

世田谷区債権管理重点プラン

平成30～33年度

(2018～2021年度)

- | | | |
|---|---------------------|---------|
| 1 | 区民負担の公平性・公正性の確保のために | ……P1 |
| 2 | プランの目的と考え方 | ……P4 |
| 3 | これまでの取組みにおける実績評価と課題 | ……P5 |
| 4 | 今後の取組み | ……P7 |
| 5 | 債権ごとの取組み | ……P9～29 |

平成30年（2018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、「世田谷区基本計画」において、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、平成30年度（2018年度）を初年度とする「世田谷区新実施計画（後期）」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30年度（2018年度）の財政見通しは、歳入の根幹となる特別区民税において、ここ数年、著しい人口増に伴う納税者数の増が見込まれるものの、ふるさと納税の影響拡大による税収減が懸念されている。税収等の大幅な好転を期待しにくい現下においては、東京2020大会に至る準備や児童相談所の移管等新たな課題への対応や、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26～29年度（2014～2017年度）の4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み、一定の成果を上げてきたところである。しかしながら、予断を許さない財政状況を鑑み、引き続き、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、区民負担の公平性、公正性の確保に向けて収納率の向上を目指し、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（後期）」と整合を図り、新たに平成30～33年度（2018～2021年度）における債権管理重点プランを策定し、各種債権のより一層の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	27年度(2015年度)	28年度(2016年度)
一般会計	7,362,471	6,880,380
国民健康保険事業会計	6,516,061	6,261,945
後期高齢者医療会計	335,636	322,985
介護保険事業会計	485,032	472,838
中学校給食費会計	4,729	4,482
合計	14,703,929	13,942,630

平成28年度（2016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	5,114,350,410
		軽自動車税	軽自動車税	43,623,279
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	102,742,633
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	50,368,727
			区民生活事業資金貸付金返還金	32,894,230
			応急小口資金貸付金返還金	37,371,891
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	10,424,300
			中小企業振興事業資金貸付金返還金、福祉奨学資金等貸付金返還金、災害応急援護資金貸付金返還金（利子含）	9,294,854
		生活保護費	生活保護費	1,240,100,751
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	33,394,130
		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	自立支援給付利用者負担金	686,205
		参加料・利用料	福祉緊急対応、ひとり親・養育困難家庭、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、中学校土曜講習会、姉妹都市中学校交流事業参加料、生ごみ減量講習会等参加料	3,284,983
		その他 返還金・戻入金等	心身障害者福祉手当・福祉手当過払い金	6,224,000
			学童間食費	2,310,000
	定額給付金返還金、高齢者福祉電話返還金等		2,415,766	
	緊急・一時保育料	区立保育園（緊急・一時）保育料	814,825	
	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、区立地域有料賃貸住宅共益費	1,012,719	
	納付金	非常勤職員社会保険料	560,987	

(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	光熱水費等負担金	在宅復帰施設（烏山）負担金、等々力二丁目保育施設負担金	189,458
	分担金及負担金	保育所費	保育園保育料	70,969,050
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	2,229,676
		児童保護費	入院助産入所者負担金	191,200
		母子生活支援施設費	私立母子生活支援施設入所者負担金	60,300
	使用料及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	64,287,223
			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	24,020,957
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	7,291,080
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料、新樹苑使用料	5,395,578
		幼稚園	区立幼稚園入園料及び保育料	847,800
		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、身体障害者自立体験ホーム使用料、生活寮使用料、野毛青少年交流センター使用料	1,062,076
その他	学童クラブ利用料、公園有料施設料	8,289,720		
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	6,118,793,957
	諸収入	第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,436,635
		返納金	無資格受診等返還金等	132,714,775
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	322,985,028
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	440,709,023
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	20,474,979
			施設介護サービス給付費	1,198,066
		加算金	居宅介護サービス給付金	9,650,892
施設介護サービス給付金			805,226	
中学校給食費会計	給食費	給食費収入	中学校給食費	4,481,910
合 計				13,942,629,991

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30年度(2018年度)を初年度とする債権管理重点プラン(以下「本プラン」という。)であるが、引き続き、収入未済額を縮減し、収納率の向上を図るため、債権管理重点プラン(平成26～29年度(2014～2017年度))(以下「前期プラン」という。)の趣旨を引き継ぎ、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。

① 現年分徴収の徹底

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

② 滞納整理の強化

公法上の債権については、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。

③ 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、多様な収納方法の実施に向け、検討を進める。

④ 職員の専門性の向上と債権管理体制の強化

専門研修の充実、各債権管理所管課が持つノウハウの庁内共有化などにより、職員の専門性を向上させるとともに、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。

⑤ 制度運用の適正化

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

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

3 これまでの取組みにおける実績評価と課題

平成28年度（2016年度）の区の保有する全債権にかかる収入未済額は約139億円であった。前期プラン策定時の約167億円（平成25年度（2013年度））と比較すると約28億円の減となっており、前期プランの取組みが一定の成果を上げたものと評価できる。

本プランの策定にあたり、前期プランの実績及び課題を踏まえて、今後の取組みを進めていく。

（1）実績

① 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。

② 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。

③ 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、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、差押等の滞納処分の強化を図った。また、特別区民税においては、滞納が累積した債務者に対し、搜索や不動産公売・動産公売を行うなど、徹底した滞納処分を実施した。

〔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、後期高齢者医療保険料、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。

④ 徴収体制の強化

効果的な徴収事務の実現に向け、国民健康保険料を担当する保険料収納課では、平成27年（2015年）4月より、「徴収支援専門員」を新たに配置し、体制の強化を図った。

⑤ 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等を活用した。この取組みは、主に滞納初期の段階において、スピーディーに未納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。土曜、日曜、祝日も納付勧奨を実施しており、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）、保育課別館事務室からは午後6時から午後8時の間である。電話催告センターの業務体制は、業務責任者、副業務責任者、オペレーターで構成しており、1日あたり、平均5名体制で行っている。

⑥ 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。

また、平成29年度（2017年度）より、特別区民税、軽自動車税及び国民健康保険料において、インターネット上でクレジットカードを利用し、納付できる仕組みを導入した。

（2）課題

① 適正な債権管理について

債権管理を行う上で、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。債権を管理する所管課の中には、債権管理を専任する職員が配置されていない所管があるため、人事異動等により、これらの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。

② 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。

③ 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、各所管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。

④ 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の利用促進を行っており、また、インターネット上でクレジットカードを利用した納付を開始した。一方、マルチペイメントによる収納やマイナポータルを活用した納付など、現在検討中の案件は、引き続き、調査、検討を行う必要がある。

〔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。

〔参考〕マイナポータルについて

マイナポータルとは、自宅のパソコン等からマイナンバーカードを用いて自己情報等が確認できる国が運営するインターネットサービスである。（国からは社会保険料・税金等の納付通知から決済までを全てオンラインで完結することを目指すガイドラインが示されている。）

4 今後の取組み

（1）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。

また、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や、法令等に基づく適切な納付緩和措置の実施について、債権管理連絡会等を通じ、推進していく。

〔参考〕世田谷区債権管理連絡会について

世田谷区が有する債権について、全庁的な取組みによって、適正な債権管理とより一層の徴収強化を図っていくための連絡、調整等を行うことを目的として設置されている。また、世田谷区における債権管理の推進を図ることを目的として、部長級による世田谷区債権管理委員会が設置されている。

（2）徴収体制の強化

債権管理連絡会等を通じて、引き続き所管を超えた連携により、収入未済額を減らす取組み（区営住宅使用料の滞納予防として生活保護受給者について代理納付を活用する等）について検討していく。また、より効率的で効果的な徴収・収納事務に向けた体制のあり方について、公債権と私債権を一元化して徴収している自治体や、民間事業者を活用している自治体について調査研究を行う。

(3) 電話催告センター等の活用

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、学校給食費については、引き続き電話催告センター等を活用し、現年分徴収の徹底を進めていく。その他の債権についても、導入効果を見極めながら検討していく。

(4) 私法上の債権に係る履行確保の強化

再三の催告にも関わらず正当な理由もなく納付をしない場合は、弁護士に納付交渉を委任する。交渉した結果、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、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) 滞納整理におけるノウハウの共有化

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、引き続き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、職員の知識やノウハウの蓄積に努める。

(6) 生活保護債権の発生抑制

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る。生活保護が受給者の持つ資産や能力を活用し補足的に給付される性格を持つことから、生活保護債権の多くは、本来、給付すべき金額に比して多く給付されたものとも言える。については、生活保護給付費に対する債権の発生抑制を着実に行うため、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事務改善等を行う。

(7) 口座振替の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、特別区民税、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については、引き続き、利用を促進していく。

また、平成29年度（2017年度）から開始したインターネット上でのクレジットカードを活用した納付の利用状況や、国のマイナポータルを活用した納付の運用状況を鑑みながら、マルチペイメント等による収納について検討を継続する。

5 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みの個票は、12ページ以降のとおりである。

(1) 対象の債権

区が保有する債権は多岐にわたるため、収入未済額が概ね1億円以上の債権及び、1億円に満たないが、前期プランの対象債権のうち引き続き重点的に取り組むべき債権を対象とする。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、この取組みの趣旨に沿って債権管理の強化を図っていく。

【公法上の債権】	【私法上の債権】
①特別区民税 (財務部納税課)	⑦奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども育成推進課)
②国民健康保険料 (保健福祉部国保・年金課、保険料収納課)	⑧区営住宅等使用料 (都市整備政策部住宅課)
③介護保険料 (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 (保健福祉部国保・年金課)	
⑤保育園保育料 (子ども・若者部保育課、保育認定・調整課)	
⑥生活保護費 (保健福祉部生活福祉担当課、総合支所生活支援課)	

(2) 取組み状況一覧の見方

- ① 対象とする債権ごとに、以下の内容で構成した。
 - ・ 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)
- ② 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(%表示) = 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、後期高齢者医療保険料）がある。
- 決算上の数値から還付未済額を差引いた値を収入済額として用いている場合（国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）がある。

対象債権ごとの取組み（目次）

- 1 特別区民税（財務部納税課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 2～1 3
- 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 4～1 5
- 3 介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 6～1 7
- 4 後期高齢者医療保険料（保健福祉部国保・年金課）・・・・・・・・ P 1 8～1 9
- 5 保育園保育料（子ども・若者部保育課、保育認定・調整課）・・・・・・・・ P 2 0～2 1
- 6 生活保護費（保健福祉部生活福祉担当課・総合支所生活支援課）・・・・ P 2 2～2 3
- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども育成推進課）・・・・・・・・ P 2 4～2 5
- 8 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 2 6～2 7
- 9 学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・・・ P 2 8～2 9

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24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	102,110,984	103,740,909	108,337,871	110,642,498	114,501,886
	収入済額	99,915,925	101,832,384	106,442,460	108,775,937	112,821,029
	収納率	97.9%	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%
滞 繰 分	調定額	7,761,771	7,339,007	6,601,376	6,197,202	5,628,822
	収入済額	2,071,143	1,949,492	1,832,448	1,817,297	1,805,011
	収納率	26.7%	26.6%	27.8%	29.3%	32.1%
計	調定額	109,872,755	111,079,916	114,939,247	116,839,700	120,130,708
	収入済額	101,987,069	103,781,876	108,274,908	110,593,234	114,626,040
	収納率	92.8%	93.4%	94.2%	94.7%	95.4%
不納欠損額		520,454	673,298	458,040	592,932	404,487
収入未済額計		7,374,157	6,639,759	6,222,638	5,668,343	5,114,350
滞納者数		52,867	50,132	48,813	52,301	46,667

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

勤め先が、従業員の給与から住民税を差し引きして納入する方法(特別徴収)は、納税義務者数(納税する人数)、賦課の額、納付額のいずれも増えている。人口の増加や特別徴収の事業所の増加によるものと考えられる。納付書や口座引き落としで納付する普通徴収では、賦課した年度内に納付するよう促す、差し押さえをするなど、「賦課した年度内に納付・徴収する」ことを進めている。これらにより、収納率が上がってきている。

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)

近年、収納率が上がってきている。賦課した年度内に納付するよう促し、差し押さえをするなどの徴収を続けてきたことによると考えられる。今後も、これまでの取組みを継続していくことが、収納率の向上、税の公平性の確保につながる。納付する意思がないような悪質な滞納者への対応などを、東京都や他の自治体の取組みを参考に、より改善・進化させていくことが必要である。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	98.6%	98.6%	98.7%	98.7%
	収入額※	119,494,703	122,943,532	126,467,288	130,066,723
	収入未済額※	1,699,138	1,705,195	1,709,883	1,713,138
滞 繰	収納率(%)	32.0%	32.0%	32.0%	32.0%
	収入額※	2,024,737	1,922,484	1,854,452	1,809,231
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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
策 督 に 促 つ ・ 催 い 催 て 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	(1)法に規定のある督促以外による納付を促す催告を継続する。催告の回数や対象者について、より納付が進む方法を検討する。 (2)自ら納付するよう電話による納付の勧奨「電話催告センター」を継続する。 (3)納付が困難とならないよう現年度での納付、徴収が進む方策について、他の自治体の手法を参考にするなど工夫していく。	(1)法に規定のある督促以外による納付を促す催告を継続する。催告の回数や対象者について、より納付が進む方法を検討する。 (2)自ら納付するよう電話による納付の勧奨「電話催告センター」を継続する。 (3)納付が困難とならないよう現年度での納付、徴収が進む方策について、他の自治体の手法を参考にするなど工夫していく。
つ 回 い 収 て 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	督促、催告、電話催告センターによる納付の勧奨で納付を促しても、税金を納めることに意識の低い滞納者に対して、財産、勤め先、収入の手段などを調べ、納付できる財産があれば、差し押さえにより徴収する。	督促、催告、電話催告センターによる納付の勧奨で納付を促しても、税金を納めることに意識の低い滞納者に対して、財産、勤め先、収入の手段などを調べ、納付できる財産があれば、差し押さえにより徴収する。
機 そ の 他 の 拡 大 方 策 に つ い て (納 付	(1)滞納整理では、世田谷区でこれまでに実施してきた手法だけではなく、他の自治体の手法を参考に進めていくことも重要と考える。 (2)マルチペイメントへの対応による納付機会の拡大は、他の自治体での導入の実績・費用対効果を踏まえていく。	(1)滞納整理では、世田谷区でこれまでに実施してきた手法だけではなく、他の自治体の手法を参考に進めていくことも重要と考える。 (2)マルチペイメントへの対応による納付機会の拡大は、他の自治体での導入の実績・費用対効果を踏まえていく。

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24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	26,461,274	27,151,061	27,472,979	26,920,169	27,184,052
	収入済額	22,398,124	23,113,613	23,440,110	23,257,787	23,476,361
	収納率	84.6%	85.1%	85.3%	86.4%	86.4%
滞 繰 分	調定額	7,470,027	7,433,298	7,438,322	7,382,908	6,235,723
	収入済額	1,934,940	2,349,671	2,184,624	2,208,497	2,046,498
	収納率	25.9%	31.6%	29.4%	29.9%	32.8%
計	調定額	33,931,301	34,584,359	34,911,301	34,303,077	33,419,775
	収入済額	24,333,064	25,463,284	25,624,734	25,466,284	25,522,859
	収納率	71.7%	73.6%	73.4%	74.2%	76.4%
不納欠損額		1,928,001	1,547,073	1,678,951	2,455,989	1,778,122
収入未済額計		7,670,237	7,574,002	7,607,615	6,380,804	6,118,794
滞納者数		93,575	96,434	94,426	77,058	72,734
(現年度滞納者数)		(47,845)	(43,593)	(42,715)	(41,463)	(41,389)

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

現年分収納率は、コンビニ収納やモバイルレジ等の利用促進、督促・催告などの継続的な実施、口座引落再振替不能者に対する早期の通知など、納付意識の向上に繋がる取組みを進め、平成24年度(2012年度)84.6%から平成28年度(2016年度)86.4%と1.8ポイント向上した。

滞繰分収納率は、課内研修の実施など職員の専門性の向上、徴収支援専門員を活用した体制整備により財産調査の強化に取り組み、効果的に納付交渉及び差押を実施し、また、執行停止を進めた結果、平成24年度(2012年度)25.9%から平成28年度(2016年度)32.8%と6.9ポイント向上した。

滞納世帯となる要因として、資格の取得及び喪失する者が、それぞれ年間4万人以上いるなど流動性が高いこと、また、年9回払いであることから、少額の納付忘れや脱退月以降の納付漏れが生じやすいこと、低所得者層にも一定程度の負担を求めていること等が考えられる。

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)

現年分徴収の強化に取り組み、現年分収納率は向上しているものの、目標収納率の達成には及んでいない。督促や催告の継続的な取組みは、自主納付を促す一定の効果には繋がっているが、更なる収納率の改善や期限内納付者との負担の公平性の観点から、延滞金の徴収が必要である。また、差押え等の滞納処分を早期に行う等、新たな現年分徴収の強化策が必要である。

滞繰分については、課内研修の充実など職員の専門性の向上や徴収体制の整備により、財産調査、差押え、執行停止の件数を増加させ、滞納繰越額の大幅な圧縮に繋げることができた。引き続き、滞納整理の強化を図っていく。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	92.0%	92.0%	92.0%	92.0%
	収入額※	24,840,000	24,840,000	24,840,000	24,840,000
	収入未済額※	2,160,000	2,160,000	2,160,000	2,160,000
滞繰	収納率(%)	34.2%	34.5%	34.7%	35.0%
	収入額※	2,050,000	2,050,000	2,050,000	2,050,000
補足説明		前期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29年度(2017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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021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</p> <p>① 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など効果的な納付勧奨の実施</p> <p>② 平成30年度より開始する延滞金徴収に係る制度周知と徴収の徹底による期限内納付の促進</p> <p>③ 早期の差押え等の滞納処分の着手</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>① 短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉</p> <p>② 納付率が低い若年層に対する個別通知による納付勧奨(資格の適正化と生活困窮者の相談機関への繋ぎを含む)</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>① 口座振替受付サービスの利用促進や当初発付時の案内同封など口座振替制度の加入促進</p> <p>② 口座引落再振替不能者に対する早期通知による効果的な納付勧奨</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化</p> <p>① 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など効果的な納付勧奨の実施</p> <p>② 延滞金徴収に係る制度周知と徴収の徹底による期限内納付の促進</p> <p>③ 早期の差押え等の滞納処分の着手</p> <p>(2) 個別の対策</p> <p>① 短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉</p> <p>② 納付率が低い若年層に対する個別通知による納付勧奨(資格の適正化と生活困窮者の相談機関への繋ぎを含む)</p> <p>(3) 口座振替制度の活用</p> <p>① 口座振替受付サービスの利用促進や当初発付時の案内同封など口座振替制度の加入促進</p> <p>② 口座引落再振替不能者に対する早期通知による効果的な納付勧奨</p>
つらい収て困難な債権の履行確保に	<p>(1) 滞納整理の強化</p> <p>財産調査の強化による、支払い能力があらながら、納付意思のない滞納者に対する差押等の滞納処分の実施</p> <p>(2) 執行停止の推進</p> <p>支払い能力がない滞納者に対する執行停止の推進</p> <p>(3) 合同公売の活用</p> <p>合同公売(東京都)を活用した不動産公売の実施</p>	<p>(1) 滞納整理の強化</p> <p>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) 執行停止の推進</p> <p>支払い能力がない滞納者に対する執行停止の推進</p> <p>(3) 合同公売の活用</p> <p>合同公売(東京都)を活用した不動産公売の実施</p>
～その他の方策について	<p>(1) 納付機会の拡大</p> <p>コンビニ収納やモバイルレジ等の周知・利用促進及び納付機会の拡大の検討</p> <p>(2) 新たな相談体制及び徴収体制の整備</p> <p>(3) 資格の適正化の推進</p>	<p>(1) 納付機会の拡大</p> <p>コンビニ収納やモバイルレジ等の周知・利用促進及び納付機会の拡大の検討</p> <p>(2) 新たな相談体制及び徴収体制の評価検証と必要に応じた対応</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	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	11,313,527	11,712,682	12,165,339	14,298,047	14,584,818
	収入済額	11,093,533	11,492,450	11,944,647	14,062,030	14,348,366
	収納率	98.1%	98.1%	98.2%	98.3%	98.4%
滞 繰 分	調定額	314,623	370,064	399,931	406,863	419,505
	収入済額	54,793	79,163	78,570	76,643	65,296
	収納率	17.4%	21.4%	19.6%	18.8%	15.6%
計	調定額	11,628,150	12,082,746	12,565,269	14,704,910	15,004,322
	収入済額	11,148,326	11,571,612	12,023,217	14,138,672	14,413,662
	収納率	95.9%	95.8%	95.7%	96.1%	96.1%
不納欠損額		108,907	110,398	133,765	143,753	149,951
収入未済額計		370,917	400,736	408,287	422,484	440,709
滞納者数		10,097	10,087	10,551	10,145	9,394
(現年度滞納者数)				(5,651)	(5,258)	(5,046)

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～26年度(2012年度～2014年度)の段階別保険料額は各年度とも同額であり、平成27年度～29年度(2015年度～2017年度)も同様である。平成26年度(2014年度)と27年度(2015年度)を比較すると調定額、収入済額等が大きく増加しているのは平成27年度(2015年度)に保険料額の増額改定を行ったことによる。

調定額、収入済額は、先述した保険料額の増額改定及び被保険者数の増加に伴い上昇を続けているが、同時に不納欠損額も増加している。滞納者数が相対的に少数であることから、全般的な収納率を見る限り平成24年度(2012年度)以降大幅な変動はないが、滞納繰越分の収納率が低下傾向である点には注意を要する。

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)

前期債権管理重点プランでの取組みを振り返ると、目標とした収納率は概ね達成しているが、前項で述べたとおり不納欠損額は増加の一途をたどっている。

要因としては、介護保険料額の増額改定が挙げられる。言い換えれば、滞納する被保険者一人当たりの未納額が上昇しているということであり、長期間にわたり納付実績がない被保険者への催告に工夫が必要だと考える。

また、従来手法による催告の効果が薄れてきているのではないかとと思われる。特に、意図的な未納者に対しては、滞納処分の実施を視野に入れた新たな催告手法を検討すべき時期に来ていると考える。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	98.5%	98.5%	98.5%	98.5%
	収入額※	15,059,862	15,221,796	15,464,697	15,707,598
	収入未済額※	229,338	231,804	235,503	239,202
滞繰	収納率(%)	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%
	収入額※	74,917	75,722	76,930	78,139
補足説明		平成27年度～29年度(2015年度～2017年度)の段階別保険料額を基に試算しているため、保険料額改定の際には再検討を要する。			

※ 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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
督促に促す・催しなど徴収強化の方	(1)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) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施する。(通年。夜間を含む) (3)SKY2システムの方納・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。(徴収強化月間に準じた時期に行う。夜間を含む。) (4)電話催告センターの活用を具体的に検討する。 (5)延滞金を徴収する旨の周知に努める。 (6)新たな催告手法を検討する。	(1)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) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施する。(通年。夜間を含む) (3)SKY2システムの方納・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。(徴収強化月間に準じた時期に行う。夜間を含む。) (4)電話催告センターによる納付勧奨を実施する。 (5)延滞金の徴収を開始する。 (6)新たな催告手法による納付勧奨を実施する。
ついで困難な債権の履行確保に	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 (2)前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再勧奨と税、国保等の収納状況を調査する。 (3)高額滞納者の滞納処分に向け、事務手続の調査研究、課題の整理、体制の整備、保険料収納課をはじめとする関係部署との連携強化を図る。	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 (2)前年度訪問催告者の収納状況を確認し、再勧奨と税、国保等の収納状況を調査する。引き続き納付がない場合は、滞納処分の実施を検討する。 (3)高額かつ長期に渡る滞納者の滞納処分について、実施を具体的に検討する。
機そ会の他、拡の大方等策)について(納付	(1)高齢社会における介護サービスの必要性とそれを支える保険料の重要性を広報する。 (2)介護保険法に基づく滞納処分の実施について、広報を強化し注意喚起を図る。 (3)あらゆる機会をとらえてコンビニ・スーパー収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知する。 (4)65歳到達に伴う被保険者証送付時に口座振替依頼書を同封し登録を勧奨する。 (5)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげる。	(1)高齢社会における介護サービスの必要性とそれを支える保険料の重要性を広報する。 (2)介護保険法に基づく滞納処分について、広報を強化し注意喚起を図る。 (3)あらゆる機会をとらえてコンビニ・スーパー収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知する。 (4)65歳到達に伴う被保険者証送付時に口座振替依頼書を同封し登録を勧奨する。 (5)給付制限や滞納処分の実施について、介護事業者との情報交換の機会等を活用して広く周知し、サービス提供者側からの納付勧奨につなげる。

対象債権名	後期高齢者医療保険料
-------	------------

所管課名	保健福祉部 国保・年金課
------	-----------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	9,855,631	9,954,275	10,808,790	10,864,146	11,327,082
	収入済額	9,683,837	9,786,085	10,616,434	10,683,030	11,152,149
	収納率	98.3%	98.3%	98.2%	98.3%	98.5%
滞 繰 分	調定額	215,628	281,213	294,351	330,896	335,181
	収入済額	111,121	115,928	118,430	137,029	144,193
	収納率	51.5%	41.2%	40.2%	41.4%	43.0%
計	調定額	10,071,259	10,235,488	11,103,141	11,195,042	11,662,263
	収入済額	9,794,958	9,902,013	10,734,864	10,820,059	11,296,342
	収納率	97.3%	96.7%	96.7%	96.7%	96.9%
不納欠損額		22,504	38,103	38,454	39,347	42,936
収入未済額計		253,797	295,372	329,823	335,636	322,985
滞納者数		3,973	3,721	3,964	3,944	3,936

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

後期高齢者医療保険制度は75歳以上の高齢者を対象とする医療制度であり、保険料の徴収は年金からの特別徴収が約7割を占めているため収納率は高水準を維持しているが、特別徴収者は年々減少しており収納における難しさは増している。また、被保険者は年間2千人以上増加しており、対象者の増加に伴う滞納者の増も見込まれる。

被保険者が高齢者のため、年金からの特別徴収ができない自主納付者の中には、自身で金銭管理ができない者も多く保険料が滞納となっているケースが多い。

2年毎(偶数年)に保険料率の改定を行っており、そのため平成26年度(2014年度)と平成28年度(2016年度)については、前年度より調定額が大幅に上昇している。

平成29年度(2017年度)より、国の保険料軽減措置の特例の見直しが始まることにより、保険料が高くなり、従来年金からの特別徴収によって保険料を納付していた方が普通徴収に切り替わり新たな滞納につながる可能性がある。

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)

口座振替の勧奨と文書による督促・催告の継続的な取り組みを行った。また、高額滞納者に対しては、保険証の有効期限が短い「短期証」を交付し、納付交渉の機会を増やすことにより納付を促した。

平成28年度(2016年度)の収納率は、現年分、滞納分ともに上昇しており、これは平成28年(2016年)11月より開始したコンビニ収納が一定の影響を与えていると考えられる。そのため、今後もコンビニ収納やモバイルレジ等の利用を促進していく。

4. 目標

単位：千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	98.6%	98.7%	98.8%	98.9%
	収入額※	11,853,230	11,865,251	11,877,273	11,889,294
	収入未済額※	168,301	156,280	144,258	132,237
滞繰	収納率(%)	43.1%	43.2%	43.3%	43.4%
	収入額※	171,320	171,718	172,115	172,513
補足説明		収入額は平成30年度(2018年度)歳入予算額をベースに算出した。なお、収納率については、広域連合収納対策実施計画に0.1ポイントをプラスした。			

※ 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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
策督 に促 つ・ い催 て告 など 徴収 強化 の方	(1)年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行う。(督促状；年6回、催告書；年2回) (2)制度加入時における口座振替を促進する。 (3)訪問による催告を増やし、きめ細かな納付交渉を実施する。	(1)年間計画に基づき、文書による督促・催告を継続的に行う。(督促状；年6回、催告書；年2回) (2)制度加入時における口座振替を促進する。 (3)訪問による催告を増やし、きめ細かな納付交渉を実施する。
つ回 い収 て困 難な 債権 の履 行確 保に	(1)高額滞納者については、短期証の交付を行う。 (2)事務分掌に滞納整理及び滞納処分を新たに加え、保険料収納課から滞納処分等に係るノウハウを得て高額滞納者などの財産調査を実施し、支払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。 (3)支払能力のない滞納者に対する執行停止を推進する。	(1)高額滞納者については、短期証の交付を行う。 (2)財産調査を強化し、支払い能力がありながら納付意思のない滞納者へ、効果的な納付交渉及び差押を実施する。 (3)支払能力のない滞納者に対する、執行停止を推進する。
機そ 会の 他の 拡の方 策等 〜 ついて (納付	(1)口座振替における再振替を検討する。 (2)被保険者の増加に伴う組織体制の見直しに向けた検討を行う。	(1)口座振替における再振替を実施する。 (2)被保険者の増加に伴う組織体制の見直しに向けた検討を行う。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

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

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	2,420,565	2,810,424	3,034,905	3,315,168	3,763,566
	収入済額	2,398,766	2,790,407	3,009,154	3,292,581	3,740,434
	収納率	99.1%	99.3%	99.2%	99.3%	99.4%
滞 繰 分	調定額	80,693	72,535	69,647	74,586	76,139
	収入済額	11,584	10,675	10,902	12,673	22,181
	収納率	14.7%	14.7%	15.7%	17.0%	29.1%
計	調定額	2,501,258	2,882,959	3,104,552	3,389,754	3,839,705
	収入済額	2,410,350	2,801,082	3,020,056	3,305,254	3,762,615
	収納率	96.4%	97.2%	97.3%	97.5%	98.0%
不納欠損額		18,222	13,666	10,048	8,934	6,469
収入未済額計		72,686	68,615	74,586	76,139	70,969
滞納者数		562	510	504	479	527

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、収入済額も増加している。収納率は、99%を超える高い水準であり、わずかながら上昇している。

滞納繰越分については、催告書同封文書の見直しや、平成27年(2015年)5月選考からきょうだいの保育料に未納がある場合の調整指数の減算対応を適用開始したことなどが、収納率の向上に寄与したと分析している。

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)

債権管理重点プランにあるとおり、現年分徴収の徹底が滞納繰越額の圧縮につながるため、毎年在園児が増え、調定額が増加傾向にある中でも、収入率が下がらないよう、督促状の手渡しや口座振替の推奨に取り組み、効果的な納付を促すことができた。

全体の額が多い現年分について、引き続き収納率の維持・向上に努めるとともに、滞納分については、現行の取組みを踏まえ、より効果的・効率的な徴収方法を検討し、収納率の向上を図っていく。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%
	収入額※	4,425,850	4,425,850	4,425,850	4,425,850
	収入未済額※	26,715	26,715	26,715	26,715
滞繰	収納率(%)	20.5%	20.5%	21.0%	21.0%
	収入額※	18,449	17,741	18,041	15,823
補足説明		目標額は、平成29年度(2017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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
策督に促す・催い催て告など徴収強化の方	(1) 区立園長から督促、催告の通知を保護者へ手渡し、納付相談を促す。 (2) 電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行う。 (3) 催告書の同封文書等を見直す。 (4) 催告書発送後の高額未納者への対応強化を強化する(外勤者への勤務先への給与照会の調査実施通知、預貯金調査等)	(1) 保育料が世帯の収入に応じた応能負担となっていることや、保育事業運営の貴重な財源となっていることなどの周知を図っていく。 (2) 園を通じた納付勧奨や電話催告センター活用等により徴収強化に取り組む。
つ回い収て困難な債権の履行確保に	(1) 滞納世帯の財産調査、法人調査を実施する。 (2) 勤務先への催告を実施する。 (3) 名寄せにより、複数の債権が存在した場合、他部署との連携して対応する。	(1) 滞納世帯の財産調査、法人調査を実施する。 (2) 勤務先への催告を実施する。 (3) 名寄せにより、複数の債権が存在した場合に、他部署との連携して対応する。
機そ会の他拡の方策について(納付)	(1) 引き続き、入園内定面接時や納付書送付時などに、口座振替の推奨を行う。 (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う。	(1) 口座振替の推奨を行う。 (2) 税資料未提出者に対する資料提出の催促を強化する。

対象債権名	生活保護費
-------	-------

所管課名	保健福祉部生活福祉担当課、 総合支所生活支援課
------	----------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	383,732	367,559	382,990	398,272	352,187
	収入済額	151,924	161,475	139,683	164,604	132,228
	収納率	39.6%	43.9%	36.5%	41.3%	37.5%
滞 繰 分	調定額	590,871	740,434	870,462	1,025,964	1,157,920
	収入済額	35,562	33,724	39,521	51,237	55,521
	収納率	6.0%	4.6%	4.5%	5.0%	4.8%
計	調定額	974,604	1,107,993	1,253,452	1,424,236	1,510,107
	収入済額	187,486	195,199	179,204	215,841	187,749
	収納率	19.2%	17.6%	14.3%	15.2%	12.4%
不納欠損額		32,916	42,332	48,284	50,466	82,257
収入未済額計		754,201	870,462	1,025,964	1,157,929	1,240,101
滞納者数		2,783	3,275	4,110	4,287	3,965

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

債権が増加した大きな理由として、課税調査の徹底による不正受給の発見や、年金・資産調査専門員による年金取得の増加が判明するケースなどがあるが、前者は既に消費してしまうケースも多く、後者は、金額が大きい場合も多いが、他の債権返済や生活費の補填等で消費してしまうケースもあり、保護費の債権に充てられず、収納率の上昇となっていない。

生活保護債権は、本来給付されるべき保護費と実際に把握された需要との誤差として考えられることから、保護費全体に対し調定額の割合を5%以内に抑えるなどの取り組みが必要となるが、おおむね2%程度で推移している状況である。

生活保護費債権の返済については、支給される保護費を充てることが多いため、長期に亘る小額の分割納付が多く、全体として収納率が低い状況にある。

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)

生活保護債権については、発生抑制が重要となるため、生活保護開始時の全世帯への丁寧な説明により、申告義務の周知を徹底するとともに、ケースワーカーによる収入申告提出の個別指導や定期的な文書により周知している。更に、年金・資産調査専門員による生活保護開始後の年金受給権の早期調査等、保護費の過払い抑制の取り組みを実施した。

一方、徴収に向けては、督促・催告の着実な実施及び、ケースワーカーによる個別の納付指導に加え、不正手段に起因する債権に対しては、生活保護法に基づく保護費支給額からの差引徴収を活用する等取り組みを実施しているものの、保護費からの返還を求める際には、被保護者の生活維持を念頭において本人と相談しつつ分納計画書を作成するなどの配慮をしていることなどもあり、収納率の上昇とはなっていない。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	42.3%	42.3%	42.3%	42.3%
	収入額※	154,500	154,500	154,500	154,500
	収入未済額※	211,100	211,100	211,100	211,100
滞繰	収納率(%)	5.2%	5.2%	5.2%	5.2%
	収入額※	65,000	65,000	65,000	65,000
補足説明		債権発生抑制に取り組み、保護費に対する割合を抑えることを目標とするとともに、保護の公平性の確保の観点より、個別の生活状況を踏まえた納付指導や計画的納付等を推進する。			

※ 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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
方督 策促 に・ つ催 い告 てな ど 徴 収 強 化 の	(1)未納者に対する督促・催告を実施する。 (2)不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収の適用拡大を図る。 (3)現年分の徴収を強化する。 (4)31年1月からのシステム改修にあたり、債権管理機能整備及び、合理化等に取り組む。	(1)未納者に対する督促・催告を実施する。 (2)不正手段に起因する債権について、本人の申出に基づく保護費支給額からの差引徴収の適用拡大を図る。 (3)現年分の徴収を強化する。 (4)システムの債権管理機能を活用し、合理化等に取り組む。
つ回 い収 て困 難な 債権 の履 行確 保に	(1)家計相談や金銭管理支援、就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行う。 (2)個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進する。	(1)家計相談や就労支援、疾病治療指導等により、返済に向けた支援を行う。 (2)個別事情を考慮し、一括納付や分割納付等の計画的な返済を促進する。 (3)金銭管理支援事業の活用による、債権管理の取組み。
機そ 会の 他 の 拡 大 方 策 〜 につ いて (納 付	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークの推進。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底する。 (3)債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を徹底し債権整理を進める。 (4)債務者の状況を踏まえた、納付指導の手法等の検討を行う。 (5)口座振替の導入を検討する。	(1)債権の一層の発生抑制に向けたケースワークの推進。 (2)各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握を徹底する。 (3)債権管理調査専門員による、死亡廃止等による相続人調査等を徹底し債権整理を進める。 (4)債務者の状況を踏まえた、納付指導等に取り組む。 (5)口座振替の実施。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	79,766	73,885	71,039	61,535	55,150
	収入済額	65,370	62,563	60,807	53,957	47,928
	収納率	82.0%	84.7%	85.6%	87.6%	87.0%
滞 繰 分	調定額	140,543	138,938	133,451	124,876	111,806
	収入済額	14,029	15,332	17,442	19,133	14,752
	収納率	10.0%	11.0%	13.1%	15.3%	13.2%
計	調定額	220,309	212,823	204,490	186,411	166,956
	収入済額	79,399	77,895	78,249	73,090	62,680
	収納率	36.0%	36.6%	38.3%	39.2%	37.5%
不納欠損額		1,973	1,476	1,365	1,515	1,533
収入未済額計		138,938	133,451	124,876	111,806	102,743
滞納者数		588	583	590	587	539

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】

現年分は早期の催告や住所確認の徹底により、収入未済が減少させることができ、収納率も概ね向上傾向にある。

滞納分は平成23年度より債権回収の一部を弁護士に委任し、収納率の向上を図っているが、分納の合意をしたケースでも一部で滞納しているケースがある。

【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為、主に保護者が手続きしたケースが多く、債務そのものを奨学生本人が認識していない場合がある。

(2) 高校卒業後、大学等に進学した場合、大学等の奨学金を利用していることが考えられ、大学等の卒業後に複数の奨学金の償還が重なるなどにより、償還が困難になっているケースも多いと思われる。

(3) 償還期間が卒業後16年間と長期に渡ることで、奨学生本人の償還が困難な場合、債務を代わりに保証すべき保証人の高齢化が進み、償還が難しくなっている面がある。

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)

債権管理重点プランの現年分徴収の徹底に基づき、早期の催告や住所確認の徹底により、収納率は目標に掲げる90パーセントに年々近づけることができている。

平成23年度から債権整理の取組みとして、長期滞納者の債権回収の一部を弁護士に委任している。平成28年度までに約120件(毎年約20件)を委任し、そのうちの約4割(平成29年(2017年)3月末時点)48件について全額納付の成果を得ることができた。また、平成25年度(2013年度)からは弁護士に委任した案件のうち、再三の催告にも正当な理由なく応じない回収困難な滞納債権について、弁護士の意見も参考にしながら訴訟提起を行っている。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
	収入額※	38,827	34,254	30,269	25,948
	収入未済額※	4,309	3,806	3,363	2,883
滞繰	収納率(%)	13.5%	13.5%	13.5%	13.5%
	収入額※	12,696	11,564	10,517	9,551
補足説明		平成28年(2016年)7月末をもって新規貸付の受付を終了した。貸付者、償還人数も減少し、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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
策督に促つ・催て告など徴収強化の方	(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。 (2)奨学生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催告する。 (3)各関係者の現住所確認を徹底し、督促、催告が途切れないようにする。	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、奨学生、連帯保証人に速やかに催告する。また、住所確認を徹底し、督促、催告が途切れないようにする。
つ回い収て困難な債権の履行確保に	(1)正当な理由なく償還に至らない債権については、弁護士に債権回収を委任し、生活状況の聴取や司法手続きを実施していく。 (2)既に弁護士委任を行った分割償還のケースについては毎月の履行監視をするとともに、償還が滞る場合には訴訟を含め、司法手続きを積極的に行う。	(1)正当な理由なく償還に至らない債権については、弁護士に債権回収を委任し、生活状況の聴取や司法手続きを実施していく。 (2)既に弁護士委任を行った分割償還のケースについては毎月の履行監視をするとともに、償還が滞る場合には訴訟を含め、司法手続きを積極的に行う。
機そ 会の 他 の 他 の 大 方 策 に つ い て (納 付	口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付する。	口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付する。

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

所管課名	都市整備政策部住宅課
------	------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	523,171	520,977	541,406	539,913	538,464
	収入済額	516,648	511,655	526,075	522,188	520,308
	収納率	98.8%	98.2%	97.2%	96.7%	96.6%
滞 繰 分	調定額	40,315	40,046	37,431	45,263	55,454
	収入済額	9,888	10,363	11,505	9,771	9,323
	収納率	24.5%	25.9%	30.7%	21.6%	16.8%
計	調定額	563,486	561,023	578,837	585,176	593,918
	収入済額	526,536	522,018	537,580	531,959	529,631
	収納率	93.4%	93.0%	92.9%	90.9%	89.2%
不納欠損額		100	4,380	0	0	0
収入未済額計		36,850	34,625	41,257	53,217	64,287
滞納者数		106	94	102	112	107

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

電話催告センターの活用や生活保護受給者に対する代理納付指導の強化により、現年度収納率の向上を図った。

滞納分の収納率について、滞納者に対する納付指導は例年通り実施したが、繰越が増えている。一部の滞納者については、滞繰分については返済をしながらも現年度分を未納とするケースや、滞繰分も現年度分も返済しない悪質なケースもあるため、次年度以降は滞繰分及び現年度分について取組みを強化する予定である。

また、資力が極めて乏しく債権を回収できる見込みのない者についての不納欠損の取り扱いについては、区営住宅使用料等は私債権であり、時効年数である5年が経過しても当然に債権は消滅しないため、債権放棄の手続きが必要である。債権放棄については、債務者の死亡や破産等に限られるなど厳しい要件が課されているため、安易な不納欠損処理は行わずに、各滞納者との納付交渉等を元に書面(債務承認及び分納誓約書)で時効の進行を中断させるなど、慎重に債権回収に努めたが、収納率向上に繋がる成果が思うように得られない部分があった。

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)

滞納状況に合わせ、段階的に催告を行い収納率の向上を目指した。電話催告の強化の一環として、電話催告センターを利用することにより、特に現年度滞納の解消に努めた。また、生活保護受給者で滞納を重ねた者に対しては、代理納付指導を強化した。

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を実施し、債権の整理、回収を図った。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%
	収入額※	520,000	510,000	510,000	500,000
	収入未済額※	10,500	10,400	10,300	10,200
滞繰	収納率(%)	17.0%	19.0%	21.0%	23.0%
	収入額※	550	530	490	420
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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
に督促・催告など徴収強化の方策	(1)滞納者の滞納月数、滞納額及び支払能力に応じた個別対応を戦略的に行っていく。現年度滞納者への対応を中心に、少額滞納者、生活保護受給者、法的措置対象者等、滞納者毎に状況を分析し、特性に合わせて計画的に債権管理を行う。 (2)納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。 (3)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。 (4)生活保護受給中の滞納者については、代理納付指導を強化することで累積滞納を防ぐ。	(1)滞納者の滞納月数、滞納額及び支払能力に応じた個別対応を戦略的に行っていく。現年度滞納者への対応を中心に、少額滞納者、生活保護受給者、法的措置対象者等、滞納者毎に状況を分析し、特性に合わせて計画的に債権管理を行う。 (2)納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させる。 (3)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。 (4)生活保護受給中の滞納者については、代理納付指導を強化することで累積滞納を防ぐ。
つ回り収て困難な債権の履行確保に	(1)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。 (2)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)	(1)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。 (2)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)
機そ会の他拡の方策等について(納付)	(1)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。 (2)納付困難者に対する分割納付 (3)適正な不納欠損の実施 (4)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。	(1)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。 (2)納付困難者に対する分割納付 (3)適正な不納欠損の実施 (4)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	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24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)
現 年 分	調定額	145,658	152,440	130,446	149,138	159,634
	収入済額	144,837	151,306	129,489	148,142	158,486
	収納率	99.4%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
滞 繰 分	調定額	6,811	6,149	5,344	4,903	4,729
	収入済額	864	865	766	615	817
	収納率	12.7%	14.1%	14.3%	12.5%	17.3%
計	調定額	152,469	158,589	135,790	154,041	164,363
	収入済額	145,701	152,171	130,256	148,757	159,303
	収納率	95.6%	96.0%	95.9%	96.6%	96.9%
不納欠損額		619	1,074	631	555	578
収入未済額計		6,149	5,344	4,903	4,729	4,482
滞納者数		177	155	139	156	152

2. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む)

現年分については、口座振替の利用促進に努めたことなどにより、99%以上の収納率を達成することができた。滞納繰越分については、収納率が10%台を推移しているが、定期的な文書通知、また、再三の催告にもかかわらず、納付に応じない滞納者に対して、弁護士からの催告などを実施したことにより、一定の成果を上げることができた。

滞納者について、現年分は納付書払いの方の滞納が多いことが要因としてあげられるため、引き続き、口座振替登録を積極的に促していく必要がある。滞納繰越分は納付及び納付相談になかなか応じない家庭がいることが要因としてあげられるため、引き続き、様々な機会を捉えて債権回収を図っていく必要がある。

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)

現年の未納者に対しては、毎月の文書送付や学校を通じ保護者面談時に担任から未納通知の手渡し、児童手当支給時期に合わせた文書送付や民間事業者による電話催告の実施により納付を促したことで、高い収納率を確保できた。

未納が続く保護者に対しては、弁護士からの催告により、計画的な納付誓約がなされ全額あるいは一部が納付された。

これまで継続的に実施してきた取組みにより一定の成果をあげている。今後も引き続き、現年分、滞納繰越分ともに定期的に電話や文書での催告を行い、訪問徴収等の機会を持ち徴収強化に取り組む。

4. 目標

単位:千円

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)
現年	収納率(%)	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%
	収入額※	2,789,454	2,839,481	2,893,893	2,955,075
	収入未済額※	16,838	17,140	17,468	17,837
滞繰	収納率(%)	17.3%	17.3%	17.3%	17.3%
	収入額※	1,362	4,039	6,306	8,237
補足説明		給食費公会計化に伴い、給食費対象校が拡大した。 ・平成29年度(2017年度)公会計化:中学校(芦花中学校、玉川中学校を除く) ・平成30年度(2018年度)公会計化:小学校、芦花中学校、玉川中学校			

※ 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30年度(2018年度)の取組み	平成31～33年度(2019～2021年度)の取組み
策督に促つ・催て告など徴収強化の方	(1) 現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、事業者による夜間の電話催告で督促を行い確実に収納できるようにする。(通知月1回、年12回予定。夜間電話催告年2回予定。) (2) 在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(年1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) (3) 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。	(1) 現年の未納者に対して毎月未納額を通知するとともに、事業者による夜間の電話催告で督促を行い確実に収納できるようにする。(通知月1回、年12回予定。夜間電話催告年2回予定。) (2) 在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し(年1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) (3) 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。
つ回い収て困難な債権の履行確保に	(1) 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。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行っていく。	(1) 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。 (2) 納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行っていく。
機そ会の他拡の大方等策)について(納付)	平成29年度(2017年度)からの給食費公会計化に伴い、給食費対象校が拡大したことを踏まえ、現年徴収を基本として以下のとおり取り組む。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促す。 (2) 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) (3) 就学援助制度について周知し、学務課と連携したうえで、受給者の給食費を就学援助費から充当することにより、未納の発生を抑える。	平成29年度(2017年度)からの給食費公会計化に伴い、給食費対象校が拡大したことを踏まえ、現年徴収を基本として以下のとおり取り組む。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促す。 (2) 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) (3) 就学援助制度について周知し、学務課と連携したうえで、受給者の給食費を就学援助費から充当することにより、未納の発生を抑える。