

第7 健康福祉部が所管する債権

1. 健康福祉課：生活保護返還金・徴収金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入

イ. 担当部署

健康福祉部 健康福祉課 地域福祉推進室 保護係

町村部を所管する保健福祉事務所（該当5事務所のうち往査したのは富岡・吾妻・館林の3事務所）

注）保健福祉事務所と市町村の役割分担について：市は独自の福祉事務所を設置し、町村部では県が保健福祉事務所を設置して管理している。町村が独自に福祉事務所を設置することも制度的には可能であるが、群馬県にはない。生活保護費の4分の3は国庫負担金であり、4分の1を市または県が負担している。

ウ. 債権の発生原因と種類

生活保護法に基づく強制徴収公債権及び非強制徴収公債権である。

返還金（生活保護法第63条）：資力があるにもかかわらず受給した場合の返還請求権であり（例えば、資産として不動産を所有していた受給者の不動産が現金化された場合の返還義務）、非強制徴収公債権である。

徴収金（生活保護法第78条）：不正に保護費を受給した者に対する返還請求権であり、強制徴収公債権である。

エ. 債権の内容

資力がありながら受給した生活保護費に係る返還金及び不正受給に係る徴収金である。

前者の例は、不動産、生命保険などを有するが、他に現預金、収入に乏しく、生活が困難な場合である。

後者の典型的な事例は、収入がありながら未申告で生活保護費を受給していたところ、課税調査で未申告の収入があることが判明する場合である。中には、受給者が個人事業を営んでいるにもかかわらず、それを隠して受給を続け、詐欺罪で立件されるケースもある。後者の徴収額は、各福祉事務所の裁量で（悪質性の度合いを見て100分の40を上限として）加算金を上乗せできる。

オ. 時効期間

5年間（法第236条）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
86,139,610円	47,447,280円	29,787,701円	1,149,268円	102,649,921円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成12年度	94,416円	1件	1人
平成14年度	728,000円	2件	2人
平成15年度	156,500円	1件	1人
平成16年度	362,246円	1件	1人
平成17年度	1,481,875円	2件	2人
平成18年度	157,960円	1件	1人
平成19年度	450,623円	3件	3人
平成20年度	1,355,976円	3件	3人
平成21年度	1,056,281円	5件	4人
平成22年度	6,220,311円	11件	8人
平成23年度	4,133,815円	20件	18人
平成24年度	9,563,374円	32件	28人
平成25年度	9,715,274円	48件	41人
平成26年度	10,983,833円	76件	53人
平成27年度	18,296,919円	58件	49人
平成28年度	17,453,068円	70件	64人
平成29年度	20,439,450円	67件	61人
合計	102,649,921円	401件	340人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

< 調定の実施状況 >

各保健福祉事務所で実施。原因が発覚した時点で、各保健福祉事務所が個別に所長の決裁を受けて調定を行う。

< 調定・戻入の際の納期限の設定状況 >

地方自治法の定め（自治体の裁量）に基づき、群馬県の場合は20日以内に払うよう記載した納入通知書を送付している。

< 適時・適切に回収できない理由 >

納付をしない理由としては、既に金銭を費消してしまい返還するだけの資力を有していないことのほか、生活保護費を受給する外国人居住者が多い地区などでは、当該外国人が無断帰国をしてしまい、徴収が困難なケースもある。

< 納入通知 >

審査請求の対象になるので、処分に対する不服申立てを行える旨が記載されている（職印を押した決定通知書に記載）。平成28年の行政不服審査法改正以前から教示しており、生活保護法にも規定がある。

エ. 不納欠損処理の状況

平成29年度の吾妻管内での不納欠損処理は次の2件である。①発生原因は就労収入申告遅延による。その後、管外転出により、催告書を郵送し納入指導を行っていたが、生活苦を理由に納入されず、時効を迎えた。②長男の就労収入申告遅延による。管外転出により、催告書を郵送し納入指導を行っていたと

ころ、分割納入の申出が電話であり、5千円の納入通知書20枚を郵送。しかし、一度も返還されないまま、長男から生活苦との連絡があり、その後、時効を迎えた。

平成29年度中の館林管内の不納欠損処理は3件であるが、その理由は、管外転出後に納入が途絶えたもの、所在不明となったこと及び再三にわたり債務者宅を訪問するも本人と面談できずに時効期間が経過したものである。

<平成29年度の不納欠損処理>

事務所	金額
伊勢崎	66,260円
富岡	9,517円
吾妻	193,258円
利根沼田	206,153円
館林	674,080円
計	1,149,268円

当初調定年度	金額
平成13年度	107,432円
平成14年度	3,360円
平成19年度	66,418円
平成22年度	668,195円
平成23年度	87,366円
平成24年度	210,340円
平成28年度	6,157円
計	1,149,268円

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第10に基づき、毎年2月末日までに、当該年度に時効期間が経過した案件について、生活保護費等返還金等不納欠損額調書を作成し、健康福祉課に報告を行っている。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況>

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第6に基づき、生活保護費等返還金等管理台帳（債権管理簿）を作成しており、抽出した8案件については全ての案件で債権管理簿が作成されていた。個人ごとにファイルが作成され、ここから債権現在額報告書も作成されていた。

<情報システム等による管理運用状況>

保健福祉事務所の生活保護担当が返還請求して良いか保健福祉事務所企画福祉課長の決裁を受け、同時並行で、経理担当にも書類を回覧し、調定して良いか決裁を受け、財務会計システムに登録し、納入通知書の発行に至る。また、エクセルにより一覧表を作成し、納入日、納入金額などをその都度記入して管

理を行っている。

＜担当者等の権限分配の状況＞

群馬県では、保健福祉事務所の総務福祉係が電算、地域支援係がケースワークと徴収活動を行い、一人が全て携わることがないようにするとともに、不納欠損処理は福祉事務所長が判断することになっている。富岡保健福祉事務所では、債権管理の一覧表はエクセルで係長が作成しており、担当者（2名）は債権管理簿とエクセルの一覧表が合致していることを確認していた。吾妻保健福祉事務所では、生活保護担当（ケースワーカー4人がそれぞれ担当地区を持っている）と係長・次長・企画福祉課長（決定通知書と納入通知書の発行権限）、経理担当の権限分配が行われていた。

イ．債務者に関する情報の収集

＜債務者について収集・保管している情報＞

名称、住所、電話番号、家族構成、所有不動産の有無、勤務先、年収

＜調査の方法と頻度＞

債務者が行方不明の場合、年1回は戸籍謄本及び住民票の調査により、状況の変化の有無を確認している。なお、保護開始時には、戸籍謄本及び住民票を調査し、扶養義務者の存否を確認している。戸籍謄本及び住民票については、町村役場に公用請求し提出してもらっている。保護継続中の戸籍調査は稀であるが、受給者の親族への通知が届かないときなどは、戸籍や住民票を調べることがある。家族構成の変動や転出入の状況については、町村からの連絡で把握できることもある。

徴収等のために、生活保護法第29条第1項に基づく調査が可能であるが、生活保護が廃止されている債務者について新たに取得できる情報は、氏名、住所又は居所、健康状態並びに他の保護の実施機関における保護の決定及び実施の状況であるが、保護を受けていた期間における事項に限定されている。

＜債務者との通信・面談＞

徴収活動の記録として各保健福祉事務所で徴収活動状況記録票が作成されている。書式は必ずしも統一されてはいない。各人のケース記録に記載されている場合もある。各保健福祉事務所の債権のため、健康福祉課では、最低年1回の催告がなされているかどうかをチェックすることはあっても、特に問題が発生しない限り、内容の詳細な検討までは行っていない。債務者との通信・面談の状況については、群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第6に基づき、各保健福祉事務所において、納入記録票及び徴収活動状況記録票に記録している。

ただし、ケースワーカーが生活保護受給中の債務者宅を生活状況等の確認のために訪問した際、返還金等の納入について説明を行っているケースもある。ケースワーカーが返還金等の納入について説明をしてきた際には、債権管理担当者に報告し、ケースワーカー又は債権管理担当者が、徴収活動状況記録票に面談の状況等の記入を行うことになるが、両者間の意思疎通が不足し、ケース

ワーカーが作成するケース記録には面談記録が残されていないながら、徴収活動状況記録票には面談記録が残されていないケースも複数の案件で確認された。

ウ．消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

財務会計システムにアラーム機能はなく、エクセル表の補助簿などで管理されている。

富岡保健福祉事務所では、最終納入日がエクセルに記載されているため、そこから5年経過するものがないかどうか確認している。

吾妻保健福祉事務所では、最初の督促日と最後の納入日をエクセル及びその附属表で管理する他、財務会計システムから特定時点で時効を迎えるものを抽出して確認している。納期限から20日以内に督促状を送付するのは県のルールとして規定されている。正規の納期限に払えなかった債務者が近い日を新たな納期限に設定して督促しても返還する可能性は低い。

館林保健福祉事務所では、生活保護法第63条及び同法第78条の返還金等の消滅時効の起算点について、同法第63条の返還金については被保護者に資力があるにもかかわらず保護を受けた日の翌日、同法第78条徴収金については実施機関が不正受給の事実を知った日の翌日からとされており、平成26年3月に健康福祉課が作成した生活保護事務処理の手引きにおいて、消滅時効の起算点が明らかにされている。時効期間の管理については、債権管理担当者がエクセル表等により管理を行っているが、債権管理担当者が1名で債権管理を行っている状況である。

<中断措置の有無・方法>

債務者との音信不通などで消滅時効が完成してしまうことがままある。

所在不明で時効期間が経過してしまうもののほか、債務者が無収入、無資力であることが多いため、費用対効果を考慮すると、訴訟等の時効中断措置を取ることでもできず、時効期間が経過する事例も存在するとのことである。債務を確認する「承諾書」はない。法律にも規定はなく、徴取していない。手続が不適切だと評価される虞があるので、原則として、制度に則った書面しか徴取しない。履行延期の特約による分割納入の計画書は徴取している。母子（父子）寡婦福祉資金貸付金で「債務承認書」（様式2号）があるのは、貸付金としての取扱いではないかとのことであった。

<時効完成後の対応>

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領による。不納欠損とすべきものは、各保健福祉事務所で2月末までにまとめて健康福祉課に報告するので、本庁からの承認を待っている状態の各保健福祉事務所が錯誤しない限り、時効完成に気付かず督促状を発することはあり得ないとのことである。健康福祉課の承認を受けた後、各保健福祉事務所において、財務規則第245条に基づき、財務会計システムに不納欠損処理の入力を行っている。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第5では、年に2回以上、訪問、文書又は電話等による催告を行うこととされているが、年に2回以上の催告を行っていない案件、1年以上催告を行っていない案件も複数確認された。

一度も訪問を行っていない案件はないものの、1年以上もの間訪問をしていない案件は複数確認された。また、生活保護が廃止された債務者については、財産状況を調査する権限がないため、訪問の際に債務者等から聴き取りを行い財産の把握を行うことになるが、訪問しても不在のケースも多く、財産の把握までは十分にできていない状況である。

<延滞金等>

発生しない。生活保護法に規定がないためである。

<督促状の記載>

決定通知には不服申立手段として通知を知った日から3か月以内に審査請求できること、決定を知った日から6か月以内に取消の訴えを提起できることの教示がされていた。催告書には教示がされていなかった。督促状のサンプルチェックをしたところ、財務会計システムを利用して定型の書式を利用していたが、不服申立に関する教示はなされていなかった。

イ. 督促に応じない場合の措置

<滞納処分・強制執行等の実施状況>

徴収金の滞納処分は制度上可能だが、資産のないケースがほとんどである。返還金について、裁判手続などの利用はない。返還額と裁判に要する経費を考えると、費用対効果の観点から得策でない。権限上は各保健福祉事務所が行うものだが、技術的に困難と思料される。県税事務所では課税と収税が完全に分かれているが、各保健福祉事務所では、ほぼ全員がケースワーク中心で業務を行っており、滞納処分や強制執行まで担当するのは困難という実情がある。

<法が用意した手段の活用状況>

過去には誓約書を徴取している事例があったが、最近では、国から根拠のない誓約書を徴取するのは適切ではないとの指導があり、徴取していない。一括で返還が困難な場合は、分割納入することはある。

<任意的手段の活用方法>

富岡保健福祉事務所でも、以前は、分割納入の計画書を提出してもらっていたが、最近では、県職員に書かせられたのであり、自ら書いたものではないと主張されることもあり、特に徴取していない。吾妻保健福祉事務所では、長期間滞納している方に指導的に書かせることはあるが、全員から徴取しているわけではない。館林保健福祉事務所では、分割納入計画書を徴取するケースと徴取しないケースがあり、分納の回数が数回程度であれば、徴取はしない。分納期間が長期となるケースでも徴取していないケースもあり、徴取するケースと徴取しないケースの判断基準は明確とはなっていない。

ウ. 財産調査の実施状況

<債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況>

受給者には常に訪問調査活動を行っている。返還金は、全額返還を原則としている。返還金が10万円の場合で、その中に自立更生に資する費用として1万円があれば、それを控除した9万円の返還を求めることはある。

富岡保健福祉事務所では、生活保護受給中であれば資産の調査権があるが、保護廃止後の確認は困難であり、訪問した際に、資産の有無を聴き取りにより確認している。

吾妻保健福祉事務所では、生活保護受給中の者には訪問調査を行っている。保護廃止となった者には行っていなかったが、生活保護法第29条で調査権限はある（本人は以前から廃止後も調査可能＝第1項第1号、扶養義務者も改正で調査可能に＝同項第2号）

館林保健福祉事務所では、生活保護受給中の債務者については、65歳未満で稼働能力のある者については毎月、65歳以上で年金以外の収入がない者については年に一度、収入申告書を提出させている。また、年に一度、資産申告書を提出させている。生活保護受給中の債務者については、年に一度、6月に町村に対して課税状況の照会をし、7月中に町村から回答が送られてくることになっているが、この回答と債務者からの申告状況を突合し、さらに調査の必要があると判断した場合には再調査を行い、返済能力等に関する判断を行っている。しかしながら、生活保護が廃止となった債務者については、訪問の際に債務者等からの聴き取りにより資産及び返済能力を把握することしかできない状況である。

<債務者でない者への資産調査実施の有無>

扶養親族など第三者に対する資産調査は行っていない。個人情報保護法もあり、困難である。開始時も含めて、扶養義務者の資産調査はしていない。保護開始時の扶養照会により、世帯の状況についての回答を得ている。

エ. 債務者本人以外の者へのアプローチ

<連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況>

該当なし。貸付金ではないので、制度上も予定されていないという認識。

<債務者死亡後の相続人対応の実施状況>

申請時に聴取により扶養親族の有無及び戸籍調査により法定相続人等を把握している。戸籍が職権消除され分からない者もいる。相続人の有無が把握できないケースもある。住基ネットで住民票の記載を見ることはできるが、戸籍及び戸籍の附票は、職権で市町村に調査可能である。生活保護法第29条に基づく金融機関への調査は、同意書がないと回答は得られない。

富岡保健福祉事務所では、相続人（推定相続人）に対して、「事務連絡」という文書を送付している。この文書で、他の推定相続人の住所地及び連絡先を回答するよう依頼している。別紙として「回答書」を添付し、①相続放棄 手続き済み、②相続放棄 手続き予定 ③上記に該当しない場合は、貴方の状況

や、返還についての考え等、月々どれくらい返還できるか等を記載するよう依頼している。

吾妻保健福祉事務所では、生活保護法第63条に基づく返還金について、相続人に通知して納入してもらう事例が存在する。相続人の存在は保護開始時に入手する戸籍謄本などから把握している。

館林保健福祉事務所では、債務者が死亡した場合には、戸籍の調査を行い推定相続人を把握している。推定相続人の把握は、不納欠損処理をする場合でも最低限の条件となるため、全ての案件において実施している。調査後、推定相続人に対しては、相続の確認のため、文書を送付することになるが、定型の様式は特になく、相続放棄の有無等について回答を求める内容ともなっていない。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア. 債権回収の困難性の判断方法

時効完成は別として、本人死亡で相続人不存在・不明の場合は困難と判断される。連絡が取れて存命である限り、原則として回収努力を続ける。富岡保健福祉事務所では、具体的な判断方針、基準はない。生活保護受給中であり、回収見込みに乏しい場合であっても、出来る限り、訪問して、回収に努めている。吾妻保健福祉事務所では、回収可能性の判断はしていない。納入は到底無理と思われる債務者に対しても時効が完成するまで請求している。多くの債務者が苦しい中で僅かずつでも納めており、特定の債務のみを放棄・免除しようという考えはない。

イ. 債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

回収困難なものは、基本的に不納欠損処理を行っている。吾妻保健福祉事務所では、基本的に回収困難かどうかの判断はしていない。

ウ. 法が用意した制度の利用状況

滞納処分や強制執行は行っていないので、その執行停止なども行っていない。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

ア. 過年度の指摘事項ないし意見

平成23年度の包括外部監査で、財務規則や会計事務の手引きとは別に生活保護返還金の管理要領を定めるべきであり、管理台帳を整備すべきとの指摘事項があった。

イ. 改善措置の状況等

上記の指摘事項を受けて、群馬県生活保護費等返還金等に係る事務取扱要領と管理台帳の統一書式を作成し、平成24年4月2日から施行された。同年11月15日、26年10月8日、30年6月12日に改正。最終改正では当初調定の繰越調定の区別などが明瞭に表示されるようになった。

(7) 指摘事項

ア. 【徴収活動状況記録票の記載について（指摘事項5）】

<結論>

徴収活動状況記録票の記載に、事実誤認があった。記載内容の不明な点は必

ず確認して実務に当たり、細心の注意を払うべきである。

<理由>

同居家族の交通事故の示談金を返還請求している事例（富岡保健福祉事務所の事案）において、徴収活動状況記録票の平成29年6月5日の記載に、「平成16年3月15日の事故当時、同居家族であったか、当時のケース記録がなく、確認できない」と記載され、担当者から上席者まで5名の押印がなされている。しかし、ケース記録には、平成16年2月19日、3月2日、4月12日、5月10日の訪問記録があり、当時同居していたと思われる記録が確認できた。

担当者は事実を確認して実務に当たるとともに、上席者は事実が不明確なまま実務を進めることのないよう指導すべきである。また、後任者が分かりやすいように、徴収活動状況記録票に記載する必要がある。

(8) 意見

ア. 【生活保護法第63条に基づく費用金額の算出について（意見22）】

<結論>

富岡保健福祉事務所において、交通事故の示談金からではなく、保護費から病院への交通費を差し引いて、費用の返還金額を算出している。示談金から交通費を差し引く必要があるが、交通費は自立のための金額とは考えにくいいため、差し引く必要はないと考える。

<理由>

交通事故の示談金74万8400円（病院への交通費3千円を含む）と保護費49万6316円を比較し、少額である保護費49万6316円から交通費3千円を減額した、49万3316円を返還金額としている。示談金の方が少額であるならば、立替経費である交通費を減額した金額を返還金額とすべきである。しかし、保護費の方が少額であったことから、保護費を返還金額としているので、この場合には、立替経費を差し引く必要はない。

これに対し、担当者は、生活保護の目的の「最低限度の生活の保障」「経済的・社会的・日常生活的自立」のために使った、または使う予定がある場合、返還額から控除できることから、これにより、差し引いたとのことであった。

イ. 【徴収活動状況記録票の記載について（意見23）】

<結論>

徴収活動状況記録票には、徴収活動が2年も実施されていない場合には、なぜ2年間も実施出来ていないのか、後で分かるように、その経緯を記載しておくべきである。

<理由>

徴収活動状況記録票の記載が平成28年4月8日までで、その後、監査日である平成30年10月3日まで、2年半近く記載がない事例があった（富岡保健福祉事務所の事案）。これは平成28年9月に万引きにより逮捕拘留され、平成30年5月頃出所し、生活基盤を確立したら徴収活動を開始しようとして

いたためとのことである。また、逮捕等の事実は徴収活動ではないことから、記載していないとのことであった。しかし、これらの事実を記載していないと、なぜ2年半も徴収活動を実施していないのかが不明となってしまうことから、経緯を記載すべきである。

さらに、5月頃出所し、その後5か月も経過していることから、出所した等の記録は行う必要がある。また、当時は富岡保健福祉事務所管内に居住していたが、管外に転居したらしいとのことであり、富岡保健福祉事務所の管外に転居したのであれば、なおさら、情報が入手しにくくなり、2～3年程度で人事異動により担当者が変わってしまうことを考えると、些細な情報でも記載しておくべきである。

ウ. 【生活保護法第78条に基づく徴収金額の算定について（意見24）】

<結論>

生活保護法第78条に基づく徴収金額を算定するにあたり、債務者からの事情聴取だけでなく、債務者の主張する内容に客観的な裏付けがあるのか否かを厳格に判断すべきであり、債務者が主張するにとどまり、その主張を裏付ける客観的な根拠が確認できない場合には、徴収金の額を安易に減額すべきではない。

<理由>

生活保護法第78条によれば、不実の申請その他不正な手段により保護を受けた場合には、その費用の額の全部又は一部を徴収することができる。徴収する金額を算定するにあたり、債務者から不実の申請その他不正な手段により保護を受けた事情等について聴き取りを行っている。債務者に対して事情聴取を行うことは当然に行われるべきものではあるが、債務者が、債務者名義の預金口座を使用し、第三者からの入出金の媒介を繰り返し行っていた案件について、債務者が第三者から入金された金銭を自ら引き出して使用していた可能性が否定できないにもかかわらず、債務者本人が「5万円を超える入金については自ら使用していない」との主張をしていることだけで、「5万円以下の入金だけをその収入とする」と判断をし、徴収金の額を決定したこと（館林保健福祉事務所の事案）は、何等の客観的な根拠のないままに減額を行っているものであり、適当な判断であるとは考えられない。

エ. 【徴収活動状況記録票への記載について（意見25）】

<結論>

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第6に基づき、納入経過等について徴収活動状況記録票に記録をすることになっていることから、通信・面談などを実施した際には、その都度、必ず状況等を記録すべきである。

<理由>

債務者ごとの徴収活動状況記録票を確認したところ、平成27年4月以降記録がないものが1件、平成29年6月や8月以降の記録がないものも数件確認された。債権管理担当者ではなく、ケースワーカーが生活保護受給中の債務者

宅を訪問した際に、徴収金等の返還を説明しているケースがあることから、ケースワーカーが記録する保護台帳には記載があるものの、徴収活動状況記録票にはケースワーカーの行った徴収活動の状況等の記載がなされていないものがあった。

館林保健福祉事務所においては、ケースワーカーが徴収金等の返還について債務者と面談をした場合には、債権管理担当者に報告し、債権管理担当者又はケースワーカーが徴収活動状況記録票に徴収活動状況等を記載することになっているが、連携不足により、同記録票に記載がなされていない場合があるとのことである。

また、債権管理担当者が1人しかいないため、債権管理担当者が徴収活動状況記録票に徴収活動状況等の記載を失念した場合には、そのまま記載がなされない状況のまま、誰も記載漏れに気付かないという事態になってしまうことから、徴収活動等を行った場合に、同記録票への記載漏れを防止する体制作りが必要である。

オ. 【債務者に対する催告等に関する体制作りを行うことについて（意見26）】

<結論>

群馬県生活保護費等返還金等に係る事務処理要領第5第1項によれば、債務者に対して、適宜、訪問、文書による通知又は電話等により、少なくとも年2回以上催告を行うこととされていることから、債務者に対して年2回以上催告等を行うことができる体制作りを行うべきである。

<理由>

現在、館林保健福祉事務所においては、他業務を兼務する債権管理担当者が1名在籍しているだけであり、債権管理担当者1名で200件を超える債務者に対する催告等を行っている状況であるが、他業務との兼務でもあるため、全ての債務者に対して年2回以上の催告等を行うことができていない状況であり、1年以上、催告等が行われていない債務者もいるような状況である。ケースワーカーが生活状況等の確認のため、生活保護受給中の債務者宅を訪問した際に、徴収金等の返還についても徴収活動を行っているケースがあるものの、生活保護が廃止となった債務者については、やはり債権管理担当者1名で対応をしなければならない状況である。

また、所全体で、債権回収の強化月間を設けて、債権管理担当者だけでなく、事務所職員で債務者宅の訪問を行うことも検討しているが、館林保健福祉事務所管内の未収金件数が増加傾向にあることを踏まえると、債権管理業務に従事する職員を増員するなどして体制作りを行うべきであると考えられる。

また、現状、債権管理担当者1名が時効管理を行っているが、今後も未収金件数が増加してくると、時効管理についても数名でチェックを行うことでミスを防止する体制作りが必要になってくると考えられる。

カ. 【債務者の相続人の調査について（意見27）】

<結論>

債務者死亡後は速やかに相続放棄の申述の有無の調査を行うべきである。

<理由>

吾妻保健福祉事務所において、平成23年1月7日付けで年金事務所あてに、被保護者の年金加入期間を照会したところ、回答に付随した情報で厚生年金脱退手当金を受給済みであることが判明した。被保護者への調査の結果、手当金は保護開始日以降の平成18年8月23日に支払われていたため、平成23年1月17日付けで法第63条に基づく返還(26万1千円)を決定した。

債務者が、平成28年5月30日に死亡したため、法第63条に基づく費用返還義務について推定相続人である長女に通知し、その際に、相続放棄をするなら相続放棄申述受理通知書の写しを提出するよう教示して配達証明郵便(本人限定受取)で郵送したが、推定相続人が収受しなかったことから「留め置き期間経過」により返戻された。このため、本件においては、債務の承継者の有無の確認・債務承継人の特定が行われていない。兄弟を含め相続人となる可能性がある者全員について、被相続人の最後の住所地を管轄する家庭裁判所に対して、相続放棄の申述の有無の照会を行い(家事事件手続法第201条第1項、民法第883条)、債務の承継者の有無の確認・債務承継人の特定を行うべきである。

キ. 【不正受給事案で収入未済額を増大させないための対策(意見28)】

<結論>

過去に不正受給をした被保護者に対する返還金・徴収金を増大させないよう、①返還金・徴収金の事前説明の強化、②被保護者の申告義務違反に対する厳正な対処、③同種事案における保護廃止決定の判断の早期化を図るべきである。

<理由>

吾妻保健福祉事務所において、不正受給が発覚して保護廃止決定がなされた元被保護者に対する債権が大幅に増大している事案があった。

具体的には、過去に被保護者に給与所得があり住民税を課税した村役場に対して生活保護受給中であることを理由に納税を拒んだことから、村役場から保健福祉事務所に通報があり、就労収入の未申告が発覚して、131万円余の生活保護法第63条返還金の返還義務を負った被保護者が、約6年後に、他の生活保護受給者を雇うなどして個人事業を営んでいるのに収入を申告せずにいたところ、保健福祉事務所に第三者からの情報提供があり、最終的に不正受給が発覚し、詐欺罪で逮捕、保護廃止決定に至った事案があった。この事案では、逮捕の約8年前に給与所得の未申告があり、生活保護法第78条の適用も検討されたが、生活保護法第63条を適用されたということがあり、その返還金の弁済がほとんどないまま、受給を続けた被保護者につき、逮捕の約3年前から自営業の疑いがあり、保健福祉事務所が警察署に相談していた。過去の給与所得の未申告から8年間、事業収入の未申告の疑いで警察に相談し始めてから3年以上の長期間にわたり生活保護の支給を続けており、被保護者が就労していることを否認していたことから、慎重を期して多くの人員と時間・労力をかけ

て対処を続けてきた現場の苦労は察するに余りあるものの、結果として、不正受給者に対する返還金・徴収金を事実上回収困難な規模にまで増大させてしまったことは合規性と3E（有効性・効率性・経済性）のいずれの観点からしても、問題がないとはいえない。

まず、①本件では、不正受給となった生活保護費のうち被保護者が現金で受け取ることができる生活扶助と住宅扶助の金額が相対的に少なく、県から被保護者を介さず医療機関に直接支払われる医療扶助の金額が大きかった。生活保護受給者は保護開始時に国民健康保険から脱退し、医療費は10割負担となるため、どうしても医療扶助が多額化する傾向にある。そのため、診療の多い被保護者に返還金・徴収金が生じると、本人が現金で受領する保護費に比して、返還しなければならない金額が高額に膨れ上がってしまう傾向がある。したがって、医療扶助の多い被保護者には特に就労収入や事業収入の申告義務を怠らないように説明を徹底する必要がある。

次に、②本件では、逮捕の9年前の就労収入の未申告があり、この時点で、悪質性が認められなかったのかどうか、検証して、本人にその後の詐欺罪を犯させないようにするという観点から保護のあり方を考えると、最初の就労収入の未申告の段階で厳正な対処があり得た可能性がある。

さらに、③本件では、逮捕の3年前に事業収入を得ている疑いが認識されていたのであり、過去に就労収入の未申告の前歴もあったのであるから、逮捕前に行った自主的な申告を求める強い指導を早期に行って、保護廃止への判断を早め、被害金額の増大を抑制すべきであったともいえる。

ク．【遊休不動産を有する被保護者に対する返還金の回収手段について（意見29）】

<結論>

担保に供されていない不動産を多数有する債務者に対する生活保護法第63条返還金については、裁判手続も活用して回収を図るようにするべきである。

<理由>

吾妻保健福祉事務所において生活保護を受給していた債務者は、A法人に土地4筆を売却（畑3筆、原野1筆）して165万円の代金を得、個人Bに田1筆を売却して代金130万円を得た。事務所では、これらは買主から売買証明書の写しを提出してもらい確認したが、資力発生日以降の保護費は312万円余に上っていた。売買自体は平成24年であり、本人に確認したところ、未納の水道代や固定資産税の支払いに充ててしまったということであり、保護廃止決定となった。

この案件では、債務者は他にも多数の不動産を所有していたが、訴訟による債務名義の取得がされておらず、費用対効果を考慮して訴訟という手段を選択しなかったとのことであるが、訴訟による債務名義の取得をした実績がない現場の体制からして、そもそも有力な手段として選択肢に上がっていなかった可能性が高い。

今回調査した平成29年11月時点の吾妻保健福祉事務所管内だけでも被保護世帯数191世帯のうち不動産を保有する世帯数は37世帯、うち処分すべき不動産を保有する世帯数は12世帯あり、将来的に同種事案が発生する可能性があるため、体制として裁判手続も活用できるようにしておく必要がある。

しかしながら、各所属において対応することは困難であり、訴訟による債務名義の取得を含め債権管理を行うための部署を新設するなど、県全体としての体制整備が必要である。

2. 医務課：看護師等修学資金返還金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入

イ. 担当部署

健康福祉部 医務課 看護係

ウ. 債権の発生原因と種類

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例による契約に基づく返還請求権（私債権）

エ. 債権の内容

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例に基づき、看護師等養成所の在学生に対し、卒業後所定の医療機関等に勤務することを返還の免除条件として、在学生に対して学費相当額を貸与するもの。条例第6条で定められた返還の免除要件を満たさなかった場合（卒業後直ちに就業をしなかったとき、所定の医療機関等で定められた期間以上継続して勤務をしなかったときなど）には返還義務が生じる。

オ. 時効期間

10年間（民法第167条第1項）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
11,393,950円	21,394,420円	20,714,170円	0円	12,074,200円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成11年度	783,000円	23件	4人
平成12年度	1,428,000円	40件	5人
平成13年度	1,282,000円	39件	5人
平成14年度	458,000円	18件	3人
平成15年度	979,000円	34件	4人
平成16年度	1,980,000円	25件	3人

平成17年度	360,000円	10件	1人
平成21年度	84,000円	4件	1人
平成22年度	231,000円	11件	1人
平成23年度	252,000円	12件	1人
平成24年度	777,600円	14件	4人
平成25年度	645,600円	40件	5人
平成26年度	480,600円	23件	5人
平成27年度	751,650円	31件	7人
平成28年度	901,500円	31件	6人
平成29年度	680,250円	29件	5人
合計	12,074,200円	384件	60人

ウ. 調定と収入未済に至る事情・納入通知等

< 調定の実施状況 >

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第7条及び群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第11条第2項に基づき、貸与を受けた修学資金の返還義務が生じた者のうち、県に対して規則で定められた所定の返還計画書を提出した者についてだけ調定を行っていることから、返還計画書が未提出又は記載不備等で返還計画書の補正が必要となっている場合には、その者に対する調定は行われていない。

条例第7条によれば、貸与を受けた修学資金について返還義務が生じるのは、看護師等養成所を退学したとき、看護師等養成所を卒業後、1年以内に当該修学資金の種類に対応する職種の免許を取得しなかったとき、免許取得後直ちに県内の所定施設において業務に従事しなかったとき、修学資金の返還債務の免除を受ける前に、県内の所定施設において業務に従事をしなくなったときなどである。

また、規則第11条第2項によれば、修学資金を返還しなければならない者は、返還の理由が生じた日から起算して15日以内に、規則で定められた返還計画書（別記様式第12号）を県に提出しなければならないとされている。返還方法については、規則第11条により月賦均等払の方法（ただし、一括払いも選択することができる）で行うこととされているため、月賦均等払で返還を受ける場合には、毎月調定を行うこととなる。

< 納入通知 >

県が、返還対象者から提出された返還計画の承認を行った場合には、返還対象者に対して返還計画の承認通知を送付するとともに、納入通知書を送付する取扱いとなっており、納入通知書の返還（納入）期限は、調定日の20日後に設定している。例月、調定を20日頃に行っていることから、翌月10日頃が納期限となっている。

< 適時適切に回収できない理由 >

収入未済となる理由については、経済的に困窮しているために返還できない

という理由が最も多く、無職や病気のために無収入であるといった理由や返還に納得していないという理由から収入未済となっているケースも存在する。

なお、返還に納得していないという理由から収入未済となっているケースについては、債務者が、返還免除の要件となっている県内の所定施設であると誤信して就職したところ、返還免除の要件となっている所定施設ではなかったというものである。

エ. 不納欠損処理の状況

これまで不納欠損処理をした事例はなく、そのため、不納欠損処理の時期に関する取扱基準もない。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

＜債権管理簿及び債権現在額報告書の整備状況＞

エクセルなどの汎用ソフトにより管理している。

＜情報システム等による管理運用状況＞

データベースソフト（アクセス）を使用し、債務者毎に「修学資金貸与台帳」を作成し管理を行っているところ、台帳には、氏名、住所、生年月日、電話番号、貸与決定年月日、貸与金額、貸与期間、養成施設名、入学卒業年月、免許種別、就業状況、返還状況、保証人の情報（氏名、住所、電話番号、本籍、続柄、職業）などが入力されている。また、時効期間の管理のためにエクセルを用いて「修学資金繰越調定者一覧表」も別途作成し、過年度の最終納付日、分割納付誓約書徴求日などの入力も行っている。

＜担当者の権限分配の状況＞

データベースソフトなどへの簡易な入力作業については臨時職員が行うことがあるが、債権管理業務は正規職員1名の担当者が行っている。

イ. 債務者に関する情報の収集

＜債務者について収集・保管している情報＞

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第2条及び群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第2条に基づき、修学資金の貸与を受けようとする者は、県に対して、規則で定められた修学資金貸与申請書（別記様式第1号）を提出しなければならない。

規則において、定型の修学資金貸与申請書の様式が定められており、申請者については、氏名、生年月日、本籍、住所、電話番号、養成施設名及び学年を、連帯保証人については、氏名、生年月日、住所、電話番号、職業、本人との関係を記入することになっているため、申請時にこれらの情報を収集・保管している。

また、条例第4条第1項及び第2項において、連帯保証人については2名徴求することとされていることから、修学資金貸与申請書に連帯保証人2名の情報が記入されている。

＜調査の方法と頻度＞

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第16条第1項又は第2項において、修学生又は修学資金の貸与を受けた者については、氏名、本籍、住所を変更したとき、保証人の氏名、住所又は職業に変更があったときに県に届出を行うこととされており、同条第4項において、保証人は、保証に係る修学生又は修学資金の貸与を受けた者が死亡したときは、速やかにその旨を県に届け出なければならないとされていることから、これらの届出により情報の変更を確認している。また、修学生については、在学している看護師等養成所から変更事項の連絡が来るため、養成所を通じた変更事項の確認が可能である。看護師等養成所を卒業した後、修学資金の貸与を受けた者などから届出がない場合には、催告書等を送付し転居先不明などで返戻となった際に、年に1度市町村に対して返戻となった者の住所の照会を行う運用となっている。

なお、債権管理のために、住民基本台帳法第37条第1項に基づく、住民基本台帳に記録されている事項に関して資料提供の依頼を行っている。

<債務者との通信・面談>

データベースソフト（アクセス）を使用し、債務者毎に「修学資金貸与台帳」を作成し管理を行っているところ、債務者等に対して電話や文書による連絡、自宅訪問等を行った場合には、修学資金貸与台帳に連絡状況等を入力している。

債務者毎の修学資金貸与台帳を十数件抽出し、台帳に記載されている連絡状況等の内容の確認を行ったところ、平成27年から平成29年頃まで連絡状況等の記載が一切なされていないものが多数確認された。

また、平成21年度及び平成22年度頃には、債務者宅の訪問が行われていた事案もあったが、その後は年に1回程度、文書による連絡だけしか行っていないものが多数となっている。

このほか、連帯保証人2名のうち1名だけにしか催告を行っていないもの、連帯保証人が死亡した後相続人調査を行っていないものなども存在する。

ウ．消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

消滅時効の起算点、時効期間の管理については、データベース上の修学資金貸与台帳の返還状況欄に納入日を入力し、エクセルで作成した修学資金繰越調定者一覧表に、過年度の最終納付月、分納誓約書徴求月を入力しているが、これらの納入日（納付月・日）の入力だけでは、正確に消滅時効の起算点を把握することはできず、時効期間の管理については不十分な状態となっている。データベースソフト（アクセス）及びエクセルの表の管理については、債権管理担当者1名で行っていることから、時効の起算点及び時効期間の管理についても、同担当者が1名で行っている状況である。

<中断措置の有無・方法>

債務者からの時効援用の意思表示がないため、消滅時効は完成していないものの、何らの中断措置のないままに時効期間が経過したものが存在する。また、時効期間が経過したものの、債務者からの消滅時効の援用の意思表示がなかつ

たことから、催告を行った結果、平成30年度になり完納となった事案も数件存在する。平成30年度に入り、債務者あてに催告書とともに分割納付誓約書を送付したところ、12名から分割納付誓約書を徴求している。分割納付誓約書に滞納額を記入することになっているが、金額欄等が空白となっている事例などは存在しなかった。

<時効完成後の対応>

私債権であることから、時効期間は経過しているものの、債務者からの時効援用の意思表示がないため、時効により消滅している債権は存在しない。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

抽出した債務者毎の修学資金貸与台帳を確認したところ、平成21年度から平成26年度頃にかけては文書や電話による催告が年に1回程度は行われているものの、内容を確認した全ての事案で平成27年度から平成29年度にかけては文書や電話による催告は一切行われていなかった。

平成30年度になり、現在の債権管理担当者が文書による催告を再開し、債務者あてに催告書を送付している。

他方、抽出した台帳上では、平成19年度及び平成20年度に連帯保証人宅を訪問したものが1件、平成22年度に債務者宅を訪問したものが2件あっただけであり、これら以外に一切訪問は行われていなかった。また、財産調査については、いずれの債務者に対しても実施していない。

<延滞金等>

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第11条に「修学資金の貸与を受けた者は、正当な理由がなく修学資金を返還すべき日までにこれを返還しなかったときは、当該返還すべき日の翌日から返還の日までの期間に応じ、返還すべき額につき年10.75パーセントの割合で計算した延滞利息を支払わなければならない」と規定されており、同条例に基づき、延滞利息の徴求が行われている。

延滞利息の調定期間については、全ての元金が完納された後に初めて延滞利息の調定を行う取扱いがなされていることから、例えば、36回の月賦均等払の場合であれば、36回分の元金が全て納付とならない限りは、いずれの回の延滞利息についても調定が行われない取扱いとなっている。

<督促状の記載>

督促状については、財務会計システムを用いて定型的な書式を発行しているが、私債権であり、行政不服申立ての教示はない。

イ. 督促に応じない場合の措置

<強制執行等の実施状況>

強制執行等の措置を実施した事例はない。債務者に対する法的措置として、県法制担当課との間で支払督促の申立てを検討したことがあるものの、申立

てまでは至っていない。

<法が用意した手段の活用状況>

履行期限の繰上げ・繰上徴収・債権申出等の手段の利用はない。

<任意的手段の活用方法>

債権管理担当者が、債務者に対して、主に文書により催告を行っているが、電話や債務者宅の訪問などの手段はほとんど活用されていない。

抽出した債務者毎の修学資金貸与台帳の連絡状況欄を確認したところ、平成22年度頃までは債務者宅の訪問を行った記録が確認できる事案もあるが、それ以降は訪問をした記録は残されていない。

また、電話による催告もほとんど行われておらず、年に1回文書による催告が行われているだけであり、平成27年度から平成29年度までは、文書による催告も一度も行われていない。

抽出した債務者毎の修学資金貸与台帳の連絡状況欄を確認したところ、平成22年頃に債務者宅を訪問した際に、納付相談から分割納付誓約書の徴求に至った事案がある。

平成30年度に、債務者あてに、催告書とともに分割納付誓約書を送付したところ、12名から分割納付誓約書を徴求している。

ウ. 財産調査の実施状況

<債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況>

債務者の資産・返済能力に関する調査については本人からの聴き取りによるが、平成29年度まで債務者に対する自宅訪問などはほとんど行われていないため、本人からの聴き取りによる資産、返済能力の把握もできていない状況である。

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第16条第3項では、修学資金の貸与を受けた者は、毎年4月1日現在の従業状況を同月15日までに県に届け出なければならないと規定されているため、同項に基づき就業状況届を提出している債務者については、就業先を把握することが可能であり、返済能力の有無の判断の一材料とすることができるが、債務者の中には、就業状況届を提出しない者も多々存在する。

<債務者でない者への財産調査実施の有無>

債務者でない者に対して財産調査を実施した事例はない。

エ. 債務者本人以外の者へのアプローチ

<連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況>

連帯保証人に対する請求がなされていない事例が多い。抽出した債務者毎の修学資金貸与台帳によれば、平成19年度から平成20年度にかけて連帯保証人宅を訪問しているものが1件、平成22年度に連帯保証人に対して催告書を送付しているものが1件確認できただけであり、その他の事例では、連帯保証人に接触した記録は残されていなかった。また、連帯保証人の一人が平成20年度に亡くなっている事例で、その後の連帯保証人の相続人調査が行われてい

ないものも存在する。

未収債権の中で、保証契約時に保証意思の確認が不十分でトラブルにまでなった事案は存在しないが、催告のために連帯保証人に連絡をしたところ、連帯保証人になった事実を知らないと言われた事案が存在する。

連帯保証人の徴求については、修学資金の貸与の申請をする際に県に提出する「養成施設修学資金貸与申請書」に連帯保証人の署名押印を求めており、承認後に締結する、「修学資金借用証書」にも連帯保証人の署名押印を求めている。また、修学資金の返還事由が生じた際には、債務者に対して「返還計画書」を提出させているが、返還計画書でも、連帯保証人の署名押印を求めることとしている。

しかしながら、養成施設修学資金貸与申請書、修学資金借用証書、返還計画書の署名が連帯保証人の自筆であるか否かを確認しているものではなく、これらの書面に実印を押させた上で印鑑証明書を徴求しているものでもないため、十分に保証意思を確認しているとは言い難い状況である。

<債務者死亡後の相続人対応の実施状況>

平成15年度に債務者が死亡した事例があるものの、その後戸籍謄本などを取り寄せるなどして相続人の調査をしておらず、相続人の存否及び範囲も明らかになっていない事案が存在する。

そのため、債務者の相続人に対する請求も行われていない状況である。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア. 債権回収の困難性の判断方法

債権回収が困難な場合の方針、困難性の判断基準はない。

イ. 債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

債権回収が困難であると判断された場合の処理方針は存在しない。

ウ. 法が用意した制度の利用状況

徴収停止措置・履行延期の特約を利用した事例はない。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

ア. 過年度の指摘事項ないし意見

平成23年度の包括外部監査において、国家試験に不合格であったため、貸付金の返還義務が生じたものの、県に提出すべき書面に保証人の署名が2名必要であるところ、1名分の署名押印しかなかったため、書面の不備事項の是正を求めたものの、是正がなされなかったため、調定を行っていない事例について、早急に調定を行うべきとの指摘がなされている。

また、就業年数を満たさずに離職したことから貸付金の返還義務が生じ、延滞となっている債権が存在するところ、延滞期間が3か月となり、延滞初期の対応が肝要であることから、遅滞なく電話による催告等を実施し債務者本人と接触し回収するよう努力する必要があるとの意見が出されている。

イ. 改善措置の状況

包括外部監査での指摘を受けた後、直ぐに同事案については調定を行い、是

正されていた。また、包括外部監査の意見を踏まえて、滞納初期の者に対し通知の他、電話連絡等を実施してきたとのことであるが、修学資金貸与台帳の連絡状況欄の記載内容を確認する限りでは、遅滞なく電話による催告等が行われ、延滞初期の対応が適切に行われていると判断することはできない状況である。

(7) 指摘事項

ア.【貸付金の返還義務が生じている者について長年調定を行っていない問題(指摘事項6)】

<結論>

貸付金の返還義務が生じている者については、群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第7条に基づき、同条に定められた期間内に完納となるように、調定を行い、返還請求する必要がある。

<理由>

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第7条によれば、修学資金の貸与を受けた者が、養成施設を卒業した日から1年以内に看護職員の免許を取得しなかったとき、看護職員の免許取得後、直ちに県内の所定施設において業務に従事しなかったとき、所定施設において業務に従事しなくなったときなどには、該当することとなった日の属する月の翌月から起算して、条例第3条第1号又は第2号の規定による修学資金の貸与を受けた者については、貸与を受けた期間に相当する期間内に返還しなければならないと定められている。

そのため、一例をあげれば、3年間看護師養成施設に在学し、その間修学資金の貸与を受けていた者については、所定施設において看護職員の業務に従事しなくなった場合には、その事由が生じた日の属する月の翌月から起算して、3年間以内に返還する義務が生じるということになる。

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第11条第2項には、「修学資金を返還しなければならない者は、返還の理由が生じた日から起算して15日以内に、返還計画書を知事に提出しなければならない」との規定がある。

そのため、県では、この規定を踏まえて、債務者に返還計画書の提出を求めているが、債務者から返還計画書が未提出であったり、計画書の記載事項に不備等があり、補正や再提出を求めるものの、その後も未提出であったり、補正がなされない場合には、返還計画書の提出がないことから調定を行わない運用となっているところ、平成29年度の時点で、返還計画書が未提出で調定を行っていないものが57件で4432万8千円存在する。

しかしながら、条例第7条では、返還事由が生じた日の属する月の翌月から起算して一定の期間内に返還する義務が生じることから、条例第7条の規定を踏まえると、返還の始期及び終期は明確であり、返還計画書の未提出又は同計画書の記載事項の不備を理由として、条例第7条で定められた返還の始期及び終期を変更することはできない。現在の県の運用は条例第7条を踏まえた事務手続きとはなっていないため、同条の規定を踏まえ、適切な時期に調定を行う

ように事務手続きを改善する必要がある。

また、条例第7条及び規則第11条第1項の規定によれば、債務者は返還期間内に月賦均等払の方法で返還を行わなければならないとされていることから、月毎に納期限が到来することとなり、月毎に消滅時効の起算点が定まることとなるが、現在の運用では、返還計画書の未提出などにより、返還事由が生じ、その後10年以上も経過してから調定を行う場合には、すでに時効期間が経過しているということも想定されるところであり、債権の時効管理という観点からも事務手続きを改善する必要性が極めて高い。

イ. 【消滅時効の起算点を適切に管理することについて（指摘事項7）】

＜結論＞

債務者は、通常、返還期間内に月賦均等払の方法で返還を行うことになるため、月単位で行われる調定毎に消滅時効の起算点を管理することが必要である。

＜理由＞

群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例第7条及び群馬県保健師助産師看護師准看護師修学資金貸与条例施行規則第11条第1項によれば、債務者は返還期間内に月賦均等払の方法で返還を行わなければならないことから、例えば、看護師養成施設に3年間在学し、3年間修学資金の貸与を受けていた場合には、36回の月賦均等払により、貸与を受けた金額を返還するということになる。

返還方法が月賦均等払であることから、月毎に調定を行い、納期限までに納入されない場合には、調定毎に督促状を発付することになるため、消滅時効の起算点は、調定毎に1か月単位でずれるということになる。

現在、県では、最終の調定の納期限（上記の例であれば36回目の調定の納期限）を消滅時効の起算点として考え、調定毎に消滅時効の起算点が異なるという取扱いをしていないが、最終の調定の納期限を、貸与した金額全体の消滅時効の起算点として捉えてしまうと、調定期間によっては、消滅時効期間がすでに経過してしまっている部分（金額）が存在することとなる。

現在の県の消滅時効の起算点の考え方は不適切であるため、速やかに取扱いを改めることが必要である。

（8）意見

ア. 【保証人の保証意思の確認方法を改めること（意見30）】

＜結論＞

修学資金を貸与する際に連帯保証人を徴求しているが、連帯保証人の保証意思の確認手段として、修学資金借用証書に連帯保証人の実印を押させた上で、印鑑証明書の添付を求めるべきである。

＜理由＞

県に対する聞き取りによれば、保証意思の確認が不十分であったことから未収となっている債権は存在しないとの回答であったが、修学資金の貸与の際には、修学資金借用証書を徴求していることから、金融機関等が貸付を行う場合

と同様に、連帯保証人の実印を押させた上で、印鑑証明書の添付を求めることが望ましい。東京都においては、このような取扱いがなされており、連帯保証人の保証意思の確認方法としては、手続的にも過重な負担となるものではないと考えられる。

イ. 【債権の回収事務についてマニュアル化を進めること（意見 3 1）】

＜結論＞

数年おきに債権管理担当者が異動することを踏まえると、債権の回収事務に関して属人的とならないようにマニュアル化を進めるべきである。

＜理由＞

平成 2 3 年度の外部監査において、「延滞期間が 3 か月となり、延滞初期の対応が肝要であることから、遅滞なく電話による催告等を実施し債務者本人と接触し回収するよう努力する必要がある」との意見が出されているところ、同意見を踏まえて、遅滞なく催告等が行われてきたとは言い難い状況である。

抽出した債務者毎の修学資金貸与台帳を確認したところでは、平成 2 0 年度から平成 2 6 年度にかけて文書や電話による催告を年に 1 回程度行っているものの、平成 2 7 年度から平成 2 9 年度にかけては、一度も電話や文書による催告が行われていない状況であり、債権管理担当者により催告の実施方法等が異なり、場合によっては催告が一度も行われていない状況となっている。

平成 3 0 年度になり、債権管理担当者が人事異動により交替をし、現在の担当者が、再び債務者等に対して催告を行うようになったものの、催告の空白期間があるため、債務者等から、延滞利息の徴求の件などで不満が出され、延滞利息の支払いについて理解が得られないという状況も生じている。

債務者宅の訪問や連帯保証人に対する催告などは、修学資金台帳を確認したところでは、ほとんど実施されていないが、滞納となった初期の段階で債務者宅の訪問や連帯保証人に対する催告等を行うことで、返還義務が生じていることを債務者等に十分に認識させる効果も期待できることから、滞納初期の段階で債務者宅の訪問や連帯保証人に対する催告などを行うべきである。

平成 3 0 年度になり、債務者に対する催告書の送付とともに、連帯保証人に対する催告書の送付、分割納付誓約書及び県担当課への呼出状の発送を行ったこともあり、債務者 1 2 名から分割納付誓約書を徴求することができ、また、これまで未収となっていた債権について、9 件については元金が完納となっている。

県の人事異動により、定期的に債権管理担当者が変更となることを踏まえると、継続的、効果的な債権の回収事務を行うためには、債務者に対する催告の時期・頻度・方法（年に何回程度催告を実施するのか、どのようなタイミングでどのような催告を行うのか）、連帯保証人に対する催告の時期・頻度・方法、債務者や連帯保証人が死亡した場合の相続人調査の実施方法などについてマニュアル化を進め、債権管理担当者が交替した場合でも、催告の空白期間を作ることなく、債権の回収事務が進められるように準備をしておくべきである。

ウ. 【債務者が死亡しているケースについて債務者の相続人を確定し、主債務の時効中断を図ること（意見32）】

<結論>

債務者が死亡した後、速やかに債務者の相続人調査を行い、相続人を確定させた上で、相続人に対して請求を行い、全部又は一部納付を受けることで時効中断を図ることが必要である。

<理由>

債務者が死亡した場合に、相続人への請求を行わず、連帯保証人に対する請求だけを継続し、一部納付を受けたとしても、連帯保証債務の消滅時効は中断するものの、債務者本人の主債務の消滅時効は中断しないこととなる。

この場合、主債務の消滅時効が進行し、主債務者の消滅時効期間が経過した場合には、連帯保証人から主債務の消滅時効を援用され、連帯保証債務も附従性により消滅することになるため、債務者の相続人を確定した上で、相続人に対して各法定相続分に応じた請求を行い、一部納付を受けるなどして主債務の消滅時効の中断措置を取ることが必要である。

3. 介護高齢課：介護福祉士修学資金返還金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入

イ. 担当部署

健康福祉部 介護高齢課 介護人材確保対策室 人材確保係

ウ. 債権の発生原因と種類

群馬県介護福祉士修学資金貸与条例による契約に基づく返還請求権（私債権）

エ. 債権の内容

平成27年度までに貸与した介護福祉士修学資金の返還金・返還遅延に係る延滞利息である。

国の制度に基づき、平成5年度～平成20年度及び平成26年度・平成27年度は県、平成21年度～平成25年度及び平成28年度以降は県社会福祉協議会が新規貸付を行っており、県社会福祉協議会が貸付を行った債権は県社会福祉協議会が管理している。

介護福祉士の資格を取得し、群馬県介護福祉士修学資金貸与条例に定められた県内の介護施設又は事業所における介護等の業務に、規定の年数（平成20年度までは原則7年、平成21年度以降は原則5年、但し、過疎地では短縮あり）従事した場合には、返還が免除される。しかし、一定期間従事しなかった者や資格を取得せずに退学した者等に関しては、返還義務が生じるため、これらの債権及び延滞金が介護福祉士修学資金返還金である。

オ. 時効期間

10年（旧民法第167条第1項）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額
	調定額	収入済額	不納欠損額	
1,355,515円	4,215,801円	4,487,516円	0円	1,083,800円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成20年度	36,000円	1件	1人
平成21年度	144,000円	4件	1人
平成24年度	360,000円	10件	1人
平成25年度	396,000円	20件	2人
平成26年度	72,000円	4件	1人
平成29年度	75,800円	1件	1人
合計	1,083,800円	40件	7人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

<調定の実施状況>

毎月調定を行っている。申し出があれば一括調定も行っている。

<調定・戻入の際の納期限の設定状況>

調定日の20日後。

<適時・適切に回収できない理由>

修学生の資金不足、修学生の現在の状況が不明、返還計画書が提出されない
と、調定されない、連帯保証人に対する催告が少ない等の理由がある。

<納入通知>

該当なし。

エ. 不納欠損処理の状況

該当なし。処理する時期に関する基準もない。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況、情報システム等による管理運用
状況>

エクセルなどの汎用ソフト及び手書きの台帳により管理している。

<担当者の権限分配の状況>

管理業務を行う担当者1名と確認チェックを行う係長1名で対応している。

イ. 債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

氏名、生年月日、本籍、卒業校・卒業年月日、就業施設名、住所、電話番号、
保証人の氏名・本籍・住所・職業 等

<調査の方法と頻度>

催告時（最低年1回文書による）に変更の有無を確認している。

<債務者との通信・面談>

通信記録・面談記録あり。当該債権に関連する者には様々な状態の者がいる。

i) 現在、学校に修学中の者

ii) 退学又は除籍となり、返還義務が生じた者

iii) 介護業務に従事しており、返還債務猶予中の者

iv) 規定の年数、県内での介護に従事しなかったため、返還義務が生じた者

i) の者については、年に1回、在学していることを確認するため、在学証明書の提出を求めている。在学中は、返還が猶予されている。

ii) 退学又は除籍となった場合には、返還義務が生じるため、債権の調定を実施することとなる。

iii) 介護業務に従事中は、返還義務が猶予されるため、年に1回、在職証明書の提出を求めている。なお、介護や産休、育休中も返還義務が猶予されるため、所定の申し出が必要となる。定められた年数、介護に従事した場合には、返還免除となるため、返還債務免除申請書を提出することにより、債権が消滅する。

iv) 規定の年数、県内での介護に従事せず、今後も従事しないことが明らかになった場合には、返還義務が生じるため、債権の調定を実施することとなる。

ウ. 消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

データベースで人ごとに管理している。エクセルの表を見て管理している。

<中断措置の有無・方法>

何ら中断措置をしないまま時効期間を経過させてしまった事例あり（詳細は指摘事項として後述）。

<時効完成（時効期間経過）後の対応>

特に問題なし。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

電話連絡や訪問は必要に応じて実施している。財産調査は、貸付時に自己申告があり。返還請求権が生じた時点では特に行っていない。

平成13年3月除籍となった債務者に連絡が取れないまま、平成24年4月に時効期間が経過した事例があった。

<延滞金等>

延滞利息を計算するエクセルのワークシートがある（利率が年によって異なる。）。元利金の受領があった後に初めて計算する取扱いとなっている。

<督促状の記載>

特に問題なし。

イ. 督促に応じない場合の措置

<強制執行等の実施状況>

行われていない。

＜法が用意した手段の活用状況＞

活用されていない。

＜任意的手段の活用方法＞

通常のコウゴ以外、特になし。

ウ．財産調査の実施状況

＜債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況＞

特に行われていない。

＜債務者でない者への財産調査実施の有無＞

特に行われていない。

エ．債務者本人以外の者へのアプローチ

＜連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況＞

返還決定の通知は連帯保証人にも出している。

調定をして、回収されない場合には、催告は連帯保証人にも出している。

免除や猶予になった場合にも、連帯保証人に通知を提出している。

＜債務者死亡後の相続人対応の実施状況＞

今のところ、相続案件はない。郵便が返ってきて、戸籍を調べた結果、亡くなっている場合には対応する。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア．債権回収の困難性の判断方法

特になし。

イ．債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

特に決まっていない。電話と通知の他に、必要に応じて可能な限り訪問等を行う。

ウ．法が用意した制度の利用状況

特になし。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

ア．過年度の指摘事項ないし意見

平成23年度の包括外部監査で、債務者の退学や除籍後、行方が分からず、連絡が取れない事例、免除額・返還額を算定できない事例について管理体制を整備する必要がある旨の指摘事項があった。また、連帯保証人に対する請求の実施、管理簿（介護福祉士修学資金貸付債権一覧表）と貸付台帳の記載の充実を求める意見があった。

イ．改善措置の状況等

連帯保証人への請求や管理簿・貸付台帳の記載充実については、改善が見られ、戸籍等調査の実施により所在不明者はいないが、債務者と電話連絡が取れていない事例が今年度の監査でも散見されており、連絡が取れない者を出さないための管理体制の整備は十分とはいえない。

(7) 指摘事項

ア. 【貸付金の返還義務が生じている者について長年調定を行っていない問題（指摘事項 8）】

＜結論＞

貸付金の返還義務が生じている者については、群馬県介護福祉士修学資金貸与条例に基づき、同条に定められた期間内に完納となるように、調定を行い、返還請求する必要がある。

＜理由＞

「修学資金を返還しなければならない者は、返還の理由が生じた日から起算して15日以内に修学資金返還計画書（別記様式第16号）を知事に提出してその承認を得なければならない。」とされている（群馬県介護福祉士修学資金貸与条例施行規則 第13条第2項）。

修学資金を返還しなければならない場合とは、退学や除籍した場合及び群馬県内から転居して、県内において介護業務等に従事しないことが明らかになった場合であるが、15日以内に提出された例は過去にほぼない。そればかりか、平成13年に除籍となるが、修学資金返還計画書が提出されないまま、県からの催告に本人からの応答もなく、貸与してから10年以上が経過し、時効期間が経過した例があった。

調定は、歳入を伴ういかなる場合も行われなければならないとされており、修学資金返還計画書が調定を行うための必要書類となるため、修学資金返還計画書が提出されないまま、調定もされず、時効期間が経過している。

（8）意見

ア. 【修学資金貸与契約書と修学資金返還計画書の氏名及び筆跡について（意見 33）】

＜結論＞

修学資金返還計画書を受け取った際には、本人及び連帯保証人の筆跡を確認する必要がある。

＜理由＞

修学資金返還計画書の修学生及び連帯保証人2名の筆跡が同一人物の筆跡に見られたため、貸与時の契約書を確認したところ、連帯保証人の氏名（漢字）が異なっており、かつ、筆跡も異なっている事例が確認された。

イ. 【修学資金返還金額の貸与者への通知内容の誤りについて（意見 34）】

＜結論＞

貸与者に返還金額を示す際には、細心の注意を払い、担当者が計算した式及び結果を上席者が確認することで、金額に誤りがないよう、内部統制の充実を図るべきである。

＜理由＞

本人からの申し出に基づき、修学資金返還計画書の提出を求める際、記載事項として県が示した返還額に誤りがあり、本人が誤った金額の返還計画書を提出してしまい、後日、県担当者が書類の再提出を依頼したものの、その後再提

出されない事例が確認された。

ウ. 【県で対応を検討するとしながら、5年間、債務者の問い合わせに対応していない事例（意見35）】

<結論>

在職期間証明書が提出できない代わりに、年金加入歴の写しでもよいかと問い合わせがあり、県で対応を検討するとしながら対応されていない。早急に対応を協議し、修学生に回答すべきである。

<理由>

約5年前、在職期間証明書の提出が出来ないとのことで、年金加入歴の写しが提出されたが、県で対応を検討するとしながら、未対応のまま、毎年在職証明書等の提出を求める通知を送付し続け、電話連絡等が途絶えている事例があった。日常業務が忙しく、イレギュラーに対応しづらい実情があるかもしれないが、時間が経ってしまうと、債務者の状況が変化してしまい、長期滞留に陥りがちであるので、この種の事務的な回答は適時に行わなければならない。

エ. 【書類送付後等のフォローについて（意見36）】

<結論>

書類がなかなか返送されないようであれば、一度電話をするなどして、貸与者が失念することのないようフォローし、書類の提出に努める必要がある。

<理由>

適時に連絡を取り、フォロー等をしていれば、違った結果となった可能性がある事例として、以下のものが検出された。

①約17年前に、体調を崩し退職中であり、次の就業は未定との届が提出されたが、その後、どのように指導したのか、その顛末が明らかにされていない事例。

②約2年前に本人から、提出書類の記載方法等が分からないため、別途連絡する旨の連絡があったが、その後連絡が取れていない事例。

③約1年前に、本人から、返還等の手続きを進めたいとの電話があり、手続きを説明したが、その後連絡がないままとなっている事例。

④約4年前に、在職期間証明書が提出され、返還免除要件に該当することから返還債務免除申請書等を送付したが、その後連絡がない事例。

⑤約2年前に、本人から免除申請したい旨連絡があり、返還債務免除申請関係書類一式を送付したが、その後連絡がない事例。

⑥約1年前に、本人から免除申請したい旨連絡があり、在職期間証明書を入手するよう指示したが、その後連絡がない事例。

⑦約5年前に、本人から、在職期間証明書を本日送付するとの電話があったが、届かず、その後連絡がない事例。

⑧約3年前に、本人から、免除申請を行いたい旨の電話があり、在職期間証明書と免除申請書の提出を依頼したが、その後連絡がない事例。

⑨約5年前に、本人が来所したため、在職証明書の提出を依頼したが、その後

連絡がない事例。

オ. 【退学あるいは離職後、通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない事例（意見 37）】

<結論>

施行規則では、返還の理由が生じた日から5日以内に修学資金返還計画書を提出することとされており、早急な対応が求められる。修学資金返還計画書の提出後、調定することとされているため、調定されないままとなっている。

<理由>

退学あるいは退職後、修学資金返還計画書の提出を依頼しているが、入手できていない修学生がいる。事例として以下のものが検出された。

①約8年前に退学した者について、その後通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がなく、連帯保証人との連絡は取れたものの、調定されていない（返還対象額 約40万円）事例。

②約3年前に介護職を離れたため、修学資金返還債務免除申請書及び修学資金返還計画書の資料を郵送し提出を求めたが、その後通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない（返還対象額 約25万円）事例。

③約4年前に介護職を離れたため、修学資金返還債務免除申請書及び修学資金返還計画書の資料を郵送し提出を求めたが、その後通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない（返還対象額 約15万円）事例。

④約5年前に、介護施設での従事歴はあるが、その後体調を壊して離職したと申し出た債務者に対して、在職期間証明書を発行してもらうよう依頼したが、その後通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない事例。在職期間が不明のため、返還額の算定もできない。

⑤約6年前に勤務先に電話するも、すでに離職しており、その後の債務者の状況が不明の事例あり。調査により転居したことが判明したが、通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない事例。在職期間が不明のため、返還額の算定もできない。

カ. 【時効期間の経過前になすべき措置（意見 38）】

<結論>

時効期間経過前にどのような措置を採ったのか明らかにし、長年応答がない修学生に対して時効中断（更新）措置を採るよう尽力すべきである。

<理由>

時効期間が経過したケースで、除籍から時効期間の経過まで、債権回収のために、どのような活動を行ってきたのか、その記録が何もなかった事例があった。この事例では、除籍になったことは把握しているものの、催告通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がなかった。

また、毎年、年に1度、介護福祉士養成施設を卒業又は退学した者で、返還債務免除決定又は返還承認を受けていない者に対し、就労状況等に係る調査を実施しているが、卒業後、通知等の送付以外に本人と連絡を取った記録がない

事例が散見された（貸与期間終了が平成12年から平成17年のもので、貸与金額が約43万円乃至129万円のものが9件検出された。）。貸与してから10年で時効となるため、時効期間の経過を阻止するための何等かの措置を実施することが必要であったと考えられる。

4. 保健予防課：特定疾患医療給付に係る返還金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入

イ. 担当部署

健康福祉部 保健予防課 難病対策係

ウ. 債権の発生原因と種類。

合意（診療報酬の返還金について一群馬社会保険事務局長通知）に基づく請求権であり、私債権である。

エ. 債権の内容

診療報酬の不正請求に係る特定疾患医療給付公費負担分の返還金である。M病院に医療監査が入り、医療法に定める人員標準の医師数を満たしておらず、診療報酬の不正請求が判明した。不正請求期間は平成7年4月から平成11年12月までであり、総負債総額約5億8千万円、保健予防課は333,958円であった。その後、保険医療機関指定取り消しの行政処分がなされ、病院廃止届が提出された。

なお、当該医療機関は、廃院しているが登記上存在しており、債務者は、医療法人社団M病院理事長となっている。

上記、333,958円は、特定疾患医療給付公費のうち、患者の自己負担部分である。このうち、債権A：217,584円は、患者自己負担有りの債権、債権B：116,374円は、患者自己負担無しの債権として、別管理されている。しかし、債権Bは、平成28年度に時効の援用により不納欠損されており、現存は債権Aのみである。

オ. 時効期間

10年間（旧民法第167条1項）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
207,980円	0円	0円	0円	207,980円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成12年度	207,980円	1件	1人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

< 調定の実施状況 >

平成12年に調定。

< 調定・戻入の際の納期限の設定状況 >

配当が入金される際に、調定を実施している。なお、納付書の納付期限については、当初平成12年12月22日に調定した際の納期限平成13年1月11日を使用している。

< 適時・適切に回収できない理由 >

債務者は、電話対応や面会には応じているものの、太田市や伊勢崎市等にも多額の負債を抱えており、資金がない。

< 納入通知 >

該当なし。

エ. 不納欠損処理の状況

該当なし。平成28年に、時効の援用による不納欠損処理を実施している。これは、現存する債権と同時に発生し、患者一部負担無しの債権である。

	債権 A	債権 B	計	摘要	
当初債権額 ①	217,584円	116,374円	333,958円		
回収金額	第1回 (H13.8.2)	1,498円	801円	2,299円	比例按分
	第2回 (H13.10.3)	2,811円	1,504円	4,315円	比例按分
	第3回 (H15.5.13)	4,667円	2,496円	7,163円	比例按分
	第4回 (H21.12.10)	628円	—	628円	比例按分 (注)
	計 ②	9,604円	4,801円	14,405円	
現債権額 (①-②)	207,980円	111,573円	319,553円		

注1) 債権A：患者一部自己負担有り分、債権B：患者一部自己負担無し分

債権Bについては、平成15年の入金が最終であり、平成28年5月18日に債務者から時効の援用がなされ、時効が完成し、不納欠損処理を行った。

注2) 第1回から第3回までの回収は、比例按分により配当がなされている。第4回の回収は、太田市が預かっていた資金を、希望する債権者に分配したものであり、保健予防課の債権320,181円に対して、比例按分として628円が配当された。しかし、第4回の配当金のみ、なぜ債権Bには充当しなかったのかについては、当時の資料に記載がないため、不明である。

なお、平成27年7月24日に、監査委員からの不納欠損処理を検討するようにとの指摘を受けて、不納欠損処理をするための要件等を調査している。その際に財務規則第245条に定める不納欠損を行うには、時効が成立していることが前提となり、また私債権の消滅時効については、当事者間の援用が必要となることを確認し、これに基づいて、平成28年に一部不納欠損処理を行っている。

(3) 債権 (収入未済額) の管理・保全

ア. 管理体制

< 債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況 >

エクセルを使用し、債権管理簿を作成している。

＜情報システム等による管理運用状況＞

上記の表計算ソフト上で行っている。

＜担当者の権限分配の状況＞

担当者2名で訪問するなど、一人の担当者に任せきりにはなっていない。

イ. 債務者に関する情報の収集

＜債務者について収集・保管している情報＞

法人の名称、所在地、代表者の氏名、代表者の住所

＜調査の方法と頻度＞

年に1度、本人と面談し、家族状況や本人の収入状況を確認するとともに、債権額全額の納付書を交付している。また、半年に1回程度、状況の変化について確認している。

＜債務者との通信・面談＞

面談記録があり（債務者は協力的であるが、資力がなく返済困難）、通査したが、特に問題となる点は検出されなかった。

ウ. 消滅時効の管理状況

＜起算点・時効期間の管理状況＞

特に問題なし

＜中断措置の有無・方法＞

債権Aと債権Bがあり、第1回から第3回までの配当金は、比例按分で入金処理していたが、平成15年5月13日の第4回の配当金は、債権Aのみに充当し、債権Bには充当しなかった。このため、債権Bは平成28年に時効の援用により、不納欠損処理となった。なぜ、債権Bに充当しなかったのか、当時の資料に記載がなく、判断できない。

＜時効完成後の対応＞

時効の援用を行い、不納欠損処理を実施した。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

＜実施方法・頻度＞

半年ごと程度には、電話で連絡をし、年に1回は面会している。

＜延滞金等＞

該当なし。

＜督促状の記載＞

特になし。

イ. 督促に応じない場合の措置

＜強制執行等の実施状況＞

該当なし。

＜法が用意した手段の活用状況＞

該当なし。

<任意的手段の活用方法>

該当なし。

ウ．財産調査の実施状況

<債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況>

平成28年5月18日、財産調査同意書を受領している。実際には、毎年太田市が財産調査を実施しているので、その情報を共有している。

<債務者でない者への財産調査実施の有無>

該当なし。

エ．債務者本人以外の者へのアプローチ

<連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況>

連帯保証人はいないため、該当なし。

<債務者死亡後の相続人対応の実施状況>

法人に対しての請求であるため、該当なし。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア．債権回収が困難な場合の有無、困難性の判断方法

県の債権は僅少であるが、太田市に対して多額の負債があり、回収は困難である。特に具体的な方針や基準はない。

イ．債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

債務額全額の回収を求めている。

ウ．法が用意した制度の利用状況

特に利用してはいない。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

該当なし。

(7) 指摘事項

該当なし。

(8) 意見

ア．【時効中断について（意見39）】

<結論>

比例按分により配当金が入金された場合、同一債務者（破産者）に対する複数の債権を有していたのであれば、比例按分により充当し、各債権の時効を中断させるべきである。

<理由>

平成21年において、保健予防課では、同一の相手先に対して、債権A（患者一部自己負担有り分）20万8608円と債権B（患者一部自己負担無し分）11万1573円の2つの債権を有していた。従来は、2つの債権に対して、配当金を比例按分して充当していたが、平成21年12月10日の入金については、全てを債権Aに充当し、債権Bには充当しなかった。このため、平成25年には債権Bについてのみ時効の援用により時効が完成し、不納欠損処理を行っている。

		債権 A	債権 B	計	摘要
当初債権額 ①		217,584円	116,374円	333,958円	
回収金額	第1回(H13.8.2)	1,498円	801円	2,299円	比例按分
	第2回(H13.10.3)	2,811円	1,504円	4,315円	比例按分
	第3回(H15.5.13)	4,667円	2,496円	7,163円	比例按分
	第4回(H21.12.10)	628円	—	628円	比例按分
	計 ②	9,604円	4,801円	14,405円	
現債権額(①-②)		207,980円	111,573円	319,553円	

注) 債権 A : 患者一部自己負担有り分、債権 B : 患者一部自己負担無し分

本来であれば、628円を409円と219円に比例按分し、双方の債権に充当することにより時効中断すべきであった。だが、当時の資料に記載がなく、債権 A にのみ充当した理由は不明である。しかし、そもそも配当の628円は、太田市が預かっていた101万1201円を総債権5億1585万7571円で比例按分したことによる入金であることから、債務者の意思が不明であるならば、比例按分により充当することが妥当であると考えられる。

5. 障害政策課 I : 補装具費

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

10款 : 財産収入—2項 : 財産売却収入—2目 : 物品売却収入—2節 : 製作品売却代金

イ. 担当部署

健康福祉部 障害政策課 支援調整係

ウ. 債権の発生原因と種類

補装具製作会社と障害者との契約に基づく立替金の返還請求権(私債権)

エ. 債権の内容

障害者が必要とする補装具の製作及び修理を指定管理施設である群馬県立義肢製作所が行った費用が債権の内容である。製作及び修理の費用は、厚生労働省告示に定められている(告示:補装具の種目、購入等に要する費用の額の算定等に関する基準)。

群馬県立義肢製作所の利用形態については、公費(自立支援法(現:障害者総合支援法)等)によるものと、全額自己負担で購入するものの2種類ある。

前者の場合、市町村と利用者本人に納入通知書を送付することになる。

オ. 時効期間

2年(民法第173条第1項)

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額	平成29年度	収入未済額
-------	--------	-------

(平成28年度末)	調定額	収入済額	不納欠損額	(平成29年度末)
3,740円	0円	0円	0円	3,740円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳 (単位: 円)

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成21年度	2,906円	1件	1人
平成24年度	834円	1件	1人
合計	3,740円	2件	2人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

毎年繰越調定を実施している。

1名は、平成21年1月14日に督促。同21年1月31日に死亡。

1名は、平成24年2月13日に督促。同24年4月12日に死亡。

納入通知における行政不服申立て教示無

エ. 不納欠損処理の状況

該当なし。不納欠損処理の時期の基準もない。

(3) 債権 (収入未済額) の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況>

本事務における債権は、いずれも年度内に調定するので、債権管理簿の作成を要する場合に当たらない。そのため、債権管理簿は作成していない。

また、債権現在額報告書は、債権管理簿に記載されている債権について作成するものであるため、作成していない。

<情報システム等による管理運用状況>

エクセルで管理している。

<担当者の権限分配の状況>

平成24年度以降は群馬県からの管理から外れているため、過去の収入未済については、一人で管理している。

イ. 債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

氏名、住所、家族構成

<調査の方法と頻度>

納付書の送付や電話や訪問等で確認している。本人死亡のため、相続人調査をしているが、現時点で相続人の特定までには至っていない。金額が少額なため、後回しになっているのが現状とのこと。

<債務者との通信・面談>

通信記録と面談記録があり、数件閲覧したが、特に問題事例はなかった。

ウ. 消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

補装具未納者台帳にて管理している。

<中断措置の有無・方法>

該当なし。

＜時効完成後の対応＞

時効が完成した場合は不納欠損の方向で処理する。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

＜実施方法・頻度＞

金額が少なく、本人が亡くなっていて、相続人の所在が分からないため、後回しになっている。相続人が特定できていないため、訪問や財産調査は実施されていない。

＜延滞金等＞

該当なし。

＜督促状の記載＞

私債権であり、行政不服申立ての教示はない。

イ. 督促に応じない場合の措置

＜強制執行等の実施状況＞

該当なし。

＜法が用意した手段の活用状況＞

該当なし。

＜任意的手段の活用方法＞

催告のみ。

ウ. 財産調査の実施状況

＜債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況＞

相続人が特定できていないため、資産・返済能力に関する調査は実施されていない。

＜債務者でない者への財産調査実施の有無＞

該当なし。

エ. 債務者本人以外の者へのアプローチ

＜連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況＞

該当なし。

＜債務者死亡後の相続人対応の実施状況＞

相続人調査は、昨年（平成29年）改製原戸籍謄本の交付までは実施しているが、その後の所在の特定調査にまでには至っていない。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア. 債権回収の困難性の判断方法

方針・基準等はない。

イ. 債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

処理方針はない。

ウ. 法が用意した制度の利用状況

徴収停止措置・履行延期の特約の利用はない。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

該当なし。

(7) 指摘事項

該当なし。

(8) 意見

ア. 【収入未済額の処理について（意見40）】

<結論>

本件の収入未済額2件は金額も少額であり、平成24年度以降、新規の債権は群馬県の管理から外れていることから、早急に収入未済額の処理を実施すべきである。2件の相続人の調査をしているが、所在地の特定にまで至っていないため、早急に相続人の特定をし、収入未済額の請求をするか、もし相続放棄をしていけば、不納欠損処理の手続きを進めるべきである。

<理由>

現在の収入未済額は下記のとおりであるが、金額が少額なこと、督促後間もなく本人が亡くなってしまったこともあり、しばらくの間放置されていた。

平成29年に当該収入未済額の2件について、相続人特定のため改製原戸籍交付により相続人がいることを確認しているが、その後相続人の所在地等の調査にまでは至っていない。相続人の特定がある程度進んでいることから、相続人の所在地等の調査を進め、収入未済額の請求をするか、もし相続放棄をしていけば、不納欠損処理の手続きを進めるべきである。本件の収入未済額が少額なこと、今後このような債権は発生しないこと（平成24年度以降利用料金制導入により群馬県立義肢製作所で収支管理をしている）を考えると早急に収入未済額を処理する必要がある。

記

調定年度	未済額	督促日	本人死亡日
平成20年度	2,906円	平成21年1月14日	平成21年1月31日
平成23年度	834円	平成24年2月13日	平成24年4月12日
合計	3,740円		

6. 障害政策課Ⅱ：知的障害者福祉法第27条負担金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

7款：分担金及び負担金—2項：負担金—2目：健康福祉費負担金—

1節：障害政策費関係負担金

イ. 担当部署

健康福祉部 障害政策課 施設利用支援係

ウ. 債権の発生原因

知的障害者福祉法第27条に基づいて発生する非強制徴収公債権

エ. 債権の内容

知的障害者施設へ知的障害者が入所する場合に、施設入所に係る費用の一部を知的障害者又はその扶養義務者が負担するものである。入所者費用徴収金基準額は、入所者の収入、租税公課及び入所者の世帯扶養義務者の所得状況に応じて、「群馬県知的障害者福祉法施行規則」第11条に定める別表第一（入所者費用徴収基準）により決定されている。

なお、本制度は、平成15年度に制度改正によって、知的障害者に係るサービス利用決定事務は県から市町村へ移管されているため、調定が発生しているのは平成14年度までである。

オ. 時効期間

5年（法第236条）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
605,585円	0円	83,300円	0円	522,285円

内訳) ・ 太田保健福祉事務所 318,200円

・ 利根沼田保健福祉事務所 204,085円

イ. 収入未済額の当初調定年度別の内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成11年度	111,300円	4件	1人
平成12年度	79,400円	4件	1人
平成14年度	331,585円	13件	2人
合計	522,285円	21件	4人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

調定については、平成15年3月31日まで実施しているが、平成15年度より制度改正により、事務処理が県から市町村へ移管されているため、それ以降の調定は実施していない。督促及び納期限については規程どおり実施されている。

エ. 不納欠損処理の状況

処理年度	人数	金額
平成16年度	3人	619,200円
平成17年度	1人	136,400円
平成18年度	2人	170,500円
平成19年度	5人	1,291,800円
平成20年度	6人	1,261,700円
平成21年度	6人	512,600円
平成22年度	2人	130,000円

これ以降の不納欠損処理はなし。不納欠損の時期につき、特に基準はないが、時効による不納欠損処理を実施している。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況>

本事務における債権は、いずれも年度内に調定するので、債権管理簿の作成を要する場合に当たらない。そのため、債権管理簿は作成していない。

また、債権現在額報告書は、債権管理簿に記載されている債権について作成するものであるため、作成していない。

<情報システム等による管理運用状況>

該当なし。

<担当者等の権限分配の状況>

担当者と上司2名で担当している。

イ. 債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

個人：氏名、住所、電話番号

<調査の方法と頻度>

上記の事項の変更は面談時等に確認している。本業務が平成15年度より市町村へ移管されて新たな調定が発生しないため、財産調査は実施していない。

<債務者との通信・面談>

太田①通信記録や面談記録はあり。②問題事例なし。

利根沼田①面談記録あり。②問題事例なし。

ウ. 消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

知的障害者福祉法第27条負担金未収額調書（補助台帳）で管理されている。

<中断措置の有無・方法>

該当なし。

<時効完成後の対応>

その場合は不納欠損処理。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

平成15年度以降は調定がないため、督促や財産調査はしていない。

<延滞金等>

該当なし。

<督促状の記載>

行政不服申立ての教示あり。

イ. 督促に応じない場合の措置

<強制執行等の実施状況>

該当なし。

<法が用意した手段の活用状況>

該当なし。

＜任意的手段の活用方法＞

催告（納付書送付）のみ。

ウ．財産調査の実施状況

＜債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況＞

平成15年度以降実施なし。

＜債務者でない者への財産調査実施の有無＞

該当なし。

エ．債務者本人以外の者へのアプローチ

＜連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況＞

連帯保証人への請求は実施されている。

＜債務者死亡後の相続人対応の実施状況＞

相続人に対して連絡を取って請求している。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア．債権回収の困難性の判断方法

方針及び基準はない。

イ．債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

処理方針も特になし。

ウ．法が用意した制度の利用状況

該当なし。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

ア．過年度の指摘事項ないし意見

平成23年度の指摘事項で、前年度に時効が完成した債権を1年分まとめて翌年度に事務処理を行うことは、効率的な事務処理であるといえるが、年度末にはすでに消滅している債権を翌年度に繰り越すことは有効な事務処理とは考えられず、時効が完成しているのであれば、平成21年度に速やかに不納欠損処理をすべきであるというものがあつた。

イ．改善措置の状況等

上記の指摘があつて以降、不納欠損処理を実施していないが、年度内で時効完成したものは当該年度で処理することとなっている。

(7) 指摘事項

該当なし。

(8) 意見

該当なし。

7. 障害政策課Ⅲ：障害児福祉手当返還金

(1) 債権の概要

ア．歳入科目

14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入

イ. 担当部署

健康福祉部 障害政策課 社会参加推進係
渋川保健福祉事務所、太田保健福祉事務所

ウ. 債権の発生原因と種類

特別児童扶養手当等の支給に関する法律によって発生する非強制徴収公債権

エ. 債権の内容

本債権は、障害児福祉手当の支給要件に該当しなくなった（資格喪失）にもかかわらず、支給した手当の返還金債権である。資格喪失となる要件は、受給者本人の死亡、福祉施設への入所等がある。受給者から、資格喪失事由が発生した場合には、資格喪失届の提出を受け、資格喪失通知書を送付する。この通知書には不服申立ての教示を記載している。

手当の過払いが発生した場合、返納についての通知文及び納入通知書を送送している。

渋川保健福祉事務所の事例では、福祉施設（特別養護老人ホーム）への入居が判明し、受給資格を喪失後にも、受給していた額について、返還請求権が発生した。

太田保健福祉事務所の事例では、当時の東部保健福祉事務所から、支給の窓口となっている大泉町福祉課に対して、手当の支給を行うため、異動状況調査を行い、死亡、転居、施設入所の有無について確認を行った。調査の結果、既に受給者が死亡していることが判明した。そのため、受給資格を喪失後にも、受給していた額について、返還金債権が発生した。

オ. 時効期間

5年（法第236条）

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
114,880円	0円	0円	0円	114,880円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成17年度	54,880円	1件	1人
平成25年度	60,000円	1件	1人
合計	114,880円	2件	2人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

渋川保健福祉事務所の債権（平成17年度発生）につき、同事務所の担当者に聞き取りをし、資料を閲覧したところ、福祉手当の受給者が受給資格喪失要件である特別養護老人ホームに入所していたことが判明し（給付してから間もなく）、平成15年に資格喪失していたが、担当者が戻入処理をしていなかった事例であった。平成18年の渋川地域の市町村合併により、福祉手当等の業

務が渋川市へ移管することに伴い、福祉手当等の処理状況を点検したところ、発覚。県の規則（財務規則と『会計事務の手引き』）により、納入通知書の納期限については、納入通知書の日付の翌日から起算して20日以内と設定している。債務者（受給者）は返還交渉をしている間に死亡し、親族が債務を相続した。相続人は飲食店を営んでいるが、経営不振。8万6880円のうち3万2千円は返還してくれたが、残額は返してくれない。当初、納入通知書を発したところ、相続人から分割弁済の申し出があり、5千円ずつ弁済してきたが、その後、滞留している。当時、納入通知に行政不服申立ての記載をしていなかったが、現在は記載されるようになった。

太田保健福祉事務所の債権（平成25年度発生）につき、当時の担当であった東部保健福祉事務所から支給の窓口となっている大泉町福祉課に対して異動状況調査の照会をかけたところ、手当受給者の障害児が死亡していたことが判明し、支給要件を満たしていない手当について戻入を行った債権である。納入通知書の納期限は、県規則により、調定日の翌日から起算して20日以内の日を設定している。残高が回収できない理由は、債務者（保護者）が、外国人であり、携帯電話番号だけでなく公衆電話から連絡しても出なく、日本語だけではなくポルトガル語に訳した催告文書を送付しても反応がなく、2回の転居に対し住所地を確認し訪問し、債務者や同居人に会い納付について話をすると、債務者は日本語が分からないと言うのみであった。71,400円のうち、同居人が11,400円を返還してくれたが、その後、同居人が月5,000円分割納付すると話したものの納付には至らなかったことによる。

エ. 不納欠損処理の状況

該当なし。生活状況・経営状況から見てどうしても難しければ処理せざるを得ないとのこと。渋川の事例で最後に弁済されたのは平成24年12月21日。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況>

本事務における債権は、いずれも年度内に調定するので、債権管理簿の作成を要する場合に当たらない。そのため、債権管理簿は作成していない。

また、債権現在額報告書は、債権管理簿に記載されている債権について作成するものであるため、作成していない。

<情報システム等による管理運用状況>

県の財務会計システム上、債権としてカウントされている。渋川保健福祉事務所及び太田保健福祉事務所でも、エクセルで金額を管理されている。

<担当者の権限分配の状況>

担当者が起案して、所長決裁をもらう。県庁の担当課には当該債権を含む収入未済額の報告をしている。

イ. 債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

名称、住所、電話番号、家族構成、勤務先を把握している。渋川の案件では、債務者（受給者）に勤務先はなかったが、扶養義務者の勤務先の情報を持っていた。扶養義務者の所得によって手当の支給の可否が決定される。民法上の扶養義務者を原則とするものの、生活実態（同居の有無、生活費の管理等）を考慮して認定する。

<調査の方法と頻度>

渋川保健福祉事務所では、定期的に電話または訪問により変更の有無を確認し、エクセルなどの汎用ソフトにより管理している。本件では、返還の指導をしていく中で電話や訪問によっても把握。本人は平成18年11月に死亡。その後、10年以上、相続人である子に請求している。戸籍について市に照会をかけたことはない。本件では、認定段階から子の所得状況の届が提出されており、それをもとに認定を行った。当該子以外の相続人の有無は確かめていない。

太田保健福祉事務所では、まずは県から窓口の町に聞き、さらに、個別に債務者に電話、訪問して答えてくれた限りで把握する。住民票の照会をかける他、官公署に対して資料の提供を求める（法37条）。

<債務者との通信・面談>

渋川保健福祉事務所の事例では、平成19年4月19日から平成28年12月26日まで、電話15回以上（不通を除く。）訪問10回程度。債務者の親族とのやり取りの記録を閲覧する限り、任意に残額を支払う意思が乏しいと考えられる内容であった。

太田保健福祉事務所の事例では、平成24年8月18日に死亡しており、資格喪失した、という事実が平成25年4月に判明した。判明した当初は、申請の窓口となっている大泉町の担当者に対して、債務者に連絡を取ってもらうように依頼を行っていた。しかし、納付期限を過ぎた後も、納付がなかったため、平成25年7月31日に、直接当時の所管である、東部保健福祉事務所から、母親あてに電話連絡を行った。その後、平成26年1月に、県外に転居した後も、訪問や電話連絡、日本語及び外国語での催告文書送付納付依頼を継続して行った。電話連絡20回以上（不通を除く。）訪問10回程度行った。接触した際にも、母親は日本語がわからない、と繰り返すのみであった。

ウ．消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

渋川保健福祉事務所の事例では、最後の納付が平成24年12月21日であり、それから5年が経ち、時効成立（非強制徴収であるが、公債権なので、援用不要）。

太田保健福祉事務所では、エクセルの経過記録の冒頭に、調定日、納期限、督促日、一部納付日、時効のそれぞれの年月日を記録している。督促の後は催告のため独自に作成した文書を送付する。いずれも普通郵便で発送している。

<中断措置の有無・方法>

渋川保健福祉事務所の事例では、納入指導以外には、時効中断のためのアク

ションを取ったことはなかった。

太田保健福祉事務所の事例でも、納入指導以外には、時効中断のためのアクションを取ったことはなかった。

<時効完成後の対応>

渋川保健福祉事務所の債権は、平成29年12月21日に時効完成したので、これから不納欠損処理をする方針。時効完成後に繰越調定を1回している。時効の援用が必要ではないかと検討するため、一旦、繰越調定をした。督促状は出していない。

太田保健福祉事務所の債権は時効完成していない。（包括外部監査後、平成30年10月3日に時効完成。これから不納欠損処理をする方針。）

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

渋川保健福祉事務所の事例で、分割して返納できるよう納付書を送付済みとのことだが、分割弁済を認める根拠は必ずしも明らかではない。ただし、当時、県の会計局に問い合わせ、構わないとの回答を得て分割弁済を認めた。子の課税所得の確認しかしておらず、店の財政状態や経営成績を示す資料（確定申告書や決算書）は見えていない。

太田保健福祉事務所の事例では、文書による催告、家庭訪問により納入を促している。ただ、どこに勤務先があるか、預金があるのかは、母親が日本語がわからないということで、詳細については聞くことができなかった。

<延滞金等>

該当する条例がないので、延滞金や違約金、督促手数料などを課すことはできない。

<督促状の記載>

控えは残していない。渋川保健福祉事務所の事例では、督促は、平成18年2月17日に実施した。（指定期限：平成18年2月27日 調定回議書（繰越）により確認。）太田保健福祉事務所の事例では、督促は、平成25年8月13日に実施した。（指定納期限平成25年8月23日）

イ. 督促に応じない場合の措置

<強制執行等の実施状況>

該当なし。

<法が用意した手段の活用状況>

該当なし。

<任意的手段の活用方法>

渋川保健福祉事務所の事例で、納入計画を提出するように要請しているが、書面による回答はない。分割で返したいという発言が数回あったのみである。太田保健福祉事務所でも、分割納付すると話があった。一部納付があれば時効中断となるので、納付相談には応じるとのことであった。

ウ．財産調査の実施状況

<債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況>

課税所得の照会のみ。税務申告書類や名寄せ帳は求めている。

<債務者でない者への財産調査実施の有無>

債務者存命時から子にアプローチしていた。

エ．債務者本人以外の者へのアプローチ

<連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況>

該当なし。

<債務者死亡後の相続人対応の実施状況>

渋川保健福祉事務所の事例では、子の発言の中にも他の相続人の存在をうかがわせる内容があるが（兄弟の存在）、調査はしていない。

太田保健福祉事務所の事例では、手当は親ではなく重度障害児本人に対して行うが、本人が死亡したことから相続人である母親に請求したものの、手当の支給段階で母子家庭と認識しており、同様に相続人であると考えられる父親の調査・請求はしていない。手当の支給段階で母子家庭と認識しており、父親を意識していなかった。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア．債権回収の困難性の判断方法

本人と話をして、態度・言い分などから判断する。

イ．債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

訪問・電話で説得。時効完成するまでは督促を続ける。

ウ．法が用意した制度の利用状況

活用されていない。債務者本人と接触できても、日本語がわからないという理由から納付についての話ができず（同居人と交渉のみ）、また、金額は約10万円程度と少額であることから、利用の検討はしていないとのことであった。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

該当なし。平成23年の監査でも、本件債権については、聞き取り対象から外されており、資料の提示も求められなかったとのことである。

(7) 指摘事項

該当なし。

(8) 意見

ア．【扶養義務者（相続人）の財産調査が不十分であること（意見41）】

<結論>

扶養義務者（相続人）の財産調査のために入手する資料が限定され過ぎており、債権回収のための財産調査として不十分である。

<理由>

扶養義務者の財産調査として、認定時の収入に関する資料入手と各年度の市民税の課税所得の確認しかしていない。扶養義務者（相続人）の確定申告書や決算書、名寄せ帳など他にも有用な資料が考えられる。非強制徴収公債権である

ので、財産調査といっても、任意の提出を求める手法が中心となるが、これらの資料の入手も試みた上で、財産・収入に関する相続人の言い分の真偽を確かめながら、回収の方法を探ることが望ましい。

イ. 【扶養義務者以外の相続人の調査をしていないこと（意見４２）】

＜結論＞

給付認定時の扶養義務者であった相続人以外の相続人に対する調査・請求の検討を怠っており、他の相続人へのアプローチという面では回収努力が足りなかった。

＜理由＞

渋川保健福祉事務所では本件債務の債務者の扶養義務者であって本人死亡後、相続人として同事務所に応対していた子以外の相続人の存否等について何ら調査していなかった。また、太田保健福祉事務所では、本件相続人と思われる父親の調査を何らしていなかった。債務者の死亡により債務は分割相続されるのであるから、相続関係の正確な調査をして相続人を全て洗い出さなければ、一部請求しかできないことになりかねない。扶養義務者以外の相続人についても調査するべきである。

ウ. 【異動状況調査を実効的にすべきであること（意見４３）】

＜結論＞

異動状況調査を実効的にするため、住基台帳の照合による異動状況の確認について、例えば照合年月日及び照合した担当者の氏名の回答を書面で求めるなど、実効的にすべきである。

＜理由＞

県の保健福祉事務所から町村に対して各支払期の前月の１０日ころまでに受給者名簿を送付して異動の有無の回答を求める異動状況調査をして支給の都度、要件該当性を確認しているところであるが（手引６（４））、その回答は当時町村の担当者から異動がない旨の電話による回答があるのみであった。２回にわたりその旨の回答があることにより、６か月分もの手当が要件なく支給されたことになる。債権管理の前提として、本債権のような債権を発生させないことが重要であることから、異動状況調査を実効的にする必要がある。そのためには例えば照合年月日及び照合した担当者の氏名の回答を書面で求めるなどして責任の所在を明らかにして照合を怠ることがないような措置を検討すべきである。

エ. 【時効中断措置をすべきであること（意見４４）】

＜結論＞

債務承認書を徴求して時効中断措置をすべきである。

＜理由＞

時効中断措置を取ることなく時効により不納欠損処理した債権が過去にあったが、訪問時に作成を求められるよう、遅くても時効完成が近づいた場合には債務承認書を持参して訪問し、作成を求めて時効中断措置を取るべきである。

オ. 【不服申立ての教示をすべきであること（意見４５）】

＜結論＞

納入通知及び督促に際して不服申立ての教示をすべきである。

＜理由＞

本債権は公債権であるところ、納入通知及び督促に際しては、これらが行政処分であることから、不服申立ての教示が必要となる。障害児福祉手当資格喪失通知書及び支給停止通知書において不服申立ての教示をしているが、納入通知及び督促に際しては、不服申立ての教示はされていない。

不服申立ての教示は住民が行政処分を争う機会があることを示すものであり、被処分者において、具体的に金銭の支払いを求められた時点で改めて教示を受けることに意味があるといえることから、納入通知や督促に際しても教示をすべきである。

8. 障害政策課Ⅳ：心身障害児（者）措置費

（１）債権の概要

ア. 歳入科目

7款：分担金及び負担金—2項：負担金—2目：健康福祉負担金—1節：障害制作費関係負担金

イ. 担当部署

健康福祉部 障害政策課 発達支援係
中央児童相談所 企画調整係
西部児童相談所 施設里親支援係
東部児童相談所 施設里親支援係

ウ. 債権の発生原因と種類

児童福祉法第56条第2項に基づき発生した債権であり、強制徴収公債権である（同法第56条第6項、地方税法第18条第1項）。なお、都道府県が児童を国の設置する児童福祉施設に入所させた場合、厚生労働大臣は、この費用の負担を本人又はその扶養義務者（民法に定める扶養義務者をいう。以下、同じ。）に求めることができ（同条第1項）、この徴収を県に囑託することもできるが（同条第5項）、監査対象とした平成29年度末現在の収入未済債権の中には、同条第1項及び同条第5項に基づいて発生した債権は存在しなかった。

エ. 債権の内容

都道府県が児童福祉法第27条2項に規定する措置を取った場合において、委託及び委託後の治療等に要する費用（同法第50条7号の2）を支弁した場合に、都道府県の長が、その本人又はその扶養義務者に対し、その負担能力に応じて、徴収することのできる負担金である。

負担金の金額は、群馬県児童福祉法施行細則別表第2及び別表第3に示す基準に従い、児童の属する世帯の負担能力に応じ、決定している（同細則第30条）。「児童の属する世帯」とは、措置児童等と生計を一にする通常の消費経

済上の一単位のことをいい（児童福祉法第56条費用徴収事務取扱要領第3の第5項）、生活実態に応じて認定している。世帯の考え方については、住民票をベースとして、調査の結果、日常生活を一緒に送っているのか否かなどを勘案して判断している。

負担金の支払義務を負う者は、児童福祉法上、民法に定める扶養義務者と定められており、措置児童の属する世帯の扶養義務者に限られてはいないが（児童福祉法第56条2項）、慣例として、住民票の世帯主を基準に、措置児童の属する世帯の扶養義務者のうちの1人を、支払義務を負う債務者と認定している。当該児童の属する世帯に当該児童の実母及び実父のいる場合でも、その両者を連帯債務者として認定するのではなく、いずれか一方を債務者と認定している。

オ．時効期間

5年（法第236条）。

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア．平成29年度の債権額の推移

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
9,691,122円	4,246,580円	2,781,350円	1,642,580円	9,513,772円

イ．収入未済額の当初調定年度別内訳

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成10年	68,100	3件	2人
平成13年度	99,300	4件	1人
平成14年度	15,500	14件	3人
平成21年度	41,200	7件	2人
平成22年度	46,200	16件	2人
平成23年	89,800	17件	3人
平成24年	624,860	58件	15人
平成25年	1,535,000	131件	15人
平成26年	1,824,620	134件	12人
平成27年	1,651,940	102件	13人
平成28年	1,834,722	145件	17人
平成29年	1,682,530	151件	20人
合計	9,513,772	782件	105人

注) 時効成立(5年間)による不納欠損との関係で、平成23年以前の件数は、少なくなっている。

ウ．調定と収入未済に至る具体的事情

<調定の実施状況>

当年度分に関しては、入所児童(者)が発生する都度、調定を実施している。

調定の実施方法は、以下のとおり、児童相談所ごとに若干異なっている。

	中 央	西 部	東 部
調 定 件 数	債務者が同一なら合算。 児童福祉課と障害政策課 は分ける。	施設種別が同一なら合 算。	施設種別が同一なら合 算。

過年度の未済分については、毎年、4月の最初の平日に、調定を実施している。調定は年間スケジュールに基づき、月に1回実施している。

<調定・戻入の際の納期限の設定状況>

毎年度、年度のスケジュールを作成している。

おおむね、毎月10日前後を前月分の負担金の調定日、毎月末を前月分の負担金の納期限と定めている。

なお、年度の切替えの関係で、3月分だけは、3月末日を調定日とし、納期限を4月20日前後としている。

<適時・適切に回収できない債権について回収できない理由>

回収できない理由としては、以下のようなものがある。

- ・負担金の支払い意思はあるが生活状況から支払が困難な場合。
- ・やむを得ず保護者の意思に反して児童を措置した場合、措置に対する理解が十分でないか誤解のある場合など、児童の措置に関し、県と納入義務者の間の対立関係が継続している場合には、支払を得られないことが多い。
- ・納入義務者が行方不明になった場合。

<納入通知における行政不服申立の教示の有無>

納入通知に先立って送付する「措置費等負担額決定書」に、行政不服申立の教示文言を記載している。

中央児童相談所では、決定書は普通郵便で送付している。決定書の債務者への送付日は、回議文書によって管理を行っている。債務者である相手方への到達日は特に確認していない。

西部児童相談所でも、決定書は、おおむね、普通郵便にて発送しているが、担当の児童福祉司が手渡しで交付する場合もある。普通郵便にて発送する場合、到達日は特に確認していない。

東部児童相談所においても、決定書を普通郵便で発送している。決定書の債務者等への送付日については、中央児童相談所と同様に、起案（回議）文書に記入を行っている施行日で管理を行っている。債務者である相手方への到達日は特に確認をしていない。

相手方への到達日に関する規程は特に定められていない。督促に関する「通常の手配による郵便又は信書便によって…書類を発送した場合には…通常到達すべきであったときに送達があつたものと推定する」（地方税法第20条、法231条の3）との規定や「9月11日普通郵便をもって東京都内杉並郵便局経由で発送せられた再調査決定通知書は、特段の事情のない限り、遅くとも9月12日頃には杉並局区内の宛先に到達したものと推定するのが相当である。」（東京地方裁判所昭和28年9月16日判決）との裁判例をもとに、推

定している。

エ. 不納欠損処理の状況

平成29年度中に不納欠損処理をした例はある。件数は、108件、18人であり、不納欠損総額は164万2580円である。その理由は、全て、時効の完成である。

債権を管理している各児童相談所が、毎年度1月15日頃までに、1月末までに時効が完成する債権を県の担当課にあげ、承認を得ている。県の担当課での承認通知の決裁日・施行日が毎年3月下旬であり（平成29年度は3月22日）、各児童相談所は同通知が届き次第、各児童相談所にて、不納欠損処理を行っている。

東部児童相談所の債務者毎の徴収簿を確認したところ、県の担当課にあげ忘れたために、当該年度に不納欠損処分がなされず、繰越調定が行われ、次年度に繰り越された事例があった。

また、毎年度、1月末までに時効が完成する債権を県の担当課にあげているので、2月や3月に時効が完成する債権について、翌年度に繰越調定が行われるが、違法な繰越調定を行うことになってしまう。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

<債権管理簿・債権現在額報告書の整備方法>

本事務における債権は、いずれも年度内に調定するので、債権管理簿の作成を要する場合に当たらない。そのため、債権管理簿は作成していない。

また、債権現在額報告書は、債権管理簿に記載されている債権について作成するものであるため、作成していない。

<情報システム等による管理運用状況>

取扱要領に基づいて報告書を作成するとともに、財務会計システムに登録して管理している。

<担当者等の権限配分の状況>

中央児童相談所では、分任出納員である担当者1名が主体となって管理・保全を行い、必要な都度、出納員の決裁を受けている。

西部児童相談所では、出納員が1名、分任出納員が11名いるが、分任出納員のうちの1名が債権管理の担当として、管理・保全を行っている。児童福祉司（ケースワーカー）10名も、分任出納員として任命されている。

東部児童相談所では、分任出納員のうちの1名が債権管理の担当として、管理・保全を行っているが、他の業務との兼務である。東部児童相談所でも、西部児童相談所同様、各ケースワーカーも分任出納員に任命されている。

まとめると、以下のとおりである。

	中 央	西 部	東 部
会 計 職 員	出納員：企画調整係長 分任出納員：本事務担当	出納員：施設里親支援係長 分任出納員：本事務担当及び 家庭支援係各地区担当	出納員：施設里親支援係長 分任出納員：本事務担当及び 家庭支援係各地区担当

イ．債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

債務者は全て自然人である。

氏名、住所、電話番号、家族構成を把握している。入所児童がいる債務者に関しては、市町村民税額も把握している。

<調査の方法>

家庭訪問、手紙の送付、電話等により、行っている。家庭訪問や郵便の送付状況などから、転居した可能性が生じた場合には、住民票を再取得するなどして、確認している。

家庭訪問は児童を担当するケースワーカーが行っている。西部児童相談所や東部児童相談所では、ケースワーカーが分任出納員として任命されているが、家庭訪問はケースワーカーの本来の業務である生活状況等の聴取が中心であり、滞納中の措置費について必ずしも納入指導を行っているわけではない。ケースワーカーが家庭訪問を行った際に、滞納中の措置費について話ができるような状況であれば行っている。

児童が児童相談所の対象年齢でなくなった後は、中央児童相談所及び東部児童相談所では、手紙の送付や電話により調査を行うのが主である。西部児童相談所では、手紙の送付のほか、年に1～2回、家庭訪問も実施している。

<調査の頻度>

児童自身が入所中である場合や、退所して家庭復帰したが児童相談所の対象年齢である場合には、定期的に家庭訪問を行っているため、その際に滞納中の措置費についても納入指導を行っている。

債務者の市町村民税額の調査は、児童が入所している間は、毎年1回、基準額の調査のため、実施している。児童福祉法第56条第4項によれば、調査にあたって債務者の同意は不要であるが、調査先である区市町村には応諾義務はないため、原則として、債務者の同意を得て行っている。また、同法には、調査を行うことができるのは児童が入所している間に限られる旨の規定は設けられていないが、児童が退所した後は、実施していない。

児童自身が、児相の対象年齢ではなくなったときの調査の頻度は、各児童相談所によって異なる。中央児童相談所では年に1回、西部児童相談所では年1回以上（ケースによっては複数回）、東部児童相談所では年1～2回、実施している。

<債務者との通信・面談>

児童相談所の通常業務において、支援家庭の状況調査を随時実施している。

児童が措置されている間は、調定する費用徴収負担額を認定する必要があるため、債務者の同意を得た上で、年に1回、7月に、各市町村へ市町村民税額の照会を行っている。

滞納が生じた場合の管理状況は、児童相談所ごとに若干異なっている。

中央児童相談所では、債務者ごとに、「滞納整理経過記録」、「納入指導状況記録」を作成し、記録している。

西部児童相談所では、債務者ごとにファイルを作成し、「個別ケース計画管理シート」、「納入指導状況記録」を作成し、記録している。

東部児童相談所では、「個別ケース管理シート」、「納入指導状況記録」を作成し、記録をしている。

ウ. 消滅時効の管理状況

＜起算点・時効期間の管理状況＞

財務会計システムを利用し、「債務者別照会」の「最新歳入日」や「督促日」などを確認し、管理している。

＜中断措置の有無・方法＞

未納が確認された時点で電話、文書等により納入指導を行う。また、過年度の未納がある者に対しては、現況を調査の上、消滅時効期間に注意しながら、分割納入を促すなど、時効中断に努めている。

西部児童相談所では、現金での納付があった場合には、それを分割して複数の債務の弁済に充当し、複数の債務の消滅時効を中断させるなどの対応を行っている。

ただし、中央児童相談所及び東部児童相談所では、催告書の送付以外何も行っていない状況であると判断せざるを得ない状況であり、時効中断に努めているとは言い難い。

＜時効完成後の対応＞

毎年度一括して不納欠損処理を行っている。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

＜実施方法・頻度＞

当初調定にて定めた納期限から20日間が経過しても納入されない場合には、督促状を発布して督促を行っている。

＜延滞金等＞

条例がないため、延滞金はつかない。

＜督促状の記載＞

当初の納入通知を送付する際に行政不服申立の教示を行っているため、督促状には改めて不服申立ての教示文は記載していない。

イ. 督促に応じない場合の措置

＜滞納処分の実施状況＞

平成24年度に、自己破産手続が行われた債務者につき、交付要求をしたこ

とが1回あるが、それ以外に、滞納処分をした例はない。

＜法が用意した手段の活用状況＞

利用したことはない。

＜任意的手段の活用方法＞

文書等で催告したり、分納を促すなどしている。催告の実施回数等は、以下のとおり、児童相談所ごとに異なっている。

	中 央	西 部	東 部
催 告 の 実 施	年1回、郵送で催告状を送付。退所後ケースも同様。	最低年1回。ほか、各ケースの連絡頻度に応じて+ α を実施。	年2回。5月と12月の強化月間にあわせて実施。

ウ．財産調査の実施状況

＜債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況＞

児童相談所ごとに、対応を行っている。

中央児童相談所では、口頭や面談にて確認を行っている。入所中の児童がいる場合には、年1回、所得税額調査を実施している。

西部児童相談所及び東部児童相談所においても、中央児童相談所と同様の調査を実施している。

西部児童相談所では、それに加えて、滞納のある債務者に対しては、児童の入所の有無、年齢にかかわらず、地区担当ケースワーカーと費用徴収事務担当者が連携して、電話、文書の送付、家庭訪問などを実施して滞納改善処分を実施している。

東部児童相談所では、消滅時効の完成が迫った債務者について、地方銀行に対する預金調査を実施している。根拠法令は国税徴収法である。

＜債務者でない者への財産調査実施の有無＞

家庭環境調査の一環として、債務者と認定していない親族の生活ぶりの調査などは行っているが、財産調査は実施していない。

エ．債務者本人以外の者へのアプローチ

＜連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況＞

当該債権については、担当部署において、債権発生時に債務者を1名と定めており、連帯保証人をつけるなどのこともしていないため、債務者本人以外へのアプローチは実施していない。ただし、債務者ではなくとも、債務者と同居している親族に対しては、請求することもある。

＜債務者死亡後の相続人対応の実施状況＞

債務者が死亡した場合には、相続人に対して請求を行うこととなる。ただし、相続人が相続放棄を行う例が多い。また、債務者死亡後に消滅時効の完成を理由に不納欠損処理をすることもある。債務者本人が死亡した例の中に、適時適切に相続人調査が行われていない事例、相続人が複数人いるにもかかわらず1人の相続人に未納額全額を請求している事例が存在していた。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア. 債権回収の困難性の判断方法

児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領に基づき、未納者をAからGに区分し、困難性の判断を行っている。区分は、各児童相談所において、個別具体的に検討して決定している。

イ. 債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領において、AからGのランクごとの対応方針を、以下のとおり、定めている。

ランク	内容	対応方針
A	負担金支払意思あり。 納入が見込める生活状況の者。	(現年度調定が続く場合の対応) 口座振替申込を勧奨する。 (未収金対応) 定期的に納入指導を行い、継続して入金を促す。
B	負担金支払意思あり。 生活状況から入金が困難な者。	(現年度調定が続く場合の対応) 家庭状況を調査、要件に該当する場合や、負担額の変更や徴収停止を検討する。 (未収金対応) 可能な範囲で納入を促す。 必要に応じて分割納入を指導する。
C	口約束だけで納入が実行されない者	まず、納入指導とともに生活状況の把握に努める。 (納入可能な生活状況である場合) Aに準ずる。 その他納入が実行されない理由を分析し、必要な対応を講ずる。 (生活困窮が疑われる場合) Bに準ずる。
D	行方不明と断定できないが、電話、文書に対する応答がなく、訪問しても不在である等接触が図れない者。	関係機関への調査等連携を図り、未納者の状態把握に努め、接触のきっかけを作る。 状況が把握できた場合は適宜該当するランクに準じた対応を行う。
E	措置に対する理解が十分でない、又は誤解があり納入が実行されない者。 やむを得ず保護者の意に反する措置を行った場合。	納入指導が及ぼす児童の措置への影響について十分考慮した上で、友好的な指導方法を検討し、実施する。 措置に対する理解を促すとともに、明確に納入義務があることを示す。なお、生活状況の把握に努め、適宜該当するランクに応じた対応を行う。

F	何ら特別な理由なく、十分に納入可能な生活状況にもかかわらず、納入を拒否し、居留守を使う等悪質と認められる者。	納入指導が及ぼす児童の措置への影響について十分考慮した上で、友好的な指導方法を検討し、実施する。 (児童の措置への影響が予測される場合) 粘り強く納入指導を行う。 (児童の措置への影響がないと考えられる場合) 地方税滞納処分の例により処分することもありうることを伝える等、強力な納入指導を行う。
G	行方不明等により納入不可能な者。	居所不明者については、関係機関に照会する等居場所の確認に努める。 (現年度調定が続く場合の対応) 早めに徴収停止、行方不明による負担額の再認定を行う。

また、各児童相談所にて、毎年度末頃に、納入指導状況に関し、①昨年度と今年度の徴収率の比較、②今年度の強化月間等の取組状況をまとめ、③来年度の方針を決定している。

ウ．法が用意した制度の利用状況

群馬県内において過去5年間に執行停止等を利用した例はない。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

ア．平成23年度の包括外部監査における指摘事項

納入指導実績報告書の作成について「時効が完成した翌年度に不納欠損処理をした案件があった。時効が完成した場合には、速やかに不納欠損処理を行うべきである。平成22年度の不納欠損処理では、平成21年4月から平成22年5月までに時効が完成したものを処理しているが、出納整理期間を含むべきではない。」との指摘事項があった。

イ．上記に対する改善措置

利用者負担金の不納欠損処理について、時効が完成した場合には、速やかに報告を受け、出納整理期間を含まない当該年度の期間内に処理するよう平成24年度から実施することとした。平成22年度から平成24年度については時効完成による不納欠損の事例はない。引き続き、時効が完成した場合の不納欠損処理について、速やかに処理できるよう体制を継続していくこととした。

(7) 指摘事項

ア．【未納者に対する指導の徹底(指摘事項9)】

<結論>

各児童相談所において、未納者に児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領に則った指導が実施できるようにすべきである。また、そのためには、同要領の精査・見直しを通じてより実務に即した事務マニュアルとして確立す

るよう再検討の上、負担金事務担当者のみならず担当児童福祉司にも重点的に周知することで実効的な指導体制を整えることが望ましい。

<理由>

本件債務の未納者に対する指導方法としては、以下のとおり、定められている（児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領第4第3項）。

- ・納入指導は、電話・文書での督促、家庭訪問による督促等を行い、長期未納者や行方不明者については負担金事務担当者と担当児童福祉司が連携を図りながら実施する。

- ・昼間訪問してもいない家庭については夜間訪問する等対応を図る。なお、夜間訪問する場合は、事前に相手方に電話又は文書でその旨を連絡しておく。

- ・必要に応じて施設、児童委員、雇用者、学校関係者等に協力を求め、適切な債権管理に務める。

- ・納入指導については、別記様式第2号（納入指導状況記録）により、経過を残す。また、時効が完成した債権がある場合は、完成した年度分について、過去の納入指導の取組や扶養義務者等の現況についてまとめ、不納欠損処理と判断した根拠を記録する。

抽出して精査した案件の中には、「個別ケース計画管理シート」には記載がされているものの、別記様式第2号（納入指導状況記録）には経過が記載されていないものがあった。

加えて、負担金事務担当者と担当児童福祉司の連携に関していえば、負担金事務担当者が債務者に対して催告状を送付する前に、催告者一覧表などの書類を所内で供覧し、ケースワーカーも自分が担当する債務者の滞納額がいくらであるのかを把握することしか行われていない状況も存在した。これは、負担金事務担当者と担当児童福祉司の連携として、十分とはいえない。

今後は、各児童相談所において、未納者に児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領に則った指導が実施できるようにすべきである。また、そのためには、同要領の精査・見直しを通じてより実務に即した事務マニュアルとして確立するよう再検討の上、負担金事務担当者のみならず担当児童福祉司にも重点的に周知することで実効的な指導体制を整えることが望ましい。

イ. 【納入指導計画書の提出期限の遵守（指摘事項10）】

<結論>

各児童相談所から県の担当部署に対する書面の提出は、児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領に定められた期間までに行うよう徹底すべきである。

<理由>

未納者の状況と対応方針をまとめた「納入指導計画書」については、毎年5月末までに、各児童相談所が県の担当部署に提出することと定められている（児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領第2）。しかし、東部児童相談所が平成29年度に「納入指導計画書」を提出した時期は、6月であった。

また、同要領によれば、各児童相談所長は、納入指導強化月間に指定した月の翌月15日までに「納入指導強化月間報告書」を県の担当部署に提出するよう定められているが（児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領第5第2項）、東部児童相談所では、平成29年度において、その提出期限が守られていなかった。

各児童相談所から県の担当部署に対する書面の提出は、児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領に定められた期間までに行うよう徹底すべきである。

(8) 意見

ア. 【調定件数の捉え方の統一（意見46）】

<結論>

調定の件数について、中央児童相談所、西部児童相談所及び東部児童相談所三所の取扱いを統一すべきである。

<理由>

当該債権に関する調定の実施方法は、以下のとおり、児童相談所ごとに若干異なっている。

	中 央	西 部	東 部
調 定 件 数	債務者が同一なら合算。 児童福祉課と障害政策課は分ける。	施設種別が同一なら合算。	施設種別が同一なら合算。

しかし、このような取扱いは、時効中断の効果が及ぶ範囲に影響を与えてしまうこととなる。例えば、同一の債務者の児童2人が措置されており、1人が乳児院、1人が児童養護施設に入所していた場合において、調定が合算して1つであるとすれば、債務者が1円だけ弁済したとしても全体について時効中断の効果が生ずるが、調定が施設種別ごとに行われていたとすればどちらか一方の債権についてのみしか時効中断効は生じないこととなる。

県内において、管轄の児童相談所が異なるだけで、このような差異が生ずることは妥当ではない。

調定の件数について、中央児童相談所、西部児童相談所及び東部児童相談所三所の取扱いを統一すべきである。

なお、担当部署からは、今後、取扱いを統一する予定である旨の回答を得ている。

イ. 【時効消滅していない債権の発生時の資料について（意見47）】

<結論>

債権の全てが消滅するまでは、債権発生時の資料を全て残しておくべきである。

<理由>

当該債権発生時には、各児童相談所において、債務者に通知する決定書が作成される。しかし、そのような決定書の写しや決定書作成時の起案用紙等とい

った書面は、西部児童相談所では当該債権が消滅していない限り保存されていたが、中央児童相談所及び東部児童相談所では、5年間を超えるものについては保存されていなかった。

確かに、文書管理規則上、会計に関する資料の保存期間は5年間と定められている。

しかし、債権発生後に債務者が債権の一部を弁済した場合などは、債務の承認がなされたとして時効が中断することとなり、文書の保存期間である5年が経過しても債権は消滅しない。

債権発生時の書面等が残されていなければ、債務者から債権の発生自体を争われた場合に、その債権が適法に発生していたことを立証することが困難となってしまう恐れがある。

そこで、債権の全てが消滅するまでは、債権発生時の資料を全て残しておくべきである。

ウ. 【債務者の市町村民税額調査について（意見48）】

<結論>

費用の徴収の事務にあたっては、市町村民税額の調査を実施すべきである。

<理由>

児童福祉法第56条第4項には、負担金の「負担能力の認定」に関してのみならず、当該債権の「費用の徴収」に関しても、必要があると認めるときは、債務者の収入の状況につき、官公署に対し必要な書類の閲覧もしくは資料の提供を求めることができる旨定められている。

しかし、現在、「負担能力の認定」にあたっては、債務者の居住する市町村に対し、市町村民税額の調査が行われているが、「費用の徴収」にあたっては行われていない。

担当部署によれば、費用の徴収にあたって市町村民税額の調査を行うことを妨げる明文規定はないが、調査を行っても各市町村の税務事務関係課から回答が得られない懸念はあるとのことであった。

確かに、制度上は同意がなくても情報提供を受けられるとしても、児童相談所の係属が終了し、本人が住民票等を写す等して債務者との繋がりが見た目上なくなった場合、市町村の税務事務関係課では児童相談所の調査の目的が分からずに債務者の同意書を求めてくる可能性があり、その場合に債務者の同意書を取るのには困難であり、調査は円滑に進まないことも想定できなくはない。

しかし、回答が得られない懸念があるから調査自体を行わなくてよいということにはならない。また、市町村民税額の調査によって債務者の経済状況を把握することは、執行停止を行うかどうかの判断を行うにあたって非常に有用である。

そこで、今後は、費用の徴収の事務にあたっては、市町村民税額の調査を実施すべきである。

エ. 【分任出納員の任命について（意見49）】

<結論>

中央児童相談所においても、各地区担当児童福祉司を分任出納員として任命し、当該債権の管理体制の充実を図るべきである。

<理由>

群馬県では、納入通知書、納付書又は払込書の納付を受けた者から納付の申し出を受けた場合に、直接収納することができる者は、会計管理者、出納員又は分任出納員に限られている（財務規則第53条第2項）。

そして、当該債権との関係では、地方自治法第171項4項に基づき、出納員がさらに分任出納員に収納に関する事務を委任することのできる旨の告示がなされているため（「分任出納員に対する出納員の事務の委任」（平成19年4月20日告示第171号）、西部児童相談所及び東部児童相談所では、債権管理体制の充実を図るため、各地区の担当児童福祉司も分任出納員として任命している。

しかし、中央児童相談所では、各地区担当児童福祉司を分任出納員としては任命していない。

当該債権の納入指導については、負担金事務担当者と担当児童福祉司が連携を図りながら実施することとされているところ（児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領第4第3項（1）、担当児童福祉司が分任出納員として任命されていない状況では、債務者宅を訪問した担当児童福祉司が弁済を受けることができないなど、充実した債権管理がなされない可能性がある。

また、県内で取扱いが統一されていないという現状に、合理性があるものとは思われない。

そこで、今後は、中央児童相談所においても、各地区担当児童福祉司を分任出納員として任命し、当該債権の管理体制の充実を図るべきである。

オ. 【徴収停止及び執行停止の検討（意見50）】

<結論>

生活が困窮していると認められる債務者について、特に、債務者から生活保護受給証明書が提出されているような場合には、要件該当性を検討の上、積極的に、徴収停止及び執行停止の実施を行うべきである。

<理由>

本件債権の徴収に関しては、児童福祉法第56条費用徴収事務取扱要領に、以下のような取扱い規定がある。

- ・徴収猶予（同要領第9第1項）：費用徴収権者は、納入が一時的に困難な者については、申請により徴収を猶予し、1年以内の期間を限って納期を延長し、又は分割納入をさせることができる。
- ・徴収停止（同要領第9第2項）：次の場合には、費用徴収権者は、徴収停止決議書によって徴収を停止することができる。①納入期限後相当の期間を経過しても履行されず、しかも納入者に滞納処分をするものがないとき。②納入者が徴収金を納入することによって非保護世帯に該当するとき。③納入者が行方

不明となったとき。④徴収金が少額で取り立てに要する費用が満たないと認められるとき。

また、児童福祉法第56条費用徴収事務納入指導実施要領にも、債務の弁済の意思はあるが生活状況から支払いが困難な者や行方不明等により納入不可能なものについては、徴収停止（児童福祉法第56条費用徴収事務取扱要領第9第2項）を検討すべき旨の規定がある。

さらに、滞納処分をすることができる財産がないときや滞納処分をすることによってその生活を著しく窮迫させる恐れがあるとき、その所在地及び滞納処分をすることができる財産がともに不明であるときには、執行停止を行うこともできる（地方税法第15条の7）

しかし、実際に、徴収停止や執行停止が実施された例は、ヒアリング時に確認することはできなかった。

生活が困窮していると認められる債務者について、特に、債務者から生活保護受給証明書が提出されているような場合には、要件該当性を検討の上、積極的に、徴収停止及び執行停止の実施を行うべきである。

カ．【債権管理方法について（意見51）】

<結論>

当該債権の管理については、少なくとも、県内で債権管理の方法について差異が生じている現状を打開するため、時限付きの債権管理担当職員の配置や業務プロセス及びノウハウのマニュアル化などにより、各児童相談所における債権管理体制を整える必要がある。

<理由>

未納のある債務者に対する催告の実施方法は、以下のとおり、児童相談所ごとに異なっている。

	中 央	西 部	東 部
催告の 実施	年1回、郵送で催告状を送付。退所後ケースも同様。	最低年1回。ほか、各ケースの連絡頻度に応じて+αを実施。	年2回。5月と12月の強化月間にあわせて実施。

県内に三所存在する児童相談所の中では、西部児童相談所が、他の二所に比べて充実した債権管理を行っていた。例えば、中央児童相談所及び東部児童相談所では主に書面のみでしか催告等を行っていないところを西部児童相談所では訪問も行っている、西部児童相談所では児童を担当する児童福祉司が積極的に債務者に対して債務の支払を呼びかけているといった形である。

もっとも、西部児童相談所の債権管理方法も、特に、児童が児童相談所の対象年齢ではなくなった後に関しては、催告の頻度・方法を含め、十分とはいえ課題はあるが、少なくとも、相対的に優れた管理が行われているのであるから、そのノウハウ等の共有が図られて然るべきであるといえる。

そこで、少なくとも、県内で債権管理の方法について差異が生じている現状

を打開するため、時限付きの債権管理担当職員の配置や業務プロセス及びノウハウのマニュアル化などにより、各児童相談所における債権管理体制の充実を図る必要がある。

9. 障害政策課V：(しろがね学園) ①施設設備の修繕費用等、②施設入所特定費用、③嘱託職員報酬返納金、④施設入所利用者負担金

(1) 債権の概要

ア. 歳入科目

- ①②③ 14款：諸収入—6項：雑入—5目：雑入—1節：雑入
- ④ 8款：使用料及び手数料—2項：手数料—5目：健康福祉手数料—4節：障害政策関係手数料

イ. 担当部署

健康福祉部 障害政策課 発達支援係
 しろがね学園 総務給食係

ウ. 債権の発生原因と種類

- ①不法行為(709条)に基づく損害賠償請求権(私債権)
- ②④児童の保護者との契約に基づいて発生する請求権(私債権)
- ③地方自治法施行令159条に基づく返納金請求権(非強制徴収公債権)

エ. 債権の内容

- ①施設入所者が当園設備を破損したことで発生した修繕費用を当該入所者の親権者が弁償するというので、損害賠償の支払について合意したとのこと。
- ②契約入所した児童の保護者が支払う、食費、光熱水費、日用品費等、児童福祉法第24条の2に規定する障害児施設給付費対象外のサービス利用料。「群馬県立しろがね学園施設サービス利用契約書」に基づき発生する。
- ③欠勤による報酬過払い分の返納金。欠勤が続いた職員がおり、本人に出勤の意思確認を行ったところ、出勤の意思があると言ったので、該当月の報酬を満額支給してしまったため、当該債権が発生した。
- ④契約入所した児童の保護者が支払う施設サービス利用料である。

オ. 時効期間

- ①3年(民法第724条)、②④10年(民法第167条1項)、③5年(法第236条1項)

(2) 収入未済・不納欠損等の状況

ア. 平成29年度の債権額の推移

①施設設備の修繕費用

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
113,244円	0円	0円	0円	113,244円

②施設入所特定費用

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
811,424円	3,001,779円	2,973,550円	0円	839,653円

③嘱託職員報酬返納金

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
80,000円	0円	35,000円	0円	45,000円

④施設入所利用者負担金

収入未済額 (平成28年度末)	平成29年度			収入未済額 (平成29年度末)
	調定額	収入済額	不納欠損額	
1,252,574円	1,654,015円	1,654,015円	0円	1,252,574円

イ. 収入未済額の当初調定年度別内訳

①施設設備の修繕費用

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成27年度	113,244円	2件	1人

②施設入所者特定費用

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成18年度	93,095円	8件	2人
平成19年度	30,500円	25件	3人
平成20年度	29,900円	17件	3人
平成21年度	42,300円	19件	2人
平成22年度	103,350円	20件	3人
平成23年度	181,180円	20件	2人
平成24年度	79,800円	32件	6人
平成25年度	102,400円	42件	6人
平成26年度	62,865円	24件	3人
平成27年度	43,580円	18件	2人
平成28年度	32,400円	12件	1人
平成29年度	38,283円	14件	2人
合計	839,653円	251件	35人

③嘱託職員報酬返納金

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成22年度	45,000円	1件	1人

④施設入所利用者負担金

当初調定年度	収入未済額	調定件数	債務者数
平成18年度	74,175円	6件	2人
平成19年度	229,700円	31件	4人
平成20年度	164,200円	29件	4人

平成21年度	88,500円	21件	2人
平成22年度	59,489円	8件	2人
平成23年度	137,100円	17件	3人
平成24年度	155,400円	18件	3人
平成25年度	148,087円	17件	4人
平成26年度	125,568円	14件	3人
平成27年度	51,755円	6件	1人
平成29年度	18,600円	2件	1人
合計	1,252,574円	169件	29人

ウ. 調定と収入未済に至る具体的事情

< 調定の実施状況 >

①②③④事案発生の都度、調定を実施。具体的には、回議用紙及び調定回議書を作成し、園長の決裁を受けてから納入通知書を作成する。群馬県の財務会計システムから出力される納入通知書は、しろがね学園で作成し、保護者に郵送する。

< 調定・戻入の際の納期限の設定状況 >

- ①調定の納期限：調定の翌日から20日以内に設定する。
- ②④調定の翌日から20日以内に設定する。口座振替の場合は、調定日の月末。
- ③調定の翌日から20日以内に設定する。

< 適時・適切に回収できない債権について回収できない理由 >

- ①債権回収できない理由：保護者の経済的事情により回収ができていない。
- ②④保護者の経済的事情により回収ができていない。
- ③本人の経済的事情により回収ができていない。

< 納入通知 >

- ①②③④該当なし。

エ. 不納欠損処理の状況

- ①②③④該当なし。不納欠損に係る基準はない。

(3) 債権（収入未済額）の管理・保全

ア. 管理体制

< 債権管理簿・債権現在額報告書の整備状況 >

本事務における債権は、いずれも年度内に調定するので、債権管理簿の作成を要する場合に当たらない。そのため、債権管理簿は作成していない。

また、債権現在額報告書は、債権管理簿に記載されている債権について作成するものであるため、作成していない。

< 情報システム等による管理運用状況 >

- ①②③④エクセルで「徴収簿」を作成し管理している。なお「徴収簿」は入金の都度、総務給食係で更新している。また債務者とのやりとりに関しては「利用料滞納督促記録」を作成している。当該情報はシステム上アクセス制限されており、総務給食係の2名と園長のみが入れるサーバーに保管されている。

<担当者の権限分配の状況>

①②④債務者の状況に関しては、しろがね学園全体で情報を共有している。①今回の修繕費は、該当児童が入所している各寮の係長が、債務者である保護者との折衝を担当している。③債務者本人との折衝は総務給食係の1名が担当している。

イ. 債務者に関する情報の収集

<債務者について収集・保管している情報>

①②③④名称・住所・電話番号・家族構成・勤務先を把握している。

<調査の方法と頻度>

①2か月に1回、寮の係長が電話連絡を行い、債務者に関する情報を収集している。②④年に数回、寮の係長が電話連絡を行い、債務者に関する情報を収集している。連絡の頻度は係長の裁量に任せている。また、長期にわたり連絡が取れない家庭もある。③年に数回、総務給食係の担当者が電話連絡を行い、債務者に関する情報を収集している。

①②③④住民票は住民基本台帳法37条1項に基づき、戸籍は戸籍法第10条の2第2項に基づき、調査できる。

<債務者との通信・面談>

①②③④面談記録があり。①③通査したが、問題はなかった。②④長期にわたり連絡が取れない家庭がある。

ウ. 消滅時効の管理状況

<起算点・時効期間の管理状況>

①②③④時効の起算点は、しろがね学園総務給食係作成の「徴収簿」に明示されており、「徴収簿」には最初の督促日も記載されている。②④今までは時効をあまり意識していなかったが、時効完成まで1年を切っているものもあるので、今後は意識して対応していくとのこと。

<中断措置の有無・方法>

①②③④該当なし

<時効完成後の対応>

①②③④該当なし。

(4) 債権（収入未済額）の回収事務

ア. 督促の実施状況

<実施方法・頻度>

①2か月に一度、寮の係長が電話連絡を行うのみで、訪問や財産調査が行われていない。②④2年間・4年間・6年間など長期間にわたり連絡が取れない家庭がある。年に数回、寮の係長が電話連絡を行うのみで、訪問や財産調査を実施していない。③長期間の放置はしていない。年に数回、総務給食係の担当者が電話連絡を行うのみで、訪問や財産調査を実施していない。督促の頻度は担当者の裁量に任されている。

<延滞金等>

①契約書を交わしていないため、延滞金も徴収していない。②④延滞金を「群馬県立しらがね学園施設サービス利用契約書」で定めていないので、徴収していない。③条例の定めがないので、徴収していない。

<督促状の記載>

①②④不適切な記載等はなかった。私債権なので不服申立の教示はしてない。
②③④システム上、督促状が5年を経過すると閲覧できなくなり、督促状の写しも保管してないため、5年経過しているものに関しては、記載漏れ等の有無を確認できず。③当該返納金は督促日から5年以上経過しているため、記載漏れ等の有無を確認できない。督促状が閲覧できないため、督促状における教示の有無も確認できなかった。

イ. 督促に応じない場合の措置

<強制執行等の実施状況>

①②③④実施していない。

<法が用意した手段の活用状況>

①②③④実施していない。

<任意的手段の活用方法>

①③催告のみ。②④催告や納付相談を行っている。

ウ. 財産調査の実施状況

<債務者の資産・返済能力に関する調査の実施状況>

①②③④財産調査は実施していない。

<債務者でない者への財産調査実施の有無>

①②③④債務者でない者への財産調査は実施していない。

エ. 債務者本人以外の者へのアプローチ

<連帯保証人等の複数当事者対応の実施状況>

①②③④連帯保証人はつけていない。

<債務者死亡後の相続人対応の実施状況>

①②③④該当なし。なお戸籍謄本をとっていないので、相続人の情報は保有していない。

(5) 債務者の生活再建等に向けた事務

ア. 債権回収が困難性の判断方法

①②③④方針・基準はなし。

イ. 債権回収が困難であると判断された場合の処理方法

①②③④処理方針なし。

ウ. 法が用意した制度の利用状況

①②③④利用事例なし。

(6) 過年度の群馬県包括外部監査結果への対応

①②③④該当なし。

(7) 指摘事項

該当なし。

(8) 意見

ア. 【①②④「徴収簿」と「滞納督促記録」が別管理されている（意見52）】

<結論>

債権の回収状況を記録した「徴収簿」と債務者との過去の交渉履歴である「滞納督促記録」は、債務者ごとに情報を統合して作成すべきである。

<理由>

現状、「徴収簿」だけを開覧しても、債権の残高及び入金額が記載されているだけで、滞納の原因、あるいはその債権がなぜ回収できていないのか、また過去に債務者とのどのような債務返済に係る交渉をしているかが判明しない。したがって、担当者には定期異動があることも鑑みて、引継を円滑化あるいは情報共有を図るためにも、「徴収簿」に債務者との過去の交渉履歴も残すべきであると考ええる。

イ. 【②④延滞が発生した後に債務者の財産調査を実施していない（意見53）】

<結論>

債務者の財産調査を実施すべきである。

<理由>

債務者の財産調査を実施しないと、当該債権の回収可能性、有効な手段の有無等に関する適切な判断を行うことができない。したがって、債務者の債務返済能力を適切に評価するために、債務者の財産調査を実施すべきと考ええる。

ウ. 【②④債務者の近況把握が電話連絡のみとなっている（意見54）】

<結論>

債権回収には、債務者の最新の情報を把握する必要があるため、電話連絡のみでなく、債務者を訪問し、債務者との面談も定期的実施すべきである。

<理由>

電話による連絡は、債務者に関する情報が変化していても債務者が真実を述べない限り情報の変化に気づかないが、訪問することで債務者の最新の住所を把握し、また住居や保有車を確認することで、債務者の最新の財産状態を把握できる。さらに訪問することで、債務者の債務返済への意識を高められるという効果もあり、また最新の財産状態を把握し回収困難と判断すれば、徴収の停止等の緩和策も取れるため、債務者への定期訪問を実施すべきと考ええる。

エ. 【②④債務者と長期にわたり連絡が取れていない事案がある（意見55）】

<結論>

債務者とは定期的に連絡を取るべきである。

<理由>

債務者と2年・4年・6年以上等長期にわたり連絡が取れていない事案があった。当該債権においては、連帯保証人がついておらず、債務者本人からの返済しか望めないのであるから、債務者が所在不明となることを未然に防ぐため、定期的に連絡を取るようにはする必要があると考ええる。

オ. 【②④時効完成前に関連書類が廃棄されている（意見56）】

< 結論 >

文書の保存期間を見直すべきである。

< 理由 >

当該債権の関連書類は「群馬県文書管理規程」第三十九条でいう保存期間5年の文書に該当するとのことで、保存期間が経過し既に廃棄されている書類があった。しかし、関連書類は後日訴訟等になった場合に証拠書類等で必要になる可能性もあり、債権管理上も後日関連書類を見直すケースもあると思われる。したがって、時効が完成していない債権に関しては、関連書類の保存期間を見直すべきであると考ええる。

カ. 【③欠勤があるにも関わらず、当月の給与を満額支給していること（意見57）】

< 結論 >

欠勤の場合には、当月の給与を減額して支給すべきである。

< 理由 >

欠勤の場合は、「群馬県職員の給与に関する条例」第十条に基づき給与を減額して支給しなければならない。ただし、群馬県は給与に関して当月1日から当月末までの分を、当月21日に支給していることも今回の債権発生原因のため、今後報酬返納金を発生させないためにも、例えば20日締め、25日払い等に給与の計算方法を変更することも必要であると考ええる。

今回の監査で検出された事例では、翌月も出勤すると思われた職員がそのまま欠勤を続け、退職し、通常拒否されることの少ない過払給与の返還請求にも応じないケースであって、例外的な場合であるという見方もあるが、支給時期に関係する問題は、他の所管課における過払給与等の返還請求権についても生じており、全庁的な問題としても、検討し、対応することが望ましい。