

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28年度における債権の状況	……P2～5
3	平成28年度の主な取組み実績	……P6～8
4	平成29年度以降の取組み	……P9～10
5	債権ごとの取組み	……P11～31

平成29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。

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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28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ヵ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28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139億円で、前年度と比べ、約8億円の減となり、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	27年度(a)	28年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	7,362,471	6,880,380	△ 482,091
国民健康保険事業会計	6,516,061	6,261,945	△ 254,116
後期高齢者医療会計	335,636	322,985	△ 12,651
介護保険事業会計	485,032	472,838	△ 12,194
中学校給食費会計	4,729	4,482	△ 247
合計	14,703,929	13,942,630	△ 761,299

(△はマイナスを表す)

(3) 平成28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	5,114,350,410	
		軽自動車税	軽自動車税	43,623,279	
	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	102,742,633
			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)	50,368,727
			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	32,894,230
			応急小口資金貸付金返還金	応急小口資金貸付金返還金	37,371,891
			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	10,424,300
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)	9,294,854			

(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	1,240,100,751	
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	33,394,130	
		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	686,205	
		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、姉妹都市中学校交流事業参加料、生ごみ減量講習会等参加料		3,284,983
			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	6,224,000
				学童間食費	2,310,000
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急、一時）保育料	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	2,415,766
				区立保育園（緊急、一時）保育料	814,825
		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、区立地域有料賃貸住宅共益費		1,012,719
	納付金	非常勤職員社会保険料		560,987	
	光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）負担金、等々力二丁目保育施設負担金		189,458	
	分担金及負担金	保育所費	区立保育園保育料	70,969,050	
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	2,229,676	
		児童保護費	入院助産入所者負担金	191,200	
		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	60,300	
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	64,287,223	
			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	24,020,957	
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	7,291,080	
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料、新樹苑使用料	5,395,578	
		幼稚園	区立幼稚園入園料及び保育料	847,800	
		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、野毛青少年交流センター使用料	1,062,076	
		その他	学童クラブ利用料、公園有料施設料	8,289,720	

(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	6,118,793,957
	諸収入	第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,436,635
		返納金	無資格受診等返還金等	132,714,775
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	322,985,028
介護保険 事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	440,709,023
		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	1,198,066
			居宅介護サービス給付金	9,650,892
			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	4,481,910
合 計				13,942,629,991

(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28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		
	27年度 (a)	28年度 (b)	増減 (b)-(a)	27年度 (a)	28年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,874,960	1,693,004	△ 181,956	3,793,383	3,421,346	△ 372,037
国民健康保険料	3,651,249	3,691,381	40,132	2,729,555	2,427,413	△ 302,142
介護保険料	236,018	236,452	434	186,466	204,257	17,791
保育園保育料	23,043	23,480	437	53,096	47,489	△ 5,607
区立幼稚園保育料	194	237	43	930	611	△ 319
生活保護費	233,668	219,959	△ 13,709	924,260	1,020,142	95,882
奨学資金貸付金	7,578	7,222	△ 356	104,228	95,521	△ 8,707
区営住宅使用料	17,725	18,156	431	35,492	46,131	10,639
中学校給食費	996	1,148	152	3,733	3,334	△ 399

(△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	27年度(a)	28年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	5,668,343	5,114,350	△ 553,993
国民健康保険料	6,380,804	6,118,794	△ 262,010
介護保険料	422,484	440,709	18,225
保育園保育料	76,139	70,969	△ 5,170
区立幼稚園保育料	1,124	848	△ 276
生活保護費	1,157,928	1,240,101	82,173
奨学資金貸付金	111,806	102,743	△ 9,063
区営住宅使用料	53,217	64,287	11,070
中学校給食費	4,729	4,482	△ 247
合計	13,876,575	13,157,283	△ 719,292

(△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		
	27年度 (a)	28年度 (b)	増減 (b)-(a)	27年度 (a)	28年度 (b)	増減 (b)-(a)	27年度 (a)	28年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	98.3%	98.5%	0.2%	29.3%	32.1%	2.8%	94.7%	95.4%	0.7%
国民健康保険料	86.4%	86.4%	0.0%	29.9%	32.8%	2.9%	74.2%	76.4%	2.2%
介護保険料	98.3%	98.4%	0.1%	18.8%	15.6%	△3.2%	96.1%	96.1%	0.0%
保育園保育料	99.3%	99.4%	0.1%	17.0%	29.1%	12.1%	97.5%	98.0%	0.5%
区立幼稚園保育料	99.8%	99.7%	△0.1%	35.6%	25.1%	△10.5%	98.3%	98.8%	0.5%
生活保護費	41.3%	37.5%	△3.8%	5.0%	4.8%	△0.2%	15.2%	12.4%	△2.8%
奨学資金貸付金	87.6%	87.0%	△0.6%	15.3%	13.2%	△2.1%	39.2%	37.5%	△1.7%
区営住宅使用料	96.7%	96.6%	△0.1%	21.6%	16.8%	△4.8%	90.9%	89.2%	△1.7%
中学校給食費	99.3%	99.3%	0.0%	12.5%	17.3%	4.8%	96.6%	96.9%	0.3%

(△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、3つの債権（特別区民税、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、3つの債権（特別区民税、介護保険料、保育園保育料、）で、それぞれ前年度を0.1～0.2ポイントの範囲で上回った。

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、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、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、5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、中学校給食費）がそれぞれ前年度0.3～2.2ポイントの範囲で上回った。

3 平成28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、平成29年度からの利用開始に向け、システム開発や広報等の準備を行った。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。

① 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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
軽自動車税	64.4%	64.6%	65.4%	65.8%	68.5%
特別区民税 ※普通徴収分	39.9%	42.4%	48.2%	43.9%	44.3%
国民健康保険料	35.1%	36.7%	37.5%	40.4%	40.9%
介護保険料	30.5%	34.8%	34.7%	35.3%	34.3%

② モバイルレジ収納の利用件数の推移（開始年度から）

債 権	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
特別区税	784件	1,328件	1,716件	2,259件	2,845件
国民健康保険料	438件	845件	900件	1,269件	1,812件
介護保険料	18件	16件	30件	27件	78件

③ 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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
特別区税	85件	83件	86件	98件	92件
国民健康保険料	448件	685件	683件	600件	581件
介護保険料	31件	21件	16件	16件	31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、電話催告センター等を活用し、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。土曜、日曜、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、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				
	24	25	26	27	28
特別区民税	6,078	5,847	7,350	6,650	7,011
国民健康保険料	919	622	784	1,269	2,191
介護保険料	(4)	(9)	(7)	(2)	(6)

※ 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				
	24	25	26	27	28	24	25	26	27	28
特別区民税	2	1	2	2	1	12	5	5	4	3
国民健康保険料	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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。

①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。

②納税課内研修（中級）

4日間に渡り延べ60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・公正性を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28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29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4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29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、ふるさと納税によるさらなる減収拡大や、法人住民税のさらなる国税化による特別区交付金への減収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、また、特別区税、国民健康保険料において平成29年度から利用を開始し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は引き続き、利用を促進していく。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。

(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、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（①～⑥）及び多額の収入未済がある私法上の債権（⑦～⑨）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。

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ①特別区民税
（財務部納税課） | ②国民健康保険料
（保健福祉部国保・年金課、保険料収納課） |
| ③介護保険料
（高齢福祉部介護保険課） | ④保育園保育料
（子ども・若者部保育認定・調整課） |
| 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） | ⑥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） |
| ⑦奨学資金貸付金
（子ども・若者部子ども育成推進課） | ⑧区営住宅等使用料
（都市整備政策部住宅課） |
| ⑨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

- ① 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）
 - ・ 28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）
- ② 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
-------	-------

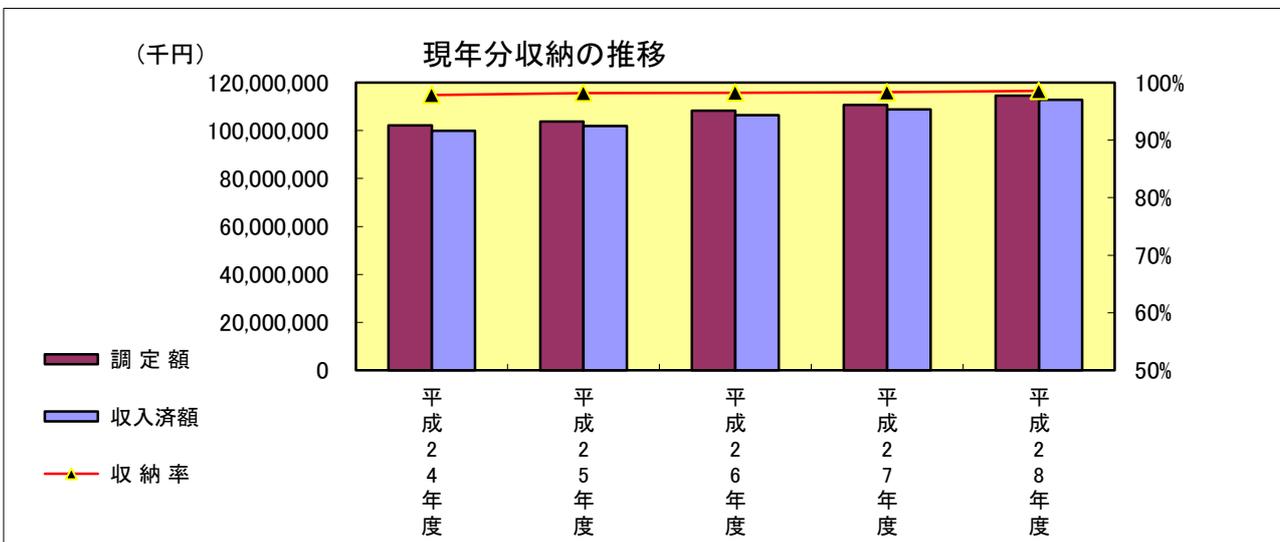
所管課名	財務部納税課
------	--------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	102,110,984	103,740,909	108,337,871	110,642,498	114,501,886
	収入済額	99,915,925	101,832,384	106,442,460	108,775,937	112,821,029
	収納率	97.9%	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%
滞 繰 分	調定額	7,761,771	7,339,007	6,601,376	6,197,202	5,628,822
	収入済額	2,071,143	1,949,492	1,832,448	1,817,297	1,805,011
	収納率	26.7%	26.6%	27.8%	29.3%	32.1%
計	調定額	109,872,755	111,079,916	114,939,247	116,839,700	120,130,708
	収入済額	101,987,069	103,781,876	108,274,908	110,593,234	114,626,040
	収納率	92.8%	93.4%	94.2%	94.7%	95.4%
不納欠損額		520,454	673,298	458,040	592,932	404,487
収入未済額計		7,374,157	6,639,759	6,222,638	5,668,343	5,114,350
滞納者数		52,867	50,132	48,813	52,301	46,667



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	98.3%	98.3%	98.0%	98.5%	98.5%
	収入額	106,442,460	108,775,937	105,993,326	112,821,029	110,616,130
	収入未済額	1,905,776	1,874,960	2,163,129	1,693,004	1,684,510
滞 繰	収納率	27.8%	29.3%	27.0%	32.1%	30.0%
	収入額	1,832,448	1,817,297	1,946,577	1,805,011	1,552,097
補足説明		現年度の徴収をすすめてきたこと、特別徴収の推進により、平成28年度の現年度の収納率は目標を上回った。取り組みをより一層進めていくことから、平成29年度の現年度の収納率の目標を平成28年度実績並みに修正する。				

2. 28年度実績に対する評価

人口の増加などにより現年度の調定額と収入額は増えている。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、催告や差押や執行停止などの滞納整理への取り組みによる。また、今年度は、出納閉鎖の前を払込期限とする催告を実施した。これらにより、特別区民税の収入済額は、約1146億2600万円、前年度と比べ、約40億円増加した。収納率は、現年課税分は98.53%、前年度を0.22%上回り、滞納繰越分は32.07%となり、前年度を2.75%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組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み
つ督促 いで て ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方 策 に	<ul style="list-style-type: none"> ・普通徴収の滞納者へ督促（法の規定5回）を送付するほかに、催告を年3回送付した。 ・特別徴収の滞納者へ督促（法の規定12回）を送付するほかに、催告を年2回送付した。 ・軽自動車税の滞納者へ督促（法の規定1回）のほかに、催告を年2回送付した。 ・電話による納付の勧奨を土曜日、日曜日・夜間を含め、年167回実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普通徴収の滞納者へ督促（法の規定5回）を送付するほかに、催告を継続して送付する。 ・特別徴収の滞納者へ督促（法の規定12回）のほかに、催告を継続して送付する。 ・電話での納付の勧奨（電話催告）を引き続き民間の事業者へ委託し実施する。
回 収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に つ い て	<ul style="list-style-type: none"> ・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7013件、参加差押36件、交付要求233件） ・5月、10月、12月、3月に臨戸、差置、現状調査を行った。 ・会場公売を1件実施した。 ・搜索を3件実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財産の調査により、差し押さえ等の処分を適切に執行する。また、支払い能力のない滞納者にも適切な滞納整理を執行する。
機 会 の 他 の 拡 大 等 に つ い て （ 納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードを利用し納付できるようシステムを改修した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普通徴収の当初発付にあわせて、口座振替の利用の案内を同封して、口座振替を勧奨する。 ・納付機会の拡大では、クレジットカードでの納付の費用対効果を踏まえていく。

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

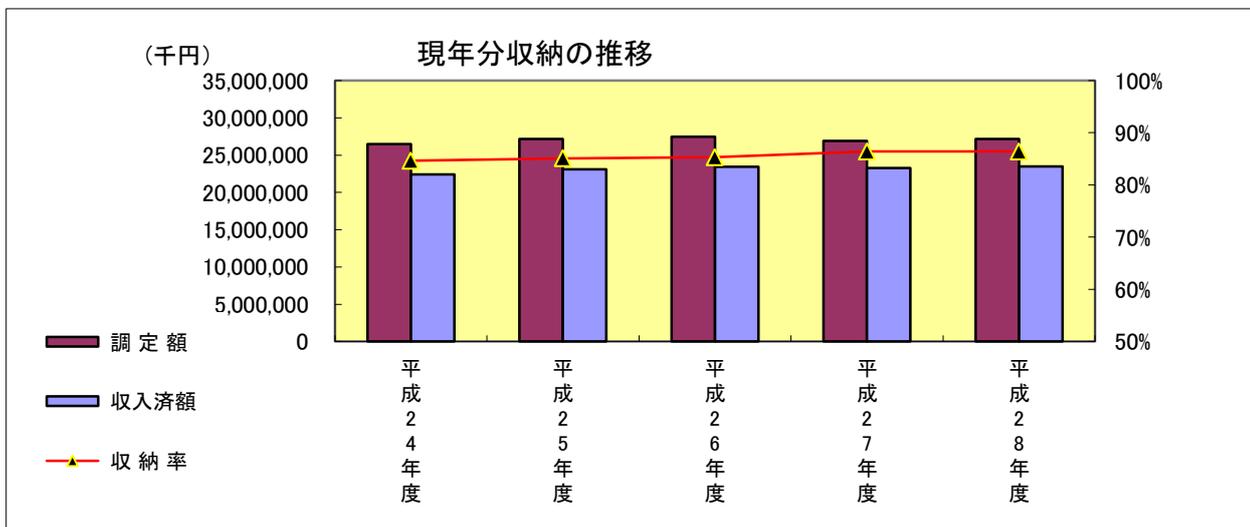
所管課名	保健福祉部国保・年金課、保険料収納課
------	--------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	26,461,274	27,151,061	27,472,979	26,920,169	27,184,052
	収入済額	22,398,124	23,113,613	23,440,110	23,257,787	23,476,361
	収納率	84.6%	85.1%	85.3%	86.4%	86.4%
滞 繰 分	調定額	7,470,027	7,433,298	7,438,322	7,382,908	6,235,723
	収入済額	1,934,940	2,349,671	2,184,624	2,208,497	2,046,498
	収納率	25.9%	31.6%	29.4%	29.9%	32.8%
計	調定額	33,931,301	34,584,359	34,911,301	34,303,077	33,419,775
	収入済額	24,333,064	25,463,284	25,624,734	25,466,284	25,522,859
	収納率	71.7%	73.6%	73.4%	74.2%	76.4%
不納欠損額		1,928,001	1,547,073	1,678,951	2,455,989	1,778,122
収入未済額計		7,670,237	7,574,002	7,607,615	6,380,804	6,118,794
滞納者数		93,575	96,434	94,426	77,058	72,734
(現年度滞納者数)		(47,845)	(43,593)	(42,715)	(41,463)	(41,389)



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	85.3%	86.4%	92.0%	86.4%	92.0%
	収入額	23,440,110	23,257,787	24,000,000	23,476,361	24,000,000
	収入未済額	4,031,611	3,651,249	2,080,000	3,691,381	2,080,000
滞 繰	収納率	29.4%	29.9%	30.0%	32.8%	33.5%
	収入額	2,184,624	2,208,497	2,232,000	2,046,498	2,050,000
補足説明		平成28年度の滞繰分調定額は、滞納整理の強化や執行停止の実施を積極的に行った結果、大幅に減少した。平成29年度も、同様に、滞繰分調定額が減少しているため、平成29年度の滞繰分収納率及び収入額の目標値を変更した。				

2. 28年度実績に対する評価

○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組むとともに、前年度に引き続き、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28年度現年度分の収納率は、前年度同様に、86.4%となった。

○滞納繰越分への取組み

課内研修の実施など職員の専門性の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充実させ、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28年度滞納繰越分の収納率は32.8%となり、前年度を2.9ポイント上回った。

3. 目標実現に向けた取組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み
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</p> <p>①督促状（毎月発付）や催告書（5回発付）の発付など、継続的な取組みを行った。</p> <p>②電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。</p> <p>（参考）電話催告センター架電目標数：20,000件、架電実績：25,451件</p> <p>(2) 納付交渉の強化</p> <p>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。</p> <p>（参考）取組件数（9月、3月に実施）：1,816件</p> <p>(3) 若年層に対する徴収</p> <p>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。</p> <p>（参考）対象件数（12月に実施）：1,397件</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化</p> <p>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) 納付交渉の強化</p> <p>財産調査の強化や被保険者証一斉更新に伴う短期証予告通知書等の送付などをもとに効果的な納付交渉を実施</p> <p>(3) 若年層に対する徴収強化</p> <p>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及び生活困窮している場合の相談機関への繋ぎ</p> <p>(4) 期限内納付の促進</p> <p>期限内納付者との負担の公平性の確保や期限内納付の促進等を図るため、延滞金の徴収及び還付加算金の加算に向けた準備（平成30年度開始予定）及び相談体制の強化</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</p> <p>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。</p> <p>（参考）財産調査件数：54,921件</p> <p>（参考）差押件数：2,191件</p> <p>(2) 執行停止の実施</p> <p>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。</p> <p>（参考）執行停止件数：12,270件</p>	<p>(1) 滞納整理の強化</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>合同公売（東京都）等を活用した不動産公売の調査・研究</p>
会その他の方策について（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、インターネット上でクレジットカードを利用した納付ができるよう準備を進めた。</p> <p>（参考）口座振替受付サービス利用件数：581件</p> <p>（参考）モバイルレジ利用件数：1,812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実施した。</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</p> <p>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平成29年4月より開始したインターネット上でクレジットカードを利用した納付制度の周知</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
-------	-------

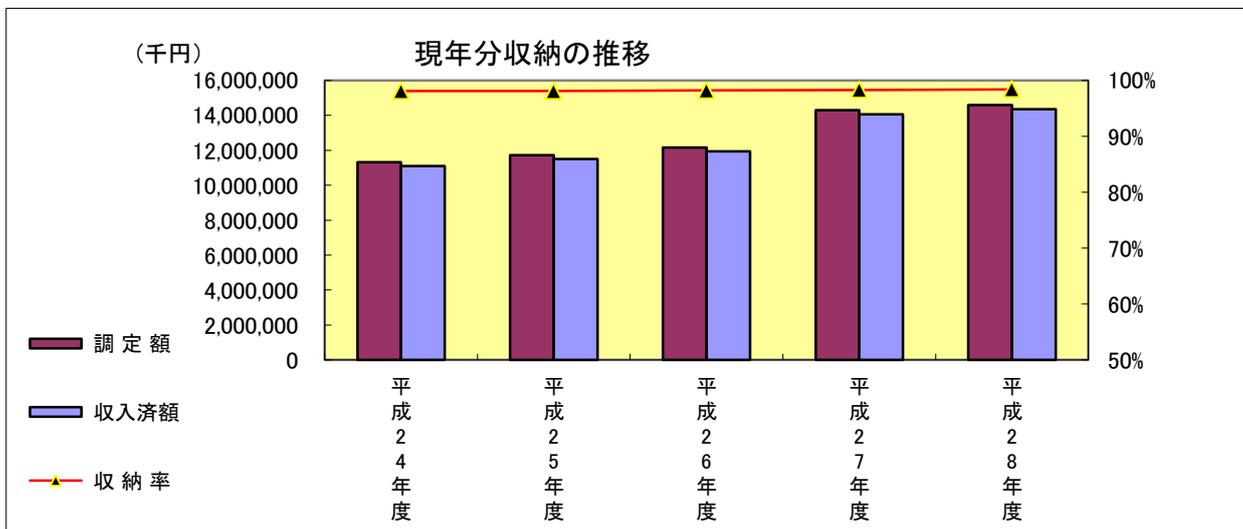
所管課名	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	11,313,527	11,712,682	12,165,339	14,298,047	14,584,818
	収入済額	11,093,533	11,492,450	11,944,647	14,062,030	14,348,366
	収納率	98.1%	98.1%	98.2%	98.3%	98.4%
滞 繰 分	調定額	314,623	370,064	399,931	406,863	419,505
	収入済額	54,793	79,163	78,570	76,643	65,296
	収納率	17.4%	21.4%	19.6%	18.8%	15.6%
計	調定額	11,628,150	12,082,746	12,565,269	14,704,910	15,004,322
	収入済額	11,148,326	11,571,612	12,023,217	14,138,672	14,413,662
	収納率	95.9%	95.8%	95.7%	96.1%	96.1%
不納欠損額		108,907	110,398	133,765	143,753	149,951
収入未済額計		370,917	400,736	408,287	422,484	440,709
滞納者数		10,097	10,087	10,551	10,145	9,394
(現年度滞納者数)				(5,651)	(5,258)	(5,046)



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	98.2%	98.3%	98.1%	98.4%	98.5%
	収入額	11,944,647	14,062,030	12,560,773	14,348,366	12,990,307
	収入未済額	220,692	236,018	243,276	236,452	197,822
滞 繰	収納率	19.6%	18.8%	17.5%	15.6%	17.5%
	収入額	78,570	76,643	70,809	65,296	72,933
補足説明		催告書の送付を早めて年度内納付を促したほか、多様な納付機会の広報など収納率の向上に努め、27・28年度いずれも現年の収納率は目標である98.1%を上回っていることから、29年度の現年分収納率の目標については、98.1%から98.5%へ0.4%上方修正する。				

2. 28年度実績に対する評価

平成28年度収納率は、現年度分は目標を0.3ポイント上回ったが、滞納繰越分は目標を1.9ポイント下回る結果となった。これは、過年度分催告書の納付額が27年度は34,165千円に対し、28年度は23,275千円となり、10,890千円減少したことによる。

平成28年度の取り組みとして、現年度分については催告書の送付を早めて年度内納付を促したほか、時効保険料のある介護認定申請者への給付制限の実施や電話・訪問催告の成果と評価している。一方で滞納繰越分は、最終催告書への給付制限に対する注意文書の同封を行ってきたが、年度内納付の促進や金額の低い現年度分から納付することで結果的に滞納繰越分の納付意欲が下がる傾向が見られた。引き続きコンビニ・スーパー、モバイルレジ、口座振替受付サービスなど多様な納付機会の広報に努めるとともに、新たな催告手法を検討し全体の収納率の向上を図る。

3. 目標実現に向けた取組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み
つ督促 い促 て・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方 策 に	<ul style="list-style-type: none"> ・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 31,776件) (催告書：年4回 27,967件 ※特例最終催告を含む) ・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) ・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) ・訪問による納付勧奨については、28年度は長期にわたって保険料が未納の被保険者を中心に行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ※最終催告を含む) ・分納停滞者、不履行者への個別催告を実施する。(通年 ※随時夜間を含む) ・SKY2の滞納者管理情報や収納情報を利用し、滞納者への電話催告や訪問催告を実施する。(11月から12月 ※電話催告は夜間を含む) ・電話催告センターの活用を引き続き検討する。 ・新たな催告手法を検討する。
つ回 い困 て 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。4件 ・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。 ・他の自治体の滞納処分の方法を調査した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 ・前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再勧奨と税、国保等の納付状況を調査する。 ・高額滞納者の財産調査及びその結果をもとに滞納処分の実施について検討する。
機そ 会の 他 の 拡 大 等 の 方 策 に つ い て (納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・65歳到達に伴う被保険者証送付時に口座振替依頼書を同封し登録を勧奨する。 ・あらゆる機会を通じて、コンビニ・スーパー、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知する。 ・給付制限や滞納処分の実施について、被保険者のみならず介護事業者にも広く周知する。 ・延滞金の徴収を開始する旨の周知を行うとともに、丁寧な相談を行う体制を整備する。 ・高齢社会における介護サービスの必要性とそれを支える保険料の重要性を広報する。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

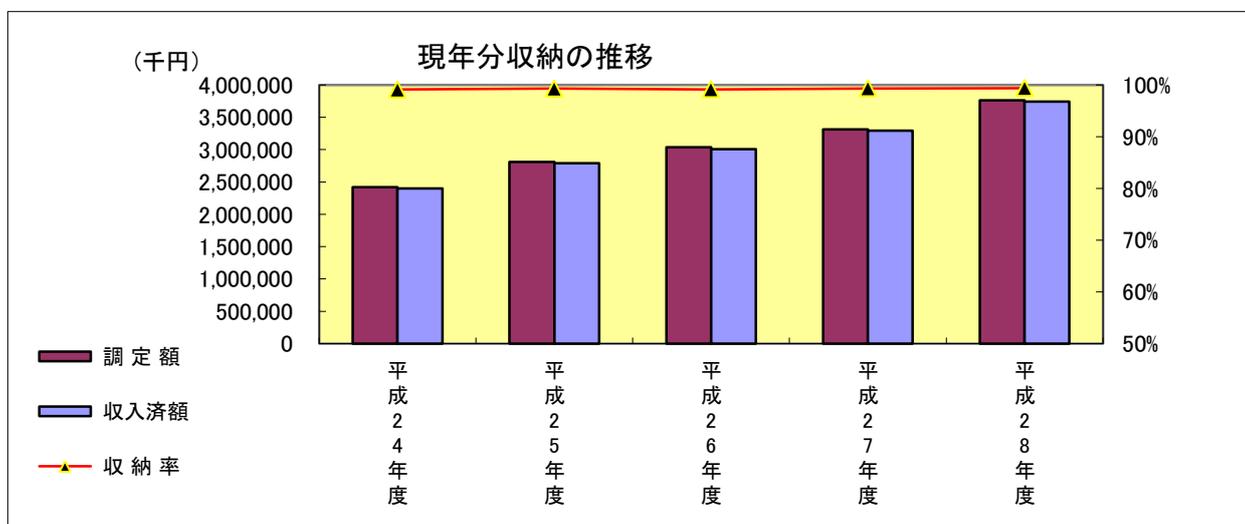
所管課名	子ども・若者部 保育認定・調整課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	2,420,565	2,810,424	3,034,905	3,315,168	3,763,566
	収入済額	2,398,766	2,790,407	3,009,154	3,292,581	3,740,434
	収納率	99.1%	99.3%	99.2%	99.3%	99.4%
滞 繰 分	調定額	80,693	72,535	69,647	74,586	76,139
	収入済額	11,584	10,675	10,902	12,673	22,181
	収納率	14.7%	14.7%	15.7%	17.0%	29.1%
計	調定額	2,501,258	2,882,959	3,104,552	3,389,754	3,839,705
	収入済額	2,410,350	2,801,082	3,020,056	3,305,254	3,762,615
	収納率	96.4%	97.2%	97.3%	97.5%	98.0%
不納欠損額		18,222	13,666	10,048	8,934	6,469
収入未済額計		72,686	68,615	74,586	76,139	70,969
滞納者数		562	510	504	479	527



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	99.2%	99.3%	99.3%	99.4%	99.4%
	収入額	3,009,154	3,292,581	3,035,032	3,740,434	4,234,424
	収入未済額	25,889	23,043	21,395	23,480	25,560
滞 繰	収納率	15.7%	17.0%	18.0%	29.1%	20.0%
	収入額	10,902	12,673	21,464	22,181	12,497
補足説明		現年分、滞繰分ともに平成28年度の収納率は目標を上回った。取り組みをより一層進めるため、現年分の収納率について、平成29年度の目標を平成28年度並に修正する。滞繰の収納率については、平成29年度の目標を平成26～28年度の実績の平均並に修正する。				

2. 28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12.1ポイント上昇した。現年分・滞納繰越分の合計では、0.5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。

滞納分については、収納率が大幅に上昇した。これは、催告書同封文書の見直し、催告書発送後の高額未納者への対応強化、きょうだいの保育料に未納がある場合の調整指数の減算対応等の取り組みの効果であると考えられる。

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継続しながら、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

	28年度 of 取組み内容と実績	29年度 of 取組み内容と目標
策督 に促 つ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 督促 年6回 67件 ・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。 年6回(延べ18日)対象世帯 683件 ・催告書同封文書の見直し、催告書発送後の高額未納者への対応強化(外勤者への勤務先への給与照会の調査実施通知、預貯金調査等)に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
つ回 収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。 未納世帯 551件 調査実施 22件 	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納世帯の財産調査を実施する。 ・あて先不明返戻者に居住地調査を行い、催告する。 ・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。
機そ 会の 他 の 拡 大 策 に つ い て (納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の推奨を行う。 ・税資料未提出者の調査を強化する。

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

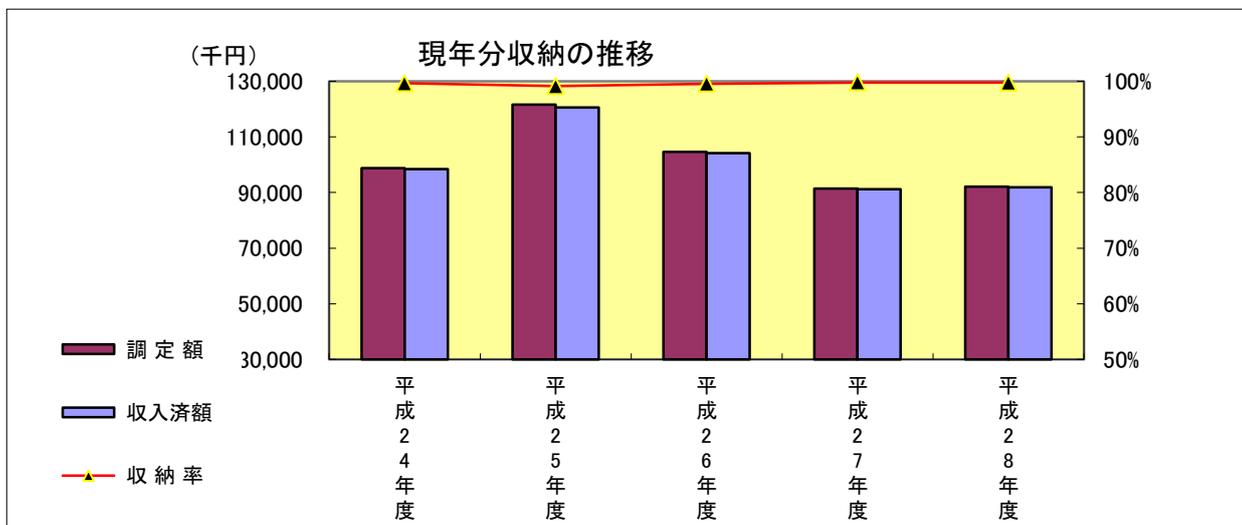
所管課名	教育委員会事務局 幼児教育・保育推進担当課
------	--------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	98,761	121,673	104,677	91,431	92,068
	収入済額	98,396	120,623	104,199	91,237	91,831
	収納率	99.6%	99.1%	99.5%	99.8%	99.7%
滞 繰 分	調定額	2,538	2,490	2,925	2,205	1,124
	収入済額	317	304	650	785	282
	収納率	12.5%	12.2%	22.2%	35.6%	25.1%
計	調定額	101,299	124,163	107,602	93,636	93,191
	収入済額	98,713	120,927	104,849	92,022	92,113
	収納率	97.4%	97.4%	97.4%	98.3%	98.8%
不納欠損額		96	311	548	491	231
収入未済額計		2,490	2,925	2,205	1,124	848
滞納者数		85	89	67	47	36



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	99.5%	99.8%	99.6%	99.7%	99.8%
	収入額	104,199	91,237	92,397	91,831	91,884
	収入未済額	478	194	371	237	184
滞 繰	収納率	22.2%	35.6%	15.0%	25.1%	25.1%
	収入額	650	785	169	282	213
補足説明		現年度及び前年度債権を中心に徴収を強化してきた結果、現年度及び滞納繰越分の収納率について、現行の債権管理重点プラン策定時に設定した目標値よりも高い実績となっていることから、平成29年度の目標値を平成28年度実績並みに修正する。				

2. 28年度実績に対する評価

現年度分については、幼稚園での保護者面談を実施し、納付を促した結果、99.7%という高い収納率を維持した。

滞納繰越分については、平成27年度から平成28年度への繰越額が少なかったこともあり、収入額は減少したが、分割納付相談後の状況確認等を電話で行うことで、全額納付に繋げた結果、収納率は目標を上回る25.1%となった。

また、現年度分と滞納繰越分を合わせると、収納率は前年度より0.5ポイント上がり98.8%となり、収入未済額や滞納者数も減少した。

3. 目標実現に向けた取組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と目標
策督 に促 つ・ 催告 など 徴収 強化 の方	<ul style="list-style-type: none"> ・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（1件）。その結果、1名が全額納付した。 ・分割納付の相談後に支払が滞っている保護者2名に対し、定期的に電話で確認を行った（延べ7回）。その結果、2名とも全額納付した。 ・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、納付書による支払を求めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
つ回 い収 て困 難な 債権 の履 行確 保に	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、催告を実施した（6件）。また、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、6名全員が全額納付した。 ・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。 ・卒園児については、臨戸による催告を実施した（1件）。また、分割納付の相談にも応じた（2件）。その結果、1名が全額納付し、1名が分割納付を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
機そ 会の 他 の 拡 大 策 に つ い て （ 納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。

対象債権名	生活保護費
-------	-------

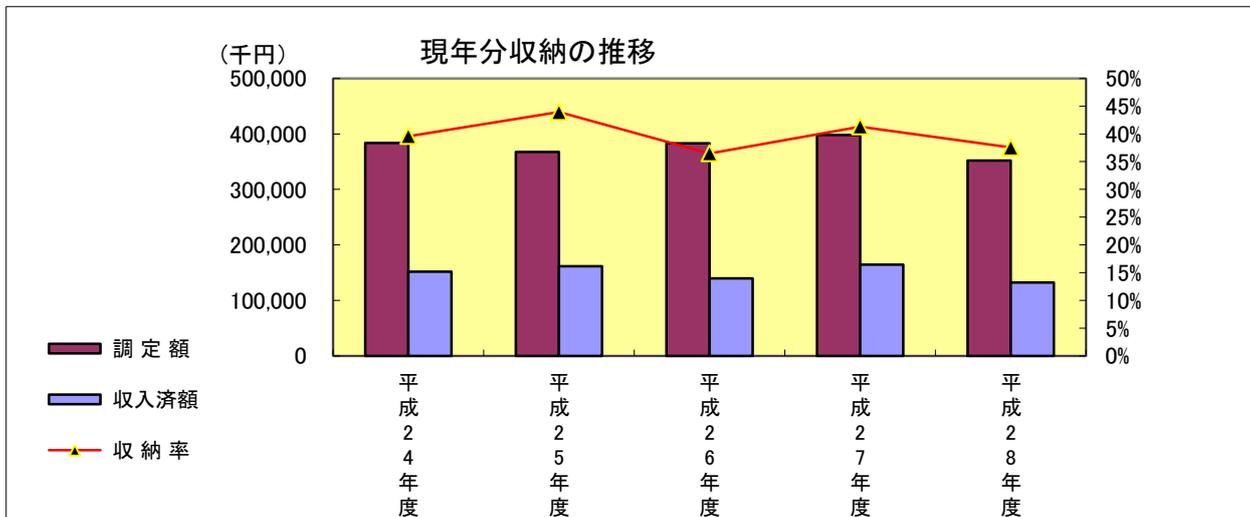
所管課名	保健福祉部生活福祉担当課、 総合支所生活支援課
------	----------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	383,732	367,559	382,990	398,272	352,187
	収入済額	151,924	161,475	139,683	164,604	132,228
	収納率	39.6%	43.9%	36.5%	41.3%	37.5%
滞 繰 分	調定額	590,871	740,434	870,462	1,025,964	1,157,920
	収入済額	35,562	33,724	39,521	51,237	55,521
	収納率	6.0%	4.6%	4.5%	5.0%	4.8%
計	調定額	974,604	1,107,993	1,253,452	1,424,236	1,510,107
	収入済額	187,486	195,199	179,204	215,841	187,749
	収納率	19.2%	17.6%	14.3%	15.2%	12.4%
不納欠損額		32,916	42,332	48,284	50,466	82,257
収入未済額計		754,201	870,462	1,025,964	1,157,929	1,240,101
滞納世帯数		2,783	3,275	4,110	4,287	3,965



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	36.5%	41.3%	40.0%	37.5%	40.0%
	収入額	139,683	164,604	151,237	132,228	151,237
	収入未済額	243,307	233,668	226,856	219,959	226,856
滞 繰	収納率	4.5%	5.0%	5.0%	4.8%	5.0%
	収入額	39,521	51,237	51,298	55,521	51,298

補足説明

督促・催告の着実な実施や保護費支給額からの差引徴収などに取り組んだが、滞納繰越分収入額以外の目標を達成できなかった。29年度は、被保護者の個別事情を考慮した取組みを継続しつつ28年度と同じ目標値を設定するが、特に「現年度」における債権発生を抑止を図っていく。

2. 28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が多いため、長期に亘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。

こうしたことから、まずは債権の発生抑制が重要となるため、ケースワーカーによる収入申告提出の個別指導や、年金・資産調査専門員による保護開始後の年金受給権の早期調査等、保護費の過払い抑制の取り組みを実施した。その結果、現年度調定額について、前年度比4600万円余の減額とした。

一方、徴収に向けては、督促・催告の着実な実施及び、ケースワーカーによる個別の納付指導に加え、不正手段に起因する債権に対しては、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する等取り組みを実施したが、平成28年度の収入済額については、前年度比2800万円余の減少、収納率については、2.8ポイント下回った。

債務が累積する滞納者については、生活状況を勘案した対応が必要となることから、納付指導の手法等について検討を始める。

3. 目標実現に向けた取組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と目標
策督促 につ いて ・催 告な ど徴 収強 化の 方	①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。 ②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。	①未納者に対する督促・催告を実施すると共に、債権の適正管理に努める。 ②不正手段に起因する債権について、保護費支給額からの差引徴収（本人の申出に基づく）の適用拡大を図る。
つ回 い収 困 難な 債権 の履 行確 保に	①ケースワーカーによる納付指導を行った。 ②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。	①家計相談や就労支援の強化、疾病治療指導等により、各被保護者の自立を促進すると共に返済に向けた支援を行う。 ②個別事情を考慮しつつも、一括納付や分割納付等の計画的な債権返済への指導を強化する。
機そ 会の 他 の 方 策 に つ い て （ 納 付	①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。 ②年金・資産調査専門員の活用により、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。	①債権の発生抑制に向けたケースワーク体制を構築する。 ②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し、適正な保護業務を推進する。 ③被保護者の死亡廃止等による債権整理を進めるため、債権管理調査専門員を新規配置し、相続人調査等の徹底を図る。 ④債務者の状況を踏まえつつ、不正手段に起因する債権に対する徴収強化など、納付指導の手法等を検討する。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

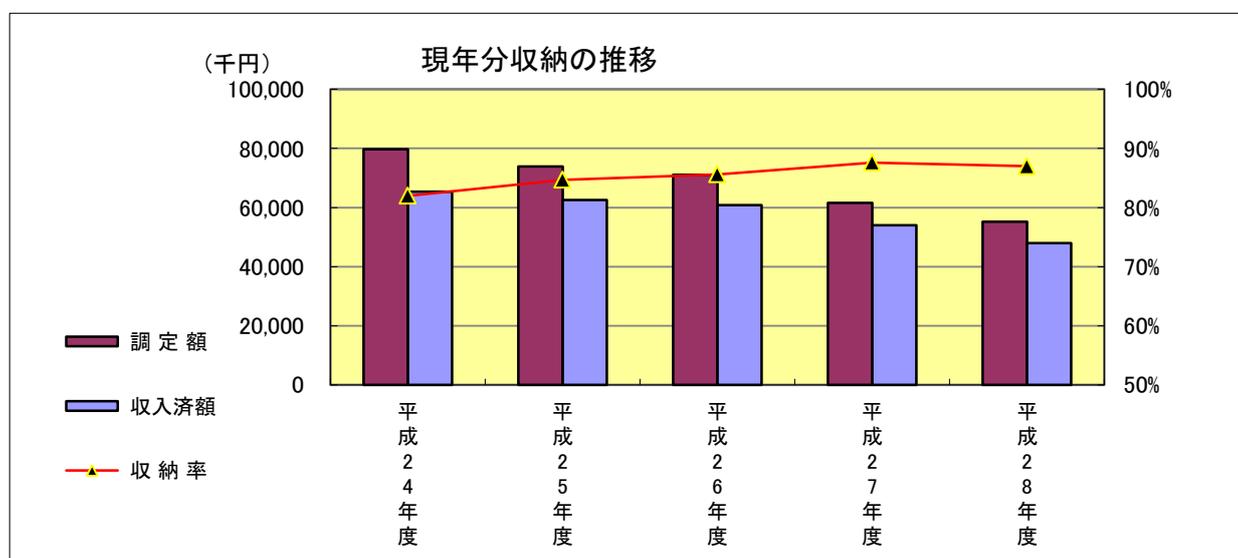
所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	79,766	73,885	71,039	61,535	55,150
	収入済額	65,370	62,563	60,807	53,957	47,928
	収納率	82.0%	84.7%	85.6%	87.6%	87.0%
滞 繰 分	調定額	140,543	138,938	133,451	124,876	111,806
	収入済額	14,029	15,332	17,442	19,133	14,752
	収納率	10.0%	11.0%	13.1%	15.3%	13.2%
計	調定額	220,309	212,823	204,490	186,411	166,956
	収入済額	79,399	77,895	78,249	73,090	62,680
	収納率	36.0%	36.6%	38.3%	39.2%	37.5%
不納欠損額		1,973	1,476	1,365	1,515	1,533
収入未済額計		138,938	133,451	124,876	111,806	102,743
滞納者数		588	583	590	587	539



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	85.6%	87.6%	90.0%	87.0%	90.0%
	収入額	60,807	53,957	48,838	47,928	46,574
	収入未済額	10,233	7,578	5,427	7,222	5,175
滞 繰	収納率	13.1%	15.3%	11.0%	13.2%	13.5%
	収入額	17,442	19,133	12,633	14,752	13,870
補足説明		滞納分については、弁護士への委任による整理・回収を進めた結果、目標以上に収納することができた。平成29年度も引き続き同様の滞納整理の取り組みを進めていくことから、前年度の実績を踏まえた滞納分収納率及び収入額に目標値を修正する。				

2. 28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。その結果、現年分については目標には届かなかったものの過年度の滞納分については収納率を目標より2パーセント上回ることができた。平成27年度に弁護士委任した案件1件について訴訟提起し、訴訟提起後、債務者の申し出により、全額納付があった。徴収困難な事例について法的手段を用いることで、債権の回収に繋がった。

3. 目標実現に向けた取り組み

	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と目標
に督促 つ促 い て ・催告 など 徴収 強化 の方 策	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回) ・電話督促を集中的に行った。(年1回) ・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) ・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) 	<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"> ・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(4件) 分割納付の合意(12件)> ・平成27年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち1件について、訴訟提起した。訴訟を契機に債権について全額納付があった。他、平成27年度に判決で区の請求が認められた案件1件について強制執行手続を行い、債権回収を行った。 	<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 策につ いて (納付	<ul style="list-style-type: none"> ・過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(31件) ・不納欠損処理の実施(6件1,533,000円) 	<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
-------	---------

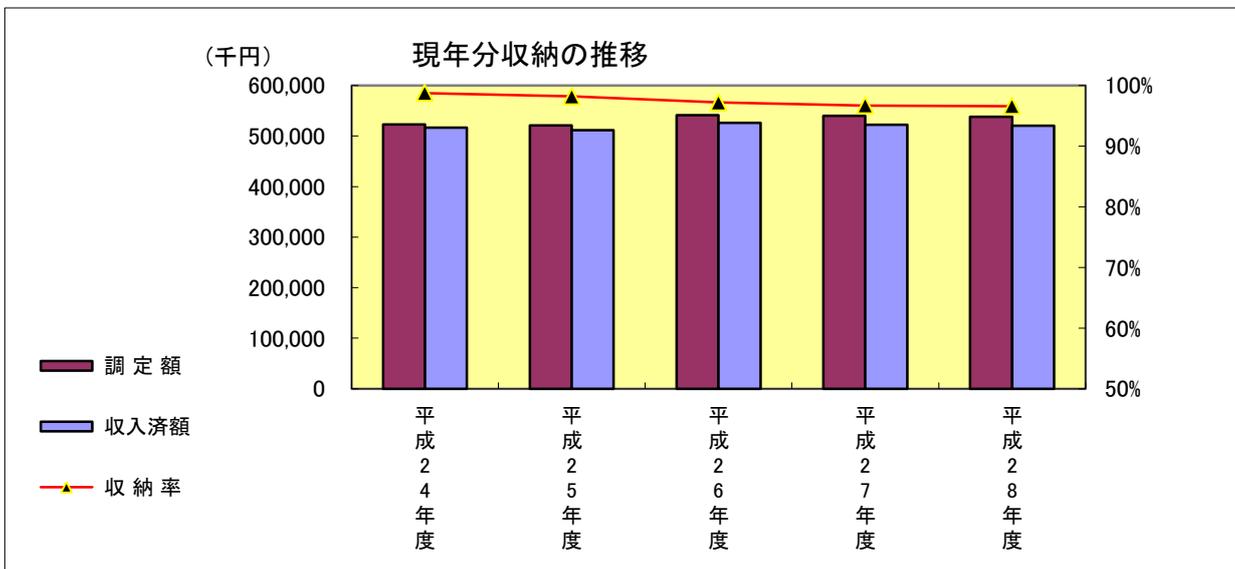
所管課名	都市整備政策部 住宅課
------	----------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	523,171	520,977	541,406	539,913	538,464
	収入済額	516,648	511,655	526,075	522,188	520,308
	収納率	98.8%	98.2%	97.2%	96.7%	96.6%
滞 繰 分	調定額	40,315	40,046	37,431	45,263	55,454
	収入済額	9,888	10,363	11,505	9,771	9,323
	収納率	24.5%	25.9%	30.7%	21.6%	16.8%
計	調定額	563,486	561,023	578,837	585,176	593,918
	収入済額	526,536	522,018	537,580	531,959	529,631
	収納率	93.4%	93.0%	92.9%	90.9%	89.2%
不納欠損額		100	4,380	0	0	0
収入未済額計		36,850	34,625	41,257	53,217	64,287
滞納者数		106	94	102	112	107



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	97.2%	96.7%	98.8%	96.6%	98.8%
	収入額	526,075	522,188	505,734	520,308	505,734
	収入未済額	15,331	17,725	6,144	18,156	6,144
滞 繰	収納率	30.7%	21.6%	24.5%	16.8%	24.5%
	収入額	11,505	9,771	7,802	9,323	7,396
補足説明		現年度の収納率は、前年度並みの実績であるが、収入未済額が増加傾向にある。滞繰分の収入額は、前年度並みの実績であるが、収入未済額が増加していることから、収納率は低下している。				

2. 28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。その他、限られた職員数の中、電話や呼び出しによる生活状況聴取に合わせた納付相談を行うことで、滞納繰越分の納付に結びつけようとしたが、期待する成果が得られない部分もあった。一方、生活保護受給者で滞納を重ねた者に対しては、代理納付指導を強化し、昨年度よりも件数・金額とも改善がみられた。

3. 目標実現に向けた取組み

	28年度の取組み内容と実績	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"> 年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。 電話催告（年6回、その内夜間1回）、文書催告（年3回）、訪問催告（年3回） 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10回） 生活保護受給中の滞納者については、代理納付を行った。（295件、8,563,520円） 	<ul style="list-style-type: none"> 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。） 年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施する。 電話催告（年5回）文書催告（年3回） 訪問催告（年2回）滞納者呼出（年3回） 納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。 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。 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。
回収に困難な債権の履行	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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 債務履行の催告（7～8月） 納付相談の実施（8～9月） 訴訟等対象者の選定（9～10月） 訴訟等提起（10月以降）
（その他の納付機会の方策の拡大について）	<ul style="list-style-type: none"> 初期滞納者へは電話催告センターを利用した（年5回） 納付困難者に対する分割納付（45件、3,271,920円） 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 納付困難者に対する分割納付 適正な不納欠損処理の実施 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。

対象債権名	中学校給食費
-------	--------

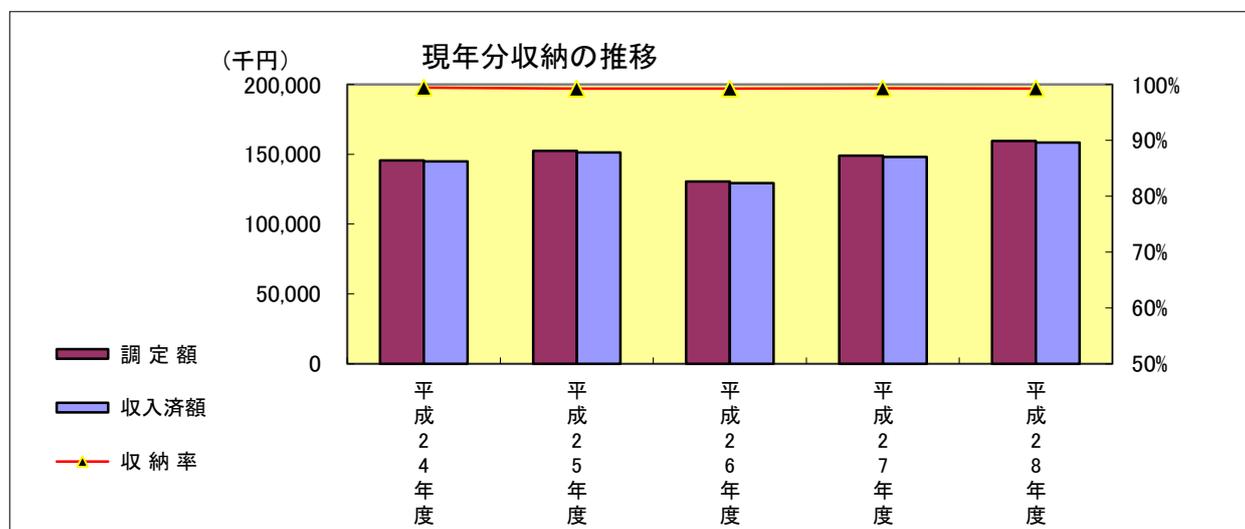
所管課名	教育委員会事務局 学校健康推進課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
現 年 分	調定額	145,658	152,440	130,446	149,138	159,634
	収入済額	144,837	151,306	129,489	148,142	158,486
	収納率	99.4%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
滞 繰 分	調定額	6,811	6,149	5,344	4,903	4,729
	収入済額	864	865	766	615	817
	収納率	12.7%	14.1%	14.3%	12.5%	17.3%
計	調定額	152,469	158,589	135,790	154,041	164,363
	収入済額	145,701	152,171	130,256	148,757	159,303
	収納率	95.6%	96.0%	95.9%	96.6%	96.9%
不納欠損額		619	1,074	631	555	578
収入未済額計		6,149	5,344	4,903	4,729	4,482
滞納者数		177	155	139	156	152



(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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	99.3%	99.3%	99.0%	99.3%	99.4%
	収入額	129,489	148,142	138,313	158,486	689,846
	収入未済額	957	996	1,383	1,148	4,164
滞 繰	収納率	14.3%	12.5%	9.0%	17.3%	17.3%
	収入額	766	615	472	817	775
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し、収入額の増額が見込まれることから、平成29年度の収入額等を変更した。また、滞納繰越分について、過年度の実績を鑑み、平成29年度の収納率及び収入額の目標値を変更した。				

2. 28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なされ全額あるいは一部が納付された。

平成28年度においては、これまで継続的に実施してきた取組み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

	28年度の取組み内容と実績	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"> ・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) ・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) ・事業者による電話催告を実施し、納付を促した。(2月 1回) ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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2回予定。) ・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) ・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。
に回収困難な債権の履行確保	<ul style="list-style-type: none"> ・電話催告、訪問徴収の機会を通じ、分割納付に繋がった。 ・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。(9件) ・訪問徴収を行い、納付につなげた。(32件訪問、徴収2件、9,981円、納付計画1件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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)
機その他の拡大策について(納付)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・給食費の口座振替登録を積極的に促し、高収納率の確保につなげた。 ・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) 	<p>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したことを踏まえ、現年徴収を基本として以下のとおり取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給食費の口座振替登録を積極的に促す。 ・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) ・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。