

平成30年度債権管理ヒアリング所管課取組状況

資料3

①平成29年度決算において収入未済額が100万円以上ある債権のうち、平成28年度決算と比較して収入未済額が増加した債権

課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H28 収入未済額 (A)	H29 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
戸籍管理課	墓地管理料	時効期間を経過した案件については、時効の援用や債権放棄を検討すること。他都市の取組事例について情報収集しておくこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・文書催告発送後に電話催告を行った。また納付約束不履行の利用者に対して、再度電話催告を行った。 ・現年分の未納者に対して夜間電話催告を行った。 ・住民票の公用請求により居所不明者の調査を行った。(43件) ・時効管理を行っていく上で通知発送履歴の把握が必要なため、関係書類を整理した。 ・前払制を採用している他都市の状況について：札幌市では新規使用許可の際に墓地使用料・清掃手数料(概ね20年分)を一括徴収しているため、未納が発生していない。 ・他都市の状況調査：指定都市20市の中で、静岡県同様墓地管理料を私債権としている市は6市(堺市、横浜市、新潟市、京都市、岡山市)。時効は京都市の10年を除く他5市は5年としている。時効後の管理料の不納欠損もしくは債権放棄を行っている市は新潟市の1市のみだった。どの指定都市においても、長期滞納者の解消が課題となっているとのことだった。 	3,578,430	3,922,630	344,200	9.62%
福祉総務課	生活保護返還金・徴収金・戻入金	折衝記録等が時系列で確認できるよう債権管理台帳の修正を検討すること。強制執行、執行停止等の取扱いについて他都市の状況を確認すること。課税台帳照合については、業務スケジュールで早期対応することを一律管理し、返還金等の増大を抑制すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・各区生活支援課のCWIは紙媒体のケース記録に折衝状況を記録しているため、債権管理台帳にそれを盛り込むのは難しいが、経理担当者より納付状況等について、毎月CWIに対してアナウンスを行っている。 ・他指定都市の状況について、別紙「【指定都市】法第78条債権の取扱」のとおり。 ・調定額の管理については各区経理担当者が適時行っている。 ・課税台帳照合調査の早期対応については、生活保護の実施要領にも定められており、閲覧可能な6月より各区生活支援課のCWIが作業を開始している。また、その進捗状況については係長が進行管理を行っており、早期実施を指導している。 ・各区生活支援課では毎年6月に資産申告書及び収入申告書の徴収を行っており、その際に収入申告義務についても、パンフレットを用いて周知している。また、新規に保護が開始になったものに対しても、同様に収入申告義務について周知を行っている。 ・収納情報については、月に一度経理担当からCWIに対し周知している。 	305,788,775	315,605,029	9,816,254	3.21%
障害者支援推進課 (H30障害者福祉課)	心身障害者扶養共済掛金	時効管理及び督促状・催告書送付を徹底し、併せて債務者の状況を確認すること。時効の援用について、所属の方針を決定すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・未納者に対して督促状を送付するよう債権管理のスケジュールを見直した。 ・時効の援用の考え方については、私法上の債権であるため民法167条第1項で定められる時効期間は10年、平成22年4月1日以降に発生した債権については保険法第95条第2項によって時効期間は1年となり、既に時効を迎えた債権については時効の援用を取ったうえで不納欠損を行う。 ・2か月未納の債務者に対して、電話催告の際に2か月未納の場合は脱退となることを周知し、その後納付が確認された。 ・過年度分滞納者については、過去の関係書類から時効の起算点を確認し、時効を迎えているものについては不納欠損を行うことも含めて整理をしている。 ・平成29年度に発生した債権については電話催告を行い、全額納付(165,600円)された。 ・過年度分債権について、1名全額納付が確認された。 	1,017,780	1,127,460	109,680	10.78%
高齢者福祉課	老人福祉費負担金	督促状の送達先を確認すること。債権放棄の基準を検討すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の現状を確認し、支払い能力がある滞納者については納付を促し、確実に納付がなされた。支払い能力がない滞納者について、徴収停止の措置が可能な1名については、徴収停止の措置をとった。 納入額：2件 894,967円 徴収停止：1件 ・他指定都市の当該債権に係る取扱いについて情報収集をしたが、参考になるマニュアル等はなかった。今後は各区高齢介護課との打ち合わせの中で、当該債権の取扱いについて情報共有を図っていく。 ・時効が到来した債権については、確実に不納欠損処理がされていることを確認した。 	9,784,322	9,916,523	132,201	1.35%
保険年金管理課	国保第三者行為による損害賠償請求(一般被保険者)	長期に渡る分納は債務者の経済状況等により、計画の見直しを検討すること。強制執行手続きを見据えて対応すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・分割払いとなっている債権について、債権回収の委託先である静岡県国民健康保険団体連合会と緊密な連携のもと、債権回収に努めた。 ・今後は、徴収委託先の国保連任せにせず、市としても連携し債権圧縮に努める(5月に国保連との訪問督促を予定)。また、請求書及び督促状等が宛先不明となった場合は、住基検索及び加害者弁護士等への聞き取りを行い、加害者に通知が到達するよう努める。 ・分納についても、完納までに長期を要する案件があり懸案事項となっている。債務者の経済状況によっては分納計画を見直す等、状況確認の上可能な範囲で検討していきたい。 	4,898,971	11,263,473	6,364,502	129.92%
	国保給付不当利得返還金(一般被保険者)	他都市の状況(収入率)を確認し、有効な対応策があれば参考にすること。集中的な債権圧縮を図るため、組織を挙げて(協力を得て)対応すること。	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度は、保険者間調整を活用し、1,000万円余の収入を得ることができた。 平成31年度は、引き続き保険者間調整を活用するとともに、被保険者からの徴収についても実施していく。 	25,499,144	32,521,059	7,021,915	27.54%
中央卸売市場	施設使用料	高額案件については、組織を挙げて対応すること。早期対応による債権額の抑制を図り、併せて時効管理を徹底すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・A社の案件は組織全体で情報を共有し、対応している。 ・A社以外の関連事業者に対しては、納付状況に留意しつつ早期対応を心掛けている。 ・B社は催告の結果、完納。 ・債権管理台帳については、基本台帳、収納状況一覧(消込一覧)、折衝記録の一元化を図る方向で見直しを行っている。 ・長期保持している債権の時効について確認を行った。 	72,135,092	83,419,774	11,284,682	15.64%
	電気・水道料金等納付金			53,253,678	53,484,776	231,098	0.43%
農地整備課	農業集落排水施設使用料	債務者の居住状況や生活状況を確認し、住民票の公用請求も活用すること。居住がないことを確認した場合の対応について、所属の方針を決定すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問催告により本人と面談ができたときには口座振替への切替を勧めた。 ・毎月、振替不能通知により、「預金者の都合による振替停止」及び「取引なし」の利用者に対しては、納付書と共に口座振替依頼書を送付した。 ・訪問催告時には納付困難な事情を聴取した。 	1,618,130	1,729,230	111,100	6.87%
市街地整備課	大谷土地区画整理事業清算徴収金	時効管理を徹底し、消滅時効に細心の注意を払うこと。通知文の標題を「お知らせ」から「催告書」に変更すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・通知文の表題を「お知らせ」から「催告書」に変更して通知をした。 ・催告書及び電話・訪問催告を継続的に行った結果、滞納者1名から滞納分(14件 879,712円 延滞金191,000円)及び現年度分(2件 247,046円)、来年度以降分割の繰上げ納付(969,154円)がされた。また、延滞金未納付者1名から延滞金の納付(6,900円)があり、当該債権のすべての徴収が完了した。 	1,256,398	1,462,912	206,514	16.44%
土木管理課	道路占用料	債権管理台帳への記録を徹底し、滞納が長期・高額化する前に対応すること。過去の高収入率からの低下の原因を分析すること(過去のノウハウの確認)。	<ul style="list-style-type: none"> 道路占用システムに必要な項目は入力し債権管理台帳の役割を果たしているが、すべてを随時管理できているわけではないため、債権管理に必要な項目はエクセルで出力し管理していく。定期的に督促・催告を行い滞納状況をエクセルで適宜把握し、長期・高額化しないよう納付の指導を行っていく。 過去には、「占用料納付書、督促状発送チェック表」を活用していたが、事務引継で重要性が理解されず平成28年度から使用されなくなったため平成31年度から再度活用している。 	5,033,401	5,070,478	37,077	0.74%
	法定外公共物占用料			1,356,625	1,523,096	166,471	12.27%

課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H28 収入未済額 (A)	H29 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
下水道総務課	下水道事業受益者負担金	下水道に接続済みの者、滞納額の多い者に注力することで効率的に整理を進めること。 一方、滞納期間の浅い者は、長期化前の対応が効果的であるため、滞納整理強化期間等で組織内の協力を得て対応すること。	・督促状・催告書の送付後も滞納状態の受益者に対して電話催告を実施 実績 8月(85/162件 回収率52.5%) 11月(74/162件 回収率45.7%) 2月(52/328件 回収率15.5%) ・2月の滞納整理強化期間では、下水道部の主査級以上の職員により滞納者に対して電話催告を実施。 ・下水道に接続済みの受益者負担金滞納者に対して臨戸折衝・納付指導を実施。 ・H30年度に新規賦課をし滞納状態の案件について、滞納者全体に行う一斉催告とは別に催告書を送付。 実績 20/57件 回収率35.1%	45,849,840	48,783,530	2,933,690	6.40%
幼保支援課	延長保育使用料	③主要8債権「保育料」と同じ		963,800	1,039,179	75,379	7.82%
子ども家庭課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金違約金	債務者は日中、仕事等で不在の場合が多いと思われるため、電話催告については夜間の実施も検討すること。 連帯保証人・借受人に対しては早期に催告を行い、催告までの基準を検討すること。	・現年度分滞納者に対しては、滞納整理強化期間中に各区子育て支援課から電話催告を実施した。 ・電話催告は夜間等、滞納者の在宅時を狙って実施し、対象者全員から納付約束を得ることができた。 ・現年度発生滞納者のうち、納付約束を得ることができなかったものに対して、連帯保証人への催告を実施することとした。 ・時効期間経過した滞納者から連絡があった場合に時効援用の案内をすることとしている。	41,806,344	55,804,306	13,997,962	33.48%
	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子		・サービサー(債権回収業者)への委託を開始したH29年度から回収率は向上しており、引き続き実施することで未収金の縮減を目指していく。	412,703,500	427,971,890	15,268,390	3.70%
	児童扶養手当過払金	支払督促・執行停止について検討すること。 定期的な催告を行うとともに、少額分納案件については、見直しを検討すること。	・執行停止、支払督促について引き続き検討していく。 ・時効管理に対して、督促状の送付及び定期的な電話催告を実施した。 ・少額分納者の取り扱いについて、引き続き検討していく。	29,206,040	30,428,570	1,222,530	4.19%
	児童手当過払金	債権管理台帳を整備し、時効管理を徹底すること。 居所不明者の調査を行うとともに、時効となったものは不納欠損処理を行うこと。	・債権管理台帳の作成をし、時効管理を徹底するよう改善した。 ・時効管理を徹底した結果、消滅時効期間が経過し、消滅した債権について不納欠損処理を行った。(55件 4,007,000円) ・居所不明者の調査については、実施方法を引き続き検討していく。	5,687,000	6,645,000	958,000	16.85%
児童相談所	児童福祉施設入所者等負担金	債務者ごとき系列で折衝内容や納付状況等がわかるよう債権管理台帳を整えること。 徴収体制が厳しいため、債権管理強化期間など組織の協力を得て実施すること。	適切な債権管理に向け、組織で検討し、指導事項について優先順位付けを行った。 1 債権管理台帳を整備し、保有する債権を把握する。 2 徴収事務に必要な人員を確保し、徴収体制を整える。 その体制下にて、強化期間中については組織的な対応する。 3 折衝内容等の記録を残す。 4 年1回以上の催告を実施する。 5 措置が終了している滞納者には、強めの催告をする ケースワーカーは、児童の保護者と良好な関係を築くことが求められるため、保護者との関係を維持する上で、当債権の徴収に関与することは有効ではないと考えている。 当債権の性質上、ケースワークに従事しない職員が債権管理を行うことが適切であり、その人員確保が必要であると考えている。	14,725,517	15,110,424	384,907	2.61%

②平成29年度決算で初めて収入未済が生じた債権(ヒアリング時において、財務会計システム上で収入未済がなくなっている債権を除く。)

課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H28 収入未済額 (A)	H29 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
介護保険課	介護給付費返還金	相続人を確認し、未収金の回収に努めること	法定相続人のうち1名の所在地を住民票の公用請求により特定し、県外在住であることが判明した。当該法定相続人に対し相続人代表者を指定するよう求めたが、未だ届出がなく、折衝に苦慮している。 このため、今後は以下の対応を行う。 ・当該法定相続人に対し、引き続き相続人代表者指定届の提出を求める。 ・他の法定相続人の現況調査を行う。 ・相続人が特定した場合は、早期に返還金請求を行う。 ・相続人が特定しない場合は、法定相続人に対し催告を行う。		2,799,216	2,799,216	
健康づくり推進課 (H30保険年金管理課)	後期高齢者健康診査費用返納金	債務者に事実を丁寧に説明し、未収金の回収に努めること。	H30.3.30 請求書送付 H30.5.14 督促状送付 H30.7.2 債務者の息子に連絡 ・支払いについて納得していない。(2回目の受診状況について確認中) H30.9.11 債務者の息子に連絡 ・支払いについて納得していない。(2回目の受診状況について確認中) 債務者の息子に対して、事実を丁寧に説明しているが、納得が得られず、回収に至っていない。今後も定期的に連絡し、回収に努める。		10,734	10,734	
子ども未来課	新川簡易児童館外柵破損事故に係る損害賠償金	現地調査を行い、生活状況を確認し、所属の対応方針を決定すること。	・平成31年3月26日(火)、相手方の生活状況確認のため自宅を訪問したところ、転居していることが判明した。 ・居所確認のため、住民票の公用請求を行ったところ、平成30年12月に市外転出(神奈川県横浜市)していたことが判明。 ・今後、繰越調定を行い平成31年度用の納付書を新住所へ送付予定。 ・今後も引き続き、電話等で催告を行っていく。		162,000	162,000	
児童相談所	児童福祉施設入所者等負担金に係る延滞金	①収入未済額100万円以上「児童福祉施設入所者等負担金」と同じ			144,900	144,900	

③主要8債権

課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H28 収入未済額 (A)	H29 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
滞納対策課	市 税	<ul style="list-style-type: none"> 個人住民税の税源移譲の影響による収納率低下は、一時的なものと思われるが、引き続き経過を確認し、改善しない場合は、現年分の徴収に一層注力すること。 納税課及び清水市税事務所から滞納対策課への移管事案について、スムーズな対応を行うことで収納率向上に努めること。 税システムの更改状況を注視しつつ、現行MCシステムでのコンビニ対応納付書の発行について検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人住民税の税源移譲の影響による収納率低下については、当初の想定どおり、年度末に近づくにつれその影響は平準化され、結果、平成30年度決算見込みの収納率は現滞合計で98.70%となり、目標を達成する見込み。 納税課及び清水市税事務所から滞納対策課への移管事案については、平成30年度も10月に一部事案について受入を実施した。当該移管事案の早期着手が重要であるとの認識に立ち、移管後の早期着手、早期処分に注力した結果、平成29年度と比較し、収入額、処分件数ともに、増加させることができた。平成31年2月末時点では、累計収入額はプラス989万円余の8,097万円余となり、処分件数では、プラス39件の138件となっている。令和元年度についても、同様の取組を継続し、収納率の向上に努めていく。 コンビニ収納に対応した納付書の拡大による納付機会の拡充については、平成30年度に策定した税務部中期実行計画(令和元年度～令和4年度)において、令和4年度の運用開始に向けた導入の検討を進めていくことを定めたので、これに沿って、検討を進めていく。 	2,201,298,972	1,750,200,609	▲ 451,098,363	▲20.49%
福祉債権 収納対策課	国民健康保険料 (税)	<ul style="list-style-type: none"> 新組織となり、スケジュール管理や班体制など新たな取組を検証しつつ、より良いものに充実されたい。また、組織改正により徴収体制が一元化された成果として、一層の収入率の向上、収入未済額の圧縮を図ること。 督促状、催告書へのコンビニ納付用印刷対応は、手数料負担の課題等があるものの、市民生活においてコンビニ納付がスタンダードになっていることを踏まえ、導入を進めること。 	<ul style="list-style-type: none"> 指揮命令系統が一括化され、効率的な滞納整理事務の執行体制が整ったことにより、職員の滞納整理事務のノウハウの共有化とスキルのレベルアップが図ることができた。また、事務処理能力の継承を図ることができつつあり、合計目標収納率80.18%に対し、推計収納率80.44%と順調に推移している。本年度の取組が成果を挙げているので、それをより深く、洗練させていくことで更なる収納率の向上に努めていく。 督促状、催告書のコンビニ納付のため、平成31年度中を目標に、バーコード印刷のためのプログラム変更、委託契約変更等の準備を進めている。 	3,799,403,378	3,151,019,811	▲ 648,383,567	▲17.07%
介護保険課	介護保険料	<ul style="list-style-type: none"> 各区高齢介護課および介護保険課の他の係と連携し、滞納整理強化期間を有効に活用すること。 財産調査を行った結果、差押できる財産があると見込まれた場合は差押えを実施すること。 H30年6月導入のコンビニ収納について効果の検証を実施すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納整理強化期間において、各区高齢介護課と介護保険課の他係に協力いただき、集中的に電話催告を実施した。 ※架電実績:合計 752件(内訳:介護保険課 475件、3区高齢介護課 合計 277件) 長期滞納案件を対象に預金調査を385件実施した。しかし、調査の結果、差押できるだけの預金がない案件や、調査後、納付約束を取り付けた案件などもあり、年度末時点において差押は実施していない。引き続き、折衝等を通じ差押可否の判断を行っていく。 コンビニ収納については、導入1年目であるため、利用促進に向け、案内用ポスターを作成するなど広報を積極的に行った。これにより、普通徴収全体に占めるコンビニ収納の割合は、平成31年3月末時点で19.39%となり、当初の見込み(10%)を大幅に上回る結果となった。平成31年度は更なる利用促進に向け、引き続きあらゆる機会を通じて周知を図っていく。 	294,841,340	267,375,804	▲ 27,465,536	▲9.32%
清水病院事務局 医事課	診療収入等	<ul style="list-style-type: none"> H29に支払督促の予告通知を実施して効果があつたため、今年度も引き続き実施するとともに、誠意の無い者には、支払督促を実施すること。 連帯保証人がいる場合は、保証人への催告を早めに行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度に引き続き、平成30年度は、11件、支払督促の予告通知を実施した。そのうち、分納誓約を6件取り付けた。(分納誓約6件のうち、2件入金あり) 連帯保証人がいる場合は、保証人への催告を早めに行うよう努めている。 	125,163,876	124,275,707	▲ 888,169	▲0.71%
幼保支援課	保育料 (保育所保育料 こども園使用料)	<ul style="list-style-type: none"> 滞納整理計画通りに進捗管理を行うこと。 子どもが卒園してしまうと徴収が困難化するので、卒園予定者について特に注力すること。 園長を交えた三者面談を有効に活用するなど園と連携し徴収に努めること。 幼保支援課、各区子育て支援課、福祉債権収納対策課の間で効率的に役割分担し、債権管理に努めること。 	<ul style="list-style-type: none"> 卒園予定者に対しては、2月から3月に電話催告、園での三者面談を行った。実績:電話催告50件、三者面談3園(丸子こども園、広野こども園、駒越こども園)7名 園での園長を交えた三者面談について、平成30年度は6園(高部中央こども園、興津南こども園、丸子こども園、安倍口中央こども園、広野こども園、駒越こども園)21人に対して行った。 各課の役割分担については、現年分を各区子育て支援課、過年分を幼保支援課、一定の滞納額等の基準を満たすものを福祉債権収納対策課に移管を行っている。 	145,390,195	134,167,464	▲ 11,222,731	▲7.72%
住宅政策課	市営住宅使用料	<ul style="list-style-type: none"> 滞納繰越分が低調であるため、他指定都市を参考にすること(債権放棄等について)。 連帯保証人への対応(催告等)基準について検討をすること。 連帯保証人(死亡・資格要件の欠落等)の確認を定期的実施する方法等を検討すること。 現年分の取組は非常に効果がでているので引き続き注力すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 退去滞納者の債権放棄について、条例に基づき処理した。(9件、3,984,183円) 納期経過後、督促状発送前に、名義人及び連帯保証人への納付交渉を行った。 連帯保証人に接触する際、最新の住基情報・戸籍情報を確認した上で行った。 昨年同様、現年度分の納期内納付を徹底指導した。 	274,453,147	190,552,822	▲ 83,900,325	▲30.57%
営業課	水道料金	<ul style="list-style-type: none"> 転居者及び過年度1期のみ滞納者への催告について、特に注力すること。 ページ口座振替受付サービスの対象金融機関について、現在の4行(静岡、清水、静岡信用、静岡信用)からの拡大等を検討し、現年度分収納率の向上に努めること。 システム更改を行う場合には、併せてクレジット払いの導入検討をすること。 	<ul style="list-style-type: none"> 市外転居者催告(304件)、過年度1期催告(811件)及び前年度1期催告(年2回、計3,975件)を実施した。また給水停止対象に至る者を未然に防ぐために、電話による催告(351件)を実施した。 ※()内件数は発送(世帯)数、市外転居者催告はH30年度新規実施 ページ口座振替受付サービスにおける現在の受付状況および現在の4行以外の対象者の状況及び費用対効果を検証した。(JAについて検討したが、効果が見込めないことから拡大を見送った。) 消費税増税にともなう水道料金システムへの反映について、適用時期等改修内容について検討した。 	351,383,307	333,857,572	▲ 17,525,735	▲4.99%
	下水道使用料	<ul style="list-style-type: none"> 転居者及び過年度1期のみ滞納者への催告について、特に注力すること。 ページ口座振替受付サービスの対象金融機関について、現在の4行(静岡、清水、静岡信用、静岡信用)からの拡大等を検討し、現年度分収納率の向上に努めること。 システム更改を行う場合には、併せてクレジット払いの導入検討をすること。 	<ul style="list-style-type: none"> 市外転居者催告(304件)、過年度1期催告(811件)及び前年度1期催告(年2回、計3,975件)を実施した。また給水停止対象に至る者を未然に防ぐために、電話による催告(351件)を実施した。 ※()内件数は発送(世帯)数、市外転居者催告はH30年度新規実施 ページ口座振替受付サービスにおける現在の受付状況および現在の4行以外の対象者の状況及び費用対効果を検証した。(JAについて検討したが、効果が見込めないことから拡大を見送った。) 消費税増税にともなう水道料金システムへの反映について、適用時期等改修内容について検討した。 	273,081,829	258,952,690	▲ 14,129,139	▲5.17%

※保育料は保育所保育料とこども園使用料の合算額で評価する。