

令和8年度 第1回静岡市債権管理委員会

令和8年6月3日(水)
14:00~16:00 市長公室

次 第

- 1 【報 告】 令和7年度 主要債権の収入未済額縮減に向けた取組 … 資料1 P5~P13
- 〔 1. 令和7年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況 〕
- 2 【議 題】 令和8年度 主要債権の管理に関する取組方針 … 資料2 P14~P16

今後のスケジュール(予定)

(1)第2回債権管理委員会(令和8年10月予定) 内容:令和7年度収入未済額の状況、令和8年度滞納整理強化期間実施計画等

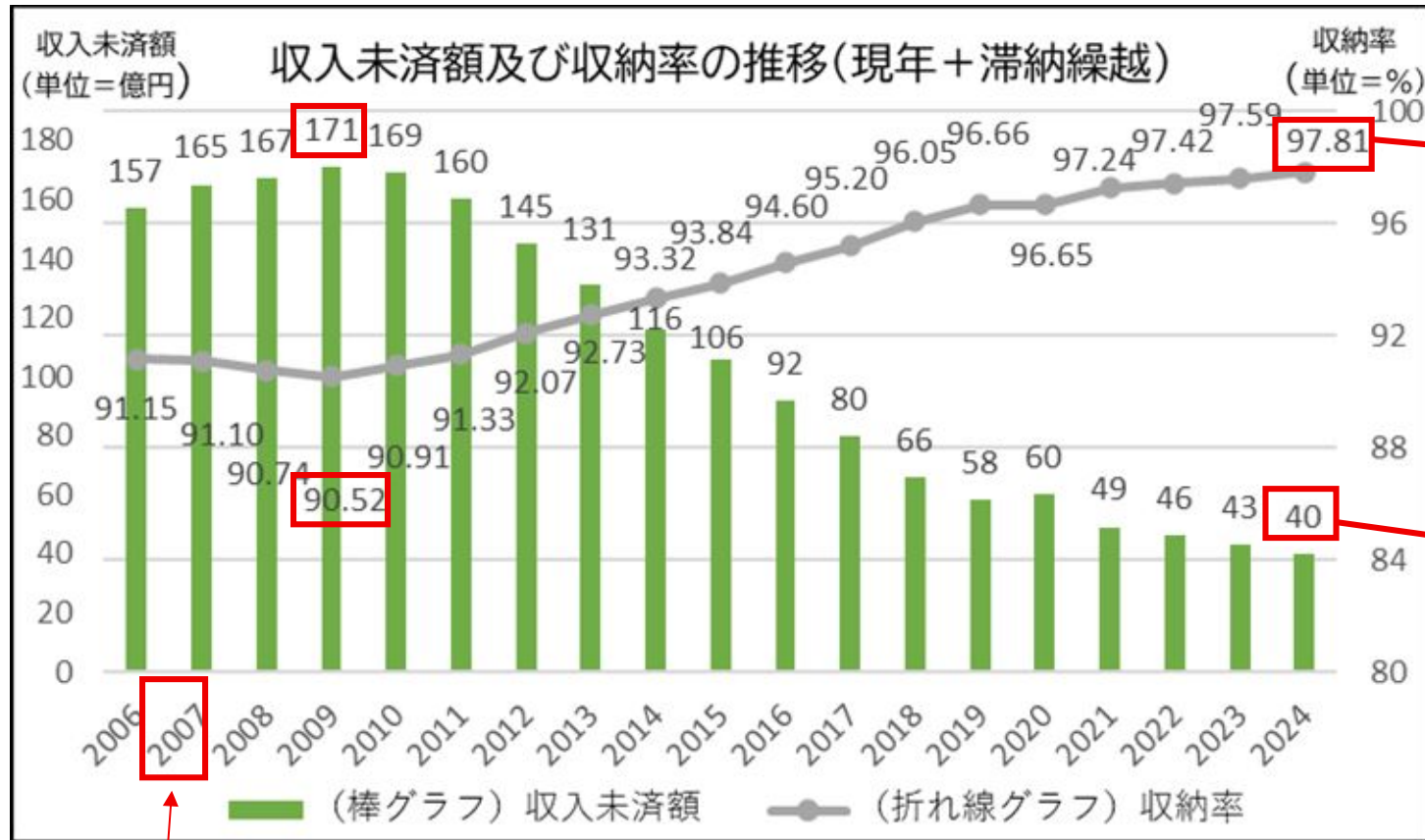
(2)第3回債権管理委員会(令和9年1月予定) 内容:令和9年度事業計画、債権放棄に関する審議、
静岡市行財政改革推進プランを踏まえた指標(目標収納率)審議等

静岡市債権管理委員会委員名簿

(令和8年4月1日現在)

委員長	副市長	大石 貴生
委員	財政局長	野村 一正
同	葵区長	村松 正博
同	駿河区長	伊藤 崇文
同	清水区長	本野 雄一郎
同	保健福祉長寿局長	千須和 健一
同	こども未来局長	岡本 裕治
同	上下水道局長	石野 敏

【参考①】 静岡市の収入未済額及び収納率の推移



収納率

- 令和6年度:97.81%
- ①前年度比 0.22%増
- ②ピーク時(平成 21 年度)から 7.29%増

収入未済額

- 令和6年度:約 40.2 億円
- ①前年度比約 2.5 億円減
- ②ピーク時(平成 21 年度)から 約 131 億円減

債権管理委員会設置

【参考②】 債権管理事務の主なスケジュール(令和8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
1	債権管理委員会	全債権	債権全体の総括的な管理			①				②			③		
2	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								
3	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。			R7実施報告				R8計画報告	強化期間の取組実施				
4	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。			R7改善取組報告	ヒアリング			R8実施報告	追加ヒア	指摘事項の改善実施			
5	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		
6	債権管理研修 (12講座)	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					R8実施報告					
7	静岡市行財政改革推進プラン関係	主要債権	実施計画の取組状況及び実績報告							R7実施報告			取組目標報告		

令和7年度 主要債権の収入未済額縮減に向けた取組

資料1

【取組個票の構成】

1. 令和7年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

【取組個票】

- | | | |
|----------------------------|---|-------|
| 1 市税 | … | 6ページ |
| 2 国民健康保険料(税) | … | 7ページ |
| 3 後期高齢者医療保険料 | … | 8ページ |
| 4 介護保険料 | … | 9ページ |
| 5 市立清水病院診療収入等 | … | 10ページ |
| 6 生活保護費返還金、徴収金等 | … | 11ページ |
| 7 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金 | … | 12ページ |
| 8 水道料金、下水道使用料 | … | 13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7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7年5月 ②2回目 令和7年7月 ③3回目 令和7年9月 ④4回目 令和7年11月 ⑤5回目 令和8年1月 滞納対策課(特別滞納整理第1係) ①1回目 令和7年9月 ②2回目 令和7年11月 滞納対策課(特別滞納整理第2係・公売係) ①1回目 令和7年6月 ②2回目 令和7年10月	納税課・清水市税事務所 催告ユニット(催告書の発送、電話催告及びSMS催告、調査差押え期間の実施) 5回/年	滞納対策課 (特別滞納整理第1係) ①1回目 ・滞繰移管事案(9月移管)の早期着手 ②2回目 ・滞繰移管事案(9月移管)の滞納圧縮 (特別滞納整理第2係) ①1回目 ・困難(搜索)事案の早期着手 ②2回目 ・滞繰移管事案(9月移管)の早期着手 (公売係) ①1回目 ・困難(搜索)事案の早期着手 ②2回目 ・困難(搜索)事案の早期着手	納税課・清水市税事務所 【目標】催告ユニットの完全実施による完納率の向上 【実績】完納率70.20%(68.59%) 【効果】完納件数 15,298件(13,887件) 滞納対策課(特別滞納整理第1係) ①1回目 【目標】9月移管事案の債権差押80件/係 【実績】債権差押141件(138件) 【効果】(9月末時点)9月移管事案の処分額16,438千円(22,750千円) ②2回目 【目標】9月移管事案の債権差押300件/係 【実績】債権差押351件(350件) 【効果】(11月末時点)9月移管事案の処分額43,406千円(52,824千円) 滞納対策課(特別滞納整理第2係) ①1回目 【目標】搜索起案4件/係 【実績】4件(0件) 【効果】2月末現在 完納3件、分納中1件 ②2回目 【目標】給与等照会、差押え及び処分停止 135件/人 【実績】204件(前年集計なし) 【効果】(10月末時点) ・9月移管事案の処分額 4,560千円(7,845千円) ・9月移管事案の処分停止額 2,066千円(3,425千円) 滞納対策課(公売係) ①1回目 【目標】搜索起案4件/係 【実績】6件(4件) 【効果】2月末現在 処分停止3件、公売準備中1件 ②2回目 【目標】搜索起案3件/係 【実績】5件(2件) 【効果】2月末現在 完納1件、公売準備中1件、分納中1件

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	①RPAの導入による電子預金照会回答データの管理方法の変更による業務効率化の効果を分析すること。 ②Web口座振替受付サービスによる口座振替を強化すること。
課題に対する改善点や取組状況	①削減効果：590時間 利用平均48事案/日×245日×削減時間3分/事案≒590時間/年 (参考) 2/25時点 約19,200事案 約77,000ファイル 振分け済み その他に、財産状況の確認が容易となり、ヒアリングの質の向上及び担当変更時の資料引継ぎにおける効率化に繋がった。 ②Web口座振替受付サービスによる口座振替を強化するため、以下の取組を行った。 <ul style="list-style-type: none"> 令和7年度主要3税(市県民税、固定資産税、軽自動車税)の納税通知書にWeb口座振替受付サービスへ誘導するQRコードを記載した案内を同封した。 静岡県と共同で実施した、自動車税・軽自動車税納付街頭キャンペーンで、チラシを1,000部配布した(5月20日)。 清水エスパルスのホームゲーム開催に合わせ、IAIスタジアム日本平の大型映像装置でPR動画を放映した(6月28日)。 コジマ×ビックカメラ静岡店の市情報発信コーナー及び市役所税務部各課窓口にポスターを掲示し、チラシを配架した(6月～)。 区役所の広告付き窓口番号案内表示システムでPR動画を放映した(随時)。金融機関(静岡銀行、清水銀行)へチラシの配架依頼をした(3月)。 【成果・効果】 令和7年度Web口座振替受付サービス利用件数1,339件(令和6年度(R6.10.1~R7.3.31):106件)

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7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7年11月1日(土)~12月26日(金)	平日昼間に通話不能者に対して電話催告を実施 ・夜間電話催告 32回(原則、火・木曜日に実施) ・休日電話催告 1回(11月22日) 早期滞納整理着手のため催告に対して反応のない者や約束不履行者に対して架電による納付指導を実施した。	平日昼間に通話不能者に対して電話催告を実施 ・夜間電話催告 32回(原則、火・木曜日に実施) ・休日電話催告 1回(11月22日) 冬のボーナスを踏まえた納付指導、納期未到来期別の口座振替指導を実施した。	滞納処分 56件(34件) 処分停止 33件(67件) 令和7年12月末日時点の合計収納率は、前年度同期と比較して2.59ポイント下降した。

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	①管外案件を国保収納第3係に担当させて、業務分担の見直しによる効果を検証し、必要に応じて組織体制や業務分担の見直しを実施すること。 ②現年度分の収入未済額を縮減する新たな方策を検討すること。 ③Web口座振替受付サービスによる口振勧奨を強化すること。
課題に対する改善点や取組状況	①管外案件については、令和7年度中の取組において、滞納案件が1,250件から1,176件(74件減)へ、滞納金額が65,583千円から54,334千円(11,249千円減)へとそれぞれ減少し、滞納整理が進んだ。令和8年度については、国保徴収第2係に管外案件担当を置き、引き続き取りこぼしを防止する。 ②新たな現年分の収入未済額の縮減策としては、近年増加傾向にある外国人滞納者対策として、日本語学校から外国人学生分の委任状を提出してもらい、滞納状況を学校側に開示し、外国人学生に納付指導してもらうことで、外国人学生106名中52名にあった滞納(令和7年度1期~8期分)を解消した。(納付額:合計56万円) ③Web口座振替受付サービスについては、納付書の裏面や啓発ポスターにQRコードを印刷し、多くの人の目に触れるよう取り組んでおり、その結果、令和6年度半年間で73件だった申し込みが、令和7年度は1年間で896件と急増している。

債権名	後期高齢者医療保険料	所属	保健福祉長寿局	総括課	保険年金管理課	債権区分	B(強制徴収公債権)
-----	------------	----	---------	-----	---------	------	------------

1. 令和7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>>	
・一斉文書催告 令和8年2月 ・督促状 令和7年4月 ～令和8年3月 ・催告書 令和7年5、8、10、12月、 令和8年2月 ・窓口での給付勧奨等 随時	・一斉文書催告 1回(2月) ・督促状 12回(毎月) ・催告書 5回(5、8、10、12、2月) ・給付、資格関係手続時等における窓口での納付勧奨の実施 ・年齢到達時の保険証発送に伴う口座振替勧奨 ・Web口座振替受付サービス ・高額滞納者(10万円以上かつ2期以上滞納)宛て督促状に「重要書類 在中」と記載した黄色いシールを貼って納付を促した。	・一斉文書催告 1回(2月) ・文書催告者宛て封筒に「重要書類在中」と記載した黄色いシールを 貼って納付を促した。 ・催告書 5回(5、8、10、12、2月) ・給付、資格関係手続時等における窓口での納付勧奨の実施 ・滞納処分に係る財産調査の実施(1,010件、152人) ・滞納処分(6件)	令和7年度現年度分収納率 令和8年2月末時点 ・収納額 8,707,613,800円 (8,034,959,410円) ・収入未済額 2,037,442,300円 (2,079,690,290円) ・収納率 81.00% (79.41%) 滞納繰越分収納率 令和8年2月末時点 ・収納額 43,278,470円 (31,638,729円) ・収入未済額 69,888,950円 (52,370,350円) ・収納率 37.89% (37.55%)

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果 抽出された課題等	①Web口座振替サービスによる 口座振替勧奨を強化 すること。 ②現年分の収入未済額がR 3年度から徐々に増加し、 R 6年度の収入未済額の合計が1億円を超えた 。年齢到達者による被保険者の増加も現年収入未済額増加の要因であると 考えられるが、限られた人員を効率よく活用して、これまでの取組を継続しつつ、 滞納者の徴収方法を特別徴収に切り替える新たな取組については、賦課担当と連携して確実に 実施し、現年収入未済額の縮減に努めること 。 ③ 預金調査以外の財産調査や滞納処分書式の検討 を早期に実施し、 検討結果を実行に移すこと 。
課題に対する改善点や 取組状況	①新規加入者へ資格確認書を発送する際に Web口座振替の二次元コード付き案内文を同封した 。(Web口座振替登録人数が令和6年度下半期90人から令和7年度282人に増加) ②-1 滞納者を 普通徴収から特別徴収へ戻す取り組みを実施した 。(25人) ②-2 令和8年度から 福祉債権滞納対策課に後期高齢者医療保険・介護保険徴収係を新設し、後期高齢者医療保険料の滞納整理に集中的に注力できる体制を整備した 。 ③預金調査以外の財産調査として、令和7年度に 生命保険(11件)、年金(14件)、冠婚葬祭互助会費(1件)、小規模企業共済(3件)の調査を実施した 。 滞納処分の書式等を国保の書式等を参考に作成し、令和7年度に 6件(預金4件、年金2件)の滞納処分を実施した 。(換価金額：約45万円) <新規取組> ・高額滞納者(1期あたり10万円以上かつ2期以上滞納)に督促状を発送する際は重要書類在中のシールを貼り、現年の滞納分の納付書とともに郵送した。 (60人に送付して 30人が納付) 効果があったので、 令和8年度は対象者を拡大する 。 ・令和8年度は後期高齢者医療係の事務分担を見直し、収納業務の一部を資格担当に振り分けることで、 コンビニ収納開始に向けた事務に注力できる体制を整えた 。

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7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7年11月4日 ～令和8年1月30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 20日間	・催告による納付約束 253件(218件) ・財産調査(滞納繰越分) 786件(701件) ・徴収員の催告による完納・分納約束(滞納繰越分) 105件(91件) ・期間中収納率※ 滞納繰越分 7.60%(7.32%) ※期間中収納率 期間収納額/1月末時点調定額 7,949,700/104,577,588

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果 抽出された課題等	①滞納処分を推進するため、 財産調査を拡充 すること。 ②Web口座振替受付サービスによる 口座勧奨を強化 すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①滞納整理強化期間(11月～1月)における 財産調査件数を目標700件に対し786件実施 し拡充し、令和7年度中に 4件の差押えを実施 した。また、調査拡充に伴い取得した財産情報は、福祉債権滞納対策課が機構改正により引継ぎ、滞納整理方針策定や滞納処分を継続して実施していく。 ②口座勧奨について今までの勧奨方法に加え、 初期滞納者に対して静岡市Web口座振替受付サービスの勧奨チラシを催告書送付時に同封 し対象者の増加を図った。Web口座振替申込件数は 令和6年度(10月開始)209件から令和7年度766件 に増加した。

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7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7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自治法施行令第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) 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 	<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自治法施行令第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) 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 	<p>①【催告の実施】</p> <table> <tr> <td>文書催告</td> <td>1,320件(1,039件)</td> </tr> <tr> <td>電話催告</td> <td>396件(541件)</td> </tr> <tr> <td>訪問催告</td> <td>293件(270件)</td> </tr> <tr> <td>来庁時口頭催告</td> <td>235件(128件)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>2,244件(1,978件)</td> </tr> </table> <p>②【分納件数】</p> <table> <tr> <td>分納誓約件数</td> <td>225件(243件)</td> </tr> <tr> <td>うち生活保護費からの直接充当による徴収</td> <td>60件(52件)</td> </tr> </table> <p>※分納率1.13%増加</p>	文書催告	1,320件(1,039件)	電話催告	396件(541件)	訪問催告	293件(270件)	来庁時口頭催告	235件(128件)	計	2,244件(1,978件)	分納誓約件数	225件(243件)	うち生活保護費からの直接充当による徴収	60件(52件)
文書催告	1,320件(1,039件)																
電話催告	396件(541件)																
訪問催告	293件(270件)																
来庁時口頭催告	235件(128件)																
計	2,244件(1,978件)																
分納誓約件数	225件(243件)																
うち生活保護費からの直接充当による徴収	60件(52件)																

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	①現年度分の調定額が増加傾向にある。電子預貯金等照会サービス (pipitLINQ) を活用する等して、債権の発生を未然に防ぐ取組を強化すること。
課題に対する改善点や取組状況	①3区の生活支援課にオンラインの預貯金等照会サービスを導入し、資産調査等に活用している。これまでは紙ベースで金融機関に照会を行っており、金融機関から回答を得られるのに数か月要することもあったが、オンラインでは数日以内に回答を得られ、生活保護費の過支給を防ぐなど、迅速な対応が可能となった。具体的には、保護開始後に資産が判明し返還を求めた事例は、令和6年度は18件9,381,385円であったのに対し、令和7年度は14件3,556,866円となり、前年度比で▲4件▲5,824,519円減少できた。

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	子ども家庭福祉課	債権区分	D(私債権)
-----	--------------------------	----	--------	-----	----------	------	--------

1. 令和7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7年10月1日(水) ～令和8年2月27日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7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、滞納分の納付書を送付する。 ・それでも応じない場合には、連帯借受人に滞納分の納付書を送付する。 <子ども家庭福祉課> 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・連帯借受人への催告及び納付書の送付	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7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、連帯借受人や連帯保証人へ滞納通知を送付する。 ・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。 <子ども家庭福祉課> 電話催告リストの作成、滞納通知の作成 債権放棄の手続き <各区子育て支援課> 電話催告、文書催告の実施	【現年分】 納付約束 72件 (53件) 収納金額 348,766円(600,282円)	【滞納繰越分】 納付約束 300件 (235件) 収納金額 19,665,373円 (30,895,733円)
			合計収納金額 20,014,139円 (31,496,015円)	

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	①主債務者から回収困難と判断した場合、 連帯借受人、連帯保証人に対して積極的に催告 し、早期回収を図ること。 ②Web口座振替受付サービスによる 口振勧奨を強化 すること。
課題に対する改善点や取組状況	①-1 新規滞納者に対し、 文書催告の指定納期限後、早期に電話催告を実施 している。(実施件数334件、収納件数183件⇒収納率54.8% ※①-2による成果も含む) ①-2 電話に出ない新規滞納者及び納付約束をしたが納付がない新規滞納者について、区から滞納分の納付書の送付を行い、それでも反応がない場合は、 連帯借受人にも納付書送付 を行い、 連帯借受人へ早期にアプローチ をしている。 ②新規貸付申請者に対して、 Web口座振替受付サービスのチラシを配布 し、利用勧奨を行っている。 (令和7年度Web口振による登録件数46件 ※参考:令和6年度(10月～)21件)

債権名	水道料金、下水道使用料	所属	上下水道局	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7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 令和7年8月1日 ～8月31日	<ul style="list-style-type: none"> ・SMS催告の継続実施 ・給水停止の継続実施 ・その他困難案件に対する催告の実施 ・現年滞納の転出者に対する催告の実施 	①1回目 分納不履行者に対する電話催告 一斉文書催告の実施 財産調査の実施	現年分 ①1回目 【結果】電話及び文書催告 52件/係 【効果】納付額330千円 ②2回目 【結果】電話及び文書催告 215件/係 【効果】納付額1,131千円 滞納繰越分 ①1回目 【結果】電話及び文書催告 172件/係 【効果】納付額2,042千円 【結果】給与等照会 10件/係 【効果】完納3件・分割納付約束5件 ②2回目 【結果】債権差押 9件/係 【効果】納付額798千円
②2回目 令和7年11月1日 ～11月30日		②2回目 債権差押の実施	

2. 令和7年度 債権管理ヒアリングにおける課題と取組状況

ヒアリングの結果抽出された課題等	①令和7年10月から口座振替のWeb申込受付開始であることを広く周知すること。 ②課独自のマニュアル等作成し、今まで積み上げてきた債権回収のノウハウを継続して活用できる体制を構築すること。
課題に対する改善点や取組状況	①Web口座振替の周知 <ul style="list-style-type: none"> ・市広報誌(10月号)にWeb口座振替サービス受付開始について掲載 ・Web口座振替サービスを案内する掲示物を作成し局窓口に設置 ・口座振替の申込方法を案内するチラシを作成し、Web口座振替サービスの紹介及びWeb口座振替サービス受付ページの二次元コードを掲載 ・市HPにWeb口座振替サービスの紹介及び受付ページへのリンクを掲載 ・水道料金・下水道使用料の納付書裏面へWeb口座振替サービスの紹介及び受付ページの二次元コードを掲載 ・上下水道局の案内チラシにWeb口座振替サービスの紹介及び受付ページの二次元コードを掲載 令和7年10月の受付開始から令和8年3月末までで約1,800件の利用実績があった。また、効果としては、従来のはがきによる手続きと比較して、申込者の負担軽減及び口座登録処理の迅速性・正確性の向上に寄与している。 ②債権回収のノウハウの継続 独自のマニュアルを作成して、情報共有を行うとともに、共有フォルダに格納していつでも活用できるようにしている。また、月1回に債権管理係員全員が参加する係内打合せで、債権回収の新しい取組等を発表する機会を設けて、ノウハウを継承する体制を構築している。債権回収の経験が浅い職員の成長や経験の長い職員の技術伝承等に活かされている。

債権名	市 税	国民健康保険料(税)	後期高齢者医療保険料	介護保険料
※令和7年度実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.63%(99.63%) 滞納繰越分収納率 47.15%(47.15%) 合計収納率 99.32%(99.32%)	現年度分収納率 94.58%(95.44%) 滞納繰越分収納率 21.54%(24.48%) 合計収納率 88.05%(89.24%)	現年度分収納率 99.22%(-) 滞納繰越分収納率 42.00%(-) 合計収納率 98.78%(-)	現年度分収納率 99.66%(99.66%) 滞納繰越分収納率 22.08%(27.07%) 合計収納率 99.16%(99.19%)
令和8年度数値目標 ※【】は政令市順位	現年度分収納率 99.65% 滞納繰越分収納率 46.87% 合計収納率 99.34%【令和6年度:3位】	現年度分収納率 94.63% 滞納繰越分収納率 22.07% 合計収納率 88.07%【令和6年度:6位】	現年度分収納率 99.23% 滞納繰越分収納率 42.01% 合計収納率 98.79% 【令和6年度:15位】	現年度分収納率 99.67% 滞納繰越分収納率 27.08% 合計収納率 99.20% 【令和6年度:7位】
取組方針	滞納課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。	現年賦課分の早期徴収を図る。	滞納の発生防止及び納付環境の充実並びに 初期滞納者、長期滞納者及び高額滞納者への 滞納整理強化を図る。	滞納の発生防止及び納付環境の充実並びに 初期滞納者、長期滞納者及び高額滞納者への滞 納整理強化を図る。
数値目標の達成 に向けた取組	<p>(1)滞納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。【継続】</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)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)携帯電話の登録がある滞納者に対して、SMSによる催告を実施し、早期に納付を促す【継続】 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【継続】 イ)高額事案(本税30万円以上)の随時移管【拡充】 ウ)相続発生事案の随時移管【継続】 ③共通(DX)の推進 電子預金照会による回答データの管理作業についてRPAを活用し、業務の効率化を進める。【継続】</p> <p>(3)納期前納付の促進 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」を継続し、納税者の利便性の向上を図る。【継続】 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。【継続】 ウ)令和5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。【継続】 エ)「Web口座振替受付サービス」による口座振替の利用促進のため、清水エスパルスホームゲーム開催時のIAIスタジアム、MARK IS 静岡フードコート及び杏林堂薬局(7店舗)の映像装置においてPR動画を放映する。【拡充】</p>	<p>(1)滞納の発生防止及び納付環境の充実 ①口座振替勧奨の推進 ・新規滞納の発生防止のため、Web口座振替受付サービスを活用し、口座振替勧奨を実施する。【継続】 ②地方税統一QRコードの導入 ・当課で発行する納付書へ「地方税統一QRコード」を導入し、納付環境の充実を図る。(9月実施予定)【新規】</p> <p>(2)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に納付を指示する。【継続】 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。【継続】 ③滞納者リストを用いて漏れなく催告を実施する。【継続】 ④SMS催告を今年度から実施する。【新規】</p> <p>(3)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。【継続】 ②給与差押えや年金差押えなどを積極的に実施する。【継続】 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。【継続】</p> <p>(4)外国人滞納者に対する取組 ①近年増加傾向にある外国人滞納者対策として、外国人向け日本語学校と連携し、外国人学生の滞納解消及び未然防止を図る。 ・日本語学校から外国人学生分の委任状を提出してもらい、滞納状況を学校側に開示し、外国人学生に納付指導してもらおう。【拡充】 ・日本語学校新入生、在校生に対し、口座振替登録をしよう学校側から働きかけてもらう。【拡充】</p>	<p>(1)滞納の発生防止及び納付環境の充実 ①口座振替勧奨の推進 ・新規滞納の発生防止のため、新規資格取得者に対し、資格確認書送付時にWeb口座振替受付サービスの案内書を同封し、当初・更正納入通知書に口座振替依頼書を同封する。【継続】 ・新規資格取得者や滞納者からの窓口や電話での問合せ、納付相談時に、口座振替を積極的に進める。【継続】 ②コンビニ納付等の実施及び周知 令和9年1月のシステム標準化に合わせてコンビニ納付、キャッシュレス決済を実施し、新規資格取得者や滞納者からの窓口や電話での問合せ、納付相談時に案内し、納期前納付を促す。【新規】</p> <p>(2)初期滞納者への対応 ①督促状や催告書に反応した滞納者に対して、早期の納付を指示する。【継続】 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。【継続】 ③滞納者リストを用いて催告を実施する。【継続】 ④徴収員による現年度分滞納者に対する臨戸催告を行う。【継続】 ⑤SMS催告を今年度から実施する。【新規】</p> <p>(3)長期滞納者及び高額滞納者への対応 ①高額滞納者への督促状送付時に、未納分の納付書同封と送付封筒への注意喚起シールの貼り付けを行う。【継続】 ②一斉催告時に、高額滞納者向けの催告文書を同封する。【継続】 ③分納不履行者への早期催告、滞納の解消見込みがない少額滞納者への増額指導を行う。【継続】 ④定期的な財産調査により、滞納者の実態を把握し、資力に応じた滞納処分を実施する。【継続】 ⑤滞納処分の執行停止の判断基準を策定する。【新規】</p> <p>(4)催告強化月間の設定 年金支給月である10月～12月を催告強化月間と位置付け、一斉文書催告や夜間電話催告など集中的に滞納整理を実施する。【新規】</p>	<p>(1)滞納の発生防止及び納付環境の充実 ①口座振替勧奨の推進 ・新規滞納の発生防止のため、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への催告書にWeb口座振替受付サービスの案内と返信用はがきタイプの口座振替依頼書を同封する。【継続】 ・新規資格取得者や滞納者からの窓口や電話での問合せ、納付相談時に、口座振替を積極的に進める。【継続】 ②コンビニ納付等の周知 新規資格取得者や滞納者からの窓口や電話での問合せ、納付相談時に、コンビニ納付やキャッシュレス決済を案内し、納期前納付を促す。【継続】</p> <p>(2)初期滞納者への対応 ①督促状や催告書に反応した滞納者に対して、早期の納付を指示する。【継続】 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。【継続】 ③滞納者リストを用いて催告を実施する。【継続】 ④徴収員による現年度分滞納者に対する臨戸催告を行う。【継続】 ⑤SMS催告を今年度から実施する。【新規】</p> <p>(3)長期滞納者及び高額滞納者への対応 ①分納不履行者への早期催告、滞納の解消見込みがない少額滞納者への増額指導を行う。【継続】 ②定期的な財産調査により、滞納者の実態を把握し、資力に応じた滞納処分を強化する。【継続】</p> <p>(4)催告強化月間の設定 年金及び賞与支給月である10月～12月を催告強化月間と位置付け、一斉文書催告や夜間電話催告など集中的に滞納整理を実施する。【継続】</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。【継続】</p>

※令和7年度第3回債権管理委員会(令和8年1月)時点での推計値

債権名	市立清水病院診療収入等	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
※令和7年度 実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.52%(99.55%) 滞納繰越分収納率 8.73%(8.70%) 合計収納率 95.37%(95.36%)	保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合 77.40%(81.00%) ※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 84.42%(86.12%) 滞納繰越分収納率 11.33%(10.35%) 合計収納率 40.37%(40.63%)
令和8年度 数値目標 ※【】は政令市順 位	現年度分収納率 99.52% 滞納繰越分収納率 8.74% 合計収納率 95.66%【令和6年度:-】	保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合 79.55%【令和6年度:-】 ※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 85.11% 滞納繰越分収納率 11.36% 合計収納率 40.62%【令和6年度:13位】
取組方針	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。	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。
数値目標の達成 に向けた取組	<p>(1)未収金の発生防止及び早期対応</p> <p>①入院患者に対し、「マイナ保険証」や「限度額適用認定証」の利用による高額療養費制度の活用について勧奨強化を図る。また、出産のため入院する患者に対し、出産育児一時金直接制度の活用について勧奨する。【継続】</p> <p>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。【継続】</p> <p>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。【継続】</p> <p>(2)未収金の縮減に向けた取組の強化</p> <p>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。【継続】</p> <p>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。【継続】</p> <p>③法的措置である「支払督促」の実施に努め、未収金縮減の取組み強化を図る。【継続】</p> <p>④全庁的な「滞納整理強化期間」とは別に病院事務局独自の「滞納整理強化期間」を設定し、病院事務局職員総出で電話催告等、未収金縮減の取組み強化を図る。【新規】</p>	<p>(1)納付指導及び分納の推進</p> <p>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】</p> <p>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。また、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。【継続】</p> <p>③分納を実施し納付が遅滞する被保護者に対し、SMSによる催告を実施する。【新規】</p> <p>(2)未収債権発生の未然防止及び早期対応</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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。また、ケースワーカーのみならず査察指導員も含め世帯状況の把握に努める。【継続】</p> <p>④オンラインの預貯金等照会サービスを資産調査等に活用し、資産状況等を適時に把握する。【継続】</p>	<p>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。</p> <p>(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。【継続】</p> <p>(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。【継続】</p> <p>(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(最終納付日から1年以上経過している債権を委託範囲とする)。令和7年度に引き続き、年度途中で新規債権の追加委託を行う。また、委託債権残額が少なくなった償還者については、残債(新たな滞納や違約金など)がないかを漏れなく確認し、追加委託できる債権がある場合は、償還が継続されるよう適宜追加委託を行う。【拡充】</p> <p>(4)口座振替による償還を勧奨する。【継続】</p> <p>(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。【継続】</p>

※令和7年度第3回債権管理委員会(令和8年1月)時点での推計値

債権名	水道料金	下水道使用料
※令和7年度 実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.71%(99.71%) 滞納繰越分収納率 33.61%(33.06%) 合計収納率 99.16%(99.15%)	現年度分収納率 99.70%(99.70%) 滞納繰越分収納率 33.12%(30.44%) 合計収納率 99.07%(99.05%)
令和8年度 数値目標 ※【】は政令市順 位	現年度分収納率 99.71% 滞納繰越分収納率 28.79% 合計収納率 99.26%【令和6年度:15位】	現年度分収納率 99.70% 滞納繰越分収納率 26.31% 合計収納率 99.19%【令和6年度:一】
取組方針	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ていく。	
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 委託業者は、滞納者に対する納付勧奨や給水停止等の徴収業務を行うとともにこれまで職員が担ってきた給水停止の一部や分割納付の管理等を委託範囲に広げることで、職員は、法的措置や困難案件に一層専念できる体制となり、給水停止で解決できない案件について、支払督促(水道料金)・差押え(下水道使用料)等の徴収業務に注力し機能分担による滞納整理を進める。【拡充】</p> <p>(2)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、滞納案件の性質別類型毎の滞納整理(催告・調査)を一斉に実施することで、業務の効率化と標準化を図る。 特に高額及び困難案件については、係検討会で滞納整理方針を検討し、班長制度の班を中心に個々の対策も行いながら取り組む。【拡充】</p> <p>(3)口座振替等の普及による納期内納付の促進 使用開始の受付や納付折衝の機会を活用した口座振替勧奨を継続する。また、納付者の納付手法の拡充等のため、来年度当初の開始予定の納付書等に搭載する地方税統一QRコードの準備を進めていく。【拡充】</p> <p>(4)SMS催告による初期滞納者の早期解消 納期限後等の効果的なタイミングでSMSによる催告を引き続き実施し、支払い忘れ等の初期滞納者に納付を促し早期解消を図る。 【継続】</p> <p>(5)令和8年6月使用分からの水道料金・下水道使用料の増額改定の周知 ①市のホームページ及び広報誌への掲載 ②検針時に新料金の案内チラシ配布 ③区役所でのデジタルサイネージ活用 ④大口利用者への個別訪問 今後も、料金改定に伴う問い合わせ等が想定されるが、わかりやすく丁寧な説明をすることで、理解いただき、更なる納期内納付を促進する。【新規】</p>	

※令和7年度第3回債権管理委員会(令和8年1月)時点での推計値

【参考】DXを活用した債権回収の主な取組状況（令和8年5月時点）

		R8実施債権		R9以降実施予定	経費削減効果	横展開	その他
SMS催告	24債権	R7から継続:3債権	(主 要)市税、水道、下水道 ※	未定 ○事務局にて庁内周知・一括契約を進める	郵送(封書) : 110円/件 SMS発信 : 3.6円/件 差額 : 106.4円/件	事務局で一括契約 ○希望調査、説明会、契約、運用ルール策定	○今後、効果検証を実施
		R8から新規:21債権	(主要債権)国保、後期、介護、生保 (他 債 権) 住宅使用料、保育料等17債権				

※主要債権未実施:清水病院、母子父子

		R8実施債権		R9以降実施予定	経費削減効果	横展開	その他
eI-QR (地方税統一QR コード)	5債権	R7から継続:1債権	(主要債権)市税 ※	R9.4月 財務会計系 (行政財産目的外使用料等(100種類超)) 水道料金、下水道使用料	窓口手数料 : 60.5円/件 QR手数料 : 36.3円/件 ※ 差額 : 24.2円/件	会計室とりまとめ	○窓口手数料は、将来増大 する可能性あり
		R8から新規:4債権	(主要債権)国保(R8.9月予定) (他 債 権) 占用料(道路、河川、法定外公共物) (R8.9月予定)	R10 R11 後期高齢、市営住宅使用料 保育所保育料、子ども園使用料、 介護保険料			

※主要債権未実施
後期、介護、清水病院、生保、母子父子、上下水

※ゆうちょ銀行除く
ゆうちょ:33円/件(差額:27.5円)

		R8実施債権		R9以降実施予定	経費削減効果	横展開	その他
WEB口座振替	16債権	R7から継続:全債権	(主要債権)市税、国保、後期、介護、 母子父子、水道、下水道 ※ (他 債 権) 住宅使用料、学校給食費等9債権	R9.3月末~4月初旬 墓地管理手数料	窓口手数料 : 60.5円/件 口座振替手数料 : 22円/件 ※ 差額 : 38.5円/件	会計室とりまとめ ○納付書発行する科目調査 ○口座サービスおよび手数料削減 減案内の実施	○R7登録実績 ※ ①主要債権 5,148件 対R6:約932%増(約10倍) ②他債権 45,931件 対R6:約11%増

※主要債権未実施:清水病院、生保

※ゆうちょ銀行除く
ゆうちょ:10円/件(差額:50.5円)

※R6.7累計:92,818件

		R8実施債権		R9以降実施予定	経費削減効果	横展開	その他
電子預金照会	8債権	R7から継続:7債権	(主 要)市税、国保、後期、介護、 生保、下水道 ※ (その他)下水受益者負担金	未定 ○事務局にて庁内周知・一括契約を進める	郵送(封書) : 110円/件 ※ 電子手数料等 : 49.7円/件 差額 : 60.3円/件	事務局で一括契約	○R7照会実績 ※ 全債権 90,868件 対R6:約37%増 ○R7照会可能金融機関 450機関 対R6:約67%増
		R8から新規:1債権	(その他)保育料				

※主要債権未実施
⇒清水病院、母子父子、水道料金

※返信封筒のコスト等は入っていない

※生活保護分(福祉総務)除く

その他取組	R9.1月 後期高齢にてコンビニ納付・キャッシュレス決済を導入予定。
-------	------------------------------------

	主要債権の利用状況			
	SMS	eI-QR	WEB	電子預金
市 税	○	○	○	○
国 保	○	○	○	○
後期高齢	○	○(R10)	○	○
介 護	○	○(R11)	○	○
清水病院				
生活保護	○			○
母子父子			○	
水道料金	○	○(R9)	○	
下水使用	○	○(R9)	○	○