

5月 ひとり1改革運動 5月

「既存事務の徹底した見直しで業務を効率化し、
県民目線の改善で行政サービスを向上させよう！」改革賞

債権管理マニュアルの改定

【経営管理部財務局管財課財産管理班】



県の債権には様々なものがあり、債権管理に携わる職員は多くいる一方で、具体的な管理事務に詳しい職員が少ないという課題がありました。

そこで、債権管理マニュアルを改定し、「内容の大幅な充実」と「新たな様式の整備」をするとともに、マニュアル全体の「レイアウトを工夫」することで、担当する職員にとって分かりやすいマニュアルを作成しました。

これにより、適切な債権管理が図られるとともに、年間約350時間の業務時間の短縮が見込まれます。

取組にあたって留意した点、苦勞した点は？

県の債権には、公債権、私債権があり、さらに公債権は強制徴収できるものとできないものに分類され、それぞれ法律上の取り扱いが異なるという複雑なものです。マニュアルの改定に当たっては、ユーザーである職員にとって使いやすいマニュアルになるよう留意しました。

工夫した点は？

- ・債権管理の経験がない職員でも即戦力として対応できるよう、催告時の対応方法など内容を充実させました。（改定前：約50ページ ⇒ 改定後：約150ページ）
- ・「債権の種類」と「債権管理の段階」をページ上部にアイコン表示することで、各債権で段階的に取るべき措置がビジュアル的に分かるようにしました。

今後の取組は？

マニュアルを作ることがゴールではないので、各所属で適切な債権管理が行われるよう、研修会の開催などを通じてマニュアルの周知や支援を続けていきます。

【常葉大学経営学部 酒井 大策 講師 から一言】

マニュアル作成は時間がかかり、作成担当者の負担は大きいです。しかしながら、一度作成すれば、効果は大きくかつ長い期間に及びます。また、マニュアル作成業務の中から、新たな改善点や課題を発見することもできます。一部でなく多くの職員が活用できるという点も高く評価することができます。