

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
第3 外部監査の結果 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 ii. 物理的セキュリティ ＜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。	令和元年度に新たなOA機器保守点検業者を選定した。 同システムの元号改変、及びスタンドアロンから事務処理用PCへのシステム移行が可能な業者を選定し、移行調整業務及び保守点検業務を委託した。 (都市局)	措置 済
iv. 技術的セキュリティ ＜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。	作業内容により、検証内容が多岐にわたるが、プログラム変更時の作業内容を記載したユーザー検証などは業者から受領している。 (建築住宅局)	措置 済
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。	平成28年度の決算時には、新システムで決算表の集計が可能とのことだったので、新システムにより集計を行った。これを各区で財務会計上の収納額を確認し、財務会計に最終の決算値を入力・登録した。 平成29年度の決算時にも同様に新システムから集計したところ、未収額が財務会計上の数値と合っていなかったため、財務会計上の収納額と、新システム上の未収額、不能欠損額をもとにして、手計算で調定額を算出した。 その結果、平成28年度の未収額と平成29年度の過年度調定額に差異が生じることとなった。 平成30年度については問題がなかった。	措置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
	現在は、毎月調定額や収納額、未収額等を新システム及び財務会計で確認して、疑問のある部分についてはその度に解決するようにしている。 (福祉局)	
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 4. 生活保護費等納付金 (4) 神戸市の対応 ＜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た。 平成 21 年度以前の旧システムで決定された債権の管理状況を精査し、消滅時効が完成していると認められる 408 件について、令和元年度中に不納欠損処理を行った。 (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」	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、令和元年度に債権放棄を行った。 また、令和2年度より貸付償還金を一般会計で管理を行っている。 (福祉局)	措置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																					
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="6">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></td></tr><tr><td colspan="2">184,268</td><td>基金 ②</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			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			184,268		基金 ②	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																						
	184,268		基金 ②																				
1,748,200																							

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況																																										
で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	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		債権管理に関するマニュアルを策定しており(令和2年4月1日)、今後は、マニュアルに基づいて債権管理を行う。 (福祉局)	措 置 済
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
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。		
【9】教育委員会事務局 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。	今後は、少額債権を含め、債権放棄手続を進めていく予定である。 令和元年度は、死亡者などの債権放棄を実施し、不納欠損処理を行った。 （教育委員会事務局）	措置 済
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〕 （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 ＜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	令和元年8月に、給付費返還金について一定の指針を定め、各区に周知した。 また、今後も返還金の収納に	措置 済

監 査 結 果 の 概 要	措 置 内 容	措置 状況
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もあ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。	については係長会等で協議して、取り組みを強化していくこととしている。 (福祉局)	