

平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p><b>2 債権管理の各段階における対応状況</b>  <b>(2) 債務者の状況把握について (段階B)</b>  <b>【監査意見】</b></p> <p>未収金の回収には、債務者の現況を確認した上で、その状況に応じて早期に対応することが重要である。</p> <p>消滅時効期間が経過した債権について、費用対効果の面から、対応する優先順位が低くなってしまうことは理解できるものの、こうした債権が相当数放置されることは適切とは言えず、計画的な状況把握や整理が求められる。</p> <p>臨戸徴収については、医業未収金において平成26年度から臨戸徴収を実施し、直接面談することで債務者の状況確認が行われ収納実績が出ている事例もあり、未収金回収につながる債務者の状況確認の手法として効果的であると思われる。</p> <p><b>ついては、債務者の状況確認や臨戸徴収などの取組が不十分な債権管理機関においては、取組を計画的に進められたい。</b> (10 ページ)</p> <p>ア 債務者の状況確認について</p> <p>3機関では、時効期間が経過した債権が相当数あるが、時効の援用により債権が消滅する可能性が高いことから、回収業務の優先順位が低くなり、状況確認等がほとんど行われていなかった。</p> <p>〔該当債権〕</p> <p>①県営住宅明渡等請求事件損害賠償金  (住まいまちづくり課)  55人/106人</p> <p>②県営住宅家屋貸付料、同駐車場使用料、同水道料金等使用料 (西部総合事務所生活環境局建築住宅課)  54人/238人</p> <p>③医業未収金 (患者自己負担分) (病院局中央病院)  2,162人/4,177人  (該当の債務者数/全債務者数)</p>	<p>債権管理は、債務者の状況に応じた適切な対応が必要である。</p> <p>現在、債務者が多い債権管理機関においては文書や電話による督促や状況把握が主となっているが、これは臨戸しても面談できない場合も増えており、また、個人情報保護の意識が高まる中、隣人からの聞き取りも困難となってきたことなどから、必ずしも効率が良くないためである。</p> <p>しかし、債務者の状況把握のためには臨戸することが最も有効であり、また、直接面談することにより支払われる場合も多く、より積極的に臨戸徴収する必要がある。</p> <p>そのため、鳥取県税外未収金に係る庁内会議等を通じてその趣旨を徹底するとともに、債権ごとのマニュアルにいわば職務基準として定めて取り組んでいる。</p> <p>また、時効期間が経過したが時効の援用がされていない私債権についても、債務者の状況確認等を行うことを税外未収金に係る庁内会議で周知し、各債権管理機関において取り組んでいる。</p> <p>ア 債務者の状況確認について</p> <p>①県営住宅明渡等請求事件損害賠償金について  県営住宅の家賃 (貸付料) 滞納のため住宅明渡の判決を得て退去させたものである。</p> <p>大半は債務者の資力が乏しいこと及び過去十分な取組をしていなかったことを踏まえると、10年間以上支払われていない未収金が支払われる可能性は低いことから、優先順位が低くなり時効期間が経過した債務者への請求ができていなかった。</p> <p>本指摘を踏まえ、改めて住民票等による居住地の調査を行い、平成27年7月までに、連絡可能な債務者及び保証人に請求した。</p> <p>②県営住宅家屋貸付料、同駐車場使用料、同水道料金等使用料について  費用対効果を踏まえ、新規未収金の発生防止及び現年度に発生した債権の早期回収に重点を置いた取組を行っており、これまで5年以上にわたり回収実績のない債権であること、時効期間が経過</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p>イ 臨戸徴収の実施について</p> <p>債務者の状況把握や納付交渉を行う上で臨戸徴収は重要な取組であるが、4機関については、平成25年度中に全く実施していない、又は出張時に1回実施したのみであるなど、取組が不十分であった。</p> <p>〔該当債権〕</p> <p>③児童扶養手当返納金（青少年・家庭課）</p> <p>⑥看護職員等修学資金貸付金返還金（医療政策課）</p> <p>⑪県営住宅明渡等請求事件損害賠償金（住まいまちづくり課）</p> <p>⑬医業未収金（患者自己負担分）（病院局中央病院）</p>	<p>した債権は時効の援用の可能性が高いこと等の理由により、優先順位が低くなっていた。</p> <p>本指摘を踏まえ、改めて住民票等による居住地の調査を行い、平成27年7月までに、連絡可能な債務者及び保証人に請求した。</p> <p>⑬医業未収金（患者自己負担分）について</p> <p>未収金の回収を進めるため、平成18年4月から、債務者が診療で来院する際、未収金担当者に来院情報が伝わる仕組みを設け、その機会を捉えて徴収及び所在確認を行っており、それでも、回収できない未収金については、平成19年度から、弁護士法人に外部委託している。</p> <p>費用対効果を踏まえ、新規未収金の発生防止及び現年度に発生した債権の早期回収に重点を置いた取組を行っていたが、時効期間が経過した債権の回収が進んでいなかったことから、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度には、債務者の収納状況、督促の状況及び消滅時効期間等を把握するため、滞納者情報リストを整備した。</li> <li>・平成26年6月に、鳥取県中央病院診療費債権管理事務取扱要領を改正し、債権分類基準の規定を設け、消滅時効期間が経過した債権についても、督促状の送付や住民票の取得等により確認を行うとともに、平成24年度から平成26年度までの未収金がある患者又は同居の親族等に未収金がある債務者について、平成26年度臨戸訪問を実施した。</li> <li>・所在不明の債務者については、今後も住民票による住所調査等を継続して実施していく。</li> </ul> <p>イ 臨戸徴収の実施について</p> <p>③児童扶養手当返納金について</p> <p>債務者現況調書により、債務者の経済状況、資産状況及び世帯構成等を定期的に把握していること、電話及び文書による納付指導に対して納付の意思を見せない債務者の債権については、弁護士へ外部委託していることから、県職員による臨戸徴収は実施していなかった。</p> <p>元々所得が少ない児童扶養手当受給世帯で、債務者現況調書等により大半の債務者が現在も資力に乏しいことを確認しており、交渉経験が少ない職員の臨戸徴収では十分な成果が見込め</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
	<p>ないことから、費用対効果の観点から現在の方法が適当であると考えている。</p> <p>しかし、臨戸訪問により、より適切な債権管理ができるという面もあり、平成 27 年 9 月に、3 か月以上納付がなく電話が繋がらないケース 2 件について臨戸訪問を実施した。</p> <p><b>⑥看護職員等修学資金貸付金返還金について</b></p> <p>催告すべき未納件数が多く、電話による催告を集中的に行うことが、費用対効果の面から効率的と判断したため、臨戸徴収はほとんど実施していなかった。</p> <p>しかし、より適切な債権管理を行うため、電話による催告で連絡が取れず、文書による催告に反応がない未納者 8 件のうち 4 件について、平成 26 年度臨戸訪問を実施した。</p> <p>平成 27 年度においても、電話及び文書催告で状況把握ができない債務者に対しては、臨戸訪問を行うとともに、必要に応じて債権回収会社への委託を行っている。</p> <p><b>⑪県営住宅明渡等請求事件損害賠償金について</b></p> <p>債務者の資力が乏しいこと、過去に十分な取組をしていなかったことを踏まえると交渉経験が少ない県職員の臨戸徴収では、十分な成果が見込めないことから、文書による催告を行い、文書による納付指導に対して納付の意思を見せない債務者については、弁護士へ外部委託していた。</p> <p>しかし、臨戸訪問により、より適切な債権管理ができるという面もあり、当賠償金のみの未納者について、平成 28 年 1 月に臨戸訪問を行ったところである。</p> <p>なお、大半は県営住宅家屋貸付料等の未納もあることから今後は、東部生活環境事務所、中部及び西部総合事務所生活環境局と連携を取り、計画的に臨戸訪問を行うこととする。</p> <p><b>⑬医業未収金（患者自己負担分）について</b></p> <p>債務者数が多いこと、臨戸徴収を行う人員不足及び費用対効果の観点から、電話及び文書による催告に主眼を置いた取組を行ってきた。</p> <p>平成 26 年度から、専任の職員を 1 名から 2 名へ増員するなど徴収体制を強化し、平成 26 年 7 月から、原則として月に 4 回臨戸徴収を実施する計画とし、平成 26 年度は計 33 回実施した。</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
	<p>また、平成 26 年 6 月に、鳥取県中央病院診療費債権管理事務取扱要領を改正し、債権分類を行い、区分に応じた効率的な徴収業務を行うこと及び臨戸訪問による徴収を行う対象者を明記したほか、月に 2 回の夜間電話催促を実施することとした。</p>
<p><b>2 債権管理の各段階における対応状況</b>  <b>(3) 債権分類について (段階 C)</b>  <b>【監査意見】</b>            債務者の未納理由や資産状況等を適時に把握して債権を整理分類し、その状況に則した対応をとることは、限られた人員で効率的な回収を図るとともに、組織で情報を共有し、県民に対する説明責任を果たすためにも必要な取組である。  <b>ついては、債権分類を実施していない機関においては、債務者の状況等を適切に把握した上で、債権を分類し、それぞれの区分に則した効率的な債権回収に取り組まれない。</b> (11 ページ)</p> <p>ア 未収債権の分類について            債権分類が未実施の債権について、未実施の理由は次のとおり。            ・ 債務者の状況確認が不十分であったため            [該当債権]            ① 県営住宅明渡等請求事件損害賠償金            (住まいまちづくり課)            ② 県営住宅家屋貸付料、同駐車場使用料、同水道料金等使用料 (西部総合事務所生活環境局建築住宅課)</p>	<p>債務者の状況を確認の上、債権分類を行い、債務者のそれぞれの状況に応じた債権管理を行うことは、極めて重要と認識しており、特別な理由がある場合を除き、分類を進めている。            税外未収金に係る庁内会議等で、財源確保推進課から各債権管理機関に対して、引き続き、債権分類の効果、必要性及び債権分類の基準案等について、説明していく。</p> <p>ア 未収債権の分類について            ① 県営住宅明渡等請求事件損害賠償金について            回収困難な債権が大半と推定されることから、一律に文書による催告を行い、納付の意思を見せない債務者については、弁護士へ委託することを基本としていた。            しかし、より効率的な債権管理を行うためには債権分類が適当なことから、平成 27 年 3 月に、東部生活環境事務所、中部及び西部総合事務所生活環境局と協議の上、債権分類基準案を作成し、債務者の状況との整合性を確認し、同年 12 月から債権分類を行い、メリハリのついた債権管理を行っている。            ② 県営住宅家屋貸付料、同駐車場使用料、同水道料金等使用料について            現入居者が中心であることから、公平性に重きをおき、すべて支払いを求めることを基本としていた。しかし、退去者については、効率的な債権管理を行うために、債権分類を行うこととし、損害賠償金と一元的に管理できるよう、債権分類基準は同一のものとし、①と同様、平成 27 年 3 月に暫定的な債権分類基準案を作成、同年 12 月から債権分類を行い、メリハリのついた債権管理を行っている。</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p>・債務者の状況確認は行っているが、債権分類については作業中であるため 〔該当債権〕</p> <p>⑥看護職員等修学資金貸付金返還金（医療政策課） （平成 26 年 12 月末で分類作業済み）</p> <p>⑩心身障害者扶養共済制度掛金等加入者負担金 （障がい福祉課）</p>	<p>⑥看護職員等修学資金貸付金返還金について 実情に即した適切な債権分類の基準作成の前提となる債務者の状況確認に時間を要したため、作業中であったものである。 平成 26 年 11 月に、鳥取県看護職員修学資金等返還金債権管理事務取扱要領を改正し、債権分類に関する規定を整備した。 また、鳥取県看護職員修学資金返還金債権管理事務取扱要領に基づき、債権分類を行った。</p> <p>⑩心身障害者扶養共済制度掛金等加入者負担金について 実情に即した適切な債権分類の基準作成の前提となる債務者の状況確認に時間を要したため、作業中であったものである。 平成 27 年 2 月に、鳥取県心身障害者扶養共済制度加入者掛金未収金徴収要領を改正し、債権分類に関する規定を整備し、同時並行で同年 2 月までに全ての債権分類を行った。</p>
<p>・債務者の状況は概ね把握しているが、個別に対応しており、分類不要としているため 〔該当債権〕</p> <p>⑨進学奨励資金貸付金返還金、育英奨学資金貸付金返還金（教育委員会事務局人権教育課）</p>	<p>⑨進学奨励資金貸付金返還金、育英奨学資金貸付金返還金について 滞納者は約 2,100 人（平成 26 年 3 月時点）であり、専任職員を配置して、電話、文書及び臨戸訪問による催告のほか、債権回収会社への外部委託及び法的措置等も実施し、全ての債権に軽重をつけることなく、返還を促す方針としていたものである。 より説明責任を果たすため、平成 27 年 3 月に、鳥取県育英奨学資金事務取扱マニュアルを改正し、債権分類に関する区分を整備し、債権分類を行った。</p>
<p>・債権の性質が行政制裁金であり、債務者の状況によって取扱いに差を設けるような分類はできないため 〔該当債権〕</p> <p>②放置違反金（警察本部交通指導課）</p>	<p>②放置違反金について 放置違反金は、警察が取締りを行った結果生じる行政制裁金であることから、違反者全員から一律に徴収を凶るべきものであり、違反者の状況等に応じて取扱いに差を設け、違反金の支払いに応じやすい者に特化した取組を推進することは本制度の趣旨になじまないことから、債務者の状況に応じた分類は行っていなかったものである。 放置違反金は、地方税法等に基づき徴収を行うもので、債権分類に関する同法上の定めはな</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p>イ 債権の分類基準について            債権分類については実施しているものの、債務者の状況や回収可能性を踏まえず、滞納期間のみで一律に区分した分類基準になっていた。            [該当債権]            ③児童扶養手当返納金（青少年・家庭課）</p>	<p>いが、債権管理を一層強化するとの観点から、違反年度別による分類を行い、調査未了により消滅時効となることがないように整理するとともに、違反年度の古い未納者については任意納付についての調査や、臨戸訪問等を強化した催促により納付を促し、早期徴収に向けた合理的な収納管理を行う。</p> <p>イ 債権の分類基準について            ③児童扶養手当返納金について            件数は 19 件（平成 27 年 3 月末時点）と少なく、細かい分類は行わず、滞納期間のみの分類で債権管理に支障がなかったものである。            より説明責任を果たすため、平成 27 年 6 月に、鳥取県児童扶養手当返納金事務取扱要領を改正し、債権の回収可能性を踏まえた債権分類基準に見直し、債権分類を行うとともに、効率的な債権回収を行うこととした。</p>
<p><b>2 債権管理の各段階における対応状況</b>  <b>（4）法令及び債権分類に則した徴収対応について（段階D）</b>            延滞金についての手続が行われていないなど、3 機関について事務手続が不適正な事例があった。            ア 延滞金に関する手続について            児童扶養手当返納金において、地方自治法及び鳥取県延滞金徴収条例の規定により、納期限までに納付がなく督促をした場合、この納期限後の納入に対し延滞金を徴収することとなっているが、平成 23 年度以降延滞金に係る手続を行っていない。（12 ページ）            [該当債権]            ③児童扶養手当返納金（青少年・家庭課）</p>	<p>ア 延滞金に関する手続について            返済が遅延する債務者については、本債権の回収に重点的に取り組む必要があることから、延滞金が軽視される傾向がある。            しかし、延滞金も未収金として適切に管理する必要があり、延滞金を徴収しない場合には十分な説明責任を果たす必要がある。            この認識を再確認するため、平成 27 年 1 月の税外未収金に係る庁内会議において、延滞金徴収条例を所管する会計指導課が各債権管理機関に対して説明した。            今後も、機会を捉え、同様の取組を行う。</p> <p>③児童扶養手当返納金について            債務者の資力が乏しく、滞納がやむを得ないと認められることから、延滞金の減免措置が形骸化していたこと、また、事務処理の引継ぎが十分でなかったことから、平成 23 年度以降、延滞金に係る処理を行っていないものである。            平成 22 年度以前は、分割調定した調定の完済時にその都度延滞金を計算していたが、今後は</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p>イ 債務の免除に関する取扱いについて            看護職員等修学資金貸付金返還金において、借受人が死亡した場合、貸付金の返還に係る債務の免除に関する条例を適用し、債務を免除する取扱いとしているが、2人について免除の処理を行っていなかった。            (12 ページ)            [該当債権]            ⑥看護職員等修学資金貸付金返還金 (医療政策課)</p> <p>ウ 不納欠損処分について            生活保護費返還金・徴収金において、平成 25 年度末までに消滅時効が成立していた 5 人について、鳥取県債権管理事務取扱規則に定める不納欠損処分手続を行っていなかった。            (12 ページ)            [該当債権]            ④生活保護費返還金・徴収金            (中部総合事務所福祉保健局福祉支援課)</p>	<p>元金の返済に優先して充当し、全て完納後に延滞金を調定することとした。その結果、平成 23 年度以降対象となるのは 1 件であり、平成 27 年 3 月に延滞金に関する手続を行い、個別の状況を踏まえて全額免除とした。</p> <p>イ 債務の免除に関する取扱いについて            債務免除については、借受者の関係者からの申請または届の提出を前提としており、貸付け時等にその必要性を借受者等に周知する。</p> <p>⑥看護職員等修学資金貸付金返還金について            鳥取県看護職員修学資金等貸付規則第 16 条第 2 項による死亡届等を提出するよう連帯保証人に義務付けているが、なかなか提出されないのが実情で、看護師確保が重要な課題となる中、貸付業務を優先し、その他の届出事務が後回しになっていた。            2 人のうち、1 人については、平成 27 年 8 月に臨戸訪問し、連帯保証人から死亡届及び免除申請書の提出を受け、同年 9 月に免除決定した。もう 1 人については、連帯保証人の住所が判明し、死亡届及び免除申請書の提出を文書で依頼した。            なお、今後同様の事例が発生しないよう、死亡の事実を認識している借受人の連帯保証人に対して、死亡届等を提出するよう、改めて徹底するとともに、県において把握した場合は、直ちに連帯保証人に連絡をとり、死亡届等を提出するよう指導していく。</p> <p>ウ 不納欠損処分について            不納欠損については、直接債権の回収につながるものでないことから、軽視されるきらいがある。            しかし、適切な債権管理のためには、消滅した債権を不納欠損処理することが必要である。            この認識を再確認するため、平成 27 年 1 月に開催した税外未収金に係る庁内会議において、債権管理事務取扱規則を所管する会計指導課が説明を行い、周知徹底した。            今後も機会を捉え、同様の取組を行う。</p>

## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
	<p><b>④生活保護費返還金・徴収金について</b></p> <p>平成26年3月に新たに作成した鳥取県生活保護費返還金等債権管理マニュアルに基づき、速やかに不納欠損の手続を行うこととしていたが、時効の完成について改めて精査していたため、不納欠損処理が平成27年3月になったものである。</p> <p>今後は時効管理を徹底するとともに、定期的に課内で債権の状況を確認し、適切な債権管理を進めるとともに、消滅した債権については速やかに不納欠損処分を行うこととする。</p>
<p><b>3 財源確保推進課の取組状況</b></p> <p><b>【監査意見】</b></p> <p>財源確保推進課においては、債権管理の調整支援機関として、各機関の取組状況に応じた指導・助言などを引き続き行うとともに、各機関からのより専門的な研修や指導等の要望にも積極的に対応されたい。 (13 ページ)</p>	<p>鳥取県債権回収計画等に関する条例に基づく議会報告での意見及び定期監査の指摘事項等を踏まえ、税外未収金に係る庁内会議において、全庁的に説明責任を果たした債権管理に取り組んでいくことの重要性を説明している。</p> <p>また、その取組状況を確認するため、財源確保推進課において、50万円以上の未収金がある機関に対して、平成26年5月に書面による調査を実施し、説明責任を果たすための観点から、協議及び助言した。</p> <p>それ以外の機関に対しても、鳥取県債権管理計画等に関する条例に基づく債権回収計画等の報告の際、内容を確認し、必要に応じて助言等を行っている。</p> <p>また、平成27年8月から9月にかけて、対象を10万円以上の未収金がある機関に拡大して、行政監査での指摘事項を中心として書面調査を行い、各機関の取組状況に応じた指導及び助言等を行っている。</p> <p>専門的な研修については、平成27年9月に、債権回収を行うための基礎知識及び債務者への納付交渉の方法等を学ぶ債権回収実務強化講座を開催し、債権回収の実務能力の向上及び回収意欲の育成を図った。</p> <p>また、より専門的な指導等についても、支払い督促の勉強会を開催するなど、各機関の要望を踏まえて取り組んでいく。</p> <p>なお、訴訟等に関する相談は、政策法務課や顧問弁護士と連携を取り、各機関からの要請に応えていく。</p>



## 平成 26 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意 見	講じた措置
<p><b>第 4 総括意見</b></p> <p>平成 25 年 1 月に全庁的な債権回収の取組方法等をまとめたマニュアルの作成、同年 10 月には「鳥取県債権回収計画等に関する条例」に基づく議会への報告と、債権回収に向けた全庁的な取組が進められてきたところである。</p> <p>こうした状況を受け、今回監査対象とした債権については、債権の特色を踏まえた具体的な要領の改正や新設が行われ、その要領に沿って債権分類を実施することにより、回収努力のメリハリがつくようになったという機関もみられるなど、債権回収の取組には一定の評価ができるものとする。</p> <p>しかし、債務者の状況確認や債権分類が行われていないなど、今後改善を要すると見受けられる機関も存在していた。</p> <p>県の未収金には、生活保護費返還金・徴収金や県営住宅家屋貸付料のように、そもそも資力が乏しい者を対象としている債権であるが故に、未収金の発生は避けられず、その徴収が困難に陥ることも理解できるが、県の財源確保、負担の公平性の観点から、個別の事情を勘案した上でどのような徴収努力がなされているのか、県民にその説明責任を果たす必要はあるものとする。</p> <p><b>については、債権管理機関においては、債権回収の取組について、債務者の状況把握や債権分類などの取組を進め、より一層説明責任を果たせるよう努められたい。</b></p> <p style="text-align: right;">(14 ページ)</p>	<p>説明責任を果たした債権管理のため、全庁的に従来から次のとおり取組を進めてきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・債権ごとの債権管理マニュアルを作成し、債権管理の取組方法を明確にする。</li> <li>・回収できないあるいはしない債権についても、債務者の状況を把握し、債権分類の基準に基づき対応方法を整理し、その理由を明らかにしておく。</li> </ul> <p>税外未収金に係る庁内会議等を通じて、全体的に説明責任を果たすという意識改革が図られてきているが、各未収金の特性及び今までの取組状況等により、債権管理機関で温度差がある。</p> <p>そこで、財源確保推進課では、債権管理機関において、説明責任を果たしうる債権管理ができているかどうか、平成 27 年 8 月から 9 月にかけて、10 万円以上の未収金がある機関に対して書面による調査等により確認し、全庁的な最低限の取組として、特別な理由がなければ債務者の状況把握を行い、債権分類を行うことなどを各機関に指導している。</p> <p>また、既に個別の債権分類基準に基づき、状況把握及び債権分類などを行っている債権管理機関に対しても、他の所属や他自治体の取り組みを紹介するなど、どのように取り組めばよりの確な債権管理につながるかという視点で、支援していく。</p>