令和6年度 第1回静岡市債権管理委員会

令和6年6月4日（火）
14:00～16:00 市長公室

次 第

- 1 【報 告】 令和5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5年度 滞納整理強化期間の実施状況
 2. 令和5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6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6年10月予定） 内容：令和5年度収入未済額の状況、令和6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7年1月予定） 内容：令和7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6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	野村 一正
同	葵区長	良知 伸昭
同	駿河区長	秋山 知
同	清水区長	塩原 博
同	保健福祉長寿局長	山本 哲生
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6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。			R5実施報告				R6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。			R5改善取組報告	ヒアリング			R6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	静岡市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						R6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							R5実施報告			取組目標報告		

令和5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5年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和5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	．．．	5 ページ
◆ 国民健康保険料（税）	．．．	6 ページ
◆ 介護保険料	．．．	7 ページ
◆ 市立清水病院診療収入等	．．．	8 ページ
◆ 生活保護費返還金、徴収金等	．．．	9 ページ
◆ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	．．．	10 ページ
◆ 水道料金、下水道使用料	．．．	11 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5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>>	
(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1日～11月30日 ②2回目 令和6年1月4日～1月31日 (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1日～6月30日 ②2回目 令和5年11月1日～11月30日	納税課・清水市税事務所 一斉催告(文書)の発送及び電話催告 5回/年	滞納対策課特別滞納整理第1係 ①1回目 債権差押の実施 (目標)240件/係 ②2回目 臨戸による折衝の実施 (目標)80件/係 滞納対策課特別滞納整理第2係 ①1回目 相続人調査の実施 (目標)14事案/係 ②2回目 9月移管事案の差押の実施 (目標)21件/係 滞納対策課公売係 ①1回目 第2回インターネット公売(動産)の実施 搜索の実施 (目標)2件/係 ②2回目 搜索の実施 (目標)4件/係	納税課・清水市税事務所 文書催告件数:25,694件、電話催告件数:17,750件 完納件数:17,765件 滞納対策課特別滞納整理第1係 ①1回目 債権差押:403件/係、差押金額:53,820千円 ②2回目 臨戸件数:101件/係、差押金額:12,414千円 滞納対策課特別滞納整理第2係 ①1回目 相続人へのお知らせ文書発送:36事案/係 相続事案完結数:20件 ②2回目 債権差押:68件/係、差押金額:8,801千円 滞納対策課公売係 ①1回目 公売件数:1件、搜索の実施:4件/係 公売による収入額:7,100円 動産差押:11件、金銭差押:1件、年金差押:1件 処分停止:1件 ②2回目 搜索の実施:4件/係、分納約束:2件 動産差押:4件、金銭差押:1件 処分停止:1件

2. 令和5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。</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①-1令和5年度は、市税収入の大半を占める現年課税分の収納率を一層向上させるため、年5回の一斉催告に合わせて、新たに電話による直接催告を集中的に行う期間を設定し、早期完結を図る取り組みを組織的に実施した。また、実施後は実務担当者会議において、実施状況の確認、集計及び分析を行った。</p> <p>①-2分析の結果、催告に定めた指定期限までに電話催告を完了させることで、納付率が向上する傾向が見られた。また、納税者から、催告指定期限直後に支給される給与から納付する約束や、これに合わせた納付書の再発行を求める申出が多数あったことを把握した。</p> <p>①-3これらのことを踏まえ、電話催告開始日を、催告発送の7日後から5日後に早め、催告指定期限までに電話催告を完了できるよう見直しを図った。また、催告指定期限を給与支給が多くみられる25日に変更し、より効果的な催告に整えるとともに、納付書再発行を低減させる対策を講じた。</p>

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5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 22回(原則火・木曜日に夜間催告実施日を設定。火・木曜日に実施できない者は別の曜日に実施。) ・休日納付相談 1回(12月10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 22回(原則火・木曜日に夜間催告実施日を設定。火・木曜日に実施できない者は別の曜日に実施。) ・休日納付相談 1回(12月10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 85件(40件) 処分停止 160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0.26ポイント向上

2. 令和5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事例等も参考にしながら研究検討されたい。</p> <p>②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。</p>																																			
課題に対する改善点や取組状況	<p>①-1バーコードによる収納代行契約による納付件数は、下表のとおり。静岡市国保全体の調定額が下落していく中、収納代行契約による件数の増加は、納付環境整備の効果と認められる。</p> <table border="1" data-bbox="566 817 1229 975"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5※暫定値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コンビニエンスストア</td> <td>139,478</td> <td>137,098</td> <td>156,889</td> <td>163,092</td> </tr> <tr> <td>ネットバンキング</td> <td>918</td> <td>817</td> <td>917</td> <td>1,331</td> </tr> <tr> <td>クレジット</td> <td>1,242</td> <td>1,321</td> <td>1,588</td> <td>1,871</td> </tr> <tr> <td>電子マネー</td> <td>1,639</td> <td>10,411</td> <td>16,014</td> <td>19,708</td> </tr> <tr> <td>(FamiPay、楽天ペイ)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3,793</td> </tr> <tr> <td>現年調定額(単位:百万円)</td> <td>14.623</td> <td>14.393</td> <td>13.593</td> <td>13.247</td> </tr> </tbody> </table> <p>①-2インターネットでの口座振替申込受付サービスを令和6年10月から開始予定(国保・市税・後期・介護など会計室とりまとめ)。 市税で導入済みのeL-QRについては、国会で審議中の「地方自治法の一部を改正する法律案」によると、国保料もその対象とされることが予定されているため、導入に向け、情報収集に努めていく。</p> <p>②-1 納期限後半年以内の案件を担当する量的整理担当と納期限後半年以降の案件を担当する質的整理担当を設置。 (1) 量的整理担当は、当初納通発送後の対応、毎月発送される督促状や架電、文書による催告の反応への対応など、滞納が長期化しないよう、大量かつ迅速に滞納整理を行う。地域ごとに担当は設定するが受電時に担当不在の場合でもほかの職員が対応しその場での解決に努める。 (2) 質的整理担当は、過去の折衝経緯や滞納整理方針などが案件ごと異なるため、地域ごとに担当を設定し、原則ほかの職員は対応せずに専任の担当者が案件の解決に努める。 (3) 量的整理担当1名、質的整理担当2名で班を形成。班内で相互に引き継ぐことで切れ目の際折衝をしやすくした。</p> <p>②-2 質的整理担当は累積案件に専念できたため、滞納処分や滞納処分停止件数が令和4年度に比べて増加した。また、量的整理担当の受け持ち件数が12月から2月までの間で減少しており早期対応の効果が出ている。(量的整理担当のリストが12月以降使用開始となった。)</p> <p>②-3 両担当の扱う事務内容が大きく異なるため、令和6年度からは量的整理担当を1係に、質的整理担当を2係にと体制を変更した。</p>		R2	R3	R4	R5※暫定値	コンビニエンスストア	139,478	137,098	156,889	163,092	ネットバンキング	918	817	917	1,331	クレジット	1,242	1,321	1,588	1,871	電子マネー	1,639	10,411	16,014	19,708	(FamiPay、楽天ペイ)				3,793	現年調定額(単位:百万円)	14.623	14.393	13.593	13.247
	R2	R3	R4	R5※暫定値																																
コンビニエンスストア	139,478	137,098	156,889	163,092																																
ネットバンキング	918	817	917	1,331																																
クレジット	1,242	1,321	1,588	1,871																																
電子マネー	1,639	10,411	16,014	19,708																																
(FamiPay、楽天ペイ)				3,793																																
現年調定額(単位:百万円)	14.623	14.393	13.593	13.247																																

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5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5年11月1日 ~令和6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 243件(241件) ・預金照会(滞納繰越分) 696件(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 6.54%(6.77%) ※期間中収納率 期間収納額/1月末時点調定額 10,352,672円/158,284,908円

2. 令和5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。 ②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。
課題に対する改善点や 取組状況	①継続的に取組んだ結果、財産調査1,192件、差押15件と前年度と同程度の実績となった。 ②-1新規資格取得者(65歳到達者)へ被保険者証送付時に同封するチラシについて、保険料納付に関する制度の周知及び口座振替勧奨を強調するため、カラー刷りのチラシを作成し6月送付分から使用開始した。 その結果、被保険者証に同封した口座振替勧奨はがきによる口座振替登録者数が2,436人(R4年度1,789人)と増加し、口座振替率は35.79%(R5年度:33.80%)と上昇した。 ②-2一斉催告書(はがき)送付時に、滞納者のうちR5年度に資格取得した者及び増額更正により普通徴収が発生した者を抽出し、特別徴収への切替え時期や給付制限等について記載した文書を同封したうえで、開封を促すためにオレンジ色の封筒を使用して催告書を送付した。(9月、10月、1月) ②-3普通徴収分収納率は、3月末時点で93.62%(R5.3月末:91.86%)と前年度を上回っている。

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5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 25.83% (36.18%) 滞納繰越分 15.03% (2.67%) ・期間中収入額 現年分 1,109千円 (2,254千円) 滞納繰越分 2,699千円 (307千円) ・催告対象額 現年分 4,295千円 (6,229千円) 滞納繰越分 17,961千円 (11,513千円) ※計画時より催告対象者が増加した

2. 令和5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」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。 ②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。
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、院内掲示やチラシ、当院ホームページで周知を図った。また、マイナンバーカードと顔認証付きカードリーダーでの保険資格確認を行った患者に対し、マイナンバーカードケースをプレゼントするなどして、利用促進のための取り組みを実施した。 ②滞納者に対しては、外来受診時や入院中及び退院時などに早期接触・折衝を試み、納付相談に応じている。また、連帯保証人に対しては、電話催告や書面による催告等により、初期段階における取り組みを実施した。

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5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 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 (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>【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 (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>①【催告の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書催告884件(実績777件) 電話催告418件(575件) 訪問催告314件(208件) 来庁時口頭催告142件(127件) 催告計1,758件(1,687件) <p>②【分納件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> 分納件数 163件(175件) うち、生活保護費からの直接充当による徴収 30件(35件)

2. 令和5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。</p> <p>②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。</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①令和5年4月より、コロナ禍で自粛していたケースワーカーによる家庭訪問を完全実施している。被保護者の抱える課題の程度に応じた頻度(1月に1回、3月に1回、6月に1回、12月に1回以上)の家庭訪問を実施しており、初回訪問時には、収入申告義務について必ず説明を行う運用としている。また、10月から12月を滞納整理期間とし、債権の分納がされていないケースについては納付折衝を行った。今後も引き続き、家庭訪問の際に収入申告義務の説明や納付折衝を行い、未然防止及び納付に向けた取り組みを行っていく。</p> <p>②不正就労等が疑われるケースについては、被保護者から聴取するだけでなく、生活保護法第29条に基づき、金融機関の入出金履歴の調査等を実施し、不正受給の早期発見及び是正に努めている。また、必要に応じ、生活保護法第29条に基づく年金調査、生命保険調査、給与照会等を実施し、被保護者の不正に応じた調査を行っている。</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5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償還者に対して、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。) 償還者と納付約束がとれない場合については、償還者以外の方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】</p> <p>納付約束 94件(26件)</p> <p>収納金額 464,786円(190,687円)</p> <p>【滞納繰越分】</p> <p>納付約束 336件(391件)</p> <p>収納金額 25,952,357円(15,024,391円)</p> <p>合計収納額 26,417,143円(15,215,078円)</p>

2. 令和5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職員による催告やサービス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。</p> <p>②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。</p> <p>③限られた経営資源を有効に活用するため、総括課、区役所、サービス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。</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①十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3名(120件)の債権について、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、不納欠損を行った。</p> <p>②未折衝の事例がないよう、滞納整理強化期間において、滞納債務がある連帯債務者全員に対し滞納通知を発送した(サービス委託債権を除く)。また、十分な折衝を実施するために、令和6年度以降、サービスへの委託範囲の拡充に向け予算を増額した。</p> <p>③区役所及びサービスが債務者との折衝に注力できるよう、統括課では、全体のスケジュールを管理し、催告対象者の抽出や催告実施内容の共有を行っていく。</p>

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5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5年6月1日 ～令和6年3月31日	<p><委託業者対応></p> <p>・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> <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> <p>・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) ・転居精算分催告(文書) 12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)</p> <p><委託業者対応></p> <p>・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) ・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・3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(3月) ・過年度1期催告(文書) 3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>	<p><直営対応></p> <p>・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34.89%(36.86%) ・転居精算分催告(12月)の収入率10.68%(17.14%)</p> <p><委託業者対応></p> <p>・転居精算分催告(6月)の収入率9.36%(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61.47%(60.72%) ・過年度1期催告分の収入率45.56%(44.33%)</p>

2. 令和5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)</p> <p>②pipitLINQ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、預金及び給与と差押えを引き続き実施されたい。(下水道)</p> <p>③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)</p>
課題に対する改善点や取組状況	<p>①令和5年度は、口座振替勧奨を7,887件実施した。クレジットカード決済の導入に向け、カードの情報を登録する画面の構築について契約を結び、令和6年10月からの登録に備えた。</p> <p>②電子預金照会により金融機関の回答が早まり、また、照会できる金融機関も増加したため、財産調査が容易となった。電子預金照会や税情報の提供の恩恵もあり、年間の差押額は前年度の3倍となった。</p> <p>③下水道事業受益者負担金の滞納整理強化期間中の取組として、債権管理係全員での電話催告を実施し、債権を回収した。下水道使用料の折衝のノウハウは受益者負担金でも活用できた。一方、差押の事務手続きの一部について下水道事業受益者負担金の手法を下水道使用料に取り入れた。差押の手法は同じなので、事務を一元化した効果を今後も高めていきたい。</p>

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5年度実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.60%(99.59) 滞納繰越分収納率 47.57%(46.95) 合計収納率 99.22%(99.15)	現年度分収納率 95.24%(94.88) 滞納繰越分収納率 23.47%(22.71) 合計収納率 88.04%(87.64)	現年度分収納率 99.58%(99.45) 滞納繰越分収納率 27.05%(23.30) 合計収納率 98.84%(98.64)	現年度分収納率 99.53%(99.53) 滞納繰越分収納率 7.86%(8.68) 合計収納率 95.14%(95.13)
令和6年度数値目標	現年度分収納率 99.62% 滞納繰越分収納率 47.58% 合計収納率 99.25%	現年度分収納率 95.34% 滞納繰越分収納率 23.97% 合計収納率 88.48%	現年度分収納率 99.60% 滞納繰越分収納率 27.06% 合計収納率 98.85%	現年度分収納率 99.54% 滞納繰越分収納率 8.69% 合計収納率 95.31%
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した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6回(5月、7月、9月、11月、1月、3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【継続】 イ)一斉催告後、携帯電話の登録がある滞納者に対してSMS催告を送付し、早期に納付を促す【新規】 ウ)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【継続】 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9月移管【変更】 イ)高額事案(本税35万円以上)の随時移管【継続】 ウ)相続発生事案の随時移管【拡充】</p> <p>(3)納期内納付の促進 ア)市県民税普通徴収の当初賦課納付書をはじめ、すべての税額確定納付書へ「地方税統一QRコード」を拡大し、納税者の利便性の向上を図る。 イ)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。 ウ)昨年度から開始した静岡市公式LINE、Xを引き続き活用し、掲載内容を検討していく。</p>	<p>(1)納期限半年以内の初期滞納者に対する取組(量的滞納整理) ①督促状や催告書に反応した滞納者に対して早期納付指示と納期未到来分の口座振替勧奨を実施する。 ②納付約束などの履行確認を徹底し随時催告を実施する。 ③滞納者リストを用いて催告を実施する。</p> <p>(2)納期限半年以降の累積滞納者に対する取組(質的滞納整理) ①勤務先催告や給与照会など効果的な滞納整理を実施する。 ②給与差押えや年金差押えなどを積極的に実施する。 ③徴収見込みがないと認められる滞納者について、滞納処分の執行停止を実施する。</p> <p>(3)滞納整理体制の再構築 R5年度に係内に量的滞納整理担当者として質的滞納整理担当者で構成する班を複数編成し、機能分担型滞納整理体制を構築し滞納整理を行ってきたところであるが、班内で役割(機能)が異なる事務が混在し、滞納整理方針、整理手法の均一化及びスキルの共有など一部非効率であった。 このため、R6年度は、組織力の向上を図るため、国保収納第1係が量的滞納整理を、国保収納第2係が質的滞納整理を担当する体制に改め、係長によるマネジメントにより進捗管理や係ごとの機能に応じた徴収スキルの共有、向上を図る。</p>	<p>(1)滞納の発生防止及び早期対応 ①口座振替勧奨の推進 ・将来的な滞納の発生防止に向け、新規資格取得者に対する被保険者証、当初・更正納入通知書及び初期滞納者に対する催告書に勧奨チラシと口座振替依頼書を同封する。 ・新規資格取得者や初期滞納者からの窓口や電話での問合せや納付相談時に、口座振替を積極的に勧奨する。 ②初期滞納者に対する文書催告 ③徴収員による現年度分滞納者に対する臨戸催告 ④現年度分滞納者に対する電話催告</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)財産調査の継続実施 定期的に財産調査を行い、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 納入通知書等が返戻された者について、送付先の居住調査を実施し、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>

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5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 77.22%(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 86.00%(85.08%) 滞納繰越分収納率 11.65%(9.67%) 合計収納率 40.58%(40.25%)	現年度分収納率 99.04%(99.16) 滞納繰越分収納率 52.73%(44.65) 合計収納率 98.28%(98.25)	現年度分収納率 99.08%(99.17) 滞納繰越分収納率 49.20%(41.05) 合計収納率 98.21%(98.21)
令和6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 79.00% ※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 85.60% 滞納繰越分収納率 9.72% 合計収納率 40.39%	現年度分収納率 99.39% 滞納繰越分収納率 45.34% 合計収納率 98.50%	現年度分収納率 99.41% 滞納繰越分収納率 41.43% 合計収納率 98.49%
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)納付指導及び分納の推進 ①ケースワーカーによる被保護者の生活把握調 査(訪問調査)時に、納付指導を併せて実施す る。【継続】 ②滞納整理強化期間(10~12月)を設定し、分 納を未実施の被保護者に対し、臨戸、電話、文書 等の方法で納付指導を実施する。生活保護を廃 止した債務者に対しては、居所把握調査、催告書 の発送及び納付指導を実施する。【継続】 滞納整理を強化するため、滞納整理期間中、査 察指導員を中心にケースワーカーの指導状況を 把握し、組織的な進捗管理を実施する。【新規】 (2)未収債権発生未然防止及び早期対応 ①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する。【継続】 ②被保護者の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。【継続】 ③世帯の基準額や世帯収入の変化により、保護 費が過支給となった場合には、納付書による戻 入ではなく、過支給分を翌月以降の保護費に収 入として充当し、保護費の減額による調整を原 則とする。【継続】 世帯状況の変化に迅速に対応するため、ケース ワーカーのみだけでなく、査察指導員も含め世 帯状況の把握に努める。【新規】	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。 令和6年度から、最終納付日から1年以上経 過している債権(令和5年度までは2年以上 経過している債権)まで委託範囲の拡大を 行う。 (4)口座振替による償還を勧奨する。 (5)回収の目的がたたない債権の整理及び 処分を行う。また、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 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)クレジットカード決済の導入 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、クレジットカード決済を導入し、納期内納付の促進を図る。令和6 年10月から導入サイトを立ち上げ、クレジットカード決済の登録を開始する。 (3)徴収サイクルの見直し 検針から督促状発送までのサイクルを短縮し、滞納の早期解消を図る。また、督促状 発送から給水停止執行までのサイクルの短縮もあわせて検討していく。 (4)SMS催告の導入 督促状発送の前後にSMSによる催告を実施し、督促状発送件数の削減と給水停止対 象者の縮減を図る。 (5)滞納整理スケジュールに基づいた滞納整理 滞納整理スケジュールを策定し、類型毎の滞納整理(催告・調査)を一斉に実施し、業 務の効率化と標準化を図る。 特に困難案件については、班長制度の班を中心に個々の滞納整理方針を立てて取り組 む。	

※令和5年度第3回債権管理委員会(令和6年1月)時点での推計値