

令和4年9月2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（平成30～令和3年度）の実施結果について

### 1 主旨

区では、平成30年度から令和3年度までの4か年の債権管理重点プランを策定し、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。このたび、令和3年度における実績が確定したため、取組み成果と4か年の実施結果について「世田谷区債権管理重点プラン（平成30～令和3年度）実施結果」として取りまとめたので報告する。

### 2 内容

「世田谷区債権管理重点プラン（平成30～令和3年度）実施結果」のとおり。

### 3 今後のスケジュール（予定）

令和4年9月 区民公表（区ホームページに掲載）

**世田谷区債権管理重点プラン**  
**(平成30～令和3年度)**  
**実施結果**

令和4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	……P 1
2 令和3年度における債権の状況	……P 2 ~ 5
3 令和3年度の主な取組み実績	……P 6 ~ 8
4 債権ごとの取組み	……P 9 ~ 29

## 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、多様な収納方法の実現に向け、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

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等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。

## 2 令和3年度における債権の状況

### (1) 概況

区では、平成30年度から令和3年度までの向こう4か年にお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。

令和3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93億円で、前年度と比べ、約13億円の減となり、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	令和2年度(a)	令和3年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	5,129,583	4,376,593	△752,990
国民健康保険事業会計	4,849,580	4,315,089	△534,491
後期高齢者医療会計	257,223	239,294	△17,929
介護保険事業会計	383,944	375,267	△8,677
学校給食費会計	39,267	41,484	2,217
合計	10,659,598	9,347,726	△1,311,872

（△はマイナスを表す）

### (3) 令和3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	2,211,240,762	
		軽自動車税	軽自動車税（種別割）	34,611,462	
	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	52,153,972
			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）	46,764,825
			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	13,988,335
			応急小口資金貸付金返還金	応急小口資金貸付金返還金	27,265,956
			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	8,428,881
			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）	4,892,674
			生活保護費	生活保護費	1,650,582,626
	児童手当等返還金	児童手当等返還金	17,826,730		

(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	違約金・賠償金	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	4,286,692
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	3,285,279
		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 等	8,904,433
		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	2,209,140
			学童クラブ間食費 等	456,300
			行旅病人死亡人、移動支援サービス返還 金 等	4,529,071
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	676,625
		住宅共益費、住宅利 用料	特定公共賃貸住宅共益費、区立地域優良 賃貸住宅共益費	796,900
		納付金	非常勤職員社会保険料 等	682,739
		光熱水費等負担金	桜丘区民センター、在宅復帰施設（烏 山）、希望丘青少年交流センター	144,696
		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	6,252,640
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	6,272,840
	分担金及 負担金	保育所費	保育園保育料	175,804,960
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,635,224
		児童保護費	入院助産入所者負担金	161,600
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金 等	7,109,850
	使用料及 手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	48,021,447
			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	14,379,567
		区民センター、地区 会館等	けやきネット施設利用料	7,409,980
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	1,280,740
		幼稚園	区立幼稚園保育料	908,200
		民生施設	高齢者在宅サービスセンター（開放分）、 在宅復帰施設（烏山）使用料、児童館、 障害者緊急一時保護（なかまっち）使用 料	212,646
		教育施設	新BOP（学童クラブ）利用料	8,284,550
		公園施設	公園有料施設料	820,880
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	969,000

(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	4,218,812,023
	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	86,006,024
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	239,293,781
介護保険 事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	337,464,578
		返納金	居宅介護サービス給付費	13,964,544
	諸収入	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	17,011,907
			高額介護サービス費	188,629
学校給食 費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	41,483,704
合 計				9,347,726,129

## (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債権の令和3年度における収入の現況と前年度の収入未済額及び収納率を比較し、その増減を示したものが下記の表1～3である。

## 収入未済額の前年度との比較(表1)

(単位：千円)

債権	令和2年度(a)	令和3年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	2,917,397	2,211,241	△706,156
国民健康保険料	4,753,477	4,218,812	△534,665
介護保険料	351,991	337,465	△14,526
後期高齢者医療保険料	257,223	239,294	△17,929
保育園保育料	209,613	175,805	△33,808
生活保護費	1,622,670	1,650,583	27,913
奨学資金貸付金	60,602	52,154	△8,448
区営住宅使用料	62,813	48,021	△14,792
学校給食費	39,267	41,484	2,217
合計	10,275,053	8,974,858	△1,300,195

(△はマイナスを表す)

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2）

（単位：千円）

債権	現年分			滞納繰越分		
	令和2年度 (a)	令和3年度 (b)	増減 (b)-(a)	令和2年度 (a)	令和3年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,193,342	914,193	△279,149	1,724,055	1,297,047	△427,008
国民健康保険料	2,639,346	2,615,855	△23,491	2,114,131	1,602,957	△511,174
介護保険料	183,350	191,311	7,961	168,640	146,153	△22,487
後期高齢者医療保険料	154,932	151,191	△3,741	102,290	88,102	△14,188
保育園保育料	163,965	134,039	△29,926	45,647	41,766	△3,881
生活保護費	292,048	247,024	△45,024	1,330,622	1,403,559	72,937
奨学資金貸付金	3,031	2,598	△433	57,571	49,556	△8,015
区営住宅使用料	5,628	3,192	△2,436	57,185	44,829	△12,356
学校給食費	13,454	12,009	△1,445	25,813	29,474	3,661

※端数処理の関係で合計額が表1と一致しない場合がある。

（△はマイナスを表す）

収納率の前年度との比較（表3）

（単位：%）

債権	現年分			滞繰分			計		
	令和2年度 (a)	令和3年度 (b)	増減 (b)-(a)	令和2年度 (a)	令和3年度 (b)	増減 (b)-(a)	令和2年度 (a)	令和3年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	99.1	99.3	0.2	35.8	37.0	1.2	97.4	97.9	0.5
国民健康保険料	89.5	90.0	0.5	32.9	29.4	△3.5	79.9	80.9	1.0
介護保険料	98.9	98.8	△0.1	21.4	20.1	△1.3	96.9	97.0	0.1
後期高齢者医療保険料	98.8	98.8	0.0	55.0	47.9	△7.1	97.7	97.8	0.1
保育園保育料	92.0	95.5	3.5	24.4	76.6	52.2	89.8	93.9	4.1
生活保護費	45.9	47.8	1.9	4.1	3.3	△0.8	15.1	13.4	△1.7
奨学資金貸付金	90.5	91.6	1.1	15.7	15.6	△0.1	39.0	41.4	2.4
区営住宅使用料	99.0	99.4	0.4	19.4	19.7	0.3	89.1	91.0	1.9
学校給食費	99.4	99.6	0.2	24.1	24.4	0.3	98.3	98.5	0.2

（△はマイナスを表す）

収入未済額を表1により前年度と比較すると、7つの債権（特別区民税、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、奨学資金貸付金、区営住宅使用料）においてそれぞれ減少した。次に、表2により収入未済額を現年分と滞納繰越分に分けた前年度比較では、各債権の現年分の収入未済額は、8つの債権（特別区民税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、保育園保育料、生活保護費、奨学資金貸付金、区営住宅使用料、学校給食費）においてそれぞれ減少した。

また、表3により現年分収納率の前年度比較を見ると、7つの債権（特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、生活保護費、奨学資金貸付金、区営住宅使用料、学校給食費）で、それぞれ前年度を0.2～3.5ポイントの範囲で上回った。合計の収納率は、8つの債権（特別区民税、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、奨学資金貸付金、区営住宅使用料、学校給食費）がそれぞれ前年度を0.1～4.1ポイントの範囲で上回った。



### 3 令和3年度の主な取組み実績

令和2年度から引き続き、債権を管理する所管課では、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した世帯に対し、減免、徴収猶予制度等を活用、各種相談事業を案内するなど、個々の状況に応じた丁寧な対応を行い、収納率向上及び収入未済額縮減に努めた。

#### (1) 口座振替利用促進と納付機会の拡大

安定した納付につながる口座振替の利用の促進として、令和4年度からの利用開始に向けて、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、コンビニ収納、スマートフォン等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するとともに、新たな納付方法として、国民健康保険料及び介護保険料において、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。

#### ① コンビニ収納利用件数割合の推移（過去5年）

（単位：％）

債 権	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
特別区民税 ※普通徴収分	50.3	44.9	48.2	47.3	46.5
軽自動車税	68.0	68.8	67.8	69.1	69.0
国民健康保険料 ※普通徴収分	40.6	41.0	41.0	39.2	37.3
介護保険料 ※普通徴収分	34.9	39.9	33.5	37.1	37.9
後期高齢者医療保険料 ※普通徴収分	14.3	16.4	18.2	22.3	20.2

#### ② モバイルレジ収納の利用件数の推移（過去5年）

（単位：件数）

債 権	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
特別区民税	2,303	2,272	3,821	7,092	10,114
軽自動車税	247	332	371	754	935
国民健康保険料	1,728	1,870	2,611	4,603	5,720
介護保険料	102	143	236	465	574
後期高齢者医療保険料	29,988	35,821	40,254	52,583	46,676

※後期高齢者医療保険料については、コンビニ収納の件数を含む

#### 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（過去5年）

（単位：件数）

債 権	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
特別区民税	100	96	116	123	144
国民健康保険料	667	700	822	1,447	1,480
介護保険料	27	23	21	23	18
後期高齢者医療保険料					34

## ④ インターネット上でのクレジットカードを利用した納付の利用件数の推移（開始年度から）（単位：件数）

債 権	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
特別区民税	7,074	12,270	17,182	19,946	23,449
軽自動車税	847	1,365	1,832	2,476	2,606
国民健康保険料	4,624	8,485	11,990	14,251	14,767

## ⑤ スマートフォンアプリを利用した電子マネー決済の利用件数推移（令和 3 年度 9 月に開始）

（単位：件数）

債 権	令和 3 年度
国民健康保険料	5,239
介護保険料	729

## （２）電話催告センターの活用

特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、学校給食費において、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、保育認定・調整課 別館事務室で行っている。土曜、日曜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）、保育認定・調整課 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				
	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
特別区民税	7,628	5,823	4,863	3,745	4,075
国民健康保険料	1,821	1,762	1,703	591	1,123
介護保険料	(4)	7	7	1	10
後期高齢者医療保険料			6	16	17

※介護保険料の差押件数は、29 年度は交付要求、30 年度以降は差押、差押予告の件数である。

債権 (年度)	公売					搜索				
	平成 29	平成 30	令和 元	令和 2	令和 3	平成 29	平成 30	令和 元	令和 2	令和 3
特別区民税	1	0	0	1	1	5	0	1	4	22
国民健康保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
介護保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
後期高齢者医療保険料										

〔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80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

初級 32人（内、他課参加5人）

中級 14人（内、他課参加3人）

例年、納税課が主催する初級及び中級研修は、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、滞納処分等のノウハウの共有化を図った。

#### (5) 私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない私法上の債権の債務者に対して、公平性・公正性の観点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。

令和3年度においては、区営住宅使用料、奨学資金貸付金、学校給食費の3債権、計109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により約5割の案件が支払いに応じている。

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、強制徴収が認められていない公法上の債権と、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、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 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みは、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、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、個票作成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。

【公法上の債権】	【私法上の債権】
① 特別区民税 [強制徴収公債権] (財務部納税課)	⑦ 奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども・若者支援課)
② 国民健康保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課)	⑧ 区営住宅使用料 (都市整備政策部住宅管理課)
③ 介護保険料 [強制徴収公債権] (高齢福祉部介護保険課)	⑨ 学校給食費 (教育委員会事務局学校健康推進課)
④ 後期高齢者医療保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課)	
⑤ 保育園保育料 [強制徴収公債権] (保育部保育課、保育認定・調整課)	
⑥ 生活保護費 [強制・非強制徴収公債権] (保健福祉政策部生活福祉課、 保健福祉センター生活支援課)	

### （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）
  - ・ 令和3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）
  - ・ 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

## 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>

- ・ 収納の現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）

- 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課、保健福祉センター生活支援課）  
・・・・・・・・ P 2 2～2 3
- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども・若者支援課）・・・・・・・・ 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
-------	-------

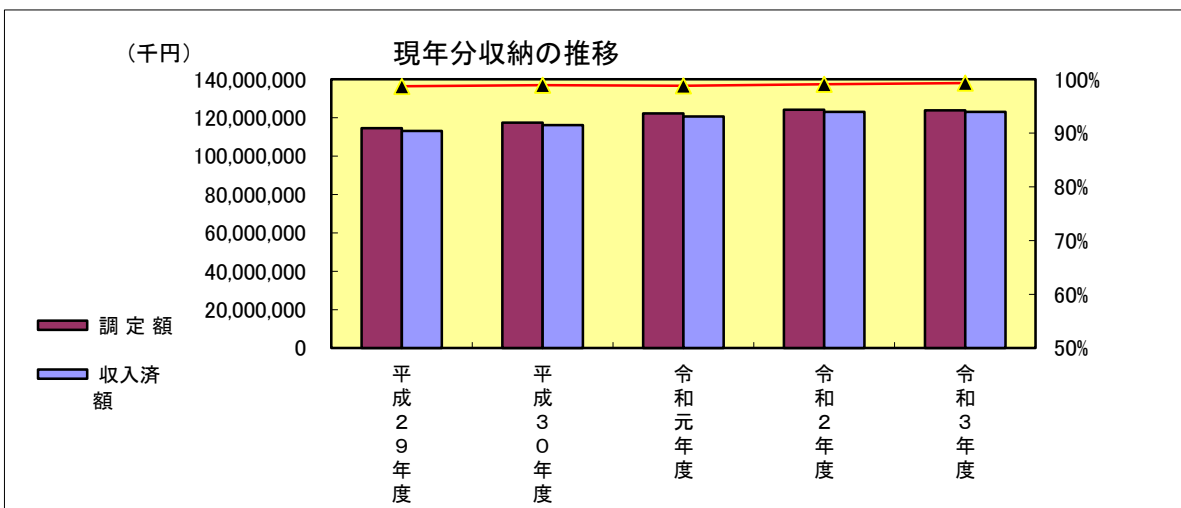
所管課名	財務部納税課
------	--------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	114,572,082	117,439,993	122,129,223	124,119,075	123,858,117
	収入済額	113,076,869	116,170,295	120,608,059	122,947,855	122,978,826
	収納率	98.7%	98.9%	98.8%	99.1%	99.3%
滞繰分	調定額	5,081,967	4,315,944	3,453,177	3,276,951	2,890,703
	収入済額	1,688,277	1,783,639	1,301,589	1,174,532	1,070,076
	収納率	33.2%	41.3%	37.7%	35.8%	37.0%
計	調定額	119,654,049	121,755,937	125,582,400	127,396,026	126,748,820
	収入済額	114,765,146	117,953,934	121,909,648	124,122,387	124,048,902
	収納率	95.9%	96.9%	97.1%	97.4%	97.9%
不納欠損額		436,637	349,696	380,373	382,391	529,430
収入未済額計		4,470,925	3,470,567	3,312,706	2,917,397	2,211,241
滞納者数		41,095	37,416	37,137	31,059	26,013



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.6%	98.9%	99.0%	98.8%
	収入額	119,494,703	116,170,295	118,709,540	120,608,059
	収入未済額	1,699,138	1,283,288	1,199,086	1,537,364
滞繰	収納率	32.0%	41.3%	42.0%	37.7%
	収入額	2,024,737	1,783,639	1,620,878	1,301,589

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99.0%	99.1%	99.0%	99.3%
	収入額	121,062,169	122,947,855	123,461,423	122,978,826
	収入未済額	1,222,850	1,193,342	1,247,085	914,193
滞繰	収納率	42.0%	35.8%	42.0%	37.0%
	収入額	1,382,061	1,174,532	1,143,245	1,070,076

#### 補足説明

現年分の目標収納率は、プラン策定時に平成30～令和元年度98.6%、令和2～3年度98.7%とした。平成30年度の現年分実績が98.9%と目標より0.3ポイント上回ったことで、3か年の目標を99.0%に修正した。また、滞納繰越分についても、現年の収納率が上がったことで、次年度の調定額が圧縮されることを見込み、目標を42.0%と修正した。

2. 令和3年度実績に対する評価

特別区民税における現年分（調定額）は、ふるさと納税による影響額を当初56億円と想定していたが、70億円になったことから、賦課額は14億円の減のほか、普通徴収の納税義務者の減、特別徴収の一人あたりの賦課額減により、令和3年度調定額は、約1,238億5800万円で、令和2年度より約2億6,100万円減となった。一方、収入済額及び収納率はともに目標を上回り、収納率は99.3%で令和2年度より0.2ポイント増であった。また、滞納繰越分については、収納率が37.0%であったが、現年分徴収の徹底により収入未済額が減少したことから、令和4年度への滞納繰越額を減らすことができた。また、実態調査、財産調査の早期着手に努めたほか、継続して文書や電話催告などの徴収強化を図った。

3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
て督促・催告など徴収強化の方策について	<p>(1) 普通徴収一斉催告を1回増やし年3回とした。</p> <p>(2) 12月及び2月の普通徴収一斉催告に併せて「給与差押予告」を別発送し、納付喚起を行った。</p> <p>(3) 普通徴収現年度のみ滞納者へ9月に個別催告を実施した。</p>	<p>(1) 現年度徴収の早期着手の観点から、普通徴収の一斉文書催告を現年度第1期を含めるよう9月を初回として年3回発付するとともに、催告効果を高めるため封筒の色・柄を毎回変更した。</p> <p>(2) 遠隔地実態調査を、これまでの年50・60件から年500件に拡充した。</p> <p>(3) 年3回の普通徴収一斉文書催告に併せ、「給与差押予告」を別発送し、納付喚起を図った。</p>	<p>(1) 現年度徴収の早期着手の観点から、普通徴収の一斉文書催告を年3回から4回に回数を増やし実施した。更に、催告効果を高めるため封筒の色・柄を毎回変更した。</p> <p>(2) 年4回の普通徴収一斉文書催告と併せ、年3回「給与調査・差押の予告」を別発送し、納付喚起を図った。</p> <p>(3) 遠隔地実態調査の対象者を、現年度分（区外のみ）と滞納繰越分から、区内分を含めた現年度分を中心に、滞納繰越分は高額滞納者のみに見直し、現年度の徴収強化を図った。</p>	<p>(1) 現年分徴収の徹底の観点から、普通徴収の一斉文書催告を期ごと年4回実施した。（参考：発送件数53,247件）</p> <p>(2) 徴収強化を図るため、(1)に併せて「給与調査・差押事前予告」を年3回発送し、滞納者との接触機会を持つよう努めた。（参考：発送件数8,484件）</p> <p>(3) 遠隔地実態調査を500件から1,000件に拡充した。</p>
い回復困難な債権の履行確保につ	<p>(1) 地域担当ごとに困難事案を担当する班を設け、給与差押を中心に生命保険や報酬の差押を行った。</p> <p>(2) 滞納処分特別整理では、公売を前提とした財産調査、納付交渉を行い、任意売却による自主納付に結びつけた。</p>	<p>(1) 差押に時間がかかる困難事案を特別整理で担当することとし、地域担当は給与差押を中心に滞納整理を行い、滞納者数の圧縮を図った。</p> <p>(2) 特別整理では、公売を前提とした財産調査、納税交渉を行い、任意売却による自主納付に結びつけた。</p>	<p>(1) 新型コロナウイルスの影響により納付困難となった者には、徴収猶予の特例など徴収緩和制度を活用した。</p> <p>(2) 差押に時間がかかる案件や机上だけでは滞納整理ができない困難案件は、専任する担当者で分担し、地域担当は給与差押を中心に滞納整理を行い、滞納者数の圧縮を図った。</p> <p>(3) 公売を前提とした財産調査、納税交渉を行い、任意売却による自主納付に結びつけた。</p>	<p>(1) 高額・困難案件を中心に臨戸・捜索を実施した。また、公売を前提とした財産調査、納税交渉など専門性を活かした取組みを行った。（参考：臨戸187件 捜索22件 公売1件）</p>
そ納付機会の拡大について	<p>(1) 地方税共通納税システムの導入に向け、関係部署との調整を行った。</p> <p>(2) SMSを活用した納付勧奨について、先行自治体へ視察に行くなど導入にあたっての課題整理を行った。</p> <p>(3) マルチペイメントの導入自治体へ視察に行くなど導入に向けた研究を行った。</p>	<p>(1) 地方税共通納税システムの導入に向け関係部署との調整を行い、計画どおり10月1日に稼働を開始した。</p> <p>(2) SMSを活用した納付勧奨について、導入に向けた課題整理を行った。</p> <p>(3) マルチペイメントやキャッシュレス決済の導入について、課題整理を行った。</p>	<p>(1) スマートフォンを活用した電子マネー決済の導入に向け検討を行った。</p> <p>(2) SMSを活用した納付勧奨について、導入に向けた課題整理を行った。</p> <p>(3) マルチペイメントやキャッシュレス決済の導入について、課題整理を行った。</p>	<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の導入準備を行った。（令和4年4月に運用開始）</p> <p>(2) 普通徴収及び軽自動車税（種別割）の滞納者を対象としたSMS催告の導入準備を行った。</p> <p>(3) 口座振替の登録手続きをインターネット上で完結できるWeb口座振替受付サービスの導入準備を行った。（令和4年4月に運用開始）</p> <p>(4) 財産調査のための預貯金照会の電子化サービスの導入準備を行った。</p> <p>(5) 国の示す「自治体情報システム標準化・共通化」への移行にかかる検討を開始した。その中で、マルチペイメントによる納付について検討及び課題整理を行った。</p>

4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

30年度に都主税局の派遣支援を受け滞納整理の進行管理や徴収担当、財産調査及び差押え手法を見直すなど、徴収業務の向上（効率化）を図った。加えて、一斉文書催告の回数増や休日・夜間の電話催告の実施、遠隔地実態調査など様々な取組みを行い現年分徴収の徹底に努めた。

また、納付機会の拡大として、スマートフォンアプリを利用した電子マネー決済の導入準備を行い、納税者の利便性向上に努めた。これらの取組みを着実に実施したことで、収納率を始めとする目標達成に一定の成果があったと考える。



対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

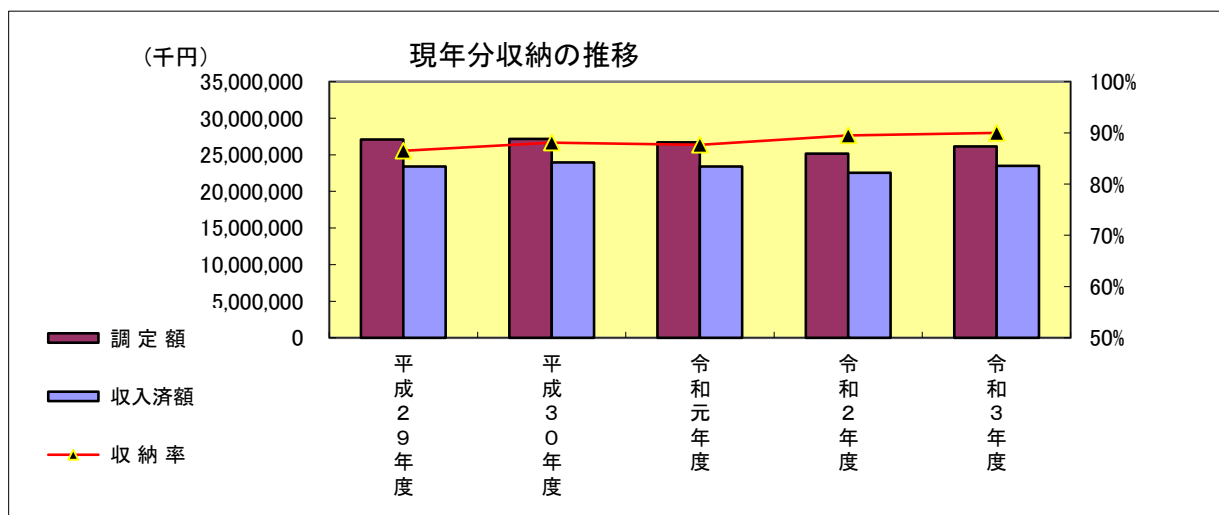
所管課名	保健福祉政策部 国保・年金課、 保険料収納課
------	------------------------------

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現 年 分	調定額	27,091,028	27,190,782	26,696,019	25,184,094	26,130,402
	収入済額	23,427,768	23,963,370	23,395,199	22,543,345	23,510,760
	収納率	86.5%	88.1%	87.6%	89.5%	90.0%
滞 繰 分	調定額	5,945,401	5,968,341	5,346,458	5,162,560	4,616,280
	収入済額	1,944,475	1,849,290	1,858,041	1,696,871	1,359,125
	収納率	32.7%	31.0%	34.8%	32.9%	29.4%
計	調定額	33,036,429	33,159,123	32,042,477	30,346,654	30,746,682
	収入済額	25,372,244	25,812,660	25,253,240	24,240,216	24,869,885
	収納率	76.8%	77.8%	78.8%	79.9%	80.9%
不納欠損額		1,560,317	1,836,447	1,435,827	1,352,961	1,657,985
収入未済額計		6,103,868	5,510,016	5,353,410	4,753,477	4,218,812
滞納者数		70,458	64,679	65,962	59,795	49,431
(現年度滞納者数)		(39,779)	(37,318)	(36,955)	(31,775)	(31,027)



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	92.0%	88.1%	92.0%	87.6%
	収入額	24,840,000	23,963,370	24,840,000	23,395,199
	収入未済額	2,160,000	3,213,777	2,160,000	3,295,868
滞 繰	収納率	34.2%	31.0%	34.5%	34.8%
	収入額	2,050,000	1,849,290	2,050,000	1,858,041

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	92.0%	89.5%	92.0%	90.0%
	収入額	24,840,000	22,543,345	24,840,000	23,510,760
	収入未済額	2,160,000	2,639,346	2,160,000	2,615,855
滞 繰	収納率	34.7%	32.9%	35.0%	29.4%
	収入額	2,050,000	1,696,871	2,050,000	1,359,125

## 2. 令和3年度実績に対する評価

保険料の適正かつ公正な徴収とともに、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う保険料減免や徴収猶予制度、ぷらっとホーム世田谷の案内等、必要な支援に繋げる丁寧な納付相談に努めた。

現年分収納率は、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額が令和2年度より大幅減となったが、令和2年度より原則化した口座振替による収入額の増加、さらに電子マネー決済等の取組みの結果、対前年度比で0.5ポイント増加し、90%を達成することができた。一方、現年度徴収強化で滞納繰越分はより納付が困難な世帯に集中し、さらに、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い慎重な徴収業務となり、収納率は前年度比で3.5ポイントの減少、不納欠損額も対前年度比約3億円の増加となった。収納率全体としては、80.9%となり、対前年度比1.0ポイントの増加となった。引き続き徴収が困難な状況であるが、丁寧な納付相談により、適正な債権管理を実施していく。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
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)や催告書(年3回)の発行、電話催告センター(年51日)の活用による納付勧奨を実施した。また、催告書の封筒のデザインや色、同封するチラシの内容を工夫することにより、催告効果を高めた。</p> <p>②延滞金について幅広く制度周知をするとともに、納付相談時の適切な制度説明による効果的な納付交渉を行った。</p> <p>③早期に財産調査を行い、差押え等の滞納処分の手続き又は滞納処分の執行停止を実施した。</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>①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行った。</p> <p>②若年層に対する個別通知により、納付意識の啓発及び納付に繋がったほか、脱退手続きや生活困窮者の相談機関への案内を行い、資格の適正化及び相談機関と連携を図った。</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>①口座振替受付サービスの利用案内や当初発行時の案内同封により、一層の口座振替制度の加入促進を図った。</p> <p>②口座引落再振替不能者に対する早期通知により自主納付を促した。</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化</p> <p>①催告回数を年3回から年5回に増加。新電話催告システムのデータ抽出機能を活用し、ターゲットを絞った電話催告を実施した。</p> <p>②延滞金について幅広く制度周知をするとともに、納付相談時の適切な制度説明による効果的な納付交渉を行った。</p> <p>③早期に財産調査を行い、差押え等の滞納処分の手続き又は滞納処分の執行停止を実施した。</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>①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行った。</p> <p>②若年層に対する個別通知により、納付意識の啓発及び納付に繋がったほか、脱退手続きや生活困窮者の相談機関への案内を行い、資格の適正化及び相談機関との連携を図った。</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>①来庁時にチラシを配布するなど、加入勧奨を強化した。</p> <p>②口座引落再振替不能者に対する早期通知により自主納付を促した。</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化</p> <p>電話催告センターにおいて、土日架電や口座振替不能者への架電を新たに実施するなど、効果的な納付勧奨を実施するとともに、延滞金徴収について制度周知及び適切な説明により効果的に納付交渉を進めた。</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>若年層に対する個別通知により、納付意識の啓発及び納付に繋がったほか、脱退手続きや生活困窮者の相談機関への案内を行い、資格の適正化及び相談機関との連携を図った。</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>普通徴収の納付方法について、口座振替の原則化を開始し、来庁時の口座振替受付サービスによる即時の登録手続きや、転入等加入時に口座振替依頼書を配布するなど勧奨強化に努めた。また、口座引落再振替不能者に対する早期通知により自主納付を促した。</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化</p> <p>電話催告センターにて、昨年度と同様の取り組みを推進した。</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>若年層に対する個別通知チラシを大幅に改訂するなどし、納付意識の啓発及び納付に繋がったほか、脱退手続きや生活困窮者の相談機関への案内を行い、資格の適正化及び相談機関との連携を図った。</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>来庁時、転入時の口座振替の案内のほか、英文付きのチラシを作成し、督促状発行時に同封するなど勧奨強化に努めた。</p> <p>また、更なる口座振替の推進及び区民の利便性の向上のため、Web口座振替受付サービスの導入準備を進めた。</p> <p>(参考) 口座振替加入世帯数：44,464件 加入率：37.4%</p>
確回収に困難な債権の履行	<p>(1) (2) 滞納整理の強化及び執行停止の推進</p> <p>財産調査を強化し、当該結果等に基づき、支払い能力がある場合は自主納付を促し、応じない場合は差押等により、積極的な債権確保を行った。一方、支払い能力がない場合は、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) 財産調査件数：51,868件 (参考) 差押件数：1,762件 (参考) 執行停止件数：4,674件</p>	<p>(1) (2) 滞納整理の強化及び執行停止の推進</p> <p>財産調査を強化し、当該結果等に基づき、支払い能力がある場合は自主納付を促し、応じない場合は差押等により、積極的な債権確保を行った。一方、支払い能力がない場合は、執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。</p>	<p>(1) (2) 滞納整理の強化及び執行停止の推進</p> <p>財産調査を強化し、滞納者の支払い能力の見極めを慎重に行い、支払い能力がある場合は自主納付を促し、応じない場合は差押等を実施した。また、支払い能力がない場合は、執行停止の処理を進めるなど、適正な債権管理に取り組んだ。</p>	<p>(1) (2) 滞納整理の強化及び執行停止の推進</p> <p>財産調査を強化し、滞納者の支払い能力の見極めを慎重に行い、支払い能力がある場合は自主納付を促し、応じない場合は差押等を実施した。また、支払い能力がない場合は、執行停止の処理を行い適正な債権管理に取り組んだ。</p>
その他付他機の方策に拡充について	<p>(1) 納付機会の拡大として、インターネット上でのクレジットカードを利用した納付の周知を進めた。また、利便性の高い、コンビニ収納やモバイルレジ、口座振替受付サービスの利用促進に努めた。</p> <p>(参考) 口座振替受付サービス利用件数：700件 (参考) モバイルレジ利用件数：1,870件 (参考) クレジットカード納付利用件数：8,485件</p> <p>(2) 組織改正により相談体制及び徴収体制の強化を図った。これにより生活困窮者の相談機関と連携した丁寧な相談、一方支払い能力がある場合には徴収の強化を図るなど、滞納者の状況に応じた適正な債権管理を実施した。</p> <p>(3) 国保・年金課などの関係所管と連携し、居住の確認や社会保険の加入状況を把握するとともに、催告の際に脱退届を同封するなど、あらゆる機会をとらえて、資格の適正化に取り組んだ。</p>	<p>(1) マルチペイメントを含むキャッシュレス決済の導入について、課題整理を行った。</p> <p>(2) 徴収業務の全体調整・進捗管理、丁寧な聞き取りや財産調査を強化し、徴収制度の活用や差押の実施など、適正な債権管理を実施した。</p> <p>(3) SMSを活用した納付勧奨について研究を進めた。</p> <p>(4) 国保・年金課などの関係所管と連携し、居住の確認や社会保険の加入状況を把握するとともに、催告の際に脱退届を同封するなど、あらゆる機会をとらえて、資格の適正化に取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大のため、電子マネー決済の導入に向けた準備を進めた。</p> <p>(2) 丁寧な聞き取りや相談対応を行う一方、財産調査の強化による適正な債権管理を実施するとともに、徴収業務の全体調整・進捗管理に取り組んだ。</p> <p>(3) 預金調査の電子化やSMSを活用した納付勧奨について、事業者説明会を開催するなど、研究を進めた。</p> <p>(4) 国保・年金課などの関係所管と連携し、居住の確認や社会保険の加入状況を把握するとともに、催告の際に脱退届を同封するなど、あらゆる機会をとらえて、資格の適正化に取り組んだ。</p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染症の影響により納付困難となった者には、減免制度や徴収猶予制度を活用した。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大のため、電子マネー決済を導入した。</p> <p>(参考) 電子マネー決済件数：5,239件(9月開始)</p> <p>(2) 丁寧な聞き取りや相談対応を行う一方、財産調査の強化による適正な債権管理を実施するとともに、徴収業務の全体調整・進捗管理に取り組んだ。</p> <p>(3) 預金調査の電子化やRPAの導入準備を進めた。</p> <p>(4) 国保・年金課などの関係所管と連携し、居住の確認や社会保険の加入状況を把握するとともに、催告の際に脱退届を同封するなど、あらゆる機会をとらえて、資格の適正化に取り組んだ。</p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染症の影響により納付困難となった者には、減免制度や徴収猶予制度を活用した。</p>

## 4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

現年度分収納率は、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、制度周知の徹底と効果的な納付交渉、来庁時及び加入時の口座振替の勧奨強化に努め、平成29年度からの5年間で3.5ポイント増加し、目標収納率の92パーセント達成に近づくことができた。さらに、令和3年度は電子マネーによる収納を開始するなど、納付機会の拡大の取組みを積極的に行なった。

滞納繰越分収納率は、平成29年度32.7%から令和3年度29.4%と3.3ポイントの減となったものの、調定額は、平成29年度約59億円から令和3年度約46億円と約13億円の減少となった。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と考える。令和元年度から引き続き新型コロナウイルス感染症の影響のもと、令和3年度には、預貯金調査の電子化により、迅速かつ適正な滞納整理が行えるよう準備に努めた。

対象債権名 介護保険料

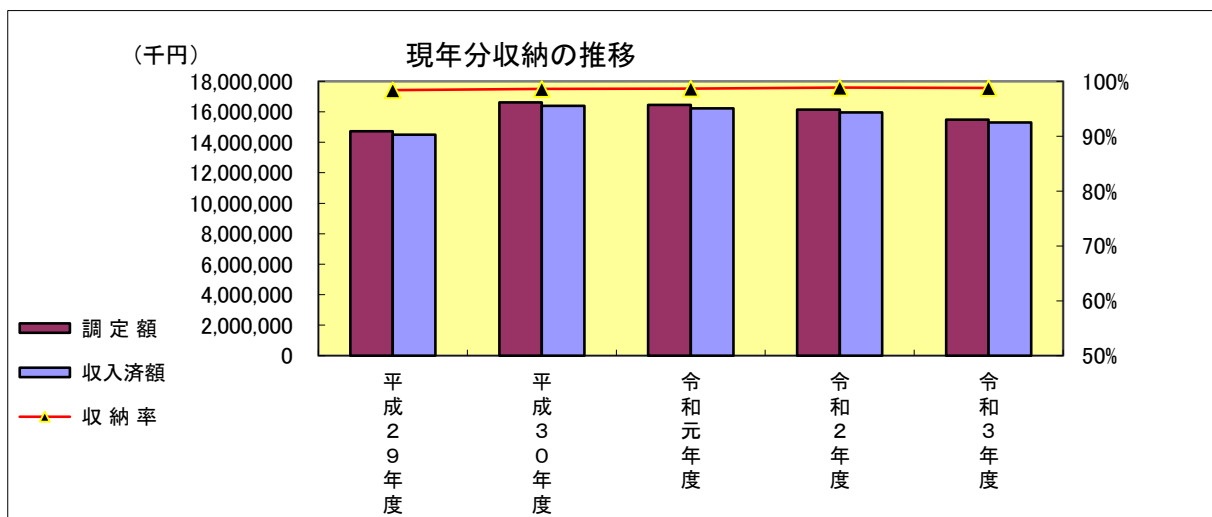
所管課名 高齢福祉部  
介護保険課

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	14,730,057	16,614,570	16,456,143	16,144,052	15,493,766
	収入済額	14,491,302	16,387,352	16,236,684	15,960,702	15,302,455
	収納率	98.4%	98.6%	98.7%	98.9%	98.8%
滞繰分	調定額	440,641	439,496	427,046	409,210	350,491
	収入済額	71,165	73,268	69,698	87,428	70,411
	収納率	16.2%	16.7%	16.3%	21.4%	20.1%
計	調定額	15,170,698	17,054,066	16,883,189	16,553,262	15,844,257
	収入済額	14,562,467	16,460,620	16,306,382	16,048,130	15,372,866
	収納率	96.0%	96.5%	96.6%	96.9%	97.0%
不納欠損額		170,051	166,402	164,859	153,142	133,927
収入未済額計		438,180	427,044	411,947	351,991	337,465
滞納者数		9,311	8,506	8,129	7,120	8,258
(現年度滞納者数)		(5,061)	(4,461)	(4,491)	(3,808)	(5,269)



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.5%	98.6%	98.7%	98.7%
	収入額	15,059,862	16,387,352	15,252,703	16,236,684
	収入未済額	229,338	227,218	200,897	219,459
滞繰	収納率	17.5%	16.7%	17.5%	16.3%
	収入額	74,917	73,268	75,722	69,698

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.7%	98.9%	98.7%	98.8%
	収入額	15,496,097	15,960,702	15,934,179	15,302,455
	収入未済額	204,103	183,350	206,786	191,311
滞繰	収納率	17.5%	21.4%	17.5%	20.1%
	収入額	76,930	87,428	71,612	70,411

## 補足説明

現年分の目標収納率は、プラン策定時に平成30～令和3年度を98.5%としていた。延滞金徴収実施の取組効果が現れ、平成30年度実績が98.6%と目標より0.1ポイント上回ったことで3か年の目標を上方修正した。また、滞繰分についても次年度の調定額が圧縮されることを見込み、目標を上方修正した。

## 2. 令和3年度実績に対する評価

令和3年度収納率は、現年分については昨年度比0.1%減少の98.8%となっており、これは新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年度の保険料段階が下降した事に伴う普通徴収割合の増加が要因と考えられるが、目標を上回る収納率が維持できた。また、滞繰分についても、昨年度比1.3%減少の20.1%ではあるが、目標を達成することができた。

令和3年度の取り組みとして、平成30年度から開始した延滞金が発生しないよう年度内納付を案内するとともに、引き続き時効保険料のある介護認定申請者への給付制限の周知及び実施、電話催告センターにおける納付勧奨の実施、電子マネー決済の導入、滞納処分の実施、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が一定程度減少したこと等による介護保険料の減額・免除を実施したことにより、困窮者等の未納を減少させ現年及び滞繰分の高い収納率をあげている成果と考えている。

引き続き、キャッシュレス決済など納付方法の拡大を図るとともに、納付案内の広報、電話催告センターでの電話催告を展開し、更なる収納率の向上を図る。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	(1)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、催告書：年4回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施した。(通年。夜間を含む) (3)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。(徴収強化月間に準じた時期に行う。夜間を含む。) (4)電話催告センターの活用を具体的に検討した。 (5)延滞金を徴収する旨の周知に努め、徴収を実施した。 (6)滞納処分の手法を検討し、実施した。	(1)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、催告書：年4回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施した。(通年。夜間を含む) (3)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。(徴収強化月間に準じた時期に行う。夜間を含む。) (4)電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 (5)延滞金を徴収する旨の周知に努め、徴収を実施した。 (6)滞納処分の手法を検討し、実施した。	(1)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、催告書：年2回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施した。 (3)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納付勧奨通知の発送等を実施した。 (4)電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 (5)延滞金を徴収する旨の周知に努め、徴収を実施した。 (6)滞納処分の手法を検討し、実施した。	(1)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、催告書：年3回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施した。(実績439件) (3)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納付勧奨通知の発送等を実施した。 (4)電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 (5)延滞金を徴収する旨の周知に努め、徴収を実施した。 (6)滞納処分の手法を検討し、実施し、差押予告を8件送付した結果、8件中6件が自主的に納付された。
つ回 り取 り 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。 (2)前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再勧奨と税、国保等の収納状況を調査した。 (3)高額滞納者の滞納処分に向け、事務手続の調査研究、課題の整理、体制の整備、保険料収納課をはじめとする関係部署との連携強化を図った。	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。 (2)前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再勧奨と税、国保等の収納状況を調査した。 (3)高額滞納者の滞納処分に向け、保険料収納課をはじめとする関係部署との連携強化を図った。	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。 (2)分割納付不履行者の介護保険料の収納状況だけではなく、税、国保等の収納状況を確認し、再勧奨を実施した。 (3)高額滞納者の滞納処分に向け、保険料収納課をはじめとする関係部署との連携強化を図った。 (4)新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しながら丁寧な納付勧奨を実施した。	(1)裁判所からの通知がある際は交付要求を実施している。 (2)分割納付不履行者の介護保険料の収納状況だけではなく、税、国保等の収納状況を確認し、再勧奨を実施した。 (3)高額滞納者の滞納処分に向け、保険料収納課をはじめとする関係部署との連携強化を図った。 (4)新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しながら丁寧な納付勧奨を実施した。
（そ の 納 付 機 会 の 方 策 拡 大 等 ）	(1)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した。 (2)介護保険法に基づく滞納処分の実施について、広報を強化し注意喚起を図った。 (3)あらゆる機会をとりえてコンビニ等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知した。 (4)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した。 (5)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげた。	(1)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した。 (2)介護保険法に基づく滞納処分の実施について、広報を強化し注意喚起を図った。 (3)あらゆる機会をとりえてコンビニ等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知した。 (4)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した。 (5)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげた。	(1)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した。 (2)介護保険法に基づく滞納処分の実施について、広報を強化し注意喚起を図った。 (3)コンビニ等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知した。 (4)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した。 (5)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげた。	(1)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した。 (2)介護保険法に基づく滞納処分の実施について、広報を強化し注意喚起を図った。 (3)電子マネーの導入を9月(2アプリ)と2月(3アプリ)に行い納付拡大を図った。(実績729件) (4)コンビニ等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知した。 (5)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した。 (6)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげた。

## 4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

収納状況については、第8期(令和3年度～令和5年度)は第7期(平成30年度～令和2年度)と比較して保険料の減額改定を行ったため、調定額、収入額ともに減少しているが、収納率では全体的に上昇傾向にあり令和3年度では0.1%増となった。これは、延滞金導入、電話催告センターの活用、滞納処分の注意喚起等により効果がでたものと考えている。また令和2年2月以降、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を実施した事により、支払方法に変更が生じ、令和3年度の調定額が普通徴収は増額、特別徴収は減額となった事が収納率に影響していると考えられる。

滞納整理においては、口座振替の勧奨、給付制限、延滞金等を周知、納付機会(電子マネー決済の導入)を拡大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、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滞納処分を実施した事も収納率の効果に繋がっている。

対象債権名 後期高齢者医療保険料

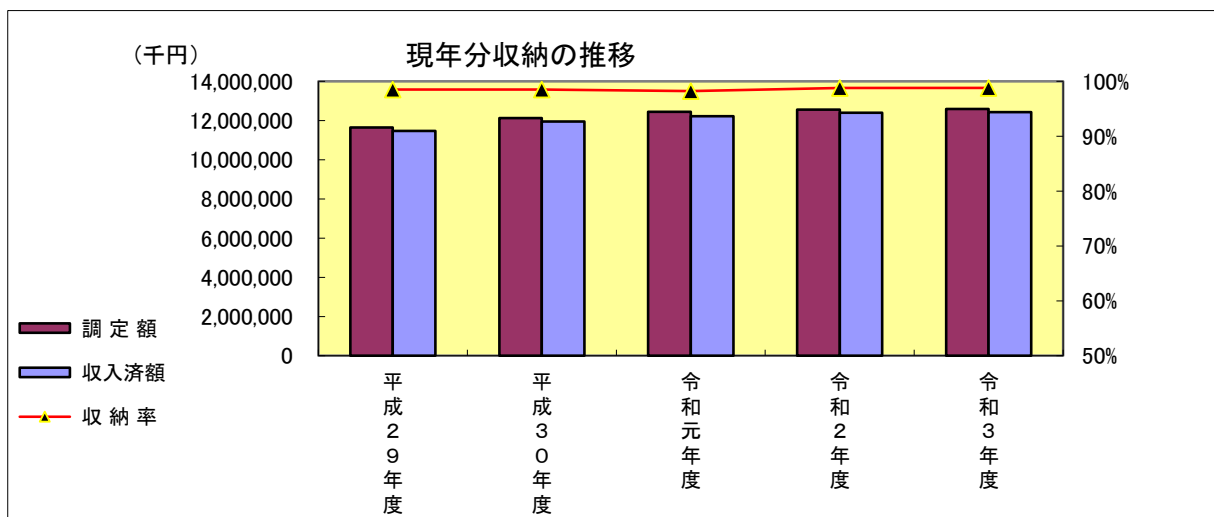
所管課名 保健福祉政策部  
国保・年金課

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	11,647,198	12,124,851	12,447,226	12,556,917	12,587,165
	収入済額	11,472,969	11,941,999	12,225,705	12,401,985	12,435,974
	収納率	98.5%	98.5%	98.2%	98.8%	98.8%
滞繰分	調定額	323,980	326,599	336,246	319,099	257,423
	収入済額	131,574	129,866	141,014	175,615	123,269
	収納率	40.6%	39.8%	41.9%	55.0%	47.9%
計	調定額	11,971,178	12,451,450	12,783,472	12,876,016	12,844,588
	収入済額	11,604,543	12,071,865	12,366,719	12,577,600	12,559,242
	収納率	96.9%	97.0%	96.7%	97.7%	97.8%
不納欠損額		41,160	44,445	96,618	41,194	46,052
収入未済額計		325,475	335,140	320,135	257,223	239,294
滞納者数		3,855	3,986	3,841	3,517	3,621
(現年度滞納者数)		2,709	2,800	2,808	2,563	2,728



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.6%	98.5%	98.7%	98.2%
	収入額	11,853,230	11,941,999	12,328,254	12,225,705
	収入未済額	168,301	182,852	162,378	221,521
滞繰	収納率	43.1%	39.8%	43.2%	41.9%
	収入額	171,320	129,866	145,347	141,014

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.8%	98.8%	98.9%	98.8%
	収入額	12,497,854	12,401,985	12,684,920	12,435,974
	収入未済額	151,796	154,932	141,086	151,191
滞繰	収納率	43.3%	55.0%	43.4%	47.9%
	収入額	147,538	175,615	149,941	123,269

2. 令和3年度実績に対する評価

・令和3年度の現年度保険料の収納率は98.8%と前年度と同等の収納率を確保できた。過年度保険料の収納率は47.9%と前年度の実績は下回ったものの、目標収納率を上回ることができた。職員の納付相談時における積極的な納付交渉や、昨年度に引き続き滞納処分を実施し、差押を行ったことによると考えられる。  
 ・以上により、現年度と滞納繰越分を合わせた全体の収納率は、97.8%と前年度比0.1ポイント増となった。  
 ・新型コロナウイルス感染症の影響が継続することが見込まれるが、相手方の支払能力にも配慮した上で、丁寧な納付相談を行っていく。

3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納対策実施計画を策定し、保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めた。</li> <li>・督促状発送件数 年6回13,108件</li> <li>・催告書発送件数 年2回3,832件</li> <li>・本年度より滞納保険料に延滞金を課す事を周知して期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課した。</li> <li>・年齢到達者の資格取得時に被保険者証と一緒に「口座振替依頼書」を送付し、納付書払いから口座振替の勧奨を行って、被保険者の利便性向上と徴収強化に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めた。</li> <li>・督促状発送件数 年6回12,990件</li> <li>・催告書発送件数 年2回3,796件</li> <li>・滞納保険料に延滞金を課す事を周知して期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課した。</li> <li>・年齢到達者の資格取得時に被保険者証と一緒に「口座振替依頼書」を送付し、納付書払いから口座振替の勧奨を行って、被保険者の利便性向上と徴収強化に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めた。</li> <li>・督促状発送件数 年5回10,855件</li> <li>・催告書発送件数 年2回3,597件</li> <li>・滞納保険料に延滞金を課す事を周知して期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課した。</li> <li>・年齢到達者の資格取得時に送付する被保険者証や普通徴収対象者の保険料納付通知に「口座振替依頼書」を同封し、口座振替の勧奨を行って、被保険者の利便性向上と徴収強化に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めた。</li> <li>・督促状発送件数 年6回12,782件</li> <li>・催告書発送件数 年2回3,428件</li> <li>・滞納保険料に延滞金を課す事を周知して期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課した。</li> <li>・年齢到達者の資格取得時に送付する被保険者証や普通徴収対象者の保険料納付通知に「口座振替依頼書」を同封し、口座振替の勧奨を行って、被保険者の利便性向上と徴収強化に努めた。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額滞納者について、有効期間の短い被保険者証の交付を行った。交付数20件。</li> <li>・高額滞納者や国民皆保険制度に反対する等で納付相談にも応じない者に個別訪問して支払要請し、更に催告書を送付した。臨戸18件。高額催告12件。</li> <li>・保険料支払が困難な方の分納相談により徴収強化に努めた。分納件数103件。分納催告328件。</li> <li>・令和元年度からの滞納処分実施に伴い、納税課や保険料収納課から滞納処分等に係るノウハウ習得に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額滞納者について、有効期間の短い被保険者証の交付を行った。交付数17件。</li> <li>・高額滞納者や国民皆保険制度に反対する等で納付相談にも応じない者に支払要請し、催告兼差押予告書を送付した。25件。</li> <li>・保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に、滞納処分を実施した。</li> <li>・預金調査、年金受給口座調査4,097件。</li> <li>・差押予告による自主納付 9件 8,011千円。</li> <li>・差押後自主納付による差押解除 2件 1,299千円。</li> <li>・差押債権の取立 2件 1,544千円。</li> <li>・保険料支払が困難な方の分納相談により徴収強化に努めた。分納件数111件。分納催告199件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額滞納者について、有効期間の短い被保険者証の交付を行った。交付数11件。</li> <li>・保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に、滞納処分を実施した。</li> <li>・預金調査、年金受給口座調査3,364件。</li> <li>・差押16件 8,464千円。</li> <li>・差押後自主納付による差押解除 8件(うち一部納付・一部解除2件) 3,995千円。</li> <li>・差押債権の取立 8件(うち一部納付・一部取立2件) 3,795千円。</li> <li>・保険料支払が困難な方の分納相談により徴収強化に努めた。分納件数112件。分納催告144件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額滞納者について、有効期間の短い被保険者証の交付を行った。交付数10件。</li> <li>・納付相談がない、比較的高額滞納者を中心に差押事前予告書を送付した。96件。</li> <li>・保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に、滞納処分を実施した。</li> <li>・預金調査 1,357件。</li> <li>・差押17件 11,211千円。</li> <li>・差押債権の取立 7件 4,334千円。</li> <li>・保険料支払が困難な方の分納相談により徴収強化に努めた。分納件数150件。分納催告66件。</li> </ul>
その他の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普通徴収対象者の納付機会拡充のため、保険料納付通知に金融機関口座振替依頼書を同封した。</li> <li>・保険料の支払はコンビニエンスストアで可能な旨の周知に努めた。</li> <li>・以上の結果、特にコンビニ収納の件数が前年比19.5%と大きく伸びている。金融機関口座振替は前年比4%増となった。</li> <li>[普通徴収内訳]</li> <li>口座振替 133,517件(前年度比4%増)</li> <li>コンビニ収納 35,821件(同19.5%増)</li> <li>OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 48,871件(同5.5%減)。</li> <li>・口座振替の引落不能の場合に、翌月に再振替を行えるようシステム改修の検討を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普通徴収対象者の納付機会拡充のため、保険料納付通知に金融機関口座振替依頼書を同封した。</li> <li>・保険料支払がコンビニエンスストアで可能な旨の周知に努めた。</li> <li>・以上の結果、コンビニ収納の件数が前年比12.5%増加し、口座振替件数も同1.5%増となった。</li> <li>[普通徴収内訳]</li> <li>口座振替 135,507件(前年度比1.5%増)</li> <li>コンビニ収納 40,254件(同12.4%増)</li> <li>OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 45,936件(同6.0%減)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料支払がコンビニエンスストアで可能な旨の周知に努めた。</li> <li>・以上の結果、口座振替件数は前年度比2.8%増となり、コンビニ収納の件数も同30.6%と大きく増加した。</li> <li>[普通徴収内訳]</li> <li>口座振替137,805件(前年度比2.8%増)</li> <li>コンビニ収納 52,583件(同30.6%増)</li> <li>OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 44,975件(同2.0%減)。</li> <li>・口座振替における再振替を実施 352件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料支払がコンビニエンスストアで可能な旨の周知に努めた。</li> <li>・以上の結果、口座振替件数は前年度比1.7%増となった。コンビニ収納の件数は同11.2%減となったが、納付方法としては被保険者に定着してきている。</li> <li>[普通徴収内訳]</li> <li>口座振替140,168件(前年度比1.7%増)</li> <li>コンビニ収納 46,676件(同11.2%減)</li> <li>OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 43,518件(同3.2%減)。</li> <li>・口座振替における再振替を実施 582件</li> </ul>

4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

口座振替の勧奨や督促・催告を継続的にを行い、徴収強化に努めた。口座振替件数の増加や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、全体を通して97.0%前後の収納率を確保した。平成29年度の収納率96.9%に対し、令和3年度の収納率は97.8%であり、1%近い収納率の上積みが見られた。平成30年度からの延滞金の徴収による期限内納付を促す取り組み、令和元年度からの保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に対する滞納処分の実施、令和2年度からの口座振替における再振替、といった新たな取り組みによる効果を発揮したと思われる。今後も現行の取り組みを継続・強化するとともに、費用対効果の高い収納対策を取り入れ、収納率の向上を図っていく。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

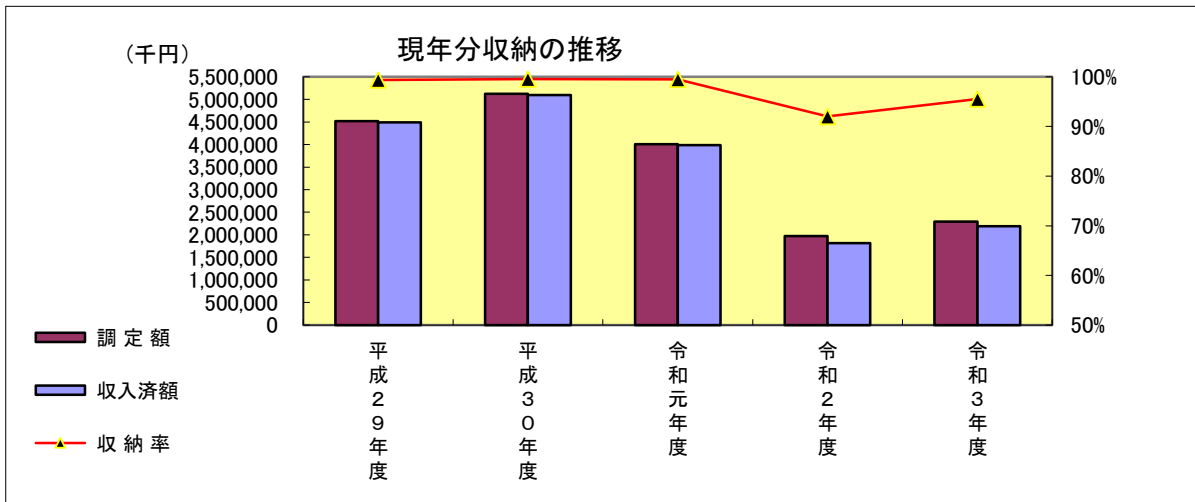
所管課名	保育部保育課、 保育認定・調整課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現 年 分	調定額	4,518,121	5,120,926	4,007,801	1,975,496	2,295,092
	収入済額	4,490,334	5,097,485	3,986,485	1,817,952	2,192,279
	収納率	99.4%	99.5%	99.5%	92.0%	95.5%
滞 繰 分	調定額	70,969	72,524	69,374	68,450	209,613
	収入済額	18,116	21,830	20,125	16,702	160,587
	収納率	25.5%	30.1%	29.0%	24.4%	76.6%
計	調定額	4,589,090	5,193,450	4,077,175	2,043,945	2,504,705
	収入済額	4,508,450	5,119,315	4,006,610	1,834,655	2,352,866
	収納率	98.2%	98.6%	98.3%	89.8%	93.9%
不納欠損額		8,902	6,191	3,398	7,739	7,260
収入未済額計		72,524	69,374	69,407	209,613	175,805
滞納者数		433	434	543	417	235



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.4%	99.5%	99.5%	99.5%
	収入額	4,425,850	5,097,485	3,940,759	3,986,485
	収入未済額	26,715	24,723	19,803	22,715
滞 繰	収納率	20.5%	30.1%	30.10%	29.00%
	収入額	18,449	21,830	26,049	20,125

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.5%	92.0%	99.5%	95.5%
	収入額	2,889,360	1,817,952	2,889,360	2,192,279
	収入未済額	14,519	163,965	14,519	134,039
滞 繰	収納率	30.1%	24.4%	30.1%	76.6%
	収入額	25,858	16,702	22,680	160,587

補足説明  
令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大による休園等に伴い、保育料の日割り計算を行い、中でも両年度の2月分保育料は、区内全園が対象となったため、収納日が5月末日に後ろ倒しとなった。それにより出納閉鎖までに収納を確認することができず、令和2年度及び令和3年度決算では現年は収入未済として計上しているため、両年度とも収納率が下が



## 2. 令和3年度実績に対する評価

新型コロナウイルス感染症拡大による休園等に伴い、保育料の日割り計算を行った。中でも令和4年2月分保育料は、区内全園が対象となったため、収納日が5月末日に後ろ倒しとなり、収入未済として計上したが、2月分保育料の収納を現年分の収納済額に反映させると、実質的な現年分収納率は99.1%となり、目標値に近い高い収納率を維持することができている。

滞納繰越分の調定額及び収入済額、収入率の大幅な増加は、令和2年度の収入未済額の中に令和3年2月分の保育料を計上したことに伴うものであり、実質的な滞納繰越分率は19.2%で、目標値には届かないが例年と同水準である。

債権管理については、昨年度と同様、督促状の手渡しや電話催告センターによる架電及び入園時からの口座振替勧奨等の取組みにより、一定の効果を上げていると考えるが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、回収困難な債権の履行確保については、昨年度に続き取り組みを控えた。現年度分については、引き続き口座振替を基本として収納率の維持・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つつ、さらに効果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

	平成30年度の実績	令和元年度の実績	2年度の実績	3年度の実績
督促・催告など徴収強化の方策について	(1) 区立園長から督促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 85件 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行った。 年6回(延べ18日)対象世帯 873件 (3) 催告書発送後の高額未納者への対応強化(外勤者への勤務先に対する給与照会の調査実施通知)に取り組んだ。	(1) 区立園長から督促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 88件 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行った。 年6回(延べ18日)対象世帯(延べ件数)1990件 (3) 催告書発送後の高額未納者への対応強化(外勤者への勤務先に対する給与照会の調査実施通知)に取り組んだ。	(1) 区立園長から督促の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。 督促 年2回 48件 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行った。 年2回(延べ6日)対象世帯(延べ件数)499件 ※新型コロナウイルス流行による、保育園在園世帯への経済的影響を考慮し、催告等を一時中止していたため例年より実績が減少している。11月以降順次再開した。	(1) 区立園長から督促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 102件 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行った。 年4回(延べ8日)対象世帯(延べ件数)587件
保回到り困難な債権の履行確保	滞納世帯の給与調査を実施した。 未納世帯 595件 給与調査実施 4件	滞納世帯の給与調査を実施した。 未納世帯 680件 給与調査実施 3件	新型コロナウイルス流行による保育園在園世帯への経済的影響を考慮し、令和2年度は滞納世帯への財産調査等を実施しなかった。今後は社会情勢も踏まえつつ、債務者に対して適切に債務の履行を求めていく。	新型コロナウイルス流行による保育園在園世帯への経済的影響を考慮し、令和3年度も滞納世帯への財産調査等を実施しなかった。今後は社会情勢も踏まえつつ、債務者に対して適切に債務の履行を求めていく。
その他の機会の方策について	(1) 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。 (2) 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った。	(1) 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。 (2) 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った。	(1) 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。 (2) 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った。	(1) 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。 (2) 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った。 (3) 口座振替の登録手続きをインターネット上で完結できるWeb口座振替受付サービスの導入準備を行った。(令和4年4月に運用開始)

## 4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

令和元年10月からの「乳児教育・保育の無償化」により以降調定額が半減したが、新型コロナウイルス感染症拡大による休園等に伴い、令和2、3年度は保育料の日割り計算を行ったため、その処理上の影響で実績に誤差が発生した。令和2年度及び令和3年度の実質的な現年度収納率はいずれも99%を超えるため、平成30年度から令和3年度の各年度における収納率は目標値の高い水準を維持できている。

口座振替の推奨、督促状の保育園での手渡し及び電話催告センターの活用など、これまで継続してきた取組みによって、一定の効果を上げており、令和4年4月に運用開始となったWeb口座振替受付サービスを活用することで、利便性を高め、更なる促進を図る。今後は、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つつ、滞納世帯の財産調査、給与調査を実施するなど、さらなる収納率の向上を図っていく。



対象債権名	生活保護費
-------	-------

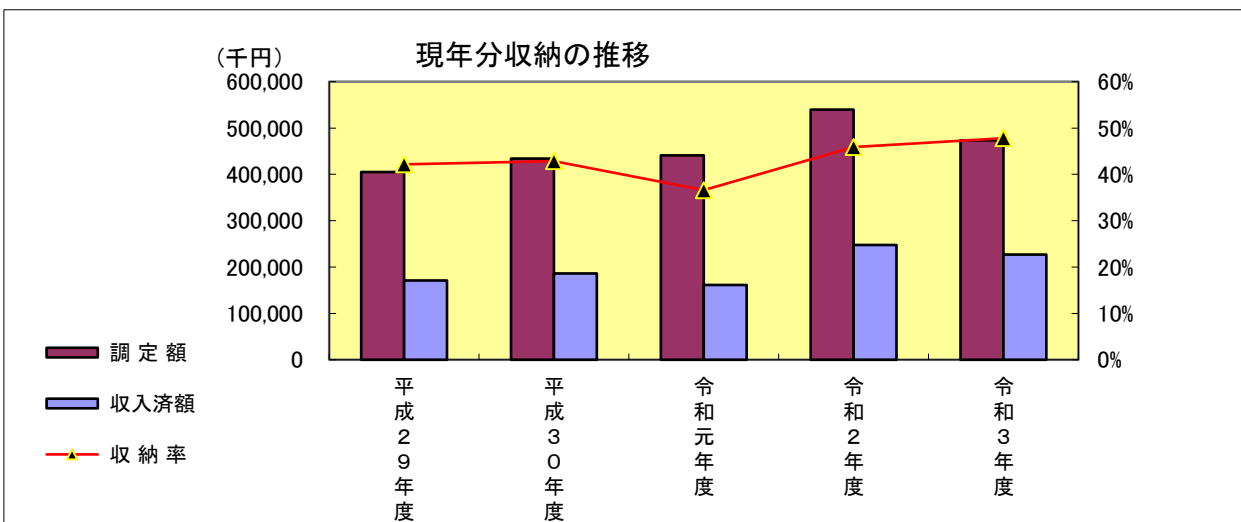
所管課名	保健福祉政策部生活福祉課、 保健福祉センター生活支援課
------	--------------------------------

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現 年 分	調定額	404,863	433,758	440,953	539,690	473,627
	収入済額	170,776	185,993	161,451	247,642	226,603
	収納率	42.2%	42.9%	36.6%	45.9%	47.8%
滞 繰 分	調定額	1,240,101	1,330,915	1,399,404	1,517,077	1,622,161
	収入済額	54,090	51,984	49,438	62,669	54,302
	収納率	4.4%	3.9%	3.5%	4.1%	3.3%
計	調定額	1,644,964	1,764,673	1,840,357	2,056,768	2,095,789
	収入済額	224,866	237,977	210,890	310,310	280,905
	収納率	13.7%	13.5%	11.5%	15.1%	13.4%
不納欠損額		89,186	126,805	111,557	123,787	164,301
収入未済額計		1,330,912	1,399,891	1,517,911	1,622,670	1,650,583
滞納世帯数		3,266	3,712	3,957	3,447	3,727



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	42.3%	42.9%	42.3%	36.6%
	収入額	154,500	185,993	154,500	161,451
	収入未済額	211,100	247,765	211,100	279,105
滞 繰	収納率	5.2%	3.9%	5.2%	3.5%
	収入額	65,000	51,984	65,000	49,438

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	42.3%	45.9%	42.3%	47.8%
	収入額	154,500	247,642	154,500	226,603
	収入未済額	211,100	292,048	211,100	247,024
滞 繰	収納率	5.2%	4.1%	5.2%	3.3%
	収入額	65,000	62,669	65,000	54,302

2. 令和3年度実績に対する評価

生活保護債権は、後に判明した事由で支給済み保護費を遡及して返還させるため、債権が確定した時点で費消している場合が多い。債務の返済にあたっては、継続して生活保護を受給している者は、支給される保護費を充てることが多いため、長期にわたる少額の分割納付が多く、全体として収納率は13.4%と低い状況にある。

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り、保護費全体に対する調定額の割合を5%以内に抑えることを目標としている。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した。また、年金資産調査員の活用により、年金受給権調査による年金の入金時期の早期把握と支給済保護費の返還が円滑に行えた。これらのことにより、保護費の過払い抑制に取り組んだ結果、令和3年度も目標の範囲内（2.3%）とすることができた。

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た結果、現年分の全体の収納率は47.8%となり、前年度と比べ1.9ポイント収納率が向上した。

3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の実績	令和元年度の実績	2年度の実績	3年度の実績
督促・催告など徴収強化の方策について	(1) 複数債権を持つ未納者に対し、効果的な督促・催告を実施した。 (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（生活保護法78条の2）の適用拡大を図った。 (3) 現年分の徴収強化のため、発生後速やかな収納に至るようケースワーカーによる納付指導を行った。 (4) 31年1月からのシステム改修により、債権管理機能整備及び、合理化等に取り組んだ。	(1) 複数債権を持つ未納者に対し、効果的な督促・催告を引き続き実施した。 (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（生活保護法78条の2）の対象者拡大を図った。 (3) 現年分の徴収強化のため、発生後速やかな収納に至るようケースワーカーによる納付指導を引き続き行った。 (4) システムでの分割納付計画の活用等により、効果的な債権管理に取り組んだ。	(1) 複数債権を持つ未納者に対し、効果的な督促・催告を引き続き実施した。 (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（生活保護法78条の2）の対象者拡大を図った。 (3) 現年分の徴収強化のため、発生後速やかな収納に至るようケースワーカーによる納付指導を引き続き行った。 (4) システムでの分割納付計画の活用等により、効果的な債権管理に取り組んだ。	(1) 複数債権を持つ未納者に対し、効果的な督促・催告を引き続き実施した。 (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（生活保護法78条の2）の対象者拡大を図った。 (3) 現年分の徴収強化のため、発生後速やかな収納に至るようケースワーカーによる納付指導を引き続き行った。 (4) システムでの分割納付計画の活用等により、効果的な債権管理に取り組んだ。
保回りにくい難題な債権の履行確保	(1) 家計相談や金銭管理支援、就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行った。 (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した。 (3) 一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。	(1) 家計相談や金銭管理支援、就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行った。 (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した。 (3) 一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。	(1) 家計相談や金銭管理支援、就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行った。 (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した。 (3) 一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。	(1) 家計相談や金銭管理支援、就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行った。 (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した。 (3) 一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。
その他の方策について	(1) ケースワークの中で事前に収入を把握する等、債権の一層の発生抑制に向け取り組んだ。 (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に徹底して努めた。 (3) 債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を速やかに実施し、債権整理を進めた。 (4) 債務者の状況を踏まえた、納付指導の手法等の検討において、口座振替の活用が有効なケースを調査した。	(1) ケースワークの中で事前に収入を把握する等、債権の一層の発生抑制に向け取り組んだ。 (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に徹底して努めた。 (3) 債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を速やかに実施し、債権整理を進めた。 (4) 債務者の状況を踏まえ、口座振替の実施を開始した。	(1) ケースワークの中で事前に収入を把握する等、債権の一層の発生抑制に向け取り組んだ。 (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に徹底して努めた。 (3) 債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を速やかに実施し、債権整理を進めた。 (4) 口座振替等、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組んだ。	(1) ケースワークの中で事前に収入を把握する等、債権の一層の発生抑制に向け取り組んだ。 (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に徹底して努めた。 (3) 債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を速やかに実施し、債権整理を進めた。 (4) 口座振替等、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組んだ。

4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

生活保護債権の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た結果、現年分の収納率はほとんどの年度において目標を達成できた。

被保護者が他の債権返済や生活費の補填等で資金を費消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い面がある。特に滞繰分の債権は、現年分以上に被保護者の資金がすでに費消されていることが多く、基本的に長期にわた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であった。

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り、保護費全体に対する調定額の割合を5%以内に抑えることも目標としている。生活保護開始時における収入申告義務の周知や、年金受給権調査での年金入金時期の早期把握と支給済保護費の円滑な返還により、保護費の過払い抑制に取り組んだ結果、目標の範囲内とすることができた。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

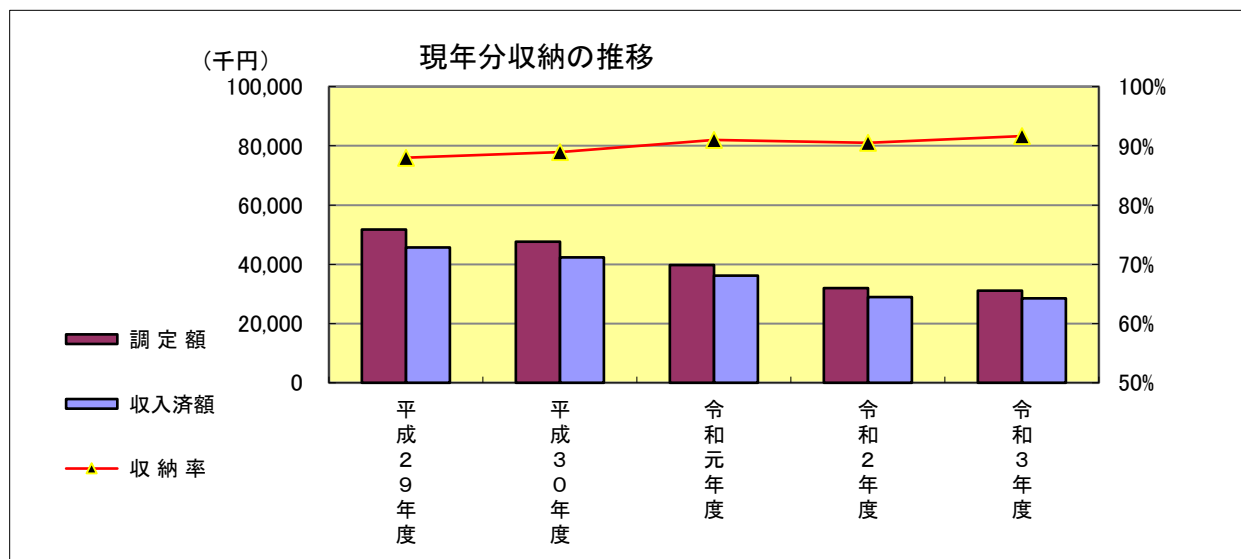
所管課名	子ども・若者部 子ども・若者支援課
------	----------------------

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	51,742	47,650	39,717	31,940	31,113
	収入済額	45,669	42,371	36,144	28,910	28,515
	収納率	88.0%	88.9%	91.0%	90.5%	91.6%
滞繰分	調定額	102,743	93,224	82,131	70,467	60,602
	収入済額	14,063	14,684	13,423	11,056	9,464
	収納率	13.7%	15.8%	16.3%	15.7%	15.6%
計	調定額	154,485	140,874	121,848	102,407	91,715
	収入済額	59,732	57,055	49,567	39,966	37,979
	収納率	38.7%	40.5%	40.7%	39.0%	41.4%
不納欠損額		1,529	1,688	1,814	1,838	1,581
収入未済額計		93,224	82,131	70,467	60,602	52,154
滞納者数		498	391	326	273	217



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	90.0%	88.9%	90.0%	91.0%
	収入額	38,827	42,371	34,254	36,144
	収入未済額	4,309	5,279	3,806	3,573
滞繰	収納率	13.5%	15.8%	13.5%	16.3%
	収入額	12,696	14,684	11,564	13,423

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	90.0%	90.5%	90.0%	91.6%
	収入額	30,269	28,910	25,948	28,515
	収入未済額	3,363	3,031	2,883	2,598
滞繰	収納率	13.5%	15.7%	13.5%	15.6%
	収入額	10,517	11,056	9,551	9,464

## 2. 令和3年度実績に対する評価

長期滞納者への催告、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者（5件）への対応を弁護士に委任する取組みを前年度に引き続き行った。その結果、収納率については現年度・過年度滞納分ともに目標を上回ることができた。  
また、借受者や連帯保証人宛の督促状等の郵便物が返戻となったときは、積極的に住民票の公用請求を行い、現住所の確認に務めたことで、現年度・過年度滞納分ともに収納率の目標達成に繋がったと考えられる。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促（7回）</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。（1回）</li> <li>電話督促を集中的に行った。（年1回）</li> <li>償還が滞っている借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。（1回）</li> <li>督促状等が送達しなかった借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。（137件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促を行った。現年度督促（6回）</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。（1回）</li> <li>電話催告を集中的に行った。（年1回）</li> <li>償還が滞っている借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。（1回）</li> <li>督促状等が送達しなかった借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。（73件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促を行った。現年度督促（6回）</li> <li>過年度滞納者に対し、借受者、親権者または連帯保証人に催告を行った。（1回）</li> <li>電話催告を集中的に行った。（年1回）</li> <li>督促状等が送達しなかった借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。（70件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促を行った。現年度督促（6回）</li> <li>過年度滞納者に対し、借受者、親権者または連帯保証人に催告を行った。（2回）</li> <li>電話催告を集中的に行った。（年1回）</li> <li>督促状等が送達しなかった借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。（130件）</li> </ul>
保回到り困難な債権の履行確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、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・回収を弁護士に委任し、私債権の整理回収を図った。完済（6件）</li> <li>滞納分のみ完済（2件）</li> <li>分割納付の合意（4件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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・回収を弁護士に委任し、私債権の整理回収を図った。完済（2件）</li> <li>滞納分のみ完済（1件）</li> <li>分割納付の合意（3件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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・回収を弁護士に委任し、私債権の整理回収を図った。完済（1件）</li> <li>滞納分のみ完済（1件）</li> <li>分割納付の合意（2件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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・回収を弁護士に委任し、私債権の整理回収を図った。完済（1件）</li> <li>滞納分のみ完済（1件）</li> <li>分割納付の合意（2件）</li> </ul>
（その他機会の会の方策について）	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。（19件）</li> <li>不納欠損処理を実施した。（7件 1,688,200円）</li> <li>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した。（1回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。（17件）</li> <li>不納欠損処理を実施した。（6件 1,814,200円）</li> <li>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した。（1回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。（5件）</li> <li>不納欠損処理を実施した。（7件 1,838,874円）</li> <li>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した。（1回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。（7件）</li> <li>不納欠損処理を実施した。（9件 1,581,400円）</li> <li>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した。（1回）</li> </ul>

## 4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

滞納の長期化を防ぐために、本人への催告だけでなく親権者以外の連帯保証人へも催告をし、返済を促す取組みや、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者への対応を弁護士に委任する取組みを行った。その結果、現年収納率は、平成30年～令和3年度にかけて目標の90%を概ね上回ることができた。また、過年度滞納分の収納率については、平成30年～令和3年度のすべての年度で目標の13.5%を上回ることができた。

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

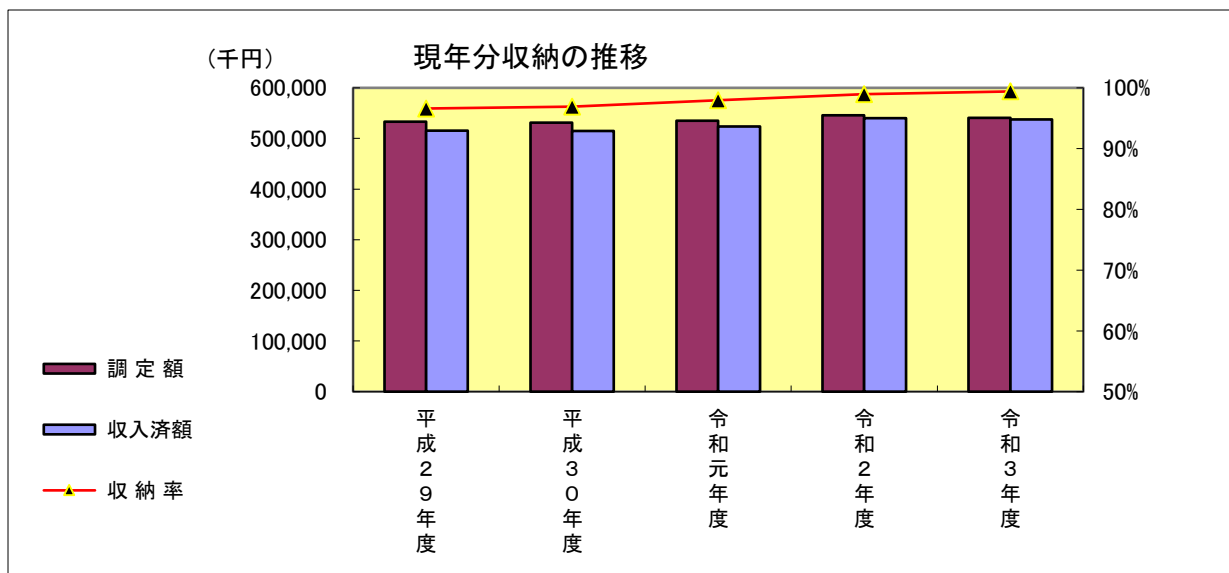
所管課名	都市整備政策部 住宅管理課
------	------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	533,454	531,474	534,859	545,729	540,488
	収入済額	515,480	515,046	523,926	540,101	537,296
	収納率	96.6%	96.9%	98.0%	99.0%	99.4%
滞繰分	調定額	66,194	86,467	80,158	77,070	63,617
	収入済額	6,197	10,158	12,508	14,954	12,560
	収納率	9.4%	11.7%	15.6%	19.4%	19.7%
計	調定額	599,648	617,941	615,017	622,799	604,105
	収入済額	521,676	525,204	536,434	555,055	549,856
	収納率	87.0%	85.0%	87.2%	89.1%	91.0%
不納欠損額		0	10,901	0	4,931	6,227
収入未済額計		77,972	81,837	78,583	62,813	48,021
滞納者数		136	134	143	94	84



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.0%	96.9%	98.0%	98.0%
	収入額	520,000	515,046	510,000	523,926
	収入未済額	10,500	16,428	10,400	10,933
滞繰	収納率	17.0%	11.7%	17.0%	15.6%
	収入額	550	10,158	11,000	12,508

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.0%	99.0%	99.0%	99.4%
	収入額	510,000	540,101	540,000	537,296
	収入未済額	10,300	5,628	5,400	3,192
滞繰	収納率	17.5%	19.4%	18.0%	19.7%
	収入額	11,500	14,954	12,000	12,560

2. 令和3年度実績に対する評価

・短期滞納者については、1か月目から指定管理による継続した督促や、訪問催告を実施することで、滞納の早期解決に取り組み、滞納者数の減少につなげることができた。  
 ・生活保護受給中の入居者については、代理納付の積極的な活用を関係各課に依頼することで、利用件数、収納額の増加を図ることができた。(令和4年3月末現在 代理納付者117名、前年度から6名増加)  
 ・電話催告センターを利用することにより、現年度の滞納解消に努めた。前年度と比較して、催告までに納付済みの人の割合が増加した。  
 ・死亡した滞納者の相続人やすでに退去し連絡不能となった滞納者等の個別対応継続案件について、整理を行った9件については、不納欠損として処理した。

3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	(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うため、電話・訪問を行った。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、特性に合わせて計画的に債権管理を行った。 (2) 納付誓約者の納付状況を把握し、督促状や電話連絡により、毎月の着実な納付につなげた。 (3) 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った。 (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現年分滞納の減少につなげた。(31年3月末現在 代理納付者75名)	(1) 滞納者の滞納月数や滞納額、支払能力に応じた個別対応を行うため、電話・訪問を行った。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、特性に合わせて計画的に債権管理を行った。 (2) 分割納付を希望した方の納付状況を把握し、督促状や電話連絡により、毎月の着実な納付につなげた。 (3) 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った。 (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現年分滞納の減少につなげた。	(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うため、電話・訪問を行った。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った。 (2) 分割納付の納付状況を把握し、督促状や電話連絡により、毎月の着実な納付につなげた。 (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った。 (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現年分滞納の減少につなげた。	(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うため、電話・訪問を行った。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に債権管理を行った。 (2) 分割納付の納付状況を把握し、督促状や電話連絡により、毎月の着実な納付につなげた。 (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った。 (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現年分滞納の減少につなげた。
保回到収困難な債権の履行確	(1) 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、法的措置を実施した。 和解1件、訴訟1件 (2) 弁護士による私債権の整理・回収を図った。 弁護士委任案件 9件 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(31年3月)	(1) 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、法的措置を実施した。 訴訟5件 (2) 弁護士による私債権の整理・回収を図った。 弁護士委任案件 7件 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(10~2月) 訴訟等対象者の選定(3月)	(1) 弁護士による私債権の整理・回収を図った。 弁護士委任案件 6件 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(10月) 訴訟等提起(10月以降) (2) 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、法的措置を実施した。 訴訟2件	(1) 弁護士による私債権の整理・回収を図った。 弁護士委任案件 5件 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(10月) (2) 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、法的措置を実施した。 訴訟1件 和解1件
（その他）の付他の機会の方策拡大等について	(1) 初期滞納者へは、電話催告センターを利用した督促による長期滞納の防止。 (2) 納付困難者に対する分割納付 (3) 適正な不納欠損の実施 破産による免責決定2件 欠損額10,901,120円 (4) 収入未申告者とならないよう訪問や文書による督促を行い、収入報告書の提出を徹底させた。	(1) 初期滞納者へは、電話催告センターを利用した督促による長期滞納の防止。 (2) 納付困難者に対する分割納付 (3) 収入報告未提出者の使用料は近傍同種となることから、訪問や文書による督促を行い、収入報告書の提出を徹底させた。	(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訪問や文書による督促を行い、収入報告書の提出を徹底させた。	(1) 初期滞納者へは、電話催告センターを利用した督促による長期滞納の防止。 (2) 納付困難者に対する分割納付 (3) 収入報告未提出者の使用料は近傍同種となることから、訪問や文書による督促を行い、収入報告書の提出を徹底させた。

4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

初期滞納者に対する電話催告センターや指定管理者による電話催告や訪問催告、経済状況に応じた納付相談等の早期対応や代理納付の活用、長期高額滞納者について、弁護士に納付交渉を委任し債権の整理・回収を行ったことで、平成30年度以降の収入未済額、滞納者数ともに減少している。  
 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。

対象債権名	学校給食費
-------	-------

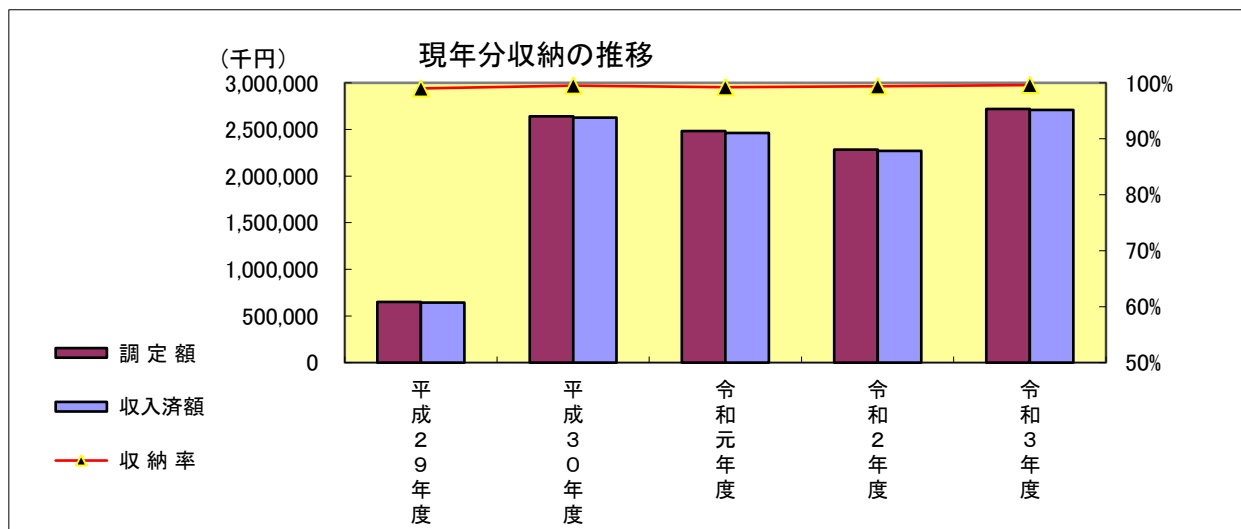
所管課名	教育委員会事務局 学校健康推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

## (1) 推移

単位：千円

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
現年分	調定額	650,085	2,641,404	2,482,697	2,283,232	2,720,044
	収入済額	643,708	2,627,580	2,462,780	2,270,589	2,709,249
	収納率	99.0%	99.5%	99.2%	99.4%	99.6%
滞繰分	調定額	4,482	9,962	20,551	34,386	39,267
	収入済額	508	2,935	5,508	8,283	9,596
	収納率	11.3%	29.5%	26.8%	24.1%	24.4%
計	調定額	654,567	2,651,366	2,503,248	2,317,618	2,759,311
	収入済額	644,216	2,630,515	2,468,288	2,278,872	2,718,845
	収納率	98.4%	99.2%	98.6%	98.3%	98.5%
不納欠損額		389	300	881	308	233
収入未済額計		9,962	20,551	34,386	39,267	41,484
滞納者数		513	1,096	1,103	1,198	1,020



## (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度		令和元年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99.4%	99.5%	99.5%	99.2%
	収入額	2,789,454	2,627,580	2,842,338	2,462,780
	収入未済額	16,838	13,824	14,283	20,223
滞繰	収納率	17.3%	29.5%	29.5%	26.8%
	収入額	1,362	2,935	6,887	5,508

		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99.5%	99.4%	99.5%	99.6%
	収入額	2,382,022	2,270,589	2,958,047	2,709,249
	収入未済額	11,910	13,454	14,865	12,009
滞繰	収納率	29.5%	24.1%	29.5%	24.4%
	収入額	10,144	8,283	10,665	9,596

2. 令和3年度実績に対する評価

学校給食費について、平成28年度までは、太子堂調理場から給食を提供している中学校のみを対象に教育委員会が債権管理を行っていた。平成29年度から教育委員会が一括して徴収・管理する給食費の公会計化に移行し、玉川中学校と芦花中学校を除く中学校27校を対象として債権管理を開始し、平成30年度からは、全小・中学校90校を公会計化した。これに伴い、平成30年度の調定額については、前年度比で約4倍となった。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止による全小・中学校の臨時休業期間中（令和2年3月から5月）及び教育活動再開後の分散登校期間中（令和2年6月）については、給食を停止したため、令和元年度及び2年度の現年分の調定額及び収入済額が減少した。令和3年度については、分散登校やオンライン授業との選択制期間中（令和3年9、10月、令和4年1月から3月）は喫食数が一定数減少したものの、全体の児童・生徒数が増加したことから、現年分の調定額及び収入済額が増加した。

令和3年度における、現年分の収納率に対しては、毎月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。一方、滞納繰越分については、定期的な文書での催告に加え、訪問徴収を行うなど、さまざまな取組みを実施した。さらに、債権管理担当と連携を図りながら債権整理を行うとともに、弁護士からの催告等により複数の滞納者について、計画的な納付誓約や、納付が履行された。

令和3年度においては、現年分の収納率が目標値を上回る99.6%と前年比で0.2%増加、滞納繰越分は24.4%と同0.3%増加となった。今後も引き続き、口座振替登録の勧奨を行うとともに、現年分、滞納繰越分ともにさまざまな手法による徴収の取組みを継続し、収納率の向上を図る。

3. 目標実現に向けた取組み

	平成30年度の取組み内容と実績	令和元年度の取組み内容と実績	2年度の取組み内容と実績	3年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	(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取り組んだ。(通知月1回、年12回。夜間電話催告年2回。) (2) 在校生に対しては、学校を通じて催告書等を手渡し(年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。(年1回) (3) 滞納繰越分については、定期的な文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数39件、納付誓約書の徴収(5件)、差し置きによる納付(6件:264,778円))	(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取り組んだ。(通知月1回。夜間電話催告年2回。) (2) 在校生に対しては、保護者面談時に担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促した。(年1回) (3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数40件、納付誓約書の徴収(3件)、差し置きによる納付(9件:89,979円))	(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取り組んだ。(通知月1回。夜間電話催告年2回。) (2) 在校生に対しては、学校を通じて催告書等を手渡し(年1回)、保護者面談時に担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促した。(年1回) (3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数65件、納付誓約書の徴収(4件)、差し置きによる納付(14件:375,605円))	(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取り組んだ。(通知月1回。夜間電話催告年2回。) (2) 在校生に対しては、学校を通じて催告書等を手渡し(年1回)、保護者面談時に担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促した。(年1回) (3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数57件、納付誓約書の徴収(3件)、差し置きによる納付(11件:193,626円))
行回確保に難くない債権の履	(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。(委任件数23件、納付誓約書の徴収(1件)、納付(11件:596,270円))	(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。(委任件数93件、合意書の徴収(9件)、納付(51件:2,294,231円))	(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。(委任件数91件、合意書の徴収(4件)、納付(50件:2,516,658円))	(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。(委任件数92件、合意書の徴収(2件)、納付(44件:1,983,712円))
その他の方策について	平成29年度(2017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んだ。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。 (2) 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。	平成29年度(2017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んだ。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。 (2) 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、未納の発生を抑えた。	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んだ。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。 (2) 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、未納の発生を抑えた。 (3) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、受給者の給食費を生活保護費から充当できる仕組みを構築するために、関係所管課と連携しシステム改修等に向けた調整を行った。	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んだ。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。 (2) 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、未納の発生を抑えた。 (3) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、受給者の給食費を生活保護費から充当できる仕組みを構築し、令和4年度から運用を開始する。

4. 平成30年度～令和3年度実績に対する評価

現年分については、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、99%以上の収納率を達成した。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、20%以上の収納率を達成した。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。

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ことから、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。