

令和5年度 第2回 静岡市債権管理委員会

令和5年10月17日（火）

14:00～16:00 市長公室

次 第

- 1 【報告】 令和4年度 収入未済額の状況について…資料1-1、資料1-2、資料1-3、資料1-4
- 2 【報告】 令和4年度 主要債権の状況及び令和5年度 収入未済額縮減に向けた取組み等について…資料2
 1. 収入未済額の推移
 2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について
 3. 令和5年度 滞納整理強化期間実施計画
- 3 【報告】 令和5年度 債権管理ヒアリング実施結果について…資料3
- 4 【報告】 令和5年度 債権回収に関する方策の実施状況（主要債権）について…資料4
- 5 【報告】 令和5年度 債権管理研修実績について…資料5

今後のスケジュール（予定）

第3回 債権管理委員会（令和6年1月末予定）内容：令和6年度事業計画、債権放棄に関する審議 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

令和4年度収入未済額の状況（債権管理委員会集計）

資料1-1

表-1 年度末において収入未済が発生している債権（合計）

債権名	区分	収入未済額 (千円)				収入率 (%)			
		【A】現年度分	【B】滞納繰越分	【C】合計		【D】現年度分	【E】滞納繰越分	【F】合計	
		収入未済額	収入未済額	収入未済額	前年比圧縮額	収入率	収入率	収入率	前年比向上率
年度末において収入未済が発生している債権全体	令和4年度	1,857,032	2,728,833	4,585,865	328,917	99.08	26.50	97.42	0.18
	令和3年度	2,031,413	2,883,369	4,914,782	1,097,114	98.99	34.38	97.24	0.59
	令和2年度	2,946,075	3,065,821	6,011,896	▲ 179,334	98.55	28.45	96.65	▲ 0.01

表-2 表-1のうち主要債権

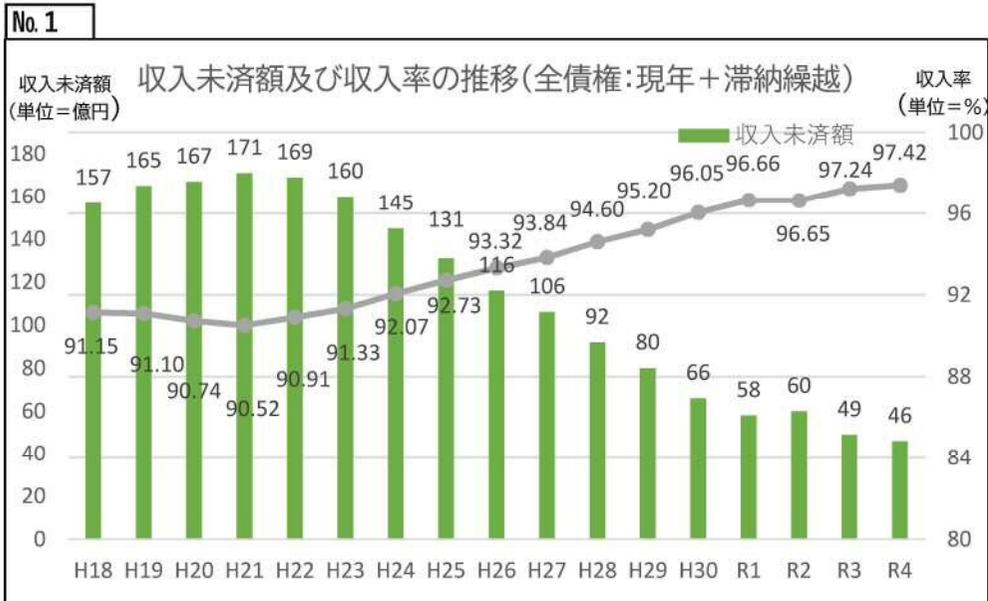
債権名	区分	収入未済額 (千円)				収入率 (%)			
		【A】現年度分	【B】滞納繰越分	【C】合計		【D】現年度分	【E】滞納繰越分	【F】合計	
		収入未済額	収入未済額	収入未済額	前年比圧縮額	収入率	収入率	収入率	前年比向上率
① 市税	令和4年度	575,245	472,266	1,047,511	134,348	99.58	48.24	99.15	0.11
	令和3年度	627,924	553,935	1,181,859	960,721	99.54	62.85	99.04	0.66
	令和2年度	1,513,571	629,009	2,142,580	▲ 668,812	98.92	46.75	98.38	▲ 0.50
② 国民健康保険料(税)	令和4年度	708,896	784,988	1,493,884	132,808	94.78	22.11	87.13	0.38
	令和3年度	793,743	832,949	1,626,692	112,934	94.48	21.79	86.75	0.93
	令和2年度	851,862	887,764	1,739,626	313,523	94.17	24.98	85.82	2.89
③ 介護保険料	令和4年度	75,345	82,940	158,285	11,912	99.53	27.05	98.77	0.14
	令和3年度	88,901	81,296	170,197	▲ 605	99.44	21.92	98.63	0.27
	令和2年度	77,892	91,700	169,592	28,591	99.43	23.81	98.36	0.29
④ 市立清水病院診療収入等	令和4年度	9,659	73,927	83,586	17,685	99.40	7.44	94.06	0.36
	令和3年度	9,771	91,500	101,271	3,876	99.39	7.10	93.70	0.03
	令和2年度	3,146	102,001	105,147	9,190	99.80	8.23	93.67	0.16
⑤ 生活保護費返還金等	令和4年度	119,905	234,757	354,662	2,473	58.15	1.18	30.11	▲ 1.83
	令和3年度	154,892	202,243	357,135	▲ 33,912	53.57	2.01	31.94	▲ 5.63
	令和2年度	114,838	208,385	323,223	15,413	65.20	2.96	37.57	8.30
⑥ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金等	令和4年度	57,882	487,290	545,172	▲ 15,078	83.90	7.60	38.53	▲ 1.71
	令和3年度	58,349	471,745	530,094	▲ 2,402	84.04	9.56	40.24	0.54
	令和2年度	65,568	462,124	527,692	3,949	81.03	11.17	39.70	0.86
⑦ 水道料金	令和4年度	101,115	77,433	178,548	23,555	99.06	45.21	98.07	▲ 0.01
	令和3年度	100,338	101,765	202,103	4,581	99.10	43.27	98.08	0.20
	令和2年度	101,825	104,859	206,684	6,268	99.02	41.90	97.88	0.76
⑧ 下水道使用料	令和4年度	95,690	87,471	183,161	11,814	99.08	42.51	98.05	0.11
	令和3年度	93,716	101,259	194,975	18,005	99.11	40.29	97.94	0.15
	令和2年度	99,313	113,667	212,980	20,869	99.06	39.82	97.79	0.22
主要債権計	令和4年度	1,743,738	2,301,072	4,044,810	319,518	99.09	28.01	97.56	0.19
	令和3年度	1,927,635	2,436,693	4,364,328	1,063,198	98.99	36.30	97.37	0.63
	令和2年度	2,828,016	2,599,510	5,427,526	▲ 209,868	98.53	29.59	96.74	▲ 0.12

注1) 原則として、令和4年度決算の数値だが、公営企業会計に係る債権（市立病院診療収入等、水道料金、下水道使用料）は、当該年度に発生した債権が翌年度5月31日までに収入した場合は、当該年度に収入があったものとして算出している。

注2) 収入率は、「(収入済額－還付未済額) / 調定額 × 100」（小数点2位未満の端数があるときは、その端数を四捨五入）により算出しているため、個々の債権が公表している収入率と異なる場合がある。

令和4年度収入未済額の状況（推移グラフ）

資料1-2



【令和4年度収入未済額の状況】

令和4年度決算における収入未済額は前年度比約3億円減の約46億円となった。このことは、各債権所管課において滞納処分の徹底による債権回収や積極的な債権整理に取り組んだ成果である。特に市税においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による対面折衝及び搜索等の活動制限、また、台風第15号の被災者支援による滞納整理事務スケジュールの遅延が生じる中であったが、スケジュールの見直しや滞納整理の短期目標の設定を行うなど、徴収部門が一致団結して滞納整理に取り組んだ成果である。なお、一部の主要債権では収入未済額が増加しているものもあり、引き続き適正な債権管理を進めていく必要がある。

令和4年度収入未済額の状況（局別）

資料1-3

（単位：千円）

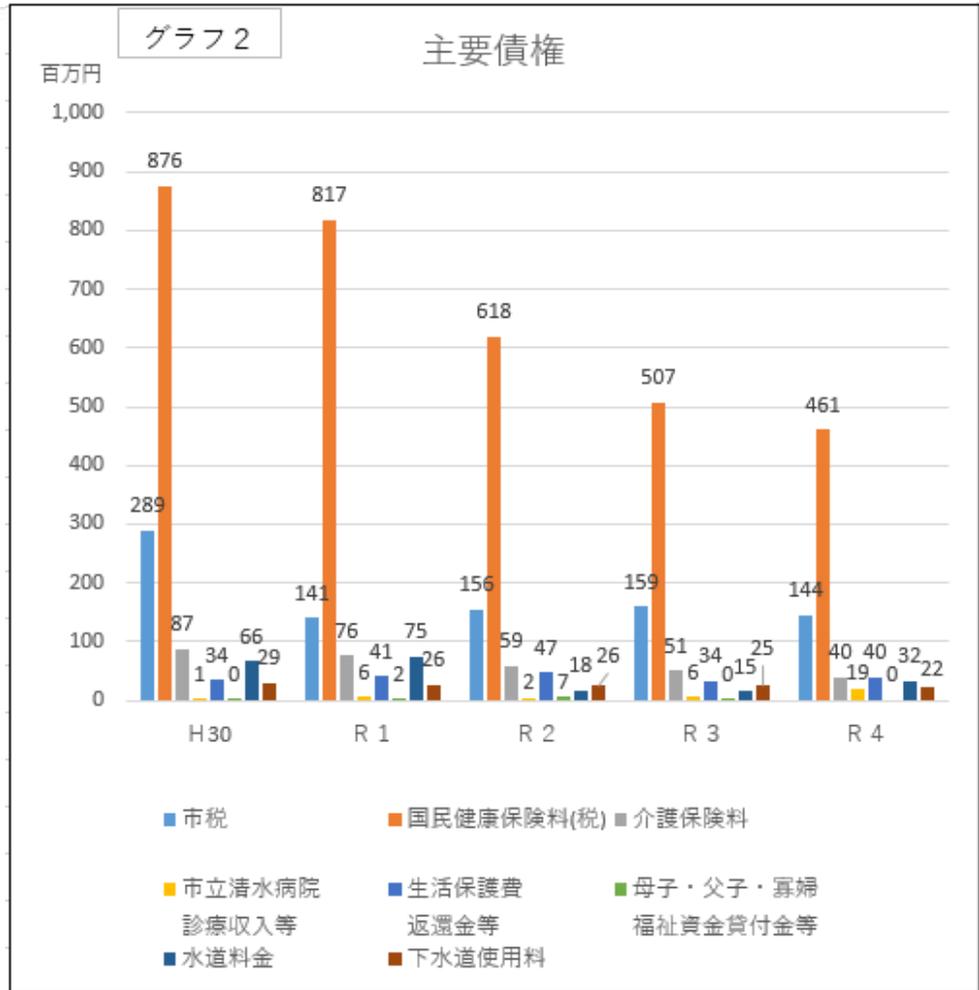
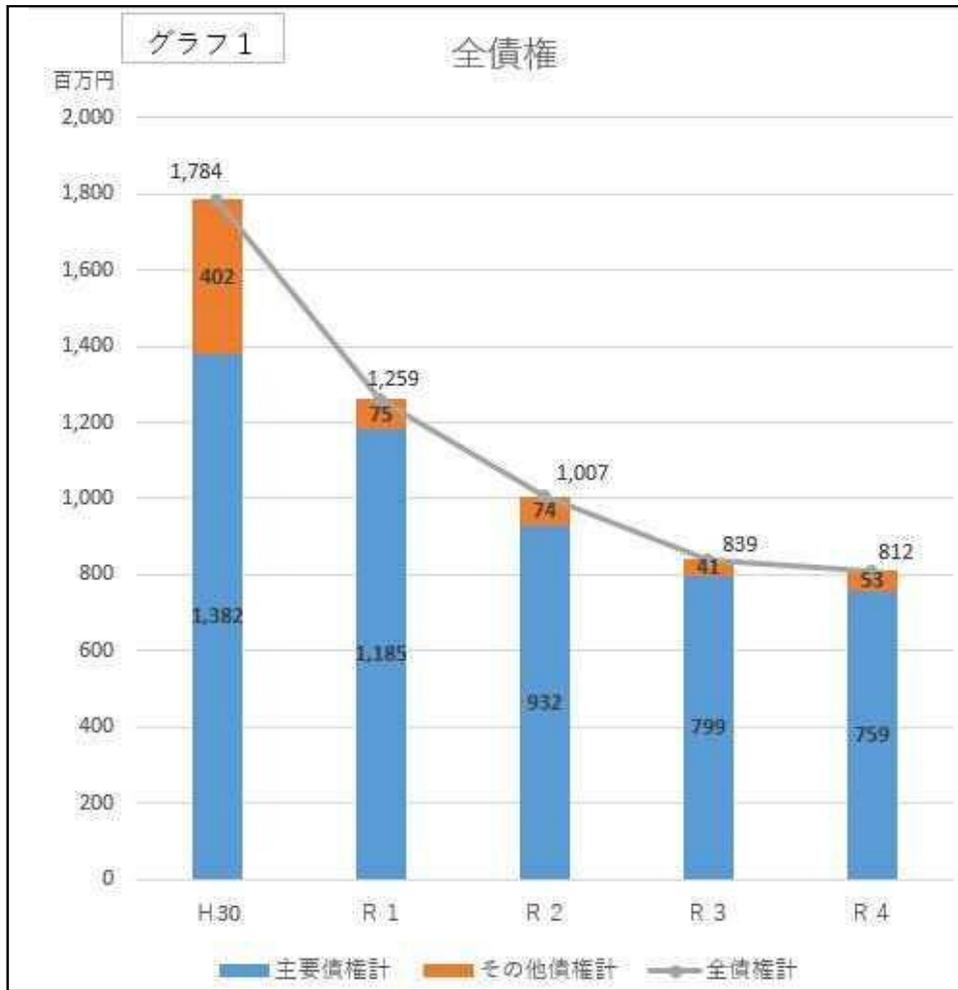
区分	主な債権名	令和4年度 収入未済額①	令和3年度 収入未済額②	縮減額③ =②-①	縮減率④ =③÷②
総務局	社会保険料収入本人負担分	478	532	△ 54	10%
企画局	新幹線通学資金貸付金	648	727	△ 79	11%
財政局	市税	1,047,511	1,181,923	△ 134,412	11%
市民局	墓地管理料	4,523	4,068	454	▲11%
観光交流文化局	体育施設貸付料（自動販売機の建物貸付収入）	687	342	345	▲101%
保健福祉長寿局	国民健康保険料、生活保護返還金・徴収金・戻入金	2,240,383	2,408,262	△ 167,879	7%
子ども未来局	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	622,611	604,416	18,195	▲3%
経済局	中央卸売市場施設使用料、電気・水道料等納付金	155,212	150,699	4,513	▲3%
都市局	市営住宅使用料、住宅費雑入（損害賠償金）	121,781	129,867	△ 8,087	6%
建設局	道路占用料	1,156	2,612	△ 1,456	56%
上下水道局	水道料金、下水道使用料	372,049	413,009	△ 40,959	10%
教育委員会	奨学金貸付金	18,826	18,324	501	▲3%
合計		4,585,865	4,914,782	△ 328,917	7%

注) 金額は四捨五入により表示しているため、各局の値を合計したものは、「合計」の値と一致しないことがある。

注) 網掛けは主要債権の所管局

不納欠損額の推移（過去5年間）

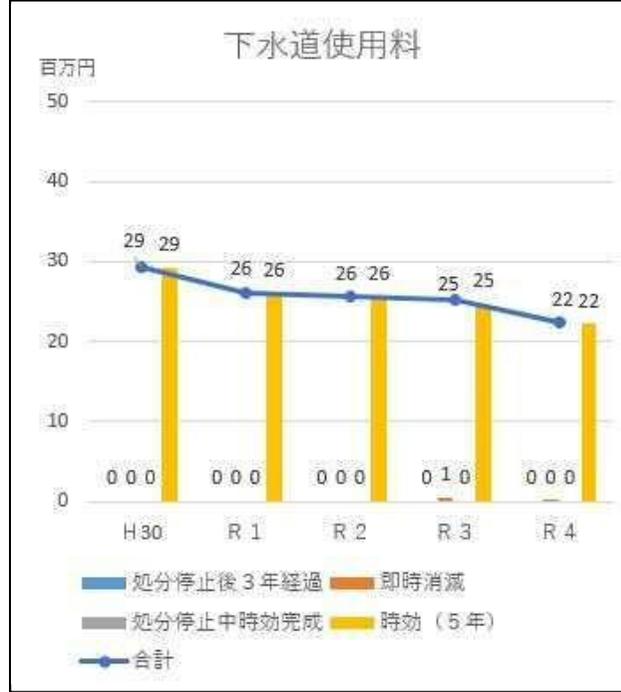
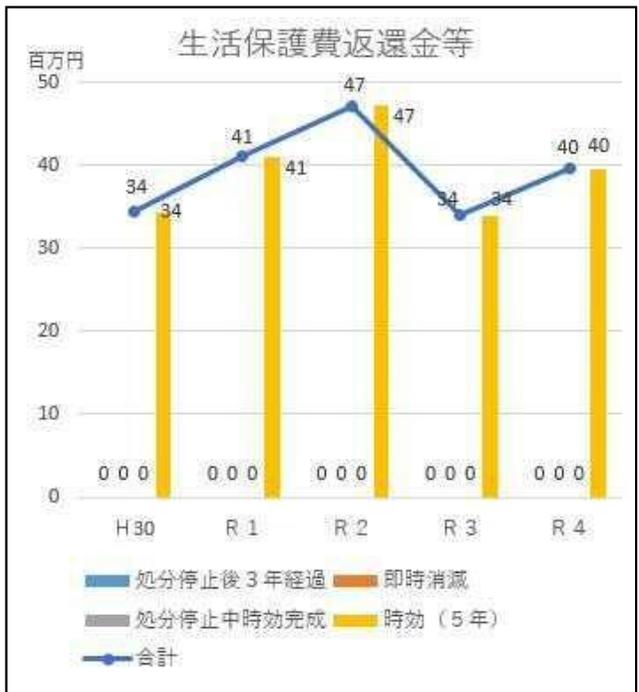
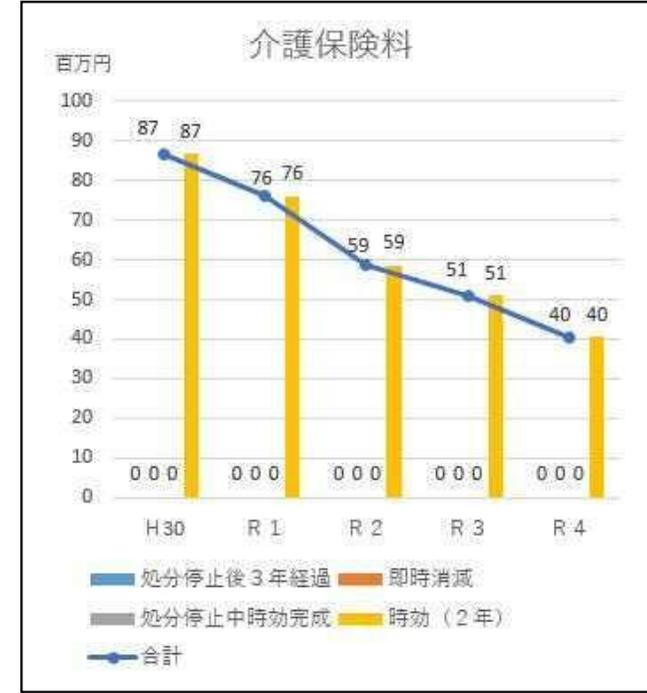
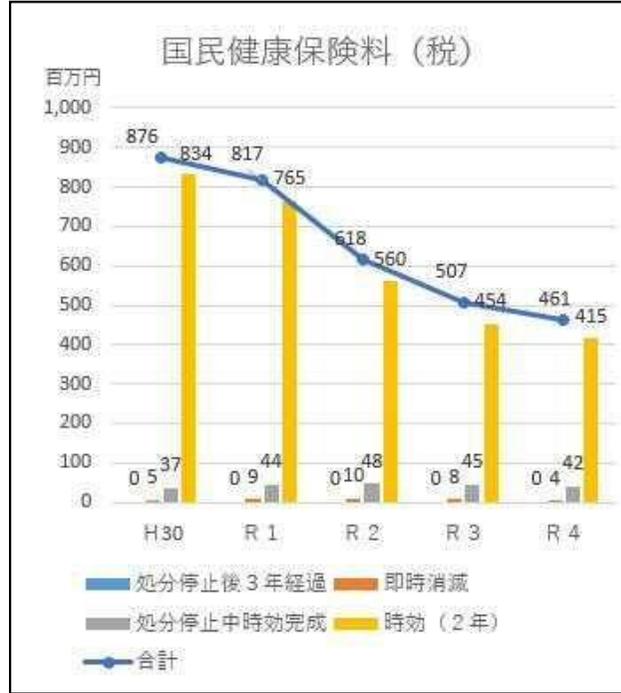
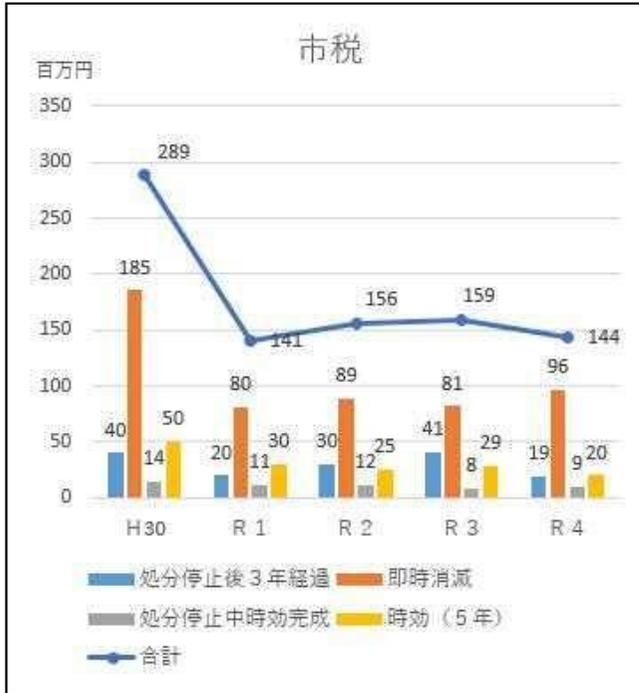
資料1-4



令和4年度の不納欠損額は8億1,200万円余で、ピークである平成30年度と比べて9億7,200円、昨年度と比べて2,700万円（3.2%）減少している。構成比は平成30年度を除き「主要債権」が9割以上を占めている。（※平成30年度は「その他債権」で清掃工場余剰電力売電収入3億1,700万円を不納欠損したことで額が増大した）

最も大きなものが国民健康保険料（税）の4億6,100万円余、次いで市税の1億4,400万円余、介護保険料の4,000万円余となっている。年度により微増する債権も散見されるが、全体としては減少傾向にある。

不納欠損の事由別推移（公債権）



市税において最も大きい事由は即時消滅であり、次いで処分停止後3年経過が続く。全体として減少傾向にあったが、令和2年度以降微増となっている。

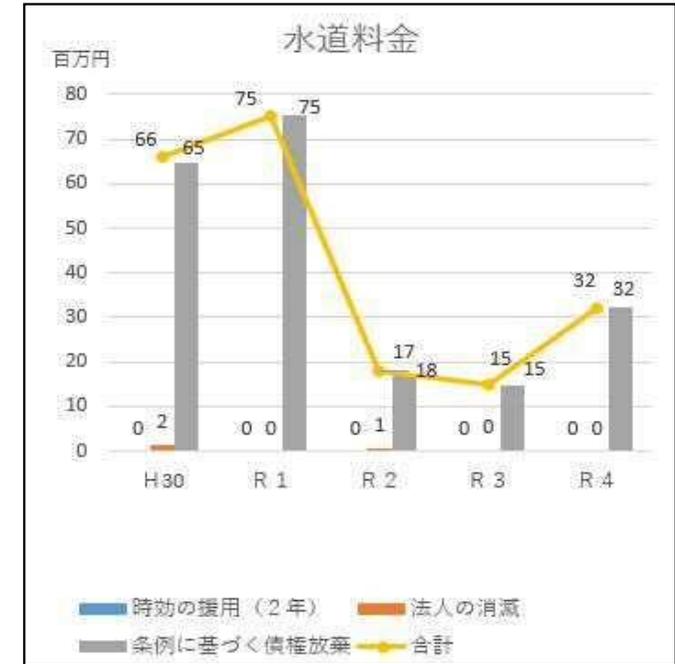
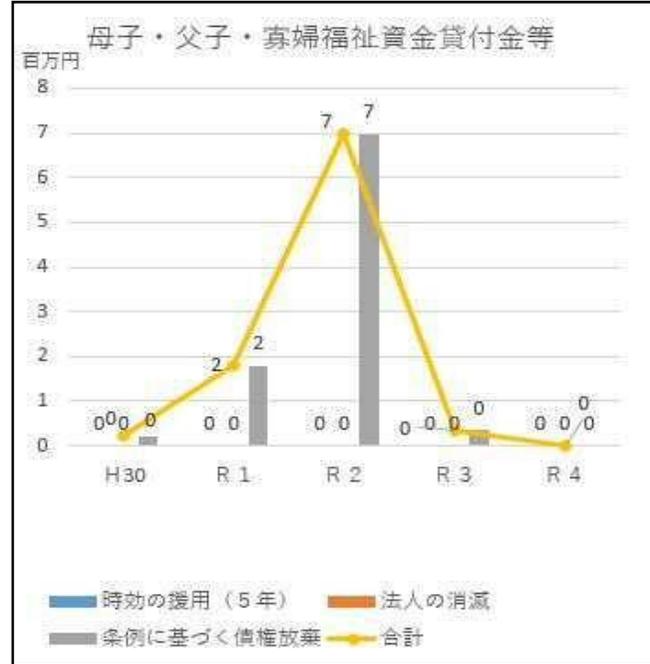
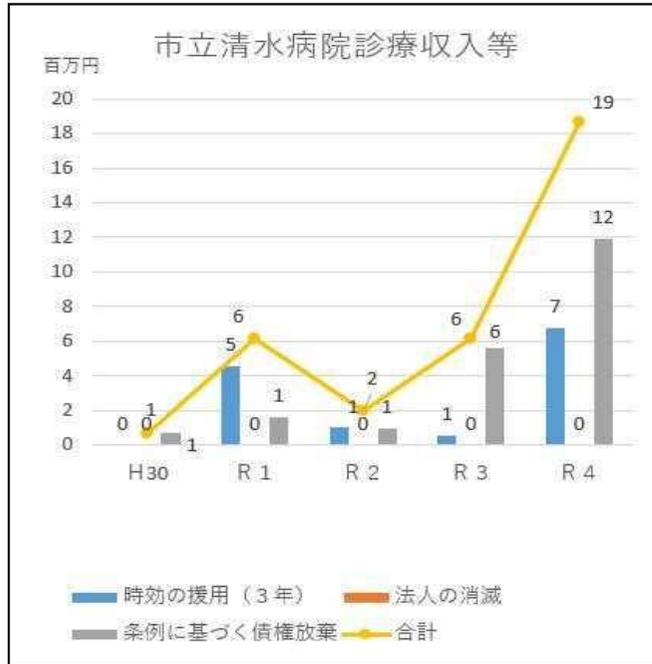
国民健康保険料及び介護保険料の時効が2年と短いことから、時効による不納欠損額がほとんどを占めるが、全体としては減少傾向にある。

生活保護費返還金等は令和3年度に減少に転じたが、令和4年度に増加した。下水道使用料は微減の状況となっている。

◇滞納処分の執行停止要件（地方税法第15条の7 抜粋）
 滞納者が次のいずれかに該当するとき
 ①滞納処分をすることができる財産がないとき
 ②滞納処分により生活を著しく困窮させる恐れがあるとき
 ③所在及び財産が不明なとき
 執行停止が三年間継続したときは納入義務が消滅する。

◇即時消滅（同法同条抜粋）
 徴収金を徴収することができないことが明らかなきは、納入する義務を直ちに消滅させることができる。

不納欠損の事由別推移（私債権）



市立清水病院診療収入等で時効の援用を、水道料金で法人の消滅を事由とした不納欠損はあるものの、大部分が「静岡市債権の管理に関する条例」第7条に基づく債権放棄となっている。その中でも、4号（徴収停止）及び5号（消滅時効）の2事由がほとんどを占めている。市立清水病院診療収入等及び母子・父子・寡婦福祉資金貸付等において、年度間にばらつきが生じる理由として高額案件を不納欠損したことに起因する。

◇時効の援用

時効の完成によって利益を受ける者が、時効の完成を主張すること。（民法第145条）

◇法人の消滅

破産手続終結決定又は清算結了の登記により法人格が消滅し債務も消滅する。

◇条例に基づく債権放棄（静岡市債権の管理に関する条例第7条抜粋）

次のいずれかに該当する場合は、徴収金の全部又は一部を放棄することができる。

- (1) 破産法、会社更生法等によりその責任を免れたとき。
- (2) 限定承認された相続財産の価額が市の債権等の合計額を超えないと見込まれるとき。
- (3) 無資力又はこれに近い状態にあり、資力の回復が困難で債務の履行の見込みがないとき。
- (4) 自治令第171条の5の規定により徴収停止の措置をとった場合で、相当な期間経過後においても履行させることが困難なとき。
- (5) 消滅時効の経過後、時効を援用しない特別な事情がない場合。

令和4年度主要債権の状況及び令和5年度収入未済額縮減に向けた取組み等について

各個票の記載事項

1. 収入未済額の推移
2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について
3. 令和5年度 滞納整理強化期間実施計画

◆ 市税	．．．	10ページ
◆ 国民健康保険料	．．．	11ページ
◆ 介護保険料	．．．	12ページ
◆ 市立清水病院診療収入等	．．．	13ページ
◆ 生活保護費返還金・徴収金等	．．．	14ページ
◆ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	．．．	15ページ
◆ 水道料金	．．．	16ページ
◆ 下水道使用料	．．．	17ページ

◎滞納整理強化期間について

- ・収入未済額の合計が100万円以上の債権について滞納整理強化期間を設定し、通常業務内では集中して取組むことが難しい催告業務等について組織をあげて実施するなど、集中的に適正な債権管理を推進するための期間。
- ・令和5年度は19課38債権（前年度:21課38債権）に実施を依頼。

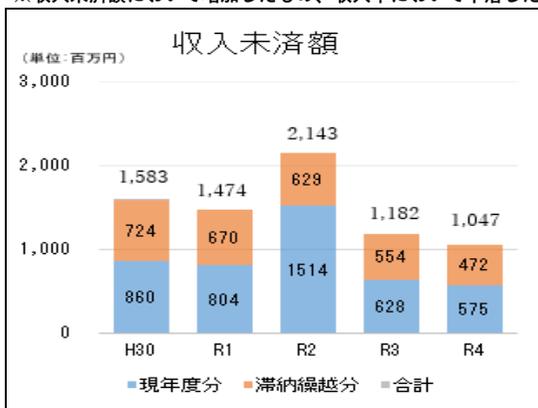
債権名	市税	所属	財政局	担当課	滞納対策課	債権区分	A(市税)
-----	----	----	-----	-----	-------	------	-------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	139,763,283	139,254,508	11,718	78,188	575,245	99.58%	1,168,720	566,360	132,687	2,594	472,266	48.24%	1,047,511	99.15%
令和3年度	137,223,951	136,680,703	9,414	94,090	627,924	99.54%	1,895,119	1,193,851	150,028	2,695	553,935	62.85%	1,181,859	99.04%
令和5年7月末	132,279,580	49,632,243	24	0	82,647,314	37.52%	1,038,001	221,971	9,301	0	806,728	21.38%	83,454,042	37.40%
令和4年7月末	130,355,657	48,501,464	0	0	81,854,193	37.21%	1,170,761	260,308	9,589	0	900,865	22.23%	82,755,058	37.07%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、滞納整理事務スケジュールに基づき新規滞納の抑制や早期完結を進めるとともに、徴収部会等の各階層別会議において、滞納整理の進捗状況や情報共有、課題の解決を図るなど、徴収部門が一体となり収納率の向上に努めた。さらに、財産調査、差押え及び滞納整理強化期間中の電話や訪問による直接催告を徹底して行った結果、収入未済額を令和3年度から約1.3億円縮減することができた。

令和5年度は、更なる収納率向上のため、現年課税分の滞納整理を一層強化する必要がある。そのために、納税課及び清水市税事務所においては、年5回の一斉催告毎、電話による直接催告、財産調査及び滞納処分の実施期間を設定し、集中的に滞納事案の縮減を図る。滞納対策課においては、納税課、清水市税事務所から移管を受けた滞納繰越1年目の事案、高額事案及び相続発生事案を早期に着手することにより、滞納累積化の防止を図るとともに、納税課、清水市税事務所が現年度課税分に集中できる体制を整える。

3. 令和5年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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>>	
(納税課・清水市税事務所) ①1回目 令和5年5月 ②2回目 令和5年7月 ③3回目 令和5年9月 ④4回目 令和5年11月 ⑤5回目 令和6年1月 (滞納対策課特別滞納整理第1係) ①1回目 令和5年11月 ②2回目 令和6年1月中旬～2月中旬 (滞納対策課特別滞納整理第2係・公売係) ①1回目 令和5年6月 ②2回目 令和5年11月	<納税課・清水市税事務所> 一斉催告ごとに電話催告、財産調査及び滞納処分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 5回/年 ・夜間納税相談・電話催告 20回/年 ・休日納税相談・電話催告 5回/年	<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。 (特別滞納整理第1係) ①1回目 ※ ②2回目 ※ (特別滞納整理第2係) ①1回目 相続発生事案の相続人調査 ②2回目 ※ (公売係) ①1回目 搜索の実施 不動産公売(期間入札)・インターネット公売 ②2回目 ※ ※については、実施期間直前の徴収実績、行動実績等を基により効果的な取組みを実施する。	納税課・清水市税事務所 【目標】一斉催告対象者に対する電話催告1,000件/人 【効果又は実績】完納件数：17,000件 滞納対策課 特別滞納整理第1係 ①1回目 【目標値及び見込まれる効果】 ※ ②2回目 【目標値及び見込まれる効果】 ※ 滞納対策課 特別滞納整理第2係 ①1回目 【目標】相続人特定14事案/係 【効果又は実績】相続人へのお知らせ文書発送：36事案/係 ②2回目 【目標値及び見込まれる効果】 ※ 滞納対策課 公売係 ①1回目 【目標】搜索2件/係 【効果又は実績】動産差押え：10件/係 ②2回目 【目標値及び見込まれる効果】 ※ ※については、実施期間直前の徴収実績、行動実績等を基により効果的な目標を設定する。

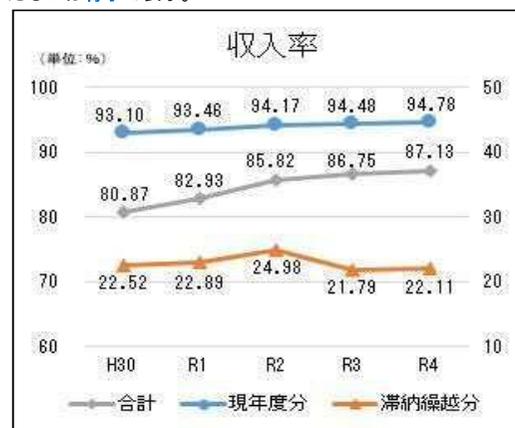
債権名	国民健康保険料（税）	所属	保健福祉長寿局	担当課	福祉債権収納対策課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	------------	----	---------	-----	-----------	------	------------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	13,593,526	12,924,837	316	40,523	708,896	94.78%	1,599,496	354,897	460,799	1,188	784,988	22.11%	1,493,884	87.13%
令和3年度	14,393,716	13,638,631	475	39,133	793,743	94.48%	1,713,064	374,625	506,836	1,347	832,949	21.79%	1,626,692	86.75%
令和5年7月末	13,166,592	3,044,467	41	14,578	10,136,661	23.01%	1,481,726	152,474	1,509	2,806	1,330,548	10.10%	11,467,209	21.71%
令和4年7月末	13,665,260	3,109,999	0	14,588	10,569,848	22.65%	1,615,293	147,520	2,078	1,548	1,467,242	9.04%	12,037,090	21.21%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、合計収入未済額が前年度比約1.3億円の減少、収納率も0.38ポイント上昇した。現年度の収納率が堅調であったことが要因と思われる。ただし、滞納繰越分の収納率が令和3年度に減少していることから第4次行財政改革前期実施計画に基づき令和8年度までに令和2年度の水準にまで戻す必要がある。

令和5年度は、納期限後半年以内の初期滞納者を担当し滞納が膨らまないうちから滞納整理に着手する量的整理（初期滞納）班と、納期限後半年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機能分担制を導入し、現年度分は滞納が膨らまないうちから着手することで早期解決、滞納繰越分は滞納処分や処分停止等による事案の解決に取り組んでいく。

3. 令和5年度 滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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5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 14回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月26日(日)) 架電による早期滞納整理の着手及び滞納発生を防ぐために口座振替の勧奨	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 14回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月26日(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 44件(40件) 処分停止 29件(25件) 令和5年12月末合計収納率が前年同月の合計収納率よりも1.0ポイント向上

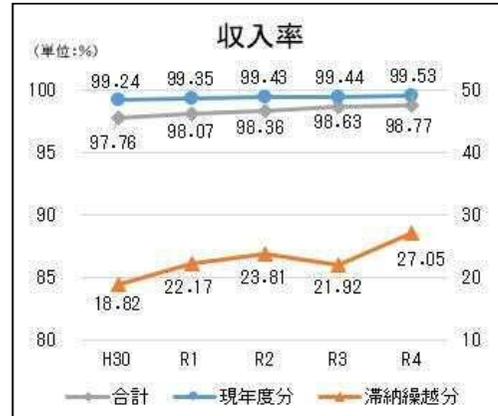
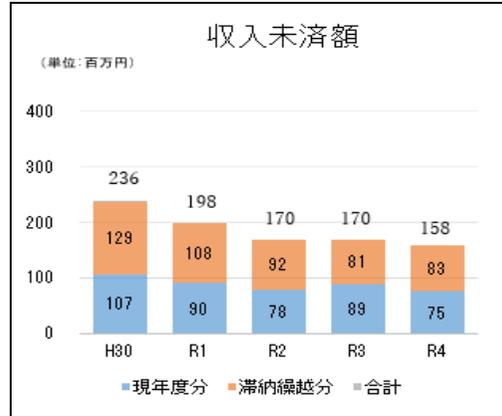
債権名	介護保険料	所属	保健福祉長寿局	担当課	介護保険課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	-------	----	---------	-----	-------	------	------------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	15,928,927	15,888,437	0	34,855	75,345	99.53%	169,133	45,971	40,442	220	82,940	27.05%	158,285	98.77%
令和3年度	15,952,615	15,891,846	0	28,133	88,901	99.44%	169,333	37,208	50,917	88	81,296	21.92%	170,197	98.63%
令和5年7月末	15,803,160	5,079,904	0	0	10,723,256	32.14%	158,285	14,478	0	0	143,807	9.15%	10,867,063	31.92%
令和4年7月末	15,854,728	5,342,210	0	0	10,512,518	33.69%	169,256	14,511	0	0	154,745	8.57%	10,667,263	33.43%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、従来の初期滞納者に対する文書や徴収員の臨戸による催告を行うとともに、滞納状況によって、はがきの催告書に加え封書による催告書を送付するなど、より効果的な催告を行うことに努めた。また、分割納付者に対する履行監視を強化し、財産調査の対象者を増やして、可能な限り差押えを実施したことにより、収入未済額は前年度比で約1,200万円減少し、収入率は0.14%上昇した。

令和5年度においても、更なる収入率向上のため、現年分については、資格取得者に対する保険料納付に関する制度の周知や口座振替勧奨などの新規滞納の発生防止及び初期滞納者に対する催告など滞納の早期解消に向けた取組みを重点的に実施し、滞繰分については、財産調査及び差押えを継続して実施していく。

3. 令和5年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 () 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5年11月1日～ 令和6年1月31日	<p><介護保険課></p> <ul style="list-style-type: none"> 全滞納者への一斉文書催告 2回 電話催告 3回 <p><3区高齢介護課></p> <ul style="list-style-type: none"> 電話催告 3回 	<p><介護保険課></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>○全滞納者への催告</p> <ul style="list-style-type: none"> 一斉文書催告 1回 <p><介護保険課及び清水区高齢介護課></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 電話催告による完納・分納約束 240件以上 (241件) 預金照会 (滞納繰越分) 670件以上 (673件) 徴収員の催告による完納・分納約束 (滞納繰越分) 100件 (100件) 期間中収納率※ 滞納繰越分 6.77%(6.77%) ※期間中収納率 期間中収納率 / 1月末時点調定額

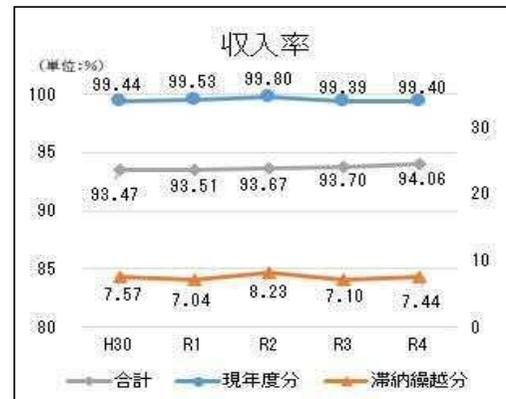
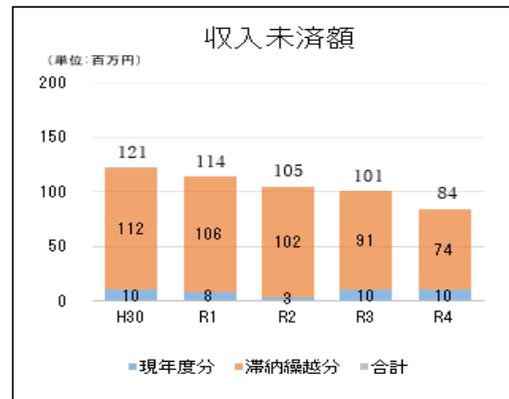
債権名	市立清水病院診療収入等	所属	保健福祉長寿局	担当課	清水病院事務局医事課	債権区分	D(私債権)
-----	-------------	----	---------	-----	------------	------	--------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	1,622,688	1,613,028	0	0	9,659	99.40%	100,041	7,443	18,671	0	73,927	7.44%	83,586	94.06%
令和3年度	1,599,799	1,590,028	0	0	9,771	99.39%	105,096	7,462	6,134	0	91,500	7.10%	101,272	93.70%
令和5年7月末	339,460	281,732	0	0	57,728	82.99%	83,521	2,086	0	0	81,435	2.49%	139,163	67.09%
令和4年7月末	337,377	272,379	0	0	64,997	80.73%	101,228	2,856	491	0	97,881	2.82%	162,878	62.75%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、収入未済額が前年度比で約17,686千円減少し、収納率は0.36ポイント上昇となった。この主な要因は、令和3年度から新たな債権放棄の運用基準を適用したことにより、滞繰分の不納欠損額が増加したことがあげられる。また、高額になりそうな債務者に対して、早期に納付相談等を着手したことなどにより現年分収入未済額の圧縮に繋がった。

令和5年度も滞繰繰越分収入未済額の圧縮が課題となっている。このため、居所不明者や死亡者の住民票等調査による折衝先の把握、分納不履行者への催告等強化するとともに、支払督促を継続的に実施することで、収入未済額の圧縮に努めていく。また、現年分については、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「高額療養費制度における限度額適用認定証の区分確認」に有効活用することや、「出産育児一時金の直接支払制度」の利用を勧奨することで、高額未収金の発生を防止させるとともに、未収金発生後の早期対応に取り組んでいく。

3. 令和5年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞繰繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和5年10月1日から令和6年2月29日までの年金支給月に実施 ●令和5年10月1日～令和5年10月31日 ●令和5年12月1日～令和5年12月28日 ●令和6年2月1日～令和6年2月29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 現年分 37.00% (36.18%) 滞繰繰越分 3.98% (2.67%) ・期間中収入額 現年分 935千円 (2,254千円) 滞繰繰越分 300千円 (307千円) ・催告対象額(令和5年6月末時点) 現年分 2,528千円 (6,229千円) 滞繰繰越分 7,536千円 (11,513千円)

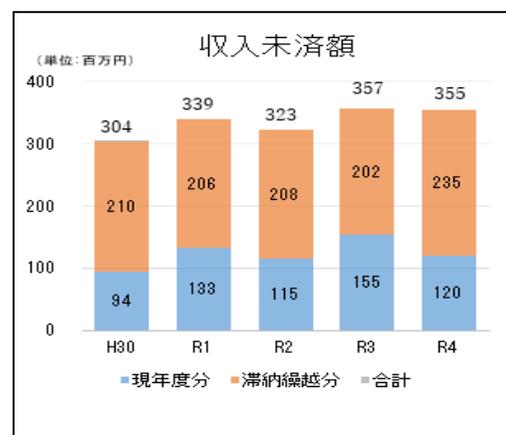
債権名	生活保護費返還金・徴収金等	所属	保健福祉長寿局	担当課	福祉総務課	債権区分	B(強制徴収公債権) C(非強制徴収公債権)
-----	---------------	----	---------	-----	-------	------	---------------------------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	286,510	166,605	0	0	119,905	58.15%	277,569	3,262	39,550	0	234,757	1.18%	354,662	30.11%
令和3年度	333,609	178,717	0	0	154,892	53.57%	241,086	4,847	33,996	0	202,243	2.01%	357,135	31.94%
令和5年7月末	201,230	37,301	0	0	163,929	18.54%	315,788	390	0	0	315,398	0.12%	479,327	7.29%
令和4年7月末	185,022	30,833	0	0	154,189	16.66%	322,153	606	0	0	321,547	0.19%	475,737	6.20%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、収入未済額は前年度比で約247万円縮減する事ができた。これは、滞繰分の収入未済額は3,251万円増加したものの、現年分が3,498万円減少したことが主な要因である。また、現年の調定額は前年度比で4,709万円減少しており、収入申告書の聴取等の債権の未然防止の取組の成果であると考えている。

収入率については、30.11%と前年度比で1.83%減少した。これは、滞繰分の調定額が3,648万円増加し、収入率が1.18%と低調であった事が主な理由であるが、債務者が生活保護受給者であり無資力であるという生活保護債権の性質上やむを得ない点もある。現年分の収入率については58.15%と4.58%上昇しており、早期着手の成果があったと評価している。

取組目標としている分納率については、令和4年度は75.21%と2.79%上昇しており、各区生活支援課で積極的な取組があったと評価している。

生活保護債権については、債務者が生活保護受給者であり無資力であるため、発生したら収入する事が困難であるという債権としての課題があるため、令和5年度は、資産申告書や収入申告書の徴取、課税台帳照合調査等の取組について、査察指導員が進捗管理を行い、債権額の縮減及び早期回収を図っていく。

3. 令和5年度 滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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5年10月～12月	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 督促状送付しても納付なく、納付計画書等の提出がされていない債務者 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 <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 分割納付折衝 <p>(制度上可能なものは保護費からの充当とし、保護費からの充当ができないものは地方税法第171条の6による債務承認書の徴取による履行期限延長による分割納付の実施)</p>	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 直近3か月で、一度も納付のない債務者 <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 分割納付折衝 <p>(制度上可能なものは保護費からの充当とし、保護費からの充当ができないものは地方税法第171条の6による債務承認書の徴取による履行期限延長による分割納付の実施)</p>	<p>①【催告の実施】</p> <table border="1"> <tr> <td>文書催告</td> <td>800件 (777件)</td> </tr> <tr> <td>電話催告</td> <td>300件 (575件)</td> </tr> <tr> <td>訪問催告</td> <td>500件 (208件)</td> </tr> <tr> <td>来庁時口頭催告</td> <td>130件 (127件)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,730件 (1,687件)</td> </tr> </table> <p>②【分納件数】</p> <table border="1"> <tr> <td>分納誓約件数</td> <td>40件 (35件)</td> </tr> </table>	文書催告	800件 (777件)	電話催告	300件 (575件)	訪問催告	500件 (208件)	来庁時口頭催告	130件 (127件)	計	1,730件 (1,687件)	分納誓約件数	40件 (35件)
文書催告	800件 (777件)														
電話催告	300件 (575件)														
訪問催告	500件 (208件)														
来庁時口頭催告	130件 (127件)														
計	1,730件 (1,687件)														
分納誓約件数	40件 (35件)														

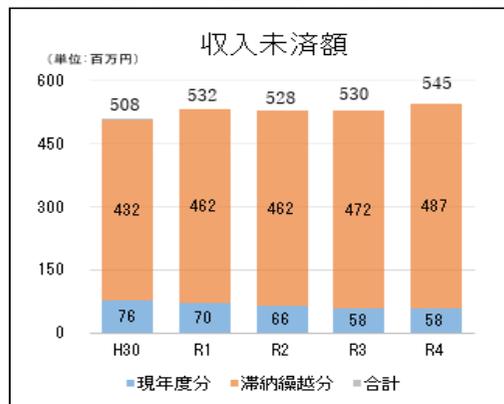
債権名	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	所属	子ども未来局	担当課	子ども家庭課	債権区分	D(私債権)
-----	--------------------------	----	--------	-----	--------	------	--------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	359,465	301,583	0	0	57,882	83.90%	527,398	40,108	0	0	487,290	7.60%	545,172	38.53%
令和3年度	365,676	307,327	0	0	58,349	84.04%	521,975	49,878	352	0	471,745	9.56%	530,094	40.24%
令和5年7月末	110,301	68,641	0	0	41,660	62.23%	544,916	18,613	0	0	526,303	3.42%	567,963	13.32%
令和4年7月末	111,972	70,747	0	0	41,225	63.18%	530,093	11,037	0	0	519,056	2.08%	560,281	12.74%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度では、合計収入率は1.71ポイント下降した。この主な要因は、①回収業務を委託している長期滞納債権について、新規委託分の依頼を3年度は8月に行っていたが、4年度は1月になってしまったこと、②滞納整理強化期間の最初に行う滞納通知の送付について、3年度は10月上旬に行っていたが、4年度は12月末になってしまったことが挙げられる。

そのため5年度は、①長期滞納債権の新規委託について、8月時点では、例年に比べて処理にまわせる新規件数が少ないことが想定されたため、9月に依頼できるよう進めている。また、②滞納整理強化期間に入り次第、10月上旬に滞納通知を送付できるよう業務の調整を行っている。あわせて、各区子育て支援課と継続して連携し、早期の催告業務を行うことや、連帯保証人への催告を実施していく。

それにより5年度は、4年度に下降してしまった合計収入率について、過去5年間で最も収入率が高かった平成30年度水準以上を目指す。

3. 令和5年度 滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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5年10月2日(月)～ 令和6年2月29日(木)	<ul style="list-style-type: none"> 令和5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。 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。 <p>〈子ども家庭課〉 電話催告リストの作成</p> <p>〈各区子育て支援課〉 電話催告の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年3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。) 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。 十分な滞納整理を尽くした案件について、回収の見込みがないと判断した場合は、債権放棄の手続きを進める。 <p>〈子ども家庭課〉 電話催告リストの作成、滞納通知の印刷、債権放棄の手続き</p> <p>〈各区子育て支援課〉 電話催告、文書催告の実施</p>	<p>【現年分】 納付約束 30件 (26件) 収納金額 200,000円 (190,687円)</p> <p>【滞納繰越分】 納付約束 400件 (391件) 収納金額 16,000,000円 (15,024,391円)</p>

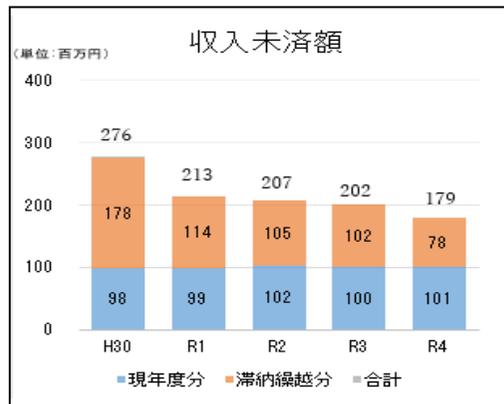
債権名	水道料金	所属	上下水道局	担当課	お客様サービス課	債権区分	D(私債権)
-----	------	----	-------	-----	----------	------	--------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	10,706,989	10,612,039	0	6,165	101,115	99.06%	200,190	99,868	32,250	9,361	77,433	45.21%	178,548	98.07%
令和3年度	11,093,396	10,997,283	0	4,225	100,338	99.10%	205,951	98,420	15,063	9,298	101,765	43.27%	202,104	98.08%
令和5年7月末	2,674,480	2,188,608	0	0	485,872	81.83%	177,510	53,821	0	0	123,689	30.32%	609,561	78.63%
令和4年7月末	2,721,864	2,484,990	0	0	236,874	91.30%	200,666	53,466	0	0	147,200	26.64%	384,074	86.86%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、収納率は0.01ポイント減少した。この主要因として、手形交換所廃止に伴い令和4年11月以降金融機関から静岡市への入金日が月3回に限定されたため、3月検針分の5月中の支払の多くが6月1日以降の入金となったことにより、特に現年分の収納率（5月末現在）に影響が出た。この問題は、令和6年10月から実施する徴収サイクルの短縮化により当初納入通知書納期限や督促状指定期限を前倒しすることで解決する。

令和5年度は、10月から包括委託業務の受託者が変更となるため、従来とは違った民間企業のノウハウを活用し現年分の収納率の向上を進める。滞納繰越分は、令和4年度に債務名義取得後の強制執行を初めて実施したが、引き続き実施する。また、長期滞納者の給水契約の解除についても検討する。

3. 令和5年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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5年6月1日～12月31日	<p><委託業者対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1期催告(※)のフォローアップ催告(文書・電話) 12月 ・昨年度から今年度にかけて実施の現年度1期催告(文書)(R5.1～R5.6検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する(12月) <p>※ 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。毎月実施しています。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。</p>	<p><直営対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期滞納者の給水契約解除の検討・実施(6月～12月) ・債務名義取得案件の強制執行の検討・実施(6月～12月) ・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) <p><委託業者対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・転居精算分催告(文書) 6月・12月 ・R3年10月～R4年3月中止精算の滞納者に対し催告する(6月) ・R4年4月～R4年9月中止精算の滞納者に対し催告する(12月) ・昨年度及び今年度実施の1期催告のフォローアップ催告(文書・電話) 7月・12月 ・昨年度実施の現年度1期催告(文書)(R4.7～R4.12検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する(7月) ・昨年度から今年度にかけて実施の現年度1期催告(文書)(R5.1～R5.6検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する(12月) ・過年度1期催告(文書) 12月 ・H30年度～R3年度分1期分のみ未納の滞納者に対し催告する 	<p><直営対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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31.00%(36.86%) <p><委託業者対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・転居精算分催告の収入率18.00%(17.14%) ・現年度1期催告(7月実施分)のフォローアップ催告の収入率61.00%(60.72%) ・過年度1期催告分の収入率45.00%(44.33%)

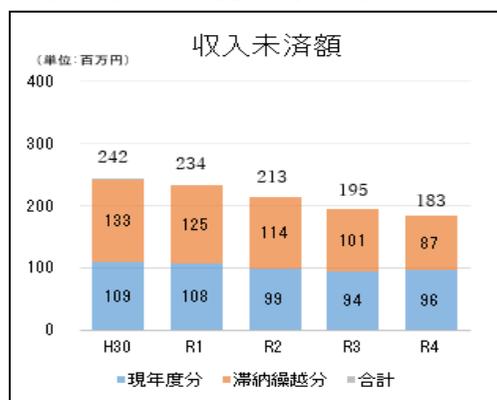
債権名	下水道使用料	所属	上下水道局	担当課	お客様サービス課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	--------	----	-------	-----	----------	------	------------

1. 収入未済額の推移

(単位：千円)

	現年分						滞繰分						合計	
	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和4年度	10,372,333	10,282,114	0	5,472	95,691	99.08%	191,040	90,059	22,357	8,847	87,471	42.51%	183,161	98.05%
令和3年度	10,479,829	10,390,071	0	3,958	93,716	99.11%	211,966	94,060	25,311	8,664	101,259	40.29%	194,975	97.94%
令和5年7月末	2,611,544	2,130,860	0	0	480,684	81.59%	182,407	49,745	0	0	132,662	27.27%	613,346	78.05%
令和4年7月末	2,643,089	2,424,425	0	0	218,664	91.73%	192,436	47,028	0	0	145,409	24.44%	364,073	87.16%

※収入未済額において増加したものの、収入率において下落したものは青字で表示。



2. 令和4年度実績評価及び令和5年度の課題について

令和4年度は、収納率が0.11ポイント向上した。現年度の収納率は水道料金と同じ理由で減少しているが、滞納繰越分の収入率の向上が合計収納率を押し上げた。滞納繰越分の収入率の向上は、従来1名で実施していた差押え等の滞納処分を係全員で実施したことや、給与照会の件数を増加したため自主納付につながったことによるものと考えている。

令和5年度は、現年分は水道料金と同様、10月から変更となる包括委託業務の受託者のノウハウを活用し収納率の向上を進める。滞納繰越分は、差押えの件数を拡大する。

3. 令和5年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	期間中の取組内容		期間中の目標値又は見込まれる効果 ()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>>	
	水道料金と同じ		

令和5年度 債権管理ヒアリング実施結果

- 1 ヒアリングの目的
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 実施概要

ヒアリング対象とした債権	実施債権合計 20課27債権	ヒアリングの実施内容
①主要債権	8課8債権	・令和5年度取組方針を踏まえた事務の進捗状況及び収入未済額の縮減に向けた取組の実施状況等を確認した。 ・更なる収入率向上を推進するための課題の抽出を行った。
②令和4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、前年度(令和3年度)決算と比較して収入未済額が増加した債権	10課11債権	・収入未済額の増加原因とその解決策を踏まえた滞納整理強化期間の設定状況の確認及び年間の取組内容等の課題の抽出を行った。
③令和4年度決算で初めて収入未済が生じた債権	3課6債権	・収入未済額の発生状況の聞き取りを行い、所属における滞納整理方針を確認した。 ・各債権の実施要領・マニュアル等に基づく適切な債権管理事務の実施を指導した。
④その他、特に必要と認める債権(指定債権)	1課2債権	・収入未済額の状況及び縮減に向けた取組みについて確認し、滞納整理事務の進捗状況や今後の対応方針等について指導・助言を行った。

注1：ヒアリング実施時において収入未済が解消している債権を除く。

注2：複数債権がヒアリング対象となった課があったため、合計と内訳の課の数値は一致しない。

3 債権ごとの実施結果(ヒアリングの結果抽出された課題等) 別紙一覧のとおり

※債権区分の説明

債権区分	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のできない公債権)
D	私債権(私法上の原因に基づいて発生する金銭債権)

令和5年度 債権管理ヒアリング実施結果一覧

① 主要債権

(千円)

課名	債権名	債権区分	ヒアリングの結果抽出された課題等	R3収入未済額(A)
				R4収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
1	滞納対策課 納税課	市税	A ・一斉催告後の電話催告については、現年度分の早期解決のための強い組織方針が伺えるが、新たな取組みゆえ、課題や改善点が出てくる可能性もあると言える。従って、常にその時々を傾向を分析した上で方針決定し、時には見直しを行い、課題解決のために効果的に戦力を投入していただきたい。	1,181,859
				1,047,511
				134,348
2	福祉債権 収納対策課	国民健康保険料(税)	B ・納付環境の整備について、令和5年5月から新規導入したFamiPay及び楽天ペイの利用実績や市民利便性向上等の効果について集計分析を行うとともに、今後も新たな納付方法の導入や納付機会の拡充について他市の先行事例等も参考にしながら研究検討されたい。 ・令和5年度から導入している機能別分担制について、今年度1年間の実施実績に係る検証を行い、より効果的効率的な方法についても常時見直しを行いながら組織体制の強化に取り組むこと。	1,626,692
				1,493,884
				132,808
3	介護保険課	介護保険料	B ・財産調査を前年度並みに継続して実施し、差押えを実施すること。 ・現年度の普通徴収の収納率を強化するための方策を検討されたい。	170,197
				158,285
				11,912
4	清水病院事務局 医事課	市立清水病院 診療収入等	D ・「高額療養費限度額適用認定証」特に保険証の情報を利用したオンライン資格確認システムの利用について、患者にとってはサービス利便性の向上及び医療費自己負担の軽減に、病院においては診療収入の確実な収納や高額未収金の発生防止に繋がるという双方に利点があることから、患者への周知案内を引き続き丁寧に行うこと。既に実施しているチラシ配布等の広報の他にも、他医療機関における先行事例も参考にしながら効果的な方策を積極的に検討実施されたい。 ・滞納長期化や長期未折衝により未収債権の回収が困難となる事案を防ぐため、外来や入院時における早期接触・折衝や納付相談、連帯保証人への適切な催告等、初期段階における滞納整理の取り組みを確実に実施すること。	101,272
				83,586
				17,686
5	福祉総務課	生活保護費 返還金・徴収金等	C ・コロナ禍で自粛せざるを得なかった家庭訪問を再開した事に伴い、被保護者の生活状況の把握に努めるほか、納付折衝や収入申告義務の説明などを引き続き実施されたい。 B ・不正就労等が疑われるケースについては、生活保護法29条に基づく資産・収入状況調査を実施し、早期の実態把握に努められたい。	357,135
				354,662
				2,473
6	子ども家庭課	母子・父子・寡婦 福祉資金貸付金 元金・利子・違約金	D ・職員による催告やサービサー移管により十分な滞納整理を尽くした案件について、回収の見込みがないと判断した場合は、速やかに債権放棄等完結に向けた方向性を決定させること。また、債権放棄が適当と判断した案件については、直近の債権管理委員会の審議事項となりうるよう遅滞なく事務処理を進め、早期の完結処理を行うこと。 ・連帯保証人への催告については、ケースごと適切な時期と方法で実施すること。不納欠損処理を行う案件で、連帯保証人に未折衝の事例がないようにされたい。 ・限られた経営資源を有効に活用するため、総括課、区役所、サービサーの役割分担を今一度明確化し、案件ごとに処理ムラのないよう対処されたい。	530,057
				545,172
				▲ 15,115
7	お客様 サービス課	水道料金	D ・口座振替勧奨、クレジットカード決済等の新たな納付方法の拡大に努め、納期内納付を推進されたい。(共通) ・pipitLINQ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、預金及び給与差押えを引き続き実施されたい。(下水道)	202,104
				178,548
8		下水道使用料	B ・同じ強制徴収債権である下水道事業受益者負担金と双方でノウハウを共有して収納率向上に努められたい。(下水道)	23,556
				194,975
				183,161
				11,814

② 令和4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、令和3年度決算と比較して収入未済額が増加した債権

(千円)

課名	債権名	債権区分	ヒアリングの結果抽出された課題等	R3収入未済額(A)
				R4収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
9	戸籍管理課	墓地管理料	D ・墓地管理料が長期滞納となった場合の使用権の取消しについて、他市の実施状況を調査研究すること。 ・債権放棄が妥当と判断される案件については、遅滞なく事務手続きを進め、早期の完結に向けた処理をされたい。	4,068
				4,523
				▲ 455
10	高齢者福祉課	老人保護措置費負担金	C ・年度内解決のための早期着手、早期完結を今一度念頭に置いて滞納整理にあたられたい。 ・債権の性質上、発生の未然防止は困難であり、また事業自体の福祉的側面が強いため所管課として慎重に対応せざるを得ない事情があることから、本債権の管理においては各個別事案の状況に応じた適正な滞納整理方針の決定及び早期着手対応に主眼を置き取り組まれたい。	3,012
				7,579
				▲ 4,567
11	保険年金管理課	後期高齢者医療保険料	B ・近い将来、収入未済が1億円に到達する事が懸念される。これ以上収入未済を増加させないよう、早急な対応が必須となった。福祉債権収納対策課と保険年金管理課の役割分担を局全体でもう一度整理し、早急に徴収体制を構築されたい。 ・年金特徴前年度の普通徴収分については、十分な納付資力があるにも関わらず制度のしくみが分からず未納となっている可能性が高い。制度に対する理解を促すとともに、催告に応じない者には滞納処分を行うなど、毅然とした姿勢で対応されたい。	81,401
				82,536
				▲ 1,135
12	農地整備課	農業集落排水施設使用料	C ・滞納繰越分に持ち越すことにより、徴収が困難になる傾向があることから、早期の完結が重要と考えられる。現年度分について、これまで以上の収納率向上に注力されたい。また、対象が中山間地に限られることから、電話・文書による催告を先んじて進め、対象者を絞ってから効率的に臨戸訪問を実施されたい。 ・居所不明者については、本人と連絡をとり、必要に応じて休止届を提出させる努力を行い、可能な限り債権の発生を抑制されたい。	1,731
				1,881
				▲ 150
13	市街地整備課	東静岡駅周辺土地区画整理事業清算金	B ・財産調査を十分に行い、相手の納付資力を把握した上で納付交渉にあたること。 ・任意売却を予定しているケースでは、登記簿謄本の写し、評価証明書を公用請求し、反対債権の有無や不動産の資産価値を正確に把握すること。また、この場合、不動産の差押え若しくは抵当権による担保権設定が望ましいが、やむを得ず納付交渉を継続させる場合は、相手方と密に連絡を取り、売却までの日程を把握するとともに、納付額について客観的な根拠をもって交渉すること。	5,244
				6,400
				▲ 1,156
14	住宅政策課	住宅費雑入(損害賠償金)	D 市営住宅使用料に対する法的措置の実施により発生するケースが多く、回収が極めて困難であることは理解するが、債権として発生している以上、収入未済の解消に向けた努力は必要と考える。以下の点に留意して、今後の債権回収にご尽力いただきたい。 ・ヒアリング調査、滞納整理強化期間実施計画に記載のとおり、回収可能なケースは催告による納付交渉を継続するとともに、早期の明渡指導や判決後の速やかな強制執行により、債権発生を抑制に努められたい。 ・債権放棄が妥当と判断される案件については、遅滞なく事務手続きを進め、早期の完結に向けた処理を継続されたい。	30,015
				30,559
				▲ 544
15	児童生徒支援課	奨学金貸付金	D ・滞納整理強化期間においては、人員体制を強化し係全体で取り組むこと。 ・該当事案について債権放棄実施に係る事務手続きを進めること。 ・連帯保証人に対する請求を今後も継続して実施すること。	18,145
				18,581
				▲ 436
16	子ども園課	食材料費実費徴収分(雑入)	C ・現年度の取り組みは、他の債権にない工夫を凝らしたものを実施している。通常時の納付交渉の強化によりさらなる収納率の向上を目指されたい。 ・債権の区分については、他都市の状況も調査し、所管課で整理をされたい。 ・実務においては同一局内の他債権所管課における滞納整理のノウハウや債権回収の方策を参考にしつつ、幼保支援課や子ども園との情報共有及び連携協力により効率的な債権管理事務の実施に努めること。	1,063
				1,166
				▲ 103
17	子ども家庭課	児童扶養手当過払金	C ・督促後、文書催告前の電話催告を継続して実施すること。 ・債権を発生させない取組について、他の政令市の事例などを研究すること。	20,923
				23,905
				▲ 2,982
18	子ども家庭課	児童手当過払金	C ・新規債務者について、催告書の期限内に納付がなかった場合は速やかに電話催告を行い、早期回収を目指すこと。 ・滞納整理強化期間は担当者1人ではなく、課をあげて交渉を行うこと。	2,542
				3,095
				▲ 553
19	児童相談所	児童福祉施設入所者等負担金	B ・児童を家庭に戻すことを目的とし、保護者との関係に留意しながら滞納整理を行うことは理解する。対話での納付交渉が中心となるため、強化期間等は、総務係と他の係で協力して事務にあたられたい。 ・過去の「東京都・政令指定都市児童相談所長会議」での資料を拝見した。どの政令市でも債権管理に苦慮していることが伺える。今後も政令市間の最新の情報や意見を交換しながら、対応策の協議を継続されたい。	23,352
				26,943
				▲ 3,591

③ 令和4年度決算で初めて収入未済が生じた債権（ヒアリング実施時において収入未済が解消している債権を除く。）

(千円)

課名	債権名	債権区分	ヒアリングの結果抽出された課題等	R3収入未済額(A)
				R4収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
20	障害者支援推進課	障害児福祉手当過払金	C 早期の解決を目指して納付交渉を継続すること。やむを得ず分割納付を認める場合は、債務者の現在納付能力を聴取し、客観的な根拠を持って納付額を提示すること。	45
				▲45
21	教育総務課	会計年度任用職員報酬の返納	C ・一括納付を前提に交渉を続けてこられたところであるが、困難案件であるため、今後は分割納付も視野に入れて納付による年度内の回収を目標とされた。 ・分割による納付計画が不履行であった場合、法的措置を検討すること。	50
				▲50
22	子ども家庭課	子育て世帯生活支援特別給付金(ひとり親世帯分)過払返還金	D ・滞納金の回収においては一括納付が原則であるものの、個別の事情を鑑みやむを得ない場合の分割納付については常に納付管理の徹底に努めること。 ・他債権との同一債務者については、各債権担当者と協力連携して対応すること。	200
				▲200
23	子ども家庭課	子育て世帯生活支援特別給付金過払返還金	D ・滞納期間が長くなるほど徴収は難しくなる傾向にあるため、早期回収に注力すること	4,200
				▲4,200
24	子ども家庭課	子ども医療費助成に伴う高額療養費返還金	D ・返還金発生の未然防止は困難であるものの、速やかに回収すべき債権である。一括納付を原則とし、制度や返還義務に係る丁寧な説明と早期催告折衝の対応により確実な収納に取り組まされたい。 ・健康保険組合に対する委任払への協力依頼は返還金発生の抑制に繋がる効果的な方策であることから、今後も継続実施されたい。 ・返還金発生後の速やかな自主納付を促すため、「子ども医療費受給者証」新規交付時のチラシ配布等による周知説明の機会を今後も積極的に活用された	3,693
				▲3,693
25	子ども家庭課	ひとり親世帯臨時特別給付金過払返還金	D ・滞納金の回収においては一括納付が原則であるものの、個別の事情を鑑みやむを得ない場合の分割納付については常に納付管理の徹底に努め早期解消に注力すること。 ・他債権との同一債務者については、各債権担当者と協力連携して対応すること。	420
				▲420

④ その他、特に必要と認める債権（指定債権）

(千円)

課名	債権名	債権区分	ヒアリングの結果抽出された課題等	R3収入未済額(A)
				R4収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
26	中央卸売市場	施設使用料	C ・現年度分収入未済圧縮にこれまで以上注力し、可能な限り年度内解決を目指し、滞納繰越への受け入れを抑制されたい。 ・滞納繰越分の回収可能な債権については、現年度とともに納付交渉を鋭意継続されたい。	98,177
				95,712
				2,465
27	中央卸売市場	電気・水道料等納付金	D ・現年度分収入未済圧縮にこれまで以上注力し、可能な限り年度内解決を目指し、滞納繰越への受け入れを抑制されたい。 ・滞納繰越分は、回収可能な債権は現年度とともに納付交渉を継続し、不可能と判断され、かつ要件を満たす債権は債権放棄の手続きを遅滞なく行うこと。	49,466
				56,437
				▲6,971

債権回収に関する方策(主要債権)

1 納期内納付の取組

(1) 口座振替を促進する取組

口座振替の特徴: メリットとして、継続的に口座の残高から引き落とされる。経費がコンビニ収納に比べ安価である。一方、引き落とし時に口座に残高が無い場合は、滞納となる。

方策名	ペイジー口座振替受付サービス		
債権名	国民健康保険料	水道料金・下水道使用料	
導入時期	平成28年12月～	平成30年1月～	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の新規受付を市窓口にある端末にてキャッシュカードで受付するサービス。令和2年7月～、対象金融機関にゆうちょ銀行を追加 令和4年10月～、静岡市・清水農業協同組合を追加(水道料金・下水道使用料)(静岡銀行、清水銀行、静岡焼津信用金庫、静清信用金庫と合わせ計7行) ・メリットとして、印鑑不要であり、印鑑相違などの書類不備の対応に係る事務処理の削減により口座登録を速やかに行うことが可能。 ・経費として、端末設置費用、手数料など。 		

(2) コンビニ収納

方策名	コンビニ収納			
債権名	市税	国民健康保険料	水道料金・下水道使用料	介護保険料
導入時期	平成19年度～	平成25年度～	平成18年2月～	平成30年6月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・納期内納付をする方を対象にコンビニエンスストア窓口にて納付。1件の納付額は30万円が限度。 ・令和3年度に督促状・催告書等もコンビニ収納に対応済。 ・メリットとして、休日夜間でも納付が可能。 ・経費として、1件当たり60円程度のコンビニ収納代行事務委託料。(市負担) 			

(3) コンビニ等収納用バーコードを利用した納付環境の整備

共通した特徴: 経費として、1件当たり60円程度のコンビニ収納代行事務手数料が発生する(市負担)

方策名	①クレジットカード収納(モバイルレジ)		②即時口座振替(モバイルレジ)	
債権名	市税	国民健康保険料	市税	国民健康保険料
導入時期	平成30年4月～	平成31年4月～	平成30年4月～	平成26年6月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ等収納用バーコードをスマートフォン等で読み取り、クレジットカード決済により納付。 ・メリットとして、クレジット会社が立て替え払いをするため、滞納は発生しない。利用者にクレジットカードのポイントが付与される。分割払いも可能。スマートフォンがあれば、時間場所を選ばず納付が可能。 ・経費として、コンビニ収納代行手数料のほか、月額料金。利用者負担の決済手数料。 		<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ等収納用バーコードをスマートフォン等で読み取り、金融機関のモバイルバンキングにより納付。 ・メリットとして、スマートフォンがあれば、時間場所を選ばず納付が可能。 ・経費として、コンビニ収納代行手数料のほか、月額料金。 	
方策名	③即時口座振替(楽天銀行、PayB)			
債権名	市税	水道料金・下水道使用料		
導入時期	令和4年10月～	令和2年6月～		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ等収納用バーコードをスマートフォンで読み取り、予め登録した口座残高から即時口座振替。 ・メリットとして、スマートフォンがあれば、時間場所を選ばず納付が可能。 ・市税は楽天銀行のみ対応。 			
方策名	④電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、au PAY、d払い等)			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	令和2年4月～	令和2年6月～	令和2年6月～	令和2年7月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ等収納用バーコードをスマートフォンで読み取り、予めチャージした電子マネーにより納付。 ・メリットとして、チャージ済の電子マネーにより、時間場所を選ばず納付が可能。 ・経費として、コンビニ収納代行手数料のほか、月額料金(市税、国民健康保険料、介護保険料)。 ・令和4年10月からau PAYに対応拡大(水道料金・下水道使用料) ・令和5年5月から楽天ペイ、FamiPayに対応拡大(市税) ・令和5年10月からd払い、楽天ペイに対応拡大(水道料金・下水道使用料) 			

(4) QRコード(eL-QR)を利用した納付環境の整備

方策名	①QRコード決済
債権名	市税(軽自動車税種別割、固定資産税・都市計画税)
導入時期	令和5年4月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・①eL-QRをスマートフォンで読み取り、予めチャージした電子マネーにより納付、又は、②eL-QR読み取り又はeL番号入力を地方税お支払サイトで行い、クレジットカード、インターネットバンキング等で納付が可能 ・メリットとして、時間場所を選ばず納付が可能であり、バーコード収納よりも市の負担額が安価 ・経費として、手数料のほか、地方税共同機構に負担金を支払う

(5)クレジットカード収納

方 策 名	クレジットカード収納
債 権 名	清水病院診療収入
導入時期	平成21年3月～
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・診察代等をクレジットカードにより納付。 ・メリットとして、クレジット会社が立て替え払いをするため、滞納は発生しない。利用者にクレジットカードのポイントが付与される。分割払いも可能。 ・経費として、システム改修費と決済手数料(市負担)

2 滞納初期段階の取組

方 策 名	納付お知らせセンター			
債 権 名	市 税	国民健康保険料	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成20年10月～	平成20年10月～	平成25年10月～	平成29年10月～
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・休日・夜間にしか連絡が取れない者に電話催告をするコールセンター民間委託業務で、納付忘れに対する自主的納付の呼びかけをする。 ・メリットとして、職員は、この業務に掛けていた時間を滞納処分に注力できる。 ・経費として、委託料。 ・これに代わるサービスとして、ショートメールサービス、自動音声による催告を導入する自治体も平成30年頃から増えてきている。 			

3 滞納中期以降の取組

(1) 強制徴収債権の取組

方策名	① 給与照会			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	下水道使用料
導入時期	平成24年度～	平成30年度～	平成27年度～	令和元年度～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国税徴収法141条質問検査権に基づく、給与差押の前段階の調査である。 ・勤務先による納付指導等により、差押え前に自主納付に繋がる効果もある。 			
方策名	② 給与差押			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	下水道使用料
導入時期	平成24年度～	平成30年度～	令和3年度～	令和元年度～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・給与等を対象として、差押えを実行する。 ・継続的な債権であるため、預金等、他の差押えに比べ確実かつ効率的。 ・最低生活の保障等のため差押禁止額がある。 			
方策名	③ 公売・搜索			
債権名	市税			
導入時期	平成24年度～			
内容	<p>公売：差し押えた不動産等の換価手続きで、最高価額で入札した者に売却し、滞納市税に充当する。</p> <p>搜索：通常の財産調査では差押財産が発見できない場合に、滞納者等の住居等に立ち入って行う強制調査。</p>			

(2) 非強制徴収債権の取組

方策名	① 支払督促		② サービスへの収納委託	
債権名	水道料金	診療収入等	母子父子寡婦貸付金元金・利子・違約金	清水病院診療収入等
導入時期	平成26年度～	令和元年度～	平成29年度～	平成23年2月～令和2年3月終了
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易裁判所に支払督促の申し立てをすることで債務名義を取得する。 ・債務者が異議申立てをすると裁判に移行する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士法の特例として法務大臣の許可を得たサービス(債権回収業会社)に債権回収を委託する。 ・メリットとして、豊富なノウハウに基づく折衝が行われるため、着実な成果が見込める。 ・経費として委託料。 ・母子父子寡婦貸付金違約金については令和4年度から収納委託開始。 	

債権回収に関する方策の実績について

1 財政局(市税) 担当課:納税課

(1)口座振替加入率

実績年度	口座振替 件数 A	調定期別 件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	823,678	1,673,456	49.2	▲ 0.4
R01	816,820	1,671,738	48.9	▲ 0.3
R02	810,101	1,664,564	48.7	▲ 0.2
R03	798,326	1,644,229	48.6	▲ 0.1
R04	794,349	1,656,379	48.0	▲ 0.6

(2-1)コンビニ収納(モバイルレジ、電子マネー決済を含む)

実績年度	コンビニ 収納額 (千円) A	現年分 自主納付額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	5,097,941	27,362,193	18.6	2.1
R01	5,502,618	27,308,903	20.1	1.5
R02	5,897,694	27,322,910	21.6	1.5
R03	6,342,260	26,653,526	23.8	2.2
R04	7,064,986	27,931,068	25.3	1.5

※対象4税:市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※H30からモバイルレジ(クレジット、インターネットバンキング)を含む。

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)を含む。

※B欄:納期内納付のうち口座振替収納を除いた納付額。

(2-2) モバイルレジ(クレジット・インターネットバンキング)

実績年度	クレジット			インターネットバンキング			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	収納額(千円) B	比率(%) B/C	前年比 (ポイント)	
H30	61,100	0.22	—	15,622	0.06	—	27,362,193
R01	140,977	0.52	0.3	33,283	0.12	0.06	27,308,903
R02	180,187	0.66	0.14	47,906	0.18	0.06	27,322,910
R03	157,118	0.59	-0.07	47,688	0.18	0	26,653,526
R04	241,278	0.86	0.27	47,325	0.17	-0.01	27,931,068

※対象4税: 市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※4/1～翌年3/31の納付状況(納期限後納付分を含む)

(2-3) 電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY、楽天銀行)

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	91,623	0.34	—	27,322,910
R03	810,462	3.04	2.7	26,653,526
R04	1,156,214	4.14	1.1	27,931,068

※対象4税: 市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※4/1～翌年3/31の納付状況(納期限後納付分を含む)

(3) 納税お知らせセンター

実績年度	会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	30,963	72,578	42.7	▲ 0.2
R01	30,885	72,521	42.6	▲ 0.1
R02	31,252	72,371	43.2	0.6
R03	33,445	75,303	44.4	1.2
R04	37,580	73,131	51.4	7.0

1 財政局(市税) 担当課:滞納対策課

(1) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H30	2,760	531	73,847,200	▲ 4
R01	2,124	475	63,818,342	▲ 56
R02	1,927	473	59,006,909	▲ 2
R03	1,763	426	50,066,729	▲ 47
R04	1,756	525	51,434,115	99

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

(2) 公売

実績年度	公売件数 A	落札件数 B	落札価格(円) C	市税充当 金額(円) D	前年比 (落札件数)
H30	46	7	73,371,163	6,209,444	▲ 12
R01	49	20	8,110,250	7,024,909	13
R02	8	4	14,331,010	5,870,920	▲ 16
R03	13	2	4,162,000	1,728,000	▲ 2
R04	32	15	19,029,592	2,431,612	13

(3) 搜索

実績年度	搜索件数	前年比 (件数)
H30	7	1
R01	7	0
R02	2	▲ 5
R03	4	2
R04	19	15

2-1 保健福祉長寿局(国民健康保険料(税)) 担当課:福祉債権収納対策課

(1-1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	35,382	94,097	37.6	0.2
R01	34,065	91,993	37.0	▲ 0.6
R02	34,161	90,510	37.7	0.7
R03	33,921	89,693	37.8	0.1
R04	31,876	84,808	37.6	▲ 0.2

(1-2)ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーでの 受付件数 A	口座振替 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	2,185	6,846	31.9	▲ 5.4
R01	1,620	5,651	28.7	▲ 3.2
R02	1,684	5,917	28.5	▲ 0.2
R03	1,804	5,812	31.0	2.6
R04	1,441	5,332	27.0	▲ 4.0

※B欄:新規の受付件数のうち、銀行窓口及びペイジーで手続きした件数。

(2-1)コンビニ収納(モバイルレジ、電子マネー決済を含む)

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	収納額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	1,914,516	6,250,187	30.6	1.6
R01	1,958,727	6,017,151	32.6	2.0
R02	2,114,235	5,999,875	35.2	2.6
R03	2,288,927	5,796,884	39.5	4.3
R04	2,621,235	5,573,794	47.0	7.5

※B欄:口座振替及び特別徴収を除いた額。

※H26からモバイルレジ(インターネットバンキング)、R1からモバイルレジ(クレジット)を含む。

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)を含む。

(2-2) モバイルレジ(クレジット・インターネットバンキング)

実績年度	クレジット			インターネットバンキング			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	収納額(千円) B	比率(%) B/C	前年比 (ポイント)	
H30	-	-	-	6,751	0.108	0.024	6,250,187
R01	19,723	0.33	-	11,393	0.189	0.081	6,017,151
R02	27,941	0.47	0.1	14,994	0.250	0.061	5,999,875
R03	31,207	0.54	0.1	16,053	0.277	0.027	5,796,884
R04	42,765	0.77	0.2	13,024	0.234	-0.043	5,573,794

※C欄:口座振替及び特別徴収を除いた額。

(2-3) 電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	25,403	0.42	-	5,999,875
R03	167,512	2.89	2.5	5,796,884
R04	236,337	4.24	1.35	5,573,794

(3) 納付お知らせセンター

実績年度	会話件数	架電件数	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H30	15,999	36,346	44.0	1.1
R01	16,207	36,162	44.8	0.8
R02	16,843	36,275	46.4	1.6
R03	18,208	39,424	46.2	▲ 0.2
R04	20,682	37,287	55.5	9.3

(4) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数	給与差押件数	取立金額(円)	前年比 (差押件数)
	A	B	C	
H30	368	44	5,107,798	42
R01	730	78	15,035,256	34
R02	749	70	11,328,065	▲ 8
R03	116	29	1,431,000	▲ 41
R04	10	5	1,739,260	▲ 24

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

2-2 保健福祉長寿局(介護保険料) 担当課:介護保険課

(1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	38,827	120,872	32.1	▲ 0.5
R01	36,389	117,667	30.9	▲ 1.2
R02	47,037	137,799	34.1	3.2
R03	54,110	153,823	35.2	1.1
R04	40,164	118,816	33.8	▲ 1.4

(2-1)コンビニ収納(電子マネー決済を含む)

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	収納額 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	174,105	543,436	32.0	-
R01	199,363	574,545	34.7	-
R02	229,265	595,562	38.5	3.8
R03	303,090	789,859	38.4	▲ 0.1
R04	288,729	647,660	44.6	6.2

※H30は6月からの実績(6月開始)。

※A欄及びB欄:現年度普通徴収保険料分の額(B欄は口座振替を除いた額)。

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)を含む。

(2-2)電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	1,820	0.31	-	595,562
R03	21,178	2.68	2.37	789,859
R04	26,411	4.08	1.4	647,660

(3) 納付お知らせセンター

実績年度	会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	9,658	24,051	40.2	0.1
R01	9,643	24,035	40.1	▲ 0.1
R02	9,627	24,016	40.1	0.0
R03	11,304	24,693	45.8	5.7
R04	5,634	13,674	41.2	▲ 4.6

※H25年度実績は、H25年10月から半年間のものである。

(4) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
H30	6	0	0	0
R01	39	0	0	0
R02	5	0	0	0
R03	17	2	216,010	2
R04	17	3	77,175	1

※C欄: 取立金額は、給与と賞与の合計額。

2-3 保健福祉長寿局(診療収入等) 担当課:清水病院医事課

(1) クレジットカード収納

実績年度	クレジットカード 収納額(千円)	全収納額(千円)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A		C (A/B)	
H30	226,048	1,136,929	19.9	2.5
R01	237,193	1,134,715	20.9	1.0
R02	224,965	933,123	24.1	3.2
R03	247,068	958,724	25.8	1.7
R04	265,635	977,900	27.2	1.4

※現年度分+滞納繰越分の合計額。

※B欄:窓口払、口座振込、クレジットカード払の合計額。

(2) サービス(債権回収会社)への収納委託

実績年度	金額(円)	件数	前年比
	A		(件数)
H27	592,260	22	▲ 72
H28	539,618	15	▲ 7
H29	318,485	9	▲ 6
H30	218,715	8	▲ 1
R01	173,600	13	5

※サービスへの収納委託は、令和元年度で終了。

(3) 支払督促

実績年度	予告通知(件)		支払督促(件)	
	予告通知	予告後納付	支払督促申立	申立後の 取り下げ
H29	4	4	0	0
H30	11	11	0	0
R01	2	0	2	0
R02	3	0	3	0
R03	1	0	0	0
R04	12	6	6	1

2-4 保健福祉長寿局(生活保護徴収金・返還金) 担当課:福祉総務課

(1)生活保護法第77条の2に基づく保護費からの充当による納付

実績年度	充当実施者数 (人)	実施延べ件数 (件)	充当による納付額 (円)	納付額前年度比 (%)
H30	352	3,965	18,905,637	98.75%
R01	333	4,006	18,200,822	96.27%
R02	336	4,075	18,122,059	99.57%
R03	406	4,788	19,857,511	109.58%
R04	438	5,340	20,201,539	101.73%

2-5 保健福祉長寿局(生活保護返還金・徴収金・戻入金) 担当課:福祉総務課

実施している方策なし。

3-1 子ども未来局(母子父子寡婦貸付金元金・利子) 担当課:子ども家庭課

(1)口座振替加入率

実績年度	口座振替 依頼件数 A	調定期別 件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	38,516	40,327	95.5	▲ 0.7
R01	39,846	41,650	95.7	0.2
R02	40,241	41,840	96.2	0.5
R03	40,448	41,996	96.3	0.1
R04	40,347	42,679	94.5	▲ 1.8

※口座振替は平成8年度に県から債権委譲を受けた時から実施されています。

(2)サービサー(債権回収会社)への収納委託

実績年度	回収金額(円) A	件数 B	前年比 (件数)
H30	23,393,843	961	644
R01	25,829,598	983	22
R02	24,285,170	1,229	246
R03	22,383,880	1,262	33
R04	16,312,377	1,158	-104

※件数は振込件数であるため、同じ貸付に対して重複している場合があります。

3-2 子ども未来局(母子父子寡婦貸付金違約金) 担当課:子ども家庭課

令和4年度からサービサー(債権回収会社)への収納委託を開始。

実績年度	回収金額(円) A	件数 B	前年比 (件数)
R04	2,247,626	22	-

4-1 上下水道局(水道料金) 担当課:お客様サービス課

(1-1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件) A	義務者数(件) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	1,366,975	1,817,399	75.2	▲ 0.6
R01	1,370,279	1,833,966	74.7	▲ 0.5
R02	1,377,397	1,845,882	74.6	▲ 0.1
R03	1,383,024	1,859,116	74.4	▲ 0.2
R04	1,389,109	1,872,061	74.2	▲ 0.2

(1-2)ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーによる 受付件数 A	口座振替届 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	485	15,988	3.0	2.0
R01	514	16,390	3.1	0.1
R02	700	16,789	4.2	1.1
R03	906	16,584	5.5	1.3
R04	995	17,226	5.8	0.3

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括受付のため下水道使用料分を含めて回答。

(2-1)コンビニ収納(電子マネー決済、即時口座振替を含む)

実績年度	コンビニ収納額 (千円) A	納付書収納分 (千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30	1,110,409	2,290,631	48.5	1.5
R01	1,128,091	2,301,425	49.0	0.5
R02	1,266,508	2,393,072	52.9	3.9
R03	1,580,033	2,611,105	60.5	7.6
R04	1,585,046	2,563,999	61.8	1.3

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)、即時口座振替(楽天銀行、PayB)を含む。

(2-2) 電子マネー決済 (LINE Pay、PayPay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	82,483	3.45	—	2,393,072
R03	284,176	10.88	7.4	2,611,105
R04	406,219	15.84	4.96	2,563,999

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括処理のため下水道使用料分を含めて回答。

(2-3) 即時口座振替 (楽天銀行、PayB)

実績年度	楽天銀行、PayB			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	8,143	0.34	—	2,393,072
R03	24,176	0.93	0.6	2,611,105
R04	37,772	1.47	0.54	2,563,999

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括処理のため下水道使用料分を含めて回答。

(3) 納付お知らせセンター

実績年度	会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	有効会話件数 前年との比較 (ポイント)
H30	613	1,986	30.9	293 ↑
R01	809	2,024	40.0	196 ↑
R02	828	2,086	39.7	19 ↑
R03	982	3,002	32.7	154 ↑
R04	1,057	2,102	50.3	75 ↑

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、下水道使用料分を含めて回答。

(4) 支払督促

実績年度	予告通知(件)		支払督促(件)	
	予告通知	予告後納付	支払督促申立	申立後の取り下げ
H30	25	6	11	4
R01	22	8	15	6
R02	30	7	22	6
R03	15	3	10	2
R04	7	1	6	2

(5) 債務名義取得後強制執行

実績年度	支払督促申立実施(件)		強制執行申立(過年度に取得した債務名義に基づくものを含む)	
	支払督促申立	支払督促申立後納付(分納含む)	強制執行申立	取立ての実施
R04	6	4	1	0

4-2 上下水道局(下水道使用料) 担当課:お客様サービス課

(1) 口座振替加入率

実績年度	加入数(件)	義務者数(件)	比率(%)	前年比
	A	B	C (A/B)	(ポイント)
H30	1,112,114	1,498,333	74.2	▲ 0.7
R01	1,121,649	1,520,433	73.8	▲ 0.4
R02	1,133,797	1,538,810	73.7	▲ 0.1
R03	1,144,318	1,557,414	73.5	▲ 0.2
R04	1,155,163	1,575,631	73.3	▲ 0.2

(2-1) コンビニ収納(電子マネー決済、即時口座振替を含む)

実績年度	コンビニ収納額(千円)	納付書収納分(千円)	比率(%)	前年比
	A	B	C (A/B)	(ポイント)
H30	1,243,279	2,459,481	50.6	2.2
R01	1,273,040	2,277,727	55.9	5.3
R02	1,353,422	2,474,675	54.7	▲ 1.2
R03	1,466,517	2,429,026	60.4	5.7
R04	1,502,694	2,416,852	62.2	1.8

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)、即時口座振替(楽天銀行、PayB)を含む。

(2-2) 電子マネー決済 (LINE Pay、PayPay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02				
R03				
R04				

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括処理のため水道料金側に含めて回答。

(2-3) 即時口座振替 (楽天銀行、PayB)

実績年度	楽天銀行、PayB			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02				
R03				
R04				

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括処理のため水道料金側に含めて回答。

(3) ペイジー口座振替受付サービス

実績年度	ペイジーによる 受付件数 A	口座振替届 受付件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H30				
R01				
R02				
R03				
R04				

※水道料金及び下水道使用料で区分なく一括受付のため水道料金側に含めて回答。

(4) 納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
H29				
H30				
R01				
R02				
R03				
R04				

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、水道料金側に含めて回答。

(5) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数 A	給与差押件数 B	取立金額(円) C	前年比 (差押件数)
R01	2	0	0	-
R02	6	0	0	0
R03	8	0	0	0
R04	33	2	165,060	皆増

※C欄: 取立金額は、給与と賞与の合計額。

令和5年度 債権管理研修実績

No.	日時		会場	研修内容	講師	対象者	受講人数		
							税務部	税外	合計
1	5/23	15:30~16:30	静岡庁舎 本館3階 議会特別会議室	給与又は年金の調査及び差押え	滞納対策課職員	強制徴収債権を扱う所属の 滞納処分に携わる新人・新任職員	12	15	27
2	5/26	10:30~14:00	静岡庁舎 本館3階 第三委員会室	(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 (3) 債権回収に係る滞納者との折衝方法	滞納対策課職員	収入未済が発生している債権所管課において 今年度初めて債権管理事務に従事する職員	35	34	69
3	6/8	15:30~16:30	葵消防署 7階 講堂	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	強制徴収債権を扱う所属の滞納処分に携わる 新人・新任職員	12	12	24
4	6/15	9:30~16:30	静岡県産業経済会館 3階 特別会議室	初任者向け滞納整理研修	外部講師	強制徴収債権を扱う所属の事務担当者	8	15	23
5	6/20	15:00~17:00	葵消防署 7階 講堂	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	強制徴収債権を扱う所属の管理監督者	5	5	10
6	7月	—	エスナビ	適正な債権管理事務とは	—	新たに債権管理事務を担当する職員 及び新規採用職員	98	1,656	1,754
7	8/8	14:30~16:30	葵消防署 7階 講堂	捜索について	滞納対策課職員	強制徴収債権を扱う所属の滞納処分に携わる 職員	11	3	14
8	8/25	9:30~16:30	静岡県産業経済会館 3階 特別会議室	非強制徴収公債権及び私債権の 管理・回収のポイント	弁護士	非強制徴収公債権及び私債権の債権管理事務 に従事する職員並びに政策法務課担当者	/	31	31
9	9/13	14:00~15:00	葵消防署 7階 講堂	支払督促について	お客様サービス課 職員	非強制徴収公債権及び私債権の債権管理事務 に従事する職員		40	40
【予定】 10	12/5	14:00~15:00	葵消防署 7階 講堂	対人折衝技術及びクレーム対応力研修	福祉債権収納対策課 職員	強制徴収債権を扱う所属の事務担当者	—	—	—
計（エスナビ含む）							181	1,811	1,992
計（エスナビ除く）							83	155	238
参考：令和4年度実績 （エスナビ除く）							75	88	163