

令和4年2月1日
財 務 部
生活文化政策部
保健福祉政策部
都市整備政策部
教育委員会事務局

世田谷区債権管理重点プラン 令和4～5年度（2022～2023年度）について

1 主旨

債権管理の適正化及び収納率の向上と収入未済額の縮減に向けて取り組んでいる現行の債権管理重点プラン（平成30～令和3年度）の主旨を引き継ぎ、令和4～5年度における債権管理重点プランを策定したので報告する。各債権のより一層の適切な管理に努め、プランに基づいた滞納の予防や債権回収に向けた取組みを着実に実施する。

2 添付資料

- 資料1 世田谷区債権管理重点プラン 令和4～5年度（2022～2023年度）【概要】
- 資料2 世田谷区債権管理重点プラン 令和4～5年度（2022～2023年度）

3 今後のスケジュール（予定）

常任委員会報告後、速やかに区ホームページに掲載し区民公表する。

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。

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。

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。

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。

○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。

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。

資料2

世田谷区債権管理重点プラン

令和4～5年度（2022～2023年度）

- | | | |
|---|---------------------|----------|
| 1 | 区民負担の公平性・公正性の確保のために | ……P1 |
| 2 | これまでの取組みにおける実績評価と課題 | ……P4～6 |
| 3 | プランの目的と考え方 | ……P7 |
| 4 | 今後の取組み | ……P8～9 |
| 5 | 債権ごとの取組み | ……P10～29 |

令和4年（2022年）3月

世田谷区

1 区民負担の公平性・公正性の確保のために

世田谷区では、新型コロナウイルス感染症による影響を鑑みて策定した「世田谷区政策方針（令和2年9月～令和3年度）」に基づき、コロナ禍により大きく変化する社会状況を踏まえ、次期基本計画につながる計画として、「世田谷区未来つながるプラン2022-2023（実施計画）」を策定し、様々な施策を推進していく方針である。

令和4年度の財政見通しは、歳入の根幹である特別区民税において、新型コロナウイルス感染症の影響が長引くとともに、ふるさと納税による税収減が年々拡大するなど、様々な課題があるなかで、一層厳しい状況が続くものと見込まれる。

区は、これまで特別区民税や国民健康保険料をはじめとした各種債権に多額の収入未済がある状況を踏まえ、「世田谷区債権管理重点プラン」を策定して、平成30～令和3年度（2018～2021年度）の4か年にわたり、収納率の向上と収入未済額の縮減に取り組み、一定の成果を上げてきたところである。しかしながら、予断を許さない財政状況を鑑み、引き続き、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に、区民負担の公平性、公正性の確保に向けて収納率の向上を目指し、適正な債権管理に努めていく必要がある。

そこで、上述の「世田谷区未来つながるプラン2022-2023（実施計画）」と整合を図り、新たに令和4～5年度（2022～2023年度）における債権管理重点プランを策定する。本プランでは、目標収納率に関しての根拠を明確に示し、区の適切な債権管理について、区民への説明責任を果たしていくとともに、DXの推進によるICTを活用した債権管理事務の実施など、各種債権のより一層の適切な管理に努め、プランに沿った滞納の予防や、債権回収に向けた取組みを着実に進めていく。

<区の債権の状況>

区の保有する全債権（会計区分ごと）にかかる収入未済額

（単位：千円）

会計名称	令和元年度(2019年度)	令和2年度(2020年度)
一般会計	5,346,229	5,129,583
国民健康保険事業会計	5,480,189	4,849,580
後期高齢者医療会計	320,135	257,223
介護保険事業会計	458,405	383,944
学校給食費会計	34,386	39,267
合計	11,639,343	10,659,598

令和2年度（2020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	2,917,397,082
		軽自動車税	軽自動車税(種別割)	38,126,963
	財産収入	財産運用収入	土地貸付	409,992
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	60,601,956
			女性福祉資金貸付金返還金(利子含)	48,271,522
			区民生活事業資金貸付金返還金	14,646,335
			応急小口資金貸付金返還金	30,024,074
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	8,834,300
			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)	5,012,674
		生活保護費	生活保護費	1,622,670,441
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	20,043,810
		違約金・賠償金	奨学資金等貸付違約金、契約違約金、前払金返還利息、賠償金、区広報板破損に伴う損害賠償金	4,335,692
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	4,039,790
		参加料・利用料	福祉緊急対応、ひとり親・養育困難家庭、成年後見制度、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)、次大夫堀公園自然体験農園事業、中学校土曜講習会	8,161,688
		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	3,123,780
			学童クラブ間食費	545,000
	行旅病人死亡人、移動支援サービス返還金 等		4,673,192	
	緊急・一時保育料	区立保育園(緊急・一時)保育料	839,225	
	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、区立地域優良賃貸住宅共益費	1,191,000	
	納付金	非常勤職員社会保険料	866,057	

(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	光熱水費等負担金	桜丘区民センター、在宅復帰施設（烏山）、上北沢ホーム、特養老人ホーム	1,441,567
		原状回復工事費	原状回復工事費	3,340,440
		使用料相当額弁償金	使用料相当額弁償金	6,784,480
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	6,426,360
	分担金及負担金	保育所費	保育園保育料	209,613,202
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,217,372
		児童保護費	入院助産入所者負担金	296,200
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金	3,821,600
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	62,812,622
			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	19,695,427
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	5,983,780
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	1,550,940
		幼稚園	区立幼稚園保育料	2,138,350
		民生施設	高齢者在宅サービスセンター（開放分）、奥沢福祉園使用料、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、児童館、池之上青少年交流センター使用料	254,746
		教育施設	新BOP（学童クラブ）利用料	8,842,450
公園施設		公園有料施設料	664,520	
	けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	884,500	
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	4,753,477,097
	諸収入	第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,270,460
		返納金	無資格受診等返還金等	85,832,836
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	257,222,681
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	351,990,524
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	14,144,544
		加算金	居宅介護サービス給付金	6,637,817
		雑入	居宅介護サービス給付費 高額介護サービス費	10,982,689 188,629
学校給食費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	39,267,418
合 計				10,659,597,824

2 これまでの取組みにおける実績評価と課題

令和2年度（2020年度）の区の保有する全債権にかかる収入未済額は約107億円であった。前期プラン策定時の約139億円（平成28年度（2016年度））と比較すると約32億円の減となっており、前期プランの取組みが一定の成果を上げたものと評価できる。

また、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により収納率の低下が見込まれるなか、収入が減少した世帯に対し、減免や徴収猶予等を活用するなど、個々の状況に応じた丁寧な対応を行い、収納率の向上、収入未済額の縮減に努めた。

本プランの策定にあたり、前期プランの実績及び課題を踏まえて、今後の取組みを進めていく。

（1）実績

① 現年分徴収の徹底

滞納の累積化を未然に防ぐためには、滞納整理の早期着手が必要であることから、口座振替の利用促進、文書、電話及び訪問による催告の実施など、様々な取組みを確実にを行い、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

強制徴収が行える公債権においては、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、差押え等の滞納処分の強化を図った。また、特別区民税においては、滞納が累積した債務者に対し、搜索や不動産公売を行うなど、徹底した滞納処分を実施した。

〔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、後期高齢者医療保険料、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。

③ 私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない債務者に対し、法的手続きによる履行確保を図るため、弁護士に委任し、訴訟等による司法的手段を用いて、整理・回収を図った。

また、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がるなど、債務者の生活再建を考慮した対応を行った。

④ 電話催告センター等の活用

滞納整理の早期着手の観点から、特別区民税、国民健康保険料、介護保険料（令和元年度より開始）、保育園保育料、区営住宅使用料、学校給食費において、民間事業者に運営を委託した電話催告センター等を活用した。この取組みは、主に滞納初期の段階において、スピーディーに未納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、一定の効果を上げている。

〔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、祝日も納付勧奨を実施しており、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、オペレーターで構成しており、1日あたり、平均5名体制で行っている。

⑤ 徴収体制の強化

特別区民税等を担当する納税課では、東京都主税局の職員派遣（随時）を受け、滞納整理の進行管理の助言を参考に徴収担当や滞納整理の見直しを行うなど体制の強化を図った。

また、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ノウハウの継承が途切れないよう、債権管理事務の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

弁護士を講師とした債権管理研修を全2回実施し、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を学び、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。

また、私法上の債権に係る履行確保の強化においては、弁護士による納付相談の交渉記録や経過報告書などから、専門家の交渉の進め方やその手法などを学び、職員の有する債権管理に関する実務的な知識を深め、習得したノウハウをもとに区の債権管理の更なる適正化と効率化を進めた。

⑦ 口座振替利用促進と納付機会の拡大

期限内納付による収納率の向上に向け、安定した納付につながる口座振替利用を促進した。DXの推進によるICTを活用しインターネット上から口座振替の手続きができるWeb口座振替受付サービスの導入準備を進めた。

また、納付義務者の利便性を図るため、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。

（特別区民税普通徴収、軽自動車税（種別割）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

債権管理を行う上で、債務者との交渉記録や督促・催告の記録などを台帳に記載し、管理していくことが基本となる。債権を管理する所管課の中には、債権管理を専任する職員が配置されていない所管があるため、人事異動等により、これらの認識が薄れていくことが懸念される。改めて、適正な管理方法について、債権を管理する全所管課へ周知していく。

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

財産調査を徹底し、差押え等の処分を着実に執行するとともに、各所管課が持つ滞納処分等のノウハウの共有化を図り、より効率的で効果的な徴収・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

弁護士に委任するまでの手順等を明確化し、滞納発生初期からスムーズに委任できる体制を確立し、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、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

区民の利便性の向上を図るため、口座振替やコンビニ収納等の利用促進と併せ、インターネット上でのクレジット納付や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。これらの収納方法を活用し、期限内納付を促進していくために、これら納付方法について納付義務者あてに積極的に案内をしていく。

また、マルチペイメントによる収納については、自治体情報システムの標準準拠システムの移行に伴い、標準仕様として装備された場合は、標準準拠システムへの移行と併せて導入の検討及び準備を進めていく。

〔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時に反映される。

〔参考〕自治体情報システムの標準準拠システムについて

自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年9月1日施行）」に基づき、自治体情報システムを移行させることとなった。移行対象業務は、税、国民健康保険、介護保険などの17業務（当区においては15業務）とし、関係府省において標準仕様書を作成したうえ、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステム（標準準拠システム）をガバメントクラウドに構築し、各自治体が当該システムを令和7年度までに利用することを目指す。

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。

3 プランの目的と考え方

(1) プランの目的

持続可能で強固な財政基盤を構築していくため、これまでのプランにおける課題と実績を踏まえ、収納率の向上及び収入未済額の縮減を図ることを目的とし、債権管理重点プラン（令和4～5年度）を策定する。

プランの策定にあたっては、各債権において目標収納率を掲げ、目標設定に関する根拠を明確に示すとともに、目標達成に向けた具体的な取組み内容を示すことにより、区の適切な債権管理について区民への説明責任を果たしていくものとする。

(2) 基本的な考え方

債権管理重点プランの取組み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、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

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。

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。

4 今後の取組み

(1) 適正な債権管理の推進

- ① 債権を担当する全所管課に対し、適切な債権管理事務の向上を図るため、債権管理台帳、ファイルの整備や債務者との交渉記録、督促・催告の記録の必要性等、債権を管理するうえでの基本的な事項などについて周知徹底する。
- ② 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や、法令等に基づく適切な納付緩和措置の実施について、債権管理連絡会等を通じ推進していく。

〔参考〕世田谷区債権管理連絡会について

世田谷区が有する債権について、全庁的な取組みによって、適正な債権管理とより一層の徴収強化を図っていくための連絡、調整等を行うことを目的として設置されている。また、世田谷区における債権管理の推進を図ることを目的として、部長級による世田谷区債権管理委員会が設置されている。

(2) 滞納の未然防止

- ① 滞納債権を発生させないため、口座振替がその後の期限内納付につながることから、口座振替の勧奨を積極的に行う。また、区民の利便性の向上及び事務の効率化を図るため、D Xの推進によるI C Tを活用したW e b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。
- ② 口座振替、コンビニ収納を始めとする、現在、世田谷区で取組んでいる様々な納付方法について、区のおしらせやホームページ等で積極的に周知を行い期限内納付の推進を行う。
- ③ 増加傾向にある生活保護費に係る返還金等については、生活保護給付費に対す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かな指導、迅速な返還金の請求処理などに向け事務改善等を行う。

(3) 徴収体制の強化

- ① 滞納整理の早期着手の観点から、特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料、学校給食費については、引き続き電話催告センターを活用する。
また、特別区民税では、令和4年度からS M S（ショートメッセージサービス）催告を導入し、その他の債権についても、その効果を見極めながら導入の検討を行う。
- ② 特別区民税及び国民健康保険料等では、効率的な財産調査や差押え等の行政処分を行うため、預貯金照会電子化サービスを導入する。
- ③ 債権管理連絡会等を通じて、引き続き所管を超えた連携により、収入未済額を縮減する取組みについて検討していくとともに、各所管課における取組みについて、情報の共有化を図り、全庁的な徴収体制を強化していく。
また、より効率的で効果的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について、公債権と私債権を一元化して徴収している自治体や民間事業者の活用について調査研究を行う。

(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場合は、弁護士に債権の整理・回収を委任する。交渉した結果、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、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。

また、催告から弁護士による債権の整理・回収までの一連の滞納整理事務を定型化する仕組みを構築していく。

(5) 滞納整理におけるノウハウの共有化

強制徴収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、課単位で行っていた研修を、各課連携して行うなど、引き続き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、職員の専門知識やノウハウの蓄積に努める。

(6) 自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

令和7年度の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縮減に向けた取組みについて、遅滞なく確実に実施していく。移行を契機とし、収納・滞納整理に係る事務の整理及び見直しを行う。併せて、移行対象となっている業務のうち、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。

また、標準準拠システムに移行する特別区民税、国民健康保険料等の強制徴収公債権については、システムの仕様など連携を図りながら検討を進めていく。

5 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みの個票は、12ページ以降のとおりである。

(1) 対象の債権

区が保有する債権は多岐にわたるため、収入未済額が概ね1億円以上の債権及び、1億円に満たないが、前期プランの対象債権のうち引き続き重点的に取り組むべき債権を対象とする。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、この取組みの趣旨に沿って債権管理の強化を図っていく。

(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）
- ・ 収納状況に関する説明（現年分、滞繰分）
- ・ 滞納整理に関する取組みの検証（前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして）
- ・ 目標
- ・ 目標設定に関する説明
※目標とした収納率について、その根拠を明確に示すこととする。
- ・ 目標実現に向けた取組み
※掲げた目標を達成するための取組みを具体的に示すこととする。

② 用語の説明

- ・ 現年分とは、当該年度に新たに調定を立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（%表示）＝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>

- ・ 収納状況の推移における表中の数値は、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。
- ・ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減等により変動することがある。
- ・ 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。同一人を、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、後期高齢者医療保険料）がある。
- ・ 決算上の数値から還付未済額を差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、後期高齢者医療保険料）がある。

対象債権ごとの取組み（目次）

【公法上の債権】

- 1 特別区民税（財務部納税課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 2～1 3
- 2 国民健康保険料（保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課）・・・・ P 1 4～1 5
- 3 介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 6～1 7
- 4 後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課）・・・・・・・・・・ P 1 8～1 9
- 5 保育園保育料（保育部保育課、保育認定・調整課）・・・・・・・・・・ P 2 0～2 1
- 6 生活保護費（保健福祉政策部生活福祉担当課・総合支所生活支援課）・・ P 2 2～2 3

【私法上の債権】

- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども育成推進課）・・・・・・・・・・ P 2 4～2 5
- 8 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅管理課）・・・・・・・・・・ P 2 6～2 7
- 9 学校給食費（教育委員会事務局教育総務部学校健康推進課）・・・・・・ P 2 8～2 9

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（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	114,501,886	114,572,082	117,439,993	122,129,223	124,119,075
	収入済額	112,821,029	113,076,869	116,170,295	120,608,059	122,947,855
	収納率	98.5%	98.7%	98.9%	98.8%	99.1%
滞 繰 分	調定額	5,628,822	5,081,967	4,315,944	3,453,177	3,276,951
	収入済額	1,805,011	1,688,277	1,783,639	1,301,589	1,174,532
	収納率	32.1%	33.2%	41.3%	37.7%	35.8%
計	調定額	120,130,708	119,654,049	121,755,937	125,582,400	127,396,026
	収入済額	114,626,040	114,765,146	117,953,934	121,909,648	124,122,387
	収納率	95.4%	95.9%	96.9%	97.1%	97.4%
不納欠損額		404,487	436,637	349,696	380,373	382,391
収入未済額計		5,114,350	4,470,925	3,470,567	3,312,706	2,917,397
滞納者数		46,667	41,095	37,416	37,137	31,059

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

収納率は、平成28年度の98.5%から平成30年度の98.9%と3年間で0.4ポイント増加し、令和元年度に98.8%△0.1ポイントと減少したものの、令和2年度には、新型コロナウイルス感染拡大の影響により収納率の低下が懸念されるなか、99.1%と前年度より0.3ポイント増加し目標を達成した。現年分徴収の早期着手の観点から、口座振替の促進、普通徴収の一斉文書催告の回数を増やして実施、遠隔地実態調査の対象者を見直す等、収納率向上に努めた。

【滞繰分】

収納率は、平成28年度の32.1%から平成30年度の41.3%と3年間で、9.2ポイント増加した。要因としては、平成30年度に、給与調査を中心とした財産調査に見直し差押えの効率化を図ったことで、前年度の収納率を大幅に上回ることができた。一方、令和元年度は37.7%と前年度より△3.6ポイント、令和2年度は35.8%と前年度より△1.9ポイント減少した。新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言における収入減などの納付の落込みや催告の延期等により目標を下回る結果となった。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

債権管理重点プランの基本的な考え方に掲げる現年分徴収の徹底及び滞納処分の強化に基づき、一斉文書催告の回数増、財産調査及び差押えの手法を見直すとともに、不動産公売を実施する等、滞納整理の強化を推進した。併せて、現年分徴収の徹底に取組み滞納繰越額の圧縮に努めた。また、納付機会の拡大については、区民の利便性向上のためクレジット収納に続き、令和元年10月に地方税共通納税システムの運用を開始するとともに、スマートフォンのアプリを利用した電子マネー決済の令和4年4月運用開始に向け、システム改修など準備を行った。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	99.0%	99.0%
	収入額※	125,827,092	129,237,006
	収入未済額※	1,270,980	1,305,424
滞 繰	収納率(%)	36.0%	36.0%
	収入額※	858,600	817,200

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分:令和4年度の目標収納率においては、新型コロナウイルス感染症の影響や地域経済状況など、今後の見通しが不透明であることから、令和2年度実績の99.1%より0.1ポイント減とした99.0%とする。ただし、現年分徴収強化に基づき、口座振替の利用促進、滞納整理の早期着手の観点からSMS催告の実施などの取組みにより、99.0%は確保する。また、令和5年度においても、収納率は同様とするが、令和4年度実績、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みたくえで、目標を見直すこととする。

滞納繰越分:令和4、5年度の目標収納率については、現年分徴収強化の徹底により滞納繰越額の圧縮を図ることから、令和2年度の35.8%より0.2ポイント増とした36.0%とする。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
個別催告など徴収強化の方策について	<p>(1)口座振替利用の促進 口座振替の登録をインターネットから手続きできるWeb口座振替受付サービスを開始し口座振替の利用を促進する。また、普通徴収の第1～4期までの督促状を送付する際に口座振替依頼書(はがき)の同封、滞納処分により完納または窓口での納付、訪問催告時等、様々な機会を捉え口座振替の勧奨を行う。</p> <p>(2)普通徴収の一斉文書催告の実施 期別ごとに年4回実施する。封筒の色や柄を毎回変更する、催告文書の内容を見直す等、より催告の効果を高めるための工夫を行う。</p> <p>(3)訪問催告の実施 区内在住(一部の区外在住者を含む)の現年度滞納者及び滞納繰越1年目の滞納者を対象に実施している訪問催告の件数を1,000から2,000件に拡充し、滞納整理の早期着手を行い滞納の累積化を防ぐ。</p> <p>(4)SMS催告の実施 電話催告センターによる納付勧奨に加え、SMS催告を導入し滞納初期の未納者に対し納付勧奨を行う。</p>	<p>(1)口座振替利用の促進 Web口座振替受付サービスを周知し口座振替の利用を促進する。また、普通徴収の第1～4期までの督促状を送付する際に口座振替依頼書(はがき)の同封、滞納処分により完納または窓口での納付、訪問催告時等、あらゆる機会を捉え口座振替の勧奨を行う。</p> <p>(2)普通徴収の一斉文書催告の実施 期別ごとの年4回実施する。封筒の色や柄を毎回変更する、催告文書の内容を見直す等、より催告の効果を高めるための工夫を行う。</p> <p>(3)訪問催告の実施 区内在住(一部の区外在住者を含む)の現年度滞納者及び滞納繰越1年目の滞納者を対象に訪問催告を実施し、滞納整理の早期着手を行い滞納の累積化を防ぐ。</p> <p>(4)SMS催告の実施 電話催告センターによる納付勧奨に加え、SMS催告を実施し滞納初期の未納者に対し納付勧奨を行う。</p>
行回確収保困に難くない債権の履	<p>(1)預貯金調査の電子化 預貯金照会の電子化サービスを導入し財産調査の効率化を図り、差押えによる滞納整理を進めるとともに、資力がないと判断した場合には執行停止による納付緩和措置も適切に行う。</p> <p>(2)不動産公売、搜索の実施 高額・困難案件中心に臨戸・搜索を実施。不動産は、任売や公売を前提とした納付交渉を行い、納付が無い場合は公売を実施する。</p>	<p>(1)預貯金調査の電子化 預貯金照会の電子化サービスを導入し財産調査の効率化を図り、差押えによる滞納整理を進めるとともに、資力がないと判断した場合には執行停止による納付緩和措置も適切に行う。</p> <p>(2)不動産公売、搜索の実施 高額・困難案件中心に臨戸・搜索を実施。不動産は、任売や公売を前提とした納付交渉を行い、納付が無い場合は公売を実施する。</p>
その他の方策について	<p>(1)スマートフォンのアプリを利用した電子マネー決済を開始する。</p> <p>(2)自治体情報システムの標準準拠システムへ移行の準備を進めるとともに、新システムの移行を契機と捉え、収納及び滞納整理事務について整理・見直しを行う。</p> <p>(3)総務省による二次元コードでの納付(軽自動車税(種別割)のみ)に向けた準備を行う。</p> <p>(4)マルチペイメントによる納付について検討する。</p>	<p>(1)自治体情報システムの標準準拠システムへ移行の準備を進めるとともに、新システムの移行を契機と捉え、収納・滞納整理事務について整理・見直しを行う。</p> <p>(2)総務省による二次元コードでの納付(軽自動車税(種別割)のみ)を開始する。</p> <p>(3)マルチペイメントによる納付について検討する。</p>

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

所管課名	保健福祉政策部国保・年金課 保健福祉政策部保険料収納課
------	--------------------------------

1. 収納の現況（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	27,184,052	27,091,028	27,190,782	26,696,019	25,184,094
	収入済額	23,476,361	23,427,768	23,963,370	23,395,199	22,543,345
	収納率	86.4%	86.5%	88.1%	87.6%	89.5%
滞 繰 分	調定額	6,235,723	5,945,401	5,968,341	5,346,458	5,162,560
	収入済額	2,046,498	1,944,475	1,849,290	1,858,041	1,696,871
	収納率	32.8%	32.7%	31.0%	34.8%	32.9%
計	調定額	33,419,775	33,036,429	33,159,123	32,042,477	30,346,654
	収入済額	25,522,859	25,372,244	25,812,660	25,253,240	24,240,216
	収納率	76.4%	76.8%	77.8%	78.8%	79.9%
不納欠損額		1,778,122	1,560,317	1,836,447	1,435,827	1,352,961
収入未済額計		6,118,794	6,103,868	5,510,016	5,353,410	4,753,477
滞納者数		72,734	70,458	64,679	65,962	59,795
(現年度滞納者数)		(41,389)	(39,779)	(37,318)	(36,955)	(31,775)

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

収納率は、平成28年度86.4%から令和2年度89.5%と3.1ポイント大幅に増加し、目標収納率の92%に近づいた。

国民健康保険料は、自営業者や他の健康保険に加入していない者が対象である。特に令和元年12月からの長引く新型コロナウイルス感染拡大の影響により、加入者の収入が不安定となり、完納を見据えた納付交渉等が難しい状況である。

【滞繰分】

収納率は、平成28年度32.8%から令和2年度32.9%と0.1ポイントの増加、令和元年度34.8%と比較すると、2.0ポイントの増加であった。

調定額は、平成28年度約62億円から令和2年度約52億円と約10億円の減少、これは本プランに掲げる現年分徴収の徹底及び滞納繰越額の圧縮にむけた取組みの成果である。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

現年分目標収納率92%を達成するため、平成30年度より延滞金の徴収開始、令和2年度より口座振替原則化を開始し、5年間で収納率3.1ポイントの増加に結びつけた。延滞金徴収については、幅広く制度周知を図り、効果的に納付交渉を進めた。口座振替原則化については、来庁時及び加入時の勧奨強化にも努め、大幅に実績を伸ばした。

また、令和3年度は電子マネーによる収納を開始するなど、既存の取組みに加え、納付機会の拡大にむけた取組みを積極的に行った。

長引く、コロナ禍の影響により、引き続き徴収が困難な状況であるが、プランに掲げる現年分徴収の徹底のため、口座振替のより一層の推進を図るとともに、滞納整理を効率的に実施し、適正な債権管理を実施していく。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	92.0%	92.0%
	収入額※	24,472,000	24,472,000
	収入未済額※	2,128,000	2,128,000
滞繰	収納率(%)	35.1%	35.2%
	収入額※	1,615,000	1,584,000

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分:令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による保険料の減免に伴う減額調定を実施したこと等により収納率が向上したが、今後の状況は不透明である。一方、東京都国民健康保険運営方針では、前年度実績加算変動目標(前年度実績に1%又は0.5%加算(参考:3年度90.5%、4年度91.0%、5年度91.5%))となっている。これらを踏まえ、令和4、5年度の目標収納率については、本プラン策定当初時から掲げる92%に据え置き、Web口座振替受付サービスの開始など滞納の未然防止等の方策により取り組む。

滞繰繰越分:令和4年度(5年度)の目標収納率については、滞繰繰越額(調定額)が着実に減少しているため、令和2年度の32.9%より2.2ポイント増、令和3年度の目標値に0.1ポイントずつをプラスした35.1%(35.2%)とする。この差分を縮めるために、新たに預貯金照会の電子化を進め、効率的な財産調査による滞繰整理の強化を図る。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
個別催告など徴収強化の方策について	(1)滞納の未然防止 口座振替原則化について広く周知を行い、窓口での口座振替受付サービスの利用促進や登録の勧奨強化に努める。また、自宅で簡単に登録できるWeb口座振替受付サービスを新たに開始する。 (2)初期滞納世帯への取組み 電話催告センターによる納付勧奨や徴収支援専門員を活用し分割納付の進捗管理を徹底する。 (3)滞納者の特性に応じた取組み 若年層、外国人、擬制世帯主、低所得者など特性に応じた取組みについて検討する。 (4)くみん窓口・出張所との連携による制度周知及び収納の取組み 転入手続き時のパンフレット配布等により国民健康保険制度の理解促進を図るとともに、保険料収納の取り次ぎ等、各窓口と連携して収納につなげる。	(1)滞納の未然防止 口座振替原則化について広く周知を行い、窓口での口座振替受付サービスの利用促進や登録の勧奨強化に努める。また、自宅で簡単に登録できるWeb口座振替受付サービスの案内を積極的に行い利用促進を図る。 (2)初期滞納世帯への取組み 電話催告センターによる納付勧奨や徴収支援専門員を活用し分割納付の進捗管理を徹底する。 (3)滞納者の特性に応じた取組み 若年層、外国人、擬制世帯主、低所得者など特性に応じた取組みを実施する。 (4)くみん窓口・出張所との連携による制度周知及び収納の取組み 転入手続き時のパンフレット配布等により国民健康保険制度の理解促進を図るとともに、保険料収納の取り次ぎ等、各窓口と連携して収納につなげる。
保回に収つてない債権の履行確保	(1)滞繰整理の強化及び執行停止の推進 預貯金照会の電子化を新たに進めることにより、効率的な財産調査を実施し、財産調査結果を踏まえ、滞納者の支払能力に応じた差押えの実施又は執行停止の処理を行う。 (2)人材育成 効果的な納付交渉や滞繰整理の強化を図るため、研修を充実させ、専門的知識・技術の取得や実践的な経験の蓄積を図っていく。 徴収支援専門員を活用したより効果的な滞繰整理の仕組みを検討する。	(1)滞繰整理の強化及び執行停止の推進 預貯金照会の電子化を進めることにより、効率的な財産調査を実施し、財産調査結果を踏まえ、滞納者の支払能力に応じた差押えの実施又は執行停止の処理を行う。 (2)人材育成 効果的な納付交渉や滞繰整理の強化を図るため、研修を充実させ、専門的知識・技術の取得や実践的な経験の蓄積を図っていく。 徴収支援専門員を活用したより効果的な滞繰整理を実施する。
その他の方策について	(1)自治体情報システムの標準化・共通化の方向性を検討し、システム移管を契機とした、収納・滞繰整理事務の整理及び見直しを行う。 (2)新たにオンライン資格確認システム情報を利用した資格の適正化の推進を図る。 (3)納付が困難な世帯には、低所得者の保険料軽減判定に必要な所得の申告案内や徴収猶予の活用、ぶらっとホーム世田谷等各種相談窓口への案内を積極的に行う。 (4)スマートフォンを活用した電子マネー決済を拡充する。	(1)自治体情報システムの標準化・共通化の方向性を検討し、システム移管を契機とした、収納・滞繰整理事務の整理及び見直しを行う。 (2)オンライン資格確認システム情報を利用した資格の適正化の推進を図る。 (3)納付が困難な世帯には、低所得者の保険料軽減判定に必要な所得の申告案内や徴収猶予の活用、ぶらっとホーム世田谷等各種相談窓口への案内を積極的に行う。

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（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	14,584,818	14,730,057	16,614,570	16,456,143	16,144,052
	収入済額	14,348,366	14,491,302	16,387,352	16,236,684	15,960,702
	収納率	98.4%	98.4%	98.6%	98.7%	98.9%
滞 繰 分	調定額	419,505	440,641	439,496	427,046	409,210
	収入済額	65,296	71,165	73,268	69,698	87,428
	収納率	15.6%	16.2%	16.7%	16.3%	21.4%
計	調定額	15,004,322	15,170,698	17,054,066	16,883,189	16,553,262
	収入済額	14,413,662	14,562,467	16,460,620	16,306,382	16,048,130
	収納率	96.1%	96.0%	96.5%	96.6%	97.0%
不納欠損額		149,951	170,051	166,402	164,859	153,142
収入未済額計		440,709	438,180	427,044	411,947	351,991
滞納者数		9,394	9,311	8,506	8,129	7,120
(現年度滞納者数)		(5,046)	(5,061)	(4,461)	(4,491)	(3,808)

2. 収納状況に関する説明

<p>【現年分】第6期(平成27年度～平成29年度)中の収納率は、平均約98.4%、第7期(平成30年度～令和2年度)中の収納率は、平均約98.8%と推移した。第7期は第6期と比較して保険料の増額改定を行ったため調定額、収入額ともに増加しているが、収納率も上昇している。これは、延滞金導入、滞納処分の注意喚起等の効果により現年分の収納率が向上していることによる。今後は、新型コロナウイルス感染症による影響で普通徴収の調定額が増加することが予想されるため、現在の収納率を維持するための方策を検討する必要がある。</p>
<p>【滞繰分】第6期(平成27年度～平成29年度)中の収納率は、平均約16.8%、第7期(平成30年度～令和2年度)中の収納率は、平均約18.1%と推移した。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響による介護保険料の減免により調定額が減少したこと、電話催告センターの活用等の効果がでてきたものと考えている。今後も収納率の向上を目指し、事務の見直しを続ける必要がある。</p>

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

<p>口座振替の勧奨、給付制限、延滞金等を周知、納付機会を拡大(電子マネー決済の導入)することにより未納を発生させないしくみを強化し、督促状や催告書の送付を継続的に実施した。また、電話催告センターによる電話催告の事前準備作業を見直し、電話催告センターから職員による納付相談の一連の流れを整理し効率化を図った。</p> <p>高額かつ長期にわたる滞納者については、保険料収納課と連携し、財産調査を行い、支払能力がありながら納付意思のない滞納者に対する滞納処分を実施した。</p>
--

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	98.7%	99.0%
	収入額※	15,116,926	15,116,926
	収入未済額※	196,520	151,169
滞納	収納率(%)	19.6%	19.6%
	収入額※	68,990	68,990

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分: 令和4年度の目標収納率については、新型コロナウイルス感染症の影響による経済状況など、今後の見通しが不透明なことから第7期平均収納率98.7%と据え置くこととする。現年分徴収の徹底に基づき、これまでの取組みである督促、催告の実施、口座振替の利用促進などにより、目標収納率を確保する。また、令和5年度については、特別徴収増加を見込み、0.3ポイント増の99%とする。

滞納繰越分: 令和4、5年度の目標収納率については、第7期平均収納率18.1%に第6期から第7期にかけての収納率1.3%増に加え、現年分徴収強化を進めることにより滞納繰越分のさらなる圧縮を図ることから、1.5ポイント増とした19.6%とする。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みたくえで、目標を見直すこととする。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
策個に別つ催い告てなど徴収強化の方	(1)年度計画に基づき督促状及び催告書の送付(督促状:年6回、催告書:年4回) (2)電話催告センターによる納付勧奨の実施 (3)分割納付中断者、不履行者への個別催告の実施 (4)延滞金徴収にかかる周知及び徴収の徹底 (5)介護保険法に基づく滞納処分の広報強化	(1)年度計画に基づき督促状及び催告書の送付(督促状:年6回、催告書:年4回) (2)電話催告センターによる納付勧奨の実施 (3)分割納付中断者、不履行者への個別催告の実施 (4)延滞金徴収にかかる周知及び徴収の徹底 (5)介護保険法に基づく滞納処分の広報強化
に回つ収い困難な債権の履行確保	(1)高額かつ長期にわたる滞納者について、保険料収納課と連携し、財産調査を行い、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者に対する差押等の滞納処分を実施する。	(1)高額かつ長期にわたる滞納者について、保険料収納課と連携し、財産調査を行い、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者に対する差押等の滞納処分を実施する。
その他の方策について	(1)標準介護保険システム導入に向けた債権管理方法及びマルチペイメント等納付機会の拡大について検討を進める。 (2)web口座振替受付サービスを開始し、未納を発生させないしくみづくりを強化する。	(1)標準介護保険システム導入に向けた債権管理方法及びマルチペイメント等納付機会の拡大について検討を進める。

対象債権名	後期高齢者医療保険料
-------	------------

所管課名	保健福祉政策部国保・年金課
------	---------------

1. 収納の現況（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	11,327,082	11,647,198	12,124,851	12,447,226	12,556,917
	収入済額	11,152,149	11,472,969	11,941,999	12,225,705	12,401,985
	収納率	98.5%	98.5%	98.5%	98.2%	98.8%
滞 繰 分	調定額	335,181	323,980	326,599	336,246	319,099
	収入済額	144,193	131,574	129,866	141,014	175,615
	収納率	43.0%	40.6%	39.8%	41.9%	55.0%
計	調定額	11,662,263	11,971,178	12,451,450	12,783,472	12,876,016
	収入済額	11,296,342	11,604,543	12,071,865	12,366,719	12,577,600
	収納率	96.9%	96.9%	97.0%	96.7%	97.7%
不納欠損額		42,936	41,160	44,445	96,618	41,194
収入未済額計		322,985	325,475	335,140	320,135	257,223
滞納者数		3,936	3,855	3,986	3,841	3,517
(現年度滞納者数)		2,746	2,709	2,800	2,808	2,563

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

収納率は概ね98.5%前後を推移している状況である。高齢化に伴う被保険者数の増加により、調定額は年々増加している。一方、年金からの特別徴収の調定額に比べ、納付書や口座引き落としで納付する普通徴収の調定額が大きくなっており、収納における難しさが増している。また、今後団塊の世代が被保険者となりはじめ、急激に被保険者が増加することや、窓口負担割合2割の導入、保険料率の改定等が今後の収納に影響を及ぼす可能性がある。

【滞繰分】

令和2年度は、前年度分保険料について新型コロナウイルスの影響による督促の延期により、例外的に収納率が大きく増加した。それ以外の年度は43.0%以下の収納率となっている。令和元年度から滞納処分を強化し、収納率の向上に努めている。また、現年分と同様に、今後団塊の世代が被保険者となりはじめ、急激に被保険者が増加すること等が今後の収納に影響を及ぼす可能性がある。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

口座振替の勧奨や督促・催告を継続的に行った。コンビニ収納の件数の顕著な増加もあり、普通徴収の調定額の増加で収納率の確保が難しくなる中でも、全体では97.0%前後の収納率を確保した。また、令和元年度からは過去に遡っての調査による適切な不納欠損処理を行うとともに、保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に滞納処分を実施し、適正な債権管理に努めている。令和2年度からは口座振替における再振替といった新たな取組みも開始した。今後も現行の取組みを継続・強化し、収納率の向上を図っていく。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	98.9%	98.9%
	収入額※	12,805,074	12,805,074
	収入未済額※	142,422	142,422
滞線	収納率(%)	43.5%	43.6%
	収入額※	111,892	112,149

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分収納率:新型コロナウイルス感染症の影響の継続、窓口負担割合2割の導入、保険料率の改定等の収納に対する影響の予測が困難ではあるが、コンビニ収納の件数が毎年増加を続け収納率を押し上げている状況等を鑑み、目標は過去最高の収納率である令和2年度の98.8%に0.1ポイントをプラスした98.9%に据え置く。

滞線分収納率:令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響による督促の延期により、例外的に大きく増加した。現年分と同様に新型コロナウイルス感染症の影響等の予測は困難ではあるが、令和元年度に開始した滞納処分を引き続き強化し、収納率向上を図っていくことを念頭に、令和3年度目標の43.4%に0.1ポイントずつをプラスし、目標に設定した。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
の個別策に告げなど徴収強化	(1)年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行う。(督促状:年6回、催告書:年2回) (2)督促・催告の効果的な手法を研究する。 (3)制度加入時等における口座振替を促進する。	(1)年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行う。(督促状:年6回、催告書:年2回) (2)督促・催告の効果的な手法を検討する。 (3)制度加入時等における口座振替を促進する。
確回収に困りな債権の履行	(1)高額滞納者については、短期証の交付を行う。 (2)財産調査を強化し、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者へ、効果的な納付交渉を行うとともに、差押えを強化する。 (3)滞納整理を進め適正な債権管理を推進する。	(1)高額滞納者については、短期証の交付を行う。 (2)財産調査を強化し、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者へ、効果的な納付交渉を行うとともに、差押えを強化する。 (3)滞納整理を進め適正な債権管理を推進する。
その他の方策について	(1)コンビニ等での収納の周知を図る。 (2)被保険者の増加に伴う組織体制等の見直しに向けた検討を行う。 (3)システムの標準化を契機に、他自治体の事例も参照し、高齢者の納付機会の拡大の手法について研究する。	(1)コンビニ等での収納の周知を図る。 (2)被保険者の増加に伴う組織体制等の見直しに向けた検討を行う。 (3)システムの標準化を契機に、高齢者の納付機会の拡大の手法について研究する。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

所管課名	保育部保育認定・調整課
------	-------------

1. 収納の現況（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	3,763,566	4,518,121	5,120,926	4,007,801	1,975,496
	収入済額	3,740,434	4,490,334	5,097,485	3,986,485	1,817,952
	収納率	99.4%	99.4%	99.5%	99.5%	92.0%
滞 繰 分	調定額	76,139	70,969	72,524	69,374	68,450
	収入済額	22,181	18,116	21,830	20,125	16,702
	収納率	29.1%	25.5%	30.1%	29.0%	24.4%
計	調定額	3,839,705	4,589,090	5,193,450	4,077,175	2,043,945
	収入済額	3,762,615	4,508,450	5,119,315	4,006,610	1,834,655
	収納率	98.0%	98.2%	98.6%	98.3%	89.8%
不納欠損額		6,469	8,902	6,191	3,398	7,739
収入未済額計		70,969	72,524	69,374	69,407	209,613
滞納者数		527	433	434	543	417

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

毎年の新規入園者への口座振替の推奨によって、高い収納率を維持することができている。また、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症に伴う保育料日割り対応による収納日の変更により、2月分保育料が5月末日収納に後ろ倒しとなったため、令和2年度決算では収入未済として計上されている。そのため、収納率が大きく減少しているが、2月分の収納を現年分に反映させると収納率は99.4%となり、例年同様の収納率を維持できていることになる。

【滞繰分】

滞納繰越分は平成30年度に30%超の実績がでた一方で、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に伴い子育て世帯への経済的影響を考慮し、6月の催告状の発送を見送ったこともあり、収納率が減少した。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

債権管理重点プランにあるように「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、入園時から収納率の高い口座振替の推奨を行うとともに、督促状の保育園での手渡しや電話催告センターによって、現年分については高い収納率を維持できている。しかしながら、過年度分を対象とした、財産調査等のその他の滞納整理の取組みについては、新型コロナウイルス感染症拡大等によって、実施することが出来なかった。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	99.5%	99.5%
	収入額※	2,773,862	2,773,862
	収入未済額※	13,939	13,939
滞線	収納率(%)	25.0%	25.0%
	収入額※	14,323	12,787

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

- ・現年分は前プランにおける収納率を維持することを目標としている。
- ・滞納分は新型コロナウイルス感染症による世帯収入の減少等を鑑み、令和2年度実績を維持することを目標としている。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
個別催告など徴収強化の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納が続く世帯に対し、区立園長から督促の通知を保護者へ手渡し、納付を促す。 ・電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行う。 ・催告書同封文書等の見直しを検討する。 ・催告書発送後の高額滞納者への対応を強化する。(外勤者への勤務先の給与照会の実施通知、預金調査等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育料が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等の周知を図る。 ・園を通じた納付勧奨や電話催告センターの活用等により徴収強化に取り組む。
つらい収て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、法人調査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納世帯の財産調査、法人調査を実施する。
その他の方策について	<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うとともに、口座登録手続きをオンラインで完結できる「Web口座振替受付サービス」を導入することで更なる推進を行う。 ・税資料未提出者に対して、入園申込時や、保育料額決定通知発送時など、機会を捉えて資料の提出依頼を行う。 ・保育施設入園希望児の兄弟姉妹の保育料に滞納が一定数ある場合に適用するマイナス指数によって、納付を促す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の推奨を行う。 ・税資料未提出者に対する資料提出の催促を強化する。

対象債権名	生活保護費
-------	-------

所管課名	保健福祉政策部生活福祉課 総合支所生活支援課
------	---------------------------

1. 収納の現況（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	352,187	404,863	433,758	440,953	539,690
	収入済額	132,228	170,776	185,993	161,451	247,642
	収納率	37.5%	42.2%	42.9%	36.6%	45.9%
滞 線 分	調定額	1,157,920	1,240,101	1,330,915	1,399,404	1,517,077
	収入済額	55,521	54,090	51,984	49,438	62,669
	収納率	4.8%	4.4%	3.9%	3.5%	4.1%
計	調定額	1,510,107	1,644,964	1,764,673	1,840,357	2,056,768
	収入済額	187,749	224,866	237,977	210,890	310,310
	収納率	12.4%	13.7%	13.5%	11.5%	15.1%
不納欠損額		82,257	89,186	126,805	111,557	123,787
収入未済額計		1,240,101	1,330,912	1,399,891	1,517,911	1,622,670
滞納者数		3,965	3,266	3,712	3,957	3,447

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

債権が増加した理由として、課税調査の徹底による不正受給の発見や、年金・資産調査専門員による年金取得の増加が判明するケースなどがある。これらの債権は金額が大きい場合も多いが、被保護者が他の債権返済や生活費の補填等で資金を消費してしまい保護費の債権に充てられないケースもあり、支給される保護費を返済に充てることとなるため、収納率の大幅な向上は難しく、40%前後で推移している。

生活保護債権は、本来給付されるべき保護費と実際に把握された需要との誤差として考えられることから、保護費全体に対し調定額の割合を5%以内に抑えるなどの取り組みが必要となるが、2%前後で推移している状況である。

【滞線分】

滞線分の生活保護費債権については、現年分以上に被保護者の資金が既に消費されていることが多く、基本的に長期に亘る少額の分割納付となるため、全体として収納率が低い状況にある。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

生活保護債権は、本来給付すべき保護費と実際に把握された需要との誤差であることから、債権の発生抑制が重要である。生活保護開始時に各世帯へ丁寧に説明を行い、収入申告義務の周知を徹底するとともに、ケースワーカーが収入申告提出の個別指導や定期的な文書送付を行っている。また、年金・資産調査専門員の年金受給権調査により年金の入金時期を早期に把握し、支給済保護費の返還につなげている。

徴収にあたっては、ケースワーカーによる債権発生後の速やかな納付指導を行うことで滞納化を防ぎ、督促・催告を着実に実施しているが、保護費からの返還を求める際は、被保護者の生活維持を念頭においた分納計画書の作成等の配慮をしていることもあり、収納率の大きな上昇とはなっていない。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	43.9%	43.9%
	収入額※	185,000	185,000
	収入未済額※	236,300	236,300
滞繰	収納率(%)	5.2%	5.2%
	収入額※	90,000	90,000

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

生活保護債権の特性として、保護実施における適正化のための調査(年金受給権や課税等)は将来に向けた保護費抑制の効果はあるものの、債権額を増加させる要因である。また、返済は保護費からの少額分納となり、収納率も上がらず繰り越されて収入未済額も増えている。しかしながら保護の公平性確保の観点から、個別の生活状況を踏まえた納付指導や計画的納付等を推進し、決算額に対する調定額を抑えることを目標に発生抑制に取り組む。

現年分:前期プランにおける収納率の平均をベースに、直近の収納率傾向を加味した。
滞繰分:収納率目標は前期プランと同じ目標とした。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
方個別に催告など徴収強化の	(1)未納者に対する督促・催告を実施する。 (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の対象者拡大を図る。 (3)現年分の徴収を強化する。 (4)システムの分割納付計画機能等を活用し、効果的な債権管理に取り組む。	(1)未納者に対する督促・催告を実施する。 (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の対象者拡大を図る。 (3)現年分の徴収を強化する。 (4)システムの分割納付計画機能等を活用し、効果的な債権管理に取り組む。
保回に収つ困り難いな債権の履行確	(1)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。 (2)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。 (3)金銭管理支援事業の活用により、計画的な返済が可能となるよう支援を行う。	(1)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。 (2)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。 (3)金銭管理支援事業の活用により、計画的な返済が可能となるよう支援を行う。
その他の方策について	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークの推進。 (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する。 (3)債権管理調査専門員による死亡者の相続人調査や、廃止者の現況確認等を行い、債権整理を着実に進行。 (4)口座振替による納付も含め、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組む。	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークの推進。 (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する。 (3)債権管理調査専門員による死亡者の相続人調査や、廃止者の現況確認等を行い、債権整理を着実に進行。 (4)口座振替による納付も含め、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組む。

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（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元度	令和2年度
現 年 分	調定額	55,150	51,742	47,650	39,717	31,940
	収入済額	47,928	45,669	42,371	36,144	28,910
	収納率	87.0%	88.0%	88.9%	91.0%	90.5%
滞 繰 分	調定額	111,806	102,743	93,224	82,131	70,467
	収入済額	14,752	14,063	14,684	13,423	11,056
	収納率	13.2%	13.7%	15.8%	16.3%	15.7%
計	調定額	166,956	154,485	140,874	121,848	102,407
	収入済額	62,680	59,732	57,055	49,567	39,966
	収納率	37.5%	38.7%	40.5%	40.7%	39.0%
不納欠損額		1,533	1,529	1,688	1,814	1,838
収入未済額計		102,743	93,224	82,131	70,467	60,602
滞納者数		539	498	391	326	273

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

現年分は早期の催告や住所確認の徹底により、収入未済を減少させることができ、収納率も概ね向上傾向にある。

未納となっている案件では、高校卒業後、大学等に進学した場合、大学等の奨学金を利用していることが考えられ、大学等の卒業後に複数の奨学金の償還が重なるなどにより、償還が困難になっているケースもあると思われる。

【滞繰分】

現在、滞繰分となっている案件は区からの督促や再三の連絡にも応じない回収困難なケースが多い。弁護士に債権整理を委任しているが、分割納付の合意後、支払いが途絶えてしまうケースもあるため、継続的なアプローチが必要である。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

債権管理重点プランの現年分徴収の徹底に基づき、早期の催告や住所確認の徹底により、令和元年度・令和2年度の収納率については目標に掲げる90パーセントを達成している。

平成23年度から債権管理の取組みとして、長期滞納者の債権回収の一部を弁護士に委任している。令和2年度までに172件を委任し、その約3割の52件について、滞納額の全額一括納付という成果を得ることができた。今後は、弁護士による督促にも応じない悪質なケースについて、弁護士の意見も参考にしながら、訴訟等による司法的手段を進めていかなければならない。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	90.0%	90.0%
	収入額※	20,777	19,285
	収入未済額※	2,308	2,143
滞線	収納率(%)	15.0%	15.0%
	収入額※	8,283	7,387

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分：奨学資金貸付金の条例廃止に伴い、平成28年7月末をもって新規貸付の受付を終了しており、現年度の償還人数は減少している。令和4年度の目標収納率においては、新型コロナウイルス感染症が社会経済に与える影響等の見通しが不透明であることから、令和2年度実績の90.5%から0.5ポイント減とした90.0%とする。

滞線分：滞線分の案件については、回収困難とされるケースが多く、今後もこのような案件が増加傾向にあることから、令和2年度実績の15.7%から0.7ポイントマイナスした15.0%とする。回収困難なケースについては、弁護士による債権の整理・回収を委任し債権にかかる履行の強化を図っていくこととする。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
方個別に催告ないなど徴収強化の	1. 滞納期間が短い者に対しても、電話催告を引き続き実施し、滞納を増やさないよう、働きかける。 2. 奨学生から償還が滞る場合や、償還の約束が得られない場合は、連帯保証人に間をおかずに催告する。 3. 各関係者の現住所確認を徹底し、督促、催告が途切れないようにする。	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、奨学生、連帯保証人に速やかに催告する。また、住所確認を徹底し、督促、催告が途切れないようにする。
保回に収つ困り難い債権の履行確	1. 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、生活状況の聴取や司法手続きを実施していく。 2. 既に弁護士委任を行った分割償還のケースについては毎月の履行監視をするとともに、償還が滞る場合には訴訟を含め、司法手続きを積極的に行う。	1. 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、生活状況の聴取や司法手続きを実施していく。 2. 既に弁護士委任を行った分割償還のケースについては毎月の履行監視をするとともに、償還が滞る場合には訴訟を含め、司法手続きを積極的に行う。
その他の方策について	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。口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付する。	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。口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付する。

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管理課
------	--------------

1. 収納の現況（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元度	令和2年度
現 年 分	調定額	538,464	533,454	531,474	534,859	545,729
	収入済額	520,308	515,480	515,046	523,926	540,101
	収納率	96.6%	96.6%	96.9%	98.0%	99.0%
滞 繰 分	調定額	55,454	66,194	86,467	80,158	77,070
	収入済額	9,323	6,197	10,158	12,508	14,954
	収納率	16.8%	9.4%	11.7%	15.6%	19.4%
計	調定額	593,918	599,648	617,941	615,017	622,799
	収入済額	529,631	521,676	525,204	536,434	555,055
	収納率	89.2%	87.0%	85.0%	87.2%	89.1%
不納欠損額		0	0	10,901	0	4,931
収入未済額計		64,287	77,972	81,837	78,583	62,813
滞納者数		107	136	134	143	94

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

・初期滞納者に対しては電話催告センターや指定管理者による電話や訪問催告、経済状況に応じた納付相談や福祉所管へつなぐことで滞納の増加を防止した。
 ・代理納付を積極的に活用し、利用者が大幅に増加したことで（平成28年度当初22名、令和2年度末111名）、滞納率の高い生活保護受給者の収納率が増加した。

【滞納分】

・再三の催告に対し正当な理由なく支払いに応じない長期高額滞納者について、弁護士に納付交渉を委任し（平成30年度から令和2年度末までで弁護士委任件数22件、うち、訴訟提起8件、和解4件）、債権の整理・回収を行ったことで、平成30年度以降の収納率が大幅に増加した。
 ・返済計画を組んでいない者、計画を履行しない者について、状況に応じ電話・文書・訪問催告を実施することで、収納率が増加した。

3. 滞納整理に関する取組みの検証（前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして）

初期滞納者に対する早期対応や代理納付の活用により現年分の収納率が増加したこと、および、長期高額滞納者に対する催告等管理体制の強化や法的対応により滞納分が減少したことにより、前期債権管理重点プラン策定後、収入未済額が減少へ転じた。

滞納債権については、長期高額滞納者を優先し法的対応や分納合意により整理が進んできている状況ではあるが、滞納額は依然高い水準であるため、引き続き法的手段も含めて対応していく。

また、民法改正による連帯保証人の極度額の設定などにより、高額滞時の債権回収がより困難となるため、現年使用料の収納率向上や、初期滞納者への督促など、長期高額滞納を防ぐ体制を強化していく。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	99.0%	99.0%
	収入額※	544,500	544,500
	収入未済額※	5,500	5,500
滞線	収納率(%)	23.0%	26.0%
	収入額※	13,112	12,843

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

現年分:令和4、5年度の目標収納率においては、引き続き初期滞納時の対応や代理納付の促進により収納率向上を目指しつつも、新型コロナウイルス感染症による影響等を考慮し、令和2年度に達成した収納率99.0%と同率を目標とした。

滞納分:法的対応等ノウハウ蓄積による債権回収の強化、および、高額債権の整理や不納欠損処理により分母が圧縮されたことから、この間の収納率の変動を踏まえ、令和2年度実績の19.4%から年3%の増加を目標とした。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
に個別催て告など徴収強化の方策	<p>(1)滞納者の滞納月数、滞納額及び支払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中心に、少額滞納者、生活保護受給者、法的措置対象者等、滞納者毎に状況を分析し、生活状況に合わせて計画的な債権管理を行う。</p> <p>(2)納付誓約書等で分納している者について、納付状況を把握し、納付管理を徹底する。</p> <p>(3)連帯保証人に対して、早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。保証人を立てられない者は保証会社の利用を案内する。</p> <p>(4)生活保護受給中の滞納者については、代理納付指導を強化することで滞納を防ぐ。</p>	<p>(1)滞納者の滞納月数、滞納額及び支払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中心に、少額滞納者、生活保護受給者、法的措置対象者等、滞納者毎に状況を分析し、生活状況に合わせて計画的な債権管理を行う。</p> <p>(2)納付誓約書等で分納している者について、納付状況を把握し、納付管理を徹底する。</p> <p>(3)連帯保証人に対して、早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。保証人を立てられない者は保証会社の利用を案内する。</p> <p>(4)生活保護受給中の滞納者については、代理納付指導を強化することで滞納を防ぐ。</p>
保回に収つ困い難てな債権の履行確	<p>(1)弁護士による私債権の整理・回収を図る。 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(9~10月) 訴訟等提起(10月以降)</p> <p>(2)正当な理由なく、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する。</p>	<p>(1)弁護士による私債権の整理・回収を図る。 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(9~10月) 訴訟等提起(10月以降)</p> <p>(2)正当な理由なく、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する。</p>
その他の方策について	<p>(1)納付困難者に対する福祉制度の案内 (2)不納欠損による適正な債務管理 (3)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。</p>	<p>(1)納付困難者に対する福祉制度の案内 (2)不納欠損による適正な債務管理 (3)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。</p>

対象債権名	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（推移）

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元度	令和2年度
現 年 分	調定額	159,634	650,085	2,641,404	2,482,697	2,283,232
	収入済額	158,486	643,708	2,627,580	2,462,780	2,270,589
	収納率	99.3%	99.0%	99.5%	99.2%	99.4%
滞 繰 分	調定額	4,729	4,482	9,962	20,551	34,386
	収入済額	817	508	2,935	5,508	8,283
	収納率	17.3%	11.3%	29.5%	26.8%	24.1%
計	調定額	164,363	654,567	2,651,366	2,503,248	2,317,618
	収入済額	159,303	644,216	2,630,515	2,468,288	2,278,872
	収納率	96.9%	98.4%	99.2%	98.6%	98.3%
不納欠損額		578	389	300	881	308
収入未済額計		4,482	9,962	20,551	34,386	39,267
滞納者数		152	513	1,096	1,103	1,198

2. 収納状況に関する説明

【現年分】

平成29年度から中学校27校、平成30年度から全小・中学校90校の給食費を公会計化したことに伴い、調定額が約4倍に増加したが、現年分については、口座振替の利用促進に努めるとともに、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、民間事業者による電話催告の実施などにより納付を促したことで、99%以上の収納率を達成することができた。現年分は納付書払いの方の滞納が多いことが要因としてあげられるため、引き続き、口座振替登録を積極的に促していく必要がある。

【滞繰分】

滞納繰越分については、定期的な文書での催告に加え、再三の催告にもかかわらず納付に応じない滞納者に対して、訪問徴収等を実施したことにより、全小・中学校を公会計化した平成30年度以降については、20%以上の収納率を達成することができた。滞納繰越分は納付及び納付相談になかなか応じない家庭がいることが要因としてあげられるため、引き続き、納付相談など様々な機会を捉えて債権回収を図っていく必要がある。

なお、対象が全小・中学校に拡大されたことに伴い、滞納繰越分は平成30年度から5年程度は増加傾向になることが見込まれる。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

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、民間事業者による電話催告の実施により納付を促したことで、高い収納率を確保できた。

未納が続く保護者に対しては、弁護士からの催告により、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。

これまで継続的に実施してきた取組みにより一定の成果をあげている。今後も引き続き、現年分、滞納繰越分ともに定期的に文書や電話での催告や訪問徴収等により徴収強化を図るとともに、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・実施し、収納率の向上を図っていく。

4. 目標

単位:千円

		令和4年度	令和5年度
現年	収納率(%)	99.5%	99.5%
	収入額※	3,043,931	3,049,879
	収入未済額※	15,296	16,022
滞 繰	収納率(%)	29.5%	29.5%
	収入額※	11,904	12,905

※ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標設定に関する説明

令和2年度は、コロナ禍においても未納者に対して様々な取組みを行い、現年分は99.4%、滞納繰越分は24.1%を達成することができた。

現年分は、令和2年度実績の99.4%より0.1ポイント増の99.5%とする。この0.1ポイントの差分を縮めるため、口座登録率の向上に取り組む。

滞納繰越分は、対象が全小・中学校に拡大されたことに伴い、一定期間は増額傾向になることが見込まれるが、令和2年度実績の24.1%より5.4ポイント増とした29.5%とする。この5.4ポイントの差分を縮めるため、訪問徴収や弁護士による催告など債権管理の強化に取り組む。

なお、平成30年度において、現年分、滞納繰越分ともに最も高い収納率を達成し、それぞれ99.5%、29.5%の実績であったことを踏まえ、目標値を設定した。

6. 目標実現に向けた取組み

	令和4年度の取組み	令和5年度の取組み
策 個 に 別 つ 催 い 告 て な ど 徴 収 強 化 の 方	<p>(1) 現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、夜間の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回予定。夜間電話催告年2回予定。)</p> <p>(2) 在校生に対しては、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)</p> <p>(3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行うとともに、訪問徴収を効果的に行う。</p> <p>(4) 夜間の電話催告や訪問徴収の取組みを拡充し、更なる徴収強化を図る。</p>	<p>(1) 現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、夜間の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回予定。夜間電話催告年2回予定。)</p> <p>(2) 在校生に対しては、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)</p> <p>(3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行うとともに、訪問徴収を効果的に行う。</p> <p>(4) 夜間の電話催告や訪問徴収の取組みを拡充し、更なる徴収強化を図る。</p>
い の 回 て 履 収 行 困 確 難 保 な に 債 権 取 組 み を 行 う。	<p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</p> <p>(2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告を継続して行うとともに、拡充について検討するなど債権回収の強化に向けた取組みを行う。</p>	<p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</p> <p>(2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告を継続して行うとともに、拡充について検討するなど債権回収の強化に向けた取組みを行う。</p>
そ の 他 の 方 策 に つ い て	<p>(1) 給食費の口座振替登録を積極的に促す。また、口座振替の登録手続きをオンラインで完結するWeb口座振替受付サービスを導入し、口座登録率の向上を図る。</p> <p>(2) 滞納繰越分については、電子マネー決済などの新たな納付方法を検討し、利便性の向上を図る。</p> <p>(3) 就学援助制度について、令和元年10月からの制度拡充内容も合わせて周知し、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。</p> <p>(4) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、関係所管課と連携し、受給者の給食費を生活保護費から充当することで、未納の発生を抑える。(令和4年度から実施)</p>	<p>(1) Web口座振替受付サービスにより給食費の口座振替登録を促し、収納率の向上を図る。</p> <p>(2) 滞納繰越分については、電子マネー決済などの新たな納付方法を検討し、利便性の向上を図る。</p> <p>(3) 就学援助制度について、令和元年10月からの制度拡充内容も合わせて周知し、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。</p> <p>(4) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、関係所管課と連携し、受給者の給食費を生活保護費から充当することで、未納の発生を抑える。</p>