令和８年９月２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７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７年度における区全体の債権の概況

令和７年度における収入未済額合計は、令和３年度を基準年とすると約３．２％増加した。過去５年間の推移を見ると、令和３年度に収入未済額が大きく縮減した後、年度により増減はあるものの、令和５年度以降は増加傾向となっている。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消費抑制や定額給付金の支給、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に縮減した。続く令和４年度は、区民生活がコロナ禍前の消費活動を取り戻しつつあったことや、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。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年度は前年度から約２億６千万円増加した。令和７年度は、前年度から約１億円増加し、収入未済額の合計は約９６億４千万円となり、令和８年度においても、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する。

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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	基準年比
一般会計	4,376,593	4,520,271	4,511,667	4,717,760	4,820,572	110.1%
国民健康保険事業会計	4,315,089	4,434,504	4,128,073	4,163,244	4,158,423	96.4%
後期高齢者医療会計	239,294	241,637	236,737	247,516	248,233	103.7%
介護保険事業会計	375,267	366,038	373,078	388,785	399,331	106.4%
学校給食費会計	41,484	44,470	33,825	24,192	18,325	44.2%
合計	9,347,726	9,606,920	9,283,380	9,541,497	9,644,884	103.2%

（注）基準年比：令和３年度を基準年として令和７年度の額を比率で表している。

4　令和７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、収納率向上及び収入未済額縮減に努めた。

（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や、職員向けの債権管理研修を実施した。

また、他自治体における徴収体制や事務改善の取組みに係る視察結果を共有し、より効果的かつ効率的な債権管理の検討に活用した。

（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、計画的な督促及び催告、多様な納付方法の周知徹底を行った。また、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、電話催告センター及びＡＩオートコールの活用並びに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。加えて、より効果的かつ効率的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について検討するため、他自治体における未納対策支援ＡＩや受電業務委託等の取組みについて視察を行い、調査・研究を進めた。

（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運用を令和７年４月開始した。当該仕組みにおける連携の基盤となる連携機関間の相互理解を深めるための勉強会を開催するとともに、当該仕組みの活用に努め、情報共有に係る本人同意書の取得に至った案件は２件であった。一方で、支援窓口を案内するといった個別的な対応も今般の仕組みにつながる取組みの一端として行い、当該対応は２９２件実施した。

（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円滑な移行に向け、準備を進めた。なお、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月に移行済である。

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、他自治体における債権管理の一元化の導入について、調査を行ったところ、特別区民税と国民健康保険料の制度の違いから、導入後に債権管理の一元化を解消した事例や、導入を見送った事例がありました。こうした事例を踏まえ、当区において債権管理の一元化に踏み切ることには、収納率や体制面で課題が多いため、慎重な検討が必要であり、引き続き、債権管理の一元化に関する調査を継続するとともに、効率的かつ効果的な債権管理体制の在り方についての検討を進めていく。

（２）生活困窮者等に対する必要な支援への連携

資力や生活状況等を共有することへの生活困窮者の本人同意に対する心理的な抵抗感を拭うべく、引き続き、勉強会の実施等を行うことで当該連携の仕組みの更なる活用に向けた

取組みを推進し、相談者一人一人に寄り添った丁寧な対応を継続していく。

【参考】令和８年８月１９日までの同意書取得案件　６件

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７年度の収入未済額合計は、令和３年度を基準年とすると約２．９％増加している。過去５年間の推移としては、おおむね横ばいで推移しているものの、令和５年度以降は増加している。令和７年度は、一部の債権で収入未済額が減少したものの、他の債権において増加が見られたことから、対象９債権全体では前年度から約１億円増加し、収入未済額の合計は約９２億３千万円となっており、収入未済が増額となった各所管では、令和８年度においても、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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	基準年比
特別区民税	2,211,241	2,472,441	2,481,536	2,681,386	2,759,086	124.8%
国民健康保険料	4,218,812	4,351,602	4,017,630	4,045,896	4,037,800	95.7%
介護保険料	337,465	327,686	336,792	341,485	354,631	105.1%
後期高齢者医療保険料	239,294	241,637	236,737	247,516	248,233	103.7%
保育園保育料	175,805	43,119	37,509	30,609	21,139	12.0%
生活保護費	1,650,583	1,675,824	1,676,032	1,703,279	1,746,181	105.8%
奨学資金貸付金	52,154	44,057	35,531	28,746	21,512	41.2%
区営住宅使用料	48,021	44,172	35,359	25,609	25,094	52.3%
学校給食費	41,484	44,470	33,825	24,192	18,325	44.2%
合計	8,974,858	9,245,009	8,890,951	9,128,718	9,232,001	102.9%

（注）基準年比：令和３年度を基準年として令和７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８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

令和８年（２０２６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　・・・・・・・・・Ｐ１

２　令和７年度における債権の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１～５

３　令和７年度の主な取組み実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ６～１１

４　今後の主な取組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１２

５　債権管理重点プランに掲げる９債権の各取組み・・・・・・・・・・・Ｐ１３～１４

⑴　特別区民税（財務部納税課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１５～１６

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）・・Ｐ１７～１８

⑶　介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１９～２０

⑷　後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課）・・・・・・Ｐ２１～２２

⑸　保育園保育料（子ども・若者部保育課、保育認定・調整課）・・・・Ｐ２３～２４

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）
・・・・・・・・・Ｐ２５～２６

⑺　奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども・若者支援課）・・・・・・Ｐ２７～２８

⑻　区営住宅使用料（都市整備政策部住宅課）・・・・・・・・・・・・Ｐ２９～３０

⑼　学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・・・・Ｐ３１～３２

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。

⑴　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

⑵　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

⑶　徴収体制の強化

① 滞納整理事務の民間事業者活用の検討

② 電話催告センターの活用及び新たな催告方法の検討

③ 効果的かつ効率的な徴収体制の検討

⑷　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

⑸　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７年度における債権の状況

⑴　概況

令和７年度における収入未済額合計は、令和３年度を基準年とすると約３．２％増加しており、前年度と比較しても増加しました。過去５年間の推移を見ると、令和３年度に収入未済額が大きく縮減した後、年度により増減はあるものの、令和５年度以降は増加傾向となっています。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消費抑制や定額給付金の支給、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に縮減した水準となりました。続く令和４年度は、区民生活がコロナ禍前の消費活動を取り戻しつつあったことや、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年度は前年度から約２億６千万円増加しました。令和７年度は、前年度から約１億円増加し、収入未済額の合計は約９６億４千万円となっており、令和８年度においても、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。

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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	基準年比
一般会計	4,376,593	4,520,271	4,511,667	4,717,760	4,820,572	110.1%
国民健康保険事業会計	4,315,089	4,434,504	4,128,073	4,163,244	4,158,423	96.4%
後期高齢者医療会計	239,294	241,637	236,737	247,516	248,233	103.7%
介護保険事業会計	375,267	366,038	373,078	388,785	399,331	106.4%
学校給食費会計	41,484	44,470	33,825	24,192	18,325	44.2%
合計	9,347,726	9,606,920	9,283,380	9,541,497	9,644,884	103.2%

（注）　基準年比：令和３年度を基準年として令和７年度の額を比率で表しています。

⑶　令和７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	2,759,085,678
		軽自動車税	軽自動車税（種別割）	35,746,197
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	21,511,972
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	42,924,172
			区民生活事業資金貸付金返還金	9,923,535
			応急小口資金貸付金返還金	21,762,500
			母子福祉応急小口資金貸付金返還金	6,383,200
			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）、 災害援護貸付金返還金	4,749,084
		生活保護費	生活保護費	1,746,181,012
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	10,942,040
		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	36,000
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	4,245,764
		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	16,832,731
		その他 返還金・戻入金等	障害者福祉手当（過年度）	3,157,880
			学童クラブ間食費　等	165,300
			移動支援サービス返還金 等	12,254,808
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	536,625
		住宅共益費、住宅利用料	区立地域優良賃貸住宅共益費	187,000
		納付金	非常勤職員社会保険料　等	1,311,875
		光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）　等	840,843
		使用料相当額弁償金	使用料相当額弁償金	6,110,240
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	3,236,780
		施設入居者負担金	生活寮	5,000
		病児・病後児保育	病児・病後児保育	2,000
		世田谷プラットフォーム共同研究助成金	世田谷プラットフォーム共同研究助成金	201,850
		その他　諸収入	~~児童館キャンプ参加費~~子ども医療費助成	60,496
	分担金及負担金	保育所費	保育園保育料	21,139,123
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,377,075

⑶　令和７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	児童保護費	入院助産入所者負担金	195,200
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金	26,101,470
		障害児入所施設費	障害児施設入所者負担金	562,800
		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	18,100
		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	251,400
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	25,094,097
			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	4,558,300
		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）	9,465,210
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	603,670
		幼稚園	区立幼稚園保育料	112,580
		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	314,386
		教育施設	新ＢＯＰ（学童クラブ）利用料　等	15,037,320
		公園施設	公園有料施設料（野球場、テニスコート等）等	2,594,323
		その他	けやきネット施設使用料（過年度分）	2,126,560
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	1,448,480
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	4,037,800,453
	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	110,409,788
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	248,232,678
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	354,630,607
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	20,022,379
		加算金	居宅介護サービス給付金　等	10,534,725
		雑入	居宅介護サービス給付費　等	14,142,885
学校給食費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	18,324,859
合　　計				9,644,882,948

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７年度の収入未済額合計は、令和３年度を基準年とすると約２．９％増加しています。過去５年間の推移としては、おおむね横ばいで推移しているものの、令和５年度以降は増加しています。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に縮減した水準となりました。続く令和４年度においては、区民生活がコロナ禍前の消費活動を取り戻しつつあったことや、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、主に国民健康保険料において収入未済額の減少があったものの、令和６年度の合計は、前年度から約２億４千万円増加しました。令和７年度は、一部の債権で収入未済額が減少したものの、他の債権において増加が見られたことから、対象９債権全体では前年度から約１億円増加し、収入未済額の合計は約９２億３千万円となっており、令和８年度においても、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。

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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	基準年比
特別区民税	2,211,241	2,472,441	2,481,536	2,681,386	2,759,086	124.8%
国民健康保険料	4,218,812	4,351,602	4,017,630	4,045,896	4,037,800	95.7%
介護保険料	337,465	327,686	336,792	341,485	354,631	105.1%
後期高齢者医療保険料	239,294	241,637	236,737	247,516	248,233	103.7%
保育園保育料	175,805	43,119	37,509	30,609	21,139	12.0%
生活保護費	1,650,583	1,675,824	1,676,032	1,703,279	1,746,181	105.8%
奨学資金貸付金	52,154	44,057	35,531	28,746	21,512	41.2%
区営住宅使用料	48,021	44,172	35,359	25,609	25,094	52.3%
学校給食費	41,484	44,470	33,825	24,192	18,325	44.2%
合計	8,974,858	9,245,009	8,890,951	9,128,718	9,232,001	102.9%

（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３年度を基準年として令和７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６年度 (a)	令和７年度 (b)	増減 (b)－(a)	令和６年度 (a)	令和７年度 (b)	増減 (b)－(a)
特別区民税	1,293,449	1,280,442	△13,007	1,387,937	1,478,644	90,707
国民健康保険料	2,534,770	2,461,871	△72,899	1,511,125	1,575,930	64,805
介護保険料	177,541	194,488	16,947	163,944	160,142	△3,802
後期高齢者医療保険料	172,575	180,358	7,783	74,942	67,874	△7,068
保育園保育料	10,097	2,912	△7,185	20,512	18,227	△2,285
生活保護費	274,876	300,811	25,936	1,428,403	1,445,370	16,967
奨学資金貸付金	2,290	737	△1,553	26,456	20,775	△5,681
区営住宅使用料	2,188	2,947	759	23,421	22,148	△1,273
学校給食費	623	1,137	514	23,569	17,188	△6,381

（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６年度(a)	令和７年度(b)	増減(b)－(a)	令和６年度(a)	令和７年度(b)	増減(b)－(a)	令和６年度(a)	令和７年度(b)	増減(b)－(a)
特別区民税	99.1	99.2	0.1	34.8	35.0	0.2	97.9	98.1	0.2
国民健康保険料	91.1	91.0	△0.1	26.8	30.8	4.0	83.1	83.4	0.3
介護保険料	99.0	98.9	△0.1	20.4	20.6	0.2	97.4	97.4	0.0
後期高齢者医療保険料	98.9	98.9	0.0	56.6	58.8	2.2	98.3	98.4	0.1
保育園保育料	99.6	99.8	0.2	15.7	24.5	8.8	98.2	97.4	△0.8
生活保護費	42.2	39.2	△3.0	4.0	2.7	△1.3	12.5	11.0	△1.5
奨学資金貸付金	87.0	95.2	8.2	20.5	25.1	4.6	42.5	49.2	6.7
区営住宅使用料	99.6	99.5	△0.1	27.0	23.0	△4.0	94.6	95.8	1.2
学校給食費	99.9	99.7	△0.2	14.7	14.6	△0.1	92.2	94.6	2.4

（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７年度の９債権合計は基準年比で増となったものの、令和４年度を下回る水準であり、過去５年間ではおおむね横ばいで推移しています。一方で、令和５年度以降は２年連続で増加しており、特別区民税、介護保険料、生活保護費等で基準年比増となっています。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、現年分は大口債権である特別区民税及び国民健康保険料で減少し、翌年度以降への滞納繰越の抑制に一定の効果が見られます。一方、滞納繰越分は６つの債権で減少したものの、特別区民税及び国民健康保険料の増加額が大きく、９債権全体の収入未済額の増加に影響しています。続いて、表３の収納率の前年度比較では、現年分は３つの債権で前年度より収納率が向上し、滞納繰越分は６つの債権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つの債権で前年度より収納率が向上しており、各所管課における徴収事務の取組みに一定の成果が見られます。引き続き、現年分徴収の徹底や滞納整理の取組みを継続していきます。

３　令和７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。

⑴　「基本的な考え方⑴　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月より開始しました。令和７年度には相談の対象を拡充し、公法上の債権についても所管からの依頼に基づき法律相談を実施しました。

※私法上の債権及び公法上の債権の説明は、１３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	令和７年度
7	１０

・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６年度	令和７年度
５３	７１

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６年度	令和７年度
前期	２２（内、他課の参加４）	２１（内、他課の参加５　）
後期	１９（内、他課の参加４）	２０（内、他課の参加０　）

② 債権管理の取組みに関する情報の共有

・債権管理連絡会において、他自治体における徴収体制や事務改善の取組みに関する視察結果を共有し、より効果的かつ効率的な債権管理の検討に活用しました。

・各所管課における私債権に係る債務放棄事案について、事案の概要や経過等を共有し、債権管理事務を行う上での参考情報として、関係所管での情報共有を行いました。

⑵ 「基本的な考え方⑵ 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に行いました。

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６年度	令和７年度
特別区民税（普通徴収）	2,767	2,023
国民健康保険料	5,943	6,501
介護保険料	1,714	2,086
後期高齢者医療保険料	909	996
学童クラブ利用料	3,211	3,007
保育料	2,657	986
区営住宅使用料等	3	1
学校給食費	1,477	1,966

〔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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税（普通徴収）	144	129	139	138	113
国民健康保険料	1,480	1,808	1,715	1,605	1,139
介護保険料	18	11	19	27	22
後期高齢者医療保険料	34	41	53	61	83

〔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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税（普通徴収）	67,099	72,310	76,705	78,886	83,012
国民健康保険料	44,464	44,912	45,273	45,822	45,758
介護保険料	9,632	8,950	8,666	9,968	11,520
後期高齢者医療保険料	18,987	20,331	21,398	22,417	23,656
学童クラブ利用料	7,687	8,513	8,638	8,499	8,294
保育料	8,350	8,753	6,250	6,031	152
区営住宅使用料等	1,250	1,243	1,234	1,223	1,311
学校給食費	41,470	43,759	4,375	4,458	4,776

（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。

・効果的かつ効率的な督促及び催告の実施

各公債権所管において、滞納の累積化を未然に防止するため、効果的かつ効率的となるよう計画的に督促及び催告を実施しました。

・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 を活用した納付の利用件数

（単位：件数）

債　　権	令和６年度	令和７年度
特別区民税（普通徴収）	10,109	266,198
軽自動車税（種別割）	280	27,683

〔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６年度の実績は、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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税　（普通徴収分）	46.5	47.0	41.8	42.0	36.5
軽自動車税（種別割）	69.0	63.3	62.6	62.3	55.2
国民健康保険料　（普通徴収分）	37.3	36.9	36.0	36.3	36.3
介護保険料　（普通徴収）	37.9	39.4	40.1	40.3	38.7
後期高齢者医療保険料（普通徴収分）	20.2	22.7	23.2	21.8	21.0

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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税（普通徴収）	33,563	33,116	44,183	38,888	4,487
軽自動車税（種別割）	3,541	2,880	1,728	1,361	199
国民健康保険料	20,487	15,482	17,369	18,595	20,803
介護保険料	574	463	711	739	1,581
後期高齢者医療保険料	46,676	55,797	58,052	56,447	57,488

※介護保険料については、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。また、令和６年度まではインターネットバンキングのみの実施となります。

〔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ｄｅ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	令和７年度
特別区民税（普通徴収）		46,082	56,021	60,989	31,588
軽自動車税（種別割）		5,211	1,635	1,688	2,628
国民健康保険料	5,239	24,925	31,381	39,203	46,658
介護保険料	729	2,656	3,736	5,256	6,387

※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３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、１３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６年度	令和７年度
奨学資金貸付金	３	５
区営住宅使用料	３	２
学校給食費	７０	８３

・【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３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税	4,075	3,302	3,344	2,688	3,610
国民健康保険料	1,123	1,128	1,119	1,892	2,687
介護保険料	10	12	2	8	5
後期高齢者医療保険料	17	22	29	35	39

（注）　介護保険料の差押件数は、差押予告の件数（差押した件数を含む。）です。

公売、捜索の実施件数

（単位：件数）

債　　権	公売					捜索				
	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
特別区民税	1	0	1	0	0	22	18	7	2	3
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。

・**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です。

⑶　「基本的な考え方⑶　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。

特別区民税、国民健康保険料等の強制徴収公債権における定型的な事務について、民間事業者の活用可能性を検討するため、他自治体における未納対策支援AI、受電業務委託等の取組みについて視察を行い、調査・研究を進めました。

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。さらに、令和７年８月より、特別区民税の未納者を対象として、ＡＩオートコールシステムを活用した催告を開始し

ました。ＡＩオートコールシステムは、区が作成したトークスクリプトをＡＩにより音声化し、対象者に自動で架電するものです。電話催告センターのオペレーターによる有人架電で応答がなかった未納者等に対し、自動音声による納付勧奨を行いました。実施状況や効果を検証しながら、対象者の抽出方法等について適宜見直しを行い、効果的かつ効率的な催告に取り組みました。

〔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ます。土曜、日曜も催告を実施（令和７年度より概ね土曜催告実施。国民健康保険料のみ日曜催告を１回実施。）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４名体制で行っています。

③　効果的かつ効率的な徴収体制の検討

より効果的かつ効率的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について検討するため、他自治体における未納対策支援ＡＩや受電業務委託等の取組みについて視察を行い、調査・研究を進めました。

⑷　「基本的な考え方⑷　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月より運用を開始しました。

・勉強会の開催

当該仕組みの活用による連携機関間の相互理解を深めることを目的として、勉強会を２回開催し、延べ１９名の職員が参加しました。

・当該仕組みの実績

本人同意取得に至った実績は２件に留まりましたが、支援窓口を案内するといった個別的な対応も今般の仕組みにつながる取組みの一端として行い、当該対応は、２９２件実施しました。

※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。

⑸　「基本的な考え方⑸　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月に移行済です。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

⑴　「基本的な考え方⑶　徴収体制の強化」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、他自治体における債権管理の一元化の導入について、調査を行ったところ、特別区民税と国民健康保険料の制度の違いから、導入後に債権管理の一元化を解消した事例や、導入を見送った事例がありました。

こうした事例を踏まえ、当区において債権管理の一元化に踏み切ることには、収納率や体制面で課題が多いため、慎重な検討が必要であり、引き続き、債権管理の一元化に関する調査を継続するとともに、効率的かつ効果的な債権管理体制の在り方についての検討を進めていきます。

⑵　「基本的な考え方⑷　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の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、１５ページ以降のとおりです。

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。

⑵　取組み状況一覧の見方

①　対象とする債権ごとに、以下の内容で構成します。

- 収納の現況（推移、目標及び実績）
- 令和７年度実績に対する評価

・　令和８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７年度取組み内容と実績及び令和８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。

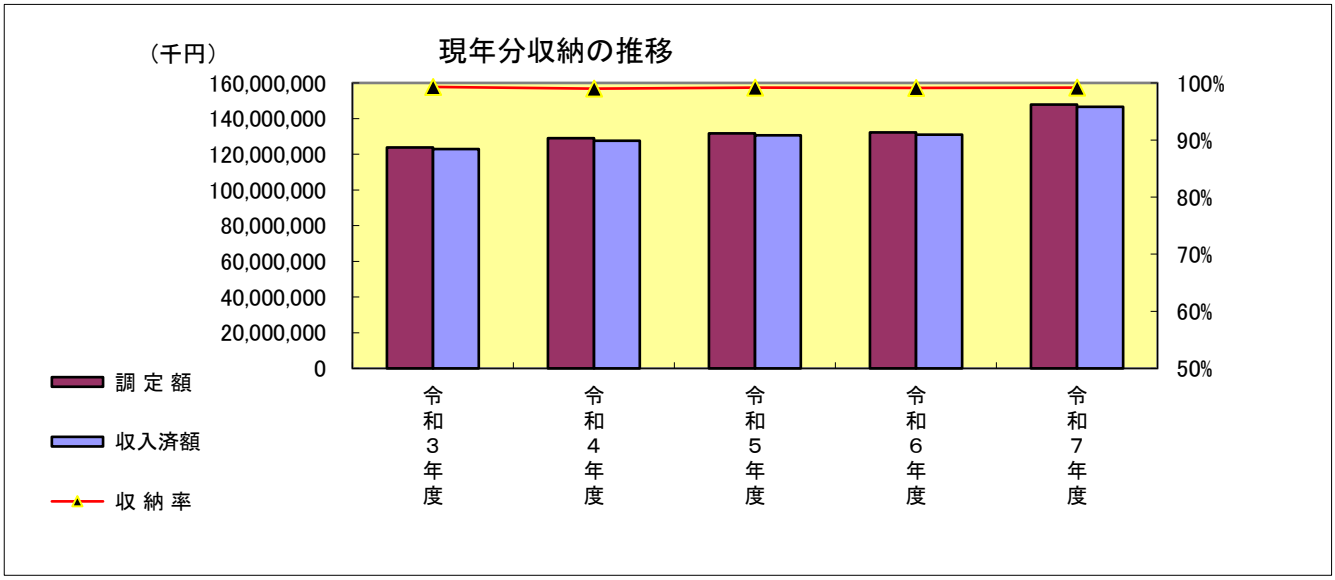
対象債権	特別区民税	所管課名	財務部納税課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	123,858,117	128,986,272	131,675,492	132,290,576	147,872,186
	収入済額	122,978,826	127,633,119	130,662,337	131,046,575	146,639,357
	収　納　率	99.3%	99.0%	99.2%	99.1%	99.2%
滞繰分	調　定　額	2,890,703	2,181,343	2,437,068	2,454,055	2,571,502
	収入済額	1,070,076	792,223	812,643	853,875	901,080
	収　納　率	37.0%	36.3%	33.3%	34.8%	35.0%
計	調　定　額	126,748,820	131,167,615	134,112,560	134,744,631	150,443,688
	収入済額	124,048,902	128,425,342	131,474,980	131,900,450	147,540,437
	収　納　率	97.9%	97.9%	98.0%	97.9%	98.1%
不納欠損額		529,430	304,577	191,038	214,649	195,943
収入未済額計		2,211,241	2,472,441	2,481,536	2,681,386	2,759,086
滞納者数		26,013	25,325	24,850	26,762	31,996
（現年分滞納者数）		―	―	―	―	―



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	99.1%	99.0%	99.2%	99.0%	―
	収入額	128,264,988	131,046,575	125,968,341	146,639,357	121,474,296	―
	収入未済	1,295,600	1,293,449	1,272,400	1,280,442	1,227,000	―
滞繰	収納率	35.0%	34.8%	35.0%	35.0%	35.0%	―
	収入額	1,046,792	853,875	1,227,132	901,080	1,211,242	―

２　令和７年度実績に対する評価

令和７年度は、調定額が前年度から大きく増加する中、口座振替及びキャッシュレス納付の周知、督促・催告、丁寧な納税相談等に取り組んだ結果、現年分収納率は９９．２％となり、目標を上回りました。

滞納繰越分についても、財産調査、滞納処分、分納履行管理、納付緩和措置等を個々の状況に応じて実施し、収納率は３５．０％となり、目標を達成しました。

全体の収納率は９８．１％となりましたが、収入未済額は前年度から増加しているため、引き続き、現年分の早期対応と滞納繰越分の実態把握に基づく滞納整理を進める必要があります。

３　令和８年度目標に関する説明（変更理由等）

令和８年度の収納率目標は、現年分９９．０％、滞納繰越分３５．０％とし、前年度と同様の水準を維持します。現年分については、納期限内納付の促進、早期の督促・催告、口座振替及びキャッシュレス納付の周知により、滞納の発生及び累積化の未然防止を図ります。滞納繰越分については、財産調査、滞納処分、分納履行管理、納付緩和措置等を適切に組み合わせ、個々の状況に応じた滞納整理を進めます。

４　目標実現に向けた取組み

	令和７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
現年分	⑴　口座振替利用の促進 Ｗｅｂ口座振替受付サービス等を活用し、口座振替の利用促進に取り組みました。令和７年度の口座振替登録者数は８３，０１２件となり、前年度から４，１２６件増加しました。 ⑵　納付勧奨の推進 電話催告、文書催告、ＳＭＳ催告に加え、令和７年８月からＡＩオートコールシステムによる催告を開始し、早期の納付勧奨に取り組みました。 ⑶　多様な納付方法の周知 ｅＬ－ＱＲを活用した電子納付など、多様な納付方法について、区ホームページや、納税キャンペーン等における周知用チラシの配布等により周知を行いました。 ⑷　標準準拠システム移行後の対応 令和７年１月に移行した税務標準準拠システムについて、障害対応や運用確認を行い、安定的な徴収事務の運用に努めました。	⑴　口座振替利用の促進 Ｗｅｂ口座振替受付サービス等を引き続き活用し、口座振替の利用促進に取り組みます。 ⑵　納付勧奨の推進 電話催告、文書催告、ＳＭＳ催告等を継続するとともに、ＡＩオートコールシステムによる催告についても効果を検証しながら実施します。 ⑶　多様な納付方法の周知 ｅＬ－ＱＲを活用した電子納付など、多様な納付方法について、区ホームページや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ます。 ⑷　標準準拠システム移行後の安定運用 税務標準準拠システムについて、引き続き運用状況を確認し、安定的な徴収事務の運用に努めます。
滞納繰越分	⑴　預貯金照会の電子化サービスの活用 預貯金照会の電子化サービスを活用し、滞納者の資力把握を迅速に行いました。把握した財産情報を踏まえ、納付交渉や差押え等の滞納整理を実施しました。 ⑵　不動産公売、捜索、臨戸の実施 高額滞納案件や困難滞納案件を中心に臨戸や捜索を実施し、生活状況や財産状況の把握により事案の進展を図りました。また、不動産を所有する滞納者については、任意売却や公売を視野に入れた納付交渉を行い、滞納解消につなげました。 ⑶　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」について、関係所管との勉強会を実施するなど、制度理解と連携体制の構築に取り組みました。	令和７年度の取組みを引き続き適切に実施します。財産調査、差押え等の滞納処分、分納履行管理、納付緩和措置等を個々の状況に応じて組み合わせ、効果的な滞納整理を進めます。 また、生活困窮等の兆候がある場合には、本人同意に基づき、他の公債権所管や生活困窮者等支援所管と必要な範囲で情報共有を行い、生活再建支援と適正な債権管理の両立を図ります。現年分についても同様に、必要に応じて当該仕組みの活用を進めます。

対象債権	国民健康保険料

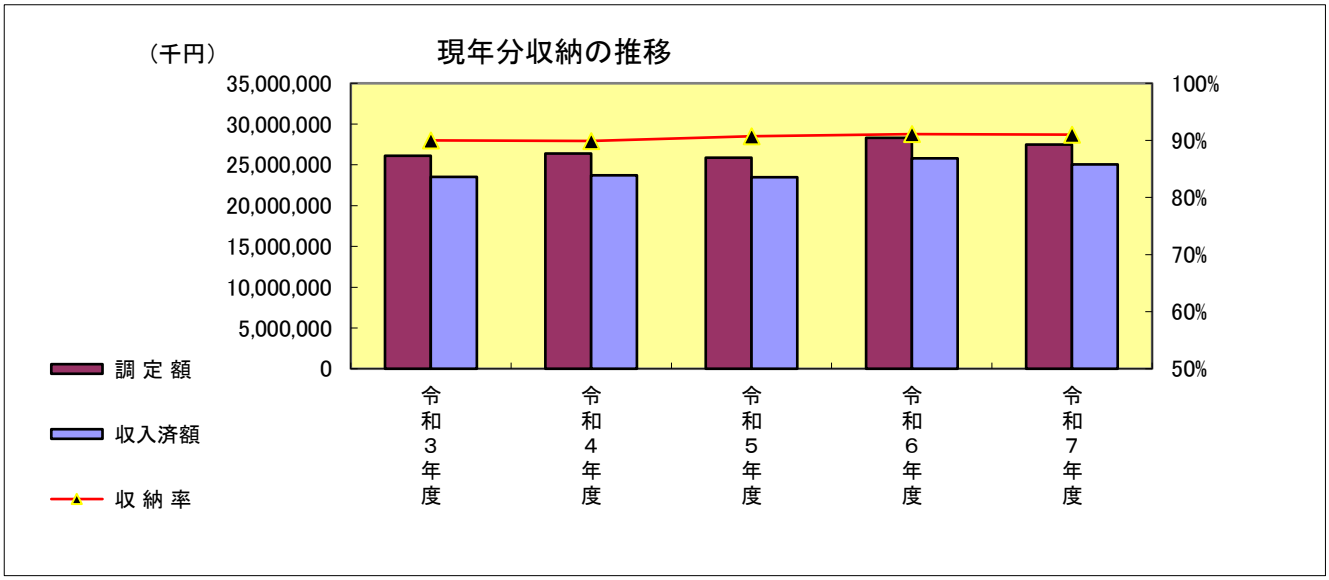
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	26, 130, 402	26, 394, 969	25, 890, 811	28, 328, 643	27, 500, 464
	収 入 済 額	23, 510, 760	23, 738, 446	23, 484, 078	25, 793, 252	25, 038, 110
	収　納　率	90. 0%	89. 9%	90. 7%	91. 1%	91. 0%
滞繰分	調　定　額	4, 616, 280	4, 097, 159	4, 275, 921	3, 971, 856	3, 992, 756
	収 入 済 額	1, 359, 125	1, 193, 572	1, 258, 670	1, 064, 337	1, 231, 608
	収　納　率	29. 4%	29. 1%	29. 4%	26. 8%	30. 8%
計	調　定　額	30, 746, 682	30, 492, 128	30, 166, 732	32, 300, 499	31, 493, 220
	収 入 済 額	24, 869, 885	24, 932, 018	24, 742, 749	26, 857, 590	26, 269, 718
	収　納　率	80. 9%	81. 8%	82. 0%	83. 1%	83. 4%
不納欠損額		1, 657, 985	1, 208, 507	1, 406, 353	1, 397, 014	1, 185, 702
収入未済額計		4, 218, 812	4, 351, 602	4, 017, 630	4, 045, 896	4, 037, 800
滞納者数		49, 431	54, 408	48, 691	47, 816	45, 010
（現年分滞納者数）		(31, 027)	(31, 035)	(30, 248)	(28, 733)	(27, 628)



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	90. 5%	91. 1%	91. 6%	91. 0%	91. 5%	―
	収入額	23, 620, 500	25, 793, 252	25, 922, 800	25, 038, 110	23, 881, 500	―
	収入未	2, 479, 500	2, 534, 770	2, 377, 200	2, 461, 871	2, 218, 500	―
滞繰	収納率	30. 0%	26. 8%	27. 5%	30. 8%	29. 8%	―
	収入額	1, 254, 000	1, 064, 337	1, 097, 500	1, 231, 608	996, 000	―

2　令和７年度実績に対する評価

現年分収納率は、新規口座振替登録キャンペーンによる口座振替の勧奨強化や、通年型個別催告の実施などに継続して取り組みましたが、91.0%、前年度比 0.1 ポイントの減となり、目標の達成には至りませんでした。一方、滞納繰越分については、個別催告を活用した早期の財産調査による滞納整理の推進などにより、30.8%、前年度比 4.0 ポイントの増となり、目標を大きく上回りました。また、収納率全体としては 83.4%、前年度比 0.3 ポイントの増となりました。

3　令和８年度目標に関する説明（変更理由等）

現年分収納率については、前年度を下回ったことから、当初の目標は変更せず、引き続き達成に向けて取り組むこととします。また、滞納繰越分収納率については、令和７年度目標を大きく上回ったものの、物価高騰等の社会状況や現年分の徴収強化により徴収困難な層の増加が見込まれることから、同様に目標を維持します。

4　目標実現に向けた取組み

	令和７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
現年分	(1)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を行い円滑な収納事務を行いました。 (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)通年型個別催告を継続し、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

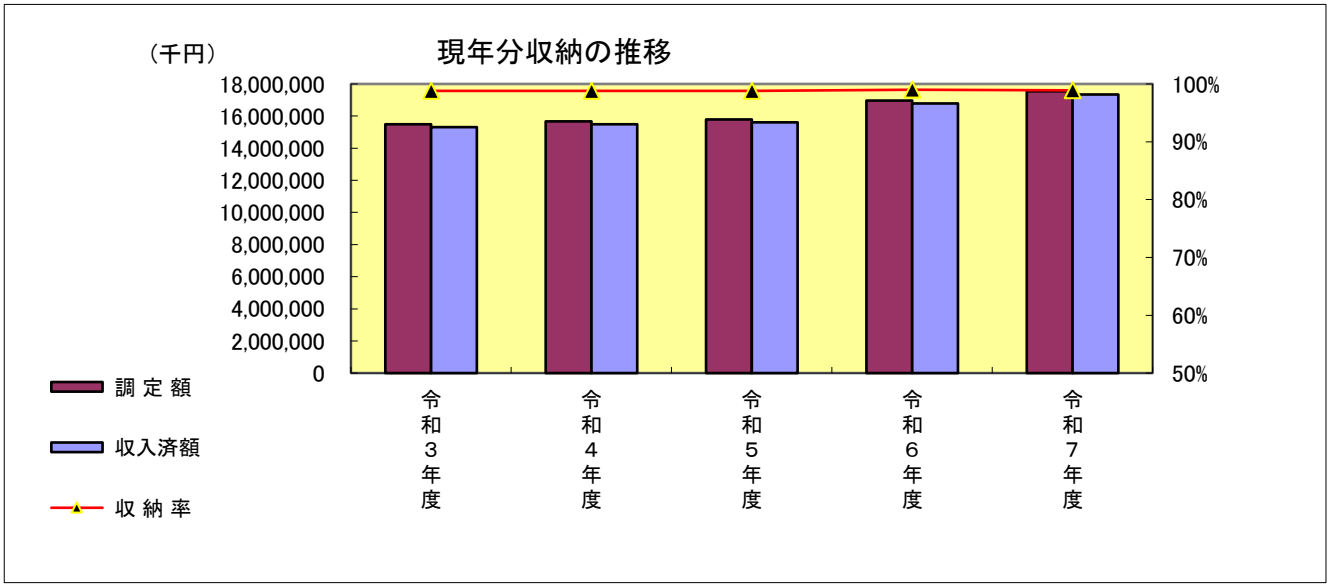
所管課名	高齢福祉部介護保険課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	15,493,766	15,675,546	15,788,791	16,973,352	17,539,158
	収入済額	15,302,455	15,486,060	15,607,099	16,795,811	17,344,670
	収　納　率	98.8%	98.8%	98.8%	99.0%	98.9%
滞繰分	調　定　額	350,491	337,952	322,902	344,202	339,924
	収入済額	70,411	79,985	80,772	70,333	70,084
	収　納　率	20.1%	23.7%	25.0%	20.4%	20.6%
計	調　定　額	15,844,257	16,013,498	16,111,694	17,317,554	17,879,083
	収入済額	15,372,866	15,566,045	15,687,870	16,866,144	17,414,754
	収　納　率	97.0%	97.2%	97.4%	97.4%	97.4%
不納欠損額		133,927	119,766	87,031	109,925	109,698
収入未済額計		337,465	327,686	336,792	341,485	354,631
滞納者数		8,258	8,026	9,566	8,853	9,898
（現年分滞納者数）		(5,269)	(5,055)	(5,091)	(4,240)	(5,073)



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	99.0%	99.0%	98.9%	99.0%	－
	収入額	16,170,405	16,795,811	16,329,267	17,344,670	16,501,453	－
	収入未	163,337	177,541	164,942	194,488	166,681	－
滞繰	収納率	19.6%	20.4%	19.6%	20.6%	19.6%	－
	収入額	77,000	70,333	77,000	70,084	77,000	－

２　令和７年度実績に対する評価

収納率の向上のため、年度計画に基づき、保険料収納課と連携して財産の差押えを実施しました。介護保険システムが標準化してから発付日までの期間は短かったですが、例年通り滞りなく取り組むことができました。また、納付機会の拡大につなげるため、ＷＥＢ口座振替の促進を積極的に行い、標準化の影響を最小限に抑え、前年並み収納率を確保しました。また、滞納繰越分につきましては、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を継続し２０.６％と目標を上回りました。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、目標を達成することができました。

３　令和８年度目標に関する説明（変更理由等）

世田谷区債権管理重点プランに基づき、引き続き収納率の向上に向けた取組みを進めていくとともに、現年徴収の徹底を図るため、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いきます。また、効果的な催告の実施等、各取組みの実施や他の納付方法についても検討していきます。滞納繰越分においては、令和８年度の目標を継続していきます。

４　目標実現に向けた取組み

	令和７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
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　1,581 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 82,919 件(参考:令和６年度 71,398 件) (3)口座振替依頼書での web 口座振替の案内を分かりすい内容に工夫し、利用の促進を図りました。 利用件数　2,093 件(参考:令和６年度 1,714 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 12 回 43,359 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　1,461 件（システム変更に伴い高額滞納者に特化）	(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 11,423 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５件送付しました。その結果５件中３件は自主的な納付が行われ、２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

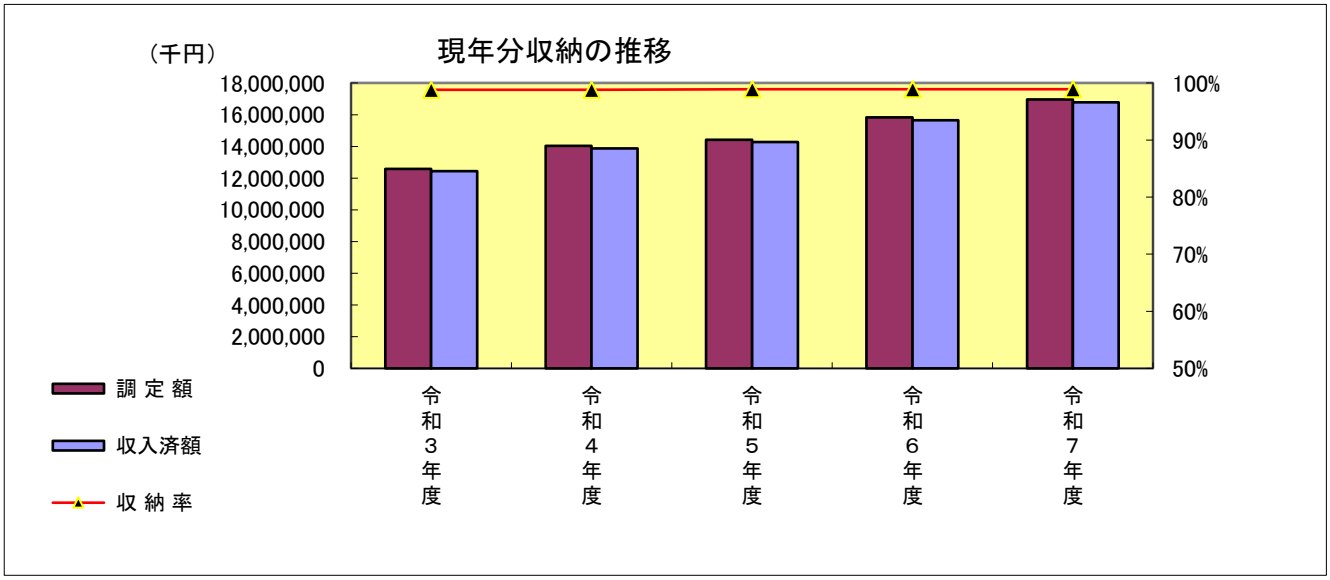
所管課名	保健福祉政策部国保・年金課

1　収納の現況

（1）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	12,587,165	14,032,704	14,422,984	15,823,436	16,954,261
	収入済額	12,435,974	13,863,046	14,264,635	15,650,861	16,773,903
	収　納　率	98.8%	98.8%	98.9%	98.9%	98.9%
滞繰分	調　定　額	257,423	241,307	243,343	238,990	249,041
	収入済額	123,269	132,836	131,721	135,262	146,501
	収　納　率	47.9%	55.0%	54.1%	56.6%	58.8%
計	調　定　額	12,844,588	14,274,010	14,666,326	16,062,426	17,203,303
	収入済額	12,559,242	13,995,882	14,396,357	15,786,123	16,920,404
	収　納　率	97.8%	98.1%	98.2%	98.3%	98.4%
不納欠損額		46,052	36,491	33,233	28,786	34,667
収入未済額計		239,294	241,637	236,737	247,516	248,233
滞納者数		3,621	3,672	3,536	3,429	3,431
（現年分滞納者数）		(2,728)	(2,809)	(2,681)	(2,641)	(2,703)



（2）目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８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	14,334,140	15,650,861	14,334,140	16,773,903	14,334,140	—
	収入未	159,429	172,575	159,429	180,358	159,429	—
滞繰	収納率	51.5%	56.6%	51.5%	58.8%	51.5%	—
	収入額	124,443	135,262	124,443	146,501	124,443	—

2　令和７年度実績に対する評価

・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、過年度保険料収納率は過去最高となる 58.8%（前年度実績＋2.2 ポイント）となり、目標収納率を上回りました。納付相談時の積極的な納付交渉や、預金調査を増やし、差押件数の増により収納率が向上したと考えられます。

・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、98.4%と前年度比 0.1 ポイント増となりました。

3　令和８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８年度は均等割額、所得割率の改定に伴い賦課限度額の上昇および子ども子育て支援金が追加になることから、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７年度の取組み内容と実績	令和８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６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（12,738 件） 催告書発送回数　年２回（3,119 件） ・モバイルレジを活用したクレジットカードでの納付を導入し、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 172,722 件　（前年度比 5.7%増） コンビニ収納　55,964 件（同 0.5%増） OCR（出張所、金融機関窓口の納付書払い）36,243 件　（同 0.2%減）。 クレジットカード収納 687 件（新規） ・口座振替における再振替を実施 1,652 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）口座振替を促進するため、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ます。 （４）生活困窮者からの納付相談について、各所管やぷらっとフォームとの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（49 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（79 件）。 ・保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に、滞納処分を実施しました。 預金調査　6,544 件。 差押 39 件 18,921 千円。（前年度比 36.5%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 142 件。分納催告 213 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

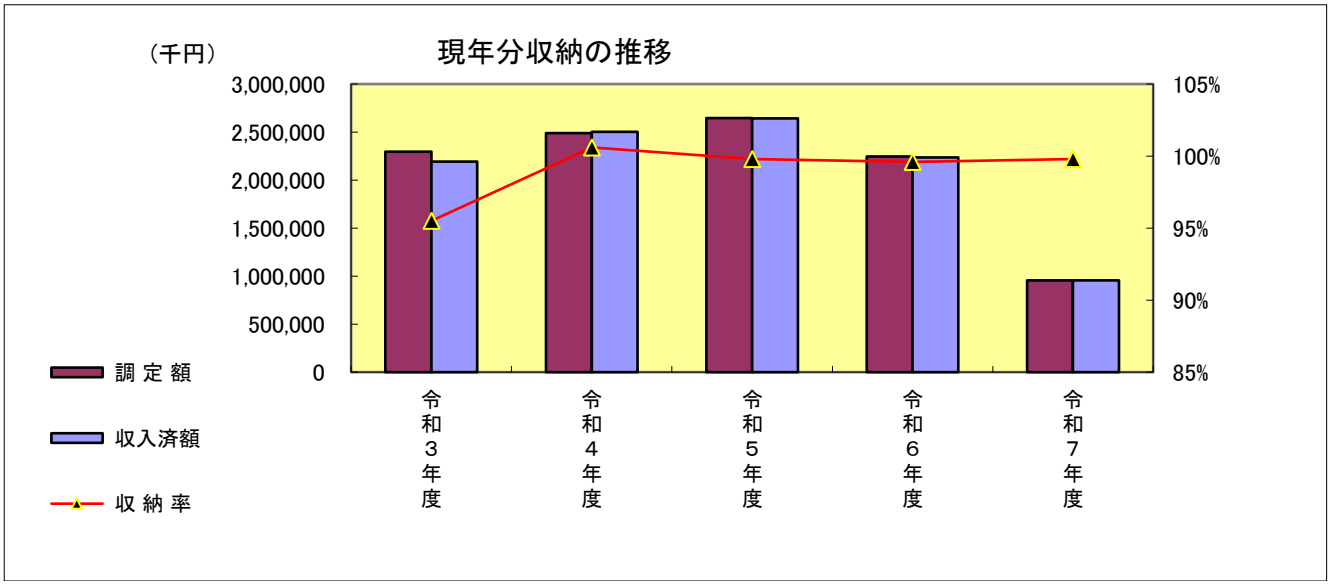
所管課名	子ども・若者部保育課、 保育認定・調整課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	2,295,092	2,488,913	2,645,917	2,244,883	957,139
	収入済額	2,192,279	2,503,336	2,641,422	2,236,284	955,018
	収　納　率	95.5%	100.6%	99.8%	99.6%	99.8%
滞繰分	調　定　額	209,613	175,805	43,119	37,509	30,609
	収入済額	160,587	133,714	8,521	5,894	7,497
	収　納　率	76.6%	76.1%	19.8%	15.7%	24.5%
計	調　定　額	2,504,705	2,664,718	2,689,036	2,282,392	987,748
	収入済額	2,352,866	2,637,050	2,649,943	2,242,178	962,515
	収　納　率	93.9%	99.0%	98.5%	98.2%	97.4%
不納欠損額		7,260	6,334	5,832	11,103	4,884
収入未済額計		175,805	43,119	37,509	30,609	21,139
滞納者数		235	349	308	285	205
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.5%	99.6%	99.5%	99.8%	99.5%	—
	収入額	2,315,011	2,236,284	964,588	955018	2,315,011	14,674
	収入未	11,633	10,097	4,847	2,912	11,633	74
滞繰	収納率	25.0%	15.7%	25.0%	24.5%	25.0%	—
	収入額	10,628	5,894	9,790	7,497	9,394	5,500

２　令和７年度実績に対する評価

現年の収入額については、令和７年９月以降の第一子無償化および副食費無償化にともな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、収納率については前年度同様、目標値を上回る 99.8%の高い水準を維持しています。

滞納は収納率および収納額ともに目標値には届きませんでした。

区外に住民登録のある区立園在籍児童の保育料・延長保育料の徴収は引き続き発生するため、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８年度目標に関する説明（変更理由等）

現年については、年度当初から第一子無償化および副食費無償化が適用されるため、区外に住民登録のある区立園在籍児童の保育料・区立の延長保育料のみの収入となり、調定額は減少する予定です。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組み

	令和７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
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　９８６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）督促の通知を区立園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　９４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）６０４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。 （3）滞納世帯への通知の同封文を見直し、徴収強化に取り組みます。

対象債権	生活保護費

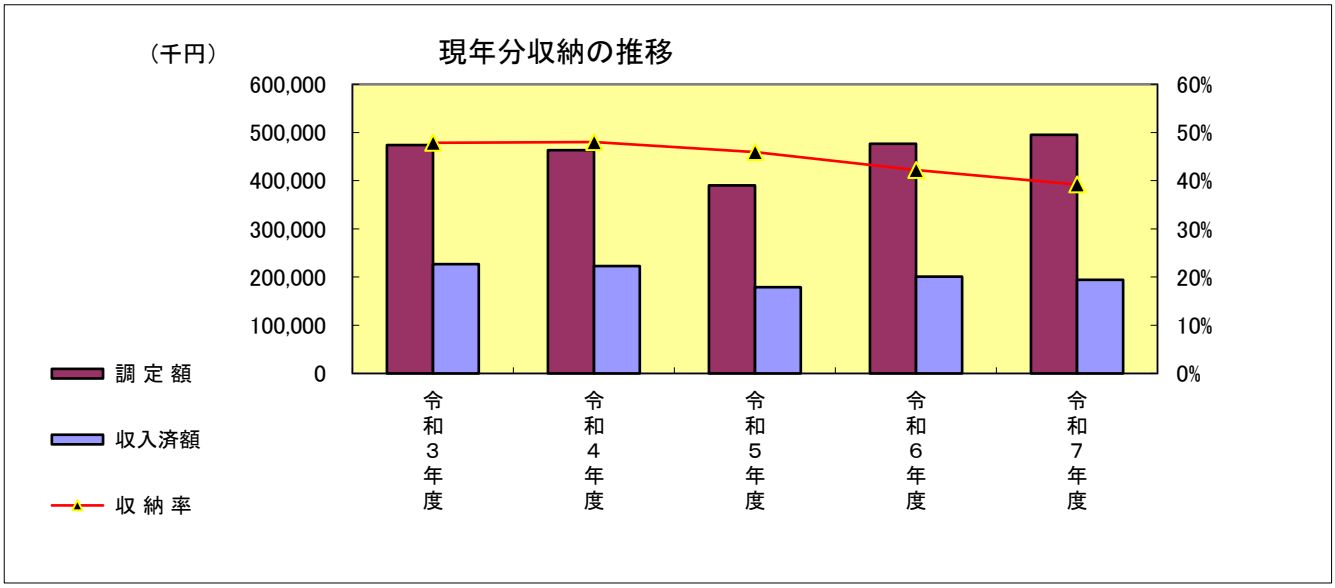
所管課名	保健福祉政策部生活福祉課 保健福祉センター生活支援課

1　収納の現況

（1）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	473,627	463,442	389,982	476,518	495,087
	収入済額	226,603	222,538	179,175	200,859	194,276
	収　納　率	47.8%	48.0%	45.9%	42.2%	39.2%
滞繰分	調　定　額	1,622,161	1,649,443	1,675,222	1,671,063	1,695,893
	収入済額	54,302	55,379	61,034	67,002	46,132
	収　納　率	3.3%	3.4%	3.6%	4.0%	2.7%
計	調　定　額	2,095,789	2,112,885	2,065,204	2,147,581	2,190,981
	収入済額	280,905	277,917	240,209	267,861	240,408
	収　納　率	13.4%	13.2%	11.6%	12.5%	11.0%
不納欠損額		164,301	159,144	149,054	176,441	204,391
収入未済額計		1,650,583	1,675,824	1,676,032	1,703,279	1,746,181
滞納者数		3,727	3,847	3,904	4,022	4,252
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（2）目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	47.1%	42.2%	47.1%	39.2%	47.1%	—
	収入額	221,508	200,859	221,508	194,276	221,508	—
	収入未	248,786	275,659	248,786	300,811	248,786	—
滞繰	収納率	5.2%	4.0%	5.2%	2.7%	5.2%	—
	収入額	90,488	67,002	90,488	46,132	90,488	—

２　令和７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３９．２％となり、目標を達成できませんでした。
継続して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低減しており全体として収納率は１１．０％と低い状況となっています。

３　令和８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７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
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

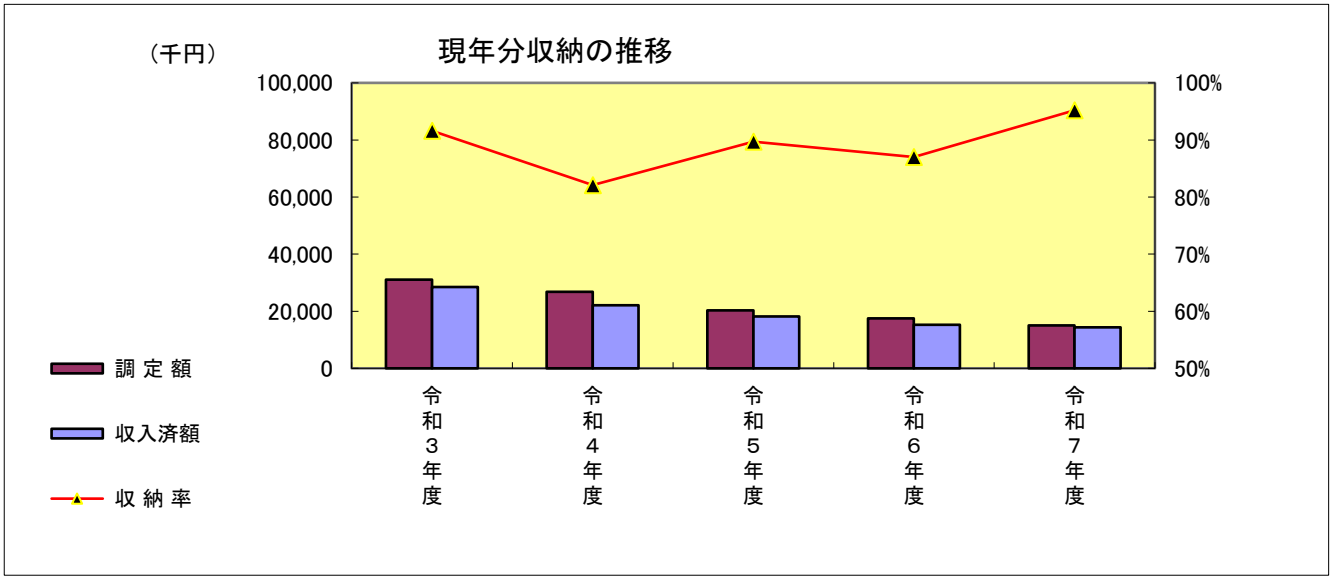
所管課名	子ども・若者部子ども・若者支援課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	31,113	26,846	20,302	17,524	15,084
	収 入 済 額	28,515	22,051	18,218	15,234	14,347
	収　納　率	91.6%	82.1%	89.7%	87.0%	95.2%
滞繰分	調　定　額	60,602	52,154	44,057	35,531	28,747
	収 入 済 額	9,464	10,963	8,537	7,299	7,202
	収　納　率	15.6%	21.0%	19.4%	20.5%	25.1%
計	調　定　額	91,715	79,000	64,359	53,055	43,831
	収 入 済 額	37,979	33,014	26,755	22,533	21,549
	収　納　率	41.4%	41.8%	41.6%	42.5%	49.2%
不納欠損額		1,581	1,929	1,953	1,775	771
収入未済額計		52,154	44,057	35,531	28,746	21,512
滞納者数		217	188	163	127	92
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	90.0%	87.0%	90.0%	95.2%	90.0%	—
	収入額	15,573	15,234	12,695	14,347	10,536	—
	収入未	1,730	2,290	1,411	737	1,171	—
滞繰	収納率	15.0%	20.5%	15.0%	25.1%	15.0%	—
	収入額	5,902	7,299	5,276	7,202	4,696	—

2　令和７年度実績に対する評価

現年度の収納率については、督促の実施や通知返戻分に対する住所照会等の取組を行った結果、目標を上回る水準を達成しました。また、滞納繰越分については、本人への催告に加え、連帯保証人への催告を実施するとともに、分納が履行されない債務者への対応を弁護士に委任するなどの取組みにより、一括返済や分納合意につなげ、目標を上回る収納率を確保することができました。

3　令和８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、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７年度の取組み内容と実績	令和８年度の取組み
現年分	・償還計画に基づく償還ができなかった方に対し、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。（41 件） ・口座未登録などで、納付書払いが続いている方について、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、借受人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、 借受人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方について、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５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（４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。（１件） ・不納欠損処理をしました。 （計４件　771,000 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。

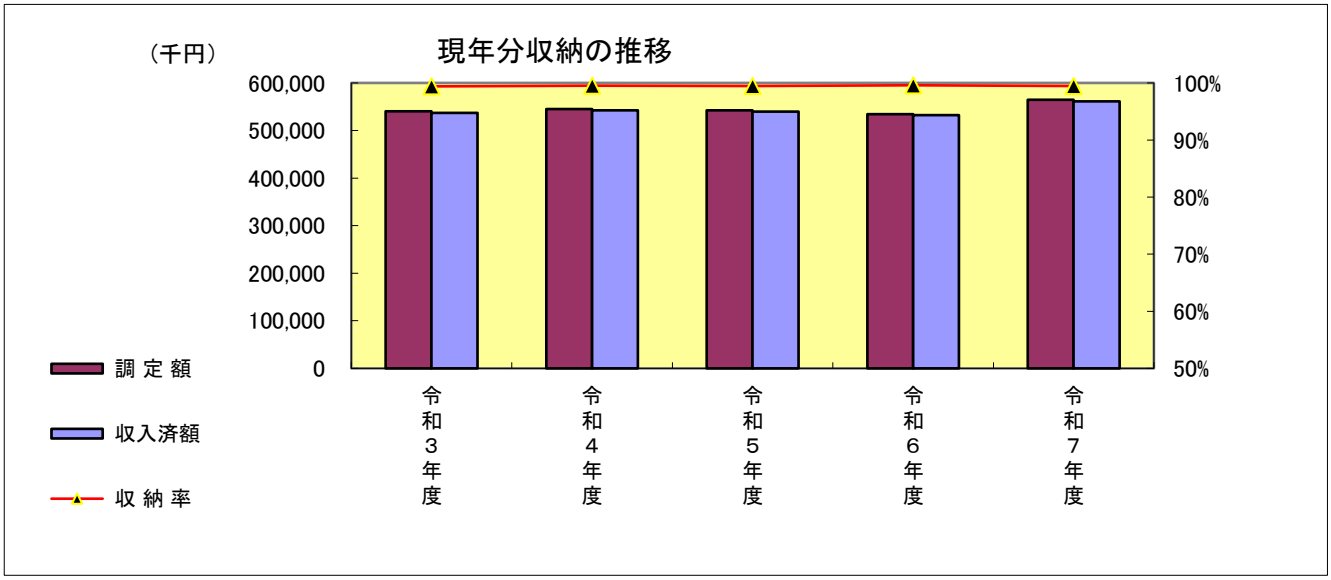
対象債権	区営住宅使用料	所管課名	都市整備政策部住宅課

1　収納の現況

（1） 過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	540,488	545,319	542,604	534,445	564,303
	収入済額	537,296	542,354	539,684	532,257	561,356
	収　納　率	99.4%	99.5%	99.5%	99.6%	99.5%
滞繰分	調　定　額	63,617	48,285	46,217	39,660	28,797
	収入済額	12,560	7,015	11,448	10,721	6,626
	収　納　率	19.7%	14.5%	24.8%	27.0%	23.0%
計	調　定　額	604,105	593,604	588,821	574,105	593,100
	収入済額	549,856	549,369	551,132	542,978	567,983
	収　納　率	91.0%	92.5%	93.6%	94.6%	95.8%
不納欠損額		6,227	63	2,330	5,518	23
収入未済額計		48,022	44,172	35,359	25,609	25,094
滞納者数		84	85	84	81	74
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（2） 目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	99.0%	99.6%	99.0%	99.5%	99.0%	—
	収入額	545,000	532,257	545,000	561,356	545,000	565,000
	収入未	5,450	2,188	5,450	2,947	5,450	—
滞繰	収納率	14.0%	27.0%	14.0%	23.0%	14.0%	—
	収入額	5,759	10,721	5,715	6,626	5,678	—

2　令和７年度実績に対する評価

初期滞納者については、指定管理による督促状の送付や電話催告を実施し、状況に応じて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、徴収が困難な滞納者については、弁護士と連携し、訴訟提起、強制執行等を進め、収納率の目標を達成しました。

また、生活支援課と連携し、代理納付を活用することで生活保護受給者の滞納を未然に防ぎました。

3　令和８年度目標に関する説明（変更理由等）

過去数年間、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、現年分の収入額については、前年度途中に管理戸数が増加したことに伴い、当初の目標額を上回る収入が見込まれるため、目標値を修正しました。

一方、滞納繰越における収納率は、分割納付による少額返済が安定的に推移す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７年度の取組み内容と実績	令和８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。また状況に応じて連帯保証人に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、福祉的支援が必要な場合は、福祉所管と連携し、納付を進めました。 ・代理納付の利用要請を生活支援課に積極的に行い、生活保護受給者の滞納発生を未然に防ぎました。 ・使用料が比較的高く、今後滞納額が急増額することが予測される滞納者に関しては早期に弁護士に相談しました。	・滞納推移を定期的に確認し、支払が遅延している滞納者については指定管理者と情報共有し、文書、訪問による督促、催告を行います。また、必要に応じ分納相談や保証人への通知を積極的に行います。 ・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、指定管理者が研修を受講することより、知識の習得に取組みます。 ・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	・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。 ・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した。 ・債権放棄に該当する場合、不納欠損処理を進めました。 ・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分納払いを含め納付を進めました。 ・債権差し押さえが認められた滞納者に関しては、定期的に勤め先等の第三債務者に対して納付書を送付して滞納を解消しました。	・正当な理由なく、催告に応じない滞納者に対しては、法的措置を検討しながら、継続的に滞納者への連絡を行います。 ・合意書等で分納している者については、定期的に連絡を行い納付管理を徹底し、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。 ・滞納者の生活状況を考慮し、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

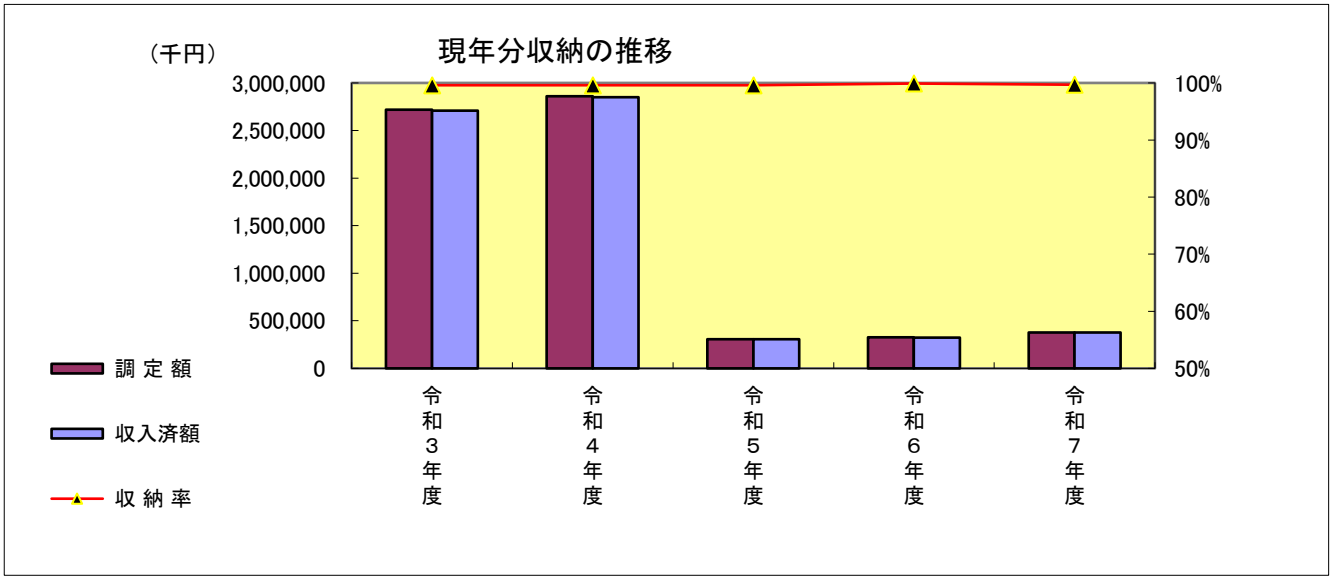
所管課名	教育委員会事務局学校健康推進課

1　収納の現況

（1）過去５年間における推移

（単位：千円）

		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
現年分	調　定　額	2,720,044	2,861,020	307,248	325,305	377,630
	収入済額	2,709,249	2,850,799	306,044	324,968	376,681
	収　納　率	99.6%	99.6%	99.6%	99.9%	99.7%
滞繰分	調　定　額	39,267	41,484	44,470	32,523	24,192
	収入済額	9,596	6,647	8,773	4,780	3,539
	収　納　率	24.4%	16.0%	19.7%	14.7%	14.6%
計	調　定　額	2,759,311	2,902,504	351,718	357,828	401,822
	収入済額	2,718,845	2,857,446	314,817	329,748	380,220
	収　納　率	98.5%	98.4%	89.5%	92.2%	94.6%
不納欠損額		233	1,644	3,246	4,185	3,480
収入未済額計		41,484	44,470	33,825	24,192	18,325
滞納者数		1,020	1,148	1,019	699	584
（現年分滞納者数）		—	—	—	—	—



（2）目標及び実績

（単位：千円）

		令和６年度		令和７年度		令和８年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	変更
現年	収納率	—	99.9%	—	99.7%	—	—
	収入額	—	324,968	—	376,681	—	—
	収入未	—	623	—	1,137	—	—
滞繰	収納率	24.0%	14.7%	26.0%	14.6%	28.0%	—
	収入額	10,357	4,780	11,108	3,539	11,604	—

2　令和７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います。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、訪問徴収や弁護士名による催告、簡易裁判所による支払督促等を実施したものの、収納率は目標値を下回る 14.6%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て徴収強化に取り組んでいきます。

※令和５年度以降は、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、現年分の目標は記載していません。

3　令和８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て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７年度の取組み内容と実績	令和８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（54 件）、納付誓約書の徴取（4 件）、差し置きによる納付（22 件 468,022 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、簡易裁判所による支払督促を行いました。 委任件数（83 件）、合意書の徴取（0 件）、納付（17 件 1,365,755 円）、支払督促（2 件）	(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。