



税外収入の収入未済額の状況

平成28年度決算額	29,228,214円
平成27年度決算額	30,596,403円
増 減 額	1,368,189円

互併任制度」を新設し、県と3市（徳島市、吉野川市、阿波市）の間でそれぞれ協定を締結したうえで、特定の滞納整理業務を共同で実施したほか、これらの市町を対象に研修会を実施した。

また、11月から12月の「県下一斉徴収強化月間」には、全市町村において県と市町村との「共同催告」を実施するなど市町村との連携を強化し、滞納を許さない気運を醸成するとともに新規滞納の抑制を図った。

自動車税を始め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上、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協議し、納付意志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た。

また、7月から9月まで「滞納繰越分整理強調月間」を設定して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い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て進行管理に努めた。

これらを踏まえ、差し押さえた普通自動車の「インターネット公売」、滞納者宅の捜索を実施するなど滞納整理の強化を行った。

以上の取組の結果、東部県税局管内における県税の収入未済額は、平成28年度決算額の861,191,783円が、平成30年1月31日現在で591,773,892円となり、269,417,891円（31.3%）減少した。

また、税外収入の収入未済額は、29,228,214円が、28,869,461円となり、358,753円（1.2%）減少した。

今後とも納期内納付向上の広報、適時適切な納税指導により自主納税の促進を図るとともに、公正公平な税務行政を進めていくため、厳正な滞納処分を実施することで、県税収入の確保に努める。また、個人県民税については、市町村と連携を一層密にして、徴収支援の充実を図る。

< 医療政策課 >

返納金（看護師等修学資金貸付金）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（看護師等修学資金貸付金）の収入未済額の状況

平成28年度決算額	2,951,000円
平成27年度決算額	3,186,357円
増 減 額	235,357円

収入未済額については、個別の償還指導等により債務者の生活・資力状況に応じた償還計画に基づく償還がなされているところであるが、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るとともに、債権回収強化月間を設定し、集中的に文書や電話、自宅訪問を実施し、滞納繰越額の縮減に努めた。

その結果、平成28年度決算額で2,951,000円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在2,769,000円となり、182,000円減少した。

今後においても、継続的に償還がなされるよう訪問による状況調査や督促を行うなど、一層の収入確保に努めるとともに、新規貸与者については貸付時に貸与者及び連帯保証人に制度を周知徹底する。

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努めたい。

< 地域福祉課 >

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

平成28年度決算額	1,152,200円
平成27年度決算額	1,162,200円
増 減 額	10,000円

債務者が指定養成施設卒業後1年以内に、県内で介護福祉士等として7年間（過疎地については3年間）、引き続き従事した場合は返還が免除されるが、指定養成施設卒業後、規則で定める指定業務に従事しなかったことにより返還債務が発生し、その一部が収入未済となったものである。

返納金については、債務者及び連帯保証人に対し、文書や昼間・夜間の電話、自宅訪問による償還指導を行うとともに、個々の債務者等の生活状況の把握に努めてきた。

その結果、平成28年度決算額で1,152,200円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在1,142,200円となり、10,000円減少した。

今後とも、文書や電話等により継続した償還指導を行うとともに、債務者等の生活状況に応じた分割納付等により着実な償還を目指し、一層の収入確保に努めたい。

< 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28年度決算額	9,077,580円
平成27年度決算額	10,751,630円
増 減 額	1,674,050円

1 新たな収入未済の発生防止に向けた取組

- (1) 収入未済が発生する恐れのある加入者には早期に連絡を取り、改めて制度の仕組みを説明して注意喚起するとともに、加入者との良好な関係を築き、収入未済の発生防止に努めている。
- (2) 新規加入希望者には、「重要事項説明書(平成24年度作成)」を用いて本制度の仕組み・支給要件・脱退時の取扱などを説明し、十分な理解が得られるよう努めている。
- (3) 住民基本台帳ネットワークシステムの独自利用(平成27年7月開始)による状況把握を行い、年金過払いによる未収金発生を未然に防ぐとともに、適切な債権管理に努めている。

2 適切な債権管理による収入確保に向けた取組

- (1) 平成29年6月29日に未収金ケース検討会(当センター・障がい福祉課)を開催し、現状の共有と「未収金徴収マニュアル」及び「掛金未納者の年金取扱要領」に基づく取組方針について検討した。
- (2) 手紙を添付した督促文書の隔月送付により定期納付を促すとともに、訪問により制度の仕組みへの理解及び未収掛金の納付を求め、訪問時に不在で連絡が取れない場合には、繰返しの訪問・電話・手紙の送付等による適切な債権管理に努めている。
- (3) 納付計画書の提出を求め、電話・手紙の送付等により継続納付を促している。

これらの取組の結果、平成28年度決算額で9,077,580円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在8,443,490円となり、634,090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

1 返納金(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係る事務取扱要領」に基づき、担当職員

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28年度決算額	167,815,328円
平成27年度決算額	178,310,545円
増 減 額	10,495,217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28年度決算額	161,482,559円
平成27年度決算額	158,076,827円
増 減 額	3,405,732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28年度決算額	19,155,334円
平成27年度決算額	19,470,301円
増 減 額	314,967円

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、年3回の定例払い前に、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28年度決算額で5,254,060円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在4,907,180円となり、346,880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 返納金(生活保護返納金)の収入未済額の状況

「生活保護返納金事務処理マニュアル」に基づき、督促状等の文書送付、電話、訪問等あらゆる機会を捉えて未収金回収に努めるとともに、債権管理台帳による適切な債権管理を行い、局内対策会議を定期的開催し、職員間での情報共有を図った。

さらに、返納金の発生防止と回収促進に資するため、地区担当者等への研修をはじめ、被保護世帯のうち、納入が滞っている世帯や少額の返還を行っている世帯を見直し、返納金の増額に取り組むとともに、平成29年12月に未収金回収強化期間を設定し、地区担当者等がチームを組んで、訪問による督促を集中的に行った。

このほか、保護開始の際には、担当者による面接を行い、制度の趣旨や収入申告義務等の説明を徹底するとともに、「申告義務遵守の確認書」に署名押印を求めるなど、適正な償還に関する指導を行った。また、返納金が発生する可能性がある場合には、適時資産の調査を実施するとともに、平成26年の生活保護法改正により、法改正後に発生した返納金については、保護費との相殺が可能となったことから、最低生活の維持に支障のない範囲で保護費からの回収を進めた。

その結果、平成28年度決算額で162,561,268円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在154,181,293円となり、8,379,975円減少した。

今後とも、管内町村、民生委員等関係者とさらなる連携強化を図り、債務者等の生活状況を把握し督促の強化を図るとともに、被保護者に対し定期的に「申告義務のしおり」を配布し適正な収入申告についてより一層の徹底を行うなど、新たな未収金発生防止に努めたい。

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貸付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。

また、従来12月と2月に実施していた貸付金償還指導強化週間について、1回目を督促状等を送付して間もない8月に実施し、夜間の電話や訪問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。今年度の新たな取組として、債務者に来局を要請し、担当者及び母子・父子自立支援員と共同で償還計画を策定するなど、計画的な返済ができるよう働きかけた。

併せて、債務者の利便性も考慮して、通常の納付書による収納に加えて、県指定金融機関等に口座を有している者を対象とした、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。

さらに、貸付申請時には、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、適正な償還に関する指導を行い、併せて、平成26年度からは財産調査に関する同意書の提出を求めるなど、未収金の発生予防に努めた。

また、償還開始の6か月前には借受人の連絡先と現状確認を行い、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連絡先及び引落口座の確認をするなどして、円滑な償還が開始されるよう努めた。

その結果、母子福祉資金貸付金元利収入については、平成28年度決算額で161,482,559円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在151,677,315円となり、9,805,244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28年度決算額で19,155,334円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在18,350,387円となり、804,947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。

< 企業支援課 >

中小企業近代化資金貸付金元金収入、違約金及び延納利息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28年度決算額	1,257,700,952円
平成27年度決算額	1,262,559,952円

当該貸付金については、債権管理業務の基本的処理方針を定めた「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（以下「債務者等」）の状況を遅滞なく把握し、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、全庁的な未収金対策の強化を図るため設置されている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

増 減 額	4,859,000円
-------	------------

違約金及び延納利息（中小企業設備近代化資金貸付金にかかる違約金）の収入未済額の状況

平成28年度決算額	1,904,958円
平成27年度決算額	1,904,958円
増 減 額	0円

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、支払い能力があるにも関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とともに、資産の任意売却による回収や法的措置を含めた積極的な債権回収を実施してきた。  
 これらの取組の結果、平成28年度決算額で1,259,605,910円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在1,254,266,910円となり、5,339,000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、債権管理業務を効果的・効率的に遂行していき、未収金の削減に努めたい。

< 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28年度決算額	8,532,557円
平成27年度決算額	8,676,557円
増 減 額	144,000円

当該未収金は、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。  
 平成29年8月分まで毎月12,000円の返済が行われていたが、平成29年9月返済分から組合員の減少による財政悪化を理由に10,000円となった。このため、庁内法律相談を行い、これまでどおりの返済について文書により指示した。  
 その後、平成29年12月分まで10,000円の返済が継続したため、再度の庁内法律相談を行ったところである。  
 なお、平成28年度決算額で8,532,557円あった収入未済額が、平成30年1月31日現在8,422,557円となり、110,000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、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28年度決算額	14,795,216円
平成27年度決算額	15,370,216円
増 減 額	575,000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28年度決算額	5,207,402円
-----------	------------

貸付金債権の保全と回収を図るため、全庁的な組織である徳島県未収金対策委員会における取組方針に基づき、部局間の情報連携を図るとともに、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については、平成28年度決算額で14,795,216円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在14,445,216円となり、350,000円減少した。  
 また、林業改善資金貸付金については、平成28年度決算額で5,207,402円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在5,157,402円となり、50,000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。  
 今後は、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引き続き行うとともに、債務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、債務が削減されない場合には、必要に応

平成27年度決算額	5,322,402円
増 減 額	115,000円

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28年度決算額	543,227,428円
平成27年度決算額	548,227,428円
増 減 額	5,000,000円

平成29年4月から平成30年1月までの間、厳しい県財政の下、これまで以上に未収金対策に注力すべき必要があることなどを踏まえて、債務者を訪問や電話又は県庁で面談するなどして債務者に対し督促を行った。

債務者の代表者からは、厳しい経営環境が続いているが最大限の償還ができるよう努力するとの意思表示がなされ、平成28年度決算額で543,227,428円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在539,227,428円となり、4,000,000円減少した。さらに、平成30年2月以降も、受注量の極端な落ち込み等がなければ年度内に納付を行うとの意志が示されていることから、最終的には、最低でも昨年度の償還額(5,000,000円)と同等、あるいは、それを上回る収納を見込んでいる。

しかしながら、厳しい県財政の下、県民負担の公平性、県民の信頼確保の観点から、従前にも増して未収金の削減に向けた努力が求められているところであり、今後とも、経済情勢及び債務者の経営状況を把握し、引き続き会社訪問をするなどして強力に督促を重ねるとともに、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28年度決算額	246,857,143円
平成27年度決算額	251,397,718円
増 減 額	4,540,575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28年度決算額	22,959,493円
平成27年度決算額	22,048,248円
増 減 額	911,245円

1 講じた措置

(1) 文書による納付催告の実施

平成29年4月に、2か月以上の滞納者(高額滞納指導中の者を除く)193名に対して、文書による催告を行った。平成29年7月にも2か月以上の滞納者293名に対して、文書による催告を行った。

平成29年11月に、3か月以上の滞納者113名及びその連帯保証人196名に対して、文書による催告を行った。

上記の指導や、下記の夜間訪問納付指導にもかかわらず滞納の解消が図られない者及び6か月以上の滞納者41名とその連帯保証人72名に対して、平成30年1月下旬に、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

平成29年5月に滞納者65名、8・9月に182名、10月に64名、12月に230名を対象に、住宅課・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。

(3) 訴訟を前提とした呼出納付指導の実施(高額滞納者)

平成29年7月から、継続的に高額滞納者に対する呼出納付指導を実施。

滞納額25万円以上の者及び納付状況から数か月以内に滞納額が25万円を超えと思われる者を対象に滞納者15名とその連帯保証人26名に対して、訴訟を前提とした呼出納付指導を行ったところ、完納したのをはじめ、分割納付の履行等の効果があった。

(4) 悪質な高額滞納者に対する明渡請求と訴訟の提起

敷金収入の収入未済額の状況

平成28年度決算額	913,800円
平成27年度決算額	929,100円
増 減 額	15,300円

納付指導に応じない悪質な高額滞納者及びその連帯保証人に対して、全額納付を条件とした明渡請求通知を送付した。  
 応じない者に対し、家賃等の支払いと家屋等の明渡しを求める訴訟を5月に2件提起した。

(5) 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。

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、納付の促進に繋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・文書による督促をはじめ、訪問指導を実施する。

上記の取組に加え、退去滞納者の相続人に対して電話・文書による督促をはじめ、訪問指導を実施する。

住宅使用料の収入未済額の状況

平成28年度末の収入未済額	246,857,143円
上記の平成30年1月31日現在の収入未済額	232,491,657円
収 入 済 額	14,365,486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28年度末の収入未済額	22,959,493円
上記の平成30年1月31日現在の収入未済額	22,884,493円
収 入 済 額	75,000円

敷金収入の収入未済額の状況

平成28年度末の収入未済額	913,800円
上記の平成30年1月31日現在の収入未済額	908,100円
収入済額	0円
調定による減額	5,700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28年度決算額	4,025,740円
平成27年度決算額	13,647,020円
増減額	9,621,280円

平成19年度に「港湾施設占・使用料未納者に対する滞納処分事務処理要領」を策定し、未収金対策会議を開催し対応状況の検討を行い、未収金の削減及び発生防止に努めている。

平成29年度においても、引き続き積極的な納付指導を粘り強く行った結果、平成30年1月31日現在で、収入未済額は4,025,740円となっており、平成28年度決算以降、新たな収入未済額は発生していない。今後とも、未収金回収に向けた取組を一層強化し、収入未済額の縮減に努めたい。

また、未収となっている1法人の4,025,740円であるが、この法人は現在、休眠状態で代表者も所在不明の状況である。

県はこの法人所有の倉庫（建物）を差押え、平成25年度に公売を実施したが、売却に至らなかった。

今後は公売による未収金回収を前提としながらも、港湾施設（野積場）が再活用され、継続した港湾施設使用料が得られるよう、倉庫内部の動産の適正な処理及び倉庫（建物）の強制撤去も視野に入れ弁護士との対応協議を進めて参りたい。

< 東部県土整備局 吉野川庁舎 >  
 河川海岸使用料について、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。

河川海岸使用料の収入未済額の状況

平成28年度決算額	3,922,334円
平成27年度決算額	5,263,519円
増減額	1,341,185円

収入未済への対応については、新たな未済の発生を防ぐため、督促状を送付するとともに、重点的に電話での督促や戸別訪問を行うなど納付指導を行った。

また、収入未済が継続している案件については、分割納付計画書を提出させるなど、状況に応じた対応を行うことにより、収入未済額の削減に努めた。

その結果、平成28年度決算額で3,922,334円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在1,054,234円となり、2,868,100円減少した。

平成28年度決算における主な滞納者についての対応状況は次のとおりである。

1 A法人

河川占用料2,975,510円を滞納したA法人については、平成29年5月に新たな分割納付計画書を提出させ、この計画に基づいた納付がなされるよう継続的な指導を行ったことにより、平成28年度決算額で2,975,510円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在147,045円となり、2,828,465円減少した。

引き続き、分割納付計画書に基づいた着実な納付を指導する。

## 2 B個人

河川占用料455,500円を滞納したB個人については、平成24年度以降の占用許可の更新を行わず、新たな未収金の発生を防ぐとともに、分割納付計画に基づいた返済を指導していたが、返済が滞ったため住民票の異動等の調査を行ったところ、平成29年3月19日の死亡が確認された。このため、家族に対して、故人の債務に対する納付の意思を確認したが、納付の意思がないことから、国税徴収法に基づく滞納処分の処理を進めている。

今後とも、新たな未収金の発生防止に努めるとともに、現在の未収金については、継続的かつ粘り強い納付指導を行うことにより削減を図りたい。

< 南部総合県民局経営企画部 美波庁舎 阿南庁舎 >

県税について、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28年度決算額	149,582,723円
平成27年度決算額	161,180,944円
増減額	11,598,221円

「平成29年度県税事務運営方針」に沿って収入未済額の縮減に努めており、平成29年7月から9月までの間を「滞納繰越分整理強調月間」と定め集中的に滞納整理を行った。

また、11月から12月までの間を「県税・市町村税県下一斉徴収強化月間」として、局長と市町長との連名による共同催告書の発送を行うなど、県と市町が一体となった徴収強化に努めた。

特に収入未済額の大部分を占める個人県民税の徴収対策として、平成29年10月からは、那賀町と海陽町において、県と市町村間の相互併任制度という新しい制度を活用し、県職員が併任町職員となることにより、併任先の滞納整理を進め、町職員が併任県職員となることにより、県の徴収実務を経験し、徴収のスキルアップを図ることとしており、これを相互に行うことで、県税収入及び町税収入双方の未済額の縮減をめざしている。

自動車税を始めその他の税目については、滞納者に対し文書や電話での催告、戸別訪問による納税指導を行うとともに、財産の一斉調査により担税能力を把握した上で、定期的を実施する「滞納分析会議」により、個別案件ごとの滞納整理方針を協議・確認し、財産があるにもかかわらず納税意識が低い滞納者に対しては、厳正に滞納処分を行った。

一方、財産調査等の結果、生活困窮者や将来的にも徴収見込みがないことが明らかな者については、一旦処分の執行を停止するなど、滞納者の状況に応じた滞納整理を進めた。

滞納件数が多い自動車税については、東部県税局<自動車税庁舎>と連携し、徴取引継を受ける前の現年課税分についても、積極的に情報交換・滞納処分を行っており、新たに発生する未済額の圧縮を図った。

以上の結果、平成28年度決算額で149,582,723円であった県税の収入未済額が、平成30年1月31日現在106,805,501円となり、42,777,222円(28.6%)減少した。

今後とも、納期内納付向上の広報や適時適切な納税指導により、自主納税を促進し、新たな滞納の発生を防止するとともに、厳正な滞納

処分による公平公正な税務行政を推進し、県税収入の確保に努めたい。  
また、個人県民税については、管内市町と連携し徴収支援の充実に努めたい。

< 南部総合県民局保健福祉環境部 美波庁舎 >  
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28年度決算額	17,343,422円
平成27年度決算額	17,097,297円
増 減 額	246,125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28年度決算額	13,238,405円
平成27年度決算額	13,446,665円
増 減 額	208,260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28年度決算額	1,858,239円
平成27年度決算額	1,858,239円
増 減 額	0円

1 返納金(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・父子自立支援員による電話や訪問による粘り強い納付指導などを実施した。

その結果、平成28年度決算額で1,436,120円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在1,416,120円となり、20,000円減少した。

今後とも、市町村等関係機関と連携し、債務者の生活状況の実態把握に努め、必要に応じ分割返納の措置をとるなど、計画的な返納指導を行うとともに、新規認定や現況届の提出時をとらえ、不正受給の注意を喚起するリーフレットを配布し、新たな返納金の発生防止に努めたい。

2 返納金(生活保護返納金)の収入未済額の状況

「生活保護返納金事務処理マニュアル」に基づき、地区担当員の通常の訪問、査察指導員との同行訪問、文書・電話による督促等あらゆる機会を通じて納付を求めるとともに、納付計画の見直しを含め、債務者の生活状況に対応した適切な債権管理に努めた。

その結果、平成28年度決算額で15,907,302円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在14,138,399円となり、1,768,903円減少した。

今後とも、市町村等関係機関と連携し、粘り強い納付指導を行うとともに、新規申請者や保護継続中の者には「申告義務のしおり」を配布し、新たな返納金の発生防止に努めたい。

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貸付金償還指導マニュアル」に基づき、担当職員と母子・父子自立支援員が日々債権回収に励んでおり、長期や多額の滞納者に対する償還指導を強化するため、ケース会議を開催し、滞納状況とその対応策の検討を組織的にを行い、収入確保に努めた。

また、償還開始の連絡の際には、担当職員と母子・父子自立支援員が通知書を手渡し、就労状況等の確認を行い、入金指導をすることにより新たな滞納者の発生防止に努めた。

その結果、平成28年度決算額で母子福祉資金貸付金13,238,405円、寡婦福祉資金貸付金1,858,239円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在、母子福祉資金貸付金12,817,238円、寡婦福祉資金貸付金1,707,157円となり、母子福祉資金貸付金421,167円、寡婦福祉資金貸付金151,082円減少した。

今後とも、貸付前から滞納防止策の徹底、口座振替による償還を引き続き指導するとともに、償還が滞っている世帯には、母子・父

子自立支援員による各種相談や母子・父子自立支援プログラム策定事業活用など、就労による自立支援にも一層強力に取り組むことにより、収入確保を図りたい。

<教育委員会事務局学校教育課>

奨学金貸付金元金収入について、新たな収入未済の発生防止に向けての対策を強化するとともに、適切な債権管理を行い、収入確保に努める必要がある。

奨学金貸付金元金収入の収入未済額の状況

平成28年度決算額	136,226,040円
平成27年度決算額	122,236,480円
増減額	13,989,560円

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「徳島県奨学金貸付金返還指導マニュアル」に基づき、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・12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月には催告状の送付を予定している。）。

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、一括返還に拘泥するあまり結果的に全く納付が行われないという最悪の事態を回避し、仮に少額であっても持続的な返還が行われることを期待して、返還計画書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概ね計画通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、転居したにも関わらず住所変更手続きが行われていない場合は、奨学生等への架電、住民票等の請求及び住民基本台帳ネットワークシステムの利用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。

なお、住所変更手続きを依頼しても実際に手続きが行われるケースが非常に少ない実態に鑑み、マニュアルを改訂の上、複数回依頼を行ってもなお手続きが行われない場合は、書類の送付先を変更できることとした。

3 新規返還開始者で初回返還が未納となった者に対する早期の返還指導

滞納が常態化することを防ぐため、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も可能である旨等を丁寧に説明するなど、きめ細かな返還指導に努めた。

5 サービス（債権回収会社）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、平成28年度に引き続き平成29年7月から長期かつ悪質な滞納者に対する債権回収業務のサービス（債権回収会社）への委託を実施したが、これにより平成30年1月31日までに約600万円の未収金が回収された。

こうした取組の結果、平成28年度決算額で136,226,040円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在115,291,500円となり、20,934,540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防止に向けての対策を強化するとともに、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28年度決算額	299,551,078円
平成27年度決算額	305,148,519円
増 減 額	5,597,441円

当該貸付金元金収入については、奨学金貸付金に関する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はじめ、債務者との面談機会を増やすための相談窓口の開設や戸別訪問を行うなど、課員全身体制で歳入確保に努めている。

特に、平成29年度は、より多くの債務者に連絡を取ることに努め、あわせて、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。

また、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、平成29年度においても、「奨学金返還のしおり」について、文字の大きさや文章構成を再考し、更に分かりやすく改訂し、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28年度決算額で299,551,078円であった収入未済額が、平成30年1月31日現在296,553,624円となり、2,997,454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。

<警察本部会計課>

過料等（放置違反金）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。

過料等（放置違反金）の収入未済額の状況

平成28年度決算額	1,101,000円
平成27年度決算額	1,456,000円
増 減 額	355,000円

未収となっている放置駐車違反に係る放置違反金の徴収については、督促状等の文書を送付することはもとより、滞納者の所在を調査の上、職員が自宅を訪問するなどして納付を求めているところである。

さらに、督促に従わない場合には、道路交通法の規定に基づく車検拒否制度の適用や、地方税の滞納処分の例による預貯金の差押えを行うなどして徴収に向けた取組を進めているところである。

その結果、平成28年度決算額で1,101,000円(72件)であった収入未済額が、平成30年1月31日現在、

- 1 反復継続した督促（電話催促等）の実施による徴収  
204,000円（13件）
- 2 面接等による徴収  
198,000円（13件）

- 3 債務承認（時効中断）による徴収 45,000円 （3件）
- 4 車検拒否制度の適用による徴収 33,000円 （2件）
- 5 滞納処分（差押）着手効果による任意納付徴収 18,000円 （1件）

により、498,000円（32件）を徴収した。  
 今後とも適切な債権管理を行い、所在が不明となっている債務者の追跡調査を行うほか、徴収に向けた対策を強化するなどして、未収となっている放置違反金の徴収に努めたい。

< 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28年度決算額に係る 平成29年5月末残額	116,104,949円
平成27年度決算額に係る 平成28年5月末残額	109,129,281円
増 減 額	6,975,668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、職員による戸別訪問を実施し、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。  
 長期間滞納者のうち、督促を行ってもなお支払に応じない者に対しては、平成19年度から法的措置として73名に対し、「支払督促」を実施しており、平成29年度においては、5名から296,260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一層取組を強化している。

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い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等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28年度決算額に係る平成29年5月末残額116,104,949円が、平成30年1月31日現在94,863,484円となり、21,241,465円減少した。

今後とも、公平性の担保と収入の確保のため、時間外診療における身分証明書類及び本人以外の連絡先の確認を徹底し、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28年度決算額に係る 平成29年5月末残額	42,582,394円
平成27年度決算額に係る 平成28年5月末残額	41,812,664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、職員による戸別訪問を実施し、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。

長期間滞納者のうち、督促を行ってもなお支払に応じない者に対しては、平成20年度から法的措置として37名に対し、「支払督促」を実施しており、平成29年度においては、7名から820,744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。

また、地域医療センターにおいて、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

増	減	額	769,730円
---	---	---	----------

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28年度決算額に係る平成29年5月末残額42,582,394円が、平成30年1月31日現在38,267,853円となり、4,314,541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28年度決算額に係る 平成29年5月末残額	7,099,598円		
平成27年度決算額に係る 平成28年5月末残額	7,689,024円		
増	減	額	589,426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、電話、督促状の送付及び戸別訪問による支払督促を実施するとともに、医事業務委託業者等と連携して、未納者の来院時に面談を行い分割納付等の手続きについても説明し、納付誓約書や分割支払誓約書等を徴収するなど早期収納に努めている。

長期間滞納者のうち、督促を行ってもなお支払に応じない者に対しては、平成21年度から法的措置として4名に対し支払督促を実施しており、その結果、そのうち3名については分割納付を開始、1名については債務名義を取得するなど、法的措置による未収金回収額累計は、平成28年度末までに470,660円となった。

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へ委託することにより、未収金回収の取組を強化している。

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、出産育児一時金等の直接支払制度やクレジットカード決済の活用等により、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28年度決算額に係る平成29年5月末残額7,099,598円が、平成30年1月31日現在6,887,568円となり、212,030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) 契約事務で  
 適切でないもの

<環境首都課>  
 事業化調査業務委託契約において、随意契約によることのできる場合に該当しないにも関わらず、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。

当該委託契約は、徳島県契約事務規則に定める随意契約によることのできる予定価格の額を超えており、競争入札によるべき契約であったところ、事業を適正に実施できると認められる事業者から見積を徴収し、最低額を提示した事業者と委託契約を締結したものである。

今回の指摘を受けて、平成30年1月9日に課内で法令等の誤認防止や正しい手続きを行うための勉強会を開催し、特に指摘のあった契約事務について情報共有するとともに、適正な事務執行について周知徹底を図った。

今後、課内の担当リーダー会議などで継続して勉強会を実施するとともに、新たに契約を行う必要が生じた場合は、関係機関への事前相談を通じて公正性及び競争性の確保が図られるよう十分に留意しつつ、

	<p>契約の予定価格及び性質等に応じた適正な事務処理を厳格に行い、手続きの透明性を高めるとともに、業務の迅速な執行と先を見据えた早期準備に取り組み、立案段階での内部での複数チェックを行うことで組織的な確認と適正な事務執行に努めたい。</p>
<p>&lt;新未来産業課&gt; 出展業務委託契約において、随意契約によることができる場合に該当しないにも関わらず、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、本来は競争入札により委託事業者を選定すべきところ、委託事業を適正に実施できると思われる1事業者から見積徴収を行い、随意契約を締結したものである。 今回の指摘を受け、課内で情報を共有し、契約事務規則や随意契約ガイドラインに基づく適切な事務処理を行うよう改めて周知徹底するとともに、契約締結手続きに当たっては、業務の内容を十分に把握の上、適切な手続きであるか精査することによって再発防止を図った。 今後とも、適切な契約事務の処理について、課内で周知徹底を行い、適正な事務の執行に努めたい。</p>
<p>&lt;にぎわいづくり課&gt; 仕様検討業務委託契約において、随意契約によることができる場合に該当しないにも関わらず、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、本来は競争入札により委託事業者を選定すべきところ、委託事業を適正に実施できると思われる3事業者から見積徴収を行い、最低額を提示した事業者と委託契約（随意契約）を締結したものである。 今回の指摘を受けて、課内で情報共有を図り、契約事務規則や随意契約ガイドラインに基づく適切な事務処理を行うよう周知徹底した。 また、委託契約締結の立案の際に添付するチェックリストを作成し、適切な契約方法であるか複数人が確認することによって、再発防止を図った。 今後とも、契約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>
<p>&lt;林業戦略課&gt; 特殊木伐採除去業務委託契約において、随意契約によることができる場合に該当しないにも関わらず、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、本来は競争入札により委託事業者を選定すべきところ、委託事業を適正に実施できると思われる複数事業者から見積徴収を行い、最低額を提示した事業者と委託契約（随意契約）を締結したものである。 今回の指摘を受け、課内で情報を共有し、契約事務規則や随意契約ガイドラインに基づく適切な事務処理を行うよう改めて周知徹底した。 また、委託契約の締結方法に関するチェックシートを作成し、契約担当者が適切な契約方法であるか確認するとともに、立案文書に添付し、複数人で委託契約の締結方法が適切であるか確認することによって、再発防止を図った。 今後とも、契約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>
<p>&lt;南部総合県民局県土整備部 那賀庁舎 &gt; 式典業務委託契約において、仕様の追加変更に伴い、少額の場合約の随意契約によることができる場合に該当しなくなったにも関わらず、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、地元自治体から式典業務に対する要望が寄せられたことから業務内容を追加して、先に選定した委託業者と変更契約を締結したものである。 今回の指摘を受け、課内で情報を共有し、契約事務規則や随意契約ガイドラインに基づく適切な事務処理を行うよう改めて周知徹底した。 また、委託契約の締結方法に関するチェックシートを作成し、契約担当者が適切な契約方法であるか確認するとともに、立案文書に添付し、複数人で委託契約の締結方法が適切であるか確認することによって、再発防止を図った。 今後とも、契約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>

ならず、変更契約において、少額を理由に随意契約しているものがある。今後、仕様の事前確認を徹底し、適正な事務の執行を確保する必要がある。

結したものである。

今回の指摘を受け、次の再発防止策を講じた。

- 1 式典業務実施時は、仕様内容について関係機関の入念な事前協議、仕様の洗い出しを早期に実施することとし、大幅な追加が必要とならないよう周知徹底した。
- 2 契約事務規則や随意契約ガイドラインにより、適正な事務処理を行うこと、また、契約立案にあたり、根拠法令を適正に明記することを周知徹底した。

今後とも、契約事務について職員への周知を図り、重層的チェックを徹底し、適正な事務執行の確保に努めたい。