

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。

滞納繰越分:令和4年度(5年度)の目標収納率については、滞納繰越額(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納整理の強化を図る。

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。
保回に収つ困り難てな債権の履行確	(1)滞納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納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納整理の仕組みを検討する。	(1)滞納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納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納整理を実施する。
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・滞納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・滞納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

【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。

【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。

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、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。

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。

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。
確回収に困るなど債権の履行	(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。