令和8年度 第2回 静岡市債権管理委員会

令和8年 10 月 26 日(月)
14:00～16:00 市長公室

次　第

【議 題】 主要債権から除外を検討する債権　・・・資料1

【報告1】 令和8年度 主要債権の数値目標の変更　・・・資料2

【報告2】 令和7年度 収入未済額の状況　・・・資料3-1、資料3-2、資料3-3、資料3-4

【報告 3】 令和7年度 主要債権の取組結果及び令和8年度収入未済額縮減に向けた取組・・・資料4

【報告 4】令和8年度 債権管理ヒアリング実施結果　・・・資料5

【報告 5】令和8年度 債権回収に関する方策の実施状況(主要債権)・・・資料6

【報告 6】SMS 催告導入による効果検証(新規、中間報告)・・・資料7

【報告 7】主要債権の納付手法(新規)　・・・資料8

【報告 8】主要債権における外国人への対応(新規)　・・・資料9

【報告 9】令和8年度 債権管理研修実績　・・・資料 10

(今後のスケジュール)・・・第3回 債権管理委員会(令和9年1月末予定)

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

資料１

主要債権から除外を検討する債権

1. 主要債権の選定基準等（令和2年度第3回債権管理委員会より）

① 「主要債権の選定基準」は、原則、収入未済額を1億円以上とする。
② 主要債権中、収入未済額が5年連続で縮減し、1億円を下回ったものは、債権管理委員会において主要債権から除外するか否かを検討する。

2. 除外を検討する債権

① 水　道　料　金（D債権(私債権)）　　【上下水道局　お客様サービス課】
② 下水道使用料（B債権(強制徴収公債権)）【上下水道局　お客様サービス課】
（理由）
令和6年度決算及び令和7年度決算は、除外を検討する主要債権の選定基準等を満たしている。

収入未済額実績（直近3カ年）	水　道　料　金	R5:170,647 千円	R6:90,731 千円	R7:82,347 千円
	下水道使用料	R5:167,049 千円	R6:98,563 千円	R7:90,004 千円

令和6年度決算で除外基準を満たしたことから、令和7年度債権管理委員会において除外の可否を審議した。

3. 令和7年度債権管理委員会での審議結果

（結果）・令和8年度も引き続き主要債権とする。
（理由）・令和6年度に初めて1億円を下回り、取組効果が継続的に得られるか経過を見る必要がある。
・令和8年度に料金改定を予定しており、債権管理に及ぼす影響を見ていく必要がある。

令和7年度債権管理委員会の判断を踏まえ、改めて令和8年度債権管理委員会において除外の可否を審議する。

4. 収入未済額等の現状（両債権共通）

（1） 収入未済額の状況　後添「収入未済額・収納率の動向」参照

① 収入未済額は、令和7年度決算で6年連続の縮減となっている。
② 特に令和6年度後半から取り組んでいる現年強化策（徴収サイクルの短縮、SMS催告、給水停止強化）等の取組効果が継続しており、収入未済額の縮減に繋がっている。

（2） 債権管理体制・取組の状況

これまでの取組により債権管理体制が強化・整備され、新たな取組の導入等により、債権管理の充実が図られている。
（近年の取組例）

・年　間　計　画	滞納整理スケジュール策定
・現　年　強　化	徴収サイクル短縮、SMS 催告、給水停止強化
・体　制　強　化	委託業務拡充による業務分担の強化
・納期内納付の促進	令和6年度クレジットカード収納開始、令和7年度 WEB 口振開始、令和9年度 eL-QR 導入（予定）
・業務継続の整備	債権回収マニュアル策定
・人　材　育　成	方針策定への参画、取組事例発表、債権管理研修の活用

（3） 令和8年度料金改定の影響

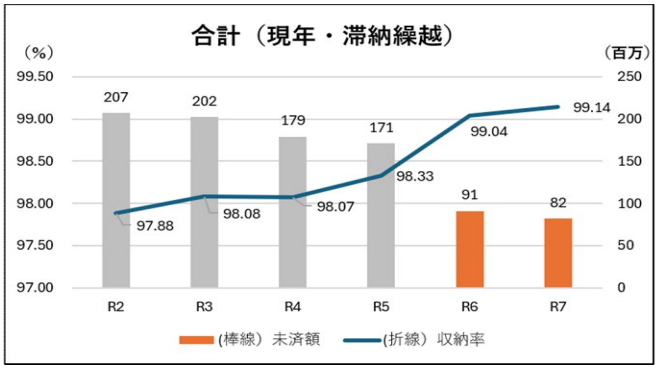
① 改定時期等　・対象　令和8年6月使用分から
　・納付反映時期　〇奇数月検針地区：8月支払い分から　〇偶数月検針地区：9月支払い分から
② 影響の状況　料金改定は令和8年6月分からのため、収入未済額への影響は、現時点では十分に評価できない。

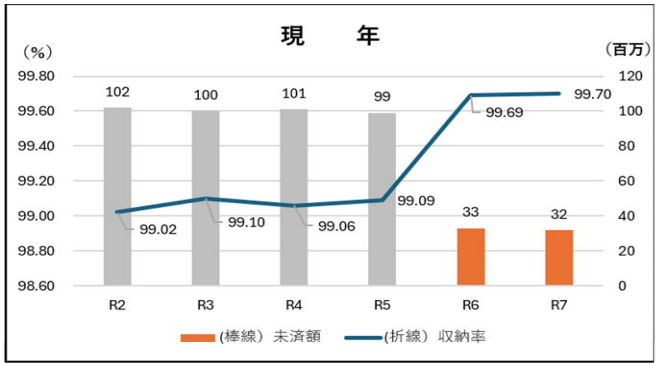
5. 除外可否の事務局案

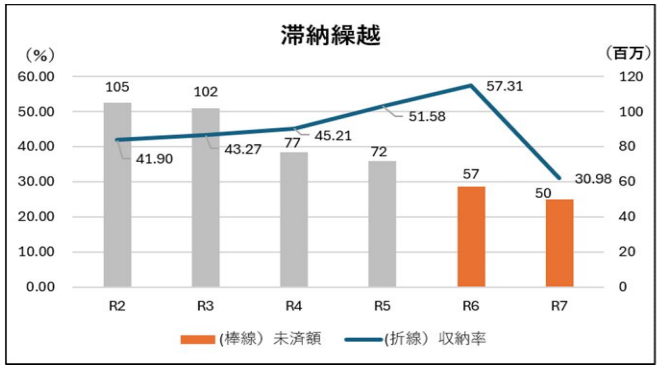
（案）　・水道料金、下水道使用料いずれも引き続き主要債権とする。
（理由）・収入未済額の縮減や債権管理体制の整備は進んでいる一方、料金改定による影響は現時点では十分に評価できないため、令和8年度決算を確認した上で、主要債権からの除外を再検討する。

収入未済額・収納率の動向　※棒線：未済額　折れ線：収納率

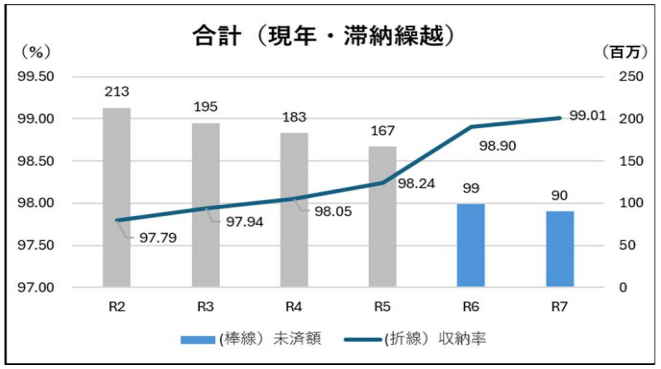
水道料金

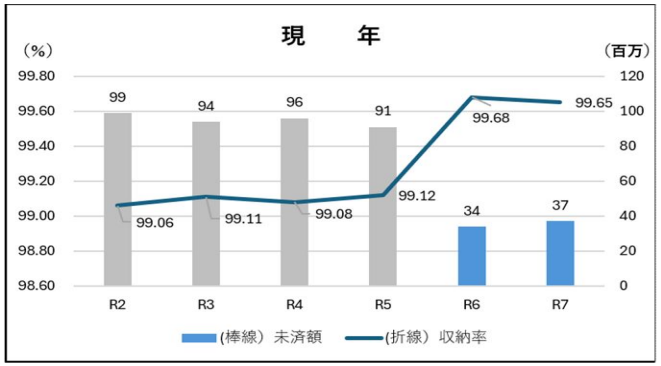


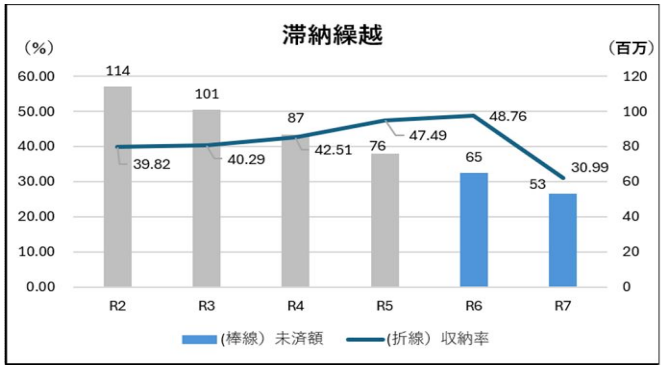




下水道使用料







■未済額は縮減し、収納率も向上。

■R6の現年強化策により、未済額、収納率が大幅に改善。
R7もR6と同程度の水準を維持。

■現年の徴収強化により、比較的徴収しやすいものは現年中に収納され、徴収が難しいものが滞納繰越となっている。
■このため、滞納繰越の収納率は低下しているが、未済額は増加することなく、縮減している。

令和8年度　主要債権の数値目標の変更

資料２

赤字：上方修正、青字：下方修正

債権	政令市順位		収納率	令和6年度（実績値）	令和7年度（実績値）	令和8年度（目標値）		変更理由
	R6	R7				当初	変更後	
市　　税	3位	3位	現年	99.70%	99.69%	99.65%	99.69%	・令和7年度合計収納率の実績値が令和8年度当初数値目標を上回ったため。
			滞納繰越	53.50%	49.59%	46.87%	49.79%	
			合計	99.38%	99.39%	99.34%	99.39%	
国民健康保険料（税）	6位	6位	現年	94.75%	94.75%	94.63%	94.80%	・令和7年度合計収納率の実績値が令和8年度当初数値目標を上回ったため。
			滞納繰越	24.30%	23.30%	22.07%	23.64%	
			合計	88.57%	88.37%	88.07%	88.50%	
後期高齢者医療保険料	15位	14位	現年	99.21%	99.27%	99.23%	99.30%	・令和7年度現年度分収納率の実績値が令和8年度当初数値目標を上回ったため。
			滞納繰越	40.27%	40.14%	42.01%	52.96%	
			合計	98.73%	98.66%	98.79%	98.81%	
介護保険料	7位	6位	現年	99.66%	99.71%	99.67%	99.72%	・令和7年度合計収納率の実績値が令和8年度当初数値目標を上回ったため。
			滞納繰越	29.31%	25.52%	27.08%	27.08%	
			合計	99.10%	99.24%	99.20%	99.32%	
市立清水病院診療収入等	―	―	現年	99.41%	99.44%	99.52%	99.52%	変更なし
			滞納繰越	7.77%	8.49%	8.74%	8.74%	
			合計	95.28%	95.35%	95.66%	95.66%	
生活保護返還金、徴収金等	―	―	分納率	79.53%	78.99%	79.55%	79.55%	変更なし
母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	13位	12位	現年	84.22%	83.33%	85.11%	85.11%	変更なし
			滞納繰越	11.70%	10.01%	11.36%	11.36%	
			合計	39.97%	38.67%	40.62%	40.62%	
水 道 料 金	13位/15市	12位/16市	現年	99.69%	99.70%	99.71%	99.72%	・令和7年度滞納繰越額及び8年度当初予算額により再計算し設定した。
			滞納繰越	57.31%	30.98%	28.79%	31.54%	
			合計	99.04%	99.14%	99.26%	99.26%	
下水道使用料	―	12位/17市	現年	99.68%	99.65%	99.70%	99.67%	・令和7年度の現年度分及び合計収納率の実績値が、当初の見込みを下回ったため、実績値を基に今後の伸びを計算して再設定した。
			滞納繰越	48.76%	30.99%	26.31%	31.00%	
			合計	98.90%	99.01%	99.19%	99.13%	

令和７年度収入未済額の状況（主要債権）

資料３－１

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） 【A】現年度分 収入未済額	【B】滞納繰越分 収入未済額	【C】合計 収入未済額	【C】合計 前年比増減額	収納率（%） 【D】現年度分 収納率	【E】滞納繰越分 収納率	【F】合計 収納率	【F】合計 前年比増減率
年度末において収入未済が発生している債権全体	令和７年度	1,762,659	2,276,145	4,038,804	15,338	99.18	24.91	97.86	0.05
	令和６年度	1,655,397	2,368,069	4,023,466	▲ 254,087	99.20	28.66	97.81	0.22
	令和５年度	1,804,003	2,473,550	4,277,553	▲ 308,312	99.12	27.03	97.59	0.17

表-２　表-1のうち主要債権

	債権名	区分	収入未済額（千円） 【A】現年度分 収入未済額	【B】滞納繰越分 収入未済額	【C】合計 収入未済額	【C】合計 前年比増減額	収納率（%） 【D】現年度分 収納率	【E】滞納繰越分 収納率	【F】合計 収納率	【F】合計 前年比増減率
①	市税	令和７年度	549,662	378,869	928,531	53,074	99.63	49.18	99.32	0.01
		令和６年度	501,112	374,345	875,457	▲ 139,658	99.64	53.14	99.31	0.11
		令和５年度	608,386	406,729	1,015,115	▲ 32,396	99.57	48.88	99.20	0.05
②	国民健康保険料（税）	令和７年度	689,830	542,879	1,232,709	▲ 84,067	94.75	23.30	88.37	▲ 0.20
		令和６年度	693,736	623,040	1,316,776	19,008	94.75	24.30	88.57	0.84
		令和５年度	667,242	630,526	1,297,768	▲ 196,116	94.93	22.87	87.73	0.60
③	後期高齢者医療保険料	令和７年度	77,693	44,875	122,568	9,880	99.27	40.14	98.66	▲ 0.07
		令和６年度	79,406	33,282	112,688	28,821	99.21	40.27	98.73	▲ 0.08
		令和５年度	56,765	27,102	83,867	1,331	99.33	45.58	98.81	0.05
④	介護保険料	令和７年度	46,854	43,447	90,301	▲ 14,277	99.71	25.52	99.24	0.14
		令和６年度	54,984	49,594	104,578	▲ 24,191	99.66	29.31	99.10	0.18
		令和５年度	59,771	68,998	128,769	▲ 29,516	99.62	27.74	98.92	0.15
⑤	市立清水病院診療収入等	令和７年度	8,562	59,940	68,502	▲ 3,729	99.44	8.49	95.35	0.07
		令和６年度	9,466	62,765	72,231	▲ 4,254	99.41	7.77	95.28	0.17
		令和５年度	10,221	66,264	76,485	▲ 7,101	99.37	11.40	95.11	1.05
⑥	生活保護費返還金等	令和７年度	188,317	276,177	464,494	81,482	49.42	2.16	27.02	▲ 1.59
		令和６年度	143,070	239,942	383,012	32,664	53.94	1.24	28.61	▲ 4.60
		令和５年度	106,263	244,085	350,348	▲ 4,314	63.81	1.27	33.21	3.10
⑦	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金等	令和７年度	55,349	459,410	514,759	▲ 3,225	83.33	10.01	38.67	▲ 1.30
		令和６年度	51,918	466,066	517,984	▲ 22,703	84.22	11.70	39.97	1.13
		令和５年度	54,843	485,844	540,687	▲ 4,485	83.97	10.43	38.84	0.31
⑧	水道料金	令和７年度	32,260	50,088	82,348	▲ 8,383	99.70	30.98	99.14	0.10
		令和６年度	33,321	57,410	90,731	▲ 79,916	99.69	57.31	99.04	0.71
		令和５年度	98,886	71,761	170,647	▲ 7,901	99.09	51.58	98.33	0.26
⑨	下水道使用料	令和７年度	36,574	53,430	90,004	▲ 8,559	99.65	30.99	99.01	0.11
		令和６年度	33,683	64,880	98,563	▲ 68,486	99.68	48.76	98.90	0.66
		令和５年度	90,808	76,241	167,049	▲ 16,112	99.12	47.49	98.24	0.19
	主要債権計	令和７年度	1,685,101	1,909,115	3,594,216	22,196	99.20	26.69	98.02	0.02
		令和６年度	1,600,696	1,971,324	3,572,020	▲ 258,715	99.21	31.95	98.00	0.22
		令和５年度	1,753,185	2,077,550	3,830,735	▲ 296,611	99.13	29.21	97.78	0.17

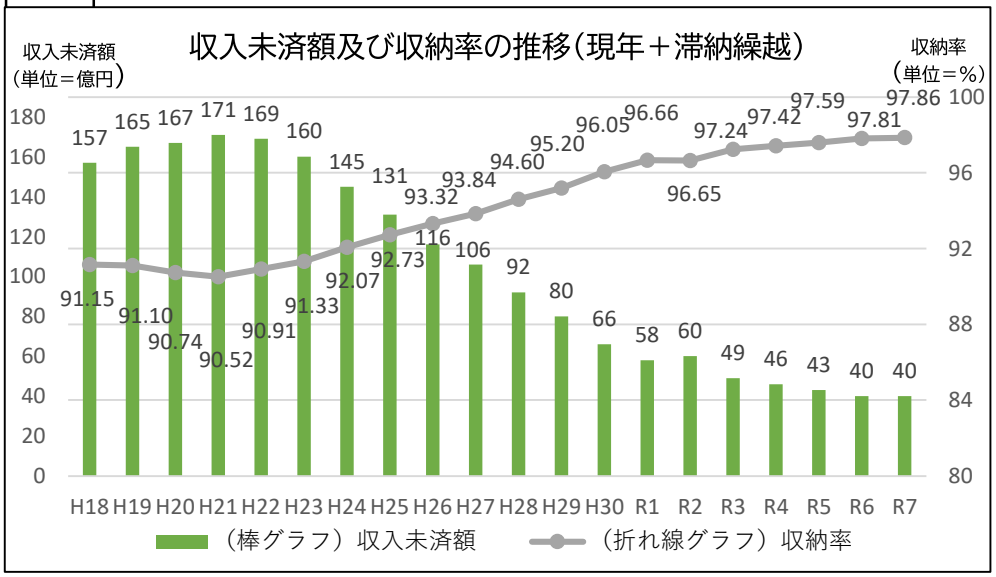
注1）原則として、令和７年度決算の数値だが、公営企業会計に係る債権（市立病院診療収入等、水道料金、下水道使用料）は、当該年度に発生した債権が翌年度5月31日までに収入した場合は、当該年度に収入があったものとして算出している。

注2）収納率は、「（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納率と異なる場合がある。

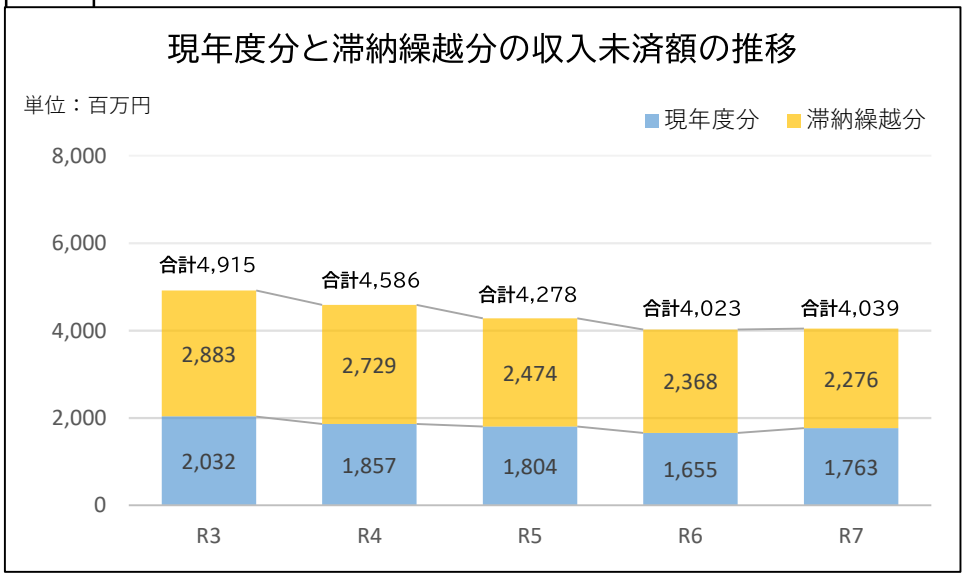
令和７年度収入未済額の状況（全債権）

資料３－２

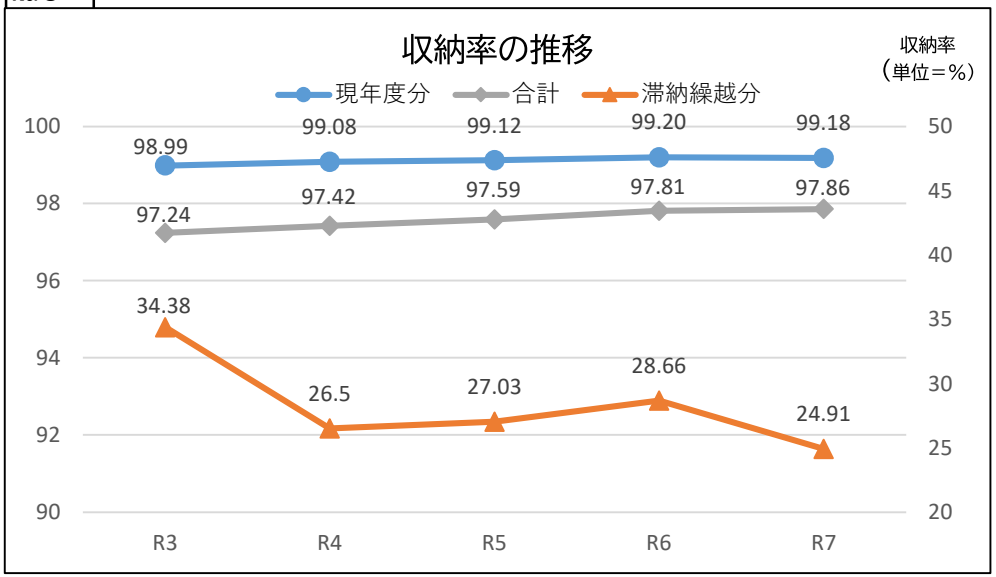
No. 1



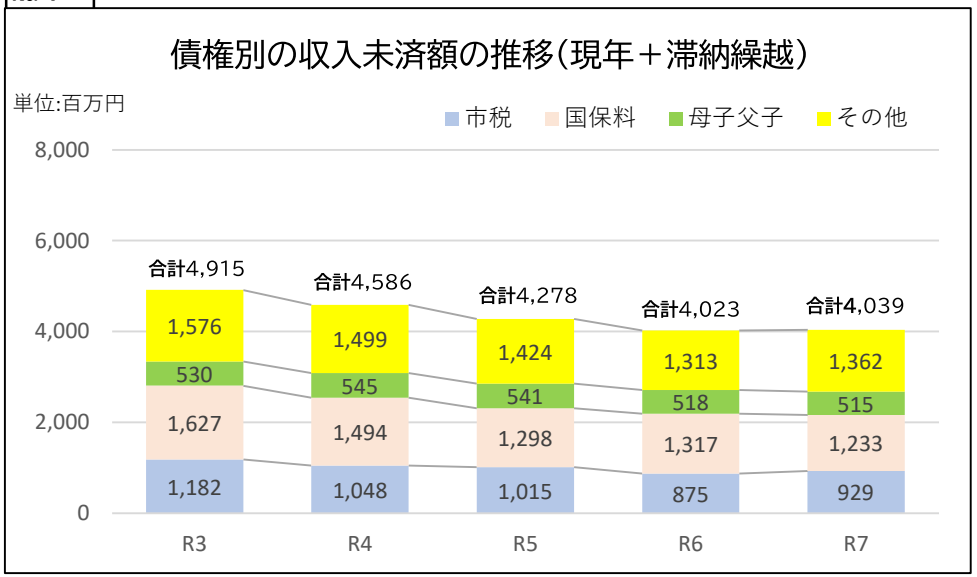
No. 2



No. 3



No. 4



【令和７年度収入未済額の状況】
収入未済額は、前年度比約1,500万円増の約40.4億円となった。これは、国民健康保険料（前年度比約8,400万円減）や介護保険料（前年度比約1,400万円減）等の縮減が進む一方、市税調定額の大幅な増額に伴う未済額（前年度比約5,300万円増）や、令和７年度から公会計化された学校給食費について約4,000万円の未収債権が発生したこと等による。
収入未済額は増加したものの、市全体の収納率は97.86%で、前年度から0.05%向上した。

令和７年度収入未済額の状況（局別）

資料3－3

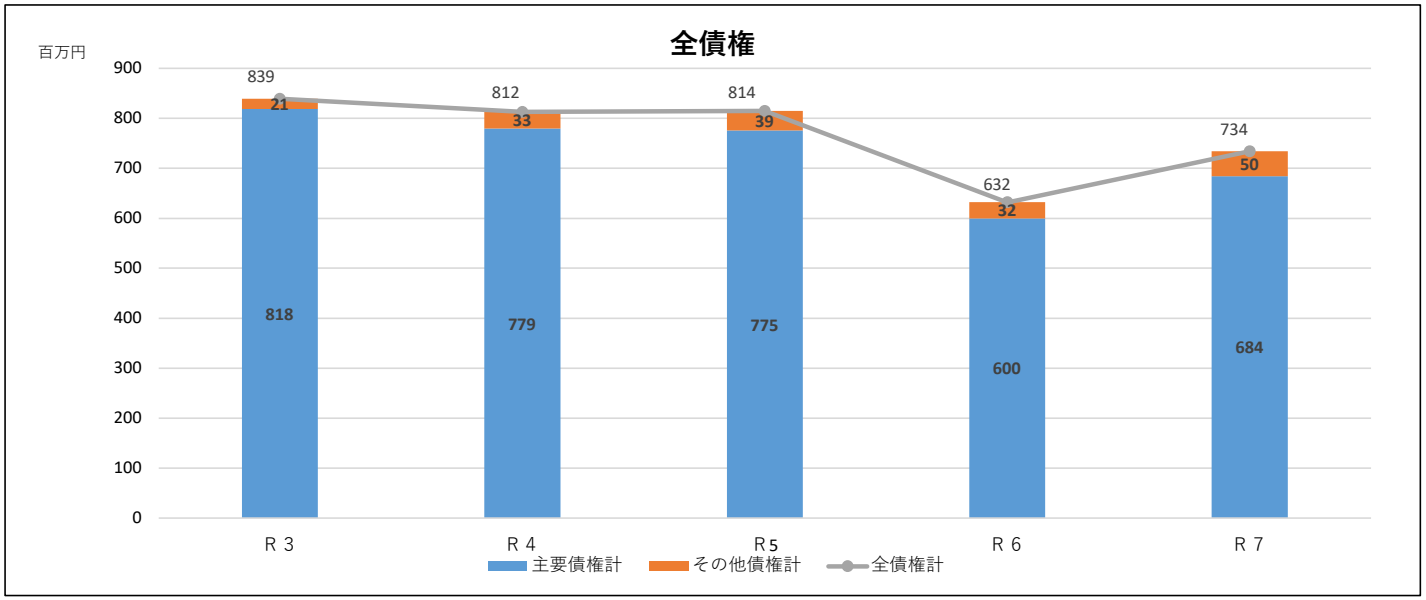
（単位：千円）

区分	主な債権名	令和７年度 収入未済額①	令和６年度 収入未済額②	増減額③ ＝①－②	増減率④ ＝③÷②
総務局	社会保険料収入本人負担分	306	18,663	▲ 18,357	▲ 98.36%
総合政策局	新幹線通学資金貸付金	687	715	▲ 28	▲ 3.92%
財政局	市税	929,064	878,988	50,076	5.70%
観光文化・市民局	墓地管理料	5,508	4,999	509	10.18%
環境局	中山間地域移住報奨金返還金 及び自動販売機電気料負担金（雑入）	421	609	▲ 188	▲ 30.87%
保健福祉長寿局	国民健康保険料（税）、後期高齢者医療保険料	2,032,922	2,050,980	▲ 18,058	▲ 0.88%
こども未来局	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	594,159	601,248	▲ 7,089	▲ 1.18%
経済局	中央卸売市場施設使用料、電気・水道料等納付金	154,000	149,245	4,755	3.19%
都市局	市営住宅使用料	86,480	102,689	▲ 16,209	▲ 15.78%
建設局	道路占用料	491	660	▲ 169	▲ 25.61%
上下水道局	水道料金、下水道使用料	176,487	194,532	▲ 18,045	▲ 9.28%
教育局	学校給食費	58,279	20,138	38,141	189.40%
合計		4,038,804	4,023,466	15,338	0.38%

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）

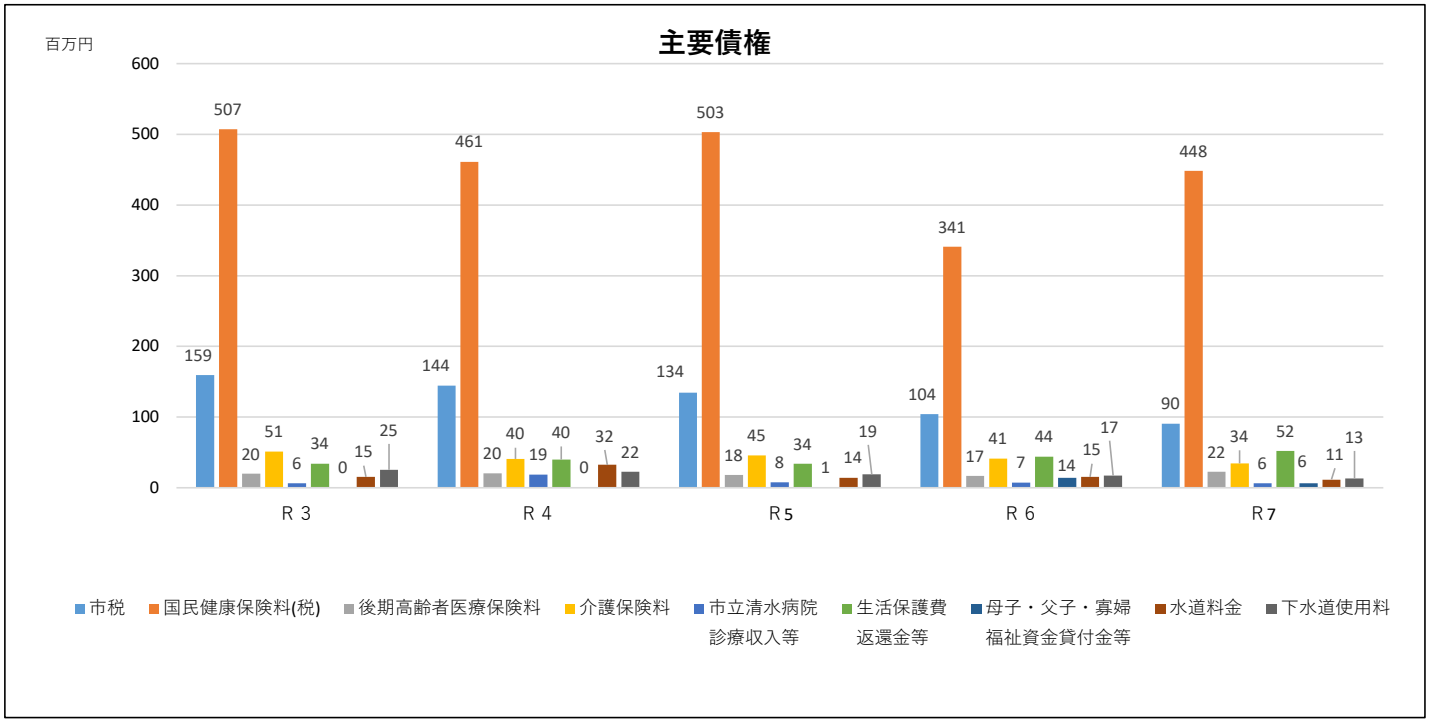
グラフ１



■過去５年間の推移としては全体的に減少傾向であるが、令和７年度は前年度比１億200万円余増加した。

■構成比は「主要債権」が９割以上を占めている。

グラフ２

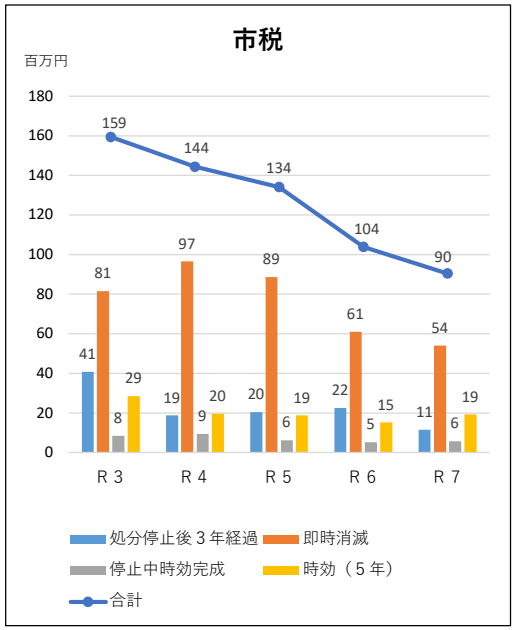


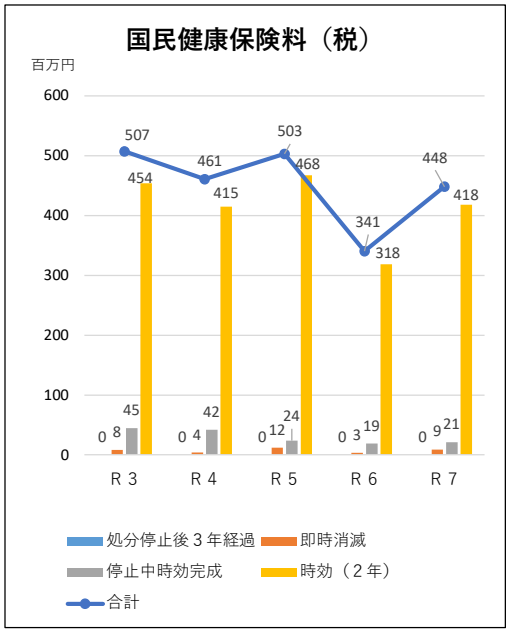
■令和７年度の不納欠損額で最も大きなものは国民健康保険料（税）の４億4,800万円余、次いで市税の9,047万円余、生活保護費返還金等の5,206万円余となっている。

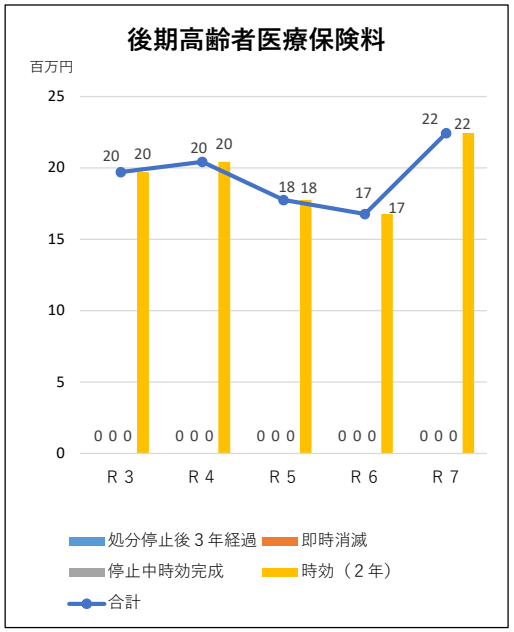
■過去５年間の推移としては全体的に減少傾向であるが、令和７年度に国民健康保険料（税）が増加したように、年度によって増加する債権が散見される。

グラフ３

不納欠損の事由別推移（公債権）





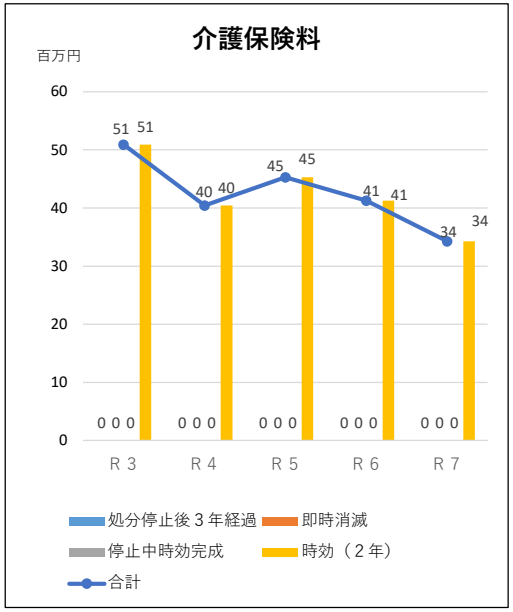


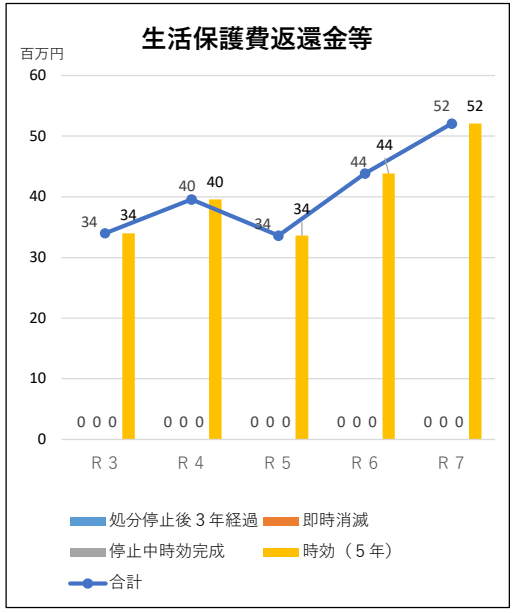
■市税において最も大きい事由は即時消滅である。全体として令和３年度をピークに、令和４年度以降減少傾向にある。

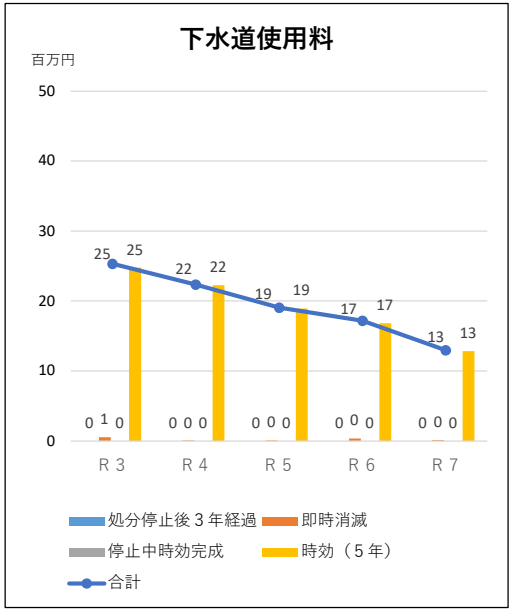
■市税以外の債権は、概ね時効による不納欠損となっている。

■国民健康保険料（税）、後期高齢者医療保険料及び介護保険料は、時効が２年と短く、このことが不納欠損の発生に影響する。

■生活保護費返還金等は令和５年度以降増加傾向にある。一方、介護保険料及び下水道使用料は減少傾向にある。







【参考】

◇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

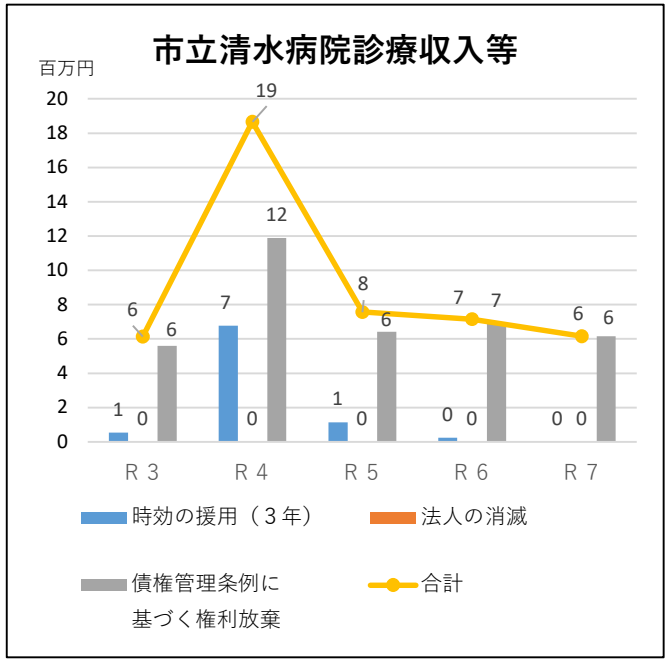
執行停止が三年間継続したときは納入義務が消滅する。

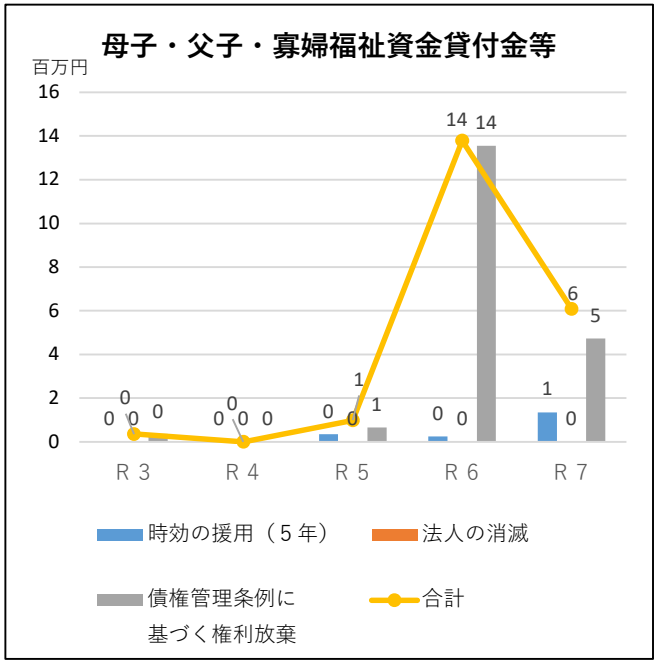
◇即時消滅（同法同条抜粋）

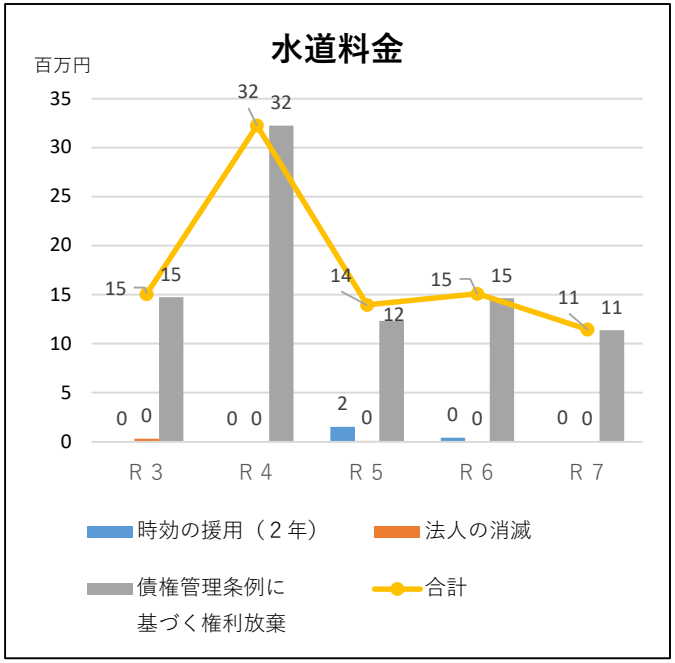
徴収金を徴収することができないことが明らかなときは、納入する義務を直ちに消滅させることができる。

グラフ４

不納欠損の事由別推移（私債権）







※四捨五入しているため、合計と各事由の合計が一致しない場合がある。なお、50万円未満は０円表記になる。

■３債権の不納欠損の事由は、概ね「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、１号（破産）、４号（徴収停止）及び５号（消滅時効）の３事由がほとんどを占めている。

■母子・父子・寡婦福祉資金貸付金等が令和６年度に大きく増加した理由は、これまで未着手であった消滅時効完成事案を整理し、条例に基づく債権放棄をしたことによる。

【参考】
◇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) 強制執行等の措置又は債権の申出等の措置をとった場合において、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７年度主要債権の取組結果及び令和８年度収入未済額縮減に向けた取組

資料４

【取組個票の構成】

１．収入未済額の推移

２．令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

３．令和８年度 滞納整理強化期間実施計画

【取組個票】

１．市税 ・・・ 14ページ

２．国民健康保険料(税) ・・・ 15ページ

３．後期高齢者医療保険料 ・・・ 16ページ

４．介護保険料 ・・・ 17ページ

５．市立清水病院診療収入等 ・・・ 18ページ

６．生活保護費返還金・徴収金等 ・・・ 19ページ

７．母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金 ・・・ 20ページ

８．水道料金 ・・・ 21ページ

９．下水道使用料 ・・・ 22ページ

【令和８年度「滞納整理強化期間」の実施】

・収入未済額の合計が100万円以上の債権を対象に、各債権所管課が実施計画を策定し、催告等の滞納整理に重点的に取り組む「滞納整理強化期間」を設定している。

・令和８年度は、**21課・41債権**を対象に、各債権の状況に応じて滞納整理を強化する。

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)

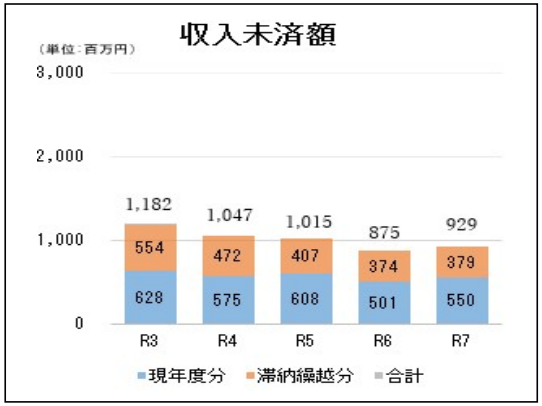
1. 収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	149,056,199	148,596,583	8,783	98,829	549,662	99.63%	906,176	449,389	81,693	3,775	378,869	49.18%	928,531	99.32%
令和６年度	141,806,825	141,388,437	7,202	89,926	501,112	99.64%	1,005,071	537,729	96,671	3,674	374,345	53.14%	875,457	99.31%
令和８年7月末	142,166,613	54,048,496	0	0	88,118,117	38.02%	920,170	224,797	5,734	0	689,639	24.43%	88,807,756	37.93%
令和７年7月末	138,575,679	52,539,074	0	0	86,036,605	37.91%	866,511	223,316	12,428	0	630,767	25.77%	86,667,372	37.84%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ６：３位、Ｒ７：３位





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度はこれまでの取組に加え、３点の新たな取組を実施した。１点目として、口座振替の利用促進のため、主要３税目（個人の市・県民税（普通徴収）・固定資産税及び都市計画税・軽自動車税）の納税通知書に「WEB口座振替受付サービス」につながる二次元コードを記載した案内を同封した。２点目として、納税課・清水市税事務所（納税係）が担当する事案のうち、本税35万円以上の高額事案を市内・市外問わず滞納対策課に随時移管した。最後に、電子的に行う預金照会の回答データ管理作業についてＲＰＡを導入し財産調査を飛躍的に効率化した。これらの取組の結果、令和６年度を上回る合計収納率を達成した。

令和８年度の課題として、指定都市の収納率上位市と比較すると市税調定額全体に占める滞納繰越分の割合が高い状態にあるため、現年度課税分の滞納整理に重点的に取り組む必要がある。そのため、納税課・清水市税事務所（納税係）から滞納対策課への高額随時移管の基準額を本税35万円から30万円に下げ、より多くの高額事案を移管することにより、事案の早期着手・早期完結を目指す。また、納期内納付向上の取組として「WEB口座振替受付サービス」について、納税通知書への案内の同封、公式SNSでの発信のほか、映像装置におけるPR動画の放映場所を増やして広報活動を強化し、口座振替の利用を促進させる。

3. 令和８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８年５月 ②２回目　令和８年７月 ③３回目　令和８年９月 ④４回目　令和８年11月 ⑤５回目　令和９年１月 滞納対策課（特別滞納整理第１係） ①１回目　令和８年９月 ②２回目　令和８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８年６月 ②２回目　令和８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　※ （特別滞納整理第２係） ①１回目 ・困難（捜索）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（捜索）事案の早期着手 ②２回目 ・困難（捜索）事案の早期着手 ※については、実施期間直前の徴収実績、行動実績等を基に、より効果的な取組を実施する。	納税課・清水市税事務所 【目標】催告ユニット実施による完結率 70%以上 【効果】催告対象事案の完結（70.20%） 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 92件/係（141件/係） ②２回目　【目標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】捜索起案２件/班（４件/係⇒２件/班） 【効果】事案の進展（完納３件、分納中１件） ②２回目 【目標】捜索起案２件/班（５件/係⇒3件/班と２件/班） 滞納対策課（公売係） ①１回目 【目標】捜索起案３件/係（６件/係） 【効果】事案の進展（処分停止３件、公売準備中１件） ②２回目 【目標】捜索起案３件/係（５件/係） ※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)

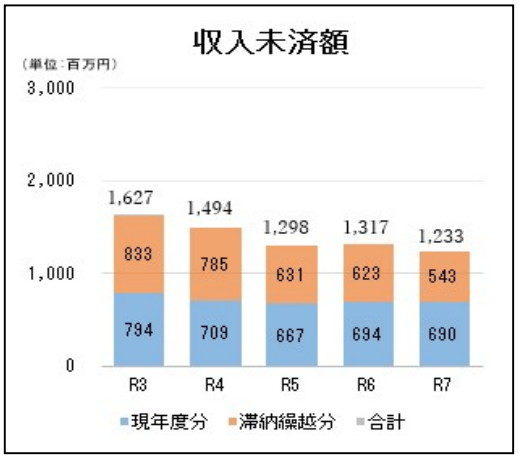
1．収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	13,158,528	12,514,664	1,531	47,497	689,830	94.75%	1,290,186	301,817	446,742	1,252	542,879	23.30%	1,232,709	88.37%
令和６年度	13,229,036	12,578,297	282	43,279	693,736	94.75%	1,272,844	311,083	340,486	1,765	623,040	24.30%	1,316,776	88.57%
令和８年7月末	14,169,138	3,114,697	0	19,434	11,073,875	21.85%	1,219,945	112,378	44,383	707	1,063,891	9.15%	12,137,766	20.84%
令和７年7月末	13,134,477	2,987,018	0	15,972	10,163,431	22.62%	1,303,419	125,900	2,611	2,016	1,176,924	9.50%	11,340,355	21.44%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ６：６位、Ｒ７：６位





2．令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度については、現年分の収納率は、目標値95.44%に対して0.69ポイント減の94.75%、滞納繰越分の収納率は、目標値24.48%に対して1.18ポイント減の23.30%、合計の収納率は、目標値89.24%に対して0.87ポイント減の88.37%となり、目標を達成することができなかった。

その一方で、現年分の収納率は６年度と同率を保つことができたため、収入未済額は６年度と比較して、合計で84,067千円縮減することができた。

こうした状況から、令和８年度は、これまで行ってきた取組に加え、新たな取組を実施することで、現年分の徴収を強化することを課題と考え、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こと、またSMSを活用した催告を実施するなど、新しい手法を積極的取り入れることで、収納率の目標達成を目指す。

3．令和８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８年11月２日 ～12月28日	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　15回（原則、火・木曜日に実施） ・休日電話催告　１回（11月28日を予定） ・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する。 ・SMS催告を実施する。	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　15回（原則、火・木曜日に実施） ・休日電話催告　１回（11月28日を予定） ・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する。 ・SMS催告を実施する。	・期間中合計収納率 17.97%（15.77%） ※過去３年間の最高値(R6)を目標とした。 ・期間中収入額 現年分（普通徴収）：2,026,478千円（1,913,748千円） ※過去３年間の最高値(R6)を目標とした。 滞繰分：46,011千円（46,011千円） ※過去３年間の最高額(R7)を目標とした。

債権名	後期高齢者医療保険料	所属	保健福祉長寿局	担当課	保険年金管理課、福祉債権滞納対策課	債権区分	B(強制徴収公債権)

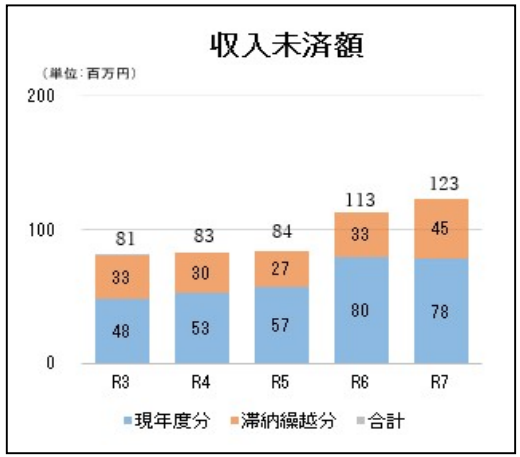
1．収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	10,702,885	10,651,103	0	25,911	77,693	99.27%	112,469	45,629	22,446	481	44,875	40.14%	122,568	98.66%
令和６年度	10,079,973	10,027,852	0	27,285	79,406	99.21%	83,819	34,069	16,783	315	33,282	40.27%	112,688	98.73%
令和８年7月末	11,512,632	1,940,408	0	9,976	9,582,200	16.77%	122,421	22,904	0	711	100,228	18.13%	9,682,428	16.78%
令和７年7月末	10,462,078	2,104,086	0	11,614	8,369,606	20.00%	112,667	16,131	0	1,274	97,810	13.19%	8,467,416	19.93%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ６：15位、Ｒ７：14位





2．令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度については、主要債権ではなかったため目標値は設定していないが、現年分の収納率は、前年度に比べ0.06ポイント増加した。一方で、滞納繰越分の収納率は、前年度に比べ0.13ポイント減少、合計収納率は、前年度に比べ0.07ポイント減少した。

現年分の収納率が上昇した主な要因については、納期内納付を推進する取組として、75歳年齢到達時に送付する書類にWeb口座振替の申請ＱＲコードを記載し、口座振替登録率を向上させたことによる。滞納繰越分の収納率が低下した要因としては、団塊の世代の加入による被保険者数の大幅な増加や保険料率の上昇等により令和６年度の現年分の収入未済額が大幅に増加し、令和７年度の滞納繰越分の調定額が増加したことに加え、滞納整理を集中的に行える体制が整っておらず、滞納整理が十分に進まなかったことによる。

令和８年度は、徴収体制の強化という課題を踏まえ、新たに福祉債権滞納対策課内に後期高齢者医療保険・介護保険徴収係を新設して、収納率の向上を図る。もう１つの課題は、令和９年１月の標準化システムの導入に伴う業務フローやシステム仕様の変更への対応であるが、ベンダーとの協議・調整を行いながら徴収業務の最適化を図っていく。また、納付方法の拡充を図るため、標準化システムの導入に併せ、新たにコンビニ収納を開始するとともに、令和10年４月の地方税統一ＱＲコードを搭載した納付書（キャッシュレス納付）の導入に向け、令和９年度システム改修の予算を確保していく。

3．令和８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８年10月１日 ～12月28日	一斉文書催告　２回 夜間電話催告　３回 ＳＭＳ催告　　２回	一斉文書催告　２回 夜間電話催告　３回 ＳＭＳ催告　　２回	・期間中合計収納率※ 33.8%（－） ・期間中収入額※ 1,675,000千円（－） ※特別徴収除く

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、福祉債権滞納対策課	債権区分	B(強制徴収公債権)

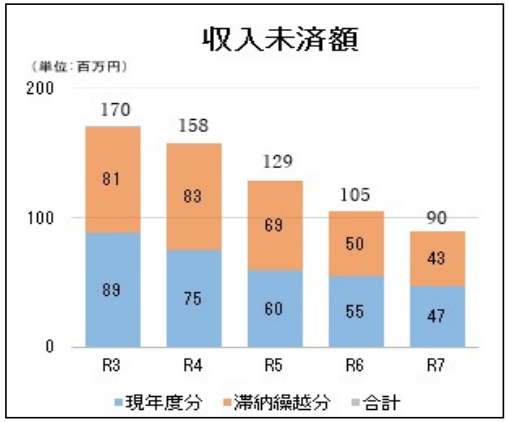
1. 収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	16,280,509	16,273,177	0	39,522	46,854	99.71%	104,365	26,766	34,282	130	43,447	25.52%	90,301	99.24%
令和６年度	16,107,617	16,086,944	0	34,311	54,984	99.66%	128,553	37,772	41,276	89	49,594	29.31%	104,578	99.10%
令和８年7月末	16,376,548	5,293,433	0	0	11,083,115	32.32%	90,301	9,563	0	0	80,738	10.59%	11,163,853	32.20%
令和７年7月末	16,191,469	5,172,440	0	0	11,019,029	31.95%	104,578	8,747	0	0	95,831	9.95%	11,114,860	31.79%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ６：７位、Ｒ７：６位





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度については、現年分の収納率は、目標値99.66%に対して0.05ポイント増の99.71%、合計収納率は、目標値99.19%に対して0.05ポイント増の99.24%となり、目標を達成することができた。一方で、滞納繰越分の収納率は、目標値27.07%に対して1.55ポイント減の25.52%となり、目標を達成することができなかった。収入未済額については、合計で約1,400万円圧縮することができ、１億円を下回った。

現年分の収納率が上昇した主な要因としては、Web口座振替受付サービスの利用促進等により口座振替登録者の増加を図った結果、口座振替登録率が令和６年度38.0%から40.8%に上昇、口座振替による収入額が約5,500万円増加したことによる。滞納繰越分については、これまでの取組の結果、恒常的に納付資力がない者が多くを占め、徴収困難案件が増えているため、滞納整理に苦慮した。

こうした状況から、令和８年度は滞納繰越分の収納率向上が課題であるため、滞納整理事務を滞納整理のノウハウが蓄積されている福祉債権滞納対策課に移管することにより事務の効率化及び滞納整理の強化を図り、収納率の向上を目指す。

3. 令和８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８年10月１日 ～12月28日	一斉文書催告　２回 夜間電話催告　３回 ＳＭＳ催告　　２回	一斉文書催告　２回 夜間電話催告　３回 ＳＭＳ催告　　２回	・期間中合計収納率※ 24.8%（24.8%） ・期間中収入額※ 354,100千円（353,582千円） ※特別徴収除く

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	債権区分	D(私債権)

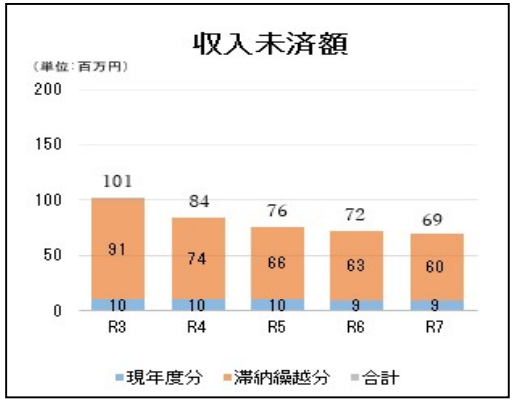
1. 収入未済額の推移

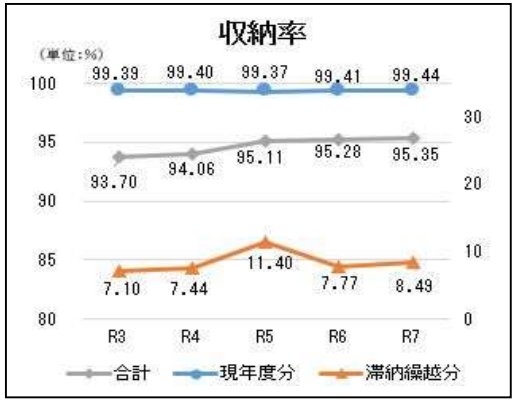
（単位：千円）

	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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	1,533,312	1,524,750	0	0	8,562	99.44%	72,231	6,134	6,157	0	59,940	8.49%	68,502	95.35%
令和６年度	1,605,560	1,596,094	0	0	9,466	99.41%	75,804	5,887	7,152	0	62,765	7.77%	72,231	95.28%
令和８年7月末	270,283	221,743	0	0	48,540	82.04%	68,501	2,347	0	0	66,154	3.43%	114,694	66.15%
令和７年7月末	280,233	225,230	0	0	55,003	80.37%	72,162	2,577	0	0	69,585	3.57%	124,588	64.65%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）データなし





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度については、現年分の収納率は99.44%（目標値99.52%）、滞納繰越分の収納率は8.49%（目標値8.73%）、合計収納率は95.35%（目標値95.37%）となり、いずれも目標を達成することができなかった。目標には至らなかったものの、収納率については現年分、滞納繰越分及び合計の全てで前年度実績を上回った。また、収入未済額は68,502千円となり、前年度から約3,729千円減少したことから、未収金縮減に向けた取組については一定の成果があった。

現年分については、外来受診時や退院時における納付相談に加え、滞納整理強化期間において夜間・休日の自宅訪問や夜間電話催告を実施するなど、債務者との接触機会の確保及び納付促進に努めた。一方、滞納繰越分については、分納不履行者や長期滞納者など解決困難な案件が累積していることから、更なる対策の強化が課題となっている。

令和８年度は、高額未収金の発生防止及び未収金発生後の早期対応に取り組むとともに、引き続き収入未済額の縮減を図る。具体的には、マイナ保険証の利用促進や限度額適用区分の確認の徹底、早期の納付相談の実施、必要に応じた支払督促の活用等により、未収金の発生抑制及び回収強化に努める。

3. 令和８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８年８月１日から令和９年２月28日までの年金支給月に実施 ①令和８年８月１日～令和８年８月31日 ②令和８年10月１日～令和８年10月31日 ③令和８年12月１日～令和８年12月28日 ④令和９年２月１日～令和９年２月28日	(1)催告等の実施（①～④） ・電話催告　（平日昼間） ・文書催告　（電話不通者）　（平日昼間） (2)訪問・夜電（②～④） ・夜間自宅訪問による催告　８回 ・休日自宅訪問による催告　１回 ・夜間電話による催告　３回 (3)対象 ・未折衝の債務者及び分納不履行者等	(1)催告等の実施（①～④） ・電話催告　（平日昼間） ・文書催告　（電話不通者）　（平日昼間） (2)訪問・夜電（②～④） ・夜間自宅訪問による催告　８回 ・休日自宅訪問による催告　１回 ・夜間電話による催告　３回 ・支払督促の実施　３件 (3)対象 ・未折衝の債務者及び分納不履行者等	・期間中収納率 ※直近三か年の最高実績値を設定 現　年　分　31.61%　(31.61%) 滞納繰越分　15.03%　(4.07%) ・催告対象人数及び対象額 ※現年分については令和８年６月末時点数 現年分　５人　200千円 (72人　2,042千円) 滞納繰越分　117人　13,085千円 (102人　13,499千円)

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)

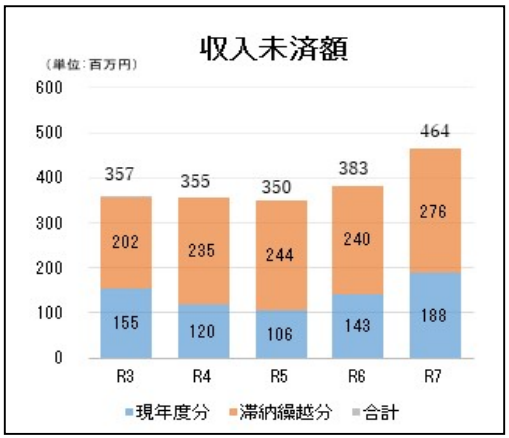
1. 収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	372,291	183,974	0	0	188,317	49.42%	335,495	7,255	52,063	0	276,177	2.16%	464,494	27.02%
令和６年度	310,593	167,523	0	0	143,070	53.94%	287,373	3,575	43,856	0	239,942	1.24%	383,012	28.61%
令和８年7月末	300,519	38,436	0	0	262,083	12.79%	454,353	5,751	0	0	448,602	1.27%	710,685	5.85%
令和７年7月末	253,299	36,200	0	0	217,099	14.29%	383,861	167	0	0	383,694	0.04%	600,793	5.71%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）データなし





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度については、現年分と滞繰分を合計した収入未済額は464,494千円となり、前年度比で約81,482千円増加した。また、収納率は27.02%となり、前年度比で約1.6ポイント低下した。これらの主な要因としては、土地・建物の売却金や年金の遡及受給等により発生した高額な債権が未収金となったことが考えられる。

また、取組目標としている分納率については、目標値81%に対し78.99%となり、目標値を2.01ポイント下回った。これは、各区生活支援課において分納の推進に取り組んだものの、分納困難なケースが一定数あることが影響していると考えられる。

生活保護債権については、債務者が無資力である生活保護受給者であり、発生した債権の回収が困難になりやすいという債権自体の特性がある。このため、資産申告書や収入申告書の徴取、課税台帳との照合調査、査察指導員を中心とした組織的な進捗管理に取り組むとともに、令和７年度に導入したオンライン預貯金等照会サービスの活用を推進し、資産調査を強化することで、債権発生の未然防止及び早期対応に取り組んでいく。

また、債権発生に伴い分割納付をしたが、納付が遅れている債務者等に対しては、SMS催告を実施し、納付を促していく。

3. 令和８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８年10月～12月	【対象者】 ・督促状送付してもなお納付なく、納付計画書等の提出がされていない債務者 ・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 【取組内容】 ・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分納誓約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 【参考】 ・納付が遅れている債務者等に対しては、SMS催告を実施し、納付を促す。	【対象者】 ・直近３か月で、一度も納付のない債務者 【取組内容】 ・文書催告、電話催告、訪問催告、来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分納誓約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 【参考】 ・納付が遅れている債務者等に対しては、SMS催告を実施し、納付を促す。	①【催告の実施】 文書催告　1,325件（1,320件） 電話催告　345件（396件） 訪問催告　345件（293件） 来庁時口頭催告　240件（235件） 計　2,255件（2,244件） ②【分納件数】 分納誓約件数　230件（225件） うち生活保護費からの直接充当による徴収65件（60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	こども未来局	担当課	こども家庭福祉課	債権区分	D(私債権)

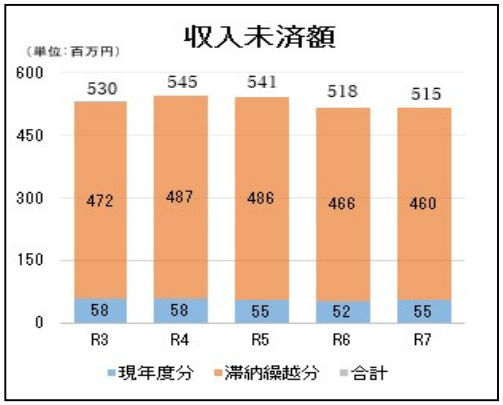
1. 収入未済額の推移

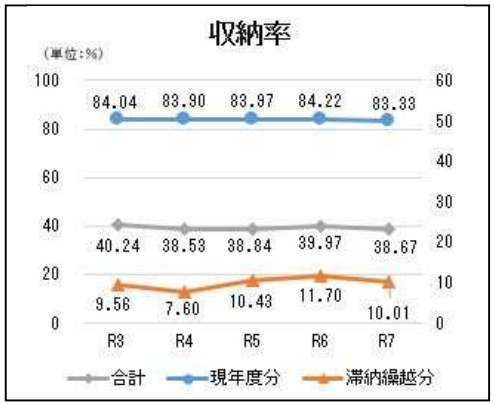
（単位：千円）

	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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	332,017	276,668	0	0	55,349	83.33%	517,276	51,791	6,075	0	459,410	10.01%	514,759	38.67%
令和６年度	345,262	290,783	2,561	0	51,918	84.22%	540,559	63,265	11,228	0	466,066	11.70%	517,984	39.97%
令和８年7月末	106,419	67,833	0	0	38,586	63.74%	514,759	13,512	0	0	501,247	2.62%	539,833	13.10%
令和７年7月末	113,992	73,535	0	0	40,457	64.51%	517,984	14,576	0	0	503,408	2.81%	543,865	13.94%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率） R６：13位、R７：12位





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度は、収入未済額は約3,225千円減少し、収納率は1.3ポイント減少した。この主な要因は、最終納付日から10年以上経過し時効を迎えた債権のうち回収の目途がたたないものについて債権放棄を進めたことによる。

令和８年度も、滞納繰越分の収入未済額の圧縮が課題と考えている。サービサーへの債権委託について、令和７年度から、年度中途において追加委託を行い、早期からサービサーによる催告等を実施することとした。令和８年度は、これに加え、委託債権残額の管理を徹底し、残額が少なくなった償還者に新たな滞納や違約金など追加で委託できる債権がないかを適宜確認し、ある場合には随時追加委託を行うことで継続的な償還につなげ、さらなる滞納繰越分の収入未済額の圧縮を図っていく。

また、今年度から、より適切な債権整理を進めるため、長期滞納となっているうち高額滞納者に対して臨戸訪問を実施していく。

さらに、収入未済額圧縮に効果的な取組の検討のため、政令市調査を実施する。

3. 令和８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８年10月１日（木） ～令和９年２月26日（金）	・令和８年７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。 〈こども家庭福祉課〉 電話催告リストの作成 〈各区子育て支援課〉 電話催告、納付書送付の実施 連帯借受人への納付書の送付	・令和８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。 〈こども家庭福祉課〉 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〉 文書催告、電話催告の実施	【現年分】 納付約束 令和８年度目標　80件 （令和７年度実績　72件） 収納金額 令和８年度目標　388,000円 （令和７年度実績　348,766円） 【滞納繰越分】 納付約束 令和８年度目標　330件 （令和７年度実績　300件） 収納金額 令和８年度目標　21,700,000円 （令和７年度実績　19,665,373円

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)

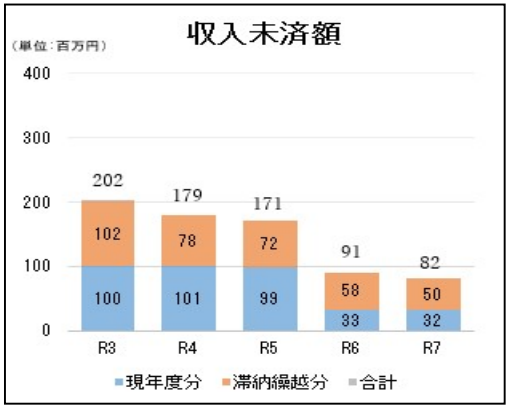
1. 収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	10,782,812	10,753,276	0	2,724	32,260	99.70%	89,164	36,732	11,451	9,107	50,088	30.98%	82,348	99.14%
令和６年度	10,829,290	10,799,783	0	3,813	33,320	99.69%	169,777	107,089	15,075	9,797	57,410	57.31%	90,730	99.04%
令和８年7月末	2,637,556	2,539,411	0	0	98,145	96.28%	81,690	20,810	0	0	60,880	25.47%	159,025	94.15%
令和７年7月末	2,647,012	2,542,120	0	0	104,892	96.04%	89,841	19,979	0	0	69,862	22.24%	174,754	93.61%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ７：12位/16市、Ｒ６：13位/15市





2. 令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度の合計収納率は、前年度比で0.10ポイント向上した。

令和７年１月から開始した給水停止の早期実施による現年度分の未納解消の取組を１年間定着させたことで現年度収納率が向上した。一方、この取組により６年度現年度の収納率が向上したことで７年度に繰り越された滞納額が大きく減少し、過年度滞納額に占める長年繰り越されて徴収が難しい案件の比率が高まったため、過年度収納率は低下した。合計は、過年度滞納額の減少により現年度の比率が高まったことで合計収納率は向上した。

令和８年度は、料金増額改定による現年度滞納額増加への対応と、引き続き過年度収納率向上が課題である。未納者からの納付相談に丁寧に応じながら未収債権の早期回収に努めていくとともに、10月から一部業務の委託業務拡大により職員は過年度分の滞納整理に注力し、債権放棄も検討していく。

3. 令和８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≫	
①１回目 令和８年９月１日～９月30日 ②２回目 令和８年11月１日～11月30日	①１回目 ・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 ・１期滞納者に対する催告の実施 ②２回目 ・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 ・１期滞納者に対する催告の実施 ・転出者に対する催告の実施	①１回目 ・分納不履行者への電話催告 ・一斉文書催告の実施 ・財産調査の実施 ・転出者に対する催告の実施 ②２回目 ・債権差押の実施	現年分 ①１回目 【目標】電話催告及び文書催告 150件／係 【見込まれる効果】納付額900千円 ②２回目 【目標】電話催告及び文書催告 250件／係 【見込まれる効果】納付額1,250千円 滞納繰越分 ①１回目 【目標】電話催告及び文書催告 180件／係 【見込まれる効果】納付額：1,980千円 ②２回目 【目標】債権差押　10件／係 【見込まれる効果】納付額：880千円 ※差押施行直前に滞納解消した事案も含む

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)

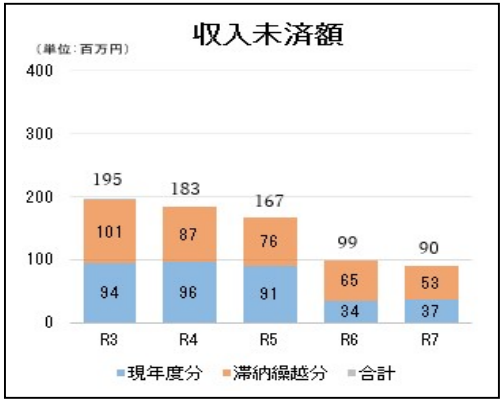
1．収入未済額の推移

（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	収納率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収納率	収入未済額	収納率
令和７年度	10,351,749	10,318,405	0	3,230	36,574	99.65%	96,225	39,760	12,978	9,943	53,430	30.99%	90,004	99.01%
令和６年度	10,378,768	10,348,875	0	3,790	33,683	99.68%	160,196	87,668	17,204	9,556	64,880	48.76%	98,563	98.90%
令和８年7月末	2,601,581	2,508,581	0	0	93,000	96.43%	86,760	18,584	0	0	68,176	21.42%	161,176	94.00%
令和７年7月末	2,601,916	2,500,147	0	0	101,769	96.09%	97,291	18,845	0	0	78,446	19.37%	180,215	93.32%

※収入未済額において増加したもの、収納率において下落したものは青字で表示。

政令市順位（収納率）Ｒ７：12位/17市、Ｒ６：データなし





2．令和７年度実績評価及び令和８年度の課題

令和７年度の合計収納率は、前年度比で0.11ポイント向上した。

令和７年１月から開始した水道の給水停止早期実施に合わせ現年度分の未納解消の取組を進めたものの、給水停止ができない下水道のみ使用の滞納者の増加や大型滞納案件が発生したことで現年度収納率は低下した。また、６年度現年度の収納率が向上したことで７年度に繰り越された滞納額が大きく減少し、過年度滞納額に占める長年繰り越されて徴収が難しい案件の比率が高まったため、過年度収納率も低下した。合計では過年度滞納額が大きく減少したことにより現年度の比率が高まったことで、合計収納率は向上した。

令和８年度は、使用料増額改定による現年度滞納額増加への対応と、引き続き過年度収納率向上が課題である。未納者からの納付相談に丁寧に応じながら未収債権の早期回収に努めていくとともに、下水道使用のみの未納者は1期未納での催告等の対応を進めて早期解消を図る。10月から一部業務の委託業務拡大により職員は過年度分の滞納整理に注力し、執行停止も検討していく。

3．令和８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８年度 債権管理ヒアリング実施結果

資料５

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し、適正な債権管理の推進を図る。

2　実施概要

ヒアリング対象とした債権	実施債権合計 21課27債権	ヒアリングの実施内容
① 主要債権	９課９債権	・令和８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。 ・更なる収納率向上を推進するための課題の抽出を行った。 ・課題に対する取組の成果指標を設定した。
②令和７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６年度）決算と比較して収入未済額が増加した債権	８課９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７年度決算で初めて収入未済が生じた債権	７課７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　令和８年度からの変更点（主要債権）

＜**変更内容**＞

・課題に対する取組について、債権所管課において**成果指標を設定**する。（今回の委員会へ提出）

・**年度末に成果指標等を評価**し、その結果を翌年度第１回債権管理委員会において報告する。

＜**変更理由**＞

これまでのヒアリングでは、課題に対する取組及びその結果について債権管理委員会に報告してきたが、取組結果を踏まえ、当該債権の**取組を総括的に確認する視点が十分ではなかった。**これを踏まえて、**取組状況を評価する仕組みを取り入れる。**

4　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**

令和８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	課題に対する取組の成果指標	R7収入未済額(A) R6収入未済額(B) 増減額(A-B)
1	滞納対策課 納税課	市税	A	①令和７年度の納期内納付率が前年度比で減少している。口座振替勧奨等も含め、納期内納付の取組の充実を図ること。 ②令和７年度の収入未済額が前年度比で増加している。今後の収納率への影響を見据え、滞納整理について既存の取組を検証し、必要な見直しを図ること。	①他都市の取組を調査・研究しながら、納期内納付の取組の充実を図る。 ②現年徴収強化のため、滞納対策課への高額随時移管を拡充しており、見直しにおける成果として、高額随時移管における差押件数を成果指標とした。 ・高額移管事案の差押件数；80件以上（令和８年２月末実績：76件）	928,531 875,457 53,074
2	福祉債権滞納対策課	国民健康保険料（税）	B	①納付手法の多様化が進む中、地方税統一QRコードの利用促進が求められている。効果的な周知により、利用促進を図ること。 ②外国人滞納者への納付案内が十分に伝わらない事例が見受けられる。日本語学校との連携による納付指導を推進するとともに、その効果を検証すること。	①・地方税統一QRコードの導入：令和8年9月24日 ・納付書を送付する際に同封する啓発チラシの作成：令和8年9月24日 ②・対象の日本語学校2校に所属する外国人学生の令和8年度8期分までの収納率100％（令和9年2月末）	1,232,709 1,316,776 ▲ 84,067
3	保険年金管理課 福祉債権滞納対策課	後期高齢者医療保険料	B	①収入未済額が増加し、債権管理の重要性が高まっている。令和８年度設置した新たな組織体制（福祉債権滞納対策課　後期高齢者医療保険・介護保険徴収係）のもと、財産調査を充実させ、差押等滞納処分の強化を図ること。 ②後期高齢者医療保険料の滞納整理体制を見直し、介護保険料との一体的な体制を整備した。新たな組織体制の効果を検証すること。	①財産調査件数：1,300件以上（令和９年２月末） ②滞納繰越分収入額（目標収納率ベース）：47,200千円（令和９年２月末）	122,568 112,688 9,880
4	介護保険課 福祉債権滞納対策課	介護保険料	B	①これまで体制上の制約から、滞納整理が十分に実施できていなかった。令和８年度設置した新たな組織体制（福祉債権滞納対策課　後期高齢者医療保険・介護保険徴収係）のもと、財産調査を充実させ、差押等滞納処分の強化を図ること。 ②後期高齢者医療保険料との一体的な体制を整備した。新たな組織体制の効果を検証すること。	①財産調査件数：900件以上（令和９年２月末） ②滞納繰越分収入額（目標収納率ベース）：22,400千円（令和９年２月末）	90,301 104,578 ▲ 14,277
5	清水病院事務局	市立清水病院 診療収入等	D	①収入未済額の縮減が進んでいる。更なる債権回収の強化に向け、全庁的な滞納整理強化期間とは別に事務局独自の滞納整理強化期間を設定し、効果的な取組を推進すること。	①・滞納整理強化期間の追加実施（８月） ・債権放棄額680万円以上の実施（令和7年度実績：約616万円） ※R7実績＋10％	68,502 72,231 ▲ 3,729
6	福祉総務課	生活保護費 返還金・徴収金等	C・B	①滞納整理の取組として、令和８年度からSMS催告を導入した。SMS催告の有効性を検証すること。	①SMS催告対象者の収納率：実施前比５％増	464,494 383,012 81,482
7	こども家庭福祉課	母子・父子・寡婦 福祉資金貸付金 元金・利子、違約金	D	①高額滞納者等に対し、現地訪問や支払督促など、更なる債権回収手法を活用し、滞納整理の充実を図ること。 ②政令市の収納状況を踏まえ、他市の取組について継続的に調査・研究し、本市の債権管理の参考とすること。	①・債権放棄対象としたうち高額債権について現地訪問実施100％（市内在住者） ②・令和８年度中の政令市調査の実施 ・調査結果を踏まえた実施可能な取組の各区との協議及び次年度の方針決定	514,759 517,984 ▲ 3,225
8	お客様 サービス課	水道料金	D	①令和８年度、現年滞納整理の委託範囲を拡大し、滞納整理体制の見直しを進めている。委託拡大の効果を活かし、滞納繰越事案への取組の充実を図ること。 ②政令市の収納状況を踏まえ、他市の取組について継続的に調査・研究し、本市の債権管理の参考とすること。	①・令和8年度水道料金の過年度収納率30.46％（令和９年２月末）の達成（令和８年２月末実績：30.45％） ・令和8年度下水道使用料の過年度収納率30.21％（令和９年２月末）の達成（令和８年２月末実績：30.20％） ②他市の取組を調査・研究しながら、下水道使用料の執行停止拡大への方向性を固める。	82,348 90,731 ▲ 8,383
9		下水道使用料	B			90,004 98,563 ▲ 8,559

② 令和７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６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	R7収入未済額(A) R6収入未済額(B) 増減額(A-B)
10	こども未来課	保育所保育料	B	・滞納整理の取組として、令和８年度からSMS催告を導入した。SMS催告の有効性を検証し、必要に応じて取組の改善を行うこと。 ・滞納整理の取組として、令和８年度から電子預貯金等照会サービス（pipitLINQ）を導入した。財産調査を強化して滞納整理を促進すること。	3,447 3,342 105
11		食材料費実費徴収分（雑入）	D	・滞納整理の取組として、令和８年度からSMS催告を導入した。SMS催告の有効性を検証し、必要に応じて取組の改善を行うこと。 ・滞納整理の取組として、令和８年度から児童手当からの滞納への充当を導入する。出来る限り早期に体制を整え、充当を実施すること。 ・債権の徴収のみならず、債権放棄の要件に合致する事案については、債権放棄の検討を進めること。	1,615 1,315 300
12	戸籍管理課	墓地管理料	D	・収入未済額の多くを滞納繰越分が占めていることから、時効を迎える回収困難な事案等の債権放棄に向けて検討すること。 ・令和９年度導入する口座振替の利用者を増やすため、口座振替開始について広く周知すること。	5,319 4,935 384
13	こども若者応援課	放課後児童健全育成手数料	D	・現年度において調定が前年度と比べ減少しているにも関わらず、収入未済額が増えている。現年度強化のため、定期的に催告するためのスケジュールを作成し、早期回収を図ること。	5,378 3,370 2,008
14	農地整備課	農業集落排水施設使用料	C	・令和８年度からSMS催告を導入した。SMS催告導入による効果を検証すること。 ・現年度分の収納率が前年度と比べて下落している。現年度収納率を強化するため、SMS催告を活用し、早期回収を図ること。	2,327 2,071 256
15	景観まちづくり課	東静岡駅周辺土地区画整理事業清算金	B	・これまで催告等を行っているものの、納付に進展が見られないことから、今後は財産調査の結果を踏まえ、差押えを含めた滞納整理を進めること。	2,894 2,745 149
16	高齢者福祉課	高齢者住宅整備資金貸付金違約金	D	・分納誓約書に基づいて計画的に分納している。分納計画の進捗を管理し、分納が滞った場合、速やかに遅延理由の確認に努め、適切に指導すること。	1,340 38 1,302
17	こども家庭福祉課	子ども医療費助成に伴う高額療養費返還金	D	・高額滞納者に対して、夜間電話催告や臨戸訪問等の機会を設けて、より踏み込んだ債権回収を実施すること。	7,019 2,635 4,384
18	住宅政策課	一般土地貸付料	D	・SMS催告ができるように、債務者に対して携帯電話情報を収集すること。	1,117 1,109 8

③ 令和７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	R7収入未済額(A) R6収入未済額(B) 増減額(A-B)
19	戸籍管理課	弁償金（仮ナンバー）	D	・定期的に催告を継続するとともに、証明書を請求しに来庁された際は確実に折衝し、納付を促すこと。	3 3
20	水産振興課	海岸公園施設使用料	C	・徴収努力は継続しつつ、未収債権の発生を未然に防ぐ取組を検討すること。	1 1
21	納税課	令和６年度市県民税誤還付に伴う返還金（雑入）	D	・裁判手続きを検討し、これを視野に入れつつ債権回収に取り組むこと。	34 34
22	土木管理課	その他証明閲覧手数料（特殊車両通行証明閲覧手数料）	C	・通行許可期間開始までに収納できなかった場合に、早期回収を図るため通行許可期間内に収納できる業務フローを検討すること。	122 122
23	児童生徒支援課	日本スポーツ振興センター負担金	D	・滞納者の海外転居など徴収が見込まれない事案と徴収が見込まれる事案を整理すること。 ・居所不明による徴収が見込まれない事案は、徴収停止の措置をとり経過観察を行うこと。 ・徴収が見込まれる事案は、納期限経過後できる限り早く文書催告や電話催告を行い、早期完結を目指すこと。	326 326
24	学校給食課	学校給食費	D	・滞納者数が多いことから、高額滞納者等に対する臨戸訪問の基準を設けて、臨戸訪問を実施し、早期回収を図ること。	39,911 39,911
25	こども家庭福祉課	母子生活支援施設等入所者負担金	B	・生活保護受給中の状況を考慮して、分割納付を継続して債権回収すること。	40 40

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	R7収入未済額(A) R6収入未済額(B) 増減額(A-B)
26	中央卸売市場	施設使用料	C	・収入未済額は、ここ数年、高止まりの状況が続いている。滞納事案は少ないことから、一事案ごとの滞納原因や履行状況を十分に把握した上で、現年分の確実な履行を確保するとともに、新規滞納の発生を抑制すること。 ・特に債権全体に占める割合の高い高額事案については、財務状況等を踏まえながら、現年分のみならず滞納繰越分の納付を指導すること。 ・分割納付誓約書を提出している者に対しては、その履行状況を継続的に確認するとともに、誓約内容が着実に履行されるよう適切に指導すること。	89,597 87,739 1,858
27		電気・水道料等納付金	D		62,076 59,397 2,679

令和8年度　債権回収に関する方策（マトリックス表）

資料6

債権の属性										方策の実施状況																							
										現年（納付機会拡大） ⟶ 滞納繰越（滞納処分）																							
	債権名	区分	令和7年度 調定額（百万円）	収入未済額（百万円）	収納率（%）	収納率順位指定R7（R6）都市	従事職員数(R8.4.1) 正規職員・専任	正規職員・兼任	その他（会計年度任用職員等）の会計年度任用職員等	合計	口座振替	ペイジー口座振替受付サービス	WEBからの口座振替申込	コンビニ収納（納期内納付）	コンビニ収納（過年度等督促催告時）	クレジットカード収納（モバイルレジ）	即時口座振替（モバイルレジ）	即時口座振替（楽天銀行・PayB）	電子マネー決済（PayPay等）	地方税統一QRコード決済	クレジットカード収納	納付お知らせセンター	SMS催告	他の給付金等からの充当	サービサー収納委託	支払督促	電子預金調査	給与照会	給与差押	捜索	不動産公売	不動産競売
1	市税	A	149,962	929	99.32	3（3）	48	0	21	69	○		○	○	○	eL-QR運用開始に伴い、R6年3月末終了				○		○	○		＼	＼	○	○	○	○	○	＼
2-1	国民健康保険料	B	14,449	1,233	88.37	6（6）	11	12	24	47	○	○	○	○	○	○	○	○	○	R8		○	R8		＼	＼	○	○	○			＼
2-2	後期高齢者医療保険料	B	10,815	123	98.66	14（15）	3	2	4	9	○	○	○	R8	R8				R8	R10			R8		＼	＼	○	R8	R8			＼
2-3	介護保険料	B	16,385	90	99.24	6（7）	3	2	5	10	○		○	○	○				○	R11		R7年3月末終了	R8		＼	＼	○	○	○			＼
2-4	市立清水病院診療収入等	D	1,606	68	95.35	データなし	0	6	2	8	＼	＼									○					○	＼			＼	＼	
2-5	生活保護徴収金（B）	B	211	173	11.86	データなし	0	122	1	123										R10			R8	○	＼	＼	○					＼
2-6	生活保護返還金(C)・徴収金・戻入金	C	497	291	33.44	データなし														R10			R8				＼			＼	＼	
3-1	母子父子寡婦貸付金元金・利子	D	725	400	43.99	12（13）	0	6	6	12	○		○							R11			R9		○		＼			＼	＼	
3-2	母子父子寡婦貸付金違約金	D	124	115	7.65															R11			R9		○		＼			＼	＼	
4-1	水道料金	D	10,872	82	99.14	12/16（13/15）	7	3	0	10	○	○	○	○	○			○	○	R9	○		○			○	＼		○	＼	＼	○
4-2	下水道使用料	B	10,448	90	99.01	12/17（—）					○	○	○	○	○			○	○	R9	○		○		＼	＼	○	○	○			＼
	計		216,094	3,594	98.02		72	153	63	288	7	4	7	6	6	1	1	3	5	10	3	2	10	1	2	2	6	5	6	1	1	1

※○印は導入済、「R8」は令和8年度新規導入済及び導入予定、「R9以降の年度」は記載年度に導入予定
※従事者数（その他）には、専任、兼任、会計年度任用職員の区別はない。
※地方税統一QRコード決済（eL-QR）では、各種ペイアプリ、クレジットカード、ネットバンキング、オンライン口座振替、ペイジー番号発行による支払方法が利用可能です。

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	❶ペイジー口座振替受付サービス			❷WEBからの口座振替申込					
債権名	国保料	後期高齢者医療	水道料金・下水道使用料	市税	国保料	後期高齢者医療	介護保険料	母子父子寡婦貸付金元金・利子	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成28年12月～	平成30年４月～	平成30年１月～	令和６年10月～					令和７年10月～
内容	・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。			・パソコン・スマートフォン等からインターネットを利用して、市税等の納付に係る口座振替の申込手続きができるサービス。 ・メリットとして、時間と場所の制約がない、書類の記入や押印、郵送の必要がない。 ・対応金融機関：静岡銀行、清水銀行、スルガ銀行、静岡中央銀行、名古屋銀行、ゆうちょ銀行、しずおか焼津信用金庫、静清信用金庫、静岡市農業協同組合、清水農業協同組合 ・経費として、①ベンダーへの初期導入費用・サービス利用料・口座振替処理手数料　②金融機関への初期設定費用・口座振替処理手数料。					

（2）コンビニ収納

方策名	コンビニ収納				
債権名	市税	国保料	水道料金・下水道使用料	後期高齢者医療	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～	令和９年１月～	平成30年６月～
内容	・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80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80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	❶クレジットカード収納（モバイルレジ）	❷即時口座振替（モバイルレジ）
債　権　名	国保料	国保料
導入時期	平成31年4月～	平成26年6月～
内　　容	・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。	・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	❸即時口座振替（楽天銀行、PayB）	
債　権　名	水道料金・下水道使用料	国保料
導入時期	令和2年6月～	令和4年10月～
内　　容	・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。 ・国保料は楽天銀行のみ対応。	

方　策　名	❶電子マネー決済（PayPay、au PAY、d払い等）			
債　権　名	国保料	後期高齢者医療	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	令和2年6月～	令和9年1月～	令和2年6月～	令和2年7月～
内　　容	・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（国保料、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（国保料、介護保険料） ・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	地方税統一QRコード決済	
債　権　名	市　　税	国保料
導入時期	令和5年4月～	令和8年9月～
内　　容	・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(各種ペイアプリ)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、オンライン口座振替、ペイジー番号発行により納付が可能 ・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、地方税共同機構に負担金を支払う ・令和5年4月から軽自動車税種別割、固定資産税・都市計画税に対応(市税) ・令和6年4月から市県民税普通徴収、その他税額確定分に対応(市税) ・令和8年9月以降地方税以外の公金収納にも活用可能（令和9年4月から行政財産目的外使用料等100種類以上の債権が対応予定）	

（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	市立清水病院診療収入等	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成21年3月～	令和7年1月（令和6年10月から受付開始）～
内容	・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）	・料金をクレジットカードにより継続払い。 ・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。 ・経費として、システム改修費と決済手数料等（市負担）

2 滞納初期段階の取組

方策名	❶納付お知らせセンター		❷SMS催告					
債権名	市　税	国保料	市税	国保料	後期高齢者医療	介護保険料	生保返還金等	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～	令和6年5月～	令和8年10月～			令和8年4月～	令和6年11月～
内容	・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。		・催告書等の郵送とあわせて、SMS（ショートメッセージサービス）によるお知らせを送信。 ・電話に代わる催告方法として活用することで、他業務に注力できる。 ・発信する内容、対象、タイミング等を任意で設定できる。 ・郵送代に比べて1件あたりの単価が安い。 ・受信者側は、いつでも閲覧でき、かつ高い視認効果が期待できる。					

3 滞納中期以降の取組

（1）強制徴収債権の取組

方策名	❶給与照会				
債権名	市税	国保料	後期高齢者医療	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8年度～	平成27年度～	令和元年度～
内容	・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	❷給与差押				
債権名	市税	国保料	後期高齢者医療	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8年度～	令和3年度～	令和元年度～
内容	・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	❸公売・捜索
債権名	市税
導入時期	平成24年度～
内容	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。 捜索 ： 通常の財産調査では差押財産が発見できない場合等に、滞納者等の住居等に立ち入って行う強制調査。

（2）非強制徴収債権の取組

方策名	❶支払督促		❷サービサーへの収納委託
債権名	水道料金	市立清水病院診療収入等	母子父子寡婦貸付金元金・利子・違約金
導入時期	平成26年度～	令和元年度～	平成29年度～
内容	・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。		・弁護士（法人）又は弁護士法の特例として法務大臣の許可を得たサービサー(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。
方策名	❸給与差押		❹競売
債権名	水道料金		水道料金
導入時期	令和6年度～		令和5年度～
内容	・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。 ※債務名義を取得した債権が対象		・債権者が、執行裁判所による強制競売開始決定を得て、債務者が所有する不動産などを差し押さえて、これを売却、換価し、その換価代金によって、債権の回収を図る強制執行の方法。 ・売却は裁判所での入札形式で行われる。 ※債務名義を取得した債権が対象

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）
R03	798,326	1,644,229	48.6	▲ 0.1
R04	794,349	1,656,379	48.0	▲ 0.6
R05	787,942	1,658,169	47.5	▲ 0.5
R06	771,379	1,631,557	47.3	▲ 0.2
R07	768,657	1,652,950	46.5	▲ 0.8

（2）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）
R03	6,342,260	26,653,526	23.8	2.2
R04	7,064,986	27,931,068	25.3	1.5
R05	6,976,850	26,845,854	26.0	0.7
R06	6,023,546	26,673,417	22.6	▲ 3.4
R07	6,383,911	29,131,308	21.9	▲ 0.7

※B欄：納期内納付のうち口座振替収納を除いた納付額。

※対象4税：市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※R6.3末までモバイルレジ（クレジット、インターネットバンキング）、電子マネー決済を含む。

（3）QRコード（eL-QR）

実績年度	地方税統一QRコード（eL-QR） 収納額（千円） A	比率（%） A/C	前年比（ポイント）	自主納付（千円） C
R05	13,326,866	49.64	―	26,845,854
R06	19,394,111	72.71	23.07	26,673,417
R07	22,577,421	77.50	4.79	29,131,308

※納期内収納状況より

（4）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）
R03	33,445	75,303	44.4	1.2
R04	37,580	73,131	51.4	7.0
R05	43,444	72,461	60.0	8.6
R06	42,755	72,792	58.7	▲ 1.3
R07	39,019	63,293	61.6	2.9

（5）SMS催告

実績年度	到達件数 A	配信件数 B	比率（%） C（A/B）	前年比（ポイント）
R07	6,841	7,171	95.4	–

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）
R03	1,763	426	50,066,729	▲ 47
R04	1,756	525	51,434,115	99
R05	2,002	638	51,051,346	113
R06	1,927	658	53,419,959	20
R07	2,047	634	46,788,259	▲ 24

※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）
R03	13	2	4,162,000	1,728,000	▲ 2
R04	32	15	19,029,592	2,431,612	13
R05	24	11	3,810,712	1,895,201	▲ 4
R06	21	12	22,505,853	4,366,506	1
R07	5	4	47,390	43,390	▲ 8

（3）捜索

実績年度	捜索件数	前年比 （件数）
R03	4	2
R04	19	15
R05	24	5
R06	18	▲ 6
R07	29	11

2-1　保健福祉長寿局(国民健康保険料(税))　担当課:福祉債権滞納対策課

(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)
R03	33,921	89,693	37.8	0.1
R04	31,876	84,808	37.6	▲ 0.2
R05	30,635	82,539	37.1	▲ 0.5
R06	29,183	80,263	36.4	▲ 0.7
R07	28,163	78,930	35.7	▲ 0.7

(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)
R03	1,804	5,812	31.0	2.6
R04	1,441	5,332	27.0	▲ 4.0
R05	1,325	5,107	25.9	▲ 1.1
R06	1,228	4,747	25.9	▲ 0.1
R07	1,048	4,168	25.1	▲ 0.7

※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)
R03	2,104,389	5,378,313	39.1	3.5
R04	2,434,451	5,197,590	46.8	7.7
R05	2,562,471	5,136,808	49.9	3.1
R06	2,809,120	5,303,617	53.0	3.1
R07	3,004,069	5,410,872	55.5	2.5

※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）
	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）	C
R03	31,207	0.58	0.25	16,053	0.298	0.029	5,378,313
R04	42,765	0.82	0.24	11,469	0.221	−0.077	5,197,590
R05	50,946	0.99	0.17	10,541	0.205	−0.016	5,136,808
R06	60,449	1.14	0.15	14,174	0.267	0.062	5,303,617
R07	74,461	1.38	0.24	15,527	0.287	0.02	5,410,872

※C欄：口座振替及び特別徴収を除いた額。

（2－3）即時口座振替（楽天銀行）

実績年度	楽天銀行			自主納付（千円）
	収納額(千円) B	比率（%） B/C	前年比（ポイント）	C
R04	1,554	0.03	ー	5,197,590
R05	11,887	0.23	0.20	5,136,808
R06	17,293	0.33	0.10	5,303,617
R07	25,401	0.47	0.14	5,410,872

（2－4）電子マネー決済（LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY、FamiPay、楽天ペイ）

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY、FamiPay、楽天ペイ			自主納付（千円）
	収納額(千円) A	比率（%） A/C	前年比（ポイント）	C
R03	167,512	3.11	2.7	5,378,313
R04	236,337	4.55	1.4	5,197,590
R05	306,713	5.97	1.42	5,136,808
R06	393,433	7.42	1.45	5,303,617
R07	457,988	8.46	1.04	5,410,872

※LINE Pay：R7.4末サービス終了

（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）
R03	18,208	39,424	46.2	▲ 0.2
R04	20,682	37,287	55.5	9.3
R05	22,831	38,034	60.0	4.5
R06	23,028	37,853	60.8	0.8
R07	23,785	36,478	65.2	4.4

（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）
R03	116	29	1,431,000	▲ 41
R04	10	5	1,739,260	▲ 24
R05	25	31	5,518,080	26
R06	31	4	2,467,519	▲ 27
R07	25	7	1,155,980	3

※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(後期高齢者医療保険料) 担当課:保険年金管理課 、福祉債権滞納対策課

(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)
R03	15,274	27,755	55.0	▲ 0.2
R04	15,972	31,064	51.4	▲ 3.6
R05	15,822	31,313	50.5	▲ 0.9
R06	17,129	33,133	51.7	1.2
R07	17,137	32,277	53.1	1.4

2-3 保健福祉長寿局(介護保険料) 担当課:介護保険課 、福祉債権滞納対策課

(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)
R03	54,110	153,823	35.2	1.1
R04	40,164	118,816	33.8	▲ 1.4
R05	44,799	125,180	35.8	2.0
R06	50,031	131,816	38.0	2.2
R07	53,020	130,004	40.8	2.8

(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)
R03	303,090	789,859	38.4	▲ 0.1
R04	288,729	647,660	44.6	6.2
R05	318,014	687,470	46.3	1.7
R06	349,340	713,624	49.0	2.7
R07	361,674	700,925	51.6	2.6

※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)。

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

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY、FamiPay、楽天ペイ			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R03	21,178	2.68	2.4	789,859
R04	26,411	4.08	1.4	647,660
R05	30,289	4.41	0.3	687,470
R06	41,035	5.75	1.34	713,624
R07	46,807	6.68	0.93	700,925

※LINE Pay:R7.4末サービス終了

（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）
R03	11,304	24,693	45.8	5.7
R04	5,634	13,674	41.2	▲ 4.6
R05	2,996	6,854	43.7	2.5
R06	4,121	7,103	58.0	14.3

※R7.3末終了

（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）
R03	17	2	216,010	2
R04	17	3	77,175	1
R05	33	1	316,280	▲ 2
R06	12	1	32,000	0
R07	0	0	0	▲ 1

※C欄：取立金額は、給与と賞与の合計額。

2-4 保健福祉長寿局(市立清水病院診療収入等) 担当課:清水病院事務局

(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) A	全収納額(千円) B	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
R03	247,068	958,724	25.8	1.7
R04	265,635	977,900	27.2	1.4
R05	281,234	976,875	28.8	1.6
R06	276,500	936,074	29.5	0.7
R07	269,482	830,124	32.5	3.0

※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)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
R03	1	0	0	0
R04	12	6	6	1
R05	4	0	4	1
R06	14	4	4	1
R07	3	1	3	1

2-5 保健福祉長寿局(生活保護徴収金) 担当課:福祉総務課

(1)生活保護法第78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 (%)
R03	406	4,788	19,857,511	109.58%
R04	438	5,340	20,201,539	101.73%
R05	448	5,307	19,255,843	95.32%
R06	445	5,051	18,079,027	93.89%
R07	517	5,251	18,041,139	99.79%

2-6 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 こども未来局（母子父子寡婦貸付金元金・利子） 担当課：こども家庭福祉課

（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）
R03	40,448	41,996	96.3	0.1
R04	40,347	42,679	94.5	▲ 1.8
R05	39,717	42,116	94.3	▲ 0.2
R06	39,071	41,421	94.3	0.0
R07	38,047	40,722	93.4	▲ 0.9

※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）
R03	22,383,880	1,262	33
R04	16,312,377	1,158	▲ 104
R05	26,578,258	1,333	175
R06	35,162,324	1,796	463
R07	28,767,995	1,591	▲ 205

※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 こども未来局（母子父子寡婦貸付金違約金） 担当課：こども家庭福祉課

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	－
R05	5,739,253	174	152
R06	6,082,429	191	17
R07	3,043,947	156	▲ 35

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）
R03	1,383,024	1,859,116	74.4	▲ 0.2
R04	1,389,109	1,872,061	74.2	▲ 0.2
R05	1,389,353	1,880,015	73.9	▲ 0.3
R06	1,381,590	1,892,609	73.0	▲ 0.9
R07	1,350,240	1,900,836	71.0	▲ 2.0

（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）
R03	906	16,584	5.5	1.3
R04	995	17,226	5.8	0.3
R05	1,132	16,192	7.0	1.2
R06	1,280	15,130	8.5	1.5
R07	1,157	12,179	9.5	1.0

※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）
R03	1,580,033	2,611,105	60.5	7.6
R04	1,585,046	2,563,999	61.8	1.3
R05	1,593,282	2,601,472	61.2	▲ 0.6
R06	1,828,484	2,869,775	63.7	2.5
R07	1,856,041	2,724,026	68.1	4.4

※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、d払い、楽天ペイ）

実績年度	LINE Pay、PayPay、au PAY、d払い、楽天ペイ			自主納付 （千円）
	収納額(千円) A	比率（%） A/C	前年比 （ポイント）	C
R03	284,176	10.88	7.4	2,611,105
R04	406,219	15.84	5.0	2,563,999
R05	502,401	19.31	3.5	2,601,472
R06	693,434	24.16	4.85	2,869,775
R07	801,006	29.41	10.1	2,724,026

※LINE Pay：R7.4末サービス終了

※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）
	収納額(千円) A	比率（%） A/C	前年比 （ポイント）	C
R03	24,176	0.93	0.6	2,611,105
R04	37,772	1.47	0.5	2,563,999
R05	44,028	1.69	0.22	2,601,472
R06	44,769	1.56	−0.13	2,869,775
R07	44,601	1.64	0.08	2,724,026

※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）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） A	全収納額（千円） B	比率（%） C （A/B）	前年比 （ポイント）
R06	10,784	9,814,125	0.1	－
R07	152,823	9,769,126	1.6	1.5

（4）SMS催告

実績年度	到達件数 A	配信件数 B	比率（%） C （A/B）	前年比 （ポイント）
R07	92,801	99,027	93.7	－

（5）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
R03	15	3	10	2
R04	7	1	6	2
R05	4	0	4	2
R06	3	0	3	0
R07	1	0	1	0

（6）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
R05	4	3	2	2
R06	3	2	1	0
R07	1	0	0	0

（7）競売

実績年度	競売件数 A	落札件数 B	落札価格（円） C	充当金額（円） D	前年比 （落札件数）
R05	1	1	6,100,000	5,696,309	1
R06	0	0	0	0	▲ 1
R07	0	0	0	0	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

（1－1）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）
R03	1,144,318	1,557,414	73.5	▲ 0.2
R04	1,155,163	1,575,631	73.3	▲ 0.2
R05	1,160,208	1,589,521	73.0	▲ 0.3
R06	1,158,295	1,606,428	72.1	▲ 0.9
R07	1,132,983	1,620,126	69.9	▲ 2.2

（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）
R03				
R04				
R05				
R06				
R07				

※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。

（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）
R03	1,466,517	2,429,026	60.4	5.7
R04	1,502,694	2,416,852	62.2	1.8
R05	1,489,456	2,421,901	61.5	▲ 0.7
R06	1,716,390	2,672,767	64.2	2.7
R07	1,741,607	2,538,389	68.6	4.4

※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、d払い、楽天ペイ）

実績年度	LINE Pay、PayPay、au PAY、d払い、楽天ペイ			自主納付 （千円）
	収納額(千円) A	比率（%） A/C	前年比 （ポイント）	C
R03				
R04				
R05				
R06				
R07				

※LINE Pay：R7.4末サービス終了

※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）
	収納額(千円) A	比率（%） A/C	前年比 （ポイント）	C
R03				
R04				
R05				
R06				
R07				

※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）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） A	全収納額（千円） B	比率（%） C （A/B）	前年比 （ポイント）
R06	10,616	9,468,893	0.1	－
R07	151,216	9,419,052	1.6	1.5

（4）SMS催告

実績年度	到達件数 A	配信件数 B	比率（%） C （A/B）	前年比 （ポイント）
R07	92,801	99,027	93.7	－

（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）
R03	8	0	0	0
R04	33	2	165,060	2
R05	20	1	24,640	▲ 1
R06	9	2	167,090	1
R07	10	0	0	▲ 2

※C欄：取立金額は、給与と賞与の合計額。

SMS催告導入による効果検証（中間報告） 対象：11課20債権（R6年度導入：3課3債権、R8年度導入8課17債権）

資料7

No	所管課	債権名	導入年度	実施時期	対象者	令和8年度対象者数見込み（年間）	配信回数（年間）
1	納税課、清水市税事務所	市税	令和6年度	各一斉催告書の発送と同時期 （5/13、7/16頃、9/16頃、11/13頃、1/14頃、3/17頃）	一斉催告対象者（滞納者）	配信件数：5,000件程度 人数は集計困難	6回
		【導入効果】 ・令和6年度の一斉催告では、電話番号を把握している滞納者については、電話催告に替えてSMS催告を実施することで、一斉催告に係る架電件数を前年比で約1万件減らしたうえで、前年度と同程度の納付率を確保することができた。また架電に掛かっていた時間を活用し、差押件数を前年比で約32%増加させた。 ・同一滞納者が複数回SMS催告を受信することによる”催告慣れ”が懸念されたが、受信回数の増加に伴う納付率の顕著な低下は認められなかった。					
2	お客様サービス課	水道料金、下水道使用料	令和6年度	毎月2回実施している。 （参考） 毎月5日頃（督促状の支払期限前） 毎月15日頃（納入通知書の指定期限後）	直近の期別のみ滞納している滞納者 ※2期別以上滞納している滞納者は対象外	配信件数 納入通知書の指定期限後 ⇒約72,000件 督促状の支払期限前 ⇒約28,000件 人数は集計困難	毎月2回、 年24回配信予定
		【導入効果】 ・SMS催告の実施により、①納入通知書の指定期限後催告では収納割合27%（R8.6（5月検針分））、②督促状の支払期限前催告では47%（R8.6（5月検針分））の納付効果があった。 （SMS催告実施前の未納件数から実施後数日の未納件数から収納割合を算出） ・当初納期限後のSMS催告発信やSMS催告発信日から督促状データ作成日までの間隔を広げる工夫により、督促状発送件数が約10%減少した。 （R7督促状発送件数及びR8督促状発送件数から割合を算出）					
3	福祉総務課	生活保護費返還金	令和8年度	6月、9月、12月、3月	分割納付している現在生活保護受給中の債務者のうち直近3か月で納付回数が1～2回の債務者 （納付意思はあるが、納付が遅れている者、若しくは、納付を忘れている者）	200人程度 （50人×4回）	4回
		【導入効果】 ・令和8年6月に実施したSMS催告では、対象者56人（分割納付している債務者のうち納付が遅れている若しくは納付を忘れている債務者等）の収納率について、実施前は60.14%であったのに対し、実施後は86.63%となり、約26ポイント増加した。しかし、6月は年金支給月であり、年金収入で債権を支払う債務者が一定数いると考えられることから、SMS催告の効果を評価するためには、今後も継続して検証を行う必要がある。					
4	保健衛生医療課	急病センター使用料	令和8年度	督促状、催告書の送付時、臨戸訪問で催告書を投函した時	急病センター使用料を納付期限までに納付していない者のうち、当課で携帯電話番号を把握しているもの （自賠責保険や公務災害等の事情を有している者を除く）	30人程度	28回程度 （督促時：月2回×12か月） （催告時：年間4回）
		【導入効果】 ・令和8年5月～8月にSMS催告を実施した延べ25名（20件）に対し、SMS催告送信後30日以内に納付した者が2名いた。 ・当課の事業においては、電話催告に替えてSMS催告を実施したことで、未納者への架電件数を削減しつつ、着信拒否されることなく未納者に情報を届けることができた。 ・また、当課ではSMS催告を督促状及び催告書の送付に併せて送信しており、送付した文書の認知向上やその後の納付行動に一定の効果があったものと考える。					

No	所管課	債権名	導入年度	実施時期	対象者	令和8年度対象者数見込み（年間）	配信回数（年間）
5	こども未来課	食材料費実費徴収分（雑収）、延長保育使用料、待機児童園使用料、保育所保育料、こども園使用料、一時預かり使用料	令和8年度	書面催促でリアクションない方に随時送付	書面催促でリアクションない方	100人程度	随時 （2か月に1回程度）
		【導入効果】 ・令和8年7月に私立保育所保育料の督促状発行者19名19件（期別）に対してSMS発行通知を実施し、14名14件（期別）について納付を確認した。 ・令和8年8月の児童手当支給日に令和7年4月から令和8年6月分の私立保育所保育料滞納者17名49件（期別）に対してSMS配信による催告を実施し、1名3件（期別）について納付を確認した。 ・今後は、2ヵ月に1回児童手当支給日に公立園在園児にコドモン配信による催告を実施しているタイミングで、私立保育所保育料滞納者に対してもSMS配信による催告を実施する。					
6	景観まちづくり課	東静岡駅周辺土地区画整理事業徴収清算金	令和8年度	滞納者への催告書送付から3週間後	東静岡駅周辺土地区画整理事業徴収清算金対象者	2人	約20回
		【導入効果】 ・令和8年7月22日に配信済み。今回の実施においては、SMS送信後の納付や問い合わせ等の具体的な反応は確認されず、直接的な徴収効果は見られなかったものの、滞納者への接触機会を増やし、催告手段の多様化を図ることができた。					
7	土木管理課	道路占用料	令和8年度	毎週木曜日納期限を過ぎてもなお未納の対象者を抽出しSMS催告をするか否かを確認 （参考） 当初納付書の期限6月1日に対して対象件数が多い。 その他随時請求分について数件が対象となる見込み。	占用料の支払いが滞っている者	50人+数人	6月中旬 +随時滞納発生時
		【導入効果】 ・当課での試行はこれまで2回、計48件に対して実施した。送信直後に滞納者から電話連絡が入る事例が確認され、SMS催告が即時的な反応を引き出す効果を有していることが実感された。実際にSMS送信を契機に納付者から入電があり納付意思表示を確認し、郵送での催告を見送った事例もあった。また架電で繋がらない相手から連絡を得られる点は、業務効率化でもあり大変効果があった。 ・一方で、SMS送信費用の支払い（契約業者への月次配信費）に関する会計処理に担当職員が要する事務負担が懸念される。					
8	農地整備課	農業集落排水処理施設使用料	令和8年度	5月、8月、11月、2月	一斉催告対象者（滞納者）のうち、当課にて携帯電話番号を把握している者	10人～20人程度	4回
		【導入効果】 ・令和8年6月にSMS催告を実施した12名を対象として、SMS催告送信後の納付状況及び反応状況を検証した。SMS催告送信後14日以内に納付した者が2名、SMS送信後30日超え納付した者が1名おり、納付者は合計3名（対象者全体の25%）となった。また、納付には至らなかったものの、SMS催告を契機として電話・問い合わせ等の反応を示した者が1名おり、SMS催告による納付行動、接触機会の創出について、一定の効果が確認された。なお、今回の検証では対象者が少ないことから、SMS催告の効果を評価するためには、今後も継続して検証を行う必要がある。					

No	所管課	債権名	導入年度	実施時期	対象者	令和8年度対象者数見込み（年間）	配信回数（年間）
9	住宅政策課	市営住宅使用料、市営住宅駐車場使用料、汚水処理場使用料	令和8年度	令和8年6月～令和8年12月	市営住宅入居者の各種使用料未納者のうち携帯電話番号登録者	100人程度	7回
		【導入効果】 ・市営住宅使用料4月分の未納者のうち携帯電話番号を把握している94人の中から、5～7月分の各月の未納者約60人にSMS催告を行い、納付行動に変容がみられるか確認したが、全く変容は見られず、督促状発送件数の減少もみられなかった。 ・市営住宅使用料の滞納者は常習滞納者であり、民間も含めた各種料金も同時に滞納しているため、納付の説得や指導が不可欠なケースが多く、SMS催告では行動変容しないことがわかった。 ・このため、SMS催告の一斉発信は7月分の催告をもって中止とし、今後は必要に応じて個々の滞納者にSMS催告を行うこととした。					
		行政財産貸付料	令和8年度	令和8年6月～令和9年3月	中島団地駐車場・車椅子駐車場使用者の未納者	7人程度	10回
		【導入効果】 ・携帯電話番号を把握している中島団地駐車場料金未納者にSMS催告を行った。5月分未納者4名のうち2名、6月分未納者3名のうち1名、7月分未納者4名のうち2名が納付をした。 ・携帯電話番号を把握している車椅子駐車場料金未納者にSMS催告を行った。5月分未納者1名、6月分未納者2名、7月分未納者2名と納付がなかった。 対象者数が少なく効果がまだ検証ができないため、10月分の納付まで実施し、納付に変容がない場合はSMS催告の一斉発信は中止し、必要に応じて個々の滞納者にSMS催告を行っていく。					
		普通財産貸付料	令和8年度	令和8年6月～令和9年3月	普通財産貸付者の未納者	5人程度	4回
		【導入効果】 ・普通財産の貸付契約が20年以上前のものが大半を占めていることから、債務者の携帯番号を把握していない。個別に文書発送をして携帯電話情報を収集する予定。 ・収集ができたら未納者へのSMS催告を実施する。					
10	児童生徒支援課	奨学金貸付金	令和8年度	毎月の督促状送付から数日後	督促通知送付者のうち当課で連絡先として携帯電話番号を把握している者	年間120人～240人 毎月10人～20人程度	毎月1回、年間12回 （送信ができなかった者には再送信としてもう1回）
		【導入効果】 ・4～6月までの実績として、延べ47名にSMS催告を実施し、うちエラーによる未到達が6名いたが、41名に対して催告ができた。 ・SMS催告できた者41名に対して、8月10日現在で完納となった件数が19件、納付率は約46.3%であったため、現時点では一定の効果があったと考えられる。					

主要債権の納付手法

資料８

1 調査の目的

主要債権の納付手法の利用状況を把握・分析し、より効果的な納付手法・取組の検討を通じて、収納率の向上につなげる。

2 調査の狙い

- 納付手法が多様化する中、主要債権の納付状況を横断的に把握するため、今回初めて、各債権に共通する基礎的な項目に絞って調査・整理した。
- 今回は、各債権の状況が十分に把握できていない段階であることから、まずは全体の現状を把握・分析する。その結果を踏まえ、今後、既存取組の動向等を見ながら、調査・共有していく。

3 調査項目（令和8年8月時点）

- 納付手法
- 納期内納付率、納期内納付率向上に向けた主な取組
- 口座振替利用率、口座振替利用率の増減要因・傾向
- 納付手法別の構成比

4 その他

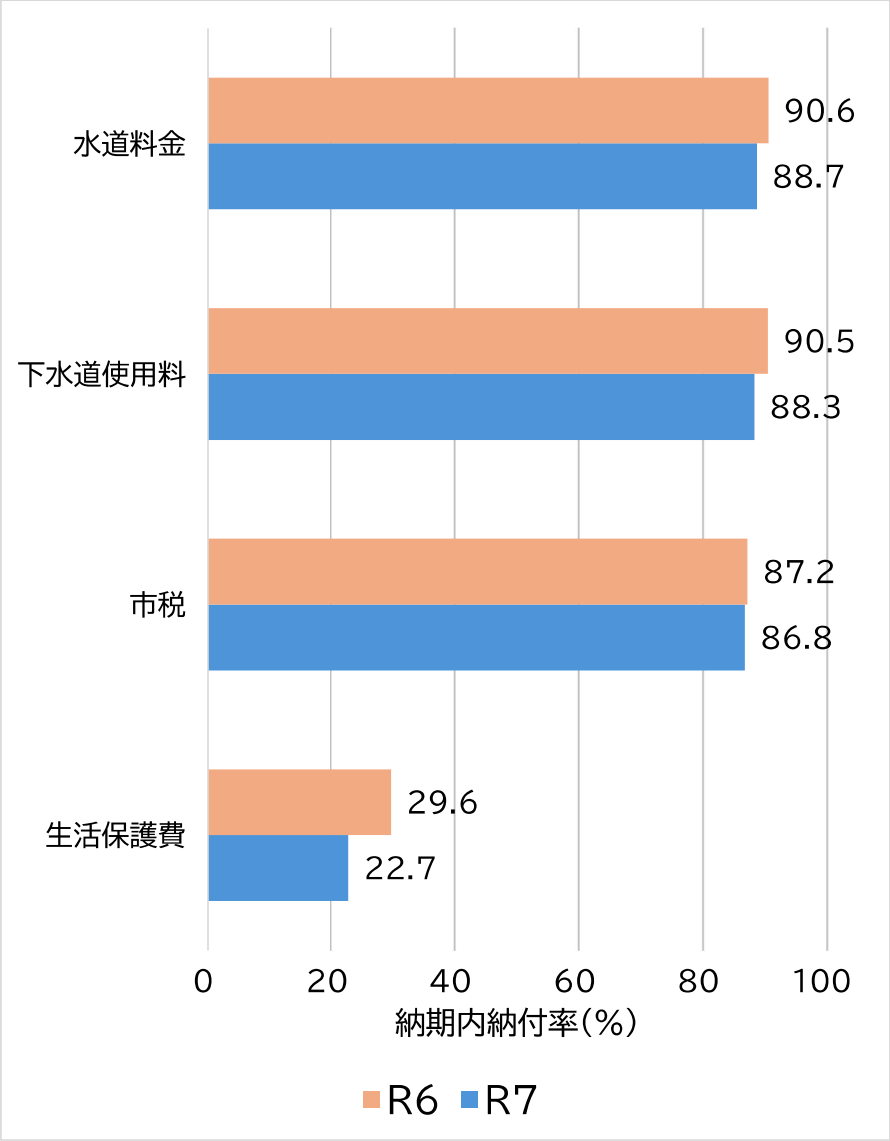
- 集計困難のため、データがない債権がある。
- 本資料では、債権名及び用語を一部略称で表示している。

5 納付手法一覧

	債権名	納付方法						
		納付書	口座振替	eL-QR	クレジットカード	電子マネー決済	コンビニ収納	その他
1	市税	●	● Web あり	●	eL-QR に含まれる		●	
2	国保料	●	● Web あり	●	●	●	●	年金特徴
3	後期高齢者	●	● Web あり	○ R10		○ R8	○ R8	年金特徴
4	介護保険料	●	● Web あり	○ R11		●	●	年金特徴
5	病院診療費	●			●			
6	生活保護費	●		○ R10				保護費充当
7	母子等貸付金	●	● Web あり	○ R11				
8	水道料金	●	● Web あり	○ R9	●	●	●	
9	下水道使用料	●	● Web あり	○ R9	●	●	●	

※○は導入予定。

6 納期内納付率の推移（件数ベース）



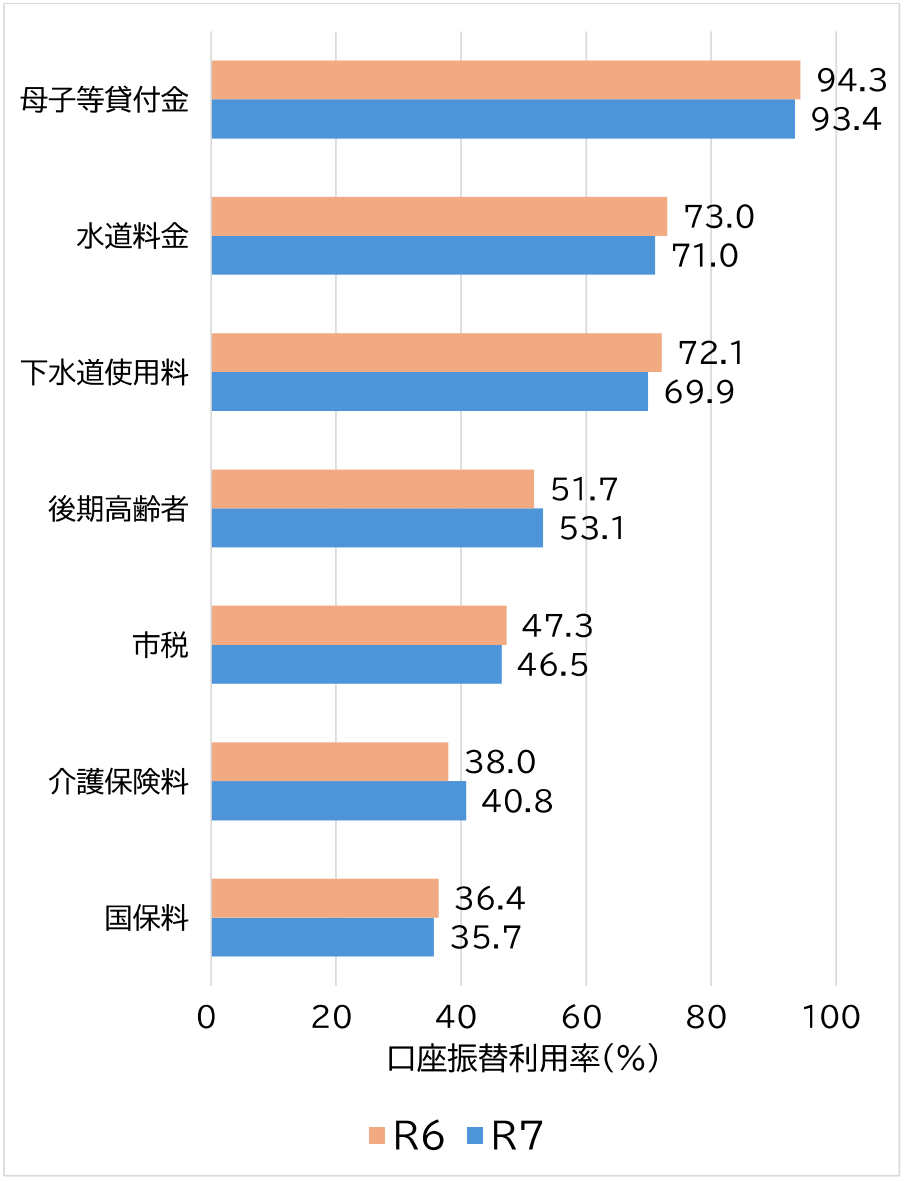
	債権名	納期内納付率向上に向けた主な取組
1	市税	・SNS 等による納期限の周知 ・動画やチラシによる WEB 口振の勧奨
2	国保料	納付お知らせセンターによる口振の勧奨
3	後期高齢者	チラシや HP による口振の勧奨
4	介護保険料	Web 口振の勧奨
5	病院診療費	調定と納付が同日に行われるため、納期内納付を促進する取組なし
6	生活保護費	ケースワーカーによる訪問や電話での納付指導
7	母子等貸付金	Web 口振の勧奨
8	水道料金	チラシや HP による口振の勧奨
9	下水道使用料	チラシや HP による口振の勧奨

【現状・傾向】

・ 把握できた債権の納期内納付率は、前年度と比べて減少している。

・ 口振を導入している全債権で、口振の勧奨を実施している。

7　口座振替利用率の推移（件数ベース）



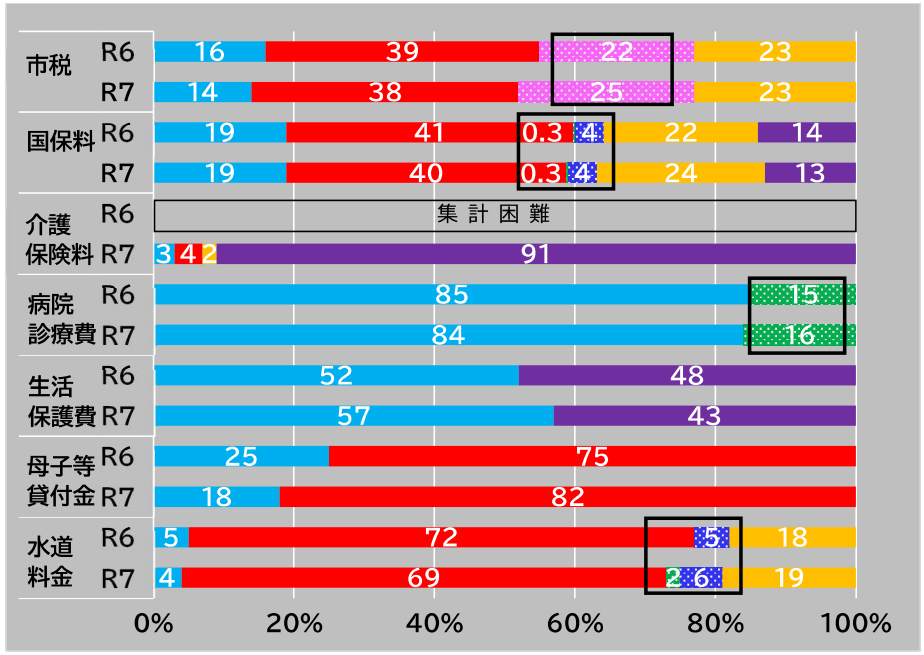
	債権名	口振増減	口振利用率の増減要因・傾向
1	母子等金貸付金	↘	特筆すべき要因なし
2	水道料金	↘	納付方法の拡大に伴い、キャッシュレス納付が増加しているため。
3	下水道使用料	↘	納付方法の拡大に伴い、キャッシュレス納付が増加しているため。
4	後期高齢者	↗	口振勧奨を継続して行っているほか、Web口振を導入したため。
5	市税	↘	納付方法の拡大に伴い、キャッシュレス納付が増加しているため。
6	介護保険料	↗	口振勧奨を継続して行っているほか、Web口振を導入したため。
7	国保料	↘	・納付方法の拡大に伴い、キャッシュレス納付が増加しているため。 ・スマートフォンやインターネットを利用する世代が新規加入しているため。

※全債権 Web 口振実施中。

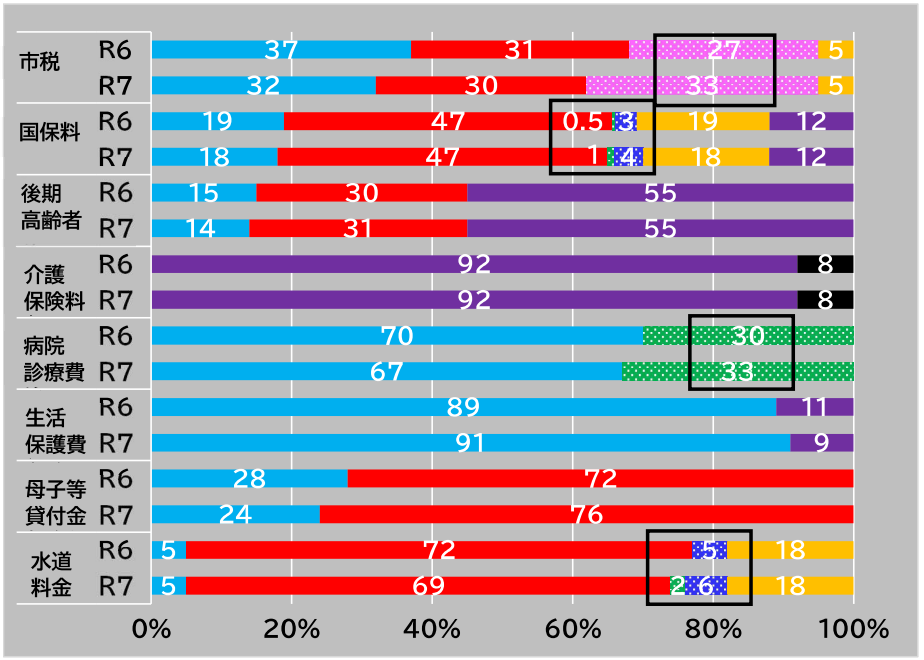
【現状・傾向】

- 7債権中5債権で、口振利用率が減少している。一方で、後期高齢者と介護保険料では、継続的な口振勧奨や Web 口振の導入により、口振利用率が増加している。
- 口振利用率が減少した多くの債権では、口振利用率の減少要因として、スマホ決済等のキャッシュレス納付の増加が挙げられている。

8 納付手法別の構成比(件数ベース)



納付手法別の構成比(金額ベース)



納付書(窓口払い含む) / 口座振替 / eL-QR / クレジットカード / 電子マネー決済 / コンビニ収納 / その他 / 手法別集計不可

※ その他の納付手法の詳細
国保料、後期高齢者、介護保険料 ・・・ 年金からの特別徴収　　生活保護費 ・・・ 保護費充当

【現状・傾向】

- 市税は、令和5年度に導入した eL-QR の割合が増加している。
- キャッシュレス納付(eL-QR、クレジットカード、電子マネー決済)を導入している債権は、キャッシュレス納付の割合が増加傾向である。
  一方で、納付書、口座振替の割合は減少している。

9 今回の調査から見えてきたこと

- 納期内納付率、口振利用率、納付手法別の利用状況を横断的に整理し、各債権の利用実態を把握できた。
- 今後は、既存取組の動向や新たな納付手法の導入を見ながら、引き続き調査し、共有していく。

主要債権における外国人への対応

資料９

1 調査の趣旨

令和8年度第1回債権管理委員会での外国人への対応に関する意見を踏まえ、主要債権における外国人への対応状況を把握し、各債権の取組を共有するため、調査を実施した。

2 調査結果（令和8年8月時点）

	債権名	外国人への対応 （賦課）		外国人への対応 （徴収）					
		市 HP で外国語等の案内	タブレット・スマートフォンの翻訳アプリによる通訳	市 HP で外国語等の案内	外国語等での案内通知を納付書等に同封	タブレット・スマートフォンの翻訳アプリによる通訳	日本語学校との連携による納付勧奨	催告書の封筒に外国語等の案内ページへ誘導する QR コードを表示	家庭訪問や電話等でやさしい日本語での案内
1	市税	●	●	●		●	●	●	
2	国民健康保険料		●		●	●	●		
3	後期高齢者医療保険料					●			
4	介護保険料		●			●			
5	市立清水病院診療収入等		●						
6	生活保護費返還金・徴収金等	賦課業務なし							●
7	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金		●			●			
8	水道料金	●		●					
9	下水道使用料	●		●					

※外国語等とはやさしい日本語を含む。

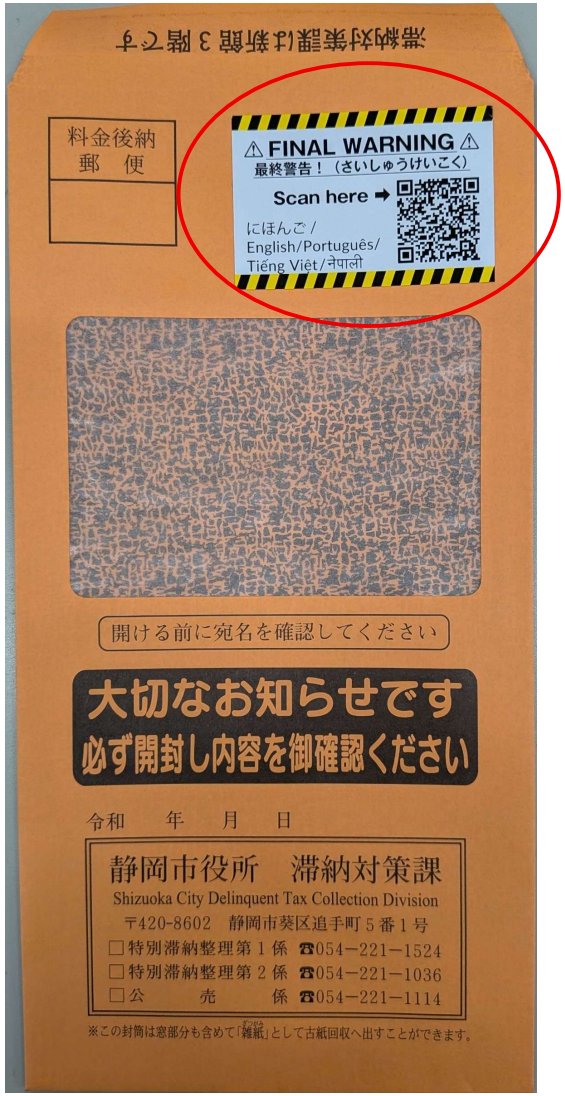
「QR コード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

【取組の詳細】

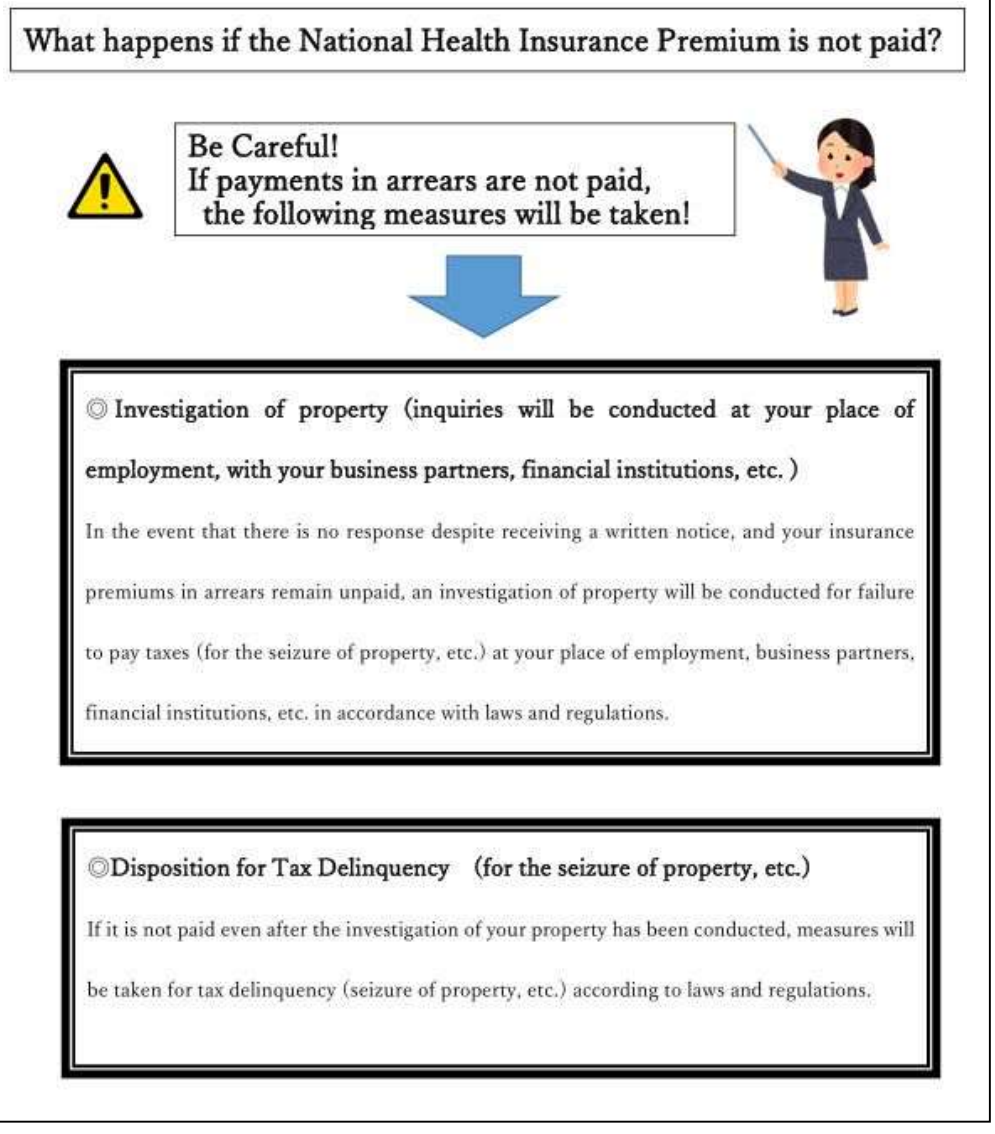
- 市税で実施している HP 案内及び QR コードのシールは、やさしい日本語、英語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語の5パターン。
- 国民健康保険料で実施している外国語等での案内通知は、英語とやさしい日本語の2パターン。
- タブレットによる翻訳アプリによる通訳は、専用端末を用いて対応。
- 日本語学校との連携は、学校から学生に対して、納付や口座振替登録を働きかけてもらう。

3 参考事例

【封筒に貼付する QR コード記載シール】 市税



【納付の案内通知】 国民健康保険料



令和８年度　債権管理研修実績

資料10

No.	日　時		会　場	研修内容	講　師 対象者	受講人数		
						税務部	税務部外	合計
1	5/15	10：30～11：30	静岡庁舎 本館３階 第三委員会室	徴収事務・滞納整理事務の基礎 徴収職員の心構え	講師：滞納対策課職員 対象：全債権【新人・新任対象】	36	29	65
2	5/15	11：30～12：00	静岡庁舎 本館３階 第三委員会室	債権管理とは	講師：滞納対策課職員 対象：全債権【新人・新任対象】	36	31	67
3	5/15	13：15～13：45	静岡庁舎 本館３階 第三委員会室	債権回収に係る滞納者との折衝方法	講師：滞納対策課職員 対象：全債権【新人・新任対象】	8	29	37
4	6/2	13：30～14：30	静岡県産業経済会館 ３階　第２会議室	給与又は年金の調査及び差押え	講師：滞納対策課職員 対象：強制徴収公債権【新人・新任対象】	8	12	20
5	6/2	14：40～15：50	静岡県産業経済会館 ３階　第２会議室	自営業者に対する滞納整理と多様な財産差押	講師：滞納対策課職員 対象：強制徴収公債権【新人・新任対象】	8	11	19
6	6/11	14：00～16：00	静岡庁舎　新館２階 税務部会議室	組織的滞納整理における管理監督者の役割	講師：滞納対策課職員 対象：強制徴収公債権【新任の管理監督者】	2	5	7
7	6/15	13：30～16：30	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	講師：外部講師 対象：強制徴収公債権【新人・新任対象】	8	16	24
8	7月	－	エスナビ	適正な債権管理事務とは	エスナビ 対象：全債権及び新規採用職員【新人・新任対象】	28	237	265
9	8/25	15：00～16：00	葵消防署　7階 講堂	捜索について	講師：滞納対策課職員 対象：強制徴収公債権	8	10	18
10	9/7	14：00～16：00	B-nest　6階 プレゼンテーションルーム	自治体における債権回収 ～債務の承継と相続人への請求について～	講師：弁護士 対象：全債権【新人・新任対象】	9	33	42
新 11	9/8	10：00～12：00	B-nest　6階 プレゼンテーションルーム	自治体における債権回収 ～強制執行について～	講師：弁護士 対象：非強制徴収公債権及び私債権【新人・新任対象】	3	32	35
12	9/8	13：00～15：00	B-nest　6階 プレゼンテーションルーム	静岡市債権の管理に関する条例に基づく 債権放棄について	講師：弁護士 対象：非強制徴収公債権及び私債権【新人・新任対象】	2	30	32
					計（エスナビ含む）	156	475	631
					計（エスナビ除く）	128	238	366
					参考：令和７年度実績 （エスナビ除く）	128	234	362