

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進捗状況について通知があったので、次のとおり公表する。

令和2年9月29日

静岡県監査委員	青	木	清	高
静岡県監査委員	森			裕
静岡県監査委員	鳥	澤	由	克
静岡県監査委員	田	口		章

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 措置進捗状況の内容

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進捗状況

注 1) 表中「監査結果」欄の見出し記号は、平成 28 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				
B 税外未収金					
1 総論					
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、債権回収の態様が様々で、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。</p>	P41	措 置 完 了	<p>制度の目的、対象者等が各債権で異なるため、いずれの債権にも共通的に対応するため、段階を2つに分類した。</p> <p>【第1段階】 債務者からの自主的な返済を求める時期</p> <p>債務者が債務の発生原因である制度の趣旨等を理解、納得していることが不可欠であり、そのために、所管部局が貸付けの募集時に実施する面談等で制度説明を適切に行うこと、また、審査や連帯保証人の設定等について、新たに債権管理マニュアルに記載し、各所属に周知した。</p> <p>滞納発生時には、制度を熟知している所管部局から債務者に対して、早急かつ、丁寧に説明することが必要不可欠であるので、管財課はこの所管部局からの働き掛けにおける、催告方法などに関して債権管理マニュアルを整備するとともに、債権管理研修を実施するなど、引き続き支援していく。</p> <p>【第2段階】 債務者による自主的な返済が困難となり、解決策の一つとして法的措置の実施を検討する時期</p>	管財課

			<p>訴訟手続は、債務の制度に関係なく同一であることから、専門性を持った職員による対応が効果的であると考えられる。</p> <p>管財課で実施中の債権の共同管理では、既定の債権回収を実直に実施することの効果を確認できた。</p> <p>そして、共同管理により得られた知見を踏まえて、平成29年度に債権管理マニュアルを実務に即したものに大幅に改訂し、基本的な財産調査の方法、催告時の事例別対応方法、電話催告フロー図及び法的措置の手法説明等を盛り込むなど、実務的な内容を充実させた。</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は、上記の取組の延長線において検討していく。</p> <p>なお、専門性を持った職員を育成するため、各部局参加の下、現場で使える研修を継続的に実施している。</p> <p>①実務研修の開催 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。今後も引き続き実施していく。 (参加者)平成29年度63人 平成30年度71人 令和元年度40人</p> <p>②税務研修への参加 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</p>		
--	--	--	--	--	--

				<p>力を得て、平成29年度に各所属担当職員が税務研修に参加した。</p> <p>参加者：11人</p> <p>③強制徴収公債権研修会の開催</p> <p>平成30年度から、所管する所属の担当者を対象に、新たに強制徴収公債権の研修会を開催している。</p> <p>令和元年度は、開催回数を平成30年度の1回から2回に増やし、所在不明者の住所等の具体的な調査方法及び預金調査における書類の記入方法等の実践的な内容の研修を税務課と協力して行った。今後も引き続き実施していく。</p> <p>(参加者)平成30年度32人 令和元年度27人</p> <p>また、専門性の補完として、各部局の債権管理担当課長等が情報交換を行う税外収入債権管理調整会議において外部委託の実績、効果を各部局に説明した。</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</p>	P43	措置完了	<p>口座振替制度については、債権の納期内納入に一定の効果はあるが、同一債務者から反復継続して複数年度に渡り固定額を徴収する収入が該当する。</p> <p>加えて、一定以上の件数がなければ、各金融機関が受け付けないため、現在、口座振替制度が導入されているのは金融機関との協議の整った以下のもの※に限定されている。</p> <p>※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</p>	会計課	

	<p>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署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>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</p> <p>今後、口座振替制度に適合する収入が新たに発生した場合には、平成 29 年度に出納局で作成した財務会計システムを利用した口座振替制度導入のためのマニュアルを生かして、該当する所属に対しては積極的に働き掛けを行っていく。</p> <p>各部署の債権管理担当課長等が情報交換を行う税外収入債権管理調整会議において、出納局と協力して、現在は全ての債権において、システム処理による口座振替が可能となっていることと具体的な導入事例を周知した。</p> <p>また、債権管理マニュアルに、未収金発生未然防止策として口座振替導入が有効であることを新たに記載し、具体的な事例における導入スケジュールや効果について周知した。</p> <p>今後も口座振替制度の導入について周知していく。</p>		管財課
<p>B 税外未収金</p> <p>3 土地貸付料</p>						
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るべきである。</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</p>	P57	措置完了	<p>債務者 A については、令和元年度に財産調査を行い、無資力の状態であることが確認できたので、資力が回復するまでの間、地方自治法に定められている履行期限を延長する特約を行った。なお、貸付契約は解除済である。</p> <p>また、法的措置の実施</p>		管財課

	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。			に向けた事務手続きを進めていた対象者と面談を行った結果、一部債務の支払いが受けられたという事例も発生しており、今後も債務者の生活状況の調査を進め、必要に応じて法的措置を検討していく。		
B 税外未収金						
6 看護職員修学資金返還金						
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べきである。</p>	P84	措置完了	<p>住基ネットの活用により、すべての債務者の所在を把握している。</p> <p>10年以上入金実績がなく、本人との連絡がつかない債務者等について、平成30年度は債権回収管理会社に業務委託した結果、9人から1,727千円を回収した。本年度は更に専門性の高い弁護士に委託した結果、9人から1,735千円を回収した。</p> <p>今後も弁護士への業務委託による債権回収を実施していく。</p>		地域医療課
B 税外未収金						
7 中小企業高度化資金						
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	措置完了	<p>未収債権の債務者、連帯保証人及び相続人に対する所在調査・財産調査及び納付交渉を進めた結果、債務者の相続人全員が時効を援用し、県の債権が消滅した貸付先について、令和2年3月に不納欠損処分を行った。</p> <p>今後も、回収コストが回収見込額を上回ると判断される未収債権がある場合には、法令等の要件を満たすことを確認した上で、不納欠損処分を適切かつ積極的に行っていく。</p>		商工金融課

B 税外未収金						
11 教育奨学金返還金						
意見	<p>ウ 外部委託先の利用期間について</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	P118	措 置 完 了	<p>平成 29 年度は、前年度よりも 1 か月早い 7 月中に契約を締結した。</p> <p>平成 30 年度はプロポーザル方式による業者選定を行ったことから、契約月は 8 月となったが、例年よりも効率の良い債権回収業務となっている。</p> <p>令和元年度も引き続き、業者選定の際にプロポーザル方式を取り入れ、7 月に契約締結を行った。</p>		高 校 教 育 課