さいたま市監査委員告示第２５号

さいたま市長から、別添のとおり令和３年度、令和５年度、令和６年度及び令和７年度の包括外部監査結果についての措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法第２５２条の３８第６項の規定により告示する。

令和８年１０月１日

さいたま市監査委員　井　山　剛　之
同　工　藤　道　弘
同　新　井　森　夫
同　吉　田　一　志

包括外部監査の結果に基づく措置の状況（総括表）

（令和８年９月通知）

監査年度	特定の事件 （監査テーマ）	指摘・ 意見の別	対象	指摘事項等の件数 A	過去に措置状況を 通知した件数 B	今回措置状況を 通知する件数 C	対応中の件数 A－B－C
令和６年度	債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について	指摘事項	市長	4	2	0	2
			教育委員会	0	0	0	0
			計	4	2	0	2
		意見	市長	26	22	2	2
			教育委員会	0	0	0	0
			計	26	22	2	2

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P44	意見	**徴収停止基準の明確化**	市では、地方自治法施行令第171条の5の規定に定められた、徴収停止の適用に関して、マニュアル等に一定の定めはあるものの、実務に即した具体の適用方法までは示されていない。そのため、各債権所管課で、徴収停止に至るまでの判断水準にバラつきが生じてしまうおそれがある。 以上より、地方自治法施行令第171条の5に基づく徴収停止の措置に関する具体な対応方法等について、研修の実施やマニュアルを整備することで、市として統一的な対応が取られるような体制を整備することが望まれる。	財政局 税務部 収納対策課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年７月に債権回収マニュアルの改訂を行い、地方自治法施行令第171条の５に基づく徴収停止の措置に関する法令要件や検討する際の調査例等を追記したことで、市として統一的な対応を行う体制の整備を図ったことから、措置済みである。 なお、令和７年10月には、各債権所管課を対象とした研修を実施し、周知を行うこととしている。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P44	意見	**事案審査会の対象債権と個別相談案件の進捗管理**	令和5年度に開催された事案審査会の開催要領及び進捗状況シートを閲覧し、事案審査会の運営は、適切に実施されており、実施結果の記録は、収納対策課及び各債権所管課が共有していることを確かめることができた。 一方で、対象債権について、以下の疑問を感じるとともに改善の余地があると考えた。 ①　各債権所管課が事案審査会に持ち込める債権は3件に限定していること ②　事案審査会の対象となる債権は、債権総額100万円以上かつ10件以上の件数がある債権種類であること ①については、「債権回収業務進行管理マニュアル」によれば、高額滞納案件（概ね5件程度）、困難案件（概ね5件程度）となっているが、事案審査の開催要領では各債権種類当たり3件に限定されている。 この点、担当者に質問したところ、事案審査会は3件としているが、上述したとおり、事案審査会以外でも収納対策課は随時債権所管課からの個別相談を受け付け、各事案をサポートしているとの回答を得た。 しかしながら、個別相談に関しては、あくまで相談にきた滞納案件に対して、対応方針や対応方法を示すもので、事案審査会の対象案件のように年度を通しての管理や回収までの支援をするものではない。 一方で、個別相談にくる案件は、債権所管課では回収が困難であるものの、事案審査会の対象とならない債権や事案審査会にかけられる件数の制限から事案審査会にかけられなかった債権であると考えられる。加えて、このような債権の中には高額のものや債務者が外国人のものもあり、1回の個別相談だけでは対応しきれない案件もあると考えられる。 そのため、個別相談にきた案件についても、進捗を確認することが望まれる。ただし、個別相談にくる案件をすべて収納対策課で進捗管理することは困難と考えられることから、高額かつ困難（債務者が在留資格のない外国人の場合など）な案件など一定の基準を設けて対象案件を限定した上で進捗管理を行っていくといった方針も合わせて作成することが望まれる。また、収納対策課から積極的に進捗を確認するのではなく、債権所管課から顛末を報告させることも対応としては想定される。 次に、②については、「さいたま市債権回収対策基本計画の対象となる債権の基準を定める要領」にて、債権回収対策基本計画の対象となる債権が基準として定められていることに紐づいていると考えられるため、意見26（債権回収対策基本計画の対象となる債権）を参照されたい。 事案審査会の実施方法に限らず、事案審査会や個別相談・個別助言の運用方法を見直し、事案数や対象債権に限らず、債権所管課が希望する事案について債権所管課と収納対策課が事案内容を共有し必要な助言指導を行える体制を整えることが望まれる。	財政局 税務部 収納対策課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年度から事案審査会における審査件数の上限を撤廃することとした。 また、個別相談事案についても、事案審査会の対象案件と同様に進捗確認を行うことを周知しており、債権所管課と事案内容を共有し必要な助言・指導を行える体制を整えていることから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P49	指摘事項	**再審査請求書の進捗管理の徹底**	直近3年間の再審査請求書一覧を閲覧したところ、再審査請求から1年を超えても、審査支払機関から回答がない案件が散見された。 この点、再審査請求以降、市から状況確認は行っておらず、審査支払機関においてどのような状況になっているか把握できていない。再審査請求中の案件は、現時点では確定していないものの、将来的に債権となり市の財源となる可能性があるものであることから、再審査完了まで適切な進捗管理が必要と考えられる。 そのため、再審査請求中の案件について、定期的に審査支払機関に状況の確認を行い、結論に時間を要している理由等を適切に把握して、解決までの進捗を管理することが望まれる。	保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課		**済** **（令和8年3月）**	指摘事項に基づき、令和３年度から令和５年度までの未回答案件について、各審査支払機関に対し、令和７年４月から随時電話等で状況確認を行い、令和７年９月までに回答を得たことで全件の状況を把握した。 今後も引き続き、再審査請求をしてから６か月を超えても回答がない案件については、半年に一度審査支払機関に状況確認を行うこととし、再審査完了まで適切な進捗管理を行うこととしたため、措置済みである。
P50	指摘事項	**未収金回収業務委託に係る契約金額の上限設定**	報酬上限が定められているために、1件あたりが高額の案件が依頼しづらく、依頼したいすべての案件を依頼できないため、案件の抽出についても、市の負担が大きくなっている。また、受託者側でも年度ごとの上限があるため、年度末にかけて回収に制限をかけることや、年度末にかけて回収を進めていくといったような判断を行うことが想定される。 報酬は成功報酬であることから、費用に見合った債権回収が必ず行われているため、委託に出しても資金的には損を被ることはない。また、委託に出さずに回収できなかった場合には債権全体が不納欠損となり、損失を被る。 そのため、債権回収業務委託について、成功報酬を採用する場合には、上限を設定せず、必要な委託ができる体制を整備することが望まれる。ただし、上限廃止によって、本来市が委託せずに回収可能な債権についても債権回収業務委託に出すことがないよう、委託する債権の選定については引き続き留意が必要である。	保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課	○	**対応中**	指摘事項について、市の予算は会計年度ごとに決定し、その予算の範囲において事業を実施する必要がある。そのため、未収金回収業務委託においても予算の範囲で実施する必要があることから、報酬について上限を設定せざるを得ない。 しかしながら、未収金回収業務委託については、回収金額に応じた成功報酬を支払うため費用は増加する一方で未収金が回収できることから、現金収入について改善が見込まれ、上限額の見直しにより、病院事業会計の現金収入向上に貢献できるものと考える。 令和７年度予算において、令和７年10月から令和10年９月までの債務負担行為が設定されたことから、令和10年度予算要求までに委託金額の水準について検討を行う。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P52	意見	**債権回収業務を含む医事関連業務委託の調達方法**	現状の医事関連業務委託に係る調達は一般競争入札であり、債権回収業務だけではなく医事関連業務も幅広く対応する必要があるため、対応できる企業が多くなく入札参加企業も直近では１社となっている。加えて調達仕様は市で定めたものによるため、入札企業の知識や能力を十分に発揮できていない可能性がある。 そのため、専門性の高い医事関連業務委託の調達方法について、より効果的かつ効率的に民間の知見や技術を活用できるよう企画競争や総合評価方式への調達方法の変更も含め、一般競争入札による調達の合理性を改めて検討することが望まれる。	保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課		**済** **（令和7年9月）**	意見について、滞納者の対応などの専門的な業務は、医事課職員又は未収金回収業務委託で対応しており、医事関連業務委託における債権回収業務は、医療費計算後の金額の案内や支払方法の確認など、高度な知識や技術を必要としない会計に付随する一般的な業務であることから、入札参加の障壁にはなっていないものと思料している。 また、債権回収業務以外の医事業務は、医療法等により規制された医療の提供を行うという性質上、自由度が極めて低いこと、600床規模の医療機関に対応できる事業者が限られることから、企画競争や総合評価方式を導入することで享受できるメリットは大きくなく、逆に費用が高くなるおそれがあるため、導入は難しく現状のとおりとすることとしたため、措置済みである。
P52	意見	**支払誓約書の回収率の向上**	支払誓約書の入手は債務者が債務を認めることとなり、債務承認に基づく時効の更新を行うための、重要な書類となる。 そのため、支払誓約書を回収できなかった場合に、直ちに弁護士に委託するのではなく、支払誓約書の返送の催促を行うなど、市で債権回収努力を図ることが望まれる。	保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、電話連絡等の方法による納付の催促と併せて支払誓約書の提出を求め、医療費の支払い意識の向上に努めていくこととしたため、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P60	意見	**区による収納率のバラつき**	収納率と一人当たり債権件数の相関関係には、一人当たり件数が相対的に少ない西福祉事務所や中央福祉事務所は収納率が相対的に高く、逆に、一人当たり件数が相対的に多い岩槻福祉事務所は収納率が相対的に低く、一定の傾向は認められるものの、必ずしも比例関係にはない状況であった。 この点、個々の債権の回収に係る債権回収の困難度合いはそれぞれであるため、一人当たりの債権の件数が収納率の増減に直結するとは限らないものの、一定の影響を及ぼしていることは推察できる。そのため、それぞれの区の収納率の向上に向けた取組の一環として、あらためて人員配置が適切かについて検討することが望まれる。 また、収納率の大小には、以下の要因も密接に、あるいは部分的に関連している可能性もある。すでに債権所管課として取り組んでいる事項も含まれるが、合わせて検討の視点とすることが望まれる。 ・個々の債権の回収に係る困難度 ・個々人の債権管理に関する知見や経験等に応じた債権管理の功拙 ・担当する債権の件数に応じた活動可能時間 ・債権管理担当者とケースワーカーとのコミュニケーションの頻度やコミュニケーションの方法	福祉局 生活福祉部 生活福祉課		**済** **（令和8年3月）**	意見に基づき、各区福祉課に対し生活保護法施行事務監査を行い、人員配置を含む組織体制を確認し、状況に応じた助言を行った。 また、収納率に関連し得る４つの事項について、以下のとおり確認を行ったことから、措置済みである。 ①各債権の回収に係る困難度 ②各職員の債権管理に関する知見や経験等に応じた債権管理の巧拙 令和７年２月から、未済額が100万円以上の事案について、生活福祉課と各区福祉課が共同で債権回収の進行管理を行う取組を開始した。回収状況を生活福祉課が毎月確認し、各区福祉課へ助言等を行うことにより、困難な事案が発生した場合や担当者の経験や知識が不足している場合にも、適切な債権管理を行うことができる体制となった。 ③担当する債権の件数に応じた活動可能時間 令和７年12月24日に、各区福祉課の担当者による会議を行い、各区福祉課の効率的な事務処理方法等について共有し、債権管理事務の改善及び平準化を図った。 ④債権管理担当者とケースワーカーとのコミュニケーションの頻度やコミュニケーションの方法 債権発生未然防止の取組、職員の債権回収に係る意識醸成、債務者の返還意識の醸成を重点取組事項とし、各区福祉課の担当者からケースワーカーや査察指導員への声掛け、債権リストの供覧、研修の実施等、職員間の情報共有を前提とした取組が行われていることを確認した。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P61	意見	**紙資料の削減**	収入未済案件の件数は、令和元年度末の12,212件から令和5年度末には12,497件と増加傾向になり、紙書類も今後も増加することが想定されている。 現行システムを運用する前提では、債権管理簿の出力は極力行わない。あるいは、分割納付に係る契約書類等はPDF保管にするなど、紙書類の増加を抑止する工夫が必要であると考える。 なお、令和7年8月から、自治体共通仕様の新システムが導入される予定である。仕様が一律に決まっており、自治体でカスタマイズできる領域がどの程度であるかは現時点では十分に把握できていないとのことであるが、上記紙の削減にも寄与する運用ができるシステムであることを期待する。	福祉局 生活福祉部 生活福祉課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年８月12日の標準準拠版生活保護システムの稼働までに債権管理事務に係る事務手順を検討し、債権ごとに印刷をしていた債権管理簿をWord又はExcel形式で管理することができるように様式を整備して令和７年８月８日付で各区福祉課長あてに通知する等、紙資料の削減を念頭に置いた見直しを行ったことから、措置済みである。
P64	意見	**現年度分債権の減少のための取組**	収納率の向上には、債権確定後の回収努力が必要であることはもちろんであるが、特に、過年度分の収納率が高い政令市でも10%にも満たないことから、回収努力をするにも限界がある。そのため、債権の発生を未然に防ぐこと（現年度分の債権発生を防止すること）がより重要であると考えられる。 さいたま市独自の施策を行っているものの、抜本的な収納率の改善には至っていない状況である。また、他の政令市とさいたま市では生活保護に係る実情が異なる可能性もあり、一概に収納率の単純比較はできないが、担当者へのヒアリングの内容からは、現時点では、収納率が低いこと（特に、現年度分の収納率が低いこと）の原因分析が必ずしも十分には実施できていない状況である。 債権の発生を未然に防止するための取組や、債権発生後の債権回収施策の充実などにより、市としてコントロールできる現年度分の収納率については、取組や施策を今後より一層充実させるとともに、他団体の取組事例なども参考にしつつ収納率の向上に努めることが求められる。	福祉局 生活福祉部 生活福祉課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、生活保護法施行事務監査の結果等を踏まえて原因分析を行い、収納率が低いことについては、被保護者に係る収入の把握や債権回収の進行管理等の組織的な取組に課題があるものと考えた。そのため、生活福祉課は、令和７年１月末までに各区福祉課に生活保護法施行事務監査を実施し、収入状況の管理方法や催告等の取組に係る進行管理方法等について確認し、必要な助言・指導等を行った。 また、発生後の取組、施策の充実という点においては、令和７年２月から、特に収納率への影響が大きいと考えられる未済額が100万円以上の債権について、生活福祉課と区福祉課が共同で回収状況の進行管理を行う取組を開始した。毎月債権管理の状況を生活福祉課が確認し、各区福祉課へ助言等を行い、各区福祉課では助言等に基づいて債権管理を行うことにより、高額債権を発生直後から重点的に回収する体制とすることができた。 以上のことから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P69	意見	**国民健康保険事業特別会計返納金の不納欠損管理**	国民健康保険事業特別会計返納金については、現状国保システムの情報を不納欠損管理用エクセルに転記した上で、不納欠損を管理している。そのため、国保システムの情報を不納欠損管理用エクセルに転記する際のダブルチェック等職員の事務負担が生じている。加えて、国保システム上は不納欠損機能がないため、国保システム上では正確な債権額を把握できない（不納欠損済の債権もシステム上、残ってしまう）状況になっている。 滞納件数は令和5年度末時点で3,200件あり、年間の不納欠損数も1,300件程度あることから、エクセルで正確な債権金額を把握するには、日々相当な注意が必要と考えられる。 令和8年度に導入される自治体共通仕様の新システムでは、不納欠損も対応可能ということを伺っている。そのため、自治体共通仕様の新システム導入後はこの問題は解決するものと考えられる。 そのため、自治体共通仕様の新システム導入までは、これまでどおり注意を払って債権の管理に当たるとともに、標準システムへの切り替えの際にはエクセル情報の自治体共通仕様の新システムへの計上が漏れることがないよう注意されたい。	福祉局 生活福祉部 国保年金課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、引き続き注意を払って債権を管理するとともに、令和８年１月に予定されている国保標準システムへの切替に向けてシステム開発事業者と相談を重ねており、不能欠損の計上漏れが生じない方法について十分注意をすることとしているため、措置済みである。
P70	意見	**国民健康保険税簡易申告書記載例**	国民健康保険における簡易申告とは保険料の軽減判定等を適正に算定するために所得状況を保険年金課に申告するものである。 さいたま市における国民健康保険税申告書記載例において、「収入があった方の記載欄」の中で「３ その他（事業、不動産、譲渡、公的年金以外の雑所得など）」があるが、当該部分についての記載例や記載上の留意点が記載されていない。 「３その他（事業、不動産、譲渡、公的年金以外の雑所得など）」欄は記入される所得が多岐にわたるとともに、記入が想定される項目が、そもそも確定申告の基準に満たないような所得になっていることから、単に欄を示しただけでは何を記載すべきかが、記入する側では捉えにくいと考えられる。 そのため、記載例において、確定申告の基準に満たない所得であっても記載が必要のある旨や記載にあたっては確定申告の手引きを参照しつつ記載する旨などを示すことで、記入する側で記載する内容が明確に判断できるようにすることが望まれる。	福祉局 生活福祉部 国保年金課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年６月に、確定申告書の手引きを参照しつつ記載する旨を簡易申告書記載例に追記したことから、措置済みである。
P73	意見	**後期高齢者医療保険料の債権管理業務に関する区役所の実績**	今後、団塊世代が後期高齢者を迎える2025年以降、後期高齢者が増加することが予想される。加えて、職員一人当たりの後期高齢者数が増加すると収納率が低下する傾向にあるため、何らかの対応を取らなければ、後期高齢者の増加に伴い収納率が低下するおそれがある。一方で生産年齢人口の減少で職員の確保は難しくなることも想定され、リソースの確保がより一層困難となると考えられる。 今後の少子高齢化による高齢人口の増加、生産年齢人口の減少に対応していくためにも、債権管理における定型業務（催促状や督促状の発送など）を外部委託するなど対応を取ることで、リソースを確保することの検討が必要と考えられる。	福祉局 生活福祉部 国保年金課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年４月から金融機関への財産調査に電子照会を導入する等、債権管理における定型業務の効率化を図ったことから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P76	意見	**強制執行の実施状況**	高齢福祉課では、少なくとも令和3年度から令和5年度にかけては、さいたま市債権管理条例第9条の強制執行等の手続を行った実績はないとのことであった。担当者の説明によれば、理由は、高齢福祉課が所管する債権は発生する滞納金額が高額ではないことが多いため、費用対効果を考慮し、強制執行の実施に関しては慎重に判断しているとのことであった。 債務者は、養護老人ホームに措置入所された者であり、経済的に困窮している場合が多く、また、親族関係も複雑であることも多いことから、債権回収交渉の難易度が高い案件である。 令和5年度末時点の収入未済額は2,706,029円であり、件数は55件であり、一件当たりの平均債権額は49,201円となっている。この金額が少額といえるか否かは判断が伴うが、交渉が長期間にわたる事例が多く見受けられており、債権管理に一定のコストが発生しているのは明らかである。地方自治法施行令第171条の5第3号の「取立てに要する費用」を見積り、もう少し早めに徴収停止の見極めを行う余地がないかを検討することが望ましいと考える。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、収入未済55件について事案ごとに徴収停止の適否を検討した結果、令和７年３月に１件の徴収停止を行った。債権管理に当たっては、措置事務マニュアル等に則り実施しているところであるが、徴収停止措置の適用について改めて各区高齢介護課へ周知を行い、適切に実施することとしたため、措置済みである。
P80	意見	**介護保険料の各区の収納率のバラつき**	滞納繰越分の収納率を向上させるために、滞納者に係る市全体での年齢や所得段階の分析を行うことは効果的と考えられる。しかし、区ごとの収納率にバラつきがある現状では、収納率が向上しない要因が各区にあることも想定される。 そのため、各区の滞納者の状況を分析することで各区の状況を把握し、区ごとに必要な対応を行うことで各区の収納率を底上げし、市全体の収納率向上につなげていくことも必要と考えられる。	福祉局 長寿応援部 介護保険課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、各区の滞納者の状況や収納状況を分析し、具体的な方策を各区と協議した上で令和７年５月に令和７年度債権回収実施計画を策定したことから、措置済みである。
P81	意見	**債権回収実施計画の目標設定**	収納率向上を図るための目標の達成率は差押目標件数10件に対して、実績が令和3年度及び4年度は0件、令和5年度で１件と極めて低くなっているものの、収納率については目標に対する達成率は、ほぼ100%となっている。 本来であれば、収納率向上を図るための目標を達成していくことで到達する目標を設定することで、収納率の向上を図ることが可能とも考えられる。しかし、現状は収納率向上を図るための目標を達成しなくとも、収納率の目標はほぼ達成できてしまっていることから、目標の設定が適切ではなかったとの可能性が考えられる。 今後は、達成できない目標を設定するのではなく、現実的に対応可能で、それを対応していくことで、収納率の向上を図れるような目標を設定することが望まれる。	福祉局 長寿応援部 介護保険課		**済** **（令和7年9月）**	意見を踏まえ、収納率の目標達成に寄与する数値目標を再検討した上で、令和７年度債権回収実施計画の数値目標として独自催告の件数を設定したことから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P87	意見	**高額困難案件（A 事業所案件）**	債権管理には一定の事務コストや事務的な負担が必ず発生する。債務者の破産が確定し配当も受領していることから、以後、債権を回収することが実質的に不可能な状況となっているにもかかわらず、債権管理事務コストを時効まで負担し続けることの合理的な根拠に乏しいと考える。	福祉局 障害福祉部 障害福祉課	○	**対応中**	意見に基づき、不納欠損の検討に当たり法律相談を行ったところ、議会において債権放棄の承認が必要との結論に至ったため、令和８年度中の債権放棄に向けて資料等の準備を行っている。今後、同様の案件があった場合には、案件ごとに債権として維持していくか、早期に不納欠損処理とするか検討を行う等、適切な債権管理を行う。
P87	意見	**高額困難案件（C 事業所案件）**	本件は、破産に向けての対応を弁護士が受任したものであり、破産手続が開始され、破産が確定し配当額があったとしても、配当ゼロ、あるいはわずかな金額であった可能性も高いと推察される。しかしながら、市の顧問弁護士に相談するなどの記録を残し、後任に引き継ぐなど事実関係を把握できる状況のもとで、早期に不納欠損処理を行い、少しでも債権管理事務コストを軽減できる可能性を模索する余地があったのではないかと思料する。 また、令和6年度に不納欠損処理したため、遡及的に本件の対応方針を見直すことはできないが、今後同様の案件が発生した場合には留意すべき点として申し添えるものである。	福祉局 障害福祉部 障害福祉課		**済（令和7年9月）**	意見に基づき、今後同様の案件が発生し、破産手続開始通知書を受理した際には、交付要求書や破産債権届出書を提出するなど、債権回収に向けた手続を行い、配当以上の回収が見込まれない場合は、時効を待たず早期の不納欠損処理を行うなど、債権管理事務コストを軽減できる方法を関係課や市の顧問弁護士に相談し、速やかに適切な処理を行うこととしたため、措置済みである。
P88	意見	**少額債権**	福祉局障害福祉部障害福祉課地域生活支援係が所管する債権のうち、心身障害者扶養共済収入未済額の債務者は8名である。金額は10千円台のものが3件、100千円台のものが4件、1,000千円台のものが1件である。 これらの債権のうち、2件は、債務者が分納に応じ定期的に納付が確認できている債権であり、交渉記録が文書として残っている。一方、残る6件は、債務者が不在等の理由により接触が困難な案件であり、交渉記録がない、あるいは、担当者のメモ書きが断片的に残っている程度の記録にとどまっている債権である。 上述6件の債権は、債務者との接触が困難であり、債権回収のアクションが実質的に行えず、現に交渉も行われていない実質的に徴収停止の状態である。このような債権は、時効を待ち、時効の援用により債権が消滅することになるが、債務者が不在等の理由により接触が困難であることから、時効の援用もできず、債権として残り続けることが想定される。このため、債権管理コストと不納欠損処理するコストとを比較考量の上、債権として管理し続けることの合理性を再検討することが望ましいと考える。	福祉局 障害福祉部 障害福祉課	○	**対応中**	意見に基づき、実質的に徴収停止の状態にある債権６件のうち、令和７年度の事案審査会において対象とした３件について、収納対策課の助言を得ながら今後の管理方針を検討した。このうち１件については完納となり、残り２件については相続人調査を実施し、債務者の整理を行った上で、必要に応じて催告や時効に関する説明を行うこととした。 令和８年度の事案審査会において対象としている３件については、収納対策課の助言を受けながら、令和９年３月までに、今後の管理方針を検討していく。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P92	意見	**延滞金賦課・徴収の徹底**	現状のシステムでは、既に支払われた延滞金の記録にとどまり、本来のあるべき延滞金額は自動的には計算・記録されない仕様となっている。また、現状は本体金額納付後に延滞金の請求はしておらず、本体金額納付時に金融機関窓口からの確認が漏れた場合に、延滞金賦課が徹底できない状況が発生してしまう。また、延滞金の減免処理等については、大まかな取扱いを定めているものの、実務に即した具体の適用方法（困窮状況の確認や通知の時期など）が確立されていない。 そのため、延滞金の賦課・徴収を徹底する体制を整備することが望まれる。現在は、令和3年度の内部監査の指摘を受けて、未納となっている延滞金がいくらあるのか、エクセルを用いて把握していることから、それらを用いて本体納付後に対象者全員に延滞金を請求するなどの対応が考えられる。また、延滞金については条例上賦課・徴収することとなっているため、システム対応できるような改修を行うことを合わせて検討することが望まれる。 仮に延滞金を賦課・徴収しないとする場合には、ルールを明確化し、債務者の生活状況を的確に把握し、適切に運用することが望まれる。	建設局 建築部 住宅政策課	○	**済** **（令和8年9月）**	意見に基づき、延滞金の賦課・徴収に向けて、現在検討中の実務に即した具体的な適用方法や延滞金の請求方法、減免の運用について、埼玉県住宅供給公社との連携体制を構築した。 また、令和８年２月に滞納者に対して延滞金発生に関する文書を通知し、令和８年４月に延滞金に関する取扱要綱を策定し、運用を開始した。 延滞金の賦課・徴収を徹底する体制を整備したことから、措置済みである。 なお、延滞金未納額については、引き続きエクセルを用いて把握していくが、より賦課・徴収を徹底できるようシステム改修に向けて検討していく。
P96	意見	**受益者負担金債権の計画的な対応の実施**	市の下水道の普及率は95%を超え、新たに下水道の供用及び下水の処理を開始する区域の面積は年々減少傾向にある。また、区画整理事業地内を除き、令和7年度までにおおむね下水道整備が完了するよう事業を推進していることからも、供用開始の翌年度にその区域内の土地の所有者へ賦課する受益者負担金については、今後事業規模がさらに縮小していく見込みと伺っている。 他方、債権管理については、時効到来までの5年間は回収に努める必要がある。 現状はこれらの債権管理業務を行う担当職員は南北建設事務所で各1名となっているが、債権数は北部建設事務所に偏りがあるため、債権数の多い北部建設事務所においても、債権回収が滞りなく行われるよう、計画的な債権管理を行っていくことが望まれる。	建設局 下水道部 下水道総務課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、債権数の多い北部建設事務所においても債権回収が滞りなく行われるよう、下水道総務課で督促状や催告書の作成を令和７年度に３回実施し、今後も継続して行っていく予定である。また、事務所に徴収業務を行う会計年度任用職員２名を配置し、積極的に債権回収できる体制を確保した。その他、事案審査会を通して収納対策課と連携を図りながら、回収困難事案に対処しており、今後も計画的な債権管理を行っていくことから、措置済みである。
P97	意見	**滞納処分の実施**	市では、下水道使用料に係る通常の徴収業務は水道局に委託しているが、水道料金が私債権であることから、滞納処分は下水道部門が行う必要がある。しかし、下水道使用料の収納率は99%程度（2月、3月の調定分が納入される翌年度時点）と高く、滞納管理する専任職員がいるわけではないことから、財産調査や差押といった滞納処分はしていない。 滞納を放置した場合、滞納者の納付意識の更なる希薄化や、納期限に納付している者との公平性が保てないだけでなく、未収金を増加させることで、市の財政を圧迫し住民サービスの停止などにつながるおそれもある。 そのため、強制徴収公債権である下水道使用料は、滞納者への納付意識を醸成するためにも、私債権である水道料金と同様の取扱いをするだけではなく、法令上、認められた滞納処分を行っていくことが望まれる。	建設局 下水道部 下水道総務課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、滞納処分を実施している他都市の状況を調査した上で、令和７年８月に本市における滞納処分の対応方針を作成し、対象債権や財産調査に優先度をつけて滞納処分を行っていくこととした。その上で、担当課の事務負担や水道局から下水道部門への債権の返還方法・時期、債権の管理方法等について、引き続き関係部署との協議を進めていることから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P104	意見	**債権管理台帳の決裁方法**	債権管理台帳システム上、電子決裁の仕組みが実装されていないため、紙での運用となっている。年々増加する膨大な紙書類を保管するスペースや紙運用による情報へのアクセスのしにくさなどを考慮した場合、システム内での電子決裁ができる運用とすることが望ましいと考える。 この点、水道局でも同じ問題認識を持っており、市の電子決裁システムとの連携の可否も併せて検討中とのことである。引き続き事務の効率化の観点での検討を継続されたい。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、水道料金システム内で徴収停止の電子決裁ができる運用の必要性を改めて確認しており、今後は令和９年３月末までのシステム改修に向けて、関係部署との協議を進めている。事務の効率化の観点での検討を継続していくことから、措置済みである。
P107	意見	**少額債権の議会報告**	令和5年度末に不納欠損処理した債権790件のうち782件は債権放棄を原因とするものであり、不納欠損処理事由の99%を占める。放棄した債権は、すべて議会への報告が必要となり、事前の庁内協議のために必要とされている債権放棄調書には、金額の多寡にかかわらず1件毎に上記の情報を記載する。しかし、債権放棄調書の内容は、①債権管理台帳に記載されている内容と多くの部分で重複すること、②数千円の債権に対してまでこれらの情報を網羅的に記載する必要があるか疑問であること等から、当該運用に改善の余地があるのではないかと考える。 特に、水道料金は債権放棄に至る経緯がパターン化されていることが多いため、各パターンに応じた調書作成から確認までの効率的な管理を行うことなど、事務負担の軽減を図る方法を検討されたい。 現在、水道局は、徴収停止について規定する地方自治法施行令第171条の5第3号の「債権金額が少額」の考え方について、合理的な根拠に基づき少額の定義づけを行っている。この考え方に基づき運用できるようになった場合は、徴収停止後1年で債権放棄することが容易になることから、債権放棄の件数は今後増加することが見込まれる。このことからも、「債権放棄しやすくなり債権管理を行う件数が減少したが、債権放棄のための事務負担が増加する」といった本末転倒な事態は避けるべきであるため、そのような状況にならぬよう事務処理フローの見直しなどもあわせて検討することが望ましいことを申し添える。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年度の債権放棄に向けて関係課所との打合せを実施し、財政局への事前協議に向けて準備を進めている。また、令和７年７月に水道料金システムの改修を行い、債権放棄調書の作成及び債権放棄通知書の発送を自動化することで、債権放棄に係る事務負担の軽減を図っていることから、措置済みである。
P107	意見	**弁護士との契約年数**	債権回収事務は、収納受託事務以上に、秘匿性の高い債務者との交渉や法的措置に係る手続が含まれるなど、債権回収に長期間を要するケースも考えられる。また、現に、弁護士に委託してから、結果的に回収不能であることが確定するまで2年超かかった高額困難案件も発生している。 水道局では、指名競争入札により債権回収事務の委託先を選定している。外部委託を開始した令和2年度は現委託先とは異なる弁護士事務所に委託していたが、令和3年度以降は、現弁護士事務所への委託が継続している。直近の令和5年度では、さいたま市の業者登録台帳に記載された3団体による指名競争入札を行ったが、2団体が辞退したことで結果的に1者応札となった。 債権回収には一定の期間を要し、長期に及ぶケースもあることや、実質的に1者応札となっている実情から、2年の契約期間を延ばすことも検討の余地があるのではないかと考える。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、債権回収事務に係る業務委託の契約期間について検討した結果、令和８年７月からの次期契約の契約期間は36か月とする方向で準備を進めていることから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P108	指摘事項	**業務月報の確認不足**	業務月報に記載された回収金額合計（累計金額）と、監査人が再計算した金額に齟齬が認められた。差異の金額は各月で増減しており、最終的に年度末における差異は9,937 円である。 差異の原因が、各月の回収金額の記載誤りによるものなのか、単に累計金額の算定誤りによるものなのかが判然としないため、一概に結論付けることはできないが、回収金額に応じて委託料が決まるため、差異の原因を把握するとともに、委託先に対して業務月報を正確に記載すべきことを申し入れる必要がある。 なお、本件に関しては、実地監査期間中に委託先へ依頼し、正確な業務月報を徴収しており（弁護士費用に過不足はなかった。）、不備は是正されているが、監査対象である令和5年度時点では不備が存在していたことから記載するものである。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	指摘事項に関しては、委託先の法律事務所から提出された業務月報の収納件数の累計件数の計算が誤っていたため、令和６年８月21日に委託先との調整を行い、修正を行った。以降は委託先からの月次業務報告時に水道局で回収金額の月次だけでなく累計の確認も複数名で行っており、再発防止策を講じていることから、措置済みである。
P110	意見	**電子契約の促進**	現在、給水契約は、電話またはインターネットによる届け出により行うことができる。 電話届出の場合は、申込者が急ぎ対応を要望するなどにより、申込者から聴取する情報が限定的になる可能性もあり、仮に、申込者が未納者となり、債権管理するに際しての情報として、インターネット届出と電話届け出では情報の格差が生じる可能性がある。 情報として充実しているインターネットによる届け出をメインの届け出方法とし、電話届け出はサブ（インターネット利用者でない市民等）とするなど、インターネット届出や、現在進めているアプリでの届出をより一層推進することが望まれる。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、令和７年４月から随時、ホームページや広報誌等の給水契約に関する掲載内容をインターネットによる届出に誘導するように見直している。また、電話受付時にＩＶＲ（自動音声機能）を利用し、水道局アプリからの届出を促す案内を行うようにしたことで、インターネットによる届出の推進を図ったことから、措置済みである。
P110	意見	**遅延損害金の設定**	債権回収業務にあたっては、単に債権を回収する点だけではなく、期限までに納付している者との公平性や督促等の回収にかかったコストも考慮する必要がある。 この点、水道料金債権は私法上の債権であることから、原則として民法の規律が適用され、民法上の契約自由の原則に従い、契約に履行遅延などがあった場合の遅延損害金を設定できると考えられる。また、契約に定めがない場合であっても、民法上の規律が適用され、民法第415条・第419条に基づく遅延損害金を請求・徴収できると考えられる。 加えて、他の政令市で遅延損害金を設定している事例がある。 遅延損害金には、早期の納付を促すことに加え、期限までに納付した者との公平性を保ち、滞納者への懲罰的な意義もあると考えられる。また、滞納者への対応にはコストもかかることから、そのコストを滞納者自身に負担させる点からも、遅延損害金を設定することを検討することが望まれる。	水道局 業務部 営業課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、水道料金における遅延損害金の設定について検討を行った。本市では通常120日間滞納した場合に給水を停止する運用としており、次期納付分の早期納付の促進や早期支払者との公平性の確保を図っている。これにより、120日以内で収納に至るケースが大半であり、他都市の状況（利率３%1,000円未満切り捨て）を参考に計算をすると、120日間で遅延損害金が発生する滞納額は概ね10万円以上となることが分かったが、短期間で10万円を超える滞納となるケースは稀であり、遅延損害金が発生する場合は極めて少ないことが想定される。 以上のことから、システム改修に係る費用等との費用対効果を考慮して、設定は行わないこととしたため、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P112	指摘事項	**回収見込みがないとして不納欠損処理した債権**	さいたま市債権管理条例が平成28年4月1日から施行されるまで、市では債権放棄に関する明確な基準がなかったことから、水道局では、債権放棄を行わず、実質的に回収不能な分を不納欠損処理していた。この処理自体は、実態を会計処理に反映したものであり、必ずしも誤った処理あるいは不適切な処理ではなかったとの説明を受けた。 市の債権としては残っている（債権の放棄や消滅はしていない）ものの、会計上は不納欠損処理されており債権として計上されていないものが、令和5年度末時点で69,759件、357,079千円ある。 これらの債権は、市の債権としては残っているものの（債権の放棄や消滅はしていない）、会計上は不納欠損処理した債権であり、既に時効も到来している。また、3.5億円の債権残高に対して、現金回収できたのは過去4年間で数十万円であり、回収可能性は極めて低いと考えられる。 このような債権回収の可能性が低い母集団に対して、債権管理（入金があった場合の債権の消込や債権放棄の要件を満たすための事務手続等）をし続けることは、経済合理性について疑問を感じるところである。 市の法務部門や収納対策課への相談や協力を得つつ、条例に照らした債権放棄の可否を検討することなどを含めた抜本的な当該債権の消滅処理を行うことにより、債権管理の手間を削減するとともに、実際の債権と会計上の債権の不整合を解消する必要がある。	水道局 業務部 営業課	○	**対応中**	指摘事項に基づき、不納欠損済債権を債務者ごとに調査し、水道局営業系業務受託者の協力を得て令和８年９月から催告を進める。さらに、収納に至らなかった債権については、法律事務所に未収金回収依頼を行い、今後どの程度のペースで進められるか、どの程度債権の消滅を図れるのかを検証するとともに、さいたま市債権管理条例に基づき放棄できる債権については、事務処理を進める。 以上により、実際の債権と会計上の債権の不整合の解消を進めるとともに、より効率的な管理方法の検討を進める。
P113	意見	**債権管理体制の確立・強化**	債権所管課での債権回収意欲を醸成し、維持向上するためには、さいたま市債権回収対策基本計画で目標としている「債権所管課の自立した債権徴収体制の確立」が必要である。 一方で、債権回収の現業部署である各区役所での収納率のばらつきや、リソースの関係で強制執行等の高度な債権回収手続きに着手できていない状況が認められている。債権の特殊性により、各債権所管課の収納率にばらつきが生じることはやむを得ないと考えられるが、同じ債権について区役所ごとの収納率のばらつきは是正すべきである。 収納対策課の担当者の説明によれば、「市税も以前は各区で徴収を行っており、その中で、徴収体制も段階的に見直しを行い現在の市税事務所体制に集約し、徴収体制の確立、ノウハウの蓄積を行ってきた。」とのことである。 他の債権所管課についても、債権管理業務以外の業務も日常業務として行っている状況ではあるが、人員配置や役割分担の見直しを行うこと、収納対策課等の債権回収専門組織との連携を強化すること、債権回収マニュアル等をより一層充実することなどにより、債権管理業務へ適切なリソースを投入し、強制執行等の高度な債権回収手続きをできる体制を確立・強化する必要がある。 そして、債権所管課が自立した債権徴収体制を確立した暁には、より効率的な債権回収事務を目指し、名寄せシステムの構築や債権回収専門部署のリソースの増強や、債権の時効管理方法やシステムの標準化等を踏まえながら、滞納処分等の債権回収手続を債権回収専門部署が一括して手続を行うこと（債権管理の一元化）の可否をあらためて検討することが望まれる。	財政局 税務部 収納対策課		**済** **（令和8年3月）**	意見に基づき、徴収体制の確立・強化を推進するため、令和８年４月から令和13年３月までを実施期間とする次期さいたま市債権回収対策基本計画において、新たに債権所管課と区役所等のより一層の連携や効率的な債権回収事務の研究を盛り込む改定を行ったことから、措置済みである。 なお、債権管理の一元化の可否については、課題が多岐にわたることから現時点で検討段階にないが、効率的な債権回収事務の確立・強化に向け、各債権所管課と連携し、継続して取り組んでいく。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
				福祉局 生活福祉部 生活福祉課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、区役所ごとの収納率のばらつきについては、令和７年２月から、特に収納率への影響が大きいと考えられる未済額が100万円以上の債権について、区役所だけでなく本庁も関わり、共同で債権管理状況の進行管理を行う取組を開始した。 また、債権管理体制については、これまでも収納対策課等の債権回収専門組織との連携や債権回収マニュアルの策定等に努めてきたところであるが、令和７年９月に他の政令指定都市に取組状況を照会した結果も踏まえ、改めて事務分担の見直しやマニュアルのより一層の充実を図ることで、債権管理体制の確立・強化に向け、継続して取り組んでいくこととしたため、措置済みである。
				保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、債権管理の状況に応じ、令和７年４月に医事課債権管理マニュアルの法的措置に関する見直しを行う等、債権徴収体制の強化に向けた事務の見直しを随時行っている。 また、収納対策課が作成した債権回収マニュアル・法的措置編に沿った法的措置及び関係する手続を進めることとしたため、債権回収専門組織との連携を強化しているところである。 以上のように、債権管理体制の確立・強化に向け、継続して取り組んでいくこととしたため、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
				福祉局 生活福祉部 国保年金課	○	**済** **（令和8年9月）**	意見に基づき、区役所ごとの収納率のばらつきの是正を図るため、令和８年３月に各区役所の担当者を対象とした債権回収に関する研修（差押調書作成研修）を実施した。 また、債権管理体制の確立及び強化に向けて、本庁と区役所との連携を強化するため、目標及び取組内容の共有を行うとともに、本庁において各区の進捗状況を把握し、取組に遅れが見られる場合には適宜改善を求めるなどの取組を実施している。 さらに、令和８年１月に稼働した新システムへの対応を踏まえ、債権回収マニュアルの更新及び内容の充実を図った。 以上のことから、措置済みである。
				福祉局 長寿応援部 高齢福祉課		**済** **（令和7年9月）**	意見に関して、老人ホーム入所・保護者負担金の収納率に各区でばらつきが発生することは、債権件数が少なく、必ずしも全区で債権が発生するわけではないため、やむを得ないものと考えている。 しかしながら、債務者死亡による相続人の調査フローや収入未済事案ごとの徴収停止に係る適否の検討などにおいて、各区で統一した事務がなされるよう改めて事務分担やマニュアルの周知を行い、債権管理体制の確立・強化に向け、継続して取り組んでいくこととしたため、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
				福祉局 長寿応援部 介護保険課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、各区の状況を分析したところ、収納率が低い区は口座振替利用率が低く非課税世帯率が高いという結果が得られたため、収納率の低い区においては、65歳到達月の被保険者証送付時（納入通知書送付前）に、口座振替依頼書を同封することとした。 また、債権管理体制についても、改めて事務分担の見直しやマニュアルのより一層の充実を図ることで債権管理体制の確立・強化に向け、継続して取り組んでいくこととしたため、措置済みである。
				福祉局 障害福祉部 障害福祉課		**済** **（令和8年3月）**	意見に基づき、各区役所での収納率のばらつきについて検証したところ、当課所管の債権は基本的には少額債権であるが、複数月にわたる過払い等により高額となっている一部の債権の収納率が低く、特定の区役所における収納率の低下につながっていることが確認できた。そのため、各区役所の担当者に対し、高額な債権については分納も可能である旨を改めて周知し、収納率の向上に努めた。 また、債権管理体制についても、改めて事務分担の見直しやマニュアル等（事務取扱の手引き）のより一層の充実を図ることで債権管理体制の確立・強化に向け、継続して取り組んでいくこととしたため、措置済みである。
				建設局 建築部 住宅政策課	○	**済** **（令和8年9月）**	意見に基づき、滞納初期段階への対応を強化し、個々の状況に応じた債権回収を実施するため、令和８年４月に、市営住宅の管理代行者である埼玉県住宅供給公社との連携体制を構築した。 また、令和８年４月に延滞金に関する取扱要綱を策定し、債権徴収体制の整備を図ったことから、措置済みである。

◆令和６年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について　　（令和８年９月　市長通知分）

報告書記載箇所	指摘・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応所管課	今回通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
				建設局 下水道部 下水道総務課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、下水道事業受益者負担金について、令和６年度に北部建設事務所で実施した給与差押えの実績を基に、令和７年３月に債権回収マニュアルの改訂を行った。マニュアルをより一層充実させることにより、強制執行等の高度な債権回収手続きをできる体制の強化に取り組んだことから、措置済みである。
				水道局 業務部 営業課	○	**済** **（令和8年9月）**	意見に基づき、収納対策課主催の研修や日本水道協会等の外部団体主催の研修に参加し、債権管理に関する知識を深めた。令和８年３月に「事務取扱の手引き」を改訂し、北部水道営業所と南部水道営業所での債権の取扱いの統一を図ったことから、措置済みである。
P114	意見	**債権回収対策基本計画の対象となる債権**	今回の実地監査で、基準の準拠性には問題ないものの、債権回収対策基本計画の対象となっていないが、対象とすべきではないかと考えられる以下の事案が識別された。 ①介護給付費等の不正請求に伴う返還金及び加算金 ②介護給付費等の過誤申し立てによる返還金 ③障害児通所給付費の不正請求に伴う返還金及び加算金 上記①～③の債権は、基準の要件を満たさないため、債権回収対策基本計画の対象債権とはなっていない。 しかし、それ以上に、件数が少なくても1件当たりの債権額が大きい場合など債務者との交渉状況は考慮する必要はあるものの、収納対策課と連携することで、債権回収がより促進される可能性もあることから、基準の要件を全て満たさなければ債権回収対策基本計画の枠組みでの回収促進策ができない建付けとなっている現行の基準を、一方を満たしていれば対象債権とするなどの基準の見直しや弾力的な運用条項を設ける必要があると考える。 収納対策課の担当者によれば、債権回収の優先度や効率性を考慮するために要領により基準を設けているが、債権所管課からの相談があれば、上記基準外の債権についても相談を受け付けており、一律に債権回収対策の枠組みから排除しているものではないとの回答を得ており、必要な対応は行っていることは理解できる。しかし、要領に基準として明記されている以上、債権所管課の立場では対象にならない債権に関しては相談したくても相談できない（あるいは相談しない）と判断する可能性もあることから、高額の債権については、収納対策課から債権所管課にアプローチし、事案審査会や個別相談を促すことや、そのような債権がある場合は、所管課からも積極的に収納対策課へ相談依頼するなどの取組も実施できないか併せて検討することが望まれる。	財政局 税務部 収納対策課		**済** **（令和7年9月）**	意見に基づき、債権回収対策基本計画の対象債権とはなっていない債権についても、債権所管課からの相談を受け付けている旨を定期的に周知している。また、令和７年度から事案審査会における審査件数の上限を撤廃したほか、個別相談事案も事案審査会の対象案件と同様に進捗確認を行うことを周知している。 以上のように、債権所管課と収納対策課が連携して債権回収を促進する体制を整えていることから、措置済みである。