

令和 6 年度

包括外部監査の結果報告書

債権（貸付金を除く）の管理に
係る財務事務について

令和 7 年 3 月

さいたま市包括外部監査人
公認会計士 小 松 聡

目次

第 1 章	外部監査の概要	3
1	外部監査の種類	3
2	選定した特定の事件	3
3	特定の事件を選定した理由	3
4	外部監査の対象期間	4
5	監査対象部局	4
6	主な監査手続について	4
7	外部監査の実施期間	4
8	包括外部監査人補助者の資格及び氏名	4
9	利害関係	5
第 2 章	地方公共団体における債権の概要と管理事務	6
1	債権の定義	6
2	債権の分類	6
3	債権回収管理の概要	9
(1)	債権回収管理の主な流れ	9
(2)	債権回収管理の概要	11
第 3 章	さいたま市の債権管理の状況	20
1	さいたま市の収入未済額の状況	20
2	さいたま市の債権管理適正化に向けた取組	27
(1)	行財政計画における位置づけ	27
(2)	さいたま市の債権管理に関する条例・規則	32
(3)	債権管理の推進体制・取組	33
第 4 章	外部監査の結果及び意見の概要	36
1	監査対象部局の選定方法	36
2	主な監査手続	36
3	監査の結果及び意見の概要	37
第 5 章	監査の結果及び意見	40
1	財政局税務部収納対策課	40
2	保健衛生局市立病院病院経営部医事課	46
3	福祉局生活福祉部生活福祉課	53
4	福祉局生活福祉部国保年金課	65

5	福祉局長寿応援部高齢福祉課	74
6	福祉局長寿応援部介護保険課	78
7	福祉局障害福祉部障害福祉課	82
8	建設局建築部住宅政策課	89
9	建設局下水道部下水道総務課	93
10	水道局.....	98
11	全般的事項.....	113
12	最後に.....	116

包括外部監査の結果報告書

さいたま市包括外部監査人 公認会計士 小松 聡

第 1 章 外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 27 第 2 項に定めるさいたま市との包括外部監査契約に基づく監査

2 選定した特定の事件

債権（貸付金を除く）の管理に係る財務事務について

3 特定の事件を選定した理由

さいたま市の人口は、現在増加傾向にあるが、将来、持続的な人口減少に転じることが予想されている（現時点では、2035 年頃をピークに人口減少に転じると推計されている。）。さいたま市に限ったことではないが、社会保障関係費が増加するなかで、少子高齢化により、生産年齢人口の減少による税収等の減少が、市の財政を圧迫することが懸念されている。このような中でも、市民生活の向上と活力ある都市づくりを推進するためには、確実な市税等の徴収を含む債権の回収の努力が必要である。

さいたま市の令和 4 年度の統一的な基準による財務書類によれば、貸借対照表の固定資産に長期延滞債権が 75 億 14 百万円計上され、徴収不能引当金が 14 億 26 百万円計上されている。また、流動資産にも、未収金が 123 億 88 百万円計上され、徴収不能引当金が 30 百万円計上されている（上記貸借対照表の金額は、特別会計や公営企業会計等も含む全体貸借対照表に記載された金額である。）。徴収不能引当金は、市の収入として調定されたものの、回収できない可能性のリスク額の目安となる金額であり、将来的に市の負担増加（現金収入が得られない意味での負担増加）となる可能性がある。

さいたま市では、平成 20 年 8 月にさいたま市債権回収対策基本計画を策定、平成 28 年 3 月にさいたま市債権管理条例及び同施行規則を制定し、日々、上記債権の管理業務に邁進していると理解されるが、外部監査人の立場から、債権管理が債権管理条例及び同施行規則に従い適切に行われているかを検証するとともに、有効性、効率性及び経済性の観点からも検証することが有意義であると判断しテーマとして選定した。

4 外部監査の対象期間

令和5年度及び必要に応じ他の年度

5 監査対象部局

主な債権を有する以下の部局とする。

- ・ 財政局税務部及び北・南部市税事務所
- ・ 保健衛生局市立病院
- ・ 福祉局生活福祉部、長寿応援部及び障害福祉部
- ・ 建設局下水道部及び建築部
- ・ 水道局業務部

なお、監査対象部局の選定方法については、「第4章 外部監査の結果及び意見の概要 1 監査対象部局の選定方法」に記載している。

6 主な監査手続について

実施した監査手続は以下のとおりである。

- ◆さいたま市債権回収対策基本計画の債権管理の遂行状況について、関連書類の閲覧と担当課へのヒアリングを行った。
- ◆合規性の観点で事務書類の関連規則等との照合を行った。
- ◆事務の執行に際し、経済性・効率性をどのように担保しているかについて、関連資料の閲覧と担当課へのヒアリング及び調査・分析等を行った。
- ◆事務の執行が、市民負担の公平の確保及び行財政運営の円滑化に資するために有効であるかについて、関連資料の閲覧と担当課へのヒアリング及び調査・分析等を行った。
- ◆その他監査の過程で必要と認めた手続を実施した。

7 外部監査の実施期間

令和6年7月11日から令和7年3月31日まで

8 包括外部監査人補助者の資格及び氏名

公認会計士	長村彌角
公認会計士	田高禎治
公認会計士	菊地健太
公認会計士	久保美季
公認会計士	島村友浩

公認会計士	渡邊祐樹
公認会計士論文式試験合格者	高橋英隆
公認会計士論文式試験合格者	福井 拓
公認会計士論文式試験合格者	橋本雄一

9 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

報告書表中の金額は、単位未満を切り捨て表示しているため、総数と内訳の合計とが一致しない場合がある。
--

第2章 地方公共団体における債権の概要と管理事務

1 債権の定義

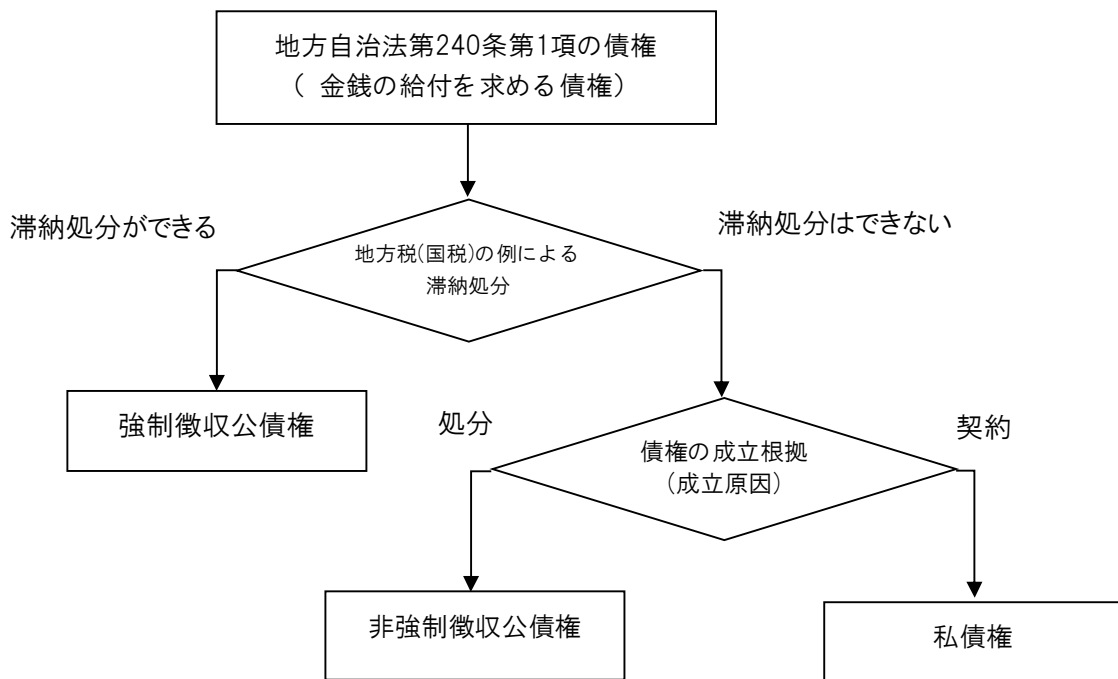
債権とは、「金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利」とされている（地方自治法第240条第1項）。

一般的に債権とは、ある特定人（債権者）が他の特定人（債務者）に対して一定の行為（給付）を請求する権利であり、金銭の給付を目的とする金銭債権と財貨又は労務の提供を目的とする非金銭債権が含まれるところ、地方公共団体が財産として管理すべき債権は、地方自治法第240条第1項より金銭債権に限定される。

なお、地方自治法第240条第2項及び第3項で債権の保全措置、緩和措置等について規定し、第231条の3では分担金、使用料、加入金、手数料及び過料その他の歳入に係る督促、滞納処分等について規定されている。

2 債権の分類

地方公共団体が財産として管理すべき債権は、滞納処分による徴収可否と成立原因により、公法上の原因に基づいて発生する公債権である強制徴収公債権、非強制徴収公債権と、私法上の原因に基づいて発生する私債権に分類される（地方自治法第231条の3第1項、3項）。



出所：市作成資料より抜粋

(1) 成立原因の違い

地方公共団体が管理する債権は、公法上の原因に基づいて発生する債権である公債権と私法上の原因に基づいて発生する私債権の二つに分類される。

公債権は、法令の定めにより発生するものであり、原則として相手方の同意を必要とせず、地方公共団体の決定のもとで発生する。一方で、私債権は、私人間の契約等に基づく行為と同様のものであり、原則として地方公共団体と相手方の同意のもとで発生する。

(2) 徴収方法の違い

公債権のうち強制徴収公債権は、裁判所からの債務名義を得ることなく地方公共団体の名義で法律の規定に従い、相手方の意思に反して行政行為の内容を強制または自力で実現することができる権利（以下「自力執行権」という。）が認められており、滞納等があった場合に地方公共団体が自ら強制徴収することが可能となっている。一方で、非強制徴収公債権及び私債権は、通常の私人間の契約等と同様に、強制徴収のためには訴えの提起等を通じて裁判所からの債務名義を得ることが必要となる。

公債権と私債権の主な特徴は以下のとおりである。

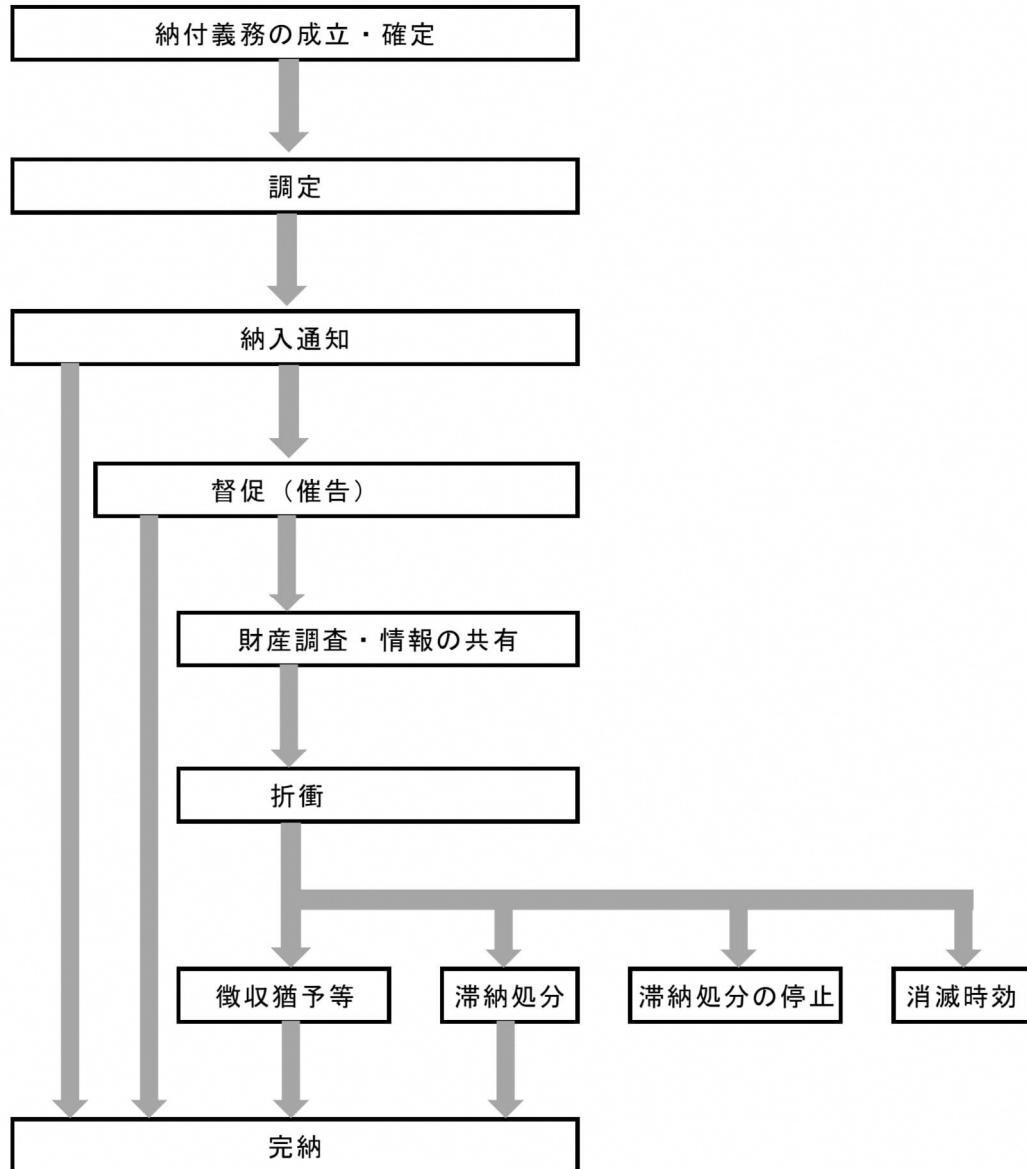
	公債権		私債権
	強制徴収 公債権	非強制徴収 公債権	
発生原因	公法上の原因（賦課、処分等）		私法上の原因（契約等）
不服申立	可能		不可
時効期間	5年又は2年	5年	原則5年 損害賠償の一部 10年
自力執行力 （回収方法）	あり （滞納処分）	なし （支払督促や訴えの提起等を通じ強制執行）	
財産調査権	あり	なし	
債権の消滅	時効期間の経過により消滅 時効の援用不要		時効の援用 債権の放棄
具体的な 債権名	・市税 ・国民健康保険税 ・介護保険料 ・後期高齢者医療保険料 ・生活保護費返還金 ・公立保育所使用料	・墓地管理料、納骨堂使用料 ・生活保護費返還金 ・心身障害者福祉手当返還金 ・国民健康保険事業特別会計返納金 ・放課後児童ク	・緊急生活資金貸付金 ・心身障害者扶養共済収入 ・高額療養費貸付金 ・入院医療費、外来医療費 ・母子父子寡婦福祉資金貸付金 ・病児保育利用料 ・市営住宅使用料

	公債権		私債権
	強制徴収 公債権	非強制徴収 公債権	
	•私立保育所保護者負担金 •児童福祉施設保護者負担金 •下水道使用料 •下水道事業受益者負担金 •換地清算金徴収金 •道路占用料	- ラブ使用料 •児童手当等返還金 •児童扶養手当返還金 •高等学校授業料 •老人ホーム入所・保護者負担金 •し尿処理手数料	•水洗便所改造資金貸付金 •水道料金 •入学準備金、奨学金貸付金 •市営住宅使用料 •工事前払返還金利子収入 •公立保育所時間外保育使用料

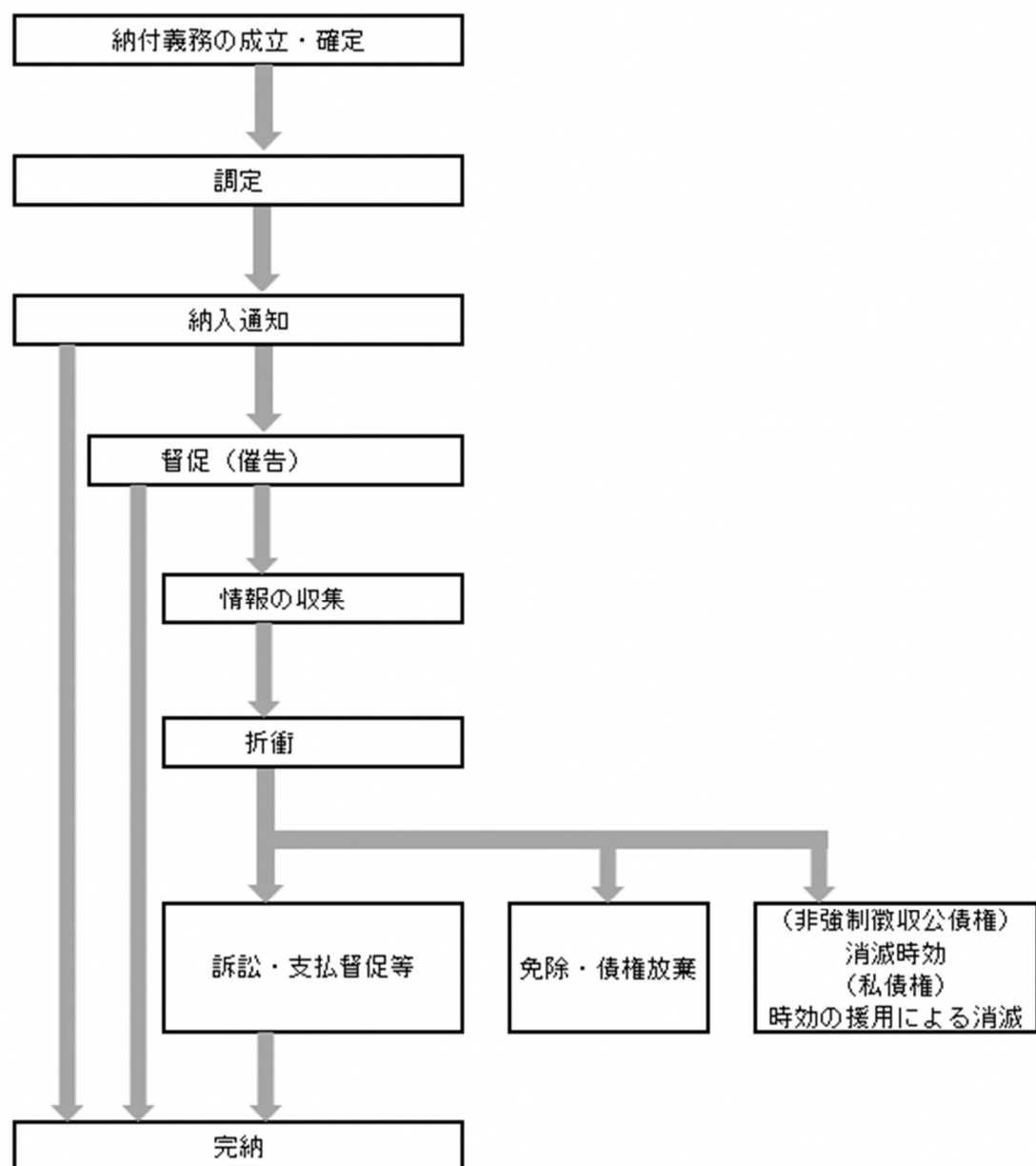
3 債権回収管理の概要

(1) 債権回収管理の主な流れ

① 強制徴収公債権



② 非強制徴収公債権・私債権



(2) 債権回収管理の概要

① 納入義務の成立・確定

地方公共団体の債権は、法令又は法令に基づく行政処分による納付義務の成立・確定（強制徴収公債権、非強制徴収公債権）、又は申請に対する許可や契約など（私債権）により発生し、手続は原則として書面により行われる。

② 調定

調定とは、歳入を収入しようとするときに必要な事項について調査決定をすることであり、法令、契約書等の関係書類に基づき、所属年度、歳入科目、納入すべき金額、納入義務者、納付期限、納付場所を決定する（さいたま市会計規則第 19 条第 1・2 項）。

③ 納入通知

納入通知とは、納入義務者に対して納入すべき金額、納付期限、納入場所等を促す通知であり、調定をしたとき、納入通知書を作成して納入義務者へ送付されるものである。地方自治法第 231 条において、普通地方公共団体の歳入を収入するときは、政令の定めるところにより、これを調定し、納入義務者に対して納入の通知をしなければならないと規定されている。この規定は、租税債権以外の公債権、私債権のいずれにも適用がある。租税債権については地方税法第 13 条第 1 項、に同様の規定がされている。

なお、納入通知は、時効更新の効力を有する（地方税法第 18 条の 2、地方自治法第 236 条第 4 項）。

④ 収納管理

債権の収納は、銀行や郵便局での口座振替による収納や銀行振込、会計担当窓口での収納、生活保護費からの代理納付等の方法があるが、現金の出納及び保管は会計管理者の権限であり、現金納付の場合はその納付金は会計管理者が保管し、振替納付の場合は金融機関や郵便局から納入済通知書が会計管理者に送付される。

一方で、個々の債権管理は、債権発生以降の納付状況や債務者との交渉記録、督促及び催告、財産調査の状況等を、債権の所管課ごとに債権管理簿に記録して行われるため（さいたま市財産規則第 54 条）、収納については、納入済通知書及び財務会計システム等の入金情報を基に、所管課ごとの債権管理簿に反映され管理される。

⑤ 督促（催告）

督促とは、債権について納期限が経過しても完納されない場合に支払を促

す行為のことである。強制徴収公債権の場合は、地方自治法第 231 条の 3 の第 1 項（地方税は地方税法第 329 条第 1 項等、その他個別法に規定がある場合は個別法）に基づいて行い、非強制徴収公債権及び私債権の場合は、地方自治法第 240 条第 2 項及び地方自治法施行令第 171 条に基づいて行われる。

催告とは、債務者に対して債務の履行を請求する行為全般のことであり、督促も催告の一種で、地方自治法等に規定された特別な催告といえる。地方公共団体の最初の督促には、地方自治法第 236 条第 4 項による時効更新効力がある。一方で 2 回目以降の督促には、民法第 150 条が適用される場合を除き、時効更新効力がない。このため、督促も催告も債権者として債務の履行を求める行為であることは同じであるが、実務上、地方自治法第 236 条第 4 項による時効更新効力があるものを督促といい、以降の再督促を催告としている。

なお、督促・催告の種類には、督促は書面（文書）、催告は書面（文書）・電話・臨戸（訪問）がある。

督促の比較

	強制徴収公債権	非強制徴収公債権	私債権
根拠条文	- 各債権の個別法（地方税法第 329 条第 1 項等） - 地方自治法第 231 条の 3 第 1 項 - さいたま市債権管理条例第 6 条	- 地方自治法第 231 条の 3 第 1 項 - 地方自治法第 240 条第 2 項 - さいたま市債権管理条例第 6 条	- 地方自治法施行令第 171 条 - さいたま市債権管理条例第 6 条
発付時期	- 地方税法は納期限 20 日以内（ただし、さいたま市はさいたま市市税条例第 13 条により 30 日以内） - 各債権の個別法 - さいたま市債権管理条例施行規則第 3 条（納期限後 30 日以内）	- 各債権の個別法 - さいたま市債権管理条例施行規則第 3 条（納期限後 30 日以内）	
督促期限	- 期限は定めなくてよい（地方税） - 期限を定めて督促する（その他の債権）	期限を定めて督促する	
時効更新の効力	1 回目の督促に限り、絶対的に時効が更新する		

	強制徴収公債権	非強制徴収公債権	私債権
滞納処分、強制執行との関係	滞納処分の前提要件となる	督促の有無にかかわらず、裁判手続等により債務名義を取得し、裁判所を通して強制執行できる	

出所：市作成資料より抜粋

⑥ 財産調査・情報の共有・情報の収集

財産調査とは、債務について督促及び催告を行っても納付のない債務者に対して滞納処分又は強制執行を行うため徴収職員が調査を行うことである。滞納者の所在や生活状況を把握することにより、差押え対象となる財産を発見し、その財産の価格、譲渡性、その他において、差し押さえることが適当であるか判断する目的で行われる。強制徴収公債権は、地方税（国税）の滞納処分の例により処分をすることができることとされていることから、財産調査の権限については、国税徴収法の規定が適用され、質問検査権（国税徴収法第 141 条）及び搜索権（国税徴収法第 142 条）が付与されているため、財産の調査などの様々な調査を行うことができる。一方で、非強制徴収公債権及び私債権にはこれらの財産調査のための権限がないため、任意の調査となる。

なお、すべての債権について行える一般的な情報収集手法は以下のとおりである。

- ・ 債務者からの情報収集
- ・ 各種証明書による調査
- ・ 相続調査

情報の共有とは、滞納している債権について適切な債権管理を行うために必要な債務者の情報を、実施機関内でやり取りし、他の実施機関に提供し、他の実施機関から収集することをいう。さいたま市債権管理条例において「債務者に関する情報の共有」が規定されており、同一滞納者の他の債権を管理している部署が把握している情報を利用、提供、収集することが可能となっている。これにより、さいたま市の他の債権における滞納者に関する情報を活用した効果的で効率的な債権管理事務を行うことができるようになっている。

なお、さいたま市債権管理条例による情報の共有は、さいたま市の各実施機関間でのやり取りを指しており、外部機関との提供・収集は含んでいない。

⑦ 折衝

折衝とは、債務者、保証人、連帯保証人等とその債務の弁済について相談を行うことである。

⑧ 徴収猶予等

徴収の猶予とは、債務者が一定の条件に該当するときに、債務者の申請により一時的に徴収を猶予するものである。地方税法に基づく徴収金（市税及び国民健康保険税）について、債務者が 災害、病気、事業の休廃業などによって市税等を一時に納付することができない理由があると認められるときは、納めることができない金額を限度として債務者の申請に基づき、1 年以内の期間に限り徴収を猶予することが認められている（地方税法第 15 条～第 15 条の 4）。

換価の猶予とは、債務者が一定の条件に該当するときに、債務者の申請又は地方公共団体の長の職権により一時的に換価を猶予するものである。地方税法に基づく徴収金（市税及び国民健康保険税）について、納税について誠実な意思があり、一時に納付することにより事業の継続又は生活の維持を困難にするおそれがあると認められるときは、1 年以内の期間に限り、滞納処分による財産の換価（公売や取立）が猶予される制度である（地方税法第 15 条の 5～第 15 条の 6 の 3）。

⑨ 滞納処分

滞納処分とは、地方公共団体の徴収金が納期限までに納付されない場合、地方公共団体がその権限において強制的に回収を行う行政処分のことであり、財産の差押え、財産の換価、換価代金の配当に至る一連の手続から構成される。裁判所の関与が必要な非強制徴収公債権及び私債権と異なり、強制徴収公債権は、地方公共団体自ら滞納処分をおこなうことにより効率的に徴収を行うことができる（租税債権は、市民税に係る滞納処分は地方税法第 331 条第 1 項、固定資産税に係る滞納処分は地方税法第 373 条第 1 項。租税債権以外の強制徴収公債権は地方自治法第 231 条の 3 第 3 項）。

⑩ 滞納処分の停止

強制徴収公債権について、債務者が一定の条件に該当するとき、滞納処分の執行を停止することができる（地方税法第 15 条の 7～第 15 条の 9、国税徴収法第 153 条）。

なお、滞納処分の停止は債務者の申請に基づくものではなく、地方公共団体の長が職権によって行うものである。

（ア）滞納処分の停止の要件

- ・滞納処分をすることができる財産がないこと（地方税法第 15 条の 7 第 1 号）
- ・滞納処分をすることによって債務者の生活を著しく窮迫させるおそれがあること（地方税法第 15 条の 7 第 2 号）
- ・債務者の所在及び滞納処分可能な財産がともに不明であること（地方税

法第 15 条の 7 第 3 号)

(イ) 滞納処分の停止の効果効力

- ・新たな滞納処分の禁止

滞納処分の停止をしたときは、その停止の期間内はその停止に係る滞納債権につき新たな差押えをすることができない。また、すでに差し押さえた財産についてはその差押えを解除しなければならない。

- ・納付義務の消滅

滞納処分の停止をした場合に、その停止が取り消されることなく 3 年間継続したときは、その滞納処分の停止をした滞納債権を納付する義務は消滅する。また、滞納処分の停止中であっても、停止に係る債権の消滅時効が進行するため、時効の完成により納付義務が消滅する場合がある。

⑪ 消滅時効

消滅時効とは、法律に規定されている一定期間にある権利を権利者が行使しない場合に、当該権利に消滅の法律効果を生じさせる制度である。

(ア) 時効の完成

時効制度において、対象となる事実上の状態が、法律に定める期間継続することが必要で、この要件を満たすことを「時効の完成」という。消滅時効では、後述する時効の更新や完成猶予がない場合、起算点から法定の時効期間が経過することにより消滅時効が完成する。

(イ) 消滅時効の起算点

消滅時効の起算点とは、消滅時効の期間の始まりのことである。地方自治法第 236 条第 1 項は、地方公共団体の金銭債権の消滅時効期間の起算点について、「時効に関して他の法律に定めがあるものを除くほか、これを行行使することができる時」と規定している。この「他の法律」には民法も含まれるため、私債権の消滅時効の起算点は、民法第 166 条で規定されるように「債権者が権利を行行使できることを知った時」である主観的起算点又は「債権者が権利を行行使できる時」である客観的起算点となる。

これに対し、公債権の消滅時効の起算点は、地方税法第 18 条第 1 項等、他の法律に定めがある場合を除き、権利を「行行使することができる時」

(地方自治法第 236 条第 1 項) となる。

(ウ) 時効期間

時効期間は、債権の種類ごとに法定されており、地方自治法第 236 条第 1 項において「時効に関し他の法律に定めがあるものを除いて 5 年」と規定されている。この「他の法律」とは、地方税法、介護保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、民法等が該当する。

なお、民法が適用される私債権については、令和 2 年 4 月以降に発生し

た債権について新民法が適用され、令和 2 年 3 月より前に発生した債権については、旧民法が適用される（旧民法による時効期間については（エ）参照）。

「時効期間」の一例

債権の種類・名称		時効期間	根拠法令
非強制徴収公債権	下記以外の債権で、他の法律で定めのないもの	5 年	地方自治法第 236 条
	市税、国民健康保険税		地方税法第 18 条
	介護保険料	2 年	介護保険法第 200 条
	後期高齢者医療保険料		高齢者の医療の確保に関する法律第 160 条
私債権	債権者が権利を行使することができることを知った時（主観的起算）	5 年	民法第 166 条
	債権者が権利を行使することができる時（客観的起算）	10 年	

出所：市作成資料より抜粋

（エ）時効期間（令和 2 年 3 月までに発生した私債権）

令和 2 年 4 月より改正民法が施行されたが、経過措置に関する規定（民法附則第 10 条第 4 項）により、令和 2 年 3 月までに発生した債権については、旧民法の規定による。

旧民法の「時効期間」の一例

債権の種類・名称		時効期間	根拠法令
私債権	他の法律で定めのないもの	10 年	民法旧第 167 条
	市営住宅等使用料	5 年	民法旧第 169 条
	市立病院の医療費 市の工事費、業務委託費	3 年	民法旧第 170 条

※ここで記載したものは市が有する債権の一部である。また、判例等により時効期間の解釈が変わる可能性がある。

出所：市作成資料より抜粋

（オ）時効の更新と完成猶予

時効の更新とは、時効期間の進行を途中で断ち切って、期間の進行を振出しに戻すことである（民法第 147 条第 2 項、第 148 条第 2 項参照）。更新事由については民法第 147 条～第 152 条に規定されている。

また他の更新事由として、地方公共団体が行う「納入の通知及び督促(1 回目のみ)」は上記の規定にかかわらず、時効更新の効力を有する(地方自治法第 236 条第 4 項)。同じく、強制徴収公債権においては、「交付要求」を行うことで時効更新の効力を有する。

なお、新たな時効期間は時効の更新事由が終了した翌日から進行する。

時効の完成猶予とは、時効の進行自体は止まらないが、本来の時効期間が到来してもなお所定の時期を経過するまでは時効が完成しないことである(民法第 147 条～第 150 条参照)。

(カ) 消滅時効の効力

(a) 遡及効(民法第 144 条、地方自治法第 236 条第 3 項)

消滅時効によって権利が消滅する効力は、法律に定められた一定の期間(消滅時効期間)の起算日に遡って発生する。これは、強制徴収公債権、非強制徴収公債権、私債権全てに該当する。

(b) 相対効(地方自治法第 236 条第 2 項、地方税法第 18 条第 2 項)

消滅時効の効果は、債権者と時効の援用をした当事者との間でだけ相対的に生じる。これは、強制徴収公債権・非強制徴収公債権と私債権に分かれる。

・強制徴収公債権・非強制徴収公債権

強制徴収公債権・非強制徴収公債権は、時効期間が経過すると徴収手続を行えず、時効期間の経過により絶対的に消滅する。これを「時効の絶対的効力」という。このため、時効期間の満了により当該債権は消滅するため、不納欠損として会計処理が行われる。債務者や保証人等時効の利益を受ける者(以下「債務者等」という。)の意思にかかわらず絶対的に債権が消滅するため、仮に納付があったとしても過誤納金として還付しなければならない。

・私債権

私債権は、時効の援用がなければ時効の効果はない。時効による利益を享受するかどうかは、債務者等の意思に委ねられており、その効果は援用した本人にしか及ばない。債権者は、債務者等が時効を援用したときは書面の提出を要請して不納欠損処理をする際の証拠書類として活用する。逆に時効の利益を受取るとを潔しとしない債務者の意思を尊重するため、時効の利益を放棄することも認められている。このため、時効期間が満了しても債務者等に対して請求を行うことができる。ここで時効の完成猶予事由が発生すると、援用権の喪失となり時効が更新する。

また、債務者等が時効の援用をしたい場合は、申出書を受領して不納欠損として会計処理が行われる。

⑫ 訴訟・支払督促等

滞納処分ができる市税等の強制徴収公債権と異なり、非強制徴収公債権及び私債権では強制的な回収には裁判所の関与が必要となる。

(ア) 訴訟

債務者と話し合いがつかず債権の回収が進まない場合、訴訟により問題の解決を図ることとなる。訴訟の結果、確定判決により債務名義を得ると強制執行が可能となる。

なお、地方自治法第 96 条第 1 項第 12 号の規定により、訴訟には議会の議決が必要であるが、地方公営企業法適用債権については、地方公営企業法第 40 条第 1 項により議決は不要となっている。

(イ) 支払督促

支払督促とは、正式な裁判の手続によらずに金銭の支払命令処分を得るための制度で、裁判所が関与することで債務者に債務の履行を促す効果がある。支払督促の確定後に仮執行宣言を付与することで、その支払督促に基づく強制執行が可能となる。ただし、仮執行宣言が確定するまでのすべての段階において、債務者から異議申立てをすることが可能で、異議申立てがあると通常訴訟に移行する。

(ウ) 即決和解

和解とは、当事者が互いに譲歩して、その間に存在する争いをやめることを約束する契約である。和解は、裁判所の関与を経ない裁判外の和解と裁判所の関与を経る裁判上の和解に分類される。裁判上の和解は、訴訟の中で行う訴訟上の和解と訴えの提起を行う前に行う即決和解（起訴前の和解）に更に分類される。即決和解とは、裁判所に和解の申立てを行い、裁判所の勧告により成立した和解内容を和解調書として作成して債務名義を得ることである。相手方が和解調書に定めた条件を違えたときは強制執行することが可能となるが、当事者間で合意しなければ訴訟に移行する。

(エ) 民事調停

調停とは、裁判官、民間人の調停委員、当事者が和解に向けて話合うことである。和解が成立すれば時効は更新され、債務名義のある調停調書を作成して強制執行することが可能となる。民事調停の申立ては原則として相手方の住所を管轄する簡易裁判所に行く。ただし、当事者が合意しなければ成り立たない。

⑬ 免除・債権放棄

免除とは、債務者が無資力又はこれに近い状態にあり履行延期の特約等をした債権について、当初の履行期限と最初の履行延期の特約等をした日を比較した後の日から 10 年を経過してなお、債務者が無資力又はこれに近い状態であり、かつ、弁済の見込みがないと認められるときに該当債務を免除する

ものである（地方自治法施行令第 171 条の 7 第 1 項）。免除を適用した債権を消滅させる場合は、地方自治法施行令第 171 条の 7 第 3 項により議会の議決は不要とされている。

債権放棄は、非強制徴収公債権及び私債権に適用され、強制徴収公債権には適用されない。放棄にあたってはその前提として、各種規定に基づき債権回収の努力を行ったものの、手立てがなく放棄することが債権管理上適切と認められたものについてのみが対象であり、さいたま市債権管理条例第 10 条において以下の要件が規定されている。

- ・破産法第 253 条第 1 項、会社更生法第 204 条第 1 項、その他の法令の規定により債務者が当該非強制徴収債権につきその責任を免れたとき。
- ・債務者が死亡し、その相続について限定承認があった場合、相続人全員が相続放棄をした場合又は相続人が存在しない場合。
- ・債務者が著しい生活困窮状態にある場合、又は債務者が無資力又はこれに近い状態にある場合において、資力の回復が困難で、債務の履行の見込みがないと認められるとき。
- ・徴収停止の措置を執った場合、当該措置を執った日から相当の期間を経過した後においても、なお債務を履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるとき。
- ・市の債権のうち、消滅時効に係る時効期間が満了したとき（債務者が時効の援用をしない特別の理由がある場合を除く。）。

債権放棄は、条例等に特別の定めがない場合には議会の議決が必要であるが、条例に規定することで、市長等が放棄決定することができる。債権管理条例に基づいて放棄できる債権は、さいたま市債権管理条例第 10 条第 1 項第 1 号から第 5 号の事由に該当するもののみで、水道料金や市立病院医療費、市営住宅使用料など、制度として定型的、反復的な債権が適用となっている。下記に該当する債権を放棄する場合は、地方自治法第 96 条第 1 項第 10 号に基づき議会へ諮り、債権放棄の審査を受けることになる。

- ・同一の債務者に係る同一の名称の非強制徴収債権の額の総額が 100 万円を超える債権
- ・地方自治法第 96 条に基づき議会の議決を経て締結した契約や損害賠償金等、市政運営上特に重要な事項と判断される債権
- ・さいたま市債権管理条例第 10 条第 1 項第 1 号から第 5 号の事由に該当しない債権

⑭ 時効の援用による消滅

時効の援用とは、民法第 145 条の規定により、債務者や保証人等時効の利益を受ける者が、時効完成後に、時効の利益を受けよう意思表示をすることである。

第3章 さいたま市の債権管理の状況

1 さいたま市の収入未済額の状況

単位：円

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3年度末	令和 4年度末	令和 5年度末
総務局 人事部 職員課	過払い給与の返還金	0	0	80,291
財政局 税務部 収納対策課	市税	4,507,026,661	4,362,183,678	3,865,290,840
	配当割額・株式譲渡所得額控除不足額還付金等返納金	511,036	301,034	233,877
市民局 市民生活部 市民生活安全課	行政財産目的外使用料	128,800	128,800	128,800
保健衛生局 保健部 高等看護学院	さいたま市立高等看護学院授業料	0	0	137,600
	桜花寮貸家料	0	80,000	55,480
	桜花寮光熱費	0	17,006	13,689
保健衛生局 保健部 思い出の里市営霊園事務所	墓地管理料	3,989,270	4,199,450	4,284,980
	納骨堂使用料	1,000,280	1,097,460	1,213,890
保健衛生局 市立病院病院経営部 病院総務課	その他医業外収益	700,921	1,542,887	1,228,967
保健衛生局 市立病院病院経営部 病院施設管理課	行政財産光熱水費使用料	849,272	400,033	556,022
	床頭台・テレビカードシステム等設置手数料	549,995	255,690	275,933
	売店等設置場所貸付料	1,643,792	508,146	517,970
保健衛生局 市立病院病院経営部 病院財務課	市販後調査受託収益	0	0	693,000
保健衛生局 市立病院病院経営部 医事課	入院医療費	1,967,136,985	2,241,502,323	2,348,135,204
	外来医療費	595,597,295	638,028,094	635,574,595

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3 年度末	令和 4 年度末	令和 5 年度末
	その他医業収益	37,301,028	29,461,216	33,139,946
	その他医業外収益	330	690	660
福祉局 生活福祉部 生活福祉課	生活保護法第 63 条 返還金	724,387,192	728,734,238	774,434,941
	生活保護法第 78 条 徴収金	1,026,695,625	1,013,518,526	1,000,573,300
	生活保護費返還金 （過誤払金返還 金）	348,142,130	336,047,017	345,304,664
福祉局 生活福祉部 国保年金課	国民健康保険税	4,520,644,980	3,881,941,714	3,170,988,271
	国民健康保険事業 特別会計返納金	119,451,357	127,097,180	155,937,140
	出産費資金貸付金	743,000	690,000	685,000
	後期高齢者医療保 険料	124,236,775	146,676,594	151,263,008
	老人保健事業返納 金	2,544,733	2,544,733	2,544,733
	老人保健事業第三 者納付金	2,670,000	2,670,000	2,670,000
福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	老人ホーム入所・ 保護者負担金	3,144,237	3,025,419	2,706,029
福祉局 長寿応援部 介護保険課	介護保険料	355,086,895	369,325,480	366,947,160
	介護給付費返還金	0	0	2,635,774
福祉局 障害福祉部 障害福祉課	介護給付費等の不 正請求に伴う返還 金及び加算金	10,068,815	11,141,357	11,141,357
	介護給付費等の過 誤申し立てによる 返還金	11,545,402	11,545,402	11,545,402
	障害児通所給付費 の不正請求に伴う 返還金及び加算金	106,349,542	92,940,065	92,940,065
	障害児通所給付費 の過誤申し立て	5,252,161	5,390,199	2,317,198
	高額障害福祉サー ビス費等の過払い	0	230,732	230,732

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3年度末	令和 4年度末	令和 5年度末
	心身障害者福祉手当返還金	1,722,000	1,633,500	1,309,500
	特別障害者手当等返還金	515,428	515,428	393,278
	過年度心身障害者医療給付費返還金	189,800	173,230	196,368
	心身障害者医療給付費高額療養費返還金	1,285,231	1,045,231	805,231
	心身障害者扶養共済収入	3,708,950	3,436,010	3,174,970
	障害児（者）生活サポート利用料金追加徴収分	36,000	36,000	36,000
子ども未来局 子ども育成部 子育て支援課	子ども手当返納金	184,000	154,000	134,000
	特措法返納金	6,000	60,000	60,000
	旧児童手当返納金	336,000	324,000	312,000
	過年度児童手当返納金	6,504,000	8,701,000	8,261,000
	過年度児童扶養手当返納金	15,410,610	12,168,360	18,893,970
	子育て世帯への特別給付金返納金	127,500	260,000	240,000
	過年度子育て支援医療給付費スポーツ振興センター災害給付重複分返還金	11,892	24,337	68,110
	過年度子育て支援医療給付費返還金	85,948	31,946	52,562
	過年度ひとり親家庭等医療給付費返還金	375,925	516,608	1,422,765
子ども未来局 子育て未来部 放課後児童課	放課後児童健全育成事業保護者負担金	19,039,410	17,943,290	16,829,750
子ども未来局 子育て未来部 保育課	公立保育所使用料	33,738,470	26,739,120	21,568,660
	公立保育所時間外保育使用料	3,370,310	3,875,810	4,403,810

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3年度末	令和 4年度末	令和 5年度末
	保護者主食負担金	122,000	119,500	99,000
	保護者給食費負担金	3,992,630	5,827,680	6,957,210
子ども未来局 子育て未来部 保育施設支援課	私立保育所保護者負担金	65,798,880	63,752,480	55,285,950
	病児保育利用料	594,000	678,000	662,000
	令和3年度委託料 戻入未済	0	93,200	0
子ども未来局 子ども家庭総合セン ター南部児童相談所	児童福祉施設保護 者負担金	7,863,434	8,102,005	9,157,897
環境局 資源循環推進部 資源循環政策課	弁償金	0	137,500	0
環境局 資源循環推進部 廃棄物対策課	し尿処理手数料	9,513,649	7,784,280	5,743,690
経済局 商工観光部 経済政策課	さいたま市特別定 額給付金返還金	100,000	100,000	100,000
経済局 商工観光部 産業展開推進課	さいたま市小規模 企業者等給付金返 還金	917,000	1,490,000	930,600
都市局 都市計画部 自転車まちづくり推 進課	保管自転車売却処 分代金	2,379,607	2,379,607	2,379,607
都市局 まちづくり推進部 岩槻まちづくり事務 所	岩槻駅西口土地区 画整理事業に伴う 物件移転料その他 損失補償金の契約 解除に係る違約金	10,886,228	10,451,840	10,731,039
建設局 土木部 河川課	排水路整備工事 （高沼用水路東 縁）の請負契約解 除に伴う前払金延 納利息	531,300	531,300	0
	徳力調節池整備工 事の請負契約解除 に伴う前払金延納 利息	1,870,600	1,870,600	0

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3 年度末	令和 4 年度末	令和 5 年度末
建設局 建築部 住宅政策課	市営住宅等使用料	34,923,996	34,673,855	32,578,245
	その他雑入	0	143,000	66,000
	市営住宅等駐車場 使用料	503,419	587,595	591,405
建設局 下水道部 下水道総務課	下水道使用料	3,268,341,308	3,337,449,629	3,276,606,079
	下水道事業受益者 負担金	21,186,460	24,870,860	23,683,240
	南下新井汚水処理 場使用料	147,896	140,107	134,226
建設局 北部建設事務所 下水道建設課	公共下水道家屋等 原型復旧補償料	15,490	0	0
大宮区役所 区民生活部 総務課	（旧）地下食堂施 設光熱水費等負担 金	1,239,302	1,239,302	1,239,302
消防局 総務部 消防職員課	過払い給与等の返 還金	443,500	443,500	443,500
水道局 業務部 水道財務課	勉強会の出席に係 る経費	0	3,000	0
水道局 業務部 水道総務課	給与返戻金	0	0	24,318
	さいたまの水販売 代金	1,992	0	0
水道局 業務部 管財課	水道庁舎（常盤） 内組合事務室光熱 水費（3 月分）	9,277	15,292	9,632
	再生エネルギーに 係る売電料金（3 月 分）	238	0	0
	マッピングシステ ム機器賃貸借の入 札保証金	2,000,000	0	0
	見沼区役所取扱い 庭球場使用料（3 月分）その 2	28,600	0	0
水道局 業務部 営業課	水道料金	2,787,177,388	2,840,405,237	2,784,439,397

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3年度末	令和 4年度末	令和 5年度末
	修繕工事収入	1,950,842	2,829,856	2,659,714
水道局 業務部 給水装置課	水道メーター亡失 弁償金	16,283	7,293	16,086
水道局 業務部 給水工事課	分担金	6,358,000	7,458,000	48,565,000
	手数料	592,800	162,600	656,800
水道局 給水部 水道計画課	さいたま都市計画 事業七里駅北側特 定土地区画整理事 業に伴う上水道施 設設置負担金	0	19,245,383	12,521,421
	さいたま都市計画 事業大谷口・太田 窪土地区画整理事 業に伴う上水道施 設設置負担金	0	7,354,868	17,903,120
	さいたま都市計画 事業大和田特定土 地区画整理事業に 伴う上水道施設設 置負担金	0	0	66,398,095
	さいたま都市計画 事業土呂農住特定 土地区画整理事業 に伴う上水道施設 設置事業負担金	0	12,521,421	0
	さいたま都市計画 事業土呂農住特定 土地区画整理事業 に伴う配水支管布 設工事負担金	12,960,961	0	0
	さいたま市都市計 画事業大谷口・太 田窪土地区画整理 事業に伴う配水支 管布設工事負担金	19,886,982	0	0
	さいたま市都市計 画事業大和田特定 土地区画整理事業 に伴う配水支管布 設工事負担金	29,735,482	0	0

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3年度末	令和 4年度末	令和 5年度末
	島町西部土地地区画 整理事業に伴う上 水道施設設置負担 金	0	0	54,315,005
	大和田特定土地地区 画整理事業に伴う 配水支管布設工事 負担金	0	55,276,932	0
	島町西部土地地区画 整理事業に伴う配 水支管布設工事負 担金	31,450,915	129,621,521	0
水道局 給水部 維持管理課	切回し工事負担金	25,295,799	0	0
水道局 給水部 工務課	公用車事故に伴う レッカー代金	33,660	0	0
水道局 給水部 水質管理課	自動販売機電気使 用料（2月分）	2,257	3,767	2,706
	水道総合センター 2階建物使用料 （3月分）	517,905	511,947	500,678
	水道総合センター 2階電気使用料 （3月分）	346,894	582,060	485,061
	建物総合損害共済 に係る保険料の追 加徴収分 アマチ ュア無線	56	44	44
教育委員会事務局 管理部 学校施設管理課	自動販売機貸付料	0	0	1,783,200
	自動販売機電気使 用料他	0	0	358,590
	学校事故に係る弁 償金	450,000	210,000	0
教育委員会事務局 学校教育部 教職員給与課	給与返戻金	454,031	454,031	429,031
教育委員会事務局 学校教育部 高校教育課	高等学校授業料	0	0	179,100

所管課	債権名	収入未済額（決算）		
		令和 3 年度末	令和 4 年度末	令和 5 年度末
	さいたま市立大宮 国際中等教育学校 整備事業光熱水費 負担金（R3.10.1～ R4.3.31）	1,023,670	0	0
教育委員会事務局 生涯学習部 生涯学習振興課	違約金	29,601	29,601	0

出所：市作成資料より監査人が集計

2 さいたま市の債権管理適正化に向けた取組

(1) 行財政計画における位置づけ

① さいたま市総合振興計画実施計画

「2030 さいたま輝く未来と希望（ゆめ）のまちプラン」（以下「総合振興計画基本計画」という。）は、中長期的な視点から目指すべき将来都市像とその実現に向けた基本的な政策及び施策を総合的・体系的に定める計画で、さいたま市の都市づくりを計画的に進めていくための指針となるものである。

総合振興計画実施計画は、総合振興計画基本計画（計画期間：令和 3（2021）年度～令和 12（2030）年度）に定められた政策及び施策を実現するための個別の事業を定めるとともに、それらの事業内容、目標指標などを明らかにすることで効果的・効率的に総合振興計画を推進していくことを目的としているものである。計画期間は、総合振興計画基本計画 10 年間のうちの 5 年間（令和 3（2021）年度～令和 7（2025）年度）とされている。

質の高い都市経営の実現のため、必要な市民サービスを維持し、かつ的確に行うため、効率的・効果的な財政運営を推進することを目指す方向性としている健全財政の維持政策のうち、健全で持続可能な財政運営施策を実現するための具体的手段の一環として、総合振興計画実施計画の中で以下の実施計画事業が掲げられている。いずれの事業においても、収納率については令和元年の実績に比べて高い最終目標が掲げられている。

事業		52-2-1-05		市税の収納率の向上				
再掲先							5年間の財政効果	
事業課		収納対策課					19,307,731千円	
事業目的		市税収納率の向上及び収入未済額の圧縮を図ります。						
事業内容		・納期内納付の促進や民間委託の導入による現年度課税分の収納対策を実施します。 ・滞納整理を進めることによる滞納繰越分の収納対策を実施します。 ・納付機会の拡大及び新型コロナウイルス感染症対策として非対面による納付の推進を図るため、新たな納付方法を導入します。						
目標指標		実績	各年度の目標					計画期間 最終目標
			令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
(1)	市税の収納率	98.24% (令和元年度)	96.90%	98.40%	98.50%	98.60%	98.70%	令和7年度までに98.70%
(2)	市税の収入未済額	45.6億円 (令和元年度)	76億円	42億円	39億円	37億円	34億円	令和7年度までに34億円
(3)								

事業		国民健康保険事業の健全化						
再掲先	52-2-1-06						5年間の財政効果 3,901,736千円	
事業課	国保年金課		収納対策課					
事業目的	国民健康保険事業の安定的な財政運営を目指します。							
事業内容	・収納率向上のため、期限内納付の促進や滞納整理など国民健康保険税収納対策を実施します。 ・健康づくりや生活習慣病重症化予防による医療費及び保険給付の適正化を推進します。 ・適正な保険税率等の設定を行います。							
目標指標		実績	各年度の目標					計画期間 最終目標
			令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
(1)	国民健康保険税の収納率（現年課税分）	92.34% （令和元年度）	92.22%	94.00%	94.10%	94.20%	94.30%	令和7年度までに94.30%
(2)	保険者努力支援制度の得点率（インセンティブ）	56.9% （令和2年度）	57.0%	57.0%	57.0%	57.0%	57.0%	令和7年度まで得点率57.0%を維持
(3)								

事業		52-2-1-07		介護保険料の収納率の向上				
再掲先						5年間の財政効果		
事業課		介護保険課				961,679千円		
事業目的		介護保険料の収納率向上を図ります。						
事業内容		・10区において徴収体制を強化し、介護保険料を滞納している方に対して職員による電話催告及び訪問徴収を実施します。 ・納付に至らない場合は、財産調査を行い、滞納処分を実施します。						
目標指標		実績	各年度の目標					計画期間 最終目標
			令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
(1)	介護保険料の収納率	96.94% (令和元年度)	97.20%	97.90%	98.00%	98.05%	98.10%	令和7年度までに98.10%
(2)								
(3)								

事業		52-2-1-08		保育料の収納率の向上				
再掲先							5年間の財政効果	
事業課		保育施設支援課		保育課			297,760千円	
事業目的		保育料の収納率向上を図ります。						
事業内容		・文書送付等により口座振替の加入促進を行います。 ・電話・納付書手渡しなどによる催告を実施します。						
目標指標		実績	各年度の目標					計画期間 最終目標
			令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
(1)	保育料の収納率	96.4% (令和元年度)	95.1%	96.6%	96.7%	96.8%	96.9%	令和7年度までに96.9%
(2)	保育料の口座振替率	93.1% (令和元年度)	93.3%	93.4%	93.5%	93.6%	93.7%	令和7年度までに93.7%
(3)								

出所：さいたま市総合振興計画実施計画令和5年度改定版

② さいたま市債権回収対策基本計画

さいたま市債権回収対策基本計画（以下「基本計画」という。）は、市が有する債権の回収について従前以上に債権を適切に管理するため、また、市民負担の公平性の確保といった点も含め、歳入の安定確保に向けて継続した取組を行うため、全庁的な債権の回収対策を推進することを目的として平成20年8月に策定されたものである。

- ・ 実施期間：令和2年4月1日から令和8年3月31日まで
- ・ 対象債権：基本計画の対象となる債権及び当該債権の所管課（以下「債権所管課」という。）は、別表1に掲げるものとする。また、対象債権は毎年度見直す。
- ・ 目標：債権管理条例等に基づき各対象債権において、債権を適切に管理し、また自立した債権所管課の徴収体制を確立し積極的に債権回収を進め、収納率の向上及び収入未済額の圧縮を図ることを目標とする。

（別表1）さいたま市債権回収対策基本計画対象債権一覧表

（1）強制徴収公債権（地方税（国税）の滞納処分の例により強制的に回収できる債権、時効期間の経過により消滅）

No.	債権名	債権所管課
強-1	市税	財政局税務部収納対策課
強-2	国民健康保険税	福祉局生活福祉部国保年金課
強-3	後期高齢者医療保険料	
強-4	介護保険料	福祉局長寿応援部介護保険課
強-5	公立保育所使用料	子ども未来局子育て未来部保育課
強-6	私立保育所保護者負担金	子ども未来局子育て未来部保育施設支援課
強-7	児童福祉施設保護者負担金	子ども未来局子ども家庭総合センター児童相談所
強-8	下水道事業受益者負担金	建設局下水道部下水道総務課

（2）非強制徴収公債権（強制的な回収には裁判所の関与を要する債権、時効期間の経過により消滅）

No.	債権名	債権所管課
非-1	墓地管理料	保健衛生局保健部思い出の里市営霊園事務

No.	債権名	債権所管課
非-2	納骨堂使用料	所
非-3	生活保護費返還金	福祉局生活福祉部生活福祉課
非-4	心身障害者福祉手当返還金	福祉局障害福祉部障害福祉課
非-5	国民健康保険事業特別会計返納金	福祉局生活福祉部国保年金課
非-6	心身障害者医療給付費返還金	福祉局障害福祉部障害福祉課
非-7	老人ホーム入所・保護者負担金	福祉局長寿応援部高齢福祉課
非-8	児童手当等返還金	子ども未来局子ども育成部子育て支援課
非-9	児童扶養手当返還金	
非-10	放課後児童健全育成事業保護者負担金	子ども未来局子育て未来部放課後児童課
非-11	し尿処理手数料	環境局資源循環推進部廃棄物対策課

(3) 私債権（強制的な回収には裁判所の関与を要する債権、時効の援用等により消滅）

No.	債権名	債権所管課
私-1	緊急生活資金貸付金	福祉局生活福祉部福祉総務課
私-2	岩槻市生活資金愛の泉貸付金	
私-3	心身障害者扶養共済収入	福祉局障害福祉部障害福祉課
私-4	入院医療費	保健衛生局市立病院経営部医事課
私-5	外来医療費	
私-6	母子父子寡婦福祉資金貸付金	子ども未来局子ども育成部子育て支援課
私-7	水洗便所改造資金貸付金	建設局下水道部下水道総務課
私-8	入学準備金・奨学金貸付金	教育委員会事務局学校教育部学事課
私-9	保護者給食費負担金	子ども未来局子育て未来部保育課
私-10	公立保育所時間外保育使用料	
私-11	さいたま市小規模企業者等給付金返還金	経済局商工観光部産業展開推進課

※「非-3 生活保護費返還金」について、平成 26 年 7 月以降に発生した返還金の一部は、強制徴収公債権に含まれる。

※改定に伴い、対象外となった次の債権については、引き続き回収状況を確認していくため、実施状況報告書等の提出を要する。

（子育て支援医療費、ひとり親家庭等医療費、下水道使用料、高額療養費貸付金、出産費資金貸付金、心身障害者医療給付費高額療養費返還金、老人保健事業第三

者納付金、老人保健事業返納金、水道料金、高等学校授業料、国民健康保険事業特別会計第三者納付金、子育て支援医療給付費高額療養費返還金、未熟児養育医療給付自己負担金、市営住宅等使用料、市営住宅等駐車場使用料)

出所：さいたま市債権回収対策基本計画 令和5年10月1日改訂版

(2) さいたま市の債権管理に関する条例・規則

さいたま市の債権の管理に関する事務の処理について必要な事項を定めることにより、当該事務の一層の適正化を図り、もって公正かつ円滑な行財政運営に資することを目的として平成28年に以下の条例・規則が制定された。

- ・さいたま市債権管理条例
- ・さいたま市債権管理条例施行規則

さいたま市の債権の管理に関する事務処理については、法令又は他の条例若しくは規則（地方自治法第138条の4第2項に規定する規程及び地方公営企業法第10条に規定する企業管理規程を含む。）に特別の定めがある場合を除くほか、上記の条例の定めるところによる。

債権管理条例及び同施行規則の内容

債権管理条例	債権管理条例 施行規則	債権の種類		
		強制徴収 公債権	非強制徴 収公債権	私債権
第1条 目的	第1条 趣旨	○	○	○
第2条 定義	—	○	○	○
第3条 他の法令等との関係	—	○	○	○
第4条 市長等の責務	—	○	○	○
第5条 台帳の整備	第2条 台帳の記載事項	○	○	○
第6条 督促	第3条 督促	○	○	○
第7条 債務者に関する情報の共有	第4条 債務者に関する情報の共有	○	○	○
第8条 滞納処分等	—	○	—	—
第9条 強制執行等	第5条 強制執行等の措置を 執るまでの期間 第6条	—	○	○

債権管理条例	債権管理条例 施行規則	債権の種類		
		強制徴収 公債権	非強制徴収 公債権	私債権
	徴収停止の措置を執 るまでの期間			
第 10 条 債権の放棄	第 7 条 債権の放棄 第 8 条 議会への報告	—	○	○
第 11 条 委任	第 9 条 その他	○	○	○

(3) 債権管理の推進体制・取組

① 推進体制

基本計画において、債権管理の推進体制として以下が定められている。

債権所管課及び税務部、北・南部市税事務所は、債権を適切に管理し効率的かつ効果的な債権回収を行うために、相互に十分な連携を図るものとする。

債権回収対策の関係課所は、債権所管課及び税務部、北・南部市税事務所に対して、債権回収対策の推進に関して必要な協力を行うものとする。

- ・さいたま市債権回収対策本部

全庁的な債権管理の一層の適正化及び債権回収対策の推進に関して進行管理を行う。

- ・債権所管課

債権回収対策の取組の主体となる組織として、債権回収を行う。

- ・税務部、北・南部市税事務所

債権回収対策を推進するための専門組織として、債権所管課が行う債権回収を支援する。

② 取組

(ア) 債権所管課

債権所管課は、対象債権における債権の適切な管理と徴収体制を強化し効率的かつ効果的な債権回収を行うために、必要に応じ各区役所等関係課所と連携して、次の取組を行う。

- ・債権の適切な管理

各債権の根拠法令及びさいたま市債権管理条例に基づき、債権の発生から消滅までを適切に管理する。

- ・債権回収実施計画の策定

債権回収に係る課題・対策・目標を明確にするため、現状分析を行い、所管する債権ごとに毎年度債権回収実施計画を策定する。

- ・計画的な債権回収業務と進行管理
債権回収実施計画に基づき債権回収業務を実施し、その進捗状況を管理する。

(イ) 税務部、北・南部市税事務所

- ・高額困難事案の徴収対策
高額困難事案については、定期的に税務部、北・南部市税事務所による事案審査を実施し、徴収対策の進行管理を徹底する。
債権所管課から別表 2 に掲げる債権のうち、高額困難事案を引き継ぎ、集中的に滞納整理を行う。
- ・債権の適切な管理の推進と徴収体制の強化の支援
債権所管課における債権の適切な管理の推進と徴収体制を強化するために、次の支援策を行う。
 - a 適切な債権管理の支援
さいたま市債権管理条例に基づく、適切な債権管理の実施を支援する。
 - b 助言・指導の実施
債権回収に関して、必要な助言・指導を実施する。
 - c マニュアルの整備促進
債権回収に関するマニュアル・事務処理基準の作成を支援する。
 - d 研修の充実
債権回収に関する実務研修及び臨戸訪問等の実地研修を充実させる。
 - e 実務相談の充実
弁護士、金融機関や税務署の OB、その他債権回収の専門家を積極的に活用した実務相談を実施する。
 - f その他
その他債権回収対策の推進に当たり、効果的な徴収体制の強化策を実施する。

(別表 2) 税務部、北・南部市税事務所が引き継ぐ高額困難事案対象債権

種別	No.	債権名	債権所管課	担当課
強制徴収公債権	1	国民健康保険税	福祉局生活福祉部国保年金課	納税課（北・南部市税事務所）
	2	公立保育所使用料	子ども未来局子育て未来部保育課	
	3	私立保育所保護者負担金	子ども未来局子育て未来部保育施設支援課	
私債権	4	入学準備金・奨学金貸付金	教育委員会事務局学校教育部学事課	収納対策課（税務部）

出所：さいたま市債権回収対策基本計画 令和 5 年 10 月 1 日改訂版

③ 債権管理対策本部の開催

債権管理の推進体制の一つである債権管理対策本部の令和 5 年度の開催状況は以下のとおりである。

開催回数	開催日	議題	
第 33 回	令和 6 年 1 月 24 日	議題 1	令和 5 年 10 月末現在における基本計画対象債権の状況について
		議題 2	令和 6 年度目標の設定について
第 32 回	令和 5 年 8 月 8 日	議題 1	令和 4 年度決算における基本計画対象債権の状況について
		議題 2	令和 5 年度目標の設定について
		議題 3	未収債権調査による対象債権の追加について
		議題 4	マニュアル策定の報告について

出所：市作成資料を監査人がとりまとめ

第4章 外部監査の結果及び意見の概要

1 監査対象部局の選定方法

監査対象は、令和5年度末の収入未済額が1億円以上ある所管課及びその他必要と認める所管課を対象とした。

単位：円

局	所管課	令和5年度末 収入未済額
財政局	税務部収納対策課	3,865,524,717
保健衛生局	市立病院病院経営部医事課	3,016,850,405
福祉局	生活福祉部生活福祉課	2,120,312,905
	生活福祉部国保年金課	3,484,088,152
	長寿応援部介護保険課	369,582,934
	障害福祉部障害福祉課	124,090,101
建設局	下水道部下水道総務課	3,300,423,545
水道局	業務部営業課	2,787,099,111

2 主な監査手続

主な債権を有する以下の部局に出向き、以下の監査手続を実施した。

- ・財政局税務部及び北・南部市税事務所
- ・保健衛生局市立病院
- ・福祉局生活福祉部、長寿応援部及び障害福祉部
- ・建設局下水道部及び建築部
- ・水道局業務部

■ 合規性の視点

- ・催告などの手続きをシステム外で行っている場合、催告漏れをどのようにして防止しているか。
- ・時効起算日の管理をシステム外で行っている場合、時効起算日の更新漏れをどのようにして防止しているか。
- ・放棄する債権は条例の要件に該当するものとなっているか。
- ・延滞金等のルールが明確か。また、延滞金等は適切に算定されているか。

■ 有効性の視点

- ・基本計画に基づく債権回収PDCAをどのように実施しているか。
- ・基本計画の枠組外の債権回収PDCAをどのように実施しているか。
- ・債権回収のためのリソースは十分か。

■ 効率性・経済性の視点

- ・ 債権所管課での高額困難案件の識別と税務部等への引継ぎは適切に行われているか。
- ・ 外部債権回収業者など適切に利用しているか。
- ・ 債権回収活動の記録が適切に保管されているか。

監査手続を実施した過程で発見された検出事項は、「結果」と「意見」に分けられる。「結果」と「意見」の判断基準は以下のとおりである。

区分	根拠規定	監査上の判断基準
結果	監査の結果（地方自治法第 252 条の 37 第 5 項）	違法（法令、条例、規則等の違反） 不当（違法ではないが行政上実質的に妥当性を欠くこと、または適当でないこと）
意見	監査の結果に添えて提出する意見（地方自治法第 252 条の 38 第 2 項）	違法または不当なもの以外で、包括外部監査人が個別検出事項として記載することが適当と判断したもの

3 監査の結果及び意見の概要

監査の結果及び意見の概要は以下のとおりである。

なお、ページ番号は、結果又は意見が記載されたページ番号を付している。

所管課等	表題名	結果 又は 意見	ページ 番号
財政局	徴収停止基準の明確化	意見 1	44
税務部 収納対策課	事案審査会の対象債権と個別相談案件の進捗管理	意見 2	44
保健衛生局 市立病院 病院経営部 医事課	再審査請求書の進捗管理の徹底	結果 1	49
	未収金回収業務委託に係る契約金額の上限設定	結果 2	50
	債権回収業務を含む医事関連業務委託の調達方法	意見 3	52
	支払誓約書の回収率の向上	意見 4	52
福祉局	区による収納率のバラつき	意見 5	60

所管課等	表題名	結果 又は 意見	ページ 番号
生活福祉部	紙資料の削減	意見 6	61
生活福祉課	現年度分債権の減少のための取組	意見 7	64
福祉局	国民健康保険事業特別会計返納金の不納欠損管理	意見 8	69
生活福祉部	国民健康保険税簡易申告書記載例	意見 9	70
国保年金課	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情	意見 10	73
福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	強制執行の実施状況	意見 11	76
福祉局	介護保険料の各区の収納率のバラつき	意見 12	80
長寿応援部 介護保険課	債権回収実施計画の目標設定	意見 13	81
福祉局	高額困難案件（A 事業所案件）	意見 14	87
障害福祉部	高額困難案件（C 事業所案件）	意見 15	87
障害福祉課	少額債権	意見 16	88
建設局 建築部 住宅政策課	延滞金賦課・徴収の徹底	意見 17	92
建設局	受益者負担金債権の計画的な対応の実施	意見 18	96
下水道部 下水道総務課	滞納処分の実施	意見 19	97
水道局	債権管理台帳の決裁方法	意見 20	104
業務部	少額債権の議会報告	意見 21	107
営業課	弁護士との契約年数	意見 22	107

所管課等	表題名	結果 又は 意見	ページ 番号
	業務月報の確認不足	結果 3	108
	電子契約の促進	意見 23	110
	遅延損害金の設定	意見 24	110
	回収見込みがないとして不納欠損処理した 債権	結果 4	112
全般的事項	債権管理体制の確立・強化	意見 25	113
	債権回収対策基本計画の対象となる債権	意見 26	114

第 5 章 監査の結果及び意見

1 財政局税務部収納対策課

(1) 税務部収納対策課の所管する債権の概要

税務部収納対策課の所管する債権は、以下に大別され、過去 3 年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	1,925,596	273,185,535	1,955,350	282,516,455	1,981,558	290,615,551
	滞納繰越分	91,334	5,377,153	88,784	4,485,078	80,581	4,394,329
	合計	2,016,930	278,562,688	2,044,134	287,001,533	2,062,139	295,009,879
収入済額	現年分	1,908,808	271,605,784	1,939,320	280,792,039	1,966,746	289,109,158
	滞納繰越分	35,527	2,181,862	35,074	1,444,446	32,661	1,423,418
	合計	1,944,335	273,787,647	1,974,394	282,236,485	1,999,407	290,532,576
不納欠損額	現年分	112	5,656	650	24,801	745	30,611
	滞納繰越分	8,360	321,477	11,280	449,546	13,685	648,271
	合計	8,472	327,133	11,930	474,347	14,430	678,882
還付未済額	現年分	3,033	55,796	2,625	67,651	2,607	61,938
	滞納繰越分	158	4,745	290	4,133	377	5,166
	合計	3,191	60,541	2,915	71,784	2,984	67,104
収納率	現年分	99.1%	99.4%	99.2%	99.4%	99.3%	99.5%
	滞納繰越分	38.9%	40.6%	39.5%	32.2%	40.5%	32.4%
	合計	96.4%	98.3%	96.6%	98.3%	97.0%	98.5%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	市税
債権の種類	強制徴収公債権
根拠法令	地方税法、さいたま市市税条例
債権管理システム	税システム

名称	配当割額 株式譲渡所得額控除不足額還付金等返納金
----	-----------------------------

債権の種類	非強制徴収公債権
根拠法令	地方自治法第 231 条、地方自治法施行令第 154 条
債権管理システム	無し（エクセル管理）

② 債権回収事務の概要

収納対策課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
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	「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に関して必要な事項を記述
高額困難事案の集中処理に関する引継要領	「さいたま市債権回収対策基本計画」に掲げる高額困難事案の集中処理に関して必要な事項を記述
債権回収マニュアル	さいたま市の債権の管理に関する事務の処理について必要な事項を記述
債権回収業務進行管理マニュアル	「さいたま市債権回収対策基本計画」で策定することとされている「債権回収実施計画」の適切な策定及び計画の着実な実行のために、標準的な基準として策定
納付受付（収納金取扱）マニュアル	納付義務者から納付された収納金の取扱いについて記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	（市税） 【徴収体制】 収納対策課、北・南部市税事務所納税調査課、納税課の 5 課体制 ・収納対策課 徴収事務の企画・指導・調整及び還付充当・口座振替業務・システム管理 ・各市税事務所 納税課 徴収事務を担当、納税調査課 公売及び調査業務を担当 【徴収事務】 ・納期限 30 日以内にバッチにて督促状発送 ・バッチにて催告書発送 ・令和 4 年 10 月 3 日より、「さいたま市納税コールセンター」を開設し、電話や SMS を利用した納税の呼びかけや、
------	------	--

		簡易・定型的な問い合わせへの対応を実施 ・令和4年10月3日よりWeb口座振替申し込みの導入 ・個々の事情を踏まえた、差押え、滞納処分の執行停止などの滞納整理を実施 ・公売の実施 (国民健康保険税) 【徴収体制】 収納対策課、北・南部市税事務所納税調査課、納税課の5課体制及び各区保険年金課 ・収納対策課 徴収事務の企画・指導・調整及び還付充当・口座振替業務・システム管理 ・各市税事務所 納税課 徴収事務を担当、納税調査課 公売及び調査業務を担当 ・各区保険年金課 簡易な現年納税相談を担当 【徴収事務】 ・納期限30日以内にバッチにて督促状発送 ・バッチにて催告書発送 ・令和4年10月3日より、「さいたま市納税コールセンター」を開設し、電話やSMSを利用した納税の呼びかけや、簡易・定型的な問い合わせへの対応を実施 ・令和4年10月3日よりWeb口座振替申し込みの導入 ・個々の事情を踏まえた、差押え、滞納処分の執行停止などの滞納整理を実施 ・公売の実施
	問題点	(市税) ・収納率順位：政令市20市中15位 ・滞納繰越分の調定割合が高い (国民健康保険税) 国民健康保険税は納税義務者本人の収入や資産保有状況に応じて課税される市税と異なり、世帯（被保険者）人員数によって税額が大きく左右される税目 世帯の主たる生計維持者が、世帯主となっていない世帯や、世帯主に同一世帯の国民健康保険加入者全員分の課税がされる場合もあるため滞納整理方針の見極めが困難
	課題	(市税・国民健康保険税) 「収納率の向上」及び「収入未済額の圧縮」

	(年度中に取り組むべき課題)	・現年課税分の単年度整理 ・滞納繰越分の早期見極めによる迅速な滞納整理
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	(市税) ・さいたま市収納率を政令指定都市の平均以上とするための課題整理及び対策 ・システム標準化に向けた課題整理及び対策 (国民健康保険税) ・令和7年度システム標準化に向けた課題整理及び対策 ・納付機会の拡大の検討
対策	短期	(市税・国民健康保険税) ・現年課税分の収納対策 ① ナッジ理論の活用や段階的な催告をするなど効果的な催告を実施する ② 納税コールセンターの運営 納税の呼びかけやSMS 催告を実施 ③ 自主納付のない納税者には、早期に財産調査に着手し滞納処分の早期着手 ・滞納繰越分の収納対策 ① 財産調査を行い、滞納処分を実施 ② 公売を実施 ③ 滞納処分の停止の要件等に該当する場合には、すみやかな執行停止を行い、未済額の圧縮
	中・長期	(市税) ・システム標準化に向けた課題整理を行い移行準備の実施 ・様々な納付チャンネルの費用対効果分析 (国民健康保険税) ・令和7年度までにシステム標準化に向けた課題整理を行い、移行準備の実施 ・様々な納付チャンネルの費用対効果分析し、納付機会の拡大の検討

(2) 個別検出事項

① 徴収停止基準の明確化

さいたま市債権管理条例第 10 条第 4 項では、債権放棄に関して、以下のとおり、地方自治法施行令第 171 条の 5 の規定に基づく徴収停止を行うことを前提として定められている（下線は監査人が付している。）。

さいたま市債権管理条例第 10 条第 4 項

（4）当該非強制徴収債権について令第 171 条の 5 の規定による徴収停止の措置を執った場合において、当該措置を執った日から相当の期間を経過した後においても、なお債務を履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるとき。

【現状の問題点（意見 1）】

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的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。

② 事案審査会の対象債権と個別相談案件の進捗管理

現在、収納対策課が主催者となり、各債権所管課が抱える高額困難案件を中心に、年に 3 回事案審査会が行われている。

事案審査会の運営は、要綱やマニュアルなどで運営方法等が定められているものではなく、毎年 5 月～6 月ごろに、収納対策課から、各債権所管課への通知により、事案審査会の開催要項を発信している。収納対策課と各債権所管課の協議の場として行われている会議体であり、債権回収促進に資する場を提供している。事案審査会の対象とした債権、債務者との交渉記録、収納対策課との協議内容等については、「進捗状況シート」に記載され、収納対策課及び各債権所管課が共有している。

また、収納対策課では、事案審査会以外にも債権所管課では対応の難しい滞納案件に関する相談を随時受けつけている。令和 3 年度から令和 5 年度までの個別相談件数は以下のとおりである。

令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
81 件	83 件	70 件

【現状の問題点（意見 2）】

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。

2 保健衛生局市立病院病院経営部医事課

(1) 医事課の所管する債権の概要

医事課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	242,167	1,832,565	244,236	1,769,701	256,943	1,981,360
	滞納繰越分	3,671	182,859	3,991	180,615	3,837	187,318
	合計	245,838	2,015,425	248,227	1,950,317	260,780	2,168,678
収入済額	現年分	240,626	1,780,268	243,004	1,723,478	255,672	1,866,475
	滞納繰越分	948	44,436	1,369	37,861	1,094	33,635
	合計	241,574	1,824,704	244,373	1,761,340	256,766	1,900,110
不納欠損額	現年分	2	134	0	0	0	0
	滞納繰越分	271	9,971	17	1,659	21	1,885
	合計	273	10,105	17	1,659	21	1,885
還付未済額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0
収納率	現年分	99.4%	97.1%	99.5%	97.4%	99.5%	94.2%
	滞納繰越分	25.8%	24.3%	34.3%	21.0%	28.5%	18.0%
	合計	98.3%	90.5%	98.4%	90.3%	98.5%	87.6%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	入院医療費、外来医療費、その他医業収益
債権の種類	私債権
根拠法令	健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、さいたま市病院事業の設置等に関する条例、さいたま市立病院管理規則
債権管理システム	富士通 HOPE X/W

名称	その他医業外収益
債権の種類	私債権

根拠法令	さいたま市病院事業の設置等に関する条例、さいたま市立病院管理規則
債権管理システム	富士通 HOPE X/W

② 債権回収事務の概要

医事課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
医事課債権管理マニュアル	入院医療費、外来医療費に関する債権の取扱いについて記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	（入院医療費） 1. 退院後 1 ヶ月以内のものについて文書督促を実施 2. 文書督促に全く応じない未収患者、督促が返戻となった未収患者に電話催告を実施 3. ゆうちょ銀行への口座振込による納付を奨励 4. 一括での支払いが困難な患者に対し、分納相談、高額療養費受領委任払い制度、国民健康保険一部負担金免除制度の案内を実施 5. 出産での入院の場合、出産一時金の直接支払制度推奨、制度を利用しない場合、産科入院保証金 20 万円を入院前に預入 6. 納期限を一定期間経過した未収患者への債権回収業務の委託 （外来医療費） 1. 外来受診後、支払いをせずに帰宅した患者に対し、その日のうちに電話催告 2. 支払がないまま納期限を経過したものについて、期限経過後 1 ヶ月以内に文書督促 3. 文書督促等に応じない未収患者に対して臨戸訪問 4. ゆうちょ銀行への口座振込による納付奨励 5. 一括での支払いが困難な患者に対し、分納相談実施 6. 継続的な外来受診者には、受診の際に滞納分の支払催促
	問題点	（入院医療費） 1. 徴収担当職員が他の業務も兼任しており、債権回収業務

		の時間確保が困難 2. 督促状や電話催告を行っても支払いのない場合が多数 3. 分納患者であっても、毎月の支払額が少額で、完済まで時間を要するケースが多数 (外来医療費) 1. 徴収担当職員が他の業務も兼任しており、債権回収業務の時間確保が困難 2. 督促状や電話催告を行っても支払いのない場合が多数 3. 継続的に受診している患者の場合、前回外来分の支払いが終わらないうちに、次の外来を受診し、未収金増加の事案あり 4. 外来診療費だけではなく、入院費も未収になっている患者の場合、未収額の多い入院費の支払いを優先して処理するため、外来分の支払いが追い付かない事案あり
課題	短期的な課題 (年度中に取り組むべき課題)	(入院医療費・外来医療費) 1. 迅速な電話催告や催告書送付のため体制整備 2. 前年度よりも未収金回収業務の成果があがるよう、債権回収専門機関へ業務委託 3. 臨戸訪問対象の精査
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	(入院医療費・外来医療費) 1. 悪質な未納者への対応について、訴訟を含めた法的措置等を講じることができるような体制構築 2. 十分な調査を行っても未納者の所在が不明な案件や、生活困窮により長期間支払いが困難になっているものについての対策

対策		(入院医療費) 1. 未収金の催告・回収業務の一部を、債権回収専門機関に委託 2. 職員による臨戸訪問 3. 未収金を発生させないために、入院医療費保証サービスの導入の可能性の検討 (外来医療費) 1. 未収金の催告・回収業務の一部を、債権回収専門機関に委託 2. 職員による臨戸訪問
----	--	---

(2) 個別検出事項

① 再審査請求書の進捗管理の徹底

診療報酬のうち、保険負担分については、医療機関から審査支払機関に審査請求し、審査等の手続を経て、保険者から一部負担金を除いた診療報酬相当額の支払を受ける。この、審査支払機関による審査は診療行為が保険診療のルール（療養担当規則、診療報酬点数表等）と照らし合わせ、適正であるかどうか、確認をするものであり、審査の結果、不適や疑義があると判断された請求は返戻や査定（一部減額）される。このように審査支払機関より返戻、査定された請求は保険診療として認められないため、支払が行われない。

医療機関では、このように返戻、査定された請求は、修正した上で再度審査請求することに加え、審査支払機関の判断に不服がある場合も再度審査請求できる（以降、このように再度審査請求することを「再審査請求」という。）。

再審査請求の中でも医療的判断を要する請求は、審査支払機関での審査にも時間を要する場合がある。

【現状の問題点（結果 1）】

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。

◆審査支払機関から回答がない再審査請求書

年度	件数	復活要求点数	復活要求金額
令和 3 年度	21 件	78,558 点	586,745 円

年度	件数	復活要求点数	復活要求金額
令和 4 年度	49 件	68,131 点	586,854 円

出所：市作成資料より監査人が集計

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。

② 未収金回収業務委託に係る契約金額の上限設定

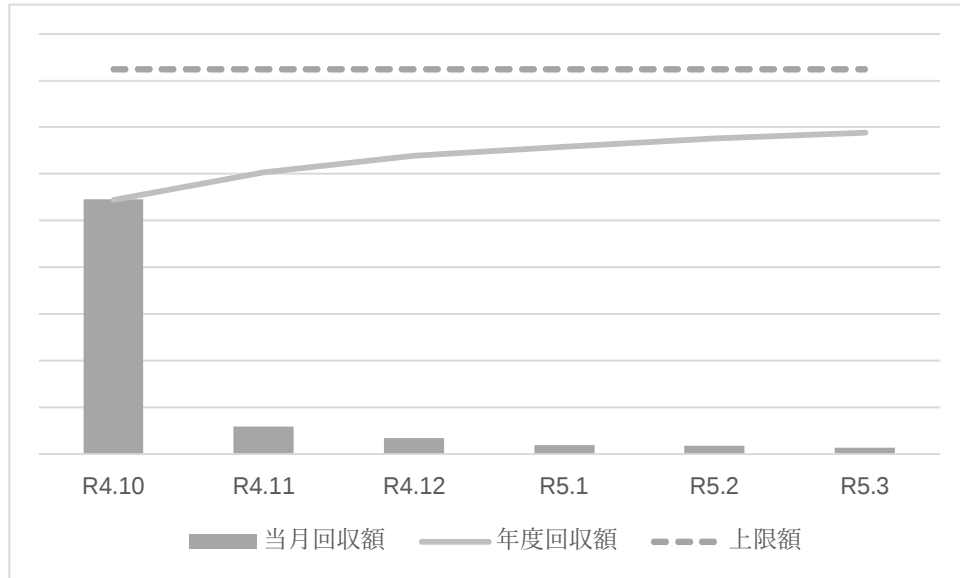
医事課では、市で徴収事務を行ってもなお徴収できない債権のうち、債務者の状況や交渉状況等を踏まえ必要と認められた債権について、弁護士に債権回収事務を委託している（以降、当該委託業務のことを「債権回収業務委託」という。）。

この債権回収業務委託は成功報酬制を採用しており、受託者である弁護士が回収した債権額に一定の成功報酬率を乗じた額が報酬となる。しかし、報酬金額には年度ごとの上限が定められており、当該上限を超えた場合には受託者が債権回収に成功した場合にも報酬は支払われない。

【現状の問題点（結果 2）】

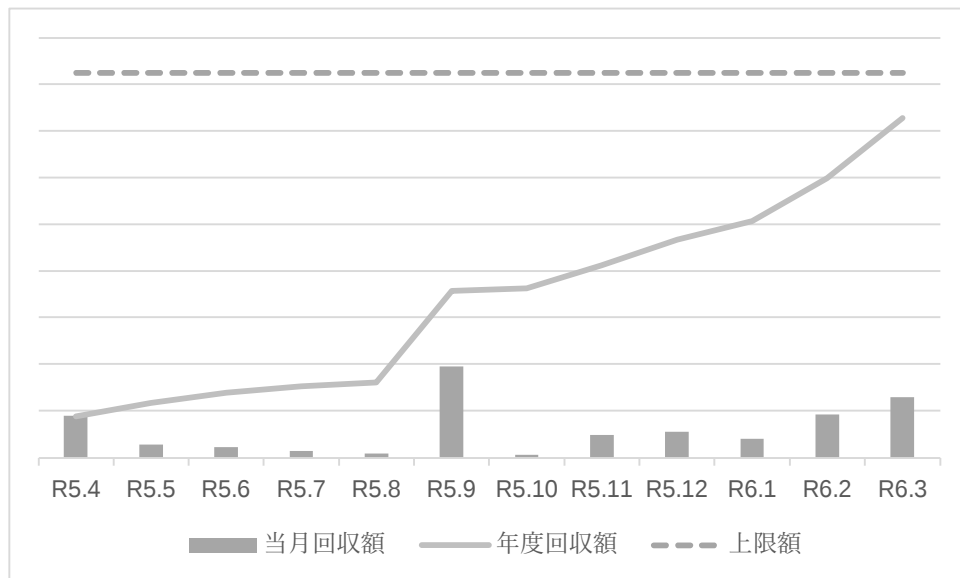
報酬上限が定められているために、1 件あたりが高額の案件が依頼しづらく、依頼したいすべての案件を依頼できないため、案件の抽出についても、市の負担が大きくなっている。また、受託者側でも年度ごとの上限があるため、年度末にかけて回収に制限をかけることや、年度末にかけて回収を進めていくといったような判断を行うことが想定される。

下図は現在の契約をした令和 4 年 10 月からの令和 4 年度中の回収金額の状況である。令和 4 年 10 月に多額の回収をした結果、以降の月の回収状況は極めて少額になっている。



出所：市提供資料より監査人が作成

また、令和5年度は、中間時点及び年度末にかけて回収額が多額になっている。



出所：市提供資料より監査人が作成

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。

③ 債権回収業務を含む医事関連業務委託の調達方法

市立病院では、市職員は医療知識に精通しているわけではなく、定期的な異動もあることから、支払勧奨など債権回収業務を含め幅広く医事関連業務を外部委託しており、その調達をこれまで一般競争入札で行っている。しかし、入札参加企業は1社の場合が多く、競争性が働いているとはいえない状況にある。

加えて、現在契約している委託先からは、医事データを活用したコンサルや人員の配置の見直しなどが柔軟にできる契約にできないかとの提案も出ている。

【現状の問題点（意見3）】

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。

④ 支払誓約書の回収率の向上

医療費の自己負担額に係る債権について、次回来院予定がない債務者に対しては医事課から支払誓約書の提出依頼を郵送で行っている。この支払誓約書の返送率は件数基準で10%程度となっており、それほど高くないと伺っている。

また、支払誓約書の提出依頼に対して、返送の無かった債務者に対しては、支払誓約書の提出を催促することはせず、弁護士への回収業務委託へ回している。

【現状の問題点（意見4）】

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。

3 福祉局生活福祉部生活福祉課

(1) 生活福祉課の所管する債権の概要

生活福祉課の所管する債権は、以下に大別され、過去 3 年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	2,589	565,982	2,610	603,321	2,867	636,869
	滞納繰越分	14,114	2,154,667	13,858	2,154,827	13,803	2,155,160
	合計	16,703	2,720,649	16,468	2,758,148	16,670	2,792,029
収入済額	現年分	2,031	326,155	1,918	353,555	2,007	352,136
	滞納繰越分	4,015	130,832	3,199	130,876	3,170	109,822
	合計	6,046	456,987	5,117	484,431	5,177	461,958
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	1,500	168,836	1,522	195,418	1,589	221,862
	合計	1,500	168,836	1,522	195,418	1,589	221,862
還付未済額	現年分	0	0	0	0	1	14
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	1	14
収納率	現年分	78.4%	57.6%	73.5%	58.6%	70.0%	55.3%
	滞納繰越分	28.4%	6.1%	23.1%	6.1%	23.0%	5.1%
	合計	36.2%	16.8%	31.1%	17.6%	31.1%	16.5%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	生活保護法第 63 条返還金
債権の種類	非強制徴収公債権 (平成 30 年 10 月以降に支払われた保護費に生活保護法第 77 条の 2 を適用した債権は強制徴収公債権)
根拠法令	生活保護法第 63 条、生活保護法第 77 条の 2
債権管理システム	生活保護システム

名称	生活保護法第 78 条徴収金
----	----------------

債権の種類	強制徴収公債権 (平成 26 年 7 月より前の債権は非強制徴収公債権)
根拠法令	生活保護法第 78 条
債権管理システム	生活保護システム

名称	生活保護費返還金（過誤払金返還金）
債権の種類	非強制徴収公債権
根拠法令	地方自治法施行令第 159 条、民法第 703 条、地方自治法施行令第 160 条
債権管理システム	生活保護システム

② 債権回収事務の概要

生活福祉課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
さいたま市生活保護費関係債権管理要綱	生活保護等の事務で発生する債権の取扱いについて、必要な事務処理等を記述
債権管理事務の手引き	生活保護等の事務で発生する債権の取扱いについて、「さいたま市生活保護費関係債権管理要綱」に定めるもののほか、必要な事務処理等を記述
債権放棄マニュアル	生活保護等の事務で発生する債権の取扱いのうち、さいたま市債権管理条例（平成 28 年 3 月 16 日さいたま市条例第 11 号）の規定による債権の放棄に必要な事務処理等を記述
生活保護法第 77 条の 2 徴収金決定実施に係る事務手引	生活保護法の一部改正（平成 30 年 10 月 1 日施行分）により新設された法第 77 条の 2 第 1 項の規定に基づき生じる債権の取扱いを記述
法第 63 条返還金及び法第 78 条徴収金決定実施に係る事務処理マニュアル	生活保護法第 63 条返還金及び法第 78 条徴収金の決定にあたり、必要な事務処理を記述
法第 78 条の 2 の規定による保護金品からの徴収に係る事務処理マニュアル	法第 78 条の 2 の規定による保護金品からの徴収に必要な事務処理を記述
課税調査の手引き	調査対象となる前年中に保護を受給していた被保護者の課税収入と収入申告された額との突合を行うにあたり、必要な事務処理を記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	【徴収体制】 ・所管課 生活福祉課 債権管理事務担当を2名配置し、各区福祉課における徴収事務の管理、助言等を実施 ・徴収事務担当課 各区福祉課 債権管理事務担当1～2名を含む債権回収推進チームが中心となり、徴収事務を実施 【徴収事務】 ・一括納付が困難な場合は、債務承認及び納付誓約書を徴取し、分割納付による債権回収を実施 ・督促してもなお納付がない場合、漫然と催告書を送付することなく、債権管理事務担当者とケースワーカー（※）が協力して電話、家庭訪問、所内での面談等により納付を請求 ・強制徴収公債権にあたる、生活保護法第63条に基づく返還金のうち同法第77条の2を適用したもの及び同法第78条に基づく徴収金の一部については、保護金品を交付する際に徴収金を徴収できる規定（同法第78条の2）を活用して回収 （※）身体的・精神的・社会的な理由により、福祉サービスや社会的支援を必要とする日常生活困難者の相談を行う公務員
	問題点	・債務者の多くが資力のない被保護者であり、債権回収が困難になる場合が多数 ・債権発生時には、債権の原因となった金品を消費してしまっているケースが多く、一括による早期の債権回収が困難な事案が多数 ・債権回収が長期化した場合や保護廃止以降は、債務者の納付意識が希薄化する場合が多数 ・一括返還ができない場合に債権管理が長期にわたる場合が多く、過年度の調定額及び収入未済額が増加
課題	短期的な課題（年度）	・一部納付や債務承認等による時効の管理 ・事前に把握可能な収入管理の徹底

	中に取り組むべき課題)	
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	・債権発生を未然に防止する取組 ・組織的に債権管理を行う体制整備 ・長期化した債権の回収に対する取組
対策	短期	・生活保護法第 63 条に基づく返還金及び第 78 条に基づく徴収金の一部（強制徴収公債権）については、保護金品を交付する際に徴収金を徴収できる規定（生活保護法第 78 条の 2）の活用を推進 ・訪問調査や生活保護法第 29 条に基づく調査、収入申告書や資産申告書を徴収することにより、生活状況及び収入・資産状況の把握 不正受給等の早期発見のための課税突合調査
	中・長期	・安易な債権発生 of 未然防止のため、債権発生要因の早期把握 ・被保護者の届け出の義務についての理解を促し、申告遅延や不正受給等による債権発生を防止 ・滞納となった場合に、速やかな督促の実施、ケースワーカーを中心とした納付折衝、定期的な催告の実施等、経理担当とケースワーカーが連携して債権管理を実施 ・各区福祉課において債権回収年間計画を策定し、計画に沿った債権管理を実施 ・研修の受講等により、債権回収に関する知識を深め、適切な債権管理を実施 ・各区に対して生活保護法施行事務監査等を実施し、債権管理事務の実施状況の確認及び助言を実施 ・長期滞納者に対して継続的な催告及び納付折衝を行い、納付の意識の低下を防止

(2) 個別検出事項

① 区による収納率のバラつき

現在、生活福祉課が所管する債権は、各区役所の福祉課において債権回収推進チームを組成し、組織的な債権回収を行っている。

各区の収納率及び債権件数の過去3年間の推移は下表のとおりである。

◆収納率の推移

福祉事務所名	令和3年度	令和4年度	令和5年度
西福祉事務所	24.7	25.7	27.4
北福祉事務所	25.7	18.0	18.0
大宮福祉事務所	21.1	12.5	14.7
見沼福祉事務所	19.8	20.1	15.7
中央福祉事務所	21.5	34.5	31.6
桜福祉事務所	22.9	14.7	10.6
浦和福祉事務所	10.6	12.7	10.2
南福祉事務所	12.6	22.0	23.8
緑福祉事務所	20.8	16.8	18.7
岩槻福祉事務所	7.9	12.1	9.0

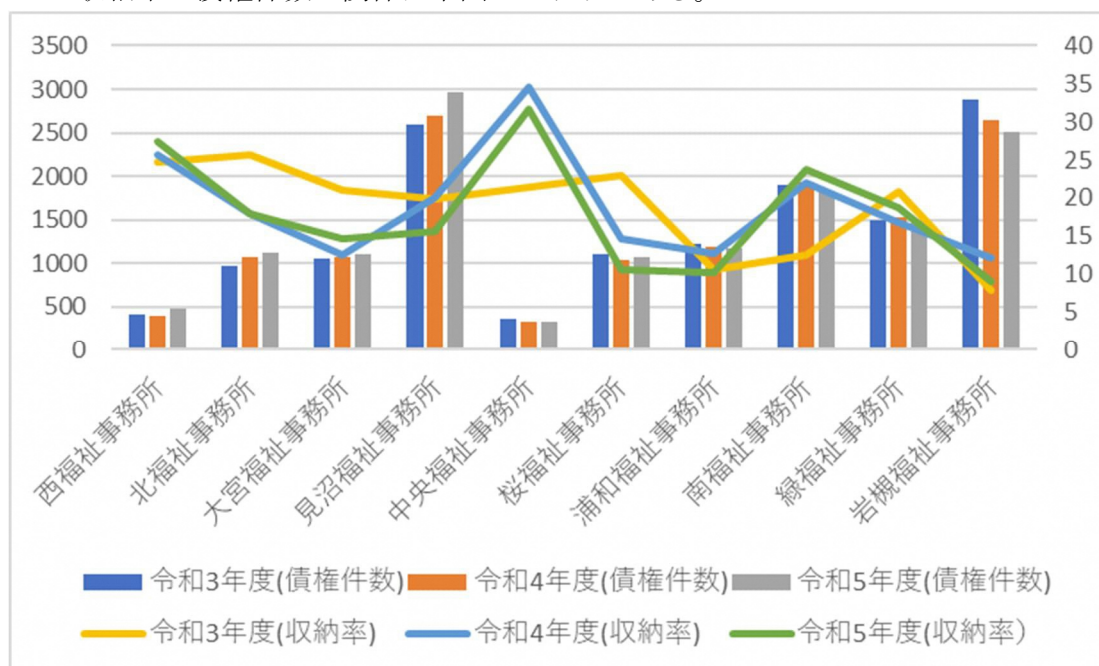
出所：市作成資料を監査人が加工

◆福祉課の所管する債権の件数の推移

福祉事務所名	令和3年度	令和4年度	令和5年度
西福祉事務所	407	395	475
北福祉事務所	964	1,069	1,124
大宮福祉事務所	1,062	1,066	1,107
見沼福祉事務所	2,599	2,689	2,959
中央福祉事務所	360	334	322
桜福祉事務所	1,106	1,044	1,077
浦和福祉事務所	1,230	1,191	1,181
南福祉事務所	1,906	1,933	1,829
緑福祉事務所	1,489	1,530	1,497
岩槻福祉事務所	2,888	2,648	2,514

出所：市作成資料を監査人が加工

収納率と債権件数の関係は下図のとおりである。



出所：市作成資料を監査人が加工

上記のとおり、収納率と債権件数の関係は各区によりバラつきがある状況である。個々の債権の回収に係る回収困難度合いはそれぞれであるため、上記収納率のバラつきがある特定の一つの要因によるものではないということは理解しているものの、各区福祉課の債権回収推進チームの人員数と所管する債権の件数などにより左右されている可能性もあることから、以下に、福祉事務所の債権管理担当者の人数とケースワーカー（※）の人数の推移と所管する債権の件数から、一人当たり債権件数を算出し、上記収納率との関係について比較考察を行うとともに、担当者に質問を行った。

（※）ケースワーカーは、債権回収担当者と連携して債権回収業務にあたることもあるため、一人当たり債権件数算出に当たり人数に含めることとした。

◆福祉事務所の債権管理担当者人数の推移（各年度4月1日現在の人員数）

福祉事務所名	令和3年度	令和4年度	令和5年度
西福祉事務所	2名	2名	2名
北福祉事務所	2名	2名	2名
大宮福祉事務所	1名	1名	1名
見沼福祉事務所	2名	1名	1名
中央福祉事務所	2名	1名	1名
桜福祉事務所	2名	2名	2名

福祉事務所名	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
浦和福祉事務所	1 名	2 名	2 名
南福祉事務所	2 名	2 名	2 名
緑福祉事務所	2 名	2 名	2 名
岩槻福祉事務所	2 名	2 名	2 名

出所：市作成資料を監査人が加工

◆福祉事務所のケースワーカーの人数の推移（各年度 4 月 1 日現在の人員数）

福祉事務所名	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
西福祉事務所	15 人	14 人	12 人
北福祉事務所	24 人	26 人	26 人
大宮福祉事務所	20 人	21 人	21 人
見沼福祉事務所	37 人	37 人	37 人
中央福祉事務所	14 人	14 人	14 人
桜福祉事務所	20 人	19 人	21 人
浦和福祉事務所	19 人	20 人	20 人
南福祉事務所	28 人	27 人	27 人
緑福祉事務所	18 人	18 人	18 人
岩槻福祉事務所	27 人	28 人	28 人

出所：市作成資料を監査人が加工

◆一人当たり債権件数（債権件数÷人数）

福祉事務所名	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
西福祉事務所	24	25	34
北福祉事務所	37	38	40
大宮福祉事務所	51	48	50
見沼福祉事務所	67	71	78
中央福祉事務所	23	22	21
桜福祉事務所	50	50	47
浦和福祉事務所	62	54	54
南福祉事務所	64	67	63
緑福祉事務所	74	77	75
岩槻福祉事務所	100	88	84

出所：市作成資料を監査人が加工

【現状の問題点（意見5）】

上記の結果、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、繰り返しになるが、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。

要因	解決の方向性
個々の債権の回収に係る困難度	引き続き、高額困難案件については、事案審査会や収納対策課への随時の相談を行う。
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巧拙	個々人への教育研修や OJT の充実・拡充
担当する債権の件数に応じた活動可能時間（リソース）	案件の特殊性等に応じた十分な対応時間を確保できるよう、人員配置の適切性を再検討する。
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（具体的な資料を用いたコミュニケーションができているか）	引き続き好事例の共有を行うとともに、各課で共通のコミュニケーション方法などを導入し、同じ目線でのモニタリング手法を確立する（現状は、各区が独自の目線で行っている。）。

② 紙資料の削減

現在、債務者情報や債務者との交渉履歴は生活保護システムの債権管理簿で管理している。一方で、被保護世帯からの申請書類や、債務者との交渉の結果、新たに締結した分割納付に係る契約書類等の資料は紙として原本を保管しており、紙で一覧管理するほうが便宜上管理しやすいことから、債権管理簿も出力して紙で保管している。当該紙資料は、各福祉事務所のキャビネットに保管している状況である。

【現状の問題点（意見 6）】

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ます。

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。

③ 現年度分債権の減少のための取組

生活福祉課の所管する債権は、被保護者に対する債権が大半を占めており、回収困難に陥りやすい性格がある。そのため、現年度分の収納率は 55.9%、過年度分は 5.1%、合計の収納率は 16.8%と、他の債権に比べ極めて低い水準となっている。

担当課が、他の政令市の令和 5 年度の収納率の状況（決算見込みに基づく状況）を調査したところ以下の状況であり、さいたま市は過年度分の収納率は全国政令市の平均を上回っているものの、現年度分が平均を大きく下回る結果となっている（下表の下線太字部分がさいたま市の収納率である）。

単位：％

順位	現年度分	過年度分	合計
1	76.8	8.0	43.3
2	73.9	6.8	33.3
3	67.6	6.1	29.1
4	67.3	6.0	25.6
5	66.9	5.5	23.5
6	66.5	5.5	22.5
7	65.4	5.4	22.2
8	64.6	<u>5.1</u>	21.6
9	64.5	4.9	21.6
10	64.4	4.7	20.3
11	64.4	3.9	19.8
12	63.6	3.7	18.9
13	62.3	3.5	18.3

順位	現年度分	過年度分	合計
14	61.6	3.4	18.3
15	56.0	3.4	18.1
16	<u>55.9</u>	3.1	17.8
17	55.4	2.4	17.4
18	54.0	1.4	<u>16.8</u>
19	45.3	1.3	16.0
20	44.6	1.1	12.7
	平均 62.1	平均 4.3	平均 21.9

出所：市作成資料を監査人が加工

生活福祉課が所管する債権は、大きく分けて以下に分類されることは既述の「①発生する債権の概要」に記載のとおりであるが、それぞれの債権に応じて、債権の発生を未然に防止できる余地は異なる。

単位：千円

債権分類	令和5年度末収入未済額
・生活保護法第63条返還金	774,434
・生活保護法第78条徴収金	1,000,573
・生活保護費過誤払金	345,304

生活保護法第63条返還金は、被保護者が急迫の場合等に、資力があるにもかかわらず保護を適用した場合に、その支弁した保護金品の範囲内で返還を求めるものである。財産調査等で発見されるケースが大半であるが、換金価値のある財産を所有しているものの、当座の生活費に困窮している場合などは、財産を換金するまでの間は生活保護費の支給を停止することをしないため、返還金債権が発生せざるを得ず、債権発生を未然に防止できる余地は乏しい側面がある。

次に、生活保護法第78条徴収金は、不実の申請・不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者から、その費用の全額又は一部を徴収するものであり、いわゆる不正受給により発生する債権である。さいたま市では不正受給を未然に防止するために、以下の取組を実施しており、不正受給件数は減少傾向にある。

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
件数	447	462	462	536	472	404	406	401	321	316	299

不正受給の防止及び早期発見のための対策

1 全国共通の防止対策

(1) 届出の義務の説明

福祉事務所では、保護開始時及び継続して保護を受給する方には年1回以上の頻度で、書面または口頭により、生活上の変化があった時の届出の義務について説明しています。

(2) 家庭訪問による生活状況等の確認

福祉事務所の担当員は、保護受給者の方のご自宅を定期的に訪問し、生活、就労、求職状況等を尋ねることにより、また、これらについての相談に応じることにより、保護受給者の方の生活上の変化について確認を行っています。

(3) 課税調査

給与・賞与等を支払った事業者等は、支払った給与額・賞与額等について、従業員が居住する市町村（課税担当課）に報告しています。福祉事務所では、1年に1度、課税担当課に報告のあった給与額・賞与額等と福祉事務所に申告のあった収入額を対比し、差異がないか調査を行います。双方の額の間に差異が生じた場合は、更なる調査を行い、未申告収入の有無について確認します。

2 さいたま市独自の防止対策

生活保護適正実施推進員の設置

生活保護適正実施推進員として警察官OBを生活福祉課及び一部の福祉事務所（福祉課）に配置しています。福祉事務所（福祉課）からの要請により、元警察官としての専門的な見地から、不正受給事案に対する調査及び検討並びに悪質な事案に対する告訴手続きに係る検討を行っています。

出所：市HPより抜粋

次に、生活保護費過誤払金は、既に支払った保護費について、保護の変更、停止又は廃止により過誤払が生じた場合に、民法第703条にいう不当利得として返納を求めるものであり、申告の義務を年1回すべての世帯に説明し、受給者より内容理解の署名をもらうなどの生活保護制度の周知及び確認を行うことにより、債権の発生防止に努めている。

【現状の問題点（意見 7）】

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。

4 福祉局生活福祉部国保年金課

(1) 国保年金課の所管する債権の概要

国保年金課の所管する債権は、以下に大別され、過去 3 年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	986,860	37,544,137	1,036,245	39,304,213	1,072,650	39,056,883
	滞納繰越分	11,904	5,216,596	11,542	4,631,815	12,329	4,114,046
	合計	998,764	42,760,733	1,047,787	43,936,029	1,084,979	43,170,929
収入済額	現年分	982,255	35,997,594	1,030,383	37,832,840	1,068,085	37,711,477
	滞納繰越分	4,507	1,332,922	4,375	1,194,062	5,356	1,144,990
	合計	986,762	37,330,516	1,034,758	39,026,902	1,073,441	38,856,467
不納欠損額	現年分	0	2,480	0	6,944	0	3,855
	滞納繰越分	2,550	761,747	2,404	845,904	2,146	928,183
	合計	2,550	764,227	2,404	852,848	2,146	932,038
還付未済額	現年分	4,031	100,695	3,714	103,155	4,567	100,134
	滞納繰越分	26	3,606	21	2,186	34	1,530
	合計	4,057	104,301	3,735	105,341	4,601	101,665
収納率	現年分	99.5%	95.9%	99.4%	96.3%	99.6%	96.6%
	滞納繰越分	37.9%	25.6%	37.9%	25.8%	43.4%	27.8%
	合計	98.8%	87.3%	98.8%	88.8%	98.9%	90.0%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	国民健康保険税	国民健康保険事業特別会計返納金
債権の種類	強制徴収公債権	非強制徴収公債権
根拠法令	地方税法 さいたま市国民健康保険税条例	民法第 703 条 地方自治法第 236 条第 1 項
債権管理システム	国保システム、滞納システム	国保システム（債権一覧の積み上げと不納欠損額の確認等は

		エクセル管理)
--	--	---------

名称	老人保健事業返納金	老人保健事業第三者納付金
債権の種類	非強制徴収公債権	私債権
根拠法令	旧老人保健法	旧老人保健法
債権管理システム	無し（エクセル管理）	無し（エクセル管理）

名称	後期高齢者医療保険料
債権の種類	強制徴収公債権
根拠法令	高齢者の医療の確保に関する法律
債権管理システム	福祉医療システム

② 債権回収事務の概要

国保年金課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
後期高齢者医療保険料滞納処分実務マニュアル	後期高齢者医療保険料に関する債権の取扱いについて、必要な事務処理等を記述
資格喪失後受診に伴う医療費返還金回収マニュアル	資格喪失後受診に伴う医療費返還金（不当利得）の取扱いについて、必要な事務処理等を記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	（国民健康保険事業特別会計返納金） ・ 不当利得の請求を行った後、督促状や催告により納付催促 ・ ボーナス時期に合わせて催告を行い、納付がしやすい環境の整備 ・ 本人納付の対象外となるよう、さいたま市の資格喪失後の健康保険資格調査、判明した場合は医療機関へレセプトの返戻依頼 ・ 保険者間で不当利得の精算ができる「保険者間調整」を行えるよう、高額の不当利得については本人に保険者間調整の案内をし、申請を催促。本人を介さない「包括的合意に基づく保険者間調整」も積極的に活用
------	------	---

		(後期高齢者医療保険料) 【徴収体制】 各区保険年金課福祉医療係の保険料担当が徴収事務を実施 【徴収事務の概要】 (1) 催告書の発送 6月、9月、12月の3回 (2) 職員による電話催告、臨戸徴収、納付相談、財産調査、滞納処分、滞納処分の執行停止
	問題点	(国民健康保険事業特別会計返納金) ・一部負担金を医療機関窓口で支払っているため、保険資格喪失後の保険者負担分について自分の責任だという認識が希薄 ・資格喪失時や生活保護移行時に保険証が回収出来ていない場合、医療機関へレセプト返戻をしても「さいたま市保険証確認済み」として返戻を拒否され、本人へ請求せざるを得ない状況 ・転出後居所不明となり、請求や通知送付が困難な場合が多数 ・徴収専任の職員がいないため、債権回収の取組に多くの時間が割くことが困難 ・強制徴収には司法手続きを要するが、大多数の債権は少額であり、費用対効果を考えると催告以外の対応が困難 ・約743万円/1件の診療報酬債権が発生しているが、債務者が破産手続きを開始しており、全額の回収は見込めない状況（配当の有無は今後決定する予定。） (後期高齢者医療保険料) ・滞納者との折衝と滞納整理技術の向上 ・自主的な納付のための被保険者の制度理解不足
課題	短期的な課題 (年度中に取り組むべき課題)	(国民健康保険事業特別会計返納金) ・文書催告の実施 ・資格喪失後受診の発生件数を減少させるため、被保険者に対し、資格喪失時に喪失後の手続きの周知徹底 ・金額が高額のものについては、保険者間調整を積極的に活用 ・早期の納付を促すため、時効前であれば、相手保険者からの還付が受けられることの周知

		(後期高齢者医療保険料) ・被保険者が制度への理解を深め、納得した自主的な保険料納付につなげるため、制度についての周知・啓発活動 ・低所得者や高額滞納者など、個々の事情に応じ、その一人一人にあわせた納付相談・滞納整理 ・区職員に向けた滞納整理研修
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	(国民健康保険事業特別会計返納金) ・柔道整復師による不正請求の返納金について、現状では返納金に見合う財産の発見には至っていないが、長期的な視点で引き続き債権回収を実施 (後期高齢者医療保険料) ・長期滞納、高額滞納となる状況を防止する取組 ・区(保険年金課)と本庁(国保年金課)との連携 ・区職員の徴収技術の向上
対策	短期	(国民健康保険事業特別会計返納金) ・引き続き文書催告を実施 ・催告発送後も納付のない者について可能な範囲内で電話催告を実施 ・電話催告をより積極的に行うため、業者への委託も含めて検討 ・保険資格の変更があった場合は速やかに資格喪失届を提出することや、保険資格喪失後はさいたま市の保険証が使用できないことの周知活動 ・高額な不当利得に対しては、保険者間調整を行えることを周知活動 ・早期の納付を促すため、時効の範囲内であれば、相手保険者に対して還付の申請ができることを積極的に伝達 (後期高齢者医療保険料) ・自主的な納付による収入未済額の減少のため、電話催告や臨戸徴収の回数を増やし、制度の周知活動 ・研修を実施し職員のスキルアップやバックアップの体制整備 ・被保険者証送付時に口座振替依頼書を同封し、口座振替の勧奨 ・障害認定による加入者に対し、口座振替の勧奨 ・口座振替登録の機会増加のため、Web 口座振替受付サービ

		ス、ペイジー口座振替登録サービスの利用促進 ・ 75 歳到達により新規資格取得したことによる未納者に対して、今後滞納者とならないよう重点的に対応 ・ 未申告者に対する、臨戸徴収・訪問
	中・長期	(国民健康保険事業特別会計返納金) ・ 柔道整復師による不正請求の返納金については、引き続き現地調査等も含めた、換価可能な財産の発見 (後期高齢者医療保険料) ・ 財産調査を行い、生活状況を把握したうえで、分割納付額を算定するなど、被保険者の生活実態に合わせて対応 ・ 短期証の交付を活用し、納付相談の機会の増加 ・ 納付意欲のない滞納者へ「差押事前通知書」を送付し、納付能力があるにも関わらず納付意思がない者には差押等の滞納処分

(2) 個別検出事項

① 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、現在の国保システムでは不納欠損に係る機能がないため、不納欠損に関してはシステムとは別にエクセルで管理している。

【現状の問題点（意見 8）】

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。

② 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。

【現状の問題点（意見9）】

「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。

③ 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情

75 歳以上となる後期高齢者に対する後期高齢者医療保険料の債権回収及び督促に関して、各区役所の福祉医療係が担当している。

以下表 1 では、各区役所所管の、滞納繰越分後期高齢者医療保険料の収納額及び収納率、表 2 ではさいたま市後期高齢者人口数・高齢率及び 1 職員当たりの高齢者数、表 3 ではさいたま市及びさいたま市と同等規模政令指定都市の後期高齢者将来予測推移、表 4 では各区の職員一人当たり高齢者数と滞納繰越分に対する収納率に関する表を掲載している。

令和 3.4.5 年度さいたま市各区の滞納繰越分保険料収納率

表 1 滞納繰越分後期高齢者医療保険料収納額及び収納率の推移

単位：収納額：円、収納率：%

区名	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	収納額	収納率	収納額	収納率	収納額	収納率
西区	4,377,740	45.78	3,733,840	43.84	4,573,380	46.45

区名	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	収納額	収納率	収納額	収納率	収納額	収納率
北区	6,652,880	43.64	5,853,570	40.58	7,195,340	42.84
大宮区	5,644,290	52.48	5,332,020	55.29	9,052,910	70.36
見沼区	9,164,230	52.05	7,904,817	52.67	9,189,560	48.39
中央区	2,614,700	43.70	2,559,270	36.87	5,641,290	63.68
桜区	4,494,580	33.59	3,084,420	25.72	4,930,500	36.04
浦和区	5,775,900	33.68	7,594,030	43.77	8,089,480	47.07
南区	6,861,530	31.45	6,530,570	37.94	8,188,300	39.30
緑区	4,165,433	39.44	4,032,604	40.40	6,118,557	53.29
岩槻区	5,362,780	44.69	6,350,930	50.11	7,460,320	48.33
市全体	55,115,063	41.11	52,976,071	42.81	70,439,637	48.25

出所：市作成資料を監査人が加工

表 2 後期高齢者（75 歳以上）人口数・後期高齢化率

区名	令和 5 年度			
	後期高齢者数	後期高齢化率	担当課 職員数	職員 1 人当たり 後期高齢者数
西区	14,482 人	15.20%	4 人	3,620 人
北区	17,949 人	11.94%	5 人	3,589 人
大宮区	14,903 人	11.95%	6 人	2,483 人
見沼区	25,234 人	15.28%	6 人	4,205 人
中央区	12,171 人	11.78%	4 人	3,042 人
桜区	13,152 人	13.62%	4 人	3,288 人
浦和区	19,005 人	11.22%	5 人	3,801 人
南区	20,700 人	10.68%	5 人	4,140 人
緑区	16,032 人	12.03%	4 人	4,008 人
岩槻区	19,772 人	17.58%	5 人	3,954 人

出所：市統計資料及び市作成資料を監査人が加工

表 3 政令指定都市総人口に占める 75 歳以上人口の割合

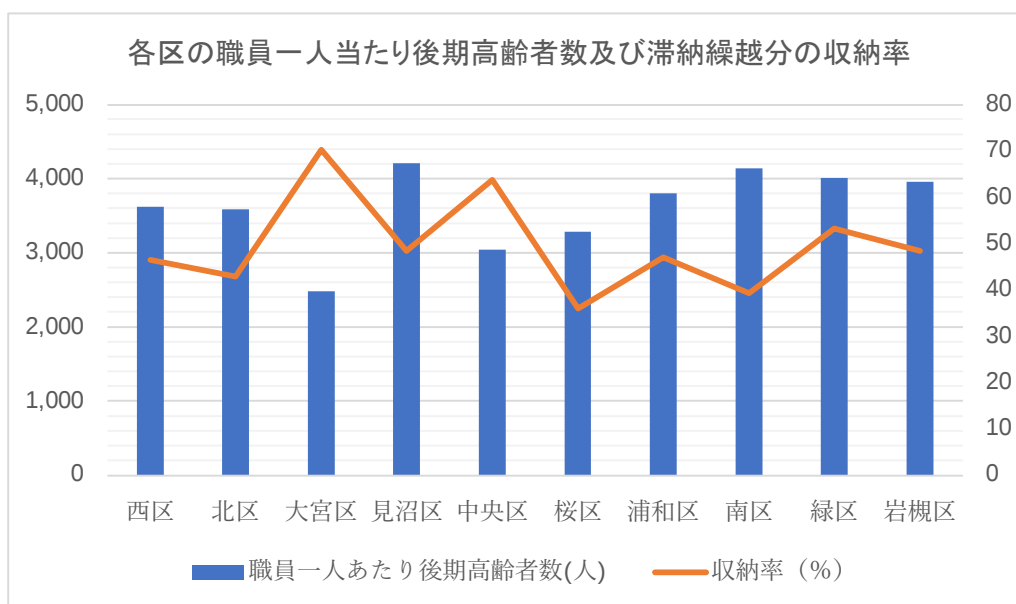
以下、さいたま市と総人口が同規模の自治体を比較対象に挙げている。

都道府県	市区町村	総人口に占める 75 歳以上人口の割合（％）						
		2020 年	2025 年	2030 年	2035 年	2040 年	2045 年	2050 年
埼玉県	さいたま市	12.3	14.2	14.9	15.0	15.7	17.3	19.7

都道府県	市区町村	総人口に占める 75 歳以上人口の割合 (%)						
		2020 年	2025 年	2030 年	2035 年	2040 年	2045 年	2050 年
神奈川県	川崎市	10.4	12.3	12.8	12.9	13.8	15.5	17.7
京都府	京都市	15.0	18.0	18.7	18.6	19.3	21.0	23.7
広島県	広島市	12.9	16.1	17.3	17.6	18.1	19.4	22.1

出所：国立社会保障・人口問題研究所 結果表 3-4 年齢別人口割合
75 歳以上人口より監査人がデータを加工

表 4 各区の職員一人あたり後期高齢者数及び滞納繰越分の収納率



出所：市統計資料及び市作成資料を監査人が加工

表 4 は各区の職員一人あたり後期高齢者数及び滞納繰越分に対する収納率の対比を表している。ここから職員一人当たりの後期高齢者数が他区と比較して小さい大宮区や中央区では、収納率が高水準にある。一方で見沼区や南区といった職員一人当たりの後期高齢者数が大きい区では収納率が低水準となる傾向がある。ここから各区役所の後期高齢者数に対する担当課職員数が収納率に一定の影響を与えていると考えられる。

さいたま市の各区役所の業務実態として、後期高齢者医療保険料の債権回収や督促等の業務を所管している福祉医療係は他にも子育て支援医療費、心身障害者医療費及びひとり親家庭等医療費の資格認定や支給の決定など複数の業務を兼務している状況となっており、後期高齢者医療保険料の回収や督促業務に重点的時間を充てることが困難な状況にある。

【現状の問題点（意見 10）】

今後、団塊世代が後期高齢者を迎える 2025 年以降、表 3 にあるように、後期高齢者が増加することが予想される。加えて、前述したとおり、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。

5 福祉局長寿応援部高齢福祉課

(1) 高齢福祉課の所管する債権の概要

高齢福祉課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	2,208	107,454	2,270	109,106	2,201	108,337
	滞納繰越分	75	3,598	48	3,144	54	3,025
	合計	2,283	111,053	2,318	112,250	2,255	111,363
収入済額	現年分	2,182	106,195	2,256	108,632	2,190	107,981
	滞納繰越分	14	1,402	7	553	5	287
	合計	2,196	107,597	2,263	109,185	2,195	108,269
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	33	311	1	40	5	388
	合計	33	311	1	40	5	388
還付未済額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0
収納率	現年分	98.8%	98.8%	99.4%	99.6%	99.5%	99.7%
	滞納繰越分	18.7%	39.0%	14.6%	17.6%	9.3%	9.5%
	合計	96.2%	96.9%	97.6%	97.3%	97.3%	97.2%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	老人ホーム入所・保護者負担金
債権の種類	非強制徴収公債権
根拠法令	老人福祉法第28条
債権管理システム	高齢者福祉システム

② 債権回収事務の概要

高齢福祉課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
老人措置事務の手引き	左記手引きの中の「9 債権管理」の項目に、老人ホーム入所・保護者負担金の債権回収事務で発生する債権の取扱いについて、必要な事務処理等について記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	各区高齢介護課高齢福祉係が事務担当 文書、電話、臨戸訪問による催告のほか、債務者が死亡した場合の相続人との折衝や、相続放棄の申述確認等を実施
	問題点	債務者のほとんどは高齢者で、入院等によりやむを得ず支出が増加し、納付が滞る場合や、死亡により相続人に債務が承継され、債務者が変わる場合あり
課題	短期的な課題 （年度中に取り組むべき課題）	・ 債務者が分納に応じているものについては、納付が途切れることのないよう、随時納付状況の確認 ・ 債務者が電話に出ない等、債務者とコンタクトが取れない場合、時間帯を変えた臨戸訪問等を実施
	中・長期的な課題 （年度を超えて取り組むべき課題）	債務者が生活保護を受給するに至ったもの、相続人が相続放棄したものなど、事情によっては債権を放棄
対策	短期	臨時的な支出増のために納付が滞る場合には、分納を含めて納付を促すため、対象者と相談のうえ、納付計画を作成
	中・長期	臨時的な支出増のために納付が滞る場合には、分納を含めて納付を促すため、対象者と相談のうえ、納付計画を作成

(2) 個別検出事項

① 強制執行の実施状況

令和 5 年度末現在、高齢福祉課が所管する債権は、下表のとおり、55 件となっている。それぞれの債権が発生した事由やその後の回収交渉等の経緯は個々の債権によって異なるが、養護老人ホームへの入所措置を行った後、資力の状況の変化等により回収が困難となった債権である。

さいたま市債権管理条例に以下の規定があり、非強制徴収債権については、

原則として、強制執行その他の手法による債権回収手続を行う必要がある。

(強制執行等)

第9条 市長等は、非強制徴収債権（法第240条第4項第3号から第8号までに規定するものを除く。次項において同じ。）について、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号。以下「令」という。）第171条の2から第171条の4までの規定により、その強制執行その他その保全及び取立てに関し必要な措置をとらなければならない。

2 市長等は、非強制徴収債権について、令第171条の5から第171条の7までの規定により、その徴収停止、履行期限の延長等又は当該非強制徴収債権及びその債務の履行の遅滞に係る延滞金、遅延損害金その他の徴収金（以下「延滞金等」という。）の免除をすることができる。

一方で、地方自治法施行令第171条の5には以下の規定があり、一定の場合には、徴収停止（債権保全や取立ての停止）を行うことができる。

(徴収停止)

第一百七十一条の五 普通地方公共団体の長は、債権（強制徴収により徴収する債権を除く。）で履行期限後相当の期間を経過してもなお完全に履行されていないものについて、次の各号の一に該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當であると認めるときは、以後その保全及び取立てをしないことができる。

一 法人である債務者がその事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くなく、かつ、差し押えることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるとき。

二 債務者の所在が不明であり、かつ、差し押えることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるときその他これに類するとき。

三 債権金額が少額で、取立てに要する費用に満たないと認められるとき。

また、さいたま市債権管理条例施行規則に以下の規定がある。

(徴収停止の措置を執るまでの期間)

第6条 非強制徴収債権に係る令第171条の5に規定する相当の期間は、原則として1年とする。

【現状の問題点（意見11）】

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。

(※) 措置入所とは、養護者による虐待などによる環境的要因、及び、生活保護受給などによる経済的要因により、居宅で生活することが困難な者を市が措置し、養護するとともに、入所者が自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的とした施設入所を言う。

令和５年度末時点の発生年度ごとの収入未済債権の状況は下表のとおりである。

単位：円

債権発生年度	調定額		収入済額		不納欠損額		収入未済額	
	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数
平成 30 年度	493,388	5	0	0	321,600	3	171,788	2
令和元年度	884,825	10	0	0	66,425	2	818,400	8
令和 2 年度	145,400	3	0	0	0	0	145,400	3
令和 3 年度	1,028,087	22	287,365	5	0	0	740,722	17
令和 4 年度	473,719	14	0	0	0	0	473,719	14
令和 5 年度	108,337,291	2,201	107,981,291	2,190	0	0	356,000	11
合計	111,362,710	2,255	108,268,656	2,195	388,025	5	2,706,029	55

出所：高齢福祉課作成資料

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。

6 福祉局長寿応援部介護保険課

(1) 介護保険課の所管する債権の概要

介護保険課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	1,900,210	21,788,786	1,894,811	22,005,682	1,915,955	22,161,006
	滞納繰越分	53,524	365,421	49,522	354,890	48,441	369,321
	合計	1,953,734	22,154,207	1,944,333	22,360,572	1,964,396	22,530,327
収入済額	現年分	1,876,445	21,597,756	1,871,241	21,811,040	1,893,829	22,015,749
	滞納繰越分	13,484	69,948	10,890	61,784	7,729	49,406
	合計	1,889,929	21,667,704	1,882,131	21,872,824	1,901,558	22,065,155
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	19,366	131,415	17,939	118,422	18,404	133,638
	合計	19,366	131,415	17,939	118,422	18,404	133,638
還付未済額	現年分	0	0	0	0	662	34,927
	滞納繰越分	0	0	0	0	49	487
	合計	0	0	0	0	711	35,414
収納率	現年分	98.8%	99.1%	98.8%	99.1%	98.9%	99.3%
	滞納繰越分	25.2%	19.1%	22.0%	17.4%	16.0%	13.4%
	合計	96.7%	97.8%	96.8%	97.8%	96.8%	97.9%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	介護保険料	介護給付費返還金
債権の種類	強制徴収公債権	強制徴収公債権
根拠法令	介護保険法第129条	介護保険法第22条第3項
債権管理システム	MCWEL 介護保険システム V2	無し（エクセル管理）

② 債権回収事務の概要

介護保険課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
さいたま市介護保険料差押 (預貯金) 事務取扱要領	介護保険料の滞納の取扱いについて、必要な事務処理等について記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	【徴収体制】 各区の高齢介護課 介護保険料担当 2 名において徴収事務を実施 【徴収事務の概要】 (1) 催告書の発送 5 月、12 月、2 月の年 3 回発送 (2) 徴収業務 職員による電話催告、訪問徴収
	問題点	・介護保険制度自体への理解がないことによる納付拒否者への対応 ・滞納者の約 6 割が、市民税非課税層であるため分納額の増額が困難な状況であること ・職員の折衝技術 ・令和 5 年度より徴収員を廃止したことによる、徴収体制の変化への対応
課題	短期的な課題 (年度中に取り組むべき課題)	・現年度普通徴収分滞納者への早期納付催告 ・滞納者への差押事前通知書の送付 ・財産調査、滞納処分の実施 ・Web 口座振替受付サービス、コンビニ・スマホ決済等の周知
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	令和 6 年度の収納率 98.05%

対策	短期	・滞納を繰り越さないため、現年度賦課分の早期未納者への電話催告、訪問徴収の実施 ・滞納繰越者へ「差押事前通知書」を送付し、差押えを実施 ・納入通知書に Web 口座振替受付サービス及びキャッシュレス決済のチラシを封入 ・徴収員が訪問徴収していた対象者に対して、コンビニ収納等の周知や口座振替の励行
	中・長期	・滞納を繰り越さないため、現年度賦課分の早期未納者への電話催告、訪問徴収の実施 ・滞納繰越者へ「差押事前通知書」を送付し、差押えを実施 ・納入通知書に Web 口座振替受付サービス及びキャッシュレス決済のチラシを封入 ・徴収員が訪問徴収していた対象者に対して、コンビニ収納等の周知や口座振替の励行

(2) 個別検出事項

① 介護保険料の各区の収納率のバラつき

現在、介護保険課が所管する債権は、各区役所の高齢介護課において債権回収を行っている。

各区の収納率の過去 3 年間の推移は下表のとおりである。

区分		西区	北区	大宮区	見沼区	中央区	桜区	浦和区	南区	緑区	岩槻区
R3年度	現年度分	99.56%	99.38%	99.46%	99.21%	99.48%	98.65%	99.59%	99.18%	99.23%	99.11%
	滞納繰越分	29.52%	24.85%	24.52%	20.20%	17.99%	15.04%	27.61%	14.45%	19.73%	11.34%
	総合計	98.76%	98.36%	98.58%	97.83%	98.22%	96.23%	98.82%	97.55%	97.84%	97.31%
R4年度	現年度分	99.54%	99.37%	99.46%	99.15%	99.44%	98.85%	99.57%	99.21%	99.13%	99.00%
	滞納繰越分	27.34%	22.93%	23.21%	15.41%	15.96%	14.30%	18.96%	15.94%	16.35%	14.15%
	総合計	98.75%	98.34%	98.59%	97.71%	98.29%	96.54%	98.81%	97.64%	97.72%	97.29%
R5年度	現年度分	99.45%	99.41%	99.57%	99.28%	99.43%	98.74%	99.61%	99.30%	99.21%	99.18%
	滞納繰越分	14.62%	16.23%	12.78%	12.69%	13.41%	10.25%	12.94%	13.29%	12.56%	14.23%
	総合計	98.53%	98.25%	98.53%	97.66%	98.25%	96.41%	98.73%	97.71%	97.64%	97.32%

出所：市作成資料を監査人が加工

滞納繰越分の収納率は各区によりバラつきがある。担当者にバラつきの原因を質問したところ、現状収納率に関しては、滞納者に係る市全体での年齢や所得段階の分析を行っているのみであり、区ごとの要因は把握していないことを伺った。

【現状の問題点（意見 12）】

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。

② 債権回収実施計画の目標設定

介護保険料に係る債権回収実施計画において、収納率向上を図るための目標として、財産調査目標件数や差押目標件数などの目標を設定している。

しかし、財産調査や差押は、対象が高齢者ということもあり、これまで積極的に行っていなかったとのことであり、令和3年度から令和5年度までの各目標の達成状況は下表のとおり目標と比較して低いものとなっている。

	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	目標	実績	目標	実績	目標	実績
財産調査目標件数	200	100	200	100		
差押目標件数	10	0	10	0		
					10	1

出所：市作成資料より監査人が集計

【現状の問題点（意見13）】

上述のように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。

	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	目標	実績	目標	実績	目標	実績
収納率	97.6%	97.8%	97.9%	97.8%	98.0%	97.9%

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。

7 福祉局障害福祉部障害福祉課

(1) 障害福祉課の所管する債権の概要

障害福祉課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	200	603,691	138	610,572	158	577,058
	滞納繰越分	329	137,581	330	140,991	304	128,093
	合計	529	741,271	468	751,563	462	705,151
収入済額	現年分	148	589,481	129	597,805	149	574,629
	滞納繰越分	14	1,005	44	25,613	20	668
	合計	162	590,486	173	623,418	169	575,297
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	8	4,405	1	15	13	5,763
	合計	8	4,405	1	15	13	5,763
還付未済額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0
収納率	現年分	74.0%	97.6%	93.5%	97.9%	94.3%	99.6%
	滞納繰越分	4.3%	0.7%	13.3%	18.2%	6.6%	0.5%
	合計	30.6%	79.7%	37.0%	82.9%	36.6%	81.6%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	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	① 障害児通所給付費の不正請求に伴う返還金及び加算金 ② 障害児通所給付費の過誤申し立て
債権の種類	① 強制徴収公債権 ② 非強制徴収公債権	① 強制徴収公債権 ② 非強制徴収公債権
根拠法令	障害者総合支援法	児童福祉法
債権管理システム	無し（エクセル管理）	無し（エクセル管理）

名称	高額障害福祉サービス費等の過払い	① 心身障害者福祉手当返還金 ② 特別障害者手当等返還金
債権の種類	非強制徴収公債権	非強制徴収公債権
根拠法令	障害者総合支援法	① さいたま市心身障害者福祉手当支給条例 ② 特別児童扶養手当等の支給に関する法律
債権管理システム	無し（エクセル管理）	無し（エクセル管理）

名称	① 過年度心身障害者医療給付費返還金 ② 心身障害者医療給付費高額療養費返還金	① 心身障害者扶養共済収入 ② 障害児（者）生活サポート利用料金追加徴収分
債権の種類	非強制徴収公債権	私債権
根拠法令	さいたま市心身障害者医療費支給条例	① さいたま市心身障害者扶養共済制度条例 ② さいたま市障害児（者）生活サポート事業補助金交付要綱
債権管理システム	無し（エクセル管理）	無し（エクセル管理）

② 債権回収事務の概要

障害福祉課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
福祉3医療に係る債権回収について	福祉3医療（※）に係る返還金の債権回収に効果的な債権回収事務手順を記述 ※こども医療費支給制度、ひとり親家庭等医療費支給制度、重度心身障がい者医療費支給制度のことである。障害福祉課では重度心身障がい者医療費支給制度に係る債権を所管
心身障害者扶養共済収入回収マニュアル	心身障害者扶養共済事業に係る回収事務をまとめたもの
障害者手当返還金回収事務マニュアル	心身障害者福祉手当返還金、特別障害者手当等返還金発生後の事務手順等を記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	（心身障害者医療給付費返還金） 現年分については初回通知、督促の２回納付書発送 当初納付期限後に納付がない者には電話や訪問等の債務者への早期折衝の実施 過年分については年に１回納付書送付、電話や訪問等の債務者への折衝を随時実施 （心身障害者福祉手当返還金） 返納を促すため、手当の過払いが発覚した対象者と各区役所支援課の担当ケースワーカーが折衝実施 納付書は障害福祉課にて作成し、各区役所支援課から本人等へ送付 （心身障害者扶養共済収入） 保険掛金未納者に対し、電話催告を行い、一部回収
	問題点	（心身障害者医療給付費返還金） 現年分については収納率 100%に近い水準を維持しているが、過年度分については収入未済が残っている状況 （心身障害者福祉手当返還金） 本手当は施設入所者に対して支給対象外としているが、特に高齢者施設については、入所者からの申し出がない場合に発覚が遅れ、手当の過払いが発生 当該対象者を早期に把握し、新たな過払いの発生を防止していく方策の確立が必要 （心身障害者扶養共済収入） 掛金未納者の中の連絡先・所在が把握できていない債務者からの回収が困難
課題	短期的な課題 （年度中に取り組むべき課題）	（心身障害者医療給付費返還金） スケジュール等、統一的な債権回収業務に取り組むと共に、低所得者や高額滞納者など、個々の事情に応じ、その一人一人にあわせた対応や納付相談を実施 （心身障害者福祉手当返還金） 未納者に対する催告方法を整理し、引き続き文書や訪問等

		を実施 (心身障害者扶養共済収入) 保険掛金未納者に対して、引き続き催告を実施
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	(心身障害者医療給付費返還金) システムによる債権管理(納付書の打ち出し等) 現在、財務システムにより納付書の発行・収入確認を行っていることから、債権管理が複雑な状況であるため、使用している福祉医療システムで連携を行うことが必要 (心身障害者福祉手当返還金) 高齢者施設等への入所者に対する、発覚の遅れによる手当過払い発生の防止措置を検討 (心身障害者扶養共済収入) 現年納付を促し、積極的に債権回収を進め、収納率の向上及び収入未済額の圧縮を図るため、保険掛金未納者に対して、引き続き催告を実施
	対策	
	短期	(心身障害者医療給付費返還金) 過年分については、重点的な催告を実施 また、すでに分納誓約を締結している案件もあるため、引き続き履行を確認 (心身障害者福祉手当返還金) 障害福祉課から各区支援課に納付書を送る際に、その後の事務処理フローを添付することで、区支援課職員の理解を深めた上で、引き続き文書や訪問等を実施 (心身障害者扶養共済収入) 加入意思がない者に対しては任意脱退を促すため、定期的な催告を継続
	中・長期	(心身障害者医療給付費返還金) 現年分については、収納率 100%を維持できるよう、引き続き電話催告・臨戸訪問を早期実施 (心身障害者福祉手当返還金) 高齢者施設等への入所情報について、各区役所高齢介護課等から情報提供を受け、過払いを未然に防止する体制を構

		築 (心身障害者扶養共済収入) 加入意思がない者に対しては任意脱退を促すため、定期的な催告を継続
--	--	---

(2) 個別検出事項

福祉局障害福祉部障害福祉課自立支援給付係が所管する債権のうち、収入未済額が 10,000 千円以上の債権種類は下表のとおりである。

福祉局障害福祉部障害福祉課自立支援給付係 調定・収入未済額

(単位：円)

No.	債権の種類	強制/非強制	令和5年度			
			調定額	収入未済額	収入済額	不能欠損額
1	介護給付費等の不正請求に伴う返還金及び加算金	強制徴収公債権	11,141,357	11,141,357	0	0
2	介護給付費等の過誤申し立てによる返還金	非強制徴収公債権	11,545,402	11,545,402	0	0
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	強制徴収公債権	92,940,065	92,940,065	0	0
4	障害児通所給付費の過誤申し立て	非強制徴収公債権	11,007,397	2,317,198	3,300,000	5,390,199
5	高額障害福祉サービス費等の過払い	非強制徴収公債権	230,732	230,732	0	0

それぞれの債権の概要は以下のとおりである。

No.1：2 事業所に対する債権である。1 事業所（債権総額 21,614 千円）については、市の監査により、架空の通所実績に基づき不正に給付申請していたことが発覚した。当該法人は破産しており、連帯保証人も破産している。

No.2：No.1 の事業者の誤謬による過大給付返還金債権

No.3：4 法人 7 事業所に対する債権

上記債権は、いずれも 1 債務者に対する債権額が 10,000 千円前後となっており、高額かつ回収困難案件となっている。

① 高額困難案件（A事業所案件）

No.1 の債権のうち、A 事業所に対する令和 5 年度末の債権残高は 10,068 千円である。平成 27 年度に、実際に通所していない利用者を通所していたものとして不正請求していたことが発覚し、返還を求めることとしたが、平成 30 年度に債務者の破産が確定し、配当の支払も行われている。

しかし、交渉の履歴には、「民法第 169 条により、時効 10 年になる。」と

の記載があり、時効を待っている状況である。

市の担当者によれば、債務者に自然債務が残っているとの見解もあるなど法律的専門家の見解も多様であることから、現時点では債権と維持することを継続しているとのことであった。

【現状の問題点（意見 14）】

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。

② 高額困難案件（C事業所案件）

No.3 の債権のうち、C 事業所に対する令和 5 年度末の債権残高は 35,945 千円である。平成 30 年度に、人員配置の偽りによる不正請求をしていたことが発覚し、同年度に、債務整理のため弁護士から受任通知を受け、破産手続に向けた準備を進めることとなった。

以後、市の担当者は、弁護士との連絡を取り続けてきたが、債務者から破産申立て手続のための書類が提出されないとの回答が、令和 5 年度までの実に 5 年間繰り返されてきた。市は、令和 6 年 5 月に債権全額を不納欠損処理している。

催告等、弁護士への連絡記録の時系列は以下のとおりである。

◆催告等日

催告等日	備考
平成 30 年 8 月	納入通知
平成 31 年 4 月	督促
令和 2 年 4 月	催告
令和 3 年 6 月	催告

◆弁護士への電話連絡日

第 1 回：令和 2 年 5 月

第 2 回：令和 2 年 8 月

第 3 回：令和 2 年 11 月

第 4 回：令和 4 年 7 月

第 5 回：令和 6 年 3 月

【現状の問題点（意見 15）】

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、上述のとおり、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。

③ 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。

【現状の問題点（意見16）】

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。

8 建設局建築部住宅政策課

(1) 住宅政策課の所管する債権の概要

住宅政策課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	2,705	656,416	3,277	659,328	2,631	658,082
	滞納繰越分	203	35,342	221	35,449	259	35,432
	合計	2,908	691,757	3,498	694,777	2,890	693,514
収入済額	現年分	2,645	653,506	3,177	654,465	2,522	654,142
	滞納繰越分	40	2,765	54	2,969	79	3,764
	合計	2,685	656,272	3,231	657,433	2,601	657,906
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	2	58	8	1,939	14	2,372
	合計	2	58	8	1,939	14	2,372
還付未済額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0
収納率	現年分	97.8%	99.6%	96.9%	99.3%	95.9%	99.4%
	滞納繰越分	19.7%	7.8%	24.4%	8.4%	30.5%	10.6%
	合計	92.3%	94.9%	92.4%	94.6%	90.0%	94.9%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	市営住宅等使用料、その他雑入、市営住宅等駐車場使用料
債権の種類	私債権
根拠法令	公営住宅法、さいたま市市営住宅条例、住宅地区改良法、特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律、さいたま市市民住宅条例
債権管理システム	住宅管理システム

② 債権回収事務の概要

住宅政策課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき

日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
さいたま市市営住宅家賃等滞納整理事務処理要領	さいたま市市営住宅等の家賃等の徴収及びさいたま市市営住宅等駐車場使用料の徴収に係る滞納整理事務を適切に処理するために必要な事項を記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	【徴収体制】 公営住宅法に基づき、管理代行者である埼玉県住宅供給公社で債権回収に係る対応を行い、法的措置は市で実施 【徴収方法】 1. 納期限を経過する者について、期限を定めて文書督促 2. 督促に応じない者について催告状を送付 3. 督促及び催告に応じない入居者には電話、訪問及び呼出による納付指導 4. 入居者が納付指導に応じない場合、連帯保証人がいるときは、連帯保証人に協力依頼又は納入請求を実施 5. 度重なる納付指導に応じず、納付の意思が明らかに認められない者に対し、最終通告書を送付し、法的措置の検討に移行
	問題点	1. 徴収担当職員が、他の業務も兼任しているため、債権回収業務に取り組む時間の確保が難しく、集中して業務にあたることが困難 2. 督促や催告に反応がなく、訪問しても会えない場合あり 3. 分納している入居者について、低額所得者であるため、月々の支払いが少額になり、完済まで時間を要する場合あり 4. 滞納者が住宅に困窮する低額所得者であるため、強硬な徴収手続きをとることが極めて困難
課題	短期的な課題（年度中に取り組むべき課題）	1. 滞納者全体に対する所在確認を含めたアプローチの実施 2. 延滞金については、公営住宅制度の目的や趣旨を考えると、滞納者それぞれの事情に応じた運用が必要

	題)	
	中・長 期的な 課題 (年度 を超え て取り 組むべ き課 題)	滞納者の半数以上が退去者であるため、以下の事項が課題 1.退去した滞納者については請求や転居先の確認 2.失踪者・死亡した者については親族調査
対策	短期	1.管理代行者と協議の上、退去滞納者全体へのアプローチ 方法の確立 2.延滞金制度の趣旨を踏まえて、滞納者の事情に応じた運 用基準を設定
	中・長 期	退去した滞納者のうち、失踪や死亡等により通常のアプローチ では対応が難しい者について、滞納整理を行う仕組みの構 築

(2) 個別検出事項

① 延滞金賦課・徴収の徹底

市営住宅等使用料及び市営住宅等駐車場使用料は、納付期限までに納付されない場合には、さいたま市市営住宅条例により、延滞金を加算する（下線は監査人が付している。）。

（督促及び延滞金の徴収）

第 21 条 家賃を前条第 2 項に規定する納期限までに納付しない者があるときは、市長は、期限を指定してこれを督促しなければならない。

2 入居者は、前項の規定により指定された期限（以下「指定納期限」という。）までに納付すべき金額を納付しないときは、当該納付すべき金額に、前条第 2 項に規定する納期限の翌日から納付の日までの期間の日数に応じ、年 10.75 パーセントの割合を乗じて計算した金額に相当する延滞金額を加算して納付しなければならない。ただし、当該延滞金額が 100 円未満の場合は、この限りでない。

3 市長は、入居者が指定納期限までに家賃を納付しなかったことについてやむを得ない事由があると認められる場合においては、前項の延滞金額を減免することができる。

(準用)

第 57 条 第 20 条、第 21 条、第 28 条、第 29 条、第 30 条本文、第 31 条第 1 項本文及び第 43 条第 1 項の規定は、駐車場の使用について準用する。

しかし、金融機関窓口から延滞金賦課について市に確認がない場合、延滞金は賦課されず、使用料のみの徴収となっている。また、分納計画を提出した滞納者に対しては、住宅使用料等の一括支払が困難な低額所得者が分納誓約に基づいて支払を行っている事情を鑑みて延滞金を賦課していない。そのため延滞金は、市に問い合わせがあった本人にのみ賦課され、徴収している現状となっている。

【現状の問題点（意見 17）】

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。

9 建設局下水道部下水道総務課

(1) 下水道総務課の所管する債権の概要

下水道総務課の所管する債権は、以下に大別され、過去3年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	3,287,176	18,856,244	3,341,737	18,789,142	3,394,338	18,678,326
	滞納繰越分	582,442	3,304,744	590,650	3,295,155	602,924	3,317,119
	合計	3,869,618	22,160,988	3,932,387	22,084,297	3,997,262	21,995,445
収入済額	現年分	2,713,470	15,630,166	2,754,337	15,487,600	2,796,105	15,436,266
	滞納繰越分	562,360	3,227,895	571,865	3,223,314	584,693	3,248,311
	合計	3,275,830	18,858,061	3,326,202	18,710,914	3,380,798	18,684,577
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	3,710	13,251	3,261	10,922	2,990	10,444
	合計	3,710	13,251	3,261	10,922	2,990	10,444
還付未済額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0
収納率	現年分	82.5%	82.9%	82.4%	82.4%	82.4%	82.6%
	滞納繰越分	96.6%	97.7%	96.8%	97.8%	97.0%	97.9%
	合計	84.7%	85.1%	84.6%	84.7%	84.6%	84.9%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	下水道使用料
債権の種類	強制徴収公債権
根拠法令	下水道法、さいたま市下水道条例
債権管理システム	水道料金システム

名称	下水道事業受益者負担金
債権の種類	強制徴収公債権
根拠法令	都市計画法、さいたま市都市計画下水道事業受益者負担に関する条例

債権管理システム	下水道事業受益者負担金システム
----------	-----------------

名称	南下新井污水处理場使用料
債権の種類	非強制徴収公債権
根拠法令	さいたま市南下新井污水处理施設条例
債権管理システム	水道料金システム

② 債権回収事務の概要

下水道総務課の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
下水道事業受益者負担金回収マニュアル	下水道事業受益者負担金の取扱いについて、必要な事務処理等について記述
収入事務の手引	左記手引きの中の「1.収入事務の全体像、4.収納、9.出納員等と現金取扱員等の設置等」の項目に、下水道事業受益者負担金の債権回収事務で発生する債権の取扱いについて、必要な事務処理等を記述
さいたま市水道料金滞納整理事務取扱要綱	さいたま市給水条例第 30 条の料金の徴収等に係る滞納整理及び条例第 44 条第 1 項に規定する給水の停止について必要な事項を記述
事務取扱いの手引き【営業事務】	左記手引きの中の「第 2 編Ⅱ第 2、4 窓口事務、第 2 編Ⅱ第 5 未納整理事務」項目に、下水道使用料の債権回収事務で発生する債権の取扱いについて、必要な事務処理等を記述

③ 債権回収に係る現状分析を踏まえた課題と成果指標等（債権回収実施計画より抜粋）

現状分析	回収状況	【徴収体制】 ・所管課 下水道総務課 2 名で制度面やマニュアル等の整備 ・南北建設事務所 下水道管理課 各 1 名で徴収事務を担当 ・徴収員（会計年度任用職員）各 2 名による訪問徴収 【徴収事務】 ・納期限 30 日以内に督促状送付（年 4 回、4 月・7 月・10 月・1 月） ・催告書を年 4 回発送（7 月・9 月・12 月・3 月） ・職員による電話催告 ・徴収員による臨戸訪問
------	------	---

	問題点	・受益者負担金制度について、滞納者の理解を得ることが困難 ・滞納者との折衝に時間を要するが、徴収業務担当課の職員の人員が不足しているため、十分な対応が困難 ・徴収業務担当課である南北建設事務所下水道管理課において、負担金の賦課件数に差があることから、債権回収に充てる時間に差が出てしまい、一方の徴収業務担当課へ未納が偏る状況
課題	短期的な課題 (年度中に取り組むべき課題)	・債務者の制度理解を高め、納付意識の向上 ・債権徴収担当職員の能力向上
	中・長期的な課題 (年度を超えて取り組むべき課題)	・債権回収を積極的に行うための人員の確保
対策	短期	・広報誌等の内容の見直しによる制度理解の向上 ・収納対策課主催の研修や事案審査会を通して、債権回収に関する知識向上を図る。また、令和4年度に作成した負担金回収マニュアルを活用
	中・長期	・職員の異動等があったとしても継続的な債権回収を実施できるよう債権所管課と徴収業務担当課で連携を図り、組織的な債権回収体制を継続

(2) 個別検出事項

① 受益者負担金債権の計画的な対応の実施

受益者負担金の回収については、北部（西区、北区、大宮区、見沼区、岩槻区）と南部（中央区、桜区、浦和区、南区、緑区）に分かれており、それぞれで負担金の業務担当者1名を配置し業務を実施している。表1の過去3年間の6月1日付の決定通知書によると、北部と南部の債権は、北部が9割程

度、南部が 1 割程度と圧倒的に北部が多い現状にある。

表 1 6 月 1 日付で決定通知書を送付した受益者の債権件数と負担金額

	令和 5 年度		令和 4 年度		令和 3 年度	
南部	2,440 件	18,840,770 円	1,260 件	9,884,910 円	2,540 件	27,854,530 円
北部	11,820 件	113,241,560 円	9,320 件	131,484,570 円	11,860 件	130,885,170 円

出所：6 月 1 日付の決定通知書より監査人作成

【現状の問題点（意見 18）】

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、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。

② 滞納処分の実施

下水道使用料は、地方自治法附則第 6 条第 3 項に従い強制徴収公債権に該当する。

地方自治法附則第 6 条第 3 項（抜粋）

第 6 条 他の法律で定めるもののほか、第 231 条の 3 第 3 項に規定する法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入は、次に掲げる普通地方公共団体の歳入とする。

三 下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）第 18 条から第 20 条まで（第 25 条の 18 において第 18 条及び第 18 条の 2 を準用する場合を含む。）の規定により徴収すべき損傷負担金、汚濁原因者負担金、工事負担金及び使用料

強制徴収公債権は、地方自治法第 231 条の 3 第 3 項により、地方税の滞納処分の例により処分できる（下線は監査人が付している。）。

第 231 条の 3 第 3 項
（督促、滞納処分等）

第 231 条の 3 第 3 項 普通地方公共団体の長は、分担金、加入金、過料、法律で定める使用料その他の普通地方公共団体の歳入につき第 1 項の規定による督促を受けた者が同項の規定により指定された期限までにその納付す

べき金額を納付しないときは、当該歳入並びに当該歳入に係る前項の手数料及び延滞金について、地方税の滞納処分の例により処分することができる。この場合におけるこれらの徴収金の先取特権の順位は、国税及び地方税に次ぐものとする。

【現状の問題点（意見 19）】

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。

10 水道局

(1) 水道局の所管する債権の概要

水道局の所管する債権は、以下に大別され、過去 3 年間の収入調定額と収入済額等の推移は下表のとおりである。

単位：千円

		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額
調定額	現年分	3,676,360	29,840,824	3,733,442	29,507,205	3,782,315	29,199,029
	滞納繰越分	333,617	2,756,573	343,282	2,789,128	351,790	2,843,235
	合計	4,009,977	32,597,397	4,076,724	32,296,333	4,134,105	32,042,264
収入済額	現年分	3,348,690	27,105,841	3,398,705	26,722,160	3,447,810	26,477,131
	滞納繰越分	317,146	2,698,181	325,332	2,727,306	331,855	2,775,112
	合計	3,665,836	29,804,023	3,724,037	29,449,466	3,779,665	29,252,243
不納欠損額	現年分	0	0	0	0	0	0
	滞納繰越分	859	4,246	897	3,632	790	2,922
	合計	859	4,246	897	3,632	790	2,922
還付未済額	現年分	395	1,201	389	1,188	420	1,323
	滞納繰越分	707	1,738	694	1,751	776	1,685
	合計	1,102	2,939	1,083	2,939	1,196	3,008
収納率	現年分	91.1%	90.8%	91.0%	90.6%	91.2%	90.7%
	滞納繰越分	95.1%	97.9%	94.8%	97.8%	94.3%	97.6%
	合計	91.4%	91.4%	91.3%	91.2%	91.4%	91.3%

出所：市作成資料を監査人が集計・加工

① 発生する債権の概要

名称	水道料金
債権の種類	私債権
根拠法令	民法第 522 条 さいたま市給水条例
債権管理システム	水道料金システム

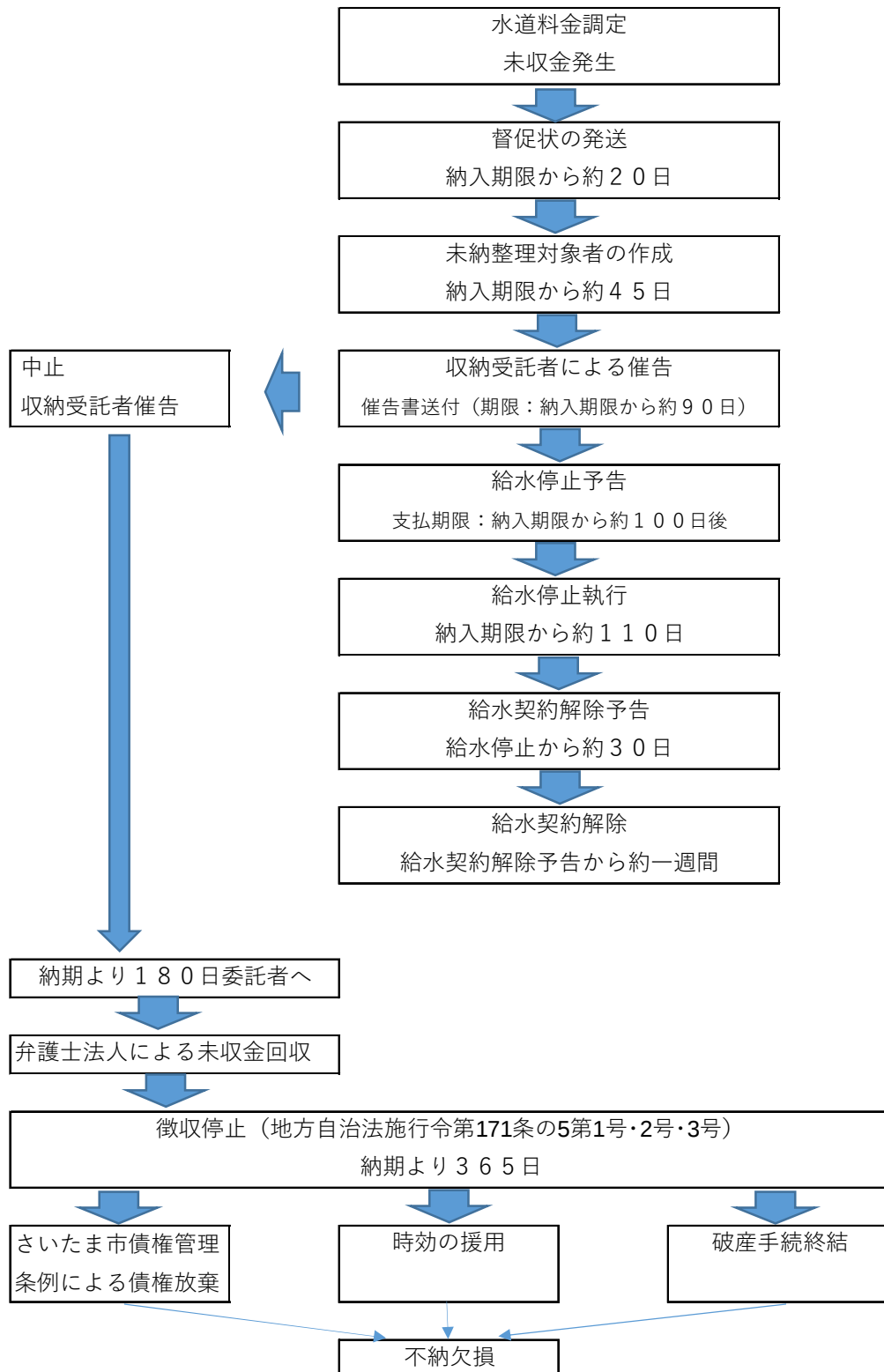
名称	修繕工事収入
債権の種類	私債権
根拠法令	さいたま市水道局配給水管設備修繕要綱
債権管理システム	有料修繕費収納管理システム

② 債権回収事務の概要

水道局の所管する債権の回収事務は、以下のマニュアル等に基づき日々の実務が行われている。

マニュアル等名称	内容
さいたま市水道料金滞納整理 事務取扱要綱	さいたま市給水条例第 30 条の料金の徴収等に係る滞納整理及び条例第 44 条第 1 項に規定する給水の停止について必要な事項を記述
事務取扱いの手引き【営業事務】	さいたま市水道局における事務の取扱いについて記述

未収金発生～不納欠損までの事務



出所：水道局作成資料

未収入金の発生から不納欠損処理までの事務は、以下「さいたま市水道料金滞納整理事務取扱要綱」に定められている。

(趣旨)

第1条 この要綱は、さいたま市給水条例（平成13年さいたま市条例第278号、以下「条例」という。）第30条の料金の徴収等に係る滞納整理及び条例第44条第1号に規定する給水の停止について必要な事項を定めるものとする。

(滞納整理データの作成)

第2条 水道事業管理者（以下「管理者」という。）は、水道料金を督促期限から一定期間後も納入しない者（以下「滞納者」という。）に対して、滞納整理データを作成するものとする。

(催告等)

第3条 管理者は、滞納整理データの作成後、滞納者に対し、次の各号のいずれかの方法により催告するものとする。

- (1) 面談等の直接交渉による催告
- (2) 電話による催告
- (3) 文書等による催告

(履行延期の特約等の承認)

第4条 管理者は、滞納者から地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第171条の6に定める履行期限の延期及び分割の特約の申請があった場合には、原則として、分割回数、金額及び支払期日等を決定し、不履行時には給水を停止されても異議のない旨誓約させた上で承認するものとする。

(給水停止の予告)

第5条 管理者は、第3条の規定による催告によっても、なお水道料金を納入しない滞納者に対して、次の各号を記載した書面により給水停止を予告するものとする。ただし、滞納者と水道料金の納入に関する支払いの約束があった場合はこの限りではない。

- (1) 滞納している水道料金の請求月分とその金額
- (2) 支払期限
- (3) 給水停止の根拠法令
- (4) その他必要事項

(給水停止)

第6条 管理者は、前条の給水停止を予告した際に指定した支払期限までに水道料金を納入しない滞納者に対して、給水を停止し、次の各号を記載した書面により給水停止を通知するものとする。

- (1) 滞納している水道料金の請求月分とその金額
- (2) 給水停止日
- (3) 給水停止の根拠法令
- (4) その他必要事項

(給水停止執行の猶予)

第7条 管理者は、滞納者が次の各号のいずれかに該当する場合は、給水停止の執行を猶予することができる。

- (1) 支払いの約束があったとき。
- (2) 天災その他やむを得ない理由により、水道料金を納入することが困難であると管理者が認めるとき。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、管理者が必要と認めるとき。

(給水停止の解除)

第8条 管理者は、第6条の規定により、給水停止を受けた者が滞納分の水道料金を完納したときは給水停止を解除する。

2 管理者は、次の各号のいずれかに該当するときは給水停止を解除することができる。

(1) 滞納分の水道料金の一部を納入し、かつ、その残額について支払いの約束があったとき。

(2) その他管理者が必要と認めるとき。

(給水の再停止)

第9条 管理者は、滞納者が給水停止の解除前に無断で水道を使用しているときは、速やかに再度給水を停止し、第6条の規定により通知するものとする。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、水道料金の滞納整理に関し必要な事項は、管理者が別に定める。

③ 債権回収実施計画の取組状況

水道料金は、「基本計画の対象となる債権の基準を定める要領」第2において、「回収の全件を外部委託しているものは除く」と規定しているため、さいたま市債権回収対策基本計画の対象債権となっていない。そのため、さいたま市債権回収対策基本計画の対象となる各債権所管課で作成することとされている「債権回収実施計画」を作成していない。

水道局の所管する水道料金債権の収納率は上記のとおり 99%台で推移しており、未収となる割合は相対的に低いものの、毎年度末には、概ね 3,000 件前後の未収件数が残る（企業会計上の年度末の未収入金件数は 30 万件を超えるが、徴収停止・給水停止措置を経ることで約 99%の債権を回収できるため、実質的な未収件数は概ね 3,000 件前後である。）。未収として残る債権は大半が少額債権であり、当該債権の徴収事務が債権管理の中心となっている。水道水の提供というライフラインであることから、給水停止措置により大半が回収可能となるが、中には転居による宛所不明などにより長期末回収となってしまうケースもある。このような債権は、所要の債権回収措置を行った後一定期間後に債権放棄を行うが、私債権であるため、時効の援用による債権の消滅に至らないケースがほとんどである。このような債権は、さいたま市債権管理条例第10条による債権放棄（下表参照）を行っている。

(債権の放棄)

第10条 市長等は、非強制徴収債権について、次の各号のいずれかに該当するときは、当該非強制徴収債権及び延滞金等を放棄することができる。ただし、非強制徴収債権(同一の債務者に係る同一の名称の非強制徴収債権に限る。)の額の総額が100万円を超える場合は、この限りでない。

(1) 破産法(平成16年法律第75号)第253条第1項、会社更生法(平成14年法律第154号)第204条第1項その他の法令の規定により債務者が当該非強制徴収債権につきその責任を免れたとき。

- (2) 債務者が死亡し、その相続について限定承認があった場合、相続人全員が相続放棄をした場合又は相続人が存在しない場合において、その相続財産の価額が強制執行をした場合の費用並びに当該非強制徴収債権に優先して弁済を受ける市の債権及び市以外の者の権利の金額の合計を超えないと見込まれるとき。
- (3) 債務者が著しい生活困窮状態にある場合、又は当該非強制徴収債権について令第 171 条の 2 又は第 171 条の 4 第 1 項若しくは第 2 項の規定による措置の手続を執っても、なお完全に履行されず、債務者が無資力又はこれに近い状態にある場合において、資力の回復が困難で、債務の履行の見込みがないと認められるとき。
- (4) 当該非強制徴収債権について令第 171 条の 5 の規定による徴収停止の措置を執った場合において、当該措置を執った日から相当の期間を経過した後においても、なお債務を履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるとき。
- (5) 市の債権のうち、その消滅時効について法第 236 条第 2 項の規定の適用を受けないものについて、消滅時効に係る時効期間が満了したとき(債務者が時効の援用をしない特別の理由がある場合を除く。))。
- 2 市長は、毎年度、前項の規定により放棄した債権について、議会に報告するものとする。

(2) 個別検出事項

① 債権管理台帳の決裁方法

水道局では、徴収停止時点で債権管理台帳を作成し、当該債務者の財産等の情報や以降の交渉記録などを記録している。当該台帳は、徴収停止処置を行ってよいかの伺い書も兼ねており、徴収停止事由を添えて、債権を所管する各水道営業所の所長の決裁を受ける様式となっている。

水道料金は小口の債権が中心であり、1 債務者当たりの債権額が多額になるケースはまれであるが、年度末時点の収入未済件数は 30 万件前後と膨大な件数が発生するため、その時点で債権管理台帳を作成することはきわめて煩雑な事務処理を伴う。そこで、上述したとおり、徴収停止時点で初めて債権管理台帳を作成する。当該運用は「事務取扱いの手引き【営業事務】」に以下のとおり定められている(下線は監査人が付している。))。

10 徴収の停止（自治法第 240 条第 3 項、同法施行令第 171 条の 5）

(略)

(2) 事務の流れ

徴収の停止は、概ね次のように取扱う。

- ア 業務受託者は、未納整理業務を行う中で徴収停止にすべきと思われる場合、徴収 停止の対象となる使用者の情報を局職員へ提出する。
局職員は、提出された使用者の情報及び折衝記録等を水道料金システムで確認し、徴収停止とすべきか判断する。徴収停止とすべきものについては水道料金システムへ各種情報の記入を行い、決裁を得て徴収の停止をし、端末へ決裁入力及び債権管理台帳の作成を行う。

(略)

一方で、当該台帳は、徴収停止の伺書として決裁（押印）を得る様式となっているため、紙として出力し押印回付する運用としている。

決裁様式は下表のとおりである。

本件債務者に対し、下記規定に基づき、徴収停止処置を行ってよろしいか伺います。							
徴収停止事由	担当	係長	所長補佐	副参事	所長	決裁日	
決裁欄							

押印された台帳は、紙として保管されるとともに、その後進行する交渉等の記録は、台帳システムとして電子データとして保存されている。押印された台帳は年間約 1,500 件程発生し、累計で約 8,000 件の台帳が紙として保存されている状況である。

【現状の問題点（意見 20）】

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。

② 少額債権の議会報告

水道局が所管する主要な債権は、水道料金の滞納債権であり、個々の債務者に対する債権の額は少額である一方で、件数は膨大になる傾向にある。そのため、徴収不能となり不納欠損処理する債権も同様の傾向となっている。

不納欠損処理は、地方自治法施行令第 171 条の 5 に基づく徴収停止を行った後に債権が消滅した場合に行われる。

(徴収停止)

第七十一条の五 普通地方公共団体の長は、債権（強制徴収により徴収する債権を除く。）で履行期限後相当の期間を経過してもなお完全に履行されていないものについて、次の各号の一に該当し、これを履行させることが著しく困難又は不適當であると認めるときは、以後その保全及び取立

てをしないことができる。

一 法人である債務者がその事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くなく、かつ、差し押えることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるとき。

二 債務者の所在が不明であり、かつ、差し押えることができる財産の価額が強制執行の費用をこえないと認められるときその他これに類するとき。

三 債権金額が少額で、取立てに要する費用に満たないと認められるとき。

また、さいたま市債権管理条例には以下の規定がある。

(債権の放棄)

第 10 条 市長等は、非強制徴収債権について、次の各号のいずれかに該当するときは、当該非強制徴収債権及び延滞金等を放棄することができる。ただし、非強制徴収債権（同一の債務者に係る同一の名称の非強制徴収債権に限る。）の額の総額が 100 万円を超える場合は、この限りでない。

(1) 破産法（平成 16 年法律第 75 号）第 253 条第 1 項、会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 204 条第 1 項その他の法令の規定により債務者が当該非強制徴収債権につきその責任を免れたとき。

(2) 債務者が死亡し、その相続について限定承認があった場合、相続人全員が相続放棄をした場合又は相続人が存在しない場合において、その相続財産の価額が強制執行をした場合の費用並びに当該非強制徴収債権に優先して弁済を受ける市の債権及び市以外の者の権利の金額の合計を超えないと見込まれるとき。

(3) 債務者が著しい生活困窮状態にある場合、又は当該非強制徴収債権について令第 171 条の 2 又は第 171 条の 4 第 1 項若しくは第 2 項の規定による措置の手續を執っても、なお完全に履行されず、債務者が無資力又はこれに近い状態にある場合において、資力の回復が困難で、債務の履行の見込みがないと認められるとき。

(4) 当該非強制徴収債権について令第 171 条の 5 の規定による徴収停止の措置を執った場合において、当該措置を執った日から相当の期間を経過した後においても、なお債務を履行させることが著しく困難又は不適當であると認められるとき。

(5) 市の債権のうち、その消滅時効について法第 236 条第 2 項の規定の適用を受けないものについて、消滅時効に係る時効期間が満了したとき（債務者が時効の援用をしない特別の理由がある場合を除く。）。

2 市長は、毎年度、[前項](#)の規定により放棄した債権について、議会に報告するものとする。

水道局では、上記条例に基づき債権放棄を行うが、債権放棄を行うにはさいたま市債権管理条例第 10 条第 2 項の規定に基づき議会への報告が必要となる。

当該議会報告は、収納対策課が行う。議会報告に際し、収納対策課は水道局から債務者情報や債権放棄に至った経緯などを詳細に聴取するために、水道局が作成した債権放棄調書を入手している。債権放棄調書の様式は、「さいたま市債権管理条例に係る債権の放棄に関する事務取扱要領」により定められてお

り、以下の項目を記載することとされている。

No.	項目名	内容
1	債権名	
2	債務者	氏名又は名称、生年月日、住所又は所在地
3	債権の発生原因及び年度	発生原因（根拠法令等を記載） 年度
4	債権の額	
5	債権放棄の事由	さいたま市債権管理条例第 10 条第 1 項 第○号に該当（第○号は第 1 号から第 5 号より選択）
6	時効の更新	☐ 督促状発付 ☐ 一部納付 ☐ 債務承認 ☐ その他 上記より選択
7	時効期間の起算日及び完成日	起算日 完成日
8	滞納となった原因・経緯	
9	折衝及び措置の経過	
10	納付履歴	
11	債務者の現況	
12	保証人の現況（保証人がある 場合）	
13	対象債権の要件確認	☐ 定型的又は反復的に発生する債権で あること ☐ 議会の議決を経て締結した契約及び 損害賠償金その他市政運営上特に重 要な事項と判断される債権でないこ と ☐ 条例第 10 条第 1 項第 3 号に規定する 場合において、著しい生活困窮状態 を理由に受けた貸付金又は生活保護 の不正受給に伴う不当利得等に係る 債権でないこと 上記該当事項をすべて選択
14	その他（特記事項）	

【現状の問題点（意見 21）】

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、「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。

③ 弁護士との契約年数

水道局では、水道使用量の検針から、請求書の発行、水道料金の徴収に係る一連の事務及び滞納した水道料金の徴収事務（督促状の送付、催告手続）を外部委託している（以下、便宜上「収納受託事務」という。）。委託期間は 5 年である。

一方、滞納した水道料金の徴収事務を行ってもなお徴収できない債権のうち、債務者の状況や交渉状況等を踏まえ必要と認められた債権については、弁護士に債権回収事務を委託している（以下、便宜上「債権回収事務」という。）。委託期間は 2 年である。

【現状の問題点（意見 22）】

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。

④ 業務月報の確認不足

弁護士に委託する債権の回収状況は、月次で弁護士から提出される業務月報により確認できる。

令和5年度の業務月報の記載内容は以下のとおりである。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下表のとおり齟齬が認められた。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。

一方で、弁護士へ支払う委託料は、各月の回収金額に一定の料率を乗じて機械的に計算された金額を支払う。

差異の原因を担当者に質問したところ、差異が発生していることを把握できていなかった。との回答を得た。

金額単位：円

締め日	業務月報				監査人再計算				差異	
	4月回収金額		回収合計金額 (累計金額)		4月回収金額		回収合計金額 (累計金額)		件数	金額
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額		
令和5年4月30日	41	415,165	569	5,101,913	41	415,165	569	5,101,913	0	0
令和5年5月31日	45	357,169	645	5,459,082	45	357,169	614	5,459,082	31	0
令和5年6月30日	47	419,281	654	5,882,222	47	419,281	661	5,878,363	-7	3,859
令和5年7月31日	76	594,601	725	6,472,964	76	594,601	737	6,472,964	-12	0
令和5年8月31日	71	554,167	791	7,027,131	71	554,167	808	7,027,131	-17	0
令和5年9月30日	66	630,086	881	7,804,896	66	630,086	874	7,657,217	7	147,679
令和5年10月31日	142	1,076,256	993	8,735,805	142	1,076,256	1,016	8,733,473	-23	2,332
令和5年11月30日	72	499,015	1,060	9,232,488	72	499,015	1,088	9,232,488	-28	0
令和5年12月31日	114	943,764	1,164	10,176,252	114	943,764	1,202	10,176,252	-38	0
令和6年1月31日	88	710,757	1,247	10,887,009	88	710,757	1,290	10,887,009	-43	0
令和6年2月29日	109	1,303,643	1,353	12,196,526	109	1,303,643	1,399	12,190,652	-46	5,874
令和6年3月31日	75	754,269	1,425	12,954,858	75	754,269	1,474	12,944,921	-49	9,937

出所：業務月報を基に監査人が作成

【現状の問題点（結果3）】

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。

⑤ 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。過去3年間の電話届出とインターネットによる届出の件数の推移は以下のとおりである。届出に関する問い合わせがあった場合に、電子申請に誘導するなどにより、令和5年度においては電子申請件数の割合が増加している。

	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話受付等件数	62,016	83.2	61,188	84.3	57,352	78.1
電子申請件数	12,499	16.8	11,377	15.7	16,084	21.9
合計	74,515	100.0	72,565	100.0	73,436	100.0

出所：水道局より提供を受けた情報

現在、水道局のホームページ上では、以下のとおり、インターネットによる届出と電話による届出は並列で記載されており、どちらを選択することも可能である。

水道の使用開始・中止の届出について

届出方法

水道の使用開始・中止の届出方法は以下のとおりです。

- ・ [インターネットによる届出](#)（365日24時間申請可能）
- ・ [お電話による届出](#)

その他、水道局各営業所または各区くらし応援室での届出も可能です。（平日8時30分から午後5時15分まで）
窓口については下記の関連リンクをご確認ください。

（補足）さいたま市以外の市町村等が供給する水道に関するお問い合わせは、[各水道事業者](#)にお問い合わせください。

出所：水道局 HP より抜粋

【現状の問題点（意見 23）】

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がない市民等）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。

⑥ 遅延損害金の設定

平成 15 年 10 月 10 日の最高裁判所の決定によって、判例上、水道料債権は私法上の債権とされている。そのため、地方自治法第 231 条の 3 の規定に基づく督促や滞納処分等はできず、当然に督促を行った場合の督促手数料及び延滞金は徴収できない。

地方自治法第 231 条の 3（抜粋）

（督促、滞納処分等）

第 231 条の 3 分担金、使用料、加入金、手数料、過料その他の普通地方公共団体の歳入を納期限までに納付しない者があるときは、普通地方公共団体の長は、期限を指定してこれを督促しなければならない。

2 普通地方公共団体の長は、前項の歳入について同項の規定による督促をした場合には、条例で定めるところにより、手数料及び延滞金を徴収することができる。

一方で、水道料金は、滞納者への対応として給水停止という方法があることから、罰則的な徴収を行わずとも、滞納債権の大部分が回収できている状況にある。

【現状の問題点（意見 24）】

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。

民法第 415 条

1. 債務者がその債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、その債務の不履行が契約その他の債務の発生原因及び取引上の社会通念に照らして債務者の責めに帰することができない事由

によるものであるときは、この限りでない。

2. 前項の規定により損害賠償の請求をすることができる場合において、債権者は、次に掲げるときは、債務の履行に代わる損害賠償の請求をすることができる。

- 一 債務の履行が不能であるとき。
- 二 債務者がその債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- 三 債務が契約によって生じたものである場合において、その契約が解除され、又は債務の不履行による契約の解除権が発生したとき。

民法第 419 条

1. 金銭の給付を目的とする債務の不履行については、その損害賠償の額は、債務者が遅滞の責任を負った最初の時点における法定利率によって定める。ただし、約定利率が法定利率を超えるときは、約定利率による。

2. 前項の損害賠償については、債権者は、損害の証明をすることを要しない。

3. 第 1 項の損害賠償については、債務者は、不可抗力をもって抗弁とすることができない。

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。

⑦ 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。過去 5 年間の残高の推移は下表のとおりである。

	令和元年末	令和 2 年末	令和 3 年末	令和 4 年末	令和 5 年末
件数	70,005	69,819	69,790	69,776	69,759
残高（千円）	358,115	357,319	357,188	357,138	357,079
減少額（千円）		796	131	50	59

令和 2 年以降の減少額の合計額は、約 1 百万円であり、主な減少要因は債権放棄による減少であり、現金回収による減少はわずかである。

【現状の問題点（結果 4）】

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。

11 全般的事項

① 債権管理体制の確立・強化

現在、回収困難となった債権にかかる強制徴収公債権の滞納処分や非強制徴収公債権又は私債権の強制執行は、各債権所管課が行っている。

しかし、滞納処分や強制執行を実行するには各法令に基づく手続きが必要で、事案によっては、高度な判断や専門的な知見を要する。そのため、過去に債権所管課（収納対策課や、北部及び南部税務事務所以外）が単独で滞納処分又は強制執行を行ったケースは、当時、専門的な知見をもった担当者が所属しており、強制執行マニュアル等のルール化を行った経緯があるなど限定的であり、その担当者が他部署に異動になってからは、当該マニュアルはあるものの、滞納処分又は強制執行の具体的なアクションにはつながっていない。

また、各債権所管課又各区役所の担当課では、各課の日常業務と並行して債権回収業務を実施しているため、債権回収業務に割ける時間は限られている。日常業務が繁忙になればその傾向は顕著となる。

そのため、収納対策課や北部及び南部税務事務所など、債権回収に関する専門部署以外の債権所管課では、滞納処分や強制執行による債権回収は実質的に実施されていないか、極めてまれに実施されている程度である。

監査人は、収納対策課や北部及び南部税務事務所など、債権回収に関する専門部署で有した情報を基に、他の債権所管課が有する債権を名寄せして、まとめて、滞納処分や強制執行の手続きを実施することが債権回収の効率化に資するのではないかと考えた。

【現状の問題点（意見 25）】

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が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。

② 債権回収対策基本計画の対象となる債権

「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」において、以下の記載があり、債権回収対策基本計画に基づき債権回収対策を推進する債権を絞り込んでいる。

第2 基準

対象債権は、次のいずれにも該当する債権（原則として、その回収の全件を外部委託しているものを除く。）とする。

- (1) 債務者が国や地方公共団体ではないもの
- (2) 前年度の決算数値で収入未済額が 1,000,000 円以上のもの
- (3) 滞納者数が 10 人以上のもの

債権回収対策を推進する債権を絞り込んでいる理由を担当者に質問したところ、「(1) に関しては、発生する債権は一時的・一過性のものである他、国や地方公共団体であり、滞納整理手続が想定されないためであること、(2) 及び (3) で金額や件数について一定のバーを設けていることに関しては、市にとって優先度が高いものとして基準を設けることが適切と判断したためである。」との回答を得ており、理解ができる場所である。また、(2) 及び (3) は債権種類ごとに判断するとのことであった。

【現状の問題点（意見 26）】

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。

◆障害福祉課の所管する債権の令和 5 年度末収入未済債権の件数と金額

債権名	件数	金額（千円）	事案審査会実施の有無
① 介護給付費等の不正請求に伴う返還金及び加算金	2	11,141	なし
② 介護給付費等の過誤申し立てによる返還金	1	11,545	なし

債権名	件数	金額（千円）	事案審査会実施の有無
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	4	92,940	なし

出所：市作成資料を監査人が要約

上記①～③の債権は、基準（２）の要件は満たすものの（３）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、（２）及び（３）の両方を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。

12 最後に

市では、平成 20 年に債権回収対策基本計画を策定し、その後複数回の改定を行うとともに、平成 28 年にさいたま市債権管理条例を制定し、収納率の向上に努めてきた。

債権回収対策基本計画を遂行するにあたり、債権所管課から税務部、北・南部市税事務所が引き継いでいる。当該債権（主として国民健康保険税）の収納率は下表のとおりであり、収納率は向上している。

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
収納率	70.7%	74.0%	79.5%	80.4%	82.3%	84.1%	85.5%

出所：「令和 5 年度さいたま市税務統計」第 8 債権回収対策及び市より聴取した内容により監査人がサマリー

債権回収対策基本計画では、従前の債権所管課に任せきりの債権回収事務を組織的に行うことにかじを切り、その効果が表れているところであり、収納対策課、北部・南部税務事務所、各債権所管課の債権回収担当者の不断の努力のたまものであると感じられるところである。今回の監査過程で債権回収担当者と様々な意見交換をする中で、収納率向上や債権発生を未然に防ぐ取組などに日々頭を悩ませ、打開策を模索する姿勢を垣間見ることができた。

このことを踏まえつつも、今後、市が本来収受すべき債権回収がより促進されるための一助として、今回の監査の過程で気づいた事項を「第 4 章 監査の結果及び意見」に結果や意見として記載している。意見や結果の中には、異なる事務事業ではあるが、今後債権所管課として取り組むべき共通の課題、あるいは債権回収をより組織的に取り組むための課題も認識したところである。

この点について、以下取りまとめた。

(1) 債権所管課で個別に取り組んでいる事務の効率化

債権所管課の債権管理体制を強化し収納率の向上に資する取り組みを行うためには、事務の効率化が不可欠である（以下、関連する意見のタイトルを記載する。）。

- 強制執行の実施状況（意見 11）
- 回収見込みがないとして不納欠損処理した債権（結果 4）
- 少額債権の議会報告（意見 21）
- 債権管理体制の確立・強化（意見 25）

(2) 各区役所等の所管課における規模の適正化

各区役所等の所管課が債権回収実務を担っている債権は、区役所等間の連携を強化することで、収納率向上意欲のより一層の醸成やノウハウやスキルの均質化につながるのではないかと考える（以下、関連する意見のタイトルを記載する。）。

- 区による収納率のバラつき（意見 5）
- 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情（意見 10）
- 介護保険料の各区の収納率のバラつき（意見 12）
- 受益者負担金債権の計画的な対応の実施（意見 18）

(3) 事務書類の電子化・効率的運用

令和 7 年度から段階的に導入される自治体共通仕様の新システムの仕様によるところが大きく、さいたま市として、当該システムを使用した効率化がどの程度図られるのかは、現時点では不透明であるが、標準化システムに実装されている機能を有効活用できる場合を除き、仕様の変更等弾力的な運用が可能である場合は、留意すべき事項として以下を識別した（以下、関連する意見のタイトルを記載する。）。

- 紙資料の削減（意見 6）
- 債権管理台帳の決裁方法（意見 20）