

令和元年度債権管理ヒアリング所管課取組状況

資料3

①平成30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、平成29年度決算と比較して収入未済額が増加した債権

項番	課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H29 収入未済額 (A)	H30 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
1	戸籍管理課	墓地管理料	<ul style="list-style-type: none"> 督促状発送後の電話催告は効果的であるので引き続き実施すること。 臨戸折衝、接触困難者への周知など新たな取組に注力し、収入未済額の縮減に努めること。 利用者死亡の場合、相続人への請求を検討すること。 壁面式墓所については10年間の利用許可制としており、前払い制(10年一括払)の導入可能性があるかを検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年分の未納者に対して、催告書送付後に電話催告を行った。 臨戸折衝、接触困難者の20墓所に対して、連絡を要請する看板の設置を行った。(完納:5墓所 計画納付開始:3墓所 親族と折衝し利用者の現状聞き取り:2墓所) 利用者死亡の場合、墓地は祭祀財産として相続財産と区別されており、墓地利用権承継者に債務も引き継がれるため、支払い催告のためには承継が前提となる。そのため、未承継墓所の親族に対して承継申請依頼通知を送付し、承継後に納付するよう依頼を行った。 前払い制の導入には、制度の改正や期間満了前の墓地返還による還付手続き等、事務が煩雑になることや、制度改正前の利用者との不公平が生じることが考えられる。壁面式墓所の未納者は未納全体の約6%であるため、制度の見直しよりも電話催告や臨戸折衝による納付勧奨に注力することとした。 	3,922,630	4,036,990	114,360	2.92%
2	福祉総務課	生活保護返還金・徴収金・戻入金	<ul style="list-style-type: none"> 債権回収の進捗管理を組織として適切に行い、総括課において把握すること。 滞納整理強化期間の目標「78条徴収金の保護費から充当する割合60%」は、各担当者に周知し、組織全体で取り組むことで、さらに高い割合を見据えて対応すること。また、充当については、一定の基準をもって適用することとし、極力、担当者によって判断が異なることのないよう配慮すること(債務者のごね得にならないよう)。 滞納整理強化期間の取組は、例月実施していることだけでなく、インパクトのある設定を考へること。債務承認をどれだけ取得できたか、など新たな目標を検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納整理期間の取り組みについて、各区生活支援課より債権数、債権額、効果額について実績報告を求め、各区の進捗状況の把握に努めた。 滞納整理強化期間の目標「78条徴収金の保護費から充当する割合60%」だけでなく、法第63条返還金や戻入金についても滞納整理期間に取り組むよう各区生活支援課に周知している。また、厚労省通知により、充当額の目安(単身世帯5,000円、複数世帯10,000円)とされているため、通知に沿った対応を行うよう指導している。 滞納整理期間の取組について、一律に文書催告を行うのではなく、徴収職員がCWであるという強みを活かし、訪問催告や電話催告などの滞納者にとってインパクトのある催告方法を積極的にやっている。令和2年度は、法改正に伴い保護費からの充当が可能となった法第63条返還金を目標にすることを検討している。 	315,605,029	304,420,432	-11,184,597	-3.54%
3	高齢者福祉課	老人福祉費負担金	<ul style="list-style-type: none"> 現況調査を継続し、未収金の圧縮につなげる。 債務者死亡の場合は、相続関係を把握し、適切な債権管理を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> 全滞納者について、現況調査を行った。 現況調査:9件 現況調査の結果、債務者が死亡した例はなかったが、死亡の場合は相続関係を把握し、適切な債権管理を行っていく。 	9,916,523	11,414,389	1,497,866	15.10%
4	保険年金管理課	国保第三者行為による損害賠償請求(一般被保険者)	<ul style="list-style-type: none"> 委託先の対応状況(交渉記録等)を定期的に確認し、停滞している案件については、支払督促の実施など対応強化を検討すること。 納付が滞った場合、早い段階で保証人への連絡を行うようにすること。 分納誓約に、納付が滞ったときに本人の個人情報収集・利用することに同意する旨の条項を盛り込むことについて検討すること。 債務者の生活状況の把握に努め、状況に応じた分納額及び分納期間の見直しを検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 委託先と連携し、停滞している案件については同行訪問を実施し、支払督促の実施、分納相談など対応強化を行った。 納付が滞った場合、早い段階で保証人へ連絡を行うこと、また、分納誓約に、納付が滞ったときに本人の個人情報収集・利用することに同意する旨の条項を盛り込む等の実施について、委託先と調整を図っている。 債務者の生活状況の把握、状況に応じた分納額及び分納期間の見直し等について、実施方法を含め検討している。 	11,263,473	14,893,538	3,630,065	32.23%
5	中央卸売市場	施設使用料	<ul style="list-style-type: none"> 静岡中央市場冷蔵分については、納付計画が確実に履行されるよう継続して状況把握に努めるとともに、組織全体で対応すること。 経営再建中の債務者については、特に納付計画の履行状況に注視すること。 破産案件については、未収金の回収に努め、法人が消滅し回収不能額が生じた場合には不納欠損処理を行うこと。 その他の案件については、滞納額が累積することのないよう早期対応を徹底し、早い段階での訪問催告等を実施し、強力で回収を行うこと。 長期滞留案件については、これまでの経過を確認し処理方針を決定すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 静岡中央市場冷蔵分について、納付計画見直し後は計画どおり履行されており、令和元年度分についても計画達成見込みである。経営改善に向け主要株主である市場関係者と共同して対応し、状況について随時経済局長に報告している。 経営再建中の債務者については、1者が納付計画を達成できていないため、随時分納相談に応じながら納付管理を徹底する。 平成30年3月に徴収停止の措置を取った1者については、債権管理委員会に諮った上、債権放棄手続を行った。 破産案件については、破産手続終了に伴い、(配当後の)残債について不納欠損処理を行った。 その他長期滞留案件については、既に業務停止して債務者に資力もなく、分割納付も滞る状況であるため、当面、個別に折衝しながら、必要な手続を進めていく。 	83,419,774	97,301,165	13,881,391	16.64%
		電気・水道料金等納付金	<ul style="list-style-type: none"> 条例の免除規定に該当する者(生保受給者)を確認した場合は、免除申請を案内すること。また、その他生活困窮者への対応についても検討すること。 訪問調査時は生活状況とともに、使用料算定に係る世帯人数に変更がないか確認し、変更がある場合は変更届書を提出させること。 口座振替については、訪問調査時などに勧奨するだけでなく申請書の記載方法を説明するなどして、その割合を高めること。 居住確認ができない者について、現地確認や公用請求の結果、施設を使用しないことが明らかな場合、職権で使用休止・廃止ができないか検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 全件訪問催告を行った際に以下のとおり実施した。 高齢者のみ世帯に対し生活の収入状況を伺ったが、自ら生活保護受給を申し出る者はなかった。 複数世帯に対しては世帯人数の確認を行った。確認したうちでは変更はなかった。 窓口払いの方に対し、口座振替を勧奨し、1世帯が直ちに手続を行った。 居住不明者は、住民票及び戸籍の公用請求で一時は市外の居住が確認できたが、その後、また不明となってしまった。 	53,484,776	57,848,173	4,363,397	8.16%
6	農地整備課	農業集落排水施設使用料	<ul style="list-style-type: none"> 条例の免除規定に該当する者(生保受給者)を確認した場合は、免除申請を案内すること。また、その他生活困窮者への対応についても検討すること。 訪問調査時は生活状況とともに、使用料算定に係る世帯人数に変更がないか確認し、変更がある場合は変更届書を提出させること。 口座振替については、訪問調査時などに勧奨するだけでなく申請書の記載方法を説明するなどして、その割合を高めること。 居住確認ができない者について、現地確認や公用請求の結果、施設を使用しないことが明らかな場合、職権で使用休止・廃止ができないか検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 全件訪問催告を行った際に以下のとおり実施した。 高齢者のみ世帯に対し生活の収入状況を伺ったが、自ら生活保護受給を申し出る者はなかった。 複数世帯に対しては世帯人数の確認を行った。確認したうちでは変更はなかった。 窓口払いの方に対し、口座振替を勧奨し、1世帯が直ちに手続を行った。 居住不明者は、住民票及び戸籍の公用請求で一時は市外の居住が確認できたが、その後、また不明となってしまった。 	1,729,230	1,825,890	96,660	5.59%
幼保支援課	延長保育使用料	③主要8債権「保育料」と同じ			1,039,179	1,242,779	203,600	19.59%
	待機児童園使用料	③主要8債権「保育料」と同じ			782,666	1,284,566	501,900	64.13%

項番	課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H29 収入未済額 (A)	H30 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
7	子ども家庭課	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金違約金	<ul style="list-style-type: none"> ・総額5億円超の債権を管理するための体制としては厳しい。組織としての対応策を検討すること。 ・督促状及び催告書は連帯借受人、連帯保証人に対しても送付すること。 ・電話催告や連帯保証人への催告は、早いほど効果があるため、滞納整理強化期間を待たずに随時行うこと。 ・納付約束は、債務者及び連帯借受人の双方に書面により約束させる。 ・滞納が生じた場合、連帯借受人、連帯保証人の生活状況の把握に努めること。 ・納付約束だけでは、効果は限定的なため、その後の納付状況を確認し、必要に応じて催告を強化するなど適切な対応をすること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市において第二次職員適正配置計画を進める中、債権管理業務における増員が困難なことから、民間委託を実施している。 ・民間委託を実施した結果、平成28年度の過年度収納率3.5%に比べ、令和元年度3月末時点で過年度収納率14.6%となった。 ・債権回収は早いほど効果があるため、今後さらに民間委託の件数を増やすよう検討を行った。(3年以上滞納債権⇒2年半以上滞納債権)。 ・民間委託債権について督促状・催告書を借受け人、連帯借受人、連帯保証人全員に対して送付を行った。返済の計画の際は、生活に支障をきたさないよう、それぞれの生活状況の把握に努めた。市管理の債権については、償還者として登録のある借受人、連帯借受人、連帯保証人に送付した。 ・滞納整理強化期間において電話催告や連帯保証人への催告を実施した。納付約束した者について、その後も現年度債権を中心に納付状況を確認し催告を行っている。今後は静岡市の債権管理マニュアルに沿って事務を執り行う。 	55,804,306	74,933,263	19,128,957	34.28%
		母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子	<ul style="list-style-type: none"> ・調定を適切にできるよう入所者の入退日など確実なチェック体制を整えること。 ・催告の頻度(回数)を増やすこと。また、措置修了者への催告を強力に行うこと。 ・債権管理台帳に折衝記録、督促等の記録を残し、適切な時効管理に努めること。 ・負担金の算定方法変更に伴い、7月以降の負担金請求が保留されているが、今後、複数月分の負担金を一括請求することにより、新たな滞納に繋がることが考えられるため、利用者等に対する事前の周知を徹底すること。 		427,971,890	433,477,064	5,505,174	1.29%
8	児童相談所	児童福祉施設入所者等負担金	<ul style="list-style-type: none"> ・調定を適切にできるよう入所者の入退日など確実なチェック体制を整えること。 ・催告の頻度(回数)を増やすこと。また、措置修了者への催告を強力に行うこと。 ・債権管理台帳に折衝記録、督促等の記録を残し、適切な時効管理に努めること。 ・負担金の算定方法変更に伴い、7月以降の負担金請求が保留されているが、今後、複数月分の負担金を一括請求することにより、新たな滞納に繋がることが考えられるため、利用者等に対する事前の周知を徹底すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調定を適切にできるよう入所者の入退日など確実なチェック体制を整えた。 ・業務日程を調整し、令和2年度から催告の頻度を年1回(11月)から年2回(6月、11月)にすることとした。また、措置修了者への催告を強力に行うこととした。 ・債権管理台帳に折衝記録、督促等の記録を残し、適切な時効管理に努めている。 ・負担金の算定方法変更に伴い、令和元年7月以降の負担金請求が保留されていた件については、12月に負担金を一括請求することを利用者等に事前に周知し、新たな滞納が発生しないよう努めた。 	15,110,424	16,358,036	1,247,612	8.26%

②平成30年度決算で初めて収入未済が生じた債権(ヒアリング時において、財務会計システム上で収入未済がなくなっている債権を除く。)

項番	課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H29 収入未済額 (A)	H30 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
9	障害者支援推進課	自立支援医療(精神通院)過年度返還金	<ul style="list-style-type: none"> ・交渉中の債務者に対しては、引き続き接触を試み、直接顔を合わせて交渉(説得)すること。 	<ul style="list-style-type: none"> (1)滞納者5名の対応状況は以下のとおり。 県外在住の者には、文書催告、市内在住の者には訪問催告の実施を継続している。引き続き納付を依頼していく。 (2)債権管理台帳は整備済。 		221,040	221,040	
10	静岡市立高等学校	静岡市立高等学校授業料	<ul style="list-style-type: none"> ・債権管理台帳に必要な項目を追加し、交渉内容、督促、催告の発送等の経過を記録し、時効管理など適切な債権管理を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・債権管理台帳に必要な項目を追加し、交渉内容、督促、催告の発送等の経過を記録し、適切な債権管理を実施するよう修正した。 ・令和2年度新入学生に対し、制度の周知、申請書の提出期限の厳守をお願いし、令和2年4月14日現在、新入学生について全員提出済み。 ・令和2年6～7月に再度、全在校生に対し、収入状況の申請を求め、新入学生と同様に再度、制度の周知、申請書の提出期限の厳守をお願いし、県への期限内の提出を徹底する。 		29,700	29,700	

③主要8債権

項番	課名	債権名	ヒアリングの結果抽出された課題等	左記に対する改善点や取組状況	H29 収入未済額 (A)	H30 収入未済額 (B)	増減額 (C=B-A)	増減率 (D=B/A-1)
11	滞納対策課	市 税	<ul style="list-style-type: none"> ・現年分強化策として納税課及び清水市税事務所から滞納対策課への滞納繰越分の移管について、スムーズな移管を行うことで収納率向上に努めること。 ・夜間、休日納税相談については、より効果的な取組になるよう、実施方法、人員体制などを検討し、より充実したものにする。 ・納税環境の整備として、コンビニ納付に対応する納付書(バーコード印刷)の滞納繰越分等への拡充及びラインペイを始めとした電子マネー決済の導入について検討を進めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・更なる現年強化策として、10月に滞納1年目事案を原則全件、納税課・清水市税事務所から滞納対策課へ移管した。これにより、納税課・清水市税事務所が現年分に専念して取り組む環境が生まれ、現年分に対する催告、処分等が強化された。また、滞納1年目事案についても、滞納対策課が重点的に整理し早期完結を徹底した。結果、平成31年度の目標収納率を達成する見込みである。 ・11月24日(日)の休日納税相談において、福祉債権収納対策課と同日に実施するよう調整し、共同で受付窓口を設けた。市税・福祉債権両者に共通の滞納者が想定より少なく、効果は限定的であったと考える。引き続き、効果的な取組について検討したい。 ・コンビニ納付に対応する納付書(バーコード印刷)の滞納繰越分等への拡充については、現行の徴収支援システム(MC)のサービス提供終了時期も踏まえ、引き続き税務中期実行計画に基づき検討を進めていく。 ・令和2年度より、ラインペイを利用した市税の納付を導入し、納税者の利便性が向上した。 	1,750,200,609	1,583,216,204	-166,984,405	-9.54%
12	福祉債権 収納対策課	国民健康保険料 (税)	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替加入促進について、ページー口座振替受付サービスを活用し、各区の協力を得て口座振替納付の割合を高めること。 ・LINEPayや預金電子調査など新たな取組を導入した際には、ノウハウ・効果等の情報提供をお願いします。 ・行革後実施計画の令和元年度目標収納率について、平成30年度実績で現年度分、滞納繰越分ともに達成済であることから、本年度は30年度実績を上回る水準を目指すこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替加入推進を図るため、ページー口座振替受付サービスを活用するため、分割納付希望者に対しての口座振替の原則化及び各区に対し協力を依頼している。 ・LINEPayや預金電子調査など新たな取組に対し、滞納対策課と連携を密にして取り組んでいる。 ・行革実施計画の目標収納率について、各年度の実績収納率を考慮し、計画の変更を随時行っている。 	3,151,019,811	2,555,938,079	-595,081,732	-18.89%
13	介護保険課	介護保険料	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納整理強化期間に新たに取組む訪問催告については、口座振替切替や納付約束(分納誓約)を取り付けるなど、より実効性のある取組とすること。 ・財産調査については、差押えできる財産がある場合は、差押えを検討すること。 ・コンビニ収納について効果の検証を実施すること。(毎年度末の利用率の把握) 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員による訪問催告については折衝困難案件を中心に102件実施した。滞納者に対し口座振替勧奨を積極的に実施するとともに、納付約束を18件取り付けた。 ・給与照会を34件、預金調査を800件実施し、そのうち預金差押を1件実施した。また、給与照会の対象者のうち15人から納付約束を取り付けた。引き続き、高額滞納案件等を対象に差押の実施について検討していく。 ・現年度普通徴収におけるコンビニ収納の利用率は、令和2年3月末時点で22.91%であり、昨年度の19.40%に対し3.51ポイント上昇した結果となった。 ・今後も、更なる利用率向上に向け周知を図っていく。 	267,375,804	236,497,554	-30,878,250	-11.55%
14	清水病院事務局 医 事 課	診 療 収 入 等	<ul style="list-style-type: none"> ・支払いに誠意のない者については、支払督促を検討すること。 ・令和2年4月以降(民法改正後)の連帯保証契約について、他公立病院等の状況を確認し、対応方法を決定すること。 ・行革後実施計画の令和元年度目標収納率について、平成30年度実績で現年度分及び合計で達成済であることから、本年度は30年度実績を上回る水準を目指すこと。 ・滞納繰越分の収納率が低い水準で推移していることから、強化期間の取組を進めるとともに、停滞した案件については整理方針を検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支払督促については、令和2年3月、2人実施しました。 ・連帯根保証契約については、令和2年4月1日から契約書の提出を依頼しております。 ・令和元年度目標収納率については、現在、集計中です。 ・滞納繰越分の収入未済額については、停滞している案件を整理していきます。 	124,275,707	121,365,749	-2,909,958	-2.34%
15	幼保支援課	保 育 料 保 育 所 保 育 料 こ ども 園 使 用 料	<ul style="list-style-type: none"> ・保育料と延長保育料の両方に滞納がある者について、両債権の消滅時効を意識し、消滅させないよう管理すること。 ・保育料の無償化により滞納者数が減少することが予想されることから、注力する業務、体制の見直しを図り、更なる収入未済額の圧縮を図ること。 ・保育料と子ども園使用料の債権区分(B:強制徴収公債権)が同じになり、今後統一した債権管理が可能となったため、より一層の収入未済額の圧縮に努めること。 ・待機児童園使用料の収入未済額の増並びに収納率の低下の理由を分析し、対応を検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主要債権の保育料を中心に債権の回収を実施してきたが、延長保育料等の少額債権も計画的に返済するよう指導・助言を行う。 ・保育料の無償化の対象外となる0~2歳児を持つ世帯を中心に督促・催促を行うとともに、令和2年度から福祉債権収納対策課と定期的に情報交換を行い、更なる連携の強化を図り、収入未済額の圧縮に努める。 ・保育料と市立子ども園使用料の債権区分を統一したことにより、徴収困難であると判断される子ども園使用料についても福祉債権収納対策課に移管することが可能となったことから、より一層の収入未済額の圧縮を図る。 ・待機児童園使用料の収入未済額の増加については、限定された保護者の滞納額が大きかったことが要因のひとつであり、今後も引き続き、納付交渉を継続し、収入未済額の縮減に努める。 	134,167,464	116,215,808	-11,222,731	-13.38%
16	住宅政策課	市営住宅使用料	<ul style="list-style-type: none"> ・現年度分は、引き続き早期対応を徹底することで高収納率を維持すること。 ・現年度分に注力することで、翌年度繰越を抑えたとともに、明渡訴訟、強制執行等を的確に実施し、引き続き滞納繰越分の収入未済額の縮減に努めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・早期催告の徹底により、現年度分は高収納率を維持しており、滞納繰越分の収入未済額を縮減できる見込み。 ・明渡訴訟、強制執行を適正に実施(提訴8件、請求11件、強制執行5件)した。 ・引き続き、早期催告等の実施により収入未済額の縮減に努める。 	190,552,822	146,845,262	-43,707,560	-22.94%
17	営 業 課	水 道 料 金	<ul style="list-style-type: none"> ・強化期間の取組について、計画した滞納整理スケジュールに基づき実施した。 転居精算催告 期間収入額 622,350円(704,890円) 期間収入率 30.17%(30.78%) ※催告前の収入未済額 2,063,030円(2,289,810円) 過年度1期催告 期間収入額 2,030,180円(3,303,860円) 期間収入率 53.94%(52.91%) ※催告前の収入未済額 3,764,090円(6,243,970円) 長期及び下水のみ滞納者への催告等 期間収入額 7,205,933円(11,112,368円) 期間収入率 9.48%(13.44%) 催告書送付件数 延べ740件 ※催告前の収入未済額 76,038,511円(82,704,145円) ()は前年度実績 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、現年分未収債権の早期回収(繰り越しさせない取組)と、滞納繰越分未収債権を縮減する取組を両輪で実施していく。高額、困難案件の対応や法的措置等に職員がより専念できるよう包括業務受託者との対応業務の整理、検討を実施する。 ・7月よりページー口座振替受付サービスでゆうちょ銀行を追加予定。 ・電子マネー等決済については、6月にLINE Pay(ラインペイ)、即時口座振替サービスの楽天銀行コンビニ支払サービス、7月以降にPay Pay(ペイペイ)、即時口座振替サービスのPayB(ペイビー)、を導入予定。現段階ではサービス開始に係る利用申込等手続き中のため、導入した際には報告します。 	333,857,572	276,199,093	-57,658,479	-17.27%
		下 水 道 使 用 料	<ul style="list-style-type: none"> ・水道料金について、滞納繰越分の収納率が低い水準で推移していることから、強化期間の取組を進めるとともに、停滞した案件については整理方針を検討すること。 ・ラインペイをはじめとする電子マネー決済など新たな取組を導入した際には、ノウハウ・効果等の情報提供をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、現年分未収債権の早期回収(繰り越しさせない取組)と、滞納繰越分未収債権を縮減する取組を両輪で実施していく。高額、困難案件の対応や法的措置等に職員がより専念できるよう包括業務受託者との対応業務の整理、検討を実施する。 ・7月よりページー口座振替受付サービスでゆうちょ銀行を追加予定。 ・電子マネー等決済については、6月にLINE Pay(ラインペイ)、即時口座振替サービスの楽天銀行コンビニ支払サービス、7月以降にPay Pay(ペイペイ)、即時口座振替サービスのPayB(ペイビー)、を導入予定。現段階ではサービス開始に係る利用申込等手続き中のため、導入した際には報告します。 	258,952,690	242,392,574	-16,560,116	-6.40%

※保育料は保育所保育料と子ども園使用料の合算額で評価する。