

令和6年度第1回静岡市債権管理委員会議事録

1 開催期日等

(1) 日 時 令和6年6月4日(火) 14時から14時50分

(2) 場 所 静岡庁舎 新館8階 市長公室

(3) 出席者

委員長 大長副市長

委員 総務局長、財政局長、葵区長、清水区長、保健福祉長寿局長、
子ども未来局長、上下水道局長(駿河区長欠席)

部会員 総務課長、政策法務課長、人事課長、税制課長、納税課長、
滞納対策課長、福祉総務課長、介護保険課長、福祉債権収納対策課長、
清水病院事務局医事課長、子ども家庭課長(代理出席)、会計室次長
お客様サービス課長

(4) 報道機関 静岡新聞社

2 議事進行

【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
事務局より資料1に基づき説明がされた。

【質疑・応答】

上下水道局長

1点お尋ねしたい点があります。7ページの介護保険料についてですが、カラー刷りのチラシの使用により口座振替率が上昇したという報告がありました。これは、滞納整理強化期間の取組の相乗効果もあったのか、それともカラー刷りチラシ使用の単体での効果なのかどのように評価していますか。

介護保険課長

カラー刷りチラシの使用につきましては、滞納整理強化期間の取組ではなく、65歳となり新規に資格取得された方に対し、目立つような形でチラシを入れ、初年度は年金からの特別徴収ではなく、普通徴収となることの周知と口座振替勧奨を行うものです。従って、口座振替率の上昇に対し、滞納整理強化期間の取組の影響はありません。

上下水道局長

わかりました。参考にカラーにする前とカラーにした後の様式を提供していただくことはできますか。

介護保険課長

できます。お送りさせていただきます。

上下水道局長

担当のお客サービス課に提供をお願いします。

(その他質疑なし)

委員長

ただいま説明がありましたが、強化期間の取組状況やヒアリングで抽出された課題改善に積極的に取り組んでいることが確認できました。また、上下水道局長からカラーチラシを提供してほしいとの話がありましたが、横展開することは大事なことだと思いますので、今後、他の債権の取組で取り入れることができるものがあれば積極的に取り入れて横展開していただければと思います。夜間催告等大変な取組も実施しており、徴収率も上がっているとのことなので、これからもよろしく願いいたします。

【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

事務局より、**資料2**に基づき収納率における「令和5年度実績推計」及び「6年度数値目標」について説明がされた後、各債権所管局長より、「取組方針」、「数値目標の達成に向けた取組」について説明がされた。

【質疑・応答】

財政局長

母子・父子・寡婦福祉資金貸付金で一点お聞きします。令和6年度の数値目標が令和5年度より少し下がっているのですが、これは何か理由がありますか。

子ども未来局長

昨年度の第3回の債権管理委員会でも説明しましたが、令和4年度の徴収率が一旦下がってしまいまして、5年度に繰り越した債権が多くありました。これにより、5年度の徴収率が一時的に上昇しました。令和6年度は、3年度までの実績を踏まえた従来どおりの目標設定としました。

財政局長

上下水道局がSMSによる催告を導入するとのことですが、市税も令和6年度から実施予定です。市税では、SMSを使った詐欺行為に間違われぬよう注意しようという話になっています。上下水道局で注意すべき点がありましたら教えてくださいいただきたいと思います。

お客様サービス課

税が抽出した注意点があると思いますので、連携を取りながらどのような形が効果的かを検討していきたいと思います。

委員長

現時点で不安に思う点や課題点はありますか。

お客様サービス課

SMS自体が詐欺等と勘違いされる可能性があることから、どのような表記をすることにより信用度が増すかを課題として捉え、この内容について検討していきたいと考えております。

総務局長

生活保護債権で一点お聞きします。先程、世帯状況の変化に迅速に対応するため、査察指導員を動員するとのことでしたが、この査察指導員はどこに効果を求めているのでしょうか。

福祉総務課

世帯状況の変化を具体的に申しますと、傷病等により一旦就労から離れていた方が、就労を始めたなどの報告をケースワーカーが受け、その後、収入申告を待つ保護費の算定を行なうという流れになります。しかし、収入申告が滞り、スムーズに提出されない場合、2、3カ月遅れて債権が発生してしまうという事例があります。その間、査察指導員が就労を開始したという報告を受けた記録を持って、翌月あるいは翌々月に収入申告があつてしかるべきというチェック機能を働かせ、債権の発生を未然に防ぐ、あるいは発生する額を縮減していくという効果を期待します。

葵区長

資料に記載されているとおり、現年分の収納率が99%を超える債権が多く見受けられます。そのような状況の中、今後さらにこれを高めていくことは非常に難しいと感じております。今回の説明では、徴収にあたる職員の職務の特化や専門

性の向上、SMSを利用した催告、クレジットカード決済の導入など、やれること、考えつくことをやっていただいていると思います。債権管理担当も所管課に寄り添って対応していただいていると思うのですが、今後、さらに収納率を高める取組にあたって、これまでやってきたこと以外に有効な手立てや方向性が見いだされているのかお聞きします。

委員長

今後もしろいろな手立てやアイデアを考えていかれるとは思いますが。その中で、滞納対策課としては、手法による徴収率の向上のみならず、それにかかわる職員の質を高める方策を考えているのか説明していただければと思います。

事務局

まずは、SMS催告をはじめとする斬新な手法を様々な債権に波及させる横展開をするため、第2回目の債権管理委員会では、各債権どのような手法を導入しているかを情報共有しているのが一点。次に、債権管理研修として、滞納対策課の職員や弁護士等外部講師による研修を通して、滞納整理の総論と技術的な部分を習得するための研修にも力を入れていきたいと考えています。

葵区長

ありがとうございます。特効薬的な対策はないと思いますので、地道にやっていくしかないと思います。あとは、各債権とも発生させないことも大事だと思いますので、そのような方向で取り組んでいただきたいと思います。

滞納対策課長

今後、DXの活用が必要になってくると思います。滞納対策課においては差押えなどのデジタル化の動きがあるのですが、個人情報や安全面への配慮で全国的に浸透していないのが現実です。今後、折衝や滞納処分にこれらの技術を取り入れていくよう引き続き研究していきたいと考えております。

委員長

市税では、職員を名古屋市に派遣し、名古屋のノウハウを吸収し実務に活かすことで収納率を上げてきたと聞くが、政令市の中でもトップ4にいる現在、取り入れるべき先進市の事例もあまりないですか。

滞納対策課長

上位市は、川崎、横浜、名古屋です。委員長からお話がありましたとおり、平成22年度に名古屋市に職員を派遣しまして、そこで、機能分担制、事務スケジュー

ール、人材育成について学び、それらを取り入れ進化させている状況です。2年前に川崎、名古屋両市に視察を行い、収納率は99%を越えると伸びが鈍り、99.2～99.3%の間を上下する状況になります。この2市は直接催告に力を入れておりまして、本市も電話による直接催告を行うとともに、SMSなどデジタル技術を活用した催告の研究をしながら力を入れていきたいと思っております。

委員長

市税については、かなり上位に位置付けておりますが、市税以外の債権についても、他都市の良い事例で吸収できるものがあれば取り入れてもらえればと思います。あと、皆様承知されているとは思いますが、金融機関の窓口で公金を支払う際の手数料が大きく上がりました。そこで、現年度の納期内納付率を上げる観点からも口座振替の勧奨が必要になると思っておりますが、口座振替の効果はどのように考えますか。

税務部長

口座振替は、現年度収納率の向上という面で大変効果があると思われまます。会計室が中心となりまして今年度10月より、これまでの紙による市の税と料の口座振替の申込に加えて、WEBでの申込も可能にするための準備を進めていますので、これも一定の効果が出るものと期待しております。

委員長

口座振替にすれば、納期限までの納付を忘れてしまうということがなくなる上、手数料の経費削減も期待できますので、是非、口座振替の勧奨をお願いしたいと思っております。

(その他質疑なし)

委員長

各局におかれましては、数値目標の達成に向けて、今年度もよろしくお願いをしたいと思います。本日予定されていた議題は以上で終了となりますが、委員の皆様から何かございますか。

(意見、質問等発言なし)

閉会

以上