

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、静岡県知事から包括外部監査結果に基づく措置について通知があったので、次のとおり公表する。

平成29年10月27日

静岡県監査委員	青	木	清	高
静岡県監査委員	城	塚		浩
静岡県監査委員	吉	川	雄	二
静岡県監査委員	佐	野	愛	子

1 包括外部監査の特定事件

平成28年度

「債権管理の財務に関する事務の執行について」

2 措置の内容

別冊のとおり

平成 28 年度包括外部監査結果に基づく措置

注 1) 表中「監査結果」欄の見出し記号は、H28 年度包括外部監査結果報告書の記号を表記

監査結果			措置の 実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容	報告書の該 当ページ				
A 県税						
【静岡財務事務所、沼津財務事務所、浜松財務事務所】						
意見	<p>ア 徴収可能性による分類について</p> <p>県税システムでは、債務者に関する様々な情報（本税や延滞金などの金額、時効完成日や預金等の財産調査実施日などの日付、債務者の概況や納付状況などの特記事項に係るデータなど）を管理して、効率的な滞納整理の進行管理に利用されている。</p> <p>現状の限られた人員で、更に滞納処分を進め、収入率を向上させるためには、優先順位を設定し高額案件や徴収困難案件について、どのような方針で滞納整理を進めていくのか、納税課全体の課題として共有し、組織的に進行管理を進めていくことが有効であると考えられる。このための手段として、当該システムに徴収可能性による分類、例えば、納税折衝や財産調査の結果に基づき、①徴収可能な案件、②徴収困難な案件、③徴収不能な案件という分類情報を持たせて、活用してはどうだろうか。当該システムから、徴収困難な案件リストを出力して、このうち高額な案件を中心に上位者が集中してヒアリングを実施し、具体的な滞納整理の方針について助言・指導を行うなど積極的にかかわることにより、より効率的な滞納整理に繋がるものとする。</p> <p>また、現状抱えている滞納案件のうち、今後、実際にどれだけ徴収可能なのか、件数及び金額ベースで全体の状況を一覽で</p>	P22	措置完了	現在の滞納整理方針の区分を分析し、徴収可能性による分類を行うこととした。		税務課

	把握することが可能となり、全体の滞納整理方針や計画策定に活用するなどメリットは大きいのではないかと考える。					
意見	<p>イ 明確な整理方針の記載について</p> <p>滞納が発生した場合、担当者は債務者に対して、電話連絡や預金等調査、納税折衝等を行い、県税システムの「経過記事登録メニュー」に、その内容や結果を記載し保存しているが、経過記事一覧を閲覧したところ、各種調査の結果は記載されているものの、その結果を受けて今後どうしていくかなどの結論・方針が記載されていないものが散見された。</p> <p>調査結果が判明した都度、上司と相談して今後の滞納整理方針を決め、「滞納整理方針登録メニュー」で分納管理、財産調査、差押えなどの項目を入力しており、経過記事一覧に滞納整理方針の記載がなくても、調査結果を受けて、今後の滞納整理方針の検討、見直しを行っているため、当面は問題ないと考えられる。</p> <p>しかし、滞納整理が長期にわたる場合、担当課内での情報共有や正確な引継の観点から、当該経過記事においても、調査結果に対する結論・方針を残し、過去からの経緯や整理方針がわかるようにしておくことが望ましいと考える。</p>	P22	措置完了	経過記事について、特に滞納期間が長期にわたる場合など、必要に応じて、経過記事の末尾に、留意事項を記載することとした。		税務課
B 税外未収金						
1 総論						
意見	<p>ア 財産調査に係る調査事項等の統一について</p> <p>財産調査において、債権管理簿の様式は定められているが、担当者が任意で必要事項を判断して記録している。このため、担当者や所属によって、財産調査における調査内容やその記録状況にバラツキが見られた。</p> <p>所属や担当者に左右されな</p>	P41	措置対応中	<p>債権管理簿における財産調査の記載事項を、調査年月日、調査方法、調査相手、調査結果、調査内容等と定め、債権管理マニュアルを改訂する。</p> <p>併せて、下記の調査先に対する財産調査の基本的方法を登載する。</p>	H30.3	管財課

	<p>い、効率的かつ的確な財産調査を実施するためには、債権管理簿に記載する財産調査の実施内容について記載事項を定めておくことが必要と考える。</p> <p>併せて、基本的な調査方法等を示すことにより、更なる調査の質の向上を図ることができると思う。</p>			<p>(調査先)</p> <p>①官公署への照会(法務局、市役所、裁判所等)</p> <p>②金融機関調査</p> <p>③就業先調査</p> <p>④保険会社 ほか</p> <p>なお、私債権については、県には強制力を持つ調査権がなく、財産調査が難しい現状への対応を考える必要がある。</p> <p>具体的に、当該債権の発生時(貸付時、給付時)において、「財産調査の同意書」を求めることの可否及び具体的な手法について、各制度所管部局の意見を踏まえて検討、調整する。</p>		
意見	<p>イ 徴収体制の強化等について</p> <p>正規職員の多くが、徴収業務と他の業務を兼任しており、徴収業務への従事経験がない職員も見受けられた。</p> <p>税外未収金は、債権回収の様子が様々で、特に、非強制徴収公債権や私債権については、税との共通点が少ないため、県内部に制度に習熟した職員が少なく、債権管理の水準を十分に確保できていない状況である。</p> <p>今後、県が収入未済額の縮減を進めるに当たっては、税外未収金全般の実務に通じた専門的な人材を育成することが肝要である。</p> <p>具体的には、管財課に、県税や他債権の徴収業務の経験がある再任用職員等を配置し、当該職員が専属で各部局の徴収業務の相談や実際の徴収業務への同行、司法手続の共同実施などの支援を行うことで、実際の業務に従事しながらノウハウを蓄積していくことが可能となると考える。</p> <p>また、平成28年度から試行している債権の共同管理の範囲を広げていくことでも、上記と同</p>	P41	措置 対応中	<p>税外未収金は、債権発生の原因である各種貸付・給付等制度ごとに、その趣旨、対象者、内容が異なるが、いずれの制度においても共通的に、回収時期・方法は、下記2段階的に考えられる。</p> <p>【第一段階】</p> <p>相手からの自主的な返済を求める時期においては、債務者が債務の発生原因である制度の趣旨等を理解、納得することが不可欠である。</p> <p>このためには、まずは、制度を熟知している所管部局から債務者に対して、その内容を丁寧に説明することが必要不可欠であり、管財課はこの所管部局からの働きかけを支援していく。</p> <p>【第二段階】</p> <p>債務者による自主的な返済が困難な場合の解決策の一つとして法的措置の実施が考えられる。</p>	H30.3	管財課

<p>様の効果が得られると思われる。</p> <p>これらの取組により、実務に即した共通マニュアルの整備、研修、継続的な業務支援等、実際の現場で使える形で、各部局へノウハウを還元することが必要であると考ええる。</p>			<p>この場合、債権の発生原因である各種制度の差異に関わらず、訴訟手続としてはほぼ同一であることから、専門性を持った職員による対応も効果的と考える。</p> <p>現在管財課では、債権の共同管理を試行しているが、その中で、既定の債権回収方法を実直に実施することの効果を確認できるとともに、現回収方法の問題点、限界も把握しつつある。</p> <p>試行中の共同管理における知見を基に、まず、年度末までに、「第一段階」の内容に関して、債権管理マニュアルを改訂するとともに、「第二段階の制度」の具体化を視野に、法的措置などを検討、調整する。</p> <p>専門的職員の配置を含めたマンパワーの充実について、上記の取組の延長線において検証する。</p> <p>なお、現状、専門性を持った職員の育成として、下記の研修等を実施済である。</p> <p>①実務研修の開催</p> <p>平成29年6月27日に各所属の債権管理担当者を対象に、強制徴収できない債権の実務を中心とした研修を行った。</p> <p>参加者：63人</p> <p>※アンケート回答者56人中、48人(85.7%)が大変参考になる又は参考になると回答。</p> <p>②税務研修への参加</p> <p>強制徴収公債権の徴収について徴収技術を向上させるため、税務課の協力を得て、各所属担当職</p>	
---	--	--	---	--

				<p>員が税務研修に参加した。平成29年6月20日に富士財務事務所、6月22日に静岡財務事務所にて開催され、11人が参加した。</p> <p>また、専門性の補完として、外部委託の実績、効果を各部局に説明する。</p>		
意見	<p>ウ 延滞金（遅延損害金）の管理について</p> <p>延滞金（遅延損害金）について、元本の完納後に調定を行うことを理由に、延滞金（遅延損害金）の発生が予定されているにもかかわらず、元本完納までの間、定期的に算定が行われていないケースが見受けられた。</p> <p>債権管理は延滞金（遅延損害金）も含めた債務の完済を目標とするものであり、元本完済までの間に債務者が延滞金（遅延損害金）の発生を認識することができないことで、実際の徴収時において、トラブルの要因となることも懸念されることから、定期的に延滞金（遅延損害金）を算定し、債権管理簿に登載して管理すること及び通知等の方法により債務者に延滞金（遅延損害金）の存在を認識させることが必要であると考え</p>	P42	措置 対応中	<p>管財課における土地貸付料の滞納に対して、年2回実施している集中滞納整理期間において延滞金を算定し、通知等の方法により債務者に延滞金の存在を認識させる取組を始める。</p> <p>また、管財課での取組状況を踏まえた上で、債権管理マニュアルへの記載を検討する。</p>	H30.3	管財課
意見	<p>エ 不納欠損処分 の推進について</p> <p>私債権は、消滅時効期間が経過したことのみで債権は消滅せず、債務者が時効の援用を行うことで時効が完成することとなる。</p> <p>今回の実地監査において、複数の債権において、消滅時効期間が既に経過しているが、債務者との連絡が取れず、時効の援用が行われないため、不納欠損処分ができていない状況が見受けられた。</p> <p>消滅要件を満たすことができ</p>	P42	措置 対応中	<p>他県の事例（17都道府県からマニュアル等を収集済）を参考にして、債権回収マニュアルにおける徴収停止、履行延期等に関する記載をより実践的なものに改訂する。</p> <p>具体的な例示として、債務者（個人）の所在不明等が条件になる徴収停止について、「所在不明」を判断するために必要な条件（手続）として、下記①～③の全てに当てはまることとして検討し</p>	H30.3	管財課

	<p>ない債権の多くは、かなりの長期間にわたり債務者との接触が取れず、所在不明であるケースや、債務者との接触が取れている場合でも資力が乏しいことが多く、債務の完全な履行が困難であり、県が債権を持ち続けても費用対効果が上がらないと推測される。また、これらの債権が積み重なることで、今後も収入未済額が増加していくことが懸念される。</p> <p>各部局ではイで述べたとおり、任意回収の場面における債権管理の水準を高めることにより、回収困難な債権の処理方針を早期に決定して、徴収停止、履行延期等の具体的な措置を速やかに行い、将来の不納欠損を遅滞なく行えるようにすることが重要であると考えます。</p> <p>現在、債権管理マニュアルには、徴収停止の判断のポイントが「例示」されているが、具体的な手続や必要書類等について詳かではない。</p> <p>今後、管財課において、私債権の不納欠損処分を進めている他県の先行事例を研究する等により、不納欠損に至るまでの実態調査のノウハウや徴収停止の判断基準などについて、より具体的で実践的な内容のマニュアルに改善していくこと、併せて、各所属がマニュアルを運用するに当たっては、実務支援に積極的に取り組んでいくことが必要と考える。</p>			<p>ている。</p> <p>①住民票を取得して確認した住所を含め、把握している全住所に特定記録郵便などで郵送しても返送される。</p> <p>②電話番号が把握できない、又は日、時間や電話を変え、相当回電話しても応答がない。</p> <p>③把握している住所を訪問しても居住していない、近隣者への聞き取りを行っても消息が不明。</p> <p>なお、共同管理で対応した案件に徴収停止の対象と判断される事例が出てきている。その事例を各部局に説明していく。</p>		
意見	<p>オ 口座振替制度導入の推進について</p> <p>口座振替制度は、納入者が金融機関に出向く手間を省き、納期限の失念による未納などの人為的なミスを防止することができるなど、債権の納期内納付の推進に当たって極めて有効な制度であるが、税外未収金については、一部の債権のみへの導入にとどまっている。</p> <p>その要因として、現在は全て</p>	P43	検討中	<p>口座振替に関して現在は、県税(自動車税、個人事業税)、県営住宅使用料、母子父子寡婦福祉資金貸付金償還金、道路占用料、高等学校授業料、高等学校奨学金返還金において、口座振替制度が導入されている。</p> <p>口座振替制度の導入により、納期内納付率の向上等に一定の効果が認め</p>	H29.12	会計指導課

	<p>の債権において、システム処理による口座振替が可能となっていることを各部局が知らないなど、周知が十分に行き届いていないことが推測される。</p> <p>口座振替制度の導入の促進により、納期内納付率の向上が見込めるだけでなく、督促事務等の業務量減による債権管理事務の効率化など多くの効果が見込めることから、各債権の性質と導入効果を精査した上で、全庁的に一層普及させることが望ましいと考える。</p> <p>このために、制度の運用及びシステムを所管する出納局が、口座振替制度導入に係る具体的なマニュアルの作成や相談対応などの支援を積極的に行っていくことが必要と考える。</p> <p>また、管財課においては、出納局に協力して、税外未収金に係る口座振替制度の導入について各部局へ周知していくことでこれらの取り組みが一層推進されるものとする。</p>			<p>られると考えられることから、各債権の性質と導入効果を精査した上で、制度導入のための手法を示すマニュアルの作成や相談対応などの支援を行っていく。</p>		
			措置 対応中	<p>各部局の債権管理担当課長が情報交換を行う税外収入債権管理調整会議を利用し、出納局と協力して、各部局検討の上、効果が見込める場合は口座振替制度を導入するよう要請を行う。</p>	H29.9	管財課
B 税外未収金 2 退職手当返納命令債権						
意見	<p>ア 債権の回収に向けた継続的な協議の実施について</p> <p>自宅の土地等の不動産の所有を確認しているが、未分割共有になっているなどの理由により、資産の売却等、返納のための具体的な対応が図られていない。これらの資産等については、毎年度、登記簿等を取得し所有状況を確認するとともに、資産売却等により債務を返納するよう継続的に協議を行っていくべきである。年金収入による返納だけでは債権全額を回収する手法として現実的ではない。</p>	P46	措置 完了	<p>資産等に係る登記簿等を平成29年6月及び7月に取得し、所有状況に変動のないことを確認した。今後も引き続き所有状況を確認していく。</p> <p>また、平成29年6月に実施した債務者との面談において、資産売却等による債務の返納について話し合いを行ったところである。今後とも、債務者と継続的に協議を行っていく。</p>		人事課
意見	<p>イ 遅延損害金の管理について</p> <p>実際の返納額は遅延損害金の発生額未満であり、実質的な債権額は年々増えている。分割返納させるケースでは、債権管理簿に遅延損害金の額を記載する</p>	P46	措置 完了	<p>債権管理簿に遅延損害金の額を記載するとともに、平成29年6月12日付けで債務者に対し書面により通知を行った。また、平成29年6月に実施</p>		人事課

	とともに、毎年度、債務者に対して、書面により通知して遅延損害金の発生について認識させるべきである。			した債務者との面談において、遅延損害金を含めた要返済額を改めて示し説明したところである。今後とも、遅延損害金を含めた要返済額を示した上で、返納に向けた協議を行っていく。		
B 税外未収金						
3 土地貸付料						
意見	ア 債権管理簿のファイリングについて 債権管理簿を通覧すると、債務者によって、または、年度によってファイルされていない資料が散見された。担当者が誰であるかにかかわらず一貫性のある債権管理を行うためには、債権管理簿ファイルに綴るべき資料を明確にし、整理を徹底するべきである。	P55	措置 対応中	新たに作成する個人状況票を表紙として債権者の債務承認・納付確約・分納計画等の履歴を確認できるようにする。 具体的に債権管理簿ファイルに綴る資料として ①個人状況票 ②債権管理簿本体 ③記録簿（決裁覧を設け確認と情報共有を行う。直近1ページのみを綴り別に概要版を作成） ④基礎状況調査書 ⑤貸付地・自宅の位置図を予定している。	H30.3	管財課
意見	イ 貸付料の納付方法について 土地貸付料は年1回の前払いが基本とされ、納期限を過ぎて納入した場合及び分割納付する場合のいずれも、貸付年度中に支払いを完了しても遅延損害金を徴収している。年額を一括前払いする制度が資力の乏しい契約者にとって納期内納付が叶わない一因であることが推測されるため、収入未済金及び納期後納付に伴う遅延損害金の発生を抑制するために、年一括納付が困難な契約者にも配慮して、契約上も分納を認めることを検討すべきである。	P55	検討中	次回更新時（31年3月）に合わせ、希望者には年6回を上限に分割納付を認める契約を締結できるよう、条例、規則等に照らして、必要な確認と調整を行う。	H31.3	管財課
意見	ウ 滞納者からの分納計画書の徴収について 分納計画書の提出が必ずしも徹底されておらず、分納計画書	P56	措置 対応中	滞納者（債務者）自らが分納計画書の作成に携わることによる「宣言効果」が発揮されるよう、	H30.3	管財課

	<p>の提出なしに分納の納付書を発行されている者が見受けられ、滞納者の納付意識低下の一因になっていると思われる。分納を確実に履行させるためには、分納計画書の提出及び計画の履行を滞納者に周知徹底し、規則的な納付を意識づけることが重要である。</p> <p>また、分納計画書の履行状況を確認し、迅速に催告をすることで、収入未済額の増加を抑えることを検討すべきである。</p>			<p>分納計画書の基本フォーマットを作成し、滞納者(債務者)が必要事項を記載し、署名するような手法を検討し、実施する。</p> <p>分納実施に当たっては分納計画書の作成を徹底するとともに、過年度未収金が発生している者については財産調査同意書の提出を求める。</p> <p>なお、履行状況の確認・迅速な催告のため、これまでも行ってきた年2回の臨宅に加え、29年5月から電話催告を月1回の頻度で行うようにした。</p>		
意見	<p>エ 連帯保証人の設定又は担保の提供の検討について</p> <p>本来、契約者に対して、連帯保証人を付けること又は担保の提供を要求すべきであると考え。本件については、収入未済となっているケースに限定して、定期的な契約更新時に連帯保証人の設定を要求するか、又は収入未済額に係る債務の履行延期特約を結んで担保を提供させるのが実務的であると考え。</p> <p>高齢化した契約者については、就労している子がいるのであれば、早い段階で、子を連帯保証人にして、子に土地貸付料の支払いを意識づけるとともに、親に支払遅延の兆候があれば、存命中に契約を子に変更させるなどの措置を図っていくことも収入未済額の増加を食い止める手段として有効であると考え。</p>	P56	検討中	<p>次回更新時(31年3月)に間に合うよう、方針を決定するための他県調査を準備中である。</p> <p>高齢化した契約者対策としては、滞納が発生しなくとも、年1度は連絡をとり契約者の状況を把握するとともに、必要に応じ、契約者を子に変更するよう促していく。</p> <p>なお、契約当初になかった連帯保証人の設定又は担保の設定に際しては、法的な限界とリスクを的確に把握する必要があることから、平成29年8月に県顧問弁護士への法律相談を実施した。相談の結果、設定に関しての強制力はないとのことであるが、債務者への問題意識の提起として、今後、設定の働きかけは行っていく。</p>	H31.3	管財課
意見	<p>オ 法的措置の実施の検討について</p> <p>生活状況等を精査し、弁護士を介入させたとしても費用対効果の面から効果があると見込まれる高額滞納者については、法</p>	P57	措置対応中	<p>債務者Aについては、現在、費用対効果を勘案した建物の処分について必要な調整を行っているところである。</p> <p>具体的に、本人及び子</p>	H31.3	管財課

	<p>的措置を前提とした、弁護士による督促等について実施を検討すべきである。</p> <p>特に「(3)⑥高額滞納者の状況」に記載した債務者Aについては、悪質な契約者であることが伺える。また、滞納金額も多額であり、今後も回収できる可能性は低いと考えられ、現在、本人は契約している土地に居住もしていないため、契約を締結し続ける理由も希薄であることを踏まえ、早急に法的措置に踏み切るべきである。</p>			<p>と交渉し、建物処分については県の方針に従うこと、財産調査に協力することの同意を得た段階であり、具体的な解決の道筋が見えつつある。</p> <p>同時並行で法的措置も視野に入れつつ、まずは、現在の対応を進めたい。</p> <p>なお、徴収体制等の強化のためには、法的措置を考える必要があることから、滞納者の生活状況を改めて調査しながら、現在、対象とすべき者の選定を行っている。</p>		
<p>B 税外未収金</p> <p>4 産業廃棄物現状回復事業代執行費用返納金</p>						
意見	<p>ア 債務者の区分方法の整理について</p> <p>債務者の区分方法について、口頭により担当者間で申し合わせているに過ぎず、文章化されていない。</p> <p>特に、担当者の引継が繰り返されることで、前任者と後任者の区分方法にズレが生じ、ひいては課内の担当者間での区分にズレが生じるなど、区分方法が曖昧になる可能性が高い。債務者の区分方法をその区分に応じた基本的な回収方法（アプローチ方法）と併せて、文章化することが望ましい。</p>	P62	措置 対応中	<p>文章化する際に必要となる項目、関係機関との連携の方法、資産状況や納付状況に応じた債務者への対応方法等について、多方面から検討している。</p>	H29.12	廃棄物 リサイ クル課
<p>B 税外未収金</p> <p>5 生活保護費返還金等</p> <p>【賀茂健康福祉センター】</p>						
意見	<p>(ア) 債権管理簿の管理方法について</p> <p>債権管理簿を通査した結果、ファイルされている資料や順番が統一されていない状況が確認された。債務管理に必要な情報等を整理した上で、ファイルすべき資料、順番等について統一したルールを設けることが望ましいと考える。</p>	P70	措置 対応中	<p>債権管理簿の管理方法については、各センターと協議の上、整理していくこととする。</p> <p>債権管理簿に綴る資料及び順序については、債権管理表を始め、調定票写し、費用返還・徴収決定通知書写し、納入通知書写し、関連ケース記録写し、挙証資料写し、督</p>	H30.3	生活 保護課

				促状写し、催告書写し、返還誓約書等写し、扶養義務者図、戸籍等とし、債権管理マニュアルに盛り込んだ上で、債権管理簿の再編綴を行う。		
意見	<p>(イ) 債務者に係る基礎状況調査書の作成について</p> <p>ケース記録票を通覧することで債務者の状況が分かる仕組みになっているが、債権回収が長期間にわたるケースにおいては、ケース記録票が数枚にわたるため、債務者の現況が一目で把握しづらい。</p> <p>引継や、担当者以外が債務者の現況を把握する際に、一目で本人の現況が把握できる資料として、基礎状況調査書を定期的に作成・更新して債権管理簿ファイルの先頭に綴じ込んでおくことが望ましいと考える。</p>	P70	検討中	<p>県地域福祉課と協議の上、全県で様式を統一した債務者の概要がわかる書類を作成し、債権管理簿の先頭に綴ることとする。</p> <p>記載項目としては、債務者氏名、現住所、生年月日、保護開始・廃止日、ケース格付け、生活状況（単身か複数か、居宅か入院入所か等）、収入状況、資産・債務状況等を現行の債権管理簿に盛り込み、基礎状況調査書の作成と同等の効果を得られるようにする。</p> <p>内容の更新については随時の加筆修正で対応するほか、概ね1年程度の周期で債権管理表の更新に併せて様式を更新作成する。</p>	H30.3	生活保護課
意見	<p>(ウ) 債務者に合わせた返還計画の作成について</p> <p>債務者の状況調査として、資産の状況や扶養者等の情報は入手しているものの、他の債務の状況については実際にどの程度の債務があるかにまで踏み込んだ上で返還計画が作成されていない状況であった。</p> <p>債務者のほとんどは生活困窮者で返還計画どおりに返済することは難しい状況にあると思料されるが、滞納が長期に及ぶと返還意識が薄れ、より回収が困難になることが予想される。たとえ月に1,000円でも返済させることで、債務者に返還意識を持たせ続けることが重要である。</p> <p>当該観点から、他の債務がど</p>	P71	措置対応中	<p>債務者の個々の収入や債務状況を的確に把握し、それぞれの状況に合った返還計画を作成する必要がある。</p> <p>本ケースについては、他の債務との関係を踏まえ、毎月継続した納付の可能な返還計画について債務者と相互確認する。</p>	H30.3	生活保護課

	<p>の程度あるかを把握した上で、少額でも毎月返済させるような返還計画を作成し債務者と合意を図るべきであると考え。</p>					
意見	<p>(エ) 債権管理における回収可能性に応じた債権分類の方法について</p> <p>返還金等の債権管理において、色別スクリーニングを導入し、返還金等の納付状況に応じて指導方針や調査方針を定めることで、早期回収の必要性がより高い債権について、回収管理の更なる重点化を行う債権管理方針をとっている。</p> <p>現状は回収実績による債権分類のみが検討されているが、年齢が低いほど将来の回収見込は高く、債権金額が高いほど回収費用に対する効果が高いと考えられるため、例えば債務者の年齢による分類や債権金額による分類を実施することも考えられる。</p> <p>このような効率性の観点もスクリーニングの分類判断基準に入れることで、より有効な債権管理を行うことも可能であり、検討が望まれる。</p>	P71	措置 対応中	<p>分類方法について、以下のとおり分析、対応する。</p> <p>①年齢による分類について、年齢が低いほど将来の回収見込が高いため、催告の効率性を得られる。一方、年齢が高いほど貸し倒れリスクが高いため、回収を早期に行うことの効果が大きい。よって、年齢そのものによる催告の効果の優劣はつけ難いと判断する。</p> <p>しかし、年齢別の収入状況に着目したとき、年齢が低いほど就労収入を得ている傾向がある。就労収入を得ている被保護者にあたり勤労控除が算定されるため、1回の分割納付額を高く設定できることから、催告による回収効果が高いと言え、分類によって効率性を得られると考える。</p> <p>以上の分析から、債務者の就労収入の有無に着目して、今後債権分類に就労収入の有無による判断基準を導入し、催告及び納付指導に反映させることとする。</p> <p>②債権金額による分類について、債権金額が高いほど回収費用に対する効果が高いとされているが、催告により一括納付を期待できる場合はそのとおりである。しかし、実際には</p>	H30.3	生活 保護課

				<p>一括納付されることは稀であり、債権金額の多寡に関わらず少額の分割納付となることがほとんどである。よって、債権金額の多寡により一回の催告による回収金額の差はあまりつかないと予想され、回収費用に対する効果に大差はないと考えられる。</p> <p>以上の分析から、債権金額による分類の導入についてはもう少し検討を加えることとする。</p>		
意見	<p>(オ) 生活保護費の返還に係る初動対応について</p> <p>債務者のうち生活保護法第63条により保護費の返還を決定した者について、不動産の売却の情報を把握していたが受給者から不動産売買契約書の入手ができなかったために返還金の認定に3年以上かかり、かつその後回収が行われていないケースがあった。当該ケースでは文書による提出指示やケース診断会議が適時に実施されていなかった。</p> <p>受給者の健康状態など一定の配慮が必要であった事実はあるものの、売却の情報を把握した早期の段階で、受給者とのコミュニケーションをもっと密に行うべきであったと考えられる。また、書類の入手が困難な状況となった早い段階で、文書催告やケース診断会議を行い、場合によっては保護の停止措置をとることが必要であったと考えられる。</p>	P72	措置 対応中	<p>資力具現化や収入未申告の事実発覚後速やかに、被保護者との接触、事実確認や調査を行う。収入が多額（100万円以上）に上るケースや調査の長期化が見込まれるケースについては事実発覚後速やかにケース診断会議を行い、実施機関内での情報共有を図るとともに対応方針を決定する。</p> <p>案件により調査が長期化する場合も迅速かつ継続的な調査を行い、必要に応じて訪問格付も見直す。調査に協力が得られない場合は法第27条に基づき調査に協力する旨の指導指示を行い、指導に応じない場合は法第28条ないし法第62条に基づき保護の停止を検討する。</p> <p>また、以上のことを債権管理マニュアルに盛り込み、適時適切な対応がとれるよう実施機関内で共有する。</p>	H30.3	生活 保護課
意見	<p>(カ) 回収可能性に応じた債権管理の導入について</p> <p>「④独自の取組」に記載した色</p>	P72	検討中	<p>賀茂健康福祉センターにおける平成28年度の取組の結果を確認、検討</p>	H30.3	地 域 福祉課

	別スクリーニングの取組については、他の健康福祉センターでは導入されていない。今後、賀茂福祉センターでの取組の効果を検証した上で、有用な管理方法であることが確認できれば、他の健康福祉センターとも連携を図り導入を検討することが望ましい。			し、実際に効果があったことが確認されれば、他の健康福祉センターと協議の上、各センター共通で導入を検討する。		
意見	<p>(キ) 健康福祉センター間の債権管理方法の統一について</p> <p>債権管理方法が健康福祉センターごとで異なり、統一性が見られなかった。</p> <p>健康福祉センター間の連携を図り、各健康福祉センターで、他のセンターがどのような管理を実施しているか協議する場を設け、その中で最も有効かつ効率的な管理方法を採用し、これらを取りまとめて県の統一的な債権管理方針を策定するべきである。</p>	P72	検討中	各健康福祉センターの債権管理方法について協議する会議を開催し、債権管理に関する規定や事務手順、書類の様式などを統一的に整備する。	H30.3	地域福祉課
B 税外未収金 5 生活保護費返還金等 【東部健康福祉センター】						
意見	<p>(ア) 債権管理簿の記載について</p> <p>債権管理簿を閲覧したところ、履行期限は、債権発生当初に設定された日付が記載されており、返還計画表に基づく納入予定日が記載されていなかった。債権管理をより効果的に行うために、納入予定日と実際の納入年月日との乖離を確認できるよう、債権管理簿の履行期限欄に納入予定日を記載する必要がある。</p> <p>また、債権管理簿には督促状や催告状の発送など債務者との交渉状況を記録することになっているが、当初の督促状の記録がされているのみで、その後の交渉状況が記載されていないケースがあった。各債務者の債権回収に関する情報が、債権管理簿を見ても把握できない状態である。債権管理をより効果的</p>	P73	措置対応中	<p>分割納付を承認している債務者については、分割承認の際に作成する分割返済計画書に基づく分割納入予定日を債権管理簿に記載する、又はその写しを編綴し、納入予定日と実際の納入日との乖離を容易に把握できるようにする。</p> <p>また、債務者との交渉状況については、今後、ケース記録に残すとともに、債権管理簿（裏面）への記載を徹底する。</p> <p>なお、過去の催告状況についてはケース記録や催告状発送記録を参考に、可能な範囲で追記することとする。</p>	H30.3	生活保護課

	<p>に行うために、債権管理簿に債務者との交渉状況を継続的に記載する必要がある。</p>					
意見	<p>(イ) 債権管理簿の管理方法について</p> <p>債権管理簿を、債務者別ではなく発生年度別でファイルしているため、同一人物に複数年度で発生した債権がある場合、1つのファイルに保管されている債権管理簿を見ても、債務者の全体像が分からない状態である。</p> <p>債権回収が長期間にわたるようなケースにおいては、「生保債権管理簿」のデータと債権管理簿との照合や債権管理簿の更新を効率的に行うために、債権管理簿を債務者別にファイルする、もしくは参照インデックスを付して同一人物の債権管理簿の所在が速やかに把握できるように管理することが望ましいと考える。</p>	P74	措置 対応中	<p>債権管理簿の管理方法については、各センターと協議の上、整理していくこととする。</p> <p>複数の債務が存在する債務者については、債務一覧表を作成し、年度ごとに編綴している債権管理簿の先頭に綴じ込むことで、同一人物の債権管理簿の所在が速やかに把握できるよう管理していく。</p>	H30.3	生活 保護課
意見	<p>(ウ) 債務者に係る基礎状況調査書の作成について</p> <p>催告記録を通覧することで債務者の状況が分かる仕組みになっているが、債権回収が長期間にわたるケースにおいては、催告記録が数枚にわたるため、債務者の現況が一目で把握しづらい。</p> <p>引継や、担当者以外が債務者の現況を把握する際に、一目で本人の現況が把握できる資料として、基礎状況調査書を定期的に作成・更新して債権管理簿ファイルの先頭に綴じ込んでおくことが望ましいと考える。</p>	P74	検討中	<p>県地域福祉課と協議の上、全県で様式を統一した債務者の概要がわかる書類を作成し、債権管理簿の先頭に綴ることとする。</p> <p>記載項目としては、債務者氏名、現住所、生年月日、保護開始・廃止日、ケース格付け、生活状況（単身か複数か、居宅か入院入所か等）、収入状況、資産・債務状況等を現行の債権管理簿に盛り込み、基礎状況調査書の作成と同等の効果を得られるようにする。</p> <p>内容の更新については随時の加筆修正で対応するほか、概ね1年程度の周期で債権管理表の更新に併せて様式を更新作成する。</p>	H30.3	生活 保護課

意見	<p>(エ) 返還予定に応じた返還計画の更新について</p> <p>今回調査対象となった20件について、計画どおりの分割返済ができていない状況であったが、随時、返還計画の見直しが行われていなかった。長期間にわたって着実に債権回収を図るためには、債務者に、今後の返還予定を意識付けることが重要であり、少なくとも、当初の返還予定から大きく乖離する状況になった場合は、返還計画を更新し、債務者に返還誓約書を提出させる必要があると考える。</p>	P74	措置 対応中	<p>債務者の返還状況については、債権管理簿を、毎月、担当員に回覧して情報を共有する。</p> <p>また、債権回収強化期間等において、少なくとも年1回は分割納付承認者の返還状況を点検し、返還計画と大きく乖離が生じている債務者に対し、催告の強化や、返還計画の見直しを行うとともに、債務者から返還誓約書の提出を求めることとする。</p>	H30.3	生活 保護課
意見	<p>(オ) 債務者とのコミュニケーションについて</p> <p>債務者が長期間にわたって分割返済する場合、債務者に返還意識を持たせ続けることが重要である。そのために、基礎状況調査書、返還計画を、年度の最初の訪問時に債務者に示し、債務の状況を説明するとともに、直近の状況を債務者から聴き取り、返還の進捗状況を返還計画に照らして相互確認していくことが有効であると考えられる。</p>	P75	措置 対応中	<p>生活保護受給中の債務者については、ケースワーカーの家庭訪問時に、生活状況の聴取と合わせて、債務残高、過去の返還状況及び返還計画を説明し、今後の納付について相互に確認することとする。</p>	H30.3	生活 保護課
意見	<p>(カ) 生活保護廃止者に対する債権回収手続き等の強化について</p> <p>生活保護廃止者に対する未収債権は、生活保護費の不正受給によるケースが多く、1件当たりの債権金額も多額になる傾向にあるので、生活保護廃止者に対する債権回収手続きを強化する必要があるが、本来債権回収は、ケースワーカーの専門業務ではなく付随的な業務であり、債権回収の専門ノウハウも乏しいため、債権回収に詳しい職員を配置するなど、人的な面で、生活保護廃止者に対する債権回収手続きを強化することが望ましい。</p>	P75	検討中	<p>生活保護廃止となった債務者については、現業活動とは別に返還金（債権管理）担当を置いて対応しているが、債務者への対応が十分でなかったことを踏まえ、①保護廃止後の、関係を途切れさせない取組、②債権回収が進まない中での実際の対応の2つの側面から、それぞれ次のように検討する。</p> <p>①廃止ケースとの接触の希薄化を防ぐため、債務者の最新の情報を確保した上で、こまめに連絡を取り、本人の納付意識を途切れさせないように働きかける必要がある。このため、</p>	H30.3	生活 保護課

				<p>債務者から債務承認書を徴して債務を承認させ、時効の中断により債権の安定性を確保する。また、管内在住の者に対しては、催告文書に加え、1年に1回以上自宅訪問を実施することとし、より実効的な催告を行う。</p> <p>これらの取組により、少額でも一定の納付が継続する状態を確保することを目標とし、当面の取組として、上記の内容を職員同士で共有するとともに、手順を明確化すよう、債権管理マニュアルを整備して所内職員に周知する。</p> <p>②生活保護の廃止は、収入の増加により保護の要否の判定において保護基準を上回ったことによるものがほとんどで、生活が裕福になっているわけではない。また通常は強制執行の対象となるような資産なども保有していないので、法的手段による強制的な債権回収は実質的に困難であり、債権回収は生活費のやりくりによる分納が多くなる。このような中で納付を進めるためには、定期的な分納を着実に進めていくことが唯一の方法となる。</p> <p>その対応として、他の健康福祉センターにおいて試行されている回収可能性に応じた回収の重点化について、試行の成果の状況を見ながら導入を検討することとしたい。</p> <p>また、債権回収を専門とする職員の配置を</p>	
--	--	--	--	---	--

				含めたマンパワーの充実については、上記の取組の延長において検討する。		
B 税外未収金 5 生活保護費返還金等 【中部健康福祉センター】						
意見	<p>(ア) 債権管理簿の記載について</p> <p>債権管理簿を閲覧したところ、履行期限は、債権発生当初に設定された日付が記載されており、返還計画表に基づく納入予定日が記載されていなかった。債権管理をより効果的に行うために、納入予定日と実際の納入年月日との乖離を確認できるよう、債権管理簿の履行期限欄に納入予定日を記載する必要がある。</p>	P76	措置 対応中	<p>分割納付を承認している債務者については、分割承認の際に作成する分割返済計画書に基づく分割納入予定日を債権管理簿に記載する、又はその写しを編綴し、納入予定日と実際の納入日との乖離を容易に把握できるようにする。</p>	H30.3	福祉課
意見	<p>(イ) 債務者に係る基礎状況調査書の作成について</p> <p>催告記録を通覧することで債務者の状況が分かる仕組みになっているが、債権回収が長期間にわたるケースにおいては、催告記録が数枚にわたるため、債務者の現況が一目で把握しづらい。</p> <p>引継や、担当者以外が債務者の現況を把握する際に、一目で本人の現況が把握できる資料として、基礎状況調査書を定期的に変更して債権管理簿ファイルの先頭に綴じ込んでおくことが望ましいと考える。</p>	P77	検討中	<p>県地域福祉課と協議の上、全県で様式を統一した債務者の概要がわかる書類を作成し、債権管理簿の先頭に綴ることとする。</p> <p>記載項目としては、債務者氏名、現住所、生年月日、保護開始・廃止日、ケース格付け、生活状況（単身か複数か、居宅か入院所か等）、収入状況、資産・債務状況等を現行の債権管理簿に盛り込み、基礎状況調査書の作成と同等の効果を得られるようにする。</p> <p>内容の更新については随時の加筆修正で対応するほか、概ね1年程度の周期で債権管理表の更新に併せて様式を更新作成する。</p>	H30.3	福祉課
意見	<p>(ウ) 債務者に合わせた返還計画の作成について</p> <p>生活保護の対象者の半分以上は高齢者であり、中部健康福祉センター管内の未収金の債務者</p>	P77	措置 対応中	<p>債務者の個々の収入や債務状況を的確に把握し、それぞれの状況に合った返還計画を作成する必要がある。</p>	H30.3	福祉課

	<p>も全て65歳以上である。</p> <p>当該債務者は毎月一定額を分割返済する計画となっているが、債権回収の確実性を高めるのであれば、年金が支給される偶数月に2か月分を返還する等、収入見込み額に応じた返還計画を作成することが望ましいと考える。</p>			<p>年金を受給している債務者については、年金支給月に合わせた返還計画とし、確実な納付を図る。</p>		
意見	<p>(エ) 返還予定に応じた返還計画の更新について</p> <p>今回調査対象となった4件について、計画どおりの分割返済ができていない状況であったが、いずれも返還計画の見直しが行われていなかった。長期間にわたって着実に債権回収を図るためには、債務者に、今後の返還予定を意識付けることが重要であり、少なくとも、当初の返還予定から大きく乖離する状況になった場合は、返還計画を更新し、債務者に返還誓約書を提出させる必要があると考える。</p>	P77	措置対応中	<p>債務者の返還状況については、債権管理簿を、毎月、担当員に回覧して情報を共有する。</p> <p>また、債権回収強化期間等において、少なくとも年1回は分割納付承認者の返還状況を点検し、返還計画と大きく乖離が生じている債務者に対し、催告の強化や、返還計画の見直しを行うとともに、債務者から返還誓約書の提出を求めることとする。</p>	H30.3	福祉課
意見	<p>(オ) 債務者とのコミュニケーションについて</p> <p>債務者が長期間にわたって分割返済する場合、債務者に返還意識を持たせ続けることが重要である。そのために、基礎状況調査書、返還計画を、年度の最初の訪問時に債務者に示し、債務の状況を説明するとともに、直近の状況を債務者から聴き取り、返還の進捗状況を返還計画に照らして相互確認していくことが有効であると考え。</p>	P77	措置対応中	<p>生活保護受給中の債務者については、ケースワーカーの家庭訪問時に、生活状況の聴取と合わせて、債務残高、過去の返還状況及び返還計画を説明し、今後の納付について相互に確認することとする。</p>	H30.3	福祉課
意見	<p>(カ) 債務者情報の共有について</p> <p>市町合併に伴い所管区域外に居住している2人について、返還金等の債権管理は県が行い、生活保護費の支給は市が行っている。うち1人について、県は債権者として、市は保護の実施主体として、別個に、債務者及び扶養義務者への連絡を行って</p>	P78	検討中	<p>他の福祉事務所に属する債権管理と生活保護実施の管理の一元化については、生活保護の実施機関が受給者に関する情報を外部に提供できないことから困難であるが、債権管理のため、法第29条調査の範囲内において関係する市へ照会を行い、</p>	H30.3	福祉課

	<p>いるが、知り得た情報をその都度共有していないため、過去、県が扶養義務者の所在を把握できない期間が生じていた。</p> <p>債権管理と生活保護の管理を一元化すれば、より効率的な債権管理が可能と考える。また、他自治体の債権を一元管理することが難しい場合は、市と定期的に連絡を取って債務者情報の共有を行うことが有効と考える。</p>			債務者情報の共有を行っていく。		
--	---	--	--	-----------------	--	--

B 税外未収金

6 看護職員修学資金返還金

意見	<p>ア 債権管理簿の記載漏れについて</p> <p>財務会計システムを基に作成された繰越未納額一覧と債権管理簿を照合したところ、債権管理簿に一部入金等の情報の記載漏れが検出された。</p> <p>財務会計システムで調定等を行い、後から債権管理簿に入金情報等を転記することとなっているが、当該転記を失念してしまったとのことであった。</p> <p>これらの転記ミスや転記漏れを防止するため、適切な上司者による検証作業が望まれる。また、業務効率及び転記ミスや転記漏れ防止の観点から、財務会計システムから出力したデータを活用した債権管理簿の作成を検討すべきである。</p>	P83	措置完了	<p>債権管理簿の記載漏れについては、過去の納付状況が一部未記載であったため、納付状況を再確認の上、納付状況等の情報を記載（更新）した。</p> <p>債権管理簿は、各貸与者に割り振られた「決定番号」を主として個人ごとに管理している。一方で、財務会計システムの情報（項目）には「決定番号」がないため、財務会計システムの出力データを直接債権管理簿に引用するには、出力データに決定番号をひとつずつ入力して債権管理簿と関連付ける作業を要する。そのため、業務効率を勘案し、調定の決裁の際に、債権管理簿に入金情報を転記した上で、出力した財務会計データを月次で印刷し、債権管理簿の確認用データとして添付し課内で確認することで、転記ミスや転記漏れを防ぐこととした。</p>		地域医療課
意見	<p>イ 資力調査の報告様式について</p> <p>「静岡県看護職員修学資金に係る返還金徴収管理について」で督促状の交付及び催告等の実施後に資力調査を実施すること</p>	P84	措置完了	<p>資力調査（生活状況等調査）に係る調査項目の洗い出しを行い、報告書様式を作成し調査項目の統一化を図った。</p> <p>具体的には、現在の就</p>		地域医療課

	<p>としている。債権管理簿を確認したところ、調査項目や報告書様式等が定まっていないことから、担当者が個々の判断で資力調査の状況を面談記録等に取りまとめている状況であった。</p> <p>資力調査は延滞債権の回収可能性の判断や回収計画立案に当たり重要な情報源となるため、県として必要な調査項目を整理し、報告書様式等を事前に整備しておくことにより、調査の観点を担当者間で統一する必要があると考える。</p>			<p>業状況や連帯保証人の状況などを調査項目とし、担当者間で情報収集の差が生じないように対応を取ることにした。</p>		
意見	<p>ウ 収入未済額に応じた回収手続の実施について</p> <p>どの債務者に対しても、概ね同様の対応を行っていることは、収入未済額の多寡に関わらず、債務者に対して公平な徴収事務を行っているといえるが、見方を変えると、回収コストを意識して徴収事務を行っていないとも考えられる。収入未済額が少額で、強制執行費用等が収入未済額を上回ってしまうような事案に、事務処理コストや担当者の労力を割くことは、経済性の観点から非効率であると考えられるため、収入未済額の多寡に柔軟に対応し、より回収効率が良い債権に注力できる徴収事務の手法について検討すべきである。具体的には、このような事案については、電話催告や臨宅の回数を減らすことが合理的ではないかと考える。また、一定以上の収入未済額がある債務者に対しては、より電話催告や臨宅の回数を増やす、あるいは強制執行費用等の回収コストを十分考慮した上で、法的措置に踏み切る方がより合理的だと思われる。</p>	P84	措置完了	<p>収入未済額の多寡に応じた回収手続に関しては、より金額の大きい債権者から優先的に電話催告、文書催告を行い、回収コストを意識した徴収事務を行うことにした。</p>		地域医療課
意見	<p>エ 徴収停止による不納欠損処分の実施について</p> <p>債権管理簿を閲覧したところ、滞納者の中には10年以上入金実績がなく、かつ本人との連</p>	P84	検討中	<p>管財課において債権管理マニュアルの改訂が予定されていることから、改訂後の当該マニュアル及び「静岡県看護職員修</p>	H30.3	地域医療課

	<p>絡がつかない債務者が存在した。</p> <p>10年以上入金がなく、かつ、所在も不明な債務者については、今後の管理コスト等を考慮すると徴収停止の手続を行った上で、不納欠損処分を実施することを検討するべきである。</p>			<p>学資金に係る返還金徴収管理について」に基づき、時効期間の経過など所定の要件を満たすことを確認した上で債権放棄及び不納欠損処分の実施を検討する。</p>		
<p>B 税外未収金</p> <p>7 中小企業高度化資金</p>						
意見	<p>ア 不納欠損処分の実施について</p> <p>債権管理に係るコストの面からは、今後が発生する債権回収コストが債権の回収見込額を上回る場合、債権を不納欠損処分して、今後が発生するコストを削減することが望ましいことから、債権管理コストを考慮した上で、時効期間を経過している等の要件を満たした事案については、積極的に不納欠損処分を行うべきと考える。</p>	P89	措置 対応中	<p>未収債権の債務者、連帯保証人及び相続人の所在調査・財産調査を継続し、回収可能な債権については早期回収に努めるとともに、回収コストが回収見込額を上回ると判断される債権等については、法令に基づき徴収停止をし、時効期間の経過など所定の要件を満たすことを確認の上、権利放棄及び不納欠損処分を適切かつ積極的に行っていく。</p>	H30.3	商工 金融課
<p>B 税外未収金</p> <p>8 中小企業近代化資金（設備資金）</p>						
意見	<p>ア 不納欠損処分の実施について</p> <p>債権管理に係るコストの面からは、今後が発生する債権回収コストが債権の回収見込額を上回る場合、債権を不納欠損処分して、今後が発生するコストを削減することが望ましいことから、債権管理コストを考慮した上で、時効期間を経過している等の要件を満たした事案については、積極的に不納欠損処分を行うべきと考える。</p>	P93	措置 対応中	<p>未収債権の債務者、連帯保証人及び相続人の所在調査・財産調査を継続し、回収可能な債権については早期回収に努めるとともに、回収コストが回収見込額を上回ると判断される債権等については、法令に基づき徴収停止をし、時効期間の経過など所定の要件を満たすことを確認の上、権利放棄及び不納欠損処分を適切かつ積極的に行っていく。</p> <p>直近では、平成29年2月議会の議決を得て、2貸付先にかかる債権の権利放棄をし、不納欠損処分を行った。</p>	H30.3	商工 金融課

B 税外未収金 9 河川占用料 【静岡土木事務所】						
意見	<p>(ア) 滞納処分方針の明確化について</p> <p>「河川占用料の徴収管理について」において、任意納付に応じない者に対しては、原則、滞納処分の手続により強制的な徴収を実施する方針となっている。また、不納欠損処分を行うに当たっては、原則、滞納処分の執行停止の手続を事前にとる方針となっている。</p> <p>一方、実態は、過去5年間の不納欠損処分は時効による債権の消滅を理由に行われ、滞納処分の実績はなく、滞納処分の執行停止の手続も行われていない。</p> <p>経済効率性の観点から、原則どおり滞納処分の手続を進めるべきとは必ずしも言えない側面もあると考えるが、県の方針と実態が乖離している状況は望ましいとはいえず、両者は整合していることが必要である。</p> <p>そこで、滞納処分を進める案件とそうでない案件とを区分して管理するための判断指針などを設けることが望ましいと考える。</p> <p>判断指針を定めるに当たっては、経済効率性の観点及び公平性の観点から、一定金額以上の案件や、支払う資力がありながら支払わないなど悪質な案件については滞納処分手続の対象とすることを明確にすることが必要である。</p>	P102	措置不要	<p>河川占用料の滞納処分については、河川法の規定により、地方税法、国税徴収法の例によることとされている。</p> <p>意見のとおり滞納処分を進める案件とそうでない案件を区分するためには、まず財産調査が必要であり、調査の結果、納付する資力がありながら納付しない者には滞納処分を進め、資力がなく納付困難と認められれば、滞納処分の執行停止を行うことができる。</p> <p>このことは、「債権管理事務取扱要領」や「債権管理マニュアル」、「河川占用料の徴収管理について」に記載されており、区分する判断指針となっている。</p> <p>今後は各執行機関において、法律、要領、マニュアルに従って、滞納額と資力等に基づき、滞納処分の事務手続を進める案件と、そうでない案件を区分しながら適正な債権管理を行う。</p>	H29.7	河川砂防管理課
B 税外未収金 9 河川占用料 【島田土木事務所】						
意見	<p>(ア) 債務者の高齢化への対応について</p> <p>今後、個人の占用者が高齢化していくことで、今までは正常に回収できていた債務者についても、回収が困難になるケースが出てくることが予想される。</p>	P108	措置困難	<p>債務者の高齢化対応について、意見のとおり家族や親族等の緊急連絡先を事前に把握することは、債務者の現況を知る手段として有効な情報である。</p>	H29.7	河川砂防管理課

	<p>個人の占有者に対しては、緊急連絡先等必要な情報をあらかじめ確認し、データ化しておくのが望ましいと考える。</p> <p>個人の占有者に係る収入未済額の縮減に当たり、家族や親族等の緊急連絡先等は、回収時において重要な情報であり、これらを所持することで滞納発生時に迅速な初動を期待できるため、任意による情報収集となるが、担当部局は前向きに入手を検討すべきである。</p>			<p>しかし、当該情報は、静岡県個人情報保護条例に基づき、個人の権利利益の保護の観点から、その保有は必要最小限にとどめなければならないため、当該情報を収集することは困難であると考えられる。</p> <p>このため、債権管理マニュアル等に基づき、現状実施しているとおり、定期的な臨宅や電話による継続的な滞納整理が、個人の収入未済額の縮減に適当な手段であると判断する。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

B 税外未収金

10 地域改善対策大学等進学奨励費

意見	<p>ア 滞納者への催告について</p> <p>「(3)③イ」の債務者Eについては、順調に返納がなされていた期間も長く、返納意識が高いことが推測されることから、督促の指定期限に納付が行われなかった時点で、速やかに催告を行い、債務者に遅延していることを知らせるべきであると考ええる。</p> <p>これらの延滞が発生した場合において、迅速に催告を実施し、返還遅延の注意喚起を行うことで、滞納の常態化を防ぐことが期待できることから、必要に応じて随時催告を行っていくべきと考える。</p>	P112	措置完了	<p>債務者Eについて、監査後催告を行ったところ、新たに分納計画を立て直すことができた。</p> <p>延滞が発生した場合には、必要に応じて随時催告を行うこととした。</p>		教育政策課
意見	<p>イ 債権管理台帳の一元化について</p> <p>債務者別の債権管理台帳は、手書きのデータと電子ファイル(アクセス)のデータの2つがあり、完全に二重管理になってしまっている。</p> <p>さらに、債務者データのまとめ表を電子ファイル(エクセル)で別途作成している。</p> <p>債務者から進学奨励費の返還が行われた場合など、上記3つの管理データにそれぞれ反映し</p>	P113	措置完了	<p>債権の管理については、アクセスで管理することとし、債権管理台帳の一元化を図った。</p>		教育政策課

	<p>なければならないなど非効率な業務形態となっているため、これらのデータについては作業の効率化かつ更新時のミスを減らすため、データの一元化をすべきと考える。</p> <p>また、債権管理で削減した労力を、貸与者への督促等に充てることで滞納時の迅速な初動対応などの間接的効果も期待することができるかと考える。</p>					
<p>B 税外未収金</p> <p>11 教育奨学金返還金</p>						
意見	<p>ア 債権状況に応じた債権管理について</p> <p>時効を理由として不納欠損処分を行った債権はなく、債権の滞留状況にかかわらず、一律の債権管理を行っている。</p> <p>しかし、債務者本人及び連帯保証人と直接連絡が取れず、一回も返済がない債務者がいるなど、債権の回収が進んでいない状況である。このまま数年が経過すると、時効援用による不納欠損処分が発生する可能性があり、長く滞留している債権ほど、回収が困難になる可能性が高いと考える。</p> <p>そのため、債権の滞納年数に応じて催告の頻度や方法を変えるなど、債権の状況に応じた債権管理の仕組みを構築することが望ましいと考える。</p>	P117	措置完了	<p>一定期間以上未納が続いている者や所在不明者等の収納が極めて困難な者については専門的ノウハウを有する債権回収業者に委託し、分割ではあるが返済が始まったケースや所在が判明し、督促ができるようになったケースもある。</p> <p>対応は、月に2回電話による督促を行い、訪問督促も優先的に実施するようにした。併せて、連帯保証人への督促も積極的に実施するようにした。</p> <p>また、県外居住者については債権回収業務委託により訪問督促を実施するようにした。</p>	H30.6	高校教育課
意見	<p>イ 債権回収の外部委託に係る契約内容の見直しについて</p> <p>債権の回収業務を外部委託し、債権回収額に一定率を乗じた額を手数料として支払っている。委託契約では債権の滞留状況にかかわらず、手数料率が一定のため、外部委託先は、回収条件が整っている債権から優先的に回収し、その他の債権の回収が進まないことが見込まれ、最終的には不納欠損処分により債権放棄となる債権が増加していくことが危惧される。</p> <p>現時点で最適な契約内容を設</p>	P117	措置対応中	<p>前年度までに債権回収委託対象になったことがある者の債権と、今年度初めて委託する者の債権で成功報酬率をそれぞれ設定できる契約内容とした。</p> <p>今後は、契約内容の効果を検証し、必要があれば変更を加えるなど、回収率向上に努めていく。</p>	H30.6	高校教育課

	定することは難しいと考えるが、今後、債権の金額、滞納年数及び債務者の資力状況等により債権区分を設定し、その債権区分に応じて手数料率を変えるなど、債権回収がより進むような契約内容になるよう検討すべきである。					
意見	ウ 外部委託先の利用期間について 債権回収の外部委託について、新規貸付関連の事務処理や外部委託に係る事務処理に時間を要するため、年度当初から数か月間、外部委託を行っていない期間が生じている。 外部委託の期間が長ければ長いほど、電話や臨宅等の催告による債務者への接触機会が増加し、債権回収が進むことが見込まれるため、毎年度、できる限り早い時期に、外部委託先と契約することが望ましいと考える。	P118	措置 対応中	早い時期に外部委託先と契約ができれば、回収業務期間が長くなり、効果的な業務が行えるため、平成29年度は、昨年度より1か月早い7月中旬に契約を締結した。 今後は、さらに早い段階で契約を締結するように努める。	H30.6	高校 教育課
B 税外未収金						
12 放置違反金						
意見	ア 放置違反金管理簿に記録する交渉経緯等について 放置違反金管理簿に「取扱者」の記載がないものが散見された。必要な時にこれまでの経緯を適切に迎れるようにするためには、「取扱者」を情報として残すことが重要であり、今後「取扱者」の記載漏れがないよう徹底すべきであると考え。	P122	措置 完了	放置違反金管理簿の「取扱者」については、対応の都度、記載することとしているが、監査結果を踏まえ、対応時に記載漏れがないように徹底するとともに、担当者が交渉経緯を確認する際、「取扱者」の記載漏れがないか逐次確認を行い、交渉経緯を適切に迎れるようにした。		交通 指導課
意見	イ 多重債務者に対する情報共有について 多重債務者については、「放置駐車違反金管理簿（多重債務者）」としてファイルにまとめ、通常の債務者と分けて管理しており、ファイル冒頭には、多重債務者の氏名、残件数及び概要をまとめた一覧表を差し込み、担当課内における情報共有	P123	措置 完了	多重債務者の一覧表を作成し、通常の債務者と分けて管理しているが、監査結果を踏まえ、現在の状況等及び納付計画等を記載し管理できるように、多重債務者の一覧表を変更し、現金徴収や差押えの対象確認及び警察署との連携の状況を記載		交通 指導課

<p>を適切に行うための工夫がなされているが、債務者の全容を把握するほどの情報はないことから、データ更新作業の煩雑さに見合った効果は得られていないのではないかと考えられる。</p> <p>これらの管理手法については、情報共有に重点を置いていることから、現在のデータに加えて、多重債務者の現在の状況や今後の回収方針・回収計画などの情報も併せて記載し管理することで、悪質性・常習性の高い多重債務者の的確な管理及び当該債務者に対する迅速な対応が期待できるとともに、異動等による引継ぎ時には、漏れなく情報共有ができるようになると考えられる。加えて、情報を集約化し共有することで、他事案の参考資料としても価値が高まることから前向きに検討されたい。</p>		<p>することで、徴収の方向性を示し情報共有を適切に行えるようにした。</p>	
--	--	---	--