

# 世田谷区債権管理重点プラン

(平成26～29年度)

## 実施結果

1	債権管理重点プランの基本的な考え方	……P1
2	平成29年度における債権の状況	……P2～5
3	平成29年度の主な取組み実績	……P6～8
4	債権ごとの取組み	……P9～29

平成30年9月

世 田 谷 区



## 1 債権管理重点プランの基本的な考え方

債権管理重点プラン（平成26～29年度）においては、収納率の向上と収入未済額の縮減に向けて、以下の基本的考え方5項目に基づき各債権の管理に力を注いできた。

### （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、将来のマルチペイメントの実施に向け、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

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

## 2 平成29年度における債権の状況

### (1) 概況

区では、平成26年度から平成29年度までの向こう4ヵ年にわたる債権管理重点プランを策定し、さらなる収納率の向上と収入未済額の縮減に向け、取り組んできた。

平成29年度決算における区の保有する全債権にかかる収入未済額は、約134億円で、前年度と比べ、約5億7千万円の減となり、債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額の総額においても、前年度と比べ、減となった。

### (2) 区の保有する全債権（会計区分ごと）にかかる収入未済額の前年度比較

(単位：千円)

会計区分	28年度(a)	29年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	6,880,380	6,325,614	△ 554,766
国民健康保険事業会計	6,261,945	6,242,534	△ 19,411
後期高齢者医療会計	322,985	325,475	2,490
介護保険事業会計	472,838	466,758	△ 6,080
学校給食費会計	4,482	9,962	5,480
合計	13,942,630	13,370,342	△ 572,288

(△はマイナスを表す)

### (3) 平成29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	4,470,925,164	
		軽自動車税	軽自動車税	43,372,147	
	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	93,223,757
			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)	50,808,321
			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	27,574,935
			応急小口資金貸付金返還金	応急小口資金貸付金返還金	35,678,291
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	10,048,780
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)	8,406,323			

(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	生活保護費	生活保護費	1,330,911,710	
		児童手当等返還金	児童手当等返還金	28,718,370	
		違約金・賠償金	契約違約金、前払金返還利息、賠償金 区広報板破損に伴う損害賠償金	3,837,396	
		利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	1,206,817	
		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、姉妹都市中学生交流事業参加料、生ご み減量講習会等参加料	3,895,367	
			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	4,753,200
				学童クラブ間食費	1,028,000
		緊急・一時保育料	定額給付金返還金、行旅病人死亡人、移動 支援サービス返還金 等	2,165,672	
			区立保育園（緊急、一時）保育料	693,025	
		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、区立地域有料賃貸住宅共益費	1,228,119	
	納付金	非常勤職員社会保険料	622,045		
	光熱水費等負担金	北沢出張所、在宅復帰施設（烏山）、公園身近 な広場	274,093		
	分担金 及負担 金	保育所費	保育園保育料	72,523,855	
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	2,079,775	
		児童保護費	入院助産入所者負担金	249,480	
		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	64,800	
	使用料 及手数 料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	77,971,598	
			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	28,389,157	
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設利用料	6,603,090	
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料、新樹苑使用料	6,293,778	
幼稚園		区立幼稚園入園料及び保育料	672,810		
民生施設		障害者福祉施設使用料、奥沢福祉園、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	968,126		
その他		学童クラブ利用料、公園有料施設料	10,425,840		

(単位：円)

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額
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	6,103,868,399
	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	128,452,589
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	325,474,578
介護保険 事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	438,180,212
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	19,477,874
		加算金	居宅介護サービス給付金	9,099,479
学校給食 費会計	給食費	給食費収入	中学校給食費	9,962,341
合 計				13,370,342,266

#### (4) 債権管理重点プランに掲げる9債権の収入未済額等の前年度比較

債権管理重点プランに掲げる9債権（生活保護費債権については、本プランの推進状況の報告より掲載）の平成29年度における収入の現況を前年度と比較し、収入未済額及び収納率から、その増減を示したものが下記の表1～3である。

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1）

(単位：千円)

債権	現年分			滞納繰越分		
	28年度 (a)	29年度 (b)	増減 (b)-(a)	28年度 (a)	29年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,693,004	1,502,209	△ 190,795	3,421,346	2,968,716	△ 452,630
国民健康保険料	3,691,381	3,654,219	△ 37,162	2,427,413	2,449,649	22,236
介護保険料	236,452	238,755	2,303	204,257	199,425	△ 4,832
保育園保育料	23,480	28,573	5,093	47,489	43,951	△ 3,538
区立幼稚園保育料	237	245	8	611	428	△ 183
生活保護費	219,959	233,106	13,147	1,020,142	1,097,806	77,664
奨学資金貸付金	7,222	6,073	△ 1,149	95,521	87,151	△ 8,370
区営住宅使用料	18,156	17,974	△ 182	46,131	59,998	13,867
中学校給食費	1,148	6,377	5,229	3,334	3,585	251

(△はマイナスを表す)

現年分に滞納繰越分を合わせた収入未済額の前年度との比較（表2）（単位：千円）

債権	28年度(a)	29年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	5,114,350	4,470,925	△ 643,425
国民健康保険料	6,118,794	6,103,868	△ 14,926
介護保険料	440,709	438,180	△ 2,529
保育園保育料	70,969	72,524	1,555
区立幼稚園保育料	848	673	△ 175
生活保護費	1,240,101	1,330,912	90,811
奨学資金貸付金	102,743	93,224	△ 9,519
区営住宅使用料	64,287	77,972	13,685
中学校給食費	4,482	9,962	5,480
合計	13,157,283	12,598,240	△ 559,043

(△はマイナスを表す)

収納率の前年度との比較（表3）

債権	現年分			滞繰分			計		
	28年度 (a)	29年度 (b)	増減 (b)-(a)	28年度 (a)	29年度 (b)	増減 (b)-(a)	28年度 (a)	29年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	98.5%	98.7%	0.2%	32.1%	33.2%	1.1%	95.4%	95.9%	0.5%
国民健康保険料	86.4%	86.5%	0.1%	32.8%	32.7%	△0.1%	76.4%	76.8%	0.4%
介護保険料	98.4%	98.4%	0.0%	15.6%	16.2%	0.6%	96.1%	96.0%	△0.1%
保育園保育料	99.4%	99.4%	0.0%	29.1%	25.5%	△3.6%	98.0%	98.2%	0.2%
区立幼稚園保育料	99.7%	99.7%	0.0%	25.1%	29.7%	4.6%	98.8%	99.0%	0.2%
生活保護費	37.5%	42.2%	4.7%	4.8%	4.4%	△0.4%	12.4%	13.7%	1.3%
奨学資金貸付金	87.0%	88.0%	1.0%	13.2%	13.7%	0.5%	37.5%	38.7%	1.2%
区営住宅使用料	96.6%	96.6%	0.0%	16.8%	9.4%	△7.4%	89.2%	87.0%	△2.2%
中学校給食費	99.3%	99.0%	△0.3%	17.3%	11.3%	△6.0%	96.9%	98.4%	1.5%

(△はマイナスを表す)

収入未済額を前年度と比較した表1によると、各債権の現年分の収入未済額は、4つの債権（特別区民税、国民健康保険料、奨学資金貸付金、区営住宅使用料）においてそれぞれ減少した。また、現年分収納率の前年度比較を表3から見ると、4つの債権（特別区民税、国民健康保険料、生活保護費、奨学資金貸付金）で、それぞれ前年度を0.1～4.7ポイントの範囲で上回った。

次に、現年分に滞納繰越分を合わせた収入未済額の計を表2により前年度と比較すると、5つの債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、区立幼稚園保育料、奨学資金貸付金）においてそれぞれ減少した。現年分に滞納繰越分を合わせた収納率の計については、表3のとおり、7つの債権（特別区民税、国民健康保険料、保育園保育料、区立幼稚園保育料、生活保護費、奨学資金貸付金、中学校給食費）がそれぞれ前年度0.2～1.5ポイントの範囲で上回った。

### 3 平成29年度の主な取組み実績

#### (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の利用の促進をはじめ、コンビニ収納、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、納付機会の拡大をめざしクレジットカードを利用したインターネットからの納付について、システム開発や広報等の準備を行い平成29年度から利用を開始した。同じく検討案件であるマルチペイメントについては、システム開発の動向等を鑑みながら検討を継続する。

#### ① 債権ごとのコンビニ収納利用件数割合の推移（過去5年）

債 権	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
軽自動車税	64.6%	65.4%	65.8%	68.5%	68.0%
特別区民税 ※普通徴収分	42.4%	48.2%	43.9%	44.3%	50.3%
国民健康保険料	36.7%	37.5%	40.4%	40.9%	40.9%
介護保険料	34.8%	34.7%	35.3%	34.3%	34.9%

#### ② モバイルレジ収納の利用件数の推移（過去5年）

債 権	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
特別区税	1,328件	1,716件	2,259件	2,845件	2,244件
国民健康保険料	845件	900件	1,269件	1,812件	1,728件
介護保険料	16件	30件	27件	78件	102件

#### ③ キャッシュカードを活用した口座振替受付サービスの新規登録件数の推移（過去5年）

債 権	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
特別区税	83件	86件	98件	92件	100件
国民健康保険料	685件	683件	600件	581件	667件
介護保険料	21件	16件	16件	31件	27件

#### ④ インターネット上でのクレジットカードを利用した納付の利用件数の推移（開始年度から）

債 権	29年度
特別区税	7,921件
国民健康保険料	4,624件

#### [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。

## (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、中学校給食費において、電話催告センター等を活用し、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、電話催告システム等を活用し、効率的な電話催告を行っている。また、電話催告センターの運営については、民間事業者に委託しており、事業者の有する電話催告のノウハウ等を区の債権回収に活用した。

### 〔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、祝日も催告を実施しており、架電時間はそれぞれ、納税課事務室内からは午前9時から午後5時の間（指定した日は、午後8時の間）、保育課別館事務室からは午後6時から午後8時の間である。電話催告センターの業務体制は、業務責任者、副業務責任者、電話催告員で構成しており、1日あたり、平均5名体制で行っている。

## (3) 滞納整理の強化と公売の実施

過去5年の滞納整理の件数の推移は、下記表のとおりとなった。

### 滞納整理の推移

(単位：件)

債権 (年度)	差押				
	25	26	27	28	29
特別区民税	5,847	7,350	6,650	7,011	7,628
国民健康保険料	622	784	1,269	2,191	1,821
介護保険料	(9)	(7)	(2)	(6)	(4)

※ 介護保険料の差押件数は交付要求の数である。

(単位：件)

債権 (年度)	公売					搜索				
	25	26	27	28	29	25	26	27	28	29
特別区民税	1	2	2	1	1	5	5	4	3	5
国民健康保険料	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
介護保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 〔参考〕

#### ・差押について

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、確保することをいう。

#### ・公売について

差し押さ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をいう。

#### ・搜索について

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さ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をいう。

#### (4) 職員の専門性の向上

債権管理研修を実施し、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。

##### ①債権管理研修

2日間に渡り延べ87名が出席した。研修の内容としては、東京弁護士会自治体等法務研究部の弁護士を講師として、自治体債権管理における債権の意義から私法上の債権における司法手続きに至るまで、債権管理における基礎知識の習得に努めた。

##### ②納税課内研修（中級）

3日間に渡り延べ44名が参加した。特別区民税を所管する納税課主催の研修だが、同じく滞納処分の規定がある公法上の債権（国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）を担当とする職員も参加し、ノウハウの共有化を図った。

#### (5) 私法上の債権における履行確保の強化

再三の催告にもかかわらず、正当な理由もなく支払いに応じない私法上の債権の債務者に対して、公平性・公正性の見地から法的手続きによる履行の確保を図るべく、弁護士に委任し、その整理・回収を図った。

平成29年度においては、区営住宅使用料、奨学資金貸付金、中学校給食費の3債権、計30件を委任し、次年度に継続した案件を含め、債権の一括弁済又は分納の合意等、約4割の案件が支払いに応じている。

この取組みは、平成22年度から開始しており、委任開始以降からみると、約6割の案件が支払いに応じた。

一方、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がるなど、債務者の生活再建を考慮した対応を行った。

#### 〔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。

## 4 債権ごとの取組み

債権ごとの個票の取組みは、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、主な公法上の債権（①～⑥）及び多額の収入未済がある私法上の債権（⑦～⑨）を対象としている。なお、個票作成の対象外となる債権についても、債権管理連絡会等を通して債権管理に関する知識やノウハウを共有し、この取組みの主旨に沿って債権管理の強化を図っている。

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| ①特別区民税<br>（財務部納税課）                       | ②国民健康保険料<br>（保健福祉部国保・年金課、保険料収納課）    |
| ③介護保険料<br>（高齢福祉部介護保険課）                   | ④保育園保育料<br>（保育担当部保育認定・調整課）          |
| ⑤区立幼稚園入園料及び保育料<br>（教育委員会事務局幼児教育・保育推進担当課） | ⑥生活保護費<br>（保健福祉部生活福祉担当課、各総合支所生活支援課） |
| ⑦奨学資金貸付金<br>（子ども・若者部子ども育成推進課）            | ⑧区営住宅等使用料<br>（都市整備政策部住宅課）           |
| ⑨中学校給食費<br>（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

- 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、目標及び実績）
  - ・ 29年度実績に対する評価
  - ・ 目標実現に向けた取組み（取組み内容と実績）
- 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（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>

表中の数値は、各年度の決算時点での数値を使用している。原則として表示単位未満を四捨五入しているため、表示の数値を用いた計算結果と結果欄に表示の数値が一致しない場合がある。滞納者数は、現年分と滞納繰越分の滞納者数の合計を表す。同一人について、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。また、決算上の数値から還付未済額を差し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）があり、この場合においては、収入未済額を算出する際に還付未済額を考慮しない。



## 対象債権ごとの取組み

- 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 保育園保育料（保育担当部保育認定・調整課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 8～1 9
- 5 区立幼稚園入園料及び保育料（教育委員会事務局幼児教育・保育推進担当課）  
・・・・・・・・・・・・・・・・ 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 中学校給食費（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
-------	-------

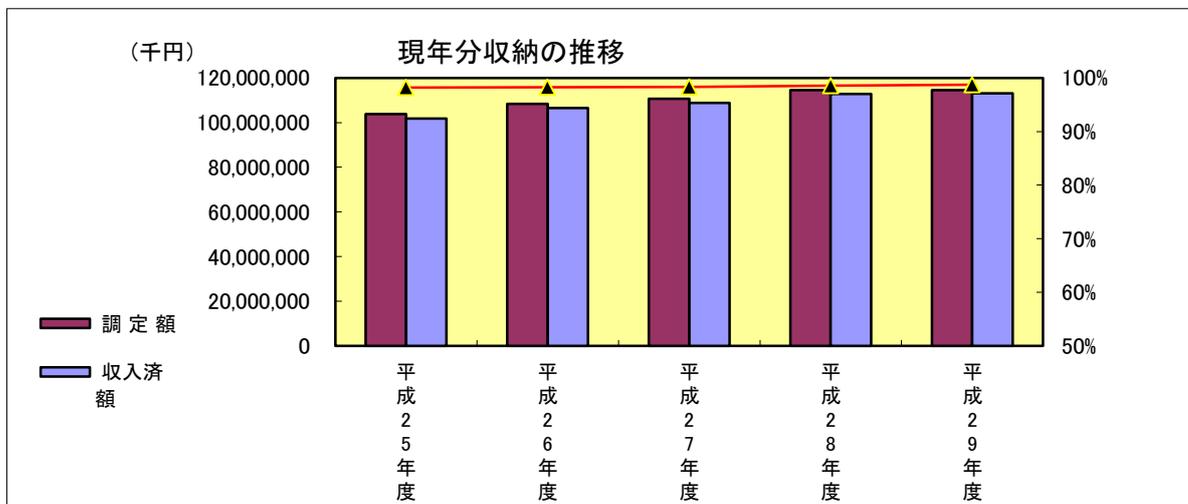
所管課名	財務部納税課
------	--------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	103,740,909	108,337,871	110,642,498	114,501,886	114,572,082
	収入済額	101,832,384	106,442,460	108,775,937	112,821,029	113,076,869
	収納率	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%	98.7%
滞 繰 分	調定額	7,339,007	6,601,376	6,197,202	5,628,822	5,081,967
	収入済額	1,949,492	1,832,448	1,817,297	1,805,011	1,688,277
	収納率	26.6%	27.8%	29.3%	32.1%	33.2%
計	調定額	111,079,916	114,939,247	116,839,700	120,130,708	119,654,049
	収入済額	103,781,876	108,274,908	110,593,234	114,626,040	114,765,146
	収納率	93.4%	94.2%	94.7%	95.4%	95.9%
不納欠損額		673,298	458,040	592,932	404,487	436,637
収入未済額計		6,639,759	6,222,638	5,668,343	5,114,350	4,470,925
滞納者数		50,132	48,813	52,301	46,667	41,095



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	98.0%	98.3%	98.0%	98.3%
	収入額	105,013,070	106,442,460	105,454,633	108,775,937
	収入未済額	2,143,124	1,905,776	2,152,135	1,874,960
滞 繰	収納率	27.0%	27.8%	27.0%	29.3%
	収入額	1,986,930	1,832,448	2,094,993	1,817,297

		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	98.0%	98.5%	98.5%	98.7%
	収入額	105,993,326	112,821,029	110,616,130	113,076,869
	収入未済額	2,163,129	1,693,004	1,684,510	1,502,209
滞 繰	収納率	27.0%	32.1%	30.0%	33.2%
	収入額	1,946,577	1,805,011	1,552,097	1,688,277

#### 補足説明

平成28年度の実績を踏まえ、平成29年度・現年分の収納率目標を98.5%に修正した。

## 2. 29年度実績に対する評価

<p>平成29年度は、ここ数年と比べて現年分の調定額・収入額は微増にとどまった。一方、滞繰分の調定額はこれまでの徴収強化の効果もあって年々減少し、収入額も微減となった。ただし、収納率は年々上昇しており、特別徴収義務者の指定への取組み、文書催告の工夫や差押、執行停止などの滞繰整理への取組み強化が功を奏していると思われる。また今年度は、納付機会の拡大として、インターネット上でのクレジット納付を開始した。</p> <p>結果として、特別区民税の収入額は、約1147億6500円と前年度と比べ約1.4億円増加した。収納率は、現年分が98.7%と前年度を0.2%上回り、滞繰分は33.2%と前年度を1.1%上回った。現状の取組みを着実に執行し、さらなる滞繰整理を進めることが収入未済額を減らすことにつながって行くと考えられる。</p>
--

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書での催告にあたっては、封書の色などの工夫を続けた。</li> <li>普通徴収の滞納者へ督促と催告を実施（年7回）</li> <li>特別徴収の滞納者への督促と催告を実施（年14回）</li> <li>軽自動車税の滞納者に対する催告を実施（年2回）</li> <li>電話による納付の勧奨を実施（年181回。土日夜間も含む）</li> <li>口座振替、コンビニエンスストア、モバイルレジでの収納を勧奨した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書での催告にあたっては、封書の色などの工夫を続けた。</li> <li>普通徴収の滞納者へ督促と催告を実施（年7回）</li> <li>特別徴収の滞納者への督促と催告を実施（年14回）</li> <li>軽自動車税の滞納者に対する催告を実施（年2回）</li> <li>電話による納付の勧奨を実施（年182回。土日夜間も含む）</li> <li>口座振替、コンビニエンスストア、モバイルレジでの収納を勧奨した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普通徴収の滞納者へ督促（法の規定5回）を送付するほかに、催告を年3回送付した。</li> <li>特別徴収の滞納者へ督促（法の規定12回）を送付するほかに、催告を年2回送付した。</li> <li>軽自動車税の滞納者へ督促（法の規定1回）のほかに、催告を年2回送付した。</li> <li>電話による納付の勧奨を土曜日、日曜日・夜間を含め、年167回実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普通徴収の滞納者へ督促（年5回）を送付するほかに、現年度分のみ滞納者を対象に2月から4月にかけて、集中的に文書催告を実施した。また催告書封筒の色などの工夫を行い、催告効果を高めた。</li> <li>特別徴収の滞納者へ督促（年12回）を送付した。</li> <li>軽自動車税の滞納者へ督促（年1回）のほかに、催告を年2回送付した。</li> <li>電話による納付の勧奨を土曜日、日曜日・夜間を含め、年174回実施した。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>財産調査を徹底し、差押等の滞納処分を執行するとともに、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んだ。（滞納処分差押7350件、参加差押47件、交付要求325件）</li> <li>5月、10月、12月、3月に臨戸、差置、現状調査を行った。</li> <li>東京都主税局機動整理課などとの2件の合同捜索を含め5件の捜索を行ったことにより滞納整理につなげた。</li> <li>景気の回復基調は続いているが、不動産の任意売却（8件）、不動産担保ローンによる自主納付（7件）は、前年度並みとなった。（合計15件約1億7800万円）</li> <li>東京都合同不動産公売に参加した。（公告3件、売却2件、約3141万円の収入。1件についても公売後、任意売却が成立した。）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財産調査を徹底し、差押等の滞納処分を執行するとともに、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んだ。（滞納処分差押6648件、参加差押50件、交付要求274件）</li> <li>5月、10月、12月、3月に臨戸、差置、現状調査を行った。</li> <li>インターネット公売を利用した（2件）</li> <li>不動産の任意売却など（18件 1億7397万円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財産調査を徹底し、差押等の滞納処分を執行するとともに、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んだ。（滞納処分差押7013件、参加差押36件、交付要求233件）</li> <li>5月、10月、12月、3月に臨戸、差置、現状調査を行った。</li> <li>会場公売を1件実施した。</li> <li>捜索を3件実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財産調査を徹底し、差押等の滞納処分を執行するとともに、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んだ。（滞納処分差押 7626件、参加差押 23件、交付要求 251件）</li> <li>5月、10月、12月に臨戸、差置、現状調査を行った。</li> <li>不動産公売を前提とした任意売却全体で、17件・売却収入4560万円を得た。また不動産を公売すると宣告した結果、一括完納になった案件が13件で、3919万円の徴収成果があった。</li> <li>捜索を5件実施した。</li> </ul>
その他の方策について（納付機会の拡大）	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチペイメントについては、他の自治体の導入状況・メリット・経費について調査した。</li> <li>東京都及び都内全域の区市町村で納税に取り組む期間に合わせて広報紙による啓発などに取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチペイメントについては、他の自治体の導入状況・メリット・経費について調査した。</li> <li>東京都及び都内全域の区市町村で納税に取り組む期間に合わせて広報紙による啓発などに取り組んだ。</li> <li>クレジットカードでの納付について調査、研究を行い、平成29年度から開始できるよう準備を進めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クレジットカードを利用した納付できるようシステムを改修した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クレジットカードを利用した納付を開始した。</li> </ul>

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

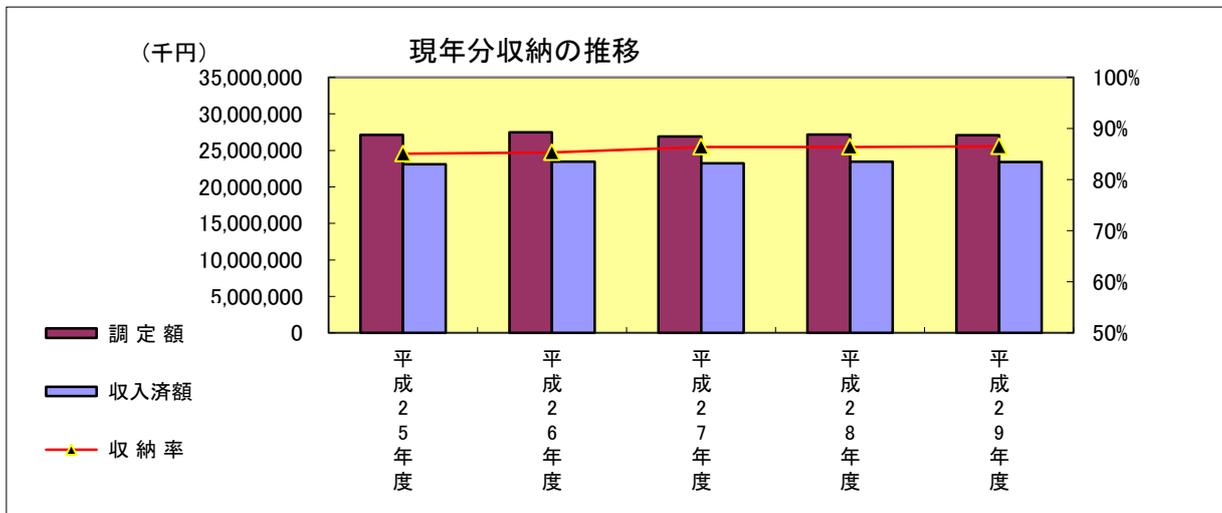
所管課名	保健福祉部国保・年金課、保険料収納課
------	--------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	27,151,061	27,472,979	26,920,169	27,184,052	27,091,028
	収入済額	23,113,613	23,440,110	23,257,787	23,476,361	23,427,768
	収納率	85.1%	85.3%	86.4%	86.4%	86.5%
滞 繰 分	調定額	7,433,298	7,438,322	7,382,908	6,235,723	5,945,401
	収入済額	2,349,671	2,184,624	2,208,497	2,046,498	1,944,475
	収納率	31.6%	29.4%	29.9%	32.8%	32.7%
計	調定額	34,584,359	34,911,301	34,303,077	33,419,775	33,036,429
	収入済額	25,463,284	25,624,734	25,466,284	25,522,859	25,372,244
	収納率	73.6%	73.4%	74.2%	76.4%	76.8%
不納欠損額		1,547,073	1,678,951	2,455,989	1,778,122	1,560,317
収入未済額計		7,574,002	7,607,615	6,380,804	6,118,794	6,103,868
滞納者数		96,434	94,426	77,058	72,734	70,458
(現年度滞納者数)		(43,593)	(42,715)	(41,463)	(41,389)	(39,779)



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	92.0%	85.3%	92.0%	86.4%
	収入額	24,000,000	23,440,110	24,000,000	23,257,787
	収入未済額	2,080,000	4,031,611	2,080,000	3,651,249
滞 繰	収納率	29.0%	29.4%	29.5%	29.9%
	収入額	2,157,000	2,184,624	2,194,000	2,208,497
		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	92.0%	86.4%	92.0%	86.5%
	収入額	24,000,000	23,476,361	24,000,000	23,427,768
	収入未済額	2,080,000	3,691,381	2,080,000	3,654,219
滞 繰	収納率	30.0%	32.8%	33.5%	32.7%
	収入額	2,232,000	2,046,498	2,050,000	1,944,475

#### 補足説明

平成28年度の滞繰分調定額は、滞繰整理の強化や執行停止の実施を積極的に行った結果、大幅に減少した。平成29年度も、同様に、滞繰分調定額が減少しているため、平成29年度の滞繰分収納率及び収入額の目標値を変更した。

## 2. 29年度実績に対する評価

<p>○現年度分への取組み 納付機会の拡大として、インターネット上でのクレジットカードを利用した納付を開始するとともに、口座振替制度、コンビニ収納及びモバイルレジの利用促進や電話催告センターの活用など、従前の手法の継続的な取組みを行った。また、前年度に引き続き、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た。</p> <p>○滞納繰越分への取組み 課内研修の実施など職員の専門性の向上を図るとともに、徴収支援専門員の活用など徴収体制を充実させ、財産調査の強化に取り組んだ。財産調査をもとに納付交渉を行うことで、滞納保険料の自主納付に繋げることができた。また、支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては差押えを行う一方、支払い能力がないと判断される場合は、執行停止の処理を進めた。</p> <p>以上の取組みにより、収納率は、昨年度と同程度になった。数値的には、前年度比で現年度分0.1ポイントの増、滞納繰越分0.1ポイントの減、合計では76.8%と0.4ポイント上回った。</p>
--

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
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 ①督促状(5回発付)や催告書(4回発付)の発付など、継続的な取組みを行った。 ②電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。 (参考) 電話催告センター架電目標数: 27,760件、架電実績: 39,034件 (2) 納付交渉の強化 短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉を実施した。 (参考) 取組件数(9月、3月に実施): 3,793件 (3) 若年層に対する徴収 納付率が低い若年層の納付意識の啓発、及び納付に繋げるため、若年層対策専用の催告を行う納付勧奨通知の送付を行った。 (参考) 対象件数(12月に実施): 985件</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化 ①督促状(9回発付)や催告書(4回発付)の発付など、継続的な取組みを行った。 ②電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。 (参考) 電話催告センター架電目標数: 27,760件、架電実績: 37,701件 (2) 納付交渉の強化 短期被保険者証の交付予告通知による納付勧奨及び短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉を実施した。 (参考) 取組件数(7月、9月、3月に実施): 5,356件 (3) 若年層に対する徴収 納付率が低い若年層の納付意識の啓発、及び納付に繋げるため、若年層対策専用の催告を行う納付勧奨通知の送付を行った。 (参考) 対象件数(12月に実施): 1,018件</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化 ①督促状(毎月発付)や催告書(5回発付)の発付など、継続的な取組みを行った。 ②電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。 (参考) 電話催告センター架電目標数: 20,000件、架電実績: 25,451件 (2) 納付交渉の強化 短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉を実施した。 (参考) 取組件数(9月、3月に実施): 1,816件 (3) 若年層に対する徴収 納付率が低い若年層の納付意識の啓発、及び納付に繋げるため、若年層対策専用の催告を行う納付勧奨通知の送付を行った。 (参考) 対象件数(12月に実施): 1,397件</p>	<p>(1) 現年度分の徴収強化 ①督促状(毎月発付)や催告書(4回発付)の発付など、継続的な取組みを行った。 ②電話催告センターの活用による納付勧奨を実施した。 (参考) 電話催告センター架電目標数: 25,000件、架電実績: 32,012件 (2) 納付交渉の強化 短期被保険者証の交付予告通知による納付勧奨及び短期被保険者証更新時を活用した来庁要請と納付交渉を実施した。 (参考) 取組件数(7月、9月、3月に実施): 662件 (3) 若年層に対する徴収 納付率が低い若年層の納付意識の啓発、及び納付に繋げるため、若年層対策専用の催告を行う納付勧奨通知を送付するとともに、生活困窮者自立相談支援センターの案内を行った。 (参考) 対象件数(12月に実施): 627件</p>
回収困難な債権の履行確保について	<p>(1) 滞納整理の強化 支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、差押等とともに自主納付を促した。 (参考) 差押件数: 784件 (参考) 財産調査件数: 39,838件 (2) 不動産売却の調査・研究 不動産売却を視野に入れた調査・研究を行った(東京都不動産合同公売の見学等)。 (参考) 不動産鑑定実施件数: 1件 (3) 執行停止の実施 納付交渉や財産調査等により、支払い能力がないと判断された未納者に対しては、法に基づき執行停止を実施し、効率的な債権管理に取り組んだ。 (参考) 執行停止件数: 1,746件</p>	<p>(1) 滞納整理の強化 支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては、徴収支援専門員を活用する等、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、自主納付を促すとともに差押え等により債権確保を的確に行った。 (参考) 財産調査件数: 42,916件 (参考) 差押件数: 1,269件 (2) 執行停止の実施 納付交渉や財産調査等により、支払い能力がないと判断された未納者に対しては、法に基づき執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。 (参考) 執行停止件数: 7,328件 (3) 不動産売却の調査・研究 不動産売却を視野に入れた調査・研究を行った。</p>	<p>(1) 滞納整理の強化 支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては、徴収支援専門員を活用する等、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、自主納付を促すとともに差押え等により債権確保を的確に行った。 (参考) 財産調査件数: 54,921件 (参考) 差押件数: 2,191件 (2) 執行停止の実施 納付交渉や財産調査等により、支払い能力がないと判断された未納者に対しては、法に基づき執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。 (参考) 執行停止件数: 12,270件</p>	<p>(1) 滞納整理の強化 支払い能力がありながら、納付意思のない未納者に対しては、徴収支援専門員を活用する等、預貯金や生命保険等の財産調査を積極的に行い、自主納付を促すとともに差押え等により債権確保を的確に行った。 (参考) 財産調査件数: 52,178件 (参考) 差押件数: 1,821件 (2) 執行停止の実施 納付交渉や財産調査等により、支払い能力がないと判断された未納者に対しては、法に基づき執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。 (参考) 執行停止件数: 11,418件</p>
その他の方策について(納付機会の拡大等)	<p>(1) 納付機会の拡大としての口座振替受付サービスや、若年層が利用しやすいコンビニ収納、モバイルレジの更なる利用促進に努めた。 (参考) 口座振替受付サービス利用件数: 683件 (参考) モバイルレジ利用件数: 900件 (2) 更なる徴収強化に向けた組織や収納体制の強化を図るため、検討及び体制整備を行った。 (3) 賦課金額の縮減にも繋がる資格の適正化を国保・年金課などの関連所管と取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大としての口座振替受付サービスや、若年層が利用しやすいコンビニ収納、モバイルレジの利用促進に努めた。また、クレジット収納について、調査・研究を行い、開始に向け準備を進めた(平成29年度開始予定)。 (参考) 口座振替受付サービス利用件数: 600件 (参考) モバイルレジ利用件数: 1,269件 (2) 徴収強化に向けた課内の体制づくりについて、検討及び整備を行った。また、職員の専門性向上のため、東京都研修の参加や課内研修を定期的実施した。 (3) 居住の確認や社会保険の加入状況を把握することにより、資格の適正化を国保・年金課などの関連所管と取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大としての口座振替受付サービスや、若年層が利用しやすいコンビニ収納、モバイルレジの利用促進に努めた。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ができるよう準備を進めた。 (参考) 口座振替受付サービス利用件数: 581件 (参考) モバイルレジ利用件数: 1,812件 (2) 徴収強化に向けた課内の体制づくりについて、検討を行った。また、職員の専門性向上のため、東京都研修の参加や課内研修を定期的実施した。 (3) 居住の確認や社会保険の加入状況を把握することにより、資格の適正化を国保・年金課などの関連所管と取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大として、インターネット上でのクレジットカードを利用した納付を開始した。また、引き続き、口座振替受付サービスや、若年層が利用しやすいコンビニ収納、モバイルレジの利用促進に努めた。 (参考) 口座振替受付サービス利用件数: 667件 (参考) モバイルレジ利用件数: 1,728件 (参考) クレジットカード納付利用件数: 4,624件 (2) 徴収強化に向けた課内の体制づくりについて、検討を行った。また、職員の専門性向上のため、東京都研修の参加や課内研修を定期的実施した。 (3) 居住の確認や社会保険の加入状況を把握することにより、資格の適正化を国保・年金課などの関連所管と取り組んだ。</p>

対象債権名	介護保険料
-------	-------

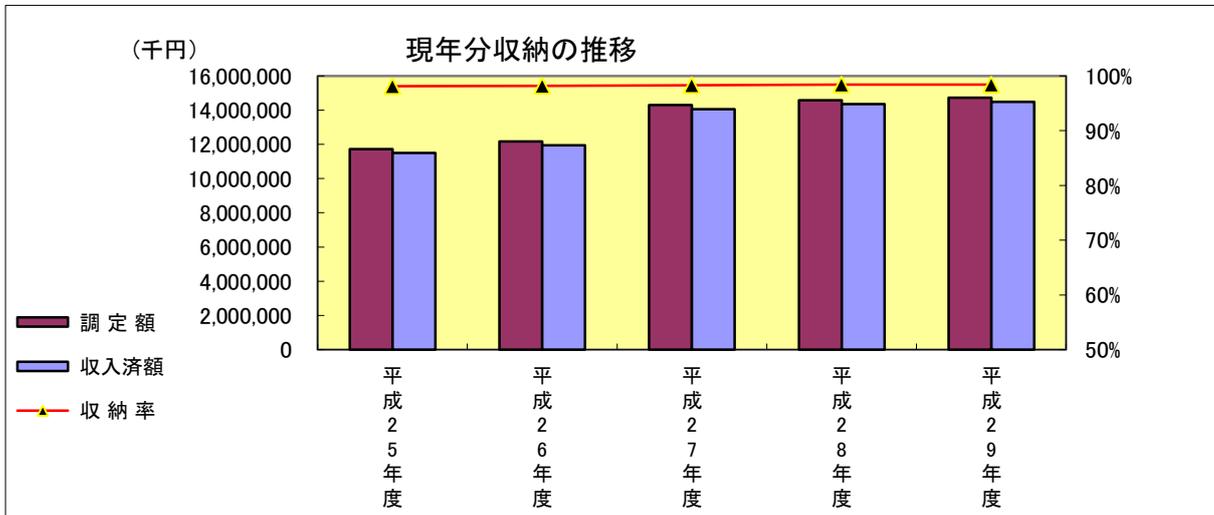
所管課名	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現年分	調定額	11,712,682	12,165,339	14,298,047	14,584,818	14,730,057
	収入済額	11,492,450	11,944,647	14,062,030	14,348,366	14,491,302
	収納率	98.1%	98.2%	98.3%	98.4%	98.4%
滞繰分	調定額	370,064	399,931	406,863	419,505	440,641
	収入済額	79,163	78,570	76,643	65,296	71,165
	収納率	21.4%	19.6%	18.8%	15.6%	16.2%
計	調定額	12,082,746	12,565,269	14,704,910	15,004,322	15,170,698
	収入済額	11,571,612	12,023,217	14,138,672	14,413,662	14,562,467
	収納率	95.8%	95.7%	96.1%	96.1%	96.0%
不納欠損額		110,398	133,765	143,753	149,951	170,051
収入未済額計		400,736	408,287	422,484	440,709	438,180
滞納者数		10,087	10,551	10,145	9,394	9,311
(現年度滞納者数)			(5,651)	(5,258)	(5,046)	(5,061)



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.1%	98.2%	98.1%	98.3%
	収入額	11,839,695	11,944,647	12,194,886	14,062,030
	収入未済額	229,311	220,692	236,190	236,018
滞繰	収納率	17.5%	19.6%	17.5%	18.8%
	収入額	66,699	78,570	68,747	76,643

		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現年	収納率	98.1%	98.4%	98.5%	98.4%
	収入額	12,560,773	14,348,366	12,990,307	14,491,302
	収入未済額	243,276	236,452	197,822	238,755
滞繰	収納率	17.5%	15.6%	17.5%	16.2%
	収入額	70,809	65,296	72,933	71,165

#### 補足説明

催告書の送付を早めて年度内納付を促したほか、多様な納付機会の広報など収納率の向上に努め、27・28年度いずれも現年の収納率は目標である98.1%を上回っていることから、29年度の現年分収納率の目標については、98.1%から98.5%へ0.4%上方修正した。

## 2. 29年度実績に対する評価

平成29年度収納率は、現年度分は昨年度と同じ98.4%となり、目標の0.1%上昇は達成できなかった。滞納繰越分は昨年度より0.6%上昇したが、目標の17.5%には1.3%及ばなかった。

平成29年度の取り組みとして、11月に平成30年度保険料から延滞金を徴収することを広報し、以降すべての納付書送付時に「延滞金徴収に関するチラシ」を同封して、年度内納付を促した。28年度に引き続き、時効保険料のある介護認定申請者への給付制限の実施や、電話や訪問催告による多様な納付勧奨を行うことによって、現年度分の高い収納率を維持できている成果と評価している。

一方、滞納繰越分では、28年度催告書では未納分を年度で1枚の納付書で送付していたが、半年分ごとに分割し、納付しやすくなったことで28年度より収納率は上昇した。また、最終催告書への「給付制限に対する注意文書」の同封を行ってきたが、年度内納付の促進により、滞納があっても現年度を支払う傾向が見られ、滞納繰越分の収納率は低い状態で推移している。引き続きコンビニエンスストア・スーパーマーケット、モバイルレジ、口座振替受付サービスなど多様な納付機会の広報に努めるとともに、新たな催告手法を検討し、全体の収納率の向上を図る。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。(督促状～年6回 35,133件)(催告書～年4回 28,384件 ※特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施した。(毎月 ※随時夜間を含む)</li> <li>・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した。(電話催告～11月から12月 ※夜間を含む)(訪問催告～12月)</li> <li>・電話催告センターの活用に向けた検討を継続した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。(督促状～年6回 33,910件)(催告書～年4回 28,043件 ※特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施した。(毎月 ※随時夜間を含む)</li> <li>・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した。(電話催告～11月から12月 ※夜間を含む)(訪問催告～12月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。(督促状：年6回 31,776件)(催告書：年4回 27,967件 ※特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施した。(毎月 ※随時夜間を含む)</li> <li>・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した。(電話催告：11月から12月 ※夜間を含む)(訪問催告：12月)</li> <li>・訪問による納付勧奨については、28年度は長期にわたって保険料が未納の被保険者を中心に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度計画に基づき督促状と催告書を送付した。(督促状：年6回 31,065件)(催告書：年8回 31,448件 ※特例最終催告を含む)</li> <li>・分納不履行者への個別催告を実施した。(毎月 ※随時夜間を含む)</li> <li>・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した。(電話催告：11月から12月 ※夜間を含む)(訪問催告：12月)</li> <li>・訪問による納付勧奨については、29年度も28年度に引き続き、長期にわたって保険料が未納の被保険者を中心に行った。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。7件</li> <li>・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した。</li> <li>・高額滞納者の財産調査を保険料収納課に依頼し、状況把握に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。2件</li> <li>・高額滞納者の滞納処分の事務手続きについて調査検討した。</li> <li>・他の自治体の滞納処分の方法を調査した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。4件</li> <li>・高額滞納者の滞納処分の事務手続きについて調査検討した。</li> <li>・他の自治体の滞納処分の方法を調査した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所からの通知に基づき交付要求を実施した。4件</li> <li>・高額滞納者の滞納処分の事務手続きについて調査検討した。</li> <li>・滞納処分の事務手続きについて関係所管との調整を行い、課題整理を行った。</li> </ul>
等)その他の方策について(納付機会の拡大)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・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した。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者に広く周知し、注意喚起を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・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した。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者に広く周知し、注意喚起を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・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した。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者に広く周知し、注意喚起を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・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した。</li> <li>・介護保険法に基づく滞納者対策の実施について、被保険者に広く周知し、注意喚起を行った。</li> </ul>

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

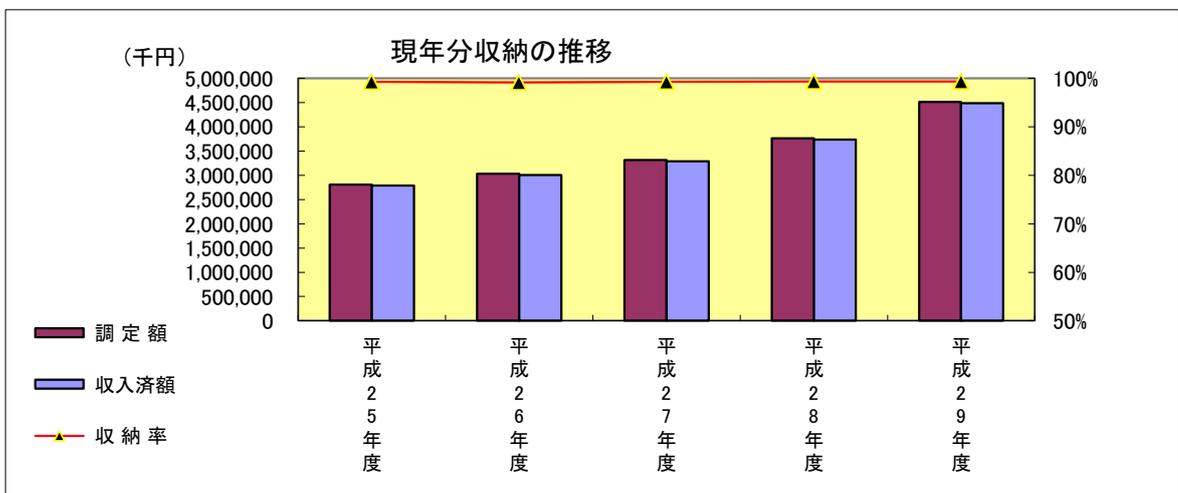
所管課名	保育担当部 保育認定・調整課
------	-------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	2,810,424	3,034,905	3,315,168	3,763,566	4,518,121
	収入済額	2,790,407	3,009,154	3,292,581	3,740,434	4,490,334
	収納率	99.3%	99.2%	99.3%	99.4%	99.4%
滞 繰 分	調定額	72,535	69,647	74,586	76,139	70,969
	収入済額	10,675	10,902	12,673	22,181	18,116
	収納率	14.7%	15.7%	17.0%	29.1%	25.5%
計	調定額	2,882,959	3,104,552	3,389,754	3,839,705	4,589,090
	収入済額	2,801,082	3,020,056	3,305,254	3,762,615	4,508,450
	収納率	97.2%	97.3%	97.5%	98.0%	98.2%
不納欠損額		13,666	10,048	8,934	6,469	8,902
収入未済額計		68,615	74,586	76,139	70,969	72,524
滞納者数		510	504	479	527	433



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.2%	99.2%	99.2%	99.3%
	収入額	3,031,975	3,009,154	3,031,975	3,292,581
	収入未済額	24,452	25,889	24,452	23,043
滞 繰	収納率	17.5%	15.7%	17.50%	16.99%
	収入額	20,875	10,902	20,812	12,673
		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.3%	99.4%	99.4%	99.4%
	収入額	3,035,032	3,740,434	4,234,424	4,490,334
	収入未済額	21,395	23,480	25,560	28,573
滞 繰	収納率	18.0%	29.1%	20.0%	25.5%
	収入額	21,464	22,181	12,497	18,116

#### 補足説明

現年分、滞繰分ともに平成28年度の収納率は目標を上回った。取り組みをより一層進めるため、現年分の収納率について、平成29年度の目標を平成28年度並に修正した。滞繰の収納率については、平成29年度の目標を平成26～28年度の実績の平均並に修正した。

## 2. 29年度実績に対する評価

<p>前年度と比較し、収納率において、現年分は同ポイント、滞納繰越分は3.6ポイント減少した。現年分・滞納繰越分の合計では、0.2ポイント上昇している。</p> <p>現年分は、毎年在園児が増え、調定額が増加傾向にある中においても高い収入率を維持できている。督促状の手渡し、口座振替の推奨、電話催告センターによる架電により、効果的な納付勧奨が行えた。</p> <p>滞納分については、前年度に比べ収納率が減少したが、年度目標は達成している。平成28年度に見直した催告書同封文書や、高額未納者への対応強化、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等の取り組みの効果であると考えられる。特に、外勤者の勤務先に対する給与照会調査は、有効であった。</p> <p>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継続しながら、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。</p>
--

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>区立園長から督促、催告の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。</li> <li>督促 年6回 101件</li> <li>催告 年2回 43件</li> <li>電話催告センターを活用し、未納者に対し納付勧奨を行った。</li> <li>年6回（延べ18日）対象世帯 609件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区立園長から督促、催告の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。</li> <li>督促 年6回 64件</li> <li>催告 年2回 12件</li> <li>電話催告センターを活用し、未納者に対し納付勧奨を行った。</li> <li>年6回（延べ18日）対象世帯 721件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区立園長から督促、催告の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。</li> <li>督促 年6回 67件</li> <li>電話催告センターを活用し、未納者に対し納付勧奨を行った。</li> <li>年6回（延べ18日）対象世帯 683件</li> <li>催告書同封文書の見直し、催告書発送後の高額未納者への対応強化（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）に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区立園長から督促の通知を保護者へ手渡し、納付相談を案内した。</li> <li>督促 年6回 111件</li> <li>電話催告センターを活用し、未納者に対し納付勧奨を行った。</li> <li>年6回（延べ18日）対象世帯 1,411件</li> <li>催告書送付封筒の見直し、高額未納者への対応強化（外勤者の勤務先に対する給与照会の調査実施）に取り組んだ。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。</li> <li>未納世帯 468件</li> <li>調査実施 25件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。</li> <li>未納世帯 355件</li> <li>調査実施 18件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。</li> <li>未納世帯 551件</li> <li>調査実施 22件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納世帯の財産調査、法人調査を実施した。</li> <li>未納世帯 476件</li> <li>財産調査実施2件</li> <li>給与調査実施2件</li> </ul>
その他の方策について（納付機会の拡大等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>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った。</li> <li>税資料未提出者については、入園申込時のほか、（在園児世帯には）随時提出依頼を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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った。</li> <li>税資料未提出者については、入園申込時のほか、（在園児世帯には）随時提出依頼を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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った。</li> <li>税資料未提出者については、入園申込時のほか、（在園児世帯には）随時提出依頼を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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った。</li> <li>税資料未提出者については、入園申込時のほか、（在園児世帯には）随時提出依頼を行った。</li> </ul>

対象債権名	区立幼稚園入園料及び保育料
-------	---------------

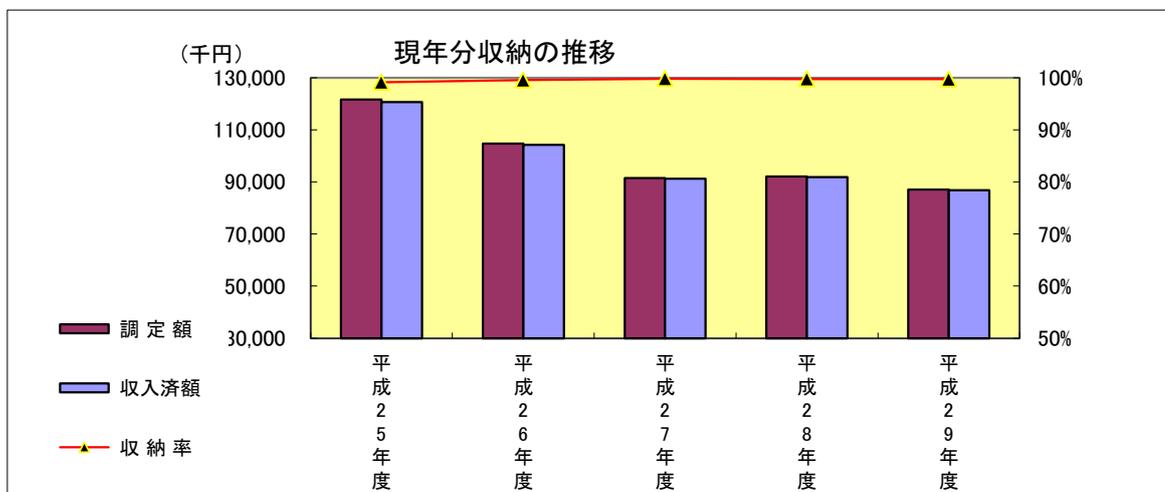
所管課名	教育委員会事務局 幼児教育・保育推進担当課
------	--------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	121,673	104,677	91,431	92,068	87,048
	収入済額	120,623	104,199	91,237	91,831	86,803
	収納率	99.1%	99.5%	99.8%	99.7%	99.7%
滞 繰 分	調定額	2,490	2,925	2,205	1,124	848
	収入済額	304	650	785	282	252
	収納率	12.2%	22.2%	35.6%	25.1%	29.7%
計	調定額	124,163	107,602	93,636	93,191	87,895
	収入済額	120,927	104,849	92,022	92,113	87,055
	収納率	97.4%	97.4%	98.3%	98.8%	99.0%
不納欠損額		311	548	491	231	168
収入未済額計		2,925	2,205	1,124	848	673
滞納者数		89	67	47	36	32



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.6%	99.5%	99.6%	99.8%
	収入額	128,116	104,199	91,711	91,237
	収入未済額	515	478	368	194
滞 繰	収納率	15.0%	22.2%	15.0%	35.6%
	収入額	339	650	331	785
		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.6%	99.7%	99.8%	99.7%
	収入額	92,397	91,831	91,884	86,803
	収入未済額	371	237	184	245
滞 繰	収納率	15.0%	25.1%	25.1%	29.7%
	収入額	169	282	213	252

#### 補足説明

平成27年度、保育料体系が応能負担に変更となったため、以降の目標値の現年分収入額、収入未済額、滞納繰越分収入額を変更した。  
平成28年度、こども園に変更し、給食費を徴収し始めた園があったため以降の目標値の現年分収入額、収入未済額、滞納繰越分収入額を変更した。  
平成29年度、実績値が目標地を上回ったため、現年分及び滞納繰越分の収納率の目標値を上方修正した。

## 2. 29年度実績に対する評価

現年度分については、在園児数の減少に伴い、調定額及び収入済額が約5,000千円減額となったが、収納率については、電話による催告や幼稚園での園面談を実施し納付を促した結果、99.7%という高い収納率を維持した。  
 滞納繰越分については、分割納付相談後の状況確認を電話で行ったり、電話による催告を実施した結果、収納率は目標を上回る29.7%となった。  
 また、現年度分と滞納繰越分を合わせると、収納率は前年度より0.2ポイント上がり99.0%となり、収入未済額や滞納者数も減少した。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払が滞っている在園児保護者に対し、幼稚園副園長より催告書を手渡し、納付を促した(延べ6件)。その結果、2名が全額納付した。</li> <li>・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した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払が滞っている在園児保護者に対し、幼稚園副園長より催告書を手渡し、納付を促した(延べ5件)。その結果、3名が全額納付した。</li> <li>・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した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払が滞っている在園児保護者に対し、幼稚園副園長より催告書を手渡し、納付を促した(1件)。その結果、1名が全額納付した。</li> <li>・分割納付の相談後に支払が滞っている保護者2名に対し、定期的に電話で確認を行った(延べ7回)。その結果、2名とも全額納付した。</li> <li>・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、納付書による支払を求めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払が滞っている在園児保護者に対し、職員が幼稚園を訪問し、面談を実施した(1件)。その結果、全額納付した。</li> <li>・督促状や催告書の送付に加え、電話による催告も実施した(7名に対して延べ9回)。その結果、6名が全額納付した。</li> <li>・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、納付書による支払を求めた。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7月に職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、催告を実施(3件)。滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じた。その結果、1名が全額納付し、また1名が分割納付を行っている。</li> <li>・分割納付の方には、収納状況を随時お知らせし、納付を促した。</li> <li>・卒園児については、臨戸による催告を実施した(延べ16件)。その結果、5名が全額納付し、1名が分割納付を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、催告を実施(延べ14件)。滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じた。その結果、12名が全額納付した。</li> <li>・分割納付の方には、収納状況を随時お知らせし、納付を促した。</li> <li>・卒園児については、臨戸による催告を実施した(延べ15件)。その結果、11名が全額納付し、1名が分割納付を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が幼稚園を訪問し、保護者と面談し、催告を実施した(6件)。また、滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じた。その結果、6名全員が全額納付した。</li> <li>・分割納付の方には、収納状況を随時お知らせし、納付を促した。</li> <li>・卒園児については、臨戸による催告を実施した(1件)。</li> <li>また、分割納付の相談にも応じた(2件)。その結果、1名が全額納付し、1名が分割納付を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納の理由などを確認した上で、分割納付の相談に応じた(2件)。その結果1名が全額納付した。</li> <li>・分割納付の相談後に支払が滞っている保護者1名に対し、定期的に電話で確認を行った。その結果、一部納付し、残りの滞納分について分割納付を継続している。</li> </ul>
その他の方策について(納付機会の拡)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・納付書払いの方には、口座振替の勧奨通知を送付した。</li> <li>・納付書払いから口座振替に切り替える際には、口座振替開始月について口頭で伝えることで、納付書払いの月分に納付漏れが生じないようにした。</li> </ul>

対象債権名	生活保護費
-------	-------

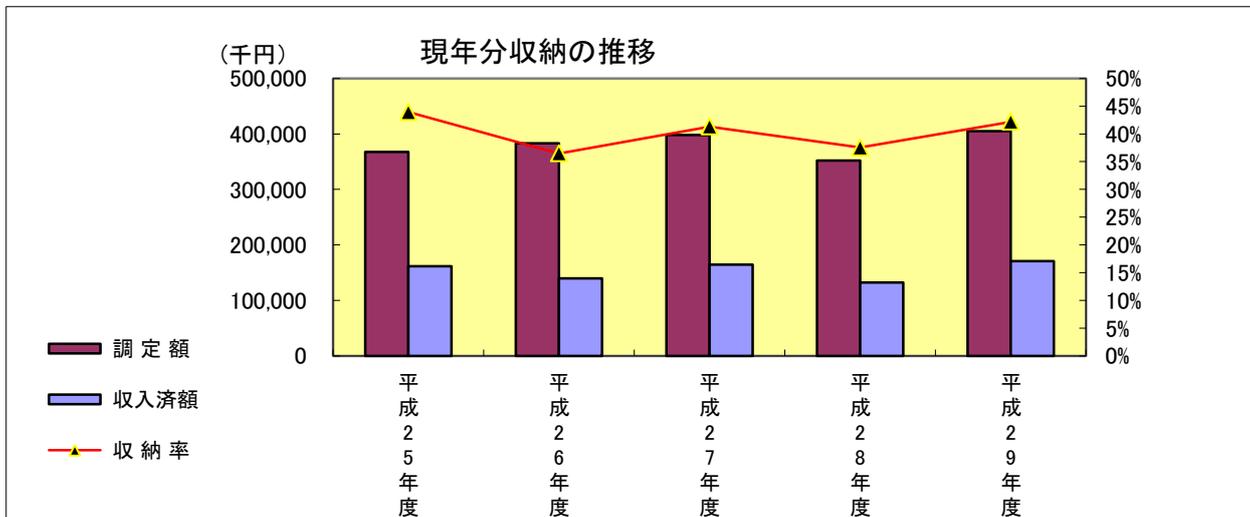
所管課名	保健福祉部生活福祉担当課、 保健福祉センター生活支援課
------	--------------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	367,559	382,990	398,272	352,187	404,863
	収入済額	161,475	139,683	164,604	132,228	170,776
	収納率	43.9%	36.5%	41.3%	37.5%	42.2%
滞 繰 分	調定額	740,434	870,462	1,025,964	1,157,920	1,240,101
	収入済額	33,724	39,521	51,237	55,521	54,090
	収納率	4.6%	4.5%	5.0%	4.8%	4.4%
計	調定額	1,107,993	1,253,452	1,424,236	1,510,107	1,644,964
	収入済額	195,199	179,204	215,841	187,749	224,866
	収納率	17.6%	14.3%	15.2%	12.4%	13.7%
不納欠損額		42,332	48,284	50,466	82,257	89,186
収入未済額計		870,462	1,025,964	1,157,929	1,240,101	1,330,912
滞納世帯数		3,275	4,110	4,287	3,965	3,266



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	-	36.5%	40.0%	41.3%
	収入額	-	139,683	154,043	164,604
	収入未済額	-	243,307	231,064	233,668
滞 繰	収納率	-	4.5%	5.0%	5.0%
	収入額	-	39,521	66,546	51,237
		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	40.0%	37.5%	40.0%	42.2%
	収入額	151,237	132,228	151,237	170,776
	収入未済額	226,856	219,959	226,856	233,106
滞 繰	収納率	5.0%	4.8%	5.0%	4.4%
	収入額	51,298	55,521	51,298	54,090

#### 補足説明

督促・催告の着実な実施や保護費支給額からの差引徴収などに取り組んだ結果、平成29年度現年度分においては収入額・収入率共に目標を達成した。

## 2. 29年度実績に対する評価

生活保護債務の返済については、支給される保護費を充てることが多いため、長期に亘る少額の分割納付が多く、全体としての収納率が低い状況にある。こうしたことから、まずは債権の発生抑制が重要となるため、特に現年度債権の発生抑制を重点に取り組んだ。生活保護開始時の各世帯への丁寧な説明を行い、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書提出の個別指導や定期的な文書による周知を行った。さらに、年金・資産調査専門員による、生活保護開始時後の年金受給権の早期調査等の取り組みを実施した。昨年度、法改正により年金受給資格期間が10年に短縮されたことに伴い、被保護者への着実な受給に向けた指導や収入の認定を進めた。

しかしながら、現年度調定額については、前年度比5千万円余りの増額となった。

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し引き徴収を活用する等取り組みを実施した。また、29年4月より、債権管理調査専門員を1名配置し、死亡廃止等による相続人調査等を開始し、債権整理の取り組みを実施した。

その結果、平成29年度の収入額については、前年度比5千万円弱の増額となり、収納率については、4.7ポイント上がった。

調定額の増額にもかかわらず、収納率が上がった点については、資力発生から、速やかな返還決定処理に取り組んだ結果と考えられる。

なお、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配慮を必要とするが、債権が累積する滞納者等について、新たな支払い手法の活用など、納付指導等の手法について検討を継続した。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
い督促・催告など徴収強化の方策につ	①転出者を含め、未納者に対する督促（毎月）・催告（年3回）を実施した。 ②不正手段に起因する債権について、本人の申出にもとづく保護費支給額からの差引徴収を開始した。	①転出者を含め、未納者に対する督促（毎月）・催告（年3回）を実施した。 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を実施した。	①転出者を含め、未納者に対する督促（毎月）・催告（年3回）を実施した。 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を実施した。	①転出者を含め、未納者に対する督促（毎月）・催告（年3回）を実施した。 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拡大に取り組んだ。
回収困難な債権の履行確保について	①ケースワーカーによる納付指導を行った。 ②個別事情を考慮し、一括納付あるいは分割納付等の計画的な返済を促進した。	①ケースワーカーによる納付指導を行った。 ②個別事情を考慮し、一括納付あるいは分割納付等の計画的な返済を促進した。	①ケースワーカーによる納付指導を行った。 ②個別事情を考慮し、一括納付あるいは分割納付等の計画的な返済を促進した。	①ケースワーカーによる納付指導及び、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った。 ②個別事情を考慮し、一括納付あるいは分割納付等の計画的な返済を促進した。
その他の方策について（納付機会の拡大等）	①被保護者への書面による定期的周知に加え、ケースワーカーによる個別指導により収入申告書の提出を求めた。 ②生活保護法改正により拡大された調査権限を行使して、返還請求事務の迅速化を図った。	①被保護者への書面による定期的周知に加え、ケースワーカーによる個別指導により収入申告書の提出を求めた。 ②年金・資産調査専門員の追加配置により、保護開始後速やかに年金受給権の有無や受給開始時期を調査し、保護費が過払いとならないよう努めた。	①被保護者への書面による定期的周知に加え、ケースワーカーによる個別指導により収入申告書の提出を求めた。 ②年金・資産調査専門員の活用により、保護開始後速やかに年金受給権の有無や受給開始時期を調査し、保護費が過払いとならないよう努めた。	①就労状況の把握を徹底し、ケースワーカーの個別指導による、迅速な収入申告書の提出を求めた。 ②年金・資産調査専門員による調査を行ったほか、10年年金の受給指導等に計画的に取り組んだ。 ③債権管理調査専門員を新規配置し、死亡廃止等による相続人調査等の業務の流れを確立し、債権整理を進めた。 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い、システム更改時の口座振替の機能仕様を確定した。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

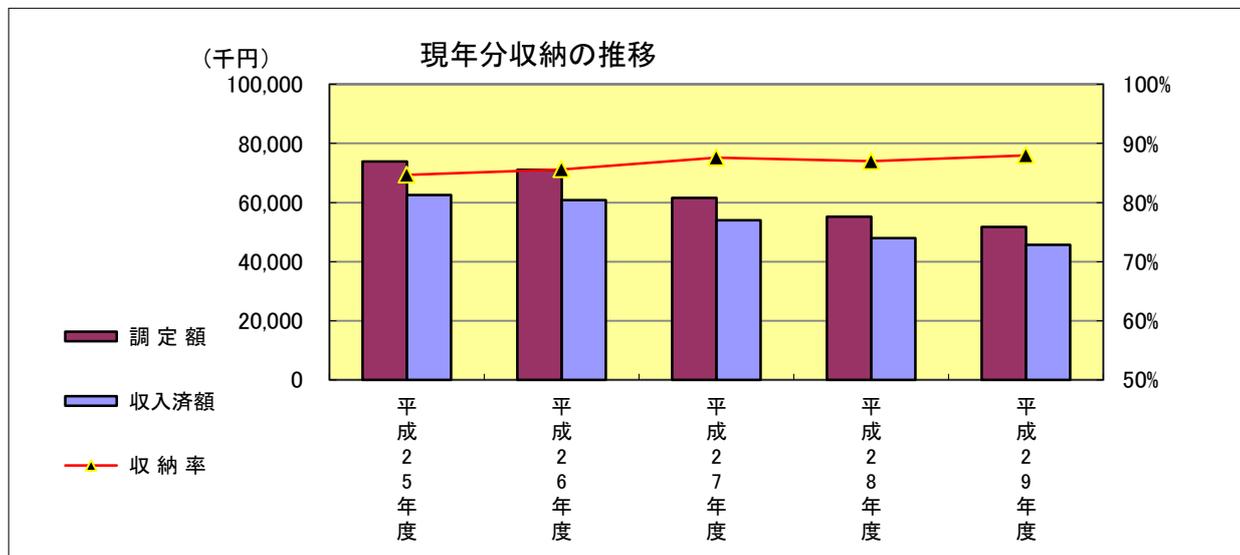
所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	73,885	71,039	61,535	55,150	51,742
	収入済額	62,563	60,807	53,957	47,928	45,669
	収納率	84.7%	85.6%	87.6%	87.0%	88.0%
滞 繰 分	調定額	138,938	133,451	124,876	111,806	102,743
	収入済額	15,332	17,442	19,133	14,752	14,063
	収納率	11.0%	13.1%	15.3%	13.2%	13.7%
計	調定額	212,823	204,490	186,411	166,956	154,485
	収入済額	77,895	78,249	73,090	62,680	59,732
	収納率	36.6%	38.3%	39.2%	37.5%	38.7%
不納欠損額		1,476	1,365	1,515	1,533	1,529
収入未済額計		133,451	124,876	111,806	102,743	93,224
滞納者数		583	590	587	539	498



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	90.0%	85.6%	90.0%	87.6%
	収入額	55,833	60,807	51,879	53,957
	収入未済額	6,203	10,233	5,764	7,578
滞 繰	収納率	11.0%	13.1%	11.0%	15.3%
	収入額	14,382	17,442	13,482	19,133

		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	90.0%	87.0%	90.0%	88.0%
	収入額	48,838	47,928	46,574	45,669
	収入未済額	5,427	7,222	5,175	6,073
滞 繰	収納率	11.0%	13.2%	13.5%	13.7%
	収入額	12,633	14,752	13,870	14,063

#### 補足説明

滞納分については、弁護士への委任による整理・回収を進めた結果、目標以上に収納することができた。平成29年度も引き続き同様の滞納整理の取り組みを進めていくことから、前年度の実績を踏まえた平成29年度の滞納分収納率及び収入額に目標値を修正した。

## 2. 29年度実績に対する評価

長期滞納者について親権者以外の連帯保証人への催告、催告文書内容の強化などによる納付勧奨、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者（18件）への対応を弁護士に整理委任する取り組みを前年度に引続き行った。その結果、現年分の収納率については目標には届かなかったものの前年度を上回る実績となり、過年度滞納分の収納率については目標を上回ることができた。平成28年度に弁護士委任した案件のうち訴訟提起した2件については、訴訟外での分割納付合意が成立し返済が開始された。平成27年度に区の請求が認められた案件1件については、強制執行により債権を回収した。徴収困難な事例について法的手段を用いることで、債権の回収に繋がった。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促(7回)</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回)</li> <li>電話督促を集中的に行った。(年1回)</li> <li>連絡の取れない借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回)</li> <li>督促状等を送った際に返送された借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(149件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促(7回)</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回)</li> <li>電話督促を集中的に行った。(年1回)</li> <li>連絡の取れない借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回)</li> <li>督促状等を送った際に返送された借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(150件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促(7回)</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回)</li> <li>電話督促を集中的に行った。(年1回)</li> <li>連絡の取れない借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回)</li> <li>督促状等を送った際に返送された借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(150件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促、催告を行った。現年度督促(7回)</li> <li>過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回)</li> <li>電話督促を集中的に行った。(年1回)</li> <li>連絡の取れない借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回)</li> <li>督促状等を送った際に返送された借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(110件)</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、今年度も、正当な理由なく、再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権について整理・回収を弁護士に20件委任し、私債権の整理回収を図った。完済(9件)分割納付の合意(3件)</li> <li>平成24年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち3件について、訴訟提起し、区の請求が認められた。そのうち2件については、相手方が出席し、訴訟外での分納合意に至った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、今年度も、正当な理由なく、再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権について整理・回収を弁護士に20件委任し、私債権の整理回収を図った。完済(5件)分割納付の合意(12件)</li> <li>平成25、26年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち7件について、訴訟提起した。そのうち1件については、和解が成立し、一部納付となった。6件については区の請求が認められ、うち4件については、訴訟外での分納合意に至った。外2件については、強制執行手続を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、今年度も、正当な理由なく、再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権について整理・回収を弁護士に20件委任し、私債権の整理回収を図った。完済(4件)分割納付の合意(12件)</li> <li>平成27年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち1件について、訴訟提起した。訴訟を契機に債権について全額納付があった。他、平成27年度に判決で区の請求が認められた案件1件について強制執行手続を行い、債権回収を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、今年度も、正当な理由なく、再三の催告にも応じない回収困難な滞納債権について整理・回収を弁護士に18件委任し、私債権の整理回収を図った。完済(3件)滞納分のみ完済(2件)分割納付の合意(8件)</li> <li>平成23年度及び平成28年度に整理・回収を弁護士に依頼した案件のうち3件について、訴訟提起し、区の請求が認められた。そのうち2件は訴訟外での分納合意に至った。平成27年度に判決で区の請求が認められた案件1件について強制執行手続を行い、債権回収を行った。</li> </ul>
会その他の方策について(納付機)	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(39件)</li> <li>不納欠損処理の実施(5件1,365,160円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(28件)</li> <li>不納欠損処理の実施(7件1,515,000円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(31件)</li> <li>不納欠損処理の実施(6件1,533,000円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(10件)</li> <li>不納欠損処理の実施(6件1,529,400円)</li> </ul>

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

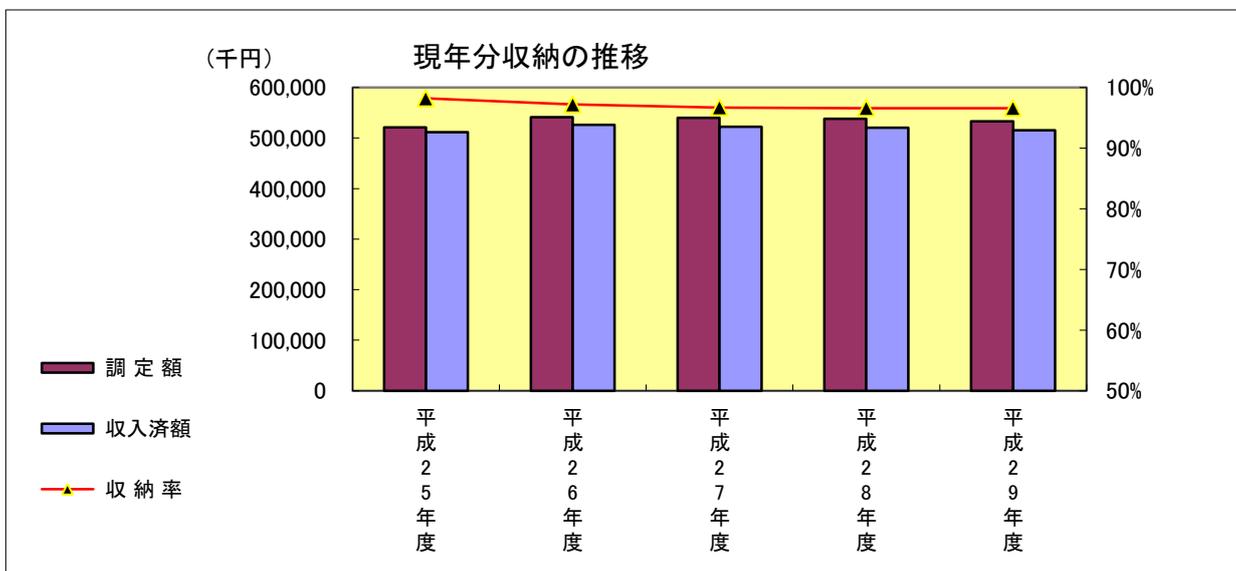
所管課名	都市整備政策部 住宅課
------	----------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	520,977	541,406	539,913	538,464	533,454
	収入済額	511,655	526,075	522,188	520,308	515,480
	収納率	98.2%	97.2%	96.7%	96.6%	96.6%
滞 繰 分	調定額	40,046	37,431	45,263	55,454	66,194
	収入済額	10,363	11,505	9,771	9,323	6,197
	収納率	25.9%	30.7%	21.6%	16.8%	9.4%
計	調定額	561,023	578,837	585,176	593,918	599,648
	収入済額	522,018	537,580	531,959	529,631	521,676
	収納率	93.0%	92.9%	90.9%	89.2%	87.0%
不納欠損額		4,380	0	0	0	0
収入未済額計		34,625	41,257	53,217	64,287	77,972
滞納者数		94	102	112	107	136



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	98.8%	97.2%	98.8%	96.7%
	収入額	505,734	526,075	505,734	522,188
	収入未済額	6,144	15,331	6,144	17,725
滞 繰	収納率	24.5%	30.7%	24.5%	21.6%
	収入額	9,052	11,505	8,340	9,771
		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	98.8%	96.6%	98.8%	96.6%
	収入額	505,734	520,308	505,734	515,480
	収入未済額	6,144	18,156	6,144	17,974
滞 繰	収納率	24.5%	16.8%	24.5%	9.4%
	収入額	7,802	9,323	7,396	6,196

#### 補足説明

現年度の収納率は、前年度並みの実績である。全体の収入未済額が増加していることから、収納率は低下している。

## 2. 29年度実績に対する評価

年間計画に基づいた催告により、現年分、滞納繰越分ともに収納率の向上を目指した。また、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、現年度の滞納解消に努めた。生活保護受給中の入居者については、取組みを強化し、代理納付の積極的な活用を関係各課に依頼することで、件数・金額ともに改善がみられた。その他、高額な滞納者については、債権管理連絡会及び弁護士と連携して取り組み、住宅からの自主退去という一定の成果が得られた。一方で、電話や呼び出しによる生活状況聴取に合わせた納付相談を行うことで、滞納繰越分の納付に結びつけようとしたが、期待する成果が得られない部分もあった。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。</li> <li>電話催告（年4回、夜間1回）文書催告（年3回）訪問催告（年3回）滞納者呼出（年3回）</li> <li>納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させるよう努めた。納付指導（年3回）</li> <li>生活保護受給中の滞納者については代理納付を行った。（218件 6,253,000円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。</li> <li>電話催告（年4回、夜間1回）文書催告（年3回）訪問催告（年3回）滞納者呼出（年3回）</li> <li>納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させるよう努めた。納付指導（年3回）</li> <li>生活保護受給中の滞納者については代理納付を行った。（253件 7,009,400円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。</li> <li>電話催告（年6回、その内夜間1回）、文書催告（年3回）、訪問催告（年3回）</li> <li>納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させるよう努めた。納付指導（年10回）</li> <li>生活保護受給中の滞納者については、代理納付を行った。（295件、8,563,520円）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間計画を作成し、計画的に催告・呼出を実施した。</li> <li>電話催告（年8回、その内夜間2回）、文書催告（年2回）、訪問催告（年3回）</li> <li>納付誓約者の納付状況を把握し、毎月着実に納付させるよう努めた。納付指導（年10回）</li> <li>生活保護受給中の入居者については取組みを強化し、代理納付による納付を関係各課に働きかけた。（608件、17,424,480円）</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を継続的に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を継続的に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、弁護士による私債権の整理・回収を継続的に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債権管理連絡会と連携し、高額滞納者へ法的措置（弁護士に委任）を実施し、住宅からの自主退去へ至った。</li> </ul>
その他の方策について（納付機会の拡大等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期滞納者へは電話催告センターを利用した。（年6回）</li> <li>納付困難者に対する分割納付（66件 2,790,400円）</li> <li>収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期滞納者へは電話催告センターを利用した。（年6回）</li> <li>納付困難者に対する分割納付（49件 4,877,600円）</li> <li>収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期滞納者へは電話催告センターを利用した（年5回）</li> <li>納付困難者に対する分割納付（45件、3,271,920円）</li> <li>収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期滞納者へは電話催告センターを利用した。（年6回）</li> <li>納付困難者に対する分割納付（60件、4,564,140円）</li> <li>収入未申告者とならないよう収入報告書の提出を徹底した。</li> </ul>

対象債権名	中学校給食費
-------	--------

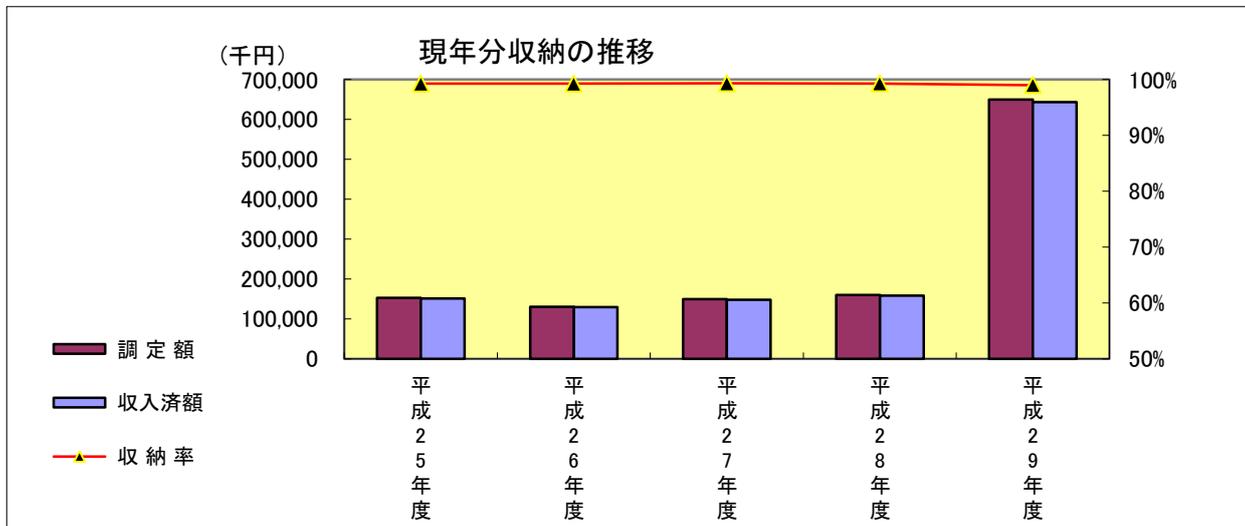
所管課名	教育委員会事務局 学校健康推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
現 年 分	調定額	152,440	130,446	149,138	159,634	650,085
	収入済額	151,306	129,489	148,142	158,486	643,708
	収納率	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.0%
滞 繰 分	調定額	6,149	5,344	4,903	4,729	4,482
	収入済額	865	766	615	817	508
	収納率	14.1%	14.3%	12.5%	17.3%	11.3%
計	調定額	158,589	135,790	154,041	164,363	654,567
	収入済額	152,171	130,256	148,757	159,303	644,216
	収納率	96.0%	95.9%	96.6%	96.9%	98.4%
不納欠損額		1,074	631	555	578	389
収入未済額計		5,344	4,903	4,729	4,482	9,962
滞納者数		155	139	156	152	513



### (2) 目標及び実績

単位：千円

		平成26年度		平成27年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.0%	99.3%	99.0%	99.3%
	収入額	138,313	129,489	138,313	148,142
	収入未済額	1,383	957	1,383	996
滞 繰	収納率	9.0%	14.3%	9.0%	12.5%
	収入額	526	766	499	615

		平成28年度		平成29年度	
		目標	実績	目標	実績
現 年	収納率	99.0%	99.3%	99.4%	99.0%
	収入額	138,313	158,486	689,846	643,708
	収入未済額	1,383	1,148	4,164	6,377
滞 繰	収納率	9.0%	17.3%	17.3%	11.3%
	収入額	472	817	775	508

#### 補足説明

平成29年度からの給食費公会計化（玉川中学校、芦花中学校を除く全中学校）に伴い、給食費対象校が拡大し、調定額と収入額が増加した。（それに伴い平成29年度の目標値についてはプラン策定当初の数値から修正した。）

## 2. 29年度実績に対する評価

中学校給食費について、平成28年度までは、共同調理場方式の中学校を対象に債権管理を行ってきた。その他の学校の給食費については、学校ごとに徴収・管理を行ってきた。平成29年度からは、教育委員会が一括して徴収・管理する給食費の公会計化に移行することとし、玉川中学校と芦花中学校を除く中学校27校を対象として、債権管理を開始した。

このことにより、現年分の調定額については、650,085千円と前年度比で、490,451千円の増額（約4倍）となり、収入済額も643,708千円と前年度比で、485,222千円の増額となった。この収納率の目標及び実績について、現年分は目標99.4%に対して、99.0%の実績で、滞納繰越分が目標17.3%に対して、11.3%の実績となった。

平成29年度の取組みとしては、まず、保護者に対して給食費は教育委員会が一括して徴収・管理を行うことになったことを周知し、改めて、口座振替登録の手続きの必要があるため、その手続きが完了していない保護者には、積極的に口座振替登録の勧奨をした。

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を手渡してもらい納付勧奨を行った。また、夜間の電話催告は、これまでの年1回から年2回に増やすなど、対策を強化し納付を促した。一方、滞納繰越分については、文書での定期的な催告に加え、訪問徴収を行うなど、さまざまな取組みを推進した。さらに、債権管理担当と連携を図り債権整理を行うとともに、弁護士からの催告により、複数の滞納者について、計画的な納付誓約が確認でき、それに基づき納付が履行された。

今後とも、口座振替登録の勧奨を行うとともに、現年分、滞納繰越分ともにさまざまな手法や催告による徴収の取組みを継続していく。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	26年度の取組み内容と実績	27年度の取組み内容と実績	28年度の取組み内容と実績	29年度の取組み内容と実績
督促・催告など徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対しては、毎月未納額を通知し、確実に収納できるように取組んだ。（月1回、年12回）</li> <li>・在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し（10月1回）、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い、納付を促した。（11月～12月 1回）</li> <li>・事業者による電話催告を実施し、納付を促した。（2月1回）</li> <li>・過年度滞納分については、定期的に文書での催告を行い、訪問徴収を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対しては、毎月未納額を通知し、確実に収納できるように取組んだ。（月1回、年12回）</li> <li>・在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し（10月1回）、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い、納付を促した。（11月～12月 1回）</li> <li>・事業者による電話催告を実施し、納付を促した。（2月1回）</li> <li>・過年度滞納分については、定期的に文書での催告を行い、訪問徴収を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対しては、毎月未納額を通知し、確実に収納できるように取組んだ。（月1回、年12回）</li> <li>・在校生に対しては、学校を通じて催告書を手渡し（10月1回）、保護者面談時には担任から保護者へ直接手渡しを行い、納付を促した。（11月～12月 1回）</li> <li>・事業者による電話催告を実施し、納付を促した。（2月1回）</li> <li>・過年度滞納分については、定期的に文書での催告を行い、訪問徴収を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現年の未納者に対しては、毎月未納額を通知し、確実に収納できるように取組んだ。（月1回、年12回）</li> <li>・在校生に対しては、臨時で催告書を郵送し、保護者面談時に担任から保護者へ直接手渡し（12月1回）、学校を通じて未納通知を手渡し、納付を促した。（3月1回）</li> <li>・事業者による電話催告を2回に増やして実施し、納付を促した。（10月及び2月 2回）</li> <li>・過年度滞納分については、定期的に文書での催告を行い、訪問徴収を行った。</li> </ul>
回収困難な債権の履行確保について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告、訪問徴収の機会を通じ、分割納付に繋がった。</li> <li>・納付相談にも応じない滞納者について、弁護士名による催告等を行った。（9件）</li> <li>・臨戸訪問を行い、納付につなげた。（43件訪問、徴収8件、53,847円、納付計画7件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告、訪問徴収の機会を通じ、分割納付に繋がった。</li> <li>・納付相談にも応じない滞納者について、弁護士名による催告等を行った。（11件）</li> <li>・臨戸訪問を行い、納付につなげた。（32件訪問、徴収2件、35,000円、納付計画2件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告、訪問徴収の機会を通じ、分割納付に繋がった。</li> <li>・納付相談にも応じない滞納者について、弁護士名による催告等を行った。（9件）</li> <li>・訪問徴収を行い、納付につなげた。（32件訪問、徴収2件、9,981円、納付計画1件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話催告の機会を通じ、全額または一部納付に繋がった。</li> <li>・納付及び納付相談にも応じない滞納者について、弁護士による催告等を行った。（10件）</li> <li>・訪問徴収を行い、納付に繋がった。（35件訪問、徴収2件、7,739円、納付計画3件）</li> </ul>
その他の方策について（納付機会の拡大等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図った。（年2回）</li> <li>・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、未納の発生を抑えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図った。（年2回）</li> <li>・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、未納の発生を抑えた。</li> <li>・給食費の口座振替登録を積極的に促し、収納率の向上につなげた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、未納の発生を抑えた。</li> <li>・給食費の口座振替登録を積極的に促し、高収納率の確保につなげた。</li> <li>・児童手当の支給時期に合わせ、支払いを促す催告を行い、徴収の強化を図った。（年2回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成29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んだ。</li> <li>・給食費の口座振替登録が完了していない保護者に対して、提出の再周知を依頼するなど、口座振替登録を積極的に促した。</li> <li>・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、未納の発生を抑えた。</li> </ul>