

プランの目的と考え方（第3項）

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、効果的な督促・催告の実施、DXの推進によるICTを活用した、より効率的な財産調査、差押え等の処分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

DXの推進によるICTを活用した口座振替の利用促進やキャッシュレス決済等、区民の利便性を向上させ、期限内納付による収納率向上に努める。

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。また、民間事業者の活用を含めた債権管理体制の強化を図る。

○プランの目的

区民負担の公平性、公正性の確保に向けて収納率の向上と収入未済額の縮減を図るとともに、目標として掲げた収納率に関して明確な根拠を示すことにより、区の適切な債権管理について区民への説明責任を果たす。

⑤制度運用の適正化

財産調査により、資力がないと判断した場合等、法令等に基づく滞納処分の執行停止等の納付緩和措置を適切に行う。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。

区民負担の公平性・公正性の確保のために（第1項）

関連計画

○世田谷区未来つながるプラン 2022-2023（実施計画）

プラン策定に係る背景

○新型コロナウイルス感染症の影響長期化
○ふるさと納税の影響による税収減の拡大
○様々な課題のなか、一層厳しい財政状況

求められる計画像

○持続可能で強固な財政基盤の確立。
○区民に信頼される行政経営改革の推進のため、区民負担の公平性、公正性を確保。
○目標収納率に関しての根拠を明確に示し、区民への説明責任を果たす。

計画期間

○世田谷区未来つながるプラン 2022-2023（実施計画）の基本方針と整合を図り、令和4～5年度の2か年にわたる計画期間とする。

これまでの取組みにおける実績評価と課題（第2項）

（1）実績

①現年分徴収の徹底

口座振替の利用促進、電話催告センターを活用した納付勧奨や文書、訪問による催告の実施等の取組みにより、現年分徴収の徹底を図った。

②公法上の債権（強制徴収公債権）における滞納処分の強化

財産調査の徹底により、預貯金等の差押えなどの滞納処分の強化を図った。

③私法上の債権における履行確保の強化

私法上の債権について弁護士に委任し、司法的手段を用いて、整理回収を図った。

④電話催告センター等の活用

滞納初期の段階における未納のお知らせと納付勧奨を行い滞納の累積化を予防した。

⑤徴収体制の強化

専管組織を持たない私法上の債権を管理する所管課では、人事異動に伴う担当者の変更により、債権管理のノウハウの継承が途切れないよう、マニュアルの整備や人員体制の工夫をするなどの仕組みづくりを進めた。

⑥職員の専門性の向上

研修を実施し、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。

⑦口座振替利用促進と納付機会の拡大

DXの推進によるICTを活用したWeb口座振替受付サービスの導入準備を進めた。国民健康保険料及び介護保険料においては令和3年9月からスマートフォンアプリを利用した電子マネー決済を導入した（税は令和4年4月開始予定）。

（2）課題

①適正な債権管理について

事務の引継ぎ等において、債権管理に対する認識を低下させることなく、適正な管理を行うことができるよう周知をしていく。

②公法上の債権（強制徴収公債権）における滞納整理の強化

各所管課が持つ滞納処分等のノウハウの共有化を図り、より効率的、効果的な徴収、収納事務を進めていく。

③私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にも関わらず正当な理由もなく納付しない債務者に対しては、司法的手段による取組みを一層強化していく。

④納付機会の拡大について

納付者の利便性を向上させ期限内納付を促進していくため、口座振替やクレジット収納、キャッシュレス決済などの各収納方法について積極的に案内をしていく。

⑤自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

標準準拠システムへの移行準備を進めるとともに、収納率の向上及び収入未済額の縮減に向けた取組みについて、遅滞なく確実にやっていく。

今後の取組み（第4項）

（1）適正な債権管理の推進

適正な債権管理方法について、債権を管理する全所管課へ周知する。また、適切な納付緩和措置の実施等、債権管理連絡会等を通じて適正な債権管理を推進する。

（2）滞納の未然防止

DXの推進によるICTを活用したWeb口座振替受付サービスを令和4年4月から運用を開始する。生活保護債権の迅速な返還金処理に向け事務改善を行う。

（3）徴収体制の強化

特別区民税において、令和4年度からSMS催告を導入する。特別区民税、国民健康保険料等の効率的な財産調査のため、預貯金照会電子化サービスを導入する。

（4）私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にも関わらず正当な理由もなく納付がない等、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、司法的手段による対応を図る。

（5）滞納整理におけるノウハウの共有化

各課が持つノウハウの共有化を図る。弁護士と連携した研修を実施し、職員の知識やノウハウを高める。

（6）自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

標準準拠システムへの移行準備において、様々な作業が想定されるが、本来の債権管理が滞ることがないように円滑に進めていく。また、マルチペイメントによる収納が標準仕様として装備される場合は、導入についての検討及び準備を行う。