないよう適切に保管する必要がある。	令和2年12月から債権管理体制強化のため担当者を配置しました。（担当は新入職員であったため令和2年度中は引継ぎ） 令和3年度からは担当者が実質的に業務を開始しており、債権管理の経験がある（他担当の）係長の協力を得て、債権管理マニュアルを参考に帳票の様式を変更し、返済相談や納付勧奨など管理方法を変更しました。また、専用のキャビネットを用意して管理ファイルを保管しています。さらに、担当ラインに限らず、課全体で債権管理全般を強化するため協力体制をとっています。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
保護課	結果	<p>連帯保証人からの債権回収について（結果7） 令和元年度から令和3年度に本人及び連帯保証人への財産調査、及び財産の差押が一切行われておらず、令和元年度から令和3年度に不納欠損処理した債権についても同様である。制度趣旨から、本人の滞納可能性が高いことを想定して連帯保証人が設定されていると考えられ、市は本人だけでなく連帯保証人からの回収に務めなければならない。</p>	<p>財産調査や差押等の手続きの進め方を記したマニュアルを作成します。 債権管理台帳に連帯保証人に関する情報を記載する欄を設け、債権に関する起案を行う場合には当該台帳を添付するなど、管理職は連帯保証人に対する手続きが適切に行われているか確認します。 令和5年度からは、対象者全件に対して3か月に1回（4月、7月、10月、1月）、担当者と係長による進捗管理会議を行い、その結果を課長に報告することで、組織として返還状況を把握し、法的措置を含めた対応を行い、貸付金の回収を行います。 生活つなぎ資金においては、応答がない等借受人からの返還が見込めないケースについて、令和4年9月から課内に債権回収チームを設置し、債権回収に取り組む体制を作り、令和4年12月に借受人と連帯保証人に書面による一斉催告を行いました。 その結果、31人の借受人と17人の連帯保証人に催告を行い、6人から債務承認を得て、9人から再分割申請を受理しました。また、1件の一括完済（70,000円）もありました。</p>
保護課	結果	<p>連帯保証人辞退希望者への対応について（結果8） 結果的に市と債務者、連帯保証人の間で正式な連帯保証に関する合意解除には至っていないとのことであった。当該連帯保証人を他の連帯保証人と同様に取扱い、連帯保証人に対する督促等の手続きを引き続き行う必要がある。</p>	<p>令和4年度中に、債権管理台帳に連帯保証人に関する情報を記載する欄を設け、債権に関する起案を行う場合には当該台帳を添付するなど、管理職は連帯保証人に対する手続きが適切に行われているか確認します。 令和5年度からは、対象者全件に対して3か月に1回（4月、7月、10月、1月）、担当者と係長による進捗管理会議を行い、その結果を課長に報告することで、組織として返還状況を把握し、法的措置を含めた対応を行い、貸付金の回収を行います。 連帯保証人からの連帯保証に関する辞退申出書の提出のみをもって連帯保証の解除ができない旨を職員に周知するとともに、マニュアルへ反映しました。 生活つなぎ資金において、応答がない等借受人からの返還が見込めないケースについて、令和4年9月から課内に債権回収チームを設置し、債権回収に取り組む体制を作り、令和4年12月に借受人と連帯保証人に書面による一斉催告を行いました。 その結果、31人の借受人と17人の連帯保証人に催告を行い、6人から債務承認を得て、9人から再分割申請を受理しました。また、1件の一括完済（70,000円）もありました。</p>
保護課	結果	<p>債権管理システム（つなぎ資金システム）の情報更新について（結果9） 円滑な納付交渉のためには、債権管理システムへの情報更新を適時かつ適切に行い、紙面とシステムの情報が乖離することを防ぐ必要がある</p>	<p>借受人・連帯保証人から住所や電話番号変更の連絡があった場合、債権管理システムの更新を行い、その旨をケース記録に残してシステムのハードコピー及び紙資料を係長に回付することで情報更新を適正に行い、確認します。</p>
保護課	結果	<p>債権管理システム（生活保護システム）への入力について（結果10） 債権管理システム（生活保護システム）の登録内容を変更する際に、登録誤り等を防ぐ内部統制を構築する必要がある。特に生活保護支給金額に影響を与える各加算等の変更については、チェックリストを作成の上、更新頻度等を考慮し定期的に確認を行う等効果的な内部統制を構築する必要がある。</p>	<p>組織的にその月に扶助費の変更を行う必要がある対象者（年金受給年齢到達者など）をシステムから抽出し（令和4年度は係長が行い、令和5年度からは抽出の担当者を定めて行う）、担当者が行う毎月の生活保護費計算処理後に査察指導員が進捗管理を行い、課長へ報告するチェック体制を構築します。 令和5年1月からすでに毎月、障害者加算や年齢到達による年金受給のシステムでのチェックを行っておりますが、今後、DX推進室と連携し、AIやRPAの活用を検討し、効率かつ確実な方法を模索します。 各ケースワーカーが毎年度作成している、就労者の管理台帳などの作成を確実にを行うよう、作成結果を査察指導員が確認し、全件に対して作成できていることを課長に報告することで、次年度以降のスケジュールの作成を確実にいたします。</p>

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
保護課	結果	<p>相続状況の確認について（結果11） 財産の相続人全員の相続状況を確認し、必要な滞納整理手続を行う必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護廃止後の引継の流れを記したマニュアル及び相続放棄マニュアルを作成し、各CWに周知することで滞納整理手続きの漏れを防ぎます。 令和5年度からは、生活保護受給世帯については、毎年4月に担当CWが担当する受給世帯の債権を抽出し、対象者全件に対して3か月に1回（4月、7月、10月、1月）、進捗の管理を目的に、係長が返還状況、対応状況を確認し、担当者に必要な指示を行い、その結果を課長に報告することで、組織的に債権回収を進捗管理します。 生活保護を廃止している世帯については、滞納年数が長いものや高額なものを優先的に抽出し、3か月に1回（5月、8月、11月、2月）、担当者と係長による進捗管理会議を行い、その結果を課長に報告することで、組織として返還状況を把握し、法的措置を含めた対応を行い、貸付金の回収を行います。 令和4年9月から債権回収チームを設置し、生活保護受給中の世帯の債権者には、納付状況の確認、納付の勧奨など回収作業を行い、生活保護廃止世帯には、令和4年7月から9月に令和元年度から令和3年度に廃止した世帯の内、返還が滞っている世帯へ電話又は文書による催告を行うとともに、債権者が死亡した世帯へは相続人の確認と相続状況の確認を行っており、令和5年3月には裁判所への相続状況の確認を行いました。
まちづくり推進課	結果	<p>納付交渉の記録について（結果12） サンプルを確認したところ、債務者と接触を行っているとのことであるにも関わらず、納付交渉記録が適時に記録・更新されていない事例が発見された。「寝屋川市債権管理マニュアル」では、納付交渉や訪問催告の日時、場所、対応者名等は詳細に記載しておくよう定められている。また、電話催告等の交渉履歴については、適切に記録をとらなければ、担当者間の引継ぎや対外的な説明の際に、現状を正しく伝達することができず、債務者とのトラブル等、債権回収に無用な弊害を招くおそれがある。さらに、交渉履歴がなければ上席による進捗管理や滞納整理にあたっての今後の方針も立てられないため問題である。したがって、納付交渉を行った場合は、適切に記録をとるべきである。</p>	<p>令和4年度から指定管理者に対し納付交渉の際に適時記録を残すよう徹底しました。</p> <p>令和5年3月から市と指定管理者が毎月行う月次報告における報告書に、納付交渉記録を添付し相互に共有することで、記録の漏れや内容の確認を行い、交渉経過を適切に把握します。</p> <p>さらに、年度当初に市営住宅債権管理マニュアル（令和5年3月策定）に基づき、市と指定管理者において研修を行い、再発防止に取り組みます。</p>
市民サービス部徴収納付担当	意見	<p>執行停止手続について（意見1） 執行停止とする判断に伴う職員の負担を軽減しつつ、また、現年度賦課分の収入率を向上させる観点からは、執行停止の3要件をより具体化し、過年度賦課分の執行停止を行う目安をとりまとめるなどし、過年度賦課分の執行停止を進めることを引き続き検討されたい。</p>	<p>過年度保険料について、現年度賦課分の国民健康保険料（以下、「現年度保険料」という。）が納付できない状況として発生しているため、現年度保険料の納付促進を図ります。また、過年度保険料について、法令に基づいた財産調査等を迅速に行い、執行停止を含めた、適切な滞納処分を実施します。</p>
市民サービス部徴収納付担当	意見	<p>相続人調査について（意見2） ますます進む人口高齢化の状況において、本件のように相続人がなくなり、相続関係が複雑化するケースは今後も発生すると考えられるため、このようなケースにおいても相続の事実関係を調査する仕組みやノウハウの蓄積について検討されたい。</p>	<p>被保険者や相続人等が亡くなった場合について、国民健康保険料は、死亡後は賦課されないこともあり、葬祭費の支給手続や国民健康保険の脱退手続の際に相続人が合わせて納付相談を行うことが多い状況であり、その際に相続関係の確認を行っていますが、相続の事実関係を調査する仕組みについて、市税における滞納者の死亡等に伴う滞納処分の手順等や他市の状況も含め、調査・研究します。</p>
市民サービス部徴収納付担当	意見	<p>預貯金調査の対象について（意見3） ネット銀行を含め、銀行口座の保有が一定程度多い銀行を預貯金調査の対象に追加するなどの見直しを検討されたい。</p>	<p>ネット銀行への資産照会について、滞納者の状況により、必要に応じて実施しているが、ネット銀行の利用者数が増加する現状を鑑み、資産調査の対象銀行（24金融機関）の拡充等について調査を行い、資産調査の対象銀行を検討してまいります。</p>
市民サービス部徴収納付担当	意見	<p>居所不明者の職権消除のための手続について（意見4） 国民健康保険料の滞納整理事務過程において居所不明者であることが判明した場合には、市民サービス部戸籍・住基担当へ削除依頼しているが、当該居所不明者に係る住民票の職権消除をより進めるような体制を検討されたい。</p>	<p>居所不明等に伴う職権消除について、市民サービス部、戸籍・住基担当において決定されており、職権消除の決定にいたるまでの「事務の流れ」を市民サービス部内での共有を図り、重複した調査の必要可否等について、調査・研究します。</p>

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
市民サービス部徴収納付担当	意見	分割納付誓約書への延滞金に関する文言について（意見5） 分割納付誓約時において誓約した金額以外に延滞金についても納付する必要があるため、「延滞金については、本税完納後に別途請求させていただきます」等の文言を誓約書に記載することが望ましい。	延滞金の文言追記について、後期保険料のシステムで令和5年2月から誓約書に「※完納時に延滞金が発生している場合、納付が必要となります。」の文言を記載しました。
市民サービス部後期高齢者医療保険担当	意見	収納率改善のための納付方法について（意見6） 国民健康保険料から切り替わった者等の対象者に対し、納付書払である旨の案内分を作成し、早期に気づいてもらえるような工夫をしたり、口座振替登録者で滞納がある者への特別徴収への移行を重点的に奨励したりするような施策を実施することが望ましい。	現年度後期保険料滞納者で、口座振替の納付方法となっている滞納者の抽出を行い、口座振替から特別徴収への移行（職権）について検討します。 また、特別徴収の納付方法を奨励するため、令和5年度から年度ごとで異なる年金引落保険料の平準化を実施することにより、特別徴収による被保険者の拡充が図れるものと考えます。
市民サービス部徴収納付担当	意見	納付交渉の方法について（意見7） 債務者の納付意欲を減退させないためには継続的に納付交渉を行うべきであり、また納付交渉により合意に至らない場合であっても時効中断のための手続をとる必要があることから、訪問ができない場合もその他の方法により納付交渉を継続することを検討されたい。	滞納者に対しては、督促状をはじめ、様々な催告の実施により折衝機会を設け、交渉が途切れないよう、継続的な納付交渉を行います。 納付交渉ができない場合は、税負担の公平性の観点から、財産調査後、適正な滞納処分を行います。
市民サービス部徴収納付担当	意見	滞納債権整理回収室からの引継債権について（意見8） 滞納債権整理回収室解散（令和元年度）後納付交渉が全く行われていない債権が発見された。滞納債権整理回収室解散後他、徴収・納付担当が引継いだ債権についても、の債権と同様に納付交渉が行われているか確認し、適切にフォローアップを行うことを検討されたい。	今後も、滞納者に対しては、様々な催告を送付すること、来庁時には生活状況等を把握し持続可能で継続的な納付につながるような納付交渉を行い、交渉内容を債権管理システムにもれなく記録することで、事案の把握を行います。
市民サービス部徴収納付担当	意見	分割納付の履行管理について（意見9） 分割納付の履行管理の方法（例えば、納付期限を何回遵守しなかった場合に不履行と判断するか）についてもマニュアルに整理し、職員への周知を図ることについて検討されたい。	網羅的な履行管理を行うため、分割納付にかかる履行管理のスケジュールや不履行回数などを令和5年3月末までにマニュアル化し、年間を通じて様々な催告の発送時期などを踏まえ、分割納付者に対して継続的に履行確認を行います。
市民サービス部徴収納付担当	意見	滞納整理手続の進捗管理について（意見10） 納付交渉の効率化のためには滞納処分に関する方針及び優先度を定めることが望ましい。また、担当者負担の軽減の観点からは、分割納付誓約解除のシステム処理や、分割納付解除通知及び差押通知の送付といった事務的な処理については、納付交渉担当職員以外の事務職員が一律に実施する等、担当者の負担を軽減するための仕組み作りについて検討することも考えられる。	納付交渉担当者（徴税吏員証交付者）においては、納付相談内容を債権管理システムに交渉記録の作成などを行っており、それ以外の事務職員においても、今後、分割誓約者に対して送付する延滞金確定通知や再相談の通知、分割取消通知などの送付作業などを行わせることで、納付交渉担当者（徴税吏員証交付者）の軽減を図るとともに、滞納整理業務を集中的に行えるよう努めてまいります。 滞納処分に関しましては、滞納者の交渉内容を的確に把握することで適切に行います。
市民サービス部徴収納付担当	意見	生活状況に応じた債務者への対応について（意見11） 債務者の納付能力などを十分に把握し、生活状況に応じた適切な対応を行うことで、債務者が家計管理の能力を身に着ければ、結果的に歳入が確保されることとなるため、他の地方公共団体の先行事例等、有効な債権管理方法を調査・研究することも考えられる。	債務者との納付交渉においては、生活状況を聴き取りしたうえで、最大2年の期間内で完納となるような折衝に努めており、税の負担の公平性の観点から、自主納付が困難な場合や納付折衝において合意が得られない場合は、適切な滞納処分を行うことはもとより、徴収率の高い他の自治体への徴収率向上の手法等を調査します。
市民サービス部徴収納付担当	意見	執行停止手続の政策的な実施について（意見12） 徴収率アップのためには、将来的に回収が見込まれない滞納繰越額について整理した上で、市の政策として執行停止を政策的に行うことによって、過去の負債を整理し、職員の徴収努力が収入率に反映しやすい体質に変革することについても検討されたい。	滞納者との納付交渉時において生活状況などを的確に把握し、まずは、現年度を優先的に納付させることで、滞納にならないように指導するとともに、過年度分の市税滞納については、財産調査を行い、適正な滞納処分（執行停止含む）を行い、滞納整理を図ります。
市民サービス部国民健康保険担当	意見	納付交渉の方法について（意見13） 高額滞納案件については市職員が直接手続の説明や納付交渉を実施する等、金額基準を用いて納付交渉を行うことについても検討されたい。	一般被保険者返納金の未納者に対しては、返還請求の納付期限から20日以内に督促を送付し、なお未納者へは委託による訪問催告に留まっておりますが、今後、返還請求の納期限2か月経過後に、文書催告を行うとともに、夜間等の電話催告を行ってまいります。また、高額滞納案件とする一定基準を検討し、令和5年度当初に対応マニュアルの策定に取り組みます。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
高齢介護室	意見	弁護士を利用する等債権の回収可能性を高める方策について（意見14） 債権の特性として、保護対象者の財産相続人への請求を直接円滑に行うことが困難となると想定されるため、市職員だけでなく、弁護士等の外部専門家を利用する等、債権の回収可能性を高める方策について検討されたい。	債権の回収可能性を高めるため、第三者であり法的手続の専門家の活用について調査・研究します。
高齢介護室	意見	預貯金調査の対象について（意見15） ネット銀行を含め、銀行口座の保有が一定程度多い銀行を預貯金調査の対象に追加するなどの見直しを検討されたい。また、強制徴収公債権を管轄する他部署の財産調査状況について照会を行い、預貯金等の状況を把握することも有用と考えられる。	公平性を期するため、預貯金調査手数料の有無にかかわらず財産調査を実施すべく、令和6年度予算要求を行います。また、他部署との財産調査状況についての情報共有は、地方税法等に抵触しないか確認した上で、連携方法等を検討します。
高齢介護室	意見	滞納整理に関する他部署との情報連携について（意見16） 他部署との連携することで省力化できる業務の有無の検証を行い、必要があれば連携を図ることについて検討されたい。	地方税法等に抵触しないか確認した上で、連携方法等を検討します。
高齢介護室	意見	延滞金について（意見17） 延滞金についても年度末等一定時点の債権額総額を把握し、回収の目標値を設定する等回収の促進を図ることが望まれる。	延滞金収納率の目標値の設定等については、その設定方法等も含め検討します。
高齢介護室	意見	滞納整理手続の債権別の優先度について（意見18） 滞納額、滞納月数等を勘案の上、滞納整理手続の優先度を定め、優先度の高いものから手続を進めるとともに、1年に複数回の機会を設けて定期的に上席者が担当者にヒアリングを実施し、手続きの進捗を確認することが望まれる。	現在は、滞納額や滞納月数等を勘案し、滞納整理手続の優先度を定め、その優先度に応じて整理手続を進めています。また、年末年始等差押えの実施時期に上席者と担当者とでヒアリングを実施し、手続きの進捗状況について報告した上で、差押えを実施します。
高齢介護室	意見	財産調査等の対象選定方針について（意見19） 高齢介護室では、①過去に滞納債権整理回収室に移管されたことがある債権②過去に分割納付誓約を誠実に履行している債権 について、財産調査の対象外とする方針である。滞納債権整理回収室は令和元年度に解散しており、3年間が経過した現在においては、過去の財産調査の結果が残っていた場合でも現在の滞納処分を使用できるとは考えにくい。また「分割納付を誠実に履行した」とは何回の不履行までを認めるのかについて明らかにされていない点で一律の対応が困難である。課の財産調査対象の選定方針を具体的かつ実効性あるものに見直すことが望まれる。また、積極的に納付する意思が見られない債務者については、個別に財産調査及び差押を検討することが望まれる。	債権回収の可能性だけでなく、納付する意思の見られない債務者や前回の財産調査から月日の経過した債務者等、実効性が高いものを優先し財産調査の対象とする方針を定め、現在、財産調査を行っています。
高齢介護室	意見	財産調査や財産差押えの検討等、適切な滞納整理手続について（意見20） 市は毎年滞納金額上位100件程度を対象として財産調査を行っているものの、過去に滞納債権整理回収室に移管していた債権や過去に分割納付誓約を誠実に履行していた債権等一部を調査対象外としており、また、口座残高が50万円以上または休眠口座を差押え対象とすることを基本方針としており、令和3年度の財産差押えを行った件数は1件に留まる。市として、不納欠損処理前の財産調査及び財産の差押えについてより実効性のある方針を策定する必要がある。	債権回収の可能性だけでなく、納付する意思の見られない債務者や財産調査の実施時期が1年以上経過する債務者等、実効性が高いという視点を踏まえた上で、財産調査を実施し、財産が判明した際には差押えを実施します。
高齢介護室	意見	介護保険システムへの納付交渉状況の網羅的な入力について（意見21） サンプルを確認したところ、特定年度の訪問催告の状況について「訪問催告リスト」には記載されているものの、介護保険システムに入力されていない状況であった。交渉履歴が時系列に沿って一元管理されていなければ上席による進捗管理や滞納整理にあたっての今後の方針も立てられないため問題である。債務者との納付交渉状況等については適時に介護保険システムへの入力を漏れなく行う必要がある。	現在は、是正されているため、引き続き、債務者との納付交渉等を行った際には、その都度システムに入力し記録します。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
高齢介護室	意見	訪問催告の対象者について（意見22） 分納誓約している場合でも納付が行われていないものについては訪問催告の対象にする等、訪問催告の対象者を見直す必要がある。	今後も、分割納付誓約者であっても納付の履行がなされていない債務者については、訪問催告の対象とします。
高齢介護室	意見	分割納付誓約における延滞金について（意見23） 分割納付誓約書の記載金額が滞納額の全てではなく別途延滞金の納付が必要である旨を債務者に明示するために、「延滞金については、介護保険料完納後に別途請求させていただきます」等の文言を分割納付誓約書に記載することが望まれる。	令和5年度から「延滞金については、介護保険料完納後に別途請求させていただきます」等の文言を追加します。
高齢介護室	意見	必要に応じた弁護士の利用について（意見24） 債権額が一定の金額を超える場合等、適宜弁護士等の専門家を利用して事業者への責任追及及び債権の回収に努めることが望まれる。	債権の回収可能性を高めるため、第三者であり法的手続の専門家の活用について調査・研究します。
障害福祉課	意見	債権管理簿等の様式について（意見25） 適時に債権の現況を把握し債権管理事務を実施することが出来なければ、本来回収できるはずの債権が回収できない恐れがあるため、適時適切な債権管理に資するよう、他課や他団体の債権管理簿やケース記録表を参考に、債権管理簿等の様式を見直すことが望ましい。	寝屋川市債権管理マニュアルを再確認し、債権管理業務を常時実施している部署の様式等を参考に必要な項目を網羅できるような様式に修正します。 また、分割納付の相談、定例的納入状況の確認等、債権管理の年間を通じたスケジュールを決めて適切な納入管理を行い、督促、催告を行います。
障害福祉課	意見	延滞金の設定について（意見26） 介護給付費債権が不正の行為により受けた給付の返還金であることに鑑みると、公平性の観点から時の経過に応じた時間価値分として延滞金の支払を求めることが、寝屋川市補助金等交付規則の考え方とも整合すると考えられる。したがって、本債権については事務負担の増加についても考慮したうえで、延滞金の設定について検討されたい。	監査人からの意見にもあるように、事務負担の増加及び債権の発生頻度を踏まえ、実効性についての慎重な検討が必要だと考えます。検討にあたっては、他部署で取り扱う債権についての延滞金の設定状況を参考に検討します。
障害福祉課	意見	債権管理手続を適切に実施すべき（意見27） （サンプルで閲覧した債権について）市は債務者の出所後も連絡先や居所の確認、財産調査といった何らの債権管理手続きを行っておらず、現状として債務者の連絡先や居所も把握できていないとのことである。当該債権は債権残高も多額であり、民法169条の定めによる「判決で確定した権利」の消滅時効10年間の期限も近づいていることから、債務者の連絡先や居所、財産状況を調査したうえで、債務承認による時効の延長や債権回収といった管理手続きを適切に実施する必ことが望ましい。	債権管理にかかる対応は、これまで担当する職員が1人しか充てられていませんでしたが、令和3年度から複数人を配しており、スキルの蓄積を図るとともに管理体制を強化します。 債権管理の流れについて再確認し、住基確認、現地確認及び財産調査等と合わせて債務者との接触に努めます。継続的に債権管理を行い、財産状況に応じて対処します。
障害福祉課	意見	債権管理の取組みについてケース記録表に記録すべき（意見28） 実際に面談が実現されなかった場合なども含めて、納付交渉の取組についてケース記録表に記録を残すことが望まれる。	令和3年度から様式変更等を行い改善を図りましたが、今回の指摘を受けて、（意見25と併せて）寝屋川市債権管理マニュアルを再確認し、債権管理業務を常時実施している部署の様式等を参考に必要な項目を網羅できるような様式に修正します。 また、分割納付の相談、定例的納入状況の確認等、債権管理の年間を通じたスケジュールを決めて適切な納入管理を行い、督促、催告を行います。
障害福祉課	意見	適切な分割返済計画書の作成について（意見29） 債務者に分割返済を認める場合には、①期限の利益の喪失及び②期限ごとの具体的な返済額を明記した分割返済計画書を作成、提出させた上で、③当該計画書にしたがった返済が困難であることが明確になった場合には、最終支払期限前に支払能力を勘案して分割返済計画書の見直しの交渉を実施することで、債権の計画的な回収を図るよう検討されたい。	様式変更等により改善を図りましたが不十分であったため、（意見25と併せて）寝屋川市債権管理マニュアルを再確認し、債権管理業務を常時実施している部署の様式等を参考に必要な項目を網羅できるような様式に修正します。 また、分割納付の相談、定例的納入状況の確認等、債権管理の年間を通じたスケジュールを決めて適切な納入管理を行い、督促、催告を行います。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
障害福祉課	意見	代表者個人からの債務回収について（意見30） 当該債権が特定非営利活動法人による介護給付費の不正受給に起因するものであることに鑑み、不正受給の実際の行為者である代表者個人への請求を可能とするため、債務承認誓約書のなかで代表者個人を連帯保証人とするよう交渉することが望まれる。その上で、連帯保証人となることについて同意いただけない場合には、早期に弁護士等の専門家と相談し、代表者個人の債務を認定するための法的手続きの実施可能性を検討することが望まれる。	債権管理業務を常時実施している部署や法規担当への確認、寝屋川市債権管理マニュアルの再確認を改めて実施し、債権管理業務にて用いている様式については必要な項目を網羅できるような様式に見直すとともに、代表者個人が連帯保証人となることについて法的可否を含め検討を進めます。
保護課	意見	返済期日に返済されなかった生活つなぎ資金に対する利息の設定について（意見31） 制度を悪用した返済期日の過度な延長を防止する趣旨からすれば、返済期日までに返済されなかった生活つなぎ資金については通常の貸付金と同様に利息を設定することを契約書に明示の上、利息も回収することを検討されたい。	生活つなぎ資金は、一時的に生活に困窮する方へ貸付を行うことで、生活を立て直し、生活保護等を利用することなく生活するための制度であり、利息の設定を行うことにより生活再建に支障をきたす可能性があることから、利息の設定は考えておりません。
保護課	意見	生活保護の廃止手続について（意見32） 最低限の生活が可能な収入や、すぐに活用が可能な預貯金がある場合は、保護停止処理を行う等、債権額を増やさない対応を迅速に行うことが望ましい。	最低限度の生活ができる収入や資産があることが判明した場合は、ケースワーカーが速やかに状況を確認し、組織的な判断のもと生活保護の停止又は廃止を行っており、その進捗管理を引き続き、徹底してまいります。
保護課	意見	悪質な生活保護の不正受給への加算金について（意見33） 悪質な生活保護の不正受給については、生活保護法第78条の規定を適用し加算金の徴収について検討されたい。	悪質な不正受給については、悪質性や連続性、不正受給金額に加えて債務者の資力や心身の状態や返還意思を総合的に判断する中で、加算金の徴収の必要性についてケース毎に検討を行っております。今後も、引き続き、不正受給が発生した場合には、その必要性を判断してまいります。
保護課	意見	長期に渡る職員の職務怠慢により発生した市への損害に対する責任追及について（意見34） 一時的ではなく長期に渡る職務怠慢が多額の返還金の発生の一因となっており、悪質性も高いと考えられることから、今後同様の案件が発生した際には、市内外の弁護士等専門家利用により、職員の職務怠慢に対するより明確な責任追及を行い、厳格な処分を検討できるような体制を構築されたい。	同様事案の発生を防ぐため、ケースワーカーが毎月の訪問予定世帯への訪問ができていないかを査察指導員（係長）が確認し、未訪問の世帯があった場合には当該世帯への訪問時期をケースワーカーと決めた上で、課長に報告することで進捗管理を行います。また、万が一、同様の案件が発生した場合は、人事室等関係部局と連携し、厳正に対処します。
保護課	意見	悪質な不正受給者等への責任追及について（意見35） 不正受給金額が一定以上の金額のものや悪質性の高い事例については、通知（厚生労働省社会・援護局保護課長通知（平成26年4月1日 社援保発第0401第1号））に則り、債権回収業務に精通した弁護士等も利用して積極的に告訴等を含めた厳正な対応をとることが望ましい。	・悪質性の高い不正受給案件については、悪質性、連続性、不正受給金額に加えて債務者の資力や心身の状態や返還意思を踏まえて、刑事告訴の必要性についてケース毎に検討を行っております。今後も、不正受給案件が発生した場合には、必要に応じて刑事告訴を行うなど、厳正に対応してまいります。 ・年金の遡及受給など返還の発生理由が不正受給ではないものについても、一括返還となることを説明の上、速やかな回収に努めていますが、今後、返還がなされない場合には不正受給と同様、厳正に対応してまいります。
保護課	意見	返還金滞納時の財産調査の必要性について（意見36） 保護課では、生活保護受給者が債務者であることが多く、ため生活保護受給者の財産は差押ができないことが通常である、債権の回収を目的とした財産調査、及び差押は基本的に行われていない。しかし、少なくとも一定の金額以上の強制徴収公債権や、個別に財産保有可能性の高いと判断される不正受給者については財産調査を積極的に行い、早期の債権回収に努めることが望まれる。	・債権が発生した場合に、一括返済が困難であり、長期に渡る分割の返還を相手方が希望する場合には、原則として、財産調査を行い、分割返済額の妥当性を確認したうえで債権回収に努めます。 ・令和4年9月から債権回収チームを設置し、生活保護受給世帯からの債権回収状況の追跡調査や廃止世帯の回収を行っていますが、今後、業務担当を見直す中で、債権回収チームを中心として債権回収に対し、一層注力できる体制を構築していきます。
保護課	意見	分割納付誓約時の財産調査の必要性について（意見37） 生活保護が廃止され、財産の保有が見込まれる不正受給者については、分割返済額の妥当性を検証するためにも財産調査を実施すべきである。また、財産を保有しているにも関わらず月々の返済額を少額に申請する等誠実に返済を履行する意思が見られない場合については、適切な人員を配置の上、必要に応じて財産の差押を検討されたい。	・債権が発生した場合に、一括返済が困難であり、長期に渡る分割の返還を相手方が希望する場合には、原則として、財産調査を行い、分割額の妥当性を確認したうえで債権回収に努めます。 ・人員配置については、令和4年9月に債権回収チームを設置しており、今後、業務担当を見直す中で、債権回収チームを中心として債権回収に対し、一層注力できる体制を構築し、差押等の法的措置を、必要に応じて行ってまいります。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
保護課	意見	督促状の仕様について（意見38） 例えば不正受給等の場合で財産の保有が見込まれる場合等、債務者の状況によっては使用する督促状を変える等、対策を講じることも考えられる。	滞納の状況に応じて催告書の色を変えるなどの工夫を行い、債権回収に努めます。
保護課	意見	生活保護受給中の財産の差押について（意見39） 差押等の法的措置に関する知識経験を有する他部署への問い合わせや、債権回収業務に精通した弁護士など、市内外の専門家への相談により、各保有口座の財産の差押の可否を検討の上、返還金の回収業務を行うことが望まれる。	令和5年度については、業務担当を見直す中で、債権回収チームを中心として債権回収に対し、一層注力できる体制を構築し、必要に応じて債権担当課や市の法規担当などと連携し、財産の差押等法的措置を行うことで、返還金の回収業務を行ってまいります。
保護課	意見	生活保護廃止後の財産の差押について（意見40） 返還金の返済が可能な資産を保有が想定される事例に際しては、作為的な財産移動や費消等により回収機会を損なう前に速やかに債権回収手続を行うことが望まれる	債権が発生した場合は、発覚時に対象者に一括での返還を求めることを原則とし、全額回収に努めるとともに、一括返済が困難であり、長期に渡る分割の返還を相手方が希望する場合には、原則として、財産調査を行い速やかな回収手続を行います。
保護課	意見	預金以外の財産調査について（意見41） 不正受給者の財産使用状況や保有状況によっては預金以外の財産調査も行うことが望まれる。また、強制徴収公債権を管轄する他部署の財産調査状況について照会を行い、預貯金等の状況を把握することについても検討されたい。	一括での返還がなされず、長期に渡る分割による返還を相手方が希望される場合や分割返還が滞る場合には、必要に応じて現金以外の財産調査を行います。必要に応じて、強制徴収公債権を管轄する他部署の財産調査状況について照会を行い、預貯金等の状況を把握してまいります。
保護課	意見	預貯金調査の対象について（意見42） ネット銀行を含め、銀行口座の保有が一定程度多い銀行を預貯金調査の対象に追加するなどの見直しを検討されたい。また、強制徴収公債権を管轄する他部署の財産調査状況について照会を行い、預貯金等の状況を把握することも有用と考えられる。	ネット銀行等、現在、調査の対象となっていない銀行に関しては、口座の保有率や調査に必要な手数料を鑑みて調査対象に加えるかどうか検討してまいります。必要に応じて強制徴収公債権を管轄する他部署の財産調査状況について照会を行い、預貯金等の状況を把握します。
保護課	意見	滞納整理手続の債権別の優先度について（意見43） 滞納額、滞納月数等を勘案の上、滞納整理手続の優先度を定め、優先度の高いものから手続を進めるとともに、現在所管課が独自に9月及び12月に実施している債権回収強化月間の取組みを通じて、上席者が担当者にヒアリングを実施し、手続の進捗を確認することが望まれる。	生活保護受給世帯については、毎年4月にケースワーカーに担当する受給世帯の債権を抽出し、対象者全件に対して3か月に1回（4月、7月、10月、1月）、査察指導員（係長）が返還状況、対応状況を確認し、ケースワーカーに必要な指示を行い、その結果を課長に報告することで、組織的に債権回収の進捗管理を行います。 生活保護を廃止している世帯については、滞納年数や高額なものを優先的に抽出し、3か月に1回（5月、8月、11月、2月）、債権担当者と係長による進捗管理会議を行い、その結果を課長に報告することで、組織的に債権回収の進捗管理を行います。
保護課	意見	住宅扶助の目的外使用について（意見44） 目的外使用の可能性が高い事例については、実際の支払先及び支払金額まで定期的に確認し、不正受給を防止することについても検討されたい。	今後も、住宅扶助の滞納歴がある世帯や金銭管理が難しい世帯などに関しては本人に十分な説明を行った上で、住宅扶助の代理納付を推進することにより不正受給の防止に努めます。
保護課	意見	一時的な扶助の使用状況の確認について（意見45） 引っ越し代等高額となる傾向のある一時的な扶助については、請求書や領収書等の実際の支払い状況を確認すること、及び事業者への確認等の対応を行うことについても検討されたい。	引き続き、障害の程度や高齢者等世帯の状況に応じた引越代金になっているかの確認を行い、3者の見積りにより支給するとともに、支給後は領収書の提出を求め、差額が生じた場合は返還を求めます。

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
こどもを守る課	意見	<p>納付交渉の結果実施する法的手続について（意見46） サンプル閲覧の結果、滞納残高が高額だが1年以上支払の無い債権や3年以上にわたり支払のない債権について、電話相談や面談のための訪問などの取組を行っていない債権が発見された。滞納されている債権については、毎月の督促・催告状の送付のみでなく、課内で内規やマニュアル等で基準を定めた上で定期的な電話連絡や訪問等による支払請求や分割納付交渉を実施することが望ましい。今後電話連絡や訪問等による支払請求や分割納付交渉を実施した上でも納付されない状況が続くのであれば、訴訟等といった法的手続の実施を検討されたい。</p>	<p>今後、各債権の現況に応じて、法的手続の方法等の実施に向けて検討を進めていきます。</p>
こどもを守る課	意見	<p>納付交渉履歴の網羅的な記載について（意見47） 実際に電話等での納付相談をすることが出来なかった場合なども含めて、債権管理の取組みについて「対応履歴」に記録を残すことが望まれる。</p>	<p>繋がらなかった場合も含めて対応履歴として記載します。</p>
こどもを守る課	意見	<p>適切な分割納付申請書の作成について（意見48） 債務者に分割返済を認める場合には、①合計額が債務額と一致した分割返済計画書を作成、提出させた上で、②当該計画書にしたがった返済が困難であることが明確になった場合には、最終支払期限前に支払能力を勘案して分割返済計画書の見直しの交渉を実施することで、債権の計画的な回収を図ることが望ましい。</p>	<p>合計額が債務額と一致するように分割返済計画書の様式の見直しを行います。また、支払いが滞っている債務者については、分割返済計画の見直しの交渉を行うなど、債権の計画的な回収を図ります。</p>
こどもを守る課	意見	<p>府より移管された債権の、債権管理の方向性について（意見49） 府からの移行後3年間経過した現在でも、課として大阪府から移管されてきた個別債権の詳細な現況を把握、管理できていない状況である。府からの移管以降の所管課の状況に鑑みると、府と同水準の債権管理が継続できなかったことは十分理解できるものの、早急に府との協議や債務者との面談等により詳細な現況を把握したうえで、必要に応じて各債権の法的手続や徴収停止も含めた債権管理の方向性を整理することが望ましい。</p>	<p>各債権の現況に応じて、法的手続や徴収停止も含めた債権管理の検討を進めます。</p>
こどもを守る課	意見	<p>滞納債権の納付交渉について（意見50） 市は、滞納債権の多くについて、返済予定表に従い、毎月の納付書の送付を行っているのみであり、督促状の送付やその他の返済交渉がなされていなかった。債権毎月の納付書の送付のみでなく、督促・催告状の送付、内規・マニュアル等で基準を定めた上で定期的な電話連絡や訪問等による支払請求や分割納付交渉、債務承認による時効の延長といった債権管理手続を実施することが望ましい。</p>	<p>納付交渉等の基準を定めるなど、滞納債権に関する内規やマニュアルの充実を進めます。</p>
保育課	意見	<p>債権の性質毎の管理について（意見51） 保育料（強制徴収公債権）と時間外保育料（非強制徴収公債権）は、自立執行権の有無、時効中断事由などが相違することにより、その債権の性質によって滞納処分方法が自ずと異なってくるため、それらを同一Excel内で管理すると、誤って両者を同じ性質の債権として処理してしまう恐れがある。したがって、債権の性質が異なる保育料（強制徴収公債権）と時間外保育料（非強制徴収公債権）はその性質の差が判明するような形で、別管理することを検討されたい。</p>	<p>今後も性質が異なる債権を誤って処理することがないように細部まで十分に注意を払い、二重確認をしてExcel及び子ども・子育て支援システムで管理をし、運用します。</p>
保育課	意見	<p>計画的な分割納付について（意見52） 市は、滞納債権整理回収室解散（令和元年度）以後、債務者から滞納額の一括納付が難しいとの申出を受けた場合でも、債務者に計画的な分割納付誓約を行わせるのではなく、電話督促等の時点で納付可能な分を納付させる一時入金という形で債権の回収を図っている。債務者から滞納額の一括納付が難しいとの申出を受けた場合、債務者の返済能力に応じて、完納までの道筋をつけた分割納付誓約書を作成し、債務総額について納付誓約を行うとともに、将来にわたって計画的な分割納付を採用することを検討されたい。</p>	<p>現状の徴収方法に加え、債務者から滞納額の一括納付が難しいとの申出を受けた場合、返済能力に応じて、完納までの道筋をつけた分割納付誓約書を作成し、債務総額について納付誓約を行うとともに、将来にわたって計画的な分割納付を実施します。</p>

担当課	区分	監査の結果又は意見	措置の内容等
保育課	意見	債権の一元管理について（意見53） 各種の事務処理について、上述のような二元管理を行うことは事務の非効率を招き、誤謬リスクも高まるため、一元管理することが望ましい。市は、令和7年度にガバメントクラウド（国が共通する業務について、サーバを準備した上で統一的な仕様書を整理することで、自治体のサーバと仕様書の共通化を図るもの）に移行することを検討しているため、その移行の際に、債権管理を行う上で必要な機能を搭載する等して、新たなシステムで一元的に債権管理できるよう検討されたい。	今後も誤って処理することがないように細部まで十分に注意を払い、二重確認をしてExcel及び子ども・子育て支援システムで管理します。
保育課	意見	債権の滞納処分状況等に関する進捗管理と必要な情報を一元化した一覧表の作成について（意見54） まずは所管課全体で適時に把握することが出来るように、債権の状況についての各種ステータスを一覧表の形式で管理することが望ましい。一覧表を作成することで、債務者に関する情報の整理を行った後、所管課としての方針や優先度を定めて適時に必要な滞納整理手続を実施されたい。	現在の子ども・子育て支援システムで、滞納者一覧等を作成することが可能であるため、一覧とExcelで管理している情報を確認し、管理を行います。
保育課	意見	長期滞留債権について（意見55） 滞納債権整理回収室解散前に差押を実施して時効が中断されているものの、平成28年7月4日の納付後、現在まで滞留している債権が発見された。放置することなく完納に向けて対応することを検討されたい。	優先度等、債務者に関する情報の整理を行ったうえで、適時に必要な電話催告や財産調査等の滞納整理手続を実施し、完納に向けて対応します。
まちづくり推進課	意見	債権放棄及び不納欠損処理の実施を検討すべき（意見56） （サンプルで閲覧した債権について）当該債権は、債務者の住所が不明となっており、連絡も取れていない状況であることから、実質的に今後の債権の回収は不可能であると考えられる。したがって、このまま放置するのではなく、「寝屋川市私債権の管理に関する条例」第12条にもとづき債権放棄を行うとともに不納欠損処理を実施するなど、適切に対応することが望ましい。	回収の見込めない債権については、徴収停止の起案を速やかに行い、そこから債権放棄ができる3年後に債権放棄（不納欠損処理）を行います。
まちづくり推進課	意見	財産調査実施への債務者からの許可について（意見57） 住宅使用料は私債権であるため、財産調査を実施する場合は債務者の同意を得て、任意の調査として行うこととなる。現在の納付誓約書等の様式を変更し、財産調査を行うことに同意する旨の記述を盛り込むとともに、悪質な滞納者については、これを根拠として財産調査の実施を可能とするよう検討されたい。	現在の納付誓約書である「住宅使用料（家賃）分納計画書兼誓約書」の様式に、財産調査を行うことに同意する旨の記述を盛り込み、悪質な滞納者については、これを根拠として財産調査の実施することで、滞納者それぞれの財産状況に応じた適性な分納計画を取入れて、債権管理を行います。
まちづくり推進課	意見	少額滞納債権について（意見58） 市は、債権が残り続ければ、管理事務コストが発生し続けることを勘案し、電話催告等で容易に完納につなげることが出来る債権については、電話催告等を実施して完納させるよう対応することを検討されたい。	定期的に滞納債権の状況を把握を行い、少額の未納を確認次第、電話催促等を行うことで少額滞納債権が発生しないように債権管理を行います。
まちづくり推進課	意見	所管課窓口での現金徴収について（意見59） 所管課窓口による現金納付においては極力控え、取り扱う場合には、リスクを十分に認識した上で、管理を厳正に行うとともに、原則、ステーションや指定金融機関等の窓口での納付を行うよう誘導することについて検討されたい。	滞納債権のうち、現年度分は納付書払い、口座振替払いの2種類の納付方法があるので、口座振替の移行を行っていない入居者に対しては、移行を推進します。 また、現年度分及び滞納繰越分の納付書払いの入居者に対しては、原則、ステーションや指定金融機関等の窓口での納付を行うよう誘導することで、窓口による現金納付を極力控えます。