

令和 7 年 9 月 3 日
財 務 部
生活文化政策部
保健福祉政策部
子ども・若者部
都市整備政策部
教育委員会事務局

世田谷区債権管理重点プラン（令和 6 ～ 9 年度）の推進状況について

1 主旨

区では、令和 6 年度から令和 9 年度までの 4 か年の債権管理重点プランを策定し、収納率の向上及び収入未済額の縮減に向けて取り組んでいる。今般、令和 6 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 6 ～ 9 年度）推進状況として、とりまとめたので報告する。

2 債権管理重点プラン（令和 6 ～ 9 年）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）適正な債権管理の推進
- （２）滞納累積化の未然防止
- （３）徴収体制の強化
- （４）生活困窮者等に対する必要な支援への連携
- （５）法改正等に伴う適切な対応

3 令和 6 年度における区全体の債権の概況

令和 6 年度における区全体の収入未済額合計は、令和 2 年度を基準年とすると約 11%縮減している。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。それ以降、区民生活がコロナ前の消費活動を取り戻したこと、物価高騰による影響等から、令和 6 年度においては、収入未済額は前年度から約 2 億 6 千万円増加し、合計は約 9.5 億円となっている。区としては、令和 7 年度における現年分徴収の徹底や滞納整理の強化等に取り組むこととする。

区が保有する全債権（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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	基準年比
一般会計	5,129,583	4,376,593	4,520,271	4,511,667	4,717,760	92.0%
国民健康保険事業会計	4,849,580	4,315,089	4,434,504	4,128,073	4,163,244	85.8%
後期高齢者医療会計	257,223	239,294	241,637	236,737	247,516	96.2%
介護保険事業会計	383,944	375,267	366,038	373,078	388,785	101.3%
学校給食費会計	39,267	41,484	44,470	33,825	24,192	61.6%
合計	10,659,598	9,347,726	9,606,920	9,283,380	9,541,497	89.5%

（注）基準年比：令和 2 年度を基準年として令和 6 年度の額を比率で表している。

4 令和6年度の主な取組み実績

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、収納率の向上及び収入未済額の縮減に努めた。

(1) 適正な債権管理の推進

債権管理各所管課に対するサポートの拡充として、各所管課が相談できる債権管理に特化した法律相談を開始した。また、職員向けの債権管理研修を実施した。

(2) 滞納累積化の未然防止

滞納の未然防止の観点から、現年分徴収を徹底すべく、口座振替の利用促進、多様な納付方法の周知徹底を行った。また、累積化を防ぐべく、適切な滞納整理事務を実施するため、効率的な財産調査及び行政処分を実施する一方、適切な納付緩和措置の実施をした。加えて、私法上の債権においても、再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない債務者に対して、弁護士に債権回収を委任し、その整理・回収を図った。

(3) 徴収体制の強化

徴収体制強化の観点から、引き続き、民間事業者の実施している預貯金等の取引照会サービスを活用して迅速かつ効率的な財産調査を行った。また、電話催告センターの活用及びSMS（ショートメッセージサービス）を利用した催告を行った。

(4) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携

生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組みの検討を進め、令和7年度からの開始に向け当該仕組みを策定した。

(5) 法改正等に伴う適切な対応

法改正に伴う国の標準仕様書に基づいた標準準拠システムへの移行を、特別区民税及び介護保険のシステムについて令和7年1月に実施した。

5 今後の主な取組み

(1) 徴収体制の強化

収納率の向上につながる効率的な体制の構築に向け、複数種類の債権を統合している特別区内の自治体から情報収集を行うとともに必要な検討を進める。

(2) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携

令和7年4月より生活困窮者等に対する必要な支援への連携仕組みの運用を開始している。現在、連携の仕組みの活用に至ったケースは2件となっているが、連携の仕組みの説明や生活困窮者等支援を行う所管の窓口を案内も適宜実施しており、引き続き、取組みを推進する。

6 債権管理重点プラン（令和6～9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ものの、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、個票で管理している。対象9債権の令和6年度の収入未済額合計は、令和2年度を基準年とすると約11%縮減している。令和6年度について、債権を管理する各所管課がさまざまな徴収努力を積み重ねた結果、収納率は概ね目標を達成しているが、多くの債権の調定が前年度よりも増額となっていることなどにより、収入未済額は前年度から約2億4千万円増加している。引き続き、現年分徴収の徹底や滞納整理の強化等に取り組むこととする。

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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	基準年比
特別区民税	2, 917, 397	2, 211, 241	2, 472, 441	2, 481, 536	2, 681, 386	91. 9%
国民健康保険料	4, 753, 477	4, 218, 812	4, 351, 602	4, 017, 630	4, 045, 896	85. 1%
介護保険料	351, 991	337, 465	327, 686	336, 792	341, 485	97. 0%
後期高齢者医療保険料	257, 223	239, 294	241, 637	236, 737	247, 516	96. 2%
保育園保育料	209, 613	175, 805	43, 119	37, 509	30, 609	14. 6%
生活保護費	1, 622, 670	1, 650, 583	1, 675, 824	1, 676, 032	1, 703, 279	105. 0%
奨学資金貸付金	60, 602	52, 154	44, 057	35, 531	28, 746	47. 4%
区営住宅使用料	62, 813	48, 021	44, 172	35, 359	25, 609	40. 8%
学校給食費	39, 267	41, 484	44, 470	33, 825	24, 192	61. 6%
合計	10, 275, 053	8, 974, 858	9, 245, 009	8, 890, 951	9, 128, 718	88. 8%

(注) 基準年比：令和 2 年度を基準年として令和 6 年度の額を比率で表している。

7 今後の主なスケジュール（予定）

令和 7 年 9 月中旬 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6～9年度) (2024～2027年度)

推進状況

期限内納付
Web口座登録の促進！



令和7年(2025年)9月

世田谷区

＜目次＞

1	債権管理重点プラン（令和6～9年度）の基本的な考え方	P 1
2	令和6年度における債権の状況	P 1～5
3	令和6年度の主な取組み実績	P 6～11
4	今後の主な取組み	P 11～11
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（子ども・若者部保育課、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（令和6～9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項目です。この基本的な考え方を柱として各取組みを実施しました。

(1) 適正な債権管理の推進

- ① 債権管理各所管課に対するサポートの拡充
- ② 債権管理の取組みに関する情報の共有

(2) 滞納累積化の未然防止

- ① 現年分徴収の徹底した取組み
- ② 適切な滞納整理事務の実施

(3) 徴収体制の強化

- ① 滞納整理事務の民間事業者活用を検討
- ② 電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討
- ③ 効果的かつ効率的な徴収体制の検討

(4) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携

- ① 生活困窮者等に対する保健福祉所管への連携

(5) 法改正等に伴う適切な対応

- ① 法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行等

2 令和6年度における債権の状況

(1) 概況

令和6年度における収入未済額合計は、令和2年度を基準年とすると約10.5%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す。過去5年間の内、令和2年度及び令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛による消費抑制や定額給付金の支給に加え、減免・徴収猶予特例制度の活用などにより、収入未済額の合計は、大幅な縮減となりました。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ました。令和5年度は、主に国民健康保険事業会計において収入未済額の減少があったものの、令和6年度は、収入未済額は前年度から約2億6千万円増加し、合計は約95億円となっており、令和7年度における現年分徴収の徹底や滞納整理の取組みの強化等に取り組むこととしています。

(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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	基準年比
一般会計	5,129,583	4,376,593	4,520,271	4,511,667	4,717,760	92.0%
国民健康保険事業会計	4,849,580	4,315,089	4,434,504	4,128,073	4,163,244	85.8%
後期高齢者医療会計	257,223	239,294	241,637	236,737	247,516	96.2%
介護保険事業会計	383,944	375,267	366,038	373,078	388,785	101.3%
学校給食費会計	39,267	41,484	44,470	33,825	24,192	61.6%
合計	10,659,598	9,347,726	9,606,920	9,283,380	9,541,497	89.5%

（注） 基準年比：令和2年度を基準年として令和6年度の額を比率で表しています。

(3) 令和6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	2,681,386,171
		軽自動車税	軽自動車税（種別割）	34,225,050
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	28,746,372
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	45,175,417
			区民生活事業資金貸付金返還金	10,355,035
			応急小口資金貸付金返還金	22,619,000
			母子福祉応急小口資金貸付金返還金	6,516,500
			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）	4,013,153
		生活保護費	生活保護費	1,703,278,637
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	12,184,990
		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
			奨学資金等貸付違約金	16,000
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	4,254,280
		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	19,185,044
		その他 返還金・ 戻入金等	障害者福祉手当（過年度）	3,074,860
			学童クラブ間食費 等	165,300
			移動支援サービス返還金 等	12,249,907
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	825,625
		住宅共益費、住宅利用料	区立地域優良賃貸住宅共益費	199,900
		納付金	非常勤職員社会保険料 等	964,771
		光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山） 等	199,799
		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	5,612,840
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	3,251,540
		その他 諸収入	児童館キャンプ参加費	26,300
	分担金及 負担金	保育所費	保育園保育料	30,608,791
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	917,837
		児童保護費	入院助産入所者負担金	316,400
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金	22,840,060
		障害児入所施設費	障害児施設入所者負担金	27,000

(3) 令和6年度 区の保有する全債権にかかる収入未済額内訳（続き）

（単位：円）

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額
一般会計	分担金及負担金	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	26,500
		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	170,000
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	25,609,317
			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	4,620,200
		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）	7,896,610
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	1,140,670
		幼稚園	区立幼稚園保育料	80,550
		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	272,956
		教育施設	新ＢＯＰ（学童クラブ）利用料 等	14,751,890
		公園施設	公園有料施設料（野球場、テニスコート等）	1,749,990
		その他	けやきネット施設使用料（過年度分）	1,968,510
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	1,719,000
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	4,045,895,576
	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	107,135,153
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	247,516,378
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	341,484,596
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	22,731,091
		加算金	居宅介護サービス給付金	10,529,025
		雑入	居宅介護サービス給付費	13,852,017
			高額介護サービス費	188,629
学校給食費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	24,191,758
合 計				9,541,497,333

(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

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ものの、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ます。

対象9債権の令和6年度の収入未済額合計は、令和2年度を基準年とすると約11%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す。過去5年間の内、令和2年度及び令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛による消費抑制や定額給付金の支給に加え、減免・徴収猶予特例制度の活用などにより、収入未済額の合計は、大幅な縮減となりました。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ました。令和5年度は、国民健康保険料に大きな縮減がありました。

令和6年度について、債権を管理する各所管課がさまざまな徴収努力を積み重ねた結果、収納率としては、概ね目標を達成しているものの、多くの債権の調定が前年度よりも増額となっていることなどにより、収入未済額は前年度から約2億4千万円増加しています。引き続き、現年分徴収の徹底や滞納整理の強化等に取り組むこととしています。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	基準年比
特別区民税	2,917,397	2,211,241	2,472,441	2,481,536	2,681,386	91.9%
国民健康保険料	4,753,477	4,218,812	4,351,602	4,017,630	4,045,896	85.1%
介護保険料	351,991	337,465	327,686	336,792	341,485	97.0%
後期高齢者医療保険料	257,223	239,294	241,637	236,737	247,516	96.2%
保育園保育料	209,613	175,805	43,119	37,509	30,609	14.6%
生活保護費	1,622,670	1,650,583	1,675,824	1,676,032	1,703,279	105.0%
奨学資金貸付金	60,602	52,154	44,057	35,531	28,746	47.4%
区営住宅使用料	62,813	48,021	44,172	35,359	25,609	40.8%
学校給食費	39,267	41,484	44,470	33,825	24,192	61.6%
合計	10,275,053	8,974,858	9,245,009	8,890,951	9,128,718	88.8%

（注） 端数処理の関係で合計額が一致しない場合があります。

（注） 基準年比：令和2年度を基準年として令和6年度の額を比率で表しています。

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 5 年度 (a)	令和 6 年度 (b)	増減 (b) - (a)	令和 5 年度 (a)	令和 6 年度 (b)	増減 (b) - (a)
特別区民税	1, 045, 565	1, 293, 449	247, 884	1, 435, 970	1, 387, 937	△48, 033
国民健康保険料	2, 406, 350	2, 534, 770	128, 420	1, 611, 280	1, 511, 125	△100, 155
介護保険料	181, 693	177, 541	△4, 152	155, 099	163, 944	8, 845
後期高齢者医療保険料	158, 349	172, 575	14, 226	78, 389	74, 942	△3, 447
保育園保育料	8, 743	10, 097	1, 354	28, 766	20, 512	△8, 254
生活保護費	210, 893	274, 876	63, 983	1, 465, 139	1, 428, 403	△36, 736
奨学資金貸付金	2, 084	2, 290	206	33, 447	26, 456	△6, 991
区営住宅使用料	2, 920	2, 188	△732	32, 439	23, 421	△9, 018
学校給食費	1, 319	623	△696	32, 505	23, 569	△8, 936

（注） 端数処理の関係で合計額が一致しない場合があります。

（△はマイナスを表します）

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 5 年 度 (a)	令和 6 年 度 (b)	増減 (b) - (a)	令和 5 年 度 (a)	令和 6 年 度 (b)	増減 (b) - (a)	令和 5 年 度 (a)	令和 6 年 度 (b)	増減 (b) - (a)
特別区民税	99. 2	99. 1	△0. 1	33. 3	34. 8	1. 5	98. 0	97. 9	△0. 1
国民健康保険料	90. 7	91. 1	0. 4	29. 4	26. 8	△2. 6	82. 0	83. 1	1. 1
介護保険料	98. 8	99. 0	0. 2	25. 0	20. 4	△4. 6	97. 4	97. 4	0. 0
後期高齢者医療保険料	98. 9	98. 9	0. 0	54. 1	56. 6	2. 5	98. 2	98. 3	0. 1
保育園保育料	99. 8	99. 6	△0. 2	19. 8	15. 7	△4. 1	98. 5	98. 2	△0. 3
生活保護費	45. 9	42. 2	△3. 7	3. 6	4. 0	0. 4	11. 6	12. 5	0. 9
奨学資金貸付金	89. 7	87. 0	△2. 7	19. 4	20. 4	1. 0	41. 6	42. 5	0. 9
区営住宅使用料	99. 5	99. 6	0. 1	24. 8	27. 0	2. 2	93. 6	94. 6	1. 0
学校給食費	99. 6	99. 9	0. 3	19. 7	14. 7	△5. 0	89. 5	92. 2	2. 7

（注） 増減の単位は、ポイントです。

（△はマイナスを表します）

【表 1～表 3 における概況】

まず、表 1 の収入未済額の過去 5 年間の推移として、令和 6 年度の 8 つの債権（国民健康保険料等）について収入未済額が基準年比で減となったことから、9 債権の合計としても基準年より減となりました。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、特別区民税、国民健康保険料、生活保護費等の 6 つの債権で増加しました。一方、滞納繰越分は特別区民税、国民健康保険料等の 8 つの債権で減少しました。

続いて、表 3 の現年分収納率の前年度比較では、4 つの債権（国民健康保険料、介護保険料、区営住宅使用料、学校給食費）で、前年度より収納率が向上しました。さらに、合計の収納率は、6 つの債権（国民健康保険料、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、学校給食費）がそれぞれ前年度より収納率が向上しました。

3 令和6年度の主な取組み実績

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、収納率の向上及び収入未済額の縮減に努めました。

(1) 「基本的な考え方(1) 適正な債権管理の推進」

① 債権管理各所管課に対するサポートの拡充

・債権管理に特化した法律相談

私債権を管理する所管課を対象に、私法上の債権管理に関する弁護士による法律相談を令和6年4月より開始し、所管からの依頼に基づき法律相談を実施しました。

※私法上の債権の説明は、12 ページ〔参考〕 公法上の債権と私法上の債権の違いについてを参照ください。

法律相談実施件数 (単位：件)

令和6年度
7

・債権管理研修の実施

ア 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日間開催しました。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ました。

債権管理研修参加人数 (単位：人)

令和5年度	令和6年度
53	53

イ 納税課内研修

例年、納税課が主催する前期及び後期研修に、滞納処分の規定がある公法上の債権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りました。

納税課内研修参加人数

(単位：人)

	令和5年度	令和6年度
前期	25 (内、他課の参加3)	22 (内、他課の参加4)
後期	17 (内、他課の参加0)	19 (内、他課の参加4)

(2) 「基本的な考え方(2) 滞納累積化の未然防止」

① 現年分徴収の徹底した取組み

・口座振替の利用促進

口座振替については、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行いました。

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5年度	令和6年度
特別区民税（普通徴収）	2,629	2,767
国民健康保険料	4,809	5,943
介護保険料	225	1,714
後期高齢者医療保険料	196	909
学童クラブ利用料	4,014	3,211
保育料	2,905	2,657
区営住宅使用料等	3	3
学校給食費	1,382	1,477

[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です。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
特別区民税（普通徴収）	123	144	129	139	138
国民健康保険料	1,447	1,480	1,808	1,715	1,605
介護保険料	23	18	11	19	27
後期高齢者医療保険料		34	41	53	61

[参考] 納税課、保険料収納課等の窓口で、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です。

口座振替登録数の推移

(単位：件数)

債 権	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
特別区民税（普通徴収）	66,754	67,099	72,310	76,705	78,886
国民健康保険料	42,068	44,464	44,912	45,273	45,822
介護保険料	8,394	9,632	8,950	8,666	9,968
後期高齢者医療保険料	18,589	18,987	20,331	21,398	22,417
学童クラブ利用料	7,224	7,687	8,513	8,638	8,499
保育料	8,327	8,350	8,753	6,250	6,031
区営住宅使用料等	1,266	1,250	1,243	1,234	1,223
学校給食費	42,481	41,470	43,759	4,375	4,458

(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す。

・多様な納付方法についての周知徹底

コンビニ納付及びキャッシュレス決済などさまざま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ました。

特別区民税について、eL-QR（地方税統一QRコード）を活用した電子納付で取扱う対象税目は軽自動車税のみでしたが、令和7年1月に個人住民税（普通徴収）にも拡大しました。個人住民税（普通徴収）の納付書にeL-QRを付与したことに伴い、ペイジー番号発行手続きによりATMでの納付ができるようになりました。

eL-QR を活用した電子納付の利用件数（令和 7 年 1 月以降）

（単位：件数）

債 権	令和 6 年度
特別区民税（普通徴収）	10,109
軽自動車税（種別割）	280

〔参考〕 eL-QR コードを活用した電子納付については、法改正に伴う税務標準準拠システムに移行したことに伴うもので、令和 7 年 1 月以降の件数となっています。

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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
特別区民税（普通徴収分）	47.3	46.5	47.0	41.8	42.0
軽自動車税（種別割）	69.1	69.0	63.3	62.6	62.3
国民健康保険料（普通徴収分）	39.2	37.3	36.9	36.0	36.3
介護保険料（普通徴収）	37.1	37.9	39.4	40.1	40.3
後期高齢者医療保険料（普通徴収分）	22.3	20.2	22.7	23.2	21.8

インターネットバンキング又は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

（単位：件数）

債 権	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
特別区民税（普通徴収）	27,038	33,563	33,116	44,183	38,888
軽自動車税（種別割）	3,230	3,541	2,880	1,728	1,361
国民健康保険料	18,854	20,487	15,482	17,369	18,595
介護保険料	465	574	463	711	680
後期高齢者医療保険料	52,583	46,676	55,797	58,052	56,447

※介護保険料及び後期高齢者医療保険料については、インターネットバンキングのみ実施しています。

※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みます。

〔参考〕 スマートフォン等の専用のアプリ「モバレジ」又は専用サイト「ネットd e モバイルレジ」へのアクセスにより、インターネットバンキング又はクレジットカードで納付する方法です。インターネットバンキングは 30 万円以下、クレジットカードは 100 万円未満の納付が可能です。なお、クレジットカードについては、納付金額に応じ一定の手数料が必要です。

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	令和 6 年度
特別区民税（普通徴収）		46,082	56,021	60,989
軽自動車税（種別割）		5,211	1,635	1,688
国民健康保険料	5,239	24,925	31,381	39,203
介護保険料	729	2,656	3,736	5,256

※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〕 コード決済は、各決済事業者のアプリをスマートフォンにインストールし、納付書にあるコードを読み取り納付するもので、納付する際、納税義務者の手数料はかかりません。

② 適切な滞納整理事務の実施

・適切な納付緩和措置の実施

滞納事案に対して、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いました。

・私法上の債権における履行確保

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・回収を図りました。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ます。

※私法上の債権の説明は、12 ページ〔参考〕 公法上の債権と私法上の債権の違いについてを参照ください。

新規委任案件件数

（単位：件数）

債 権	令和5年度	令和6年度
奨学資金貸付金	4	3
区営住宅使用料	3	3
学校給食費	9 6	7 0

・【参考】差押え等の実施

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りました。

差押実施件数

（単位：件数）

債 権	差押				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
特別区民税	3,745	4,075	3,302	3,344	2,688
国民健康保険料	591	1,123	1,128	1,119	1,892
介護保険料	1	10	12	2	8
後期高齢者医療保険料	16	17	22	29	35

（注） 介護保険料の差押件数は、差押及び差押予告の件数です。

公売、搜索の実施件数

（単位：件数）

債 権	公売					搜索				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
特別区民税	1	1	0	1	0	4	22	18	7	2
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、確保することです。
- ・ **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です。
- ・ **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です。

(3) 「基本的な考え方(3) 徴収体制の強化」

① 滞納整理事務の民間事業者活用の検討

一連の滞納整理を実現するために必要とされる預貯金等照会について、電子データの授受による民間事業者が実施している預貯金等の取引照会サービスを活用して迅速かつ効率的な財産調査を行いました。

② 電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討

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ました。この取組みは、主に滞納初期の未納について、速やか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ます。また、電話催告センターの運営については、業務委託しており、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ました。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、それ以降、継続的に実施しています。

[参考] 電話催告センターについて

電話催告センターの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ます。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時の間です。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名体制で行っています。

(4) 「基本的な考え方(4) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携」

① 生活困窮者等に対する保健福祉所管への連携

令和6年度において、生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組み（※）について関係する所管とともに検討を進め、令和7年4月からの開始に向けて策定しました。

※納税課、保険料収納課等の強制徴収公債権の徴収を行う所管課（以下「公債権所管」という。）において、督促、催告等による滞納者からの電話・来庁納付相談を契機として、一定の基準による丁寧なヒアリングを行い、生活困窮等の兆候がある場合に、情報の共有に係る本人同意を取得し、生活困窮者等の支援を行う福祉所管課等（以下「生活困窮者等支援所管」という。）との間で、公債権所管の持つ情報を共有します。また、生活困窮者等支援所管からも、相談者への対応の中で必要な場合は、同様に本人同意を取得し、公債権所管との情報共有を依頼することができる仕組みです。

(5) 「基本的な考え方(5) 法改正等に伴う適切な対応」

① 法改正に伴う標準準拠システムへの円滑な移行等

令和3年度9月に施行された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、市区町村は、標準化対象の基幹系業務システムを、国の提示する標準仕様書に基づき構築される標準準拠システムに移行することとなりました。

特別区民税及び介護保険のシステムについては、令和7年1月に移行済。他のシステムも順次移行する予定となっています。

引き続き、先行導入自治体の動向や区内先行実施の標準準拠システムの情報を活用するなどし、移行対象全システムについて、標準準拠システムへの円滑な移行を実現していきます。

4 今後の主な取組み

(1) 「基本的な考え方(3) 徴収体制の強化」について

① 令和7年8月より、A Iによるオートコールシステム（事前登録内容を指定した電話番号に自動架電）を活用した催告を実施しています。A Iによるオートコールシステムとは、世田谷区で設定したトークスクリプト（架電した相手と会話を進めるためのシナリオ原稿）をA Iにより音声化し、対象者に自動で架電を行うシステムです。電話催告センターのオペレーターによる有人架電で不通だった催告対象者などに、自動音声架電を行います。なお、A Iによるオートコールシステム対象者の抽出は、さまざまな観点から、適宜、柔軟に見直すことで、効果的かつ効率的な催告を実施していきます。

② より効果的かつ効率的な徴収体制について、収納率の向上につながる効率的な体制の構築に向け、複数種類の債権を統合している特別区内の自治体を視察するなどし、実施効果や実施効率などの情報収集を行い検討していきます。

(2) 「基本的な考え方(4) 生活困窮者等に対する必要な支援への連携」について

令和7年4月より生活困窮者等に対する必要な支援への連携仕組みの運用を開始しています。この仕組みにより、滞納者、生活困窮者等の状況把握を進め、納税課、保険料収納課等の公債権所管と生活困窮者等支援所管間で継続して相互連携を図りながら、円滑な徴収計画の作成又は適正な徴収の猶予・停止の執行に資するとともに、生活困窮者等に対する適切な支援を行っていきます。

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ものの、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す。

(1) 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）を対象としています。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ます。

【公法上の債権】	【私法上の債権】
① 特別区民税 [強制徴収公債権] (財務部納税課)	⑦ 奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども・若者支援課)
② 国民健康保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課)	⑧ 区営住宅使用料 (都市整備政策部住宅課)
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)	

※生活保護費においては、不正な手段により受給した生活保護費等については強制徴収公債権となります。

〔参考〕 公法上の債権と私法上の債権の違いについて

公法上の債権とは、公法上の原因に基づいて発生する債権をいい、私法上の債権とは、私法上の原因（契約（合意）、不当利得等）に基づいて発生する債権をいいます。

公法上の債権のうち、法（国税徴収法等）に基づき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ものを強制徴収公債権といい、特別区民税をはじめとして、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料等がこれにあたります。

それに対して、区が自ら強制徴収を行う手段が認められていない公法上の債権を非強制徴収公債権といい、これにあたる生活保護費の返還金（実施機関の責めに帰す場合）等と、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、区が自力で強制徴収することはできません。

(2) 取組み状況一覧の見方

① 対象とする債権ごとに、以下の内容で構成します。

- ・ 収納の現況（推移、目標及び実績）
- ・ 令和6年度実績に対する評価

- ・ 令和7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6年度取組み内容と実績及び令和7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します。
- ・ 調定額とは、法令又は契約等に基づき調査・決定した収入予定額をいいます。
- ・ 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います。
- ・ 収入未済額＝調定額－（収入済額＋不納欠損額）＋還付未済額

<注意>

- ・ 収納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ます。原則として表示単位未満を四捨五入しているため、表示の数値を用いた計算結果と、結果欄に表示の数値が一致しない場合があります。
- ・ 滞納者数は、現年分と滞納繰越分の滞納者数の合計を表します。同一人を、現年分と滞納繰越分の両方で数えている場合（国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）があります。
- ・ 決算上の数値から還付未済額を差引いた値を収入済額として用いている場合（国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）があります。

対象債権	特別区民税
------	-------

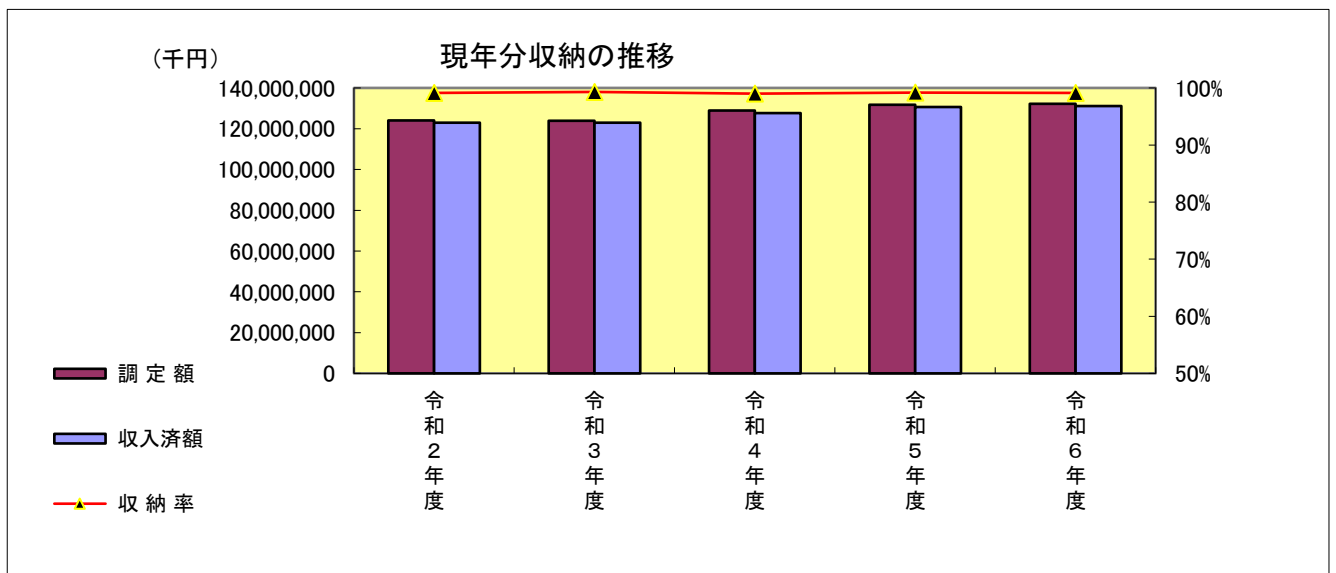
所管課名	財務部納税課
------	--------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調 定 額	124,119,075	123,858,117	128,986,272	131,675,492	132,290,576
	収 入 済 額	122,947,855	122,978,826	127,633,119	130,662,337	131,046,575
	収 納 率	99.1%	99.3%	99.0%	99.2%	99.1%
滞 繰 分	調 定 額	3,276,951	2,890,703	2,181,343	2,437,068	2,454,055
	収 入 済 額	1,174,532	1,070,076	792,223	812,643	853,875
	収 納 率	35.8%	37.0%	36.3%	33.3%	34.8%
計	調 定 額	127,396,026	126,748,820	131,167,615	134,112,560	134,744,631
	収 入 済 額	124,122,387	124,048,902	128,425,342	131,474,980	131,900,450
	収 納 率	97.4%	97.9%	97.9%	98.0%	97.9%
不納欠損額		382,391	529,430	304,577	191,038	214,649
収入未済額計		2,917,397	2,211,241	2,472,441	2,481,536	2,681,386
滞納者数		31,059	26,013	25,325	24,850	26,762
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	99.2%	99.0%	99.1%	99.0%	—
	収入額	129,237,006	130,662,337	128,264,988	131,046,574	125,968,341	—
	収入未済	1,305,424	1,045,565	1,295,600	1,293,449	1,272,400	—
滞繰	収納率	36.0%	33.3%	35.0%	34.8%	35.0%	—
	収入額	817,200	812,643	1,046,792	853,875	1,227,132	—

2 令和6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、目標の99.0%を0.1ポイント上回る99.1%との結果となり、目標を達成することができました。令和6年度は、税務標準準拠システムに令和7年1月からの移行に向けての仕様検討及び確認テスト検証作業に加え、運用開始後の事務量の増加や運用見直し対応の中で、目標を達成することができ評価しております。一方、滞納繰越分については、会計年度所属区分の取扱いに変更があり、対象期間が12か月（5月末締め）ではなく10か月分（3月末締め）となりましたが、滞納繰越分の目標としていた35%に迫る34.8%との結果となり、実質的には目標を達成できたものと評価しております。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

令和6年度の特別区民税の現年分収納率については、物価高騰等による区民生活の負担が増す中、さまざまな取組みにより目標とする99.0%を達成できたところです。引き続き、現年分収納率の目標は当初目標のとおりの99.0%として取り組んでいきます。また、滞納繰越分の収納率についても、当初目標のとおりの35.0%として、効果的かつ効率的な徴収の取組みにより目標を目指して取り組んでいきます。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の取組み内容と実績	令和7年度の取組み
現年分	(1) 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%となり、前年度と比べると微増となりました。 (2) 納付勧奨の推進 電話、文書一斉催告に加え、SMS催告を実施しました。さらに、AIによるオートコールシステム（事前登録内容を指定した電話番号に自動架電）による催告の検討を行い、令和7年度からの実施にむけ検討を進めました。 (3) キャッシュレス納付等多様な納付方法の周知 令和7年1月から税務標準準拠システムに移行したことにより、地方税統一QRコード（eL-QR エルキューアル）を納付書に印字しました。このことにより、地方税お支払いサイトから、従前のクレジットカード、スマートフォン決済アプリによる納付のほか、ペイジー番号発行による金融機関ATMで納付（ペイジー払い）が可能となり、ホームページ等で周知してまいりました。 (4) 自治体標準準拠システムの移行への取組み 令和7年1月からの税務標準準拠システムへの移行に向けて仕様検討及び確認テスト検証作業に加え、運用開始後の事務量の増加や運用見直し対応を実施してきました。	(1) 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、または、割合の増加を目指して取り組んでいきます。 (2) 納付勧奨の推進 令和6年度の取組みを継続して実施します。 さらに、AIによるオートコールシステム（事前登録内容を指定した電話番号に自動架電）による催告を8月から継続的に実施し、効果的かつ効率的な納付勧奨を推進していきます。 (3) キャッシュレス納付等多様な納付方法の周知 地方税統一QRコード（eL-QR エルキューアル）を納付書に印字したことで、地方税お支払いサイトから、従前のクレジットカード、スマートフォン決済アプリによる納付のほか、ペイジー番号発行によるeL-QR対応金融機関のATMで納付が可能となったことについて、ホームページに加え、チラシを作成し、駅前での都税事務所と合同の納税キャンペーン等で周知に努めてまいります。 (4) 自治体標準準拠システム移行への取組み 税務標準準拠システムについては、運用見直しの対応を継続的に実施し、特別区民税の目標数値の徴収率確保に向けて取り組んでいきます。
滞納繰越分	(1) 預貯金調査の電子化サービスの活用 財産調査の効率化を図るため預貯金照会の電子化サービスを導入しており、迅速かつ適切な滞納整理を行いました。 (2) 不動産公売、搜索、臨戸の実施 高額な滞納案件または困難滞納案件を中心に臨戸、搜索を実施しました。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うなど適切な滞納整理を推進しました。	令和6年度の取組みの(1)及び(2)をそれぞれ適切に実施していきます。 また、令和7年度から開始した「生活困窮者等に対する必要な支援への連携の仕組み」を活用し、滞納者の中でも生活困窮者等の状況把握を進め、他の公債権所管や生活困窮者等支援所管と相互連携を図りながら、円滑な徴収計画の検討等、必要に応じて納付緩和措置を実施し、生活困窮者等に対する適切な支援に取り組んでいきます（現年分についても同様）。

対象債権	国民健康保険料
------	---------

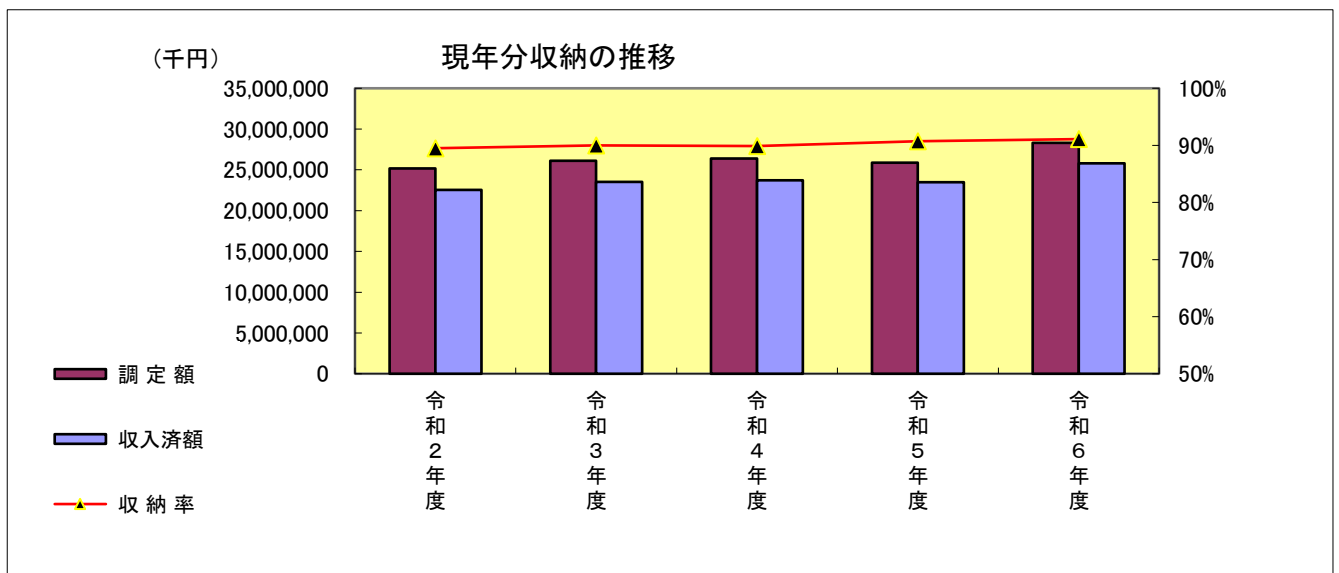
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課、 保険料収納課
------	--------------------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調 定 額	25,184,094	26,130,402	26,394,969	25,890,811	28,328,643
	収 入 済 額	22,543,345	23,510,760	23,738,446	23,484,078	25,793,252
	収 納 率	89.5%	90.0%	89.9%	90.7%	91.1%
滞 繰 分	調 定 額	5,162,560	4,616,280	4,097,159	4,275,921	3,971,856
	収 入 済 額	1,696,871	1,359,125	1,193,572	1,258,670	1,064,337
	収 納 率	32.9%	29.4%	29.1%	29.4%	26.8%
計	調 定 額	30,346,654	30,746,682	30,492,128	30,166,732	32,300,499
	収 入 済 額	24,240,216	24,869,885	24,932,018	24,742,749	26,857,590
	収 納 率	79.9%	80.9%	81.8%	82.0%	83.1%
不納欠損額		1,352,961	1,657,985	1,208,507	1,406,353	1,397,014
収入未済額計		4,753,477	4,218,812	4,351,602	4,017,630	4,045,896
滞納者数		59,795	49,431	54,408	48,691	47,816
(現年分滞納者数)		(31,775)	(31,027)	(31,035)	(30,248)	(28,733)



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	92.0%	90.7%	90.5%	91.1%	91.0%	91.6%
	収入額	24,472,000	23,484,078	23,620,500	25,793,252	23,751,000	25,922,800
	収入未	2,128,000	2,406,350	2,479,500	2,534,770	2,349,000	2,377,200
滞繰	収納率	35.2%	29.4%	30.0%	26.8%	29.9%	27.5%
	収入額	1,584,000	1,258,670	1,254,000	1,064,337	1,097,500	1,097,500

2 令和6年度実績に対する評価

現年度分収納率は、新たに新規口座振替登録キャンペーンを実施する等、更なる口座振替勧奨の強化と通年型個別催告の本格実施により、91.1%、前年度比で0.4ポイントの増となり目標を達成しました。一方、滞納繰越分は、高額困難案件の取組みを強化したものの、併せて現年度の徴収も強化していることから、徴収しがたい層が多く収納率は26.8%、前年度比で2.6ポイントの減となりました。収納率全体としては83.1%、前年度比1.1ポイントの増、収入額は約21億1千万円増となり取組みの成果があったものと考えます。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

現年度分収納率は、令和6年度に目標を達成したことから、東京都国民健康保険運営方針に基づき前年度の実績+0.5%の91.6%とします。また、滞納繰越分収納率については、現年度分が目標を前倒しで達成していることから更に徴収しがたくなることが見込まれるため、目標収納率を下方修正します。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の取組み内容と実績	令和7年度の取組み
現年分	(1) 新たに新規口座振替登録者にキャンペーンを実施し、更なる口座振替の勧奨強化を行い滞納の未然防止に努めました。 (2) 通年型個別催告を本格実施し、早期にアプローチする他、電話催告センターも活用し、滞納の累積を防止しました。 (3) 個別催告で3段階のお知らせをしても連絡や納付が無い方には、早期に電子預金調査による財産調査を行い、滞納者の支払能力に応じた差押え又は滞納処分の執行停止の処理を行いました。 (4) 自治体情報システムの移行に向けて情報収集や検討を行いました。 (5) くみん窓口・出張所との連携による口座振替勧奨や、国保加入届出が多い時期に職員が5カ所の窓口に向いて決済端末による口座登録事務を行い、口座振替を促進しました。 (6) 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いました。	(1) 口座振替の更なる推進により滞納の未然防止に努めます。 (2) 一斉催告から通年型個別催告に切替え、早期にアプローチし、滞納の累積を防止します。 (3) 早期に財産調査を行い、滞納者の支払能力に応じた差押え又は滞納処分の執行停止の処理を行います。 (4) 自治体情報システムの移行を契機とした収納・滞納整理事務の整理及び見直しを行うとともに、効果的な催告業務、収納率向上に向けた調査・研究を行います。 (5) くみん窓口・出張所との連携による口座振替勧奨、円滑な収納事務を行います。 (6) 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うほか、生活困窮者に対する必要な支援への連携の仕組みを活用します。
滞納繰越分	(1) 現年分と同様、個別催告を利用した早期滞納整理を行いました。 (2) 高額困難案件を担当するチームを編成し、速やかな差押えや、連絡が取れない方には臨戸して直接納付交渉するなど徴収強化を行いました。その結果、資力のない方には適切な徴収緩和措置を実施しました。 ※現年分(4)(6)は滞納繰越分と共通する取組みです。	(1) 個別催告を利用した早期滞納整理を行います。 (2) 高額困難案件を担当するチームを編成し完結に向けた取組みを重点的にを行います。 ※現年分(4)(6)は滞納繰越分と共通する取組みです。

対象債権	介護保険料
------	-------

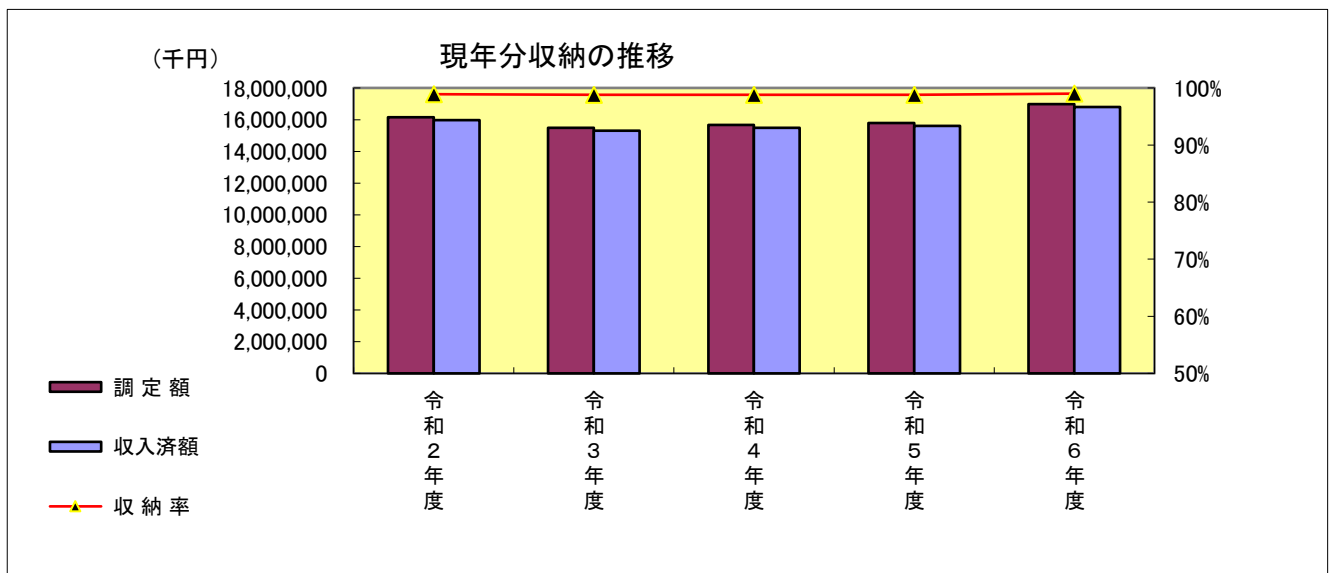
所管課名	高齢福祉部介護保険課
------	------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調 定 額	16,144,052	15,493,766	15,675,546	15,788,791	16,973,352
	収 入 済 額	15,960,702	15,302,455	15,486,060	15,607,099	16,795,811
	収 納 率	98.9%	98.8%	98.8%	98.8%	99.0%
滞 繰 分	調 定 額	409,210	350,491	337,952	322,902	344,202
	収 入 済 額	87,428	70,411	79,985	80,772	70,333
	収 納 率	21.4%	20.1%	23.7%	25.0%	20.4%
計	調 定 額	16,553,262	15,844,257	16,013,498	16,111,694	17,317,554
	収 入 済 額	16,048,130	15,372,866	15,566,045	15,687,870	16,866,144
	収 納 率	96.9%	97.0%	97.2%	97.4%	97.4%
不納欠損額		153,142	133,927	119,766	87,031	109,925
収入未済額計		351,991	337,465	327,686	336,792	341,485
滞納者数		7,120	8,258	8,026	9,566	8,853
(現年分滞納者数)		(3,808)	(5,269)	(5,055)	(5,091)	(4,240)



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	98.8%	99.0%	99.0%	99.0%	—
	収入額	15,116,926	15,607,099	16,170,405	16,795,811	16,329,267	—
	収入未	151,169	181,693	163,337	177,541	164,942	—
滞 繰	収納率	19.6%	25.0%	19.6%	20.4%	19.6%	—
	収入額	68,990	80,772	77,000	70,333	77,000	—

2 令和6年度実績に対する評価

1月のシステム標準化本稼働へのデータ等の移行および安定的な稼働に尽力しながらも、並行して口座振替促進の継続および電子マネー決済アプリ内でのクレジットカード収納の導入を図りました。これにより現年分の収納率は0.2%増の99.0%となり、目標を達成することができました。また、滞納繰越分は会計年度所属区分の取扱いの変更による影響はあるものの、延滞金や給付制限および滞納処分のお知らせや、分納相談の取組みを継続し20.4%と目標を達成しました。全体の収納率においても、97.4%と前年度の水準を維持することができました。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

システム標準化が本稼働となり、年次本算定を始めとした各業務での正確で安定した運用に努めるとともに、高齢者の利便性に可能性のある電子マネーや口座振替の促進を継続して図っていきます。滞納繰越分においては、システム標準化により督促状および催告書の様式がより目に止まりやすいA4サイズとなったこと、また、滞納繰越分の会計年度所属区分の取扱いの変更により令和6年度に影響した収納額が回復することも踏まえ、令和7年度の目標を継続することとしました。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の実績	令和7年度の実績
現年分	(1) 納付機会の拡大のため、スマートフォンを利用した電子マネー決済アプリ内でのクレジット納付を令和7年2月に導入しました。 利用件数 59 件 (2) 機会を捉えてキャッシュレス決済での便利な納付方法の周知に努めました。 利用件数 71,398 件(参考:令和5年度68,420 件) (3) 口座振替依頼書での web 口座振替の案内を分かりやすい内容に工夫し、利用の促進を図りました。 利用件数 1,714 件(参考:令和5年度225 件) (4) 年度計画に基づき督促状を送付しました。 督促状発送件数 年6回 30,236 件 (5) 電話催告センターによる納付勧奨を実施しました。 電話催告件数 2,747 件	(1) 機会を捉えてキャッシュレス決済での便利な納付方法の周知を継続します。 (2) 納付に便利な口座振替利用の促進のため周知を継続します。 (3) 年度計画に基づき督促状を送付します。 督促状発送 年12回 (4) 電話催告センターによる納付勧奨を継続します。
滞納繰越分	(1) 年度計画に基づき催告書を送付しました。 催告書発送件数 年2回 12,457 件 (2) 延滞金について、各通知書送付時の機会を捉え期限内および早期の納付を勧奨し、滞納者には延滞金の徴収を実施しました。 (3) 介護保険制度における給付制限の周知を行い、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時においても自己負担の安定化のために保険料の納付が重要であることの周知に努めました。 (4) 生活困窮等の納付困難者に分納による納付相談を行いました。 (5) 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7件送付しました。その結果7件中5件は自主的な納付が行われ、1件の差押を行いました。	(1) 年度計画に基づき催告書を送付します。 催告書発送 年2回 (2) 延滞金について、各通知書送付時の機会を捉え期限内および早期の納付を勧奨し、滞納者には延滞金の徴収を実施します。 (3) 介護保険制度における給付制限の周知を行い、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時においても自己負担の安定化のために保険料の納付が重要であることの周知を継続します。 (4) 生活困窮等の支払困難者に、分納による納付を勧奨するとともに、必要な方の支援への連携を図ります。 (5) 高額かつ長期にわたる滞納者について、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、差押予告を送付し、自主的な納付が行われない場合には差押えに向けて保険料収納課と連携を図ります。

対象債権	後期高齢者医療保険料
------	------------

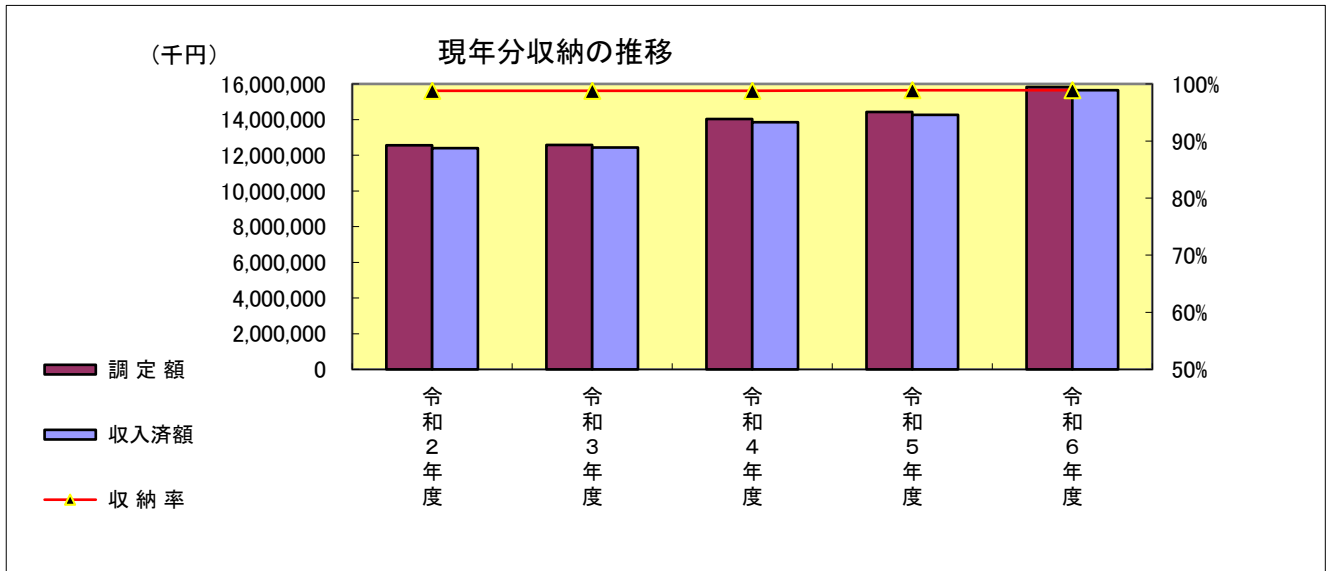
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課
------	---------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調定額	12,556,917	12,587,165	14,032,704	14,422,984	15,823,436
	収入済額	12,401,985	12,435,974	13,863,046	14,264,635	15,650,861
	収納率	98.8%	98.8%	98.8%	98.9%	98.9%
滞繰分	調定額	319,099	257,423	241,307	243,343	238,990
	収入済額	175,615	123,269	132,836	131,721	135,262
	収納率	55.0%	47.9%	55.0%	54.1%	56.6%
計	調定額	12,876,016	12,844,588	14,274,010	14,666,326	16,062,426
	収入済額	12,577,600	12,559,242	13,995,882	14,396,357	15,786,123
	収納率	97.7%	97.8%	98.1%	98.2%	98.3%
不納欠損額		41,194	46,052	36,491	33,233	28,786
収入未済額計		257,223	239,294	241,637	236,737	247,516
滞納者数		3,517	3,621	3,672	3,536	3,429
(現年分滞納者数)		(2,563)	(2,728)	(2,809)	(2,681)	(2,641)



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	98.9%	98.9%	98.9%	98.9%	98.9%	—
	収入額	12,805,074	14,264,635	14,334,140	15,650,861	14,334,140	—
	収入未	142,422	158,349	159,429	172,575	159,429	—
滞繰	収納率	51.5%	54.1%	51.5%	56.6%	51.5%	—
	収入額	124,443	131,721	124,443	135,262	124,443	—

2 令和6年度実績に対する評価

- ・令和6年度の現年度保険料の収納率は98.9%と前年度同等の収納率を確保できました。また、過年度保険料の収納率は過去最高となる56.6%（前年度実績+2.5ポイント）となり、目標収納率を上回りました。納付相談時における積極的な納付交渉や、滞納処分を実施し、預金調査を増やし差押を行ったことによると考えられます。
- ・以上により、現年度と滞納繰越分を合わせた全体の収納率は、98.3%と前年度比0.1ポイント増となりました。
- ・不納欠損額、滞納者数についていずれも前年度を下回り、逓減を維持しています。
- ・毎年度、広報物の内容やレイアウト、封筒のデザインを改良し納付意識を高める工夫をしており、Web口座振替登録を含む口座振替の積極的な勧奨により現年度分保険料の収納率向上に努めました。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

現年度収納率目標は、98.9%。過年度収納率目標は、51.5%。

引き続き物価高騰が続いていること、令和7年度は令和6年度に実施した激変緩和措置の終了による賦課限度額の上昇が見込まれることから、被保険者の納付資力を圧迫することが懸念されます。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の取組み内容と実績	令和7年度の取組み
現年分	・保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めました。また、督促・催告に用いる封筒の色を令和5年度のものから変更し、滞納者に対する訴求力を維持しました。 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期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課しました。 ・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・収納率向上に努めました。 [普通徴収内訳] 口座振替 163,396 件（前年度比 5.5%増） コンビニ収納 55,679 件（同 4.1%減） OCR（出張所、金融機関窓口の納付書払い） 36,321 件（同 3.2%減）。 ・口座振替における再振替を実施 1,114 件	（1）年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行います。（督促状：年6回、催告書：年2回） （2）制度加入時における口座振替を促進します。 （3）広報物により、Web、窓口、口座振替依頼書の3パターンで登録できることを周知し、口座振替を促進します。 （4）モバイルレジを活用したクレジットカード払いを導入し、納付書払いの方に向けた納付機会の拡大を図ります。 （5）生活困窮者からの納付相談については各所管と連携した対応を図ります。
滞納繰越分	・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ました（30件）。 ・75歳の年齢到達から1年以内の滞納者に口座振替勧奨を送付しました（67件）。 ・保険料支払能力があるにもかかわらず滞納する者に、滞納処分を実施しました。 預金調査 3,913 件。 差押 35 件 13,863 千円（前年度比 10.6%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ました。分納件数 154 件。分納催告 227 件。 ・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ました。 ・保険料納付通知等に同封する広報物の改良に努め、被保険者の納付意思の向上を図りました。	（1）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、差押えを強化します。 （2）滞納整理を進め適正な債権管理を推進します。 （3）折衝履歴が少ない高額滞納者に対し、差押事前予告書等を送付し、折衝の機会の増加を図ります。

対象債権	保育園保育料
------	--------

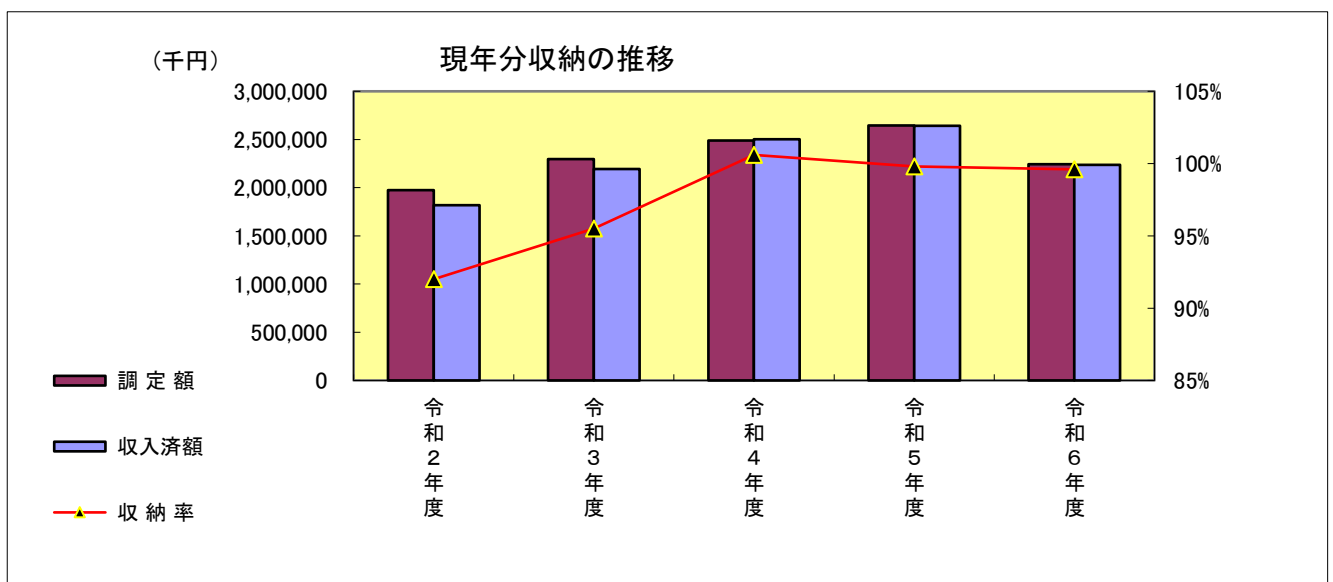
所管課名	子ども・若者部保育課、 保育認定・調整課
------	-------------------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調定額	1,975,496	2,295,092	2,488,913	2,645,917	2,244,883
	収入済額	1,817,952	2,192,279	2,503,336	2,641,422	2,236,284
	収納率	92.0%	95.5%	100.6%	99.8%	99.6%
滞繰分	調定額	68,450	209,613	175,805	43,119	37,509
	収入済額	16,702	160,587	133,714	8,521	5,894
	収納率	24.4%	76.6%	76.1%	19.8%	15.7%
計	調定額	2,043,945	2,504,705	2,664,718	2,689,036	2,282,392
	収入済額	1,834,655	2,352,866	2,637,050	2,649,943	2,242,178
	収納率	89.8%	93.9%	99.0%	98.5%	98.2%
不納欠損額		7,739	7,260	6,334	5,832	11,103
収入未済額計		209,613	175,805	43,119	37,509	30,609
滞納者数		417	235	349	308	285
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.5%	99.8%	99.5%	99.6%	99.5%	—
	収入額	2,773,862	2,641,422	2,315,011	2,236,284	2,315,011	964,588
	収入未	13,939	8,743	11,633	10,097	11,633	4,847
滞繰	収納率	25.0%	19.8%	25.0%	15.7%	25.0%	—
	収入額	12,787	8,521	10,628	5,894	9,790	—

2 令和6年度実績に対する評価

現年の収入額については、令和5年10月以降の第2子保育料無償化に伴い調定額が減少したため前年度に比べて減少していますが、収納率については昨年度同様、目標値を上回る99.6%の高い水準を維持しています。

滞納は収納率および収入額ともに目標値には届きませんでした。

引き続き口座振替を基本として、収納率の維持・向上に努めるとともに、滞納分については現行の取り組みを維持しつつ、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きます。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

現年については、令和7年9月に第1子保育料無償化が適用されるため、令和7年9月以降は区立の延長保育料のみの収入となり調定額が減少する予定です。収納率は現在の水準を維持するために目標値は据え置きとしました。

滞納については変更はせず、目標達成に向けて現行の取り組みを維持し、収納率の向上を図っていきます。

4 目標実現に向けた取り組み

	令和6年度の取り組み内容と実績	令和7年度の取り組み
現年分	(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いました。 (2) 税資料未提出者に対して、入園申込時や保育料額決定通知発送時など、機会を捉えて資料の提出依頼を行いました。 (3) 口座振替の登録手続きをインターネット上で完結できるWeb口座振替受付サービスを推進しました。 Web口座振替利用件数 2,657件	(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います。 (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います。 (3) 口座振替の登録手続きをインターネット上で完結できるWeb口座振替受付サービスを推進します。
滞納繰越分	(1) 督促の通知を区立延長から保護者へ手渡し、納付相談を案内しました。 督促 年6回 50件 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行いました。 年6回(延べ12日) 対象世帯(延べ件数) 730件	(1) 督促の通知を区立園長から保護者へ手渡し、納付相談を案内します。 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行います。

対象債権	生活保護費
------	-------

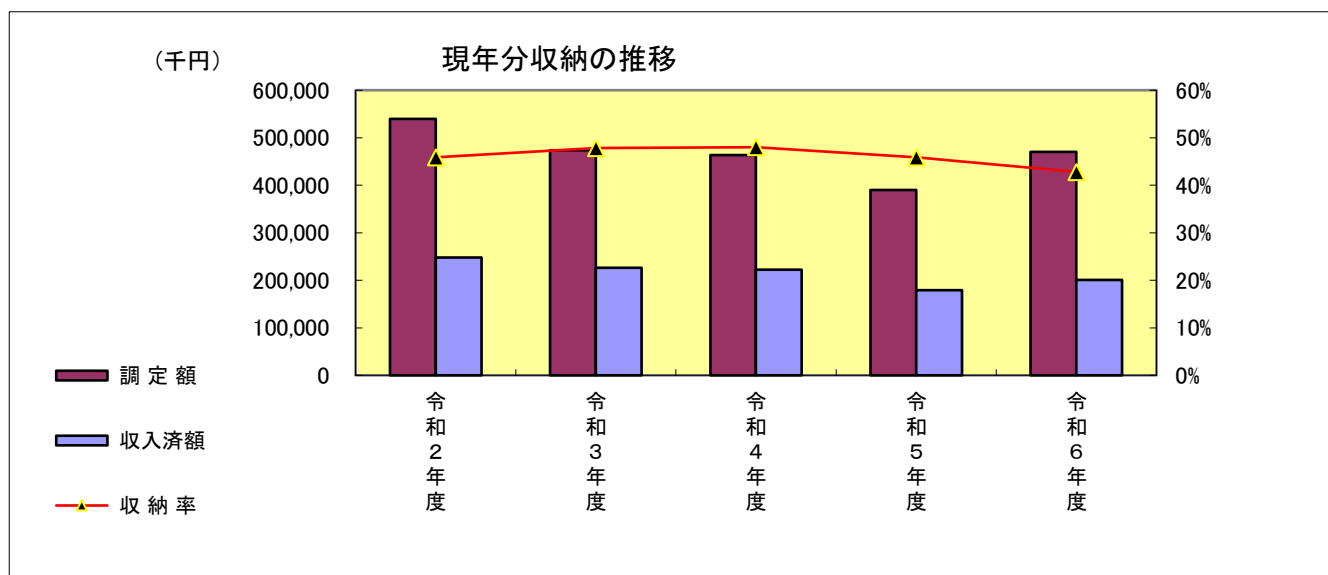
所管課名	保健福祉政策部生活福祉課 保健福祉センター生活支援課
------	-------------------------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調定額	539,690	473,627	463,442	389,982	476,518
	収入済額	247,642	226,603	222,538	179,175	200,859
	収納率	45.9%	47.8%	48.0%	45.9%	42.2%
滞繰分	調定額	1,517,077	1,622,161	1,649,443	1,675,222	1,671,063
	収入済額	62,669	54,302	55,379	61,034	67,002
	収納率	4.1%	3.3%	3.4%	3.6%	4.0%
計	調定額	2,056,768	2,095,789	2,112,885	2,065,204	2,147,581
	収入済額	310,310	280,905	277,917	240,209	267,861
	収納率	15.1%	13.4%	13.2%	11.6%	12.5%
不納欠損額		123,787	164,301	159,144	149,054	176,441
収入未済額計		1,622,671	1,650,583	1,675,824	1,676,032	1,703,279
滞納者数		3,447	3,727	3,847	3,904	4,022
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	43.9%	45.9%	47.1%	42.2%	47.1%	—
	収入額	185,000	179,175	221,508	200,859	221,508	—
	収入未	236,300	210,893	248,786	275,659	248,786	—
滞繰	収納率	5.2%	3.6%	5.2%	4.0%	5.2%	—
	収入額	90,000	61,034	90,488	67,002	90,488	—

2 令和6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ましたが、現年分の収納率は42.8%となり、目標を達成できませんでした。

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ことが多いため、長期にわたる少額の分割納付が多く、昨年度より収納率は改善したものの全体として収納率は12.5%と低い状況となっています。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

【現年分】債権発生抑制に取り組むとともに、保護の公平性確保の観点から個別の生活状況を踏まえた納付指導や計画的納付等を引き続き推進します。計画策定時の目標は変更しません。

【滞納繰越分】現年分以上に被保護者の資金が既に消費されていることが多い状況にありますが、計画策定時の目標は変更しません。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度取組み内容と実績	令和7年度取組み
現年分	(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みました。 (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ました。 (3) 個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進しました。 (4) 不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収（生活保護法78条の2）の対象者拡大を図りました。 (5) 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みました。	(1) 債権の一層の発生抑制に向けたケースワークを推進します。 (2) 各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底します。 (3) 個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進します。 (4) 不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収の対象者拡大を図ります。 (5) 口座振替による納付も含め、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組みます。
滞納繰越分	(1) 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、債権整理を進めました。 (2) 現年分と同様の取組みを行いました。	(1) 債権管理調査専門員による死亡者の相続人調査や、廃止者の現況確認等を行い、債権整理を行います。 (2) 現年分と同様の取組みを行います。

対象債権	奨学資金貸付金
------	---------

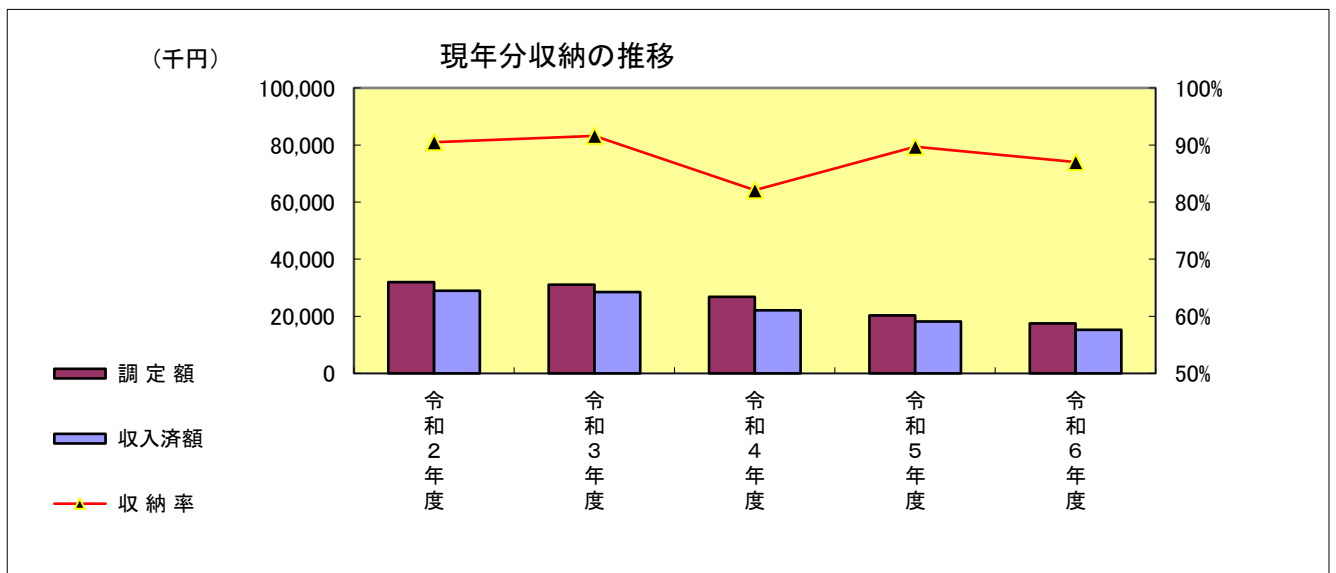
所管課名	子ども・若者部子ども・若者支援課
------	------------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調 定 額	31,940	31,113	26,846	20,302	17,524
	収 入 済 額	28,910	28,515	22,051	18,218	15,234
	収 納 率	90.5%	91.6%	82.1%	89.7%	87.0%
滞 繰 分	調 定 額	70,467	60,602	52,154	44,057	35,531
	収 入 済 額	11,056	9,464	10,963	8,537	7,299
	収 納 率	15.7%	15.6%	21.0%	19.4%	20.5%
計	調 定 額	102,407	91,715	79,000	64,359	53,055
	収 入 済 額	39,966	37,979	33,014	26,755	22,533
	収 納 率	39.0%	41.4%	41.8%	41.6%	42.5%
不納欠損額		1,838	1,581	1,929	1,953	1,775
収入未済額計		60,602	52,154	44,057	35,531	28,746
滞納者数		273	217	188	163	127
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	90.0%	89.7%	90.0%	87.0%	90.0%	—
	収入額	19,285	18,218	15,573	15,234	12,695	—
	収入未	2,143	2,084	1,730	2,290	1,411	—
滞 繰	収納率	15.0%	19.4%	15.0%	20.5%	15.0%	—
	収入額	7,387	8,537	5,902	7,299	5,276	—

2 令和6年度実績に対する評価

現年度の収納率は、督促や通知返戻分の住所照会を行う等の取り組みを行ったことにより、おおむね目標どおりとなりました。滞繰分の収納率は、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、返済を促す取り組みや、分納を履行しない債務者への対応を弁護士に委任する取り組みを行った結果、目標を上回ることができました。

3 令和7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おり、収納率の目標は、引き続き現年度分90.0%、滞繰分15.0%とします。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の実績	令和7年度の実績
現年分	・ 償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促を行いました。（4回） ・ 借受人や連帯保証人に文書催告や電話催告を行いました。（2回） ・ 督促状や催告書等が送達しなかった借受人及び連帯保証人の現住所確認を行いました。（39件） ・ 一括返済の約定のもとに貸し付けた債権で、一括返済されなかったケースについて、弁護士に委任し、分割納付の合意に至りました。（1件） ・ 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ました。（1回）	・ 滞納額を増やさないよう、奨学生や連帯保証人に速やかに催告します（電話催告を含みます）。 ・ 督促状や催告書が返戻にならないよう、奨学生及び連帯保証人の住所の確認を徹底します。通知が返戻になった場合は、速やかに住所確認を行い、通知の未送達を防ぎます。 ・ 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ます。
滞納繰越分	・ 借受人や連帯保証人に文書催告や電話催告を行いました。（2回） ・ 再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権を弁護士に計2件委任し、私債権の整理・回収を実施しました。 ・ 滞納分のみ完済（1件） ・ 分割納付の合意（1件） ・ 過年度納付困難者に対して分割納付の対応をしました。（7件） ・ 不納欠損処理をしました。（計6件 1,774,800円）	・ 自主的な支払いによる滞納解消が見込めない案件は、弁護士に債権回収を委任し、生活状況の聴取や分納合意、司法手続きなどを行います。 ・ 弁護士に委任した案件のうち、督促不奏功や分納違約などの悪質な案件については、訴訟や強制執行など司法手続きを積極的に行います。

対象債権	区営住宅使用料
------	---------

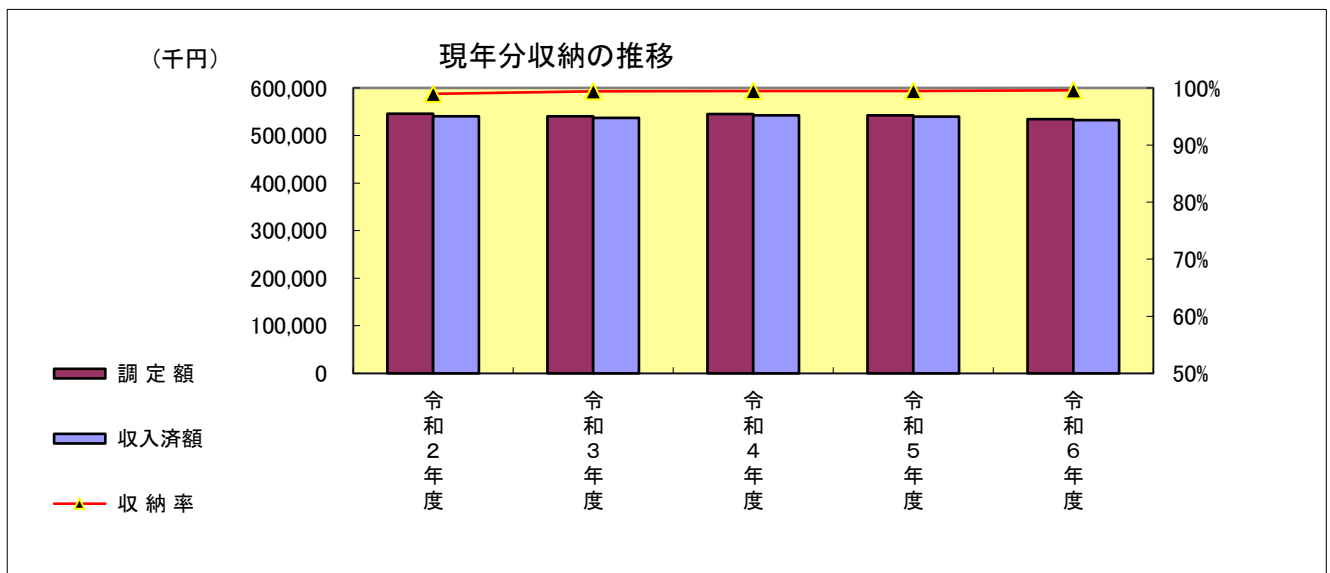
所管課名	都市整備政策部住宅課
------	------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調定額	545,729	540,488	545,319	542,604	534,445
	収入済額	540,101	537,296	542,354	539,684	532,257
	収納率	99.0%	99.4%	99.5%	99.5%	99.6%
滞繰分	調定額	77,070	63,617	48,285	46,217	39,660
	収入済額	14,954	12,560	7,015	11,448	10,721
	収納率	19.4%	19.7%	14.5%	24.8%	27.0%
計	調定額	622,799	604,105	593,604	588,821	574,105
	収入済額	555,055	549,856	549,369	551,132	542,978
	収納率	89.1%	91.0%	92.5%	93.6%	94.6%
不納欠損額		4,931	6,227	63	2,330	5,518
収入未済額計		62,813	48,022	44,172	35,359	25,609
滞納者数		94	84	85	84	81
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	99.5%	99.0%	99.6%	99.0%	—
	収入額	544,500	539,684	545,000	532,257	545,000	—
	収入未	5,500	2,920	5,450	2,188	5,450	—
滞繰	収納率	20.0%	24.8%	14.0%	27.0%	14.0%	—
	収入額	12,843	11,448	5,759	10,721	5,715	—

2 令和6年度実績に対する評価

初期滞納者については、1か月目から指定管理による督促状の送付や電話催告を実施し、3か月目より訪問催告や連帯保証人に連絡することで、高い収納率を維持するとともに、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ました。

また、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ぐことができました。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

過去数年間の現年分の収納率は高い割合を維持しており、引続き 99.0%を目標とし、今後も初期滞納時の対応や代理納付の促進、弁護士等の活用による収納率向上を目指します。

また、令和6年度の繰越分は高額債権が一括納付されたため高い収納率となりましたが、今後は分割納付による少額返済が中心となることが予測されるため、過去の標準的な収納率を参考とし 14.0%を目標としました。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度の取組み内容と実績	令和7年度の取組み
現年分	・初期滞納者に対しては、指定管理者による電話、文書、訪問による督促、催告、また経済状況に応じた分納等の相談を受けることで、滞納の増加を防止しました。 ・連帯保証人に対しては、滞納初期から連絡をすることで、滞納の早期解消を図りました。 ・滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮等で支援が必要な場合は、福祉所管と連携して納付を促しました。 ・滞納の要因が障害等を理由とする場合に備え、指定管理者が医療・福祉関連の研修等を受講しました。 ・代理納付を積極的に行い、生活保護受給者の滞納発生を未然に防ぎました。	・初期滞納者に対しては、指定管理者による電話、文書、訪問による督促、催告、また経済状況に応じた分納等の相談を受けることで、滞納の増加を防止します。 ・滞納者の生活状況に合わせて計画的な債権管理を行い、生活困窮など福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めます。 ・福祉的な支援や対応を必要とする居住者に対応するため、指定管理が研修を受講することより、知識の習得に取り組みます。 ・代理納付を積極的に行い、生活保護受給者の滞納発生を未然に防ぎます。
滞納繰越分	・再三の催告に対し、正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施しました。 ・弁護士に納付交渉を委任し(平成30年度から令和5年度末までで弁護士委任件数38件、うち、訴訟提起15件、和解7件、分納合意10件、一括納付4件、継続対応中2件)、債権の整理・回収を行ったことで、平成30年度以降の収納率が大幅に上昇しました。 ・合意書等で分納している者について、納付管理を徹底し、履行されない場合は、強制執行等の手続きを進めました。 ・債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めた。 ・福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めました。 ・返済計画を組んでいない者、計画を履行しない者について、状況に応じ電話・文書・訪問催告を実施することで、収納率が上昇しました。また、不納欠損による適切な債権管理を行うことで、収入未済額の圧縮を図りました。	・正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては法的措置を実施していきます。 ・合意書等で分納している者について、納付管理を徹底します。履行されない場合は、強制執行等の手続きを実施します。 ・債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めます。 ・福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、必要な支援を講じるとともに納付を進めます。

対象債権	学校給食費
------	-------

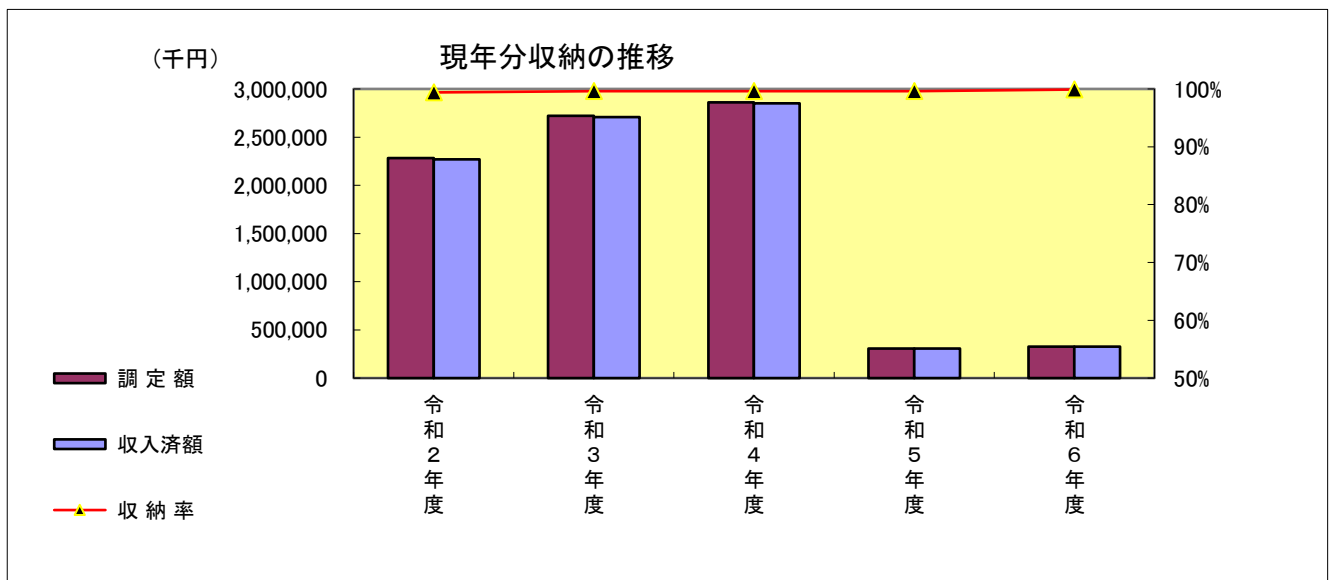
所管課名	教育委員会事務局学校健康推進課
------	-----------------

1 収納の現況

(1) 過去5年間における推移

(単位：千円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
現年分	調定額	2,283,232	2,720,044	2,861,020	307,248	325,305
	収入済額	2,270,589	2,709,249	2,850,799	306,044	324,968
	収納率	99.4%	99.6%	99.6%	99.6%	99.9%
滞繰分	調定額	34,386	39,267	41,484	44,470	32,523
	収入済額	8,283	9,596	6,647	8,773	4,780
	収納率	24.1%	24.4%	16.0%	19.7%	14.7%
計	調定額	2,317,618	2,759,311	2,902,504	351,718	357,828
	収入済額	2,278,872	2,718,845	2,857,446	314,817	329,748
	収納率	98.3%	98.5%	98.4%	89.5%	92.2%
不納欠損額		308	233	1,644	3,246	4,185
収入未済額計		39,267	41,484	44,470	33,825	24,192
滞納者数		1,198	1,020	1,148	1,019	699
(現年分滞納者数)		—	—	—	—	—



(2) 目標及び実績

(単位：千円)

		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.5%	99.6%	—	99.9%	—	—
	収入額	3,049,879	306,044	—	324,968	—	—
	収入未	16,022	1,319	—	623	—	—
滞繰	収納率	29.5%	19.7%	24.0%	14.7%	26.0%	—
	収入額	12,905	8,773	10,357	4,780	11,108	—

2 令和6年度実績に対する評価

令和5年度より、区立小・中学校の児童・生徒の給食費無償化を実施しており、滞納繰越分について、定期的な文書による催告や夜間の電話催告のほか、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、訪問徴収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14.7%にとどまりました。今後も、滞納繰越分の収納率向上に向けて、様々な手法を組み合わせ、徴収強化に取り組んでいきます。

※令和5年度以降については、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、現年分の目標は設定しておりません。

3 令和7年度目標に関する説明（変更理由等）

引き続き、目標の達成に向けて、文書による催告や電話催告、訪問徴収のほか、弁護士に委任する取組みを活用するなど、様々な手法を組み合わせ、効果的な徴収に取り組んでいきます。

4 目標実現に向けた取組み

	令和6年度 of 取組み内容と実績	令和7年度の取組み
現年分	(1) 口座振替登録を促進するとともに、定期的な文書での催告や電話催告を実施しました。	(1) 口座振替登録を促進するとともに、定期的な文書での催告や電話催告を実施します。
滞納繰越分	(1) 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みました。 夜間電話催告（年2回） 訪問件数（60件）、納付誓約書の徴収（14件）、差し置きによる納付（22件 329,224円） (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、納付を促しました。（年1回） (3) 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いました。 委任件数（70件）、合意書の徴収（1件）、納付（25件 1,329,467円）	(1) 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めます。 (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、納付を促します。 (3) 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、簡易裁判所による支払督促等を行います。