

平成28年度ヒアリング実施結果

1 実施内容

(1) 目的

未収債権の状況や、収入未済額の縮減に係る具体的な方策などを確認する。

(2) 対象 (計19課 22債権)

- ① 平成27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26年度決算と比較して収入未済額が増加した債権 (9課14債権)
- ② 平成27年度決算で初めて収入未済が生じた債権 (6課7債権：平成28年7月31日までに収入済みのものは除く。)
- ③ 主要債権 (7課8債権)

(3) 期間

平成28年8月23日から平成28年9月2日まで

2 実施結果

- ① 収入未済額が増加した所管課にあつてはその原因及び解決策 (通年に亘る解決策も含む) を踏まえた滞納整理強化策の設定等の課題の抽出を行った。
- ② 収入未済が初めて発生した所管課にあつては、当該債権の概要や発生した原因、経緯等を踏まえ、今後の回収見込を聴取し、対応策の検討を指示した。
- ③ 主要債権所管課にあつては平成28年度取組方針を踏まえた事務の実施など、収入未済額の縮減に向けた取り組みが着実に行われているか等、進捗状況の確認と、更なる収入率の向上を推進するため、課題の抽出を行った。

3 主要債権に対するヒアリングの結果、抽出された課題

次項以降のとおり。

※ 区分の説明

区分	説明
A	地方税 (市税)
B	強制徴収公債権 (地方税の滞納処分の例により処分することができる公債権)
C	非強制徴収公債権 (滞納処分の例によることができない公債権)
D	私債権 (私法上の原因に基づいて発生する金銭債権)

ヒアリング対象理由

- ①平成27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26年度決算と比較して収入未済額が増加した債権
 ②平成27年度決算で初めて収入未済が生じた債権(平成28年7月31日現在において、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。)
 ③その他特にヒアリングが必要と認める債権(主要8債権) 合計 19課29債権

①平成27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26年度決算と比較して収入未済額が増加した債権

(単位:千円)

課名	債権名	区分	ヒアリングの結果抽出された課題	H26収入未済額 A	H27収入未済額 B	対前年度 増加額 C
福祉総務課	生活保護返還金・徴収金・戻入金	B/C	生活保護費徴収金(26年7月からの78条)に対する自力執行権を生かした財産調査、差押え、処分停止の検討をすること。	285,248	295,596	10,348
高齢者福祉課	老人福祉費負担金	C	成年後見人による相続財産管理の状況を監視すること。	4,958	6,724	1,766
障害者福祉課	心身障害者扶養共済掛金	D	時効管理を徹底し、時効到来後は債権放棄の手続きを行うこと。	1,113	1,254	141
保険年金管理課	国保給付不当利得返還金(一般被保険者)	C	保険者間調整のシステムのより一層の活用を検討すること。	13,909	20,376	6,467
子ども家庭課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金	D	<ul style="list-style-type: none"> ・連帯保証人に対する催告を早期に着手すること。 ・サービサー(債権回収会社)への委託を検討をすること。 	341,602	376,393	34,791
	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金利息	D		1,831	1,851	20
	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金違約金	D		34,352	40,383	6,031
	児童扶養手当過払金	C	悪質な滞納者に対する支払督促の検討をすること。	26,332	27,306	974
中央卸売市場	施設使用料	C	<ul style="list-style-type: none"> ・当該事業者(滞納者)については業績が回復していることから、しばらくは分納監視をすること。 ・関連業者については、未納による許可の取り消しの可否について調査、検討をすること。 	65,727	72,144	6,417
	電気・水道料等納付金	D		51,557	56,401	4,844
農地整備課	農業集落排水施設使用料	C	悪質な滞納者には、呼出し折衝の検討をすること。	1,429	1,516	87
土木管理課	道路占用料	B	滞納が解消されなければ許可の取り消し、次期許可(H29.3.1)の不更新を検討し、相手に伝えること。	2,981	3,808	827
	法定外公共物占用料	C	許可取消の可否について、政策法務課と調整すること。	268	1,066	798
下水道総務課	下水道事業受益者負担金	B	<ul style="list-style-type: none"> ・一括納付による割引制度の周知をすること。 ・広報、説明会で制度に対する住民の理解を得るよう努力をすること。 	39,284	43,149	3,865

②平成27年度決算で初めて収入未済が生じた債権(平成28年7月31日現在において、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。)

(単位:千円)

課名	債権名	区分	ヒアリングの結果抽出された課題	H26収入未済額 A	H27収入未済額 B	対前年度 増加額 C
幼保支援課	待機児童園使用料	C	支払督促の実施について検討すること。	—	361	361
	一時預かり使用料	C	即日徴収の徹底をすること。	—	31	31
障害者福祉課	重度心身障害者医療費助成金返還金	D	分納監視をすること。	—	68	68
高齢者福祉課	配食型サービス事業違約金	D	破産手続きの推移を見て適切に対応すること。	—	68	68
水道施設課	契約解除に伴う違約金 (平成27年度水道施設委託第1号)	D	破産手続きの推移を見て適切に対応すること。	—	107	107
廃棄物処理課	清掃工場余剰電力売払料金 (損害金等を含む)	D	破産手続きの推移を見て適切に対応すること。	—	408,913	408,913
教育施設課	業務委託契約解除に伴う違約金(雑入)	D	破産手続きの推移を見て適切に対応すること。	—	169	169

③主要8債権

(単位:千円)

課名	債権名	区分	ヒアリングの結果抽出された課題	H26収入未済額 A	H27収入未済額 B	対前年度 増加額 C
滞納対策課	市税	A	管外事案(市外在住の滞納事案)の機能分担について円滑に進めていくこと。	3,607,189	2,796,026	△ 811,163
保険年金管理課	国民健康保険料(税)	B	処分停止についてのマニュアルを作成すること。	5,009,102	4,371,071	△ 638,031
介護保険課	介護保険料	B	コンビニ収納の導入の検討をすること。	306,288	311,491	5,203
幼保支援課	保育所保育料、こども園使用料	B・C	こども園使用料(非強制徴収公債権)に対する支払督促の実施について検討すること。	143,290	141,930	△ 1,360
住宅政策課	市営住宅使用料	D	コンビニ収納の導入の検討をすること。	378,778	338,850	△ 39,928
清水病院 事務局医事課	診療収入等	D	支払督促の実施を検討すること。	146,321	138,264	△ 8,057
営業課	水道料金	D	クレジット収納の導入を検討すること。	364,045	368,677	4,632
	下水道使用料	B	差押えなどの強制徴収を強化すること。	305,992	289,453	△ 16,539

収入率向上の方策について

この表は、平成28年度第2回債権管理委員会(10月20日開催) 配付資料に、平成29年度以降に新たな方策の導入を検討中、または導入予定を☆印で表し、追記したものです。

債 権 名		属 性								方 策 の 実 施 状 況												
		平成27年度				従 事 職 員 数				現年(納付機会拡大) → 滞納繰越(滞納処分)												
区	分	調 定 額 (百万円)	収 入 未 済 額 (百万円)	収 入 率 (%)	政 令 指 順位 (H26市)	正 規 職 員 ・ 専 任	正 規 職 員 ・ 兼 任	そ の 他 (非常勤・臨時職員等)	合 計	口 座 振 替	コ ン ビ ニ 収 納	モ バ イ ル レ ジ	ク レ ジ ッ ト 収 納	ペ イ ジ ャ ー 収 納	振 替 受 付 サ ー ビ ス	納 付 お 知 ら せ セ ン タ ー	サ ー ビ サ ー 収 納 委 託	支 払 督 促	給 与 照 会	給 与 差 押	不 動 産 公 売	捜 索
市 税	A	130,413	2,796	97.39	11(12)	43	0	25	68	○	○				○				○	○	○	○
国民健康保険料	B	23,243	4,371	75.57	13(12)	21.75	4	22	47.75	○	○	○		○	○				○	○		
介護保険料	B	13,324	311	96.88	5(5)	1	5	4	10	○	☆				○				○			
保育料	B	1,538	127	91.32	14(11)	0	9	2	11	○									○	○		
こども園使用料	C	1,059	15	98.62						○												
下水道使用料	B	10,664	289	96.96	17(16)	7	0	0	7	○	○			☆								
水道料金	D	10,189	368	96.34	(4)					○	○						☆				○	
市営住宅使用料	D	1,827	338	80.18	19(19)	2	0	6	8	○	☆					○						
診療収入等 (清 水)	D	1,682	138	91.15	データ無	0	3	3	6				○			○	☆					
計		193,939	8,753	94.40		74.75	21	62	157.75	8	6	1	1	3	3	2	3	4	3	1	1	

※従事者数(その他)には、専任、兼任、非常勤、臨時の区別はない。

※国民健康保険料の正規職員・選任には、再任用短時間勤務職員 1/2(0.5)×2人 3/4(0.75)×1人を含む。

課題	改善の方策	期待される効果
<p>① 市内事案の滞納整理においては、滞納年数に応じた機能分担制を採用しているが、市外事案については、財産の把握が市内に比べて時間を要することなどから、これまでは滞納対策課の市外担当で全ての事案の滞納整理を行っており、初期催告が十分でなかった。</p> <p>② 名古屋市に職員を派遣した平成 23 年度 93.79%（政令指定都市 20 市中 18 位）から平成 27 年度 97.39%（同 11 位）と収入率は 3.6 ㊦大きく向上したが、1 位の名古屋市も同様に 97.82%から 99.27%へ 1.45 ㊦大きく伸ばしてきている。前回の派遣から 5 年を経過した今、本市も更なる収入率の向上をするために先進市の取り組みを研究・導入していく必要がある。</p>	<p>① 市外事案についても滞納年数に応じた機能分担制を採用し、平成 28 年度に現年課税分の滞納事案を、平成 29 年度に滞納繰越 1 年目の滞納事案を、納税課納税係及び清水市税事務所納税係へ移管する。</p> <p>② 収入率の更なる向上のため、指定都市の徴収部門の組織編制、徴収の方策、職員の徴収に対する心構え及び取り組み姿勢などについて習得する為、平成 27 年度の収入率が現年課税分 1 位、滞繰分 2 位、合計 1 位である名古屋市と、徴収職員 1 人あたりの滞納事案数が本市と相違ないにもかかわらず、収入率第 4 位に位置する川崎市に視察に行き参考にしたい。</p>	<p>① 機能分担による滞納整理を行うことで、 （1）初期事案について早期着手することにより、現年課税分の収入率の向上を図ることができる。 （2）現年課税分を完納させることで滞納繰越となる事案が減少し、滞納繰越分の収入未済額の削減を図ることができる。 （3）上記（1）及び（2）の相乗効果より収入率の向上を図ることができる。</p> <p>② より高いレベルでの取り組みを研究・分析することで収入率の向上を図る。具体的には、徴収部会において方策について検討を加え、滞納整理方針に反映していく。</p>

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>滞納処分の執行停止の要件は地方税法第15条の7に定められているが、要件に該当するか否かについての判断基準が未整備のため、判断しかねるケースがある。</p> <p>地方税法第15条の7</p> <p>1 地方団体の長は、滞納者につき次の各号のいずれかに該当する事実があると認めるときは、滞納処分の執行を停止することができる。</p> <p>一 滞納処分をすることができる財産がないとき。</p> <p>二 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おそれがあるとき。</p> <p>三 その所在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。</p>	<p>保険年金管理課及び区役所保険年金課による係長会議において滞納処分の執行停止基準（要件の判断基準）を策定し、平成29年度から運用を開始する予定である。</p>	<p>徴収の見込みがない案件について滞納処分の執行停止を行い、調定額に占める徴収の見込みが無い滞納金を整理することで、収入未済額の縮減及び収入率の向上が図られる。</p> <p>また、徴収の見込みがない案件を整理することで、徴収が見込まれる案件に対する滞納整理事務に専念できることとなり、収入率の向上が期待できる。</p>

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>① 介護保険料の普通徴収の納付方法については、銀行等での窓口納付、口座振替、徴収嘱託員等の臨戸徴収により納付しているが、収入率はここ数年ほぼ横ばいでさらなる収入率向上に向けた新たな取組が必要である。</p> <p>② 滞納者のうち約6割が市・県民税非課税世帯の低所得者であることを踏まえ、さらにきめ細かな納付指導が必要である。</p>	<p>① 保険料の納付機会を増やすため24時間納付可能なコンビニ収納を平成30年6月より実施予定。</p> <p>② 滞納整理強化期間にかかわらず、職員による電話催告及び臨戸折衝を行い、納付困難な者に対しては分納による納付を勧奨する。</p>	<p>① コンビニ収納を実施し納付の機会を増やすことで収入率の向上が期待できると同時に、市民サービスの向上が図られる。</p> <p>② 収入率の向上と不納欠損額の縮減が期待できる。</p>

債権名：保育所保育料（B債権） とも園使用料（C債権） 所管課名：幼保支援課

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>① 現年度分収入率に比べ、過年度分収入率が低下している。</p> <p>② 平成 27 年度からの新制度では、市立とも園に係る利用者負担額は使用料と位置付けられ非強制徴収債権（C債権）になり、強制徴収を行うことができなくなった。</p>	<p>① 現在、園に在籍している滞納者に対して、職員がとも園等に出向き、園長同席のもと、直接面談による納付相談等を実施し、納付を促していく。</p> <p>② 新たに支払督促を実施する。</p>	<p>① 納付相談等を実施することで、納付を促すことができ、収入率の向上につながる。</p> <p>② 滞納を抑制することができ、収入率の向上にもつながる。</p>

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>①コンビニ収納の活用</p> <p>住宅使用料の納入方法については、口座振替、金融機関や、静岡、清水庁舎の各窓口で受け付けているが、コンビニエンスストアでの納付には対応していない。</p> <p>②入居承継手続きの徹底指導</p> <p>名義人の死亡や離婚による退去があった場合、入居承継手続（親が死亡した場合、同居の親族が名義を引き継ぐこと）をしない者があり、家賃の請求や、滞納になった場合の指導が行えないケースがある。</p>	<p>①</p> <p>使用料の納付機会の拡充を行い、市民サービスの向上を図るため、コンビニ収納について住宅管理システム更改の検討を行う。</p> <p>②</p> <p>入居承継の手続きを徹底指導することで、名義人の変更が速やかに行われ、正しい相手に請求を行うことができる。</p>	<p>①</p> <p>利用者は時間や曜日にとらわれることなく納付が可能となり、収入率の向上が期待できると同時に、市民サービスの向上が図れる。</p> <p>②</p> <p>未納者や不正入居者をなくして、適正な名義人に使用料請求をすることにより、収入の確保ができる。</p>

債権名： 診療収入等 所管課名： 医事課

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>滞納繰越分収入率は、目標を満たしているが、その中には、催告書の送付、サービス収納委託や夜間訪問による債権回収作業を実施しても債権回収に応じず未納となっている債権がある。</p>	<p>滞納分の個々の債権は、請求先と連絡が取れなくなっていたり、本人が既に死亡し、請求先の特定が必要なケースが多い。また、対策を講じる対象者の選定が難しい。</p> <p>これらのことを踏まえ、支払督促制度の活用を検討する。</p>	<p>納付行為に応じない未納者をまず自主的に納付相談等、話し合いの席に着かせ、その後の債権回収処理を円滑に進めることが期待できる。</p>

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>① 平成 27 年 3 月から、1 期のみ未納がある使用者に納付を促す「1 期催告」を実施しているが、過去 1 年前までの未納分を催告しているため、平成 26 年 3 月分以前は対象となっておらず、現在、その後の使用料を正しく納付いただいている使用者に対して、1 期のみ残っている古い債権を催告する仕組みがない。</p>	<p>① 平成 26 年 3 月分以前の未納債権が 1 期のみ残っている使用者及び「1 期催告」を実施してもなお納付がない使用者に対し、電話等で催告する仕組みを確立する。</p>	<p>① 1 期のみ残っている未納料金以外は完納しており、納付意識は高いと思われるため、高い確率で納付していただけることが期待され、未収金が減少し、収入率の向上につながるとともに、給水停止予告時のクレームが減り、業務効率が上がる。</p>
<p>② 水道料金については口座振替による支払いを勧めているが、現在その手続きをするためには使用者が直接金融機関に出向くか、局を経由した書類のやりとりが必要であり、時間と手間がかかっている。</p>	<p>② ペイジー口座振替受付サービスの導入</p>	<p>② 口座振替手続が簡単になり、お客さまに対する利便性が向上する。また、口座振替払いのお客さまの割合が増加するため収入率が向上するとともにコンビニ納付手数料の縮減が図れる。</p>
<p>③ 支払督促業務において、滞納者に事前納付相談の通知を送付するも反応がなく、簡易裁判所に支払督促の申立をした場合に相手側から異議を申し立てられ、通常訴訟に移行することになり業務が煩雑になるなど、債権回収がスムーズに進まないケースがある。</p>	<p>③ より実効性のある業務となるようにするため、支払督促を実施する対象者の状況を把握するなどして抽出方法を検討・精査することにより、回収率が向上するよう業務の拡充を図る。</p>	<p>③ 少しでも納付の見込みがある使用者を対象とすることで、より効率的な債権回収が期待でき、未収金が減少して収入率の向上につながる。</p>

現状（課題）	改善の方策	期待される効果
<p>① 平成 27 年 3 月から、1 期のみ未納がある使用者に納付を促す「1 期催告」を実施しているが、過去 1 年前までの未納分を催告しているため、平成 26 年 3 月分以前は対象となっておらず、現在、その後の使用料を正しく納付いただいている使用者に対して、1 期のみ残っている古い債権を催告する仕組みがない。</p>	<p>① 平成 26 年 3 月検針分以前の未納債権が 1 期のみ残っている使用者及び「1 期催告」を実施してもなお納付がない使用者に対し、電話等で催告する仕組みを確立する。</p>	<p>① 1 期のみ残っている未納料金以外は完納しており、納付意識は高いと思われるため、高い確率で納付していただけることが期待され、未収金が減少し、収入率の向上につながる。同時に、給水停止予告時のクレームが減り、業務効率が上がる。</p>
<p>② 下水道使用料については口座振替による支払いを勧めているが、現在その手続きをするためには使用者が直接金融機関に出向くか、局を経由した書類のやりとりが必要であり、時間と手間がかかっている。</p>	<p>② ペイジー口座振替受付サービスの導入。</p>	<p>② 口座振替手続が簡単になり、お客さまの利便性が向上する。また、口座振替払いのお客さまの割合が増加するため収入率が向上するとともにコンビニ納付手数料の縮減が図れる。</p>
<p>③ 未納者に対する滞納整理において、井水を使用しており下水道使用料しか債務がない者は、納付に対する意識が希薄である傾向にあり、また、給水停止ができないため、債権回収に苦慮している。</p>	<p>③ 預金の差押え実施</p>	<p>③ 未収金が減少し、収入率の向上につながる。また、正当に支払っているお客さまに対しても不平等感をなくすることができる。納付意識が欠如している滞納者に対し、滞納の解消が促される。</p>

平成29年度 静岡市債権管理委員会事業計画

- 1 会議の開催 定例 3回（5～6月、9～10月、2～3月）
 臨時 随時

2 事業内容

(1) 債権管理の総括に関すること

審議・報告時期	項目	対象
第1回	平成28年度滞納整理強化期間実施結果の報告	平成 27 年度決算で収入未済額の合計が100万円以上の債権
	平成29年度取組方針の報告	主要債権
第2回	平成28年度収入未済額等の把握	平成28年度決算で収入未済が生じている全ての債権
	平成29年度滞納整理強化期間実施計画の報告	平成28年度決算で収入未済額の合計が100万円以上の債権
第3回	平成29年度ヒアリング実施結果の報告	平成 28 年度決算で収入未済が生じている債権のうち必要と認められるもの
	平成30年度静岡市債権管理委員会事業計画の策定	/
	債権の放棄に関する審議について	非強制徴収債権の内、債権管理条例第7条の要件に該当するもの

上記のほか、主要債権については収入状況の月次報告を求め必要に応じて静岡市債権管理委員会において報告を実施する。また、各債権において実施している債権回収に関する施策の実績、効果の把握についても必要に応じ報告する。

※主要債権：市税、介護保険料、国民健康保険料（税）、保育料（市立こども園の使用料含む）、市営住宅使用料、市立清水病院診療収入、水道料金、下水道使用料

(2) 債権の管理に関する研修の実施

No.	日時	研修内容	講師	対象者
1	4月 中旬	①徴収事務・滞納整理事務の基礎—徴収職員の心構え ②債権管理とは	滞納対策課職員	税務部及び強制徴収公債権の転入者及び新職員
2	4月 下旬	債権管理事務の心得と手法—主に電話催告について	滞納対策課職員	市全体の債権所管課の転入者及び新職員
3	5月 下旬	複数の給与又は年金の調査及び差押え	滞納対策課職員	税務部及び強制徴収公債権の全職員
4	6月 中旬	組織的滞納整理における管理監督者の役割	滞納対策課職員	税務部及び強制徴収公債権の管理監督者
5	6月 下旬	自営業者に対する滞納整理と多様な財産差押	滞納対策課職員	税務部及び強制徴収公債権の全職員
6	7月	エスナビ(e-ラーニング) 債権管理の意識向上と手続に関する基礎研修	—	全職員
7	8月	滞納整理セミナー(基礎コース)～実務経験後の復習～	東京税務協会 外部講師	市全体の債権所管課の転入者及び新職員
8	8月	公売及び搜索について	滞納対策課職員	税務部及び強制徴収公債権の全職員

*ゴシック太字箇所は、新たな取組として実施する事業です。