

# 世田谷区債権管理重点プラン (平成26～29年度)

## 推進状況

1	債権管理重点プランの基本的な考え方	P1
2	平成27年度における債権の状況	P2～5
3	平成27年度の主な取組み実績	P6～8
4	平成28年度以降の取組み	P9～10
5	債権ごとの取組み	P11～31

平成28年9月

世 田 谷 区



## 1 債権管理重点プランの基本的な考え方

債権管理重点プランの基本的な考え方は、以下の5項目である。この基本的な考え方を柱とした各種の取組みを図る。

### 現年分徴収の徹底

現年分の徴収の成果が、その後の滞納繰越額の増減に直結することから、現年分収納率の向上を目指し、目標数値の達成に全力をあげる。

### 滞納整理の強化

公法上の債権については、より効率的な督促・催告の実施や財産調査、差押等の滞納整理の強化を図る。私法上の債権については、司法的手段を講じることも含めてその履行確保に努める。

### 収納事務の改善

期限内納付による収納率向上に向け、口座振替やコンビニ収納などの利用促進を図るとともに、将来のマルチペイメントの実施に向け、検討を進める。

### 職員の専門性の向上と債権管理体制の強化

専門研修の充実、各債権管理所管課が持つノウハウの庁内共有化などにより、職員の専門性を向上させるとともに、民間事業者の活用も含めた債権管理体制の強化を進める。

### 制度運用の適正化

保険料賦課、貸付金の貸付等の制度運用について、引き続き、その適正化を進める。

## 2 平成27年度における債権の状況

### (1) 概況

区では、平成26年度から平成29年度までの向こう4年にわたる債権管理重点プランを策定し、さらなる収納率の向上と収入未済額の縮減に向け、取り組んできた。

平成27年度決算における区の保有する全債権にかかる収入未済額は、約147億円で、前年度と比べ、約17億円の減となり、債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額の総額においても、前年度と比べ、減となった。

### (2) 区の保有する全債権（会計区分ごと）にかかる収入未済額の前年度比較

（単位：千円）

会計区分	26年度(a)	27年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	7,799,290	7,362,471	436,819
国民健康保険事業会計	7,711,289	6,516,061	1,195,228
後期高齢者医療会計	329,823	335,636	5,813
介護保険事業会計	525,819	485,032	40,787
中学校給食費会計	4,903	4,729	174
合計	16,371,124	14,703,929	1,667,195

（ はマイナスを表す）

### (3) 平成27年度 区の保有する全債権にかかる収入未済額内訳

（単位：円）

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額	
一般会計	特別区税	特別区民税	特別区民税	5,668,343,176	
		軽自動車税	軽自動車税	40,241,723	
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	111,806,454
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	49,698,073
			区民生活事業資金貸付金返還金	区民生活事業資金貸付金返還金	34,483,230
			応急小口資金貸付金返還金	応急小口資金貸付金返還金	38,815,691
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	10,514,800
			中小企業振興事業資金貸付金返還金、福祉奨学資金等貸付金返還金、災害応急援護資金貸付金返還金（利子含）	中小企業振興事業資金貸付金返還金、福祉奨学資金等貸付金返還金、災害応急援護資金貸付金返還金（利子含）	9,537,854

(単位：円)

会計名称	款名称等	債権名	収入未済額	
一般会計	諸収入	生活保護費	生活保護費	1,157,928,310
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	37,124,850
		違約金・賠償金	契約違約金、前払金返還利息、賠償金	3,670,692
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	763,681
		参加料・利用料	福祉緊急対応、ひとり親・養育困難家庭、高齢者トワイライトステイモデル事業(緊急雇用創出事業)、高齢者家事援助サービス、中学校土曜講習会	1,767,718
		その他 返還金・戻入金等	心身障害者福祉手当・福祉手当過払い金	7,557,760
			学童クラブ間食費	3,025,000
			定額給付金返還金、行旅病人死亡人、高齢者福祉電話返還金等	1,682,701
		緊急・一時保育料	区立保育園(緊急、一時)保育料	793,225
		住宅共益費、住宅利用料	子育てファミリー住宅共益費、特定公共賃貸住宅共益費、高齢者集合住宅協力員利用料	759,807
		納付金	非常勤職員社会保険料	526,228
	光熱水費等負担金	北沢地域出張所、在宅復帰施設(烏山)負担金、上北沢ホーム	41,025	
	保育所費	他区市町村からの受託児童保育所運営費収入	449,450	
	分担金及負担金	保育所費	区立保育園保育料	76,139,200
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	3,013,369
		児童保護費	入院助産入所者負担金	154,400
		母子生活支援施設費	私立母子生活支援施設入所者負担金	53,600
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料(共益費含)	53,217,155
			特定公共賃貸住宅(基金)使用料、子育てファミリー住宅使用料、区立地域優良賃貸住宅使用料	19,740,557
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	8,658,710
		道路占用	一般占用使用料	7,385,760
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料、新樹苑使用料	5,351,468
		幼稚園	区立幼稚園入園料及び保育料	1,123,600
		民生施設	在宅復帰施設(烏山)使用料、障害者緊急一時保護(なかまっち)使用料、身体障害者自立体験ホーム使用料、生活寮使用料	1,128,972
		その他	学童クラブ利用料、公園有料施設料	6,973,140

(単位：円)

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額
国民健康 保険事業 会計	国民健康保 険料	国民健康保険料	国民健康保険料	6,380,804,089
	諸収入	第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,520,243
		返納金	無資格受診等返還金等	124,736,825
後期高齢 者医療会 計	後期高齢者 医療保険料	後期高齢者医療保険料	後期高齢者医療保険料	335,636,350
介護保険 事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	422,484,461
		諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費
	加算金		施設介護サービス給付費	1,418,066
			居宅介護サービス給付金	18,216,140
	施設介護サービス給付金	805,226		
中学校給 食費会計	給食費	給食費収入	中学校給食費	4,729,195
合 計				14,703,929,619

## (4) 債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額等の前年度比較

債権管理重点プランに掲げる9債権(生活保護費債権については、本プランの推進状況の報告より掲載)の平成27年度における収入の現況を前年度と比較し、収入未済額及び収納率から、その増減を示したものが下記の表1~3である。

## 現年分と滞納繰越分における収入未済額の前年度との比較(表1)

(単位：千円)

債権	現年分			滞納繰越分		
	26年度 (a)	27年度 (b)	増減 (b)-(a)	26年度 (a)	27年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,905,776	1,874,960	30,816	4,316,862	3,793,383	523,479
国民健康保険料	4,031,611	3,651,249	380,362	3,576,004	2,729,555	846,449
介護保険料	220,692	236,018	15,326	187,595	186,466	1,129
保育園保育料	25,889	23,043	2,846	48,697	53,096	4,399
区立幼稚園保育料	478	194	284	1,727	930	797
生活保護費	243,307	233,668	9,639	782,657	924,260	141,603
奨学資金貸付金	10,233	7,578	2,655	114,643	104,228	10,415
区営住宅使用料	15,331	17,725	2,394	25,926	35,492	9,566
中学校給食費	957	996	39	3,946	3,733	213

( はマイナスを表す)

現年分に滞納繰越分を合わせた収入未済額の前年度との比較（表2） （単位：千円）

債権	26年度(a)	27年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	6,222,638	5,668,343	554,295
国民健康保険料	7,607,615	6,380,804	1,226,811
介護保険料	408,287	422,484	14,197
保育園保育料	74,586	76,139	1,553
区立幼稚園保育料	2,205	1,124	1,081
生活保護費	1,025,964	1,157,928	131,964
奨学資金貸付金	124,876	111,806	13,070
区営住宅使用料	41,257	53,217	11,960
中学校給食費	4,903	4,729	174
合計	15,512,331	13,876,575	1,635,756

（ はマイナスを表す）

収納率の前年度との比較（表3）

債権	現年分			滞繰分			計		
	26年度 (a)	27年度 (b)	増減 (b)-(a)	26年度 (a)	27年度 (b)	増減 (b)-(a)	26年度 (a)	27年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	98.3%	98.3%	0.0%	27.8%	29.3%	1.5%	94.2%	94.7%	0.5%
国民健康保険料	85.3%	86.4%	1.1%	29.4%	29.9%	0.5%	73.4%	74.2%	0.8%
介護保険料	98.2%	98.3%	0.1%	19.6%	18.8%	0.8%	95.7%	96.1%	0.4%
保育園保育料	99.2%	99.3%	0.1%	15.7%	17.0%	1.3%	97.3%	97.5%	0.2%
区立幼稚園保育料	99.5%	99.8%	0.3%	22.2%	35.6%	13.4%	97.4%	98.3%	0.9%
生活保護費	36.5%	41.3%	4.8%	4.5%	5.0%	0.5%	14.3%	15.2%	0.9%
奨学資金貸付金	85.6%	87.6%	2.0%	13.1%	15.3%	2.2%	38.3%	39.2%	0.9%
区営住宅使用料	97.2%	96.7%	0.5%	30.7%	21.6%	9.1%	92.9%	90.9%	2.0%
中学校給食費	99.3%	99.3%	0.0%	14.3%	12.5%	1.8%	95.9%	96.6%	0.7%

（ はマイナスを表す）

収入未済額を前年度と比較した表1によると、各債権の現年分の収入未済額は、6つの債権（特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区立幼稚園保育料、生活保護費、奨学資金貸付金、）においてそれぞれ減少した。また、現年分収納率の前年度比較を表3から見ると、6つの債権（国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料、区立幼稚園保育料、生活保護費、奨学資金貸付金）で、それぞれ前年度を0.1～4.8ポイントの範囲で上回っている。

次に、現年分に滞納繰越分を合わせた収入未済額の計を表2により前年度と比較すると、5つの債権（特別区民税、国民健康保険料、区立幼稚園保育料、奨学資金貸付金、中学校給食費）においてそれぞれ減少した。現年分に滞納繰越分を合わせた収納率の計については、表3のとおり、ほとんどの債権がそれぞれ前年を上回った。

### 3 平成27年度の主な取組み実績

#### (1) 口座振替利用と納付機会の拡大

安定した納付につながる口座振替の利用の促進をはじめ、コンビニ収納、携帯電話・スマートフォンを活用したモバイルレジによる収納やキャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの利用を促進し、納入義務者の利便性を高め、期限内納付を進めた。

また、納付機会の拡大をめざしクレジットカードを利用したインターネットからの納付について検討を進め、平成29年度からの利用開始を目途とした。同じく検討案件であるマルチペイメントについては、システム開発の動向等を鑑みながら検討を継続する。

#### 債権ごとのコンビニ収納利用件数割合の推移（過去5年）

債 権	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
軽自動車税	62.9%	64.4%	64.6%	65.4%	65.8%
特別区民税 普通徴収分	36.1%	39.9%	42.4%	48.2%	43.9%
国民健康保険料	33.2%	35.1%	36.7%	37.5%	40.4%
介護保険料	26.0%	30.5%	34.8%	34.7%	35.3%

#### モバイルレジ収納の利用件数の推移（開始年度から）

債 権	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
特別区税	243件	784件	1,328件	1,716件	2,259件
国民健康保険料	151件	438件	845件	900件	1,269件
介護保険料	1件	18件	16件	30件	27件

#### キャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの新規登録件数の推移（開始年度から）

債 権	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
特別区税	4件	85件	83件	86件	98件
国民健康保険料	8件	448件	685件	683件	600件
介護保険料	0件	31件	21件	16件	16件

#### 〔参考〕マルチペイメントについて

マルチペイメント（マルチペイメントネットワーク MPN）とは、各種の料金・税金などの収納を行う収納企業・公共団体と各種金融機関をつなぐネットワークをいう。マルチペイメントを導入すると、利用者は、ATMやパソコン、携帯電話等から税金、国民健康保険料、各種の料金などの支払いを行うことができ、そのデータは、収納企業・公共団体と金融機関へ即座に反映される。

#### (2) 電話催告センターの活用

特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、中学校給食費において、電話催告センターを活用し、滞納初期の段階での「未納のお知らせ」と「納付勧奨」を行った。この取組みは、主に滞納初期の未納について、スピーディーにそのお知らせと納付勧奨を行い、滞納額累積による徴収困難者の発生を未然に防ぐことを狙いとし、電話催告システム等を活用し、効率的な電話催告を行っている。また、電話催告センターの運営については、民間事業者に委託しており、事業者の有する電話

催告のノウハウ等を区の債権回収に活用した。

〔参考〕電話催告センターについて

電話催告センターの運営は民間事業者に委託しており、架電は、区役所納税課事務室内、保育課別館事務室で行っている。土日祝日も催告を実施しており、架電時間はそれぞれ、納税課事務室内からは午前9時から午後5時の間（指定した日は、正午から午後8時の間）、保育課別館事務室からは午後6時から午後8時の間である。電話催告センターの業務体制は、業務責任者、副業務責任者、電話催告員で構成しており、1日あたり、平均5名体制で行っている。

### （3）滞納整理の強化と公売の実施

過去5年の滞納整理の件数の推移は、下記表のとおりとなった。

滞納整理の推移 （単位：件）

債権（年度）	差押				
	23	24	25	26	27
特別区民税	6,099	6,078	5,847	7,350	6,650
国民健康保険料	761	919	622	784	1,269
介護保険料	(13)	(4)	(9)	(7)	(2)

介護保険料の差押件数は交付要求の数である。

（単位：件）

債権（年度）	公売					搜索				
	23	24	25	26	27	23	24	25	26	27
特別区民税	2	2	1	2	2	9	12	5	5	4
国民健康保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
介護保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

〔参考〕

- ・差押について  
特定の有体物又は権利について、私人の事実上・法律上の処分を禁止し、確保することをいう。
- ・公売について  
差し押さえている不動産や動産等を、入札等の方法により売却する制度のことをいう。
- ・搜索について  
財産調査の一環として、滞納者の所有物又は居住その他の場所につき差し押さえるべき財産の発見等のため立ち入って直接調査することをいう。

### （4）職員の専門性の向上

債権管理研修を実施し、ノウハウや知識の向上と業務改善の視点を持った職員の育成に取り組んだ。

#### 債権管理研修

2日間に渡り延べ85名が出席した。研修の内容としては、東京弁護士会自治体等法務研究部の弁護士を講師として、自治体債権管理における債権の意義から私法上の債権における司法手続きに至るまで、債権管理における基礎知識の習得に努めた。

### 納税課内研修（中級）

4日間に渡り延べ41名が参加した。特別区民税を所管する納税課主催の研修だが、同じく滞納処分の規定がある公法上の債権（国民健康保険料、介護保険料）を担当とする職員も参加し、ノウハウの共有化を図った。

### （5）私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない私法上の債権の債務者に対して、公平性・公正性の見地から法的手続きによる履行の確保を図るべく、弁護士に委任し、その整理・回収を図った。

平成27年度においては、奨学資金貸付金、中学校給食費の2債権、計32件を委任し、次年度に継続した案件を含め、債権の一括弁済又は分納の合意等、約3割の案件が支払いに応じている。

この取組みは、平成22年度から開始しており、委任開始以降からみると、約6割の案件が支払いに応じた。

一方、多重債務等の問題を抱える債務者に対しては、弁護士が有する多重債務の専門的なノウハウに基づく納付相談を行い、適宜、法テラス等による債務整理につなぐなど、債務者の生活再建を考慮した対応を行った。

### 〔参考〕公法上の債権と私法上の債権の違いについて

公法上の債権には、特別区民税をはじめとして、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料等がある。特別区民税においては、地方税法に滞納処分に関する規定があり、また、それ以外の債権についても、それぞれの根拠とする法律に「国税又は地方税の滞納処分の例を準用する」旨の規定があり、その履行を確保するために区が自ら強制徴収をする手段が認められている（強制徴収公債権）。それに対して、私法上の債権である区営住宅使用料、学校給食費、各種の貸付金等は、民法や商法といった私法に基づく契約であるため、滞納者が自ら弁済しない限り、裁判所の力によらないで、区が独力で強制徴収することはできない。

#### 4 平成28年度以降の取組み

区の財政状況は、特別区税や特別区交付金は増収を見込むものの、地方法人課税のさらなる偏在是正措置や企業版ふるさと納税の創設による特別区交付金への影響が懸念されるなど、予断を許さない状況にある。

持続可能で強固な財政基盤の確立に加え、区民に信頼される行政経営改革の推進のため、引き続き、区民負担の公平性、公正性の確保に向け、高い目標収納率を維持し、各債権の一層適切な管理に努め、滞納の予防や債権回収に向けた具体の取組みを着実に進めていく。

##### (1) 口座振替利用と納付機会の拡大

安定した納付につながる口座振替や、特別区税、国民健康保険料、介護保険料で行っているコンビニ収納や携帯電話等を活用したモバイルレジによる収納、キャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの利用については、引き続き、利用を促進していく。また、クレジットカードを利用したインターネットからの納付について検討を行った結果、特別区税、国民健康保険料において平成29年度からの利用開始を目途に準備を進める。検討案件であるマルチペイメントについては、システム開発の動向等を鑑みながら検討を継続する。

##### (2) 電話催告センターの活用

特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、中学校給食費については、電話催告センターを活用し、現年分徴収の徹底を進めていく。

##### (3) 滞納整理におけるノウハウの共有化と徴収体制の強化

引き続き、滞納処分を行うことができる公法上の債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料など）を担当する所管課においては、各課単位で行っていた研修を、各課連携して行うなど、ノウハウの共有化を図る。また、私法上の債権においても、債権管理研修などを通じて、職員の有する債権管理に係る知識やノウハウを高めていく。

徴収体制の強化については、債権管理連絡会を通じ、より効率的で効果的な徴収、収納事務に向けて、徴収体制のあり方の検討を図る。

##### (4) 私法上の債権に係る履行確保の強化

正当な理由もなく、再三の催告にも応じないなど、公平性・公正性の見地から看過することができない案件については、弁護士へ委任し、議会への手続きを経た上で司法的手段による対応を図る。

##### (5) 公金の徴収に関する民間事業者の活用

規制緩和の状況やこれに伴う公共サービス部門への民間事業者の参入等を踏まえ、民間事業者が持つ専門性とノウハウの活用について、引き続き、検討を進める。

( 6 ) 適正な債権管理の推進

債権を担当する全所管課に対し、債務者との交渉記録や督促・催告の記録など、日常における債権管理の必要性を改めて周知するとともに、上述した、債権管理研修等で得た知識を職場全体で活用できる仕組みづくりを、債権管理連絡会を通じ、図っていく。

## 5 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みは、13ページ以下のとおりである。

### (1) 対象の債権

区が保有する債権は多岐にわたるため、主な公法上の債権（～）及び多額の収入未済がある私法上の債権（～）を対象としている。なお、本プランの対象外となる債権についても、債権管理連絡会等を通して債権管理に関する知識やノウハウを共有し、この取組みの主旨に沿って債権管理の強化を図っている。

特別区民税 (財務部納税課)	国民健康保険料 (保健福祉部国保・年金課、保険料収納課)
介護保険料 (高齢福祉部介護保険課)	保育園保育料 (子ども・若者部保育認定・調整課)
区立幼稚園入園料及び保育料 (教育委員会事務局幼児教育・保育推進担当課)	生活保護費 (保健福祉部生活福祉担当課、各総合支所生活支援課)
奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども育成推進課)	区営住宅等使用料 (都市整備政策部住宅課)
区立中学校給食費 (教育委員会事務局学校健康推進課)	

### (2) 取組み状況一覧の見方

対象とする債権ごとに、以下の内容で構成した。

- ・ 収納の現況（推移、目標及び実績）
- ・ 27年度実績に対する評価
- ・ 目標実現に向けた取組み（取組み内容と実績）

用語の説明

- ・ 現年分とは、当該年度に新たに調定をたてて収入すべき金額を表し、滞繰（滞納繰越）分とは、前年度以前に収入すべき金額が収入されず、年度を越えて滞納されている金額を表す。
- ・ 調定額とは、法令又は契約等に基づき調査・決定した収入予定額をいう。
- ・ 収納率（％）＝収入済額÷調定額
- ・ 不納欠損額とは、債権回収が不可能となり、会計上欠損処理された金額をいう。
- ・ 収入未済額＝調定額－（収入済額＋不納欠損額）＋還付未済額

<注意>

表中の数値は、各年度の決算時点での数値を使用している。原則として表示単位未満を四捨五入しているため、表示の数値を用いた計算結果と結果欄に表示の数値が一致しない場合がある。滞納者数は、現年分と滞納繰越分の滞納者数の合計を表す。同一人について、現年分と滞納繰越分の両方で数えている場合（国民健康保険料、介護保険料）がある。また、決算上の数値から還付未済額を差し引いた値を収入済額として用いている場合（国民健康保険料、介護保険料）があり、この場合においては、収入未済額を算出する際に還付未済額を考慮しない。



## 対象債権ごとの取組み

- 1 特別区民税（財務部納税課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 4 ~ 1 5
- 2 国民健康保険料（保健福祉部国保・年金課、保険料収納課）・・・・・・・・ P 1 6 ~ 1 7
- 3 介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 8 ~ 1 9
- 4 保育園保育料（子ども・若者部保育認定・調整課）・・・・・・・・ P 2 0 ~ 2 1
- 5 区立幼稚園入園料及び保育料（教育委員会事務局幼児教育・保育推進担当課）  
・・・・・・・・ P 2 2 ~ 2 3
- 6 生活保護費（保健福祉部生活福祉担当課・総合支所生活支援課）・・・・ P 2 4 ~ 2 5
- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども育成推進課）・・・・・・・・ P 2 6 ~ 2 7
- 8 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅課）・・・・・・・・ P 2 8 ~ 2 9
- 9 区立中学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・・・ P 3 0 ~ 3 1

対象債権名	特別区民税
-------	-------

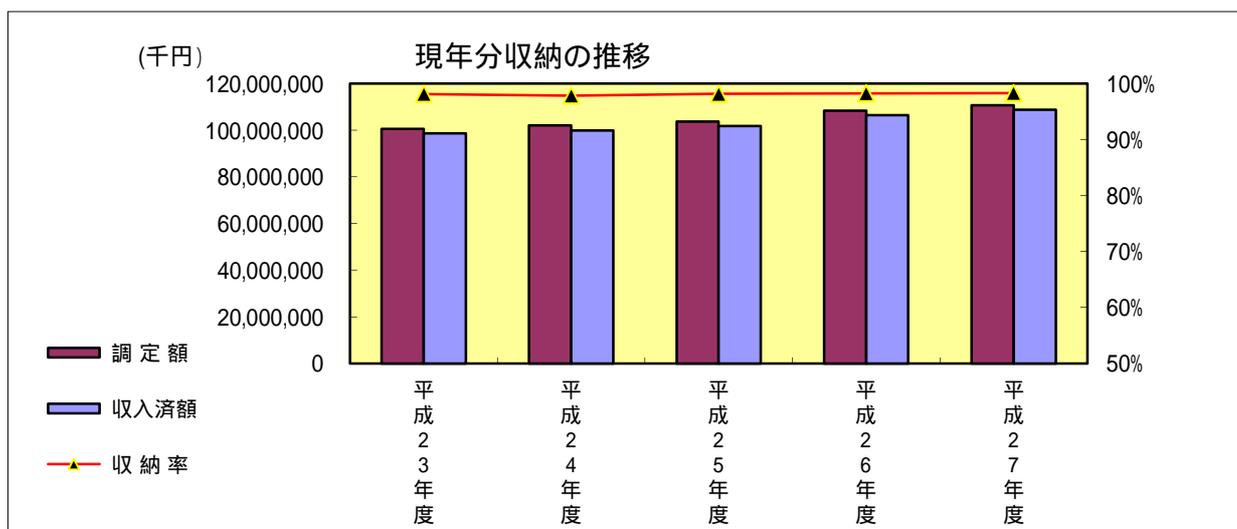
所管課名	財務部納税課
------	--------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	100,543,813	102,110,984	103,740,909	108,337,871	110,642,498
	収入済額	98,676,286	99,915,925	101,832,384	106,442,460	108,775,937
	収納率	98.1%	97.9%	98.2%	98.3%	98.3%
滞 繰 分	調定額	7,866,620	7,761,771	7,339,007	6,601,376	6,197,202
	収入済額	1,832,541	2,071,143	1,949,492	1,832,448	1,817,297
	収納率	23.3%	26.7%	26.6%	27.8%	29.3%
計	調定額	108,410,433	109,872,755	111,079,916	114,939,247	116,839,700
	収入済額	100,508,827	101,987,069	103,781,876	108,274,908	110,593,234
	収納率	92.7%	92.8%	93.4%	94.2%	94.7%
不納欠損額		499,941	520,454	673,298	458,040	592,932
収入未済額計		7,412,572	7,374,157	6,639,759	6,222,638	5,668,343
滞納者数		55,600	52,867	50,132	48,813	52,301



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	98.3%	98.0%	98.3%	98.0%	98.0%
	収入額	106,442,460	105,454,633	108,775,937	105,993,326	106,375,799
	収入未済額	1,905,776	2,152,135	1,874,960	2,163,129	2,170,935
滞 繰	収納率	27.8%	27.0%	29.3%	27.0%	27.0%
	収入額	1,832,448	2,094,993	1,817,297	1,946,577	1,841,202
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

人口の増加などにより現年度の分の調定額は増えている。収入額も増加しており、人口の増加、地方自治体での特別徴収義務者の指定への取り組み、現年度の徴収への取り組み、差押や執行停止などの滞納整理への取り組みによる。平成27年度特別区民税の収入済額は、約1105億9300万円で、前年度と比べ、約23億1800万円増加した。収納率は、現年課税分は98.31%、前年度を0.06%上回り、滞納繰越分は29.32%となり、前年度を1.57%上回った。収納率も堅調に推移している。現状の取り組みを着実に執行し、滞納整理を進めることが、収入未済額を減らすことにつながっていくと考える。

## 3. 目標実現に向けた取り組み

	27年度の取り組み内容と実績	28～29年度の取り組み
つ 督 い 促 て ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方 策 に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書での催告にあたっては、封書の色などの工夫を続けた。</li> <li>・普通徴収の滞納者へ督促と催告を実施（年7回）</li> <li>・特別徴収の滞納者への督促と催告を実施（年14回）</li> <li>・軽自動車税の滞納者に対する催告を実施（年2回）</li> <li>・電話による納付の勧奨を実施（年182回。土日夜間も含む）</li> <li>・口座振替、コンビニエンスストア、モバイルレジでの収納を勧奨した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的に督促や催告を実施するとともに、その手法について検討し、収納率の向上を図る。</li> <li>・普通徴収者に対する督促と催告、特別徴収者に対する督促と催告、軽自動車税に対する催告</li> <li>・電話催告センターによる納付勧奨を実施する。</li> <li>・差押財産を効率的に換価するため、東京都合同公売やインターネット公売等を活用する。</li> </ul>
回 収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に つ い て	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財産調査を徹底し、差押等の滞納処分を執行するとともに、支払い能力のない滞納者に対しては、適正な執行停止に取り組んだ。（滞納処分 差押6648件、参加差押50件、交付要求274件）</li> <li>・5月、10月、12月、3月に臨戸、差置、現状調査を行った。</li> <li>・インターネット公売を利用した（2件）</li> <li>・不動産の任意売却など（18件 1億7397万円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財産調査を徹底し、差押等の処分を着実に執行するとともに、支払い能力のない滞納者に対しては、適正な執行停止に取り組む。</li> <li>・計画的に臨戸を実施する。（年3回程度）</li> <li>・他の徴税機関との連携を図り、徴収囑託、搜索等の可能な案件を検討する。</li> </ul>
付 そ の 機 会 の 他 の 方 策 に つ い て （ 納	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチペイメントについては、他の自治体の導入状況・メリット・経費について調査した。</li> <li>・東京都及び都内全域の区市町村で納税に取り組む期間に合わせて広報紙による啓発などに取り組んだ。</li> <li>・クレジットカードでの納付について調査、研究を行い、平成29年度から開始できるよう準備を進めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替、コンビニ（モバイルレジ含む。）収納の利用を勧奨する。</li> <li>・新たな収納方法の導入を検討する。</li> <li>・マルチペイメントなどの導入を検討する。</li> <li>・キャッシュカードを利用した口座振替受付サービスを含め、口座振替の利用拡大について、手法を検討する。</li> <li>・「オール東京滞納STOP強化月間」など、様々な機会利用し、納税広報のあり方を検討・実施する。</li> </ul>

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

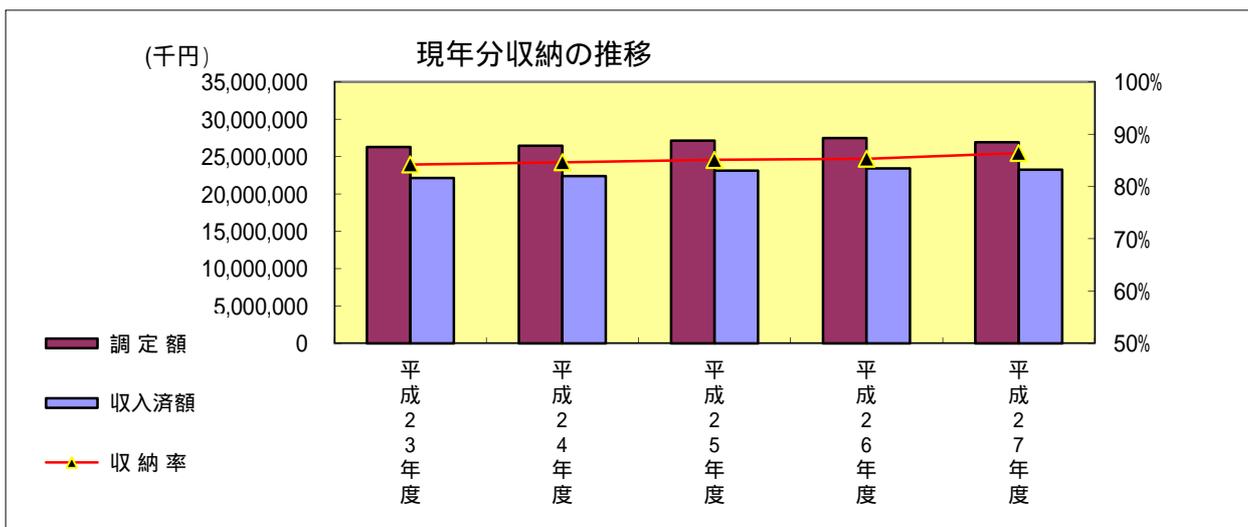
所管課名	保健福祉部国保・年金課、保険料収納課
------	--------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	26,290,529	26,461,274	27,151,061	27,472,979	26,920,169
	収入済額	22,136,937	22,398,124	23,113,613	23,440,110	23,257,787
	収納率	84.2%	84.6%	85.1%	85.3%	86.4%
滞 繰 分	調定額	7,490,575	7,470,027	7,433,298	7,438,322	7,382,908
	収入済額	1,884,233	1,934,940	2,349,671	2,184,624	2,208,497
	収納率	25.2%	25.9%	31.6%	29.4%	29.9%
計	調定額	33,781,104	33,931,301	34,584,359	34,911,301	34,303,077
	収入済額	24,021,169	24,333,064	25,463,284	25,624,734	25,466,284
	収納率	71.1%	71.7%	73.6%	73.4%	74.2%
不納欠損額		2,058,842	1,928,001	1,547,073	1,678,951	2,455,989
収入未済額計		7,701,093	7,670,237	7,574,002	7,607,615	6,380,804
滞納者数		94,308	93,575	96,434	94,426	77,058
(現年度滞納者数)		(49,297)	(47,845)	(43,593)	(42,715)	(41,463)



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	85.3%	92.0%	86.4%	92.0%	92.0%
	収入額	23,440,110	24,000,000	23,257,787	24,000,000	24,000,000
	収入未済額	4,031,611	2,080,000	3,651,249	2,080,000	2,080,000
滞 繰	収納率	29.4%	29.5%	29.9%	30.0%	30.5%
	収入額	2,184,624	2,194,000	2,208,497	2,232,000	2,269,000
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

<p>現年度分への取組み 口座振替制度、コンビニ収納及びモバイルレジの利用促進や電話催告センターの活用など、従前の手法を継続的に取り組むとともに、督促の発付回数の増加や口座引落再振替不能者に対する早期の通知など、納付意識の向上に繋がる取組みを進めた。これらにより、平成27年度の収納率は86.4%となり、前年度を1.1ポイント上回った。</p> <p>滞納繰越分への取組み 課内研修の充実など職員の滞納整理に関する専門性向上を図るとともに、徴収支援専門員の活用など徴収体制を整備し、財産調査の強化に取り組んだ。財産調査をもとに納付交渉を行うことで、滞納保険料の自主納付に繋げることができた。また、支払い能力がありながら、納付意志のない未納者に対しては差押えを行う一方、支払い能力がないと判断される場合は、執行停止の処理を進めた。これらにより、平成27年度滞納繰越分の収納率は29.9%となり、前年度を0.5ポイント上回った。</p>
--

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度取組み内容と実績	28～29年度取組み
て督促・催告など徴収強化の方策について	<p>(1) 現年度分の徴収強化 督促状(9回発付)や催告書(4回発付)の発付など、継続的な取組みを行った。 電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。 (参考)電話催告センター架電目標数:27,760件、架電実績:37,701件</p> <p>(2) 納付交渉の強化 短期被保険者証の交付予告通知による納付勧奨及び短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉を実施した。 (参考)取組件数(7月、9月、3月に実施):5,356件</p> <p>(3) 若年層に対する徴収 納付率が低い若年層の納付意識の啓発、及び納付に繋げるため、若年層対策専用の催告を行う納付勧奨通知の送付を行った。 (参考)対象件数(12月に実施):1,018件</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化 督促・催告の発付による継続的な取組みのほか、電話催告センターによる効果的な電話催告の実施</p> <p>(2) 短期被保険者証交付対象者に対する徴収強化 被保険者証一斉更新に伴う短期証予告通知書等と組み合わせた効果的な納付交渉の実施</p> <p>(3) 若年層に対する徴収強化 引き続き、若年層に対する納付意識の啓発と納付勧奨の強化</p>
て回収困難な債権の履行確保について	<p>(1) 滞納整理の強化 支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては、徴収支援専門員を活用する等、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、自主納付を促すとともに差押え等により債権確保を的確に行った。 (参考)財産調査件数:42,916件 (参考)差押件数:1,269件</p> <p>(2) 執行停止の実施 納付交渉や財産調査等により、支払い能力がないと判断された未納者に対しては、法に基づき執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。 (参考)執行停止件数:7,328件</p> <p>(3) 不動産公売の調査・研究 不動産公売を視野に入れた調査・研究を行った。</p>	<p>(1) 滞納整理の強化 引き続き、財産調査の強化による差押等の滞納処分の実施</p> <p>(2) 執行停止の実施 支払い能力がない未納者に対して、法に基づく執行停止の実施</p> <p>(3) 不動産公売の調査・研究 合同公売(東京都)等を活用した不動産公売の調査・研究</p>
会そのほかの方策について(納付機)	<p>(1) 納付機会の拡大としての口座振替受付サービスや、若年層が利用しやすいコンビニ収納、モバイルレジの利用促進に努めた。また、クレジット収納について、調査・研究を行い、開始に向け準備を進めた(平成29年度開始予定)。 (参考)口座振替受付サービス利用件数:600件 (参考)モバイルレジ利用件数:1,269件</p> <p>(2) 徴収強化に向けた課内の体制づくりについて、検討及び整備を行った。また、職員の専門性向上のため、東京都研修の参加や課内研修を定期的に行なった。</p> <p>(3) 居住の確認や社会保険の加入状況を把握することにより、資格の適正化を国保・年金課などの関連所管と取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大及び多様化に向けた調査・研究 引き続き、コンビニ収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスの利用促進及びクレジット収納などの納付機会の多様化に向けた調査・研究</p> <p>(2) 財産調査等、徴収強化に向けた組織体制及び運用体制の検討と整備</p> <p>(3) 資格の適正化の推進</p>

対象債権名	介護保険料
-------	-------

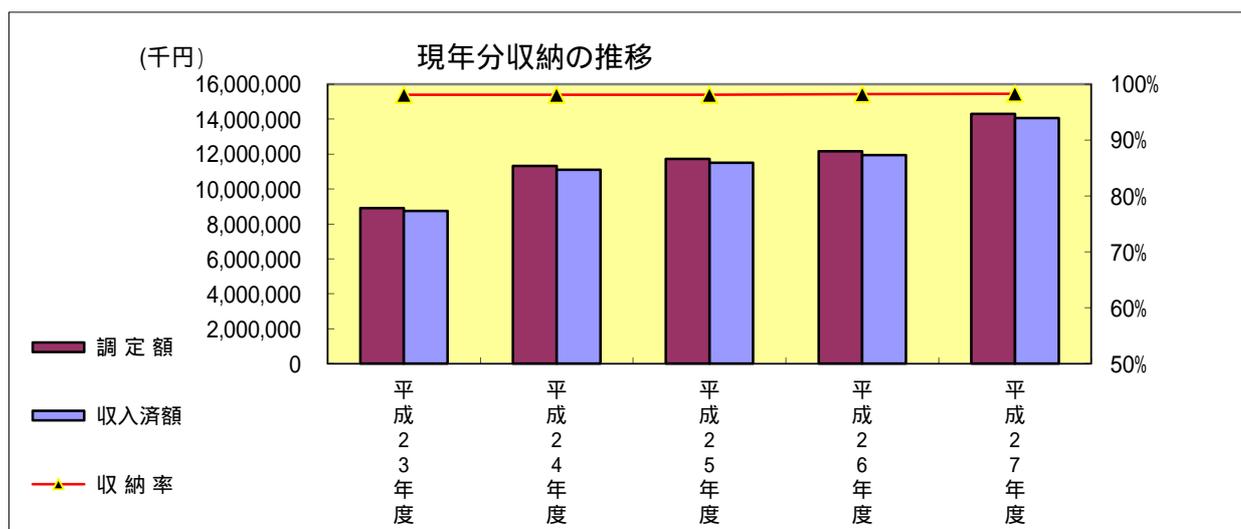
所管課名	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	8,898,076	11,313,527	11,712,682	12,165,339	14,298,047
	収入済額	8,732,362	11,093,533	11,492,450	11,944,647	14,062,030
	収納率	98.1%	98.1%	98.1%	98.2%	98.3%
滞 繰 分	調定額	308,164	314,623	370,064	399,931	406,863
	収入済額	45,989	54,793	79,163	78,570	76,643
	収納率	14.9%	17.4%	21.4%	19.6%	18.8%
計	調定額	9,206,240	11,628,150	12,082,746	12,565,269	14,704,910
	収入済額	8,778,351	11,148,326	11,571,612	12,023,217	14,138,672
	収納率	95.4%	95.9%	95.8%	95.7%	96.1%
不納欠損額		112,768	108,907	110,398	133,765	143,753
収入未済額計		315,122	370,917	400,736	408,287	422,484
滞納者数		9,399	10,097	10,087	10,551	10,145
(現年度滞納者数)					(5,651)	(5,258)



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	98.2%	98.1%	98.3%	98.1%	98.1%
	収入額	11,944,647	12,194,886	14,062,030	12,560,773	12,937,555
	収入未済額	220,692	236,190	236,018	243,276	250,574
滞 繰	収納率	19.6%	17.5%	18.8%	17.5%	17.5%
	収入額	78,570	68,747	76,643	70,809	72,933
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

平成27年度の収納率のうち、現年分については目標を0.2ポイント上回り、滞納繰越分は目標を1.3ポイント上回る結果となった。これは、最終催告書送付時における注意文書の同封や、認定申請者への給付額減額の実施及び電話催告・訪問催告の納付勧奨の成果と評価している。今後も高齢者数の増加が続くことや、年金支給額の変更による納付状況への影響に注意するとともに、分割納付や低所得者への保険料減額の案内に努めていく。また、介護保険制度の安定的運営を行うため、引き続き適正な債権管理を行うとともに、コンビニ収納やモバイルレジ及び口座振替受付サービスなど多様な納付機会を被保険者に周知することで収納率の向上を目指す。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み
つ督促 て・ 催告 など 徴収 強化 の方 策に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。(督促状～年6回 33,910件)(催告書～年4回 28,043件 特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施した。(毎月 随時夜間を含む)</li> <li>・SKY2システムの分納・交渉記録等滞納管理機能を活用して滞納者への電話催告や訪問催告を実施した。(電話催告～11月から12月 夜間を含む)(訪問催告～12月 )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付する。(督促状～年6回)(催告書～年4回 特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施する。(毎月 随時夜間を含む)</li> <li>・SKY2システムの分納・交渉記録等滞納管理機能を活用して滞納者への電話催告や訪問催告を実施する。(電話催告～11月から12月 夜間を含む)(訪問催告～12月)</li> <li>・電話催告センターの活用に向けた検討を継続する。</li> </ul>
つ回 い収 て困 難な 債権 の履 行確 保に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。2件</li> <li>・高額滞納者の滞納処分の事務手続きについて調査検討した。</li> <li>・他の自治体の滞納処分の方法を調査した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。</li> <li>・前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再納付勧奨と税、国保等の調査を実施する。</li> <li>・高額滞納者の財産調査を保険料収納課に依頼する。</li> <li>・財産調査の結果をもとに対象者を選定し、滞納処分の実施を保険料収納課に依頼する。</li> </ul>
機そ 会の 他の 拡大 の方 策に ついて (納付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話の機会をとらえて便利なコンビニ収納を周知した。</li> <li>・通知書に同封するチラシ等でモバイルレジ及び口座振替受付サービスを周知した。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者に広く周知し、注意喚起を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話の機会をとらえて便利なコンビニ収納を周知する。</li> <li>・通知書に同封するチラシ等でモバイルレジ及び口座振替受付サービスを周知する。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者、介護事業者等に広く周知し、注意喚起を行う。</li> </ul>

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

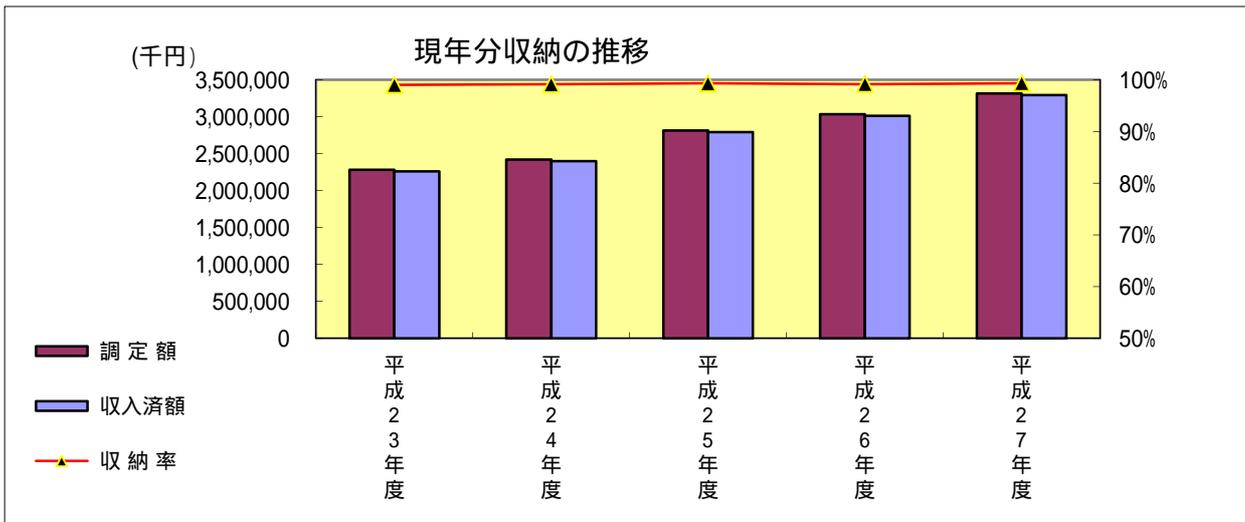
所管課名	子ども・若者部 保育認定・調整課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	2,282,364	2,420,565	2,810,424	3,034,905	3,315,168
	収入済額	2,258,888	2,398,766	2,790,407	3,009,154	3,292,581
	収納率	99.0%	99.1%	99.3%	99.2%	99.3%
滞 繰 分	調定額	83,260	80,693	72,535	69,647	74,586
	収入済額	14,363	11,584	10,675	10,902	12,673
	収納率	17.3%	14.7%	14.7%	15.7%	17.0%
計	調定額	2,365,625	2,501,258	2,882,959	3,104,552	3,389,754
	収入済額	2,273,251	2,410,350	2,801,082	3,020,056	3,305,254
	収納率	96.1%	96.4%	97.2%	97.3%	97.5%
不納欠損額		11,236	18,222	13,666	10,048	8,934
収入未済額計		81,369	72,686	68,615	74,586	76,139
滞納者数		515	562	510	504	479



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	99.2%	99.2%	99.3%	99.3%	99.3%
	収入額	3,009,154	3,031,975	3,292,581	3,035,032	3,035,032
	収入未済額	25,889	24,452	23,043	21,395	21,395
滞 繰	収納率	15.7%	17.50%	16.99%	18.00%	18.00%
	収入額	10,902	20,812	12,673	21,464	19,902
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

前年度と比較し、収納率において現年分は0.1ポイント、滞納繰越分は1.3ポイント上昇した。現年分・滞納繰越分の合計では、0.2ポイント上昇した。

現年分は、毎年在園児が増え、調定額が増加傾向にある中でも収入率が上昇している。督促状の手渡しや口座振替の推奨が、効果的に納付を促すことができた。一方、滞納分については、収納率の上昇があったが、23年度以降、概ね横ばい状態である。

現年分について、引き続き収納率の維持・向上に努めるとともに、滞納分については現行の取組みを踏まえ、より効果的・効率的な徴収方法を検討し、収納率の向上を図っていく。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
策督 に促 つ い て ・催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区立園長から督促、催告の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。</li> <li>督促 年6回 64件</li> <li>催告 年2回 12件</li> <li>・電話催告センターを活用し、未納者に対し納付勧奨を行った。</li> <li>年6回（延べ18日）対象世帯 721件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども子育て支援新制度の施行に伴い、住民税所得割額に基づく利用者負担を実施する。実施にあたり、世帯の収入に応じた応能負担となっていることや保育事業運営の貴重な財源となっていることなどの周知を図っていく。</li> <li>・園を通じた納付勧奨や電話催告センター活用等により徴収強化に取り組む。</li> </ul>
つ回 い収 て 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。</li> <li>未納世帯 355件 調査実施 18件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納世帯の財産調査を実施する。</li> <li>・あて先不明返戻者に居住地調査を行い、催告する。</li> <li>・名寄せにより、複数の債権が存在した場合には、他部署との協力体制を構築していく。</li> </ul>
機そ 会の 他 の 拡 大 策 に つ い て （ 納 付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、入園内定面接時や納付書送付時などに、口座振替の推奨を行った。</li> <li>・税資料未提出者については、入園申込時のほか、（在園児世帯には）随時提出依頼を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替の推奨を行う。</li> <li>・税資料未提出者の調査を強化する。</li> </ul>

対象債権名	区立幼稚園入園料及び保育料
-------	---------------

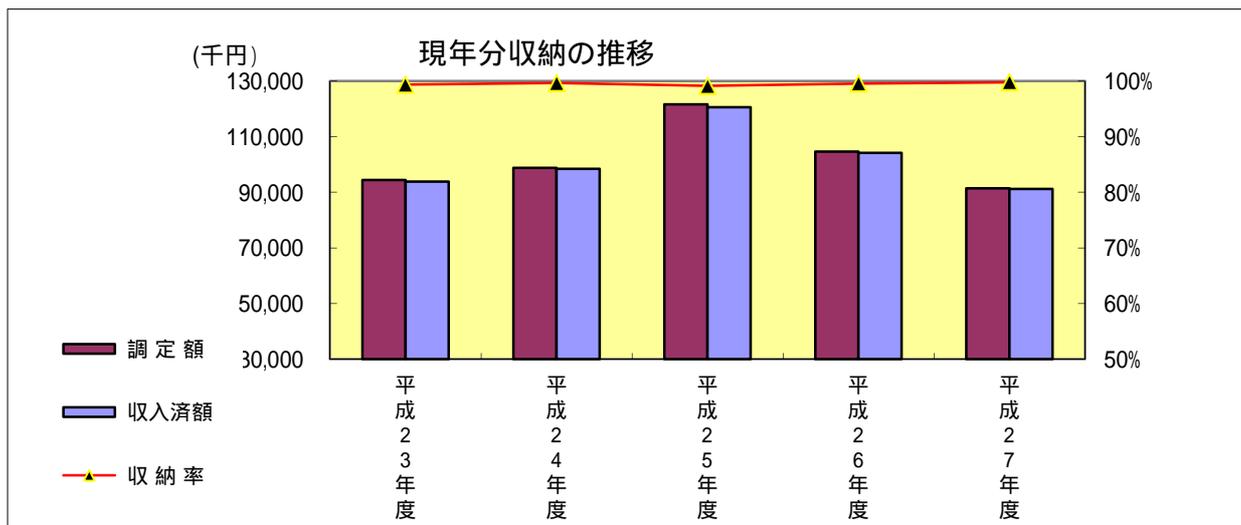
所管課名	教育委員会事務局 幼児教育・保育推進担当課
------	--------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	94,437	98,761	121,673	104,677	91,431
	収入済額	93,819	98,396	120,623	104,199	91,237
	収納率	99.3%	99.6%	99.1%	99.5%	99.8%
滞 繰 分	調定額	2,475	2,538	2,490	2,925	2,205
	収入済額	240	317	304	650	785
	収納率	9.7%	12.5%	12.2%	22.2%	35.6%
計	調定額	96,912	101,299	124,163	107,602	93,636
	収入済額	94,059	98,713	120,927	104,849	92,022
	収納率	97.1%	97.4%	97.4%	97.4%	98.3%
不納欠損額		315	96	311	548	491
収入未済額計		2,538	2,490	2,925	2,205	1,124
滞納者数		90	85	89	67	47



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	99.5%	99.6%	99.8%	99.6%	99.6%
	収入額	104,199	91,711	91,237	92,397	92,397
	収入未済額	478	368	194	371	371
滞 繰	収納率	22.2%	15.0%	35.6%	15.0%	15.0%
	収入額	650	331	785	169	170
補足説明		平成28年度から多聞幼稚園が認定こども園に移行し給食の提供を開始したことに伴い、保育料とあわせて給食費を徴収している。そのため調定額の増額が見込まれることから（平成28年度調定見込み額：92,768千円）、平成28年度以降の現年分収入額、収入未済額及び滞納繰越分収入額の目標値を変更した。				

## 2. 27年度実績に対する評価

平成27年度からの子ども・子育て支援新制度施行に伴い、保育料額の決定を所得に応じた応能負担に変更したため、現年度分については収入額が減少したが、収納率は幼稚園での保護者面談や臨戸等により0.3ポイント上がった。

また、滞納繰越分については、在園児や前年度分の未納者を中心に、保護者面談・臨戸等による徴収を強化したことから、収入額・収納率ともに大幅に伸びた。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
策督に促つて・催告など徴収強化の方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払が滞っている在園児保護者に対し、幼稚園副園長より催告書を手渡し、納付を促した（延べ5件）。その結果、3名が全額納付した。</li> <li>・口座振替利用者について、振替不能であった場合は、その都度通知し、翌月の一括支払を促した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、幼稚園と連携した現年分の未納金が少ない段階での迅速な督促・催告等を実施する。</li> <li>・口座振替利用者について、振替不能であった場合は、その都度通知し、納付書での支払を促す。</li> </ul>
つ回収て困難な債権の履行確保に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、催告を実施（延べ14件）。滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じた。その結果、12名が全額納付した。</li> <li>・分割納付の方には、収納状況を随時お知らせし、納付を促した。</li> <li>・卒園児については、臨戸による催告を実施した（延べ15件）。その結果、11名が全額納付し、1名が分割納付を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じながら督促等を行う。</li> <li>・過年度分の高額滞納者については、臨戸により、面談による催告を行う。</li> </ul>
機そ 会の 他 の 拡 大 策 に つ い て （ 納 付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・幼稚園在園中の保育料納付について、口座振替を継続的に促進した。</li> <li>・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育料の支払いは原則として口座振替である旨のお知らせを、入園前に保護者に配布する。</li> <li>・納付書払いの方には、入園後も口座振替の勧奨通知を送付する。</li> <li>・ポスター掲示等により、幼稚園在園中の保育料納付について、口座振替を継続的に促進する。</li> </ul>

対象債権名	生活保護費
-------	-------

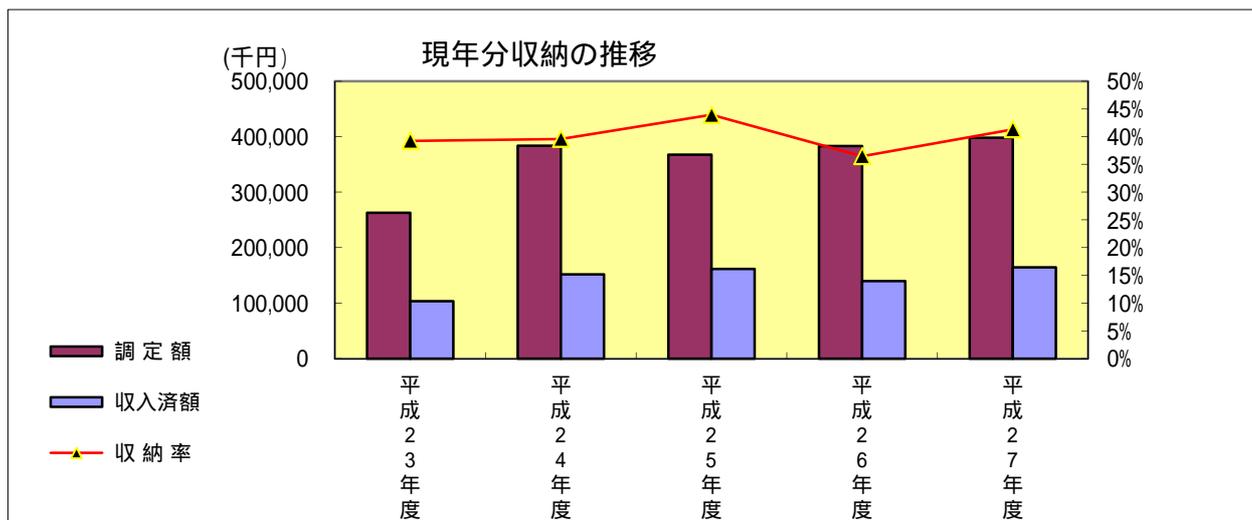
所管課名	保健福祉部生活福祉担当課、総合支所生活支援課
------	------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	262,941	383,732	367,559	382,990	398,272
	収入済額	103,200	151,924	161,475	139,683	164,604
	収納率	39.2%	39.6%	43.9%	36.5%	41.3%
滞 繰 分	調定額	494,443	590,871	740,434	870,462	1,025,964
	収入済額	26,498	35,562	33,724	39,521	51,237
	収納率	5.4%	6.0%	4.6%	4.5%	5.0%
計	調定額	757,385	974,604	1,107,993	1,253,452	1,424,236
	収入済額	129,698	187,486	195,199	179,204	215,841
	収納率	17.1%	19.2%	17.6%	14.3%	15.2%
不納欠損額		36,815	32,916	42,332	48,284	50,466
収入未済額計		590,871	754,201	870,462	1,025,964	1,157,929
滞納世帯数		2,482	2,783	3,275	4,110	4,287



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	36.5%	40.0%	41.3%	40.0%	40.0%
	収入額	139,683	151,237	164,604	151,237	151,237
	収入未済額	243,307	226,856	233,668	226,856	226,856
滞 繰	収納率	4.5%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%
	収入額	39,521	51,298	51,237	51,298	51,298
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

生活保護費債権の返済については、支給される保護費を充てることが多いため長期にわたる小額の分割納付が多く、全体として収納率が低い状況にある。

徴収の取組みとしては、督促及び催告の着実な実施並びにケースワーカーによる個別事情を考慮した納付指導に加え、不正手段に起因する債権については、生活保護法に基づく保護費支給額からの差引徴収を活用した。また、平成27年度世田谷総合支所に年金・資産調査専門員を追加配置し、保護開始後の速やかな調査を行なうなど、債権の発生抑制に努めた。

これらの取組みにより、平成27年度の収入済額は前年度に比べ3660万円余の増加となった。収納率は、現年分、滞納繰越分ともに前年度を上回り、現年分は4.8ポイント、滞納繰越分は0.5ポイント上昇となり、全体では前年度を0.9ポイント上回った。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
策督 に促 つい て 催告 など 徴収 強化 の方	<p>転出者を含め、未納者に対する督促（毎月）・催告（年3回）を実施した。</p> <p>不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収を実施した。</p>	<p>未納者に対する督促・催告を実施する。</p> <p>不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収の適用拡大を図る。</p>
つ回 い収 困難 な債 権の 履行 確保 に	<p>ケースワーカーによる納付指導を行った。</p> <p>個別事情を考慮し、一括納付あるいは分割納付等の計画的な返済を促進した。</p>	<p>家計相談や就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行う。</p> <p>個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進する。</p>
機そ 会の 他の の方 策に ついて （納付	<p>被保護者への書面による定期的周知に加え、ケースワーカーによる個別指導により収入申告書の提出を求めた。</p> <p>年金・資産調査専門員を追加配置により、保護開始後速やかに年金受給権の有無や受給開始時期を調査し、保護費が過払いとならないよう努めた。</p>	<p>債権の一層の発生抑制に向けたケースワーク体制を検討する。</p> <p>各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底する。</p> <p>年金支給開始時の保護費返還請求額の低減に向け、専門員を追加配置する。</p>

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

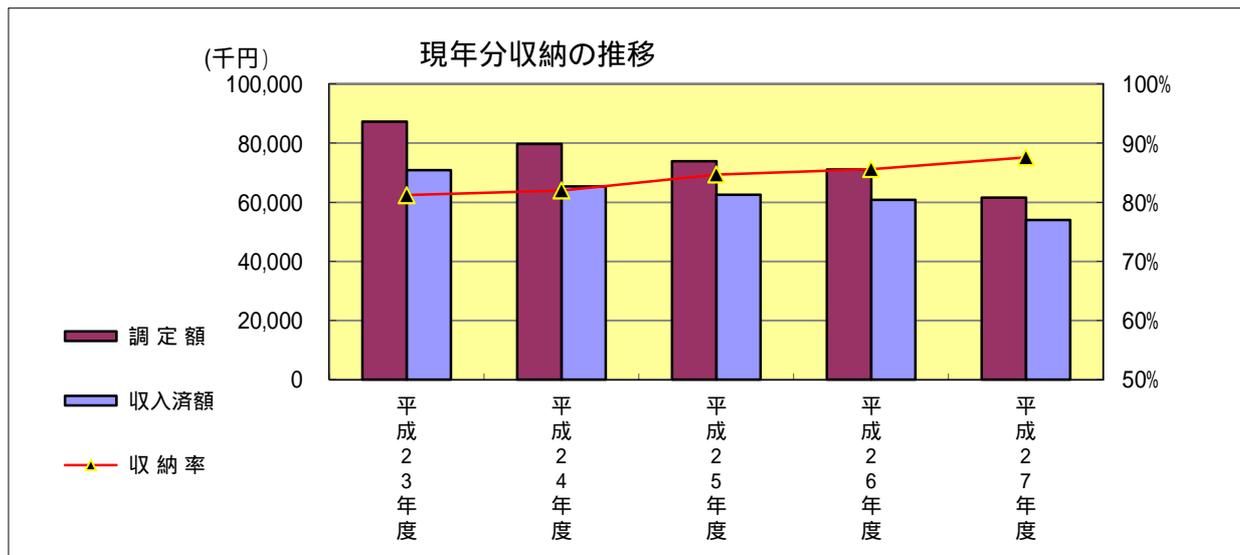
所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	87,323	79,766	73,885	71,039	61,535
	収入済額	70,891	65,370	62,563	60,807	53,957
	収納率	81.2%	82.0%	84.7%	85.6%	87.6%
滞 繰 分	調定額	138,421	140,543	138,938	133,451	124,876
	収入済額	13,988	14,029	15,332	17,442	19,133
	収納率	10.1%	10.0%	11.0%	13.1%	15.3%
計	調定額	225,744	220,309	212,823	204,490	186,411
	収入済額	84,879	79,399	77,895	78,249	73,090
	収納率	37.6%	36.0%	36.6%	38.3%	39.2%
不納欠損額		322	1,973	1,476	1,365	1,515
収入未済額計		140,543	138,938	133,451	124,876	111,806
滞納者数		559	588	583	590	587



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	85.6%	90.0%	87.6%	90.0%	90.0%
	収入額	60,807	51,879	53,957	48,838	46,574
	収入未済額	10,233	5,764	7,578	5,427	5,175
滞 繰	収納率	13.1%	11.0%	15.3%	11.0%	11.0%
	収入額	17,442	13,482	19,133	12,633	11,841

補足説明	
------	--

## 2. 27年度実績に対する評価

長期滞納者について親権者以外の連帯保証人への催告、催告文書内容の強化などによる納付勧奨、高額な滞納額を抱えたままとなっている債務者（20件）への対応を弁護士に整理委任する取り組みを前年度に引続き行った結果、現年分については目標には届かなかったものの昨年度より収納率を2ポイント上げることができた。また、滞納繰越分については、昨年に引き続き目標を達成することが出来た。平成25、26年度に弁護士委任した案件の中で、7件を訴訟提起し、和解成立1件、区の請求が認められたもの6件のうち訴訟外での分納合意4件となり、債権回収に大きく貢献することができた。

## 3. 目標実現に向けた取り組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
に督促 いて 催告 など 徴収 強化 の方 策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促(7回)</li> <li>・過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回)</li> <li>・電話督促を集中的に行った。(年1回)</li> <li>・連絡の取れない借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回)</li> <li>・督促状等を送った際に返送された借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(150件)</li> </ul>	<p>早期の催告により、滞納額を増やさないようにするとともに、借受人だけでなく、連帯保証人等に速やかに催告する。また、住所確認を徹底して定期的な督促催告を実施していく。</p>
い回収 困難 な債 権の 履行 確保 につ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権管理連絡会と連携し、今年度も、正当な理由なく、再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権について整理・回収を弁護士に20件委任し、私債権の整理回収を図った。完済(5件)分割納付の合意(12件)</li> <li>・平成25、26年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち7件について、訴訟提起した。そのうち1件については、和解が成立し、一部納付となった。6件については区の請求が認められ、うち4件については、訴訟外での分納合意に至った。外2件については、強制執行手続を行った。</li> </ul>	<p>正当な理由なく償還に至らない債権については、弁護士に債権回収を委任し、司法手続を実施していく。</p>
機そ 会の 他の 拡の方 策等 につ いて (納付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(28件)</li> <li>・不納欠損処理の実施(7件1,515,000円)</li> </ul>	<p>債務者の償還意欲を尊重しつつ、継続して償還可能な計画、方法を検討・導入・提案していく。</p>

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

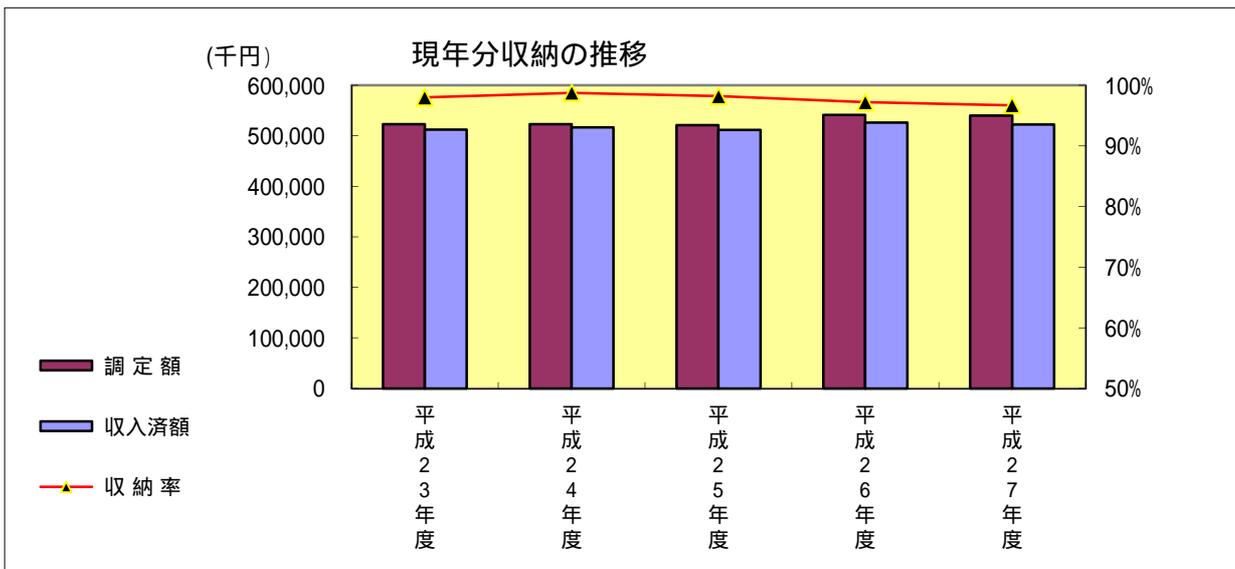
所管課名	都市整備政策部 住宅課
------	----------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	522,790	523,171	520,977	541,406	539,913
	収入済額	512,410	516,648	511,655	526,075	522,188
	収納率	98.0%	98.8%	98.2%	97.2%	96.7%
滞 繰 分	調定額	46,463	40,315	40,046	37,431	45,263
	収入済額	6,578	9,888	10,363	11,505	9,771
	収納率	14.1%	24.5%	25.9%	30.7%	21.6%
計	調定額	569,253	563,486	561,023	578,837	585,176
	収入済額	518,988	526,536	522,018	537,580	531,959
	収納率	91.1%	93.4%	93.0%	92.9%	90.9%
不納欠損額		5,200	100	4,380	0	0
収入未済額計		45,065	36,850	34,625	41,257	53,217
滞納者数		108	106	94	102	112



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	97.2%	98.8%	96.7%	98.8%	98.8%
	収入額	526,075	505,734	522,188	505,734	505,734
	収入未済額	15,331	6,144	17,725	6,144	6,144
滞 繰	収納率	30.7%	24.5%	21.6%	24.5%	24.5%
	収入額	11,505	8,340	9,771	7,802	7,396
補足説明						

## 2. 27年度実績に対する評価

年間計画に基づいた催告により、現年分、滞納繰越分ともに収納率の向上を目指した。電話催告の強化の一環として電話催告センターを利用することにより、現年度滞納分解消に努めた。また、呼び出しによる生活状況聴取にあわせた納付相談を実施することで、滞納者の納付意識を高め、滞納繰越分の計画的な納付に結び付けることができた。また、弁護士による私債権の整理、回収を継続的に行った。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。</li> <li>・電話催告（年4回、夜間1回）文書催告（年3回）</li> <li>・訪問催告（年3回）滞納者呼出（年3回）</li> <li>・納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させるよう努めた。納付指導（年3回）</li> <li>・生活保護受給中の滞納者については代理納付を行った。（253件 7,009,400円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納者の滞納額や支払い能力に応じた個別対応を戦略的に行っていく。（現年度滞納者への対応を強化し、少額滞納者、生活保護受給者、弁護士案件等パターン別に滞納者の状況を分析し、特性に合わせて債権管理を行う。）</li> <li>・年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施する。</li> <li>・電話催告（年5回）文書催告（年3回）</li> <li>・訪問催告（年2回）滞納者呼出（年3回）</li> <li>・納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。</li> <li>・連帯保証人に対しても早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。</li> <li>・生活保護受給中の滞納者については代理納付を行うことで累積滞納を防ぐ。</li> </ul>
回収に困難な債権の履行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を継続的に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由もなく、再三の催告にも応じない滞納者に対しては法的措置を実施していく。</li> <li>・債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を図る。</li> <li>・債務履行の催告（7～8月）</li> <li>・納付相談の実施（8～9月）</li> <li>・訴訟等対象者の選定（9～10月）</li> <li>・訴訟等提起（10月以降）</li> </ul>
（その他の機会の方策の拡大等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期滞納者へは電話催告センターを利用した。（年6回）</li> <li>・納付困難者に対する分割納付（49件 4,877,600円）</li> <li>・収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期滞納者へは電話催告センターを利用し、長期滞納を防ぐ。また、誓約書や即決和解等で分納している者についても、電話催告センターを利用した納付管理を検討する。</li> <li>・納付困難者に対する分割納付</li> <li>・適正な不納欠損処理の実施</li> <li>・収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底させる。</li> </ul>

対象債権名	区立中学校給食費
-------	----------

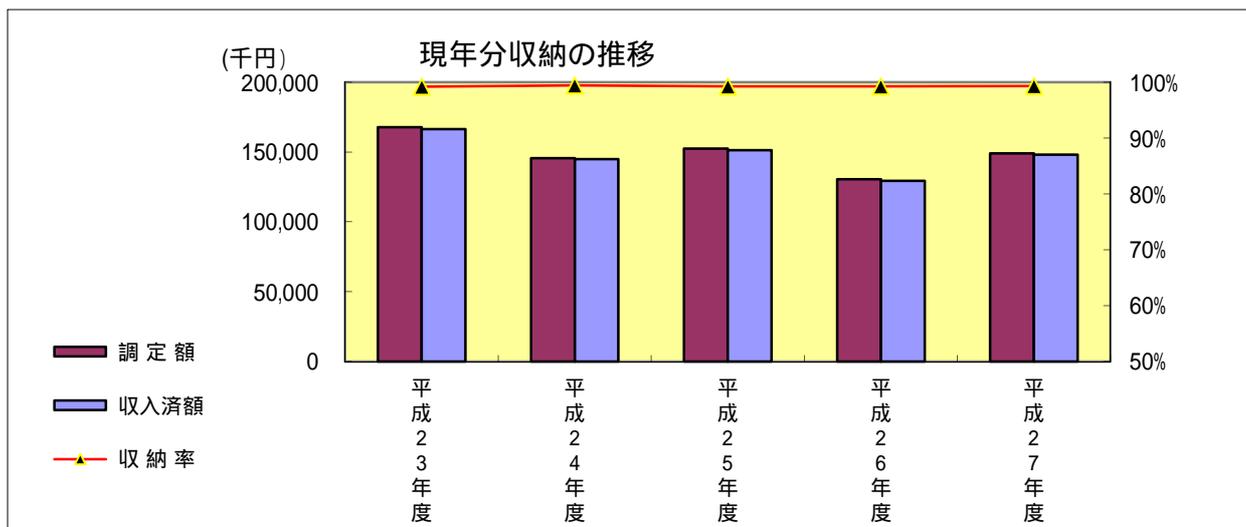
所管課名	教育委員会事務局 学校健康推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
現 年 分	調定額	167,739	145,658	152,440	130,446	149,138
	収入済額	166,424	144,837	151,306	129,489	148,142
	収納率	99.2%	99.4%	99.3%	99.3%	99.3%
滞 繰 分	調定額	8,872	6,811	6,149	5,344	4,903
	収入済額	1,444	864	865	766	615
	収納率	16.3%	12.7%	14.1%	14.3%	12.5%
計	調定額	176,611	152,469	158,589	135,790	154,041
	収入済額	167,868	145,701	152,171	130,256	148,757
	収納率	95.0%	95.6%	96.0%	95.9%	96.6%
不納欠損額		1,932	619	1,074	631	555
収入未済額計		6,811	6,149	5,344	4,903	4,729
滞納者数		205	177	155	139	156



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度	平成27年度		平成28年度	平成29年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	99.3%	99.0%	99.3%	99.0%	99.0%
	収入額	129,489	138,313	148,142	138,313	636,451
	収入未済額	957	1,383	996	1,383	6,365
滞 繰	収納率	14.3%	9.0%	12.5%	9.0%	9.0%
	収入額	766	499	615	472	445

#### 補足説明

平成29年度からの給食費公会計化に伴い、給食費対象校が拡大する。そのため、収入額の増額が見込まれることから、平成29年度の収入額及び収入未済額の目標値を変更した。

## 2. 27年度実績に対する評価

現年の未納者に対しては、毎月の文書送付や学校を通じ保護者面談時に担任から未納通知の手渡し、児童手当支給時期に合わせた文書送付や民間事業者による電話催告の実施により納付を促した。

滞納繰越分については、滞納額の多少を問わず文書での催告を行った。また、債権管理担当と連携し、債権の整理・回収を行った。弁護士からの催告により、複数の滞納者について、計画的な納付誓約がされ全額あるいは一部納付が開始された。

平成27年度においては、これまで継続的に実施してきた取組により目標以上の成果をあげることができた。今後も引き続き、現年分、滞納繰越分ともに定期的に電話や文書での催告を行い、訪問徴収等の機会を持ち徴収強化に取り組む。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	27年度の取組み内容と実績	28～29年度の取組み内容と目標
策督に促つて 催告など徴収強化の方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対しては、毎月未納額を通知し、確実に収納できるように取組んだ。(月1回、年12回)</li> <li>・在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(10月 1回)、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い、納付を促した。(11月～12月 1回)</li> <li>・事業者による電話催告を実施し、納付を促した。(2月 1回)</li> <li>・過年度滞納分については、定期的に文書での催告を行い、訪問徴収を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、事業者による電話催告で督促を行い確実に収納できるようにする。(通知月1回、年12回予定。電話催告年1回予定。)</li> <li>・在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(年1回予定)、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促す。(年1回予定)</li> <li>・過年度滞納分については、前年度卒業生に対し、定期的に文書・電話での催告を行い、訪問徴収を効果的に行う。</li> </ul>
に回収困難な債権の履行確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告、訪問徴収の機会を通じ、分割納付に繋がった。</li> <li>・納付相談にも応じない滞納者について、弁護士名による催告等を行った。(11件)</li> <li>・臨戸訪問を行い、納付につなげた。(32件訪問、徴収2件、35,000円、納付計画2件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</li> <li>・納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行っていく(10件程度)</li> </ul>
機そ 会の他 拡の方 策につ いて (納付)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図った。(年2回)</li> <li>・就学援助制度について周知し、学務課と連携したうえで、受給者の給食費を就学援助費から充当することにより、未納の発生を抑えた。</li> <li>・給食費の口座振替登録を積極的に促し、収納率の向上につなげた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給食費の口座振替登録を積極的に促す。</li> <li>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図る。(年2回予定)</li> <li>・就学援助制度について周知し、学務課と連携したうえで、受給者の給食費を就学援助費から充当することにより、未納の発生を抑える。</li> </ul>