

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課 | 内 容   | 意見に対する対応   | ページ |
|-----|-----|---|--|-----|
| 1   | 納税課 | (意見1)松山市債権管理マニュアル記載事項の判断の基準や手続について<br><br>上記(a)に記載のとおり、複雑な法規制等を整理し事務手続きの理解を促すための必要性によって作成されたものと推察されるものの、同マニュアル内には規範性の有無や目的を明らかにする文章が存在しない。また、松山市全体で運用することとなっている同マニュアルは各部署への通達はされているものの、同マニュアルの規範性や目的に関する記載はなかったようである。<br>「松山市債権管理マニュアル」は松山市役所全庁における債権管理に適用される規則である。そのような重要な規則であれば、上記(a)のく規範性を示す条文の例示に記載したような文章を示すべきであると考えられる。したがって、マニュアルの冒頭などに、松山市の債権管理上での当該マニュアルの意義(目的)と条例や市長名による通達等に基づいた規範性を記すことが望ましい。  | 松山市債権管理マニュアルに、当該マニュアルの意義(目的)や条例などの規範性を記し、令和3年度に改正した。   | 33  |
| 2   | 納税課 | (意見2)松山市債権管理マニュアルにおけるあいまいな用語や文章について<br><br>上述の「(b)松山市債権管理マニュアルでの用語の定義・文章の意義について」に記載のとおり、「滞納している債権」の呼び方が複数存在するが違いが明確になっていない単語や、「実務上では通知していない自治体が多いようである。」で締めくられて結局どうすればいいかわからない記述、といった文章中にあいまいな用語や表現が見受けられた。<br>松山市債権管理マニュアルは松山市全庁の歳入・債権管理に関わる重要な文書であり、多数の松山市職員が利用するものであることから、あいまいな表現や用語は避けなければならず、誤解を生じづらいものへの改善が望ましいと考えられる。松山市においては他の部署間共通のマニュアルの作成にあたっては、事務上の弊害をなくすために今後はこのようなあいまいさを残さないよう特に注意を払うようお願いしたいところである。  | 松山市債権管理マニュアルにおけるあいまいな用語や文章を修正し、令和3年度に改正した。   | 33  |
| 3   | 納税課 | (意見3)松山市における統一的なマニュアルの整備と体系化の促進について<br><br>上述の「(a)各部署に存在する債権管理に関するマニュアルの整備状況について」に記載のとおり、税の徵収部署である納税課では各種のマニュアルが整備・運用されているものの、他の部署ではそのようなマニュアルがないケースも多い。債権が少ない部署では単独でマニュアルを整備する労力に見合わないことから、上述の「松山市債権管理マニュアル」のみのケースもある。<br>しかしながら、「松山市債権管理マニュアル」のみで事足りるのであれば、複数の他のマニュアル(以下、この意見において「個別マニュアル」という。)は不要であるが、納税課では実際には運用されていることからも、他課においても必要な場合は十分あり得よう。納税課でも運用されている個別マニュアルが適用可能な債権であれば、対象範囲を広げることは有用ではないかと考えられる。<br>納税課の「差押執行マニュアル」と国保・年金課の「滞納処分マニュアル(公課Ver.)」のように、重複してマニュアルが整備されていることにも弊害はある。法令等の改正に伴い修正の必要が生じた場合、それぞれのマニュアルを修正する作業が生じるため、無駄が生じることとなる。<br>したがって、債権管理の徹底と合理化を進めるためには、各種法令や松山市債権管理条例に基づいて「松山市債権管理マニュアル」を整備・運用するだけでなく、枝葉にあたる個別マニュアルも体系化して、可能な範囲で統一的なルールの整備・運用をしていくべきである。そして、個別の債権の事情に応じた取扱いが必要な場合には、柔軟な個別ルールの整備・運用方法とルールの優先順位も決めておく必要がある。また、債権ごとに必要な個別ルールの整備が足りないときは債権管理を主導する課が債権の所管課に作成を促すべきであると考える。全庁一丸となって債権管理に取り組む松山市においては、徴収手続きの公平性を保つために統一的・体系的なルールの整備と運用は必須の課題であろう。 | 債権管理の柱となる統一的な松山市債権管理マニュアルと、枝葉となる体系化した個別マニュアルの整備を令和3年度に行った。<br>さらに、令和4年度から統一的なルールの整備・運用のため、この個別マニュアルを活用し、全庁的な職員研修を実施した。 | 34  |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課  | 内 容  | 意見に対する対応   | ページ |
|-----|------|--|--|-----|
| 4   | 納税課  | (意見4)マニュアル上の手続の必要性や有効性と事務効率等の経済性の比較検討<br><br>上述の「(b)滞納処分の執行停止後の調査について」に記載のとおり、執行停止後の調査については原則年1回必要とされているものの、全件の預金調査がされておらず、調査がない場合には税情報や生活保護受給の有無を確かめることで代替しているとのことであった。マニュアルに従うのであれば年1回の財産調査を実施しなければならないため、原則通りに考えると松山市はマニュアル通りの手続きを実施できていないことになり、改善すべき点となるであろう。<br>しかしながら、執行停止処分時に財産調査を適切に実施したうえで、その後の税情報の入手等により時効消滅前の一定時期(もし過去に調査が漏れていたとしても時効前に取り戻しが可能な時期)において停止要件の欠如の有無を把握できているのであれば、費用対効果の面から考えて停止後の調査において預金等の財産調査まではする必要はないとも思える。そのため、「原則として財産調査をする」のではなく、例えば「所得要件を満たさない場合においては財産調査を実施する」といったような記載に変更して財産調査を必要とする条件を付加するなど、マニュアルの記載ぶりを見直すことも有用であると思料する。<br>松山市はマニュアル上の手続等について事務効率等の経済性を過分に損なうものでないかを定期的に検討を行うことで、手続の必要性や有効性と比較衡量をしながら手続の見直しを行って業務改善につなげていただきたい。  | 今回の意見を受けて、下記内容を執行停止マニュアルに追記し、令和3年度から運用を変更した。<br>年1回(3月執行停止分は9月、9月執行停止分は3月)本市のシステムによる税情報調査を行い、その結果で資力の回復が認められる場合は追加で財産調査を実施する。<br>また、執行停止後2年を経過した案件については、生活保護受給者、出国しており再入国していないことが明らかな出国者を除き、納税義務の消滅する1年前に、財産調査(一斉債権調査)を全件実施する。   | 35  |
| 5   | 納税課  | (意見5)滞納債権の電話催告を他課債権と一括して委託することの是非について<br><br>上記「(b)市税催告センターの対象債権について」に記載のとおり、滞納債権の催告業務を行う市税催告センターは納税課が取り扱う市税債権のみを取り扱っている。他課においては少額かつ多数の債権を扱う一部の部署を除き委託契約とするだけのスケールメリットが小さい部署がほとんどであるため、催告業務を委託して架電・受電することは実施されていない。<br>しかし、個々の課では契約事務の煩雑さや対象債権の不足により委託契約のスケールメリットが小さいとしても、他課の債権と同時に契約することができればスケールメリットを享受できる可能性は十分にある。それに、同一債務者が複数の課の債権を滞納しているケースではコストの削減にも寄与するはずである。実際、上記「他市の事例」で記載している通り、他市では課をまたがって委託している事例が複数存在する。<br>他市を必ずしも真似する必要はないとしても、全庁一丸となって債権管理に取り組む松山市としては、効果の見込める他課の債権についても一括して委託することの是非をしっかりと検討していただきたい。  | 令和7年4月からの市税と国民健康保険料の債権管理業務の集約を契機に、委託内容の見直しを実施し、令和7年10月から市税に加え、国民健康保険料を電話催告で取り扱う仕様とした。さらに、令和8年度からは介護保険料及び後期高齢者医療保険料を取り扱う予定としている。<br>これによって、他課債権(国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料)についても、滞納債権の電話催告業務を委託して実施できる環境が整備される。<br>今後も引き続き、効率的かつ効果的な債権回収方法について検討していく。   | 42  |
| 6   | 市民税課 | (意見6)他課や他機関からの法人設立等に関する情報収受の検討<br><br>上述の「(a)他課からの法人設立に関する情報の収受について」に記載したとおり、市民税課では県や国の課税情報の提供や納税者からの届出といった受け身の情報収集が法人市民税の課税対象者の網羅性の検討についての主たる手段になっていると考えられる。経済誌やインターネットでは公開される設立等の情報に網羅性はないことから効果が限定的であるためである。<br>そこで、例えば松山市の保健所から旅館業、理髪店、食品取扱責任者等認可するものの情報を活用できるとも考えられたことから、担当課である生活衛生課に確認してもらったところ、食品営業、旅館業、理容業、クリーニング業、美容師業等の許可情報は松山市のオープンデータにもアップされていることから比較的容易に活用できることも分かった。<br>このように、法人の設立に関する情報は他の行政機関、とりわけ松山市の内部組織が有する情報は個人情報を除けば共有可能なものが多いことが推察される。松山市以外の行政機関であっても、情報提供に関する協定を結ぶことができれば情報入手できるものもあるかもしれない。これらの中の情報は市内業者の設立に限らず、市外業者が松山市内に店舗・進出してきた際にも、法人市民税の均等割や法人税割の課税対象者の洗い出しに活用できる可能性が高い。<br>法人市民税に対する納税者の意識の高さはまちまちであり、特に法人設立への経験が浅い経営者の場合には市への届出や申告書の提出の必要性を認識できていないケースも考えられることから、受動的な情報の入手方法だけでは不足もしくは遅延する可能性もある。納税者が意図的に申告をしないケースでは特に致命的になる可能性が高く、国税などの調査後に事後的に課税情報の連絡を受けて判断したときには納税者に逃げられた後であったり解散等で法人の資産がなくなった後だったりと、事後的に調査しても徴収不能になることは十分にあり得る話である。松山市としては情報入手に必要以上の手間や費用をかけることは好ましくないが、一定の手間と費用をかけても情報入手に努めることの必要性について課税の公平性の観点から十分に検討していただきたい。 | 法人の設立情報について、関係省庁である法務局、松山税務署に設立情報の提供について確認したところ、法人を指定しての情報提供は可能であるとの事であったが、法人の設立情報全ての開示は難しいとのことである。<br>このため、庁内の活用できる情報として、監査人が示した保健所のオープンデータの活用の他に、個人市民税特別徴収義務者の届、軽自動車の登録情報、資産税課の課税する償却資産の申告データの情報共有を図ることとした。<br>これらのデータは、申告書等が提出された場合に、松山市税総合情報システムに法人基本データが無い場合は各税目で法人基本を作成しているが、新規で法人基本を作成する場合は法人市民税担当へ情報提供を依頼している。<br>特に、軽自動車の登録情報については、市内に定置場として登録した軽自動車は車両登録後1~2週間程度で軽自動車検査協会から登録情報が提供されるため、法人市民税の設立届より情報が早い場合が多く、法人税市外法人の事業所設置の情報の把握に役立っている。<br>また、広報紙へ定期的に記事を掲載し、法人への啓発も行うなど、設立情報把握に努めている。 | 53  |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課  | 内 容   | 意見に対する対応  | ページ |
|-----|------|---|---|-----|
| 7   | 納税課  | (意見7)滞納処分の執行停止に係る業務フローの記載内容の見直しについて<br><br>上記「(c)市税の徴収事業(滞納整理事務)に係る業務フローについて」に記載のとおり、納税者の反応がない場合に実施される財産等調査の結果、有効な差押財産がある場合には完納に至ることになっており、有効な差押財産がない場合には、概ね3年以内の完納が見込める場合は自主納付により完納に至り、概ね3年以内の完納が見込めない場合は執行停止を検討することになっている。<br>しかしながら、現実の徴収業務はそのような単純な流れではないはずである。有効な差押財産がある場合であっても、差押財産の価値が債権額より低ければ差押をしても債権額が残って完納には至らないであろうし、差押財産がなくて概ね3年以内の完納が見込める場合であるかどうかはそもそも納税者と接触を行えたケースのうち自主納付や納付計画の作成指導などで十分な成果が得られた場合に限られると考えられ、この業務フローが滞納整理事務の実態を正しく反映したものになっていないと考えられる。<br>一般に業務フローは担当者の交代等の際に引継ぎを容易にするために補足的に利用するためのものなので、詳細な記載は他のマニュアル等に任せればよいものではあるが、業務の流れが概ねわかる程度には記載すべきであり、ましてや業務の流れを誤解されるような内容では弊害が生じる書類になってしまふ。一方、業務フローの精度の高さを求めるべきは、煩雑な図になってしまう可能性もある。そのため、ある程度簡潔にかつ解りやすいフロー図の作成が望ましく、現在の業務フローについて見直して誤解のない簡潔な内容への修正をすべきである。<br>なお、松山市は、監査人の上記意見を踏まえ、報告書提出時点においては業務フローの見直しを実行済みである。  | 今回の意見を受けて簡潔かつわかりやすいものとなるよう、業務フローの見直しを行つた。                                   | 56  |
| 8   | 市民税課 | (意見8)負担金として処理することの確認<br><br>上記「(a)軽自動車課税資料の仕分けに係る負担金について」に記載のとおり、当該負担金は、松山市の考える支出実態及び事務処理と先方町村会が実施する契約様態及び事務処理とが一致していない。毎年度取り交わす書面は形式上「委託業務契約書」であって、一見するとこの支出は負担金ではなく、業務委託料であると思えるものである。ともすると、委託契約の事務処理の手間を省くために正しくない処理をしているかのように誤解されやすい状況であると言えた。<br>しかし、松山市の説明を受けると、制度上の制約があるため松山市が他の事業者との契約ができるような性質の取引ではなく、また、明確な委託金額の総額や単価があらかじめ決められる契約でないため、各年度の最後に経費負担の一覧(精算書に相当するもの)が送られてきて相手方からの請求額が決まる取引でもあることから、毎年度初めに契約書を取り交わさなければならないような取引とは思えない支出金であった。そのため、「実態は負担金である」という松山市の見解も不合理なものとは思えない。<br>だとするならば、いまさらの話ではあるが、実態にあった取引形態を表す文書としては、事務経費の負担を支出することを確かめる文書、例えば「協定書」を取引開始当初に交わすべきであったと考えられ、その協定書に記した負担額の計算方法や負担条件などの諸条件が変わらない限りは毎年度契約書等の書面を取り交わす必要性はない支出金であると思われた。しかし、契約様態については、愛媛県町村会が愛媛県内の他市とも同様の契約を交わしていることから、松山市の一存で決められないため、今から協定書に変えることは容易ではないようである。<br>以上のことから監査人が思料するに、現状で松山市にできる「次善」の対処としては、上記のような「契約書の記載と実態の乖離」があるものの、契約方法決定などの判断時に、実態に照らせば「負担金」として処理することが妥当である、ということを明確にした上で契約の意思決定をすることではないかと考えられる。本質的な問題はないとしてもこののような乖離が生じていることを放置せず、本質への誤解が生じないような工夫をして正当性を証明できるようにしておいていただければと考えられる。 | 令和3年度以降の軽自動車税の仕分けに係る負担金の契約では、契約の決裁時に負担金で処理することが妥当である理由書を添付した上で事務処理を行うこととした。 | 59  |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課    | 内 容   | 意見に対する対応  | ページ |
|-----|--------|---|---|-----|
| 9   | 資産税課   | (意見9)目的に応じた事業費の適切な集計<br><br>上記「(a)松山市通知書等作成・封入封緘業務の計上事業について」に記載のとおり、納税課に執行委任された納税通知書等の作成・封入封緘業務の委託料が資産税課では個別事業に紐づけられない「一般事務費」で処理されている。この点、他課との処理の整合が取れないというだけではなく、目的に適合した事業に計上されていないという意味で、事業の適切なコスト評価ができなくなるという問題がある。上述のとおり、市の(予算)編成事務要領の「予算要求書」の項目にも同様の趣旨から「円滑に執行し、かつ説明責任を果たすために最も合理的と思われる事業割り」をする旨が記載されているところである。<br>したがって、「一般事務費」で処理されている通知書等作成・封入封緘業務の委託料はその支出の目的に合致した「納税通知書作成発送事業」で処理されるべきであつただろう。今後は目的に適合した事業費で処理されるように修正するとともに、些末な支出を除いて個別的に応じた支出が個別事業に紐づけられない「一般事務費」の中に混入しないように注意していただきたい。<br>なお、松山市によると、上述の監査人の意見を踏まえ、上記の委託料に係る支出額の検討・整理を行い、令和3年度当初予算からは「納税通知書作成発送事業」に編成替えを行う予定とのことである。 | 「納税通知書等作成・封入封緘業務委託」(委託料)について、令和2年度までの「一般事務費」から、令和3年度は目的に適合した「納税通知書作成発送事業」へと事業変更を行つた。                                      | 61  |
| 10  | 納税課    | (意見10)長期契約した印刷等の委託印刷数の見直しについて<br><br>松山市通知書等作成・封入封緘業務委託では非常に多くの種類の印刷書面があり、この印刷数の管理をするだけでも非常に煩雑である。そこで、監査人が印刷書面の年度末残数を確かめたところ、「(b)印刷書面の残数について」に記載のとおり使用数を残数が上回るものもあった。<br>総額での長期契約した場合、大きく印刷数を減らしても契約金額を減らすことは難しいかもしれない。しかし、印刷数を減らし残数を減らすことは「保管場所を減らすこと」「処分数(=ゴミ)を減らすこと」につながる。単に管理費用を減らすだけでなく、環境への配慮にも関係することである。<br>催告書は滞納債権の件数があればあるほど、滞納期間が長くなるほど発送数が多くなる書面で、毎年安定しないことから残数が出やすい傾向はあるだろうが、半数以上(ものにより使用数の3倍以上)余るのは管理不十分であると考えられよう。そのような書面については過年度数年間の使用数や課税対象者数の傾向を分析してより精緻な予測をすべきであると考えられる。<br>環境コストを含めたコスト削減のため、松山市では長期契約であるか否かにかかわらず、上述のように適当とは言えない書類の過量発注がないように努めるようお願いしたい。                    | 過年度の実績および対象者数の傾向から印刷数の見直しを行い、令和3年度から減額の変更契約を行つた。  | 71  |
| 11  | 国保・年金課 | (意見11)時効期間が満了した債権の不納欠損処理の実施について<br><br>上記「(a)貸付金元利金収入の推移について」に記載のとおり、高額療養費貸付金59件3,505千円及び出産費貸付金4件850千円の回収が3年間ゼロであった。<br>松山市より入手した「高額療養費貸付金未償還者一覧表」「出産費貸付金未償還者一覧表」によると、これらの貸付金元利収入の収入未済額は平成元年度から平成20年度に発生した私債権であった。平成31年4月1日から施行された松山市債権管理条例において、消滅時効による時効期間が満了したことにより放棄が可能であったが、当該事務が未了のままとなつたものであり、債権放棄の手続を実施した上で既に調定された歳入が徴収し得なくなったことを表示する決算手続き上の取扱いとして不納欠損処理を実施することが望ましい。  | 貸付申請書等の書類との照合・整理作業を行つたうえで、債権管理担当課と協議しながら、死亡・所在不明者の相続人確認や転出先確認等の調査をはじめ、松山市債権管理条例に基づき適切な債権放棄の手続きを進め、可能となつた債権から順次、不能欠損処理を行う。 | 84  |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課 | 内 容   | 意見に対する対応  | ページ |
|-----|-----|---|---|-----|
| 12  | 住宅課 | (意見12)滞納債権の管理方法の見直し<br><br>上記「(a)過年度分が1ヶ月だけ未回収となっているケースについて」に記載のとおり、特定月のみ過年度の未回収残高が残るケースがあり、数千円から多くても1,2万円の債権で、中には2015年や2016年に発生したものもあった。このようにわずかな額だけが未回収となるケースは、適時に対応していればその多くは簡単に回収できたりはするが、現在のようにここまで多くの件数が放置されたまま滞留することはなかったであろう。<br>これに対し住宅課の滞納債権の管理上では、納付指導や連帯保証人への催促について「6ヶ月分の滞納」、退去勧告については「6ヶ月分の滞納」または「10万以上」といった条件があることから「何ヶ月分」の滞納があるか、「いくら」の滞納があるかに注目されており、ここまでの滞納整理において「納期限を超過した期間」が注視されてこなかったことが原因であると考えられる。<br>「金額が小さくとも滞納は滞納である。そこで今後は将来の負担を減らす意味でも、滞納債権の管理方法の見直し、適時の対応を心掛けいただきたい。」   | 滞納整理は初期対応が重要であり、滞納月数や滞納額に関係なく令和4年度下半期より下記の追加方策を講じ滞納債権の管理方法を見直した。<br><br>①2ヶ月毎に口座振替不能情報を参考に注意喚起と引き落とし口座の変更意向を電話連絡で確認。<br>②3ヶ月毎に現年度滞納者情報を参考に電話連絡し、口座振替加入干渉と納付催告を指定管理者と連携して行う。 | 141 |
| 13  | 住宅課 | (意見13)法律専門家や債権回収業者等への滞納債権の回収業務の委託の検討<br><br>上記「(a)弁護士等への滞納債権の回収事務の委託について」に記載のとおり、現在のところ回収困難な状況になっている住宅管理使用料等に関する弁護士等への滞納債権の回収事務の委託はなされていないが、市営住宅の債権の区分は強制徴収公債権ではないため、通常の徴収手続を実施しても使用料債権を回収できない場合は、裁判上の手続きを実施するしかない。入居者については明け渡しに至る過程で債権回収への交渉ができる余地はあるものの、明け渡しにも応じないようなケースでは自力解決は困難になる。<br>そのため、毎年10百万円程度の水準で滞納が発生していることを考えると、コストに見合うのであれば弁護士等外部専門家へ外部委託を検討するべきである。また、明け渡し訴訟に至るような滞納案件は長期化して高額な滞納額となることが多いため、債権回収の比較的早い段階から弁護士等への委託を行い明け渡し交渉も含めて早期解決を目指すことは一定の意義はあると考えられる。<br>他市においても弁護士への回収委託をして実績を出している事例があり、また、サービスなどの一般の債権回収事業者も非弁行為にならない限り選択肢に入る可能性がある。松山市は「債権管理基本方針」の基本方針2「効果的・効率的な債権回収の推進」の活動目標として「自力執行権のない債権回収のための専門家配置や外部委託等の導入」を掲げていることから、松山市はこの基本方針に則り、使用料の滞納債権の回収業務の委託を具体的に検討すべきと考えられる。   | 住宅管理使用料に係る滞納債権の回収事務の委託については、納税課と更なる連携を図り、全庁横断的に実施している弁護士への債権回収委託業務の対象に令和3年度から加えることとした。  | 142 |
| 14  | 住宅課 | (意見14)指定管理者のアンケート結果への対応状況の公表について<br><br>アンケートが無記名である以上は団地全体または市営住宅全体への広い対応にならざるを得ないが、アンケートに寄せられた意見は入居者の数だけ種類も多く、予算も限られていることからすべての要望を解消していくことは難しいであろう。入居者の考え方によっても満足の程度も異なることから、要望の多いものや問題の優先度合いの高いものから対応していくことになる。<br>その結果、指定管理者や松山市もある程度の対応はしているものの、対応がなされず自身の要望が実現しないケースでは無視されているなどの感覚を持たれる可能性も高い。このような状況が続けば、要望が通らないアンケートに対する入居者のモチベーションが下がり、アンケートが形骸化する可能性もある。<br>また、松山市の担当者によれば、アンケートの結果は各団地の自治会長には伝達しているとのことであるが、アンケート後に指定管理者や松山市がどのような対応をしたか、対応しないことに関してどのように判断しているのか、一般的な入居者はおそらくほとんど知りえない状態である。<br>これに関して、アンケートに寄せられた意見の内容、指定管理者又は松山市がアンケートに寄せられた意見に対応して完了した実績、対応中の事案の進捗状況、未対応のものについてはその理由や今後の計画を住民に伝えることが必要ではないだろうか。現在は意見が多かった内容についての注意喚起を、指定管理者が年4回発行する広報誌に掲載し各戸配布しているとのことだが、より具体的な公表等をしていいのではないだろうか。公表の方法は、ホームページ上に載せることや、ある程度の期間ごとに入居者への具体的な説明を行うという方法もある。指定管理者が発行する広報誌での注意喚起程度では従来の状況となんら変わらないので効果的な手段を複数検討する必要がある。<br>アンケートに現れる意見の多さは入居者と指定管理者や松山市とのコミュニケーション不足を示しているように感じられる。アンケートそのもののへの不満があるのはそのためであろう。アンケートへの対応を誠実に行なうことは入居者の満足度向上につながると思われるため、できるだけ早い対応が望ましいであろう。 | 指定管理者が実施する入居者アンケートの結果は、各団地の自治会長に情報提供するだけでなく、指定管理者が年4回発行する「市営住宅管理センターだより」の中で集計結果の概要及びその後の対応状況を公表するほか、必要に応じて適宜、各団地住民へ直接説明を行うなど令和3年度から改善することとした。                               | 147 |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課 | 内 容   | 意見に対する対応  | ページ |
|-----|-----|---|---|-----|
| 15  | 住宅課 | (意見15)市営住宅でのペット飼育について<br><br>「(b)市営住宅での禁止事項について①」に記載のとおり、松山市営住宅ではペット飼育について、糞尿、悪臭、騒音被害問題等から従来から禁止の立場をとっている。また、市営住宅入居者アンケート調査によっても「ペット(犬、猫等)の飼育が禁止されていること」については毎回99%以上の方が「知っている」と回答している。にもかかわらず、アンケート調査の自由回答欄には、毎回多くのペットに関するクレームが記載されている。これははどういう事であろうか。<br>確かに、一人暮らしや高齢者に対して癒しや新たな生きがいを提供すると言う点において、ペットの飼育が有効であることは十分に理解できる。しかしながら、市営住宅入居のしおりにも『動物の飼育は他人の迷惑になりますから絶対にしないこと。(犬、猫、ハト、ニワトリなど)』と明確に記載されている以上明らかな違反行為である。そして、そのほとんどは禁止されていることを知りながら飼育しているのである。多くの入居者はルールに従つて我慢していることを考えると、そのような住民との公平性の問題等も発生しており、速やかに何らかの対応が必要ではなかろうか。そうでなければ松山市の市営住宅においては今後ルール違反者が一層増えて入居者間のトラブルにまで発展することが容易に想像できる。<br>公営住宅はセーフティネットとしての性格を有することから、違反者に対していきなり退去を求めるとは適切でないかもしれないが、他の住民に迷惑を与えることは十分に想像できるので、管理者である市がその状況を把握しながら違反者に対し厳格な対応を行っていくなければならない。<br>そこで、松山市はペットの飼育を認めないという立場を今後も継続する場合は、このままの状態を続けることは許されず、現在飼育している入居者に対してルール遵守を徹底していくための厳しい対応を検討していく必要がある。一方、一人暮らしや高齢者に対してペット飼育が有効であるという世の中の流れを考慮すると、今後は一部の団地をペット可住宅とするという選択肢も考えられるかもしれない。その場合は、家賃負担増や引越し費用の問題、防音防臭設備の設置、ペット可団地内のルールの整備等を自治会も交えて事前に十分に検討しなければならない。<br>松山市や指定管理者は、住民からの通報等を参考にして、巡回訪問や管理人等による一斉調査を行うなど、まずは積極的に実態の把握を行って問題解決の糸口を見出すことが必要であろう。 | 令和4年度から苦情等の個別対応でペット飼育している入居者へは迷惑行為になると適時訪問警告するなどルール遵守の周知を強化した。<br>また、効果的な解決方法の模索のために他市照会を行ったものの公営住宅という性質上、退去命令など抜本的な解決策は見出せなかつたが、引き続き団地自治会と連携してペット飼育の実態を把握し、指導通知を行うなど適切に対応していく。   | 148 |
| 16  | 住宅課 | (意見16)市営住宅での迷惑駐車について<br><br>「(c)市営住宅での禁止事項について②」に記載のとおり、ペットの件と同様に市営住宅内での迷惑駐車についても、市営住宅入居者アンケート調査によって多く指摘されている。ほとんどの入居者がルールに従つて適切に駐車場を使用しているにもかかわらず、アンケート調査において迷惑駐車が毎回指摘されていることを考えると、この問題に対処しないことは松山市として適切な対応とは言えない。<br>迷惑駐車が何度も繰り返し行われている実情を鑑みると、車両所有者に対して注意指導を行うだけでなく、実力行使といった厳しい対策も行いたいところではあるが、上述のとおり法律上そのような対応は難しいとのことであった。<br>しかし、効果的な対策を講じなければ今後も迷惑駐車がなくなる事は期待できず、最悪緊急自動車の走行にも支障をきたすような事態も想定される。そのため、現時点で可能な対応方法は限られているかもしれないが、他の自治体の対応も参考にしながら法律上可能な範囲内でできる限り効果的な対策を検討していただきたい。  | 迷惑駐車している車両のタイヤロックやレッカー移動などの自力救済行為は違法で実施困難である。そのため、入居者への駐車ルール遵守を継続周知し、違反者の指導を訪問対応に変更、車両照会による使用者への注意指導や、団地自治会と連携した契約区画駐車場と来客用駐車場の閉鎖など適正利用対策を強化した。<br>また、その他の共用部用地の迷惑駐車対策は、他市照会を行ったものの法規制を理由に抜本的な解決策は見出せなかつたが、引き続き警察や団地自治会と連携し、迷惑駐車の削減に向け、適切に対応していく。 | 149 |
| 17  | 住宅課 | (意見17)適切な事業区分での支出額計上について<br><br>上記「(a)修繕に係る支出額の内容の検討」に記載の通り、修繕事業の支出として計上すべきとは言えない、建替工事竣工後間もない改修工事が多数発見された。これらの多くは竣工後の利用の中での予期せぬ不具合を直す比較的少額の工事であり、工事全体の金額の割合から見ると明らかに事後の工事であることが問題と言えるほどではなかった。<br>しかしながら、計上されている工事支出が「修繕事業」であることには違和感を覚える。工事完成直後の手直しの工事は本来「建替事業」の予算の中で実行されるべきものであったはずだからであり、適切な事業での予算要求と事業実績の把握をすべきと考えられる。  | 今後実施予定の建替事業においては、今回実施した建替事業に係る実績を加味したうえで、適切な事業区分で支出できるよう予算計上段階からの対応を行う。   | 150 |

## ＜令和2年度＞ 包括外部監査 意見に対する対応

### ●監査テーマ『歳入業務及び債権管理業務並びにその関連支出事務の執行及び運営管理について』

| No. | 対象課 | 内 容   | 意見に対する対応  | ページ |
|-----|-----|---|---|-----|
| 18  | 管財課 | <p>(意見18)市有地上に存する空き家への対処について</p> <p>上述の「(c)放置された空き家の現状について」に記載の通り、管財課が所管する松山市の市有地(貸地)上に存する空き家の中には損傷が見られる家屋が含まれている。一方、住宅課が実施した空き家の不良度ランク判定の対象の中に、上記の空き家も含まれており、6件中5件がランクC、1件がランクEとなっている。</p> <p>しかしながら、監査人が管財課にヒアリングを実施した際(令和3年1月時点)においては、上述の市有地上の空き家に関する不良度の判定結果を管財課が把握しておらず、市有地上の空き家へ対処として「空き家の所有者への連絡を取ること以外の具体的な対処方法が決まっていなかった。</p> <p>もし「ランクE」であること、つまり倒壊の危険性があり解体などの緊急措置の必要性が高いことがわかつていれば、倒壊の危険度が高い空き家に対して危険防止のための応急措置をすべきかどうかの客観的な判断が可能となる。また、市有地上の空き家の所有者に対して、倒壊の危険性とそれに対処するべき責任が所有者にあることを伝え、客観的な根拠に基づいた指導ができるであろうし、災害等による倒壊時に避難の妨げとなる空家であることがわかれれば住宅課が所管する解体費用の補助金の支給要件を満たす可能性が高いことも伝えられるであろう。そのような積極的な指導によって不当に放置された空き家の解体が実現すれば有効活用できない市有地を生かすことができるはずである。</p> <p>結果として、空き家の解体が実現するかどうかは空き家の所有者が管理責任を果たすかどうかによるのだろうが、今後管財課は住宅課の持つ客観的な情報を入手して、市有財産の管理に有効活用できるように努めていただきたい。</p> | <p>空き家の実態調査(不良度判定調査等)は、松山市空家等対策計画策定や見直しの基礎資料のための調査であり、空家法等で定期的に行う調査ではありません。</p> <p>平成27年度に実施した実態調査の不良度判定の結果は管財課へ提供を受け、情報を共有しています。</p> <p>今後、対応が必要な事案が発生した場合には、住宅課と情報を共有し適正な市有財産の管理につなげます。</p> | 167 |