令和６年９月４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）の実施結果について

１　主旨

区では、令和４年度から令和５年度までの２か年の債権管理重点プランを策定し、収納率の向上及び収入未済額の縮減に向けて取り組んできた。今般、令和５年度における実績が確定したため、債権管理重点プラン（令和４～５年度）の実施結果として、とりまとめたので報告する。

２　債権管理重点プラン（令和４～５年度）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取組みを実施した。

(1)　現年分徴収の徹底　(2)　滞納整理の強化　(3)　収納事務の改善
(4)　職員の専門性の向上と債権管理体制の強化　(5)　制度運用の適正化

３　令和５年度における債権の概況

令和５年度における収入未済額合計は、令和元年度を基準年とすると約２０％縮減しており、過去５年間の推移としては、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。続く令和４年度においては、コロナ禍の特殊な状況から区民生活がコロナ前の消費活動を取り戻しつつあったこと、物価高騰による影響等から、令和３年度より約２億６千万円増加した。

このような状況を踏まえ、債権を管理する所管課が様々な徴収努力を重ねた結果、令和５年度における収入未済額合計は約９３億円となり、令和４年度よりも約３億２千万円減少した。

４　令和４～５年度の主な取組み実績

令和４年度から引き続き、債権を管理する所管課では、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。

⑴　「基本的な考え方⑴　現年分徴収の徹底」及び「基本的な考え方⑶　収納事務の改善」

①　滞納の未然防止

・　口座振替については、安定した納付に繋がることから特別区民税、国民健康保険料等では、Ｗｅｂ口座振替受付サービス等を活用し、利用登録の促進を積極的に行った。

・　コンビニ納付、キャッシュレス決済といった様々な納付方法について、区ホームページや郵便物に案内を同封する等、区民への周知を積極的に行い期限内納付の推進に努めた。

⑵　「基本的な考え方⑵　滞納整理の強化」及び「基本的な考え方⑸　制度運用の適正化」

①　徴収体制の強化

・　電話催告センターの活用

電話催告センターは、主に滞納初期の未納について早期のお知らせと納付勧奨を行い、滞納額累積による納付困難者の発生を未然に防ぐことを目的として設置し、民間事業者に委託し、その電話催告のノウハウ等を区の債権回収に活用した。

※対象科目　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

・　効率的な財産調査の実施による差押え処分の実施

特別区民税、国民健康保険料等については、令和４年度に預貯金照会の電子化サービスを導入し、より効率的な財産調査を実施し、差押え等の行政処分を図った。

②　滞納事案に対しては、財産調査により資力が無いと判断した場合には法令に基づいた適正な納付緩和措置を行った。

⑶　「基本的な考え方⑷　職員の専門性の向上と債権管理体制の強化」

①　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、弁護士に委任しその整理・回収を図った。債権の一括弁済又は分納の合意等により、約５割の案件（継続案件含む。）で支払いに応じている。

②　滞納整理におけるノウハウの共有化

債権管理担当職員のノウハウや専門知識の向上を目的に、債権管理等の研修を実施した。

※　以上の取組み実績を踏まえ、債権管理重点プラン（令和６～９年度）では、一層の適正な債権管理に向け、新たな取り組みとして、債権を管理する所管課に対するサポート体制を拡充するとともに、生活困窮者等に対する必要な支援への連携の検討を進めている。

５　債権管理重点プラン（令和４～５年度）に掲げる９債権の各取組み

債権管理重点プランでは、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、前期プランの対象債権のうち引き続き重点的に取り組むべき債権を対象とし、特別区民税、国民健康保険料等の９債権について個票で管理している。

対象９債権の収入未済額合計の状況は、区が保有する債権全体の収入未済額合計と同様、令和５年度は令和元年度を基準年とすると約２０％縮減しており、過去５年間の推移としては、全体的には減少傾向である。

令和５年度における対象９債権の収入未済額合計は約８９億円で、各所管課による徴収努力の結果、令和４年度よりも約３億５千万円減少した。

対象９債権の収入未済額の過去５年間の推移　（単位：千円）

債権	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	基準年比
特別区民税	3,312,706	2,917,397	2,211,241	2,472,441	2,481,536	74.9%
国民健康保険料	5,353,410	4,753,477	4,218,812	4,351,602	4,017,630	75.0%
介護保険料	411,947	351,991	337,465	327,686	336,792	81.8%
後期高齢者医療保険料	320,135	257,223	239,294	241,637	236,737	73.9%
保育園保育料	69,407	209,613	175,805	43,119	37,509	54.0%
生活保護費	1,517,911	1,622,670	1,650,583	1,675,824	1,676,032	110.4%
奨学資金貸付金	70,467	60,602	52,154	44,057	35,531	50.4%
区営住宅使用料	78,583	62,813	48,021	44,172	35,359	45.0%
学校給食費	34,386	39,267	41,484	44,470	33,825	98.4%
合計	11,168,952	10,275,053	8,974,858	9,245,009	8,890,951	79.6%

（注）基準年比：令和元年度を基準年として令和５年度の額を比率で表している。

（注）令和５年度の学校給食費については、区立小・中学校の児童・生徒の学校給食費無償化を実施したことにより、滞納繰越額のみ記載している。

６　今後の主なスケジュール（予定）

令和６年９月　　ホームページ等による公表

世田谷区債権管理重点プラン

（令和４～5 年度）（２０２３～２０２４年）

実施結果

令和６年（２０２４年）9月

世田谷区

＜目次＞

１　債権管理重点プラン（令和４～５年度）の基本的な考え方　・・・・・・・・・・Ｐ１

２　令和５年度における債権の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２～６

３　令和４～５年度の主な取組み実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ７～１１

４　債権管理重点プランに掲げる９債権の各取組み・・・・・・・・・・・・Ｐ１２～１３

⑴　特別区民税（財務部納税課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１４～１５

⑵　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）・・Ｐ１６～１７

⑶　介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１８～１９

⑷　後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課）・・・・・・Ｐ２０～２１

⑸　保育園保育料（子ども・若者部保育課、保育認定・調整課）・・・・Ｐ２２～２３

⑹　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）
・・・・・・・・・・Ｐ２４～２５

⑺　奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども・若者支援課）・・・・・・Ｐ２６～２７

⑻　区営住宅使用料（都市整備政策部住宅課）・・・・・・・・・・・・・Ｐ２８～２９

⑼　学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・・・・・Ｐ３０～３１

１　債権管理重点プラン（令和４～５年度）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て各取組みを実施した。

⑴　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。

⑵　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及び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。

⑶　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。

⑷　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。

⑸　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５年度における債権の状況

⑴　概況

債権管理重点プラン（令和４～５年度）は、世田谷区未来つながるプラン２０２２－２０２３（実施計画）（以下「未来つながるプラン」という。）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、計画期間を未来つながるプランと合わせ令和４年度から令和５年度までの２か年として策定し、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きた。

今般、令和５年度実績が確定したため、債権管理重点プラン（令和４～５年度）実施結果として取りまとめたものである。

令和５年度における収入未済額合計は、令和元年度を基準年とすると約２０％縮減しており、過去５年間の推移としては、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。続く令和４年度においては、コロナ禍の特殊な状況から区民生活がコロナ前の消費活動を取り戻しつつあったこと、物価高騰による影響等から、令和３年度より約２億６千万円増加した。

このような状況を踏まえ、債権を管理する所管課が様々な徴収努力を重ねた結果、令和５年度における収入未済額合計は約９３億円となり、令和４年度より約３億２千万円減少した。

⑵　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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	基準年比
一般会計	5,346,229	5,129,583	4,376,593	4,520,271	4,511,667	84.4%
国民健康保険事業会計	5,480,189	4,849,580	4,315,089	4,434,504	4,128,073	75.3%
後期高齢者医療会計	320,135	257,223	239,294	241,637	236,737	73.9%
介護保険事業会計	458,405	383,944	375,267	366,038	373,078	81.4%
学校給食費会計	34,386	39,267	41,484	44,470	33,825	98.4%
合計	11,639,343	10,659,598	9,347,726	9,606,920	9,283,380	79.8%

（注）　基準年比：令和元年度を基準年として令和５年度の額を比率で表している。

（注）　令和５年度の学校給食費については、区立小・中学校の児童・生徒の学校給食費無償化を実施したことにより、滞納繰越額のみ記載している。

⑶　令和５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	2,481,536,072
		軽自動車税	軽自動車税（種別割）	33,480,622
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	35,531,462
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	46,367,911
			区民生活事業資金貸付金返還金	11,001,135
			応急小口資金貸付金返還金	23,413,572
			母子福祉応急小口資金貸付金返還金	7,064,600
			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）	4,152,153
		生活保護費	生活保護費	1,676,032,399
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	12,762,780
		違約金・賠償金	契約違約金	560,945
			区広報板破損に伴う損害賠償金（過年度）	616,000
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	4,006,742
		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	14,392,904
		その他 返還金・戻入金等	障害者福祉手当（過年度）	2,509,140
			学童クラブ間食費　等	303,300
			移動支援サービス返還金 等	12,620,024
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	842,125
		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	594,600
		納付金	非常勤職員社会保険料　等	887,853
		光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）、玉川清掃事務所　等	202,383
		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	6,756,430
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	3,273,860
		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	341,505
	分担金及負担金	保育所費	保育園保育料	37,509,127
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,822,138
		児童保護費	入院助産入所者負担金	267,600
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金　等	17,070,700
		障害児入所施設費	障害児施設入所者負担金	45,000

⑶　令和５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	母子生活支援施設費	区立母子生活支援施設入所者負担金　等	16,600
		児童養護施設退所者等住宅支援費	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）	35,359,116
			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	11,498,400
		区民利用施設	区民利用施設使用料（２・３月分の請求は４月以降）	7,556,480
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	1,227,700
		幼稚園	区立幼稚園保育料	277,360
		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	246,166
	使用料及手数料	教育施設	新ＢＯＰ（学童クラブ）利用料	11,417,650
		公園施設	公園有料施設料（野球場、テニスコート等）	1,709,760
		その他	けやきネット施設使用料（過年度分）	1,745,850
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	1,322,000
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	4,017,629,987
	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	100,230,118
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	236,737,310
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	336,792,191
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	14,301,435
		加算金	居宅介護サービス給付金	6,916,573
		雑入	居宅介護サービス給付費	14,852,817
			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	33,824,914
合　　計				9,283,380,097

⑷　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

債権管理重点プランでは、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、前期プランの対象債権のうち引き続き重点的に取り組むべき債権を対象とし、特別区民税、国民健康保険料等の９債権を個票で管理している。

対象９債権の令和５年度の収入未済額合計は、令和元年度を基準年とすると約２０％縮減しており、過去５年間の推移としては、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。続く令和４年度においては、コロナ禍の特殊な状況から区民生活がコロナ前の消費活動を取り戻しつつあったこと、物価高騰による影響等から、令和３年度より約２億７千万円増加した。

このような状況を踏まえ、債権を管理する所管課が様々な徴収努力を重ねた結果、令和５年度における収入未済額合計は約８９億円となり、令和４年度よりも約３億５千万円減少した。

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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	基準年比
特別区民税	3,312,706	2,917,397	2,211,241	2,472,441	2,481,536	74.9%
国民健康保険料	5,353,410	4,753,477	4,218,812	4,351,602	4,017,630	75.0%
介護保険料	411,947	351,991	337,465	327,686	336,792	81.8%
後期高齢者医療保険料	320,135	257,223	239,294	241,637	236,737	73.9%
保育園保育料	69,407	209,613	175,805	43,119	37,509	54.0%
生活保護費	1,517,911	1,622,670	1,650,583	1,675,824	1,676,032	110.4%
奨学資金貸付金	70,467	60,602	52,154	44,057	35,531	50.4%
区営住宅使用料	78,583	62,813	48,021	44,172	35,359	45.0%
学校給食費	34,386	39,267	41,484	44,470	33,825	98.4%
合計	11,168,952	10,275,053	8,974,858	9,245,009	8,890,951	79.6%

（注）　端数処理の関係で合計額が一致しない場合がある。

（注）　基準年比：令和元年度を基準年として令和５年度の額を比率で表している。

（注）　令和５年度の学校給食費については、区立小・中学校の児童・生徒の学校給食費無償化を実施したことにより、滞納繰越額のみ記載している。

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４年度 (a)	令和５年度 (b)	増減 (b)－(a)	令和４年度 (a)	令和５年度 (b)	増減 (b)－(a)
特別区民税	1,385,383	1,045,565	△339,818	1,087,058	1,435,970	348,912
国民健康保険料	2,653,737	2,406,350	△247,387	1,697,865	1,611,280	△86,585
介護保険料	189,486	181,693	△7,793	138,201	155,099	16,898
後期高齢者医療保険料	169,658	158,349	△11,309	71,980	78,389	6,409
保育園保育料	7,363	8,743	1,380	35,756	28,766	△6,990
生活保護費	240,904	210,893	△30,011	1,434,920	1,465,139	30,219
奨学資金貸付金	4,795	2,084	△2,711	39,262	33,447	△5,815
区営住宅使用料	2,965	2,920	△45	41,207	32,439	△10,111
学校給食費	11,136	—	—	33,334	33,825	491

（注）　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）

（注）　学校給食費の令和５年度現年分実績は、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施したため、記載していない。

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４年度(a)	令和５年度(b)	増減(b)－(a)	令和４年度(a)	令和５年度(b)	増減(b)－(a)	令和４年度(a)	令和５年度(b)	増減(b)－(a)
特別区民税	99.0	99.2	0.2	36.3	33.3	△3.0	97.9	98.0	0.1
国民健康保険料	89.9	90.7	0.8	29.1	29.4	0.3	81.8	82.0	0.2
介護保険料	98.8	98.8	0.0	23.7	25.0	1.3	97.2	97.4	0.2
後期高齢者医療保険料	98.8	98.9	0.1	55.0	54.1	△0.9	98.1	98.2	0.1
保育園保育料	100.6	99.8	△0.8	76.1	19.8	△56.3	99.0	98.5	△0.5
生活保護費	48.0	45.9	△2.1	3.4	3.6	0.2	13.2	11.6	△1.6
奨学資金貸付金	82.1	89.7	7.6	21.0	19.4	△1.6	41.8	41.6	△0.2
区営住宅使用料	99.5	99.5	0.0	14.5	24.8	10.3	92.5	93.6	1.1
学校給食費	99.6	—	—	16.0	19.7	3.7	98.4	—	—

（注）　増減の単位は、ポイントである。　（△はマイナスを表す）

（注）　学校給食費の令和５年度現年分実績は、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施したため、記載していない。

まず、表１の収入未済額の過去５年間の推移として、令和５年度の６つの債権（国民健康保険料等）について収入未済額が前年度比減となったことから、９債権の合計としても減となった。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、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、生活保護費、奨学資金貸付金、区営住宅使用料）においてそれぞれ減少した。

続いて、表３の現年分収納率では、４つの債権（特別区民税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、奨学資金貸付金）で、前年度より上回った。さらに、合計の収納率は、５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、区営住宅使用料）がそれぞれ前年度を上回った。

３　令和４～５年度の主な取組み実績

令和４年度から引き続き、債権を管理する所管課では、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。

⑴　「基本的な考え方⑴　現年分徴収の徹底」及び「基本的な考え方⑶　収納事務の改善」

①　滞納の未然防止

・　口座振替については、安定した納付に繋がることから特別区民税、国民健康保険料等では、Ｗｅｂ口座振替受付サービスなどを活用し利用登録の促進を積極的に行った。

Ｗｅｂ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	令和５年度
特別区民税（普通徴収）	2,296	2,629
国民健康保険料	3,809	4,809
介護保険料	164	225
後期高齢者医療保険料	120	196
学童クラブ利用料	3,503	4,014
保育料	2,441	2,905
区営住宅使用料等	1	3
学校給食費	1,816	―

〔参考〕　Ｗｅｂ口座振替受付サービスとは、スマートフォン等からインターネット上で口座振替の申し込みができるサービス。

窓口によるキャッシュカードを利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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税（普通徴収）	116	123	144	129	139
国民健康保険料	822	1,447	1,480	1,808	1,715
介護保険料	21	23	18	11	19
後期高齢者医療保険料			34	41	53

〔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。

口座振替登録数の推移

（単位：件数）

債　　権	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税（普通徴収）	66,054	66,754	67,099	72,310	76,705
国民健康保険料	40,932	42,068	44,464	44,912	45,273
介護保険料	7,445	8,394	9,632	8,950	8,666
後期高齢者医療保険料	18,533	18,589	18,987	20,331	21,398
学童クラブ利用料	6,687	7,224	7,687	8,513	8,638
保育料	7,867	8,327	8,350	8,753	6,250
区営住宅使用料等	―	1,266	1,250	1,243	1,234
学校給食費	42,436	42,481	41,470	43,759	―

（注）　介護保険料の口座振替登録数は、各年度の１２月に発送する口座振替済通知書の件数である。

- コンビニ納付及びキャッシュレス決済といった様々な納付方法について、区のホームページへの掲載や郵便物への案内の同封など、区民への周知を積極的に行い期限内納付の推進に努めた。

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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税　（普通徴収分）	48.2	47.3	46.5	47.0	41.8
軽自動車税（種別割）	67.8	69.1	69.0	63.3	62.6
国民健康保険料　（普通徴収分）	41.0	39.2	37.3	36.9	36.0
介護保険料　（普通徴収）	33.5	37.1	37.9	39.4	40.1
後期高齢者医療保険料（普通徴収分）	18.2	22.3	20.2	22.7	23.2

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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税（普通徴収）	3,821	7,092	10,114	8,191	11,747
軽自動車税（種別割）	371	754	935	617	477
国民健康保険料	2,611	4,603	5,720	4,633	5,136
介護保険料	236	465	574	463	711
後期高齢者医療保険料	40,254	52,583	46,676	55,797	58,052

※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。

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	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税（普通徴収）	17,182	19,946	23,449	24,925	32,436
軽自動車税（種別割）	1,832	2,476	2,606	2,263	1,251
国民健康保険料	11,990	14,251	14,767	10,849	12,233

〔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。

コード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	令和５年度
特別区民税（普通徴収）		46,082	56,021
軽自動車税（種別割）		5,211	1,635
国民健康保険料	5,239	24,925	31,381
介護保険料	729	2,656	3,736

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。

⑵　「基本的な考え方⑵　滞納整理の強化」及び「基本的な考え方⑸　制度運用の適正化」

①　徴収体制の強化

・　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、スピーディーにお知らせと納付勧奨を行い、滞納額累積による納付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。また、特別区民税においてはＳＭＳ（ショートメッセージサービス）を活用した催告を令和４年度に開始した。

〔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。

・　効率的な財産調査の実施による差押え処分の実施

特別区民税、国民健康保険料等については、令和４年度に預貯金照会の電子化サービスを導入し効率的な財産調査を実施し差押え等の行政処分を図った。

差押実施件数

（単位：件数）

債　　権	差押				
	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税	4,863	3,745	4,075	3,302	3,344
国民健康保険料	1,703	591	1,123	1,128	1,119
介護保険料	7	1	10	12	2
後期高齢者医療保険料	6	16	17	22	29

（注）　介護保険料の差押件数は、差押及び差押予告の件数である。

公売、捜索の実施件数

（単位：件数）

債　　権	公売					捜索				
	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
特別区民税	0	1	1	0	1	1	4	22	18	7
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

〔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。

・**捜索**：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。

② 滞納事案に対して、財産調査により資力が無いと判断した場合には、法令に基づいた適切な納付緩和措置を行った。

⑶ 「基本的な考え方⑷ 職員の専門性の向上と債権管理体制の強化」

① 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。債権の一括弁済又は分納の合意等により約５割の案件（継続案件含む。）で支払いに応じている。

新規委任案件件数

（単位：件数）

債　　権	令和４年度	令和５年度
奨学資金貸付金	４	４
区営住宅使用料	８	３
学校給食費	９４	９６

〔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、訴訟提起などの司法的手段をとらないと、区が独力で強制徴収することはできない。

② 滞納整理におけるノウハウの共有化

・ 債権管理研修

債権管理する職員のノウハウや専門知識の向上を目的として、債権管理研修を、各年度２日間開催した。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。

債権管理研修参加人数

（単位：人）

令和４年度	令和５年度
６９	５３

・ 納税課内研修

例年、納税課が主催する初級及び中級研修に、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、滞納処分を始めとする徴収事務のノウハウの共有化を図った。

納税課内研修参加人数

（単位：人）

	令和４年度	令和５年度
初級	３０（内、他課の参加３）	２５（内、他課の参加３）
中級	１８（内、他課の参加０）	１７（内、他課の参加０）

４　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。

⑴　９債権の区分

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）	

⑵　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５年度実績に対する評価
- 目標実現に向けた取組み（令和４年度及び令和５年度の取組み内容と実績）
- 令和４年度～令和５年度実績に対する評価

②　用語の説明

- 現年分とは、当該年度に新たに調定をたてて収入すべき金額を表し、滞繰分（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	特別区民税

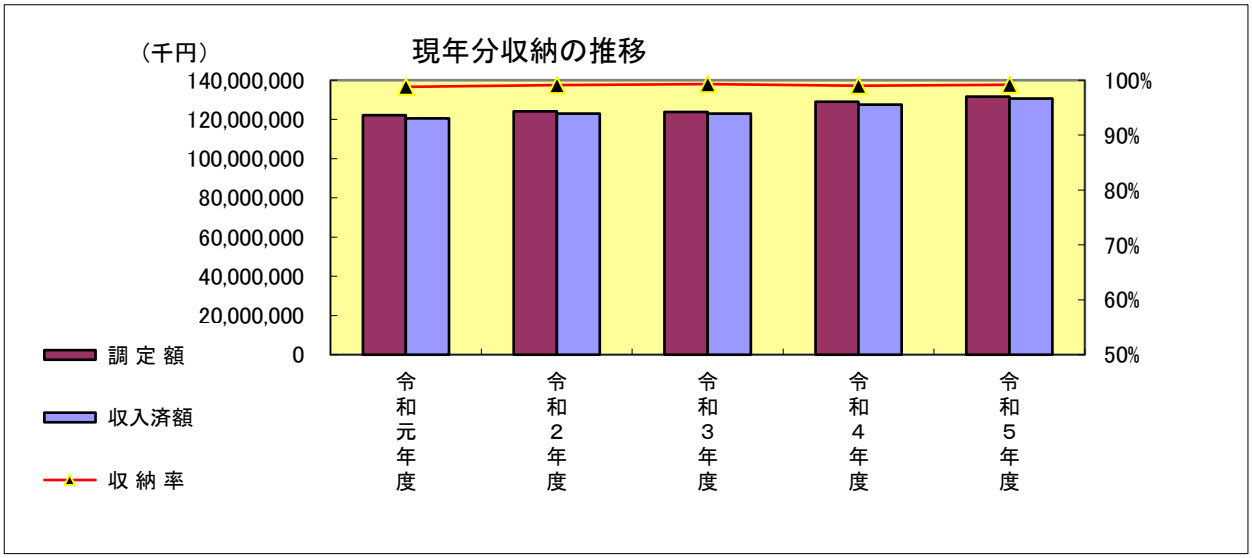
所管課名	財務部納税課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	122, 129, 223	124, 119, 075	123, 858, 117	128, 986, 272	131, 675, 492
	収 入 済 額	120, 608, 059	122, 947, 855	122, 978, 826	127, 633, 119	130, 662, 337
	収　納　率	98. 8%	99. 1%	99. 3%	99. 0%	99. 2%
滞繰分	調　定　額	3, 453, 177	3, 276, 951	2, 890, 703	2, 181, 343	2, 437, 068
	収 入 済 額	1, 301, 589	1, 174, 532	1, 070, 076	792, 223	812, 643
	収　納　率	37. 7%	35. 8%	37. 0%	36. 3%	33. 3%
計	調　定　額	125, 582, 400	127, 396, 026	126, 748, 820	131, 167, 615	134, 112, 560
	収 入 済 額	121, 909, 648	124, 122, 387	124, 048, 902	128, 425, 342	131, 474, 980
	収　納　率	97. 1%	97. 4%	97. 9%	97. 9%	98. 0%
不納欠損額		380, 373	382, 391	529, 430	304, 577	191, 038
収入未済額計		3, 312, 706	2, 917, 397	2, 211, 241	2, 472, 441	2, 481, 536
滞納者数		37, 137	31, 059	26, 013	25, 325	24, 850
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99. 0%	99. 0%	99. 0%	99. 2%
	収入額	125, 827, 092	127, 633, 119	129, 237, 006	130, 662, 337
	収入未済額	1, 270, 980	1, 385, 383	1, 305, 424	1, 045, 565
滞繰	収納率	36. 0%	36. 3%	36. 0%	33. 3%
	収入額	858, 600	792, 223	817, 200	812, 643

２．令和５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、令和４年度より 0.2 ポイント増となり目標としていた 99.0%を維持することができた。現年分においては、Ｗｅｂ口座振替受付サービス等を活用した口座振替の利用促進、納付義務者に対してキャッシュレス決済等の積極的な周知を行い期限内納付の推進に務めた。また、滞納整理の早期着手の観点から、電話催告センターからの架電及び文書、ＳＭＳ（ショートメッセージサービス）催告を適切な時期に実施し現年分徴収を徹底し、滞納繰越分への流入を防いだ。これらの取組み結果として、令和４年度に比べ、現年及び滞納繰越分を合わせた収納率は、0.1 ポイント増となった。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　口座振替利用の促進 令和４年４月にＷｅｂ口座口座振替受付サービスを開始したことにより、普通徴収の納税義務者における口座振替登録数の割合は、約 32%とし、令和３年度比で約 3.0 ポイントの増となった。 ⑵　納付勧奨の推進 電話催告センターによる架電、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てＳＭＳ催告を実施した。 （参考：送信者の約４割が納付に繋がった。） 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。	⑴　口座振替利用の促進 Ｗｅｂ口座振替受付サービス等の活用により、普通徴収の納税義務者における口座登録者数の割合は、約 33.7%とし、前年度比で約 0.5 ポイントの増となった。 ⑵　納付勧奨の推進 電話、文書一斉催告に加え、ＳＭＳ催告を実施した。さらに、高額納税者については、これまでの催告の時期を納期限の３か月後に繰り上げ個別催告を行うとともに、４期の催告を４月の中旬から初旬に早めるなどし、滞納者に対する早期の財産調査、滞納処分が可能とした。（発送件数：年間 298 件）
回収困難債権の履行確保について	⑴　預貯金調査の電子化サービスの活用 効率的な財産調査の実施を目的とし、預貯金照会の電子化サービスを導入した。このサービスの導入により、財産調査から回答までに掛かる時間を短縮することで迅速かつ適切な滞納整理を行った。 ⑵　不動産公売、捜索、臨戸の実施 高額な滞納案件を中心に臨戸、捜索を実施した。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）	⑴　預貯金調査の電子化サービスの活用 前年度に引き続き、預貯金照会の電子化サービスを活用し、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。 ⑵　不動産公売、捜索、臨戸の実施 東京都職員の派遣による指導のもと、高額な滞納案件を中心に臨戸、捜索を実施するとともに、滞納者所有の不動産の公売を実施した。 （参考：公売１件） 併せて、東京都職員と協働し高額案件を中心とした滞納整理を行い、納税課職員のスキルの向上を図った。
その他の方策について	⑴　スマートフォンを利用したコード決済の導入 令和４年４月にコード決済による納付を開始した。（5 種類の電子マネーに対応） ⑵　ｅＬＴＡＸ（エルタックス）の納付税目拡大 軽自動車税（種別割）においては、ｅＬＴＡＸ（エルタックス）での二次元コードによる納付の導入準備を行った。 ⑶　税務標準準拠システムへの移行準備 国の法改正に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。	⑴　スマートフォンを利用したコード決済の種別拡充 コード決済の種別を５種類から７種類にした。 ⑵　ｅＬＴＡＸ（エルタックス）の納付税目拡大 軽自動車税（種別割）においては、ｅＬＴＡＸ（エルタックス）での二次元コードによる納付を開始した。 ⑶　税務標準準拠システムへの移行準備 国の法改正に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。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

現年分徴収の強化の取組みに基づき、Ｗｅｂ口座振替受付サービス、スマートフォンを利用したコード決済による納付などを導入し納税義務者の納付に係る利便性の向上を図り、期限内納付の推進を行った。

また、滞納整理の早期着手の観点から、ＳＭＳ（ショートメッセージサービス）催告の実施及び文書催告（一斉及び個別）の時期を繰り上げる等、現年分徴収を徹底したことで滞納繰越分への流入を防いだ。

これらの取組みを着実に行ったことで、収納率の向上及び収入未済額の縮減に努め、令和４～５年度において一定の成果があったと評価している。

対象債権	国民健康保険料

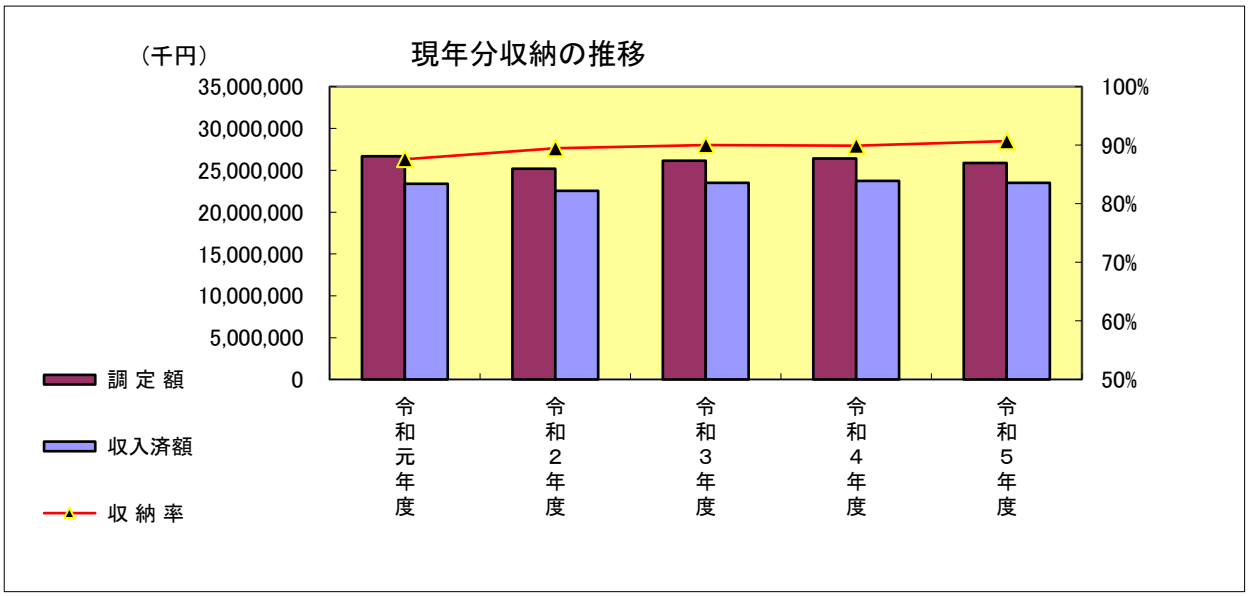
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	26, 696, 019	25, 184, 094	26, 130, 402	26, 394, 969	25, 890, 811
	収 入 済 額	23, 395, 199	22, 543, 345	23, 510, 760	23, 738, 446	23, 484, 078
	収　納　率	87. 6%	89. 5%	90. 0%	89. 9%	90. 7%
滞繰分	調　定　額	5, 346, 458	5, 162, 560	4, 616, 280	4, 097, 159	4, 275, 921
	収 入 済 額	1, 858, 041	1, 696, 871	1, 359, 125	1, 193, 572	1, 258, 670
	収　納　率	34. 8%	32. 9%	29. 4%	29. 1%	29. 4%
計	調　定　額	32, 042, 477	30, 346, 654	30, 746, 682	30, 492, 128	30, 166, 732
	収 入 済 額	25, 253, 240	24, 240, 216	24, 869, 885	24, 932, 018	24, 742, 749
	収　納　率	78. 8%	79. 9%	80. 9%	81. 8%	82. 0%
不納欠損額		1, 435, 827	1, 352, 961	1, 657, 985	1, 208, 507	1, 406, 353
収入未済額計		5, 353, 410	4, 753, 477	4, 218, 812	4, 351, 602	4, 017, 630
滞納者数		65, 962	59, 795	49, 431	54, 408	48, 691
（現年分滞納者数）		(36, 955)	(31, 775)	(31, 027)	(31, 035)	(30, 248)



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	92. 0%	89. 9%	92. 0%	90. 7%
	収入額	24, 472, 000	23, 738, 446	24, 472, 000	23, 484, 078
	収入未済額	2, 128, 000	2, 653, 737	2, 128, 000	2, 406, 350
滞繰	収納率	35. 1 %	29. 1%	35. 2%	29. 4%
	収入額	1, 615, 000	1, 193, 572	1, 584, 000	1, 258, 670

２．令和５年度実績に対する評価

収納率向上のため、資格の適正化の取組みを進めたほか、現年分収納率は、くみん窓口・出張所との連携による口座振替登録勧奨等の実施や、10 月からの通年型個別催告を行ったこともあり、対前年度比で 0.8 ポイント増と向上した。滞納繰越分についても前年度比で収納率 0.3 ポイント増となった。収納率全体は、対前年度比 0.2 ポイントの増であった。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　滞納の未然防止 Ｗｅｂ口座振替受付サービスの積極的ＰＲを図る等、口座振替率向上に努めた。（加入世帯 44,912 世帯、加入率 38.9%） ⑵　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、新規加入者で未納者への個別催告、未払い者には差押えを行った。 ⑶　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。 ⑷　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。	⑴　滞納の未然防止 Ｗｅｂ口座振替率向上の取組みを一層推進した。（口座加入世帯 45,273 世帯、加入率 39.48%） ⑵　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、滞納初期の段階での催告及び差押えを実施。10 月から通年型個別催告を実施。 ⑶　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実施。 ⑷　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実施。
回収困難債権の履行確保について	⑴　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組んだ。 ⑵　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。	⑴　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った。 ⑵　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した。
その他の方策について	⑴　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。 ⑵　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組んだ。 ⑶　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。 ⑷　電子マネー決済のＰＲ等拡充を図った。	⑴　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進めた。 ⑵　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に努めた。 ⑶　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、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．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

新たな取組みとしてＷｅｂ口座振替の導入及びオンライン資格確認システム情報を利用し資格の適正化を開始した他、収納率向上対策アドバイザーの指導を受け、通年型個別催告を試行実施した。

現年度収納率について増となったことから、高い効果があったものと評価できる。

対象債権	介護保険料

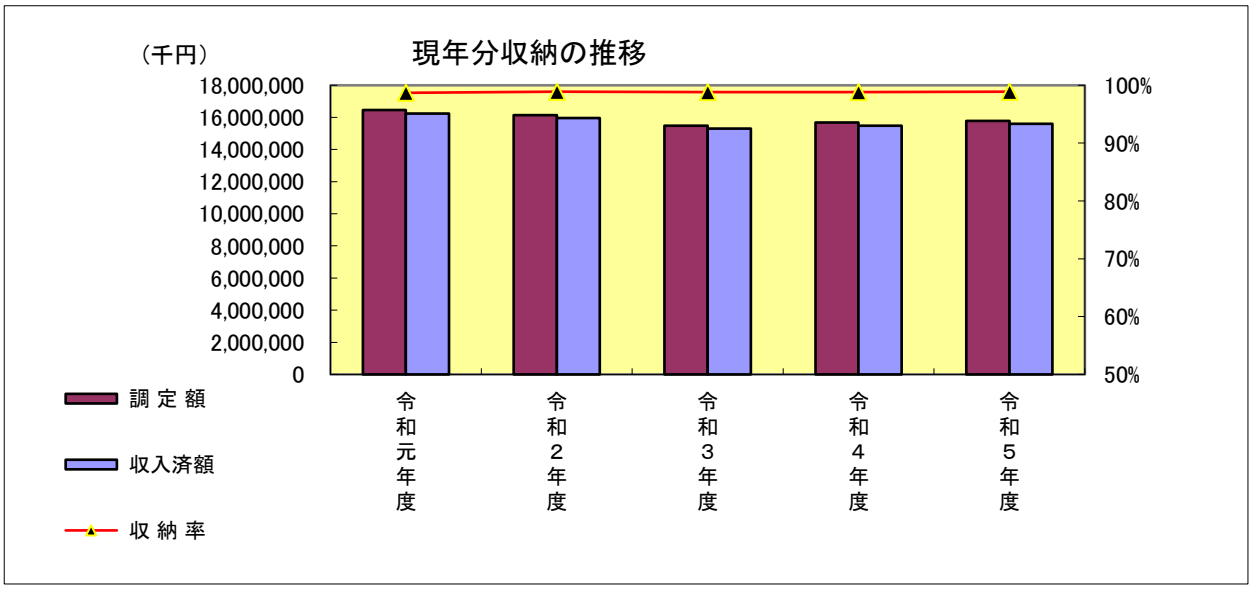
所管課名	高齢福祉部介護保険課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	16,456,143	16,144,052	15,493,766	15,675,546	15,788,791
	収 入 済 額	16,236,684	15,960,702	15,302,455	15,486,060	15,607,099
	収　納　率	98.7%	98.9%	98.8%	98.8%	98.8%
滞繰分	調　定　額	427,046	409,210	350,491	337,952	322,902
	収 入 済 額	69,698	87,428	70,411	79,985	80,772
	収　納　率	16.3%	21.4%	20.1%	23.7%	25.0%
計	調　定　額	16,883,189	16,553,262	15,844,257	16,013,498	16,111,694
	収 入 済 額	16,306,382	16,048,130	15,372,866	15,566,045	15,687,870
	収　納　率	96.6%	96.9%	97.0%	97.2%	97.4%
不納欠損額		164,859	153,142	133,927	119,766	87,031
収入未済額計		411,947	351,991	337,465	327,686	336,792
滞納者数		8,129	7,120	8,258	8,026	9,566
（現年分滞納者数）		(4,491)	(3,808)	(5,269)	(5,055)	(5,091)



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.7%	98.8%	99.0%	98.8%
	収入額	15,116,926	15,486,060	15,116,926	15,607,099
	収入未済額	196,520	189,486	151,169	181,692
滞繰	収納率	19.6%	23.7%	19.6%	25.0%
	収入額	68,990	79,985	68,990	80,772

２．令和５年度実績に対する評価

電子マネー決済によるアプリの種類を増やす事で納付機会拡大を図る取組みや口座振替の促進の継続などによって令和５年度現年分の収納率は98.8%となり、前年度と同水準を確保できた。また、滞納繰越分は延滞金や給付制限および滞納処分の周知や、分納相談の取り組みの継続等から 1.3 ポイント上昇の 25.0%となり目標を達成することができた。さらに、全体の収納率においても、97.4%と前年度の 0.2 ポイント増の実績となった。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　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５回 24,425 件 催告書発送件数 年３回 21,058 件 ⑵　電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 ⑶　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 ⑷　延滞金について、各納付書送付時の機会を捉え期限内及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。 ⑸　介護保険法に基づく滞納処分を周知した。	⑴　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５回 24,178 件 催告書発送件数 年３回 20,402 件 ⑵　電話催告センターによる納付勧奨を実施した。 ⑶　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 277 件 ⑷　延滞金について、各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。 ⑸　介護保険法に基づく滞納処分を周知した。
回収困難債権の履行確保について	⑴　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 件が自主的な納付が行われ､1 件の差押えを行った。 ⑵　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。	⑴　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、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者に財産調査を行い、差押予告を 2 件送付した。その結果 2 件中 1 件は自主的な納付が行われ、もう 1 件は先着債権があったことなどから、差押を行えなかった。
その他の方策について	⑴　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 ⑵　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。	⑴　納付機会の拡大のため、電子マネー決済を 2 アプリ追加導入した。 導入した 2 アプリの支払い実績　767 件 ⑵　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。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

現年分は、電子マネー決済やＷｅｂ口座振替導入等による取組みや、電話催告センターの活用の継続を行うことで、収納率を維持することができた。また、令和４年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が一定程度下がった方の介護保険料の減免に取組んだ。

令和５年度の滞納繰越分の収納率は令和４年度と比較して、1.3 ポイント増加した。これは延滞金や給付制限及び滞納処分の周知や、分納相談での取組みで収納率向上の一定の効果があったものと考える。そのため、今後も取組みを継続する必要がある。

対象債権	後期高齢者医療保険料

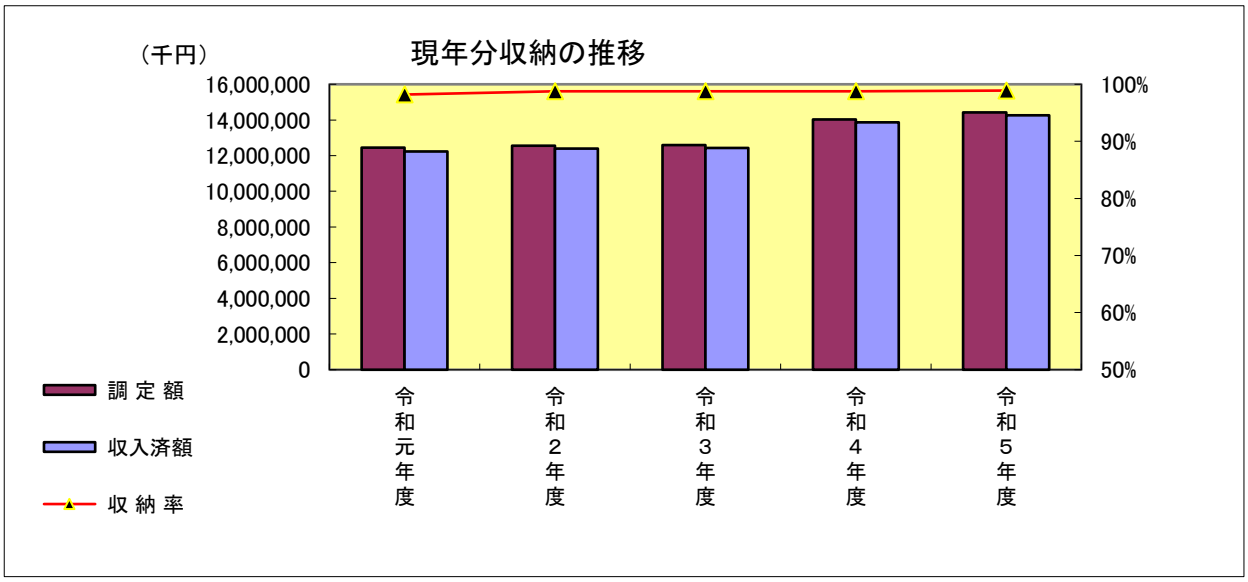
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	12,447,226	12,556,917	12,587,165	14,032,704	14,422,984
	収 入 済 額	12,225,705	12,401,985	12,435,974	13,863,046	14,264,635
	収　納　率	98.2%	98.8%	98.8%	98.8%	98.9%
滞繰分	調　定　額	336,246	319,099	257,423	241,307	243,343
	収 入 済 額	141,014	175,615	123,269	132,836	131,721
	収　納　率	41.9%	55.0%	47.9%	55.0%	54.1%
計	調　定　額	12,783,472	12,876,016	12,844,588	14,274,010	14,666,326
	収 入 済 額	12,366,719	12,577,600	12,559,242	13,995,882	14,396,357
	収　納　率	96.7%	97.7%	97.8%	98.1%	98.2%
不納欠損額		96,618	41,194	46,052	36,491	33,233
収入未済額計		320,135	257,223	239,294	241,637	236,737
滞納者数		3,841	3,517	3,621	3,672	3,536
（現年分滞納者数）		(2,808)	(2,563)	(2,728)	(2,809)	(2,681)



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.9%	98.8%	98.9%	98.9%
	収入額	12,805,074	13,863,046	12,805,074	14,264,635
	収入未済額	142,422	169,658	142,422	158,349
滞繰	収納率	43.5%	55.0%	51.5%	54.1%
	収入額	111,892	132,836	124,443	131,721

補足説明

令和５年度の現年分収納率目標は、令和４年度実績がわずかに目標に届かなかったことから、当初の 98.9%を据え置いている。

令和５年度の滞繰分収納率目標は、令和４年度実績が大きく目標を上回った一方で、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ていたことから 51.5%に設定している。

２．令和５年度実績に対する評価

令和５年度の現年分収納率は98.9%となり、目標を達成するとともに過去最高実績となった。また、滞繰分収納率は 54.1%で、前年度の実績こそ下回ったものの目標を達成することができた。滞繰収納率が２か年度連続で50%を上回るのは初めてのことである。

被保険者の納付意欲を高めるための広報物の改良、積極的に保険料徴収に関する技術承継を重ねた成果としての職員個々人の納付交渉スキルの向上、預貯金電子照会の導入で滞納者の財産調査におけるスピード感が増したことによる納付交渉及び差押えの円滑化等が、安定した収納率の確保に寄与した。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	・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。	・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・催告に用いる封筒の色を令和４年度のものから変更し、滞納者に対する訴求力を維持した。 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や窓口での納付交渉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。
回収困難債権の履行確保について	・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。	・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12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。71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　5,491件。 差押29件　12,526千円。 （前年度比9.4%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125件。分納催告90件。
その他の方策について	・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	・納付方法としてのコンビニ収納の周知に努めた。 ・滞納者に対する預貯金調査を電子化し、限られた人員で、より適切に滞納整理を行うための体制を整えた。 ・保険料納付通知等に同封する広報物の改良に努め、被保険者の納付意欲の向上を図った。 ［普通徴収内訳］ 口座振替154,938件（前年度比3.7%増） コンビニ収納　58,052件（同4.0%増） ＯＣＲ（出張所、金融機関窓口の納付書払い）37,496件（同8.5%減）。 ・口座振替における再振替を実施676件

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

現年収納率は、令和４年度は98.8%、令和５年度は98.9%（過去最高実績）となった。滞繰収納率は、令和４年度は55.0%（令和３年度比7.1ポイント増）、令和５年度は54.1%となった（２か年度連続で50%を超えるのは初）。令和４年度に口座振替依頼書をＡ４サイズまで拡大して利便性を高めたこと、督促・催告に用いる封筒に目につきやすい色を採用して訴求力を高めたこと、令和５年度に預貯金電子照会を導入して滞納者の速やかな資力把握を実現したこと、２か年度とも前年度比で差押実績が向上していること等が、安定した収納率の確保に寄与した。今後も適切な徴収努力の継続で収納率向上を目指していく。

対象債権	保育園保育料

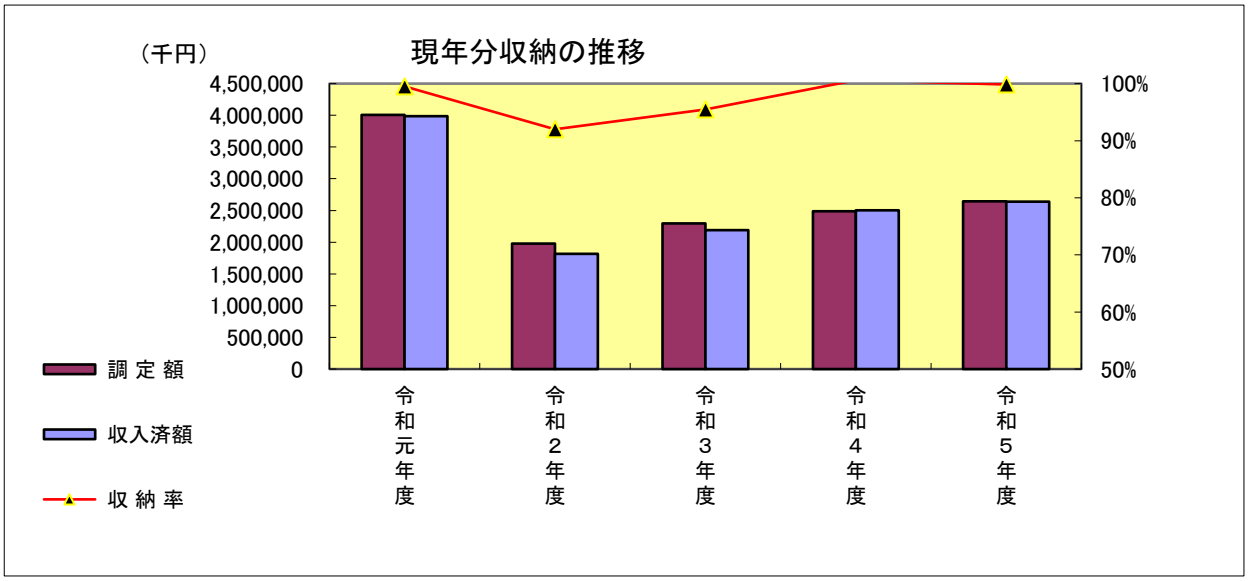
所管課名	子ども・若者部保育課、保育認定・調整課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	4,007,801	1,975,496	2,295,092	2,488,913	2,645,917
	収 入 済 額	3,986,485	1,817,952	2,192,279	2,503,336	2,641,422
	収　納　率	99.5%	92.0%	95.5%	100.6%	99.8%
滞繰分	調　定　額	69,374	68,450	209,613	175,805	43,119
	収 入 済 額	20,125	16,702	160,587	133,714	8,521
	収　納　率	29.0%	24.4%	76.6%	76.1%	19.8%
計	調　定　額	4,077,175	2,043,945	2,504,705	2,664,718	2,689,036
	収 入 済 額	4,006,610	1,834,655	2,352,866	2,637,050	2,649,943
	収　納　率	98.3%	89.8%	93.9%	99.0%	98.5%
不納欠損額		3,398	7,739	7,260	6,334	5,832
収入未済額計		69,407	209,613	175,805	43,119	37,509
滞納者数		543	417	235	349	308
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99.5%	100.6%	99.5%	99.8%
	収入額	2,773,862	2,503,336	2,773,862	2,641,422
	収入未済額	13,939	7,363	13,939	8,743
滞繰	収納率	25.0%	76.1%	25.0%	19.8%
	収入額	14,323	133,714	12,787	8,521

補足説明

令和４年度の滞繰収納率は新型コロナウイルス感染症拡大による休園等に伴い、令和３年度は保育料の日割計算を行ったため、令和４年２月分保育料収納日が令和４年の５月末日に後ろ倒しとなった結果、通常時より高い水準になっている。また令和４年度の現年収納率（収入済額÷調定額）は令和５年２月、３月分保育料の全額納付後に日割計算を行い、出納閉鎖後に還付処理したため、収入済額が調定額を上回り、100%超となったが、還付未済額を反映すると収入未済額は生じる。

２．令和５年度実績に対する評価

令和５年５月８日以降、新型コロナウイルス感染症が５類感染症へ位置づけられたことに伴い、日割り還付対応は終了となり、現年度の調定額は前年度よりも増え、収納率は 99.8%の高い収納率を維持できている。

過年度の滞納分の収納率については、目標値には届かないが、令和３年度の実質的な滞繰分（19.2%）と同水準であり、調定額自体は減少している。

引き続き口座振替を基本として、現年度分の収納率の維持・向上に努めるとともに、滞納分については現行の取り込みを継続しつつ、さらに効果的な徴収方法を検討し、収納率の向上を図っていく。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　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 ⑵　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	⑴　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　　62 件 ⑵　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）605 件
回収困難債権の履行確保について	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。	納付実績が高い水準で推移していることから、令和５年度も滞納世帯への財産調査等を実施しなかった。社会情勢も踏まえつつ、債務者に対して適切に債務の履行を求めていく。
その他の方策について	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　令和５年度のＷｅｂ口座振替受付サービス利用件数は、2,905 件で、令和４年度より 464 件増加した。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

現年分：例月の新規入園者への口座振替の勧奨、Ｗｅｂ口座振替受付サービスの導入により、高い収納率を維持することができている。なお、令和４年度は（２）目標及び実績の補足説明のとおり、決算上、収入済額が調定額を上回ったが、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%となっている。

滞納繰越分：新型コロナウイルス感染症流行による経済的影響を考慮し、一時中止していた電話催告等を再開し、一定程度の効果が見込まれている。令和５年度は収入済額は減少したが、調定額自体も減少しており、引き続き、督促、催告等を適切に行い、効果的な徴収方法も検討していく。

対象債権	生活保護費

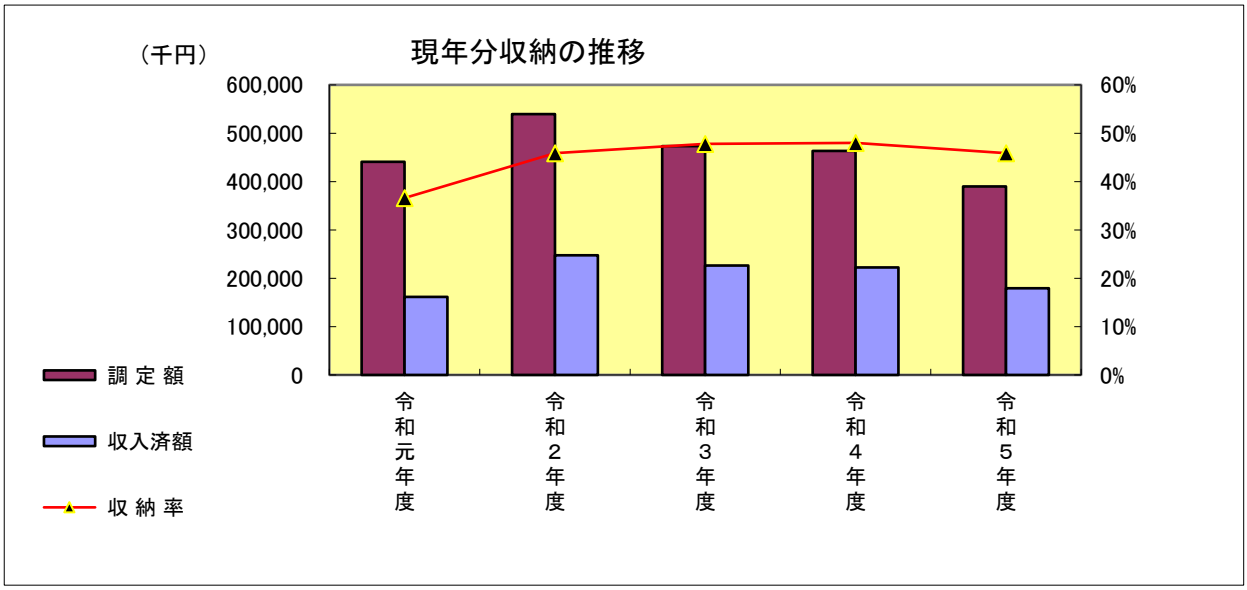
所管課名	保健福祉政策部生活福祉課 保健福祉センター生活支援課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	440, 953	539, 690	473, 627	463, 442	389, 982
	収 入 済 額	161, 451	247, 642	226, 603	222, 538	179, 175
	収　納　率	36. 6%	45. 9%	47. 8%	48. 0%	45. 9%
滞繰分	調　定　額	1, 399, 404	1, 517, 077	1, 622, 161	1, 649, 443	1, 675, 222
	収 入 済 額	49, 438	62, 669	54, 302	55, 379	61, 034
	収　納　率	3. 5%	4. 1%	3. 3%	3. 4%	3. 6%
計	調　定　額	1, 840, 357	2, 056, 768	2, 095, 789	2, 112, 885	2, 065, 204
	収 入 済 額	210, 890	310, 310	280, 905	277, 917	240, 209
	収　納　率	11. 5%	15. 1%	13. 4%	13. 2%	11. 6%
不納欠損額		111, 557	123, 787	164, 301	159, 144	149, 054
収入未済額計		1, 517, 911	1, 622, 671	1, 650, 583	1, 675, 824	1, 676, 032
滞納者数		3, 957	3, 447	3, 727	3, 847	3, 904
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	43. 9%	48. 0%	43. 9%	45. 9%
	収入額	185, 000	222, 538	185, 000	179, 175
	収入未済額	236, 300	240, 904	236, 300	210, 893
滞繰	収納率	5. 2%	3. 4%	5. 2%	3. 6%
	収入額	90, 000	55, 379	90, 000	61, 034

２．令和５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45.9%となり、目標を達成できた。

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ことが多いため、長期にわたる少額の分割納付が多く、全体として収納率は11.6%と低い状況となっている。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。 ⑷　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。	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。 ⑷　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。
回収困難債権の履行確保について	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。
その他の方策について	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。 ⑷　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。	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。 ⑷　口座振替等、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組んだ。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

生活保護債権の徴収にあたってはケースワーカーによる債権発生後の速やかな納付指導を行うことで滞納化を防ぎ、督促・催告を着実に実施した結果、現年分の収納率は目標を達成できた。

被保護者が他の債権返済や生活費の補填等で資金を費消してしまい保護費の債権に充てられないケースもあり、支給される保護費を返済に充てることとなるため、収納率の大幅な向上は難しい面がある。特に滞繰分の債権は、現年分以上に被保護者の資金がすでに費消されていることが多く、基本的に長期にわたる少額の分割納付となるため、全体として収納率が低い状況であった。

生活保護債権は、本来給付すべき保護費と実際に把握された需要との誤差であることから、債権の発生抑制が重要である。生活保護開始時における収入申告義務の周知や、年金受給権調査での年金入金時期の早期把握と支給済保護費の円滑な返還により、保護費の過払い抑制に取り組み、現年分の調定額を減少できた。

対象債権	奨学資金貸付金

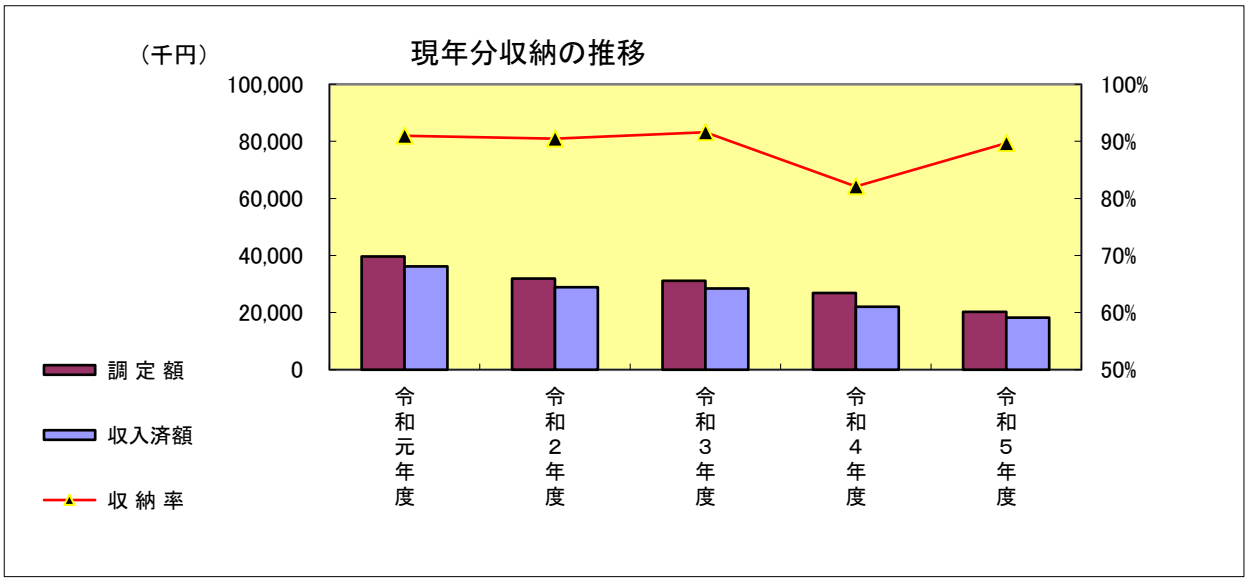
所管課名	子ども・若者部子ども・若者支援課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	39,717	31,940	31,113	26,846	20,302
	収 入 済 額	36,144	28,910	28,515	22,051	18,218
	収　納　率	91.0%	90.5%	91.6%	82.1%	89.7%
滞繰分	調　定　額	82,131	70,467	60,602	52,154	44,057
	収 入 済 額	13,423	11,056	9,464	10,963	8,537
	収　納　率	16.3%	15.7%	15.6%	21.0%	19.4%
計	調　定　額	121,848	102,407	91,715	79,000	64,359
	収 入 済 額	49,567	39,966	37,979	33,014	26,755
	収　納　率	40.7%	39.0%	41.4%	41.8%	41.6
不納欠損額		1,814	1,838	1,581	1,929	1,953
収入未済額計		70,467	60,602	52,154	44,057	35,531
滞納者数		326	273	217	188	163
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	90.0%	82.1%	90.0%	89.7%
	収入額	20,777	22,051	19,285	18,218
	収入未済額	2,308	4,795	2,143	2,084
滞繰	収納率	15.0%	21.0%	15.0%	19.4%
	収入額	8,283	10,963	7,387	8,537

２．令和５年度実績に対する評価

現年分は、督促や通知返戻分の住所照会等の取組みを行い、概ね目標どおりの収納率となり、成果を上げることができた。滞納分は、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（4 件）への対応を弁護士に委任する取組みや分納合意などにより、目標を上回る収納率にすることができた。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	・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)	・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。(2 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。(30 件)
回収困難債権の履行確保について	・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）	・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。 分割納付の合意（1 件） 継続対応（3 件）
その他の方策について	・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)	・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。 (7 件 1,953,200 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)

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

現年分は、督促や通知返戻分の住所照会を行う等の徴収強化のための取組みを行ったことにより、令和４年度から令和５年度にかけて、収納率を向上することができた。滞納分は、滞納の長期化を防ぐために、本人への催告だけでなく親権者以外の連帯保証人へも催告し、返済を促す取組みや、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者への対応を弁護士に委任する取組みを行った。その結果、収納率について、令和４年度、５年度とも目標を大きく上回ることができた。

対象債権	区営住宅使用料

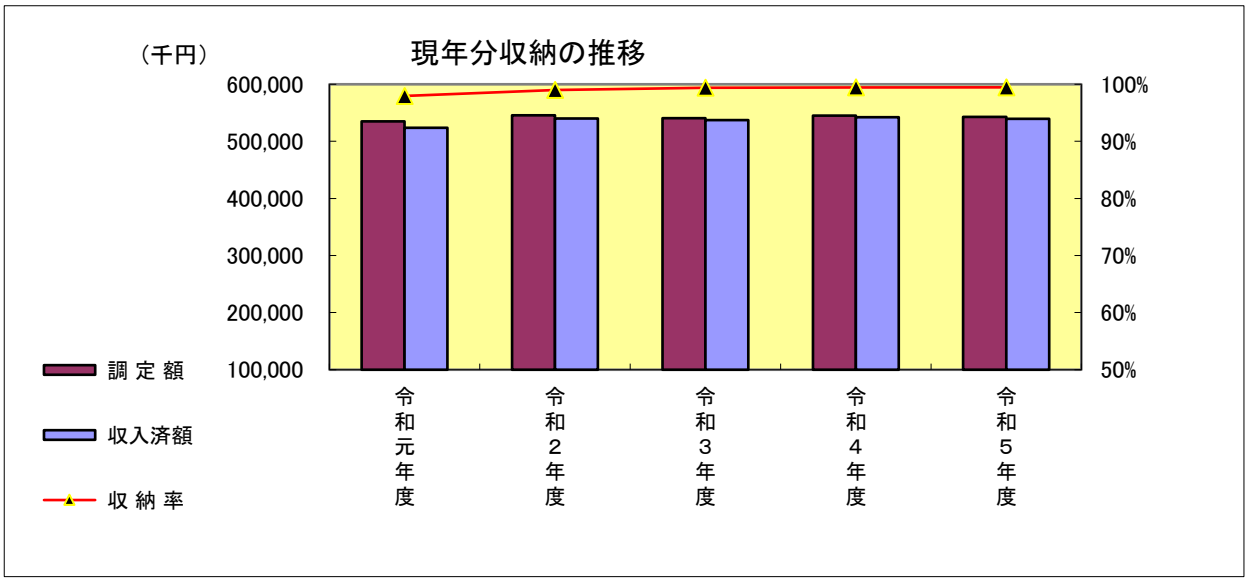
所管課名	都市整備政策部住宅課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	534,859	545,729	540,488	545,319	542,604
	収 入 済 額	523,926	540,101	537,296	542,354	539,684
	収　納　率	98.0%	99.0%	99.4%	99.5%	99.5%
滞繰分	調　定　額	80,158	77,070	63,617	48,285	46,217
	収 入 済 額	12,508	14,954	12,560	7,015	11,448
	収　納　率	15.6%	19.4%	19.7%	14.5%	24.8%
計	調　定　額	615,017	622,799	604,105	593,604	588,821
	収 入 済 額	536,434	555,055	549,856	549,369	551,132
	収　納　率	87.2%	89.1%	91.0%	92.5%	93.6%
不納欠損額		0	4,931	6,227	63	2,330
収入未済額計		78,583	62,813	48,022	44,172	35,359
滞納者数		143	94	84	85	84
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	99.0%	99.5%	99.0%	99.5%
	収入額	544,500	542,354	544,500	539,684
	収入未済額	5,500	2,965	5,500	2,920
滞繰	収納率	23.0%	14.5%	20.0%	24.8%
	収入額	13,112	7,015	12,843	11,448

補足説明

現年分実績：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。

滞納繰越分目標及び実績：高額債権の整理が進んでおり、前年度目標より下方修正していたが、強制執行による給与差押や滞納者からの一括納付、退去者への督促の強化等により目標値を上回った。

２．令和５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、訴訟提起のほか、強制執行を行い、滞納繰越分の回収を進めることができた。

生活保護受給中の入居者については福祉所管と連携し、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。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　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分納計画を組んだ。 ⑵　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。 ⑶　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）	⑴　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分納計画を組んだ。 ⑵　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。 ⑶　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 124 名）
回収困難債権の履行確保について	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。 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	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。 債務履行の催告（９月） 納付相談の実施（９～10 月） 訴訟等提起（10，１月） 弁護士委任案件　７件 （内訳） 訴訟　３件 （うち分納合意　１件、一括返済１件、対応中１件） 財産開示　１件　分納合意　２件 強制執行　１件
その他の方策について	⑴　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。 ⑵　不納欠損による適正な債務管理 １件　63,000 円 ⑶　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。	⑴　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。 ⑵　不納欠損による適正な債務管理 ５件　2,329,840 円 ⑶　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。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

これまでの取組みにより、高額滞納に対する債権回収における一定の成果を上げており、令和４年度から令和５年度の実績に関しても、現年分・滞納繰越分ともに、収納率は安定的に推移している。

目標実現に向けた取組みとして、個別催告などの徴収強化を早期に実施し、債権の高額化を未然に防ぐとともに、回収困難債権の履行確保のため弁護士による法的措置を実施し、私債権の整理・回収において一定の成果を上げた。

また、納付困難者等の対応を担当する指定管理者の取組みとして、債権回収に関する研修のほか、金銭管理等が困難な障害者等への対応に関する研修を受講することにより、より丁寧な対応を行うとともに、初期滞納者へ支援機関や福祉相談等を紹介し、債権の高額化を未然に防ぐことができた。

対象債権	学校給食費

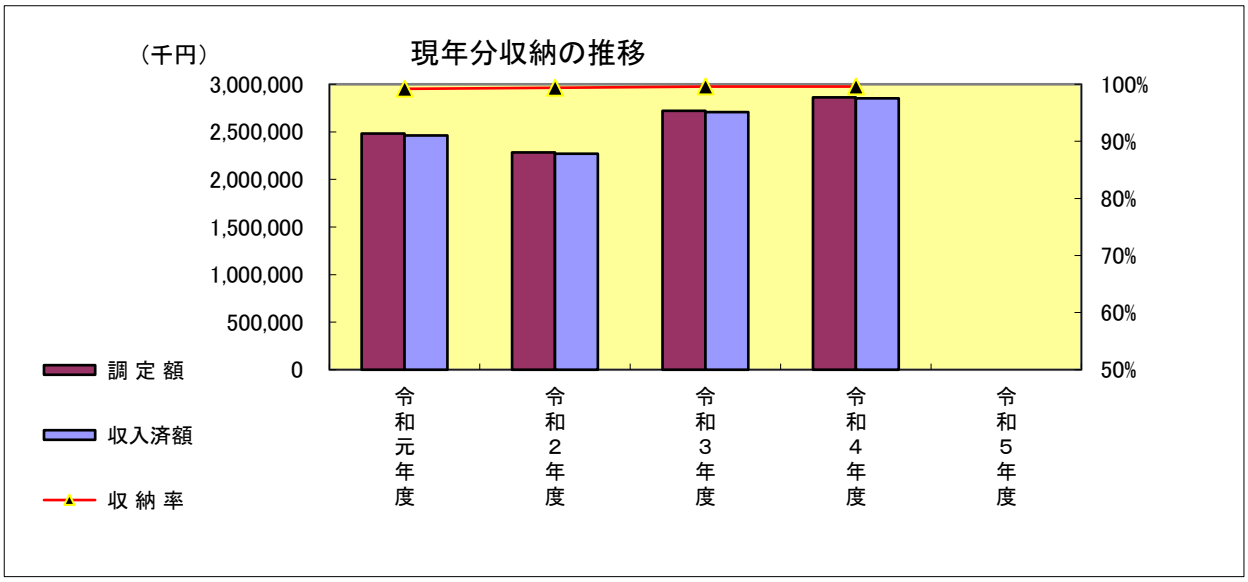
所管課名	教育委員会事務局学校健康推進課

１．収納の現況

（１）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
現年分	調　定　額	2,482,697	2,283,232	2,720,044	2,861,020	—
	収 入 済 額	2,462,780	2,270,589	2,709,249	2,850,799	—
	収　納　率	99.2%	99.4%	99.6%	99.6%	—
滞繰分	調　定　額	20,551	34,386	39,267	41,484	44,470
	収 入 済 額	5,508	8,283	9,596	6,647	8,773
	収　納　率	26.8%	24.1%	24.4%	16.0%	19.7%
計	調　定　額	2,503,248	2,317,618	2,759,311	2,902,504	44,470
	収 入 済 額	2,468,288	2,278,872	2,718,845	2,857,446	8,773
	収　納　率	98.6%	98.3%	98.5%	98.4%	—
不能欠損額		881	308	233	1,644	3,246
収入未済額計		34,386	39,267	41,484	44,470	33,825
滞納者数		1,103	1,198	1,020	1,148	1,019
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（２）目標及び実績

（単位：千円）

		令和４年度		令和５年度	
		目標	実績	目標	実績
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%	19.7%
	収入額	11,904	6,647	12,905	8,773

補足説明

令和５年度については、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施したため、現年分の実績は記載していない。

２．令和５年度実績に対する評価

令和５年度については、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施したため、滞納繰越分について、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したものの、収納率は目標値を下回る 19.7%にとどまった。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る。

３．目標実現に向けた取組み

	令和４年度の取組み内容と実績	令和５年度の取組み内容と実績
個別催告など徴収強化の方策について	⑴　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。） ⑵　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） ⑶　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、納付誓約書の徴取（5 件）、差し置きによる納付（4 件：165,613 円））	⑴　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んだ。（夜間電話催告年 2 回。訪問件数 53 件、納付誓約書の徴取（7 件）、差し置きによる納付（19 件：623,098 円）） ⑵　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、納付を促した。（年１回）
回収困難債権の履行確保について	⑴　効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げた。 ⑵　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、合意書の徴取（1 件）、納付（52 件：2,102,445 円））	⑴　効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げた。 ⑵　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 96 件、合意書の徴取（0 件）、納付（37 件：1,843,318 円））
その他の方策について	⑴　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。 ⑵　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。 ⑶　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。	⑴　給食費無償化の実施に伴い、 滞納繰越分について、重点的に徴収強化の方策に取り組んだ。

４．令和４年度～令和５年度実績に対する評価

令和４年度の現年分の収納率は、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%となったが、滞納繰越分の収納率は、催告書の送付や訪問徴収等の効果的な取組みを行ったものの、令和４年度 16.0%、令和５年度 19.7%と目標値を下回ることとなった。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となっているが、収納率が低下している状況を踏まえ、今後は、様々な手法を活用して徴収強化に取り組んでいく必要がある。