

区営住宅使用料の収納に係る不適切な事務処理について

区営住宅使用料の収納に係る不適切な事務処理について、以下のとおり、調査結果、今後の対応及び再発防止策について報告します。

1 概要

区営住宅使用料（以下、「使用料」という）の滞納分については、債権の管理に関する条例等に基づき、債権管理を行う必要があるが、本事案については、住宅課職員が入居者の過去の使用料について未納（滞納）であるにも関わらず住宅統合管理システム（以下、「住宅システム」という）で納付済処理（以下、「消込」という）を行っていたほか、入居者の未納の使用料について、請求額を住宅システム上で減額することで滞納額を減額していた。住宅システムから削除されたこれら滞納分については、例年、出納整理期間に行っている調定額の調整に合わせて財務会計システム上で減額処理が行われていた。

その結果、本来は収入未済として適正に債権管理すべき使用料の情報や入居者の情報が削除され、未納の使用料の収納等ができない状況となっていた。

2 経過

- 令和6年2月19日、令和5年度行政監査に係る調査の過程において、通常の事務処理と異なる不自然な消込が判明、住宅課内で内部調査を開始
- 令和6年2月29日、職員へのヒアリングを実施
- 令和6年3月5日、予算特別委員会開会前に区議会へ本事案についての報告（第1報）
- その後、本事案について引き続き調査を実施

3 不適切な事務処理の内容

不適切な事務処理を行った時期、件数、金額については下表のとおり。

処理が行われた時期	平成28年4月、平成30年8月、平成31年3月、 令和3年5月・8月、令和4年5月
処理が行われた件数、金額	7件 1,168,295円 (内訳) 納付状況进行操作したもの 4件 700,900円 使用料の請求額进行操作したもの 3件 467,395円

また、以上の7件について、例年、出納整理期間中に行っている調定額の調整に合わせて減額調定が行われた。なお、本事案は、使用料の滞納分について回収の見込みがないと担当職員が判断し、消込を行ったものであった。

4 当該事案への対応について

当該事務処理により減額調定が行われた使用料については、令和5年度中に改めて増額調定を行った。今後は、債権の管理に関する条例等に基づき債権管理を行っていく。

なお、使用料は非強制徴収公債権として取り扱っており、個別の債権ごとに債権の管理に関する条例第13条に該当する事由の判断を行い、一部の債権について時効等により不納欠損処理を行った。

債権管理を行うもの	3件 726,545円
不納欠損処理を行ったもの	4件 441,750円

5 原因と再発防止策

当該事務処理が発生した原因として、職員のコンプライアンスや適正な債権管理の知識の低さ、適切な事務処理についての理解が不十分だったこと、ベテラン職員が単独で事務を処理し係内での情報共有が図られていなかったことが挙げられる。また、係内において事務改善、見直しの機運がなかったため、不適切な事務処理が明らかになることがなかった。

再発防止策として、点検体制の見直しや事務改善を行うとともに、こうした事案を繰り返すことのないよう、職員への教育・研修の充実、強化を図る。また、職員が単独で入居者対応を行うことの無いよう係内の情報共有を強化するほか、マニュアルの整備・活用、各種ログのチェック等、適切に事務処理が行われる環境を整備するなど、以下のとおり取り組むこととする。

(1) 操作ログ点検の充実・強化

- ・毎月、財務会計システムと住宅システムの納付金額の突合、住宅システムにおける消込の操作員、操作日のログの確認、結果の記録（令和6年4月分より実施）
- ・入居者の所得変動による使用料の減額や再認定申請によらず、使用料を変更した記録がないか毎月のログの確認、結果の記録（令和6年4月分より実施）
- ・管理職も事務処理内容等へ関与する環境を構築（令和6年4月分より実施）

(2) 事務処理の見直し

- ・使用料の調定、滞納整理に係るマニュアルの見直し、各事務処理手順の明確化（令和6年5月作成）
- ・毎月、未納者の情報共有を行うことで組織として未納者の対応の実施（令和6年4月より実施）
- ・出納整理期間に一括して実施していた調定額の増減処理の事務処理の見直し（令和6年4月より実施）

(3) 職員に対する研修の実施

- ・公務員倫理、情報セキュリティに関する研修を毎年度当初に実施（令和6年4月に実施）
- ・自治体債権の管理・回収に係る研修を受講するとともに、受講者による課内研修を実施（令和6年7月・12月に受講予定）

(4) 住宅システムの改修

- ・住宅システム上の対策について事業者と協議し、対応可能なものから随時改修を実施

6 その他

- ・職員の処分：本事案の調査結果を踏まえ、人事部門において、事実確認の上、厳正に対応する予定。
- ・行政監査での意見への対応：行政監査における区営住宅の保証金の収納や日常の維持管理等に係る監査の意見を踏まえ、必要な措置を講じる。