

令和6年2月6日
財 務 部
生活文化政策部
保健福祉政策部
子ども・若者部
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6～9年度）について

1 主旨

区では、世田谷区債権管理重点プラン（令和4～5年度）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ところである。現行の債権管理重点プランは、令和5年度をもって計画期間が終了する。そのため、令和6年度を初年度とする世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）の策定に向け検討を進め、昨年9月には骨子案について議会報告したところである。この度、世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）（以下、「プラン」という。）として取りまとめたので報告する。

2 これまでの取組み状況等

区が保有する全債権の収入未済額合計は、5年度前の平成30年度の約118億円を基準とすると、令和4年度には約96億円と約19%縮減しており、各取組みの着実な実施により、一定の成果を上げている。また、令和2年度及び令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛による消費抑制や定額給付金の支給に加え、減免・徴収猶予特例制度の活用などにより、大幅な縮減となった。このような特殊な状況から、令和4年度になると区民生活はコロナ前の消費活動を取り戻しつつあった一方で、エネルギー・物価高騰による影響等から、令和4年度の収入未済額合計は約96億円となり、令和3年度よりも約2億6千万円増加した。

こうしたことから、現年分徴収の徹底や滞納整理の強化等に取り組むとともに、令和6年度以降の計画的な債権管理の取組みが求められている。

3 プランの基本的な考え方と取組み

プランでは、これまでの取組み状況を踏まえるとともに、世田谷区DX推進方針の考え方に基づき、デジタル技術の適切な活用等により、今後とも、区民負担の公平性及び公正性の確保、収入未済額の縮減に向け、より適正な債権管理に努めていくこととする。

また、新たな取組みの一つとして「生活困窮者等に対する必要な支援への連携」を加え、生活困窮者等に目を向けた計画内容とする。さらに、これまでのプランから引き続き、重点的に取り組む対象債権については9債権とし、目標収納率及びその根拠を明確に示し、適切な債権管理を推進し、区民への説明責任を果たすこととする。

プランの柱となる基本的な考え方は5項目とし、具体的な取組みについては、資料1「世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）における基本的な考え方及び主な取組み内容【概要版】」のとおりである。また、今般のプランの本編については、資料2「世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）」のとおりである。

【プランの柱となる基本的な考え方】

- (1) 基本的な考え方1 適正な債権管理の推進
 - ①債権管理各所管課に対するサポートの拡充
 - ②債権管理の取組みに関する情報の共有
- (2) 基本的な考え方2 滞納累積化の未然防止
 - ①現年分徴収の徹底
 - ②適切な滞納整理事務の実施
- (3) 基本的な考え方3 徴収体制の強化
 - ①滞納整理事務の民間事業者活用の検討
 - ②電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討
 - ③効果的かつ効率的な徴収体制の検討
- (4) 基本的な考え方4 生活困窮者等に対する必要な支援への連携
 - ①生活困窮者等に対する保健福祉所管への連携
- (5) 基本的な考え方5 法改正等に伴う適切な対応
 - ①法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行等

4 今後のスケジュール (予定)

令和6年3月 区ホームページにより公表

基本的な考え方	取組み名	主な取組み内容
(1) 適正な債権管理の推進	①債権管理各所管課に対するサポートの拡充	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 私債権を管理する所管課を対象に、債権管理を専門とする弁護士による法律相談を実施する。新規 ▶ 債権管理研修については、基礎的な事項の他に、過去の事例や司法的手段による対応等、実践的な内容に見直しを図るとともに、本庁舎以外の職員も参加しやすいよう工夫し実施す拡充
	②債権管理の取組みに関する情報の共有	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 各課において効果のあった取組みや事務改善の事例等について、情報共有を図り、債権管理事務の質の向上を目指す。 ▶ 「債権の管理等に関する条例」に基づき債権の徴収停止や債権放棄等の事案について、内容や経過の共有を図る。
(2) 滞納累積化の未然防止	①現年分徴収の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 口座振替は、確実な納付と収納率向上につながることから、様々な機会を捉え勧奨を行う。勧奨にあたっては、Web口座振替受付サービス及び口座登録簡易端末を活用し、口座振替登録の案内・利用促進に努める拡充 ▶ 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については、キャッシュレス決済等の納付方法についてわかりやすく周知するとともに期限内納付を促していく。拡充
	②適切な滞納整理事務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 滞納事案に対しては、必要な財産調査及び実態調査のうえ、徴収の可否を的確に見極め、資力が無いと判断した場合は、法令に基づく適切な緩和措置を図る。 ▶ 私債権において、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、債権の整理・回収を弁護士に委任し、必要に応じて司法的手段による対応を図る。
(3) 徴収体制の強化	①滞納整理事務の民間事業者活用の検討	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 特別区民税、国民健康保険料等の強制徴収公債権における定型的な事務について、民間事業者の活用を調査・研究するとともに一部実施を目指す。また、先行して民間事業者の活用を行った事例は、適宜、情報共有を図る。新規
	②電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> ▶ AIを活用したオートコールシステム（事前録音内容を指定の電話番号に自動架電）による催告を試行導入する。新規 ▶ 特別区民税のみで実施しているSMS催告について、対象債権の拡充について検討する。拡充 ▶ 新たな催告方法について一定期間確認し、電話催告センター業務を架電から受電にシフトするなど検討する。新規
	③効果的かつ効率的な徴収体制の検討	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 強制徴収公債権（特別区民税、国民健康保険料、後期高齢医療保険料、介護保険料、保育園保育料等）を対象とし、事務の統合（滞納事案の徴収移管、財産調査等）について、区にとって最適な手法等を検討し実施を目指す。新規
(4) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携	①生活困窮者等に対する保健福祉所管への連携	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 納付相談を機会に生活困窮や多重債務が判明した場合は、必要な支援につなげていく仕組みを検討し構築する。新規 ▶ 生活困窮者等について、本人同意のもと各債権間で情報共有及び法令に基づいた適切な措置がとれる連携手法について検討及び実施を目指す。新規 ▶ 生活困窮者等の生活再建に向けぶらっとホーム世田谷を案内するなど、引き続き、個々の状況に応じた丁寧な対応を行う。
(5) 法改正等に伴う適切な対応	①法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行等	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 標準準拠システムへの移行については、関係所管課と連携を図り計画的に準備を進めていく。また、標準準拠システム移行後は、一部業務において従前と異なる運用が見込まれるため必要な情報共有及び意見交換を実施する。新規 ▶ 特別区民税、国民健康保険料等の強制徴収公債権における滞納者の情報については、滞納者（生活困窮者等）の情報を共有及び参照できる仕組みの構築に向け検討する。新規 ▶ マルチペイメント（ペイジー）の導入は、標準準拠システムに実装可能な場合は検討及び準備を行う。ただし、標準準拠システムに、マルチペイメント（ペイジー）と同等機能がある場合は、その機能をもって実装に替えることとする。新規

世田谷区債権管理重点プラン

令和6～9年度

(2024～2027年度)

期限内納付
Web口座登録の促進！



令和6年（2024年）3月

世田谷区

目 次

1	世田谷区債権管理重点プランについて	P 1 ~
	(1) 計画の趣旨(目的)	
	(2) 計画期間	
2	過去5年間における債権の推移	P 2 ~
	(1) 区が保有する全債権の収入未済額の推移	
	①過去5年間の収入未済額の推移	
	②直近(令和4年度)における収入未済額内訳	
	(2) 重点的に取組むべき対象債権の推移	
	①過去5年間の収入未済額の推移	
	②現年分及び滞納繰越分の推移	
	③過去5年間の収納率の推移	
3	これまでの取組みにおける主な実績と課題	P 9 ~
	(1) 適正な債権管理の推進	
	(2) 滞納の未然防止	
	(3) 徴収体制の強化	
	(4) 私法上の債権の履行確保の強化	
	(5) 滞納整理におけるノウハウの共有化	
	(6) 自治体情報システムの標準準拠システムへの移行	
4	プランの基本的な考え方	P 11 ~
5	今後の取組み	P 12 ~
	(1) 基本的な考え方1 適正な債権管理の推進	
	(2) 基本的な考え方2 滞納累積化の未然防止	
	(3) 基本的な考え方3 徴収体制の強化	
	(4) 基本的な考え方4 生活困窮者等に対する必要な支援への連携	
	(5) 基本的な考え方5 法改正等に伴う適切な対応	
6	重点的に取組むべき債権	P 15 ~
	(1) 対象とする債権	
	(2) 9債権の区分	
	(3) 取組み状況一覧の見方	
	①特別区民税(財務部納税課)	P 17 ~
	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 19 ~
	③介護保険料(高齢福祉部介護保険課)	P 21 ~
	④後期高齢者医療保険料(保健福祉政策部国保・年金課)	P 23 ~
	⑤保育園保育料(子ども・若者部保育課、保育認定・調整課)	P 25 ~
	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 27 ~
	⑦奨学資金貸付金(子ども・若者部子ども・若者支援課)	P 29 ~
	⑧区営住宅使用料(都市整備政策部住宅管理課)	P 31 ~
	⑨学校給食費(教育委員会事務局学校健康推進課)	P 33 ~

1 世田谷区債権管理重点プランについて

(1) 計画の趣旨（目的）

区では、世田谷区債権管理重点プラン（令和4～5年度）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おり、令和5年度が計画期間の最終年度となります。令和6年度を初年度とする世田谷区債権管理重点プラン（令和6～9年度）（以下「プラン」といいます。）を策定します。

5年前の平成30年度区全体の収入未済額は、約118億円であったものが、令和4年度には約96億円と、約19%縮減しています。また、令和2年度及び令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛による消費抑制や定額給付金の支給に加え、減免・徴収猶予特例制度の活用などにより、収入未済額の合計は、大幅な縮減となりました。このような特殊な状況から、区民生活はコロナ前の消費活動を取り戻しつつある一方で、エネルギー・物価高騰による影響等により、令和4年度における収入未済額合計は約96億円となり、令和3年度よりも約2億6千万円増加しています。こうしたことから、令和5年度における現年分徴収の徹底や滞納整理の強化等の取組みに加え、令和6年度以降の計画的な取組みが求められています。

こうした取組み状況を踏まえるとともに、世田谷区DX推進方針の考え方にに基づき、デジタル技術の適切な活用等により、今後とも、区民負担の公平性及び公正性の確保、収入未済額の縮減に向け、より適正な債権管理に努めていくこととします。また、新たな取組みの一つとして「生活困窮者に対する必要な支援への連携」を加え、生活困窮者に目を向けた計画内容とします。さらに、これまでのプランから引き続き、重点的に取り組むべき対象債権については、目標収納率及びその根拠を明確に示し、区としての適切な債権管理を推進し、区民への説明責任を果たすこととします。

(2) 計画期間

計画期間は、令和6年度から9年度までの4か年とします。

なお、本プランの推進状況、もしくは社会状況の変化に応じて、適宜、プランを見直し効果的かつ効率的な債権管理を推進していきます。

2 過去5年間における債権の推移

(1) 区が保有する全債権の収入未済額の推移

① 過去5年間の収入未済額の推移

(単位：千円)

会計区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	基準年比
一般会計	5,422,993	5,346,229	5,129,583	4,376,593	4,520,271	83.4%
国民健康保険事業会計	5,644,018	5,480,189	4,849,580	4,315,089	4,434,504	78.6%
後期高齢者医療会計	335,140	320,135	257,223	239,294	241,637	72.1%
介護保険事業会計	466,047	458,405	383,944	375,267	366,038	78.5%
学校給食費会計	20,551	34,386	39,267	41,484	44,470	216.4%
合計	11,888,749	11,639,343	10,659,598	9,347,726	9,606,920	80.8%

(注) 基準年比：平成30年度を基準年として令和4年度の額を比率で表している。

収入未済額の合計は、平成30年度の約118億円を基準とすると、令和4年度においては約96億円と約19%の縮減となっており、過去5年間の推移として全体的に減少傾向にあります。また、過去5年間の内、令和2年度及び令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛による消費抑制や定額給付金の支給に加え、減免・徴収猶予特例制度の活用などにより、収入未済額の合計は大幅な縮減となりました。

このような特殊な状況から、区民生活はコロナ前の消費活動を取り戻しつつある一方で、エネルギー・物価高騰による影響等により、令和4年度における収入未済額の合計は約96億円となり、令和3年度よりも約2億6千万円増加しています。

② 直近（令和4年度）における収入未済額内訳

（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	2,472,441,217
		軽自動車税	軽自動車税（種別割）	34,286,187
	財産収入	財産運用収入	土地貸付	68,626
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	44,057,246
			女性福祉資金貸付金返還金 （利子含）	46,420,611
			区民生活事業資金貸付金返還金	11,533,135
			応急小口資金貸付金返還金	24,265,572
			母子福祉応急小口資金貸付金返還金	8,140,300
			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）	4,751,674
		生活保護費	生活保護費	1,675,824,340
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	15,676,910
		違約金・賠償金	賠償金、区広報板破損に伴う損害賠償金 （過年度）	1,206,000
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	4,077,814
		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	12,004,493
		その他 返還金・ 戻入金等	障害者福祉手当（過年度）	2,090,140
			学童クラブ間食費 等	350,300
			行旅病人死亡人、移動支援サービス返還金 等	11,010,744
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	685,125
		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	737,400
		納付金	非常勤職員社会保険料 等	763,898
	光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）、砧清掃事務所 等	93,957	
	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	6,485,240	
	保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	3,189,980	
	その他 諸収入	給与等返納金、民間代理型救急通報システ ム利用者負担金	115,200	
	分担金及 負担金	保育所費	保育園保育料	43,118,975
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,440,212
児童保護費		入院助産入所者負担金	161,600	

(単位：円)

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額	
一般会計	分担金及 負担金	児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金 等	11,800,450	
		障害児施設等費	障害児施設入所者負担金	9,000	
		児童養護施設等費	児童養護施設退所者等入居者負担金	20,000	
	使用料及 手数料	公的住宅		区営住宅使用料（共益費含）	44,172,087
				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	13,075,900
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	9,368,450	
		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	494,880	
		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 等	191,366	
	使用料及 手数料	教育施設	新BOP（学童クラブ）利用料	9,023,750	
		公園施設	公園有料施設料	1,039,840	
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	1,415,500	
		行政財産	行政財産使用料	41,268	
	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	4,351,602,440
諸収入		第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,212,953	
		返納金	無資格受診等返還金等	72,689,033	
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	241,637,110	
介護保険 事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	327,686,355	
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	13,784,544	
		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	17,714,440
				高額介護サービス費	188,629
				高額医療合算介護サービス費	26,566
学校給食 費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	44,469,604	
合 計				9,606,920,058	

(2) 重点的に取組むべき対象債権の推移

重点的に取組むべき対象債権とは、「収入未済額がおおむね1億円以上の債権及び1億円に満たないが、前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」(以下、「対象債権」といいます。)を対象としています。

以下の①～③は、対象債権の収入未済額及び収納率の過去5年間の推移を示しています。

① 過去5年間の収入未済額の推移

(単位：千円)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	基準年比
特別区民税	3,470,567	3,312,706	2,917,397	2,211,241	2,472,441	71.2%
国民健康保険料	5,510,016	5,353,410	4,753,477	4,218,812	4,351,602	79.0%
介護保険料	427,044	411,947	351,991	337,465	327,686	76.7%
後期高齢者医療保険料	335,140	320,135	257,223	239,294	241,637	72.1%
保育園保育料	69,374	69,407	209,613	175,805	43,119	62.2%
生活保護費	1,399,891	1,517,911	1,622,670	1,650,583	1,675,824	119.7%
奨学資金貸付金	82,131	70,467	60,602	52,154	44,057	53.6%
区営住宅使用料	81,837	78,583	62,813	48,021	44,172	54.0%
学校給食費	20,551	34,386	39,267	41,484	44,470	216.4%
合計	11,396,551	11,168,952	10,275,053	8,974,858	9,245,009	81.1%

(注) 基準年比：平成30年度を基準年として令和4年度の額を比率で表しています。

対象債権における収入未済額合計の過去5年間の推移は、平成30年度を基準年として令和4年度において約19%の縮減となっており、全体的に減少傾向にあります。また、対象債権のうち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)において約21～46%の範囲でそれぞれ縮減となっています。

② 現年分及び滞納繰越分の推移

ア 現年分

(単位：千円)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特別区民税	1,283,288	1,537,364	1,193,342	914,193	1,385,383
国民健康保険料	3,213,777	3,295,868	2,639,346	2,615,855	2,653,737
介護保険料	227,218	219,459	183,350	191,311	189,486
後期高齢者医療保険料	182,852	221,521	154,932	151,191	169,658
保育園保育料	24,723	22,715	163,965	134,039	7,363
生活保護費	247,765	279,105	292,048	247,024	240,904
奨学資金貸付金	5,279	3,573	3,031	2,598	4,795
区営住宅使用料	16,428	10,933	5,628	3,192	2,965
学校給食費	13,824	20,223	13,454	12,009	11,136

過去5年間の各債権における現年分の収入未済額は、令和4年度と前年度を比較すると、5つの債権（介護保険料、保育園保育料、生活保護費、区営住宅使用料、学校給食費）において減少しました。また、令和4年度と平成30年度を比較すると、8つの債権（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、生活保護費、奨学資金貸付金、区営住宅使用料、学校給食費）において減少しました。

イ 滞納繰越分

(単位：千円)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特別区民税	2,187,279	1,775,342	1,724,055	1,297,047	1,087,058
国民健康保険料	2,296,239	2,057,542	2,114,131	1,602,957	1,697,865
介護保険料	199,826	192,488	168,640	146,153	138,201
後期高齢者医療保険料	152,288	98,614	102,290	88,102	71,980
保育園保育料	44,651	46,692	45,647	41,766	35,756
生活保護費	1,152,126	1,238,806	1,330,622	1,403,559	1,434,920
奨学資金貸付金	76,852	66,894	57,571	49,556	39,262
区営住宅使用料	65,409	67,650	57,185	44,829	41,207
学校給食費	6,727	14,163	25,813	29,474	33,334

過去5年間の各債権における滞納繰越分の収入未済額は、令和4年度と前年度を比較すると、6つの債権（特別区民税、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）において減少しました。また、令和4年度と平成30年度を比較すると、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）において減少しました。

③ 過去5年間の収納率の推移

ア 現年分＋滞納繰越分

(単位：%)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特別区民税	96.9	97.1	97.4	97.9	97.9
国民健康保険料	77.8	78.8	79.9	80.9	81.8
介護保険料	96.5	96.6	96.9	97.0	97.2
後期高齢者医療保険料	97.0	96.7	97.7	97.8	98.1
保育園保育料	98.6	98.3	89.8	93.9	99.0
生活保護費	13.5	11.5	15.1	13.4	13.2
奨学資金貸付金	40.5	40.7	39.0	41.4	41.8
区営住宅使用料	85.0	87.2	89.1	91.0	92.5
学校給食費	99.2	98.6	98.3	98.5	98.4

現年分と滞納繰越分を合計した収納率では、令和4年度と前年度を比較すると、6つの債権（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）で、前年度より0.2～5.1ポイントの範囲で上回りました。また、令和4年度と平成30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）で0.4～7.5ポイントの範囲で上回りました。

イ 現年分

(単位：%)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特別区民税	98.9	98.8	99.1	99.3	99.0
国民健康保険料	88.1	87.6	89.5	90.0	89.9
介護保険料	98.6	98.7	98.9	98.8	98.8
後期高齢者医療保険料	98.5	98.2	98.8	98.8	98.8
保育園保育料	99.5	99.5	92.0	95.5	100.6
生活保護費	42.9	36.6	45.9	47.8	48.0
奨学資金貸付金	88.9	91.0	90.5	91.6	82.1
区営住宅使用料	96.9	98.0	99.0	99.4	99.5
学校給食費	99.5	99.2	99.4	99.6	99.6

現年分における収納率は、令和4年度と前年度を比較すると、3つの債権（保育園保育料、生活保護費、区営住宅使用料）で、前年度より0.1～5.1ポイントの範囲で上回りました。また、令和4年度と平成30年度と比較すると、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、生活保護費、区営住宅使用料、学校給食費）で0.1～5.1ポイントの範囲で上回りました。

ウ 滞納繰越分

(単位：%)

債権	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特別区民税	41.3	37.7	35.8	37.0	36.3
国民健康保険料	31.0	34.8	32.9	29.4	29.1
介護保険料	16.7	16.3	21.4	20.1	23.7
後期高齢者医療保険料	39.8	41.9	55.0	47.9	55.0
保育園保育料	30.1	29.0	24.4	76.6	76.1
生活保護費	3.9	3.5	4.1	3.3	3.4
奨学資金貸付金	15.8	16.3	15.7	15.6	21.0
区営住宅使用料	11.7	15.6	19.4	19.7	14.5
学校給食費	29.5	26.8	24.1	24.4	16.0

滞納繰越分における収納率では、令和4年度と前年度を比較すると、4つの債権（介護保険料、後期高齢者医療保険料、生活保護費、奨学資金貸付金）で、前年度より0.1～7.1ポイントの範囲で上回りました。また、令和4年度と平成30年度と比較すると、5つの債権（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）で2.8～46.0ポイントの範囲で上回りました。

3 これまでの取組みにおける主な実績と課題

(1) 適正な債権管理の推進

債権管理連絡会設置要綱に基づき、債権管理、収入状況等の全庁的な進行管理及び徴収強化に関する情報共有や意見交換を行い、収納率の向上と収入未済額の縮減に努めました。

➤ 課題

適正な債権管理を推進するうえで、専門的な知識が少ない所管課に対して、法律相談の実施等、サポート体制の確立が求められています。

〔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ます。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ます。

(2) 滞納の未然防止

滞納累積化を防ぐためには、現年分徴収の徹底が重要であることから、口座振替の利用促進、適切な時期の催告の実施など、各債権の特性に応じた取組みを確実に進めてきました。併せて、対象債権については、納付義務者の納付に係る利便性の向上に主眼をおき、キャッシュレス決済やWeb口座振替受付サービスの導入等、納付機会の拡大に取り組みました。

➤ 課題

この間、多様な納付方法の拡充を図ってきた結果、区役所や金融機関の窓口に行かなくても支払うことができる、キャッシュレス決済等による納付方法があることを納付義務者にわかりやすく周知することで、期限内納付へと促すことが求められています。

(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、学校給食費において、民間事業者に運営を委託した電話催告センターによる催告を行っています。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うことで、滞納累積化による徴収困難者の発生を未然に防ぐ役割を果たし一定の効果を上げています。

➤ 課題

これまでの催告は、主に、電話や訪問を中心に行ってきましたが、近年、ICT技術の進展により、AI（人工知能）を活用した自動応答サービス、SMS（ショートメッセージサービス）等、様々な手法を債権に応じて選択できるようになりました。今後は、各債権の特性を踏まえたうえで、経済性に優れ、より効果的かつ効率的な催告方法の調査・研究が求められています。

〔参考〕電話催告センターについて

電話催告センターの架電は、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時の間です。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名体制で行っています。

② 効果的かつ効率的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について、債権管理を一元化している自治体について調査・研究を行いました。併せて、徴収・収納事務における民間事業者の活用について検討しました。

➤ **課題**

効果的かつ効率的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について、他自治体の取組み等の調査・研究をもとに、区として最適な管理方式について、具体的な検討が求められています。

(4) 私法上の債権の履行確保の強化

私法上の債権（以下、「私債権」といいます。）については、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、司法的手段として債権の整理・回収を弁護士に委任し、法的手続きによる履行確保に努めました。

➤ **課題**

債権発生から督促、催告を行っても納付がない場合は、債権の整理・回収を弁護士に委任し、司法的手段による対応を図る必要があります。訴訟提起から強制執行に至るまでの一連の流れを標準化することが求められています。

〔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ります。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ます（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ません。

(5) 滞納整理におけるノウハウの共有化

強制徴収公債権（特別区民税、国民健康保険料等）を担当する所管課においては、各課単位で行っていた研修を、連携して行うなどノウハウの共有を図りました。また、私債権においても、債権管理研修を実施し、職員の専門的知識の向上に努めました。

➤ **課題**

債権管理研修においては、基礎的な事項の他に、過去の事例や司法的手段による対応方法など、職場で実践的に活用できる内容が求められています。また、本庁以外の職員も参加しやすい方式での開催が必要とされています。

(6) 自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

法改正による標準準拠システムへの移行については、令和7年度中の稼働に向け準備を進めるとともに、収納及び滞納整理事務については、業務フロー等の見直しを図っています。

➤ **課題**

標準準拠システムについては、関係府省にて作成した標準仕様書に基づきシステム開発されるため、そこに定めのない機能を追加することは禁じられています。移行後は、従前より機能が劣ることが見込まれるため、業務フロー等の再構築が必要になります。

〔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ています。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とされています。

4 プランの基本的な考え方

これまでの取組み実績や債権管理連絡会での検討を踏まえ、プランの柱なる基本的な考え方は以下の5項目とします。

これらの5つの基本的な考え方に基づき各取組みを推進していきます。

基本的な考え方 1

適正な債権管理の推進

基本的な考え方 2

滞納累積化の未然防止

基本的な考え方 3

徴収体制の強化

基本的な考え方 4

生活困窮者等に対する必要な支援への連携

基本的な考え方 5

法改正等に伴う適切な対応

5 今後の取組み

(1) 基本的な考え方1 適正な債権管理の推進

① 債権管理各所管課に対するサポートの拡充

債権管理に関する専門的な知識が少ない所管課に対して、債権管理委員会事務局によるサポート体制の拡充を図り、適正な債権管理を推進していきます。

➤ 債権管理に特化した法律相談の実施

私債権を管理する所管課を対象に、債権管理を専門とする弁護士による法律相談を実施します。

➤ 債権管理マニュアル等の充実

現行の債権管理マニュアルについて、督促状等の様式や事例集を取り入れ、債権管理を初めて担当する職員でもわかりやすい内容へ改訂します。

➤ 債権管理研修の実施

債権に関する知識を深め、専門性を向上させることを目的として、債権管理研修を実施します。内容については基礎的な事項の他に、過去の事例や司法的手段による対応等、職場で実践的に活用できるよう見直しを図ります。実施にあつたては、対面方式に加えWEB視聴方式を取り入れ、参加しやすいよう工夫のうえ実施していきます。

② 債権管理の取組みに関する情報の共有

➤ 各課において効果のあつた取組みや事務改善の事例等、債権管理連絡会を通じて情報を共有することで、債権管理事務の質の向上を目指し、各取組みを着実に実施します。

➤ 「債権の管理等に関する条例」に基づき、徴収停止や債権放棄を行った事案について、内容や経過などの情報の共有を行います。

(2) 基本的な考え方2 滞納累積化の未然防止

① 現年分徴収の徹底した取組み

➤ 口座振替の利用促進

口座振替については、確実な納付と収納率の向上につながることから、様々な機会を捉え、勧奨を行っていきます。勧奨にあたっては、Web口座振替受付サービスや区窓口での口座登録簡易端末を活用し、口座振替登録の案内・利用促進に努めます。

➤ 効果的かつ効率的な督促及び催告の実施

督促及び催告については、効果的かつ効率的となるよう計画的に実施していきます。また、私債権の督促及び催告については、機会を逃すことがないよう確実に実施するよう周知徹底します。

➤ 多様な納付方法についての周知徹底

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については、キャッシュレス決済等の納付方法をわかりやすい内容で周知することに努め、期限内納付へと促していきます。

② 適切な滞納整理事務の実施

➤ 適切な納付緩和措置の実施

滞納事案に対しては、必要な財産調査及び実態調査のうえ、徴収の可否を的確に見極め、資力が無いと判断した場合は、法令に基づく適切な緩和措置を図ります。

➤ 私法上の債権における履行確保

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、債権の整理・回収を弁護士に委任します。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、司法的手段による対応を図ります。(※)

また、訴訟提起から強制執行までの一連の流れを標準化していきます。

※司法的手段による対応をしている債権は、奨学資金貸付金、区営住宅使用料、学校給食費となります。

(3) 基本的な考え方3 徴収体制の強化

① 滞納整理事務の民間事業者活用の検討

- 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、定型的な事務の一部を民間事業者の活用ができるか調査・研究を進めるとともに、一部実施を目指します。また、先行して民間事業者の活用を行った事例は、適宜、情報共有を図ります。

② 電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討

- 電話催告センターを活用した架電による催告は当面は継続しながらも、各催告の特性を踏まえ最も効果的となる新たな催告方法を調査・研究します。
- 架電による催告の他に、AIを活用したオートコールシステム（事前に録音した内容を指定した電話番号に自動的に架電する。）を試行導入するとともに、SMS（ショートメッセージサービス）催告（特別区民税で導入済）の拡充を検討します。
- 新たな手法による催告の効果を一定期間確認後、電話催告センター業務を架電から受電にシフトするなど、その役割について検討を進めます。

③ 効果的かつ効率的な徴収体制の検討

- より効果的で効率的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について、債権管理を一元化している自治体の研究や徴収・収納事務における民間事業者の活用について検討します。
- 強制徴収公債権（特別区民税、国民健康保険料、後期高齢医療保険料、介護保険料、保育園保育料等）を対象とし、事務の統合（滞納事案の徴収移管等）について、区にとって最適な手法等を検討し実施を目指します。また、財産調査等の定型的な事務の民間事業者の活用など、業務改善を視野に入れ検討を進めていきます。

(4) 基本的な考え方4 生活困窮者等に対する必要な支援への連携

① 生活困窮者等に対する保健福祉所管への連携

- 納付相談を機会に生活困窮や多重債務が判明した場合は、必要な支援に繋げていく仕組み作りを検討し構築します。

- 本人からの同意を前提とし、各債権間で情報共有を行い、法令に基づいた適切な措置をとれるよう連携体制を確立します。
- 生活再建に向けて、区が運営を委託している「ぷらっとホーム世田谷」を案内するなど、引き続き、滞納者の個々の状況に応じた丁寧な対応を行っていきます。

(5) 基本的な考え方5 法改正等に伴う適切な対応

① 法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行等

- 令和7年度の標準準拠システムへの移行については、関係所管課と連携を図り計画的に準備を進めていきます。また、標準準拠システム移行後は、従前と異なる運用が想定されるため必要に応じて意見交換を実施します。
- 特別区民税、国民健康保険料等の強制徴収公債権における滞納者の情報については、滞納者(生活困窮者等)の情報を共有及び参照できる仕組みの構築に向け検討します。
- 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可能な場合は、導入の検討及び準備を進めます。
ただし、標準準拠システムにマルチペイメント(ペイジー)と同等機能がある場合は、その機能をもって実装に替えることとします。

6 重点的に取り組むべき債権

(1) 対象とする債権

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にしています。対象の債権は個票で管理し、目標収納率、目標設定の根拠及び目標実現に向けた具体的な取組みを示し、適正な債権管理について区民への説明責任を果たしていきます。

なお、個票管理の対象外の債権につきましても、プランの取組みの趣旨に沿って債権管理の強化を図ります。

(2) 9債権の区分

対象の9債権は、公法上の債権(①～⑥)、多額の収入未済がある私法上の債権(⑦～⑨)に区分されます。

【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] (子ども・若者部保育課、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)	

(3) 取組み状況一覧の見方

① 対象債権ごとの個票は、以下の内容とします。

- ・過去5年間における収納の現況(推移)
- ・過去5年間における収納の現況(推移)に関する評価等
- ・目標
- ・目標設定に関する説明

※目標収納率について、その根拠を明確に示します。

- ・目標実現に向けた取組み

※目標収納率を達成するための具体的な取組み内容を示します。

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します。
- ・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とします。
- ・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とします。
- ・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ます。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ります。
- ・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ります。
- ・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）があります。
- ・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）があります。

対象債権名	特別区民税	所管課名	財務部納税課
-------	-------	------	--------

1 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	117,439,993	122,129,223	124,119,075	123,858,117	128,986,272
	収入済額	116,170,295	120,608,059	122,947,855	122,978,826	127,633,119
	収納率	98.9%	98.8%	99.1%	99.3%	99.0%
滞納繰越分	調定額	4,315,944	3,453,177	3,276,951	2,890,703	2,181,343
	収入済額	1,783,639	1,301,589	1,174,532	1,070,076	792,223
	収納率	41.3%	37.7%	35.8%	37.0%	36.3%
計	調定額	121,755,937	125,582,400	127,396,026	126,748,820	131,167,615
	収入済額	117,953,934	121,909,648	124,122,387	124,048,902	128,425,342
	収納率	96.9%	97.1%	97.4%	97.9%	97.9%
不納欠損額		349,696	380,373	382,391	529,430	304,577
収入未済額計		3,470,567	3,312,706	2,917,397	2,211,241	2,472,441
滞納者数		37,416	37,137	31,059	26,013	25,325
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

特別区民税の現年分については、5年前の平成30年度以降で見ると、年々調定額が増加するとともに収入済額も増加しています。令和4年度の収納率は、前年度より0.3ポイント減少しましたが、目標としていた収納率99.0%を達成しました。なお、令和2～3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、外出自粛に伴う消費抑制や定額給付金の支給等、様々な要因により令和3年度の収納率は過去最高の99.3%となりました。さらに、この間、納付機会の拡大に取り組んでおり、令和4年度からコード決済（スマートフォンアプリによる納付）及びWeb口座振替受付サービスを導入し、納付義務者の利便性の向上を図り期限内納付を推進しました。

【滞納繰越分】

特別区民税の滞納繰越分の調定額については、平成30年度の約43億円から年々減少し、令和4年度には約21億円と、現年分徴収徹底の取組みの成果が現れていると評価しています。また、令和4年度の収納率は、前年度より0.7ポイント減少しましたが、目標としていた収納率36.0%を達成しました。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
	収 入 額 ※	128,264,988	125,968,341	123,700,912	121,474,296
	収入未済額	1,295,600	1,272,400	1,249,500	1,227,000
滞納 繰越分	収 納 率	35.0%	35.0%	35.0%	35.0%
	収 入 額 ※	1,046,792	1,227,132	1,219,117	1,211,242

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

区民生活は、コロナ前の消費生活を取り戻すとともに物価高騰による影響等を鑑み、収納率の維持が課題であり、令和6年度以降の目標収納率は99.0%と設定します。現年分徴収の徹底、効果的な催告の実施等、各取組みを着実に推進していきます。

【滞納繰越分】

現年分徴収の徹底に伴い、滞納繰越分は低減しているが徴収困難な案件の増加が見込まれ、令和6年度以降の目標収納率は、前年度よりも1.0ポイント低い35.0%と設定します。滞納者の個々の状況に応じた丁寧な対応を行うとともに、適切な滞納処分または納付緩和を実施します。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)口座振替利用の促進、多様な納付方法の周知等を行います。 (2)文書及びSMS等による効果的な催告を実施します。 (3)AIオートコールシステムによる催告の検討を行います。 (4)自治体標準準拠システムへ移行します。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (3)導入に向けた検討及び一部試行を開始します。 (4)自治体標準準拠システムの適切な運用を行います。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (3)令和7年度からの試行を継続します。 (4)自治体標準準拠システムの適切な運用を行います。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (3)2か年の試行についての効果を確認し本実施を行います。 (4)自治体標準準拠システムの適切な運用を行います。
滞納 繰越分	(1)必要な財産調査及び実態調査による適切な徴収、または、納付緩和措置を行います。 (2)高額または困難案件を中心に臨戸調査、搜索の実施をします。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。	(1)令和6年度の取組みを着実に実施します。 (2)令和6年度の取組みを着実に実施します。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	27,190,782	26,696,019	25,184,094	26,130,402	26,394,969
	収入済額	23,963,370	23,395,199	22,543,345	23,510,760	23,738,446
	収納率	88.1%	87.6%	89.5%	90.0%	89.9%
滞納繰越分	調定額	5,968,341	5,346,458	5,162,560	4,616,280	4,097,159
	収入済額	1,849,290	1,858,041	1,696,871	1,359,125	1,193,572
	収納率	31.0%	34.8%	32.9%	29.4%	29.1%
計	調定額	33,159,123	32,042,477	30,346,654	30,746,682	30,492,128
	収入済額	25,812,660	25,253,240	24,240,216	24,869,885	24,932,018
	収納率	77.8%	78.8%	79.9%	80.9%	81.8%
不納欠損額		1,836,447	1,435,827	1,352,961	1,657,985	1,208,507
収入未済額計		5,510,016	5,353,410	4,753,477	4,218,812	4,351,602
滞納者数		64,679	65,962	59,795	49,431	54,408
（現年分滞納者数）		37,318	36,955	31,775	31,027	31,035

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

現年分収納率は、平成30年度88.1%から令和4年度89.9%と1.8ポイント増加し、目標収納率の92.0%に近づきました。国民健康保険は自営業者や他の健康保険に加入していない75歳未満の者が対象ですが、社会保険対象者拡大により加入者数は減少しています。令和元年度以降、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、加入者の収入が不安定となりましたが、令和2年度から4年度の国のコロナ減免制度による保険料の減免や、口座振替の原則化を始めとした現年分徴収の強化により、収納率は増加しました。今後も現年分の収納率向上のため、更なる口座振替の利用促進等徴収推進を図ります。

【滞納繰越分】

滞納繰越分収納率は、現年分の徴収強化により納付が困難な世帯が集中したこと、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い引き続き慎重な徴収業務となったことにより、平成30年度31.0%から令和4年度29.1%と1.9ポイントの減となりました。

一方、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向けた取組みにより、調定額については、平成30年度約60億円から令和4年度約41億円と約19億円減少しました。今後は、通年型個別催告を導入し、滞納処分のみならず納付交渉を強化し、更なる圧縮に努めていきます。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	90.5%	91.0%	91.5%	92.0%
	収 入 額 ※	23,620,500	23,751,000	23,881,500	24,012,000
	収 入 未 済 額	2,479,500	2,349,000	2,218,500	2,088,000
滞納 繰越分	収 納 率	30.0%	29.9%	29.8%	29.7%
	収 入 額 ※	1,254,000	1,097,500	996,000	920,500

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

社会状況の変化等、今後の見通しが不透明な中、保険料率が上がる等の徴収しがたい要素もありますが、東京都国民健康保険運営方針による目標収納率に合わせ、口座振替の更なる推進、催告業務の改善等により毎年着実に収納率の向上を図り、プラン策定時からの目標収納率 92.0%を目指して取り組んでいきます。

【滞納繰越分】

現年分徴収強化により、滞納繰越分は徴収困難な層が増えることが見込まれるため、収納率は減となる予測で目標値を設定します。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)口座振替の更なる推進により滞納の未然防止に努めます。 (2)一斉催告から通年型個別催告に切替え、早期にアプローチし、滞納の累積を防止します。 (3)早期に財産調査を行い、滞納者の支払能力に応じた差押え又は滞納処分の執行停止の処理を行います。 (4)自治体情報システムの移行を契機とした収納・滞納整理事務の整理及び見直しを行うとともに、効果的な催告業務、収納率向上に向けた調査・研究を行います。 (5)くみん窓口・出張所への制度周知、収納事務等連携を行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、標準準拠システムへの移行を行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、催告業務の民間委託へ向けた調査・準備を行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、催告業務の民間委託へ向けた準備・調整を行います。
滞納 繰越分	(1)個別催告を利用した早期滞納整理を行います。 (2)高額困難案件を担当するチームを編成し完結に向けた取組みを重点的に行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、標準準拠システムへの移行を行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、催告業務の民間委託へ向けた調査・準備を行います。	令和6年度と同様の取組みを行いつつ、催告業務の民間委託へ向けた準備・調整を行います。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	16,614,570	16,456,143	16,144,052	15,493,766	15,675,546
	収入済額	16,387,352	16,236,684	15,960,702	15,302,455	15,486,060
	収納率	98.6%	98.7%	98.9%	98.8%	98.8%
滞納繰越分	調定額	439,496	427,046	409,210	350,491	337,952
	収入済額	73,268	69,698	87,428	70,411	79,985
	収納率	16.7%	16.3%	21.4%	20.1%	23.7%
計	調定額	17,054,066	16,883,189	16,553,262	15,844,257	16,013,498
	収入済額	16,460,620	16,306,382	16,048,130	15,372,866	15,566,045
	収納率	96.5%	96.6%	96.9%	97.0%	97.2%
不納欠損額		166,402	164,859	153,142	133,927	119,766
収入未済額計		427,044	411,947	351,991	337,465	327,686
滞納者数		8,506	8,129	7,120	8,258	8,026
（現年分滞納者数）		（4,461）	（4,491）	（3,808）	（5,269）	（5,055）

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

介護保険制度の保険者である区は、介護保険法に基づき、3年を一期とする介護保険事業計画期間中の介護サービスの費用等の見込み量の推計から必要な介護保険料を設定しています。第8期（令和3～5年度）の介護保険料は、第7期（平成30年度～令和2年度）より引き下げたため、調定額、収入済額は減少しました。一方、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、電子マネー決済導入等に取り組むことにより、収納率を維持することができました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時期は国の制度に基づく介護保険料の減免に取り組みました。

引き続き、社会状況に合わせて、収納率の向上に取り組む必要があります。

【滞納繰越分】

令和4年度の収納率は平成30年度と比較して、7.0ポイント増加しました。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額・免除を行ったことの影響も想定されますが、収納率向上のための延滞金導入や給付制限の周知等の取組みの一定の効果があったものと考えています。そのため、今後も取組みを継続していく必要があります。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
	収 入 額 ※	16,170,405	16,329,267	16,501,453	19,823,047
	収 入 未 済 額	163,337	164,942	166,681	200,232
滞納 繰越分	収 納 率	19.6%	19.6%	19.6%	19.6%
	収 入 額 ※	77,000	77,000	77,000	77,000

※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、対象者の増減により変動することがあります。

※現年分の令和6年度から令和8年度は、第9期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画における推計値となります。一方、令和9年度は、介護保険料の計算に必要な国の諸係数が示されていないことなどから、令和8年度までの保険給付費等の推計や国の諸係数を活用して計算した推計値となります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

物価高騰による経済的負担が増し、年金繰り下げ受給による徴収方法の影響や第9期保険料改定も控える中で収納率の維持が課題のため、令和5年度の目標を据え置き維持することを目標とします。

【滞納繰越分】

現年分と同様に安定した収納率の確保が課題のため、これまでの収納率の実績の平均値を踏まえ、令和5年度の目標を据え置き維持することを目標とします。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)口座振替制度の利用を促進します。 (2)キャッシュレス決済の利用促進及びシステム標準化に伴う納付機会拡大の検討を行います。 (3)督促状・催告書の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる納付勧奨を行います。	(1)口座振替制度の利用を促進します。 (2)キャッシュレス決済の利用促進及び納付機会の拡大を図ります。 (3)督促状・催告書の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる納付勧奨を行います。	(1)口座振替制度の利用を促進します。 (2)キャッシュレス決済の利用促進及び納付機会の拡大を図ります。 (3)督促状・催告書の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる納付勧奨を行います。	(1)口座振替制度の利用を促進します。 (2)キャッシュレス決済の利用促進及び納付機会の拡大を図ります。 (3)督促状・催告書の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる納付勧奨を行います。
滞納 繰越分	(1)催告書の継続的な取組みを行います。 (2)延滞金にかかる周知及び徴収の徹底を図ります。 (3)給付額減額等の実施を周知します。 (4)分割納付の相談及び分割納付不履行者への個別催告を実施します。 (5)保険料収納課と連携し、高額滞納者への差押等の滞納処分を実施します。	(1)催告書の継続的な取組みを行います。 (2)延滞金にかかる周知及び徴収の徹底を図ります。 (3)給付額減額等の実施を周知します。 (4)分割納付の相談及び分割納付不履行者への個別催告を実施します。 (5)保険料収納課と連携し、高額滞納者への差押等の滞納処分を実施します。	(1)催告書の継続的な取組みを行います。 (2)延滞金にかかる周知及び徴収の徹底を図ります。 (3)給付額減額等の実施を周知します。 (4)分割納付の相談及び分割納付不履行者への個別催告を実施します。 (5)保険料収納課と連携し、高額滞納者への差押等の滞納処分を実施します。	(1)催告書の継続的な取組みを行います。 (2)延滞金にかかる周知及び徴収の徹底を図ります。 (3)給付額減額等の実施を周知します。 (4)分割納付の相談及び分割納付不履行者への個別催告を実施します。 (5)保険料収納課と連携し、高額滞納者への差押等の滞納処分を実施します。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	12,124,851	12,447,226	12,556,917	12,587,165	14,032,704
	収入済額	11,941,999	12,225,705	12,401,985	12,435,974	13,863,046
	収納率	98.5%	98.2%	98.8%	98.8%	98.8%
滞納繰越分	調定額	326,599	336,246	319,099	257,423	241,307
	収入済額	129,866	141,014	175,615	123,269	132,836
	収納率	39.8%	41.9%	55.0%	47.9%	55.0%
計	調定額	12,451,450	12,783,472	12,876,016	12,844,588	14,274,010
	収入済額	12,071,865	12,366,719	12,577,600	12,559,242	13,995,882
	収納率	97.0%	96.7%	97.7%	97.8%	98.1%
不納欠損額		44,445	96,618	41,194	46,052	36,491
収入未済額計		335,140	320,135	257,223	239,294	241,637
滞納者数		3,986	3,841	3,517	3,621	3,672
（現年分滞納者数）		2,800	2,808	2,563	2,728	2,809

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

保険料率の増額改定や団塊の世代の制度加入による被保険者数の増加に伴い、保険料調定額と普通徴収対象者の割合が増加したことにより、保険料の収納は困難さを増しました。加えて、新型コロナウイルス感染症の流行等を受けて社会情勢はより不安定なものとなっていきました。このような中でも、平成30年度に98.5%だった収納率は、令和2年度に過去最高の98.8%まで上昇し、それ以降も同等の収納率を保っています。収納率の向上には、コンビニ収納の利用拡大、口座振替の利用促進のほか、延滞金の徴収（平成30年度開始）、口座再振替（令和2年度開始）、督促状の封筒の視認性の高いデザインへの変更（令和4年度において試験的に実施）等の取り組みが効果を上げました。

【滞納繰越分】

現年分と社会情勢等の背景を同じくする形で、保険料の収納の困難さは増しました。

このような中でも、平成30年度に39.8%だった収納率は、令和4年度には過去最高の55.0%まで向上しました。収納率の向上には、滞納処分を視野に入れた積極的な納付交渉、支払い能力のある滞納者に対する差押の実施（平成31年度開始、実績は年々増加）、催告書の封筒の視認性の高いデザインへの変更（令和4年度において試験的に実施）等の取り組みが効果を上げました。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	98.9%	98.9%	98.9%	98.9%
	収 入 額 ※	14,334,140	14,334,140	14,334,140	14,334,140
	収 入 未 済 額	159,429	159,429	159,429	159,429
滞納繰越分	収 納 率	51.5%	51.5%	51.5%	51.5%
	収 入 額 ※	124,443	124,443	124,443	124,443

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

物価高騰等によって被保険者の経済的負担が増す中で、令和6年度には保険料率の増額改定、令和6年度と令和7年度には賦課限度額の大幅上昇が控えており、安定した収納率の確保は、より困難になることが想定されます。そのため、令和6年度以降は令和5年度の目標を据え置きます。

【滞納繰越分】

現年分と同様に、安定した収納率の確保は、より困難になることが想定されます。加えて、令和4年度から実施の封筒デザインの変更の効果は、逡減していくことが見込まれます。このような先行き不透明な現況に鑑み、令和6年度以降は令和5年度の目標を据え置きます。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)年間計画に基づき、年6回文書督促を実施します。 (2)制度加入時等における口座振替を促進します。 (3)高齢者の納付機会拡大に関し、他自治体等を参考に検討します。 (4)被保険者の納付意欲の向上に寄与する通知等の作成に積極的に取り組みます。	(1)年間計画に基づき、年6回文書督促を実施します。 (2)制度加入時等における口座振替を促進します。 (3)高齢者の納付機会拡大に関し、他自治体等を参考に検討します。 (4)被保険者の納付意欲の向上に寄与する通知等の作成に積極的に取り組みます。	(1)年間計画に基づき、年6回文書督促を実施します。 (2)制度加入時等における口座振替を促進します。 (3)高齢者の納付機会拡大に繋がる取り組みを実施します。 (4)被保険者の納付意欲の向上に寄与する通知等の作成に積極的に取り組みます。	(1)年間計画に基づき、年6回文書督促を実施します。 (2)制度加入時等における口座振替を促進します。 (3)高齢者の納付機会拡大に繋がる取り組みを実施します。 (4)被保険者の納付意欲の向上に寄与する通知等の作成に積極的に取り組みます。
滞納繰越分	(1)年間計画に基づき、年2回文書催告を実施します。 (2)滞納者と滞納処分を視野に入れた積極的な納付交渉を行います。 (3)財産調査を強化し、支払い能力があるながら納付意志のない滞納者への差押えを強化します。 (4)滞納整理を進め、適正な債権管理を推進します。	(1)年間計画に基づき、年2回文書催告を実施します。 (2)滞納者と滞納処分を視野に入れた積極的な納付交渉を行います。 (3)財産調査を強化し、支払い能力があるながら納付意志のない滞納者への差押えを強化します。 (4)滞納整理を進め、適正な債権管理を推進します。	(1)年間計画に基づき、年2回文書催告を実施します。 (2)滞納者と滞納処分を視野に入れた積極的な納付交渉を行います。 (3)財産調査を強化し、支払い能力があるながら納付意志のない滞納者への差押えを強化します。 (4)滞納整理を進め、適正な債権管理を推進します。	(1)年間計画に基づき、年2回文書催告を実施します。 (2)滞納者と滞納処分を視野に入れた積極的な納付交渉を行います。 (3)財産調査を強化し、支払い能力があるながら納付意志のない滞納者への差押えを強化します。 (4)滞納整理を進め、適正な債権管理を推進します。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

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

1 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	5,120,926	4,007,801	1,975,496	2,295,092	2,488,913
	収入済額	5,097,485	3,986,485	1,817,952	2,192,279	2,503,336
	収納率	99.5%	99.5%	92.0%	95.5%	100.6%
滞納繰越分	調定額	72,524	69,374	68,450	209,613	175,805
	収入済額	21,830	20,125	16,702	160,587	133,714
	収納率	30.1%	29.0%	24.4%	76.6%	76.1%
計	調定額	5,193,450	4,077,175	2,043,945	2,504,705	2,664,718
	収入済額	5,119,315	4,006,610	1,834,655	2,352,866	2,637,050
	収納率	98.6%	98.3%	89.8%	93.9%	99.0%
不納欠損額		6,191	3,398	7,739	7,260	6,334
収入未済額計		69,374	69,407	209,613	175,805	43,119
滞納者数		434	543	417	235	349
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

例月の新規入園者への口座振替の勧奨により、高い収納率を維持することができています。

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ったため、両年度の2月分の保育料収納日が5月末日に後ろ倒しとなりました。このため、令和2年度及び令和3年度決算では現年分は収入未済として計上していますが現年分に反映させると、令和2年度収納率は99.4%、令和3年度収納率は99.1%と例年と同様の収納率を維持しています。

令和4年度は、2月及び3月分の保育料の全額納付決定後に日割り計算を行い、還付処理を出納閉鎖後に行ったため、決算上、収入済額が調定額を上回りましたが、還付未済として計上された令和5年2月及び3月分の保育料を控除すると、現年分の収納率は99.9%となっています。

【滞納繰越分】

令和3年度及び令和4年度の滞納繰越分の調定額及び収入済額が高い要因は、収入未済額の中に前年度2月分の保育料を計上したことに伴うもので、2月分の保育料を考慮せずに試算すると、令和3年度の収納率は19.3%、令和4年度収納率は28.2%です。督促状で納付が確認できない滞納者に対する催告書の送付は、滞納期間が半年程度の滞納者に対して一定程度の効果があり、過去5年間、同水準で推移しています。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
	収 入 額 ※	2,315,011	2,315,011	2,315,011	2,315,011
	収 入 未 済 額	11,633	11,633	11,633	11,633
滞納 繰越分	収 納 率	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
	収 入 額 ※	10,628	9,790	9,394	8,122

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

前プランにおける収納率を基本として、引き続き、収納率を維持することを目標としています。

【滞納繰越分】

現年分徴収の徹底が滞納繰越額の圧縮につながります。引き続き、現年分の高い収納率を維持することを鑑み、滞納繰越分についても前プランの目標値を維持することを目標とします。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)引き続き、新規入園者や納付書による納付をしている保護者に対し、Web口座振替受付サービスの勧奨を徹底します。 (2)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、より効果的に納付が可能となるように徴収強化に取り組みます。	(1)引き続き、新規入園者や納付書による納付をしている保護者に対し、Web口座振替受付サービスの勧奨を徹底します。 (2)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、より効果的に納付が可能となるように徴収強化に取り組みます。	(1)引き続き、新規入園者や納付書による納付をしている保護者に対し、Web口座振替受付サービスの勧奨を徹底します。 (2)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、より効果的に納付が可能となるように徴収強化に取り組みます。	(1)引き続き、新規入園者や納付書による納付をしている保護者に対し、Web口座振替受付サービスの勧奨を徹底します。 (2)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、より効果的に納付が可能となるように徴収強化に取り組みます。
滞納 繰越分	滞納世帯の状況を把握し、個々の世帯に応じた対応を行います。 社会情勢も踏まえつつ、滞納世帯の状況によっては、財産調査・法人調査を実施します。	滞納世帯の状況を把握し、個々の世帯に応じた対応を行います。 社会情勢も踏まえつつ、滞納世帯の状況によっては、財産調査・法人調査を実施します。	滞納世帯の状況を把握し、個々の世帯に応じた対応を行います。 社会情勢も踏まえつつ、滞納世帯の状況によっては、財産調査・法人調査を実施します。	滞納世帯の状況を把握し、個々の世帯に応じた対応を行います。 社会情勢も踏まえつつ、滞納世帯の状況によっては、財産調査・法人調査を実施します。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	433,758	440,953	539,690	473,627	463,442
	収入済額	185,993	161,451	247,642	226,603	222,538
	収納率	42.9%	36.6%	45.9%	47.8%	48.0%
滞納繰越分	調定額	1,330,915	1,399,404	1,517,077	1,622,161	1,649,443
	収入済額	51,984	49,438	62,669	54,302	55,379
	収納率	3.9%	3.5%	4.1%	3.3%	3.4%
計	調定額	1,764,673	1,840,357	2,056,768	2,095,789	2,112,885
	収入済額	237,977	210,890	310,310	280,905	277,917
	収納率	13.5%	11.5%	15.1%	13.4%	13.2%
不納欠損額		126,805	111,557	123,787	164,301	159,144
収入未済額計		1,399,891	1,517,911	1,622,671	1,650,583	1,675,824
滞納者数		3,712	3,957	3,447	3,727	3,847
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

生活保護費債権は、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す。この5年間においても、ケースワーカーが受給者に対し速やかに収入申告を指導することで、債権の発生抑制に努めています。また、債権が増加する理由として、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ります。これらの債権は金額が大きい場合も多いですが、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い状況です。

【滞納繰越分】

滞納繰越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ります。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	47.1%	47.1%	47.1%	47.1%
	収 入 額 ※	221,508	221,508	221,508	221,508
	収 入 未 済 額	248,786	248,786	248,786	248,786
滞納 繰越分	収 納 率	5.2%	5.2%	5.2%	5.2%
	収 入 額 ※	90,488	90,488	90,488	90,488

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

債権発生抑制に取り組むとともに、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ます。目標は過去5年間の収納の推移を基に設定しました。

【滞納繰越分】

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い状況にあり、前回プランと同様の目標としました。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークを推進します。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底します。 (3)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ます。 (4)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ります。 (5)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めます。	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークを推進します。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底します。 (3)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ます。 (4)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ります。 (5)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めます。	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークを推進します。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底します。 (3)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ます。 (4)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ります。 (5)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めます。	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークを推進します。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底します。 (3)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ます。 (4)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ります。 (5)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めます。
滞納 繰越分	(1)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、債権整理を行います。 (2)現年分と同様の取り組みを行います。	(1)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、債権整理を行います。 (2)現年分と同様の取り組みを行います。	(1)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、債権整理を行います。 (2)現年分と同様の取り組みを行います。	(1)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、債権整理を行います。 (2)現年分と同様の取り組みを行います。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	47,650	39,717	31,940	31,113	26,846
	収入済額	42,371	36,144	28,910	28,515	22,051
	収納率	88.9%	91.0%	90.5%	91.6%	82.1%
滞納繰越分	調定額	93,224	82,131	70,467	60,602	52,154
	収入済額	14,684	13,423	11,056	9,464	10,963
	収納率	15.8%	16.3%	15.7%	15.6%	21.0%
計	調定額	140,874	121,848	102,407	91,715	79,000
	収入済額	57,055	49,567	39,966	37,979	33,014
	収納率	40.5%	40.7%	39.0%	41.4%	41.8%
不納欠損額		1,688	1,814	1,838	1,581	1,929
収入未済額計		82,131	70,467	60,602	52,154	44,057
滞納者数		391	326	273	217	188
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

債務者及び連帯保証人に対し、督促や催告を速やかに送達したこと等により、令和3年度までの収納率は目標の90%前後で推移してきました。令和4年度も債務者への督促や催告の徹底に取り組みましたが、収納率は82.1%にとどまる結果となりました。一方で、長期間滞納している債務者については、弁護士委任等により分納合意が得られた場合には、現年分として一括調定を立て、支払いは滞納分から充てられることから、現年分の収納率に影響していると考えられます。

【滞納繰越分】

区からの督促や再三の催告にも応じない回収困難なケースが多いなか、弁護士に債務整理を委任し必要に応じて司法手続きを講じたことで、過去5年間の収納率は目標の15.0%を達成しました。特に令和4年度の収納率が高いのは、訴訟提起後に和解となり、連帯保証人が請求額全額を支払ったことが一因と考えられます。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	収 入 額 ※	15,573	12,695	10,536	8,717
	収 入 未 済 額	1,730	1,411	1,171	969
滞納 繰越分	収 納 率	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	収 入 額 ※	5,902	5,276	4,696	4,167

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

奨学資金貸付金は平成28年度で貸付事業を終了しており、現年分の償還人数は減少していることから、前プランの収納率を維持することを目標とし、90.0%とします。

【滞納繰越分】

滞納繰越分については回収困難なケースが多く、訴訟等により一時的に収納率が上がる年はあるものの、司法手続きに適した滞納案件も年々減少していることから、引き続き15.0%とします。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)滞納額を増やさな いよう、奨学生や連 帯保証人に速やかに 催告します(電話催 告を含みます)。 (2)督促状や催告書 が返戻にならないよ う、奨学生及び連 帯保証人の住所の確 認を徹底します。通 知が返戻になった 場合は、速やかに 住所確認を行い、 通知の未送達を防 ぎます。	(1)滞納額を増やさ ないよう、奨学生 や連帯保証人に速 やかに催告します (電話催告を含 みます)。 (2)督促状や催告 書が返戻になり ないよう、奨学 生及び連帯保証 人の住所の確認 を徹底します。通 知が返戻になり なった場合は、 速やかに住所 確認を行い、通 知の未送達を防 ぎます。	(1)滞納額を増やさ ないよう、奨学生 や連帯保証人に 速やかに催告し ます(電話催告 を含みます)。 (2)督促状や催 告書が返戻に ならないよう、 奨学生及び連 帯保証人の住所 の確認を徹底 します。通知が 返戻になった 場合は、速や かに住所確認 を行い、通知 の未送達を防 ぎます。	(1)滞納額を増やさ ないよう、奨学 生や連帯保証 人に速やかに 催告します(電 話催告を含 みます)。 (2)督促状や催 告書が返戻に ならないよう、 奨学生及び連 帯保証人の住所 の確認を徹底 します。通知が 返戻になり なった場合は、 速やかに住所 確認を行い、 通知の未送達 を防ぎます。
滞納 繰越分	(1)自主的な支払い による滞納解消 が見込めない 案件は、弁護 士に債権回収 を委任し、生 活状況の聴取 や分納合意、 司法手続き などを行います。 (2)弁護士に委 任した案件の うち、督促不 奏功や分納違 約などの悪質 な案件につ いては、訴訟 や強制執行 など司法手 続きを積極 的に行いま す。	(1)自主的な支払い による滞納解消 が見込めない 案件は、弁護 士に債権回収 を委任し、生 活状況の聴取 や分納合意、 司法手続き などを行います。 (2)弁護士に委 任した案件の うち、督促不 奏功や分納違 約などの悪質 な案件につ いては、訴訟 や強制執行 など司法手 続きを積極 的に行いま す。	(1)自主的な支払い による滞納解消 が見込めない 案件は、弁護 士に債権回収 を委任し、生 活状況の聴取 や分納合意、 司法手続き などを行います。 (2)弁護士に委 任した案件の うち、督促不 奏功や分納違 約などの悪質 な案件につ いては、訴訟 や強制執行 など司法手 続きを積極 的に行いま す。	(1)自主的な支払い による滞納解消 が見込めない 案件は、弁護 士に債権回収 を委任し、生 活状況の聴取 や分納合意、 司法手続き などを行います。 (2)弁護士に委 任した案件の うち、督促不 奏功や分納違 約などの悪質 な案件につ いては、訴訟 や強制執行 など司法手 続きを積極 的に行いま す。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	531,474	534,859	545,729	540,488	545,319
	収入済額	515,046	523,926	540,101	537,296	542,354
	収納率	96.9%	98.0%	99.0%	99.4%	99.5%
滞納繰越分	調定額	86,467	80,158	77,070	63,617	48,285
	収入済額	10,158	12,508	14,954	12,560	7,015
	収納率	11.7%	15.6%	19.4%	19.7%	14.5%
計	調定額	617,941	615,017	622,799	604,105	593,604
	収入済額	525,204	536,434	555,055	549,856	549,369
	収納率	85.0%	87.2%	89.1%	91.0%	92.5%
不納欠損額		10,901	0	4,931	6,227	63
収入未済額計		81,837	78,583	62,813	48,022	44,172
滞納者数		134	143	94	84	85
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

- ・初期滞納者に対しては、指定管理者による電話、文書、訪問による督促、催告、また経済状況に応じた納付相談や福祉所管と連携することで滞納の増加を防止しました。
- ・代理納付を積極的に行い、生活保護受給者の滞納発生を未然に防ぎました。
- ・納付書払いの世帯に対しては、払い忘れによる滞納を防ぐため、口座振替への切り替えを案内しました。

【滞納繰越分】

- ・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4年度末までで弁護士委任件数35件、うち、訴訟提起12件、和解7件、分納合意10件、一括納付4件、継続対応中2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上昇しました。
- ・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、収納率が上昇しました。また、不納欠損による適切な債権管理を行うことで、収入未済額の圧縮を図りました。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
	収 入 額 ※	545,000	545,000	545,000	545,000
	収入未済額	5,450	5,450	5,450	5,450
滞納繰越分	収 納 率	14.0%	14.0%	14.0%	14.0%
	収 入 額 ※	5,759	5,715	5,678	5,646

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

令和2年度以降収納率99.0%以上を維持しているため、令和4年度目標と同率の99.0%を目標とし、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ます。

【滞納繰越分】

令和3年度まで高額債権の一括納付がなされましたが、今後は分割納付による少額返済が中心となることが予想され、令和4年度実績14.5%を下回ると想定し、14.0%を目標としました。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	(1)滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮など福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めます。 (2)連帯保証人に対しては、滞納初期から連絡をすることで、滞納の早期解消を図ります。 (3)口座振替及び代理納付(生活保護)への切り替えを進め、未払いを防ぎます。	(1)滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮など福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めます。 (2)連帯保証人に対しては、滞納初期から連絡をすることで、滞納の早期解消を図ります。 (3)口座振替及び代理納付(生活保護)への切り替えを進め、未払いを防ぎます。	(1)滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮など福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めます。 (2)連帯保証人に対しては、滞納初期から連絡をすることで、滞納の早期解消を図ります。 (3)口座振替及び代理納付(生活保護)への切り替えを進め、未払いを防ぎます。	(1)滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮など福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めます。 (2)連帯保証人に対しては、滞納初期から連絡をすることで、滞納の早期解消を図ります。 (3)口座振替及び代理納付(生活保護)への切り替えを進め、未払いを防ぎます。
滞納繰越分	(1)正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施していきます。 (2)合意書等で分納している者について、納付管理を徹底します。履行されない場合は、強制執行等の手続きを実施します。 (3)債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めます。 (4)福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めます。	(1)正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施していきます。 (2)合意書等で分納している者について、納付管理を徹底します。履行されない場合は、強制執行等の手続きを実施します。 (3)債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めます。 (4)福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めます。	(1)正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施していきます。 (2)合意書等で分納している者について、納付管理を徹底します。履行されない場合は、強制執行等の手続きを実施します。 (3)債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めます。 (4)福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めます。	(1)正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施していきます。 (2)合意書等で分納している者について、納付管理を徹底します。履行されない場合は、強制執行等の手続きを実施します。 (3)債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めます。 (4)福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めます。

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 過去5年間における収納の現況（推移）

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
現年分	調定額	2,641,404	2,482,697	2,283,232	2,720,044	2,861,020
	収入済額	2,627,580	2,462,780	2,270,589	2,709,249	2,850,799
	収納率	99.5%	99.2%	99.4%	99.6%	99.6%
滞納繰越分	調定額	9,962	20,551	34,386	39,267	41,484
	収入済額	2,935	5,508	8,283	9,596	6,647
	収納率	29.5%	26.8%	24.1%	24.4%	16.0%
計	調定額	2,651,366	2,503,248	2,317,618	2,759,311	2,902,504
	収入済額	2,630,515	2,468,288	2,278,872	2,718,845	2,857,446
	収納率	99.2%	98.6%	98.3%	98.5%	98.4%
不納欠損額		300	881	308	233	1,644
収入未済額計		20,551	34,386	39,267	41,484	44,470
滞納者数		1,096	1,103	1,198	1,020	1,148
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—

2 過去5年間における収納の現況（推移）に関する評価等

【現年分】

平成30年度から全ての小・中学校を公会計化し、会計規模が平成29年度比で約4倍に増加しましたが、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、毎月の未納通知の送付や学校を通じての保護者面談時における未納通知の手渡し、夜間の電話催告などの取組みを実施したことにより、毎年、99%以上の収納率を達成することができました。

【滞納繰越分】

滞納繰越分については、定期的な文書による催告のほか、再三の催告にもかかわらず納付に応じない未納者に対して、臨戸訪問や弁護士名による催告などを実施することにより、概ね20%以上の収納率を達成することができました。平成30年度の公会計化以降、会計規模が増加したことに伴い、一定期間は滞納繰越分が増加する見込みですが、令和4年度において収納率が低下した状況も踏まえ、今後は、滞納繰越分の収納率向上に向けて、徴収強化に取り組んでいく必要があります。

3 目標

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分	収 納 率				
	収 入 額 ※				
	収 入 未 済 額				
滞納 繰越分	収 納 率	24.0%	26.0%	28.0%	29.5%
	収 入 額 ※	10,357	11,108	11,604	11,614

※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、対象者の増減により変動することがあります。

4 目標設定に関する説明

【現年分】

令和5年度において、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施し、令和6年度以降も当面継続していく方針を踏まえ、現年分の目標は設定しないこととします。

【滞納繰越分】

これまでの過去最高の収納率29.5%（平成30年度）の達成を目指し、簡易裁判所による支払督促の活用を検討するなど、様々な手法を活用して徴収強化に取り組みます。

5 目標実現に向けた取組み

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
現年分				
滞納 繰越分	(1) 定期的な文書による催告を行います。 (2) 夜間の電話催告の拡充（対象、回数）を図ります。 (3) 学校を通じての保護者面談時における催告書の手渡しを行います。 (4) 臨戸訪問の拡充（対象、回数）を図ります。 (5) 弁護士名による催告を行います。 (6) 納付に応じない未納者に対する支払督促の活用等の検討を行います。	(1) 定期的な文書による催告を行います。 (2) 夜間の電話催告の拡充（対象、回数）を図ります。 (3) 学校を通じての保護者面談時における催告書の手渡しを行います。 (4) 臨戸訪問の拡充（対象、回数）を図ります。 (5) 弁護士名による催告を行います。 (6) 納付に応じない未納者に対する支払督促の活用等の徴収強化を図ります。	(1) 定期的な文書による催告を行います。 (2) 夜間の電話催告の拡充（対象、回数）を図ります。 (3) 学校を通じての保護者面談時における催告書の手渡しを行います。 (4) 臨戸訪問の拡充（対象、回数）を図ります。 (5) 弁護士名による催告を行います。 (6) 納付に応じない未納者に対する支払督促の活用等の徴収強化を図ります。	(1) 定期的な文書による催告を行います。 (2) 夜間の電話催告の拡充（対象、回数）を図ります。 (3) 学校を通じての保護者面談時における催告書の手渡しを行います。 (4) 臨戸訪問の拡充（対象、回数）を図ります。 (5) 弁護士名による催告を行います。 (6) 納付に応じない未納者に対する支払督促の活用等の徴収強化を図ります。