

令和4年度 第1回静岡市債権管理委員会

令和4年6月1日（水）
10:00～12:00 市長公室

次 第

- 1 【報 告】 令和3年度 主要債権における収入未済額縮減に向けた取組について ……資料1
 〔 1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況
 2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題
 及び所管課の取組状況 〕
- 2 【議題1】 令和4年度 主要債権の管理に関する取組方針について ……資料2
- 3 【議題2】 第4次行財政改革前期実施計画の検討（案）について ……資料3

今後のスケジュール（予定）

- （1）第2回債権管理委員会（令和4年10月予定） 内容：令和3年度収入未済額の状況、令和4年度滞納整理強化期間実施計画等
- （2）第3回債権管理委員会（令和5年1月予定） 内容：令和5年度事業計画、債権放棄に関する審議、第4次行革新実施計画報告等

静岡市債権管理委員会委員名簿

(令和4年4月1日現在)

委員長	副市長	大長 義之
委員	総務局長	渡辺 裕一
同	財政局長	大石 貴生
同	葵区長	前田 誠彦
同	駿河区長	市川 靖剛
同	清水区長	塩原 博
同	保健福祉長寿局長	増田 浩一
同	子ども未来局長	橋本 隆夫
同	上下水道局長	服部 憲文

【参考】 債権管理事務の主なスケジュール(令和4年度版)

取組等	実施対象	実施内容	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
債権管理委員会	全債権	債権全体の総括的な管理			①				②			③		
主要債権の管理に関する取組方針	主要債権	各債権が定めた数値目標を達成するための取組を実施する。			取組方針決定	取組実施								
滞納整理強化期間	収入未済額100万円以上の債権所管課	債権管理に係る事務を期間を設定し組織を挙げて集中的に行い、債権の縮減を図る。			R3実施報告				R4計画報告	強化期間の取組実施				
債権管理ヒアリング 滞納対策課 (債権管理担当) ↓ 債権所管課	①主要債権 ②収入未済額が100万円以上、かつ収入未済額が増加した債権 ③初めて収入未済額が生じた債権	収入未済額の縮減に係る具体的な方策を聴取し、対応策等を指摘・アドバイスする。必要に応じて追加ヒアリングを実施する。			R3改善取組報告	ヒアリング			R4実施報告	追加ヒア	指摘事項の改善実施			
債権放棄の審議	非強制徴収公債権・私債権	静岡県債権管理条例に基づく債権の放棄について審議する。										委員会審議		
債権管理研修	①新人・新任職員 ②中堅職員 ③係長以上の管理監督者	債権管理に関するノウハウや知識の向上及び業務改善の視点を持った職員を育成する。		研修実施					R4実施報告					
第4次行革関係	主要債権	実施計画の策定及び目標収納率等の報告			検討(案)報告							取組目標報告		

令和3年度 主要債権における収入未済額縮減に向けた取組について

各個票の記載事項

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

◆ 市税	・・・	1 ページ
◆ 国民健康保険料（税）	・・・	2 ページ
◆ 介護保険料	・・・	3 ページ
◆ 市立清水病院診療収入等	・・・	4 ページ
◆ 生活保護費返還金、徴収金等	・・・	5 ページ
◆ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	・・・	6 ページ
◆ 水道料金、下水道使用料	・・・	7 ページ

債権名	市税	所属	財政局	総括課	滞納対策課	債権区分	A(市税)
-----	----	----	-----	-----	-------	------	-------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
①1回目 (共通) 令和3年11月1日～11月30日 ②2回目 (共通) 令和4年2月1日～2月28日	<納税課及び清水市税事務所> 税目期別毎に月単位で催告及び財産調査等が計画された滞納整理事務スケジュールに則り、次のとおり実施した。 (1)夜間催告及び調査(電話等)16日間 (2)一斉文書催告 1回目11月分 6,425件 任意文書催告 2回目2月分 3,290件 (3)夜間納税相談窓口開設 4回 (4)休日納税相談窓口開設 2回	<滞納対策課> 高額事案等滞納整理の重点実施項目が計画された滞納整理事務スケジュールに則り、次のとおり実施した。 (1)夜間催告及び調査(電話・訪問)16日間 (2)夜間臨戸調査 8日間(11月) (3)休日臨戸調査 1日間(11月) (4)休日納税相談窓口(電話のみ)開設 1日間(2月) (5)不動産公売 1回 (6)インターネット公売 1回	①1回目 ・対象の収入未済額 709,483千円(829,557千円) ・期間収入額 210,639千円(204,683千円) ・期間収入率 29.7%(24.7%) ・不動産公売 落札2件(落札2件) ・夜間及び休日納税相談による 納付約束額 7,670千円(7,520千円) 現金徴収額 309千円(798千円) ②2回目 ・対象の収入未済額 385,440千円(463,109千円) ・期間収入額 105,886千円(101,730千円) ・期間収入率 27.5%(22.0%) ・不動産公売 落札0件(落札0件) ・夜間及び休日納税相談による 納付約束額 5,922千円(12,487千円) 現金徴収額 530千円(0千円) ※前年度はコロナ対策のため来庁者用窓口を設けず

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> 市税の口振率は全国的に見れば高い方だが年々口振の取扱件数が低下し、逆にコンビニ収納等の利用件数が伸びている。口振は納め忘れの防止と、他の収納方法と比べ比較的収納手数料が安いというメリットがあるが金融機関に出向いて手続きを行う必要がある。口振利用を勧奨するためにも、場所を問わず手続き可能なWEB口振の導入について引き続き検討を進めること。 滞納者の預貯金を差押えるための金融機関への預金取引調査は、従来、書類でやり取りを行っていたが、R3年8月から電子データによる預金電子照会を試行的に実施している。このことは、迅速な照会による差押え機会の増加につながるものであるため、同年10月の本稼働後の運用方法について整理すること。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> WEB口座振替は、令和7年度のシステム標準化への搭載を見据えて、令和3年度に運用開始した自治体から情報収集を行い、費用対効果を勘案しながら引き続き検討を進めている。 預金電子照会は、9月までにマニュアル整備及び契約等を行い10月から本稼働を開始している。10月～3月末までの6か月間で全調査件数26,495件の約21%に当たる5,598件(静岡銀行及び島田掛川信用金庫)が預金電子照会を利用したものだ。なお、今年度加入が決まっている「ゆうちょ銀行」を含めると全体の約30%が預金電子照会となる見込みである。預金電子照会は、従来の郵送での調査では2週間程度要した回答が最短で翌日には回答を得られることで滞納処分いち早く着手できるため、今後預金電子照会の割合を高めていこう関係機関に働きかけを行っていく。

債権名	国民健康保険料（税）	所属	保健福祉長寿局	総括課	福祉債権収納対策課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	------------	----	---------	-----	-----------	------	------------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績	
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>		
令和3年11月1日～ 12月28日	平日昼間通話不能事案に対する電話催告(現年度分・滞納繰越分共通) ・夜間電話催告 15回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月28日) ペイジー口座振替受付サービス等による口座振替加入強化	平日昼間通話不能事案に対する電話催告(現年度分・滞納繰越分共通) ・夜間電話催告 15回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月28日) 冬のボーナスを踏まえた少額分納事案の増額折衝対象事案の呼出折衝	滞納処分 40件(70件) 処分停止 70件(136件) 口座振替加入件数 60件(94件) 分納事案の増額 40件(72件)	令和3年12月末合計収納率が現年度分 59.92% 前年同月比よりも0.42ポイント向上 コロナ禍の影響もあることから、夜間電話催告等の折衝に重きを置くことにより、収納率が向上した。

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・現年度分収納率向上、口座振替納付の割合拡大のため、ペイジー口座振替受付サービスやコンビニ収納、キャッシュレス決済等の納付環境の整備を各区と連携協力して進めるとともに、口座振替に加入させることを分割納付を認める条件とする折衝を継続することで、更なる口座振替納付の割合拡大に努められたい。 ・預金電子照会について、費用対効果があれば導入を検討されたい。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の推進及びペイジーの利用促進を図るため、各区とテレビ会議を開催し、職員の意識向上及び協力依頼を行った。 ・滞納繰越分の分割納付の条件として、現年度分の原則口座振替とする条件に関しては、各職員は徹底して履行している。今後も継続して行うことで口座振替の拡大に努めている。(口座振替率 令和2年度から令和3年度にかけて38.46%から38.88%に0.42ポイント向上) ・預金電子照会は、令和3年度中に試験運用を行った結果、回答までの期間短縮が認められたため令和4年4月より導入している。

債権名	介護保険料	所属	保健福祉長寿局	総括課	介護保険課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	-------	----	---------	-----	-------	------	------------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和3年11月1日～ 令和4年1月31日	<介護保険課> ・全滞納者への一斉文書催告 2回 ・夜間電話催告 3回 <3区高齢介護課> ・電話催告 3回	<介護保険課> ○長期滞納者及び分納不履行者への催告等 ・夜間電話催告 3回 ・財産調査 1回 ○全滞納者への催告 ・一斉文書催告 1回 <介護保険課及び清水区高齢介護課> ○長期滞納者及び分納不履行者への催告等 ・徴収員による催告 15日間	・電話催告による完納・分納約束 220件(217件) ・預金照会(滞納繰越分) 600件(400件) ・預金差押(滞納繰越分) 2件(0件) ・徴収員の催告による完納・分納約束(滞納繰越分) 97件(92件) ・期間中収納率※ 滞納繰越分 5.69%(5.47%) ※期間収納率 期間収納額/1月末時点の調定額

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> 高額滞納者に対しては、財産調査等を通じて実態把握に努め、徹底した納付指導や分納管理、差押について引き続き取り組むこと。 民間委託により運営する「納付お知らせセンター」の電話による納付勧奨について、介護保険料の有効折衝率が市税、国保料と比較して著しく低いため、従来の形式で今後も継続していくか、他の自治体で導入実績のあるAIによる自動通話、SMSによる発信等新たな納付のお知らせの手法を導入するか、研究されたい。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 財産調査については、給与照会12件(12人)と預金照会600件(200人)を実施し、預金の差押えを2件行った。 お知らせセンターについては、納付案内の実施に必要な被保険者の電話番号を把握する機会がなく、問合せ等があった際などに聞き取って登録しているが、架電可能な被保険者が一部に限定されている状況である。納付案内の手法を変更しても連絡先情報は必要となることから、今後も継続していくのか新たな手法を導入するのか引き続き検討し、現契約期間の最終年度となる令和4年度中に結論を出す予定である。

債権名	市立清水病院診療収入等	所属	保健福祉長寿局	総括課	清水病院事務局医事課	債権区分	D(私債権)
-----	-------------	----	---------	-----	------------	------	--------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
①令和3年10月1日～ 令和3年11月30日 ②令和4年2月1日～ 令和4年2月28日	1 電話催告等の実施 (1) 実施時期:期間中毎週実施 (2) 対象:未折衝の債務者及び分納不履行者等 (3) 内容:夜間自宅訪問による催告の実施 電話による催告の実施 (昼夜問わず) 文書による催告の実施 (電話不通者) 滞納整理強化期間における実施内容 1 夜間自宅訪問による催告 7回 2 休日自宅訪問による催告 2回 3 夜間電話による催告 3回	1 電話催告等の実施 (1) 実施時期:期間中毎週実施 (2) 対象:未折衝の債務者及び分納不履行者等 (3) 内容:夜間自宅訪問による催告の実施 電話による催告の実施 (昼夜問わず) 文書による催告の実施 (電話不通者) 滞納整理強化期間における実施内容 1 夜間自宅訪問による催告 7回 2 休日自宅訪問による催告 2回 3 夜間電話による催告 3回 4 支払督促の実施(納付相談、申立て事前通知を含む)	・期間中収納率 現年度分 29.11% (39.90%) 過年度分 11.92% (10.60%) ・期間中収入額 現年度分 1,425千円 (1,859千円) 過年度分 1,563千円 (998千円) ・催告対象者 現年度分 4,895千円 (4,659千円) 過年度分 13,105千円 (9,414千円) ※計画時より、催告対象者が増加した

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・「高額療養費制度における限度額認定証」や「出産時育児一時金直接支払制度同意書」の提出推奨や高額になりそうな債務者に対する滞納整理に早期に着手するなどの取組みにより、令和2年度決算では現年分の収入未済額を大幅に圧縮した。今後もこの取組みを続けていただきたい。 ・裁判所の支払督促の制度の活用により効果を上げている。今後も裁判所の支払督促制度の活用を念頭に置いた積極的な滞納整理を進めていくこと。 ・債務名義取得後の債権について、他債権所管課の事例を参考に、預金調査を進められたい。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、「高額療養費制度における限度額認定証」の提出推奨などの取組みを継続して、収入未済額の圧縮に努める。 ・当課で定めた「支払督促対象者基準」を基に令和3年度調査した結果、1人該当。該当者に対して、簡易裁判所へ支払督促の申立を実施する予定で手続きをすすめていたが、該当者の市外転居が判明したため、手続きを中断した。 ・預金調査については、令和2年度末に支払督促制度を活用し、令和3年度中に債務名義を取得した5件の債権について、住宅政策課の事例を参考にして、令和4年3月、6銀行(信用金庫含む)に対して、照会を実施した。

債権名	生活保護費返還金、徴収金等	所属	保健福祉長寿局	総括課	福祉総務課	債権区分	B(強制徴収公債権) C(非強制徴収公債権)
-----	---------------	----	---------	-----	-------	------	---------------------------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和3年10月～12月	<p><各区生活支援課> 【対象者】 督促状送付してもなお納付なく、納付計画書等の提出がされていない債務者 【取組内容】 文書催告 電話催告 訪問催告 来庁時口頭催告</p> <p>債務承認書の徴取 履行期限延長 生活保護費からの直接充当による徴収(現に保護を受けているものに限る)</p>	<p><各区生活支援課> 【対象者】 直近3か月以上で一度も納付のない債務者 【取組内容】 文書催告 電話催告 訪問催告 来庁時口頭催告</p> <p>債務承認書の徴取 履行期限延長 生活保護費からの直接充当による徴収(現に保護を受けているものに限る)</p>	<p>文書催告 917件(現年122件、滞繰795件) 電話催告 547件(現年56件、滞繰491件) 訪問催告 267件(現年24件、滞繰243件) 来庁時口頭催告 149件(現年25件、滞繰124件) 催告計 1,880件(現年227件、滞繰1,653件)</p> <p>債務承認書の徴取 履行期限延長 231件(現年46件、滞繰185件) うち、生活保護費からの直接充当による徴収(現に保護を受けているものに限る) 74件(現年27件、滞繰47件)</p> <p>①保護費より直接充当する実施割合 目標65.00%に対し71.46%で目標達成 (前年度実績62.86%)</p> <p>②令和3年度に新規発生した63条返還金及び78条徴収金の債権について、保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合 目標80.00%に対し88.2%で目標達成(110件中97件実施済) (前年度データなし)</p>

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護費からの充当目標は、現年に発生したものと過年度に発生しているもの各々で設定すること。 不正受給を発生させないため6月に実施している課税台帳調査は、事業所からの給与支払報告書の提出期限である1月末から着手が可能かどうか検討すること。また、担当者によって決定時期に相違がないよう進捗管理を行い早期に充当・返還を開始すること。 債権の性質上、いったん発生すると回収が困難であるため、発生させない取組について引き続き調査研究していくこと。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 生活保護費からの充当目標について、生活保護債権全体で65.00%としていたが、新たに滞納整理期間の目標として現年分充当目標を80%に設定し、滞納整理に取り組んだ。 給与支払報告書の提出期限後の1月末以降は、市民税課で統合作業期間中であり、繁忙期かつ作業期間のため正式な課税額を提供できないため、照会への対応は難しいとの事であった。課税台帳照合調査については、厚労省通知により6月以降に速やかに実施することとされているため、引き続き6月に速やかに実施する。 また、査察指導員(係長)が進捗状況について定期的に報告を求めると進捗管理を行い、担当者によって遅れがないよう指導している。 未然防止については、大都市生活保護主管課長会議で協議事項として照会し議論したが、他市においても苦慮しており効果的な方策は見つからない。

債権名	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	所属	子ども未来局	総括課	子ども家庭課	債権区分	D(私債権)
-----	--------------------------	----	--------	-----	--------	------	--------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績			
	現年分≪未収債権の早期回収≫		滞納繰越分≪未収債権の縮減≫			
令和3年10月1日～ 令和4年2月28日	<p><各区子育て支援課> 令和3年11月15日～令和4年2月28日 ①主債務者への電話催告 ②連帯保証人への電話催告 (※令和3年9月期以降、初めて滞納となった方を対象に実施)</p> <p>主債務者への電話催告 60件 連帯保証人への電話催告 1件</p>		<p><子ども家庭課及び各区子育て支援課> 令和3年10月1日～令和4年2月28日 ①主債務者への滞納通知の送付 ②主債務者への電話催告 ③連帯保証人への滞納通知の送付 (※令和3年8月期までに発生した未収債権の対象者に実施。委託債権以外の滞納者全件を対象とする。)</p> <p>主債務者への文書催告 1,033件 主債務者への電話催告 442件 連帯保証人への文書催告 168件</p>		【現年分】 納付約束 13件(20件) 収納金額 777,210円(195,339円)	【滞納繰越分】 納付約束 533件(372件) 収納金額 20,346,764円(17,657,648円) 合計収納額 21,123,974円(17,852,987円)

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・収入未済額縮減のための取組みとして、平成29年度から元金・利子について民間サービサーへの業務委託を実施しており、新しい取組みとして、令和3年度からは違約金についても委託を開始する予定。効率的な債権管理の手法として、今後も民間委託件数をさらに増やすことを検討されたい。 ・令和2年度から、口座振替依頼書未提出者に対する通知を開始した。今後も新たな方策の実施に前向きに取り組まれたい。 ・現年分の収納率を向上させることで、滞納繰越の額が増えることも抑制される。現状、連帯保証人に対する催告は滞納整理強化期間中に集中的に行っているが、それを待たず、連帯借受人、連帯保証人への早期の督促、催告を実施されたい。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・民間委託を実施した結果、委託前の平成28年度過年度元利収納率3.5%に比べ、令和3年度3月末時点では過年度元利収納率10.14%となった。民間委託の対象を、令和3年度までは「直近3年間納付が無い案件」としていたが、令和4年度から「直近2年間納付が無い案件」に変更し、範囲を拡大した。令和4年度は元金・利子は319件の委託を行い、違約金については186件の委託を新たに開始する予定。 ・現年分の収納率を向上させるため、新たに滞納が始まった方に電話催告を実施した。 ・各区子育て支援課と連携し、連帯借受人、連帯保証人への電話催告等を行っている。今後の取組として、より早期の督促・催告の実施等について検討を行っていく。

債権名	水道料金、下水道使用料	所属	財政局	総括課	お客様サービス課	債権区分	D(私債権)・B(強制徴収公債権)
-----	-------------	----	-----	-----	----------	------	-------------------

1. 令和3年度 滞納整理強化期間の実施状況

実施期間	取組内容		実績又は効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和3年9月1日～ 令和4年2月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・累計2期以上の滞納者に対する給水停止業務(予告通知・執行・納付相談) ※新型コロナウイルス感染症の拡大により感染者が増加したため、9月(緊急事態宣言発令)、2月(まん延防止措置適用)は給水停止業務を中止した。 ・電話催告の実施 未納者に対し、電話により納付を促す ・現年度1期催告(文書) 12月 R3年4月～R3年7月分1期のみ未納 ・現年度1期催告(文書) 2月 R3年8月～R3年9月分1期のみ未納 	<ul style="list-style-type: none"> ・転居催告(文書) 9月 R2年4月～R2年9月中止精算分 ・支払督促、差押を見据えた文書催告、調査(滞納者の性質別類型化の分類に基づく長期及び下水道使用料のみの滞納者等を対象) ・夜間電話催告の実施 4回 11・12月 (滞納者の性質別類型化の分類に基づく長期及び下水道使用料のみの滞納者等を対象) ・過年度1期催告(文書) 2月 H27年度～R元年度分1期のみ未納 	<ul style="list-style-type: none"> 現年度1期催告 12月 ・期間収入額 16,816,126円 ・期間収入率 96.54% ※催告前の収入未済額 17,418,731円 現年度1期催告 2月 ・期間収入額 4,219,867円 ・期間収入率 69.20% ※催告前の収入未済額 6,093,994円 転居精算催告 ・期間収入額 416,720円(815,790円) ・期間収入率 21.73%(28.56%) ※催告前の収入未済額 1,917,750円(2,855,960円) 長期及び下水のみ滞納者等への催告等 ・期間収入額 16,890,588円(9,889,620円) ・期間収入率 23.70%(13.10%) ・催告書送付 2,398件(700件) ・夜間電話催告 260件 納付約束51件 納付約束額4,222,258円 ※催告前の収入未済額 71,259,164円(75,503,368円) 過年度1期催告 ・期間収入額 3,036,609円(2,717,780円) ・期間収入率 79.68%(66.16%) ※催告前の収入未済額 3,810,841円(4,107,560円)

2. 令和3年度 債権管理ヒアリング実施時の課題及び所管課の取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・現年、滞納繰越とも収納率が向上している。今後も他の主要債権で成果を上げている方策や、令和元年度に取り入れた夜間電話催告等、新しい方策を積極的に研究、採用し、収納率の向上に取り組まれない。 ・債務名義を取得した債権について、財産調査等を実施すること。
課題に対する改善点や取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率を向上させるため、現在の徴収サイクルを根本的に見直し、早期に滞納整理に着手できる体制を構築する予定。具体的には、現在約60日を要している検針から納期限までの期間を40日程度に短縮する新徴収サイクルを令和6年10月から実施し、併せて新徴収システム及びクレジット決済に対応した処理を可能とする新料金システムを構築する方針を策定した。この方針は、令和3年11月の上下水道局経営会議に付議し、承認された。 ・債務名義を取得した水道料金債権について、令和4年度早期に財産調査を実施する。 ・同一債務者に係る水道料金、下水道使用料の両債権について、債務名義取得や財産調査等を並行して行うことで、より効果的効率的に債権回収を進めていく。

債権名	市 税	国民健康保険料(税)	介護保険料	市立清水病院診療収入等
※令和3年度実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.48%(99.50) 滞納繰越分収納率 62.24%(44.02) 合計収納率 98.97%(98.89)	現年度分収納率 93.86%(93.41) 滞納繰越分収納率 21.41%(24.46) 合計収納率 86.14%(85.42)	現年度分収納率 99.38%(99.38) 滞納繰越分収納率 23.30%(24.05) 合計収納率 98.46%(98.33)	現年度分収納率 99.26%(99.28) 滞納繰越分収納率 7.28%(8.67) 合計収納率 93.64%(92.84)
令和4年度数値目標	現年度分収納率 99.52% 滞納繰越分収納率 45.02% 合計収納率 98.97%	現年度分収納率 93.41% 滞納繰越分収納率 24.89% 合計収納率 85.75%	現年度分収納率 99.41% 滞納繰越分収納率 24.28% 合計収納率 98.50%	現年度分収納率 99.28% 滞納繰越分収納率 8.67% 合計収納率 92.84%
取組方針	滞納整理事務スケジュールに基づく滞納整理の推進と納付環境の充実を図る。	年間スケジュール表に基づいて、滞納整理事務の執行状況の進捗管理を行う。	滞納整理を計画的に実施するため、年間スケジュール表に基づき、進捗管理を行う。	未収金の発生防止と未収金発生後の早期対応及び未収金縮減策の強化を図る。
数値目標の達成に向けた取組	<p>(1) 機能分担による滞納整理の実施 限られた職員数で効率的に滞納整理を行うためには滞納整理の段階に応じた役割分担が有効であるから、今後も納税課・清水市税事務所は現年度滞納分及び滞納繰越1年目を、滞納対策課は滞納繰越2年目以降に分担した機能分担制を継続していく。</p> <p>(2) 滞納整理事務スケジュールの実施及び階層別会議による進捗管理 滞納整理をムラなく効率的に行うために各税目の納期限に従った統一的なスケジュールを実施する。また徴収組織全体で情報を共有し、進捗管理を行うために、毎月、班長会議、徴収部会等の階層別会議を開催する。</p> <p>(3) 現年度滞納事案への早期着手 滞納繰越分を更に縮減していくために現年度滞納事案の早期着手、早期完結を推進する。そのため納税課・清水市税事務所の滞納繰越1年目の事案を滞納対策課へ早期移管し、現年度滞納整理に集中できる体制を整える。</p> <p>(4) 納期内納付の促進 納期内納付の収納率を高めるため、令和5年度の固定資産税・都市計画税、軽自動車税種別割の納付にQRコードを活用できるようにシステム改修を進める。QRコードをスマホ決済アプリで読み取って納税する場合は、バーコード決済と違い1件30万円以下という制限がない。また金融機関の窓口で納付する場合でもQRコードが印刷されていれば、収納取扱金融機関以外の全国の金融機関から納付することが可能になる。</p>	<p>(1) 通年で給与照会を実施するが、特に夏季及び冬季のボーナスを対象としたものに注力する</p> <p>(2) 滞納者に新規発生分保険料について、ページー口座振替受付サービスを使って口座振替加入を促し、滞納を抑制する。</p> <p>(3) 財産調査を行った上で、徴収の見込みが無い案件については、積極的に滞納処分の執行停止を行う。</p> <p>(4) 会計年度任用職員を活用することで、職員が滞納整理に専念できる環境を作る。</p> <p>(5) 滞納整理の効率化を常に意識して、事務を見直していく。</p> <p>(6) 機能別分担制について、検討を行う。</p>	<p>(1) 初期滞納者に対し、電話や文書による催告や徴収員による催告を実施するなど、早期対応を図る。</p> <p>(2) 高額滞納者に対して、財産調査等を通じて実態把握をした上で、納付指導を徹底する。</p> <p>(3) 分割納付者に対して、分納履行監視強化に努め、不履行者に早期に催告を実施する。</p> <p>(4) 年金及び賞与支給月を催告強化月間と位置付け、集中的に電話催告を実施する。</p> <p>(5) 居所不明者の調査を行い、実態の把握に努める。</p>	<p>(1) 未収金発生防止及び早期対応 ①「高額療養費制度における限度額認定証」や「出産時育児一時金直接支払制度同意書」の提出推奨 ②「診療費のお知らせ」(催告書)の発送や、連帯保証人・相続人及び法定代理人への早期催告や臨戸催告の実施 ③ 外来時、入院中及び退院時、面談等による分納相談の実施</p> <p>(2) 未収金の縮減に向けた取組みの強化 ① 居所不明者・死亡者の住民票等調査による折衝先の把握 ② 分納管理・分納不履行者への催告の実施 ③ 支払督促の継続実施</p>

債権名	生活保護返還金、徴収金等	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金 元金・利子、違約金	水道料金	下水道使用料
※令和3年度実績推計 ()内は数値目標	保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合 72.42%(65.00%) ※保護受給中のものに対する割合(件数ベース)	【元金・利子】 現年度分収納率 87.84%(85.25) 滞納繰越分収納率 10.14%(9.66) 合計収納率 44.76%(42.20) 【違約金】 現年度分収納率 14.02%(8.45) 滞納繰越分収納率 6.43%(6.01) 合計収納率 7.33%(6.48)	現年度分収納率 98.90%(99.16) 滞納繰越分収納率 43.85%(27.46) 合計収納率 97.96%(97.19)	現年度分収納率 99.09%(99.10) 滞納繰越分収納率 40.80%(37.00) 合計収納率 97.94%(97.91)
令和4年度数値目標	保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合 75.00% ※保護受給中のものに対する割合(件数ベース)	【元金・利子】 現年度分収納率 87.40% 滞納繰越分収納率 10.21% 合計収納率 44.14% 【違約金】 現年度分収納率 13.19% 滞納繰越分収納率 6.73% 合計収納率 7.57%	現年度分収納率 99.21% 滞納繰越分収納率 27.48% 合計収納率 97.37%	現年度分収納率 99.15% 滞納繰越分収納率 37.20% 合計収納率 98.06%
取組方針	催告、折衝、納付指導を適切に実施し、保護費からの直接充当による納付、分割納付誓約による納付を進める。	滞納初期段階における早期の対応及び長期滞納分を縮減する取組により未収金の圧縮を図る。	滞納者の性質別類型化による効率的な業務の実施及び法令に基づく適正な債権管理を行う。	滞納者の性質別類型化による効率的な業務の実施及び法令に基づく適正な債権管理を行う。
数値目標の達成に向けた取組	(1)生活保護受給者に対し、ケースワーカーによる生活把握調査(訪問調査)時に、納付指導も併せて実施する。 また、滞納整理期間(10~12月)を設定し、分納を実施していない被保護者に対し、臨戸、電話、文書等の方法で指導を実施する。 (2)生活保護を廃止した債務者に対し、滞納整理期間(10~12月)を設定し、集中的に居所把握調査、催告書の発送及び納付指導を実施する。 (3)生活保護受給者に対し、収入申告書、資産申告書の提出を求める事により被保護者の資産状況等を把握し、債権の未然防止、早期是正に努める。 (4)生活保護受給者が各区生活支援課に申告した収入額と住民税課税情報を突合する事により未申告収入額を把握する課税台帳照合調査を早期に実施(6月)し、不正受給の早期是正に努める。 (5)生活保護世帯の基準額や世帯収入の変化により、保護費が過支給となってしまった場合には、翌月分の保護費を減額し調整する収入充当を原則とし、納付書を発行し債務者に納付を求める戻入を極力発生させないようにする。	各区子育て支援課と連携し、滞納整理事務年間スケジュール表に基づいて以下のとおり実施する。 (1)現年度分については滞納整理強化期間に文書催告及び電話催告を実施する。 (2)初期滞納者(初めて滞納が発生した方)に対し、早期に電話催告を実施する。 (3)滞納繰越分(元金・利子並びに違約金)については債権回収業者に委託する。 (4)口座振替による償還を勧奨する。 (5)回収の目途がたたない債権の整理及び処分を行う。 (6)免除規定に基づき違約金免除を適切に行う。	(1)現年度分及び軽易な過年度分の徴収業務を民間委託業者が担当し、高額滞納者・悪質滞納者等の徴収業務を職員が担当することによる効率の良い滞納整理の実施 (2)民間委託業者によるノウハウを活用した滞納整理の強化 (3)担当職員別未収金集計、進捗状況管理表による管理 (4)回収不能債権の整理及び処分の促進 (5)口座振替勧奨の推進 (6)クレジット等新たな納付方法の検討・導入 (7)未納2期以上を対象とした給水停止強化の継続実施 (8)支払督促の継続実施	(1)現年度分及び軽易な過年度分の徴収業務を民間委託業者が担当し、高額滞納者・悪質滞納者等の徴収業務を職員が担当することによる効率の良い滞納整理の実施 (2)民間委託業者によるノウハウを活用した滞納整理の強化 (3)担当職員別未収金集計、進捗状況管理表による管理 (4)回収不能債権の整理及び処分の促進 (5)口座振替勧奨の推進 (6)クレジット等新たな納付方法の検討・導入 (7)差押の継続実施

※令和3年度第3回債権管理委員会(令和4年1月)時点での推計値

第4次行財政改革前期実施計画の検討（案）

市 税		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値 （%）	現年分	99.49	98.97	99.48	99.52	99.56	99.57	99.58	99.59
	滞納繰越分	49.48	46.95	62.24	45.02	44.99	45.32	45.57	45.96
	合計	98.94	98.44	98.97	98.97	99.06	99.08	99.10	99.12
前期計画目標値設定の理由		<p>【現状】 近年の収納率は、他の政令指定都市同様に上昇率は鈍化している。 ・平成22～26年度 ⇒3.38ポイント上昇（0.676ポイント/年） ・平成27～令和元年度⇒1.50ポイント上昇（0.300ポイント/年）</p> <p>【目指す達成水準】 政令指定都市収納率において安定的に4位以内を確保する。 令和8年度時点で、市税収納率（合計）99.12%及び市税収納率（現年分）99.59%を設定する。</p> <p>【設定理由】 ・市税収納率（合計）を上位4市の直近の収納率を基に設定する。 （令和元年度 政令指定都市 収納率順位） 1位99.402 名古屋市 2位99.247 川崎市 3位99.155 横浜市 4位98.942 札幌市 5位98.937 静岡市 6位98.935 京都市 7位98.733 福岡市 8位98.580 堺市 ・市税収納率（合計）の向上には、現年分の向上が必須である。そのため令和8年度に最上位市である名古屋市（令和元年度現年分99.63%）に近づく99.59%を設定する。</p>							

国民健康 保険料(税)		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値 （%）	現年分	93.46	94.17	93.86	93.41	94.60	94.68	94.76	94.84
	滞納繰越分	22.89	24.98	21.41	24.89	22.93	23.55	24.22	24.92
	合計	82.93	85.82	86.14	85.75	87.15	87.49	87.91	88.28
前期計画目標値設定の理由		<p>・収納率は、令和元年度から順調に伸びており、令和2年度において政令市指定都市内における順位は、現年度分8位、滞納繰越分10位である。 ・現年度分収納率は、令和8年度において令和2年度における政令指定都市5位相当の94.84%を目標とする。 ・滞納繰越分は、最高収納率である令和2年度の収納率相当に回復するべく、令和8年度に24.92%を目標とする。</p>							

介護保険料		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値 （%）	現年分	99.35	99.43	99.38	99.41	99.43	99.44	99.46	99.48
	滞納繰越分	22.17	23.81	23.30	24.28	23.30	23.47	23.64	23.81
	合計	98.07	98.36	98.46	98.50	98.60	98.63	98.64	98.65
前期計画目標値設定の理由		<p>・現年分は、コンビニ収納やキャッシュレス決済の導入などにより99.43%まで上昇したが、収納率を上昇させるための方策は現時点において可能な限り実施してきており、現在の人員・体制では今後大幅に上昇することは見込めない状況である。そのため、近年で最も高い令和2年度実績値である99.43%（政令市8位）を基準として、政令市における令和2年度現年分上位3位の収納率99.48%を令和8年度の目標に設定した。今後、更に収納率を上昇させるため、先進市の事例等を参考に方策の見直しなどの検討をしていく。</p> <p>・滞納繰越分は、令和2年度に新型コロナウイルス感染症緊急経済対策関連の給付金が支給されたことで滞納分を納付する被保険者がいたことなどにより23.81%まで大幅に上昇した。この収納率は特例的な数値であるが、再び同水準まで上昇させることを目指し、令和3年度の見込値である23.30%を基準として、令和8年度に23.81%に達するよう目標設定した。目標値の達成に向けて、財産調査及び滞納処分の強化や高額滞納者に対する集中的な納付指導を徹底していく。</p>							

市立清水病院 診療収入等		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値 （%）	現年分	99.53	99.80	99.26	99.28	99.30	99.32	99.34	99.36
	滞納繰越分	7.04	8.23	7.28	8.67	8.68	8.69	8.70	8.71
	合計	93.51	93.67	93.64	92.84	94.49	94.75	94.73	94.72
前期計画目標値設定の理由		<p>・清水病院で取組んでいる経営改善により、今後現年分調定額の増を見込んでいる。収納率を上げていかないと収入未済額が増加してしまうため、令和8年度の合計収入未済額が令和3年度の収入未済見込額を下回るよう、令和4年度の目標値に対し、毎年収納率を現年分は0.02%、滞納繰越分は0.01%ずつ上げていく目標とする。</p>							

生活保護費 返還金、徴収金 等		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値 （%）	分納率	計画未搭載				77.00	79.00	81.00	83.00
前期計画目標値設定の理由		<p>・生活保護債権については、債務者のほとんどが生活保護受給者等の無資力者であるという特殊性から、徴収率ではなく、生活保護費からの充当若しくは分納誓約による分納の実施割合とする。</p> <p>・目標値については、分納指導対象となる新規債権が年間400件発生しているが、令和3年度の分納誓約実績が330件であるため、令和8年度までに分納指導対象となる債権数と同数の400件を分納誓約件数とする事を目標とし、令和5年度以降の目標分納率を算出した。</p>							

母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値（%）	現年分					87.16	88.19	89.24	90.29
	滞納繰越分	8.83	12.07	10.14	10.21	9.59	9.66	9.73	9.79
	合計					40.91	41.47	42.18	43.03
前期計画目標値設定の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・債権回収委託を開始した平成29年度から令和3年度は収納率の向上が見られた。 ・今後も継続して収納率を向上させていく事を目標とし、平成29年度から令和3年度の平均伸び率に基づき、目標を設定した。 							

水道料金		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値（%）	現年分	98.98	99.02	98.90	99.21	99.23	99.26	99.29	99.32
	滞納繰越分	31.45	41.90	43.85	27.48	44.65	45.34	46.03	46.72
	合計	97.12	97.88	97.96	97.37	98.34	98.38	98.42	98.46
前期計画目標値設定の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・現年度は、令和2年度実績、令和3年度実績見込（令和4年3月末現在99.17%の見込）が、新型コロナウイルス感染症対策の給付金、助成金等の影響と考えられるが、非常に高い収納率となったため、この2年間を異常値として除き、平成28年度から令和元年度までの平均上昇率を基に算出した。 ・滞納繰越分は、平成30年度、令和元年度に大幅に不良債権の処理を進めたことにより、令和2年度以降の調定額が従前より大幅に圧縮されたため、令和2年度と令和3年度の間の上昇率を基に算出した。 ・国内の景気見通しでは、国際紛争など、景気の下振れリスクがあるため、現年度・滞納繰越分とも目標とする収納率の上昇率が圧縮されるものと想定した。 ・令和6年10月に徴収サイクルの短縮化を予定しているが、このことによる効果は、新たな料金システムの開発の成否など他の条件の影響も受けるため、次期計画の期間中に時点修正する予定。 							

下水道使用料		後期計画（第3次） （R1～R4年度）				前期計画（第4次） （R5～R8年度）			
		R1（実績）	R2（実績）	R3（推計値）	R4（目標値）	R5	R6	R7	R8
目標値（%）	現年分	98.96	99.06	99.09	99.15	99.24	99.27	99.30	99.33
	滞納繰越分	37.20	39.82	40.80	37.20	41.05	41.43	41.81	42.19
	合計	97.57	97.79	97.94	98.06	98.23	98.26	98.30	98.33
前期計画目標値設定の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・（水道料金と同じ）現年度は、令和2年度実績、令和3年度実績見込（令和4年3月末現在99.18%の見込）が、新型コロナウイルス感染症対策の給付金、助成金等の影響と考えられるが、非常に高い収納率となったため、この2年間を異常値として除き、平成28年度から令和元年度までの平均上昇率を基に算出した。 ・滞納繰越分は、平成28年度から令和3年度までの平均上昇率を基に算出した。 ・（水道料金と同じ）国内の景気見通しでは、国際紛争など、景気の下振れリスクがあるため、現年度・滞納繰越分とも目標とする収納率の上昇率が圧縮されるものと想定した。 ・（水道料金と同じ）令和6年10月に徴収サイクルの短縮化を予定しているが、このことによる効果は、新たな料金システムの開発の成否など他の条件の影響も受けるため、次期計画の期間中に時点修正する予定。 							