

監査委員公表第492号

平成21年2月27日付け監査第791号の監査結果に関する報告に基づき、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により措置を講じた旨の通知があったので、同項の規定により次のとおり公表する。

平成22年5月14日

大分県監査委員 米 濱 光 郎
 大分県監査委員 姫 野 邦 子
 大分県監査委員 大 友 一 夫
 大分県監査委員 伊 藤 敏 幸

税 外 未 収 金 に 係 る 措 置 の 状 況 （平成22年3月31日現在）		
項 目	監 査 の 結 果 及 び 意 見（要旨）	措 置 の 内 容
1 全体的な意見		
(1) 未収金の整理・回収の全庁的な推進体制の整備	<p>(現状) 全庁的な又は本庁所管課による未収金の整理・回収の目標や方針の設定及び進行管理が行われていないことから、取組が事務担当所属さらには担当者任せとなり、ノウハウの共有もなく、全体として取組が不十分という実態が認められた。</p> <p>(改善検討事項) 未収金の整理・回収を図るため、目標や方針の設定、各所属の取組の進行管理、ノウハウの共有等を行う全庁的な推進体制の整備を検討すること。 また、本庁所管課は、所管する未収金の整理・回収の目標や方針を事務担当所属に示し、その進行管理を行い、事務担当所属は、示された目標や方針の下で個別の債権の管理目標や方針を定め、所属全体で未収金の整理・回収に取り組むこと。</p>	<p>(県有財産経営室) 平成21年8月28日に監査対象となった税外未収金の所管課・室長を構成員とする「大分県税外未収債権縮減対策委員会」を設置し、未収債権の縮減を図るための推進体制を整えた。 この対策委員会において、個別債権ごとに設定した管理目標や方針のもと、引き続き未収債権の縮減に向けた取組を行う。</p> <p>(本庁所管課) ・所管する未収金を把握し、事務担当所属ごとに目標を設定した。 ・事務担当所属に目標を設定させ、進行管理を行うこととした。</p> <p>(事務担当所属) 滞納者ごとに対応方針・管理目標を定め、所属で取り組むこととした。</p>
(2) 債権管理事務担当職員の資質向上	<p>(現状) 債権管理の事務処理に当たっては、地方自治法など多くの法令に関する知識と、債権管理の手法に関する実務的知識が不可欠である。 債権管理事務を経験している職員が全く配置されていない所属は、</p>	<p>(県有財産経営室) 実務担当職員の資質向上を図るため、税務課との連携のもと、滞納整理研修会への参加案内を行うとともに、対策委員会主催の研修会を開催した。</p>

	<p>本庁所管課で6所属31.6パーセント、事務担当所属で23所属27.4パーセントである。また、債権管理事務に関する全庁的な研修は行われておらず、平成19年度に債権管理事務に関する研修を行った本庁所管課も、3所属15.8パーセントと少ない状況であった。</p> <p>(改善検討事項) 県全体として又は本庁所管課において、債権管理に関する研修を定期的に実施し、債権管理事務担当職員の資質向上を図ること。</p>	<p>今後も引き続き、債権管理に必要となる研修を毎年度定期的に開催する。</p> <p>-----</p> <p>(本庁所管課) ・債権管理担当職員に対して、研修会を開催した。 ・人事異動が行われる年度当初に、所管債権の基礎的な内容及び債権管理の実務についての研修会を開催する。 ・県有財産経営室等主催の研修会に担当職員を参加させ、資質向上を図った。</p>
<p>(3) 債権管理マニュアルの整備</p>	<p>(現状) 督促、滞納処分等の債権管理事務を適時、適切かつ効率的に処理するためには、実用的な債権管理マニュアルが不可欠である。 債権管理マニュアルを作成している本庁所管課は、19所属44.2パーセントであり、その債権管理マニュアルの内容をみても、滞納処分の具体的方法や様式が示されていないものなど十分整備されているとはいえない状況であった。</p> <p>(改善検討事項) 本庁所管課においては、体系的かつ実用的な債権管理マニュアルを整備すること。 また、債権の整理・回収に関する県の姿勢、債権管理事務の処理や処分の判断基準等について、できるだけ全庁的に統一した取扱いを定めることを検討すること。</p>	<p>(県有財産経営室) 各課・室が所管する未収債権の内容・取扱いは様々であることから、対策委員会での検討を踏まえ、地方自治法・同法施行令・大分県債権管理規則等の関係規定に基づき、債権管理事務の処理・処分の判断基準等について、標準的な取扱いを定めた「大分県債権管理マニュアル」を策定した。 今後も随時手を加えながら実践的なマニュアルとして整備する。</p> <p>-----</p> <p>(本庁所管課) ※「2 各未収金ごとの意見」に記載。</p>
<p>(4) 債権管理上の諸課題 ① 債権管理事務の民間委託等の検討</p>	<p>(現状) 病院の医業未収金のように、発生件数が多いことなどから催告等が十分にできていない未収金が見受けられた。</p> <p>(改善検討事項) 現行の人員では十分な債権管理事務が望めない未収金などについては、費用対効果を考慮の上、債権回収会社の活用や債権管理事務の一部の民間委託などによる事務の効率化について今後検討すること。</p>	<p>(県有財産経営室) 平成21年10月1日、「債権管理事務の民間委託」をテーマに研修会を実施し、債権管理回収業に関する特別措置法に基づき、催告・訴訟等を含めた管理委託が可能な債権と、集金案内の代行しかできない債権の分類を行った。 上記を踏まえ、各未収債権の件数・総額、実際に委託した場合の費用対効果等を検討した結果、平成22年度当初予算において、県営住宅使用料の外部委託費が継続して予算措置されているほか、新たに県立病院の医業未収金について、外部委託費が予算措置されている。</p> <p>-----</p> <p>(本庁所管課) 未収金対策業務の効率化を図るため、平成22年度中に債権回収会社に回収業務を委託する。</p>

<p>② 債権の整理に係る枠組みの設定</p>	<p>(現状) 滞納者が所在不明で時効の援用が事実上できない債権や、多額の負債をかかえ破産・解散等している法人に対する債権など、回収が極めて困難なものが相当数見受けられた。 厳正な整理・回収は必要であるが、限られた人員のなかで効率的な債権管理を行うためには、厳正な調査により回収が困難と認められる債権を区分整理した上で、回収可能な債権への対応を強化することが必要と考えられる。</p> <p>(改善検討事項) 他県の取組状況を踏まえて、債権放棄の基準の明確化及び不納欠損処分の適用など債権の整理に係る枠組みの設定を検討すること。</p>	<p>(県有財産経営室) 平成22年2月に作成した「大分県債権管理マニュアル」において、債権の整理に係る基準の明確化、枠組みの設定について全庁における標準的な取扱いを定めた。 今後は、これに基づき、債権の整理を図っていく。</p>
<p>2 各未収金ごとの意見</p>		
<p>(1) 生活保護費返還金</p>	<p>① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。</p> <p>② 調定事務 生活保護法第78条の規定により返還を命じた際の記録が不十分なものと納付指導が返還金額に見合う適切なものでなかったものについて、改善すること。</p> <p>③ 督促状の発出 督促状を発出していないものは発出すること。また、督促状を発出した記録がないものは、確認の上適切に処理すること。</p> <p>④ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。</p> <p>⑤ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。</p>	<p>平成21年8月7日に「生活保護費返還金・徴収金整理・回収の手引」を作成し、事務担当所属に配布した。</p> <p>今後の分納を認める際には、適切な返還期間、金額であるかを十分に検討する。また、現行の分納誓約書について、適切でないと思われるものについては分納計画の見直しを求めた。</p> <p>生活保護費返還命令等の関係文書(写)は、交渉経過記録や滞納者に関して収集した情報とともに、平成21年12月までに、滞納者ごとに整理し、編綴した。</p> <p>これまでの発出の状況を確認し、債権管理簿を整理した。なお、督促状の発出については、規則により発出する。</p> <p>文書による催告を行うだけでなく、滞納者の状況に応じて電話及び訪問により催告を行うこととした。</p> <p>催告書を発送した。</p> <p>滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録した。</p>

	⑥ 債権管理簿 債権管理簿を作成していないものは作成すること。	各滞納者分を作成した。
	⑦ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	納入誓約書の徴取や一部納入などにより、時効の中断に関する取組を適切に行っている。
	⑧ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	時効により債権が消滅したものは、不納欠損処分した。
	⑨ 未収金の発生防止 各年度の課税調査を早期に行うこと。	毎年度、市町村において課税額が決定された後、できるだけ速やかに実施する。
	⑩ 延滞金 法令等に基づき適切に運用すること。	今後は法令に基づき、滞納者の個々の状況や返還能力等を判断したうえで、適切に延滞金の処理を行う。
(2) 被保護家庭高校修学資金 貸付金償還金及び過払金返還金	① 督促状の発出 督促状の発出時期について、今後は適正に発出すること。	期限内に適正に発出した。
	② 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	滞納者の状況を把握し、年2回文書による催告を行うとともに、電話や訪問による催告を随時実施している。
	③ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、債権管理簿等に記録すること。	電話や訪問により滞納者の状況を把握し、「奨学金督促記録票」に記録した。
	④ 時効中断措置 滞納者が死亡しているもの等を早急に整理を行った上で、消滅時効を完成させないように適切に債権管理を行うこと。	電話や訪問により催告し、滞納者の状況に応じて分納による償還を行うなど消滅時効の完成を防いでいる。
(3) 児童措置費負担金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	平成21年11月13日に改正した。
	② 督促状の発出 督促状を発出していないもの、督促状を発出した記録がないもの及び督促状は発出しているが記載事項に不備があるものについて、適切に処理すること。	督促状については、市が行うものは、各市の督促に関する条例等によることとなる。 このため平成21年12月8日に開催した児童措置費負担金徴収事務担当職員研修会において、督促状の発出について、各市の条例等に基づき平成22年4月を目途に開始するよう指導した。 督促状の様式を適正なものに変更した。また、督促状を発

		出していないものは、督促状を発出した。
	③ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	<p>文書による催告を行うとともに、電話及び訪問により催告をしている。今後も引き続き、滞納者の動向に注意し、可能な限りの徴収努力をしていきたい。</p> <p>平成21年11月19日付けで文書催告を行った。</p>
	④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録した。
	⑤ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	納入誓約書の徴取や一部納入などにより、時効の中断に関する取組を適切に行っている。
	⑥ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	既に債権が消滅しているものは不納欠損処分した。また、今後債権が消滅した場合は、定期的に不納欠損処分する。
	⑦ 延滞金 法令等に基づき適切に運用すること。	<p>各市の条例等に基づいた適切な処理を行うよう指導した。</p> <p>法令等に基づき適切に運用する。</p> <p>ただし、これまで児童措置費の性質上の問題から延滞金の徴収実績がなく、各保健所で延滞金徴収の前提となる督促状の発出の対応が異なることから、これまでに未納となっている債権については、公平な事務処理を行うことができない。このため円滑な事務移行のための整理が必要であることから、全保健所で対応を統一し、平成22年4月1日以降に新たに発生する債権から延滞金の徴収を行うこととする。</p> <p>なお、児童処遇の観点から特別の事情等がある場合においては、こども子育て支援課、障害福祉課、児童相談所と対応を協議することとする。</p>
(4) 児童扶養手当返納金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成20年11月17日付けで「大分県児童扶養手当の過誤払等による返納金に関する事務処理要領」を制定した。以後は債権発生から、納入指導、消滅時効の中断措置、不納欠損処分について、本要領をもとに収入未済対策を講じている。
	② 調定事務 不正手段により受給した手当にかかる返納金か否か明らかにする	調定時に、不正手段に基づくものかどうか調査し、債権管理簿に明確に記載することとした。

	ため、調定時に可否を明確にしておくこと。	
	③ 督促状の発出 督促状を発出していないものは発出すること。	地方自治法第231条の3第1項の規定により、適切に督促状を発出することとした。
	④ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	滞納者に対し、納入告知書・納付書・担当からの説明文書を送付した。
	⑤ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	個別訪問・電話・文書による催告を行い、これらに係る返信記録を債権管理簿に記録した。
	⑥ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	時効中断の取組として、文書による催告・個別訪問・電話連絡等を行い、時効を中断させる債務承認、一部弁済、履行期限延長申請などを誘引した。
	⑦ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	不納欠損処分のため、対象となる滞納者の状況確認を行っている。
	⑧ 延滞金 法令等に基づき適切に運用すること。	延滞金の徴収については、大分県県税外収入金の延滞金徴収条例の規定に基づき、適切に運用することとした。
(5) 母子寡婦福祉資金貸付金 償還金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	平成22年度中に改正する。
(6) 心身障害者扶養共済制度 加入者納付金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成21年10月に作成した。
	② 督促状の発出 督促状を発出すること。	債権管理マニュアルを作成し、督促状を発出した。
	③ 催告の実施 繰越分についても、滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	債権管理マニュアルの中で、催告の実施等について定め、滞納者の状況に応じて適時、適切に運用している。
	④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者の現況等の状況把握に努めており、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録している。

	⑤ 債権管理簿 債権管理簿を作成すること。	平成21年10月に作成した。
	⑥ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	督促状の発出等を行い、時効の中断措置に関する取組を適切に行っている。
	⑦ 未収金の発生防止 条例に基づく地位喪失の適用の取扱いについて、債権管理マニュアル等に定め、適切に運用すること。	債権管理マニュアル等に定め、適切に運用し、未収金の発生防止に努めている。
(7) 県立学校授業料及び延滞金 (県立芸術文化短期大学等分)	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	債権の早期回収及び適正な管理のため、平成22年2月に本未収金の取扱要領を作成した。
	② 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	文書による催告に加え、電話や訪問による催告を行うこととした。
	③ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、債権管理簿等に記録すること。	関係大学に協力を依頼する等、滞納者の状況把握に努めるとともに、債権管理簿を作成し、督促状況等を記録している。
	④ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	生活困窮者等、一括納入が不可能な滞納者について、分納での支払計画の提出を依頼する等、時効の中断措置に関する取組を行うこととした。
(8) 専修学校等技能修得奨学金貸付金償還金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	債権の早期回収及び適正な管理のため、平成22年2月に本未収金の取扱要領を作成した。
	② 督促状の発出 督促状の発出時期を改善すること。	大分県債権管理規則の規定に沿って、督促状の発出時期を見直した。
	③ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	文書による催告を行うとともに、これに応じない滞納者に対し、電話や訪問による催告を行うこととしている。また、催告の際に納付書等の送付先を滞納者本人に変更することへの働きかけを行う。
	④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者の状況把握に努めるとともに、債権管理簿を作成し、督促状況等を記録している。
	⑤ 延滞利息 法令等に基づき適切に運用すること。	本貸付金は低所得世帯の子弟に対する奨学金制度であり、生活困窮等により納付意欲を持ちながら、滞納に至っている

		<p>者も多い。</p> <p>今後は、他県の取扱い等も参考にし、平成22年度中に延滞利息の免除規定等について具体的に整備したうえで、適切な運用を行う予定である。</p>
(9) 行政代執行費用徴収金（産業廃棄物除去等費用）	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	大分県税外未収債権縮減対策委員会において作成した大分県債権管理マニュアルを基本マニュアルとし、それ以外に留意すべき点等をまとめた「廃棄物対策課未収金に係る管理マニュアル」を作成した。
	② 所得調査について 法人の代表者の所得調査を行うこと。	法人代表者の所得調査を実施したが、差押可能財産は確認できなかった。引き続き調査を継続する。
(10) 環境保全協力金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	大分県税外未収債権縮減対策委員会において作成した大分県債権管理マニュアルを基本マニュアルとし、それ以外に留意すべき点等をまとめた「廃棄物対策課未収金に係る管理マニュアル」を作成した。
	② 督促状の発出 督促状を今後は発出すること。	督促状を発出することとした。
	③ 債権管理簿 債権管理簿を今後は作成すること。	債権管理簿を作成することとした。
(11) 中小企業高度化資金貸付金等償還金及び違約金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	「大分県中小企業高度化資金貸付金に係る債権管理事務処理要領」を平成21年7月14日付けで全面改訂し、「回収不能債権取扱調書」等諸様式を整備した。
	② 滞納者の状況把握 設備資金等償還金に係る違約金について、滞納者の状況把握に努めるとともに、債権管理簿を作成し、記録すること。	設備資金等償還金に係る違約金について、平成21年4月に債権管理簿を整備した。
(12) 工科短期大学校授業料、寄宿料及び延滞金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	債権管理マニュアルを作成した。
(13) 沿岸漁業改善資金貸付金償還金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	沿岸漁業改善資金は、私法上の債権であるため、滞納発生後の資力調査等については、住民票や戸籍謄(抄)本の請求による所在調査、土地・建物登記簿調査及び自動車登録簿調査の3つの調査方法に限られることから、要領第6条を改正し、条文中の「資産等の調査」の後にこれら3つの調査方法を書

		き加える。
(14) 農業改良資金貸付金償還金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	農業改良資金は、私法上の債権であるため、滞納発生後の資力調査等については、住民票や戸籍謄(抄)本の請求による所在調査、土地・建物登記簿調査及び自動車登録簿調査の3つの調査方法に限られることから、要領第6条を改正し、条文中の「資産等の調査」の後にこれら3つの調査方法を書き加える。
	② 連帯保証人に対する催告の実施 連帯保証人に対する催告を適切に行うこと。	連帯保証人に対する催告は、大分県農業改良資金滞納整理事務処理要領に沿って適宜行っている。
(15) 林業・木材産業改善資金貸付金償還金及び違約金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	林業・木材産業改善資金は、私法上の債権であるため、滞納発生後の資力調査等については、住民票や戸籍謄(抄)本の請求による所在調査、土地・建物登記簿調査及び自動車登録簿調査の3つの調査方法に限られることから、要領第6条を改正し、条文中の「資産等の調査」の後にこれら3つの調査方法を書き加える。
	(16) 契約解除に伴う違約金及び余剰前払金返還利息	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。
	② 督促状の発出 督促状を発出していないものは発出すること。 また、様式の使用区分を誤ったものは、今後は適正に処理すること。	平成21年3月に督促状を発出した。 今後は、督促状の様式の使用区分に注意し、適正に処理する。
	③ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	法人登記簿を取得するなど状況把握に努めた。
	④ 滞納者の状況把握 滞納者に係る法人登記簿を取得していない、法人の役員と連絡をとっていないものなどについて、状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	法人登記簿を取得するなど状況把握に努め、債権管理簿を作成した。
	⑤ 債権管理簿 債権管理簿を作成していないものは作成すること。また、債権管理簿と債権発生証拠となる契約書等を適切に管理すること。	債権管理簿を作成するとともに、契約書等については、適切に管理することとした。
	⑥ 徴収停止	平成22年3月に作成した債権管理マニュアルに基づき、徴

	徴収停止について、適切に決定すること。	収停止の手続を行う予定である。
(17) 道路占用料及び延滞金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成22年2月に債権管理マニュアルを作成した。
	② 督促状の発出 督促状の不服申立ての教示や延滞金の率などの記載が誤っているものについて、今後は適正に処理すること。 また、延滞金について、督促状を発出していないものは発出すること。	延滞金について督促状を発出することとした。 督促状の様式にある延滞金の率などを訂正するとともに延滞金について平成21年3月に督促状を発出した。
	③ 催告の実施 延滞金について、滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	所管課で作成した債権管理マニュアルにより催告を行う。 延滞金で催告を行っていないものは、平成22年2月8日に催告を行った。
	④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者に定期的に催告し、状況把握に努め、債権管理簿に記録している。
	⑤ 債権管理簿 債権管理簿を作成していないものや滞納者との交渉経過に関する文書を組織的に管理していないものなどについて、債権管理簿を作成し交渉経過等を記録すること。	債権管理簿を作成し、交渉経過等を記録している。 担当者が作成・保存していた債権管理簿を、一元管理ができるよう簿冊を統合した。
	⑥ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	一部納入や納入誓約書などの提出の働きかけをし、早期納入に取り組んでいる。
	⑦ 滞納処分停止 滞納処分停止について、適切に決定すること。	所管課で作成中の債権管理マニュアルにより行うが、作成されるまでは、破産や所在不明等、滞納処分停止に該当するものは、早急に決定を行う。
	⑧ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	時効により債権が消滅したものは、不納欠損処分した。
	⑨ 延滞金 督促状を發した記録がなかったため延滞金を徴収できなかったものについて、今後は適正に処理すること。	収入未済一覧表を確認し、適時に督促状を発出することとした。

(18) 道路工事に係る原因者負担金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成22年2月に債権管理マニュアルを作成した。
	② 債権管理簿 債権管理簿を作成し交渉経過等を記録すること。	平成21年8月に債権管理簿を作成した。
(19) 河川使用料及び延滞金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成22年2月に債権管理マニュアルを作成した。
	② 督促状の発出 督促状の不服申立ての教示や延滞金の率などの記載が誤っているものについて、今後は適正に処理すること。 また、延滞金について、督促状を発出していないものは発出すること。	督促状は、納期限後50日以内に発出することとした。
		延滞金について督促状を発出することとした。
		督促状の延滞金の率などを訂正するとともに、延滞金について平成21年3月に督促状を発出した。
	③ 催告の実施 延滞金について、滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	延滞金で催告を行っていないものは、平成22年1月29日に催告を行った。
	④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者の状況把握に努め、債権管理簿に記録している。
	⑤ 債権管理簿 債権管理簿を作成していないものや滞納者との交渉経過に関する文書を組織的に管理していないものなどについて、債権管理簿を作成し交渉経過等を記録すること。	債権管理簿を作成し、交渉経過等を記録している。
	⑥ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	滞納者の状況を踏まえ、時効中断の措置に関する取組を適切に行うこととした。
	⑦ 滞納処分停止 滞納処分停止について、適切に決定すること。	破産手続終結等滞納処分停止に該当するものは調査確認のうえ、決定する予定である。
⑧ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	時効により債権が消滅しているものは、不納欠損処分した。	
⑨ 延滞金	収入未済一覧表などを活用して督促状を適正に発出するこ	

	督促をしなかったため延滞金を徴収できなかったものや、徴収できない延滞金を徴収したものについて、適正に処理すること。	ととした。 督促前に納入のあった平成19年度分の延滞金について、21年9月10日付けで還付手続を行った。
(20) 土砂及砂利等採取料	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	債権管理マニュアルを見直し、平成22年2月に新たな債権管理マニュアルを策定した。
(21) 港湾使用料及び延滞金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	債権管理マニュアルを見直し、平成22年2月に新たな債権管理マニュアルを策定した。
	② 調定事務 大分県港湾施設管理条例施行規則で定める日より後の日を納期限としたり、納期限の直前に納入の通知を発出したりしているものが見受けられたので、本庁所管課において事務の実情を勘案して改善すること。	大分県港湾施設管理条例施行規則第9条に定める納入期限を「翌月の15日」から「納入通知書発行の日から15日以内の日」に改めた。(平成21年10月1日施行)
	③ 督促状の発出 督促状の期限の指定や不服申立ての教示、延滞金の率などの記載が誤っているものについて、今後は適正に処理すること。 また、延滞金について、督促状を発出すること。	督促状は、納期限後20日以内に発出することとした。 不服申立ての教示、延滞金の率等を改めた様式により、適正に発出を行っている。
	④ 催告の実施 延滞金について、滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。	状況に応じて電話、文書、訪問等により催告を行うこととした。
	⑤ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。	滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録している。
	⑥ 債権管理簿 債権管理簿を作成していないものや滞納者との交渉経過に関する文書を組織的に管理していないものなどについて、債権管理簿を作成し交渉経過等を記録すること。	債権管理簿を作成し、交渉経過等を記録している。
	⑦ 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	滞納者の状況に応じて、分納、納入誓約書の提出等、時効の中断措置に関する取組を行っている。
	⑧ 強制徴収 納入意識を欠く悪質な滞納者について、強制徴収の実施基準を作	本庁所管課から示される債権管理マニュアルに従い、適切な整理・回収に努める。

	成するなどして適切な整理・回収を図ること。	
	⑨ 滞納処分停止 滞納処分停止について、適切に決定すること。	状況に応じて滞納処分停止を適切に決定することとした。
	⑩ 不納欠損処分 時効により債権が消滅しているものは、遅滞なく不納欠損処分すること。	平成21年9月28日付けで港湾使用料収入未済分を不納欠損処分した。また、10月28日付けで延滞金の収入未済分を不納欠損処分した。
	⑪ 未収金の発生防止 悪質な滞納者については、当該許可の取消しや許可の更新の拒否などの監督措置を執ることを検討すること。	特に悪質な滞納者については、公平公正な使用料徴収の観点から、許可の取消しや更新拒否等の措置も視野に入れながら、適切に対応することとした。
	⑫ 延滞金 督促を今後は適正に行うこと。	平成20年11月以降は、毎月上旬に収入未済一覧表で納入状況を確認し、適正な時期（納期限後20日以内）に督促状を发出することとした。
(22) 県営住宅使用料	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを見直すこと。	平成22年2月に「県営住宅家賃滞納整理事務処理要綱」を一部改正し、徴収率上昇効果のあった実効性の高い滞納対策、今後力を入れるべく検討している連帯保証人への請求行為及び記載内容不十分な点を追加及び修正した。 また、見直した当該要綱について、会議等を通じて指定管理者等関係機関に周知した。
	② 連帯保証人に対する催告の実施 当該連帯保証人に対して適切に催告を行うこと。	平成22年2月に「県営住宅家賃滞納整理事務処理要綱」を改正し、連帯保証人への催告事務を適切に行うこととした。 また、当該要綱に基づき、連帯保証人に対する催告を適切に行うよう会議等を通じて周知した。
(23) 大在土地区画整理事業清算徴収金	① 時効中断措置 時効の中断措置に関する取組を適切に行うこと。	催告書・納付状況一覧表・納付書を滞納者に郵送し、納付の指導を図っている。また、数人と電話での納付交渉を行った。
(24) 医業未収金（個人負担分）	① 債権管理マニュアル 本庁所管課において債権管理マニュアルを作成すること。	平成22年2月に、県立病院と三重病院の2病院統一の「債権管理マニュアル」を作成した。
	② 督促状の発出 三重病院は、督促状を发出すること。	平成21年4月1日に要領の改正を行い、同要領に基づいた督促状を发出している。
	③ 催告の実施	督促状発出後の滞納者について、専任の嘱託徴収員が大分

	<p>計画的に訪問徴収等を行うこと。</p>	<p>市内を中心に計画的に訪問徴収を行っている。また、併せて徴収強化月間を設定し大分市外の高額滞納者などを対象に休日・夜間訪問徴収を行うなど重点的な回収対策にも取り組んでいる。</p> <p>これまでも滞納者に対して、夜間の電話催告等を計画的に行ってきたが、昨年度の2月より、高額滞納者や悪質な滞納者を対象に訪問徴収等を行っており、今後も計画的に行っていく予定である。</p>
	<p>④ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、債権管理簿等に記録すること。</p>	<p>電話催告、訪問徴収、窓口相談、居所不明調査などにより滞納者の情報収集に努めるとともに、医事相談システムによる支払相談等の記録及び医事システムによる未収金管理台帳の作成など債権管理状況の記録、情報共有を行っている。</p> <p>現在、31件の債権については完納済である。その他の滞納者についても、大口の債権である12件に対し、文書催告等を行った結果、一部の滞納者には連絡も取れ、納入についての取組を行っている。</p> <p>今後は、他の滞納者に対する調査も実施し、状況把握を行っていく。なお、未収金台帳への記録も同時に行っている。</p>
	<p>⑤ 時効中断措置 三重病院は、繰越分の未収金について、消滅時効を完成させないように適切に債権管理を行うこと。</p>	<p>これまでも未収となる際に納入誓約書を徴取しており、今年度の4月からは改正した要領に基づき、督促状の発出を行っている。</p> <p>今後も、催告書を発出する際に納入誓約書を同封し、再度提出してもらう等、消滅時効を完成させないように債権管理を行っていく。</p>
<p>(25) 地域改善対策奨学金貸付金償還金及び過払金返還金</p>	<p>① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。</p> <p>② 調定事務 調定が遅れているもの等について、適切に処理すること。また、履行延期の特約を行いながら、全額滞納となっているものについては、今後は履行期限の繰上げも含め適切な措置を採ること。</p>	<p>平成21年12月に債権管理マニュアルを作成した。</p> <p>調定が遅れているものについて、平成21年1月に調定処理を行った。</p> <p>これまで履行延期の特約を行ったものは、既に履行期限が到来しているため、繰上げの措置は行っていない。平成22年2月現在で、その他に履行延期の特約を行った案件はないが、今後、新たに履行延期の特約を行うものが、滞納となった場合には、適切な措置を行うよう努める。</p>

<p>③ 督促状の発出 督促状の発出時期を改善すること。</p>	<p>督促状の発出時期は、平成21年度から見直しを行い、4月分と10月分(年2回)については、債権管理規則に基づき、履行期限後20日以内に発行し、その指定する期限は督促状を発する日から起算して10日以内(督促状の発出は、5月と11月)と改めた。</p> <p>なお、本来は、月賦払い、半年賦払い、年賦払いの者についても、それぞれに応じて督促状を発出すべきなので、平成22年6月の発出分から、各月とも債権管理規則に基づく適切な発出時期に改める予定である。</p>
<p>④ 催告の実施 滞納者の状況に応じて適時、適切に催告を行うこと。</p>	<p>平成21年7月に滞納者に対して文書による状況調査を実施した。その後、未回答者に対し、9月に再度の状況調査を実施した。</p> <p>上記調査結果を受けて、滞納者本人を催告書等の送付先に変更することへの働きかけや、各滞納者の状況に対応した催告、免除申請指導等に取り組んでいる。</p> <p>なお、平成21年11月の催告状発出分から、様式の宛名に「連帯保証人」を明記することに改めた。</p>
<p>⑤ 滞納者の状況把握 滞納者の状況把握に努め、交渉経過等とともに債権管理簿等に記録すること。</p>	<p>平成21年7月、9月に実施した状況調査により判明した滞納理由や状況等を踏まえ、滞納者ごとの個別ファイル(債権管理簿、交渉記録、免除申請書類等)の整備作業を進めており、22年1月末現在、46名分の個別ファイルを作成済である。</p> <p>今後も、その他の滞納者について個別ファイルの作成作業を進めるとともに、上記46名についても新たな取組を行った場合や状況に変化が生じた場合等は、適宜、追加記載を行う。</p>
<p>⑥ 返還債務の免除 返還債務の免除の事務処理を改善すること。</p>	<p>例年3月末に開催していた返還債務の免除申請等を審議する審査委員会について、平成21年度は、開催時期を2月に改めた。</p> <p>平成22年度以降は、申請書類を経由する関係市町村からの提出時期を早めることにより、更に早い時期に審査委員会を開催することで、これまで以上に返還債務の免除事務を円滑に進める予定である。</p>
<p>⑦ 延滞利息 法令等に基づき適切に運用すること。</p>	<p>滞納者の中には生活困窮による者が多数存在しており、そのような状況下、納付意欲を持ち、不定期ではあるが、継続して納付を行っている者も多い。</p> <p>今後は、他県状況や類似の貸付金を保有する所属等の取扱いを参考にしながら、平成22年度中に延滞利息の免除規定等</p>

		について具体的に整備したうえで、適切な運用を行う予定である。
(26) 体育施設使用料	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成21年9月に作成した。
	② 督促状の発出 督促状の発出時期について、今後は適正に処理すること。	今後は、大分県債権管理規則の規定を遵守し、適正な事務処理を行う。
(27) 県有財産損傷に伴う損害賠償金	① 債権管理マニュアル 債権管理マニュアルを作成すること。	平成21年6月に作成した。
	② 調定事務 履行延期の特約後の履行期限延長分に係る調定額の減額変更をしていないので、適正に処理すること。	債権管理マニュアルに、会計規則上の処理として明記した。
	③ 督促状の発出 督促状様式の使用区分を、今後は適正に処理すること。	債権管理マニュアルに、督促状の様式を添付した。