

(指図書事項 8)
 ○ 最終催告書の送付を速やかに行うべきもの

広尾病院では、病院経営本部債権管理事務処理要綱、東京都病院経営本部診療未収金管理要領及び個人未収金業務マニュアル(以下「マニュアル等」という。)により、診療料等の医業未収金に係る徴収・滞納整理等の事務を処理している。

ところで、マニュアル等に基づく未収金回収業務の標準フロー(以下「標準フロー」という。)によれば、未納者に対して、①納入期限から20日以内に督促状を送付する(督促状による納入期限15日以内)、②督促状の納入期限から3か月後に催告書を送付する(催告書による納入期限15日以内)、③催告書の納入期限から3か月後に、法的措置等の旨を記載した最終催告書(最終催告書による納入期限15日以内)を送付することとしている。

しかしながら、広尾病院において、③の最終催告書の送付日についてみると、表11のとおり、催告書の送付日から約1年後となっている事例が認められた。

これについて、病院は、状況により、標準フローによらず催告書を数回送することも効果的であるとしているが、最後の催告書の送付から最終催告書の送付までに約1年間を要しているのは、適正でない。

病院は、標準フローに沿って、最終催告書の送付を速やかに行われたい。

(病院経営本部)

(表11) 最終催告書の送付が催告書の送付日から約1年後になっている事例 (単位:円)

No.	診療科	未収金額	催告書送付日	最終催告書送付日
1	内科ほか	18,190	平成25.6.17	平成26.5.26
2	耳鼻科	6,440	平成25.5.9	平成26.5.26
3	形成外科	28,800	平成25.4.9	平成26.6.9
4	ER外科	20,130	平成25.6.3	平成26.6.9
5	産婦人科	13,280	平成25.4.22	平成26.6.9
	合計	86,840		

(注) 未収金額は平成26年10月現在

(5) 効果的・効率的な滞納整理について
 ア 滞納整理事務を効果的・効率的に行うべきもの

(指図書事項 9)

○ 滞納整理事務を適切に行うべきもの

財務局は、地所賃貸料の滞納整理に関する事務取扱(以下「事務取扱」という。)に基づいて地所賃貸料の滞納整理を行っている。

事務取扱によれば、財産調査を行った上で履行延期の特約が認められること、滞納者に納付の意思がないとき、3期(1期3か月)以上の滞納が判明したとき等は最終催告を行うこと、徴収停止の手続後であっても一定期間ごとに改めて財産調査を実施し、対応方針を決定することなどが定められている。

ところで、この地所賃貸料の滞納整理状況について見たところ、表12のとおり、①徴収停止相当とした調査後、局として判断及びその後の状況確認をしていない、又は、状況確認後不納欠損の適否等の判断を行っていない

② 所在調査、現地調査、関係者調査等を含む対応記録が数年にわたらない

③ 最終納付後、監査日(平成26.10.22)現在まで納付につながる効果的な交渉を行っていない

と対応方針を定めずまま数年間を経過しており、適切でない。

事務取扱に基づき検討を行うとともに、債権回収のためには時効の中断又は時効期間の経過についても留意して対応すべきであり、また、画一的に事務を進めるだけでなく、個々の状況等に応じた効果的な事務の進め方について適宜判断することも必要である。

局は、長期にわたる滞納整理事務の空白を招かないよう進行管理を行うとともに、個々の状況に応じた効果的な対応方針を定めるなど、滞納整理事務を適切に行われたい。

(財務局)

(表12) 数年にわたり対応記録又は納付がない地所賃貸料の例 (単位:円)

No.	所在地	調定年度	未収金額	滞納整理状況	適切でない期間
1	渋谷区	平成8~12	1,132,394	①	約5年間対応記録なし
2	中央区	平成9~14	2,940,134	②	約5年間対応記録なし
3	渋谷区	平成10~12	1,360,003	②	約5年間対応記録なし
4	渋谷区	平成12~16	1,367,967	①	約5年間対応記録なし
5	江東区	平成14~18	763,290	②	約5年間対応記録なし
6	台東区	平成21~25	1,773,066	③	約5年間納付なし
	合計		9,336,854		

(注1) 表中の滞納整理状況①~③は、本文中の①~③にそれぞれ対応している。

(注2) 未収金額は監査日(平成26.10.22)現在

(指摘事項 10)
○ 滞納整理事務を適切に行うべきもの

西多摩福祉事務所は、生活保護法（昭和25年法律第144号。以下「法」という。）に基づく生活保護費の返還金及び徴収金の請求事務を行っている。

このうち徴収金とは、法第78条により、不実の申請その他不正な手段により保護を受け、又は他人をして受けさせた者から保護費支給額を徴収するものであり、平成25年度末現在の収入未済債権は49件5,504万7,363円であった。

ところで、監査日（平成26.10.23）現在において平成26年度に納付又は督促等の交渉記録がないものについて、滞納整理状況を見たところ、表13のとおり、

- ① 最終納付又は督促等交渉後、長期にわたり交渉記録がない
- ② 6年以上交渉記録がないまま収入未済債権として管理しており、時効期間（5年）経過に伴う不納欠損の処理を行っていない
- ③ 督促を行っていない
- ④ 督促状の不達返戻後、所在調査を行っていない

このほか、所内の徴収部門において収納状況や交渉記録の一元管理が徹底されていなかったこと、また、所内のケースワーカー（注1）と徴収部門との連携が不十分で対象者の生活実態に応じた交渉方針等を明確にしていなかったことなどが一因となっている。

所は、滞納整理に係る情報の一元管理を徹底し、徴収部門とケースワーカーとの連携を促進するなど、効果的かつ効率的な徴収努力を継続的に実施できるよう事務処理手順を整え、滞納整理事務を適切に行われた。

（福祉保健局）

（注1）生活保護費支給後不正受給が判明した場合に徴収金の決定事務に当たる職員である。徴収部門はこの決定に基づき調査を行い徴収に当たる。このため、「生活保護費返還金等滞納整理事務処理マニュアル」では、催告、生活・収入状況の調査、実地訪問及び所在調査等において徴収部門とケースワーカーとの連携を求めている。

(表13) 法第78条の徴収金に係る過年度未収債権の滞納整理状況事例 (単位：円)

No.	調定年度	決定金額	未収金額	督促	滞納整理状況	適切でない期間
1	平成10	4,766,062	4,660,062	有	①②	最終納付後6年以上交渉記録なし
2	16	1,514,893	1,508,000	有	①	最終納付後1年以上交渉記録なし
3	16	2,059,679	1,814,679	有	①	分納決定後納付がないにもかかわらず、3年以上交渉記録なし
4	16	1,435,168	1,235,168	有	①	最終納付後2年以上交渉記録なし
5	17	620,770	619,000	有	①②	催告後納付がないにもかかわらず、6年以上交渉記録なし
6	19	1,106,400	1,106,400	有	①②	督促後6年以上交渉記録なし
7	19	138,637	53,637	—	①③	最終納付後4年以上交渉記録なし
8	19	960,380	295,380	—	①③	最終納付後3年以上交渉記録なし
9	19	126,130	41,130	—	①③	最終納付後4年以上交渉記録なし
10	19	1,863,000	1,483,000	—	①③	最終納付後3年以上交渉記録なし
11	20	2,214,521	2,206,521	—	①③	分納決定後納付がないにもかかわらず、3年以上交渉記録なし
12	20	108,612	93,612	—	①③	最終納付後4年以上交渉記録なし
13	20	1,715,066	1,665,066	有	①	最終納付後4年以上交渉記録なし
14	20	155,088	152,588	有	①	最終納付後3年以上交渉記録なし
15	21	1,914,940	1,814,940	有	①	督促後3年以上交渉記録なし
16	23	2,550,481	2,550,481	有	①	督促後1年以上交渉記録なし
17	23	961,253	820,000	—	①③	最終納付後1年以上交渉記録なし
18	23	753,200	690,000	—	①③	最終納付後2年以上交渉記録なし
19	24	1,180,241	1,180,241	不達	①④	督促不達後、1年以上所在調査及び交渉記録なし
20	24	1,935,909	1,935,909	有	①	督促後1年以上交渉記録なし
21	24	1,887,980	1,887,980	有	①	督促後1年以上交渉記録なし
22	24	388,376	388,376	有	①	督促後7か月以上交渉記録なし
23	24	179,000	179,000	有	①	督促後7か月以上交渉記録なし
24	24	14,400	14,400	有	①	督促後7か月以上交渉記録なし
25	25	427,898	427,898	有	①	督促後7か月以上交渉記録なし
26	25	117,220	117,220	有	①	督促後7か月以上交渉記録なし
合計		30,995,304	28,940,688			

(注2) 未収金額は監査日（平成26.10.23）現在
(注3) 表中の滞納整理状況①～④は、本文中の①～④にそれぞれ対応している。

(指摘事項 1 1)

○ 滞納整理事務を適切に行うべきもの

墨東病院は、診療に係る未収金を個人未収金管理支援システム（以下「システム」という。）により管理しており、システムの債権管理要素未収金整理簿を債権管理台帳として督促状の発行や電話等の交渉経過を記録している。

また、病院経営本部が作成した未収金回収業務標準フロー（以下「標準フロー」という。）では、納入期限から（1）1週間以内の電話催告、（2）2週間以内の再電話催告（1回目とは曜日・時間帯を変えることが望ましい。）、（3）20日以内の督促状の送付を行い、（4）督促状の納入期限から3か月後の催告書送付（未収金額2,000円以上が対象）、（5）催告書の納入期限から3か月後の最終催告（同4,000円以上が対象）を行って、さらに、（6）現地調査及び出張催告（同6,000円以上が対象）を行うこととされている。ところで、平成25年4月に督促状を発行したもののうち、督促から監査日（平成26.10.17）現在までの約18か月間において納付がない5件について交渉経過を見たところ、表14のとおり、

- ① 最終催告及び現地調査等が行われていない
- ② 特段の理由記載なく督促から催告書送付までに約8か月を要している
- ③ 対象者と接触できないまま時間が経過している
- ④ 催告後明確な処理方針なく数か月に1度の電話又は文書送付にとどまっている
- ⑤ 留守電又は不在に対して直後につけ直さず、次の電話の時間帯を変えていない
- ⑥ 支払予定が提示され約束が果たされないにもかかわらず、直後に連絡していない
- ⑦ 同一住所との照会結果をもって居所不明とし、その後1年以上対応していない

これらは、標準フローに基づく進行管理及び交渉経過を踏まえた個別管理が徹底されていないことによるものであり、交渉機会を逸することは、対象者の支払意思を希薄化させたり、所在不明となるおそれをもたらすなど未収金の回収が進まない一因となる。

病院は、滞納整理事務を効果的かつ適切に行われたい。

(病院経営本部)

(表14) 督促状発布後の交渉状況の例

(単位：円)

No.	診療年月	未収金額	交渉経過	適切でない期間
1	平成25.1	51,040	①③④⑤	督促後の催告から約15か月経過
2	平成25.1	39,180	①②③④⑤	督促後の催告から約10か月経過
3	平成25.1	300,760	①③⑦	督促後の催告（不達返戻）から約15か月経過
4	平成25.2	96,100	①③④⑥	督促後の催告から約15か月経過
5	平成24.11	148,600	①⑥	督促後の催告から約15か月経過
	合計	635,680		

(注1) 未収金額は監査日（平成26.10.17）現在

(注2) 表中の交渉経過①～⑦は、本文中の①～⑦にそれぞれ対応している。

第3 債権の概要

1 地所賃貸料 (財務局)

(1) 概要

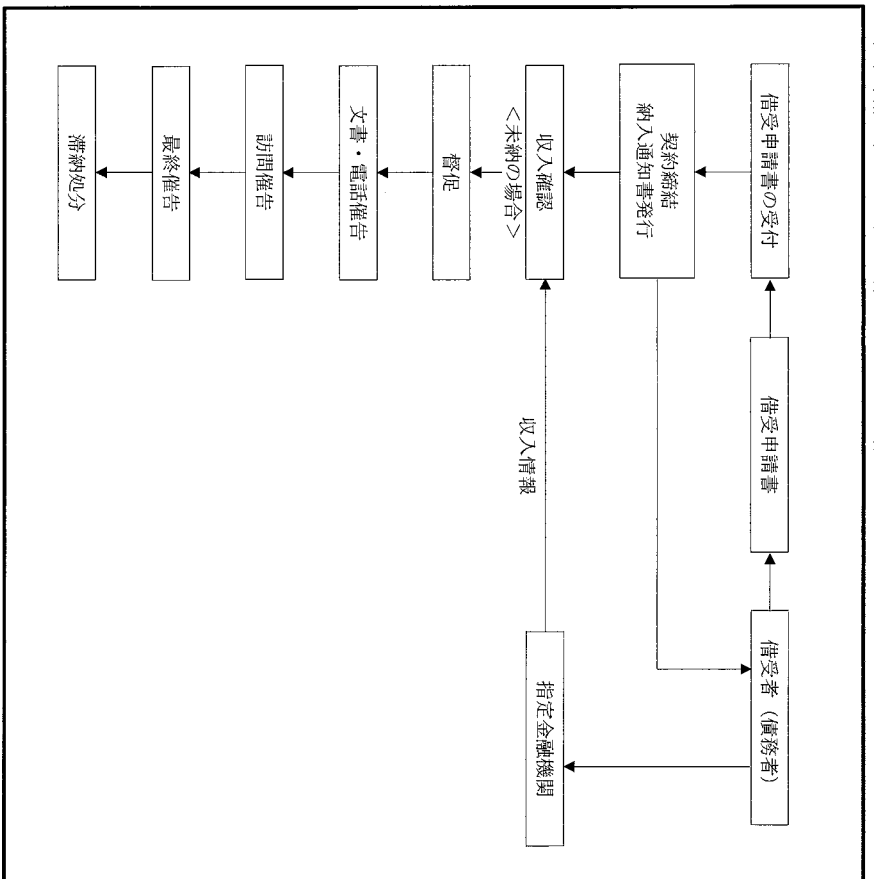
地所賃貸料は、局が所管する都用地の賃貸借契約に伴い発生する賃貸料である。四半期に一度測定を行い、納期限内に支払がなかった案件について滞納整理を行っている。

(2) 過去5年間の測定及び収入の状況

(単位:件、千円、%)

区分年度	測定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B) (A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	件数	金額	件数	金額	
21	3,933	2,136,403	3,866	2,131,778	0	0	67	4,625	99.8
22	3,890	2,104,591	3,828	2,099,206	0	0	62	5,384	99.7
現年	3,841	2,365,718	3,774	2,359,446	0	0	67	6,271	99.7
24年度	3,778	2,588,743	3,713	2,583,798	0	0	65	4,945	99.8
25	3,679	2,607,456	3,613	2,603,945	0	0	66	3,510	99.9
21	388	22,819	71	5,990	0	0	317	16,828	26.3
22	384	21,454	81	3,995	0	0	303	17,459	18.6
過年度	365	22,843	40	4,627	0	0	325	18,216	20.3
24年度	392	24,487	58	6,952	0	0	334	17,535	28.4
25	399	22,481	59	5,012	0	0	340	17,469	22.3
21	4,321	2,159,223	3,937	2,137,769	0	0	384	21,454	99.0
22	4,274	2,126,045	3,909	2,103,201	0	0	365	22,843	98.9
計	4,206	2,388,561	3,814	2,364,073	0	0	392	24,487	99.0
24	4,170	2,613,231	3,771	2,590,750	0	0	399	22,481	99.1
25	4,078	2,629,937	3,672	2,608,958	0	0	406	20,979	99.2

(3) 債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ



2 青英資金貸付金 (生活文化局)

(1) 概要

青英資金貸付金は、都内に住所を有していることなど一定の要件を満たした者に対し、修学上必要な学資金の一部を貸し付けることにより、教育を受ける機会の拡充に寄与すること等を目的として貸し付けたものである。

新規採用者に対する都の事業としての貸付けは、平成16年度で終了し、平成20年度をもって全ての貸付けを終了した。現在は、貸付金の返還に係る事務を行っている。

(2) 過去5年間の測定及び収入の状況

(単位：件、千円、%)

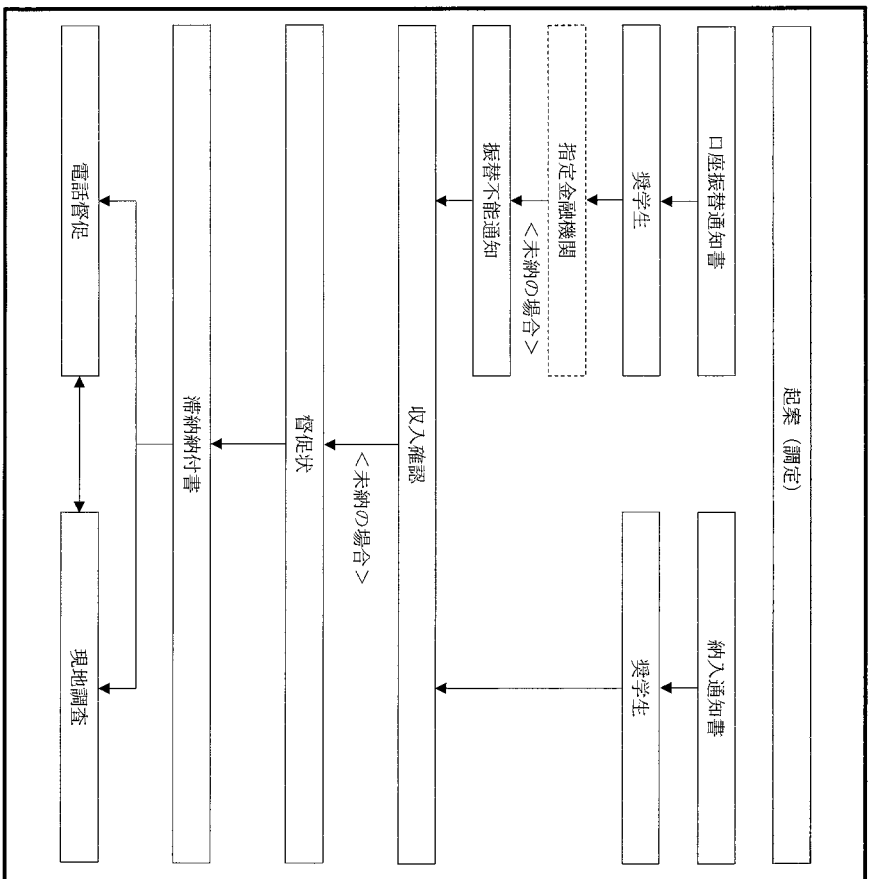
区分年度	測定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B)/(A)
	件数 (注1)	金額(A)	件数 (注2)	金額(B) (注3)	件数	金額	件数 (注1)	金額	
21	21,717	822,045	22,995	791,019	0	0	-	31,026	96.2
22	19,060	750,057	19,944	718,748	0	0	-	31,309	95.8
23	17,384	694,011	22,626	686,395	0	0	-	7,616	98.9
24	15,277	625,971	20,622	546,614	0	0	1,830	79,357	87.3
25	13,610	569,861	18,898	495,417	0	0	1,771	74,444	86.9
21	-	681,908	0	0	0	0	-	681,908	0
22	-	712,934	0	0	0	0	-	712,934	0
23	-	744,243	0	0	0	0	-	744,243	0
24	-	751,859	-	65,536	2	108	-	686,215	8.7
25	-	765,572	-	64,010	11	2,782	-	698,780	8.4
21	21,717	1,503,953	22,995	791,019	0	0	-	712,934	52.6
22	19,060	1,462,991	19,944	718,748	0	0	-	744,243	49.1
23	17,384	1,438,254	22,626	686,395	0	0	-	751,859	47.7
24	15,277	1,377,830	20,622	612,150	2	108	-	765,572	44.4
25	13,610	1,335,433	18,898	559,427	11	2,782	-	773,224	41.9

(注1) 測定件数を統計資料として生活文化局が把握していない年度があることから、過年度の測定件数及びこれに基づき計算される収入未済件数は、「-」と表記した。

(注2) 返還金収入には、履行延期の特約(地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第171条の6第1項)に基づき分割して収入されたもの及び奨学生が過年度分を含め履行期限を繰り上げて返還した収入が含まれることから、収入件数は、現年度に一括して表記した。

(注3) 生活文化局は、平成24年度から現年度収入金額と過年度収入金額とを区分して集計していることから、平成21年度から平成23年度までの収入金額は、「0」と表記した。

(3) 債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ



3 住宅資金貸付金 (都市整備局)

(1) 概要

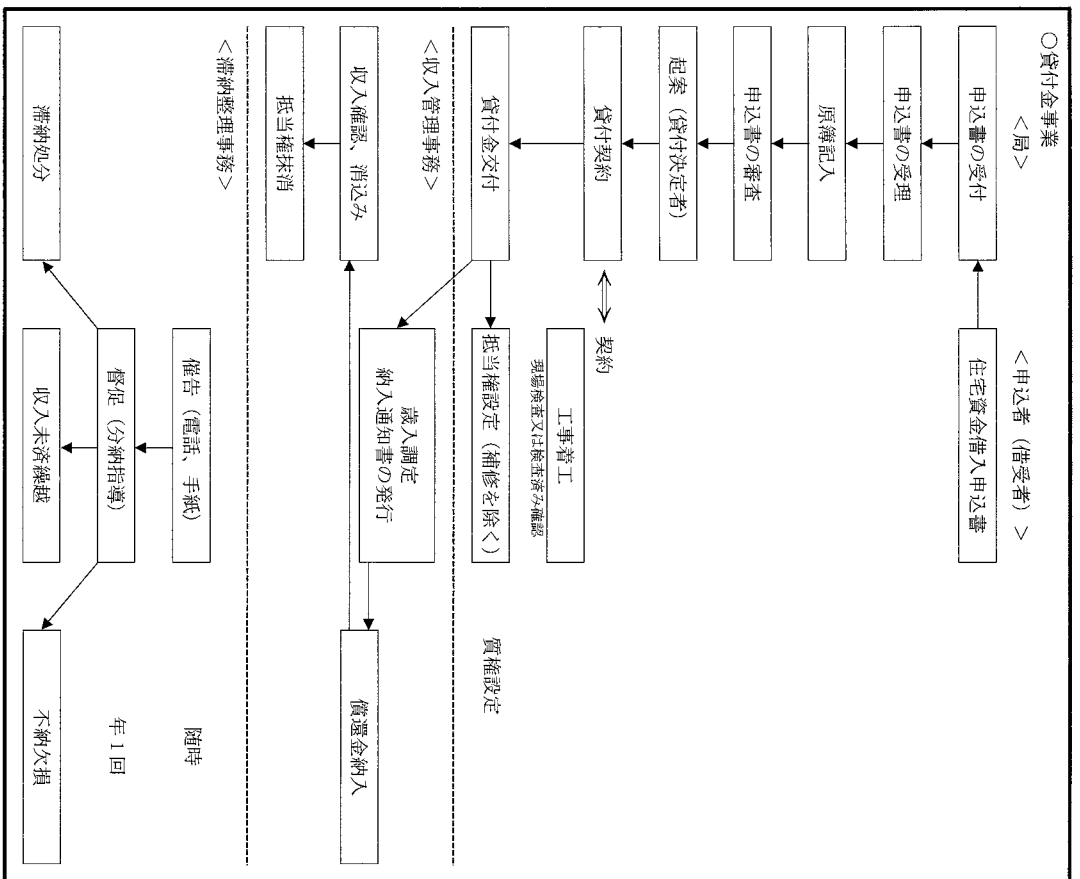
住宅資金貸付金は、地域改善対策特定事業に係る国の財政上の特別措置に関する法律 (昭和62年法律第22号) の精神にのっとり、歴史的社会的理由により生活環境等の安定向上が阻害されている地域等に居住し、かつ、自己の資金だけでは住宅の建設若しくは購入又は補修が困難な者に対する貸付金である。
貸付金の交付は、昭和46年度から平成12年度にかけて行われ、現在は、償還金の収納等を行っている。

(2) 過去5年間の調定及び収入の状況

(単位：件、千円、%)

区分年度	調定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B)/(A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	件数	金額	件数	金額	
21	135	46,858	102	31,143	0	0	33	15,715	66.5
22	121	62,650	90	48,441	0	0	31	14,208	77.3
現年	103	45,170	76	31,369	0	0	27	13,800	69.4
24年度	83	44,624	54	30,549	0	0	29	14,075	68.5
25	64	43,842	34	29,297	0	0	30	14,545	66.8
21	610	218,373	68	19,628	0	0	542	198,744	9.0
22	575	214,459	52	21,404	6	10,252	517	182,802	10.0
過年度	548	197,011	30	11,396	25	2,191	493	183,423	5.8
24	520	197,223	34	12,283	19	1,267	467	183,672	6.2
25	496	197,747	33	11,106	0	0	463	186,641	5.6
21	745	265,231	170	50,772	0	0	575	214,459	19.1
22	696	277,109	142	69,845	6	10,252	548	197,011	25.2
計	651	242,181	106	42,765	25	2,191	520	197,223	17.7
24	603	241,848	88	42,833	19	1,267	496	197,747	17.7
25	560	241,590	67	40,403	0	0	493	201,186	16.7

(3) 債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ



4 保留床譲渡代金の延納制度 (長期分納) にかかわる契約違約金 (都市整備局)

(1) 概要

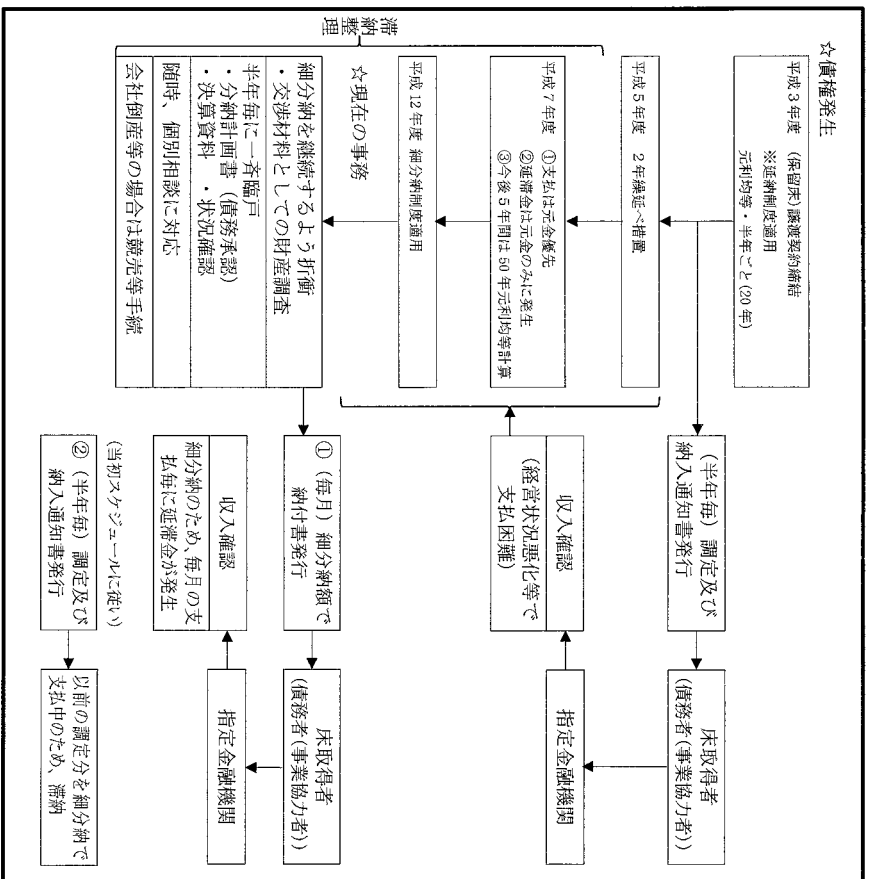
保留床譲渡代金の延納制度 (長期分納) にかかわる契約違約金は、亀戸・大島・小松川地区市街地再開発事業に伴い、保留床購入者が割賦による購入代金を納期までに支払わない場合に、その滞納日数に応じて支払う延滞金である。
なお、現在、延滞金は元金のみが発生している。

(2) 過去5年間の測定及び収入の状況

(単位：件、千円、%)

区分年度	測定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B) (A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	件数	金額	件数	金額	
21	136	25,948	1	2	0	0	135	25,945	0.0
22	127	10,856	6	160	0	0	121	10,696	1.5
現年23	128	10,626	12	78	0	0	116	10,547	0.7
24	124	12,159	9	58	0	0	115	12,100	0.5
25	199	14,965	18	234	0	0	181	14,731	1.6
21	606	43,050	0	0	0	0	606	43,050	0
22	741	68,996	0	0	0	0	741	68,996	0
過年度23	862	79,692	6	285	0	0	856	79,407	0.4
24	972	89,954	0	0	0	0	972	89,954	0
25	1,087	102,055	0	0	0	0	1,087	102,055	0
21	742	68,998	1	2	0	0	741	68,996	0.0
22	868	79,852	6	160	0	0	862	79,692	0.2
計23	990	90,318	18	363	0	0	972	89,954	0.4
24	1,096	102,114	9	58	0	0	1,087	102,055	0.1
25	1,286	117,021	18	234	0	0	1,268	116,786	0.2

(3) 債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ



6 地所賃貸料（都市整備局）

（1）概要

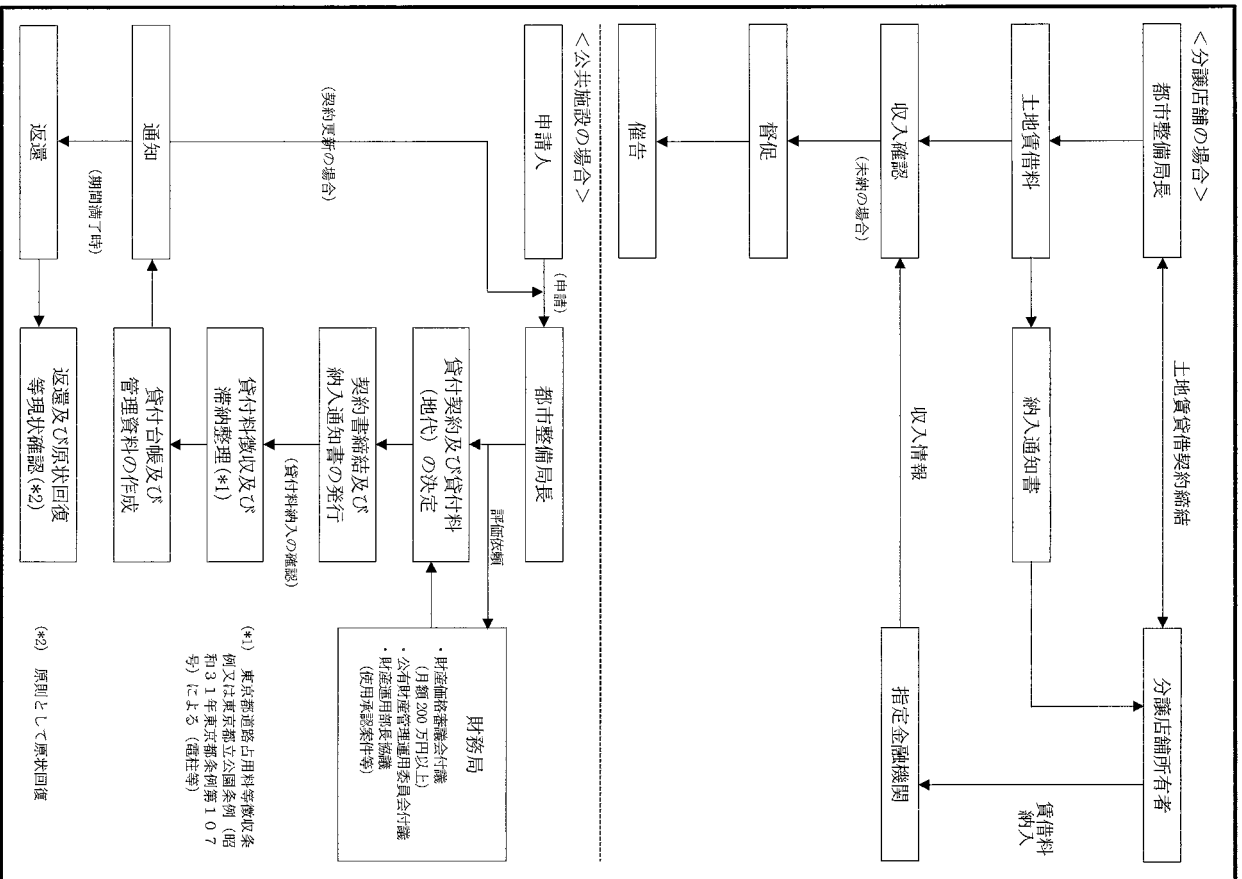
都営住宅に併存する分譲店舗等の土地に係る賃貸料であり、その収納等を行っている。

（2）過去5年間の調定及び収入の状況

（単位：件、千円、%）

区分年度	調定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B) (A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	件数	金額	件数	金額	
21	1,030	1,727,667	1,000	1,726,106	0	0	30	1,560	99.9
22	1,030	1,735,167	1,000	1,733,405	0	0	30	1,761	99.9
現年23	942	1,727,639	910	1,725,883	0	0	32	1,815	99.9
24	921	1,735,540	891	1,733,806	0	0	30	1,734	99.9
25	878	1,690,972	857	1,689,961	0	0	21	1,010	99.9
21	147	7,182	18	808	0	0	129	6,374	11.3
22	176	7,935	54	1,838	0	0	122	6,096	23.2
過年度23	152	7,858	9	565	0	0	143	7,292	7.2
24	175	9,107	21	1,676	0	0	154	7,430	18.4
25	184	9,165	51	2,804	0	0	133	6,360	30.6
21	1,177	1,734,849	1,018	1,726,914	0	0	159	7,935	99.5
22	1,206	1,743,102	1,054	1,735,244	0	0	152	7,858	99.5
計23	1,094	1,735,557	919	1,726,449	0	0	175	9,107	99.5
24	1,096	1,744,648	912	1,735,482	0	0	184	9,165	99.5
25	1,062	1,700,137	908	1,692,766	0	0	154	7,371	99.6

（3）債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ



7 東京都母子福祉資金貸付金 (福祉保健局)

(1) 概要

母子福祉資金貸付金は、配偶者のない女子で現に児童を扶養しているもの又はその扶養している児童を対象とし、その経済的自立の助成と生活意欲の助長を図るとともに、扶養している児童の福祉を増進することを目的とした貸付金である。
貸付後一定期間の後に分割等による償還を開始し、納期限内に支払いがなかった案件について、滞納整理を行っている。

(2) 過去5年間の調定及び収入の状況

(単位：件、千円、%)

区分年度	調定		収入		不納欠損		収入未済		収入率 (B)/(A)
	件数	金額(A)	件数	金額(B)	件数	金額	件数	金額	
21	429,346	2,701,048	246,101	1,743,407	0	0	183,245	957,641	64.5
22	428,540	2,817,166	249,598	1,849,329	18	48	178,924	967,789	65.6
現年23	436,632	2,980,216	256,645	1,981,724	12	39	179,975	998,451	66.5
24	467,851	3,027,531	265,581	2,035,578	0	0	202,270	991,953	67.2
25	443,224	3,196,666	278,897	2,205,289	64	341	164,283	991,035	69.0
21	1,365,171	6,116,322	100,749	508,764	1,531	9,869	1,262,891	5,597,688	8.3
22	1,440,126	6,528,449	112,070	566,390	930	5,800	1,327,126	5,956,259	8.7
過年度23	1,506,571	6,925,077	122,473	630,619	671	4,805	1,383,427	6,289,653	9.1
24	1,559,529	7,270,315	125,266	661,518	2,161	9,400	1,432,102	6,599,396	9.1
25	1,538,790	7,573,409	123,520	683,032	1,021	6,847	1,474,249	6,883,529	9.0
21	1,794,517	8,817,371	346,850	2,252,171	1,531	9,869	1,446,136	6,555,330	25.5
22	1,868,666	9,345,616	361,668	2,415,719	948	5,848	1,506,050	6,924,048	25.8
計	1,943,203	9,905,293	379,118	2,612,343	683	4,845	1,563,402	7,288,105	26.4
24	2,027,380	10,297,847	390,847	2,697,097	2,161	9,400	1,634,372	7,591,349	26.2
25	2,042,014	10,770,076	402,417	2,888,322	1,085	7,189	1,638,512	7,874,565	26.8

(3) 債権の発生から収入・滞納整理に至る事務の流れ

