

令和4年度 第2回 静岡市債権管理委員会

令和4年11月2日（水）

14:00～15:00 市長公室

次 第

- 1 【報告】 令和3年度 収入未済額の状況について…資料1-1、資料1-2、資料1-3、資料1-4
- 2 【報告】 令和3年度 主要債権の状況及び令和4年度 収入未済額縮減に向けた取組み等について…資料2
 1. 収入未済額の推移
 2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について
 3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画
- 3 【報告】 令和4年度 債権管理ヒアリング実施結果について…資料3
- 4 【報告】 令和4年度 債権回収に関する方策の実施状況（主要債権）について…資料4
- 5 【報告】 令和4年度 債権管理研修実績について…資料5

今後のスケジュール（予定）

第3回 債権管理委員会（令和5年1月末予定）内容：令和5年度事業計画、債権放棄に関する審議、第4次行革新実施計画報告等

静岡市債権管理委員会委員名簿

(令和4年4月1日現在)

委員長	副市長	大長 義之
委員	総務局長	渡辺 裕一
同	財政局長	大石 貴生
同	葵区長	前田 誠彦
同	駿河区長	市川 靖剛
同	清水区長	塩原 博
同	保健福祉長寿局長	増田 浩一
同	子ども未来局長	橋本 隆夫
同	上下水道局長	服部 憲文

令和3年度収入未済額の状況（債権管理委員会集計）

資料1-1

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)				収入率 (%)			
		【A】現年度分	【B】滞納繰越分	【C】合計		【D】現年度分	【E】滞納繰越分	【F】合計	
		収入未済額	収入未済額	収入未済額	前年比圧縮額	収入率	収入率	収入率	前年比向上率
年度末において収入未済が発生している債権全体	令和3年度	2,031,408	2,883,337	4,914,745	1,097,151	98.99	34.38	97.24	0.59
	令和2年度	2,946,075	3,065,821	6,011,896	▲179,334	98.55	28.45	96.65	▲0.01
	令和元年度	2,368,769	3,463,793	5,832,562	782,916	98.84	27.63	96.66	0.61

表-2 表-1のうち主要債権

債権名	区分	収入未済額 (千円)				収入率 (%)			
		【A】現年度分	【B】滞納繰越分	【C】合計		【D】現年度分	【E】滞納繰越分	【F】合計	
		収入未済額	収入未済額	収入未済額	前年比圧縮額	収入率	収入率	収入率	前年比向上率
① 市税	令和3年度	627,924	553,935	1,181,859	960,721	99.54	62.85	99.04	0.66
	令和2年度	1,513,571	629,009	2,142,580	▲668,812	98.92	46.75	98.38	▲0.50
	令和元年度	803,825	669,943	1,473,768	109,448	99.43	49.34	98.88	0.20
② 国民健康保険料(税)	令和3年度	793,743	832,949	1,626,692	112,934	94.48	21.79	86.75	0.93
	令和2年度	851,862	887,764	1,739,626	313,523	94.17	24.98	85.82	2.89
	令和元年度	934,155	1,118,994	2,053,149	502,789	93.46	22.89	82.93	2.06
③ 介護保険料	令和3年度	88,901	81,296	170,197	▲605	99.44	21.92	98.63	0.27
	令和2年度	77,892	91,700	169,592	28,591	99.43	23.81	98.36	0.29
	令和元年度	90,374	107,809	198,183	38,315	99.35	22.17	98.07	0.31
④ 市立清水病院診療収入等	令和3年度	9,771	91,500	101,271	3,876	99.39	7.10	93.70	0.03
	令和2年度	3,146	102,001	105,147	9,190	99.80	8.23	93.67	0.16
	令和元年度	8,211	106,126	114,337	7,029	99.53	7.04	93.51	0.04
⑤ 生活保護費返還金等	令和3年度	154,892	202,243	357,135	▲33,912	53.57	2.01	31.94	▲5.63
	令和2年度	114,838	208,385	323,223	15,413	65.20	2.96	37.57	8.30
	令和元年度	132,640	205,996	338,636	▲34,215	53.73	1.23	29.27	▲6.73
⑥ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金等	令和3年度	58,343	471,714	530,057	▲2,365	84.05	9.56	40.25	0.55
	令和2年度	65,568	462,124	527,692	3,949	81.03	11.17	39.70	0.86
	令和元年度	69,588	462,053	531,641	▲23,231	80.92	8.47	38.84	▲1.89
⑦ 水道料金	令和3年度	100,338	101,765	202,103	4,581	99.10	43.27	98.08	0.20
	令和2年度	101,825	104,859	206,684	6,268	99.02	41.90	97.88	0.76
	令和元年度	99,139	113,813	212,952	63,247	98.98	31.45	97.12	0.51
⑧ 下水道使用料	令和3年度	93,716	101,259	194,975	18,005	99.11	40.29	97.94	0.15
	令和2年度	99,313	113,667	212,980	20,869	99.06	39.82	97.79	0.22
	令和元年度	108,410	125,439	233,849	8,545	98.96	37.20	97.57	0.12
主要債権計	令和3年度	1,927,629	2,436,662	4,364,291	1,063,235	98.99	36.30	97.37	0.63
	令和2年度	2,828,016	2,599,510	5,427,526	▲209,868	98.53	29.59	96.74	▲0.12
	令和元年度	2,246,342	2,910,173	5,156,515	742,595	98.93	28.82	96.86	0.46

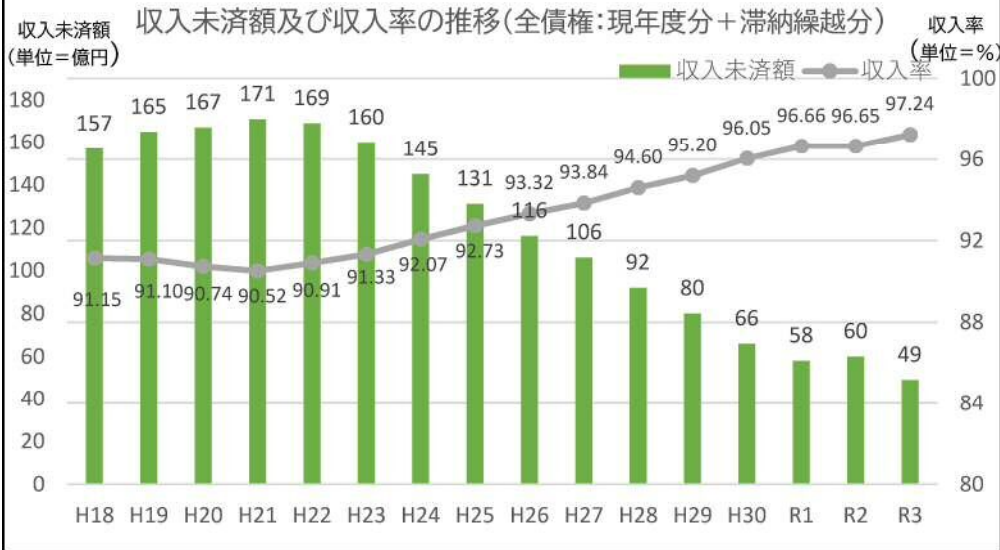
注1) 原則として、令和3年度決算の数値だが、公営企業会計に係る債権（市立病院診療収入等、水道料金、下水道使用料）は、当該年度に発生した債権が翌年度5月31日までに収入した場合は、当該年度に収入があったものとして算出している。

注2) 収入率は、「(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入率と異なる場合がある。

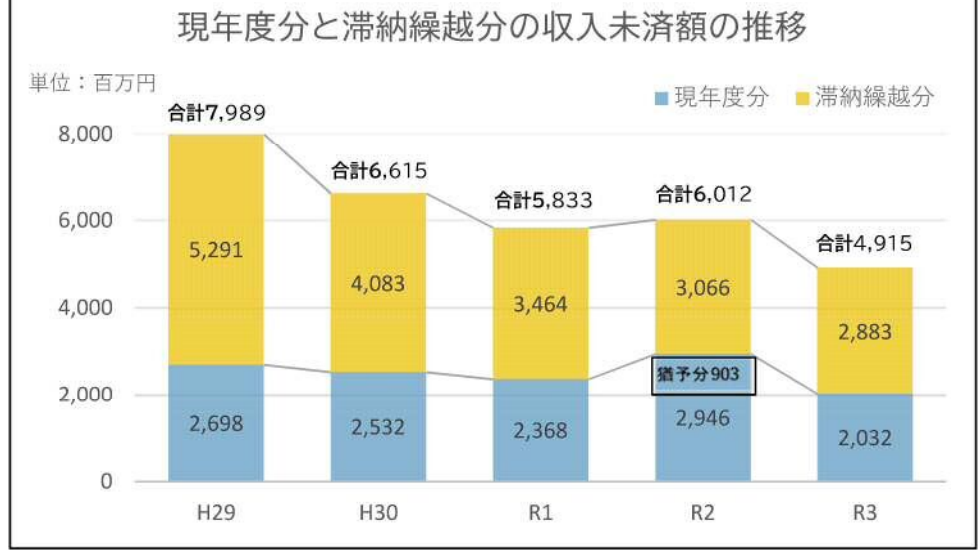
令和3年度収入未済額の状況（推移グラフ）

資料1-2

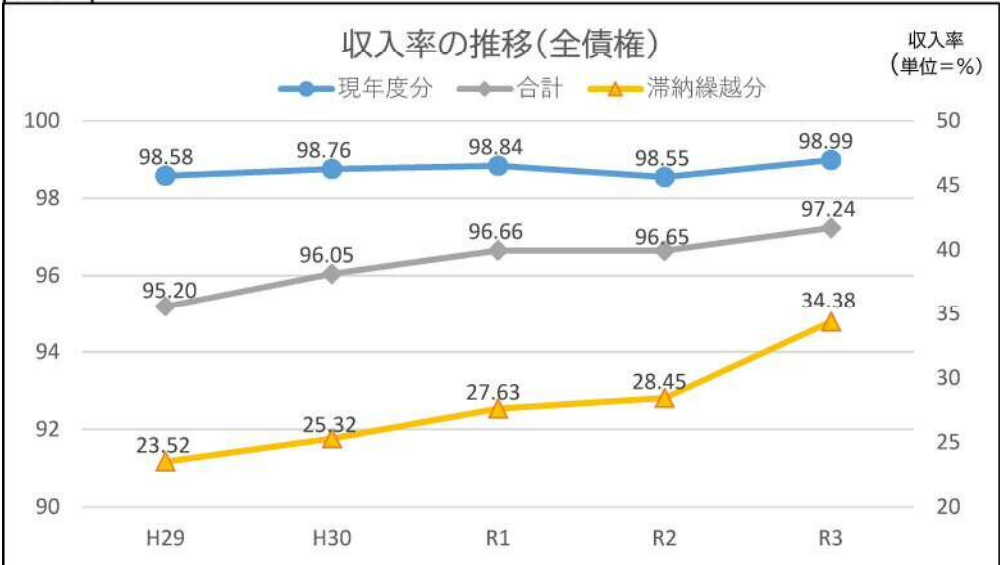
No. 1



No. 2



No. 3



No. 4



【令和3年度収入未済額の状況】

令和3年度決算における収入未済額は前年度比約11億円減の約49億円となった。このことは、各債権所管課において滞納処分の徹底による債権回収や積極的な債権整理に取り組んだ成果である。特に市税においては徴収猶予特例制度の適用となった債権について、計画的に徴収の取組を進めたことにより収入未済額が大きく縮減した。なお、一部の主要債権では収入未済額が増加しているものもあり、引き続き適正な債権管理を進めていく必要がある。

令和3年度収入未済額の状況（局別）

資料1-3

（単位：千円）

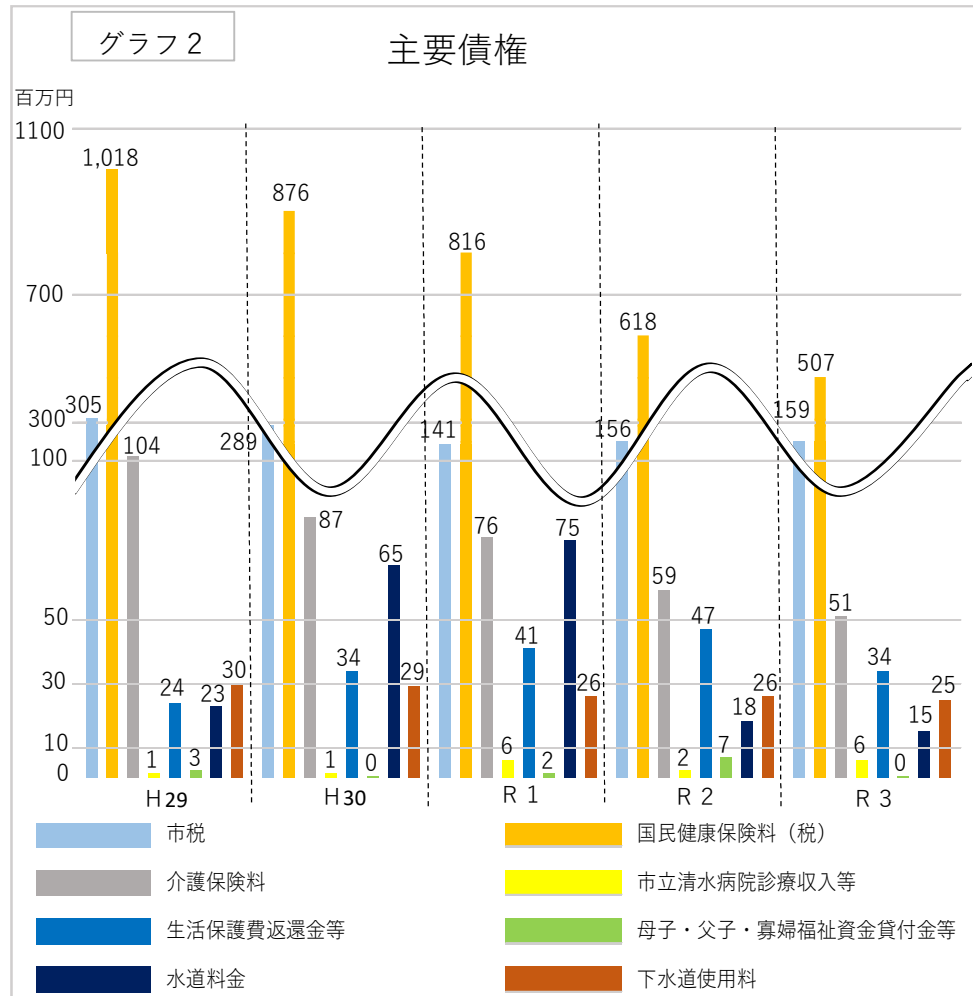
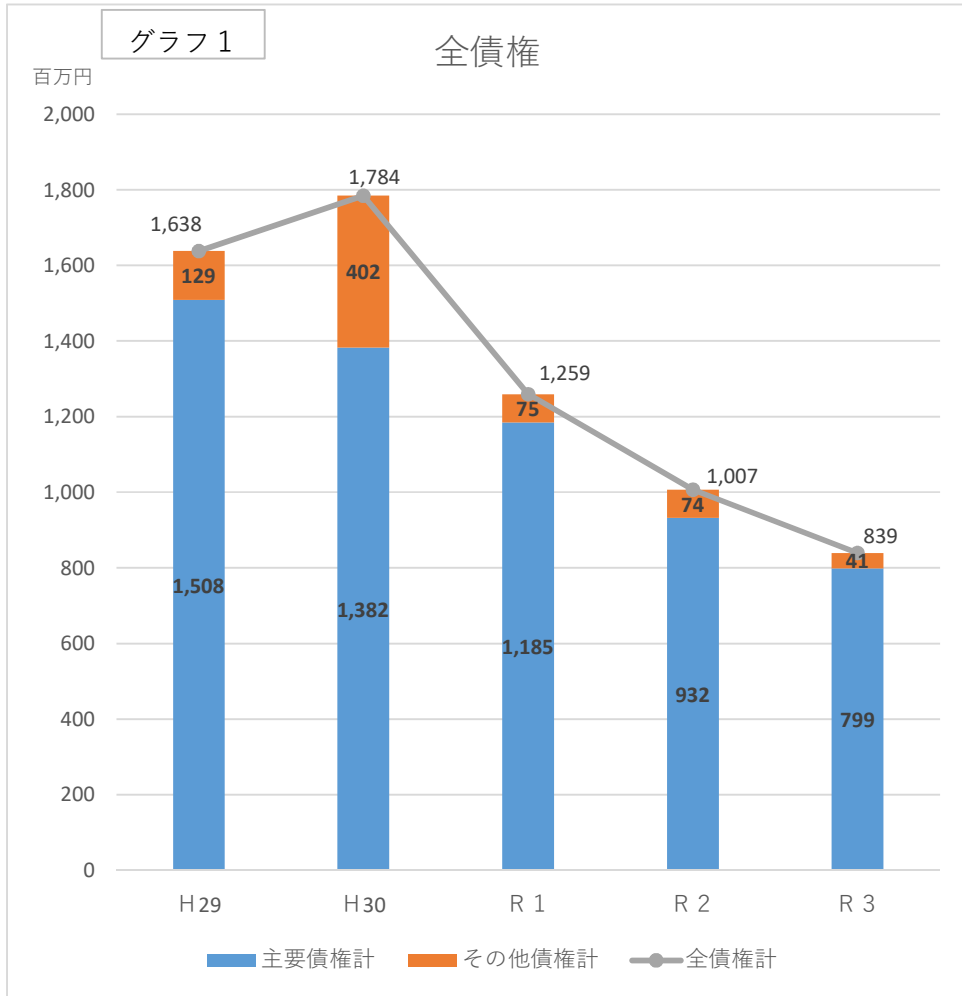
区分	主な債権名	令和3年度 収入未済額①	令和2年度 収入未済額②	縮減額③ =②-①	縮減率④ =③÷②
総務局	職員給与等人件費	532	8,373	7,841	94%
企画局	新幹線通学資金貸付金	727	552	▲175	▲32%
財政局	市税、一般土地貸付料	1,181,923	2,142,754	960,831	45%
市民局	墓地管理料	4,068	3,953	▲115	▲3%
観光交流文化局	スポーツ教室等参加者傷害保険料清算金	342	0	▲342	皆増
保健福祉長寿局	国民健康保険料、生活保護返還金・徴収金・戻入金	2,408,262	2,481,582	73,320	3%
子ども未来局	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	604,379	617,425	13,046	2%
経済局	中央卸売市場施設使用料、電気・水道料等納付金	150,699	149,068	▲1,631	▲1%
都市局	市営住宅使用料、住宅費雑入（損害賠償金）	129,867	140,310	10,443	7%
建設局	道路占用料	2,612	3,652	1,040	28%
消防局	自動販売機貸付料	0	107	107	皆減
上下水道局	水道料金、下水道使用料	413,009	445,601	32,592	7%
教育委員会	奨学金貸付金	18,324	18,518	194	1%
合計		4,914,745	6,011,896	1,097,151	18%

注) 金額は四捨五入により表示しているため、各局の値を合計したものは、「合計」の値と一致しないことがある。

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）

資料1-4

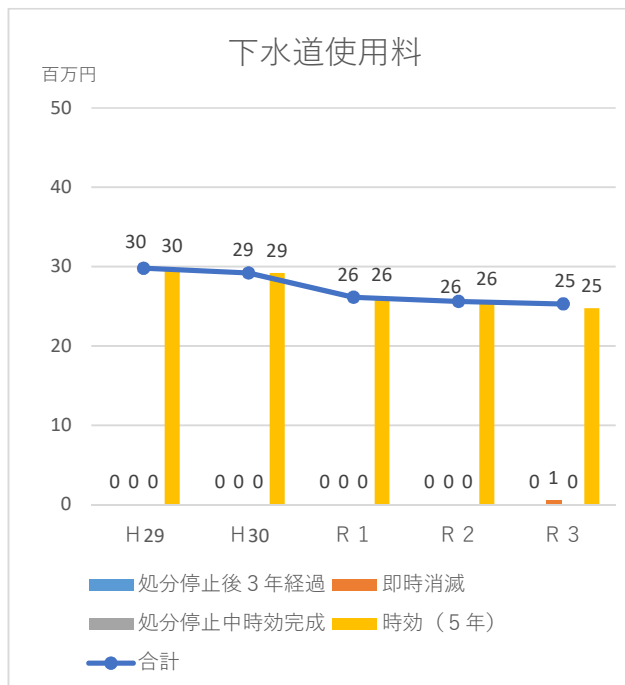
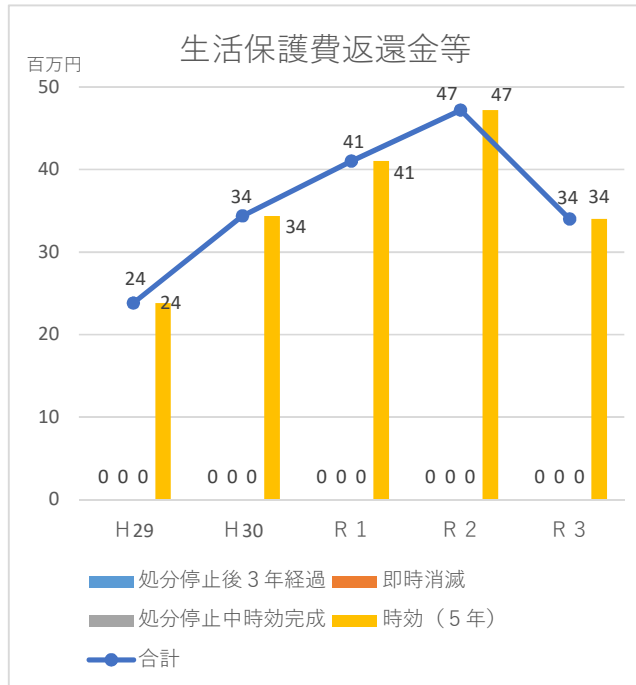
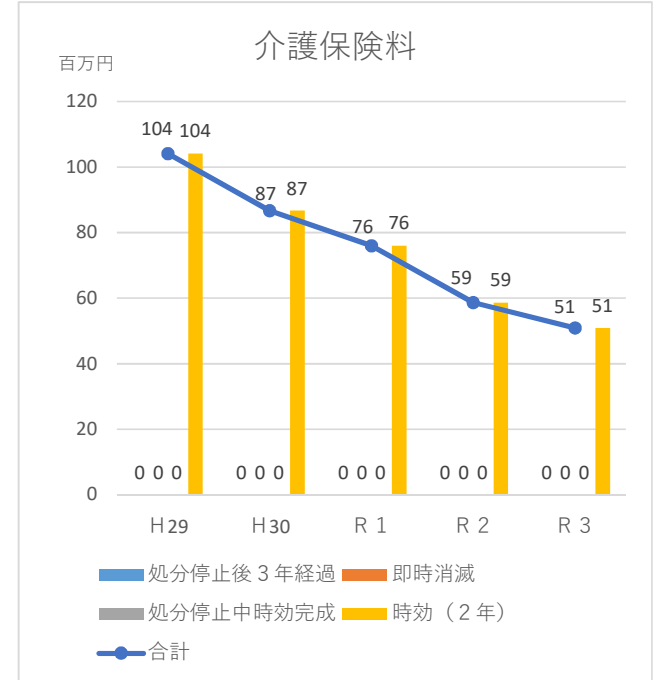
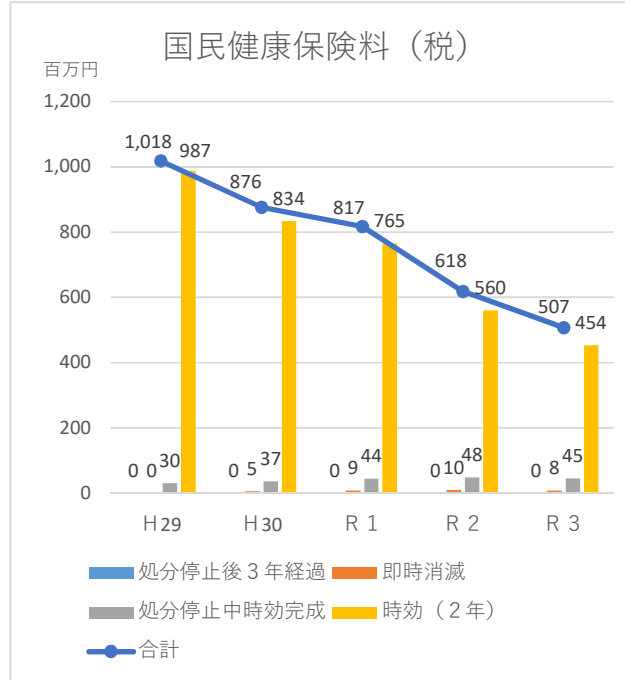
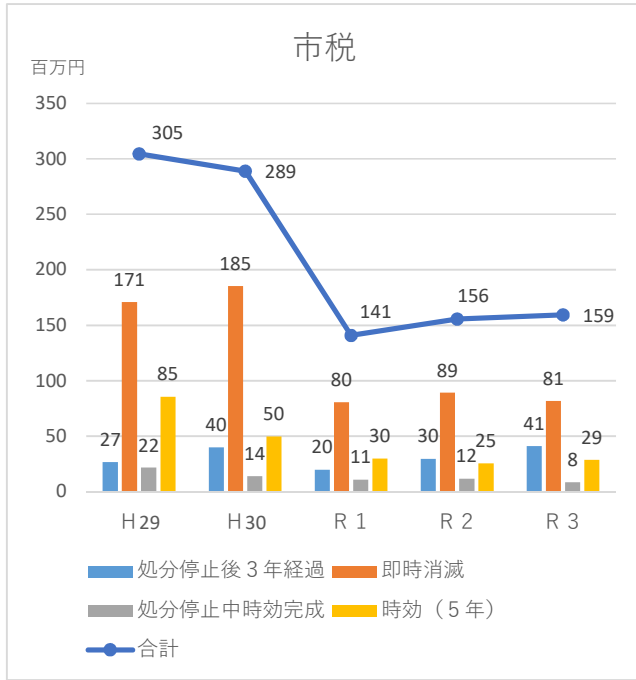


令和3年度の不納欠損額は8億3,900万円余で、前年度比1億6,800万円余（17%）減、平成29年度比では7億9,900万円余（49%）減少している。構成比は平成30年度を除き「主要債権」が9割以上を占めている。（※平成30年度は「その他債権」で清掃工場余剰電力売電収入3億1,700万円を不納欠損したことで額が増大した）

最も大きなものが国民健康保険料（税）の5億700万円、次いで市税の1億5,900万円、介護保険料の5,100万円となっている。年度により微増する債権も散見されるが、全体としては減少傾向にある。

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り、次いで時効が続く。全体として減少傾向にあったが、令和2年度以降微増となっている。

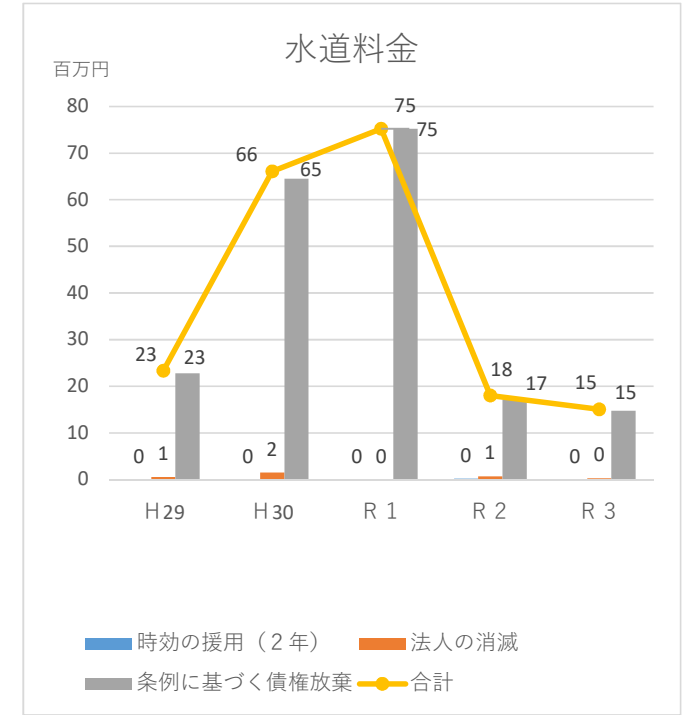
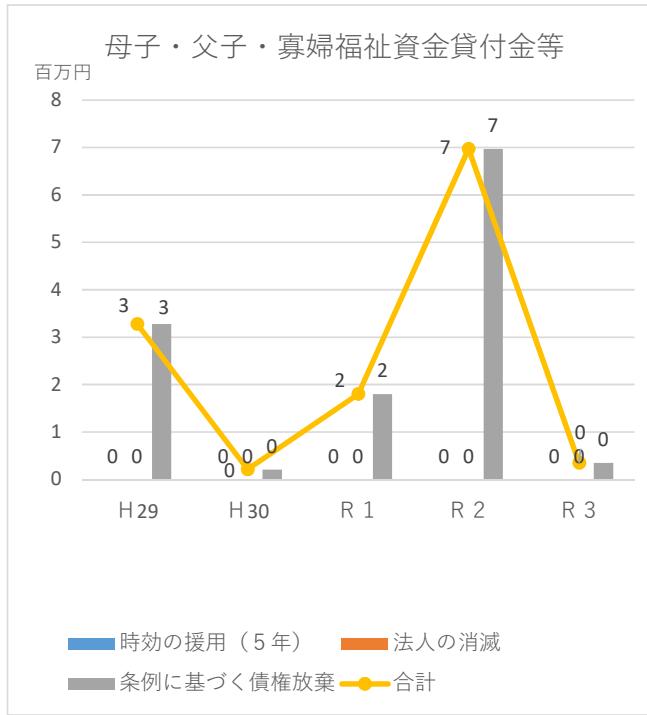
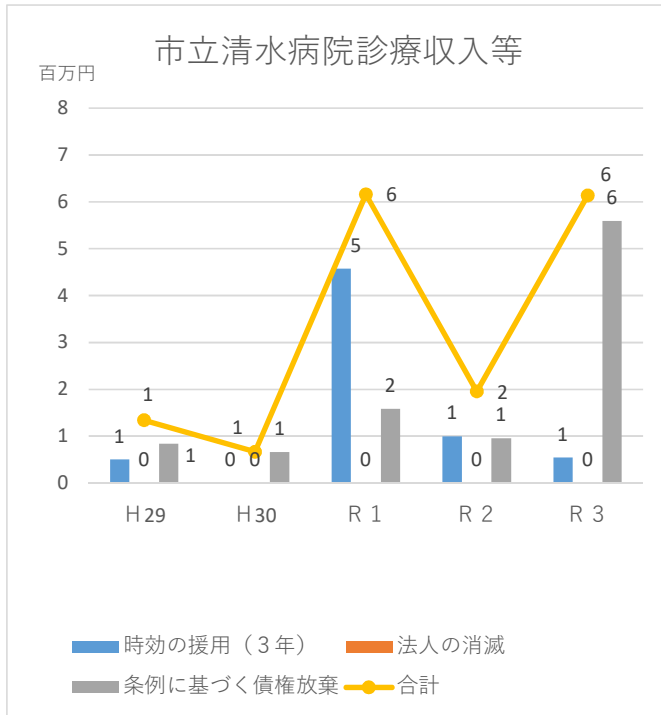
国民健康保険料及び介護保険料の時効が2年と短いことから、時効による不納欠損額がほとんどを占めるが減少傾向にある。

生活保護費返還金等は増加傾向にあったが、令和3年度に減少に転じ、下水道使用料は微減の状況となっている。

◇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となるときは、
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）



市立清水病院診療収入等で時効の援用を、水道料金で法人の消滅を事由とした不納欠損はあるものの、大部分が「静岡県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、4号（徴収停止）及び5号（消滅時効）の2事由がほとんどを占めている。市立清水病院診療収入等及び母子・父子・寡婦福祉資金貸付等において、年度間にばらつきが生じる理由として高額案件を不納欠損したことに起因する。

- ◇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終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（静岡県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) 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。

不納欠損額の推移（過去5年間）

全債権

(円)

		H29	H30	R 1	R 2	R 3
	主要債権計	1,508,405,033	1,382,284,114	1,184,666,750	932,302,767	798,527,430
	その他債権計	129,391,589	402,093,042	74,742,798	74,237,968	40,621,154
	全債権計	1,637,796,622	1,784,377,156	1,259,409,548	1,006,540,735	839,148,584

主要8債権

(円)

	債権名	H29	H30	R 1	R 2	R 3
①	市 税	304,651,522	289,009,904	140,822,076	155,717,287	159,442,425
②	国民健康保険料 (税)	1,018,053,341	875,999,822	817,435,592	618,202,850	507,311,623
③	介護保険料	104,109,250	86,703,600	76,053,850	58,641,200	50,917,300
④	市立清水病院 診療収入等	1,341,510	666,383	6,159,441	1,955,081	6,133,948
⑤	生活保護費 返還金等	23,814,338	34,390,058	41,011,790	47,192,392	33,996,316
⑥	母子・父子・寡婦 福祉資金貸付金等	3,279,934	211,708	1,800,797	6,971,914	352,230
⑦	水道料金	23,337,699	66,081,112	75,236,634	18,002,924	15,062,573
⑧	下水道使用料	29,817,439	29,221,527	26,146,570	25,619,119	25,311,015
	主要債権計	1,508,405,033	1,382,284,114	1,184,666,750	932,302,767	798,527,430

公債権事由別推移

市税

(円)

年度	処分停止後3年経過	即時消滅	停止中時効完成	時効	合計
H29	26,591,984	171,061,474	21,511,639	85,486,425	304,651,522
H30	40,017,082	185,344,366	13,940,089	49,708,367	289,009,904
R 1	19,736,136	80,471,469	10,874,194	29,740,277	140,822,076
R 2	29,708,125	89,072,510	11,592,629	25,344,023	155,717,287
R 3	40,865,688	81,472,417	8,490,685	28,613,635	159,442,425

介護保険料

(円)

年度	処分停止後3年経過	即時消滅	停止中時効完成	時効	合計
H29	0	0	0	104,109,250	104,109,250
H30	0	0	0	86,703,600	86,703,600
R 1	0	0	0	76,053,850	76,053,850
R 2	0	0	0	58,641,200	58,641,200
R 3	0	0	0	50,917,300	50,917,300

下水道使用料

(円)

年度	処分停止後3年経過	即時消滅	停止中時効完成	時効	合計
H29	0	0	0	29,817,439	29,817,439
H30	0	0	0	29,221,527	29,221,527
R 1	0	0	0	26,146,570	26,146,570
R 2	0	0	0	25,619,119	25,619,119
R 3	0	529,602	0	24,781,413	25,311,015

国民健康保険料（税）

(円)

年度	処分停止後3年経過	即時消滅	停止中時効完成	時効	合計
H29	0	361,900	30,367,654	987,323,787	1,018,053,341
H30	0	5,339,922	36,681,236	833,978,664	875,999,822
R 1	0	8,556,500	44,191,062	764,688,030	817,435,592
R 2	0	9,885,093	48,091,226	560,226,531	618,202,850
R 3	0	8,275,576	44,983,491	454,052,556	507,311,623

生活保護費返還金等

(円)

年度	処分停止後3年経過	即時消滅	停止中時効完成	時効	合計
H29	0	0	0	23,814,338	23,814,338
H30	0	0	0	34,390,058	34,390,058
R 1	0	0	0	41,011,790	41,011,790
R 2	0	0	0	47,192,392	47,192,392
R 3	0	0	0	33,996,316	33,996,316

私債権事由別推移

清水病院診療収入等

(円)

年度	時効の援用	法人の消滅	債権管理条例に基づく権利放棄	合計
H29	501,260	0	840,250	1,341,510
H30	0	0	666,383	666,383
R 1	4,573,049	0	1,586,392	6,159,441
R 2	998,380	0	956,701	1,955,081
R 3	544,081	0	5,589,867	6,133,948

母子・父子・寡婦福祉資金貸付金等

(円)

年度	時効の援用	法人の消滅	債権管理条例に基づく権利放棄	合計
H29	0	0	3,279,934	3,279,934
H30	0	0	211,708	211,708
R 1	0	0	1,800,797	1,800,797
R 2	0	0	6,971,914	6,971,914
R 3	0	0	352,230	352,230

水道料金

(円)

年度	時効の援用	法人の消滅	債権管理条例に基づく権利放棄	合計
H29	22,760	530,413	22,784,526	23,337,699
H30	0	1,532,330	64,548,782	66,081,112
R 1	3,720	0	75,232,914	75,236,634
R 2	179,430	690,417	17,133,077	18,002,924
R 3	35,510	286,752	14,740,311	15,062,573

令和3年度主要債権の状況及び令和4年度収入未済額縮減に向けた取組み等について

各個票の記載事項

1. 収入未済額の推移
2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について
3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画

◆ 市税	．．．	1 ページ
◆ 国民健康保険料	．．．	2 ページ
◆ 介護保険料	．．．	3 ページ
◆ 市立清水病院診療収入等	．．．	4 ページ
◆ 生活保護費返還金・徴収金等	．．．	5 ページ
◆ 母子・父子・寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	．．．	6 ページ
◆ 水道料金	．．．	7 ページ
◆ 下水道使用料	．．．	8 ページ

◎滞納整理強化期間について

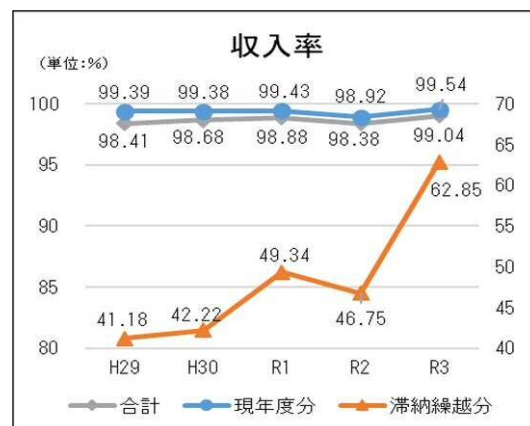
- ・収入未済額の合計が100万円以上の債権について滞納整理強化期間を設定し、通常業務内では集中して取組むことが難しい催告業務等について組織をあげて実施するなど、集中的に適正な債権管理を推進するための期間。
- ・令和4年度は21課38債権（前年度:21課38債権、2減2増）に実施を依頼。

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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	137,223,951	136,680,703	9,414	94,090	627,924	99.54%	1,895,119	1,193,851	150,028	2,695	553,935	62.85%	1,181,859	99.04%
令和2年度	140,518,263	139,075,154	9,202	79,664	1,513,571	98.92%	1,456,389	683,793	146,515	2,929	629,009	46.75%	2,142,580	98.38%
令和4年7月末	130,355,657	48,501,464	0	0	81,854,193	37.21%	1,170,761	260,308	9,589	0	900,865	22.23%	82,755,058	37.07%
令和3年7月末	126,685,014	46,617,799	127	0	80,067,087	36.80%	1,900,726	691,985	13,038	0	1,195,703	36.41%	81,262,790	36.79%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、滞納整理事務の活動に制限を受ける期間もあったが、徴収事務の早期着手、早期完結を軸とした滞納整理事務スケジュール管理の徹底、滞納整理強化期間の延長に加え、徴収猶予の特例制度利用者に対する猶予期間終了のお知らせを送付し納付に結びつけた結果、収入未済額を令和2年度から約9.6億円削減することができた。

令和4年度についても、引き続き税の公平性の確保及び収入未済額の削減に努める必要がある。そのため、滞納初期事案を担当する納税課及び清水市税事務所においては、滞納繰越1年目の事案を10月に滞納対策課へ移管し、現年度の滞納整理に集中できる体制を整えるとともに、電話による直接催告を増やすことで現年強化を図る。また、滞納中長期事案を担当する滞納対策課においては、臨戸・電話による直接催告に加えて検索、動産の差押及び公売を積極的に行うことで困難事案の解決を図っていく。

3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画

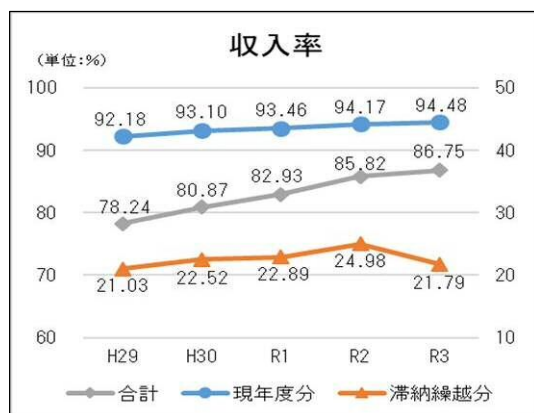
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
① 1回目 〈共通〉 令和4年11月下旬～12月下旬	〈納税課及び清水市税事務所〉 税目別ごとに月単位で催告及び財産調査等が計画された滞納整理事務スケジュールに則り、実施する。	〈滞納対策課〉 滞納整理の重点実施項目が計画された滞納整理事務スケジュールに則り、実施する。	●滞納整理強化期間中の取組目標 納税課 【目標】夜間休日電話催告60件／1人 【効果】納付約束見込件数：140件 清水市税事務所 【目標】夜間休日電話催告60件／1人 【効果】納付約束見込件数：80件 滞納対策課 【目標】1係 夜間電話催告60件／1人 2係 検索の実施計画策定 各班1件 公売係 臨戸10件／1人 【効果】納付約束見込件数：70件 ※上記目標は、前年度の目標と異なるため、前年度実績については記載せず。
② 2回目 〈共通〉 令和5年1月中旬～2月中旬	・一斉催告(文書) 2回 ※昨年11月発送数：6,425件 ・夜間納税相談・電話催告 4回 ※昨年11月夜間電話催告：206件 ・休日納税相談・電話催告 2回 ※昨年11月休日電話催告：173件	・夜間催告及び調査(電話・訪問) 16回 ・期間公売 1回 ・インターネット公売 2回	

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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	14,393,716	13,638,631	475	39,133	793,743	94.48%	1,713,064	374,625	506,836	1,347	832,949	21.79%	1,626,692	86.75%
令和2年度	14,623,898	13,809,286	1,087	38,338	851,862	94.17%	2,006,103	503,515	617,115	2,291	887,764	24.98%	1,739,626	85.82%
令和4年7月末	13,665,260	3,109,999	0	14,588	10,569,848	22.65%	1,615,293	147,520	2,078	1,548	1,467,242	9.04%	12,037,090	21.21%
令和3年7月末	13,966,627	3,062,803	0	17,556	10,921,380	21.80%	1,729,283	164,214	2,239	1,899	1,564,728	9.39%	12,486,109	20.44%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、収入未済額が前年度と比べ合計で約1.1億円、現年分で約5,800万円の減少、収納率も前年度と比べ合計で0.93ポイント、現年で0.31ポイント上昇した。主な原因としては、コロナ減免及び前年度所得が下がったことにより納付可能な納付額になったこと、また、督促状にバーコード印刷しコンビニ納付ができるようにするなどの納付方法の多様化と合わせ、事務の効率化など効果的な滞納整理を推進していることが上げられる。一方、滞繰分は3.19ポイント減少しているが、これは、コロナ禍において所得が上がっていないため、滞繰分の納付が困難な世帯が多いことが原因と考えている。

令和4年度は、新規滞納の抑制が課題であることから、滞納管理スケジュールに基づき、口座振替の推進などに努めることで現年分の収納向上を進める。また、滞繰分に関しては、財産調査や差押を行うことにより滞納の早期解決に継続して取り組むことで国保収入の確保に努めていく。

3. 令和4年度滞納整理強化期間実施計画

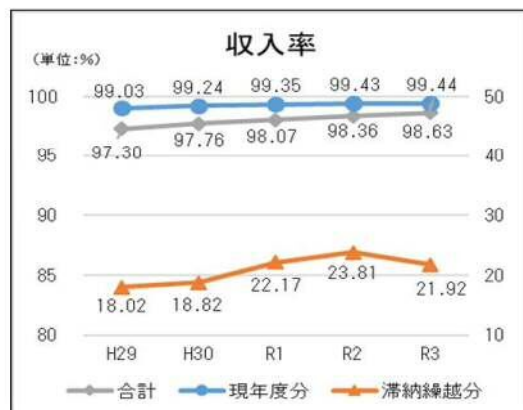
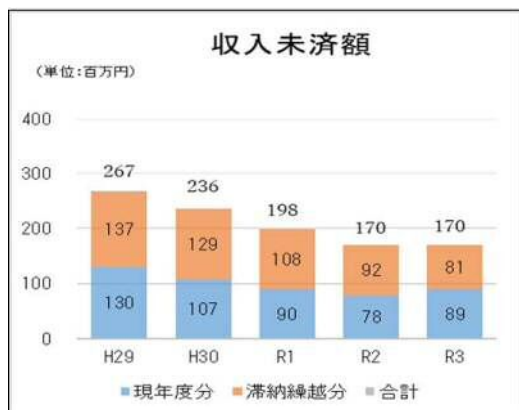
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分「未収債権の早期回収」	滞納繰越分「未収債権の縮減」	
令和4年11月1日～12月28日	平日昼間通話不能事案に対する電話催告(現年度分・滞納繰越分共通) ・夜間電話催告 16回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月27日) ペイジー口座振替受付サービス等による口座振替加入強化	平日昼間通話不能事案に対する電話催告(現年度分・滞納繰越分共通) ・夜間電話催告 16回(火・木曜日) ・休日納付相談 1回(11月27日) 冬のボーナスを踏まえた納付折衝、現年度口座振替を前提とした分納誓約	滞納処分 40件(39件) 処分停止 80件(75件) 口座振替加入件数 600件(662件) 令和4年12月末合計収納率が前年同日同月日で前年合計収納率よりも0.42ポイント向上

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	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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	15,952,615	15,891,846	0	28,133	88,901	99.44%	169,333	37,208	50,917	88	81,296	21.92%	170,197	98.63%
令和2年度	13,697,254	13,649,849	0	30,488	77,892	99.43%	197,316	47,140	58,641	164	91,700	23.81%	169,592	98.36%
令和4年7月末	15,854,728	5,342,210	0	0	10,512,518	33.69%	169,256	14,511	0	0	154,745	8.57%	10,667,263	33.43%
令和3年7月末	15,649,120	4,355,000	0	0	11,294,120	27.83%	169,592	12,352	0	0	157,240	7.28%	11,451,360	27.61%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、事業計画の見直しによる保険料額の増額により、現年分の滞納者の増加が見込まれたため、初期滞納者に対し従来の文書催告に加え、徴収員の臨戸による折衝を増やすなど、初期の滞納の解消に重点を置いたことに加えて、コロナ減免の継続実施により、現年度の収入率は前年度と同程度を維持することができた。しかし、限られた人員のなかで現年初期の滞納整理に注力したため、滞繰分は収入率が低下した。なお、合計収入率については、現年分の上昇に伴い0.27ポイントの上昇となった。

令和4年度においても、初期滞納者への早期対応が収入率向上に対して効果的であることから、引き続き重点的に取組んでいく。また、滞繰分の収入率向上に向け、財産調査などの取組みを実施していく。なお、初期滞納者への取組みの一つである納付お知らせセンターの今後の継続について課題となっているため、令和4年度中に廃止を含め、効果的な方策を確立する。

3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画

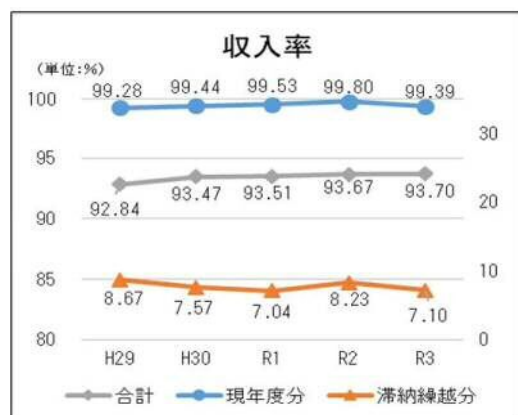
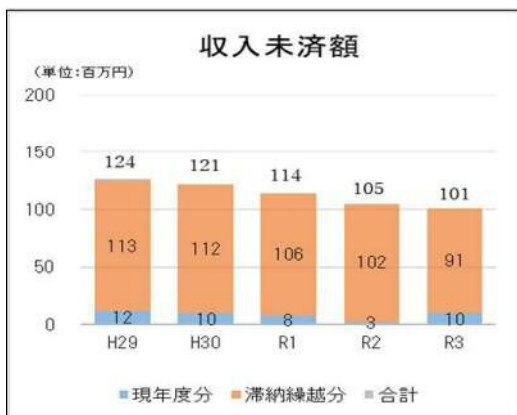
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和4年11月1日～令和5年1月31日	<p><介護保険課></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全滞納者への一斉文書催告 2回 ・電話催告 3回 <p><3区高齢介護課></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話催告 3回 	<p><介護保険課></p> <ul style="list-style-type: none"> ○長期滞納者及び分納不履行者への催告等 ・夜間電話催告 3回 ・財産調査 1回 ○全滞納者への催告 ・一斉文書催告 1回 <p><介護保険課及び清水区高齢介護課></p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 15日間 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話催告による完納・分納約束 220件 (220件) ・預金照会 (滞納繰越分) 600件以上(600件) ・徴収員の催告による完納・分納約束 (滞納繰越分) 100件 (97件) ・期間中収納率※ 滞納繰越分 5.70%(5.69%) <p>※期間中収納率 期間収納額 / 1月末時点調定額</p>

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	清水病院事務局医事課	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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	1,599,799	1,590,028	0	0	9,771	99.39%	105,096	7,462	6,134	0	91,500	7.10%	101,272	93.70%
令和2年度	1,579,382	1,576,236	0	0	3,146	99.80%	113,275	9,319	1,955	0	102,001	8.23%	105,147	93.67%
令和4年7月末	337,377	272,379	0	0	64,997	80.73%	101,228	2,856	491	0	97,881	2.82%	162,878	62.75%
令和3年7月末	318,307	258,255	0	0	60,052	81.13%	105,139	2,443	0	0	102,697	2.32%	162,749	61.57%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、高額な滞納者が増加して現年分の収入未済額が前年度よりも約663万円増加した。しかし、合計では、収入未済額が前年度よりも約388万円減少した。この主な要因は、令和3年度から新たな債権放棄の運用基準を適用したことにより、滞繰分の不納欠損額が増加したことがあげられる。

令和4年度も滞繰分収入未済額の圧縮が課題となっている。居所不明者等の住民票等調査による折衝先の把握、分納不履行者への催告等を強化、支払督促の継続的な実施など、収入未済額の圧縮に努めていく。

また、現年分については、令和3年10月に運用を開始した「オンライン資格確認」で「高額療養費制度における限度額適用認定証の区分確認」を有効活用することや、「出産育児一時金の直接支払制度」の利用を勧奨するなど、未収金の発生防止や早期対応に取り組んでいく。

3. 令和4年度滞納整理強化期間実施計画

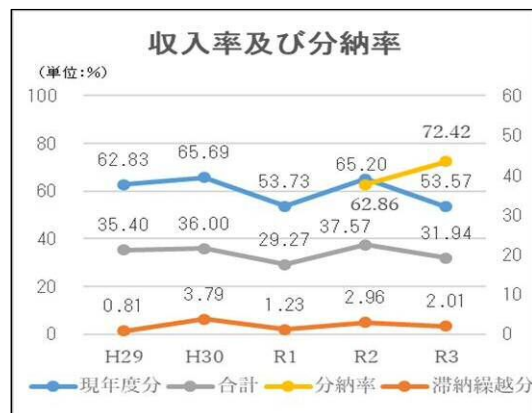
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和4年10月、12月、令和5年2月の年金支給月に実施 ●令和4年10月1日～令和4年10月31日 ●令和4年12月1日～令和4年12月28日 ●令和5年2月1日～令和5年2月28日	1 電話催告等の実施 (1) 実施時期：期間中毎週実施 (2) 対象：未折衝の債務者及び分納不履行者等 (3) 内容：夜間自宅訪問による催告の実施 電話による催告の実施 (昼夜問わず) 文書による催告の実施 (電話不通者) 滞納整理強化期間における実施目標 1 夜間自宅訪問による催告 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：期間中毎週実施 (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目標 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(納付相談、申立て事前通知を含む)	・期間中収納率※ 現年度分 29.41% (29.11%) 過年度分 12.02% (11.92%) ※期間中収納率＝ 期間中収入額÷催告対象者の収入未済額

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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	333,609	178,717	0	0	154,892	53.57%	241,086	4,847	33,996	0	202,243	2.01%	357,135	31.94%
令和2年度	329,976	215,138	0	0	114,838	65.20%	263,387	7,809	47,192	0	208,385	2.96%	323,223	37.57%
令和4年7月末	185,022	30,833	0	0	154,189	16.66%	322,153	606	0	0	321,547	0.19%	475,737	6.20%
令和3年7月末	238,566	24,506	0	0	214,060	10.27%	305,441	1,819	0	0	303,623	0.60%	517,683	4.84%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、収入未済額は前年度比で約3,391万円増加し、収入率も5.63%下落した。これは令和3年度に約2,000万円の高額の未納案件が発生したため、全体の収納率を下げたことが主な要因であると考えており、同じく約1,500万円の高額の未納案件が発生し、収入率が53.73%であった令和元年度と近い実績になっている。

生活保護債権については、債務者が生活保護受給者であり無資力であるため、差押等の強制徴収ではなく、保護費からの充当や分割納付の拡大に取り組んでいるが、生活保護受給中の者の分納率は72.42%と令和2年度の62.86%から9.56%上昇しており、各区生活支援課で積極的な取組があったと評価している。

生活保護債権は、債務者が生活保護受給者であり無資力であるため、発生したら収入する事が困難であるという債権上の課題があり、債権の発生未然防止が重要であるため、令和4年度は、資産申告書や収入申告書の徴収、課税台帳照合調査等の取組について、査察指導員が進捗管理を行い債権額の縮減及び早期回収を図っていく。

3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画

実施期間	取組内容		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4年10月～12月	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 督促状送付してもなお納付なく、納付計画書等の提出がされていない債務者 納付計画書等を提出しても直近3か月で、一度も納付のない債務者 <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書催告、電話催告、訪問催告、来所時に口頭催告のいずれかを実施 債務承認書の徴取による履行期限延長 生活保護法第78条の2の適用による生活保護費からの直接充当による徴収（現に保護を受けているものに限る） 生活保護法第77条の2の適用による生活保護費からの直接充当による徴収（現に保護を受けているものに限る） 	<p>【対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 直近3か月で、一度も納付のない債務者 <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書催告、電話催告、訪問催告、来所時に口頭催告のいずれかを実施 債務承認書の徴取による履行期限延長 生活保護法第78条の2の適用による生活保護費からの直接充当による徴収（現に保護を受けているものに限る） 生活保護法第77条の2の適用による生活保護費からの直接充当による徴収（現に保護を受けているものに限る） 	<p>①保護受給中の者の債権について、保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合75.00%以上とする。（前年度71.46%）</p> <p>②令和4年度に新規発生した63条返還金及び78条徴収金の債権について、保護費からの充当及び分納誓約による分納の実施割合を85.00%以上とする。（前年度88.2%）</p>

債権名	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金 元金、利子、違約金	所属	子ども未来局	担当課	子ども家庭課	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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	365,676	307,333	0	0	58,343	84.05%	521,975	49,909	352	0	471,714	9.56%	530,057	40.25%
令和2年度	362,135	293,437	3,131	0	65,568	81.03%	524,533	58,567	3,841	0	462,124	11.17%	527,692	39.70%
令和4年7月末	113,397	70,809	0	0	42,588	62.44%	530,094	35,413	0	0	494,681	6.68%	537,269	16.51%
令和3年7月末	121,473	77,548	0	0	43,925	63.84%	527,664	13,289	0	0	514,376	2.52%	558,301	13.99%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度の合計収入率は、前年度と比較して0.55ポイント上昇した。この主な要因は滞納整理強化期間の集中催告及び、民間サービサーへの業務委託の成果によるものである。また、初めて滞納となった方に対する定期的な電話催告を開始し、滞納の初期段階における対策を強化した。

令和4年度は、さらなる収入率向上を目指し、現年度分については滞納整理事務スケジュールに基づき、3区子育て支援課と連携し、早期の電話催告を行い、滞納繰越分については債権回収会社への委託債権の条件を見直し、違約金の委託を新規に開始する。

現年分・滞納繰越分の双方から収入率を向上させる取り組みを行っていく。

3. 令和4年度滞納整理強化期間実施計画

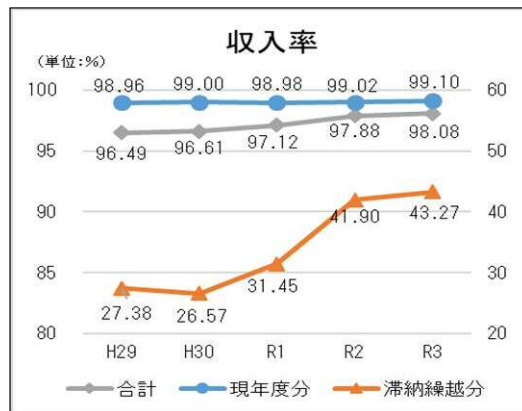
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和4年10月3日(月)～ 令和5年2月28日(火)	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年9月期以降、初めて滞納となった債権の主債務者に対して電話催告を実施する。 電話催告に応じない場合には、連帯保証人への催告を実施する。 <p><子ども家庭課> 電話催告リストの作成 <各区子育て支援課> 電話催告の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年8月期までに発生した未収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体を対象とする。) 主債務者と納付約束がとれていない場合については、連帯保証人への文書催告を実施する。 <p><子ども家庭課> 電話催告リストの作成、滞納通知の印刷 <各区子育て支援課> 電話催告、文書催告の実施</p>	<p>【現年分】</p> <p>納付約束 令和4年度目標 20件 (令和3年度実績 13件)</p> <p>収納金額 令和4年度目標 800,000円 (令和3年度実績 777,210円)</p> <p>【滞納繰越分】</p> <p>納付約束 令和4年度目標 550件 (令和3年度実績 533件)</p> <p>収納金額 令和4年度目標 23,000,000円 (令和3年度実績 21,123,974円)</p>

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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	11,093,396	10,997,283	0	4,225	100,338	99.10%	205,951	98,420	15,063	9,298	101,765	43.27%	202,104	98.08%
令和2年度	10,392,238	10,293,676	0	3,262	101,825	99.02%	211,465	98,532	18,003	9,929	104,859	41.90%	206,684	97.88%
令和4年7月末	2,721,864	2,484,990	0	0	236,874	91.30%	200,666	53,466	0	0	147,200	26.64%	384,074	86.86%
令和3年7月末	2,759,723	2,548,489	0	0	211,235	92.35%	206,122	53,326	0	0	152,796	25.87%	364,031	87.73%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、収入未済額が前年度比で458万円減少し、収納率は0.20ポイント上昇した。これは、納付環境の整備や、給水停止執行等、現年分を繰越させない取組と、支払督促など滞納繰越分を縮減する取組を両輪で実施してきた効果であると考えられる。

新型コロナウイルス感染症の影響で、9月、2月、3月は給水停止を行わなかった。また、一時的に支払いが困難となっている方に対しては、令和2年度から支払猶予に応じてきたが、収納率に大きな影響はなかった。むしろ令和2年度、令和3年度は、コロナ対策の給付金、助成金の支給があったこと、外食や旅行などの消費控えが進んだことにより料金の支払いが増加したと推測する。

令和4年度は、現年分を繰越させない取組として、従来停水不可能と整理してきた案件も状況を再度精査し、給水停止を試みる。滞納繰越分を縮減する取組として、支払督促により債務名義を取得した案件については、財産調査をすすめ、強制執行を検討する。また、収納率の高い他都市の債権管理手法も研究し、収納率向上につなげていきたい。

3. 令和4年度 滞納整理強化期間実施計画

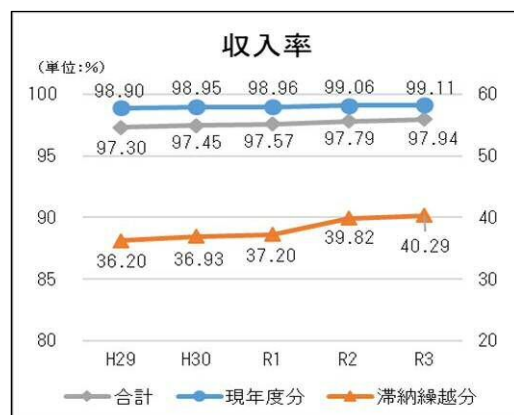
実施期間	取組内容		目標値又は見込まれる効果 ()内は前年度実績
	現年分<<未収債権の早期回収>>	滞納繰越分<<未収債権の縮減>>	
令和4年7月10日～7月31日<<委託業者対応>> 令和4年9月1日～12月28日<<直営・委託業者対応>>	<委託業者対応> ・現年度1期催告(※)のフォローアップ催告(文書・電話) 12月 現年度1期催告(文書)(R4.4～7月調定分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する ※1期催告とは1期分のみ未納となっている滞納者に対して催告を実施すること。累計2期以上未納となっている滞納者に対しては原則として給水停止を実施します。	<直営対応> ・支払督促を見据えた文書催告及び支払督促の実施 9～12月 ・夜間・休日臨戸催告の実施 3回 9月 平日の日中にもどうしても連絡がつかない者を対象 ・夜間電話催告の実施 4回 11・12月 <委託業者対応> ・昨年度調定分の現年度1期催告のフォローアップ催告(文書・電話) 7月 昨年度調定分の現年度1期催告(文書)(R3.4～R4.3調定分)を送付しても未納の滞納者に対し再度催告する ・転居精算分催告(文書) 9月 ・過年度1期催告(文書) 12月	<直営対応> ・下水道使用料のみ滞納案件(C案件)、長期案件(D案件)の滞納者の収入率24.00%(23.70%) <委託業者対応> ・現年度1期催告のフォローアップ催告の収入率80.00% ・転居精算分催告の収入率22.00%(21.73%) ・昨年度実施の現年度1期催告のフォローアップ催告の収入率80.00% ・過年度1期催告分の収入率80.00%(79.68%)

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	収入率	調定額	収入済額	不納欠損額	還付未済額	収入未済額	収入率	収入未済額	収入率
令和3年度	10,479,829	10,390,071	0	3,958	93,716	99.11%	211,966	94,060	25,311	8,664	101,259	40.29%	194,975	97.94%
令和2年度	10,544,977	10,449,076	0	3,412	99,313	99.06%	231,460	102,233	25,619	10,059	113,667	39.82%	212,980	97.79%
令和4年7月末	2,643,089	2,424,425	0	0	218,664	91.73%	192,436	47,028	0	0	145,409	24.44%	364,073	87.16%
令和3年7月末	2,673,165	2,479,257	0	0	193,908	92.75%	212,606	48,580	0	0	164,026	22.85%	357,934	87.60%



2. 令和3年度実績評価及び令和4年度の課題について

令和3年度は、収入未済額が前年度比で1800万円減少し、収納率は0.15ポイント上昇した。これは、納付環境の整備や、給水停止執行をはじめとする現年分を繰越させない取組と、差押えなど滞納繰越分を縮減する取組を両輪で実施してきた効果であると考えられる。

新型コロナウイルス感染症の影響で、9月、2月、3月は給水停止を行わなかった。また、一時的に支払いが困難となっている方に対しては、令和2年度から支払猶予に応じてきたが、収納率に大きな影響はなかった。むしろ令和2年度、令和3年度は、コロナ対策の給付金、助成金の支給があったこと、外食や旅行などの消費控えが進んだことで使用料の支払いが増加したと推測する。

令和4年度は、現年分を繰り越させない取組として、水道料金も滞納している使用者に対しては給水停止を執行し、自主納付に結び付ける。滞納繰越分を縮減する取組として、税情報の提供を受けられるようになったことや電子預金照会pipitLINQを導入したことで、滞納者の財産を調査する能力が向上したため、財産差押えを着実に進めていく。

3. 令和4年度滞納整理強化期間実施計画

実施期間	取組内容		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4年度 債権管理ヒアリング実施結果

- 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する。
- 2 実施概要

ヒアリング対象とした債権	実施債権合計 17課25債権	ヒアリングの実施内容
①主要債権	7課8債権	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4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。 ・更なる収入率向上を推進するための課題の抽出を行った。
②令和3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2年度)決算と比較して収入未済額が増加した債権	9課11債権	<ul style="list-style-type: none"> ・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3年度決算で初めて収入未済が生じた債権	1課2債権	<ul style="list-style-type: none"> ・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、令和3年度主要債権)	3課4債権	<ul style="list-style-type: none"> ・収入未済額の状況及び縮減に向けた取組みについて確認し、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財務会計システム上で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 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

※債権区分の説明

債権区分	説明
A	地方税(市税)
B	強制徴収公債権(地方税の滞納処分の例により処分することができる公債権)
C	非強制徴収公債権(滞納処分の例によることができない公債権)
D	私債権(私法上の原因に基づいて発生する金銭債権)

令和4年度 債権管理ヒアリング実施結果報告（一部抜粋）

	課名	債権名	債権区分	ヒアリング事由	ヒアリングの結果抽出された課題等
1	滞納対策課 (納税課)	市税	A	① 主要債権	①固定資産税・都市計画税、軽自動車税種別割の納付書へのQRコードの導入については、令和5年度からの開始に向けて着実に準備を進められたい。また、納税者にとっては、収納取扱金融機関以外の金融機関での納付が可能となり利便性が向上することとなるため、適切な周知広報に努められたい。
2	福祉債権 収納対策課	国民健康保険料（税）	B	① 主要債権	①滞納整理の段階・内容に応じて滞納事案を分担する「機能分担制」の導入について、令和4年度中に試行的実施及び効果検証に取り組み、具体的な検討を進めること。検討にあたっては、市税の先行事例等も参考にされたい。
3	介護保険課	介護保険料	B	① 主要債権	①催告書送付用の封筒の色を変更し滞納者への注意喚起を促すことや、分割納付者に対する履行監視を一層強化し、効果的な催告を行う取組みを実施していること、また、（新たに第1号被保険者となった者等への）納付義務の慫慂について効果的な周知方法を検討するなどの事務改善に努められている。これらの取組について効果の検証を行うとともに、今後も更なる取組について実施されたい。
4	清水病院 事務局 医事課	市立清水病院 診療収入等	D	① 主要債権	①高額療養費限度額適用認定証については保険証の情報を利用したオンライン資格確認システムで限度額適用認定証の資格情報を得ることができ、患者にとっては健康保険組合等の窓口での手続きが不要になること、病院においては医療費の確実な収納につながるなど双方にメリットがあることから、患者に利用いただくための案内を一層進めること。
5	福祉総務課	生活保護費 返還金・徴収金等	C ・ B	① 主要債権	①生活保護費に係る返還金等については、自立支援の視点をもちつつも、適切な債権管理を進める必要がある。債権の発生抑制を着実に行うため、生活保護受給者への収入申告等のきめ細やかな指導と迅速な請求処理を行うこと。
6	子ども 家庭課	母子・父子・寡婦 福祉資金貸付金 元金・利子、違約金	D	① 主要債権	①消滅時効の期間が満了した債権について、早急に洗い出しを行い債権整理を進めること。 ②転出者に対しては、戸籍住民課に公用請求を行い転居先の把握に努めること。
7	お客様	水道料金	D	① 主要債権	①債務名義を取得した水道料金債権について、財産調査を実施し、財産が確認できれば強制執行を実施すること。（水道）
8	サービス課	下水道使用料	B	① 主要債権	②長期滞納者及び大口滞納者に対しては、電子預金照会を活用した財産調査や税情報の提供による勤務先照会を実施し、預金、給与等の差押えを積極的に実施すること。（下水）
18	市街地 整備課	東静岡駅周辺土地 区画整理事業清算金	B	② 前年度比 増加債権	①電話催告や訪問催告を行っても清算金及び延滞金を納付しないときは、国税滞納処分の例によりこれを徴収しなければならないことから、現在の生活状況を正確に把握するとともに、並行して差押えを前提とした預金調査を行うこと。
20	子ども 家庭課	高等職業訓練 給付金過払金	C	③ 新規発生 債権	①当該給付金は、ハローワークの専門実践教育訓練支援給付金が支給されない者を対象としているが、市とハローワーク双方の給付金を受給していたことが判明したため、市の給付金の返還を求めているものである。現在はマニュアル等も整備されており、発生する債権ではないが、引き続きハローワークとの協力連携を深め、情報共有を図ること。

令和4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	R2収入未済額(A)
				R3収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
1	滞納対策課 (納税課)	市税	A ①固定資産税・都市計画税、軽自動車税種別割の納付書へのQRコードの導入については、令和5年度からの開始に向けて着実に準備を進められたい。また、納税者にとっては、収納取扱金融機関以外の金融機関での納付が可能となり利便性が向上することとなるため、適切な周知広報に努められたい。 ②滞納繰越1年目事案の滞納対策課への移管については、毎年行っているためはや経常業務化している。移管に伴う担当変更等は複数の職員が時間外勤務で行っている状況もあることから、移管に係る事務を見直すなどして職員の負担軽減に努められたい。 ③ブロック別徴収事務研修については、グループ討議で課題の解決を図る、研修を通じてスキルアップにつなげるなど有意義に行っていただきたい。	2,142,580
				1,181,859
				960,721
2	福祉債権 収納対策課	国民健康保険料(税)	B ①滞納整理の段階・内容に応じて滞納事案を分担する「機能分担制」の導入について、令和4年度中に試行的実施及び効果検証に取り組み、具体的な検討を進めること。検討にあたっては、市税の先行事例等も参考にされたい。 ②人材育成について、滞納整理に従事する職員の資質能力の向上やベテラン職員の知識ノウハウの継承のため、積極的な研修受講や職員講師の養成等に取り組んでいることは評価できる。今後は、それら職員を強制徴収公債権所管課に対する研修講師を担わせるなどの活用方法について検討されたい ③電子預金照会を積極的に利用し、事務の効率化を図り差押や処分停止の目標達成に努めてもらいたい。	1,739,626
				1,626,692
				112,934
3	介護保険課	介護保険料	B ①催告書送付用の封筒の色を変更し滞納者への注意喚起を促すことや、分割納付者に対する履行監視を一層強化し、効果的な催告を行う取組みを実施していること、また、(新たに第1号被保険者となった者等への)納付義務の慫慂について効果的な周知方法を検討するなどの事務改善に努められている。これらの取組について効果の検証を行うとともに、今後も更なる取組について実施されたい。 ②「納付お知らせセンター」継続の有無及び他の方策の新規導入の検討に年度内に取り組み、滞納対策(債権管理委員会)への情報共有も行っていただきたい。 ③長期滞納者や高額滞納者のみならず預金調査・給与照会の対象者を増やすこと。預金調査には電子預金照会を積極利用するとともに、そのための予算措置についても考慮すること。	169,592
				170,197
				▲605
4	清水病院 事務局 医事課	市立清水病院 診療収入等	D ①高額療養費限度額適用認定証については保険証の情報を利用したオンライン資格確認システムで限度額適用認定証の資格情報を得ることができ、患者にとっては健康保険組合等の窓口での手続きが不要になること、病院においては医療費の確実な収納につながるなど双方にメリットがあることから、患者に利用いただくための案内を一層進めること。 ②今年10月から一部の後期高齢者の医療費が1割負担から2割負担となる。未収金が増加する要因と考えられるため対策を検討されたい。	105,147
				101,271
				3,876
5	福祉総務課	生活保護費 返還金・徴収金等	C B ①生活保護費に係る返還金等については、自立支援の視点をもちつつも、適切な債権管理を進める必要がある。債権の発生抑制を着実にを行うため、生活保護受給者への収入申告等のきめ細やかな指導と迅速な請求処理を行うこと。 ②78条徴収金発生の原因となる不正就労については、ケースワーカーによる訪問調査時における実態把握が重要となるが、訪問回数の見直し(減少)が検討されている。例えば、不正就労する生活保護受給者の特徴的な行動パターン等を分析しケースワーカー間で共有するなどして、限られた訪問機会での確に不正就労の有無を見極める必要があると考える。 ③扶助費の算定誤りによる返還金は、OJTや研修を通じたケースワーカーのスキルアップや保護決定時の指導員のチェック機能の強化を図り発生の防止に努めること。	323,223
				357,135
				▲33,912
6	子ども 家庭課	母子・父子・寡婦 福祉資金貸付金 元金・利子、違約金	D ①消滅時効の期間が満了した債権について、早急に洗い出しを行い債権整理を進めること。 ②転出者に対しては、戸籍住民課に公用請求を行い転居先の把握に努めること。 ③連帯保証人に対する催告のタイミングについて、担当者判断とするのではなく、マニュアルを整備するなどして統一的な対応を取ること。	527,692
				530,057
				▲2,365
7	お客様 サービス課	水道料金	D ①長期滞納者及び大口滞納者に対しては、電子預金照会を活用した財産調査や税情報の提供による勤務先照会を実施し、預金、給与等の差押えを積極的に実施すること。(水道) ②債務名義を取得した水道料金債権について、財産調査を実施し、財産が確認できれば強制執行を実施すること。(水道)	206,684
		202,103		
8		下水道使用料	B ③支払督促等に比べ手間やコストがかからず納付にも結び付く給水停止は、どの都市でも活用しているが、料金未納率が優秀な都市の取組状況を研究するなどして、より効果的な給水停止の執行などにより、滞納者の自主納付を促し、収入率の向上及び収入未済額の削減に努められたい。	4,581
				212,980
				194,975
				18,005

② 令和3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2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	R2収入未済額(A)
				R3収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
9	戸籍管理課	墓地管理料	D ①現年度分の高い収納率を維持するため、新規発生分の確実な納付、滞納の早期解消について今後も継続して取り組まれない。 ②令和3年度債権管理ヒアリング実施後の新規改善取組の実施（「同意書」書式変更）については、大変評価できる。この効果について今後検証を行うとともに、その他より効果的な方策が考えられる場合には、積極的に検討実施すること。 ③管理料が滞納となった場合の墓地使用権取消の規定（静岡市営墓地条例第16条）については適正に運用することにより、新たな墓所として整備すれば使用料及び管理料収入が得られることになるので、引き続き研究されたい。必要に応じ他市における状況について調査する等の情報収集を行い検討材料とすること。	3,952
				4,068
				▲116
10	障害者支援推進課	重度心身障害者医療費助成金返還金（身体・知的分）	D ①政策法務課に相談済みの案件については政策法務課のアドバイスにしたがって滞納整理を進められたい。 なお、相手方にはこちらから連絡を取り折衝の進展を図られたい。 ②債務者が障害のある方など折衝に困難が伴うことは理解できるが、収入未済額の縮減に向けて、定期的な折衝等の取組を実施していただきたい。	8
				3,502
				▲3,494
11	高齢者福祉課	老人保護措置費負担金	C ①日頃滞納者本人との接触機会が多く納付折衝を直接行っている各区高齢介護課と、主に事務の総括管理を行う高齢者福祉課との連携協力により、各滞納事案の状況把握や納付管理を引き続き適正に行うこと。 ②滞納者個別の状況に応じた成年後見制度の適用又は徴収停止及び債権放棄等の検討に当たっては、債務者本人及びその家族との関りに留意しつつ迅速に回収策の方針を決定し必要な事務手続を適切に実施すること。	2,465
				3,012
				▲547
12	後期高齢者医療保険料	B	①債権総括課として徴収事務を福祉債権収納対策課任せにするのではなく、債権回収計画を明確にして福祉債権収納対策課と連携し滞納整理に当たられたい。また、そうした整理の中で人員についても適切に配置されるよう協議に当たられたい。	80,519
				81,401
				▲882
13	保険年金管理課	国保給付不当利得返還金（一般被保険者）	C ①債権回収の手続き（督促等）を確実に実施すること。 ②現年度未収金の縮減に引き続き取り組むこと。また、滞納繰越分についても滞納者の類型整理を早期に実施し、滞納整理方針を明確にした上で債権回収に当たられたい。 ③すでに取組中ではあるが、返戻金請求手順を早期に確立しマニュアルを作成するなど、担当者が異動しても債権管理が滞ることがないように努められたい。	16,837
				21,519
				▲4,682
14	国保第三者行為による損害賠償請求（一般被保険者）	D ①滞納繰越分は、一括納付が原則であることから安易に分割納付で片付けず、また、少額の分割納付はいたずらに滞納期間を長期化させるため、債権管理の在り方について検討すること。 ②限られた人員の中で回収の見込がある案件に力点を置いて滞納整理を行うことは理解するが、事実上塩漬けとなってしまっている案件についても早期に整理分類し、しかるべき方針を立て債権管理を進められたい。	7,097	
			7,202	
			▲105	
15	子ども家庭課	児童手当過払金	C ①現年度未収金の縮減に引き続き取り組むこと。また、滞納繰越分についても早期に回収に着手し、長期滞納者については、文書及び電話催告に止まらず臨戸折衝など新たな手法でアプローチするなど債権回収を進めること。 ②市外転出者については、公用請求により転居先の把握に努めること。	2,429
				2,542
				▲113
16	児童相談所	児童福祉施設入所者等負担金	B ①当該負担金は、家庭支援等への影響を考慮して徴収する必要があるため、徴収が困難であることは一定程度理解できる。催告や分納誓約をさせる等により、粘り強く請求していくことも大事ではあるが、高額滞納者や催告にまったく応じない者等には滞納処分を見据えた財産調査を行い、差押等を積極的に検討していく必要があると考える。 ②新規に措置入所する児童の保護者に対する措置制度等の説明の際には、説明項目を一覧にしたチェックリストを使用するなどして負担金の納付義務についての理解を図ること。また、チェックリストは、担当者と保護者が署名し双方が持ち合うなどの対応を検討されたい。 ③延滞金については、履行期限どおり納入した者との公平性の確保及び滞納防止の観点から確実に徴収すべきである。また、分割納付により返還中の者に対しても、早期の履行を促すためにも適宜延滞金の金額を示すことを検討されたい。	19,515
				23,352
				▲3,837
17	農地整備課	農業集落排水施設使用料	C ①長期にわたり居住実態が確認できていない滞納者については、近隣住民から生活状況を聞き取るなどして居住の有無の確認に努めること。また、居住がないことを確認した場合は、職権による利用停止の可否について検討すること。 ②滞納整理強化期間の取組等で訪問催告を行う場合は、生活状況や居住状況を確認し、必要に応じて聞き取り等により複数の連絡先の入手に努めること。	1,493
				1,731
				▲238
18	市街地整備課	東静岡駅周辺土地区画整理事業清算金	B ①電話催告や訪問催告を行っても清算金及び延滞金を納付しないときは、国税滞納処分の例によりこれを徴収しなければならないことから、現在の生活状況を正確に把握するとともに、並行して差押えを前提とした預金調査を行うこと。 ②必要に応じて税情報の活用を検討し、効果的かつ効率的な収入未済額の縮減に努めること。	2,370
				5,244
				▲2,874
19	住宅政策課	住宅費雑入（損害賠償金）	D ①滞納額を増加させないため、適切な頻度で状況確認を実施し居住実態等の把握に努めるとともに早期の明渡指導を行うこと。 ②債権放棄できるものを確実に放棄すること。	29,818
				30,015
				▲197

③ 令和3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財務会計システム上で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	R2収入未済額(A)
				R3収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
20	子ども家庭課	高等職業訓練給付金過払金	①当該給付金は、ハローワークの専門実践教育訓練支援給付金が支給されない者を対象としているが、市とハローワーク双方の給付金を受給していたことが判明したため、市の給付金の返還を求めているものである。現在はマニュアル等も整備されており、発生する債権ではないが、引き続きハローワークとの協力連携を深め、情報共有を図ること。 ②対象者は二重受給のほか、児童手当、児童扶養手当及びその他給付金を得ていることから、分納計画を修正する際は相手の資力（給与明細、預貯金）を調査した上で適正な金額を算出すること。	1,828
				▲1,828
21	子育て世帯への臨時特別給付金における過払金	C	①他の過払いとなっている債権と連携し、転出先を調査したうえで臨戸折衝を試みるなど引き続き債権回収に努めること。 ②返納に係る事務処理について、国からの指示を待って適切に実施すること。	10
				▲10

④ その他、特に必要と認める債権（指定債権、令和3年度主要債権）

(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	R2収入未済額(A)
				R3収入未済額(B)
				縮減額(A-B)
22	中央卸売市場	施設使用料	①督促、催告など法令等に定められた事務は必ず行うこと。また、所管課で定めた債権管理に関する事務手続等についても着実にを行い、収入未済額の縮減に向けて組織を挙げて取り組むこと。 ②高額滞納者については、経営診断の対象とするよう課内で検討すること。また、その結果によっては分割納付の金額について見直すこと。 ③破産手続開始決定がされた債権については手続きの進捗状況を逐一確認し、回収不能と判断した場合は債権放棄を確実に行うこと。	90,334
				98,177
				▲7,843
23	電気・水道料等納付金	D	①第4次行財政改革前期実施計画において提案中であるキャッシュレス決済及びコンビニ納付の導入については、納付方法の拡充・納付環境整備による収納率の向上や市民の利便性の向上に繋がると考えられるため、前向きに取り組んでいただきたい。また、進捗状況について債権管理委員会（滞納対策課）への情報提供もお願いしたい。 ②債権管理委員会主要債権でなくなった今後も、滞納整理強化期間を含めこれまでの効果的な取組や徴収体制を継続し、引き続き収入未済額の縮減に努められたい。人事異動に左右されない業務体制の構築（事務のマニュアル化や知識/ノウハウの継承）や各区役所及び子ども園との連携協力体制の強化等に継続して取り組むこと。 ③同局内の他課他債権において、収入未済の拡大が課題となっており、また困難事案への対応に苦慮している状況がある。これらについて、幼保支援課においてこれまで蓄積された債権管理事務の知識経験や滞納折衝における手法・ノウハウ等が活用できる場合には、積極的な局内連携協力をお願いしたい。 ④新規入園の諸手続時における口座振替登録申請書の未提出者に対しては、1回目の振替に間に合うよう園及び所管課において登録の勧奨を直接行うなど、口座振替利用率の更なる向上に取り組むこと。	56,204
				49,466
				6,738
24	幼保支援課	保育所保育料 子ども園使用料	①第4次行財政改革前期実施計画において提案中であるキャッシュレス決済及びコンビニ納付の導入については、納付方法の拡充・納付環境整備による収納率の向上や市民の利便性の向上に繋がると考えられるため、前向きに取り組んでいただきたい。また、進捗状況について債権管理委員会（滞納対策課）への情報提供もお願いしたい。 ②債権管理委員会主要債権でなくなった今後も、滞納整理強化期間を含めこれまでの効果的な取組や徴収体制を継続し、引き続き収入未済額の縮減に努められたい。人事異動に左右されない業務体制の構築（事務のマニュアル化や知識/ノウハウの継承）や各区役所及び子ども園との連携協力体制の強化等に継続して取り組むこと。 ③同局内の他課他債権において、収入未済の拡大が課題となっており、また困難事案への対応に苦慮している状況がある。これらについて、幼保支援課においてこれまで蓄積された債権管理事務の知識経験や滞納折衝における手法・ノウハウ等が活用できる場合には、積極的な局内連携協力をお願いしたい。 ④新規入園の諸手続時における口座振替登録申請書の未提出者に対しては、1回目の振替に間に合うよう園及び所管課において登録の勧奨を直接行うなど、口座振替利用率の更なる向上に取り組むこと。	43,345
				23,420
				19,925
25	住宅政策課	市営住宅使用料	①主要債権でなくなった今後も、これまでの効果的な取組や徴収体制を継続し、引き続き収入未済額の縮減に努められたい。	87,904
				75,899
				12,005

令和4年度 債権回収に関する方策の実施状況（マトリックス表）

資料4

【マトリックス表の説明】

主要債権における債権回収に関する方策の導入状況を一覧表にしたもので、「債権名」を行に、「債権の属性」及び「方策の実施状況」を列というマトリックスにしている。

【方策の実施状況の説明】

表の左から右に行くに従い、現年度分の取組（納付機会の拡大、利便性の向上）から滞納繰越分の取組（滞納処分、法的回収手続）を表示している。

○印＝令和3年度までに導入済 赤○印＝令和4年度に新規導入又は拡充済 赤☆印＝令和5年度当初導入に向け準備中 ☆印＝令和6年度以降の導入について検討中 \（斜線）＝債権の性質上、導入不可

債 権 名		債 権 の 属 性								方 策 の 実 施 状 況																								
		令 和 3 年 度				徴 収 事 務 職 員 数 (R4.4.1)				現 年 (納 付 機 会 拡 大)									滞 納 繰 越 (滞 納 処 分)															
		調 定 額 (百 万 円)	収 入 未 済 額 (百 万 円)	収 入 率 (%)	政 收 入 率 順 位 R 3 (都 R 2 市)	正 規 職 員 ・ 専 任	正 規 職 員 ・ 兼 任	会 計 年 度 任 用 職 員	合 計	口 座 振 替	ペ イ ジ ー 振 替	WEB からの口座振替申込	(納 入 期 内 納 付)	(過 年 度 等 督 促 催 告 時)	コ ン ビ ニ ュ ー (モ バ イ ル レ ジ)	ク レ ジ ッ ト カ ー ド 収 納	(モ バ イ ル 振 替)	即 時 口 座 振 替 (楽 天 銀 行 ・ P a y B)	即 時 口 座 振 替 (P a y m a n e 決 済 (L I N E P a y ・ P a y P a y 等))	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	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				
1	市 税	A	139,119	1,182	99.04	4(4)	41.00	0	24	65.00	○	○	☆	○	○	○	○	○	☆	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
2-1	国民健康保険料(税)	B	16,107	1,627	86.75	7(7)	20.25	0	18	38.25	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
2-2	介護保険料	B	16,122	170	98.63	7(8)	1	5	4	10.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
2-3	清水病院診療収入等	D	1,705	101	93.70	データなし	0	4	2	6.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
2-4	生活保護費徴収金・返還	B	129	100	18.96	データなし	0	4	0	4.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2-5	生活保護費返還金・徴収金・戻入金	C	446	257	35.69	データなし	0	4	0	4.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3-1	母子父子寡婦福祉資金貸付金元金・利子	D	777	428	44.89	5(6)	0	4	5	9.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3-2	母子父子寡婦福祉資金貸付金違約金	D	110	102	7.58	データなし	0	4	5	9.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4-1	水道料金	D	11,299	202	98.08	データなし	9	0	0	9.00	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4-2	下水道使用料	B	10,692	195	97.94	17(17)					○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
計			196,506	4,364	97.37		71.25	25	58	154.25	6	3	1	5	5	2	2	4	5	1	3	5	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	

債権回収に関する方策の実施状況（各方策の詳細）

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	ペイジー口座振替受付サービス	
債権名	国民健康保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成28年12月～	平成30年1月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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、静岡信用金庫、ゆうちょ銀行と合わせ計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。 	

(2) コンビニ収納

方策名	コンビニ収納			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	平成19年度～	平成25年度～	平成30年6月～	平成18年2月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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60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60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	①クレジットカード収納(モバイルレジ)		②即時口座振替(モバイルレジ)	
債権名	市税	国民健康保険料	市税	国民健康保険料
導入時期	平成30年4月～	平成31年4月～	平成30年4月～	平成26年6月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納の納付書の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、コンビニ収納代行事務料のほか、月額料金。利用者負担の決済手数料。 		<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納の納付書の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、コンビニ収納代行事務料のほか、月額料金。 	
方策名	③即時口座振替(楽天銀行、PayB)			
債権名	市税	国民健康保険料	水道料金・下水道使用料	
導入時期	令和4年10月～	令和4年10月～	令和2年6月～	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納の納付書のバーコードをスマホで読み取り、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。 ・市税及び国民健康保険料は楽天銀行のみ対応。 			
方策名	④電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、au PAY、d払い等)			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	水道料金・下水道使用料
導入時期	令和2年4月～	令和2年6月～	令和2年6月～	令和2年7月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納の納付書の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、コンビニ収納代行事務料のほか、月額料金(市税、国民健康保険料、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) 			

(4)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	清水病院診療収入
導入時期	平成21年3月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

2 滞納初期段階の取組

方策名	納付お知らせセンター			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	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～	平成25年10月～	平成29年10月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・これに代わるサービスとして、ショートメールサービス、自動音声による催告を導入する自治体も平成30年頃から増えてきている。 			

3 滞納中期以降の取組

(1)強制徴収債権の取組

方策名	①電子預金調査			
債権名	市税	国民健康保険料	介護保険料	下水道使用料
導入時期	令和3年10月～	令和4年4月～	令和4年4月～	令和4年4月～
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国税徴収法141条質問検査権に基づき行う金融機関への預貯金等照会を、電子データにより行うもの。 ・従来は郵送による照会で、回答まで2週間程度かかっていたものが、照会翌日に回答が届くため差押え機会の拡大につながるなどのメリットがある。 			
方策名	②給与照会・⑤給与差押			
債権名	市税	国民健康保険料	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～	平成27年度～	令和元年度～
内容	<p>【給与照会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・メリットとして、勤務先による納付指導等により、差押える前に自主納付する効果もある。また、自主納付に至らずとも、滞納解消に向けた折衝につながる。 <p>【給与差押】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給与等を対象として差押えを実行する。メリットとして、継続的な債権であるため、預金等、他の差押えに比べ効率的。最低生活の保障等のため差押禁止額がある。 			
方策名	④公売・搜索			
債権名	市税			
導入時期	平成24年度～			
内容	<p>公売：差押えた不動産の換価手続きで、最高価額で入札した者に売却し、滞納徴収金に充てる。</p> <p>搜索：通常の調査では差押財産が発見できない場合に、滞納者等の住居等に立ち入ることができる強制調査。</p>			

(2)非強制徴収債権の取組

方策名	①支払督促		②サービサーへの収納委託	
債権名	水道料金	清水病院診療収入等	母子父子寡婦福祉資金貸付金元金・利子、違約金	清水病院診療収入等
導入時期	平成26年度～	令和元年度～	平成29年度～	平成23年2月～令和2年3月終了
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

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	調定期別 件数	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A			
H25	856,537	1,681,245	50.9	-
H26	849,390	1,684,411	50.4	▲ 0.5
H27	840,103	1,679,389	50.0	▲ 0.4
H28	835,810	1,679,251	49.8	▲ 0.2
H29	829,432	1,673,131	49.6	▲ 0.2
H30	823,678	1,673,456	49.2	▲ 0.4
R01	816,820	1,671,738	48.9	▲ 0.3
R02	810,101	1,664,564	48.7	▲ 0.2
R03	798,326	1,644,229	48.6	▲ 0.1

(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)	現年分 自主納付額 (千円)	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A			
H22	2,233,066	28,899,135	7.7	-
H23	2,400,654	28,345,744	8.5	0.8
H24	2,629,243	27,487,818	9.6	1.1
H25	3,114,546	27,379,196	11.4	1.8
H26	3,568,121	28,263,293	12.6	1.2
H27	3,937,381	28,374,201	13.9	1.3
H28	4,277,356	28,372,315	15.1	1.2
H29	4,691,290	28,366,130	16.5	1.4
H30	5,097,941	27,362,193	18.6	2.1
R01	5,502,618	27,308,903	20.1	1.5
R02	5,897,694	27,322,910	21.6	1.5
R03	6,342,260	26,653,526	23.8	2.2

※対象4税: 市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※H30からモバイルレジ(クレジット、インターネットバンキング)を含む。

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)を含む。

※B欄: 納期内納付のうち口座振替収納を除いた納付額。

(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) C
	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)	
H30	61,100	0.22	—	15,622	0.06	—	27,362,193
R01	140,977	0.52	0.3	33,283	0.12	0.06	27,308,903
R02	180,187	0.66	0.14	47,906	0.18	0.06	27,322,910
R03	157,118	0.59	▲ 0.07	47,688	0.18	0	26,653,526

※対象4税: 市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※4/1～翌年3/31の納付状況(納期限後納付分を含む)

(2-3) 電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	91,623	0.34	—	27,322,910
R03	810,462	3.04	2.7	26,653,526

※対象4税: 市・県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税

※4/1～翌年3/31の納付状況(納期限後納付分を含む)

(3) 納税お知らせセンター

実績年度	会話件数	架電件数	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A	B		
H25	32,077	68,897	46.6	-
H26	31,271	72,401	43.2	▲ 3.4
H27	32,453	74,538	43.5	0.3
H28	32,365	75,975	42.6	▲ 0.9
H29	31,504	73,471	42.9	0.3
H30	30,963	72,578	42.7	▲ 0.2
R01	30,885	72,521	42.6	▲ 0.1
R02	31,252	72,371	43.2	0.6
R03	33,445	75,303	44.4	1.2

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)
H24	1,269	75	19,173,540	-
H25	1,552	199	37,112,433	124
H26	1,989	360	69,351,566	161
H27	2,529	563	104,124,781	203
H28	2,614	545	100,122,694	▲ 18
H29	2,804	535	91,953,306	▲ 10
H30	2,760	531	73,847,200	▲ 4
R01	2,124	475	63,818,342	▲ 56
R02	1,927	473	59,006,909	▲ 2
R03	1,763	426	50,066,729	▲ 47

※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)
H24	32	5	95,041,600	22,990,487	-
H25	51	7	282,162,155	96,095,165	2
H26	66	12	83,146,999	47,688,005	5
H27	61	11	115,370,191	51,219,935	▲ 1
H28	34	4	19,561,000	9,248,183	▲ 7
H29	61	19	71,691,328	10,235,873	15
H30	46	7	73,371,163	6,209,444	▲ 12
R01	49	20	8,110,250	7,024,909	13
R02	8	4	14,331,010	5,870,920	▲ 16
R03	13	2	4,162,000	1,728,000	▲ 2

(3) 搜索

実績年度	搜索件数	前年比 (件数)
H24	15	-
H25	16	1
H26	24	8
H27	22	▲ 2
H28	13	▲ 9
H29	6	▲ 7
H30	7	1
R01	7	0
R02	2	▲ 5
R03	4	2

2-1 保健福祉長寿局(国民健康保険料(税)) 担当課:福祉債権収納対策課

(1-1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件)	義務者数(件)	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A			
H25	41,724	108,832	38.3	-
H26	40,159	106,643	37.7	▲ 0.6
H27	37,386	103,848	36.0	▲ 1.7
H28	36,448	100,103	36.4	0.4
H29	36,390	97,208	37.4	1.0
H30	35,382	94,097	37.6	0.2
R01	34,065	91,993	37.0	▲ 0.6
R02	34,161	90,510	37.7	0.7
R03	33,921	89,693	37.8	0.1

(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	口座振替 受付件数	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A			
H28	585	7,898	7.4	-
H29	2,691	7,214	37.3	29.9
H30	2,185	6,846	31.9	▲ 5.4
R01	1,620	5,651	28.7	▲ 3.2
R02	1,684	5,917	28.5	▲ 0.2
R03	1,804	5,812	31.0	2.6

※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)	収納額 (千円)	比率(%) C (A/B)	前年比 (ポイント)
	A			
H25	1,354,108	8,435,568	16.1	-
H26	1,774,643	8,107,901	21.9	5.8
H27	1,902,998	7,561,822	25.2	3.3
H28	1,786,087	6,648,906	26.9	1.7
H29	1,899,984	6,542,539	29.0	2.1
H30	1,914,516	6,250,187	30.6	1.6
R01	1,958,727	6,017,151	32.6	2.0
R02	2,114,235	5,999,875	35.2	2.6
R03	2,288,927	5,796,884	39.5	4.3

※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) C
	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)	
H26	-	-	-	1,969	0.024	-	8,107,901
H27	-	-	-	2,712	0.036	0.012	7,561,822
H28	-	-	-	4,037	0.061	0.025	6,648,906
H29	-	-	-	5,467	0.084	0.023	6,542,539
H30	-	-	-	6,751	0.108	0.024	6,250,187
R01	19,723	0.33	-	11,393	0.189	0.081	6,017,151
R02	27,941	0.47	0.14	14,994	0.250	0.061	5,999,875
R03	31,207	0.54	0.07	16,053	0.277	0.027	5,796,884

※C欄:口座振替及び特別徴収を除いた額。

(2-3)電子マネー決済(LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY)

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	25,403	0.42	-	5,999,875
R03	167,512	2.89	2.47	5,796,884

(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)
H25	4,834	36,402	13.3	-
H26	5,408	36,715	14.7	1.4
H27	17,382	36,634	47.4	32.7
H28	16,108	37,407	43.1	▲ 4.3
H29	15,640	36,421	42.9	▲ 0.2
H30	15,999	36,346	44.0	1.1
R01	16,207	36,162	44.8	0.8
R02	16,843	36,275	46.4	1.6
R03	18,208	39,424	46.2	▲ 0.2

(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)
H25	174	3	23,685	-
H26	161	4	1,120,598	1
H27	270	0	786,480	▲ 4
H28	112	2	531,500	2
H29	86	2	1,098,320	0
H30	368	44	5,107,798	42
R01	730	78	15,035,256	34
R02	749	70	11,328,065	▲ 8
R03	116	29	1,431,000	▲ 41

※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(介護保険料) 担当課:介護保険課

(1)口座振替加入率

実績年度	加入数(件)	義務者数(件)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H25	50,599	150,074	33.7	-
H26	52,076	152,473	34.2	0.5
H27	48,241	144,988	33.3	▲ 0.9
H28	45,524	138,238	32.9	▲ 0.4
H29	43,683	133,988	32.6	▲ 0.3
H30	38,827	120,872	32.1	▲ 0.5
R01	36,389	117,667	30.9	▲ 1.2
R02	47,037	137,799	34.1	3.2
R03	54,110	153,386	35.3	1.2

(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)	収納額 (千円)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H30	174,105	543,436	32.0	-
R01	199,363	574,545	34.7	-
R02	229,265	595,562	38.5	3.8
R03	303,090	789,859	38.4	▲ 0.1

※H30は6月からの実績(6月開始)。

※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)。

※R2から電子マネー決済(LINE Pay、PayPay)を含む。

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

実績年度	LINE Pay、PayPay、d払い、J-Coin Pay、au PAY			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	1,820	0.31	-	595,562
R03	21,178	2.68	2.37	789,859

(3)納付お知らせセンター

実績年度	会話件数	架電件数	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H25	4,823	12,031	40.1	-
H26	8,444	24,065	35.1	▲ 5.0
H27	9,998	24,310	41.1	6.0
H28	9,791	24,161	40.5	▲ 0.6
H29	9,662	24,090	40.1	▲ 0.4
H30	9,658	24,051	40.2	0.1
R01	9,643	24,035	40.1	▲ 0.1
R02	9,627	24,016	40.1	0.0
R03	11,304	24,693	45.8	5.7

※H25年度実績は、H25年10月から半年間のものである。

(4)給与照会・差押

実績年度	給与照会件数	給与差押件数	取立金額(円)	前年比 (差押件数)
	A	B	C	
H25	0	0	0	-
H26	0	0	0	0
H27	4	0	0	0
H28	4	0	0	0
H29	3	0	0	0
H30	6	0	0	0
R01	39	0	0	0
R02	5	0	0	0
R03	17	2	216,010	2

※C欄:取立金額は、給与と賞与の合計額。

2-3 保健福祉長寿局(清水病院診療収入等) 担当課:清水病院医事課

(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)	全収納額(千円) B	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A		C (A/B)	
H22	112,626	1,311,288	8.6	-
H23	130,514	1,289,147	10.1	1.5
H24	123,934	1,213,979	10.2	0.1
H25	134,197	1,153,604	11.6	1.4
H26	149,600	1,055,333	14.2	2.6
H27	147,953	1,006,268	14.7	0.5
H28	152,924	1,009,251	15.2	0.5
H29	181,903	1,043,081	17.4	2.2
H30	226,048	1,136,929	19.9	2.5
R01	237,193	1,134,715	20.9	1.0
R02	224,965	933,123	24.1	3.2
R03	247,068	958,724	25.8	1.7

※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) サービス(債権回収会社)への収納委託

実績年度	金額(円)	件数 B	前年比 (件数)
	A		
H23	192,003	29	-
H24	777,900	30	1
H25	583,340	24	▲ 6
H26	1,304,458	94	70
H27	592,260	22	▲ 72
H28	539,618	15	▲ 7
H29	318,485	9	▲ 6
H30	218,715	8	▲ 1
R01	173,600	13	5

※サービスへの収納委託は、令和元年度で終了。

(3) 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
H29	4	4	0	0
H30	11	11	0	0
R01	2	0	2	0
R02	3	0	3	0
R03	1	0	0	0

2-4 保健福祉長寿局(生活保護費徴収金・返還金) 担当課:福祉総務課

(1)生活保護法第77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 (%)
H29	340	3,751	19,144,077	-
H30	352	3,965	18,905,637	98.75%
R01	333	4,006	18,200,822	96.27%
R02	336	4,075	18,122,059	99.57%
R03	406	4,788	19,857,511	109.58%

2-5 保健福祉長寿局(生活保護費返還金・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 子ども未来局(母子父子寡婦福祉資金貸付金元金・利子) 担当課:子ども家庭課

(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)
H29	37,288	38,762	96.2	-
H30	38,516	40,327	95.5	▲ 0.7
R01	39,846	41,650	95.7	0.2
R02	40,241	41,840	96.2	0.5
R03	40,448	41,996	96.3	0.1

※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)
H29	24,802,921	317	-
H30	23,393,843	961	644
R01	25,829,598	983	22
R02	24,285,170	1,229	246
R03	22,383,880	1,262	33

※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 子ども未来局(母子父子寡婦福祉資金貸付金違約金) 担当課:子ども家庭課

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。

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)	義務者数(件)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H25	1,371,101	1,728,528	79.3	-
H26	1,356,418	1,742,008	77.9	▲ 1.4
H27	1,354,322	1,757,417	77.1	▲ 0.8
H28	1,353,581	1,771,673	76.4	▲ 0.7
H29	1,364,186	1,799,735	75.8	▲ 0.6
H30	1,366,975	1,817,399	75.2	▲ 0.6
R01	1,370,279	1,833,966	74.7	▲ 0.5
R02	1,377,397	1,845,882	74.6	▲ 0.6
R03	1,383,024	1,859,116	74.4	▲ 0.2

(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	口座振替届 受付件数	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H29	149	14,875	1.0	-
H30	485	15,988	3.0	2.0
R01	514	16,390	3.1	0.1
R02	700	16,789	4.2	1.1
R03	906	16,584	5.5	1.3

※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)	納付書収納分 (千円)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H22	735,026	2,260,328	32.5	-
H23	841,657	2,251,607	37.4	4.9
H24	851,908	2,221,169	38.4	1.0
H25	877,028	2,216,450	39.6	1.2
H26	919,711	2,282,299	40.3	0.7
H27	1,002,870	2,247,266	44.6	4.3
H28	1,004,674	2,285,382	44.0	▲ 0.6
H29	1,072,127	2,279,226	47.0	3.0
H30	1,110,409	2,290,631	48.5	1.5
R01	1,128,091	2,301,425	49.0	0.5
R02	1,266,508	2,393,072	52.9	3.9
R03	1,580,033	2,611,105	60.5	7.6

※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)

実績年度	LINE Pay、PayPay			自主納付 (千円) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	82,483	3.45	-	2,393,072
R03	284,176	10.88	7.43	2,611,105

※水道料金と下水道使用料を区分できないため合計額を回答。

(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) C
	収納額(千円) A	比率(%) A/C	前年比 (ポイント)	
R02	8,143	0.34	-	2,393,072
R03	24,176	0.93	0.59	2,611,105

※水道料金と下水道使用料を区分できないため合計額を回答。

(3)納付お知らせセンター

会話件数 A	架電件数 B	比率(%) C (A/B)	会話件数 前年との比較 (ポイント)
320	1,001	32.0	-
613	1,986	30.9	293
809	2,024	40.0	196
828	2,086	39.7	19
982	3,002	32.7	154

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、下水道使用料分を含めて回答。

(4) 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
H26	10	2	8	3
H27	17	3	11	5
H28	20	8	10	1
H29	31	7	10	3
H30	25	6	11	4
R01	22	8	15	6
R02	30	7	22	6
R03	15	3	10	2

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) 口座振替加入率

実績年度	加入数(件)	義務者数(件)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H25	1,013,222	1,289,306	78.6	-
H26	1,079,483	1,401,672	77.0	▲ 1.6
H27	1,087,482	1,427,587	76.2	▲ 0.8
H28	1,095,704	1,450,840	75.5	▲ 0.7
H29	1,104,434	1,475,239	74.9	▲ 0.6
H30	1,112,114	1,498,333	74.2	▲ 0.7
R01	1,121,649	1,520,433	73.8	▲ 0.4
R02	1,133,797	1,538,810	73.7	▲ 0.1
R03	1,144,318	1,557,414	73.5	▲ 0.2

(2) コンビニ収納

実績年度	コンビニ収納額 (千円)	納付書収納分 (千円)	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H22	736,885	2,171,208	33.9	-
H23	849,026	2,231,456	38.0	4.1
H24	861,607	2,204,567	39.1	1.1
H25	916,621	2,246,257	40.8	1.7
H26	988,971	2,346,017	42.2	1.4
H27	1,095,983	2,415,697	45.4	3.2
H28	1,151,296	2,456,875	46.9	1.5
H29	1,185,332	2,447,633	48.4	1.5
H30	1,243,279	2,459,481	50.6	2.2
R01	1,273,040	2,277,727	55.9	5.3
R02	1,353,422	2,474,675	54.7	▲ 1.2
R03	1,466,517	2,429,026	60.4	5.7

(3) 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	口座振替届 受付件数	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H29				
H30				
R01				
R02				
R03				

※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。

(4) 納付お知らせセンター

実績年度	有効会話件数	架電件数	比率(%)	前年比 (ポイント)
	A	B	C (A/B)	
H29				
H30				
R01				
R02				
R03				

※電話の内容に応じて水道料金及び下水道使用料で区分を分けてはいないため、水道料金側に含めて回答。

(5) 給与照会・差押

実績年度	給与照会件数	給与差押件数	取立金額(円)	前年比 (差押件数)
	A	B	C	
R01	2	-	-	-
R02	5	-	-	-
R03	7	-	-	-

令和4年度 債権管理研修実績

No.	日時		会場	研修内容	講師	対象者	受講人数		
							税務部	税外	合計
1	5/20	10:30~14:00	静岡県庁舎 本館3階 第三委員会室	(1) 徴収事務・滞納整理事務の基礎 徴収職員の心構え (2) 債権管理とは (3) 債権回収に係る滞納者との折衝方法	滞納対策課職員	初めて債権管理事務に従事する職員	20	23	43
2	5/24	15:30~16:30	静岡県庁舎 本館3階 議会特別会議室	給与又は年金の調査及び差押え	滞納対策課職員	強制徴収公債権所管課の新人・新任職員	9	9	18
3	6/7	15:30~16:30	静岡県庁舎 本館3階 議会特別会議室	自営業者に対する滞納整理と多様な財産差押	滞納対策課職員	強制徴収公債権所管課の新人・新任職員	10	9	19
4	6/17	9:30~16:30	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	外部講師	強制徴収公債権所管課の担当職員	9	13	22
5	6/21	15:00~17:00	静岡県庁舎 本館3階 議会特別会議室	組織的滞納整理における管理監督者の役割	滞納対策課職員	強制徴収公債権所管課の管理監督者	5	7	12
6	7/1~ 7/29	-	エスナビ (e-ラーニング)	適正な債権管理事務とは	滞納対策課職員	新たに債権管理事務を担当する職員及び 新規採用職員	122	1,784	1,906
7	8/3	9:30~16:30	静岡県産業経済会館 3階 特別会議室	非強制徴収公債権及び私債権の管理・回収のポイント	弁護士	非強制徴収公債権及び私債権所管課の職員	0	23	23
8	8/30	15:00~16:00	葵消防署 7階 講堂	捜索について	滞納対策課職員	強制徴収公債権所管課の職員	22	4	26
計 (エスナビ含む)							197	1,872	2,069
計 (エスナビ除く)							75	88	163
参考：令和3年度実績 (エスナビ除く)							111	82	193