

令和7年度 第1回静岡市債権管理委員会

令和7年6月4日（水）
14:00～16:00 市長公室

次 第

- 1 【報 告】 令和6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
 $\left(\begin{array}{l} 1. \text{ 令和6年度 滞納整理強化期間の実施状況} \\ 2. \text{ 令和6年度 債権管理ヒアリング実施時の課題} \\ \quad \text{及び所管課の取組状況} \end{array} \right)$
- 2 【議 題】 令和7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）

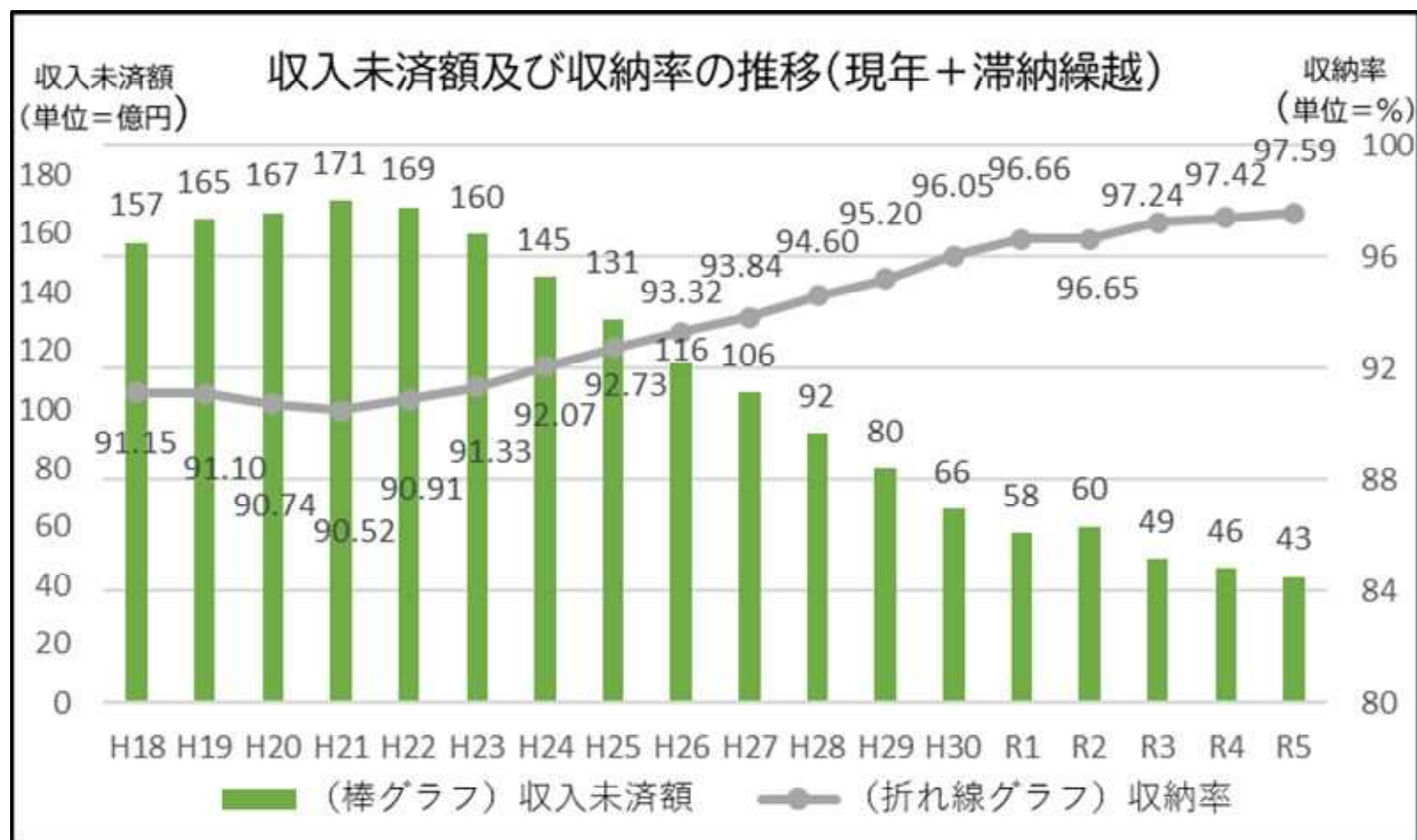
- （1）第2回債権管理委員会（令和7年9月～10月予定） 内容：令和6年度収入未済額の状況、令和7年度滞納整理強化期間実施計画等
- （2）第3回債権管理委員会（令和8年 1月予定） 内容：令和8年度事業計画、債権放棄に関する審議、第4次行革新実施計画審議等

静岡市債権管理委員会委員名簿

(令和7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	秋 山 知
同	清 水 区 長	長 澤 秀 紀
同	保 健 福 祉 長 寿 局 長	山 本 哲 生
同	こ だ も 未 来 局 長	萩 原 祥 古
同	上 下 水 道 局 長	大 石 一 誠

【参考①】 静岡市の収入未済額及び収納率の推移



債権管理委員会は、庁内の連携、情報の共有等を通じた総括的な債権の管理を行うことにより、本市の債権管理に関する事務の一層の最適化を図り、もって市民の公平な負担による収入 確保の徹底を図ることを目的として平成19年度に設置した。

令和5年度末の収入未済額の合計は、各所管課において積極的な債権管理に取り組んだ結果、約42.7億円となり、ピーク時である平成21年度末の約170.5億円と比べ約127.8億円の減、また前年度の約45.8億円と比べ約3.1億円の減となった。

【参考②】債権管理事務の主なスケジュール（令和7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。			R6実施報告				R7計画報告					
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。			R6改善取組報告	ヒアリング			R7実施報告	追加ヒア				
債権放棄の審議	非強制徴収公債権・私債権	静岡県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					R7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							R6実施報告			取組目標報告		

令和6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6年度 滞納整理強化期間の実施状況
2. 令和6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	．．．	6 ページ
◆ 国民健康保険料（税）	．．．	7 ページ
◆ 介護保険料	．．．	8 ページ
◆ 市立清水病院診療収入等	．．．	9 ページ
◆ 生活保護費返還金、徴収金等	．．．	10 ページ
◆ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	．．．	11 ページ
◆ 水道料金、下水道使用料	．．．	12 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6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6年5月 ②2回目 令和6年7月 ③3回目 令和6年9月 ④4回目 令和6年11月 ⑤5回目 令和7年1月 滞納対策課(特別滞納整理第1係) ①1回目 令和6年9月 ②2回目 令和6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6年6月 ②2回目 令和6年11月	納税課・清水市税事務所 一斉催告(文書)の発送、SMS催告及び電話催告の実施 5回/年	滞納対策課特別滞納整理第1係 ①1回目 9月移管事案の債権差押の実施 ②2回目 臨戸による納税折衝の実施 滞納対策課特別滞納整理第2係 ①1回目 相続課税事案の相続人調査の実施 ②2回目 搜索の起案・実施 滞納対策課公売係 ①1回目 搜索の起案・実施 ②2回目 搜索の起案・実施	納税課・清水市税事務所 【目標】催告ユニットの完全実施 【実績】文書催告件数:20,245件(25,694件) 電話催告件数:7,916件(17,750件) SMS催告件数: 3,495件(R6年度から実施) 【効果】完納件数:13,887件(17,765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:138件/係 【効果】差押金額:22,750千円 ②2回目 【目標】臨戸による納税折衝の実施 80件/係 【実績】臨戸件数:120件/係 【効果】差押金額:16,185千円 滞納対策課特別滞納整理第2係 ①1回目 【目標】相続人へのお知らせ文書発送 13事案/係 【実績】相続人へのお知らせ文書発送 35事案/係 【効果】完結事案数:26事案 ②2回目 【目標】搜索の起案 4件/係 【実績】搜索の実施 5件/係 【効果】収入額:461千円 滞納対策課公売係 ①1回目 【目標】搜索の起案 4件/係 【実績】搜索の実施 4件/係 【効果】収入額:655千円 ②2回目 【目標】搜索の起案 3件/係 【実績】搜索の実施 2件/係 【効果】収入額:102千円

2. 令和6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	①SMS導入による効果(滞納整理事務に与える影響)を検証し、必要に応じて業務フロー等見直すことを検討すること。 ②今年度から始まるWeb口座振替受付サービスについて、チラシ等創意工夫して周知することで口座振替の利用促進すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①-1 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。 ①-2 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、受信回数増加に伴う納付率の顕著な低下は認められなかった。 ①-3 SMS催告に係る業務フローは煩雑ではなく、年間を通じて変更なし。なお、対象者を増やすため、各徴収担当者が電話番号の登録及び更新を意識的に実施し、登録率が1.7%増加した。 ②令和6年10月1日より運用開始となった静岡市WEB口座振替受付サービスについて、各種PR事業を展開し口座振替の利用促進を行った。 ・静岡市ホームページへの掲載(バナー広告) ・デジタルサイネージ広告(セノバ地下、呉服町交差点、けやきプラザの各映像装置、静鉄電車内)でのPR動画放映 ・静岡競輪場及びIAIスタジアム日本平の大型映像装置でのPR動画放映 ・キャッシュレス納付推進兼WEB口座振替受付サービスの案内チラシを作成し各窓口へ配置(各区地域総務課、税務部各課窓口、金融機関(静岡銀行・清水銀行)) ・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の同封 ほか

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6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6年11月1日(金)～12月27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 23回(原則、火・木曜日に実施) ・休日電話催告 1回(12月8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 23回(原則、火・木曜日に実施) ・休日電話催告 1回(12月8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 38件(85件) 処分停止 67件(160件) 令和6年12月末日時点の合計収納率は、前年度同期と比較して2.27ポイント向上した。

2. 令和6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機能分担型滞納整理体制の見直しによる効果（収納率に与える影響）を検証すること。 ②今年度から始まるWeb口座振替受付サービスについて、チラシ等創意工夫して周知することで口座振替の利用促進すること。
課題に対する改善点や取組状況	①-1 令和6年4月1日から、第1係を納期限から半年以内の初期滞納を、第2係を納期限から半年以降の累積滞納を担当する体制に改めた。 ①-2 第1係は、電話や文書による催告など量的な滞納整理に取り組んだが、相対的に納付困難な被保険者の割合が増えたことなどにより、収納率は苦戦している。（令和7年3月末時点で92.28%、前年同月比でマイナス0.31ポイント） ①-3 第2係は、積極的な財産調査を実施し、継続給付債権（給与、年金など）の差押えなどの質的な滞納整理に取り組み、令和6年度の収納率が目標を0.33ポイント上回る24.30%となった。 ②-1 令和6年10月1日から、Web口座振替受付サービスの利用を開始した。 ②-2 Web口座振替受付サービス開始後に発注する帳票類【口座振替不能通知、督促状、催告書（ハガキ）】に、申込サイトにアクセスするためのQRコード等を表示し、利用促進を図っている。（収納企画係） ②-3 口振勧奨用の独自チラシを当該サービスのPRとなるよう修正し、封書催告等に同封して送付している。（国保収納第1係、第2係） ②-4 令和7年度更正納通にも表示済み。令和7年度当初納通にも表示すべく準備中。納通に同封する口振勧奨チラシも、当該サービスをPRするものとなるよう準備中。（保険年金管理課）

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6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6年11月1日～令和7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 20日間	・電話催告による完納・分納約束 218件(243件) ・預金照会(滞納繰越分) 701件(696件) ・徴収員の催告による完納・分納約束(滞納繰越分) 91件(100件) ・期間中収納率※ 滞納繰越分 7.32%(6.54%) ※期間中収納率 期間収納額／1月末時点調定額 9,428,193／128,768,694

2. 令和6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新規資格取得者や初期滞納者に対して、今年度から始まる Web口座振替受付サービスの内容を盛り込み、口座振替勧奨強化すること。
課題に対する改善点や取組状況	①65歳到達時に被保険者証を送付する際、Web口座振替受付サービスの案内および返信用はがきタイプの口座振替納付依頼書を同封した。また、65歳到達時や増額更正により新たに納入通知書を送付する際にも、同様にWeb口座振替受付サービスの案内を同封し、被保険者が金融機関に出向くことなく口座振替の手続きができるよう配慮した。これにより、初期段階から口座振替の利用を促進する取り組みを行った。

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6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6年10月1日から令和7年2月28日までの年金支給月に実施 ●令和6年10月1日～令和6年10月31日 ●令和6年12月1日～令和6年12月28日 ●令和7年2月1日～令和7年2月28日	1 電話催告等の実施 (1) 実施時期:夜間自宅訪問 10/10、10/24、10/31、12/5、12/19、R7.2/6、2/27 休日自宅訪問 12/15、R7.2/16 夜間電話催告 10/3、12/26、R7.2/20 電話催告(昼間) 毎日 文書催告(電話不通者) 毎日 (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回数(実績) (実施目標を達成) 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:夜間自宅訪問 10/10、10/24、10/31、12/5、12/19、R7.2/6、2/27 休日自宅訪問 12/15、R7.2/16 夜間電話催告 10/3、12/26、R7.2/20 電話催告(昼間) 毎日 文書催告(電話不通者) 毎日 (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回数(実績) (実施目標を達成) 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 4回(4人)	・期間中収納率 現年分 19.30% (25.83%) 滞納繰越分 5.37% (15.03%) ・期間中催告納付人数及び収入額 現年分 30人 1,120千円 (1,109千円) 滞納繰越分 41人 639千円 (2,699千円) ・催告対象人数及び対象額 現年分 84人 5,802千円 (4,295千円) 滞納繰越分 116人 11,911千円 (17,961千円) ※計画時より催告対象者が増加した

2. 令和6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居住確認が必要なケースでは、 現地確認すること。 ②高額療養費制度を利用できる方に対して、「 限度額適用認定証 」の提出勧奨や マイナ保険証取得勧奨を強化すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①居所不明を理由として債権放棄をする対象者については、居住実態がないことを 現地確認したうえで必要な手続きを実施した。 ② 高額療養費限度額適用認定証の取得勧奨については、患者が入院する際に引き続き実施したほか、マイナ保険証の利用による申請手続の簡略化などのメリットについても併せて説明し、マイナ保険証の取得勧奨の強化を図った。

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6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6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地方自治法施行令第171条の6による債務承認書の徴収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	【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地方自治法施行令第171条の6による債務承認書の徴収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	①【催告の実施】 <table><tr><td>文書催告</td><td>1,039件(884件)</td></tr><tr><td>電話催告</td><td>541件(418件)</td></tr><tr><td>訪問催告</td><td>270件(314件)</td></tr><tr><td>来庁時口頭催告</td><td>128件(142件)</td></tr><tr><td>計</td><td>1,978件(1,758件)</td></tr></table> ②【分納件数】 <table><tr><td>分納誓約件数</td><td>243件(163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>52件(30件)</td></tr></table>	文書催告	1,039件(884件)	電話催告	541件(418件)	訪問催告	270件(314件)	来庁時口頭催告	128件(142件)	計	1,978件(1,758件)	分納誓約件数	243件(163件)	うち生活保護費からの直接充当による徴収	52件(30件)
文書催告	1,039件(884件)																
電話催告	541件(418件)																
訪問催告	270件(314件)																
来庁時口頭催告	128件(142件)																
計	1,978件(1,758件)																
分納誓約件数	243件(163件)																
うち生活保護費からの直接充当による徴収	52件(30件)																

2. 令和6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債権の発生を未然に防ぐ、あるいは発生する額を縮減するために、ケースワーカーのみだけでなく、 査察指導員も含めて世帯状況把握に努め、世帯状況の変化に迅速に対応 すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①世帯の基準額や世帯収入の変化等を直近の保護費に反映できない場合、保護費の過払いとなり債権の発生につながる。このため、ケースワーカーは、家庭訪問等により被保護者の世帯状況を把握し、 査察指導員は、ケースワーカーに対して、把握した被保護者の世帯状況の進捗について、定期的に報告を求めるなど進捗管理を行い、遅滞なく保護費に反映させる組織的な取り組みを実施 した。

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	こども未来局	総括課	こども家庭福祉課	債権区分	D(私債権)
-----	--------------------------	----	--------	-----	----------	------	--------

1. 令和6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6年10月1日(火)～ 令和7年2月28日(金)	・令和6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	・令和6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 〈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 53件(94件) 収納金額 600,282円(464,786円) 【滞納繰越分】 納付約束 235件(336件) 収納金額 30,895,733円(25,952,357円) 合計収納額 31,496,015円(26,417,143円)

2. 令和6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現年度分の収納率を向上させるため、滞納を未然に防ぐ新たな取組を実施すること。 ②今年度から始まるWeb口座振替受付サービスについて、チラシ等創意工夫して周知することで口座振替の利用促進すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①-1 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った。それでも反応がない人に対しては、連帯借受人に滞納分の納付書の送付を行い、早期に連帯借受人へのアプローチを実施している。 ①-2 これまで貸付前に実施していた民生委員との面談を廃止し、貸付申請時に連帯借受人となる児童を同席させ貸付制度の趣旨を職員から説明して理解してもらう方法へ令和6年11月から変更した。 ②Web口座振替受付サービスのチラシを作成し、令和6年12月から区で案内を行っている。

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6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6年6月1日～1月31日	・SMS催告の実施 11月～ 督促状指定期限直前にSMS催告を実施し、給水停止対象者の縮減を図った。また、当初納期限到来直後にも実施し、督促状の発送件数の縮減を図った。 ・給水停止執行の前倒し及び対象者の拡大 1月～ 2期以上未納の滞納者を対象としていたが、これを1期以上未納の滞納者に拡大した。 滞納発生から給水停止執行までの期間を140日間から70日間に前倒した。	・1期催告のフォローアップ催告 6月・12月 昨年度から今年度にかけて実施の現年度1期のみ未納者宛催告(文書)(6月:R5.7～R5.10検針分)(12月:R5.11～R6.4検針分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告した ・債務名義取得案件の財産開示請求の実施 1月 ・支払督促を見据えた文書催告、調査並びに支払督促の実施 12月 ・転居精算分催告 6月・12月 R4年10月～R5年9月中止精算の滞納者に対し催告する(6月) R5年10月～R6年3月中止精算の滞納者に対し催告する(12月) ・過年度1期催告 11月 R1年度～R4年度の1期分のみ未納の滞納者に対し催告した	・現年度1期催告のフォローアップ催告 59.83%(54.69%) ・過年度1期催告分の収納率42.87%(45.56%) (但し給水停止執行の対象者拡大実施後76.14%) ・転居精算分催告の収納率 6月 6.23%(9.36%)、12月 10.57%(10.68%)

2. 令和6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	①SMS催告するにあたって、電話番号の管理を十分注意すること。 ②SMS催告導入による効果(滞納整理事務に与える影響)を検証すること。 ③令和6年10月からクレジットカード決済が利用できることを広く周知すること。
課題に対する改善点や 取組状況	①SMS催告にあたっては、閉域ネットワーク内でデータの送受信を可能とするLGWAN-ASPの中からSMS送信サービスを選定し、氏名等の個人情報を除く電話番号のみのデータ送信とすることでセキュリティを確保している。 ②令和6年12月に実施したSMS催告では、納期限までに納付がなかった5,193件を(1)週末前に催告、(2)週明けに催告、(3)催告しない、の3グループに分け納付状況を検証したところ、(1)は(3)に対し、22.8%多い件数の納付があり、(2)は(3)に対し、15.9%多い件数の納付があった。また、SMS催告実施以降、他の取組との相乗効果もあり、督促状による納付率も前年より10～20ポイント高くなっている(令和6年11月以降、毎月前年同月比を算出しています)。 ③クレジットカード決済の利用について、広報紙及びホームページで周知した。また、クレジットカード決済開始について、静岡新聞に情報提供し報道された。

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6年度 実績推計 ()内は数値目標	現年度分収納率 99.60%(99.62) 滞納繰越分収納率 50.21%(47.58) 合計収納率 99.25%(99.25)	現年度分収納率 94.27%(95.34) 滞納繰越分収納率 24.62%(23.97) 合計収納率 88.15%(88.48)	現年度分収納率 99.62%(99.60) 滞納繰越分収納率 27.90%(27.06) 合計収納率 98.95%(98.85)	現年度分収納率 99.51%(99.54) 滞納繰越分収納率 8.11%(8.69) 合計収納率 95.35%(95.31)
令和7年度 数値目標	現年度分収納率 99.63% 滞納繰越分収納率 47.11% 合計収納率 99.27%	現年度分収納率 95.44% 滞納繰越分収納率 24.48% 合計収納率 89.24%	現年度分収納率 99.62% 滞納繰越分収納率 27.07% 合計収納率 98.86%	現年度分収納率 99.55% 滞納繰越分収納率 8.70% 合計収納率 95.36%
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。	現年賦課分の早期徴収を図る。	滞納の発生防止と早期対応及び長期滞納者への滞納整理強化を図る。	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	(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的な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】 (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35万円以上)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を導入し、業務の効率化を進める。【新規】 (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)一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。【継続】 エ)「WEB口座振替受付サービス」の開始による口座振替の利用促進【拡充】	(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。【拡充】 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】 (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。【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】 (3)滞納整理体制の拡充 ①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加え、国保収納第3係が管外案件の滞納整理を担当する。これにより、市外転出者にかかる滞納案件の整理の促進を図る。【拡充】 ②係長のマネジメントによる係ごとの機能に応じた徴収スキルの共有、向上を図ることに加え、副主幹をスタッフ的に配置し、係横断的にきめ細やかな指導・助言を行うことで、効果的な滞納整理を実施する。【拡充】	(1)滞納の発生防止及び早期対応 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依頼書を同封する。【拡充】 ・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行う。【継続】 ②初期滞納者に対する文書催告【継続】 ③徴収員による現年度分滞納者に対する臨戸催告【継続】 ④現年度分滞納者に対する電話催告【継続】 (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、財産調査及び滞納処分の実施【拡充】 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【継続】 (3)財産調査の継続実施 定期的な財産調査により、滞納者の実態を把握し、資力に応じた滞納整理を実施する。【拡充】 令和7年度目標件数 700件 (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、集中的に滞納整理を実施する。【継続】 (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】	(1)未収金の発生防止及び早期対応 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。【拡充】 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】 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】 (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。【継続】 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】 ③法的措置である「支払督促」の継続実施及び「支払督促」手続き件数の増加に努め、未収金縮減の取組み強化を図る。【拡充】

※令和6年度第3回債権管理委員会(令和7年1月)時点での推計値

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6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 79.04%(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 85.95%(85.60%) 滞納繰越分収納率 10.30%(9.72%) 合計収納率 39.68%(40.39%)	現年度分収納率 99.42%(99.39) 滞納繰越分収納率 56.42%(45.34) 合計収納率 98.76%(98.50)	現年度分収納率 99.42%(99.41) 滞納繰越分収納率 48.64%(41.43) 合計収納率 98.63%(98.49)
令和7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 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 86.12% 滞納繰越分収納率 10.35% 合計収納率 40.63%	現年度分収納率 99.50% 滞納繰越分収納率 35.54% 合計収納率 98.77%	現年度分収納率 99.50% 滞納繰越分収納率 30.55% 合計収納率 98.66%
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ていく。	
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。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】 (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。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】 ④オンラインの預貯金等照会サービスを導入し、 資産調査等に活用することで、資産状況等を適時 に把握する。【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。【継続】 (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】 (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年度に引き 続き、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年度は、年度途中で新規債権の追加委託を 行う。【拡充】 (4)口座振替による償還を勧奨する。【拡充】 (5)回収の目的が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】	(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る滞納整理を実施する。【継続】 (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、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。【継続】 (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、今年度 よりインターネット上で申込ができるWEB口座振替の受付を開始することで口座振替によ る納期内納付の促進を図る。【拡充】 (4)SMS催告による初期滞納者の早期解消 納期限後及び督促状期限前に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】	

※令和6年度第3回債権管理委員会(令和7年1月)時点での推計値