

徳島県監査委員公表第5号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、徳島県知事等から定期監査結果報告に対して講じた措置について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。

令和2年3月6日

徳島県監査委員 矢田等
同 近藤 光男
同 井関 佳穂
同 岩佐 義弘
同 山西 国朗

監査結果の公表年月日	令和元年11月14日	
監 査 の 結 果		講 じ た 措 置
(1) 調定に関する事務で適切でないもの	<p><危機管理政策課> 行政財産有償貸付契約において、事務処理の遅れから納入期限を超過し、延滞金が発生しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、自動販売機の設置を目的とする行政財産（庁舎等）有償貸付契約の貸付料について、本来であれば納入期限内にその全額を納付させなければならないところ、調定及び納入通知書の発行手続を担当者が失念していたため、延滞金が発生したものである。 事案の判明を受け、直ちに債務者と面会し、当該経緯と収納手続について十分な説明を行い、平成30年7月27日に貸付料64,116円が、平成30年8月7日に延滞金1,360円が納入された。 納入確認後、速やかに所属内で情報を共有し、収入事務の流れをはじめ会計規則に基づく適切な事務処理を行うよう改めて周知徹底を図るとともに、年間の収入事務一覧を作成し、適切な時期に適正に事務が執行できるよう、組織的な確認による再発防止を図った。 今後とも、定期的に職員への確認及び周知徹底を行い、適正な事務の執行に努めたい。</p>
	<p><林業戦略課> 行政財産使用料について、過大に徴収しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、行政財産使用料の算定に当たり、事業者からの申請書記載の日数について突合が不十分であったため、前回許可日数と重複していたことに気づかず、重複した3日間の使用料4,912円を過大徴収したものである。 予備監査後、直ちに内容を確認の上、事業者に直接謝罪し、返納について了承を得、令和元年8月23日に返納に係る事務処理が完了し、令和元年8月27日には支払手続が完了している。 今回の指摘を受け、当該事務に係る問題点について、課内で情報共有を図るとともに、再発防止策としてチェックシートを作成し、決裁文書に添付することで、副担当をはじめ複数人による組織的な確認の徹底を図ることとした。 今後とも、行政財産管理事務の適正化について、定期的に職員への確認及び周知徹底を行い、適正な事務の執行に努めたい。</p>

(2) 収入で未収
となっている
もの

<東部県税局〈徳島庁舎〉〈吉野川庁舎〉>

県税及び税外収入について、市町村等関係機関と連携して、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

県税の収入未済額の状況

平成30年度決算額	605,288,527円
平成29年度決算額	783,824,776円
増減額	△178,536,249円

税外収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	35,409,180円
平成29年度決算額	34,345,520円
増減額	1,063,660円

1 収入未済額の状況

平成30年度の「県税」の収入未済額は、605,288,527円であり、税目別では、市町村が「個人の住民税」として賦課徴収を行っている個人県民税が収入未済額全体の65.1%、自動車税が7.7%と、この2税目で県税収入未済額全体の72.9%を占める状況であった。

〔参考〕

「個人県民税」の収入未済額 394,233,412円
(対前年度比 △156,143,604円)
「自動車税」の収入未済額 46,906,930円
(対前年度比 △7,045,114円)

2 講じた措置

滞納となった県税等については、毎年度当初に策定する「県税事務運営方針」に基づき、計画的かつ効果的な滞納整理に取り組むこととしている。

(1) 個人県民税の徴収対策

収入未済額の約7割を占める個人県民税の徴収対策として、4市町（小松島市、石井町、板野町及び上板町）へおおむね1年以内の間、県職員を派遣して滞納整理全般の支援を行うとともに、平成29年度に創設した県と市町村の徴税吏員が互いの身分を併任する「相互併任制度」により、県と4市町（徳島市、吉野川市、阿波市及び藍住町）それぞれと協定を締結し、特定の滞納整理業務を共同で実施している。

特に税込規模の大きい徳島市との相互併任においては、滞納者宅の搜索や自動車のタイヤロックを重点的に行うなど厳しい姿勢で臨んでおり、その取組の一環として、昨年度に引き続き「第2回合同公売会（徳島県&徳島市）」を令和元年11月に開催し、搜索により差し押さえた物品を売却して未納の徴収金に充てた。

また、平成30年度に設置した「徴収対策プロジェクトチーム」において検討した徴収強化策、「相互併任制度（市町村派遣）」と「地方税法第48条による県への徴収引継」の併用などにより、平成30年度決算において、「新未来『創造』とくしま行革プラン」の取組目標「徴収率の全国順位10位以内」を達成するとともに、令和元年度からは「特別徴収義務者の一斉指定（全市町村）」により更なる徴収強化を図った。

さらに、滞納を許さない気運を醸成し、新規滞納を抑制するため、11月から12月までを「県下一斉徴収強化月間」と設定し、街頭啓発による納税広報、県と市町村との「共同催告」や「県への徴収引継予告」による納税推進、差押えや搜索等の滞納処分を、市町村と連携、集中して実施した。

(2) 個人県民税以外の税目の徴収対策

自動車税をはじめとするその他の税目については、電話催告や戸別訪問による納税指導のほか、定期的に「滞納分析会議」を実施して個別案件ごとに滞納整理方針を検討・決定し、納付意思を

示さない者に対しては早期に滞納処分に着手する方針で取り組むこととしている。

また、7月から9月までを「滞納繰越分整理強調月間」と設定し、滞納繰越分を集中的に処理するとともに、滞納件数が最も多く収入未済額も多額となる自動車税については、担当職員から毎月の処理状況の報告を求め、その進行管理に努めている。

3 今後の対応

これらの取組の結果、平成30年度決算額で605,288,527円であった県税の収入未済額が、令和2年1月31日現在で402,883,589円となり、202,404,938円（うち不納欠損額57,762,090円）減少した。

また、同決算額で35,409,180円であった税外収入の収入未済額が、令和2年1月31日現在で35,181,736円となり227,444円減少した。

今後とも、納期内納付向上のための広報、早め早めの催告、適時適切な納税指導により自主納税体制の確立を図るとともに、厳正な滞納整理を実施することで、公正・公平な税務行政を実現し、県税収入の確保に努めたい。また、個人県民税については、市町村との連携を更に深め、徴収支援体制の一層の充実を図りたい。

<医療政策課>

返納金（看護師等修学資金返還金）について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

返納金（看護師等修学資金返還金）の収入未済額の状況

平成30年度決算額	2,642,000円
平成29年度決算額	2,910,000円
増減額	△268,000円

返納金については、「新・徳島県債権管理基本方針」に基づき、個別の償還指導等を行い、債務者の生活・資力状況に応じた償還計画に基づく償還に取り組んでいるが、経済的な事情等から一部償還が滞っている者については、引き続き、債務者及び連帯保証人の実情把握に努めている。

令和元年度は、7月から9月を債権回収強化月間に設定し、集中的に文書や電話、自宅訪問による償還指導を行った。

その後も、継続して回収に取り組み、平成30年度決算額で2,642,000円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在2,559,000円となり、83,000円減少した。

今後とも、継続的に償還がなされるよう自宅訪問による状況調査や督促を行うなど、一層の債権回収に努めるとともに、新規貸与に当たっては、返還免除の条件を満たさない場合の返還義務について、貸与者及び連帯保証人への周知徹底を行い、収入確保に努めたい。

また、現年度償還者が納期限を過ぎても入金しない場合には、速やかに、文書や電話による納付指導を行うほか、資力等の問題がある場合には、債務者との相談の上、返還計画の見直しを行うなど、きめ細やかに対応し、新たな収入未済の発生防止に取り組むたい。

<長寿いきがい課>

返納金（介護福祉士等修学資金返還金）の収入未済について、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

返納金（介護福祉士等修学資金返還金）の収入未済額の状況

返納金については、「新・徳島県債権管理基本方針」に基づき、文書や電話、自宅訪問による償還指導を行い、滞納繰越額の縮減に努めている。

また、例年1月に設定している債権回収強化月間の取組を12月にも拡大し、年末年始にかけ、集中的に文書や電話、夜間の戸別訪問による

平成30年度決算額	1,126,200円
平成29年度決算額	1,142,200円
増減額	△16,000円

催告及び納付交渉を行った。
 その結果、平成30年度決算額で1,126,200円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在1,097,000円となり、29,200円減少した。
 今後とも、継続的に償還がなされるよう、債務者及び連帯保証人の生活状況を把握するとともに、納付交渉を進め、より一層の債権回収に努めたい。

<障がい者相談支援センター>

心身障害者扶養共済掛金収入について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

心身障害者扶養共済掛金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	7,857,040円
平成29年度決算額	8,368,400円
増減額	△511,360円

未納の掛金については、「徳島県心身障害者扶養共済制度未収金徴収マニュアル」及び「新・徳島県債権管理基本方針」に基づき、経済的な事情からやむを得ず未納の掛金が発生した債務者の状況把握に努めるとともに、債務者の経済状況等に応じた個別の対応により収入確保に努めた。

- 1 新たな収入未済の発生防止に向けた取組
 - (1) 定期的な収納状況の確認の継続により通常と異なる納付の状況が見られた場合には、早期に連絡を取り状況把握を行い、加入者との良好な関係づくりに努めた。現年分掛金支払中の者には、定期納付を促すことで収入未済の発生防止に努めた。
 - (2) 新規加入希望者には、「重要事項説明書」を用いて本制度の仕組み・支給要件・脱退時の取扱いなどを説明し、十分な理解が得られるよう努めた。
 - (3) 住民基本台帳ネットワークシステムの独自利用による状況把握を行い、債権管理に努めるとともに、県内年金受給権者の生存確認を行い、死亡後の年金過払いを防止し、過払い金返納未済による未収金発生未然防止に努めた。
- 2 適切な債権管理による収入確保に向けた取組
 - (1) 未収金ケース検討会（当センター・障がい福祉課）を令和元年6月5日に開催し、情報の共有及び方針決定を行った。「未収金徴収マニュアル」及び「掛金未納者の年金等取扱要領」に基づき、継続的・計画的に未収金徴収に努めた。
 - (2) 督促文書は年金支給月に合わせて隔月で送付し、各債務者の近況に合わせた手書きの手紙を添えることにより、定期納付を促した。注意喚起のため黄色い封筒を用いて納付書を同封するなど、送付方法を工夫した。
 - (3) 電話による督促を行い、過年度掛金滞納者を中心に訪問し、制度の仕組みへの理解及び未収掛金の納付を求めるとともに、手紙の送付等を実施している。
 - (4) 滞納期間や滞納額・生活状況等により掛金納付計画書の提出を促し、納付が困難なものについては、少額納付を認めるなど納付意欲を持たせ、債権管理を行った。

これらの粘り強い取組の結果、平成30年度決算額で7,857,040円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在6,759,360円となり、1,097,680

円減少した。
 今後とも、引き続き、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努めたい。

<東部保健福祉局〈徳島庁舎〉>

返納金(児童扶養手当返納金・生活保護返納金)、母子福祉資金貸付金元利収入及び寡婦福祉資金貸付金元利収入について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

返納金(児童扶養手当返納金・生活保護返納金)の収入未済額の状況

平成30年度決算額	158,473,829円
平成29年度決算額	158,940,141円
増減額	△466,312円

母子福祉資金貸付金元利収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	156,863,777円
平成29年度決算額	161,259,739円
増減額	△4,395,962円

寡婦福祉資金貸付金元利収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	17,628,662円
平成29年度決算額	18,756,473円
増減額	△1,127,811円

- 1 児童扶養手当返納金の収入未済額の状況
 児童扶養手当返納金については、「児童扶養手当返納金に係る事務取扱要領」に基づき、担当職員と母子・父子自立支援員が連携しながら、文書や電話での督促や、戸別訪問(随時)による未収金回収に努めるとともに、債務者ごとに「児童扶養手当返納金管理台帳」を作成して適切な債権管理を行った。
 また、市町村と連携し、定例払い前に、資格喪失事由の発生等を確認することにより、返納金発生の未然防止と早期発見に努めた。
 その結果、平成30年度決算額で4,232,020円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在4,004,640円となり、227,380円減少した。
 今後とも、関係市町村と連携しながら、債務者の生活状況の実態把握、就労支援、必要に応じた分割納入の措置、計画的な返納指導等を行うことで、収入確保に努めるとともに、受給者に対し資格喪失や対象児童数の減等の届出を確実にを行うよう徹底することで、返納金発生の予防に努めたい。
- 2 生活保護返納金の収入未済額の状況
 生活保護返納金については、「生活保護返納金事務処理マニュアル」に基づき、督促(催告)状の送付や電話、訪問等により未収金の回収に努めるとともに、債権管理台帳に基づいた適切な債権管理を行うほか、組織としての情報共有を図った。
 さらに、債務者が低所得の状態にあることから、一度返納金が発生すると回収が困難になる状況を踏まえ、保護開始時から制度の趣旨及び適正な収入申告義務に係る説明を徹底し、「申告義務遵守の確認書」に署名押印を求めるほか、保護継続世帯に対しては、「申告義務のしおり」を活用し、定期的に収入申告義務に係る留意を求めることで、収入状況の適切な把握と返納金の発生防止に向けた取組を推進した。
 その結果、平成30年度決算額で154,241,809円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在で147,739,517円となり、6,502,292円減少した。
 なお、令和2年1月15日から3月15日を「未収金回収強化期間」とし、地区担当者が2名1組となって債務者宅への訪問による督促を実施しているところである。
 今後とも、管内町村、民生委員等関係者と連携し、債務者の生活状況の把握に努めるとともに、継続的な督促による未収金の回収と新たな返納金の発生防止への取組を進めたい。
- 3 母子福祉資金貸付金元利収入及び寡婦福祉資金貸付金元利収入の収入未済額の状況
 「母子父子寡婦福祉資金償還指導マニュアル」に基づき、訪問や

電話、文書による償還指導を行った。滞納のある者に対しては、7月に借受人に対する督促状及び催告状、9月に連帯保証人に対する督促状を送付し、滞納金額の通知や期日を指定した納入の督促を行った。償還開始後間もなく未納となった者には、速やかに連絡を取り、早期の収納に努め、新たな未収金が発生しないよう指導を強化した。8月には「貸付金償還指導強化週間」を設定し、夜間電話による督促を重点的に行い未収金の収納や債務者の状況把握に努めた。

一部の長期滞納者については、債権をサービサー（債権回収会社）に委託し、収納につながったものがある。

未収金の発生予防対策として、貸付申請受付時に、担当者と母子・父子自立支援員による面接を行い、制度の趣旨や借受人・連帯保証人の責務等の説明を徹底するとともに、適正な償還を意識付けるよう指導を行った。

償還が開始される6か月前には借受人の連絡先や現状の確認を行い、1か月前には償還開始の通知を徹底するほか、口座振替による償還が確実となるよう引落口座を確認するなど、円滑な償還が開始されるよう努めた。

また、残高不足等により口座引落ができなかった者については、口座再振替制度の利用を積極的に勧めることで、より確実な収納を図った。

その結果、母子福祉資金貸付金元利収入については、平成30年度決算額で156,863,777円であった収入未済額が令和2年1月31日現在147,027,378円となり、9,836,399円減少するとともに、寡婦福祉資金貸付金元利収入については、平成30年度決算額で17,628,662円であった収入未済額が令和2年1月31日現在16,714,862円となり、913,800円減少した。

今後とも、市町村と連携して適切な貸付実施による未収金の発生防止を図るほか、債務者に対しては、個々の状況に応じ、母子・父子自立支援員による各種相談や就労による自立支援にも取り組むとともに、償還困難事例については、「ケース検討会議」を開催し対策を検討するなど、引き続き未収金の縮減に努めたい。

<商工政策課>

中小企業近代化資金貸付金元金収入の収入未済について、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

中小企業近代化資金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	1,220,768,952円
平成29年度決算額	1,226,788,952円
増減額	△6,020,000円

当該貸付金については、「新・徳島県債権管理基本方針」、「徳島県中小企業高度化資金等債権管理マニュアル」に基づき、債務者及び連帯保証人の状況を遅滞なく把握するとともに、償還能力に応じた重点的・効果的な督促・交渉を実施し、償還額の増額、償還中断先の償還再開、新たな定期償還者の掘り起こし等に努めている。

また、こうした取組をより効果的に行うため、徳島県未収金対策委員会や関連部会、各都道府県との合同研修等を通じて、庁内他部局や他自治体との債権回収手法等の情報共有、担当職員の知識・スキルの向上に努めている。

さらに、長期償還中断先や、支払能力があるにもかかわらず滞納している債務者等については、サービサー（債権回収会社）や弁護士といった専門家を最大限活用することで督促・回収を強化するとともに、法的措置を含めた積極的な債権回収を実施する等、適切な債権管理事

務を行うことで、未収金の削減を進めてきたところである。
 こうした取組の結果、平成30年度決算額で1,220,768,952円であった収入未済額は、令和2年1月31日現在1,216,338,452円となり、4,430,500円減少した。
 今後とも、債務者等の実情に応じた柔軟な対応を行い、破産手続が終結した法人に対する債権等については必要に応じ不納欠損処分を行うなど、債権管理業務を効果的・効率的に遂行していき、未収金対策に万全の措置を講じて参りたい。

<労働雇用戦略課>

雑入（徳島勤労者生活協同組合事業資金貸付金）の収入未済について、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

雑入（徳島勤労者生活協同組合事業資金貸付金）の収入未済額の状況

平成30年度決算額	8,272,557円
平成29年度決算額	8,402,557円
増 減 額	△130,000円

当該貸付金は、債務者である協同組合が既に解散しており、連帯保証人の別組合が返済を行っている状況である。
 しかし、平成29年9月返済分から、毎月10,000円の返済となっていたため、確約どおり月12,000円の弁済等を求める催告を重ねた結果、平成30年11月分から、再び月12,000円の返済が行われているところである。
 その結果、平成30年度決算額で8,272,557円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在8,152,557円となり、120,000円減少した。
 今後とも、返済額については引き続き交渉を行い、早期の完済に向けた取組を強化して参りたい。

<農林水産政策課>

農業改良資金貸付金元金収入及び林業改善資金貸付金元金収入の収入未済について、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

農業改良資金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	14,205,216円
平成29年度決算額	14,440,216円
増 減 額	△235,000円

林業改善資金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	4,967,402円
平成29年度決算額	5,087,402円
増 減 額	△120,000円

貸付金債権の保全と回収を図るため、徳島県未収金対策委員会における取組方針に基づき、職員間での回収状況の共有等による債権回収策の検討を行い、債務者等の営農状況や経済状況の実態を把握しながら、電話や訪問面談等による督促を行った。
 その結果、農業改良資金貸付金元金収入については、平成30年度決算額で14,205,216円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在14,075,216円となり、130,000円減少した。
 また、林業改善資金貸付金元金収入については、平成30年度決算額で4,967,402円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在4,912,402円となり、55,000円減少した。経済的理由から支払額は少ないものの、償還は継続されている。
 今後とも、収入未済額については、債務者や連帯保証人への電話や訪問面談等を行うとともに、未収金の削減を促進するため、償還計画の見直しを指導するなど、債務者等に対して強力的に支払請求を行い、一層の収入確保に努めたい。
 また、返済状況を踏まえ、未収金が削減されない場合には、必要に応じ担保権の行使や法的措置を行うなど、未収金対策に万全の措置を講じて参りたい。

<用地対策課>

特定事業移転促進貸付金元利収入の収入未済について、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

特定事業移転促進貸付金元利収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	535,727,428円
平成29年度決算額	538,227,428円
増減額	△2,500,000円

平成31年4月から令和2年1月までの間、債務者に対し、会社訪問や電話及び万代庁舎での面談等を通じて、未収金償還の督促・交渉を行った。

債務者の経営は、売上の伸び悩みや設備投資等により厳しい状況であるが、督促に努めた結果、平成30年度決算額で535,727,428円であった収入未済額は、令和2年1月31日現在で535,027,428円となり、700,000円減少している。

債務者は、厳しい経営状況下においても可能な限り償還できるよう努力するとの意思を示しており、今後とも、経済情勢及び債務者の経営状況を把握し、引き続き強力に督促・交渉を重ねるとともに、専門家の活用も図りながら粘り強く回収に努めたい。

<住宅課>

住宅使用料、雑入（家屋明渡等請求に伴う損害金・借上公共賃貸住宅共益費）及び敷金収入について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

住宅使用料の収入未済額の状況

平成30年度決算額	244,602,021円
平成29年度決算額	240,717,703円
増減額	3,884,318円

雑入（家屋明渡等請求に伴う損害金・借上公共賃貸住宅共益費）の収入未済額の状況

平成30年度決算額	26,547,627円
平成29年度決算額	23,841,847円
増減額	2,705,780円

敷金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	894,600円
平成29年度決算額	891,300円
増減額	3,300円

1 講じた措置

(1) 文書による納付催告の実施

滞納初期段階での取組を強化するため、初めて滞納した者（計56名）及び滞納が初めて2か月に達した場合はその連帯保証人（計14名）への通知を毎月実施した。

8月に1か月以上の滞納者308名に対して、9月に2か月以上の滞納者83名及びその連帯保証人132名に対して、文書による指導を実施した。

また、7月に3か月以上の滞納者12名及びその連帯保証人24名に対して、文書による催告を行った。

さらに、滞納の解消が図られない者及び6か月以上の滞納者68名とその連帯保証人114名を対象に、11月に呼出納付指導（相談）を実施した。

(2) 夜間訪問納付指導の実施

家賃滞納の減少には滞納を早期のうちに解消しておくことが重要であるため、県職員・住宅供給公社・PFI管理センター職員による「夜間訪問督促」を実施し、滞納解消を強力に促した。

令和元年度の夜間督促は、4月に142名（第1回）、6月に128名（第2回）、8・9月に134名（第3回）、10月に96名（第4回）、12月に125名（第5回）、2月に133名（第6回）に対して実施した。

(3) 高額滞納者に対する指導

家賃を支払う意識の低い入居者や納付指導に従わない悪質な高額滞納者に対して、連帯保証人を含め、家賃の支払及び家屋明渡し請求の法的措置を前提に、納付指導を実施している。滞納額15万円以上又は9か月以上の滞納者96名（令和2年1月末現在）をリストアップしており、悪質度高いと判断される者から順次指導している。

呼出指導に応じない高額滞納者に対しては、公営住宅法に基づく明渡し請求を行い、それにも従わない場合、家賃の支払及び明渡しを求める提訴を行っており、特に悪質な3名について準備を進めている。

(4) 弁護士との連携強化

滞納事例には、自己破産・服役・行方不明・不正入居等様々な状況があるため、訴訟提起の際に代理人を依頼している弁護士との連携を深め、困難事例発生時には、法律関係の指導助言のもとに、早めに適切な対応ができるような体制とした。

(5) 福祉部局との連携強化

滞納者の状況（収入、年齢、障がいの有無、家族構成など）を分析し、「支払が困難な滞納者」に対しては、個別の事情に応じて、社会福祉協議会の窓口を紹介したり、各種の支援制度や生活保護制度を案内している。

さらに、滞納者が家計改善支援を希望する場合には、社会福祉協議会と連携して対応している。

2 今後の対応

今後とも、入居者に対しては、継続的な電話や文書による納付指導、夜間訪問督促、連帯保証人を含めた呼出指導など滞納者本人に直接指導することが、納付の促進につながっていることから、これらの取組を徹底して行う。また、新たな滞納の発生を防止するため、滞納が生じた場合には早め早めにこまめに納付指導・督促を実施し、滞納額が少ない初期のうちに細やかな対応を行う。さらに悪質な高額滞納者に対しては、住宅の明渡しを求める法的措置を前提に強い姿勢で納付指導を実施する。

また、退去滞納者に対してもサービサー（債権回収会社）を活用するとともに、電話や文書による督促をはじめ、訪問指導を実施する。

さらに、滞納者の個別の事情に応じて、福祉部局と連携して対応する。

住宅使用料の収入未済額の状況

平成30年度末の収入未済額	244,602,021円
令和2年1月31日現在の収入未済額	231,738,278円
収 入 済 額	12,863,743円

雑入（家屋明渡等請求に伴う損害金・借上公共賃貸住宅共益費）の収入未済額の状況

平成30年度末の収入未済額	26,547,627円
令和2年1月31日現在の収入未済額	26,265,021円
収 入 済 額	282,606円

敷金収入の収入未済額の状況

平成30年度末の収入未済額	894,600円
令和2年1月31日現在の収入未済額	881,400円
収入済額	3,900円
駐車場の解約による調定の減額	9,300円

<東部県土整備局（徳島庁舎）>

港湾施設使用料について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

港湾施設使用料の収入未済額の状況

平成30年度決算額	4,865,880円
平成29年度決算額	4,932,900円
増減額	△67,020円

収入未済額の状況及び講じた措置は、次のとおりである。

- 1 A社（平成30年度末収入未済額4,025,740円）
 当該未収金は、平成18年度から平成21年度までの野積場占用料が未収となっているものである。
 同社は、現在休眠状態であり、県が差し押さえている倉庫以外に財産はなく、未収金の回収が見込めない状況である。
 平成26年1月に当該倉庫の公売を実施したが、落札者から公売代金の納付がなく、売却取消となった。このため、受領していた公売保証金から滞納処分費を控除し、残額を未収金に充当した結果、収入未済額は、4,025,740円となっている。
 平成30年3月に倉庫内部の動産を県が差し押さえ、同年12月に倉庫及び倉庫内の動産を一体として公売を実施したが、応札者がなく売却に至らなかった。不動産及び動産の差押えは、現在も継続中である。
 なお、当該不動産等については、令和2年1月、松茂町の町税滞納を引き継いだ徳島滞納整理機構によりインターネット公売にかけられ落札されたが、その後落札者から辞退の申し出があり、売却に至っていない。県として今後とも動向を注視し、適正に対応して参りたい。
- 2 B社（平成30年度末収入未済額840,140円）
 当該未収金は、平成31年2月及び3月分の上屋使用料が、納付期限までに納付されなかったものであるが、2月分の使用料398,710円については、令和元年5月15日に納付され、3月分の使用料441,430円については、同年6月21日に納付されている。

以上のとおり、平成30年度決算額で4,865,880円であった収入未済額は、令和2年1月31日現在4,025,740円となり、840,140円減少した。

<教育委員会事務局グローバル・文化教育課>

奨学金貸付金元金収入について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

徳島県奨学金貸付金の未収金については、「徳島県奨学金貸付金返還促進取扱要綱」及び「奨学金貸付金返還指導マニュアル」に基づき、「未収金削減強化月間」を3か月間設定し、学校教育課の協力も得て立

奨学金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	129,793,660円
平成29年度決算額	135,187,560円
増減額	△5,393,900円

ち上げた「奨学金未収金対策チーム」を中心として、架電、文書等による積極的な返還指導及び督促を行うほか、サービサー（債権回収会社）に債権回収業務の一部を委託するなど、多角的かつ重層的な取組を行っている。

1 長期滞納者に対する重点的な督促

要綱等に基づき、2度（9月・1月）督促状の送付を行うとともに、指定期限を経過しても返還等を行わない者に対しては、積極的に電話督促等を行った。なお、2月には催告状を送付した。

また、対象者のうち、経済的な理由で一括返還が困難な者については、少額であっても持続的な返還を行うことができるよう、返還計画書等を提出させた上での分割返還を積極的に認めてきたが、分納承認者についてはおおむね計画どおりの返還が継続している状況である。

2 所在不明者の住所の把握

納付書、督促状等の送付書類が返戻になるなど、住所変更手続きが行われていない場合は、従来実施していた奨学生等への架電及び住民票等の請求に加えて、住民基本台帳ネットワークシステムを利用することにより、速やかに現住所を把握し、早期の返戻書類の再送及び住所変更手続きの依頼に努めた。

また、住所変更手続きを複数回依頼したにもかかわらず、手続きが行われないケースについては、職権により書類の送付先の変更を行った。

3 新規返還開始者に対する返還開始の案内及び早期の返還指導

未収金の発生を防ぐため、新規返還開始者に対し、文書に加え架電でも返還開始を案内し、対象となる者については返還猶予制度の説明を行った。

また、滞納が常態化することを防ぐため、初回返還が未納となった者に対しては、未納が判明した段階で速やかに架電等による督促及び返還指導を実施した。

4 個々の状況に応じたきめ細かな返還指導

悪質な滞納者を除き、奨学生等が滞納状態に陥るのは病気や失業等ある程度やむを得ない理由がある場合が多いことから、毅然とした態度は維持しつつも一方的な返還指導により返還意欲を削ぐことがないように、奨学生等が抱える問題に耳を傾けつつ、返還猶予の制度や分割返還、返還每期額の減額が可能である旨等を丁寧に説明するなど、きめ細やかな返還指導に努めた。

5 サービサーの活用

病気、失業等により返還が極めて困難な者に配慮した上で、令和元年5月から長期滞納者に対する債権回収業務のサービサーへの委託を実施したが、これにより令和2年1月31日までに9,299,750円の未収金が回収された。

こうした取組の結果、平成30年度決算額で129,793,660円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在108,204,730円となり、21,588,930円減少した。

今後も引き続き、個々の状況を充分把握しながら、適宜効果的な取組を行うとともに、きめ細やかな返還指導により、収入未済額の縮減に努めたい。

<教育委員会事務局人権教育課>

教育委員会奨学金貸付金元金収入について、新たな収入未済の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

教育委員会奨学金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成30年度決算額	296,886,586円
平成29年度決算額	296,649,789円
増減額	236,797円

当該貸付金の回収については、「新・徳島県債権管理基本方針」や「奨学金等貸付金債権管理マニュアル」に基づき、滞納者に対する督促状の送付や電話による納付指導を行ったほか、債務者との面談機会を増やすための相談窓口を、開設時間の工夫等も図りながら、隣保館など県内延べ12箇所で開催し対応するとともに、庁内においても随時開設した。また、戸別訪問を行うなど、課員全員体制で歳入確保に努めている。

さらに、各債務者に対しては、返還状況を詳細に説明し、より具体的な返還指導を行うことで、収入確保に取り組んだ。

加えて、返還免除を含む奨学金返還制度について一層の理解が得られるよう、令和元年度においても、「奨学金返還のしおり」について、わかりやすい内容に工夫し、債務者に対して広く制度の周知を図ることで、新たな収入未済の発生防止に努めた。

その結果、平成30年度決算額で296,886,586円であった収入未済額が、令和2年1月31日現在290,899,144円となり、5,987,442円（うち不納欠損額1,887,270円）減少した。

今後とも、このような取組を継続する中で、債務者個々の生活の状況等を勘案しながら、分割納付など適切な償還方法の指導・相談を行うことにより一層の収入確保を図るとともに、新たな収入未済の発生防止に努めたい。

<中央病院>

医業未収金（診療報酬等個人負担分）について、新たな滞納未収金の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

医業未収金（診療報酬等個人負担分）の状況

平成30年度決算額に係る令和元年5月末残額	126,780,000円
平成29年度決算額に係る平成30年5月末残額	117,969,971円
増減額	8,810,029円

未収金の回収については、「徳島県病院事業滞納未収金取扱要綱」に基づき、文書、電話による督促を行うとともに、未納者に対して分割納付や高額療養費制度等の活用について、丁寧に説明すること等により早期収納に努めている。

長期滞納者のうち、督促を行ってもなお支払に応じない者に対し、法的措置として「支払督促」を実施しており、令和2年1月31日現在7名から550,142円を回収した。

さらに、平成29年6月から回収が困難である未収金の回収業務を弁護士法人に委託しており、未収金の収入促進に向けて取組を強化している。その結果、令和2年1月31日現在3,583,646円を回収した。

また、会計窓口の24時間化や、クレジットカード等による支払を可能とすることにより、患者の利便性を高めるとともに、患者支援センターにおいて、医療ソーシャルワーカー等の職員が患者のニーズに応じた納付相談や生活福祉資金貸付制度等の各種社会保障制度を紹介することにより、未収金発生の防止に努めている。

これらの取組の結果、医業未収金（診療報酬等個人負担分）の平成30年度決算額に係る令和元年5月末残額126,780,000円が、令和2年1月31日現在95,118,123円となり、31,661,877円減少した。

今後とも、公平性の担保と収入の確保のため、新たな未収金の発生

の抑制に努めるとともに、やむを得ず発生した未収金については継続的な督促を実施するなど、適切な債権管理に努めたい。

＜三好病院＞

医業未収金（診療報酬等個人負担分）について、新たな滞納未収金の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

医業未収金（診療報酬等個人負担分）の状況

平成30年度決算額に係る 令和元年5月末残額	41,447,775円
平成29年度決算額に係る 平成30年5月末残額	42,542,260円
増減額	△1,094,485円

未収金の回収については、「徳島県病院事業滞納未収金取扱要綱」に基づき、文書、電話による督促を行うとともに、未納者に対して分割納付や高額療養費制度等の活用について、丁寧に説明すること等により早期収納に努めている。

長期滞納者のうち、督促を行ってもなお支払に応じない者に対し、「支払督促」を実施しており、令和2年1月31日現在4名から355,847円を回収した。

さらに、平成29年6月から回収が困難である未収金の回収業務を弁護士法人に委託しており、未収金の収入促進に向けて取組を強化している。その結果、令和2年1月31日現在1,333,486円を回収した。

また、患者支援センターにおいて、医療ソーシャルワーカー等の職員が、患者のニーズに応じた納付相談や生活福祉資金貸付制度等の各種社会保障制度の紹介を行うとともに、クレジットカード決済の活用等により患者の利便性を高め、未収金発生の防止に努めている。

これらの取組の結果、医業未収金（診療報酬等個人負担分）の平成30年度決算額に係る令和元年5月末残額41,447,775円が、令和2年1月31日現在38,898,136円となり、2,549,639円減少した。

今後とも、公平性の担保と収入の確保のため、新たな未収金の発生の抑制に努めるとともに、やむを得ず発生した未収金については継続的な督促を実施するなど、適切な債権管理に努めたい。

＜海部病院＞

医業未収金（診療報酬等個人負担分）について、新たな滞納未収金の発生を防ぐとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

医業未収金（診療報酬等個人負担分）の状況

平成30年度決算額に係る 令和元年5月末残額	6,115,872円
平成29年度決算額に係る 平成30年5月末残額	7,610,163円
増減額	△1,494,291円

未収金の回収については、「徳島県病院事業滞納未収金取扱要綱」に基づき、文書、電話による督促を行うとともに、医事業務委託業者等と連携して、納付誓約書や分割支払誓約書等の徴収、分割納付等の説明、未納者の来院時に面談を行うなど早期収納に努めている。

さらに、平成29年6月から、回収が困難である未収金の回収業務を弁護士法人へ委託しており、未収金回収の取組を強化している。その結果、令和2年1月31日現在339,000円を回収した。

また、医療ソーシャルワーカー等の職員が、患者のニーズに応じた納付相談を実施し、高額療養費制度や生活福祉資金貸付制度等の各種社会保障制度の紹介等を行うとともに、クレジットカード決済や出産育児一時金等の直接支払制度の活用等により、新たな未収金発生防止に努めている。

これらの取組の結果、医業未収金（診療報酬等個人負担分）の平成30年度決算額に係る令和元年5月末残額6,115,872円が、令和2年1月31日現在5,434,909円となり、680,963円減少した。

今後とも、公平性の担保と収入の確保のため、新たな未収金発生の防止に努めるとともに、やむを得ず発生した未収金についても継続的に支払を督促するなど、適切な債権管理に努めたい。

(3) 報酬の支給

＜中央こども女性相談センター＞

<p>で適切でないもの</p>	<p>非常勤職員の報酬支給に当たり、勤務実績の確認ができていないものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、非常勤職員が出勤した際に出勤簿へ押印すべきところ、出勤簿の保管場所と執務室が離れており、また、執務室にて面接者が早くから待機していたことから面接者の対応を優先し、押印を失念していたものである。</p> <p>当該出勤簿については出務実績の再確認を行い、出務が確認されたため整備を行った。</p> <p>報酬については、担当職員が業務従事实績を確認しており、正当額を支給していることを確認した。</p> <p>今回の指摘を受け、非常勤職員へ押印の意識付けを行い、出勤後直ちに出勤簿への押印を行っている。併せて担当者がその都度押印を確認している。</p> <p>また、報酬支払時には総務担当者として事業担当者が出勤簿、業務内容を確認できる書類等によるダブルチェックを行っている。</p> <p>今後とも勤務実績の管理及び会計処理について、適正な執行に努めたい。</p>
<p>(4) 契約事務で適切でないもの</p>	<p><統計データ課> 配送等業務委託契約において、変更契約後の委託額が随意契約にすることができる場合に該当しないにもかかわらず、随意契約しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>当該委託契約については、統計調査に用いる用品を国から受領し、県及び実施市町村に仕分け、梱包及び配送の一連の業務を委託するものであり、当初は予定価格が100万円未満であったため、「少額の場合の随意契約にすることができる場合」に該当するとして、随意契約を行った。</p> <p>ところが、仕分け、梱包作業を進めた結果、当初の想定より配送数量が増加したため契約を変更したところ、変更契約後の委託額が100万円を超過し、「少額の場合の随意契約にすることができる場合」に該当しなくなったものであった。</p> <p>当事案の原因は、調査用品の国からの受領、仕分け、梱包及び配送の4点をまとめて委託したため、最終的な配送数量が当初の想定より増加したことに伴い、当初の契約を変更する必要が生じたことによるものであった。</p> <p>そこで、再発防止として、令和元年度の類似業務については、調査用品の国からの受領、仕分け及び梱包作業を当課職員にて実施し、契約金額に変更が生じないよう配送数量を確定した上で、配送業務のみを発注するよう変更し、その結果、同様の事案は発生していない。</p> <p>今後も契約事務においては、発注前に課内で金額や業務内容等の確認を徹底し、適正な事務執行の確保に努めたい。</p>
	<p><スポーツ・文化局スポーツ振興課> イベント業務委託契約において、随意契約にすることができる場合に該当しないにもかかわらず、随意契約しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>本件指摘の事案は、予定価格が100万円を超え、少額の場合の随意契約にすることができるにできないにもかかわらず、随意契約を行ったものである。</p> <p>今回の指摘を受け、速やかに本件について課内で情報を共有し、「随意契約ガイドライン」を改めて課員全員に配布し、適正な事務執行について周知徹底を図った。</p> <p>今後は、新たに契約を行う必要が生じた場合は、公正性及び競争性の確保が図られるよう十分に留意し、徳島県契約事務規則や「随意契</p>

		<p>約ガイドライン」に基づき適正に事務を行うとともに、企画・立案段階で担当内及び所属長等において、より入念にチェックを行い、今後同様の事案の発生を防ぐよう努めたい。</p>
	<p><住宅課> ブロック塀改修工事契約において、変更契約後の請負金額が随意契約にすることができる場合に該当しないにもかかわらず、随意契約しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>本案件については、大阪府北部を震源とする地震におけるブロック塀の倒壊による死亡事故を踏まえ、県営住宅における危険既存ブロック塀の撤去及びフェンスの新設を行ったものである。工事に当たっては、緊急性のある少額の場合の随意契約として工事請負契約を締結したが、その後、県有施設のブロック塀の改修には原則木塀を採用することが県全体の方針として、決定されたことにより、材料調達に時間を要し、一旦仮設の塀を設置し対応したことから、変更契約後の金額が250万円を超過し、結果として少額の場合の随意契約にすることができる場合に該当しなくなったものである。</p> <p>今回の指摘を踏まえ、随意契約の変更の際は、原則として理由の変更を行わないものとし、緊急性の高い事案等については、関係部局と相談の上で対応するなど、契約事務について職員への周知徹底を図り、重複したチェックを徹底した。</p> <p>今後とも、適切な事務処理について、職員への周知徹底を行い、適正な事務執行の確保を図って参りたい。</p>
	<p><東部県土整備局〈徳島庁舎〉> 建物等調査精度監理業務委託契約において、変更契約後の委託額が随意契約にすることができる場合に該当しないにもかかわらず、随意契約しているものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、緊急を要する業務を進める中で、当初に算定していた数量等の変更が生じ、変更契約後の委託額が100万円を超過し、少額の場合の随意契約にすることができる場合に該当しなくなったものである。</p> <p>指摘を受け、緊急を要する場合についても、建設工事審査委員会において、規定への適合性及び変更の可能性をしっかりと精査し契約方法を決定するとともに、やむを得ない変更が生じたときにも、契約方法を慎重に判断することを一層徹底し、審査を行っている。</p> <p>また、緊急に入札・契約が必要な場合であっても、事業担当者や契約担当者間で速やかな情報共有を行い、組織的な執行に努めるとともに、庁内で情報を共有し、契約事務規則や「随意契約ガイドライン」に基づく適正な事務処理が確保できるよう、庁内会議において周知・徹底した。</p> <p>今後とも、同様の事案が発生しないよう、適正な審査及び事務の執行に努めて参りたい。</p>
<p>(5) 行政財産の使用許可に関する事務で適切でないもの</p>	<p><住宅課> 行政財産の使用許可において、許可手続を長期間失念していたものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、行政財産使用許可（更新2件、変更1件、新規2件）について、許可申請が行われたにもかかわらず、課内での情報共有が徹底されずに許可手続が遅延し、使用料の納付が使用開始後となったものである。</p> <p>再発防止の取組としては、許可申請の情報共有を適切に行うため、令和元年5月以降、外部からの申請の受付台帳を作成し、受付者及び担当リーダーによる二重チェックを実施している。</p>

		<p>さらに、全課員を対象とした適切な事務処理に関する課内研修を令和元年5月29日に実施済みである。 今後とも、同様の事例が発生しないよう、組織的な確認と適正な事務の執行に努めたい。</p>
<p>(6) 物品の管理 で適切でない もの</p>	<p><環境首都課> 県有車両の管理で不適切なものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、「環境首都とくしま創造センター（エコみらいとくしま）」内の環境首都課分室において、平成30年4月分の県有車両使用簿に決裁がなされていなかったものである。 今回の指摘を受けて、公用車の運行管理を適正に行うため、分室勤務の担当リーダーを車両の整備管理代務者に指定し、使用前の決裁と使用後の確認を行わせることとし、事務処理が適切かつ効率的に行われるよう改善策を講じた。また、改めて課内で情報共有し、適切な事務処理を行うよう周知徹底したところである。 今後とも、同様の事例が発生しないよう、適正な事務執行の確保に努めて参りたい。</p>
<p>(7) 預り金の取 扱いで適切で ないもの</p>	<p><病院局総務課> 工事に係る契約保証金について、返還されていないものがある。今後、組織的な確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。</p>	<p>今回の事案は、病院局で平成29年度に実施した工事において、本来は事業完了後、速やかに契約保証金について返金すべきところ、事務作業が年度替わりになり、担当者の引継が不十分であったことから、必要な支払手続を行っていなかったものである。 事案が判明した予備監査後、直ちに当該事業者に対して状況の説明を行うとともに、返納手続を進め、令和元年7月5日に支払を完了した。 また、総務課、経営改革課内で今回の事案についての情報共有を行い、適切な事務処理について注意喚起を行うとともに、チェック表を作成し、工事の進捗状況や支払について、担当者と担当リーダー等の複数人による確認作業を徹底したところである。 今後とも、適切な事務処理について定期的に職員への周知徹底を行い、適正な事務の執行に努めて参りたい。</p>