

## 令和5年度 第1回静岡市債権管理委員会

令和5年6月2日（金）  
14:00～16:00 市長公室

### 次 第

- 1 【報 告】 令和4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4年度 滞納整理強化期間の実施状況  
      2. 令和4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】 令和5年度 主要債権の管理に関する取組方針について ……資料2

#### 今後のスケジュール（予定）

- (1) 第2回債権管理委員会（令和5年10月予定） 内容：令和4年度収入未済額の状況、令和5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6年1月予定） 内容：令和6年度事業計画、債権放棄に関する審議、第4次行革新実施計画審議等

静岡市債権管理委員会委員名簿

(令和5年4月1日現在)

委員長	副市長	大長	義之
委員	総務局長	大村	明弘
同	財政局長	大石	貴生
同	葵区長	服部	憲文
同	駿河区長	良知	伸昭
同	清水区長	塩原	博
同	保健福祉長寿局長	吉永	幸生
同	子ども未来局長	橋本	隆夫
同	上下水道局長	渡辺	裕一

【参考】債権管理事務の主なスケジュール(令和5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設定した期間に組織を挙げて集中的に行い、収入未済の削減を図る。			R4実施報告				R5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。			R4改善取組報告	ヒアリング			R5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						R5実施報告				
第4次行革関係	主要債権	実施計画の取組状況及び実績報告							R4実施報告			取組目標報告		

## 令和4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

### 各個票の記載事項

1. 令和4年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和4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4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4年11月21日～令和4年12月16日  ②2回目 (共通) 令和5年1月19日～令和5年2月16日	<納税課及び清水市税事務所> 税目期別ごと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、実施する。  ・一斉催告 2回 ・夜間納税相談・電話催告 4回 ・休日納税相談・電話催告 2回	<滞納対策課> 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、実施する。  ・夜間催告及び調査(電話・訪問) 16回 ・不動産公売(期間入札) 0回 ・インターネット公売 1回  ※不動産公売(期間入札)及びインターネット公売の回数が計画時より減っているのは、1回目の滞納整理強化期間を遅らせたため。	●滞納整理強化期間中の取組実績 納税課 【目標】夜間休日電話催告60件/1人 【実績】夜間休日電話催告198件/1人  清水市税事務所 【目標】夜間休日電話催告60件/1人 【実績】夜間休日電話催告176件/1人  滞納対策課 【目標】1係 夜間電話催告60件/1人 2係 搜索の実施計画策定 各班1件 公売係 臨戸10件/1人 【実績】1係 夜間電話催告110件/1人 2係 搜索の実施計画策定 各班1件 公売係 臨戸19件/1人  【収納率の比較】 令和5年3月末 96.60%(96.52%) ※前年度比0.08%上昇

## 2. 令和4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	①固定資産税・都市計画税、軽自動車税種別割の納付書へのQRコードの導入については、令和5年度からの開始に向けて着実に準備を進められたい。また、納税者にとっては、収納取扱金融機関以外の金融機関での納付が可能となり利便性が向上することとなるため、適切な周知広報に努められたい。 ②滞納繰越1年目事案の滞納対策課への移管については、毎年行っているためもはや経常業務化している。移管に伴う担当変更等は複数の職員が時間外勤務で行っている状況もあることから、移管に係る事務を見直すなどして職員の負担軽減に努められたい。 ③地方税共同機構が主催するブロック別徴収事務研修については、グループ討議で課題の解決を図る研修を通じてスキルアップにつなげるなど有意義に行っていただきたい。
課題に対する改善点や取組状況	①軽自動車税種別割、固定資産税・都市計画税(土地・家屋)、固定資産税(償却資産)について令和4年度中に準備を行い、令和5年度からの開始に対応している(課税課においては、当初に送付する納税通知書にQRコードとeL番号を印字し、収納課においては、再発行納付書等にeL番号を印字している)。当初納通にチラシを同封したほか、HPや広報しずおかにて周知を行った。 ②滞納繰越1年目事案の滞納対策課への移管事務に伴う担当変更は、作業が煩雑で処理件数も1,000件以上あり、電話対応やその他の滞納整理事務に追われる日中に行うことは困難であるため、令和4年度も時間外に実施した。ただし、移管件数は、年々減少傾向にあることから、令和5年度の移管事務に伴う担当変更は日中に実施する等の見直しを検討する。 ③地方税共同機構が主催した令和4年度ブロック別徴収事務研修(北陸・東海地域の自治体で構成)は8月22日から8月24日までの3日間にわたり行われ、静岡市からは1名のインストラクター及び4名の受講生が出席した。研修では事例研究やロールプレイングを行い、滞納整理に係る法的知識や実施方法の習得を図ることができた。更には他の自治体職員との情報交換で得た催告手続について、本市にもちかえり実務に取り入れることができた。なお、研修後は課内で資料を共有し、出席者以外にも滞納整理にかかる知識の向上を図ることができた。

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4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4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 16回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月27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 16回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月27日) 冬のボーナスを踏まえた納付折衝、現年度口座振替を前提とした分納誓約	滞納処分 40件(40件) 処分停止 25件(75件) 口座振替加入件数 560件(662件) 令和4年12月末合計収納率が前年同月比で前年合計収納率よりも1.16ポイント向上

### 2. 令和4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	①滞納整理の段階・内容に応じて滞納事案を分担する「機能分担制」の導入について、令和4年度中に試行的実施及び効果検証に取り組み、具体的な検討を進めること。検討にあたっては、市税の先行事例等も参考にされたい。 ②人材育成について、滞納整理に従事する職員の資質能力の向上やベテラン職員の知識ノウハウの継承のため、積極的な研修受講や職員講師の養成等に取り組んでいることは評価できる。今後は、それら職員を強制徴収公債権所管課に対する研修講師を担わせるなどの活用方法について検討されたい ③電子預金照会を積極的に利用し、事務の効率化を図り差押や処分停止の目標達成に努めてもらいたい。
課題に対する改善点や取組状況	①機能分担制の導入について 令和4年度中に新期別のみ滞納者に対して電話による納付催告を実施した。折衝できた事案については多くの納付約束及び納付確認ができた。このことから、令和5年度からは、納期限から半年以内の事案を担当し督促状に対する反応への説明対応や電話催告などを行う量的滞納整理班と、長期累積事案を受け持つ質的滞納整理班に分け滞納整理事務に臨む。 ②人材育成について 新採・転入職員に対して積極的な研修受講への取り組みを継続するとともに、今年度は徴収経験職員の中から債権管理委員会が実施する研修に講師を派遣する。 ③電子預金照会の積極的な利用について 今後も電子預金照会を積極的に利用するとともに、回答結果をプリントアウトした後システムへ手入力していた事務について、回答データを記事システムへ自動的に入力できるように改修を行い事務の軽減を図った。

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4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4年11月1日～令和5年1月31日	<介護保険課> ・全滞納者への一斉文書催告 2回 ・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 ・徴収員による臨戸催告 15日間	・電話催告による完納・分納約束 241件(220件) ・預金照会(滞納繰越分) 673件(600件) ・徴収員の催告による完納・分納約束(滞納繰越分) 100件(97件) ・期間中収納率※ 滞納繰越分 6.77%(5.69%) ※期間中収納率 期間収納額/1月末時点調定額 11,464,485/169,255,950

### 2. 令和4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	<p>①催告書送付用の封筒の色を変更し滞納者への注意喚起を促すことや、分割納付者に対する履行監視を一層強化し、効果的な催告を行う取組みを実施していること、また、(新たに第1号被保険者となった者等への)納付義務の従憑について効果的な周知方法を検討するなどの事務改善に努められている。これらの取組について効果の検証を行うとともに、今後も更なる取組について実施されたい。</p> <p>②「納付お知らせセンター」継続の有無及び他の方策の新規導入の検討に年度内に取り組み、滞納対策課(債権管理委員会)への情報共有も行っていただきたい。</p> <p>③長期滞納者や高額滞納者のみならず預金調査・給与照会の対象者を増やすこと。預金調査には電子預金照会を積極利用するとともに、そのための予算措置についても考慮すること。</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①催告書送付用の封筒の色を変更したことで、これまで反応がなかった滞納者から連絡があり折衝をすることができた。また、催告書の文面の内容に応じて、従前の封筒との使い分けをすることで、段階的に催告していることを強調できるようになった。</p> <p>分割納付者に対する履行監視を強化したことにより、納付書送付時に分納不履行や増額を促すチラシを、適宜同封することができている。さらに、分納不履行者については、漏れなく財産調査の対象者とすることができている。</p> <p>第1号被保険者となる者へ被保険者証を送付する際、介護保険料に関するチラシを同封しているが、納付方法や口座振替勧奨についてより周知をするため、チラシの記載内容を変更し、新たにカラー刷りのチラシを作成した。(令和5年度から使用予定。)</p> <p>②「納付お知らせセンター」については、電話が繋がれば約8割納付がされていることから、初期滞納者への早期対応策として、令和6年度まで継続実施することを決定した。課題である被保険者の電話番号の把握については、減免申請書や口振依頼書などの提出物から電話番号をシステムへ入力するようにし、12月には税情報からお知らせセンター用に電話番号を取得する処理を実施した。また、2月には保険料系の電話機をナンバーディスプレイ対応機に買い替え、電話を受けた際に電話番号を確認し入力するようにした。電話番号の把握方法については、今後も引き続き検討していく。</p> <p>③福祉債権収納対策課への債権移管案件以外の財産調査は、R3:612件→R4:1,190件(預金1,153件、給与5件、年金26件、生命保険6件)実施した。預金照会については、ゆうちょ銀行を照会先に追加し、1,153件のうち495件を電子預金照会により実施した。令和5年度も電子預金照会はさらに実施する予定である。なお、差押件数は、R3:2件→R4:13件(預金9件、年金2件、生保2件)である。</p>

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4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4年10月1日から令和5年2月28日までの年金支給月に実施  ●令和4年10月1日～令和4年10月31日 ●令和4年12月1日～令和4年12月28日 ●令和5年2月1日～令和5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目標 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目標 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 36.18% (29.11%) 過年度分 2.67% (11.92%)  ・期間中収入額 現年度分 2,254千円 (1,425千円) 過年度分 307千円 (1,563千円)  ・催告対象者 現年度分 6,229千円 (4,895千円) 過年度分 11,513千円 (13,105千円)  ※計画時より、催告対象者が増加した

### 2. 令和4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	①高額療養費限度額適用認定証については保険証の情報を利用したオンライン資格確認システムで限度額適用認定証の資格情報を得ることができ、患者にとっては健康保険組合等の窓口での手続きが不要になること、病院においては医療費の確実な収納につながるなど双方にメリットがあることから、患者に利用いただくための案内を一層進めること。 ②今年10月から一部の後期高齢者の医療費が1割負担から2割負担となる。未収金が増加する要因と考えられるため対策を検討されたい。
課題に対する改善点や取組状況	①高額療養費限度額適用認定証については、マイナンバーカードによるオンライン資格確認システムを患者に利用いただくための案内を院内掲示や当院ホームページで周知を図った。また、患者に配布するためのチラシ(受診する際は、マイナンバーカードをお持ちください)を作成して、令和5年3月から受診患者に配布を開始した。 ②一部の後期高齢者の医療費自己負担割合が1割から2割負担になったことによる未収金防止対策については、院内掲示や厚生労働省から出されているリーフレットを院内に設置して周知を図った。(負担割合改正後、この理由による納付相談実績については、令和4年度実績なし)



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4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4年10月~12月	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>納付計画書等を提出しても直近3か月で、一度も納付のない債務者</li> </ul> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書催告、電話催告、訪問催告、来所時に口頭催告のいずれかを実施</li> <li>債務承認書の徴取による履行期限延長</li> <li>生活保護法第78条の2の適用による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)</li> <li>生活保護法第77条の2の適用による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)</li> </ul>	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>直近3か月で、一度も納付のない債務者</li> </ul> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書催告、電話催告、訪問催告、来所時に口頭催告のいずれかを実施</li> <li>債務承認書の徴取による履行期限延長</li> <li>生活保護法第78条の2の適用による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)</li> <li>生活保護法第77条の2の適用による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)</li> </ul>	<p>文書催告777件(現年90件、滞繰687件)</p> <p>電話催告575件(現年80件、滞繰495件)</p> <p>訪問催告208件(現年25件、滞繰183件)</p> <p>来庁時口頭催告127件(現年19件、滞繰108件)</p> <p>催告計1,687件(現年214件、滞繰1,473件)</p> <p>債務承認書の徴取 履行期限延長 175件(現年59件、滞繰116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) 35件(現年21件、滞繰14件)</p> <p>①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75.00%に対し72.33%で目標未達 (前年度実績71.46%)</p> <p>②令和4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85.0%に対し86.7%で目標達成(90件中78件実施済) (前年度実績88.2%)</p>

## 2. 令和4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	<p>①生活保護費に係る返還金等については、自立支援の視点をもちつつも、適切な債権管理を進める必要がある。債権の発生抑制を着実に行うため、生活保護受給者への収入申告等のきめ細やかな指導と迅速な請求処理を行うこと。</p> <p>②78条徴収金発生の原因となる不正就労については、ケースワーカーによる訪問調査時における実態把握が重要となるが、訪問回数の見直し(減少)が検討されている。例えば、不正就労する生活保護受給者の特徴的な行動パターン等を分析しケースワーカー間で共有するなどして、限られた訪問機会での不正就労の有無を見極める必要があると考える。</p> <p>③扶助費の算定誤りによる返還金は、OJTや研修を通じたケースワーカーのスキルアップや保護決定時の指導員のチェック機能の強化を図り発生の防止に努めること。</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①生活保護受給者の実態把握や収入申告のきめ細かい指導については、ケースワーカーの家庭訪問が効果的であり、家庭訪問を実施する際は、収入申告の指導や生活状況の把握の他、不正を疑われるような状況にないかを見極めを適時行っている。具体的な例としては、バイトの制服が洗濯されている事例、昼間の訪問で不在が続いており就労にしている可能性がある事例、電気や水道のメーターがほとんど動いていない事例(実態はないが住んでいるとの虚偽申請で保護を受給しようとする事例)など、不正が疑われるような状況になっていないか注視している。しかしながら、不正受給については意図的に隠匿されるものであり、限られた訪問機会での不正受給の見極めをするには限界があるため、課税台帳照合調査等の実施も併せて引き続き取り組んでいく。</p> <p>②厚労省の通知では、一定の要件を満たせば訪問頻度を緩和できる旨の通知が発出されたが、対象となるのは課題の少ない世帯であり、納付指導の必要がある世帯に対しては、納付指導という課題のある世帯として考えているため、従来どおりの訪問頻度で訪問を実施し、生活状況把握や納付指導等を行っている。また、感染状況に鑑み、家庭訪問を自粛していた時期もあるが、現在ではコロナ禍以前と同様に基準で家庭訪問を行っている。</p> <p>③各区生活支援課では、定期的に事務研修を行っている他、毎月実施している係会議で情報共有を行っている。</p>

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4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4年10月3日(月)～ 令和5年2月28日(火)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年9月期以降、初めて滞納となった債権の主債務者に対して電話催告を実施する。</li> <li>・電話催告に応じない場合には、連帯保証人への催告を実施する。</li> </ul> <子ども家庭課> 電話催告リストの作成 <各区子育て支援課> 電話催告の実施  主債務者への電話催告 62件 連帯保証人への電話催告 12件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年8月期までに発生した未収債権の主債務者に対して、滞納通知及び電話催告を行う。(委託債権以外の滞納者全件を対象とする。)</li> <li>・主債務者と納付約束がとれない場合については、連帯保証人への文書催告を実施する。</li> </ul> <子ども家庭課> 電話催告リストの作成、滞納通知の印刷 <各区子育て支援課> 電話催告、文書催告の実施  主債務者への文書催告 780件 主債務者への電話催告 520件 連帯保証人への文書催告 135件	【現年分】 納付約束 26件(13件) 収納金額 190,687円(777,210円)	【滞納繰越分】 納付約束 391件(533件) 収納金額 15,024,391円(20,346,764円) 合計収納額 15,215,078円(21,123,974円)

### 2. 令和4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	①消滅時効の期間が満了した債権について、早急に洗い出しを行い債権整理を進めること。 ②転出者に対しては、戸籍住民課に公用請求を行い転居先の把握に努めること。 ③連帯保証人に対する催告のタイミングについて、担当者判断とするのではなく、マニュアルを整備するなどして統一的な対応を取ること。
課題に対する改善点や取組状況	①最終納付日より起算して消滅時効が満了している債権について抽出、整理を行った。今後は各区子育て支援課と協力し、借用書等の契約書類、過去の折衝記録等の整理を行い、債権整理をより一層進めていきたい。 ②回収委託を行っている債権については、債権回収会社が公用請求を実施して転居先の把握とともに滞納者への納付折衝を行っている。令和4年度から滞納年数が2年を超える元金・利子・違約金債権まで委託範囲を拡げ、債権回収会社による転居先の調査範囲を拡大した。 ③主債務者と納付約束がとれない案件について、従来から年に1回バッチ処理により連帯保証人宛での催告書を作成し、各区子育て支援課から送付している。

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4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>>	
<委託業者対応> 令和4年7月10日～7月31日  <直営・委託業者対応> 令和4年9月1日～12月28日	<委託業者対応> ・現年度1期催告(※)のフォローアップ催告(文書・電話) 12月 現年度1期催告(文書)(R4.4～7月検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する  ※ 1期催告とは 1期分のみ未納となっている滞納者に対して催告を実施すること。累計2期以上未納となっている滞納者に対しては原則として給水停止を実施します。	<直営対応> ・支払督促、差押えを見据えた文書催告、調査並びに支払督促、差押えの実施 9～12月 滞納者の性質別類型化の分類に基づく下水道使用料のみ滞納案件(C案件)、長期案件(D案件)の滞納者を対象 ・夜間・休日臨戸催告の実施 3回 9月 性質別類型化分類C案件、D案件の滞納者のうち平日の日中にもどうしても連絡がつかない者を対象 ・夜間電話催告の実施 4回 11・12月 性質別類型化分類C案件、D案件の滞納者を対象  <委託業者対応> ・転居精算催告(文書) 11月 R2年10月～R3年3月中止精算の滞納者に催告する R3年4月～9月中止精算の滞納者に対し催告する ・昨年度実施の現年度1期催告のフォローアップ催告(文書・電話) 7月 昨年度実施の現年度1期催告(文書)(R3.4～R4.3検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する ・過年度1期催告(文書) 12月 H29年度～R2年度分1期分のみ未納の滞納者に対し催告する	<直営対応> ・下水道使用料のみ滞納案件(C案件)、長期案件(D案件)の滞納者の収入率36.86%(23.70%)  <委託業者対応> ・現年度1期催告のフォローアップ催告の収入率64.48%(R4新規取組)  ・転居精算催告の収入率17.14%(21.73%)  ・昨年度実施の現年度1期催告のフォローアップ催告の収入率60.72%(R4新規取組)  ・過年度1期催告分の収入率57.52%(79.68%)

## 2. 令和4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	①長期滞納者及び大口滞納者に対しては、電子預金照会を活用した財産調査や税情報の提供による勤務先照会を実施し、預金、給与等の差押えを積極的に実施すること。(下水) ②債務名義を取得した水道料金債権について、財産調査を実施し、財産が確認できれば強制執行を実施すること。(水道) ③支払督促等に比べ手間やコストがかからず納付にも結び付く給水停止は、どの都市でも活用しているが、料金未納率が優秀な都市の取組状況を研究するなどして、より効果的な給水停止の執行などにより、滞納者の自主納付を促し、収入率の向上及び収入未済額の削減に努められたい。
課題に対する改善点や取組状況	①pipitLINQを活用し552件の預金調査を実施した。税情報は53件提供していただいた。預金差押えは11件、給与照会は33件、給与差押えは2件実施した(下水道使用料の給与差押えは令和4年度に初めて実施)。 ②債務名義を取得した水道料金債権について、滞納者に財産があることが確認できたため強制執行に着手した(所在不明の状態が続いていたため、年度末に公示送達を実施。令和5年4月に預金差押え実施予定)。本市として初めて債務名義取得後、強制執行まで至ったため、債権管理委員会が主催する研修の中で、他の課かにもノウハウを提供したい。 ③合計の収納率を向上していくためには現年度分の収納率のさらなる向上が必要であり、そのために、滞納発生から給水停止までの期間を他都市並みに短くするなど、仕組みの見直しに着手する。滞納繰越分についても、他市で実績のある悪質滞納者の水道利用契約解除の訴えの提起を検討する。

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4年度 実績推計 ( )内は数値目 標	現年度分収納率 99.55%(99.52) 滞納繰越分収納率 46.94%(45.02) 合計収納率 99.11%(98.97)	現年度分収納率 94.78%(93.41) 滞納繰越分収納率 21.96%(24.89) 合計収納率 87.10%(85.75)	現年度分収納率 99.44%(99.41) 滞納繰越分収納率 23.15%(24.28) 合計収納率 98.64%(98.50)	現年度分収納率 99.29%(99.28) 滞納繰越分収納率 7.50%( 8.67) 合計収納率 93.90%(92.84)
令和5年度 数値目標	現年度分収納率 99.59% 滞納繰越分収納率 46.95% 合計収納率 99.15%	現年度分収納率 94.88% 滞納繰越分収納率 22.71% 合計収納率 87.64%	現年度分収納率 99.45% 滞納繰越分収納率 23.30% 合計収納率 98.64%	現年度分収納率 99.53% 滞納繰越分収納率 8.68% 合計収納率 95.13%
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徹底、現年課税分の滞納整理強化及び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)滞納整理事務スケジュールの徹底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、各税目の納期限に合わせた統一的なスケジュールに基づいた滞納整理を徹底する。また、毎月、班長会議、徴収部会等の階層別会議を開催し、徴収部門全体で情報を共有し、進捗管理を行う。</p> <p>(2)現年度滞納整理の強化 ①納税課・清水市税事務所 年5回(5月、7月、9月、11月、1月)の一斉催告毎に以下の取組みを組織的に実施する。 ア)一斉催告後、電話による直接催告強化期間(15日)を設定し、早期に納付を促す【新規】 イ)財産調査、滞納処分の実施期間(60日)を設定し、集中的に滞納事案の削減を図る【新規】 ②滞納対策課 納税課及び清水市税事務所が担当する事案のうち、事務負担の大きい事案を滞納対策課へ移管し、現年度滞納事案に集中できる体制を整える。 ア)滞納繰越1年目事案の10月移管【継続】 イ)高額事案(本税35万円以上)の随時移管【新規】 ウ)相続発生事案の随時移管【新規】</p> <p>(3)納期内納付の促進 静鉄電車の全駅ホーム及び電車内での納期限ポスターの掲出、市ホームページ、エフエムラジオ、各区役所での「窓口案内表示板システム」などによる納期限及びキャッシュレス納付に関する周知を継続する。また、今年度からの新規事業として、静岡市公式Twitter、LINE及び市政出前講座【市税の納め方講座～スマホでらくらく納付～】を活用した広報の実施により、納期内納付の更なる推進を図る。</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)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>(5)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>(6)令和5年度当初から機能別分担制を導入。納期限後半以内初期滞納者を担当し滞納が膨らまないよう滞納整理に早期着手する量的整理(初期滞納)班と納期限後半以降の滞納を扱い長期累積事案の解決を目指す質的整理班に分かれて滞納整理を行う。</p>	<p>(1)新規滞納の発生防止及び早期対応 ①被保険者の資格取得時における制度の周知及び口座振替勧奨の強化。 ②従来の催告書に加え、初期滞納者に特化した催告書の送付。 ③徴収員による臨戸催告。 ④電話催告。</p> <p>(2)分割納付者に対する対応 ①分納不履行者への早期催告、財産調査の実施。 ②滞納の解消見込みがない少額分納者への増額指導の実施。</p> <p>(3)財産調査の強化 財産調査等を通じて滞納者の実態把握をした上で、納付指導を徹底する。</p> <p>(4)催告強化月間の設定 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 居所不明者の調査を行い、実態の把握に努める。</p>	<p>(1)未収金の発生防止及び早期対応 ①高額療養費制度における「限度額適用認定証」や「出産育児一時金直接支払制度同意書」の提出を推奨する。 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、臨戸催告を実施する。 ③外来受診、または、入院中に面談等により分割納付相談を実施する。</p> <p>(2)未収金の縮減に向けた取組みの強化 ①居所不明者や死亡者の住民票等調査を実施して、折衝先の把握に努める。 ②分割納付管理に努め、分割納付不履行者には、催告を実施する。 ③法的措置である「支払督促」を継続的に実施する。</p>

※令和4年度第3回債権管理委員会(令和5年1月)時点での推計値

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4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 75.21%(75.00%) ※保護受給中のものに対する割合(件数ベース)	現年度分収納率 84.56%(82.26%) 滞納繰越分収納率 9.61%(10.25%) 合計収納率 40.19%(39.97%)	現年度分収納率 99.13%(99.21) 滞納繰越分収納率 43.96%(27.48) 合計収納率 98.22%(97.37)	現年度分収納率 99.14%(99.15) 滞納繰越分収納率 40.67%(37.20) 合計収納率 98.07%(98.06)
令和5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 77.00% ※保護受給中のものに対する割合(件数ベース)	現年度分収納率 85.08% 滞納繰越分収納率 9.67% 合計収納率 40.25%	現年度分収納率 99.16% 滞納繰越分収納率 44.65% 合計収納率 98.25%	現年度分収納率 99.17% 滞納繰越分収納率 41.05% 合計収納率 98.21%
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。	滞納繰越分に対する法的措置(水道料金)・強制徴収(下水道使用料)を着実に実施しつつ、現年度分の収納率を向上させるための新たな対策を講じる。	
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う場合には、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)機能分担による滞納整理の実施(水道料金・下水道使用料) 現年度分及び軽易な過年度分の滞納者に対する納付勧奨や給水停止等の徴収業務を委託業者が担当し、高額・悪質滞納者に対する納付折衝や支払督促(水道料金)・差押え(下水道使用料)等の徴収業務を職員が担当する機能分担により効率的な滞納整理を実施する。  (2)現年度滞納事案の早期着手(水道料金・下水道使用料) 委託業者の担当としている転居等による給水契約の中止精算分や漏水による一期のみ高額滞納分について、職員が早期に債権回収に着手することで、滞納繰越分の発生を抑制する。  (3)納期内納付の促進(水道料金・下水道使用料) 使用開始の受付や納付勧奨の機会を活用した口座振替勧奨を継続するとともに、新しい納付方法として、令和6年10月からのクレジットカード収納の導入に向け、契約を締結し、導入サイトの画面構築や料金システムとの調整を行う。  (4)班長制度の導入(水道料金・下水道使用料) 係員のスキルの向上と、個々の滞納案件ごとに最適な手段を決定するまでの時間の短縮を図るため、市税の徴収部門に倣い、班長制度を導入する。  (5)新たな法的措置の検討と実施(水道料金) 債務名義取得後の強制執行を継続実施するとともに、裁判所の制度による財産状況の調査、訴えの提起による給水契約の解除を検討し、債権回収の手法を拡大する。  (6)組織一元化による効率的な滞納整理実施(下水道使用料) 令和5年度組織機構改正により、下水道事業受益者負担金の賦課・徴収事務を水道料金、下水道使用料と合わせて、お客様サービス課が行うこととした。下水道使用料と同じ強制徴収公債権であり、双方のノウハウを共有しつつ、効率的な滞納整理を実施していく。	