

令和5年9月7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4～5年度）推進状況について

1 主旨

区では、令和4年度から令和5年度までの2か年の世田谷区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。今般、令和4年度における実績が確定したため各取組みの実績及び令和5年度における今後の取組みについて「世田谷区債権管理重点プラン（令和4～5年度）推進状況」として、別紙のとおり取りまとめたので報告する。

2 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こととしている。

(1) 現年分徴収の徹底

現年分の徴収の成果が、その後の滞納繰越額の増減に直結することから、現年分収納率の向上を目指し、目標数値の達成に全力をあげる。

(2) 滞納整理の強化

公法上の債権については、効果的な督促・催告の実施、DXの推進によるICTを活用したより効率的な財産調査、差押え等の処分の滞納整理の強化を図る。私法上の債権については、司法的手段を講じることも含めてその履行確保に努める。

(3) 収納事務の改善

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

(4) 職員の専門性の向上と債権管理体制の強化

専門研修の充実、各債権管理所管課が持つノウハウの庁内共有化などにより、職員の専門性を向上させる。また、民間事業者の活用を含めた債権管理体制の強化を図る。

(5) 制度運用の適正化

財産調査により、資力がないと判断した場合等、法令等に基づく滞納処分の執行停止等の納付緩和措置を適切に行う。保険料賦課、貸付金の貸付等の制度運用について、引き続き、その適正化を進める。

3 令和4年度の主な取組み実績

令和3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、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。

令和4年4月には、口座振替の利用の促進として、Web口座振替受付サービスを開始した。本サービスは、パソコンやスマートフォンから、インターネットを利用して24時間口座振替の申し込みを可能としている。このことにより、口座振替の申し込みにかかる納付義務者の利便性の向上を図り、期限内納付による収納率の向上に努めた。

- (1) 滞納の未然防止
- (2) 徴収体制の強化
- (3) 私法上の債権における履行確保の強化
- (4) 滞納整理におけるノウハウの共有化

4 債権管理重点プランに掲げる9債権の各取組み

区では、重点的に取り組むべき対象債権として、収入未済額が概ね1億円以上及び1億円には満たないが重点的に取り組むべき債権として、9つの債権を対象にしている。

対象9債権における収入未済額合計の過去5年間の推移としては、平成30年度を基準年として令和4年度は、約81%となっており全体的には減少傾向である。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、大幅な縮減となった。

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り、令和4年度における収入未済額合計は、約92億円となり、令和3年度よりも約2億7千万円増加している。こうしたことから、令和5年度における現年徴収の徹底や滞納整理の強化等の取組みが重要となっている。

(1) 債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額の過去5年間の推移（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る。

5 今後の予定

令和5年9月 区民公表（区ホームページに掲載）

別紙

世田谷区債権管理重点プラン
(令和4年～5年度)
推進状況

令和5年9月

世田谷区

＜目次＞

| | | |
|---|---------------------------------------|---------|
| 1 | 債権管理重点プランの基本的な考え方 | P 1 |
| 2 | 令和4年度における債権の状況 | P 2～6 |
| 3 | 令和4年度の主な取組み実績 | P 7～10 |
| 4 | 今後の取組み | P 11 |
| 5 | 債権管理重点プランに掲げる9債権の各取組み | P 12～13 |
| | (1) 特別区民税（財務部納税課） | P 14～15 |
| | (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 16～17 |
| | (3) 介護保険料（高齢福祉部介護保険課） | P 18～19 |
| | (4) 後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課） | P 20～21 |
| | (5) 保育園保育料（保育部保育課、保育認定・調整課） | P 22～23 |
| | (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 24～25 |
| | (7) 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども・若者支援課） | P 26～27 |
| | (8) 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅管理課） | P 28～29 |
| | (9) 学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課） | P 30～31 |

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、効果的な督促・催告の実施、DXの推進によるICTを活用したより効率的な財産調査、差押え等の処分の滞納整理の強化を図る。私法上の債権については、司法的手段を講じることも含めてその履行確保に努める。

(3) 収納事務の改善

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

(4) 職員の専門性の向上と債権管理体制の強化

専門研修の充実、各債権管理所管課が持つノウハウの庁内共有化などにより、職員の専門性を向上させる。また、民間事業者の活用を含めた債権管理体制の強化を図る。

(5) 制度運用の適正化

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

保険料賦課、貸付金の貸付等の制度運用について、引き続き、その適正化を進める。

2 令和4年度における債権の状況

(1) 概況

債権管理重点プランについては、世田谷区未来つながるプラン2022-2023（実施計画）の行政経営改革10の視点に基づく取組みに位置付けられており、計画期間を合わせ令和4年度から令和5年度までの2か年にわたるプランを策定し、適正な債権管理を推進するとともに、収納率の向上及び収入未済額の縮減に取り組んでいる。今般、令和4年度の実績が確定したので、区として取りまとめたところである。

令和4年度における収入未済額の合計としては、平成30年度を基準年とすると約81%となっており、過去5年間の推移として全体的には減少傾向である。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、大幅な縮減となった。

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る。こうしたことから、令和5年度における現年徴収の徹底や滞納整理の強化等の取組みが求められている。

(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。

(3) 令和4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 | 2,472,441,217 |
| | | 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 |
| | | 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 |

(3) 令和4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 | |
|-------------------|--------------------|--------------|---|---------------|---------------|
| | 分担金及 負担金 | 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 |
| | | | 第三者納付金 | 第三者行為損害賠償金等 | 10,212,953 |
| 諸収入 | | 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 | |
| | | 返納金 | 居宅介護サービス給付費 | 13,784,544 | |
| | 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 | 17,714,440 | |
| | | | 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 | |

(4) 債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額の過去5年間の推移、及び前年度比較

重点的に取り組む対象債権として、収入未済額が概ね1億円以上の債権及び1億円には満たないが、重点的に取り組むべき債権を対象としている。対象9債権における収入未済額合計の過去5年間の推移としては、平成30年度を基準年とし令和4年度においては、約81%となっており全体的には減少傾向である。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、大幅な縮減となった。

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り、令和4年度における収入未済額合計は、約92億円となり、令和3年度よりも約2億7千万円増加している。こうしたことから、令和5年度における現年徴収の徹底や滞納整理の強化等の取組みが求められている。

9債権の収入未済額の過去5年間の推移（表1）

（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る。

9債権の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3年度 (a) | 令和4年度 (b) | 増減 (b)-(a) | 令和3年度 (a) | 令和4年度 (b) | 増減 (b)-(a) |
| 特別区民税 | 914,193 | 1,385,383 | 471,190 | 1,297,047 | 1,087,058 | △ 209,989 |
| 国民健康保険料 | 2,615,855 | 2,653,737 | 37,882 | 1,602,957 | 1,697,865 | 94,908 |
| 介護保険料 | 191,311 | 189,486 | △ 1,825 | 146,153 | 138,201 | △ 7,952 |
| 後期高齢者医療保険料 | 151,191 | 169,658 | 18,467 | 88,102 | 71,980 | △ 16,122 |
| 保育園保育料 | 134,039 | 7,363 | △ 126,676 | 41,766 | 35,756 | △ 6,010 |
| 生活保護費 | 247,024 | 240,904 | △ 6,120 | 1,403,559 | 1,434,920 | 31,361 |
| 奨学資金貸付金 | 2,598 | 4,795 | 2,197 | 49,556 | 39,262 | △ 10,294 |
| 区営住宅使用料 | 3,192 | 2,965 | △ 227 | 44,829 | 41,207 | △ 3,622 |
| 学校給食費 | 12,009 | 11,136 | △ 873 | 29,474 | 33,334 | 3,860 |

（注）表1・2ともに端数処理の関係で合計額が一致しない場合がある。

（△はマイナスを表す）

9 債権の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3年 度(a) | 令和4年 度(b) | 増減(b)- (a) | 令和3年 度(a) | 令和4年 度(b) | 増減(b)- (a) | 令和3年 度(a) | 令和4年 度(b) | 増減(b)- (a) |
| 特別区民税 | 99.3 | 99.0 | △ 0.3 | 37.0 | 36.3 | △ 0.7 | 97.9 | 97.9 | 0.0 |
| 国民健康保険料 | 90.0 | 89.9 | △ 0.1 | 29.4 | 29.1 | △ 0.3 | 80.9 | 81.8 | 0.9 |
| 介護保険料 | 98.8 | 98.8 | 0.0 | 20.1 | 23.7 | 3.6 | 97.0 | 97.2 | 0.2 |
| 後期高齢者医療保険料 | 98.8 | 98.8 | 0.0 | 47.9 | 55.0 | 7.1 | 97.8 | 98.1 | 0.3 |
| 保育園保育料 | 95.5 | 100.6 | 5.1 | 76.6 | 76.1 | △ 0.5 | 93.9 | 99.0 | 5.1 |
| 生活保護費 | 47.8 | 48.0 | 0.2 | 3.3 | 3.4 | 0.1 | 13.4 | 13.2 | △ 0.2 |
| 奨学資金貸付金 | 91.6 | 82.1 | △ 9.5 | 15.6 | 21.0 | 5.4 | 41.4 | 41.8 | 0.4 |
| 区営住宅使用料 | 99.4 | 99.5 | 0.1 | 19.7 | 14.5 | △ 5.2 | 91.0 | 92.5 | 1.5 |
| 学校給食費 | 99.6 | 99.6 | 0.0 | 24.4 | 16.0 | △ 8.4 | 98.5 | 98.4 | △ 0.1 |

（△はマイナスを表す）

まず、表1の収入未済額の過去5年間の推移として、令和4年度の特別区民税、国民健康保険料等については収入未済額が令和3年度よりも増加したことから、9債権の合計としても増加となった。

次に、表2の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、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）においてそれぞれ減少した。

続いて、表3の現年分収納率では、3つの債権（保育園保育料、生活保護費、区営住宅使用料）で、前年度より上回った。さらに、合計の収納率は、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）がそれぞれ前年度を上回った。

3 令和4年度の主な取組み実績

令和3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、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) 滞納の未然防止

口座振替の利用の促進として、令和4年4月にWeb口座振替受付サービスを開始した。本サービスは、パソコンやスマートフォンから、インターネットを利用して24時間口座振替の申し込みを可能としている。このことにより、口座振替の申し込みにかかる納付義務者の利便性の向上を図り、期限内納付による収納率の向上に努めた。

各納付方法における過去5年間の利用件数の推移は以下のとおり。

①コンビニ収納利用件数割合の推移(30万円以下のみ受付)

(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 ※普通徴収分 | 44.9 | 48.2 | 47.3 | 46.5 | 47.0 |
| 軽自動車税 (種別割) | 68.8 | 67.8 | 69.1 | 69.0 | 63.3 |
| 国民健康保険料 ※普通徴収分 | 41.0 | 41.0 | 39.2 | 37.3 | 36.9 |
| 介護保険料 ※普通徴収分 | 39.9 | 33.5 | 37.1 | 37.9 | 39.4 |
| 後期高齢者医療保険料 ※普通徴収分 | 16.4 | 18.2 | 22.3 | 20.2 | 22.7 |

②インターネットバンキング収納の利用件数の推移(30万円以下のみ受付)

(単位：件数)

| 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 | 2,272 | 3,821 | 7,092 | 10,114 | 8,191 |
| 軽自動車税 | 332 | 371 | 754 | 935 | 617 |
| 国民健康保険料 | 1,870 | 2,611 | 4,603 | 5,720 | 4,633 |
| 介護保険料 | 143 | 236 | 465 | 574 | 463 |
| 後期高齢者医療保険料 | 35,821 | 40,254 | 52,583 | 46,676 | 55,797 |

※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

[参考] スマートフォン等で専用のアプリ「モバレジ」をインストールする、もしくは専用サイトへのアクセスにより、インターネットバンキングで納付する。

③インターネット上でのクレジットカードの利用件数の推移(100万円未満のみ受付)

(単位：件数)

| 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 | 12,270 | 17,182 | 19,946 | 23,449 | 24,925 |
| 軽自動車税 | 1,365 | 1,832 | 2,476 | 2,606 | 2,263 |
| 国民健康保険料 | 8,485 | 11,990 | 14,251 | 14,767 | 10,849 |

[参考] 専用サイト「ネットdeモバイルレジ」にアクセスし、納付書記載の「納付番号」「確認番号」を入力し、クレジットカードで納付する。なお、納付金額に応じ一定の手数料が必要になる。

④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(30万円以下のみ受付)

(単位：件数)

| 債 権 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|----------------|-------|--------|
| 特別区民税(軽自動車税含む) | | 8,733 |
| 国民健康保険料 | 5,239 | 24,925 |
| 介護保険料 | 729 | 2,656 |

(注) 開始時期 国民健康保険料及び介護保険料：令和3年9月

特別区民税・軽自動車税(種別割)：令和4年4月

〔参考〕各決済事業者のアプリをインストールし、納付書にあるバーコードを読み取り納付する。

⑤窓口による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

(単位：件数)

| 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 | 116 | 123 | 144 | 115 |
| 国民健康保険料 | 700 | 822 | 1,447 | 1,480 | 1,808 |
| 介護保険料 | 23 | 21 | 23 | 18 | 11 |
| 後期高齢者医療保険料 | | | | 34 | 41 |

〔参考〕納税課、保険料収納課の窓口等で、キャッシュカードを口座登録簡易端末に通して口座振替の登録を可能とするサービス。

⑥Web口座振替受付サービス利用件数の推移

(単位：件数)

| 債 権 | 令和4年度 |
|------------|-------|
| 特別区民税 | 2,296 |
| 国民健康保険料 | 3,809 |
| 介護保険料 | 164 |
| 後期高齢者医療保険料 | 120 |
| 学童クラブ利用料 | 3,503 |
| 保育料 | 2,441 |
| 区営住宅使用料等 | 1 |
| 学校給食費 | 1,816 |

〔参考〕インターネット上で口座振替の登録手続きを可能とするサービス。(令和4年4月開始)

(2) 徴収体制の強化

①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、学校給食費において、電話催告センターを活用した。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。

②滞納処分における過去5年間の実施件数は以下のとおり

・差押実施件数

(単位：件)

| 債権 (年度) | 差押 | | | | |
|------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| | 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 | 5,823 | 4,863 | 3,745 | 4,075 | 3,302 |
| 国民健康保険料 | 1,762 | 1,703 | 591 | 1,123 | 1,128 |
| 介護保険料 | 7 | 7 | 1 | 10 | 12 |
| 後期高齢者医療保険料 | | 6 | 16 | 17 | 22 |

(注) 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。

・公売、搜索の実施件数

(単位：件)

| 債権 (年度) | 公売 | | | | | 搜索 | | | | |
|------------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| | 平成30 | 令和元 | 令和2 | 令和3 | 令和4 | 平成30 | 令和元 | 令和2 | 令和3 | 令和4 |
| 特別区民税 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 22 | 18 |
| 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：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。
- ・公売：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。
- ・搜索：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。

(3) 私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない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4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106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) 滞納整理におけるノウハウの共有化

債権管理研修等を実施し、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69人が出席した。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 30人（内、他課参加2人）

中級 18人（内、他課参加0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、後期高齢者医療保険料）を担当する職員も参加し、滞納処分等のノウハウの共有化を図った。

4 今後の取組み

(1) 適正な債権管理の推進

債権を管理する所管課あてに債権を管理するうえでの基本的事項等について、債権管理連絡会を通じて周知する。併せて、主に私債権を管理するうえで、債権管理のノウハウの蓄積が少ない所管課に対して、債権管理事務局による支援を行い、適正な債権管理を推進する。

(2) 滞納の未然防止

- ① プランにおいて重点的に取り組むべき対象9債権（※）については、Web口座振替受付サービスによる口座振替の勧奨を徹底し、滞納の未然防止と期限内納付の推進を図る。
※対象9債権の内、奨学資金貸付金はWeb口座振替受付サービス対象外である。
- ② 増加する生活保護費返還金については、債権の発生抑制を着実にを行うため、生活保護受給者への収入申告等、きめ細かな指導を行うとともに、迅速な返還金の請求に向けた事務改善に取り組んでいく。

(3) 徴収体制の強化

- ① 滞納整理の早期着手の観点から、特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料、学校給食費については、引き続き、電話催告センターを活用する。
- ② 効率的でかつ効果的な滞納整理及び収納事務について、一元的な管理または民間事業者の活用について調査・研究を行う。

(4) 私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にも関わらず正当な理由もなく納付がない場合は、債権の整理・回収を弁護士に委任する。納付交渉の結果、公平性・公正性の観点から看過することができない案件については、議会への手続きを行ったうえで司法的手段による対応を図る。

(5) 滞納整理におけるノウハウの共有化

強制徴収公債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料等）の所管課においては、各課の取組みや課内研修の参加など、ノウハウの共有化を図る。

また、令和5年度においても債権管理研修を実施し、職員の専門知識やノウハウの蓄積に努める。

(6) 自治体情報システムの標準準拠システムへの移行

令和7年度を移行期限とした標準準拠システムへの移行の準備を進めるとともに、引き続き、収納率の向上及び収入未済額の縮減に向けた取組みについても着実に推進する。

システムの移行を契機に、収納及び滞納整理に係る事務の整理、見直しを図る。関連のある所管課においては連携を図りながら移行準備を行っていくこととする。

5 債権管理重点プランに掲げる9債権の各取組み

重点的に取り組む対象債権として、収入未済額が概ね1億円以上の債権及び1億円には満たないが、重点的に取り組むべき債権を対象としており、対象9債権の各取組みは、14ページ以降のとおりである。

(1) 9債権の区分等

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] (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) | |

(2) 取組み状況一覧の見方

①対象とする債権ごとに、以下の内容で構成する。

- ・ 収納の現況（推移、目標及び実績）
- ・ 令和4年度実績に対する評価
- ・ 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）
- ・ 目標実現に向けた取組み（令和4年度の取組内容及び実績及び令和5年度の取組み）

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。
- ・ 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。

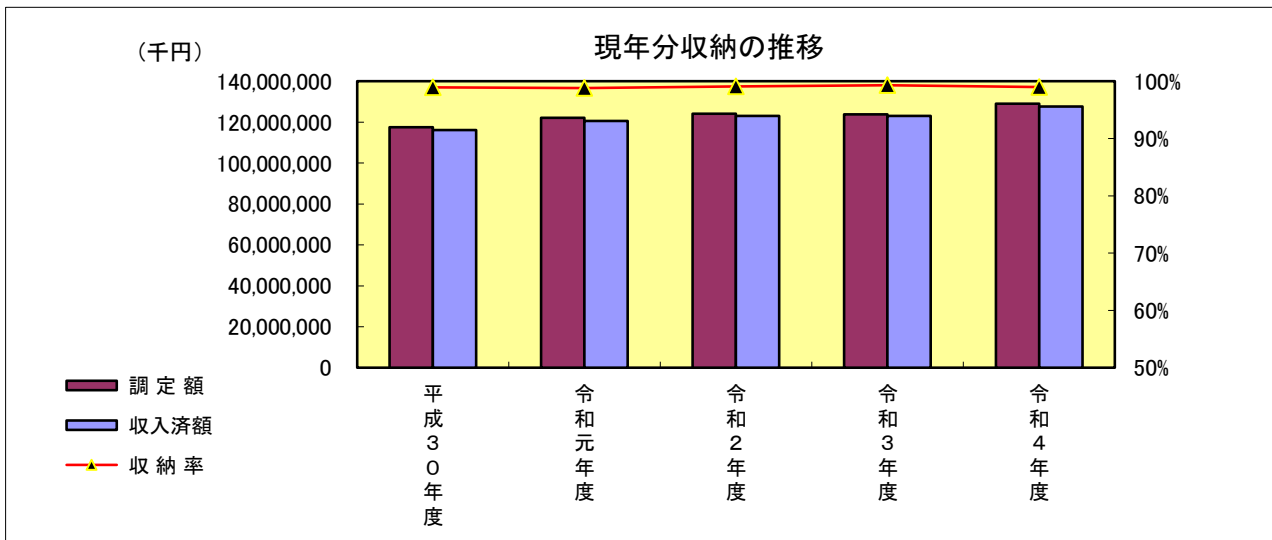
| | |
|-------|-------|
| 対象債権名 | 特別区民税 |
|-------|-------|

| | |
|------|--------|
| 所管課名 | 財務部納税課 |
|------|--------|

1. 収納の現況(推移)

単位：千円

| | | 平成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 繰 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 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 実績 | 令和元年度 実績 | 令和2年度 実績 | 令和3年度 実績 |
|--------|-------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 現 年 | 収納率 | 98.9% | 98.8% | 99.1% | 99.3% |
| | 収入額 | 116,170,295 | 120,608,059 | 122,947,855 | 122,978,826 |
| | 収入未済額 | 1,283,288 | 1,537,364 | 1,193,342 | 914,193 |
| 滞 繰 | 収納率 | 41.3% | 37.7% | 35.8% | 37.0% |
| | 収入額 | 1,783,639 | 1,301,589 | 1,174,532 | 1,070,076 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|-------------|-------------|-------------|----|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 99.0% | 99.0% | 99.0% | — |
| | 収入額 | 125,827,092 | 127,633,119 | 129,237,006 | — |
| | 収入未済額 | 1,270,980 | 1,385,383 | 1,305,424 | — |
| 滞 繰 | 収納率 | 36.0% | 36.3% | 36.0% | — |
| | 収入額 | 858,600 | 792,223 | 817,200 | — |

3. 令和4年度実績に対する評価

特別区民税における現年分の収納率は、前年度より0.3%減となったが、目標としていた99.0%を確保することができた。令和4年度からの新たな取組みとして、Web口座振替受付サービスの導入及び電子マネー決済による納付を開始し、期限内納付の推進に努めた。また、滞納整理の早期着手の観点から、一斉文書催告に加え、新たにSMS催告を開始し滞納額の縮減の取組みを進めた。滞納繰越分は、前年度より0.7%減となったが、収納率は36.3%で目標収納率は上回った。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

令和5年度の現年分及び滞繰分の収納率の各目標については、この間の実績などから、変更なしとしている。現年分の収納率は、令和2年度より収納率が99%台と高水準を維持している。新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられ、区民生活は従前の消費活動に戻るとともに、物価高騰による区民負担が増加する中で、収納率の維持が課題である。引き続き、効率的かつ効果的な徴収の取組みを着実に推進する。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の取組内容及び実績 | 令和5年度の取組み |
|------------------|---|---|
| つ個別で催告など徴収強化の方策に | <p>(1) 口座振替利用の促進 令和4年4月にWeb口座振替受付サービスを開始した。納税義務者（普通徴収）の口座振替登録数の割合は、約32%とし、前年度比で約3%の増となった。</p> <p>(2) 納付勧奨の推進 電話、文書一斉催告に加え、令和4年4月より、現年分の滞納者を対象とした、SMS催告を実施した。（参考：送信者の約4割が納付につながった。） 併せて、区内在住（一部区外）の現年及び滞納繰越1年目の対象者に対する訪問催告を実施した。</p> | <p>(1) 口座振替利用の促進 Web口座振替受付サービスの周知や、普通徴収の督促状送付時の口座振替依頼書の同封等、あらゆる機会を捉え口座振替の勧奨を行う。</p> <p>(2) 納付勧奨のさらなる推進 ①訪問催告の実施やSMS催告の対象者の拡大等により催告の実施を強化する。 ②年4回実施する未納者への催告について、封筒の色・柄を毎回変更する等の工夫により納付へと結びつける。 ③滞納初期段階の未納者あての電話催告を引き続き計画的に実施する。</p> |
| い回て収困難な債権の履行確保につ | <p>(1) 預貯金調査の電子化サービスの活用 新たな預貯金照会の電子化サービスを導入することで、財産調査の効率化を図り、迅速かつ適切な滞納整理を行った。</p> <p>(2) 不動産公売、搜索、臨戸の実施 高額な滞納案件を中心に臨戸、搜索を実施した。また、滞納者所有の不動産は、任売や公売を前提とした納付交渉を行った。（参考：鑑定1件）</p> | <p>(1) 預貯金調査の電子化 預貯金照会の電子化サービスを活用し効率的な財産調査により、差押処分による滞納整理、または、執行停止処分による納付緩和措置など適切に行う。</p> <p>(2) 不動産公売、搜索の実施 高額な滞納案件中心に、臨戸・搜索を継続的に実施する。滞納者所有の不動産は、任売や公売を前提とした納付交渉を行い、必要に応じて公売を実施する。</p> |
| その他の方策について | <p>(1) 令和4年4月に電子マネーによるキャッシュレス決済による納付を開始した。（5種類の電子マネーに対応）</p> <p>(2) 軽自動車税（種別割）において、地方税共通納税システムによる二次元コードによる納付の導入準備を行った。</p> <p>(3) 自治体情報システムの税務標準準拠システムへの円滑な移行準備を進めるとともに、移行を契機とした収納事務等の改善について検討を行った。</p> | <p>(1) 自治体情報システムの税務標準準拠システムへ移行の準備を進め、システム移行を契機に、マルチペイメント納付等の収納事務、SMS催告の拡充等の滞納整理事務など必要な見直し及び整理を行う。</p> <p>(2) 総務省による二次元コードでの納付（軽自動車税（種別割）のみ）を開始する。</p> |

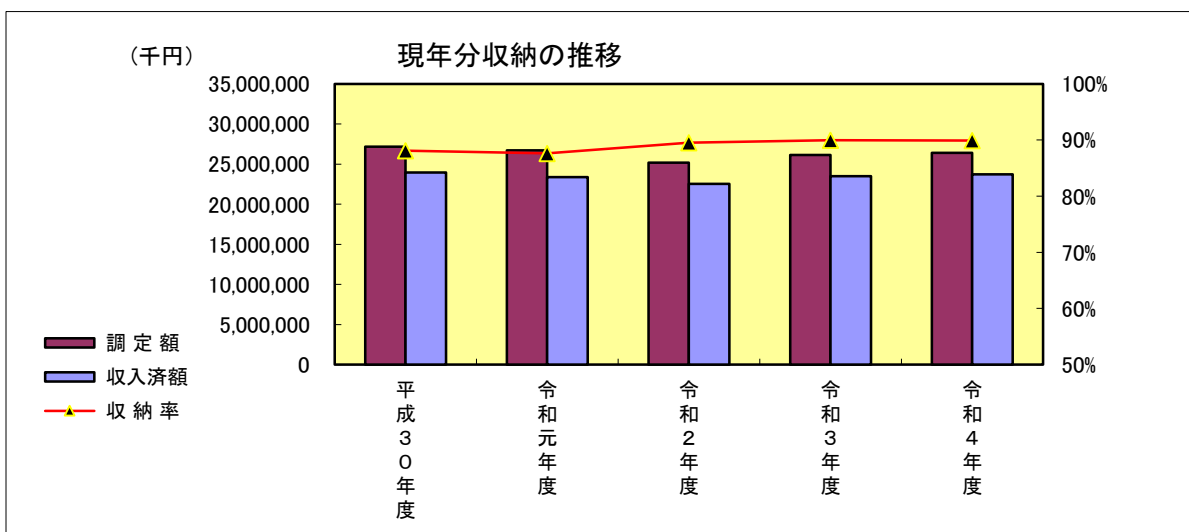
| | |
|-------|---------|
| 対象債権名 | 国民健康保険料 |
|-------|---------|

| | |
|------|------------------------------|
| 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(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% |
| 滞繰分 | 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 |
| (現年度滞納者数) | | (37,318) | (36,955) | (31,775) | (31,027) | (31,035) |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|----|-------|------------|------------|------------|------------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現年 | 収納率 | 88.1% | 87.6% | 89.5% | 90.0% |
| | 収入額 | 23,963,370 | 23,395,199 | 22,543,345 | 23,510,760 |
| | 収入未済額 | 3,213,777 | 3,295,868 | 2,639,346 | 2,615,855 |
| 滞繰 | 収納率 | 31.0% | 34.8% | 32.9% | 29.4% |
| | 収入額 | 1,849,290 | 1,858,041 | 1,696,871 | 1,359,125 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|----|-------|------------|------------|------------|-----------|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現年 | 収納率 | 92.0% | 89.9% | 92.0% | — |
| | 収入額 | 24,472,000 | 23,738,446 | 24,472,000 | — |
| | 収入未済額 | 2,128,000 | 2,653,737 | 2,128,000 | — |
| 滞繰 | 収納率 | 35.1% | 29.1% | 35.2% | 30.0% |
| | 収入額 | 1,615,000 | 1,193,572 | 1,584,000 | 1,265,000 |

3. 令和4年度実績に対する評価

現年分収納率は、資格の適正化の更なる推進や、Web口座振替受付サービスの導入による口座加入率向上に取り組んだが、コロナ減免の減や物価上昇の影響等もあり、対前年度比で0.1ポイント減となった。滞納繰越分は現年分の徴収強化により納付が困難な世帯に集中し、さらに、長引くコロナ禍で慎重な徴収業務となり、収納率は前年度比で0.3ポイントの減となった。収納率全体は、対前年度比0.9ポイントの増、不納欠損額も大幅に削減した。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

令和5年度滞納繰越分目標収納率及び収納額については、コロナ禍に続く物価上昇の影響により依然として徴収が困難な状況が続いている。一方、この間、積極的に財産調査を行い適切な執行停止など滞納整理を行った結果、計画策定時の予測と比較し調定額の減額が見込まれるため、コロナ禍以降の実績を踏まえ変更する。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の実績 | 令和5年度の実績 |
|------------------|---|--|
| つ個別で催告など徴収強化の方策に | <p>（1）滞納の未然防止 Web口座振替受付サービスを開始し積極的PRを図る等、口座振替率向上に努めた。 （加入世帯44,912件、加入率38.9%） （2）初期滞納世帯への取組み 電話催告センター等による取組みの他、新規加入者で未納の方に個別催告し、未払い者には差押えを行った。 （3）滞納者の特性に応じた取組み 若年層、擬制世帯主への個別通知の改定及び架電受電の分析を行った。 （4）くみん窓口・出張所と連携し制度周知及び収納につながる取組みを行った。</p> | <p>項目は、左記のとおり （1）滞納の未然防止にむけ、Web口座振替受付サービスの案内をはじめ、口座振替率向上の取組みを一層推進する。 （2）初期滞納世帯への取組みにむけ、電話催告センター等による取組みの他、滞納初期の段階での催告及び差押えを実施する。 （3）滞納者の特性に応じた取組みを強化する。 （4）くみん窓口・出張所との連携による制度周知及び保険料収納の取り次ぎ等により収納につながる取組みを行う。</p> |
| い回て収困難な債権の履行確保につ | <p>（1）滞納整理の強化及び執行停止の推進 新たな電子預貯金調査結果とRPAの活用により、滞納者の支払能力に応じた早期差押えの実施又は執行停止の処理を行い適正な債権管理に取り組んだ。 （2）人材育成 収納率向上対策アドバイザーによる研修および視察等により、徴収・滞納整理の専門的知識・技術の取得を図った。また、徴収支援専門員の活用も含め実践的、効果的な滞納整理の仕組みを検討した。</p> | <p>（1）滞納整理の強化及び執行停止の推進 預貯金照会の電子化を進めることにより、効率的な財産調査を実施し、財産調査結果を踏まえ、滞納者の支払能力に応じた差押えの実施又は執行停止の処理を行う。 （2）人材育成 効果的な納付交渉や滞納整理の強化を図るため、研修を充実させ、専門的知識・技術の取得や実践的な経験の蓄積を図っていく。 徴収支援専門員を活用したより効果的な滞納整理を実施する。</p> |
| その他の方策について | <p>（1）自治体情報システムの標準化・共通化の方向性の検討と併せ、収納・滞納整理事務の整理及び運用の見直しを行った。 （2）新たにオンライン資格確認システム情報を利用した資格の適正化に取り組んだ。 （3）納付が困難な世帯には、低所得者の保険料軽減判定に必要な所得の申告案内や徴収猶予の活用、ぷらっとホーム世田谷等各種相談窓口への案内を積極的に行った。 （4）電子マネー決済のPR等拡充を図った。</p> | <p>（1）自治体情報システムの標準化・共通化のシステム移行を契機とした、収納・滞納整理事務の整理及び見直しを行う。 （2）オンライン資格確認システム情報を利用した資格の適正化の推進を図る。 （3）納付が困難な世帯には、低所得者の保険料軽減判定に必要な所得の申告案内や徴収猶予の活用、ぷらっとホーム世田谷等各種相談窓口への案内を積極的に行う。</p> |

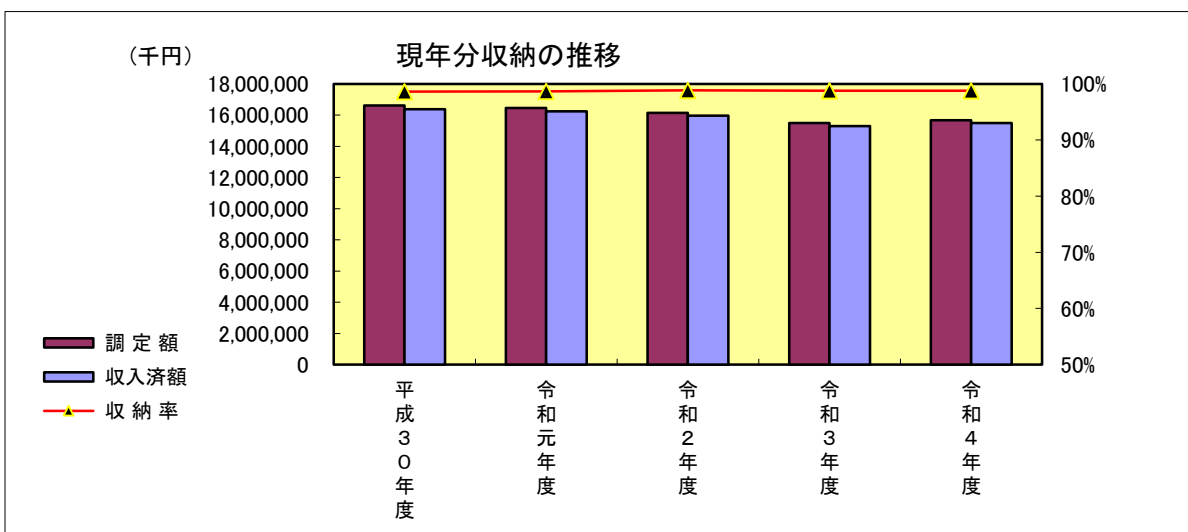
| | |
|-------|-------|
| 対象債権名 | 介護保険料 |
|-------|-------|

| | |
|------|------------|
| 所管課名 | 高齢福祉部介護保険課 |
|------|------------|

1. 収納の現況(推移)

単位：千円

| | | 平成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% |
| 滞線分 | 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 |
| (現年度滞納者数) | | (4,461) | (4,491) | (3,808) | (5,269) | (5,055) |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|----|-------|------------|------------|------------|------------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現年 | 収納率 | 98.6% | 98.7% | 98.9% | 98.8% |
| | 収入額 | 16,387,352 | 16,236,684 | 15,960,702 | 15,302,455 |
| | 収入未済額 | 227,218 | 219,459 | 183,350 | 191,311 |
| 滞線 | 収納率 | 16.7% | 16.3% | 21.4% | 20.1% |
| | 収入額 | 73,268 | 69,698 | 87,428 | 70,411 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|----|-------|------------|------------|------------|----|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現年 | 収納率 | 98.7% | 98.8% | 99.0% | - |
| | 収入額 | 15,116,926 | 15,486,060 | 15,116,926 | - |
| | 収入未済額 | 196,520 | 189,486 | 151,169 | - |
| 滞線 | 収納率 | 19.6% | 23.7% | 19.6% | - |
| | 収入額 | 68,990 | 79,985 | 68,990 | - |

3. 令和4年度実績に対する評価

現年分：令和3年度までは、コロナ減免や収入減少による保険料額変更の影響で、特別徴収（年金天引き）から普通徴収へ切替わり、特別徴収の割合が一時的に減少した。令和4年度は、コロナ減免や収入減少が減り特別徴収の割合が徐々に回復し、収納率を維持できた。
滞納繰越分：滞納繰越分は、電子マネー決済による納付方法の周知やその他の取組みにより、収納率は、前年度比3.6%上回った。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

現年分においては、コロナ減免の終了や収入減少が減ったことに伴い、保険料額の減額が減少することで、特別徴収の割合が回復し安定した収納が見込まれる。一方、新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられ、区民生活は従前の消費生活に戻るとともに、物価高騰による区民負担が増す中では、目標収納率の維持が課題であり、目標収納率の変更はしないこととする。また、滞納繰越分についても同様の課題となるため、目標収納率は変更しない。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の取組内容及び実績 | 令和5年度の取組み |
|------------------|---|---|
| つ個別で催告など徴収強化の方策に | (1) 年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。督促状発送件数 年6回 24,425件 催告書発送件数 年3回 21,058件 (2) 電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 (3) 生活困窮等の支払困難者に分納による納付を勧奨し、分納中断者・分納不履行者への個別催告を実施した。個別催告実績 266件 (4) 延滞金について、納付書送付時の機会を捉え期限内および早期の納付を周知し、滞納者には延滞金の徴収を実施した。 (5) 介護保険法に基づく滞納処分を周知した。 | (1) 年度計画に基づき督促状及び催告書を送付（督促状：年6回、催告書：年4回） (2) 電話催告センターによる納付勧奨の実施 (3) 分納中断者・分納不履行者への個別催告の実施 (4) 延滞金にかかる周知及び徴収の徹底 (5) 介護保険法に基づく滞納処分の周知継続 |
| い回て収困難な債権の履行確保につ | (1) 支払能力がありながら納付意思のない滞納者に差押予告を12件送付した結果、12件中11件の自主的な納付が行われた。 (2) 新型コロナウイルス感染症の影響を聞き取り、収入減少による保険料段階の変更や減免制度の案内を行いながら丁寧な納付勧奨を実施した。 | (1) 高額かつ長期にわたる滞納者について、保険料収納課と連携し、財産調査を行い、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者に対する差押等の滞納処分を実施する。 |
| その他の方策について | (1) 口座振替の利用促進のため、Web口座振替受付サービスを導入した。 登録実績 164件 (2) 介護保険制度における給付制限の周知に努め、納付相談時には被保険者自身が加齢による心身機能低下にあっても安心して暮らし続けるために保険料の納付が重要であることの周知に努めた。 | (1) 納付機会の拡大のため、電子マネー決済を2アプリ追加導入する。 (2) 介護保険標準準拠システムの導入に向けた債権管理方法及びマルチペイメント等納付機会の拡大について検討を進める。 (3) 電子マネー決済の周知、Web口座振替を利用した口座振替の利用促進を積極的に行う。 |

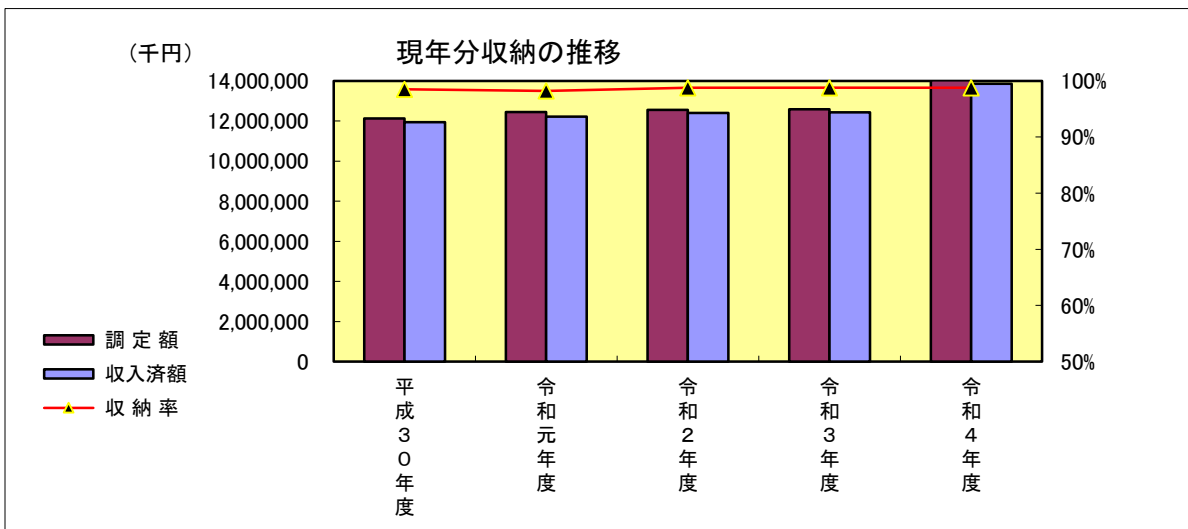
| | |
|-------|------------|
| 対象債権名 | 後期高齢者医療保険料 |
|-------|------------|

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

1. 収納の現況(推移)

単位：千円

| | | 平成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 繰 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 |
| (現年度滞納者数) | | (2,800) | (2,808) | (2,563) | (2,728) | (2,809) |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|------------|------------|------------|------------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 98.5% | 98.2% | 98.8% | 98.8% |
| | 収入額 | 11,941,999 | 12,225,705 | 12,401,985 | 12,435,974 |
| | 収入未済額 | 182,852 | 221,521 | 154,932 | 151,191 |
| 滞 繰 | 収納率 | 39.8% | 41.9% | 55.0% | 47.9% |
| | 収入額 | 129,866 | 141,014 | 175,615 | 123,269 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|------------|------------|------------|---------|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 98.9% | 98.8% | 98.9% | - |
| | 収入額 | 12,805,074 | 13,863,046 | 12,805,074 | - |
| | 収入未済額 | 142,422 | 169,658 | 142,422 | - |
| 滞 繰 | 収納率 | 43.5% | 55.0% | 43.6% | 51.5% |
| | 収入額 | 111,892 | 132,836 | 112,149 | 124,443 |

3. 令和4年度実績に対する評価

現年分収納率は98.8%と前年度と同水準を確保できた。また、滞納繰越分収納率は55.0%と過去最高水準の実績となった。現年分・滞納繰越分実績共に高水準を保つことができた背景には、積極的な納付交渉の継続や、毎年度実績が上がってきている差押えの実施等の徴収努力があった。なお、全体の収納率は、98.1%と前年度比0.3ポイント増の過去最高実績となった。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

現年分収納率目標は、わずかに目標を達成できなかったため、98.9%に据え置く。
過年分収納率目標は、51.5%に変更する。令和4年度は、催告に用いる封筒の色変更によって、実績が大きく底上げされたが、この効果は年を追うごとに逡減する。また、急激な物価高騰等の社会情勢の変化が、被保険者の納付資力を圧迫することが懸念される。これらの事情にも鑑み、目標を定めた。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の取組内容及び実績 | 令和5年度の取組み |
|-------------------|--|--|
| 個別催告など徴収強化の方策について | <ul style="list-style-type: none"> 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。また、督促・催告に用いる封筒をより目につきやすい色に変更し、滞納者への訴求力を高めた。 督促状発送回数 年6回 催告書発送回数 年2回 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。 年齢到達者や転入者の資格取得時、口座未登録者への保険料納付通知送付時に口座振替依頼書を交付して口座振替を勧奨し、被保険者の利便性・収納率向上に努めた。 | <ul style="list-style-type: none"> (1) 年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行う。（督促状：年6回、催告書：年2回） (2) 督促・催告の効果的な手法を研究する。 ※令和4年度に試験的に実施した督促・催告に用いる封筒の色変更は、令和5年度以降も継続実施する。 (3) 制度加入時等における口座振替を促進する。 |
| 回収困難な債権の履行確保について | <ul style="list-style-type: none"> 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35件。 納付相談がない、比較的高額な滞納者を中心に差押事前予告書を送付した。43件。 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。 預金調査 3,279件。 差押22件 11,449千円。 (前年度比2.2%増) 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153件。分納催告128件。 | <ul style="list-style-type: none"> (1) 高額滞納者については、短期証の交付を行う。 (2) 財産調査を強化し、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者へ、効果的な納付交渉を行うとともに、差押えを強化する。 (3) 滞納整理を進め適正な債権管理を推進する。 |
| その他の方策について | <ul style="list-style-type: none"> 納付方法としてのコンビニ収納の周知に努めた。また、口座振替依頼書のサイズをA4サイズへ拡大することで視認性と利便性を高めた。その結果、どちらも実績を伸ばした。 [普通徴収内訳] 口座振替149,375件（前年度比6.5%増） コンビニ収納 55,797件（同19.5%増） OCR（出張所、金融機関窓口の納付書払い）40,981件（同5.8%減）。 口座振替における再振替を実施 732件 | <ul style="list-style-type: none"> (1) コンビニ等での収納の周知を図る。 (2) 被保険者の増加に伴う組織体制等の見直しに向けた検討を行う。 (3) システムの標準化を契機に、他自治体の事例も参照し、高齢者の納付機会の拡大の手法について研究する。 |

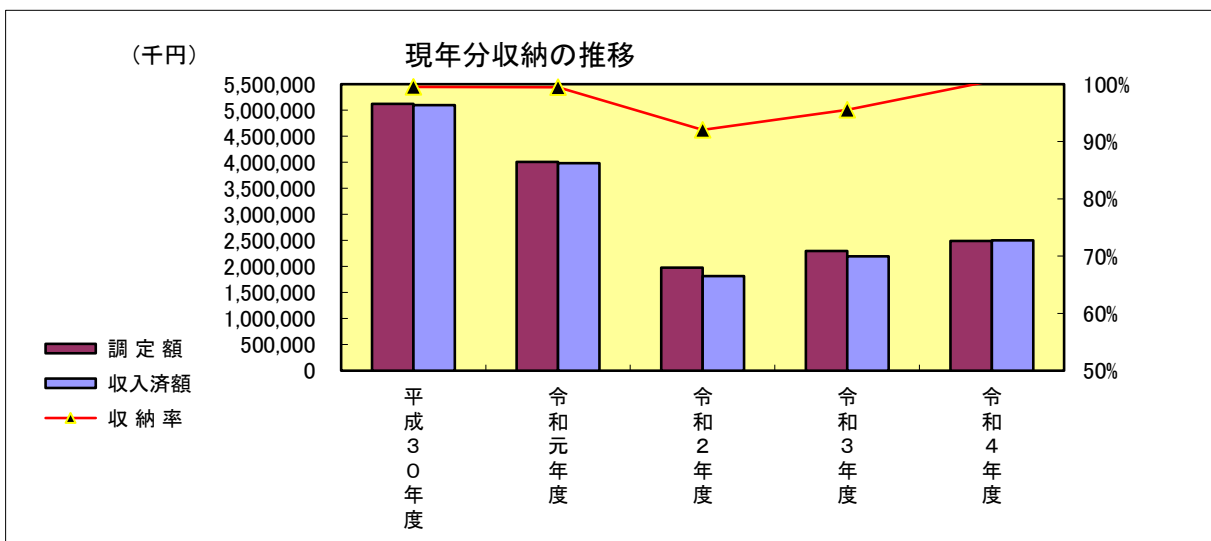
| | |
|-------|--------|
| 対象債権名 | 保育園保育料 |
|-------|--------|

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

1. 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 繰 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 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 99.5% | 99.5% | 92.0% | 95.5% |
| | 収入額 | 5,097,485 | 3,986,485 | 1,817,952 | 2,192,279 |
| | 収入未済額 | 24,723 | 22,715 | 163,965 | 134,039 |
| 滞 繰 | 収納率 | 30.1% | 29.0% | 24.4% | 76.6% |
| | 収入額 | 21,830 | 20,125 | 16,702 | 160,587 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|-----------|-----------|-----------|----|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 99.5% | 100.6% | 99.5% | - |
| | 収入額 | 2,773,862 | 2,503,336 | 2,773,862 | - |
| | 収入未済額 | 13,939 | (14,423) | 13,939 | - |
| 滞 繰 | 収納率 | 25.0% | 76.1% | 25.0% | - |
| | 収入額 | 14,323 | 133,714 | 12,787 | - |

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り、令和3年度及び令和4年度の滞繰収納率が上がった。

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、収入済額が調定額を上回った。

3. 令和4年度実績に対する評価

決算上、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、現年度の収納率は99.9%の高い収納率を維持できている。
滞納繰越分の調定額及び収入済額が高い要因は、前年度決算と同様に、令和3年度の収入未済額の中に令和4年2月分の保育料を計上したことに伴うものであり、令和4年2月分の保育料を考慮せずに試算すると、28.2%となり、例年と同水準である。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

令和5年度現年目標収納率については、新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられ、区民生活は従前の消費活動に戻るとともに、物価高騰による区民負担が増加する中での収納率の維持が課題であり、目標は変更しないこととする。また、滞納繰越分は、収入未済額が減少したものの滞納の多くが困難な事案となっており、当初の目標のままとし変更しないこととする。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の実績内容及び実績 | 令和5年度の実組み |
|------------------|--|--|
| つ個別で催告など徴収強化の方策に | <p>(1) 督促の通知を区立園長から保護者へ手渡し、納付相談を案内した。 督促 年6回 75件</p> <p>(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12日)対象世帯(延べ件数)611件</p> | <p>(1) 保育料が世帯の収入に応じた応能負担となっていることや、保育事業運営の貴重な財源となっていること等の周知を図る。</p> <p>(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、徴収強化に取り組む。</p> |
| い回て収困難な債権の履行確保につ | <p>納付実績が高い水準で推移していることから、令和4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。</p> | <p>滞納世帯の状況を把握し、個々の世帯に応じた対応を行う。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・法人調査を実施する。</p> |
| その他の方策について | <p>(1) 入園内定面接時や納付書送付時等における口座振替の勧奨を継続して行った。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 令和4年4月に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を導入した。</p> | <p>(1) 口座振替の勧奨を継続して行う。</p> <p>(2) 税資料未提出者に対する資料提出の催促を強化する。</p> |

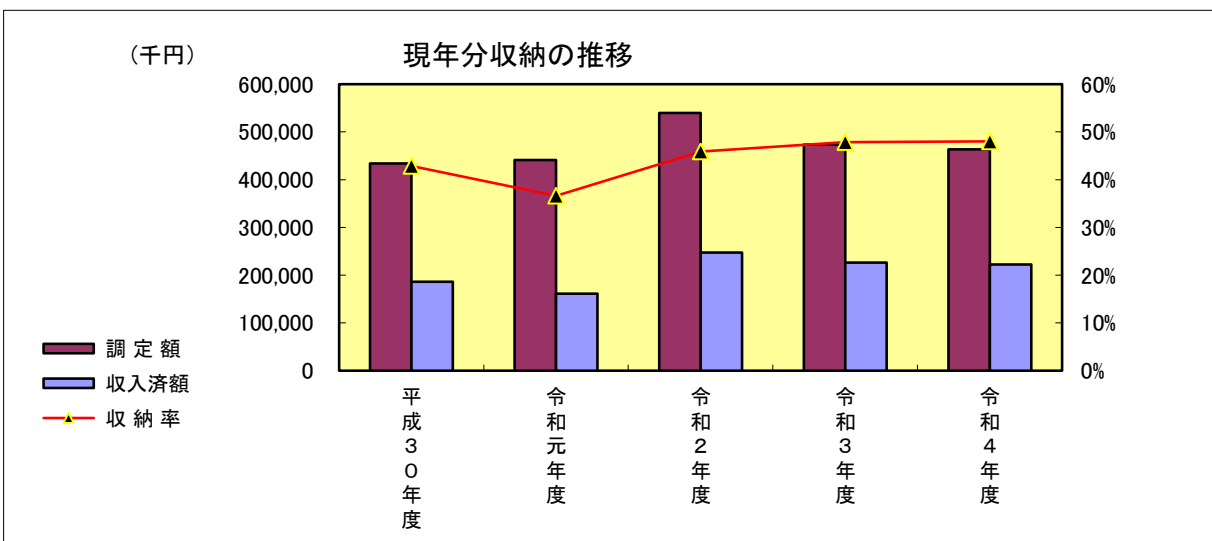
| | |
|-------|-------|
| 対象債権名 | 生活保護費 |
|-------|-------|

| | |
|------|----------------------------|
| 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(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 繰 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 |
| 滞納世帯数 | | 3,712 | 3,957 | 3,447 | 3,727 | 3,847 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|---------|---------|---------|---------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 42.9% | 36.6% | 45.9% | 47.8% |
| | 収入額 | 185,993 | 161,451 | 247,642 | 226,603 |
| | 収入未済額 | 247,765 | 279,105 | 292,048 | 247,024 |
| 滞 繰 | 収納率 | 3.9% | 3.5% | 4.1% | 3.3% |
| | 収入額 | 51,984 | 49,438 | 62,669 | 54,302 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|---------|---------|---------|----|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 43.9% | 48.0% | 43.9% | - |
| | 収入額 | 185,000 | 222,538 | 185,000 | - |
| | 収入未済額 | 236,300 | 240,904 | 236,300 | - |
| 滞 繰 | 収納率 | 5.2% | 3.4% | 5.2% | - |
| | 収入額 | 90,000 | 55,379 | 90,000 | - |

3. 令和4年度実績に対する評価

徴収にあたっては、債権発生後のケースワーカーによる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48.0%となり、前年度と比べ0.2ポイント収納率が向上した。なお、継続して生活保護を受給している者の債務の返済は、支給される保護費を充てるが多いため、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13.2%と低い状況となっている。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

現年分については、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、収納率の大幅な向上は難しい。また、滞繰分については、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い状況にある。このことから、現年分及び滞繰分ともに、令和5年度の目標は変更しない。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度 of 取組内容及び実績 | 令和5年度 of 取組み |
|--|---|--|
| つ個別 て催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方 策 に | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> | <p>(1) 未納者に対する督促・催告を実施する。</p> <p>(2) 不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収の対象者拡大を図る。</p> <p>(3) 現年分の徴収を強化する。</p> <p>(4) システムの分割納付計画機能等を活用し、効果的な債権管理に取り組む。</p> |
| い回 て収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に つ | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> | <p>(1) 家計相談や就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行う。</p> <p>(2) 個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進する。</p> <p>(3) 金銭管理支援事業の活用により、計画的な返済が可能となるよう支援を行う。</p> |
| そ の 他 の 方 策 に つ い て | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> | <p>(1) 債権の一層の発生抑制に向けたケースワークの推進。</p> <p>(2) 各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底する。</p> <p>(3) 債権管理調査専門員による死亡者の相続人調査や、廃止者の現況確認等を行い、債権整理を着実に行う。</p> <p>(4) 口座振替による納付も含め、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組む。</p> |

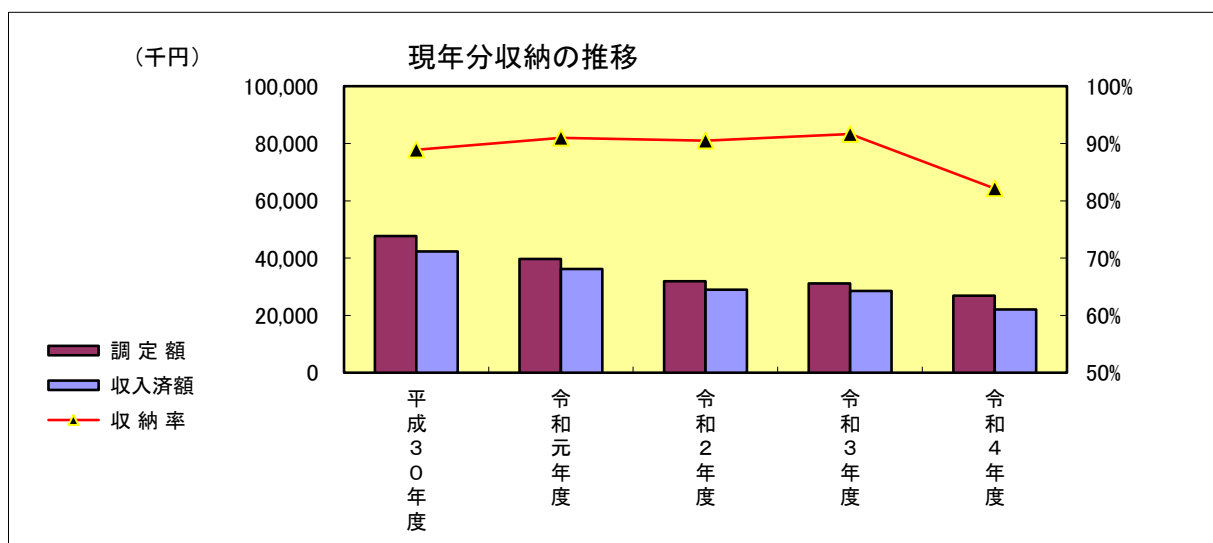
| | |
|-------|---------|
| 対象債権名 | 奨学資金貸付金 |
|-------|---------|

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

1. 収納の現況(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 繰 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 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 88.9% | 91.0% | 90.5% | 91.6% |
| | 収入額 | 42,371 | 36,144 | 28,910 | 28,515 |
| | 収入未済額 | 5,279 | 3,573 | 3,031 | 2,598 |
| 滞 繰 | 収納率 | 15.8% | 16.3% | 15.7% | 15.6% |
| | 収入額 | 14,684 | 13,423 | 11,056 | 9,464 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 90.0% | 82.1% | 90.0% | - |
| | 収入額 | 20,777 | 22,051 | 19,285 | 18,509 |
| | 収入未済額 | 2,308 | 4,795 | 2,143 | 2,056 |
| 滞 繰 | 収納率 | 15.0% | 21.0% | 15.0% | - |
| | 収入額 | 8,283 | 10,963 | 7,387 | 6,989 |

3. 令和4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への対応を弁護士に委任する取組みや、分納合意などの対策を講じたが、現年分収納率は目標に届かなかった。一方、滞納繰越分収納率は目標を大きく上回り、目標収納率を達成した。現年分収納率減の主な要因としては、期限未到来分（現年での収納なし）を含む分納合意案件（全額一括調定）が比較的多かったためと考えられる。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

平成28年度で貸付事業を終了（令和16年度が償還最終年度）しており、年々、償還人数および残高が減少しているため、令和5年度の目標数値は年度更新した調定見込み額で再算定し、減額した。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の実績 | 令和5年度の実績 |
|------------------|---|--|
| つ個別で催告など徴収強化の方策に | <ul style="list-style-type: none"> ・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。（6回） ・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） ・電話催告を集中的に行った。（年1回） ・督促状や催告書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。（40件） | <ul style="list-style-type: none"> ・滞納額を増やさないために、期限到来後も支払いが確認できない奨学生や連帯保証人に対して速やかに催告する。 ・督促、催告が途切れないよう、奨学生や連帯保証人の現住所の確認を徹底する。 |
| い回収困難な債権の履行確保につ | <ul style="list-style-type: none"> ・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・回収を弁護士に計4件委任し、私債権の整理回収を図った。 滞納分のみ完済（1件） 分割納付の合意（2件） 訴訟提起（1件） | <ul style="list-style-type: none"> ・正当な理由なく償還に至らない債権については、弁護士に債権回収を委任し、生活状況の聴取や司法手続きを実施する。 ・既に弁護士委任を行った分割償還のケースについては、毎月の履行を確認するとともに、分納不履行の場合には訴訟を含め司法手続きを積極的に行う。 |
| その他の方策について | <ul style="list-style-type: none"> ・過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。（4件） ・不納欠損処理をした。（8件 1,929,100円） ・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） | <ul style="list-style-type: none"> ・債務者の償還意思を尊重しつつ、継続して償還可能な計画を検討、提案していく。 ・口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付する。 |

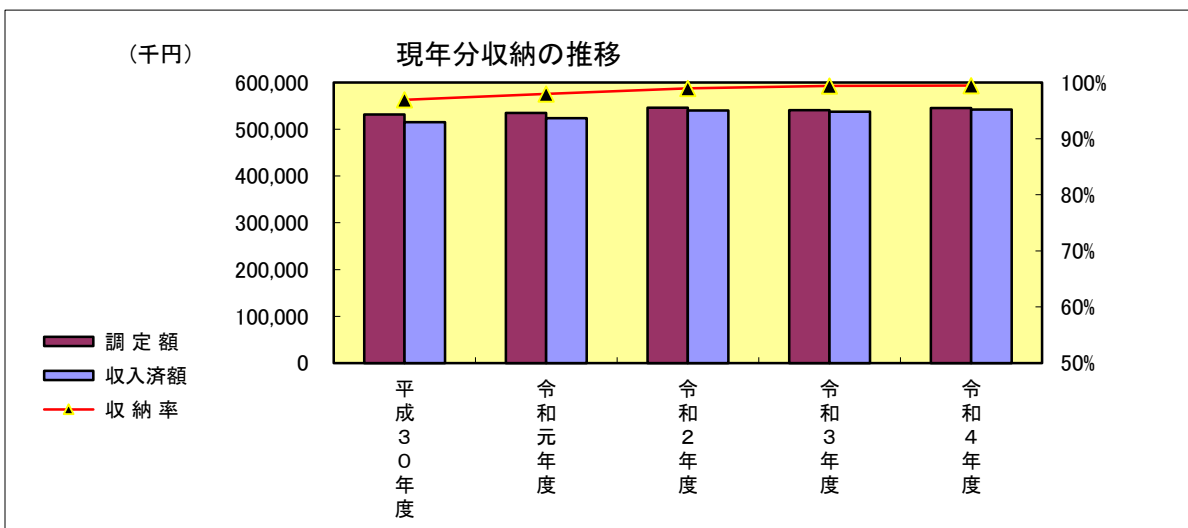
| | |
|-------|---------|
| 対象債権名 | 区営住宅使用料 |
|-------|---------|

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

1. 収納の現況(推移)

単位：千円

| | | 平成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 繰 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 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|---------|---------|---------|---------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 96.9% | 98.0% | 99.0% | 99.4% |
| | 収入額 | 515,046 | 523,926 | 540,101 | 537,296 |
| | 収入未済額 | 16,428 | 10,933 | 5,628 | 3,192 |
| 滞 繰 | 収納率 | 11.7% | 15.6% | 19.4% | 19.7% |
| | 収入額 | 10,158 | 12,508 | 14,954 | 12,560 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|---------|---------|---------|-------|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 99.0% | 99.5% | 99.0% | - |
| | 収入額 | 544,500 | 542,354 | 544,500 | - |
| | 収入未済額 | 5,500 | 2,965 | 5,500 | - |
| 滞 繰 | 収納率 | 23.0% | 14.5% | 26.0% | 20.0% |
| | 収入額 | 13,112 | 7,015 | 12,843 | 8,835 |

3. 令和4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、収納率を維持することができた。また、高額滞納者については、弁護士と連携して取り組み、訴えの提起を3件、分納合意を2件行った。
生活保護受給中の入居者については、代理納付を活用することで滞納を未然に防ぎ、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128名、前年度から17名増)

4. 令和5年度目標に関する説明(変更理由等)

現年分：初期滞納への対応や代理納付の活用により収納率が維持されているため、令和4年度目標と同率を目標とした。
滞納繰越分：高額債権の整理や不納欠損処理により分母が圧縮された。今後は、一括返済や自己破産などによる不納欠損がない限り、収納率及び収入額が増加することは困難と判断し、当初目標から下方修正した。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の実績 | 令和5年度の実績 |
|--------------------|--|--|
| い個別催告など徴収強化の方策について | <p>(1) 月ごとの滞納推移を確認し、支払が遅延しているものを中心に督促を行った。(手紙・電話・訪問) 特に現年度に発生した滞納については、できるだけ早く解消できるように分納計画を組んだ。</p> <p>(2) 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。保証人を立てられない者は保証会社の保証制度を利用した。</p> <p>(3) 生活保護受給中の滞納者については、可能な限り代理納付への変更を進め、現年度分使用料の滞納を未然に防いだ。(現在128名)</p> | <p>(1) 滞納者の滞納月数、滞納額及び支払能力に応じた個別対応を戦略的に行っていく。現年度滞納者への対応を中心に、少額滞納者、生活保護受給者、法的措置対象者等、滞納者毎に状況を分析し、生活状況に合わせて計画的な債権管理を行う。</p> <p>(2) 納付誓約書等で分納している者の納付状況を把握し、納付管理を徹底する。</p> <p>(3) 連帯保証人に対して、早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。保証人を立てられない者には保証会社の利用を案内する。</p> <p>(4) 生活保護受給中の滞納者には、代理納付指導を強化することで滞納を防ぐ。</p> |
| い回て収困難な債権の履行確保について | <p>弁護士による私債権の整理・回収を行い、正当な理由なく、再三の催告にも応じない滞納者に対しては法的措置を実施した。</p> <p>債務履行の催告 (9月) 納付相談の実施 (9~10月) 訴訟等提起 (1月) 弁護士委任案件 8件 (内訳) 訴訟 3件 分納合意 2件 継続対応 3件</p> | <p>弁護士による私債権の整理・回収を図る。また、正当な理由なく、再三の催告にも応じない滞納者に対しては法的措置を実施する。</p> <p>債務履行の催告 納付相談の実施 訴訟等提起</p> |
| その他の方策について | <p>(1) 納付困難者に対する福祉制度の案内 住まいの地域を管轄する福祉事務所を案内するとともに、可能な範囲での分納計画を立てた。</p> <p>(2) 不納欠損による適正な債務管理 1件 63,000円</p> <p>(3) 収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底させる。 指定管理者や福祉所管と協力し、収入申告書の提出を徹底させた。</p> | <p>(1) 納付困難者に対する福祉制度の案内 (2) 不納欠損による適正な債務管理 (3) 収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底させる。</p> |

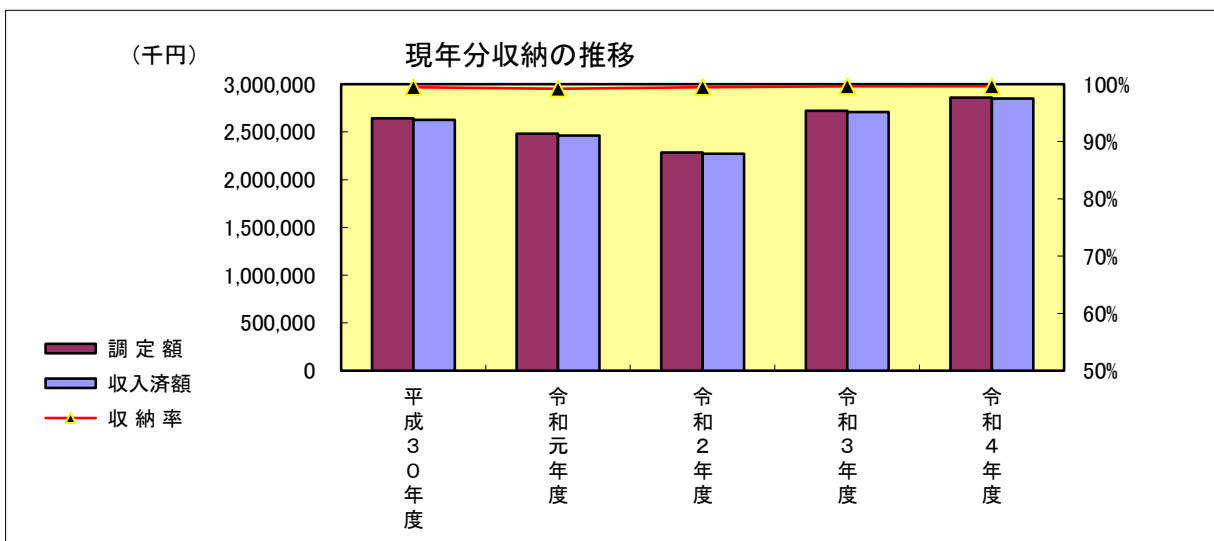
| | |
|-------|-------|
| 対象債権名 | 学校給食費 |
|-------|-------|

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

1. 収納の現況(推移)

単位：千円

| | | 平成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 繰 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 |



2. 目標及び実績

単位：千円

| | | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|--------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | 実績 | 実績 | 実績 | 実績 |
| 現 年 | 収納率 | 99.5% | 99.2% | 99.4% | 99.6% |
| | 収入額 | 2,627,580 | 2,462,780 | 2,270,589 | 2,709,249 |
| | 収入未済額 | 13,824 | 20,223 | 13,454 | 12,009 |
| 滞 繰 | 収納率 | 29.5% | 26.8% | 24.1% | 24.4% |
| | 収入額 | 2,935 | 5,508 | 8,283 | 9,596 |

| | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|--------|-------|-----------|-----------|-----------|----|
| | | 目標 | 実績 | 目標 | 変更 |
| 現 年 | 収納率 | 99.5% | 99.6% | 99.5% | |
| | 収入額 | 3,043,931 | 2,850,799 | 3,049,879 | |
| | 収入未済額 | 15,296 | 11,136 | 16,022 | |
| 滞 繰 | 収納率 | 29.5% | 16.0% | 29.5% | - |
| | 収入額 | 11,904 | 6,647 | 12,905 | - |

3. 令和4年度実績に対する評価

現年分の収納率は、Web口座振替受付サービスの導入等の収納率向上に向けた取組みにより、目標値を上回る99.6%となった。一方、滞納繰越分の収納率は、催告書の送付・訪問徴収等の効果的な取組みを行ったものの、目標値を下回る16.0%にとどまった。令和5年度以降も引き続き、口座振替登録の勧奨を行うとともに、現年分・滞納繰越分ともに様々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。

4. 令和5年度目標に関する説明（変更理由等）

令和5年度の現年分については、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施しているため、目標は設定しないこととする。

5. 目標実現に向けた取組み

| | 令和4年度の取組内容及び実績 | 令和5年度の取組み |
|-----------------|--|---|
| つ個別催告など徴収強化の方策に | <p>(1) 現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、夜間の電話催告で督促を行い確実に収納できるように取り組んだ。(通知月1回。夜間電話催告年2回。)</p> <p>(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催告書等の手渡しを行い納付を促した。(年1回)</p> <p>(3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数48件、納付誓約書の徴収(5件)、差し置きによる納付(4件：165,613円))</p> | <p>(1) 滞納繰越分について、定期的に文書での催告を行うとともに、夜間の電話催告や訪問徴収を実施し、効果的な徴収強化の方策に取り組む。</p> <p>(2) 在校生の滞納繰越分に対しては、保護者面談時に担任から保護者へ直接催告書等の手渡しを行い納付を促していく。</p> |
| い回収困難な債権の履行確保につ | <p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。</p> <p>(2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。(委任件数83件、合意書の徴収(1件)、納付(52件：2,102,445円))</p> | <p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がっていく。</p> <p>(2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告を継続して行うとともに、拡充について検討するなど債権回収の強化に向けた取組みを行う。</p> |
| その他の方策について | <p>(1) 給食費の口座振替登録について、Web口座振替受付サービスを案内するなど、積極的に促した。</p> <p>(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。</p> <p>(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した。</p> | <p>(1) 滞納繰越分について、給食費無償化の継続の状況に応じ、電子マネー決済などの新たな納付方法を検討し、利便性の向上を図る。</p> |