

# 未収債権回収対策について

北部保健福祉事務所 母子・障害班  
主任主査 柳館恵美

## 1 はじめに

北部保健福祉事務所では、未収金の納入促進を図るため、平成18年11月に「大崎保健福祉事務所徴収金等納入事務適正化要領」を施行し、未収債権の解消と新たな未収金を発生させないための対策を積極的に進めている。

その一環として、生活保護班と母子・障害班の2つの班を横断して未収金の解消に向けて対応する「未収債権回収チーム」を編成し活動を行っている。

## 2 未収債権の発生状況

北部保健福祉事務所が抱える未収金額は、平成21年1月現在で約1,339万円に上っている。その内訳は、生活保護班が担当する生活扶助費返納金及び返還金が全体の約69%を占め、次に母子・障害班が担当する母子・寡婦福祉資金貸付金が約28%、児童福祉施設入所負担金、未熟児養育医療費負担金がそれぞれ約2%となっている。

前年度(平成19年度)と比較すると、金額では約136万円、率では9.2%の減少となっているが、実際には、年度内に新たな未収金が発生してくることから、未収債権額の解消に結びつかない結果となっているのが現状である。

(単位：万円)

事業名	H18年度	H19年度			H20年度 (H21.1月現在)	
		納入額	発生額	未済額	納入額	未済額
障害	47	41	0	6	6	0
知的障害者福祉施設入所負担金						
心身障害児者施設入所負担金						
特別障害者手当過誤返納金						
児童	27	3	0	24	2	22
母子生活支援施設入所負担金						
助産施設入所負担金						
養育	32	10	3	25	3	22
母寡	405	76	116	445	73	371
生保	954	54	74	974	53	922
生活保護扶助費過誤返納金						
生活保護扶助費返還金						
未収債権額 合計	1,464	184	193	1,474	136	1,339
対前年度比				100.6%		90.7%

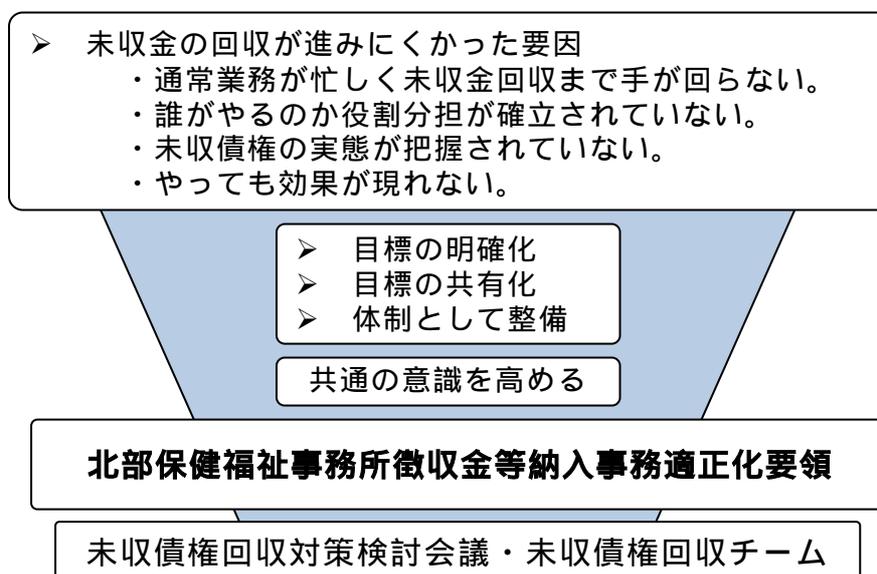
1万円未満を四捨五入しているため合計欄は一致しない。

## 3 具体的な取り組み

### (1) 北部保健福祉事務所徴収金等納入事務適正化要領の策定

未収金の回収に当たって、従来は、生活保護班及び母子・障害班の担当者

が業務の傍ら折を見て電話での督促や家庭訪問を行っていたため、通常業務が多忙であると未収金回収まで手が回らないなどの理由から、回収が進みにくい状況であった。



そこで、債権管理の基準となる「北部保健福祉事務所徴収金等納入事務適正化要領」を策定し、滞納者への納入指導等の具体的な事務処理を定めたほか、定期的に「未収債権回収対策検討会議」を開催し、所内にどれだけの未収金があるのかを常に把握するとともに、いつまでに、誰が、どれだけやるのかを明確化することで、回収率のアップを目指した。

また、「未収債権回収チーム」を編成することで、統一マニュアルの作成や回収ノウハウを共有することが可能となり、困難ケースについても、担当者が一人で悩むのではなく、チーム全体で対応策を考えることにより、個人の負担軽減が図られた。

未収債権回収チームの構成				
所長	副所長			
チーフ	地域保健福祉部次長（総括担当）			
サブチーフ	生活保護班長	チーム員	（3名）	
サブチーフ	母子・障害班長	}	チーム員（1名）	
			相談員	（3名）
			特命担当者	（1名）

さらに、今年度（平成20年度）から「北部保健福祉事務所未収債権縮減対策取組方針」を策定し、滞納者への指導方法等をより明確化させた。

未納者への指導体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世帯単位に総合的かつ個別的に実施</li> <li>・段階的かつ戦略的なシステム対応として実施</li> <li>・関係者との連携を図りながら実施</li> </ul>
母子・寡婦福祉資金貸付金にかかる指導	貸付から償還までの一連となる対応策と捉え、貸付審査会の適正化向上、継続時・償還開始時の指導徹底及び事後フォローを実施
検討会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例会議 - 四半期ごとに開催</li> <li>・個別ケース会議 - 全ケース開催</li> </ul>
年度目標の設定	
県総務部主催の「宮城県収入未済額縮減推進会議」と連携を図り実施	

## (2) 計画的な訪問システムの構築

未収債権回収の実施方法は、「北部保健福祉事務所徴収金等納入事務適正化要領」により定めており、具体的には、督促状の送付、電話による督促、家庭訪問等により段階的に行うこととなるが、特に家庭訪問については、「計画的な訪問システムの構築」により、その方法を明確化した。

➤ 計画的な訪問システムの構築に示した内容

- ・ 翌3か月間の月別訪問計画表を作成し、サブチーフ、チーフ、副所長の決裁を受ける。
- ・ 担当者は、訪問実施後、復命書とともにサブチーフの確認、決裁を受ける。
- ・ 担当者は、毎月、月別訪問状況整理確認票を作成し訪問実績を整理する。
- ・ サブチーフは、業務ごとに指導管理表を作成する。
- ・ 四半期ごとに訪問実績を集計し、検討会議に活用する。

3か月ごとの  
計画サイクル

## 4 課題と今後の対応

### (1) 困難ケースとの交渉

困難ケースの対応には苦慮しているところである。定例会議や個別ケース会議を開催し、未収債権回収チーム全員で方策を検討することにより個人の負担軽減を図っているほか、単に督促するだけでなく、相談員と同行して家庭訪問や面接を行い、生活全般の相談やアドバイスを行うことで滞納者の生活を改善し、未収金の回収につなげようとしている。

また、市町民税や国保税、水道料金などの債務を抱えている者については、世帯の情報を共有しながら、市町の徴収対策担当者と連携して対応している。

(平成20年12月末現在)

	年度当初 滞納者数	完済	返済中	困難ケースの要因						
				生活困窮	長期入院	不在	拒否	本人死亡	その他	
児童	5	0	2	3	1		1	1		
養育	5	1	1	3	2		1			
母寡	18	2	11	5	3		1	1		
生保	26	4	7	15	3	3	2	3	2	2
計	54	7	21	26	9	3	5	5	2	2

## (2) 制度上の問題

分納の手続きを行っても1回当たりの金額が高くて払えないというケースや「納入金額は月々1万円だが、今月は5千円しか払えない」という場合、払う気持ちはあるのに現実には納入できない。納入金額をもっと柔軟に対応できれば、少しでも未収金の削減につながると思われる。

また、未熟児養育医療費負担金については、市町村で実施している乳幼児医療費助成制度と連携させることで、負担金の納入と助成制度の手続きを省略でき、該当世帯の負担軽減を図れることから、早期の制度改正をお願いしたい。

未収債権の回収を行っていて、一番の問題となっているのが現金の取り扱いについてである。滞納者が銀行に行けない場合や、事務所に直接お金を持ってきた場合等、やむを得ず担当者がお金を預かって銀行に振り込みしているのが実情であり、現金取扱員の指定について検討が必要である。

問題点については、今後、宮城県収入未済額縮減推進会議に提言を行うなど、全庁的な対応を検討していただくよう働きかけていくこととしたい。

## (3) 未収債権発生の未然防止

事後的な回収努力には限界がある。未収金対策を考えるうえで、いかにして未収金を発生させないかが今後の課題である。

## 5 まとめ

未収債権回収のためさまざまな家庭を訪問し、さまざまな気持ちが染み込んだお金をいただいてくるとき、数字には現れてこない、実際のお金の重みと言うものを改めて感じさせられている。

未収債権回収チームの活動にもかかわらず、債権回収は思うように進まないというのが現状であるが、もう一步踏む込んだ努力を重ねるとともに、今後どのような効果的な対策が取れるのかさらに検討を続けていきたいと考えている。