

世田谷区債権管理重点プラン

(平成26～29年度)

1	区民負担の公平性、公正性の確保のために	P 1
2	プランの目的と考え方	P 5
3	これまでの取組みにおける実績と課題	P 6
4	今後の取組み	P 8
5	債権ごとの取組み	P 1 0 ~ 2 6

平成26年3月

世 田 谷 区

1 区民負担の公平性、公正性の確保のために

世田谷区では、平成26年度を初年度とする、向こう10年間の区政運営の指針となる基本計画を策定し、区民生活のニーズと世田谷区の抱える課題に対して、区民とともに実現をめざす将来目標に向け、重点的に取り組む施策の方向性を示すとともに、その実現に向け、「世田谷区実施計画」「世田谷区行政経営改革計画」を一体化させた「世田谷区新実施計画」を策定することで、中期的展望に基づく、さまざまな施策を推進していく方針である。

平成26年度の財政見通しは、歳入の中心となる特別区税において区民所得の緩やかな回復と税制改正の影響から小幅な増収が見込まれるものの、その水準は、近年のピーク時と比較すると未だ低い状況にあり、税収等の大幅な好転を期待しにくい現下においては、社会保障関連経費などの財政需要の増加等を踏まえれば、厳しい状況が続くものと見込まれる。

区は、これまで特別区民税や国民健康保険料をはじめとした各種債権に多額の収入未済がある状況を踏まえ、「世田谷区債権管理重点プラン」を策定して、平成24～25年度の2ヵ年にわたり収納率の向上と収入未済額の縮減に取り組んできた。しかしながら、平成20年度以降に落ち込んだ景気の影響は、依然として区民生活にも影を落としており、債権管理を取り巻く環境としては、大変厳しいものであった。

持続可能で、強固な財政基盤の確立に加え、区民に信頼される行政改革の推進のためには、区民負担の公平性、公正性の確保に向けて高い目標収納率を維持し、引き続き、適正な債権管理に努めていく必要がある。

そこで、上述の「世田谷区新実施計画」の基本方針と整合を図り、新たに26～29年度における債権管理重点プランを策定し、各種債権の一層適切な管理に努めるとともに、プランに沿った滞納の予防や債権回収に向けた取り組みを着実に進めていく。

< 区の債権の状況 >

区の保有する全債権（会計区分ごと）にかかる収入未済額

（単位：千円）

会計名称	平成23年度	平成24年度
一般会計	8,632,104	8,690,896
国民健康保険事業会計	7,792,707	7,770,957
後期高齢者医療会計	199,499	253,797
介護保険事業会計	537,138	592,764
中学校給食費会計	6,811	6,149
合計	17,168,259	17,314,563

平成24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	7,374,156,503	
		軽自動車税	軽自動車税	45,249,952	
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	138,937,621
			女性福祉資金貸付金返還金(利子含)	女性福祉資金貸付金返還金(利子含)	49,742,560
			区民生活事業資金貸付金返還金	区民生活事業資金貸付金返還金	49,294,130
			応急小口資金貸付金返還金	応急小口資金貸付金返還金	45,542,159
			母子福祉応急小口資金貸付金返還金	母子福祉応急小口資金貸付金返還金	11,942,800
			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)	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)	10,245,854
		生活保護費	生活保護法に基づく保護費弁償金等	754,201,235	
		児童手当等返還金	児童手当・児童扶養手当等返還金	33,385,059	
		手当、賄費、助成	心身障害者福祉手当・福祉手当過払い金、学童クラブ賄費収入、子ども医療費助成返還金	22,691,115	
		違約金・賠償金	契約違約金、前払金返還利息、賠償金	3,670,692	
		利用者負担金(自立支援給付)	知的障害者入所施設自己負担金、利用者自己負担金(就労系、生活介護)等	2,013,674	
		参加料・利用料	ひとり親家庭、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)、高齢者家事援助サービス、難病ホームヘルプサービス利用者負担金、成年後見制度、養育困難家庭	929,470	
		その他 返還金・戻入金等	定額給付金返還金、自動車燃料費助成戻入金、特定中国残留邦人等に係る支援給付費、要保護・準要保護児童に対する扶助費戻入金、行旅病人死亡人、障害者福祉電話返還金、私立幼稚園指導助成返還金、高齢者福祉電話返還金	797,710	

(単位：円)

会計名称	款名称等	債権名	収入未済額	
一般会計	諸収入	緊急・一時保育料	区立保育園（緊急、一時）保育料	677,925
		住宅共益費、住宅利用料	子育てファミリー住宅共益費、特定公共賃貸住宅共益費、高齢者集合住宅協力員利用料	643,638
		納付金	非常勤職員社会保険料	217,027
		光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）負担金、庁舎負担金	50,886
	分担金 及負担金	保育所費	区立保育園保育料	72,685,820
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,175,622
		児童保護費	入院助産入所者負担金	576,000
		母子生活支援施設費	区立、私立母子生活支援施設入所者負担金	214,100
	使用料 及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	36,849,688
			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	11,750,597
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	7,763,080
		道路占用	一般占用使用料	7,385,760
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料、新樹苑使用料	4,691,768
		幼稚園	区立幼稚園入園料及び保育料	2,490,000
		民生施設	在宅復帰施設（烏山）使用料、障害者緊急一時保護（なかまっち）使用料、身体障害者自身体験ホーム使用料	532,875
		総務施設	北沢タウンホール使用料、砧地域出張所使用料	390,972
国民健康 保険事業 会計	国民健康保険料	国民健康保険料	7,670,237,054	
	諸収入	加算金	退職療養給付費	34,279
		第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	2,948,787
		返納金	無資格受診等返還金	97,736,393

(単位：円)

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額
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	253,796,700
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	370,916,653
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	155,412,749
			施設介護サービス給付費	2,056,046
		加算金	居宅介護サービス給付金	63,486,137
			施設介護サービス給付金	892,418
中学校給食費会計	給食費	給食費収入	中学校給食費	6,148,985
合 計				17,314,562,493

2 プランの目的と考え方

(1) プランの目的

持続可能で強固な財政基盤を構築していくため、さらなる債権管理の適正化と収納率の向上を図る。

本プランは、平成26年度を初年度とする次期債権管理重点プランであるが、引き続き、収納率の向上と収入未済額の縮減に向けた取組みを図るため、現行のプランの主旨を引き継ぎ、各債権の収納目標と具体的な取組みを内容とするプランを策定し、債権管理の適正化と収納率の向上に全力を注ぐものとする。

(2) 基本的な考え方

債権管理重点プランの取組み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。

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。

滞納整理の強化

公法上の債権については、より効率的な督促・催告の実施や財産調査、差押等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。

収納事務の改善

期限内納付による収納率向上に向け、口座振替やコンビニ収納などの利用促進を図るとともに、将来のマルチペイメントの実施に向け、検討を進める。

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とともに、民間事業者の活用も含めた債権管理体制の強化を進める。

制度運用の適正化

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

3 これまでの取組みにおける実績と課題

本プランの策定にあたり、これまでの債権管理重点プラン（平成24～25年度）の実績や課題を踏まえて、今後の取組みを進めていく。

（1）実績

職員の専門性の向上

弁護士を講師とした債権管理研修を実施し、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を学び、ノウハウや知識の向上と業務改善の視点を持った職員の育成に取り組んだ。また、私法上の債権に係る履行確保の強化においては、弁護士による納付相談に職員が同席することにより、専門家の交渉の進め方やそのノウハウを学び、職員の有する債権管理に関する実務的な知識を深め、取得したノウハウをもとに区の債権管理の更なる適正化と効率化を進めた。

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債務者に対し、法的手続きによる履行確保を図るため、弁護士に委任し、訴訟等による司法的手段を用いて、整理・回収を図った。また、多重債務等の問題を抱える債務者に対しては、弁護士が有する多重債務の専門的なノウハウに基づく納付相談を行い、適宜、法テラス等による債務整理につなぐなど、債務者の生活再建を考慮した対応を行った。

公法上の債権（強制徴収公債権）における滞納処分の強化

強制徴収が行える公債権、特に国民健康保険料においては、財産調査の徹底により、預貯金や生命保険等の差押などの滞納処分の強化を図った。また、特別区民税においては、東京都合同不動産公売に参加するなど、滞納処分を効果的に進めた。

〔参考〕公法上の債権と私法上の債権の違いについて

公法上の債権には、特別区民税をはじめとして、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料等がある。特別区民税においては、地方税法に滞納処分に関する規定があり、また、それ以外の債権についても、それぞれの根拠とする法律に「国税又は地方税の滞納処分の例を準用する」旨の規定があり、その履行を確保するために区が自ら強制徴収をする手段が認められている（強制徴収公債権）。それに対して、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、民法や商法といった私法に基づく契約であるため、滞納者が自ら弁済しない限り、裁判所の力によらないで、区が独力で強制徴収することはできない。

徴収体制の強化

効率的かつ効果的な徴収、収納事務を図るため、特別区税を担当する課税課、納税課では、平成25年4月1日付、組織改正を行った。

民間活力の導入

特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、中学校給食費において、民間事業者に運営を委託した電話催告センターを活用し、滞納初期の段階での「未

納のお知らせ」と「納付勧奨」を行った。この取組みは、主に滞納初期の未納について、スピーディーにそのお知らせと納付勧奨を行い、滞納額累積による徴収困難者の発生を未然に防ぐことを狙いとし、業務の効率化を図った。

〔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、保育課別館事務室で行っている。土日祝日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、正午から午後8時の間）、保育課別館事務室からは午後6時から午後8時の間である。コール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。

納付機会の拡大

コンビニ収納をはじめ、携帯電話、スマートフォンを活用したモバイルレジによる収納やキャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの利用を促進し、納入義務者の利便性を高め、期限内納付を進めた。

(2) 課題

適正な債権管理について

債権管理を行ううえで、債務者との交渉記録や督促・催告の記録などを台帳に記載し、管理していくことが基本となる。小口債権を管理する所管課では、担当者が1～2名で債権管理業務を行っており、人事異動により、これら認識が薄れていくことが懸念される。改めて、適正な管理方法について、債権を管理する全所管課へ周知していく必要がある。

私法上の債権における履行確保の強化

弁護士に委任するまでの手順等を明確化し、滞納発生初期からスムーズに委任できる体制を確立し、再三の催告にも応じないなど、公平性・公正性の見地から看過することができない案件については、司法的手段による取組みを一層強化していく必要がある。

公法上の債権（強制徴収公債権）における滞納整理の強化

財産調査を徹底し、差押等の処分を着実に執行するとともに、各課が持つ滞納処分等のノウハウの共有化を図り、より効率的で効果的な徴収、収納事務を進めていく必要がある。

納付機会の拡大について

収納事務の改善を図るため、口座振替やコンビニ収納などの利用促進を行っているが、クレジットカードによる収納やマルチペイメントによる収納など、現在検討中の案件は、引き続き、調査、検討を図る必要がある。

〔参考〕マルチペイメントについて

マルチペイメント（マルチペイメントネットワーク MPN）とは、各種の料金・税金などの収納を

行う収納企業・公共団体と各種金融機関をつなぐネットワークをいう。マルチペイメントを導入すると、利用者は、ATMやパソコン、携帯電話等から税金、国民健康保険料、各種の料金などの支払いを行うことができ、そのデータは、収納企業・公共団体と金融機関へ即座に反映される。

増加傾向にある債権について

生活保護に関し、資力があるにもかかわらず急迫の場合等で、保護を応急的に受給した場合、収入があるにもかかわらず申告をしなかった場合や不正な手段により保護を受けたこと等による債権が、生活保護費総額の増加とともに増加傾向にある。

これらの債権は、徴収対象者のほとんどが生活保護受給中であることから、徴収方法等、債権管理の手法について、他の債権と同様の取扱いをすることに課題もある。

生活保護制度が、必要最低限度の生活を保障するセーフティネットとして重要な役割を果たしているとの観点を踏まえる一方で、適切な債権管理が、制度の信頼性の維持に不可欠であるとの観点から、必要な対策を検討する必要がある。

4 今後の取組み

(1) 口座振替利用と納付機会の拡大

安定した納付につながる口座振替や、特別区税、国民健康保険料、介護保険料で行っているコンビニ収納や携帯電話等を活用したモバイルレジによる収納、キャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの利用については、引き続き、利用を促進していく。また、検討案件であるマルチペイメントによる収納については、以下のスケジュールで導入に向け、進めていく。同じく検討案件であるクレジットカードによる収納については、検討を継続し、本計画期間中に方針を示していく。

平成26～27年度 調査研究及び検討

平成28年度 マルチペイメント導入に向けた検討部会の設置

平成29年度 マルチペイメント導入準備

(2) 電話催告センターの活用

特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、中学校給食費については、電話催告センターを活用し、現年徴収の徹底を進めていく。奨学資金貸付金など、その他債権についても、導入効果を見極め、引き続き、検討を図る。

(3) 滞納整理におけるノウハウの共有化と徴収体制の強化

強制徴収を行うことができる公法上の債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料など）を担当する所管課においては、各課単位で行っていた研修を、各課連携して行うなど、ノウハウの共有化を図る。また、私法上の債権においても、債権管理研修などを通じて、職員の有する債権管理に係る知識やノウハウを高めていく。

徴収体制の強化については、引き続き、債権管理連絡会を通じ、より効率的で効果的な徴収、収納事務に向けて、徴収体制のあり方の検討を図る。

(4) 私法上の債権に係る履行確保の強化

正当な理由もなく、再三の催告にも応じないなど、公平性・公正性の見地から看過することができない案件については、弁護士へ委任し、議会への手続きを経た上で司法的手段による対応を図る。

(5) 公金の徴収に関する民間事業者の活用

規制緩和の状況やこれに伴う公共サービス部門への民間事業者の参入等を踏まえ、民間事業者が持つ専門性とノウハウの活用について、引き続き、検討を進める。

(6) 適正な債権管理の推進

債権を担当する全所管課に対し、債務者との交渉記録や督促・催告の記録など、日常における債権管理の必要性を改めて周知するとともに、上述した、債権管理研修等で得た知識を職場全体で活用できる仕組みづくりを、債権管理連絡会を通じ、図っていく。

(7) 増加傾向にある債権について

増加傾向にある生活保護費に係る返還金等については、自立支援の視点をもちつつも、適切な債権管理を進める必要があり、故意に保護費を受給した場合はもとより、収入申告をせずに保護費を受給し、現に債権回収可能なケースなどについては、生活保護法の改正などの動向を踏まえ、適切な対策を検討する。

また、債権の発生抑制に向け、生活保護受給者への収入申告等のきめ細かな指導、迅速な返還金の請求処理などに向けた、事務改善等を行う。

5 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みは、次ページ以下のとおりである。

(1) 対象の債権

区が保有する債権は多岐にわたるため、平成25年度末までを計画期間とするプランに、引き続き、主な公法上の債権(~)及び多額の収入未済がある私法上の債権(~)を対象とする。なお、本プラン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く。

特別区民税 (財務部納税課)	国民健康保険料 (保健福祉部国保・年金課、保険料収納課)
介護保険料 (地域福祉部介護保険課)	保育園保育料 (子ども部保育課)
区立幼稚園入園料及び保育料 (教育委員会事務局学務課)	奨学資金貸付金 (子ども部子ども育成推進課)
区営住宅等使用料 (都市整備部住宅課)	区立中学校給食費 (教育委員会事務局学校健康推進課)

(2) 取組み状況一覧の見方

対象とする債権ごとに、以下の内容で構成した。

- ・ 収納の現況(推移、説明、検証)
- ・ 目標実現に向けた取組み(目標値、取組み内容)

用語の説明

- ・ 現年分とは、当該年度に新たに調定を立てて収入すべき金額を表し、滞繰(滞納繰越)分とは、前年度以前に収入すべき金額が収入されず、年度を越えて滞納されている金額を表す。
- ・ 調定額とは、法令又は契約等に基づき調査・決定した収入予定額をいう。
- ・ 収納率(%) = 収入済額 ÷ 調定額
- ・ 不納欠損額とは、債権回収が不可能となり、会計上欠損処理された金額をいう。
- ・ 収入未済額 = 調定額 - (収入済額 + 不納欠損額) + 還付未済額

< 注意 >

- ・ 収納状況の推移における表中の数値は、各年度の決算時点での数値を使用している。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。
- ・ 目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減等により変動することがある。
- ・ 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)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、区立幼稚園保育料)がある。

対象債権ごとの取組み

- 1 特別区民税（財務部納税課）・・・ P 1 1 ~ 1 2
- 2 国民健康保険料（保健福祉部国保・年金課、保険料収納課）・・・ P 1 3 ~ 1 4
- 3 介護保険料（地域福祉部介護保険課）・・・ P 1 5 ~ 1 6
- 4 保育園保育料（子ども部保育課）・・・ P 1 7 ~ 1 8
- 5 区立幼稚園入園料及び保育料（教育委員会事務局学務課）・・・ P 1 9 ~ 2 0
- 6 奨学資金貸付金（子ども部子ども育成推進課）・・・ P 2 1 ~ 2 2
- 7 区営住宅等使用料（都市整備部住宅課）・・・ P 2 3 ~ 2 4
- 8 区立中学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・ P 2 5 ~ 2 6

対象債権名	特別区民税
-------	-------

所管課名	財務部納税課
------	--------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	112,355,634	110,624,288	101,972,174	100,543,813	102,110,984
	収入済額	109,362,578	107,781,717	99,428,017	98,676,286	99,915,925
	収納率	97.3%	97.4%	97.5%	98.1%	97.9%
滞 繰 分	調定額	6,902,182	7,472,227	7,906,633	7,866,620	7,761,771
	収入済額	1,779,613	2,063,104	1,967,396	1,832,541	2,071,143
	収納率	25.8%	27.6%	24.9%	23.3%	26.7%
計	調定額	119,257,816	118,096,515	109,878,807	108,410,433	109,872,755
	収入済額	111,142,191	109,844,821	101,395,413	100,508,827	101,987,069
	収納率	93.2%	93.0%	92.3%	92.7%	92.8%
不納欠損額		658,925	370,699	597,603	499,941	520,454
収入未済額計		7,473,286	7,938,270	7,893,242	7,412,572	7,374,157
滞納者数		57,641	53,654	53,071	55,600	52,867

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

文書による督促・催告や電話催告センターによる納付勧奨、滞納処分などを総合的に取り組んだ結果、平成24年度特別区民税の税収額は、約1,019億8,700万円で、前年度に比べ約14億8,000万円増加した。
 収納率の面から見ると、現年課税分は、97.9%となり、前年度を0.2%下回った。滞納繰越分は、26.7%と前年度を3.4%上回った。
 特別区民税全体で見ると92.8%で、前年度を0.1%上回った。
 現年度分は直近2年収納率が98%近くで推移していることから、総合的に取り組んだ徴収対策が実を結んでいると考えられる。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

債権管理重点プランにあるように、現年徴収の徹底こそが、滞納繰越分の圧縮につながる。
 毎年納税課では、徴収計画を立て、着実に滞納整理を行ってきた。
 日常的な財産調査、臨戸、差押、インターネット公売等粘り強く滞納者と向き合った積み重ねとして、平成24年度は滞納者も減少し、収入未済額は、73億まで減少できた。
 平成25年度4月に現年度徴収強化に特化した組織改正を行った。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%
	収入額	105,013,070	105,454,633	105,993,326	106,375,799
	収入未済額	2,143,124	2,152,135	2,163,129	2,170,935
滞繰	収納率(%)	27.0%	27.0%	27.0%	27.0%
	収入額	1,986,930	2,094,993	1,946,577	1,841,202
補足説明		平成26年調定予測額をベースにして、平成27年～平成29年までこれを使用した。			

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
に督促 ついで 催告 など 徴収 強化 の方 策	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的に督促や催告を実施するとともに、その手法について検討し、収納率の向上を図る。 ・普通徴収者に対する督促と催告、特別徴収者に対する督促と催告、軽自動車税に対する催告 ・電話催告センターによる納付勧奨を実施する。 ・差押財産を効率的に換価するため、東京都合同公売やインターネット公売等を活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画的に督促や催告を実施するとともに、その手法について検討し、収納率の向上を図る。 ・普通徴収者に対する督促と催告、特別徴収者に対する督促と催告、軽自動車税に対する催告 ・電話催告センターによる納付勧奨を実施する。 ・差押財産を効率的に換価するため、東京都合同公売やインターネット公売等を活用する。
つ回収 い困難 な債 権の 履行 確保 に	<ul style="list-style-type: none"> ・財産調査を徹底し、差押等の処分を着実に執行するとともに、支払い能力のない滞納者に対しては、適正な執行停止に取り組む。 ・計画的臨戸を実施する。(年3回程度) ・他の徴税機関との連携を図り、徴収嘱託、搜索等の可能な案件を検討する。 ・区外の徴収困難滞納者に対して、調査委託等を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財産調査を徹底し、差押等の処分を着実に執行するとともに、支払い能力のない滞納者に対しては、適正な執行停止に取り組む。 ・計画的臨戸を実施する。(年3回程度) ・他の徴税機関との連携を図り、徴収嘱託、搜索等の可能な案件を検討する。
会その の他 の拡 大等 の方 策に ついて (納付 機	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替・コンビニ(モバイルレジ含む。)収納の利用を勧奨する。 ・新たな収納方法の導入を検討する。 ・マルチペイメントなどの導入を検討する。 ・キャッシュカードを利用した口座振替受付サービスを含め、口座振替の利用拡大について、手法を検討する。 ・「オール東京滞納STOP強化月間」など、様々な機会利用し、納税広報のあり方を検討・実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替・コンビニ(モバイルレジ含む。)収納の利用を勧奨する。 ・新たな収納方法の導入を検討する。 ・マルチペイメントなどの導入を検討する。(平成29年～導入準備) ・キャッシュカードを利用した口座振替受付サービスを含め、口座振替の利用拡大について、手法を検討する。 ・「オール東京滞納STOP強化月間」など、様々な機会利用し、納税広報のあり方を検討・実施する。

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

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

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	25,778,272	25,658,018	25,663,118	26,290,529	26,461,274
	収入済額	21,266,549	21,215,215	21,413,994	22,136,937	22,398,124
	収納率	82.5%	82.7%	83.4%	84.2%	84.6%
滞 繰 分	調定額	6,338,597	7,551,486	7,659,715	7,490,575	7,470,027
	収入済額	1,464,033	1,839,683	1,762,965	1,884,233	1,934,940
	収納率	23.1%	24.4%	23.0%	25.2%	25.9%
計	調定額	32,116,869	33,209,504	33,322,833	33,781,104	33,931,301
	収入済額	22,730,581	23,054,898	23,176,959	24,021,169	24,333,064
	収納率	70.8%	69.4%	69.6%	71.1%	71.7%
不納欠損額		1,503,308	2,220,795	2,381,350	2,058,842	1,928,001
収入未済額計		7,882,980	7,933,810	7,764,524	7,701,093	7,670,237
滞納者数		95,116	94,072	93,069	94,308	93,575

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

納付機会の拡大として、コンビニ収納、モバイルレジ等の利用促進や督促・催告などの継続的な取組み、財産調査の強化による効果的な納付交渉の実施及び差押等の滞納処分の実施等により債権回収に努めた結果、滞納者数は減少するとともに現年分・滞繰分とも収入済額及び収納率は上昇した。

収納率は大都市特有の課題である人口の集中化と流動化の影響や景気など経済・雇用情勢や社会情勢の変化に大きく左右されるため、このことが滞納の要因として推察される。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

(1) 現年度分の徴収成果が、今後の滞納繰越額の増減に直結することから、債権管理重点プランに基づき、以下の現年度分の徴収強化に取組み、成果をあげた。

電話催告センターを活用した電話催告の強化
若年層(20～30歳代)に対する納付意識の啓発と納付勧奨の強化
納付機会の拡大としてコンビニ収納やモバイルレジ等の利用促進

(2) 引き続き、滞納繰越分についても債権管理重点プランに基づく滞納整理の強化に取組み、現年度分と同様に成果をあげている。

効果的な納付交渉の実施(財産調査の強化、被保険者証一斉更新に伴う短期証交付対象者に対する取組みの強化等)
預貯金等の差押などの滞納処分の実施

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%
	収入額	24,000,000	24,000,000	24,000,000	24,000,000
	収入未済額	2,080,000	2,080,000	2,080,000	2,080,000
滞繰	収納率(%)	29.0%	29.5%	30.0%	30.5%
	収入額	2,157,000	2,194,000	2,232,000	2,269,000
補足説明		引き続き、前債権管理重点プランの収納率を目標値として設定し、収入額は平成25年度歳入予算額をベースに算出。			

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
督促・催告など徴収強化の方策について	<p>(1) 現年度分の徴収強化 督促・催告の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる電話催告と徴収嘱託員の訪問による効果的な納付勧奨の実施 口座振替の加入促進(口座勧奨案内の実施等)</p> <p>(2) 短期被保険者証交付者に対する徴収強化 財産調査に基づく効果的な納付交渉の実施</p> <p>(3) 若年層に対する徴収強化 若年層(21～35歳)の収納率向上のため、個別催告の実施(納付意識の啓発と納付勧奨の強化)</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化 督促・催告の継続的な取組みのほか、電話催告センターによる電話催告と徴収嘱託員の訪問による効果的な納付勧奨の実施 口座振替の加入促進(口座勧奨案内の実施等)</p> <p>(2) 短期被保険者証交付対象者に対する徴収強化 被保険者証一斉更新に伴う短期証予告通知書等と組み合わせた効果的な納付交渉の実施</p> <p>(3) 若年層に対する徴収強化 引き続き、若年層(21～35歳)に対する納付意識の啓発と納付勧奨の強化</p>
回収困難な債権の履行確保に	<p>(1) 滞納整理の強化 財産調査の強化による「支払い能力がありながら納付意志のない滞納者」に対する差押等の滞納処分の実施</p> <p>(2) 不動産公売の実施 合同公売(東京都)等を活用した不動産公売の実施</p> <p>(3) 執行停止の実施 支払い能力がない対象者に対する差押等の執行停止の実施</p>	<p>(1) 滞納整理の強化 引き続き、財産調査の強化による差押等の滞納処分の実施</p> <p>(2) 不動産公売の実施 合同公売(東京都)等を活用した不動産公売の実施</p> <p>(3) 執行停止の実施 支払い能力がない対象者に対する差押等の執行停止の実施</p>
その他の拡大等について(納)	<p>(1) 納付機会の拡大及び多様化の調査・研究 コンビニ収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスの利用促進及び納付機会の多様化に向けた調査・研究</p> <p>(2) 組織体制及び運用体制の見直しに向けた検討</p> <p>(3) 資格の適正化の推進</p>	<p>(1) 納付機会の拡大及び多様化の検討 引き続き、コンビニ収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスの利用促進及び納付機会の多様化に向けた検討</p> <p>(2) 組織体制及び運用体制の検討と整備</p> <p>(3) 資格の適正化の推進</p>

対象債権名	介護保険料
-------	-------

所管課名	地域福祉部介護保険課
------	------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	8,083,191	8,415,700	8,634,394	8,898,076	11,313,527
	収入済額	7,914,225	8,255,631	8,471,750	8,732,362	11,093,533
	収納率	97.9%	98.1%	98.1%	98.1%	98.1%
滞 繰 分	調定額	298,282	305,352	303,846	308,164	314,623
	収入済額	45,517	45,258	41,851	45,989	54,793
	収納率	15.3%	14.8%	13.8%	14.9%	17.4%
計	調定額	8,381,474	8,721,052	8,938,239	9,206,240	11,628,150
	収入済額	7,959,743	8,300,889	8,513,601	8,778,351	11,148,326
	収納率	95.0%	95.2%	95.3%	95.4%	95.9%
不納欠損額		115,700	115,646	115,780	112,768	108,907
収入未済額計		306,031	304,517	308,859	315,122	370,917
滞納者数		10,052	9,370	9,164	9,399	10,097

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

平成24年度の収納状況は、督促、催告等を積極的に行い、現年分と滞納繰越分を合わせて前年度を上回る実績となった。

保険料の支払いが滞る要因としては、長引く景気低迷等の影響により、低所得者層の収納率が低い傾向が続いていることがあり、納付勧奨にあたっては一人ひとりの実情に応じたきめ細かな配慮が求められている。また、転入や65歳到達による年度途中の納付開始については、例外なく普通徴収となることや、当初発付後の所得判明等による賦課変更など、様々な保険料通知の内容についての理解不足による納付漏れも多いため、介護保険制度の趣旨についてより分かりやすく丁寧に説明・周知していく必要がある。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

支払い能力がありながら滞納を続ける被保険者に対し、滞納処分を担当する保険料収納課と連携して資産調査や交付要求など滞納整理の取組みを進めてきた。また、納付がない被保険者へ催告書を送付する際、将来、給付額減額などの不利益を被ることのないよう制度説明の文書を同封して注意喚起を行うとともに、認定申請をされた方に未納があった場合は、個別に電話催告や訪問催告を行うことにより、滞納繰越分の収納率は上昇している。

引き続き、現年徴収を徹底し、早め早めの納付勧奨に努めとともに、保険料収納課との連携を密にして取り組んでいく。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	98.1%	98.1%	98.1%	98.1%
	収入額	11,839,695	12,194,886	12,560,773	12,937,555
	収入未済額	229,311	236,190	243,276	250,574
滞繰	収納率(%)	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%
	収入額	66,699	68,747	70,809	72,933
補足説明					

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
督促・催告など徴収強化の方策に	<ul style="list-style-type: none"> ・年度計画に基づき督促状と催告書を送付する。(督促状～年6回)(催告書～年4回 特例最終催告を含む) ・分納不履行者への個別催告を実施する。(毎月 随時夜間を含む) ・SKY2システムの分納・交渉記録等滞納管理機能を活用して滞納者への電話催告や訪問催告を実施する。(電話催告～11月から12月 夜間を含む)(訪問催告～12月) ・電話催告センターの活用に向けた検討を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年度計画に基づき督促状と催告書を送付する。(督促状～年6回)(催告書～年4回 特例最終催告を含む) ・分納不履行者への個別催告を実施する。(毎月 随時夜間を含む) ・SKY2システムの分納・交渉記録等滞納管理機能を活用して滞納者への電話催告や訪問催告を実施する。(電話催告～11月から12月 夜間を含む)(訪問催告～12月) ・電話催告センターの活用に向けた検討を継続する。
回収困難な債権の履行確保に	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 ・前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再納付勧奨と税、国保等の調査を実施する。 ・高額滞納者の財産調査を保険料収納課に依頼する。 ・財産調査の結果をもとに対象者を選定し、滞納処分の実施を保険料収納課に依頼する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 ・前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再納付勧奨と税、国保等の調査を実施する。 ・高額滞納者の財産調査を保険料収納課に依頼する。 ・財産調査の結果をもとに対象者を選定し、滞納処分の実施を保険料収納課に依頼する。
その他の拡大策について(納)	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口や電話の機会をとらえて便利なコンビニ収納を周知する。 ・通知書に同封するチラシ等でモバイルレジ及び口座振替受付サービスを周知する。 ・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者、介護事業者等に広く周知し、注意喚起を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口や電話の機会をとらえて便利なコンビニ収納を周知する。 ・通知書に同封するチラシ等でモバイルレジ及び口座振替受付サービスを周知する。 ・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者、介護事業者等に広く周知し、注意喚起を行う。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

所管課名	子ども部保育課
------	---------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	1,890,201	2,004,213	2,059,937	2,282,364	2,420,565
	収入済額	1,863,528	1,982,235	2,038,606	2,258,888	2,398,766
	収納率	98.6%	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%
滞 繰 分	調定額	107,561	103,761	96,449	83,260	80,693
	収入済額	17,393	12,797	13,433	14,363	11,584
	収納率	16.2%	12.3%	13.9%	17.3%	14.7%
計	調定額	1,997,762	2,107,974	2,156,386	2,365,625	2,501,258
	収入済額	1,880,921	1,995,031	2,052,039	2,273,251	2,410,350
	収納率	94.2%	94.6%	95.2%	96.1%	96.4%
不納欠損額		11,215	14,530	18,905	11,236	18,222
収入未済額計		105,678	98,432	85,594	81,369	72,686
滞納者数		536	538	524	515	562

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

現年度分については、調定額の増加に比例し、収納額も増加しているが、収納率はわずかながら上昇している状況である。一方滞納繰越分については、12%から17%を推移する不安定な状況が続いている。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

「納付忘れ」世帯へ納付を促すことに重点とした、電話催告センターを活用した納付勧奨の取組みは、口座振替不能月などの単発の未納世帯に対して効果があった。しかしながら、数ヶ月から数年未納が続く世帯には、電話催告センターによる納付勧奨や区立園長が直接保護者に働きかけただけでは納付相談につながるケースは少なかった。

平成25年7月の保育料改定による滞納世帯の階層分布の変化や子ども子育て支援新制度を踏まえ、引き続き、納付勧奨及び納付相談に取り組む。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	99.2%	99.2%	99.3%	99.3%
	収入額	3,031,975	3,031,975	3,035,032	3,035,032
	収入未済額	24,452	24,452	21,395	21,395
滞繰	収納率(%)	17.50%	17.50%	18.00%	18.00%
	収入額	20,875	20,812	21,464	19,902
補足説明		目標額は、平成25年度歳入予算額より設定			

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
策督 に促 つ い 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<ul style="list-style-type: none"> 区立園長から督促、催告の通知を保護者へ渡し、納付相談に促していく。 子ども子育て支援新制度における給付水準のあり方を検討する。 私立園長と協力体制をとり、保護者に対する督促・催告を行い、納付相談に促す仕組みを検討する。 電話催告センターの活用方法を検討する。 督促・催告回数を見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども子育て支援新制度における利用者負担制度を実施する。
つ回 い収 困 て 難 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> 滞納世帯の財産調査を実施する。 あて先不明返戻者に居住地調査を行い、催告する。 	<ul style="list-style-type: none"> 滞納世帯の財産調査を実施する。 あて先不明返戻者に居住地調査を行い、催告する。 名寄せにより、複数の債権が存在した場合に、他部署との協力体制を構築していく。
機そ 会の 他 の 拡 大 等 策 に つ い て (納 付	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替の推奨を行う。 保護者あて緊急メール配信時に、納付勧奨を行う。 税資料未提出者の調査を強化する。 子ども子育て支援新制度に向けて、納付勧奨の機会を増やしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替の推奨を行う。 保護者あて緊急メール配信時に、納付勧奨を行う。 税資料未提出者の調査を強化する。

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	91,517	95,766	93,454	94,437	98,761
	収入済額	90,297	94,812	92,603	93,819	98,396
	収納率	98.7%	99.0%	99.1%	99.3%	99.6%
滞 繰 分	調定額	2,746	3,372	2,744	2,475	2,538
	収入済額	228	1,021	482	240	317
	収納率	8.3%	30.3%	17.6%	9.7%	12.5%
計	調定額	94,263	99,138	96,198	96,912	101,299
	収入済額	90,525	95,833	93,085	94,059	98,713
	収納率	96.0%	96.7%	96.8%	97.1%	97.4%
不納欠損額		361	561	638	315	96
収入未済額計		3,377	2,744	2,475	2,538	2,490
滞納者数		135	128	107	99	91

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

現年分の収納率は99%を超える高い水準で推移しており、今後も在園中の徴収を重点的に行っていく必要がある。

滞納繰越分については、支払い能力に欠けるケースが多く、納付相談で分割納付に至ったケースでも、継続的な納付につながらない傾向がある。そうした中でも、支払い能力がある家庭については、催告回数を増やすなどにより、収納率の向上が見られた。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

幼稚園と連携した取組みにより、在園中の滞納者に対する直接的な働きかけを強化することで成果が得られている。

滞納繰越分については、催告回数を増やしたり、電話催告を重点的に行うなど、継続した取組みを行った結果、一定の成果を上げつつある。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%
	収入額	128,116	128,116	128,116	128,116
	収入未済額	515	515	515	515
滞繰	収納率(%)	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	収入額	339	266	201	182
補足説明					

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
策督 に促 つい て 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、幼稚園と連携した現年分の未納金が少ない段階での迅速な督促・催告等を実施する。 口座振替利用者について、振替不能であった場合は、その都度通知し、翌月の一括支払を促す。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、幼稚園と連携した現年分の未納金が少ない段階での迅速な督促・催告等を実施する。 口座振替利用者について、振替不能であった場合は、その都度通知し、翌月の一括支払を促す。
つ回 い収 て困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じながら督促等を行う。 引き続き、過年度分の高額滞納者について電話による催告を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じながら督促等を行う。 引き続き、過年度分の高額滞納者について電話による催告を行う。
付そ 機 会 の 他 の 方 策 に つ い て (納	<ul style="list-style-type: none"> ポスター掲示等により、幼稚園在園中の保育料納付について、口座振替を継続的に促進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ポスター掲示等により、幼稚園在園中の保育料納付について、口座振替を継続的に促進する。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

所管課名	子ども部子ども育成推進課
------	--------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	98,231	92,128	83,850	87,323	79,766
	収入済額	84,412	78,190	71,036	70,891	65,370
	収納率	85.9%	84.9%	84.7%	81.2%	82.0%
滞 繰 分	調定額	120,501	126,724	135,620	138,421	140,543
	収入済額	7,596	5,779	10,012	13,988	14,029
	収納率	6.3%	4.6%	7.4%	10.1%	10.0%
計	調定額	218,732	218,852	219,469	225,744	220,309
	収入済額	92,008	83,969	81,048	84,879	79,399
	収納率	42.1%	38.4%	36.9%	37.6%	36.0%
不納欠損額		0	0	0	322	1,973
収入未済額計		126,724	134,883	138,421	140,543	138,938
滞納者数		674	682	647	559	588

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

【収納状況に関する説明】

平成23年度より長期滞納者の債権回収の一部を弁護士に委任したことから、滞繰分の収納率が向上した。現年分は口座振替、納付書以外の収納方法を検討した結果、導入には至らなかったが、電話催告や現住所確認を徹底することにより、収納率は微増した。

【滞納の要因分析】

1. 奨学生は貸付申請時に中学生または高校生のため、主に保護者が手続きしたケースが多く、債務そのものを認識していない者が多い。
2. 大学等進学のため償還据置期間延長願を提出する奨学生が多く、他の債務も抱えている奨学生が多いことも滞納者の増加の原因と考えられる。
3. 本資金は返済期間が卒業後16年間と長期に渡ることから、債務者としての意識が希薄になる者が多い。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

債権管理重点プランの現年徴収の徹底の考え方に基づき、現年分の徴収に重点を置き督促するとともに、滞納額の少ない者への電話催告や、連帯保証人への催告、奨学生及び連帯保証人の現住所確認を徹底して行い、微増ではあるが収納率が上昇した。

滞納整理の強化としては、長期滞納者の債権回収を一部弁護士に委任し、一定の成果を上げることができた。また、平成25年度には弁護士に委任したものの、正当な理由も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、訴訟提起をした。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	収入額	55,833	51,879	48,838	46,574
	収入未済額	6,203	5,764	5,427	5,175
滞繰	収納率(%)	11.0%	11.0%	11.0%	11.0%
	収入額	14,382	13,482	12,633	11,841
補足説明		貸付者が減少しているため、償還人数が年々減少しており、各数字が減少している。			

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
に督促して催告など徴収強化の方策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 滞納期間が短い者に対する電話催告を引き続き実施し、滞納を増やさないよう、働きかける。電話催告センターの利用を検討する。 2. 借受人から償還が滞る場合や、償還の約束が得られない場合は、親権者及び連帯保証人に間をおかずに催告する。 3. 各関係者の現住所確認を徹底し、督促告が途切れないようにする。 	<p>早期の催告により、滞納額を増やさないようにするとともに、借受人だけでなく、連帯保証人等に速やかに催告する。また、住所確認を徹底して定期的な督促告を実施していく。</p>
回収困難な債権の履行確保につ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期にわたる長期滞納債権については、引き続き、弁護士に債権回収を委任する。 2. 弁護士に委任しても正当な理由なく償還に至らない債権については、司法手続きを積極的に行う。 3. 回収困難な債権にならないよう、早期に弁護士委任をする等、検討・提案を行う。 	<p>正当な理由なく償還に至らない債権については、弁護士に債権回収を委任し、司法手続きを実施していく。</p>
機その他の拡大等について(納付)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 原則的な償還計画だけでなく、条例等の範囲内で債務者の希望を取り入れた償還計画にも柔軟に対処するとともに、早期償還に向けた納付計画や方法を提案する。 2. 過年度滞納分の口座振替の導入を検討する。 	<p>債務者の償還意欲を尊重しつつ、継続して償還可能な計画、方法を検討・導入・提案していく。</p>

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

所管課名	都市整備部住宅課
------	----------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	513,654	538,606	543,860	522,790	523,171
	収入済額	504,783	526,677	532,360	512,410	516,648
	収納率	98.3%	97.8%	97.9%	98.0%	98.8%
滞 繰 分	調定額	34,596	38,932	42,545	46,463	40,315
	収入済額	5,762	5,512	8,516	6,578	9,888
	収納率	16.7%	14.2%	20.0%	14.1%	24.5%
計	調定額	548,250	577,539	586,405	569,253	563,486
	収入済額	510,545	532,189	540,876	518,988	526,536
	収納率	93.1%	92.1%	92.2%	91.1%	93.4%
不納欠損額		0	0	3,535	5,200	100
収入未済額計		37,705	45,349	41,994	45,065	36,850
滞納者数		96	107	105	108	106

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

呼出等により生活状況聴取に合わせた納付相談を実施することで、納付意識を高め、現年度収納率の大幅な上昇に結びついた。
また、収納率に比べ、滞納者数が横ばいである原因のひとつとして、区営住宅の高齢化により、世帯収入が年金のみである世帯が多く、初期滞納であっても解消に時間がかかることが挙げられる。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

滞納状況に合わせ、段階的に各種催告(電話・文書・呼出・訪問等)を行い、年間計画を上回る催告実績により、現年分、滞納繰越分ともに収納率の向上が実現した。生活保護受給世帯についても、代理納付によって現年分の使用料は確実に収納している。
また、正当な理由もなく、再三の催告にも応じない滞納者に対しては、弁護士による法的措置等を実施し、債権の整理・回収を図った。
更に、収納率を向上させるため、電話催告センターの活用について検討し、平成25年度より、運用を開始するに至った。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	98.8%	98.8%	98.8%	98.8%
	収入額	505,734	505,734	505,734	505,734
	収入未済額	6,144	6,144	6,144	6,144
滞繰	収納率(%)	24.5%	24.5%	24.5%	24.5%
	収入額	9,052	8,340	7,802	7,396
補足説明					

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
策督に促ついで催告など徴収強化の方	<ul style="list-style-type: none"> 年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施する。 電話催告(年5回)文書催告(年3回) 訪問催告(年2回)滞納者呼出(年2回) 納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。 連帯保証人に対しても早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。 生活保護受給中の滞納者については代理納付を行うことで累積滞納を防ぐ。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施する。 電話催告(年5回)文書催告(年3回) 訪問催告(年2回)滞納者呼出(年3回) 納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。 連帯保証人に対しても早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。 生活保護受給中の滞納者については代理納付を行うことで累積滞納を防ぐ。
つ回収困難な債権の履行確保に	<ul style="list-style-type: none"> 正当な理由もなく、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ていく。 債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を図る。 債務履行の催告(7～8月) 納付相談の実施(8～9月) 訴訟等対象者の選定(9～10月) 訴訟等提起(10月以降) 	<ul style="list-style-type: none"> 正当な理由もなく、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ていく。 債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を図る。 債務履行の催告(7～8月) 納付相談の実施(8～9月) 訴訟等対象者の選定(9～10月) 訴訟等提起(10月以降)
機その他の拡大等について(納付)	<ul style="list-style-type: none"> 初期滞納者へは電話催告センターを利用し、長期滞納を防ぐ。また、誓約書や即決和解等で分納している者についても、電話催告センターを利用した納付管理を検討する。 納付困難者に対する分割納付 適正な不納欠損処理の実施 収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 初期滞納者へは電話催告センターを利用し、長期滞納を防ぐ。また、誓約書や即決和解等で分納している者についても、電話催告センターを利用した納付管理を検討する。 納付困難者に対する分割納付 適正な不納欠損処理の実施 収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底させる。

対象債権名	中学校給食費
-------	--------

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) 推移

単位:千円

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
現 年 分	調定額	185,635	165,081	162,349	167,739	145,658
	収入済額	184,473	163,482	161,057	166,424	144,837
	収納率	99.4%	99.0%	99.2%	99.2%	99.4%
滞 繰 分	調定額	14,625	12,751	11,854	8,872	6,811
	収入済額	921	1,090	1,036	1,444	864
	収納率	6.3%	8.5%	8.7%	16.3%	12.7%
計	調定額	200,260	177,832	174,203	176,611	152,469
	収入済額	185,393	164,572	162,093	167,868	145,701
	収納率	92.6%	92.5%	93.0%	95.0%	95.6%
不納欠損額		2,118	1,406	3,238	1,932	619
収入未済額計		12,751	11,854	8,872	6,811	6,149
滞納者数		304	281	203	205	177

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

口座振替の残高不足による未納を減らすため、引き続き、催告をしていく。
納付書払いの方を確実に収納できるよう、口座振替手続きを勧め、口座振替率を上げていく。
また、正当な理由もなく、未納が続く保護者に対しては、学校と連携し催告するとともに納付誓約書等の提出を求める。
現年の未納者に対しては、毎月の督促通知や学校を通じて催告通知の手渡しを行うことで、一定の成果はみられた。

3. 滞納整理に関する取組みの検証(前期債権管理重点プランの考え方や取組みに照らして)

卒業後、数年経過してしまうと徴収が困難になるため、在学中、卒業後1年以内の滞納者への催告を効果的に行うことで、納付へとつなげていく。
債権管理担当と連携し、私債権の整理・回収により、一部の債務者から計画的な納付誓約がされ、分割納付が開始された。対象者等の見直しを行いながら、今後も継続していく。

4. 目標

単位:千円

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年	収納率(%)	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
	収入額	138,313	138,313	138,313	138,313
	収入未済額	1,383	1,383	1,383	1,383
滞繰	収納率(%)	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%
	収入額	526	499	472	445
補足説明					

目標における収入額及び収入未済額については、策定時点での推計のため、対象数の増減により変動することがある。

5. 目標実現に向けた取組み

	平成26年度の取組み	平成27～29年度の取組み
い督促・催告など徴収強化の方策につ	<p>現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、電話催告センターで督促を行い確実に口座振替できるようにする。(通知月1回、年12回予定。電話催告センター年2回予定。)</p> <p>在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(年2回予定)、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促す。(年1回予定)</p> <p>過年度滞納分については、前年度卒業生に対し、定期的に文書・電話での催告を行い、訪問徴収を効果的に行う。</p>	<p>現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、電話催告センターで督促を行い確実に口座振替できるようにする。(通知月1回、年12回予定。電話催告センター年2回予定。)</p> <p>在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(年2回予定)、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促す。(年1回予定)</p> <p>過年度滞納分については、前年度卒業生に対し、定期的に文書・電話での催告を行い、訪問徴収を効果的に行う。</p>
に回収困難な債権の履行確保	<p>引き続き、効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</p> <p>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していく(10件程度)</p>	<p>引き続き、効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</p> <p>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していく(10件程度)</p>
機(納付)	<p>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図る。(年2回予定)</p> <p>・生活保護費から直接納付できるよう生活支援課と調整を行う。</p>	<p>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図る。(年2回予定)</p> <p>・生活保護費から直接納付できるよう生活支援課と調整を行う。</p>