

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
第3 外部監査の結果 Ⅲ. 総括的意見 1. 債権管理体制をサポートする所管課の整備について ＜指摘事項-1＞ 債権管理体制をサポートする所管課の整備について 神戸市の平成28年度の収入未済額は207億円（一般会計131億円と特別会計76億円（地方公営企業会計を除く））に達している。特に一度滞納繰越となったものに対する収納率は低い。歳入の確保、債権の適正管理、市民負担の公平性の推進といった観点から、収入未済額の縮減は極めて重要な課題である。 神戸市債権の管理に関する条例（平成28年3月31日 条例第29号）、第5条第2項は「市長等は、市の債権の管理に関する事務の状況を的確に把握するとともに、市の債権を適正に管理するための体制を整備するものとする。」と定める。 市民と直接の接点のある最前線の前課は、第一に市民サービスの向上に努めるであろう。その前課にマニュアル、上司の指示、収入未済額に関する引継ぎ、債権回収の研修等々がなく、しかも兼務体制で債権回収に尽力せよと言うにも限度がある。また、債権回収が職務の範囲であるという認識に乏しい。それは、回収することが人事考課に結び付かないことに原因がある。上記の問題点が発見されていることから神戸市の債権回収を行う現状の管理体制は不十分であり、新たに事務分担を明確にした債権管理体制を再整備することが必要である。 （各所属長のもとで克服すべき課題） ➤ 職員に対する調定のあり方に関する再教育及び指導、並びに収入未済額と前年度以前調定額との差額のチェック及び評価検討。 ➤ I T（情報技術）システムの活用・導入による業務の効率化の推進。 ➤ 延滞金、遅延利息の取り扱いに関する方針策定。 各所属長のもとでの課題は当然その所管内で解決すべきである。しかし解決のためのマニュアル、手引き、指導指針等を全庁的に統一した内容で徹底するために通知等を発する権限のある債権管理体制をサポートする所管課が存在しない。全庁的かつ組織横断的なスタッフとして位置づけられる所管課が早急に整備されることが必要である。	債権管理の適性化に向けては、神戸市債権管理対策推進本部を設置し、標準マニュアルや各種様式を作成し事務の統一を図ったほか、債権管理の取組を支援するための相談窓口である行財政局収税課及び法務課による勉強会を開催し、弁護士を招いて債権管理対策への理解を深める等、未収金の回収強化を図っている。指摘のあった課題の解決等に向けての体制の再整備については、効率的な組織体制構築の観点を踏まえた上で検討を行うとともに、併せて、神戸市債権管理対策本部を中心とした既存の体制を活用し、全庁的かつ組織横断的な視点でのサポート機能について、更なる強化・必要な整備を行う。 （行財政局）	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
2. 一元管理などについて <意見-1> 債権回収業務の確実な執行を行う体制について 強制徴収、強制執行等の回収業務を確実に執行することが求められる。この問題に対しては、所属長のもと原課内で職務分掌変更にあつた新たな債権回収体制を整える、あるいは滞納繰越債権の所管換えを受け、回収業務を執行する専任部署を設ける（一元化）などの様々な方策が考えられ、その体制を整えることに留意が必要である。	強制徴収可能な公債権のうち、特に税と国民健康保険料については、滞納整理一元化による効果が大きいと考える。一元化を実施している他自治体の取組みを分析し、集中的な滞納整理の取組みの検討を進めていく。 （行財政局）	措置 方針
3. 外部専門職等の活用について <意見-2> 外部専門職等への委託について 債権回収においては様々な法律が複雑に関係しており、高い専門性が要求される場面が多々存在する。債権管理は本来業務の合間に行われているケースが多く、本来業務優先となっている状況では、十分な債権回収の経験や知識の蓄積が困難である事が多く、特に滞納繰越分の回収業務は疎かになる可能性が高い。内部で全てに対処することが難しい場合には、専門家、民間会社との連携を伴う形の外部への委託を検討されたい。	関係課と協議し、検討を進めてまいりたい。 （行財政局）	措置 方針
4. 延滞金等の徴収上の取扱いに関する方針について <指摘事項-2> 延滞金等の取扱いについて 延滞金又は遅延利息の徴収を免除する場合には、いかなる場合に地方自治法施行令の徴収停止の主旨を織り込んだ取扱い、すなわち事業ごとに「履行させることが著しく困難又は不適当である」として調定しないことが許容されるのか原課としての具体的な取扱いの考え方を整理し、徴収しないことに関する市民への説明責任を果たすとともに負担の公平性が担保される必要がある。	関係課と協議し、検討を進めてまいりたい。 （行財政局）	措置 方針
5. 歳入歳出決算書調製プロセスについて <指摘事項-3> 歳入歳出決算書調製プロセスの整備について 地方自治法の改正により、今後地方公共団体でも内部統制に関する方針を定め、これに基づき必要な体制を整備することが必要となる。収入未済額と前年度以前調定額との差異の原因把握は誤りの発見や決算額の妥当性を検証するうえで有効であると考えられることから、神戸市の各部局においても歳入歳出決算書調製プロセスに関する内部統制整備の一環として、会計室への決算金額の報告までに部局内で当該差異に関するチェックを行えるよう、体制を整備し、結果を文書化する必要がある。	関係課と協議し、検討を進めてまいりたい。 （行財政局）	措置 方針
Ⅳ. 債権回収に係るシステムについて （５）監査の結果 ア. 情報セキュリティ対策基準への準拠について ⅰ. 情報資産の分類と管理 <意見-3> 情報資産に対するリスク分析の実施について （住宅貸付金システム） 個人情報保護に関する部分については個人情報保護審議会答申に基づきリスク分析を実施しているとのことであるが、個	平成 31 年 4 月にシステム全体についてリスク分析を行い、リスク対応計画書を作成した。 （建築住宅局）	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
個人情報保護に関する部分以外についてはリスク分析が行われておらず、また、個人情報保護に関する部分についてもリスク分析を行った資料が残されていない。このため、情報セキュリティ対策基準に基づきシステム全体についてリスク分析を行い、その結果を書面として保存するとともに、必要に応じてリスク対応計画書を作成することが望まれる。		
ii. 物理的セキュリティ <意見-4> 入退室管理の徹底 について（住宅貸付金システム） 当システムで使用するサーバ等は執務室の一角にある鍵付きラックに保管しており、入退管理についてはサーバーラック鍵貸出簿により行われていた。当システムは個人情報を含む重要情報を取り扱っていることを考慮すれば、全ての職員が立ち入れ、また、外部の者も立ち入れる可能性のある場所に鍵付きラックを置くだけでは物理的セキュリティ上十分とはいえない。現状、管理区域とされている市役所の機械室には十分な空きスペースがあることから、情報セキュリティ対策基準に従い機械室に設置するなど執務室とは完全に独立した場所に設置し、入退室管理簿による入退室管理を徹底することが望まれる。	当システムについては、平成31年4月に全庁ファイルサーバ内にシステムデータを組み込み管理することとした為、マシンルームの設置は検討を要しない。（建築住宅局）	措 置 済
<意見-5> 定期保守の実施について（住宅総合管理システム） サーバ等の機器はリース調達物品であるが、契約内容には定期保守が含まれていない。現在導入中のメーカーの見解では定期保守サービスは契約時に設定しておかなければ事後（製品出荷後）には設定できないとのことであり、次回の機器更新以降まで対応できない見込みである。システムの安定した稼働により情報の可用性を保証するためには、システム障害を未然に防ぐことが期待できる定期保守は重要なため、次回の機器更新時において情報セキュリティ対策基準に基づき定期保守を実施することが望まれる。	物品賃貸借契約の相手方である㈱リコーリースに対し、サーバ機器のメーカー・販売元企業である HP 社との直接の購入契約者である事業者（㈱TIS）同席のうえ、対応相談を行った。しかしながら、メーカーである HP 社の見解は以下のとおりで、現時点で、定期保守の実施は対応できないとのことであった。 ・ HP 社は海外企業であり、国内に直営の保守部門を持たないことから、製品出荷後の定期保守（点検等）が必要な場合は、予め購入契約時点で契約内容に含めておくことが必要。（当然に、定期保守作業の有無は調達価格に増額要素として、影響する。） ・ 製品出荷・引渡し後、ユーザー側の責任下で運用状態にある機器について、事後的に、定期保守業務は実施できない。 このため、現行システム環境での是正対応はできないため、	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	次回システム環境更新にかかる機器調達仕様では定期保守サービスの実施を義務付ける。 (建築住宅局)	
＜意見-6＞ 定期保守の実施について（住宅貸付金システム） Accessによる比較的簡易なシステムのため、障害発生時の保守契約は締結しているものの、定期保守契約までは締結していないとのことである。しかし、住宅総合管理システムと同様に、システムの安定した稼働により情報の可用性を保証するためには、システム障害を未然に防ぐことが期待できる定期保守は重要であることから、情報セキュリティ対策基準に基づき定期保守を実施することが望まれる。	各 PC に分散して同じシステムが存在していることから、一度に 4 台の PC が障害発生するとは考えにくいため、定期保守までは不要と考えていた。 指摘内容を踏まえ、平成 31 年度より定期保守を実施する。	措 置 済
＜指摘事項-4＞ 定期保守業者の確保について（清算徴収金システム） 既に開発業者であるニッセイ情報テクノロジーが同システムの運用から撤退しており、現状、システム変更や保守サービス等を行える相手先がない。このような状態で利用し続けた場合、今後、元号の改変などに対応できず債権管理に支障が出る可能性がある。このため、情報セキュリティ対策基準に基づき早急にシステム変更や保守サービス等を行える相手先を探す必要がある。	平成 31 年度に新たな OA 機器保守点検業者を選定する予定である。 (都市局)	措置 方針
＜意見-7＞ 盗難防止のための措置について（住宅総合管理システム、住宅貸付金システム、清算徴収金システム） 市においては、平成30年1月31日付で通知「端末等の盗難防止策の徹底について」が出され、さらに、同年8月7日付けで通知「基幹系業務端末のワイヤー等による固定について」が出されている。しかし、各システムにおける端末においてははまだワイヤーによる固定等盗難防止のための措置が講じられていない。情報セキュリティ対策基準に基づき早急に対策を講じることが望まれる。	【住宅総合管理システム】 直ちにセキュリティワイヤーを調達のうえ、全端末に設置を完了した。 (建築住宅局) 【住宅貸付金システム】 当システムについては、平成 31 年 4 月末までに全庁ファイルサーバ内にシステムデータを組み込み管理することとする為、ワイヤー固定は検討しない。 (建築住宅局) 【清算徴収金システム】 平成 31 年度に清算金徴収システムを全庁ファイルサーバの個人情報管理用フォルダに移行し、業務用 PC で運用する予定である。 (都市局)	措 置 済 他 の 方 法 で 対 応
iii. 人的セキュリティ ＜意見-8＞ サービスレベルの保証について（住宅総合管理システム） (1) については、サービスレベルの保証に関する事項の有用性は理解しているものの、契約内容において運用保守費の増額要素になるとともに、障害発生頻度や保守レベル等の内容から適切と思われる内容の設定が難しく、現状では契約書等	(1) について（サービスレベルの保証） 現行システムは、総合評価方式で入札し、当初は SLA を設定する予定であったが、業者決定後にサーバ設置場所が変更となり、コストアップ等の理由	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
に明記されていない。また、(2) については、定例報告会は契約書等に明記されているが、緊急時報告義務に関する事項については必要に応じて随時での報告会を実施しているものの、契約書等には明記されていない。今後、情報セキュリティ対策基準に基づき、サービスレベルの保証に関する事項及び緊急時報告義務に関する事項について契約書等に明記するよう努めることが望まれる。	から SLA の設定を見送ったと思われる。また、SLA はアプリケーションのみの設定では実効的でなく、システム稼動環境も含めて設定すべきであるが、現行のシステム環境では責任体制が不明確な状態で対応が困難であることから、次回の環境更新時の対応を検討していきたい。 (2) について（緊急時報告義務） 実態に沿った内容を契約書に明記する。 (建築住宅局)	
＜指摘事項-5＞ 関係事業者間における責任体制の明確化について（住宅総合管理システム） システム関連の委託については、再委託先以降を含めると当該システムに関連する事業者が多数存在し、その担当領域や役割が非常に細分化されており、契約内容が複雑であるため、障害発生時にどの事業者が責任を負うかが分かりにくい契約となっている。サービスレベルの保証の実効性を確保するためには責任体制の明確化が不可欠なため、次回環境（機器）更新の際には、事後の管理および運用保守が適切に実施できるように関係事業者間の責任体制を明確にしておく必要がある。なお、複数の業者で運用保守を行う場合には事前に責任分界を明確にしている調査・分析などの初動作業の時点で各社が相手方業者の責任部分であると主張して対応が遅延するリスクが存在するため、有事の際に迅速かつ的確な対応を求めるならば、アプリケーション運用保守とシステム環境の運用保守は同一事業者で行うことが望ましいといえる。	次回システム環境更新にあたっては、事後の管理および運用保守が適切に実施できるように関係事業者間の責任体制を明確にすると同時に、実運用を考慮した業務実施に対し、あるべきシステム環境・構成内容や調達内容等を、システム運用保守（開発）業者の協力を仰ぎながら、複数年をかけて、計画的に実施していく。当然に、現システム環境における不適切な内容について、再発防止を前提に対応していく。 (建築住宅局)	措置 方針
iv. 技術的セキュリティ ＜意見-9＞ 不要IDの削除について（住宅貸付金システム） 現在、開発業者である日立システムズに対してテストログイン用として管理者権限ID及びユーザー権限IDが付与されたままになっている。今後、テストログイン用IDは管理者権限及びユーザー権限ともに使用する予定がないことから、情報セキュリティ対策基準に基づき両IDともに早急に削除することが望まれる。	テストログイン用 ID については指摘をうけた後、速やかに全て削除した。（建築受託局）	措 置 済
＜意見-10＞ パスワードに関する情報の管理について（清算徴収金システム） 清算徴収金システムでは英字だけの短いパスワードを使用している。情報セキュリティ対策基準に基づき、パスワードは十分な長さとして想像しにくい文字列のものに設定することが望まれる。	平成 31 年 2 月 6 日に、清算金徴収システムのログインパスワードを十分な長さとして想像しにくい文字列のものへ変更した。（都市局）	措 置 済
＜意見-11＞ 仕様書について（住宅総合管理システム）	「情報セキュリティ対策基	措 置

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
ネットワーク及び情報システムの開発、導入、更新及び運用保守にあたって定める事項のうち、上記（３）（５）（６）は仕様書に定められていない。情報セキュリティ対策基準に基づき上記（３）（５）（６）についても定めることが望まれる。	準」自体は、契約書の内容に含めている。仕様書内に、「情報セキュリティ対策基準」の遵守をすることといった記載は漏れているため、この内容を明記する。 （建築住宅局）	済
＜意見-12＞ 作業内容の記録について（住宅総合管理システム） 疑似環境によるユーザー検証の結果は口頭で確認しており、作業内容の記録は残っていない。情報セキュリティ対策基準に基づき作業内容を記録することが望まれる。	ユーザー検証作業を依頼する際、検証内容を一覧化した「検証シート」の作成を検討する。 （建築住宅局）	措置 方針
vi. 情報セキュリティ実施手順の策定 ＜指摘事項-6＞ 情報セキュリティ実施手順書の策定について（清算徴収金システム） 情報セキュリティ実施手順書が策定されていなかった。情報セキュリティ実施手順書には緊急時の対応も含まれていることから、情報セキュリティ対策基準に基づき早急に作成することが望まれる。	平成 30 年 10 月 16 日に、情報セキュリティ実施手順書を策定した。 （都市局）	措 置 済
＜意見-13＞ 情報セキュリティ実施手順書の見直しについて（住宅総合管理システム） 平成26年 4 月 1 日以降情報セキュリティ実施手順書は見直されていなかった。当手順書には年 1 回見直すものと記載されていることから、適宜見直し、必要に応じて更新することが望まれる。	平成 31 年 4 月 1 日施行分の神戸市情報セキュリティ基本方針並びに神戸市情報セキュリティ対策基準及び情報システムセキュリティ実施手順書（サンプル）（平成 31 年 4 月 1 日版）に沿って更新を行った。 （建築住宅局）	措 置 済
v. 評価・改善・見直し ＜意見-14＞ 自主監査について 自主監査では各所属の情報管理者及び業務システム管理者である所属長が情報セキュリティへの対応状況についてチェックリスト方式で回答し、対応していない箇所について改善事項・改善計画を記載することとされている。しかし、情報セキュリティ対策基準に強制力がないため、各年度同じ改善計画の記載が続くなど実効性に欠ける面もある。この点、改善計画の策定や実行は企画調整局ではなく各所属の責任において行うものであり、また、人員や費用の関係で企画調整局の定期監査は年数システムしか実施できないことなどを踏まえると自主監査の強化は必要不可欠であるといえる。このため、自主監査の実効性をより高めるために、改善計画には誰がいつまでに何を実施するかなどより具体的な内容を記載することとし、チェックリストの様式も具体的な内容が記載できるように改善することが考えられる。また、自主監査について情報セキュリティ対策基準において明文化されていないため、明文化することが考えられる。	現状の「情報管理者自主監査リスト及び報告書」（以下、報告書）では、「改善事項・改善計画」欄が自由記述となっており、内容の具体性については、所属により差が生じている。このため、自主監査の実効性をより高めるために、報告書の改善事項・改善計画の内容に対して、実施期限を明記する欄を、平成31年 3 月 1 日に追加した。平成 31 年度より新しい報告書の様式にて自主監査を実施する。 また、総務省が策定する「地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン」において、「内部監査の場合も被監査部門から独立した監査人等が監査を行うことが必要であり、情報システム等	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	を運用する者自らによる検証を行う場合は、監査ではなく自己点検になる。」と定められていることから、神戸市情報セキュリティ対策基準に明記される自己点検に自主監査は含まれるものと判断しており、直ちに明文化する必要はないと考える。 (企画調整局)	
イ. 各システムについて i. 住宅総合管理システム <意見-15> リース期間満了に伴う環境（機器）更新について 現在のリース契約では、次回機器調達時において現行のリース契約のいずれかに期間延長若しくは短縮といった変更を行うか、場合によっては両方の契約に変更を行うことが必要になると思われる。期間延長の場合、現時点でも定期保守が実施できない点を考えると不具合・障害等が発生した場合に保守対応が得られない期間がより長くなるといったリスクが懸念される。また、期間短縮の場合、機器を使用しないにも関わらず残余期間にかかるリース料の負担が必要になる点が懸念される。いずれにしても、現行の契約内容はセキュリティ上の観点では望ましくないため、リース期間満了に伴う環境（機器）更新を、いつ、どのように行うのかについて早期に決定しておくことが望まれる。	事務の繁忙期や確実なシステム移行の点から、現行のリース期限は、適正な更新実施時期とは言えない。また、次期更新ではサポート期限の関係からデータベースソフトの特別な検証作業も必要である。一方、定期保守が出来ないリスクからすれば、更新は早いほうが望ましい。 以上の点を考慮して、平成 33 年 12 月の年末年始の実施を目標に検討する。（建築住宅局）	措置 方針
ii. 清算徴収金システム <指摘事項-7> セキュリティ対策の徹底について 当システムはインターネットに接続していないため、個人情報などの重要情報は端末に保存されており、バックアップ時にはUSBを使用してサーバに移動させている。しかし、前述したように端末はワイヤーによる固定等盗難防止のための措置が講じられておらず、また、当システムへのログインパスワードも英字だけの短いものであり、さらに、ウイルス対策も十分に行われていない。このように、個人情報などの重要情報をセキュリティ対策が十分ではない端末に保存し、さらにUSBを用いてデータを移動させることは、重要情報の流出などをもたらす恐れがありセキュリティ対策上問題がある。このため、早急にサポートOSへの更新、ウイルス対策ソフトのインストール及びウイルス定義の更新を行い、端末に保存されているデータについても他のシステムと同様にUSBを用いずにサーバへ保管するなどのセキュリティ対策を実施する必要がある。	平成 31 年度に清算金徴収システムを全庁ファイルサーバーの個人情報管理用フォルダに移行し、業務用 PC で運用する予定である。（都市局）	他 の 方 法 で 対 応
V. 収入未済額と前年度以前調定額との差額について 5. 調査の結果について キ. 保健福祉局－国民健康保険給付費返還金 <指摘事項-8> 新システムへの移行時の差異について 新システムへの移行時に生じた国民健康保険給付費返還金の	新システム移行時の差異については、区役所・支所から調定データ全件を提出させて検算する必要があるため時間を要するが、平成 31 年 5 月を目	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
差異10,549,159円については差異原因の解明等の手立てを講じる必要があると考える。	途に原因を究明する。 また、今後については決算繰越処理の際に前年度末の未収額と当年度の繰越調定額との比較対照を行い、差異があればその原因を速やかに明らかにするようにする。（保健福祉局）	
ク．保健福祉局－国民健康保険料（現年分）/国民健康保険料（滞納分） <指摘事項-9> 多額かつ複数の重複計上について 今回、多額かつ複数の重複計上が発生しており、内部統制に不備があるものと考えられる。再発防止の為繰越差異額の妥当性チェック方法を再検討されたい。	平成31年1月より、国民健康保険料の繰越調定額の異動リストを作成し、遡及加入や減免等により調定額の増減があったものを個々に確認できるように改めた。また、決算時には各月の異動リストを集計して繰越差異額が妥当かどうかをチェックすることとし、再発防止に努める。（保健福祉局）	措 置 済
ケ．住宅都市局－市営住宅使用料 <指摘事項-10> 収入未済額と前年度以前調定額との差異原因の把握について 収入未済額と前年度以前調定額との差異の原因を把握できていない。誤りの発見や決算額の妥当性を検証するうえで有効であると考えられ、差異の原因を継続的に把握できるような仕組みを構築することが内部統制制度の整備義務でもあるため、仕組みを検討されたい。	現在、平成29年度末収入未済額と平成30年度以前調定額との差額について、毎月、差異の原因把握に努めており、現時点では、全て把握できている。今後も、毎月の確認作業により、差異把握に努める予定である。 差額要因は家賃減免遡及取消による家賃調定変更及び昨年度決算時点での過誤納金等が主たるものである。 （建築住宅局）	措 置 済
<指摘事項-11> 損害金欠損調定の削除について 収入未済額の算定時に使用料調定から損害金欠損調定を削除しているのは適切ではない。次年度決算までに当該処理の妥当性を検討のうえ方針を決定されたい。	平成30年度決算から、損害金欠損調定分については、損害金収入未済額算定時に損害金調定から削除する。 （建築住宅局）	措 置 済
<指摘事項-12> 損害金収入未済額の簿外処理について 市営住宅にかかる損害金収入未済額が神戸市決算上簿外となっているが、使用料にかかる収入未済額と同じく債権であり、簿外処理は歳入歳出決算書の虚偽表示にあたるため、決算額に含めるべきである。	平成30年度決算額には、損害金調定、損害金欠損額及び損害金収入未済額について報告を行う。 （建築住宅局）	措 置 済
<指摘事項-13> 過誤納に係る調定について 出納整理期間に還付完了できなかった過誤納金を別世帯の未納分と相殺処理したうえで会計室に決算数値を報告しているが、収入未済額は相殺せず新たに過誤納分の調定を立て、過誤納に係る旨を付記欄に表示すべきである。	過誤納分については、平成30年度決算から、別世帯未納分との相殺はせずに、新たに調定を作成し、過誤納に係る旨を付記欄に表示する。（建築住宅局）	措 置 済
VI. 他団体貸付金に対する監査の結果について 1. 地方独立行政法人神戸市民病院機構 [保健福祉局]	平成31年1月24日、市から機構に対して、「長期借入金（転	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
(5) 貸付時における事務手続 ウ. 貸付実行時の事務手続 <指摘事項-14> 購入機器変更に係る市への事前の報告について 機構において市への報告なく契約締結時に提出した医療機器等整備一覧に記載されている機器と別の機器を購入している事例が見受けられた。この点、市は、借入金の予算内での変更であり、借入金契約額に影響が出る変更ではないとのことである。しかし、市は機構の整備計画を精査して貸付けているにもかかわらず、貸付け後に機構が市への報告なく整備計画記載の機器を変更して購入すれば、貸付時の市の判断が変わる可能性も考えられる。 そもそも冒頭で記載したように、市は病院事業債を発行し機構へ貸し付けているが、病院事業債の発行条件は、「病院、診療所その他の医療施設、職員宿舍及び看護師宿舍の建設改良費等、医療又は介護のために必要な機械器具の整備費等並びに用途廃止施設の処分に要する経費を対象とするもの」とされている。その対象要件に合致したものを購入しているかどうか、市は確認する必要がある。 機構が整備計画記載の機器を変更して購入する場合には市への事前の報告が求められる。また、市においても実際に整備計画記載の機器を購入しているかについて整備一覧と機構の固定資産台帳を突き合わせる等により確認すべきである。	貸債) 契約手続きの適正化について」の文書を発出し、協議を行ったうえで、事務手続きの見直しを行った。 (事務手続きの見直し内容) 貸付契約締結後、機構が当該契約内容と異なる医療機器等を購入する場合は、直ちに市に対して修正報告を行う。市は、機構から再提出のあった整備計画一覧と固定資産台帳等の突合を行い、実際に整備計画通りに医療機器等を購入されているか確認を行う。病院事業債の発行条件等に照らして問題がなければ、市は承認通知を機構に発出する。 (保健福祉局)	
<指摘事項-15> 計画外の改修等に係る市への事前の報告について 市の考えとしては、実際の調達額や改修額が仕様変更や入札差額等により予算額を下回った場合には、予算の範囲内において機構および各病院の裁量により故障等に対応しているとのことである。しかし、市は機構の整備計画を精査して貸付けていることに鑑みれば、例え予算の範囲内であっても、機構は整備計画に記載のない機器の調達や改修などを行う場合には事前に市へ報告すべきである。 実際の調達額や改修額が予算より安価に抑えられたため、残りで別の医療機器の調達や別の箇所の改修を行いたいのであれば、そもそも予算要求時の医療機器等要求一覧や建物改良費予算要求一覧は借入予算と同額ではなく幅広く記載し、必要性の高いものから順位付けをする形にしておき、事前に市においてその必要性、購入の可否を精査し、その上で、予算内で上位より購入しておくといった形などを検討することが考えられる。	平成31年1月24日、市から機構に対して、「長期借入金(転貸債) 契約手続きの適正化について」の文書を発出し、協議を行ったうえで、事務手続きの見直しを行った。 (事務手続きの見直し内容) 機構の機動的かつ柔軟な病院運営の観点から、予算の範囲内における執行については認めるものの、機構が予算要求時に記載のない機器の調達や改修等を行う場合には、貸付契約締結前に市に対して整備計画の変更報告を行う。市は、機構から提出のあった整備計画一覧と固定資産台帳等の突合を行うとともに、病院事業債の発行条件等に照らして問題が無ければ、機構に対して承認通知を発出する。 (保健福祉局)	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
＜意見-16＞ 予算要求額を上回る貸付けについて 市において機構からの予算要求額を上回る貸付けを行うことについて特段手続が行われていない。この点、査定額（北棟南棟増築1,608,000千円と施設設備16,000千円の合計1,624,000千円）の範囲内での貸付けであり、増改築工事と改修工事の内訳が変わっただけとも考えられる。しかし、増改築工事と改修工事は契約を別にしており、また、予算についてもそれぞれその必要理由および目的・効果等について重要性等を精査して総合的に判断し決定している。このため、査定額の範囲内での変更であったとしても、改修工事の執行額が当初予算額を上回ったからといって特段の手続を行うことなく予算要求額を上回る貸付けを行うことは適切ではない。市においては、機構の裁量・機動性を尊重しつつも増改築工事と改修工事の内訳が変わる場合には改めて決裁を得るなどの対応が望まれる。	平成31年1月24日、市から機構に対して、「長期借入金（転貸債）契約手続きの適正化について」の文書を発出し、協議を行ったうえで、事務手続きの見直しを行った。 （事務手続きの見直し内容） 機構の機動的かつ柔軟な病院運営の観点から、予算の範囲内における執行については認めるものの、増改築工事と改修工事の内訳が変わる場合は、貸付契約締結前に市に対して、整備計画の変更報告を行う。市は、機構から提出のあった整備計画一覧と固定資産台帳等の突合を行うとともに、病院事業債の発行条件等に照らして問題が無ければ、機構に対して承認通知を発出する。 （保健福祉局）	措 置 済
＜意見-17＞ 貸付先の返済能力検討に関する書類の保管について 平成28年度に市は新たに機構に対して29億円の資金を貸し付けているが、貸付に際して機構の返済能力の十分性について判断した根拠およびその結論を記載した書面が残されていない。 この点、市の意見としては機構の返済能力については決算書や財務諸表により経営状況や財務状況を把握するとともに、中期計画や年度計画の達成状況等をみた上で総合的に判断しているとのことである。しかし、最長30年間もの長期にわたって回収が行われる巨額資金に対して、総合的に判断した根拠およびその結論を記載した書面が残されていないのは、市民に対する説明義務を十分に果たしたとは言えない。このため、回収可能性を確認した書面を保存しておくことが望まれる。	決算書や財務諸表により経営状況や財務状況を把握するとともに、中期計画や年度計画の達成状況をみた上で総合的に判断していることに加え、毎月開催される機構の常任理事会に市職員も出席し、月次決算報告等、機構の経営状況を確認している。 また、常任理事会の議事録とともに毎月の決算状況を含む常任理事会の資料についても書面により供覧し、機構の財務状況を確認している。 （保健福祉局）	措 置 済
2. 神戸新交通株式会社〔住宅都市局〕 （5）神戸市貸付金の返済可能性について ＜意見-18＞ 貸付金の回収に向けた取り組みの検討について 平成26年3月にポートアイランド線延伸事業資金にかかる120.6億円の借入金について返済についての条件変更がなされており、その際の返済を猶予する必要があると市が判断した理由として挙げたのは神戸新交通株式会社が安定的な企業経営を行うために必要な現金預金として年間の収益の2か月相当分が妥当な水準であるとしたからである。これを平成29	未払金等の負債や長期的な資金計画を入手するなど、今後とも詳細・確実に財政状況の把握に努めていく。 その上で、現金同等物の保有金額の妥当性や神戸市の毎年度の貸付実行、貸付金の回収などの適否について総合的に判断したい。 （都市局）	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
年3月期に当てはめれば必要な現金預金は約12億円となり、平成29年3月末時点で保有する現金同等物47.5億円は過大であるといえる。 市は神戸新交通株式会社の議決権の77%にあたる株式を保有する大株主であり、借入額の97%を貸付ける債権者でもある。また市から毎年5名ほどが社外取締役就任しており、投資計画の合理性、適切性、資金調達必要性について熟知する立場にあり、かつ指導的な役割を担うことが期待される。このため、会社からの要望に沿った貸付を毎年度所与のものと実行するのではなく、主導的に早期償還も含めた市の貸付金の回収に向けた取り組みを検討すべきことに留意されたい。		
4. 一般社団法人神戸すまいまちづくり公社〔住宅都市局〕 （6）神戸市貸付金の返済可能性について ア. 返済可能性に関する神戸市の見解 <意見-19> 回収可能性の定期的な確認について 住宅供給公社の破綻に関連して最終的に257億円もの市民負担が発生した経験を踏まえると、神戸市としては公金を貸し付けていることもあり、本来的には財務諸表の分析や公社へのヒアリング・調査等で回収可能性を定期的に確認し、その確認資料も保存しておくことが望まれる。	現在、公社より定期的に経営状況の説明を受けており、その中で、財務状況の確認を行っているが、今回の指摘を踏まえ、財務諸表の分析やヒアリング内容等について、より一層強化するよう努め、その確認資料についても保存することとした。 (都市局)	措 置 済
Ⅶ. 一般会計に係る収入未済債権の監査の結果について 【1】行財政局 1. 諸給与金戻入過年度収入 （4）債権管理の概要 <指摘事項-16> 収入未済額の適切な計上について 出納整理期間中に調定を取り消す処理は誤りである。未回収の債権として市民に公表すべきものであり、過大支給給与に関する債権を隠匿している状況といえる。 年度末には収入未済額として適切に計上すべきである。	「諸給与金等過年度収入」は年度をまたいでも消込不能とはならない。このため、「諸給与金戻入過年度収入」については、従前は出納整理期間に旧年度分の調定を取り消し、新年度に調定の立て直しを行っていたが、出納整理期間に調定を取り消すという事務を行わないよう事務の見直しを行った。 (行財政局)	措 置 済
<意見-20> 給与戻入債権に対する適時適切な対応について 現状では、市民に過大に支給された給与の戻入に関する債権について、他の債権と比して回収努力が不足しているとの誤解を受けかねない。他の債権と同等以上の債権回収手続を行うべきである。 債権管理上、督促は速やかに行われることが効果的であると言われている。今後、債権管理に関するマニュアルを整備し、納付期限後速やかに督促を行い、定期的な催告や住所不明時の公用照会等の手続を行うなど債権回収に努められたい。	債権管理に関するマニュアルを整備の上、納付期限後速やかに督促を行うとともに、定期的な催告（平成30年度は平成31年1月に実施）を行った。住所不明時の公用照会についても行い、債権回収にも努めている。 また、時効により消滅した債権については、不納欠損処理を行った。 (行財政局)	措 置 済
2. ふるさと納税寄附金 （3）制度の概要 <指摘事項-17> 未納付の寄付申込に関する調定の取り消しについて	調定作成後しばらく入金がなく、調定上の納期限を過ぎている調定については随時取り消しを行っている。	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
ふるさと納税については、寄附申込者には納付義務はない。そのため、通常は入金と同時に、調定（いわゆる事後調定）を起こすべきであると考えられる。神戸市においてはシステム上、納付書を発行するためには一度調定を立てる必要があるとの事であるが、出納整理期間において、当該年度で入金がなかったものについては調定を取り消し、翌年度に入金のあったものについては、翌年度に改めて調定を起こし、その期の入金とすべきである。 したがって平成28年度の収入未済額8,112千円は計上する必要のないものであり、今後は上記の対応によるべきである。	平成31年3月31日を納期限としている調定については、収納整理期間において入金状況を確認しつつ、入金のない調定について取り消す方針とした。 (行財政局)	
3. 一般土地賃地料 (3) 滞留債権について <指摘事項-18> 法的措置の厳格な適用について 速やかに契約解除とし、法的措置を執る必要がある。 滞納により契約解除とし、それ以降の使用については土地賃借料相当の利得・損失が発生するという理解から、不当利得返還請求権が成立すると考えられる。 純然たる私法上の契約であり、民法及び借地法（又は借地借家法）の適用を受ける契約である。賃地料（賃料）の滞納があるので、契約の解除をすることが可能である。これまで応分の督促や交渉をしており、相当の滞納があるため、法的措置を執りつつ、対応する必要がある。	11月に市内の「市債権の管理・回収に関する勉強会」に参加し、強制執行等について知識の習得に努めた。 その後、法務課担当と具体的な対応策について協議した。 その上で、案件毎に具体的な対応策を、係内で数回協議し、法的な対応に向け、現在準備を進めているところである。 具体的には、 ・ 最も滞納金額の多いDについて、弁護士を訪問し、法的措置を取るための打合せを行った。その後、弁護士を通じ、相手方と協議を進めると共に、神戸地裁に対し所要の申立手続を進めているところである。 ・ E,Fについては本市との賃貸借契約者が既に死亡しているため、相続人等の再調査のため登記事項証明書や住民票等を照会しているところである。その結果を待って、法的措置を実施していく予定である。 ・ Bについては賃貸借契約者が現在も生存しているかどうか確認するため、戸籍謄本の照会をしているところである。既に死亡していた場合は、上記同様相続人等の再調査のため登記事項証明書や住民票等を照会し、その結果を待って、法的措置を実施していく予定である。 (行財政局)	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
【2】市民参画推進局 1. 勤労者福祉融資貸付返還金 （4）神戸市の対応 ＜意見-21＞ 債務者の動向の把握について 平成27年4月の時効中断から10年間の契約有効期間での債務者動向の再調査などにより、今後の取るべき回収手段を法律の専門家の援助も受けながら再検討する必要があることに留意すべきである。	現在、今後の取るべき手段につき、法務課に相談しながら検討を行っており、平成31年度中に督促状の送付や現地調査等の具体的な方法について決定する予定である。 （市民参画推進局）	措 置 方針
VII. 一般会計に係る収入未済債権の監査の結果について 【3】保健福祉局 1. 災害援護資金貸付金 （9）違約金について ＜指摘事項-19＞ 違約金の徴収について 災害援護資金貸付金の違約金については、災害弔慰金の支給等に関する法律施行令第10条により徴収すべきである。免除する場合にはしかるべき調定を行い、不納欠損処理の根拠資料を整備し運用するべきである。	違約金については法令により償還期日からの経過日数に応じて徴収する。 阪神淡路大震災の災害援護資金においては平成17年以降に順次償還期日が到来。 阪神淡路大震災の災害援護資金においては償還期日までに償還できない場合にも少額償還対応が可能で、少額償還の承認をしたものは、法第11条の支払猶予として法令上違約金徴収対象ではない。 少額償還を含め償還がされず、法的措置（民事訴訟法の手続き）を取った場合、違約金は徴収している。 法的措置に着手後、相談に応じ自主償還で完済にいたった場合は、少額償還追認に準じ、違約金は免除している（神戸市災害援護資金償還金事務処理要領）。 以上により免除した違約金は、調定は立てず、不納欠損処理も行っていない。また、過去に免除した違約金は、償還金完済とともにシステム上集約ができなくなっており、金額は不明。 現在、阪神淡路大震災の災害援護資金の未償還は、免除要件協議中のため請求を留保しているが、今後免除要件が決まり、償還を再開する際には、適切に対応する。 （保健福祉局）	措 置 済
（10）新湊川水害（平成10年9月22日）について ＜意見-22＞ 免除申請の承認に係る書面の保存について 免除申請の承認決裁を行う場合に、資力が乏しいなどを理由に少額償還をも選択しなかった場合はその理由を具体的に記	平成20年度に実施（20.8月決裁、150万円＋利子16万円）している免除について、災害弔慰金法第13条に基づき、借受人が重	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
載し記録として残しておくべきであったことに留意されたい。	度障害者（貸付後、身体障害手帳1級に変更）かつ保証人が償還できないことで免除理由としたが、保証人が免除基準の月割償還額以下であれば支払可能とした記録について対応しない旨を決裁に記載していなかった。今後は適正に決裁を作成する。 （保健福祉局）	
＜指摘事項-20＞ 不納欠損額の処理について 不納欠損額を前年度以前調定額のマイナスで相殺消去するべきではない。不納欠損額は決算書にて適正に表示し、議会の判断を仰ぐべきものである。	阪神淡路大震災の貸付分については毎年「前年度の未収額」が翌年度の「繰越調定額」と等しく、免除額は欠損額に計上しているが、湊川水害の貸付については15年度→16年度、16年度→17年度、19年度→20年度の繰越の際に繰越調定額が前年未収額より減っており、免除額を誤って繰越調定から減額したものと考えられるが詳細は不明。その後、湊川水害について免除は行っていないが、今後免除した際は決算時には欠損額に計上することとする。 （保健福祉局）	措 置 済
2. 住宅移転資金貸付金 （3）未収の経緯 ＜意見-23＞ 債権放棄手続の実施について 区役所で対応していた貸付金が所管換えにより当課の管理するところとなったものである。今となっては納入通知書も送付しておらず、回収の可能性は極めて低いため、時効の起算日を確定し時効の完成を確認することにより神戸市債権の管理に関する条例第16条第1号による債権放棄の処理が望まれる。	時効の起算日確定の確認を行ったうえで、対応方針を財政部局と協議を行い、債権放棄に向けて動き出せるように調整を行う。 （保健福祉局）	措 置 済
3. 災害公営住宅補助的支援 （4）神戸市の対応 ＜指摘事項-21＞ 内部統制体制の確立について 旧調定を取消し、新たな新調定を決議した際に旧調定の取消を失念したという単純な事例であるが、関係者としては新調定起案者、新調定決裁者など複数に及ぶ。それにも拘わらず、誰もが旧調定の取消決裁がなされていないことに気づかないという事は、新調定を決議する際の従前の調定の取り消しルール、すなわち内部統制制度が確立されていないという事に他ならない。早急にその制度を確立するべきである。	本来、新調定を決議する前に、誤って作成した旧調定を取消すべきであったが、失念していた。 今後は、調定誤りに気づいた段階で速やかに取消を行い、新調定を決議するよう徹底する。 また、収入未済一覧を活用し、各担当者に取消もれがないか確認を行う。 （保健福祉局）	措 置 済
4. 生活保護費等納付金 （4）神戸市の対応 ＜指摘事項-22＞ 相続人に対する適切な催告手続等の実施について	廃止世帯の債権管理は各区生活支援課の事務担当が行っているが、体制上の問題等から生活保護システム上で機械的	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
廃止後死亡したケースについて、死亡の事実を把握後、相続人調査をしていない。あるいは相続人が相続放棄していないにもかかわらず放置され、督促状・催告状の発行を停止していた。改善が必要である。	に管理するものが大部分で、十分な納付指導やその前提となる居所等の把握が的確に行えていなかった。そのため、平成 29 年 8 月より保健福祉局保護課に廃止世帯の債権管理を行う嘱託職員を 4 名配置し、各区を巡回して居所不明者の居所や死亡者の相続人の調査、破産免責状況の調査等を支援しているところである。指摘の中央区においては、平成 30 年 8 月より、嘱託職員の支援の下、適切な事務を行うよう改善に努めている。（保健福祉局）	
＜指摘事項-23＞ 居所調査の実施について 郵便物返戻等により居所不明となったケースについて、定期的な居所調査を行わないまま督促状・催告状の発行を停止していた。改善が必要である。	廃止世帯の債権管理は各区生活支援課の事務担当が行っているが、体制上の問題等から生活保護システム上で機械的に管理するものが大部分で、十分な納付指導やその前提となる居所等の把握が的確に行えていなかった。そのため、平成 29 年 8 月より保健福祉局保護課に廃止世帯の債権管理を行う嘱託職員を 4 名配置し、各区を巡回して居所不明者の居所や死亡者の相続人の調査、破産免責状況の調査等を支援しているところである。指摘の中央区においては、平成 30 年 8 月より、嘱託職員の支援の下、適切な事務を行うよう改善に努めている。（保健福祉局）	措 置 済
＜指摘事項-24＞ 適切な不納欠損処理の実施について 履行延期後5年経過し、残債権が残るケースについて、履行延期納付誓約書の再徴収の提案等、適切な納付指導ができていない。時効中断措置がなされていないことになり、中央区役所では既に消滅時効が完成し債権が消滅しているものが多額に存在していた。全拠点を精査し、消滅している債権について直ちに不納欠損処理を行うべきである。	現行の生活保護システムでは解消されているが、平成 21 年度以前に使用していた旧システムでは、履行延期期間に関係なく長期間の少額調定の入力が可能であり、そのデータが現システムに引き継がれているため、指摘のような事態が生じている。 保健福祉局保護課において、平成 21 年度以前の旧システムで決定された債権の調定状況について調査を行ったところ、	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	平成 31 年 2 月現在判明しているところでは、全市で 454 件の債権について、既に時効が到来している可能性があると考えられる。 平成 31 年度、各債権を精査の上、既に時効が到来していた債権については、不納欠損処理を進める。 (保健福祉局)	
5. 療養資金貸付金 (4) 神戸市の対応 ＜意見-24＞ 債権放棄手続の適切な実施について 数名の返済継続者が存在することをもって、消滅時効が成立した滞納者の不納欠損処理が進んでいない。行政効率から考えても、神戸市債権の管理に関する条例、第16条第1号を活用するなど、時効完成を慎重に調査しつつも速やかに不納欠損処理を行うことが望まれる。	現在、少数の返済継続者も存在するが、大部分の債務者については、連絡先やその存否すらも不明である。平成 31 年度より、慎重に調査の上、債権放棄を検討する等、不納欠損処理を進める。 (保健福祉局)	措置 方針
6. 在宅老人福祉費納付金 (3) 制度の概要 ＜指摘事項-25＞ 債権管理の責任の所在の明確化 事業移管による債権管理を行う原課の変更に伴う財務会計上の所管コードの移管を失念していたことが原因で債権管理業務自体も引継ぎがなされていなかったと考えられる。ただ、業務自体が属人化していることから当該事業の事務担当をしていた高齢福祉課に移管した担当者は債権管理業務の引継ぎがなされていないことを知り得たはずであり、放置され債権回収が全く不納になってしまう結果は避けられたであろう。もっとも、当該エラーを未然に防止あるいは適時に発見できなかったのは内部統制の仕組みが未整備であったためであり、事業移管といった局全体にかかわる業務に関しては事業移管がもれなく引き継がれていることを原課のみに任せるのではなく、局全体の横断的なチェック体制の整備運用が不可欠である。	各所属においては、決算作業の際に、債権管理を担当している係が課の未収債権一覧を確実に確認するのが基本となる。 しかし、事業移管等があり、管理が困難な所属においては、一覧表を個別の担当が確認のうえ、決算に係る債権の納付状況について、一覧表を供覧するなどの形で上司に報告を行うなどの対応を行なうようにする。 また、局内における第3者によるダブルチェックを行うため局の経理担当課においても、財務会計システムを用いて、収入未済のある調定の一覧表を作成し、各課決算担当者へ送付する。 (保健福祉局)	措 置 済
7. 身体障害者更生資金貸付金 (3) 債権の回収状況 ＜意見-25＞ 適切なデータの保存について 制度として実施された実績に対してその後の回収状況及び不納欠損の状況等を把握するためにも、どのようなデータを保存しておくか明確にしておき、適切にデータを保存しておくことが望まれる。	各債権者の元金及び利息、償還額、現況などの情報は個人ごとにアクセスソフトにより管理記録している。 今後、情報化推進部へ一括の電算処理を依頼する、又は福祉端末による公用照会等の方法により、適宜情報更新し、適切に情報管理を行う。 (保健福祉局)	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
(4) 債権の管理状況について <指摘事項-26> 債権管理体制について 現在残っている収入未済額は、滞納期間も長期化しており、また債務者や保証人が死亡しているケースや連絡先も不明なケースなど回収の難しいものが多いと見込まれ、既に不納欠損処理すべきであったものも含まれていると考えられる。また台帳の記載も平成26年以降更新されていない情報もあると見込まれ、再度確認作業を行う必要もあり、作業は時間を要するものと見込まれる。現在の人員配置ではこれらの作業は到底実施できない状況にあり、時間の経過とともにますます債権回収が困難になっていくと考えられることから、債権回収の知識のある専任の担当者を配置するか、または外部の専門業者に委託し、滞納債権の管理及び回収を早急に進めていくことが必要である。	不納欠損処分を可能とするために必要な債務者及び保証人に関する調査、債権回収について外部の専門業者への委託に向けた準備を行っている。 (保健福祉局)	措置 済
<指摘事項-27> 滞納債権の管理に係る内部統制の仕組みについて 滞納債権の管理が十分に行われていない状況が続いているが、市としては適時に現場の状況を把握し、適切な業務の見直しを行う内部統制の仕組みを見直すことが必要である。	適切に滞納債権の管理ができるよう外部委託を取り入れる業務体制の見直しを行っている。 (保健福祉局)	措置 済
(5) 不納欠損処理基準について <指摘事項-28> 不納欠損処理基準の改定について 身体障害者更生資金貸付金についても、「神戸市身体障害者更生資金貸付金の不納欠損処理基準」を改定し、地方自治法施行令第171条の7及び神戸市債権の管理に関する条例第15条に定める免除規定を設け、処理を進めていく必要がある。	平成22年9月22日付保健福祉局長決裁により、身体障害者更生資金貸付に関する不納欠損処分基準が定められた。これによると、最終支払期限から10年を経過した債権、かつ債務者、保証人の現況に応じた処分の基準を設けている。しかしながら、実際の運用にはこの基準を用いた免除規定が必要と思われるため、同基準を改定するとともに、債権管理マニュアルの改定を行う。 (保健福祉局)	措置 方針
8. 介護給付費返還金 (4) 債権の管理状況について <指摘事項-29> 時効の管理について 一部の滞納債権（障害者施設一カ所 561千円）について、時効の管理ができていないことから、早急に起算日を判定し消滅時効の完成を確認するとともに、不納欠損処理を検討すべきある。 収入未済額の管理については、回収や不納欠損処理についての独自のマニュアルを作成し、それに沿った運用を行い、処理漏れ等のないようにする必要がある。また内部統制の仕組みを導入しチェック体制を整えておく必要がある。	資料によると、平成23年2月25日に訓練等給付費の返還請求の納付書を手渡ししたものの、期限までに納付が無く、平成23年3月11日に督促を送付したが、これも納付されなかった。当該債権は、障害者総合支援法第8条に規定する不正利得債権につき、同法第3項より地方自治法第231条の3第3項の規定が適用される公債権と考えられ、地方自治法236条により5年の消滅時効となっている。督促時点もしくは支払期限から消滅時効は進行すると考	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	えられ、平成 23 年 3 月 18 日の納期限翌日を消滅時効の起算点と考える。現在、5 年以上経過しているため、消滅時効にあたり、不納欠損処理を速やかに行い 3 月中に完結済みである。平成 31 年度に債権管理のマニュアルを作成し、適正にチェックが行われる体制を整備する。 (保健福祉局)	
(5) 事業者に対する指導及び監査について <意見-26> 実地指導のルールについて 介護指導課及び指定指導係による実地指導については、指定事業者を全て網羅的に行われるように進めているところであるが、明確なルールが設けられていない状況である。今後は、明確な実地指導のルールを設け、指定事業者が一定の期間で網羅的に指導が行われるようにすることが望まれる。	平成 31 年度より一部職員を増員し、指導体制の強化を図っているところであるが、抜本的な体制強化には至っていない。今後とも効率的な監査・指導を行うとともに、事業所数に対応した人員の適正配置に努める。 (保健福祉局)	措 置 済
9. 心身障害者扶養共済納付金 (4) 債権の管理状況について <意見-27> 滞納整理業務について 平成28年度末より滞納整理業務について外部事業者に業務委託し、滞納債権の整理を実施しているところであり、また平成30年4月より新たに作成した事務処理マニュアルの運用も始まっているところである。今後も引き続き外部事業者を活用しながら、新たなマニュアルに沿った運用を行い、加入者への支払意思の確認を経て、滞納分の収入、援用・不納欠損の処理、地位喪失による調定額の修正を行い、滞納債権の整理について早期に済ませることが望まれる。	ご意見いただいたとおり、滞納債権の整理に向けた取組を既に実施しており、引き続き早期終了を目指す。 (保健福祉局)	措 置 済
10. 同和更生資金貸付基金収入 (4) 債権管理の概要 <指摘事項-30> 過年度の包括外部監査の結果に対する措置状況について 平成25年度の包括外部監査「基金の管理と運用について」の「神戸市同和更生資金貸付基金」の項目において、以下の通り、結果及び意見が記載されている。 ① 内規に基づいた会計処理を適時に行うべき【結果】 当該基金においては、国の規則に基づいて策定した「同和更生資金貸付基金の不納欠損処理方針」(注 5)にもとづき、債権を消滅させずに、貸付金から除外する会計処理を行っている。当該貸付金を除外する会計処理を、【13】神戸市同和更生資金貸付基金の項においてのみ、「不納欠損処理」という。当該基金については、上記のとおり、「不納欠損処理」の方針として、同和更生資金貸付基金の不納欠損処理方針を作成しており、年 1 回の「不納欠損処理」を行うこととしているが、平成 22 年度以降、「不納欠損処理」を実施していない。市によると、平成 24 年度末現在にお	神戸市債権の管理に関する条例第 16 条の要件を満たしているものについては、債権放棄を行う方向で検討を行う。また、貸付償還金を一般会計に収入する方向で調整を行う。 (保健福祉局)	措 置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																					
いて、貸付金の回収が困難と考えられる死亡者、居所不明者、生活困窮者等への貸付金は56,851 千円となっており、この中には、下記方針の対象者に合致し、「不納欠損処理」すべき金額も含まれているものもあるとのことである。下記、同和更生資金貸付基金の不納欠損処理方針の要件を満たしているものについては、その金額を確定した上で、直ちに「不納欠損処理」を行うべきである。 ② 未償還の貸付金については、通常の債権と同様に管理することを検討すべき【意見】 神戸市同和更生資金貸付基金において、現在、市は新たな貸付を行っておらず、未償還の貸付金の回収業務のみ行っている。貸付制度が終了した現在、地方自治法 241 条の定額運用基金の目的は存在しておらず、当該未償還の貸付金を基金と認識して管理、回収していく必要性は希薄である。今後は基金としてではなく、通常の債権と同様に管理、回収していくことを検討すべきである。																							
①と②についての解説図 平成29年度末 (単位：千円) (処理状況) <table><tr><td rowspan="5">貸 付 総 額</td><td colspan="2">償還額</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">1,431,492</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">不納欠損処理方針に基づく不納欠損額</td><td>時効援用者</td><td></td></tr><tr><td>破産者、死亡後10年以上</td><td>簿外管理 ①</td></tr><tr><td colspan="2">貸付金債権</td><td>基金 ②</td></tr><tr><td colspan="2">184,268</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">1,748,200</td><td></td></tr></table> 不納欠損額132,438千円のうち時効援用者と破産者等の区分は不明。 ①について、同和更生資金貸付基金の不納欠損処理方針の要件を満たしているものについては、その金額を確定したうえで、直ちに不納欠損処理を行うべき、との【結果】が記載されている。その結果を受けて原課が行った平成26年度の不納欠損処理は、不納欠損処理方針に基づく債権のみなし消滅を認定したものである。 簿外で管理されている(1)破産者(2)死亡後10年以上の者に対して新たに平成28年度に制定された神戸市債権の管理に関する条例に則った債権放棄を行う必要がある（すでに不納欠損処理は行われており基金残高に含まれておらず、簿外で管理されているものについて不納欠損処理額として再度決算書に計上されるものではないと解せられる）。 ②について、今後は基金としてではなく、一般会計で引き			貸 付 総 額	償還額			1,431,492			不納欠損処理方針に基づく不納欠損額	時効援用者		破産者、死亡後10年以上	簿外管理 ①	貸付金債権		基金 ②	184,268			1,748,200		
貸 付 総 額	償還額																						
	1,431,492																						
	不納欠損処理方針に基づく不納欠損額	時効援用者																					
		破産者、死亡後10年以上		簿外管理 ①																			
	貸付金債権		基金 ②																				
184,268																							
1,748,200																							

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																																										
継いで、通常の債権と同様に管理、回収すべきとの意見が記載されている。 貸付制度はすでに終了しており、廃止条例により基金としての制度がなくなっている現在、当該未償還の貸付金は他の通常の制度貸付金と何ら変わりがない。「神戸市同和更生資金貸付基金への償還については、(中略)神戸市同和更生資金貸付基金条例の規定は、この条例の施行以後も、なおその効力を有する」と廃止条例の「経過措置」は規定しているが、「条例の規定は、この条例の施行以後も、なおその効力を有する」のは「償還について」という限定的な範囲の取扱いになっており、すべての処理が従来どおりであると解釈することは文理上無理がある。(神戸市同和更生資金貸付基金条例施行規則も廃止条例と同趣旨の経過措置付きで廃止されている。) その結果、184百万円もの貸付金(滞納債権)が神戸市の一般会計の収入未済額として計上されていないことになる。 直ちに基金の取扱いを廃止し、貸付金の未償還額を調定のうえ収入未済額として計上し、貸付金を回収した際には収入未済額の減少として記録すべきである。																																												
<意見-28> 効率的な債権管理 適切な消滅時効の管理により不納欠損処理を行い、効率的な債権管理を行うべきである。 平成29年度からの過去5年の償還額の推移は以下のとおりである。 <table><tr><th>年度</th><th>償還額</th><th>未償還額</th><th>償還率</th></tr><tr><td>平成25年</td><td>389 千円</td><td>191,082 千円</td><td>0.20%</td></tr><tr><td>平成26年</td><td>773 千円</td><td>185,435 千円</td><td>0.42%</td></tr><tr><td>平成27年</td><td>543 千円</td><td>184,891 千円</td><td>0.29%</td></tr><tr><td>平成28年</td><td>387 千円</td><td>184,504 千円</td><td>0.21%</td></tr><tr><td>平成29年</td><td>235 千円</td><td>184,268 千円</td><td>0.13%</td></tr></table> これに対して、平成29年度の債権管理及び回収に係るコストは以下のとおりである。 <table><tr><th>項目</th><th>金額</th><th>説明</th></tr><tr><td>印刷費</td><td>1,040 千円</td><td>納付書・等を印刷会社へ発注する費用</td></tr><tr><td>郵送費</td><td>180 千円</td><td>納付書等の郵送費用</td></tr><tr><td>システム管理運用委託費</td><td>350 千円</td><td>同和更生資金貸付システムに関するもの</td></tr><tr><td>人件費</td><td>18 千円</td><td>担当1名が年間10時間程度従事したものとして算定(※1)</td></tr><tr><td>合計</td><td>1,588 千円</td><td></td></tr></table> ※1. 神戸市の平成29年4月1日の平均給料324千円、月の平均労働時間を173時間として算定。 ※2. 上記の他に平成18年にシステムを新しく導入して	年度	償還額	未償還額	償還率	平成25年	389 千円	191,082 千円	0.20%	平成26年	773 千円	185,435 千円	0.42%	平成27年	543 千円	184,891 千円	0.29%	平成28年	387 千円	184,504 千円	0.21%	平成29年	235 千円	184,268 千円	0.13%	項目	金額	説明	印刷費	1,040 千円	納付書・等を印刷会社へ発注する費用	郵送費	180 千円	納付書等の郵送費用	システム管理運用委託費	350 千円	同和更生資金貸付システムに関するもの	人件費	18 千円	担当1名が年間10時間程度従事したものとして算定(※1)	合計	1,588 千円		電話等での督促や居所調査を行うなどの新たな方針を作成し、効率的な債権管理に努める。 (保健福祉局)	措 置 方針
年度	償還額	未償還額	償還率																																									
平成25年	389 千円	191,082 千円	0.20%																																									
平成26年	773 千円	185,435 千円	0.42%																																									
平成27年	543 千円	184,891 千円	0.29%																																									
平成28年	387 千円	184,504 千円	0.21%																																									
平成29年	235 千円	184,268 千円	0.13%																																									
項目	金額	説明																																										
印刷費	1,040 千円	納付書・等を印刷会社へ発注する費用																																										
郵送費	180 千円	納付書等の郵送費用																																										
システム管理運用委託費	350 千円	同和更生資金貸付システムに関するもの																																										
人件費	18 千円	担当1名が年間10時間程度従事したものとして算定(※1)																																										
合計	1,588 千円																																											

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
いるが、資料保管期間の5年が経過しているため資料が残存していないという担当課の回答であったため、当該システムに係る導入費用及び減価償却等については考慮していない。 平成29年度に関しては償還額235千円に対して管理・回収に係るコストが1,588千円となり、償還額を大きく上回っていることがわかる。市はこの状況等を踏まえ、債権の整理について検討していくとのことである。 最終の貸付が終了して約32年、最後の償還期限月から25年以上が経過している。債務者も高齢化してきており、平成29年度の債権回収率は0.13%に過ぎない（原課によれば、約1500人に対して督促を行い、そのうち納付したのは数名とのことである）。このまま同様の債権回収手続を行っていても償還額が増加する見込みはなく、債権を整理し、不納欠損とすべきものは不納欠損として処理し、債権管理コストを見直す必要がある。 平成28年度より債権の管理に関する条例が制定され、債務者の時効援用の意思表示がなくとも市長等の判断で消滅時効に係る時効期間が満了した債権を放棄できるようになった。しかし、現在のシステムでは、その仕様上、現在の債務者の最終の納付日が出力できるようにはなっていない（時効起算日が明確でなく、時効の管理ができないシステム）とのことであった。原課はこの状況を鑑み、当年度より手作業で時効の管理を行っているとの事である。 今後は上記②の指摘により一般会計で引き継いだ収入未済額について適切に時効の管理を行い、神戸市債権の管理に関する条例第16条に基づいて債権放棄を行い、一般会計の不納欠損とすべきものは処理すべきである。またみなし消滅債権は催告していないとするが、催告している貸付金についてはただ漫然と機械的に催告状を送り続けるのではなく、回収計画を策定するなど、今一度、債権の管理体制を見直すことに留意されたい。		
【4】こども家庭局 1. 保育所利用者負担金 （5）実際の債権回収の状況について ＜意見-29＞ 債権の回収方法について 債務者からの回収方法として児童手当からの引き去りなどを積極的に行っている状況が見て取れた。これは債権回収に有効な手段であると思われる。しかし、月1万円の引き去りでは完納までには程遠い残高の債権もある。児童手当の給付が終了した後の回収方法について、早目に債務者と相談等を行い、収入状況を把握した上で納付方法を検討しておくことが望ましい。	関係部署の連携を強化し、毎年の児童手当現況届受付時の面談などにより、早期に債務者の状況を把握した上で納付指導・折衝を行うよう改める。 （こども家庭局）	措 置 済
＜指摘事項-31＞ 債権の管理方法について 債権の管理簿がシステム化されておらず、紙台帳で管理されている。そして実際の業務にあたる担当者によっても管理	統一フォームによる情報の管理を行うよう、31年度にシステムを改修する。また、平成26	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
方法は異なっている。今回一つの区役所で台帳の閲覧を行った際にも、すぐには発見できないものもあった。 多額滞納者から回収を行うには、債務者と信頼関係を結び、回収機会を逃さないことが大切だと考えられるが、現在の管理状況では仮に事前予約なく債務者が来庁した場合や債務者から電話があった場合などに、適時に対応することができるのか疑問を覚えた。また消滅時効の到達日の管理などについても、平成26年度以前に発生した債権については、紙台帳を通覧しないと確認できない状況であり、時効到達前に必要なアクションを行う機会を逸することもあるのではないかと思われた。第一に必要な情報を即座に確認できないような状況は非常に非効率である。 これまでの督促や交渉の状況などを統一のフォームで記録し情報の共有化を図るとともに、時効の到達日など必要な情報を数値化しておくことが内部統制組織の整備上からも必要である。	年度以前の時効起算日についても同フォームでの管理を行う。 (こども家庭局)	
<指摘事項-32> 延滞金の徴収について 現在、保育所利用料の滞納については、延滞料を徴収していない。その理由としては延滞金の徴収に関する規定がないためとのことである。 そもそも延滞金は早期の納付を促すため、期限までに納付している者との公平性を保つため、また滞納者への懲罰的意義もある。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	延滞金の徴収については、公平性・合理性の観点から今後の取り扱い方針について検討する。 (こども家庭局)	措置 方針
<意見-30> 滞納者に対する厳格な対応について 児童福祉法第24条の規定により、市町村は、保護者の労働、疾病等の事由により、その監護すべき児童について保育を必要とする場合において、当該児童を保育所において保育しなければならないとされており、保育料の滞納を理由として、その児童を強制的に退所させたり、当該児童の弟妹の入所を拒否したりすることは、児童福祉法の解釈上できないとされている。 一方で、保育所への入所を希望しているが入ることができない児童が平成30年4月1日現在、300人以上もいる。	保育料の滞納については、年々徴収率は向上しており、未収金総額も減少している。 保育所の円滑な運営と市民負担の公平性を確保するため、保育料徴収に努めてきた。徴収率は、滞納繰越分について、平成22年度の14.3%から30年度は31.4%に改善し、未収金額も約637百万円から約182百万に削減した。引き続き滞納者に対する納付指導や給与照会に取り組むとともに、財産差押えを強化するなど、保育料徴収率の向上に努めていく。 また、保護者向けに配布している「保育利用のご案内」にも滞納があれば差押えの手続きで対応することや、保育料の納付の理解を促し、滞納が生じないように呼びかけている。 今後も引き続き、保護者への	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																								
待機児童数の内訳について <table><tr><th></th><th>平成30年4月1日</th><th>平成29年4月1日</th><th>H30-H29</th></tr><tr><td>4月1日の入所希望で、入所できていない児童数(A)</td><td>1,275</td><td>952</td><td>323</td></tr><tr><td>他に利用可能な施設等があるにもかかわらず、特定の施設等を希望される方(B)</td><td>753</td><td>621</td><td>132</td></tr><tr><td>4月1日に育休を取得されている方(C)</td><td>94</td><td>97</td><td>▲ 3</td></tr><tr><td>求職活動を休止されている方(D)</td><td>96</td><td>141</td><td>▲ 45</td></tr><tr><td>待機児童数 (A)-(B)-(C)-(D)</td><td>332</td><td>93</td><td>239</td></tr></table> (出典：神戸市HP) また、保育事業には保護者の保育料以外にも多額の税金が投入されており、正当な事由なく保育料を納めない保護者に対して厳格な対応を行わないことは、待機児童の保護者、当然に保育料を納めている保護者、また広く税金を負担している市民にとって、甚だ不公平であるといえる。実際に債権に関する資料を見ていると5年、6年とほとんど保育料を納めないまま、保育所に預け続けている保護者も見受けられた。 保育料の滞納を退所等の理由に出来ないのであるならば、徴収にはなおさら厳格な対応が求められる。滞納したら厳しい対応が待っている、安易には逃れられないという意識を植え付けることが必要である。そもそも保育料は市民税所得割課税額の階層区分に応じた負担額となっており、本来適時に支払うのであれば支払不可能ではない金額設定になっているはずである。適切な対応策を講じられたい。 さらに徴収業務の効果を高め効率化するために、保育料の滞納者は神戸市に対し税などの滞納債務を有している可能性が高いため、神戸市全体での債権管理の一元化を検討されたい。たとえば、差押、執行停止処分などについては、債権をまとめた上で実施することで、より多くの情報が共有され効果を高める上に、業務が効率化されると考える。		平成30年4月1日	平成29年4月1日	H30-H29	4月1日の入所希望で、入所できていない児童数(A)	1,275	952	323	他に利用可能な施設等があるにもかかわらず、特定の施設等を希望される方(B)	753	621	132	4月1日に育休を取得されている方(C)	94	97	▲ 3	求職活動を休止されている方(D)	96	141	▲ 45	待機児童数 (A)-(B)-(C)-(D)	332	93	239	納付を促す手法について検討し、厳格に対応をしていく。 なお、債権管理においては、福祉・医療的観点から判断が伴う制度も多く、債権の処理が制度の運用と密接に関連していることもあるため、一元化した専門部署を設置することが組織運営として効率的・機能的と一概に解することはできない。今後も、未収金の圧縮のための効率的な債権管理にかかる体制整備について、関係部署と引き続き、協議していくこととした。	
	平成30年4月1日	平成29年4月1日	H30-H29																							
4月1日の入所希望で、入所できていない児童数(A)	1,275	952	323																							
他に利用可能な施設等があるにもかかわらず、特定の施設等を希望される方(B)	753	621	132																							
4月1日に育休を取得されている方(C)	94	97	▲ 3																							
求職活動を休止されている方(D)	96	141	▲ 45																							
待機児童数 (A)-(B)-(C)-(D)	332	93	239																							
2. 公立保育所延長保育納付金 (3) 延長保育の概要	5年の時効が経過している債権については、不納欠損処理	措置 済																								

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
<指摘事項-33> 不納欠損処理の実施 現在、当該債権については不納欠損処理を行っていない。決められた督促ルールもなく、各保育所任せとなっている現状で、特に退所後の少額の滞納者が今後支払に応じる機会は少ないと思われ、また有効な催促行為が行えているとは考えられない。そもそも非強制徴収債権であり、時効は5年となっているため、5年経過している債権については消滅しており、その後納付を受けても受け取ることができない。 実質的に回収不能な部分については神戸市債権管理条例に基づき、適時に不納欠損処理を進められたい。 今後は滞納整理に係るルールを定め、また一定額以上の債権については本庁の管理に移すなど、各保育所任せにしない債権管理体制について検討すべきである。 また廃止された保育所で発生した当該債権については、こども家庭局振興課において引き継がれる。その額は平成29年度末現在248,340円となっており、調定日は平成22～23年度となっている。振興課に移ってきた債権については催告なども行われていない。古い債権は早期に処理するべきである。	を行うようマニュアル等の整備を現在、行っている。 今後は、公金取り扱いマニュアルに基づく出納管理の徹底を行うとともに、現場と本庁との連携強化や公金に関する研修を実施することで、未納債権の発生を防止するための体制強化や滞納整理に関するルールを整備していく。未納のまま修了した児童の債権については本庁の管理に移す方向で検討をしている。 また、振興課において引き継がれている廃止保育所で発生した債権についても現在、まだ完了はしていないが、不納欠損処理を進め、滞納整理を行っているところである。	
<意見-31> 口座振替の導入について 市立保育所においては月割の延長保育しか導入されていないため、事前に利用者は把握している。現在、納付書払いもしくは出納員納付（徴収袋による現金払い）となっているが、納付書払いには未納リスク、出納員納付には未納のリスクの他、着服等の不正リスクや紛失等の現金事故のリスクも伴う。それらのリスクを減らすためにも口座振替の制度の導入を検討されたい。保育料の引き落とし口座と同じ口座から引き落とす、今後給食費が別徴収になった場合、給食費と共に引き落とすなど、方策を考えられたい。	現在、保育事務のＩＣＴ化に向け、児童の登降園管理等を行うシステムの導入を進めており、あわせて口座振替、電子マネー決裁導入などの検討を行い、可能な限り現金の取り扱いを減少させる。（こども家庭局）	措置 方針
<意見-32> 日割の延長保育料の導入について 現在、市立保育所においては日割の保育料については徴収していない。しかし、事前に申し込んでいなくとも、お迎えの時間に間に合わない保護者は居ると思われる。また同じ保護者によるお迎えの遅延が頻発していないとも限らず、当然に延長保育を申込み保育料を支払っている保護者に対し不公平である。決められた時間までのお迎えに間に合わなかった場合、日割で延長保育料を後日請求する仕組みを検討されたい。	利用者ごと、利用日ごとに納付書を発行する必要があること、利用料滞納への督促等の事務的コストが必要なことから、民間園においても導入している施設は少数である。 また、事前の申込みなしにお迎えに間に合わないケースはごく稀にしか発生せず、日割の延長保育料導入にかかる行政コストを勘案すると、合理性に欠ける。 さらに、現状、利用者から日割利用に対する要望も無いため、現状では導入を考えていない。（こども家庭局）	他 の 方 法 で 対 応
<指摘事項-34> 延滞金の徴収について 延滞金は早期の納付を促すため、期限までに納付している者との公平性を保つため、また滞納者への懲罰的意義もある。	延滞金の徴収については、公平性・合理性の観点から今後の取り扱い方針について検討す	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	る。(こども家庭局)	
3. 幼児主食提供 (3) 幼児主食提供の概要 <指摘事項-35> 不納欠損処理の実施について 現在、当該債権については不納欠損処理を行っていない。しかし決められた督促ルールもなく、各保育所任せとなっている現状で、特に退所後の少額の滞納者が今後支払に応じる機会は少ないと思われ、また有効な催促行為が行えているとは考えられない。もちろん回収に努めるべきであるが、回収コストも勘案していく必要がある。実質的に回収不能な部分については神戸市債権管理条例に基づき、適時に不納欠損処理を進められたい。 今後は滞納整理に係るルールを定め、また一定額以上の債権については本庁の管理に移すなど、各保育所任せにしない債権管理体制について検討すべきである。 また廃止された保育所で発生した当該債権については、こども家庭局振興課において引き継がれる。その額は平成29年度末現在604,690円となっており、調定日は平成14年度とかなり古いものも見受けられ、新しいものでもすべて5年以上前の債権である。振興課に移ってきた債権については催促なども行われていない。古い債権は早期に処理するべきである。	主食費は私債権であるため、未納者に対して、順次、督促状を送付し、納付に向けた対応を取っているところである。 実質的に回収不能と判断した債権については、神戸市債権管理条例に基づき、適時、不納欠損処理を進めていく。 今後、公金取り扱いマニュアルに基づく出納管理の徹底を行うとともに、現場と本庁との連携強化や公金に関する研修を実施することで、未納債権の発生を防止するための体制強化や滞納整理に関するルールを整備していく。未納のまま修了した児童の債権については本庁の管理に移す方向で検討をしている。(こども家庭局)	措置 済
<意見-33> 口座振替の導入について 現在幼児主食提供にかかる納付金は徴収袋での徴収となっているが、現金収納には未納のリスクの他、着服等の不正リスクや紛失等の現金事故のリスクも伴う。それらのリスクを減らすためにも口座振替の制度の導入を検討されたい。保育料の引き落とし口座と同じ口座から引き落とす、今後給食費が別徴収になった場合、給食費と共に引き落とすなど、方策を考えられたい。	現在、保育事務のICT化に向け、児童の登降園管理等を行うシステムの導入を進めており、あわせて口座振替、電子マネー決裁導入などの検討を行い、可能な限り現金の取り扱いを減少させる。(こども家庭局)	措置 方針
<指摘事項-36> 遅延利息の徴収について これまで当該債権について遅延利息を計上していないが、遅延利息は早期の納付を促す等の目的のため徴収するものである。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	遅延利息の徴収については、公平性・合理性の観点から今後の取り扱い方針について検討する。(こども家庭局)	措置 方針
4. 学童保育料 (4) 学童保育料の徴収手順 <意見-34> 指定管理者との協力体制の整備について 滞納者への督促については、基本的にはこども青少年課が直接行い、日々、保護者と接している指定管理者に滞納状況を示すのは、翌年度の入会申込の受付時となる。滞納者リストを渡し、納付を促すよう依頼し、継続入会するためには納付が必要となることを伝えてもらう。 指定管理者は日常的に保護者と接触し、またおやつ代の徴収なども定期的に行っている。指定管理者から促されること	平成31年度より、指定管理者との協定書に、学童保育料の滞納者への納付勧奨を行うことを追記した。(こども家庭局)	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
で納付も進むと考えられる。支払督促業務の指定管理者への委託についても考えられたい。		
＜意見-35＞ 不納欠損処理の適用検討について 前述したように、24,000円以上の債権については債務名義を取得することで時効を伸ばしているが、少額の債権については2年で消滅時効に到達してしまう。但し私債権であるため、基本的には時効の援用がなければ時効が成立することはないが、平成28年度に神戸市債権管理条例が制定され、議会への報告をもって債権放棄を行うことができることになった。もちろん回収に努めるべきであるが、居所不明者に対する債権など、実質的に回収不能な部分については消滅時効の完成を確認し不納欠損処理を進めることによって管理コストの低減に努められたい。	学童保育における基準を定め、不納欠損処理を行うため、他の私債権の不納欠損処理状況等を調査しており、平成 31 年度中に結論を得る予定である。 (こども家庭局)	措置 方針
＜意見-36＞ 管理方法の改善について 当該債権は福祉情報システムで管理しているが、専用端末から出力できる個人ごとの滞納状況は現年度含む3年分のみとなっている。しかもデータ形式では情報を出力できずハードコピーしかできない状況である。そのため債権管理担当者は別途エクセル表（「未収納者に対する催促状況一覧」）に滞納状況を転記した上で催告状況などを記録し管理している。個人情報保護の観点から厳格な運用を求められているのかもしれないが、結局二度手間になっており無駄である。セキュリティ面での防止策を講じる必要はあるが、効率的な管理が行える環境を整えられたい。 また、福祉情報システム上、年度ごとの滞納合計額は把握できず、総合計のみ把握できる形になっている。一方未収納者に対する催促状況一覧には個々の催促状況は記載されているが、集計機能は持たせておらず、合計額の照合が行えない状況である。債権の年齢調べができるように、また管理台帳の網羅性を検証できるように、これらの点も改善されたい。	管理方法の改善として、福祉情報端末における出力条件が 3 年間となっていたため、平成 31 年度中に、滞納した時点からの必要な情報が出力されるように改修する。 (こども家庭局)	措 置 済
5. 児童扶養手当 （5）債権管理の流れ ＜意見-37＞ 債権管理簿の記載について 長田区役所へ往査し、個人別の債権管理簿及び債権管理台帳を確認した。 「児童扶養手当債権管理マニュアル」によると、「納付指導を行った場合は、日時、相手方（本人か家族か）、指導内容及び相手方の反応など、納付指導の概要を債権管理簿に記録し、決裁を行うこと。」とされているが、債権管理簿には基本的に督促状及び催告状の発送についての記載のみである。これ以外の納付指導が行われていないのであれば、指導不十分である。もしくはそのほかの電話指導等を実施しているが、記載していないのであれば記載漏れである。 市（区）の担当者も定期的に変更する。今回の往査時でも過去の納付指導がどのように行われていたのか、前任の担当者の指導については、不明であることもあった。 今後の債権管理を実効性のあるものとするためにも、記載	記載すべき内容を全市統一で様式化し、平成 31 年度にマニュアルを改訂する。	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
事項について区・支所の担当者の判断に任せるのではなく、必ず記載すべき内容（日時、相手方、電話・文書・訪問といった接触手段、書類の有無、交渉内容、今後の方針）を定め、担当者の引継ぎ、また第三者の確認が出来るようにすべきである。		
<意見-38> 管理システムの改善について 児童扶養手当の支給については福祉情報システムを使用しているが、児童扶養手当返還金といった債権管理には当該システムでは入金情報は入手できるが、債権管理に使用するには以下の要因のため、不十分なシステムといえる。したがって、各区では基本的に紙の債権管理簿と債権管理台帳で、納付状況、残高、時効、納付指導、各種情報の変更記録を管理している。 ①住所・電話番号等の変更が入力できない 住所については「支給情報」の住所を変更することで納付書の送付先を変更できるとの事であるが、支給時の情報を現住所（例えば他府県に転居している）に書き換えてしまうことは望ましくない。電話番号に至っては、入力できないため、手書きで債権管理台帳を修正、もしくは当該電話番号は使われていない旨が記載されているのみである。 ②一時点の債権残高が確認できない 例えば平成30年10月時点において平成29年度の残高は確認できない。システム上、適時に入金消込がされるためである。したがって、市の定期監査や担当者の確認には使用できない作りといえる。 ③時効の管理ができない 福祉情報システムでは、督促状発送日や、履行延期申請日、過年度の最終入金日等の情報が持てないため、時効の管理ができない。現在各区の担当者が、紙の債権管理簿、債権管理台帳、各種添付書類等から時効となるものをピックアップし、不納欠損処理を行っている。当期に時効となる債権が直ちに判明せず、時効中断等のアクションが遅れる可能性もある。 地方公共団体においてもIT（情報技術）の活用による業務の効率化が求められる時代に、管理している各区や支所では、未だ昔ながらの旧態とした紙台帳で個人を管理し、手書きで消込を行っている。 上記の不合理に対処するためにもシステムの改善が望まれる。	管理システムが債権管理に特化したシステムではないため、左記の意見について課題として認識しているが、システムが複数制度にまたがることや改修費が多額になる等の問題もあり、対応時期は未定である。 なお、福祉情報システムの所管課へは今回監査における意見について情報共有しており、今後の対応を協議・検討していく。	措置 方針
<意見-39> 不正利得者に対する強制徴収公債権としての取り扱いについて 児童扶養手当の類型について、児童扶養法第23条第1項（不正利得）では、「偽りその他不正の手段により手当の支給を受けた者があるときは、都道府県知事等は、国税徴収の例により、受給額に相当する金額の全部又は一部をその者から徴収することができる。」とされていることから、不正利得による児童扶養手当返還金は強制徴収公債権とし、それ以外を非強	不正利得の判断や差押等による対応については、慎重な判断が必要であると考えているが、「神戸市の債権回収を行う現状の管理体制は不十分であり、新たに事務分担を明確にした債権管理体制を再整備することが必要である」、「全庁的か	措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
制徴収公債権としている。 しかし、届出遅れや受給者の認識不足等による債権については、虚偽の申告により不正に手当を受給したと判断することが難しく、過去に強制徴収公債権として扱った例はないとの事であった。 「児童扶養手当法第二三条に規定する不正受給の具体例について」（昭和37年）では以下の具体例が挙げられている。 1 受給資格を偽って認定を受けた場合 2 他人の名義を盗用して認定請求を行ったことにより手当の支給を受けた場合 3 認定請求書に添附すべき戸籍抄本、住民票等を偽造し、又は記載事項を改変した場合 4 医師に不実の申立てをして、障害認定診断書に不実の記載をなしたした場合 5 所得、身分関係及び生計維持関係等の事実に関する市町村長等の証明書を偽造し、若しくはその内容を改変し、又は市町村長等の印鑑を偽造し、若しくは不正に使用した場合 6 児童扶養手当証書を偽造し、若しくはその内容を改変し、又は拾得・窃盗・横領等の証書によって手当の支払を受けた場合 7 受給資格の喪失又は手当額改定の事由に該当することを知っているにもかかわらず届出をしないで手当の支給を受けた場合 具体例7では受給資格の喪失事由に該当することを知っているにもかかわらず届出をしない場合が挙げられている。市では手当の申請時において、発生事由として多い、事実婚（異性が同一の住所となることを含む）等の受給資格の喪失や年金受給時の手当の減額について説明しており、申請者からは説明を受けた旨の署名を入手している。また認定後は必要な届出の案内を送付しているとのことである。 上述に加え、資格喪失や減額の事由に該当するにもかかわらず届出を怠った場合は、不正受給となり、強制徴収公債権として差押等の対象となる事を説明する事が必要である。その上で、当該事案が発生した場合には、速やかに強制徴収公債権として対処できるように制度を改善すべきである。	つ組織横断的なスタッフとして位置づけられる所管課が早急に整備されることが必要である」といった指摘や意見が、当該監査の総評及び総括的意見においてされているため、他市の事例等を参考に適切な対応方法について研究していく。 （こども家庭局）	
【5】環境局 1. 産業廃棄物処理費弁償金 （5）対応策の運用 ＜意見-40＞ 貸付先の経営状況の適切な把握について 現在は維持管理積立金制度が運用されており、市の担当者により毎年、積み立て状況のチェックが行われており、また年6回の立入調査や5年ごとの許可更新の際の3年分の決算書のチェックにより一定の対応策がとられているといえる。ただ決算書のチェックは5年ごとの許可更新時にのみ行われていることから、立入調査の際に行う等により、より短い周期	平成31年度より、産業廃棄物処分場への立入検査の際に、決算状況が分かる書類の確認を行い、会社の経営状況等を毎年把握する。 （環境局）	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
で最新の決算書のチェックを行い、会社の経営状況等をタイムリーに把握していくことが望まれる。		
2. 指定袋売却代 (4) 指定業者の管理状況のチェック <指摘事項-37> 指定業者の定期的な財務内容の確認について 従来は販売店の財務内容のチェックが行われていなかったため、資金繰り悪化等の状況の発見が遅れたことから、再発防止策の一つとして契約更新の際に、直近の財務諸表の提出を求め、分析しチェックを行うこととしている。財務諸表の分析及びチェックについては、分析項目及びチェック項目を明確し、その結果を文書化していくこと、また上長により適時に承認が行われる等の内部統制の仕組みを整える必要がある。	委託事業者の経営状況等を確認するため、平成 30 年度に、財務諸表の分析項目及びチェック項目をまとめたリストを作成した。平成 31 年度より、販売店より提出された財務諸表について、リストの項目を確認、データ化し、当該データを蓄積、分析することで、販売委託することが妥当かどうかを判断する。 (環境局)	措 置 済
【6】建設局 1. 湊川公園ビル土地貸地料 (3) 債権の概要 <指摘事項-38> 契約解除について 速やかに契約解除とし、法的措置を採る必要がある。 滞納により契約解除とし、それ以降の使用については土地賃借料相当の利得・損失が発生するという理解から、不当利得返還請求権が成立すると考えられる。 純然たる私法上の契約であり、民法及び借地法（又は借地借家法）の適用を受ける契約である。貸地料（賃料）の滞納があるので、契約の解除をすることが可能である。これまで応分の督促や交渉をしており、相当の滞納があるため、法的措置を採りつつ、対応する必要がある。	平成 31 年 4 月から滞納貸地料の回収業務を弁護士に委託することで、まずは回収の強化を図る。 滞納貸地料の回収状況により、契約解除や不当利得返還請求などの法的措置対応を含めて検討する予定である。 (建設局)	措置 方針
2. 公園占用料 (3) 制度の概要 <指摘事項-39> 不法占拠時の請求について 占用許可の更新ができていない場合、占用許可を得ないで占有することは占有使用料相当の利得・損失が発生するという理解から、不当利得返還請求権が成立する点に留意されたい。 従って、未許可期間の占有に対して、占用許可の更新がなされたものとして、納付書を送付することも適切ではないと考えられる。不法占拠として、不当利得返還請求又は損害賠償請求をすべきである。	占用未更新による不法占拠者の親族と接触することができたため、未許可期間について事情聴取したところ、被許可者に介護が必要となり、その期間に死亡したことで許可更新が必要であることを認識していなかったとのことである。 今後、その親族と占有許可の更新等について協議を進める。 (建設局)	他 の 方 法 で 対 応
<意見-41> 不法占拠時の対応方針の策定について 神戸市は市として、占有許可が更新できず不法占拠となった場合の対応方針を策定し、運用されたい。 現在、神戸市として方針等がない。そのため各局・各課での対応は様々であると考えられる。神戸市として画一的な対応ができるように、対応方針を定められたい。	更新案内等が返送された場合は、居所調査等を行い、居所が判明した際は連絡文書を送付し、更新の交渉を行う。 また、更新案内等が届いており更新の手続きが行われていない場合は、現地調査等により更新の交渉を行う。 不法占拠の交渉の中で解決	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	が難しい場合は、都市公園法第 27 条および神戸市都市公園条例第 19 条により、監督処分として違反工作物の除去命令を行い、命令を履行しなければ行政代執行による除去を検討する。 (建設局)	
3. 道路占用料 (3) 制度の概要 ＜意見-42＞ 占用許可の適時の更新について 占用許可の更新ができていない場合、占用許可を得ないで占有することは占用料相当の利得・損失が発生するという理解から、不当利得返還請求権が成立する点に留意されたい。 また、神戸市は市として、占用許可が更新できず、不法占有となった場合の対応方針を策定し、運用されたい。 現在、神戸市として方針等がない。そのため各局・各課での対応は様々であると考えられる。神戸市として画一的な対応ができるように、対応方針を定められたい。	更新案内等が返送された場合は、居所調査等を行い居所が判明した際は、更新案内を転送している。 また、更新案内等が届いており、更新の手続きが行われていない場合は、現地調査、指導等を行っている。 原則、自主撤去の指導を行うが、自主撤去の見込みがない場合には、道路法第 71 条第 1 項に基づく除却命令を行い、命令を履行しなければ行政代執行による除去を検討する。 (建設局)	措 置 済
【7】住宅都市局 1. 神戸市住宅新築資金等貸付金 (3) 債権回収状況 ＜意見-43＞ データの適切な保存について 制度として実施された実績に対するその後の回収状況や不納欠損処理の状況等を把握するためにも、どのようなデータを保存しておくか明確にしておき、適切にデータを保存しておくことが望まれる。	市の定める公文書保存期間に従い適正に保管していると考えている。 不納欠損処理や貸付金回収の実績については、平成 30 年度以降より、一覧データとしてとりまとめ、決算期毎に年次更新したものを事業終了まで保存するものとする。 (住宅都市局)	措 置 済
(4) 償還事務について ＜指摘事項-40＞ 償還事務について 納付者からの現金による徴収業務については、リスクの高い業務といえ、リスクに応じた統制の仕組みを構築しておく必要がある。納付者から直接現金で徴収している場合には、受領額及び残高の通知を納付者宛に送付する等、納付者に対し直接通知を行うことが必要である。これは市の嘱託職員が確かに銀行に収納したことを証明するとともに、滞納者に償還額及び残高を知らせ、確認を行うためにも必要と考えられる。	指摘内容をふまえ、今後は納付者から直接現金で徴収している場合には、平成 30 年度から 4 月初旬に、受領額及び残高の通知を納付者宛に送付する等、納付者に対し直接通知を行うこととした。(住宅都市局)	措 置 済
(5) 滞納債権の回収について ＜意見-44＞ 専門業者への外部委託の検討について 滞納債権については、滞納期間の長いものが多く、今後は一層回収が困難になっていく状況が見込まれることや、場合によっては資産調査等のより専門的なスキルを必要とする場合が想定されることから、専門業者に委託することも費用対効	平成 31 年度から、本課だけでは法的措置への移行が難しい滞納債権について、サービサー及び弁護士法人等の専門業者に外部委託しながら、法的措置を積極的に実施していく。	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
果を考慮して検討していくことが望まれる。	(住宅都市局)	
(6) 法的手続の実施 <指摘事項-41> 法的手続の推進について 滞納債権の回収困難債権には、返済能力があるにもかかわらず、返済をしない者も含まれていると考えられ、これらの者については、より積極的に法的な手続を行うことにより、回収を進めていくことが必要である。	平成 30 年度は法的措置として支払督促を 3 月末に 1 件実施予定である。 平成 31 年度以降は、本課だけでは法的措置への移行が難しい滞納債権について、サービス及び弁護士法人等の専門業者に外部委託しながら、法的措置を積極的に実施していく。 (住宅都市局)	措 置 済
2. 区画整理事業清算徴収金 (3) 債権回収状況 ア. 区画整理事業清算徴収金 東灘山手地区 <指摘事項-42> 収入未済額の過大計上について 過大となっている収入未済額については、決算時に修正処理を行う必要がある。	平成 22 年度決算時に収入未済額(滞納繰越額)として確定している額から滞納者からの収入を差引いた額を翌年度への滞納繰越額として計上した。 修正を求められている収入未済額は、徴収用個別システムの値(運用上)であるが、平成 29 年度までの決算上の数値は既に確定している。このため、収入未済額を修正すると、現年調定額を変更する等、会計上で不適切な処理が必要となる恐れがあることから、決算処理上は現状の方法を続ける。(都市局)	他 の 方 法 で 対 応
(4) 清算金の徴収方法 <意見-45> 納付猶予時の規程の整備について 分割納付について、法定の年数を超えた納付を内部決裁で認めているが、分納による納期の猶予については、他の徴収者との公平性を勘案して規定等により明記しておくことが望まれる。	法定の年数を超える期間を規程等に明記することは難しい。 (都市局)	他 の 方 法 で 対 応
<指摘事項-43> 延滞金の徴収について 分納により徴収を行っている債務者について、分納の際に遅延が発生した場合にも、他の債務者との公平性の観点から、金額的には僅少と言えども徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	延滞金が発生した場合は、本人に告知し、納期内納付を啓蒙する。 やむを得ない理由があると認める場合は、延滞金の減免手続きを行う。 悪質な滞納者には厳格に対応、徴収する。 (都市局)	措 置 済
3. 都市計画事業用建物敷金・保証金 (3) 入居の際の判断基準について <指摘事項-44> 入居判断にあたっての敷金の取扱い基準について 入居判断にあたっての敷金の取扱い基準は明確にしておく必要がある。特別な事情で契約条件を緩和する場合には、どのような場合に認めるのか要件を規定に明記しておくべきで、	現在は地区毎に神戸市の店舗を一括して事業者と賃貸借契約を締結しており、神戸市が個別にテナントと賃貸借契約を締結することはない。 したがって、神戸市と個別のテナントとの間で敷金が発生	他 の 方 法 で 対 応

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
その後の返済計画を作成し、履行状況をモニタリングしていく必要がある。	することはなく、現時点では敷金の取扱い基準を定める必要がなくなった。 (都市局)	
【8】みなと総局 1. 工事負担金 (3) 貸付の経緯 <意見-46> 連帯保証の請求について 神戸市が非上場会社である会社と協定・契約等を締結するときは、信用の補完措置として代表者等との連帯保証契約を締結することに留意すること。	海岸事業において「工事負担金方式」を今後用いるか未定であるが、用いる際には、相手方の属性に依らず、連帯保証契約を含む、確実性の高い債権担保手法を採ることとする。 (港湾局)	措 置 済
【9】教育委員会事務局 1. 高等学校入学貸付金返還金 (3) 制度の概要 <指摘事項-45> 遅延利息の裁量について 市は遅延行為について遅延利息を課していない。この点、市の説明では所得の少ない債務者が多く、遅延利息を課しても返還促進の効果が期待できないため遅延利息を課さないとしている。他方、神戸市地域改善対策奨学金貸与条例第11条によれば「正当な理由がなく、奨学金の返還を6月以上延滞した時は」延滞利息を支払わなければならないとされている。ここで言う正当な理由が自治法施行令第171条の5で規定されている「履行させることが著しく困難又は不適當」という徴収停止事由に準じる明確な理由であれば一定の合理性があるといえる。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、負担の公平性の観点を踏まえ、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	負担の公平性の観点を踏まえ、今後、具体的な取扱い方針について、検討する。 (教育委員会事務局)	措 置 方針
<指摘事項-46> 財務会計上の収入未済額と前期繰越額の相違 当該債権は地域改善対策奨学金システムで管理されているが、本来調定すべき額から免除申請があった額を減額したデータが財務会計システム上の調定額となるため財務会計上の収入未済額と翌年度の前期繰越額が相違する原因となっている。調定せずに免除した額については不納欠損処理額として財務会計上は表示されるべきであり、財務数値の各年度を通じた一貫性が保持できるものとなる。したがって、免除額については財務会計上、返還免除額を不納欠損処理額に適切に反映されるようにすべきである。	平成 29 年度決算より免除額を不納欠損額に計上しており、年度を通じて一貫性が保持されるものとなっている。 (教育委員会事務局)	措 置 済
2. 大学入学貸付金返還金 (3) 制度の概要 <指摘事項-47> 遅延利息の裁量について 市は遅延行為について遅延利息を課していない。この点、市の説明では所得の少ない債務者が多く、遅延利息を課しても返還促進の効果が期待できないため遅延利息を課さないとしている。他方、神戸市地域改善対策奨学金貸与条例第11条によれば「正当な理由がなく、奨学金の返還を6月以上延滞した時は」延滞利息を支払わなければならないとされている。ここで言う正当な理由が自治法施行令第171条の5で規定されて	負担の公平性の観点を踏まえ、今後、具体的な取扱い方針について、検討する。 (教育委員会事務局)	措 置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
いる「履行させることが著しく困難又は不適當」という徴収停止事由に準じる明確な理由であれば一定の合理性があるといえる。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、負担の公平性の観点を踏まえ、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。		
＜指摘事項-48＞ 財務会計上の収入未済額と前期繰越額の相違 当該債権は地域改善対策奨学金システムで管理されているが、本来調定すべき額から免除申請があった額を減額したデータが財務会計システム上の調定額となるため財務会計上の収入未済額と翌年度の前期繰越額が相違する原因となっている。調定せずに免除した額については不納欠損処理額として財務会計上は表示されるべきであり、財務数値の各年度を通じた一貫性が保持できるものとなる。したがって、免除額については財務会計上、返還免除額を不納欠損処理額に適切に反映されるようにすべきである。	平成 29 年度決算より免除額を不納欠損額に計上しており、年度を通じて一貫性が保持されるものとなっている。 (教育委員会事務局)	措 置 済
3. 小学校償還金 (3) 概要 ＜指摘事項-49＞ 二重調定について 平成28年度調定額に含まれる30千円について二重に調定されていたことが判明している。この点、市は当該光熱水費償還金については運営係事務担当者が個別に管理している校園設備等使用承認申請一覧にもとづき納付書を発行しているが、担当者の誤りにより処理時点では気づかず、財務会計システムで出力する収入未済兼過誤納一覧表にて発見され、修正したとの説明があった。 今後、収入計上に関して事後的な発見統制に加えて事務処理時点で二重計上を未然に防止する対策が必要である。	二重調定の原因は、調定決議登録後に入力内容の誤りに気づいて調定決議書と納入通知書を修正する際に、財務会計システムの複写機能を用いて新たなデータを作成し、元のデータを削除できていなかったことである。今後このような場合は、変更機能を使用し、元のデータを上書きして修正するよう徹底する。また、定期的に収入未済兼過誤納一覧表を確認する。 (教育委員会事務局)	措 置 済
4. 奨学貸付金返還金 (3) 制度概要 ＜指摘事項-50＞ 回収可能性の低い少額債権の不納欠損処理について 市は卒業後、督促は行っているが相当の期間を徒過している回収が困難であるとしており、平成26年度から収入額は上記のとおりである。市の事務事業全体の効率化の見地から、すでに時効を迎えた少額債権については債権放棄手続を踏まえて不納欠損処理を行うべきである。	少額債権の不納欠損処理については、債権放棄手続を進めていくうえでの基準を検討し、平成 31 年度中に結論を出す予定である。(教育委員会事務局)	措 置 方針
VIII. 特別会計に係る収入未済債権の監査の結果について 1. 国民健康保険事業 [保健福祉局] (1) 国民健康保険料 イ. 債権の回収状況 ＜指摘事項-51＞ 不納欠損処理のタイミングについて 現在、不納欠損処理は時効の起算日から2年6月後に行われている。これは、催告を行った後、6カ月間差押えが有効となるため、システム上債権情報を残すための便宜的なものとのことである。	平成 31 年度より、国保システム上の不納欠損処理日を実際の時効成立日であるところの時効の起算日から2年経過した日に改め、あわせて滞納債権リストの作成時期も時効成立の2ヶ月前及び1ヶ月前の2回に変更した。これにより、時効成立前にできるだけ債権回収	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況															
しかし実際の時効は2年経過時点で到達しており、それ以降に滞納金の納付があったとしても受け入れることはできない状況である。 また、翌月不納欠損処理予定の債権リストとともに徴収権消滅予定書が出力され区役所・支所に回付されているが、上記の運用のため、時効の起算日より2年5カ月後にリストが回付されることになる。このタイミングで滞納債権リストが回付されたところで、既に2年の時効を迎えているため債権回収に向けて新たに打つ手立てはない状況である。 さらに本来の2年の時効到達時点で不納欠損処理が行われていないということは、3月の年度末時点で収納未済額（債権額）が過大計上されていることにもなる。 具体的な日付を当てはめると次のようになる。 (例) <table border="1" data-bbox="199 757 941 1182"> <tr> <td>時効起算日:</td><td>○1 年 2 月 1 日</td><td></td></tr> <tr> <td>消滅時効の期間満了日:</td><td>○3 年 1 月 31 日</td><td>【問題点①】この日以降、収納処理は行えない。</td></tr> <tr> <td>年度末:</td><td>○3 年 3 月 31 日</td><td>【問題点②】本来は債権消滅しているが収入未済額として残っている。</td></tr> <tr> <td>徴収権消滅予定書出力日:</td><td>○3 年 6 月 30 日</td><td>【問題点③】この時点では新たな回収対策はできない</td></tr> <tr> <td>不納欠損処理日:</td><td>○3 年 7 月 31 日</td><td>→システム上、財務会計上債権消滅</td></tr> </table> 2年の時効を迎える前に滞納債権リストを関係各所に回付し、債権回収に努めないと意味がない。また、法的に時効を迎えたタイミングで不納欠損処理を行い、システム上も債権から外すべきである。催告などは2年の時効を迎える前に適時適切に行い、その結果債権回収の有効期間が伸びた場合は、その旨をシステム上反映させればよい。	時効起算日:	○1 年 2 月 1 日		消滅時効の期間満了日:	○3 年 1 月 31 日	【問題点①】この日以降、収納処理は行えない。	年度末:	○3 年 3 月 31 日	【問題点②】本来は債権消滅しているが収入未済額として残っている。	徴収権消滅予定書出力日:	○3 年 6 月 30 日	【問題点③】この時点では新たな回収対策はできない	不納欠損処理日:	○3 年 7 月 31 日	→システム上、財務会計上債権消滅	又は時効中断処理を実施して債権保全に努める。 (保健福祉局)	
時効起算日:	○1 年 2 月 1 日																
消滅時効の期間満了日:	○3 年 1 月 31 日	【問題点①】この日以降、収納処理は行えない。															
年度末:	○3 年 3 月 31 日	【問題点②】本来は債権消滅しているが収入未済額として残っている。															
徴収権消滅予定書出力日:	○3 年 6 月 30 日	【問題点③】この時点では新たな回収対策はできない															
不納欠損処理日:	○3 年 7 月 31 日	→システム上、財務会計上債権消滅															
エ. 保険料の徴収方法 <意見-47> 債権管理の一元化について 先に述べたように、収納率を上げるために、重点実施事項を設け対応している。しかし、収納率は目標を達成できず、平成29年度の現年収納率も93.02%と低下している。短期証の交付などは滞納者との接触回数を増やす効果的な方法だとは思いますが、対応にも時間がかかり、効率的な方法だとは一概には言えない。 国保保険料を滞納する人は、神戸市に対し税などの滞納債権を有している可能性が高いため、神戸市全体での債権管理の一元化を検討されたい。たとえば、非常勤嘱託員を活用しての差押、執行停止処分などについては、債権をまとめた上で実施することで、より多くの情報が共有されるうえに、業務が効率化され则认为る。	国民健康保険料と市税を重複滞納している者等について税部門と財産調査結果の情報共有を図るなど、債権管理業務を効率的・効果的に行えるように税部門との協議を進める。 (保健福祉局)	措置 方針															
(2) 国民健康保険給付費返還金（対元神戸市被保険者等） エ. 債権の把握、徴収の流れ	収納率の向上を図るため、平成 31 年 6 月までに回収事務の	措置 方針															

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
＜意見-48＞ 収納強化の促進について 平成28年度末現在、39百万円の収入未済額があるが、収納率は現年度分でも67.6%と低くなっている。国保年金医療課としては国民健康保険料の徴収に重点が置かれ、給付費返還金の回収については収納率の目標値なども特に設けられておらず区役所、支所任せになっている。 当該債権の発生理由には、転居後にうっかり以前の保険証を使ってしまったというケースが多いとは思いますが、他人の保険証を利用するなど悪質なものと考えると考えられるため、残高が少ないからといって放置しておくのは問題がある。確実に取っていく姿勢を見せることは不正利用防止にも繋がると考えられる。区役所、支所に任せきりにせず、本庁において回収に関する指針を定め、高額滞納者や悪質な滞納者への対応状況のヒアリングを実施するなど、収納強化を促進する手立てを考えられたい。	指針を定め、収納強化を促進する。 (保健福祉局)	
＜指摘事項-52＞ 延滞金の徴収について 元神戸市被保険者に対する給付費返還金については、延滞金を徴収していない。その理由を聞いたところ、国保システムの旧システム、新システム共に、延滞金徴収額を計算する機能がないため、延滞金を徴収していない、またそもそも収納率が低いため、収納強化が先で延滞金対応まではまだ検討されていない、とのことである。 しかしそもそも延滞金は早期の納付を促す等の目的のため徴収するものである。また、延滞金の徴収姿勢を見せることは不正利用防止にも繋がると考えられる。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	他都市の状況等を調査のうえ、平成31年6月までに延滞金の取扱方針を決定する。 (保健福祉局)	措置 方針
（3）国民健康保険給付費返還金（対医療機関） ウ．債権の概要 ＜指摘事項-53＞ 遅延利息の計上について これまで当該債権に遅延利息を計上していない。その理由について尋ねたところ、医療機関の返還金は滞納となるものが少なく、滞納となった場合には返還金本体も納付困難なことが多く、まずは本体への対応に注力していたため、これまで遅延利息の検討にまで及んでいなかったとのことであった。 しかしそもそも遅延利息は早期の納付を促す等の目的のため徴収するものである。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	他都市の状況等を調査のうえ、平成31年6月までに遅延利息の取扱方針を決定する。 (保健福祉局)	措置 方針
＜意見-49＞ より早い収納推進について 債権の種類を非強制徴収公債権から私債権へと変更したことによって、これまでは2年又は5年で時効による不納欠損処理を行っていたが、時効も3年又は10年となり、早期には不納欠損処理を行えないようになった。医療機関に対する返還金請求は通常はすぐに支払ってくれるものであることから、滞納期間が長期に渡らないよう、より一層早目のアクション	医療機関に対する返還金は、県が監査等を行って返還金を確定してそれが通知されてきて、初めて請求が可能となるものであり、県からの通知があれば速やかに連絡することになっている。その上で滞納が長期化	措置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
が求められる。	しないように早期回収に努めている。 (保健福祉局)	
2. 後期高齢者医療事業〔保健福祉局〕 (4) 保険料の収納率等 (他市比較) ＜意見-50＞ 現年分収納率のさらなる向上にむけて 現年分収納率は政令指定都市20市のうち14位と低く、兵庫県下41市町でも40位とかなり下位に位置している。一方で、政令指定都市のうち滞納繰越分の収納率で50%超えてる所はなく、どこの市も低くなっている。また、時効が2年と短いため、現年分の収納対策が重要といえる。 2年に一度の保険料率の算定時には、必要保険料額を収納額で割り戻し算定することから、収納率が低下した場合、保険料の増加につながる。そのため、市単位で行える現年分収納率向上対策は確実にやっていくことが必要である。 後期高齢者医療保険料を滞納している者は、神戸市に対し税などの他の滞納債務を有している可能性が高いため、市全体での債権管理の一元化を検討されたい。たとえば、差押、執行停止処分などについては、債権をまとめた上で実施することで、より多くの情報が共有されるうえに、業務が効率化されと考える。 また、特別徴収を原則とするとともに、特別徴収の対象となる年金の選択制を導入するなど、特別徴収の対象となる年金を見直すよう国に継続して要望していくことも必要である。	①現年分の収納対策の一環として、平成30年度から、年齢到達による保険証郵送の際に口座振替依頼書を同封することにより、特別徴収開始までの間の未納の防止に取り組んでいる (口座勧奨)。 ②市全体での債権管理の一元化については、現在、税部門が保有する情報の共有は行っているが、事務の一元化に向けて、引き続き関係部局と検討していく。 ③特別徴収の対象となる年金の見直しについては、これまで、特別徴収の取扱いを改めるよう他の政令市等とともに国に要望を行っている。今後は、本市としても機会があるごとに、国に対して働きかけていきたい。 (保健福祉局)	① 措置済 ② 措置方針 ③ 措置済
3. 介護保険事業〔保健福祉局〕 (5) 滞納債権管理方法 ＜意見-51＞ 保険料未納者に対する給付制限の周知徹底について 介護保険では保険料を長期間滞納した場合、以下のような給付制限措置が取られる。(介護保険法第66条、67条、68条)	平成30年当初より、滞納に対する不利益な取り扱いを具体的に説明したカラー刷りチラシを作成し、催告書に同封することで、強いメッセージとして伝えるようにしたところである。今後、ホームページでも給付制限について、同様のメッセージが伝わるような表現に変更する。 介護サービスを使っていない方が多く、電話番号が不明な方が大半であるが、電話催告や文書催告への反応等での納付相談時において、給付制限による不利益があることが滞納者に伝わるような納付指導を徹底する。 (保健福祉局)	措置済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																			
【保険料の滞納が続いた場合の給付制限】 ① 保険料を1年以上滞納すると「支払方法の変更」が行われる。 支払方法の変更とは、納期限から1年以上保険料を納付されないときには、介護サービスの費用をいったん全額自己負担（10割）していただき、後ほど申請して9割分の払い戻しを受ける。 <table><tr><td>通常の 支払方法</td><td>1割 負担</td><td>保険給付9割</td></tr></table> 支払方法 の変更 <table><tr><td colspan="3">全額負担10割（いったん、全額支払）</td></tr></table> <table><tr><td>1割 負担</td><td colspan="2">申請により保険給付9割が支給</td></tr></table> ② 保険料を1年6ヶ月以上滞納すると払い戻しされる9割分の支払が「一時差し止め」られ、滞納保険料に充当される場合がある。 ※滞納保険料に充当後、保険給付に残額があれば、残額分が支給。 <table><tr><td colspan="3">全額負担10割（いったん、全額支払）</td></tr></table> <table><tr><td>滞納保険料 に充当</td><td>1割 負担</td><td>滞納保険料に充当</td><td>滞納保険料充当後の残高支給</td></tr></table> ③ サービスを利用の際に時効（2年）になった保険料がある場合は、未納期間に応じて自己負担が3割（「給付額減 額」）になる。 高額介護サービス費の支給ならびに食費・居住費（滞在費）の負担軽減を受けることができない。 <table><tr><td>給付減額後 の負担割合</td><td>3割負担</td><td>保険給付7割</td></tr></table> ①の処分が進むと②の処分になる。 ただし、滞納が続いている人の場合には、介護認定を受けてすぐに①と③もしくは②と③が同時に処分されることもある。 つまり、「10割を支払って、7割分しか本人へ償還されない（そのうち、保険料滞納が依然として続いていると7割部分から保険料滞納分を引き去りされる。）」場合がある。 また、滞納が続きすでに欠損になっている人は、要介護認定を受けるために現在滞納になっているものをすべて完納したとしても、③の不納欠損期間に応じて給付額減額（3割程度）となる。（ただし、完納することで給付減額期間が短縮される場合がある。）	通常の 支払方法	1割 負担	保険給付9割	全額負担10割（いったん、全額支払）			1割 負担	申請により保険給付9割が支給		全額負担10割（いったん、全額支払）			滞納保険料 に充当	1割 負担	滞納保険料に充当	滞納保険料充当後の残高支給	給付減額後 の負担割合	3割負担	保険給付7割		
通常の 支払方法	1割 負担	保険給付9割																			
全額負担10割（いったん、全額支払）																					
1割 負担	申請により保険給付9割が支給																				
全額負担10割（いったん、全額支払）																					
滞納保険料 に充当	1割 負担	滞納保険料に充当	滞納保険料充当後の残高支給																		
給付減額後 の負担割合	3割負担	保険給付7割																			
したがって、国民健康保険等と比しても、介護保険では保険料を徴収しやすい制度設計となっている。一方、2年の時効を迎えてしまうと、たとえ被保険者がさかのぼって支払いを望んでも、納付することはできない。																					

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																
給付制限の措置がなされてしまうと、その負担は大変重いものとなる。保険料の滞納の原因には生活困窮の他に納付意識の欠如や制度そのものへの不満、無理解もあると考えられる。介護保険制度は支え合い、助け合いの制度であり、保険料は重要な介護保険の財源である。パンフレットやホームページ、また滞納者への督促や電話催告の際に、当該給付制限について適切に周知徹底、説明すべきものと考えられる。																		
＜意見-52＞ 電話催告、財産調査の徹底 現在、神戸市では電話催告・財産調査（差押）について、一定の基準を設けて実施しており、すべての滞納者を対象としていない。 平成26年から平成28年度の電話催告及び滞納処分の状況は、以下のとおりである。 （ア）電話催告 <table><tr><td></td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28度</td></tr><tr><td>対象者数</td><td>303名</td><td>269名</td><td>261名</td></tr><tr><td>実施時期</td><td>平成26年9月～12月</td><td>平成27年10月～12月</td><td>平成28年10月～12月</td></tr><tr><td>結果</td><td>調定額7,730千円 30.3%徴収</td><td>調定額7,161千円 25.2%徴収</td><td>調定額7,250千円 20.9%徴収</td></tr></table> （イ）滞納処分		平成26年度	平成27年度	平成28度	対象者数	303名	269名	261名	実施時期	平成26年9月～12月	平成27年10月～12月	平成28年10月～12月	結果	調定額7,730千円 30.3%徴収	調定額7,161千円 25.2%徴収	調定額7,250千円 20.9%徴収	特に給付制限のリスクが高い（滞納期間が長い）滞納者であっても電話番号が分からない者については郵便以外のアプローチの手段がないため、給付制限によるデメリット、所得にかかわらず財産調査を実施することがありうることを記載した文書を送付することで、滞納者からの接触を促すような取り組みを進める。 (保健福祉局)	措置 済
	平成26年度	平成27年度	平成28度															
対象者数	303名	269名	261名															
実施時期	平成26年9月～12月	平成27年10月～12月	平成28年10月～12月															
結果	調定額7,730千円 30.3%徴収	調定額7,161千円 25.2%徴収	調定額7,250千円 20.9%徴収															

監 査 結 果 の 概 要					措 置 内 容		措置 状況
	対象	結果	年度累計				
平成26年度	145名 (H24年度市民税課税者かつH25 年合計所得300万円以上滞納額 50千円以上とその配偶者)	65名完納 35名一部納付 (平成27年3月31日現在)	差押16件	2,495,622			
			取立13件	1,719,012			
平成27年度	85名 (H26年合計所得300万円以上滞 納額50千円以上とその配偶者)	40名完納 15名一部納付 (平成28年5月末現在)	差押4件	815,240			
	84名 (H26年度賦課段階6以上かつ H27年度合計所得290万円以上滞 納額50千円以上とその配偶者)	29名完納 ¥2,785,690 9名一部納付 (平成28年5月末現在)	取立3件	593,570			
平成28年度	153名 (H27年度賦課段階6以上かつ H28年度合計所得190万円以上滞 納額 150千円以上)	22名完納¥4,257,300 46名一部納付 (平成29年7月末現在)	差押14件	1,070,322			
			取立13件	903,582			
先述したとおり、神戸市ではこの給付制限が存在するため に分納や債務承認といった処置を行っていない。現在、一定 の基準以上の債務者に電話催告を行っているが、滞納額の僅 少である被保険者であっても、所得が低いため保険料そのも のが低いだけであり、給付制限がかかるとその他の負担が過 大となる可能性もある。①で記載したように、神戸市では給 付制限を厳格に適用している。当該給付制限の周知徹底は必 須であり、少なくとも被保険者には滞納金額の過多ではなく、 平等に電話催告時に給付制限というペナルティについて説明 すべきであると考えられる。 また、財産調査についても現在、一定の金額基準等に基づ いて行っているが、財産調査によって、資力の有無が確認で きる。可能な限り積極的に行うことが求められる。							
<意見-53> 連帯納付義務者及び相続人に対する賦課・徴収 について 介護保険法第132条では 1. 第一号被保険者は、市町村がその者の保険料を普通徴収 の方法によって徴収しようとする場合においては、当該保険					現状でも、お亡くなりになら れた被保険者の相続人あてと して、保険料残額の請求を行っ ている。被保険者が亡くなられ ると、現在のシステムでは催告		措置 方針

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
料を納付しなければならない。 2. 世帯主は、市町村が当該世帯に属する第一号被保険者の保険料を普通徴収の方法によって徴収しようとする場合において、当該保険料を連帯して納付する義務を負う。 3. 配偶者の一方は、市町村が第一号被保険者たる他方の保険料を普通徴収の方法によって徴収しようとする場合において、当該保険料を連帯して納付する義務を負う。 とあり、世帯主及び配偶者は連帯納付義務者が定められている。 また、被保険者が保険料を滞納したまま死亡した場合、当該債務は相続人へ請求することとなる。 現在、市では世帯主である連帯納付義務者及び相続人への積極的な賦課・徴収は行っていない。連帯納付義務者の特定、また相続人の追跡調査に相当の労力がかかるため、との事であるが、このことを持って、請求しない理由とはならない。 連帯納付義務者及び相続人への賦課・徴収を強化するよう要望する。	書対象から除外されるため、システム変更の必要があるが通知できるような対応を検討する。 また、被保険者に対する保険料に関するお知らせに、平成 31 年度分から、世帯主及び配偶者には、連帯納付義務者としての保険料納付義務があることの記載を追加する。(保健福祉局)	
VIII. 特別会計に係る収入未済債権の監査の結果について 4. 母子父子寡婦福祉資金貸付〔こども家庭局〕 (6) 実際の台帳を閲覧して ＜指摘事項-54＞ 債権の管理方法について 債権の管理簿がシステム化されておらず、紙台帳で管理されている。そして実際の業務にあたる担当者によっても管理方法は異なっている。多額滞納者から回収を行うには、債務者と信頼関係を結び、回収機会を逃さないことが大切だと考えられるが、現在の管理状況では仮に事前予約なく債務者が来庁した場合や債務者から電話があった場合などに、適時に対応することができるのか疑問を覚えた。また消滅時効の到達日の管理なども現在は紙台帳を通覧しないと確認できない状況であり、時効到達前に必要なアクションを行う機会を逸することもあるのではないかと思われた。第一に必要な情報がすぐ確認できないような状況は非常に非効率である。 これまでの督促や交渉の状況などを統一のフォームで記録し情報の共有化を図るとともに、時効の到達日など必要な情報を数値化しておく事が内部統制組織の整備上からも必要である。	債務者の状況や時効到達日等の最新情報がすぐに確認できるよう、催告状送付時に作成し組織内で共有するためのチェックシートを導入する。 (こども家庭局)	措 置 済
＜指摘事項-55＞ 遅延利息の徴収について これまで当該債権に遅延利息を計上していない。その理由について尋ねたところ、まずは本体回収への対応に注力していたため、これまで遅延利息の検討にまで及んでいなかったとのことであった。 しかしそもそも遅延利息は早期の償還を促すため、期限どおりに償還している者との公平性を保つため、また滞納者への懲罰的意義もある。徴収しないことに一定の合理性が認められる許容範囲を明確にするため、原課としての具体的な取扱い方針を設ける必要がある。	遅延利息の徴収については、徴収しない許容範囲を含めて取扱いを検討する。 (こども家庭局)	措 置 方針
＜指摘事項-56＞ 連帯保証人への督促について	平成 30 年度の福祉行政指導	措 置

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																											
今回閲覧した債権管理簿の中には、連帯保証人への催促が不十分ではないかと思われるものがあった。基本的な催促は催告書の送付のみとなっており、連帯保証人の方から連絡を取ってこない、それ以上の催促は行っていないとのことであった。連帯保証人を取るという制度主旨を鑑みても、借受人から弁済されないのであれば、借受人に対するものと同様の催促を実施されたい。	監査（H30.9～H31.1）及び担当者会議（H30.7、H30.12）において、借受人から弁済されない場合は、すみやかに連帯借受人、連帯保証人等他の債務者に督促するよう周知徹底した。 （こども家庭局）	済																											
5. 市場事業〔経済観光局〕 （3）施設使用料等 ＜指摘事項-57＞ 神戸市中央卸売市場業務条例に基づく許可の取り消し 仲卸業者及び関連事業者は、神戸市中央卸売市場業務条例により、業務を行おうとする者は、市長の許可を受けなければならない。（第17条第1項及び第28条第1項） 同様に条例によって、「資力信用を有しない者についてはその許可を取り消すものとする」と定められている。（第20条第1項）当該「資力信用を有しない者」とは内規（仲卸業務及び関連事業の許可の取り消し要件である「資力信用を有しない者」の基準、平成14年10月）によって、「第60条に規定する使用料等を5か月以上滞納している者で、開設者の請求（催告）後、5か月以内に納入しない者」と定められている。現状、5か月以上滞納している者が多数おり、条例に基づき、上記に該当する事業者については許可を取り消す必要がある。何らかの事情で取り消さない場合には、慎重に判断した上で、条例違反とならないよう、返済に関する誓約書及び計画書を入手し、債権全額について時効を中断させる必要がある。	営業中で滞納のある事業者に対して、滞納が続けば業務許可の取り消しもあることを説明した上で、経営改善や返済方法を記載した債権全額の返済計画書の提出を平成30年11月中に受けた。平成30年12月中に滞納のある全事業者から分割納付の申出があり、一括して納付することが困難と認められたため、分納誓約書の提出を受け、返済期間等の妥当性を審査し、返済計画の策定を行った。 市場施設使用料及び市場償還金の滞納事業者に対して、「神戸市債権の管理に関する条例」や「神戸市中央卸売市場本場・東部市場使用料等の滞納に係る事務処理要綱」に則った債権の回収に努めることとした。 （経済観光局）	措置 済																											
＜指摘事項-58＞ 時効の中断の努力について 平成28年度の特別会計市場事業全体で7,385千円、うち本場（償還金・施設使用料）に係る不納欠損は7,277千円の不納欠損額が計上されている。当該不納欠損には現在も営業を続けている債務者に対する債権も含まれている。 （単位：円） <table border="1" data-bbox="180 1579 954 1935"> <thead> <tr> <th>不納欠損対象者</th><th>事業等の状況</th><th>不納欠損額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A商店</td><td>廃業</td><td>111,347</td></tr> <tr> <td>B社</td><td>廃業</td><td>372,587</td></tr> <tr> <td>C社</td><td>営業継続中</td><td>1,188,283</td></tr> <tr> <td>D社</td><td>営業継続中</td><td>2,391,695</td></tr> <tr> <td>E社</td><td>廃業</td><td>3,017,872</td></tr> <tr> <td>F社</td><td>営業継続中</td><td>2,350</td></tr> <tr> <td>G店</td><td>廃業</td><td>193,782</td></tr> <tr> <td>合計</td><td></td><td>7,277,916</td></tr> </tbody> </table> C～D社（総額3,579千円）は現在（平成30年10月）も本場で	不納欠損対象者	事業等の状況	不納欠損額	A商店	廃業	111,347	B社	廃業	372,587	C社	営業継続中	1,188,283	D社	営業継続中	2,391,695	E社	廃業	3,017,872	F社	営業継続中	2,350	G店	廃業	193,782	合計		7,277,916	営業中で滞納のある事業者から、経営改善や返済方法を記載した返済計画書の提出を平成30年11月中に受けた。平成30年12月中に滞納のある全事業者から分納誓約書の提出を受け、返済期間等の妥当性を審査し、返済計画の策定を行い債権全額の時効の中断を講じたため、平成30年度は不納欠損処理を行っていない。 また、廃業した事業者に対しては、平成30年11月6日又は平成31年1月10日に督促状を送付し、時効到達日に達していない債権については、時効の中断を行った。 今後、新たに滞納が生じた場	措置 済
不納欠損対象者	事業等の状況	不納欠損額																											
A商店	廃業	111,347																											
B社	廃業	372,587																											
C社	営業継続中	1,188,283																											
D社	営業継続中	2,391,695																											
E社	廃業	3,017,872																											
F社	営業継続中	2,350																											
G店	廃業	193,782																											
合計		7,277,916																											

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
営業中であり、担当者も容易に接触可能であったはずである。当該債権について、債務承諾書の入手等による時効の中断を講じる必要がある。 時効の中断のできる債権については、あらゆる対策を講じ、安易に不納欠損処理をすべきではない。	合には、「神戸市債権の管理に関する条例」や「神戸市中央卸売市場本場・東部市場使用料等の滞納に係る事務処理要綱」に則り、返済計画書や督促状等により、時効の中断を行うこととした。 (経済観光局)	
<指摘事項-59> 入金管理について 担当課のヒアリング時の説明によると、過年度の滞納のある債務者から入金があった場合、通常は最も古いものから消し込むが、市場においては新しいものを消し込んでいるものが見受けられた。結果、年度の新しい債権から消込がなされ、古いものは時効となり不納欠損処理されている。これは実質的に、なんら承認されていない値引ともとれる。 入金があった場合、過去のものから充当すべきである。また一部でも入金がある場合に全体の債権について時効の中断となるよう、債権全額について、債務承認や分納誓約書を取るべきである。	営業中で過年度及び現年度に滞納がある事業者から入金があった場合、平成 30 年度からは、最も古い債権から消し込みを行うよう、現年度収入済の債権を過年度へ振替処理を行い、平成 31 年 2 月 18 日に処理が完了した。 また、営業中で滞納のある事業者から、経営改善や返済方法を記載した返済計画書の提出を平成 30 年 11 月中に受けた。平成 30 年 12 月中に滞納のある全事業者から分納誓約書の提出を受け、返済期間等の妥当性を審査し、返済計画の策定を行い債権全額の時効の中断を講じたため、平成 30 年度は不納欠損処理を行っていない。 (経済観光局)	措 置 済
<指摘事項-60> 返済計画の作成 市は現在、債務者へ返済計画の提出を求めている。また、分納額が日額1万円としている例があるが、当該返済金額を日額1万円と決定した審査の過程や決裁といった証憑が存在しない。当該債務者は現在も営業を続けており、債務は膨らんでいく一方である。返済計画もなく、無計画に債務が増大している。(平成28年度末債務総額8,896千円) 適切な返済計画の提出を求め、債務者と問題点を共有した返済計画の提出を求め、策定が困難である場合は、資力信用を有しない者として許可取り消しも検討すべきである。	営業中で滞納のある事業者に対して、滞納が続けば業務許可の取り消しもあることを説明した上で、経営改善や返済方法を記載した債権全額の返済計画書の提出を平成 30 年 11 月中に受けた。平成 30 年 12 月中に滞納のある全事業者から分割納付の申出があり、一括して納付することが困難と認められたため、分納誓約書の提出を受け、返済期間等の妥当性を審査し、返済計画の策定を行った。 今後、市場施設使用料及び市場償還金の納付が確認できなかった事業者に対して、「神戸市債権の管理に関する条例」や「神戸市中央卸売市場本場・東部市場使用料等の滞納に係る	措 置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	事務処理要綱」に則り、債権の回収に努めるとともに、事業者の財務・経営状況を考慮しながら適切な指導等を行うこととした。 (経済観光局)	
6. 市営住宅事業〔住宅都市局〕 (3) 債権の概要 ＜指摘事項-61＞ 財務報告の正確性について 平成28年度末における住宅使用料の収入未済額は237,557千円となっているが、当該収入未済額は本来あるべき収入未済額から平成28年度に不納欠損処理した損害金が控除され、かつ平成27年度に不納欠損処理した損害金が平成28年度の前年度以前調定額に加算されていることから本来あるべき住宅使用料の収入未済額とは相違している。 さらに市の説明では市営住宅総合管理システム上は損害金については発生時に調定しているとのことであるが、財務報告上は適時かつ正確な調定がなされておらず、上述のとおり不納欠損処理した翌年度の前年度以前調定額に加算されるのみである。 本来、損害金については住宅使用料とは法的に異なる請求権であることから財務報告上、住宅使用料に含めて処理するのは妥当ではなく、住宅使用料とは異なる科目を別途設定して財務報告すべきである。また、損害金の発生した年度に財務報告上も調定し、不納欠損処理した年度に当該科目にて処理するのが適切であると考えられる。	平成 28 年度末における住宅使用料の収入未済額（237,557千円）について、平成 27 年度決算時に、住宅使用料調定から損害金欠損調定分を控除していることは、適正な処理ではないが、指摘事項にある 28 年度決算の前年度以前調定額が増加しているようにみえるのは、新たに 27 年度損害金欠損額分を加算したのではなく、本来あるべき未済額に戻ったためである。 なお、平成 30 年度決算からは、住宅使用料調定とは、別科目管理を行い、損害金欠損調定分については、損害金収入未済額算定時に損害金調定から削除し、住宅使用料調定からの控除は行わない。（住宅都市局）	措置 済