

世田谷区債権管理重点プラン
(平成30～令和3年度)
推進状況

令和2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	P 1
2	令和元年度における債権の状況	P 2 ~ 5
3	令和元年度の主な取組み実績	P 6 ~ 8
4	令和 2 年度以降の取組み	P 9 ~ 1 0
5	債権ごとの取組み	P 1 1 ~ 3 1

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現に向け、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。

2 令和元年度における債権の状況

(1) 概況

区では、平成30年度から令和3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。

令和元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116億円で、前年度と比べ、約2.5億円の減となり、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	平成30年度(a)	令和元年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	5,422,993	5,346,229	76,764
国民健康保険事業会計	5,644,018	5,480,189	163,829
後期高齢者医療会計	335,140	320,135	15,005
介護保険事業会計	466,047	458,405	7,642
学校給食費会計	20,551	34,386	13,835
合計	11,888,749	11,639,343	249,406

（ はマイナスを表す）

(3) 令和元年度 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	3,312,706,320
		軽自動車税	軽自動車税	41,537,400
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	70,466,502
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	49,734,901
			区民生活事業資金貸付金返還金	16,774,935
			応急小口資金貸付金返還金	32,954,539
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	9,486,000
			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）	5,095,674
		生活保護費	生活保護費	1,517,910,760
	児童手当等返還金	児童手当等返還金	26,065,442	
違約金・賠償金	奨学資金等貸付違約金、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	4,385,692		

(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	利用者負担金	自立支援給付利用者負担金	3,721,285
		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	6,518,788
		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	3,050,280
			学童クラブ間食費	603,000
			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	4,962,796
		緊急・一時保育料	区立保育園(緊急、一時)保育料	789,925
		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、区立地域優良賃貸住宅共益費	1,416,000
		納付金	非常勤職員社会保険料	888,663
		光熱水費等負担金	在宅復帰施設(烏山)、北沢地域出張所	98,295
		原状回復工事費	原状回復工事費	3,340,440
		使用料相当額弁償金	使用料相当額弁償金	29,486,461
		施設管理費負担金	北沢総合支所維持管理	802,665
		電力売払収入	自然エネルギー発電所	4,419,535
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	198,000
	分担金 及負担金	保育所費	保育園保育料	69,407,370
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,278,240
		児童保護費	入院助産入所者負担金	318,860
		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	83,100
	使用料 及手数料	公的住宅	区営住宅使用料(共益費含)	78,583,252
			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	23,966,827
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設使用料	8,344,730
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	2,223,340
		幼稚園	区立幼稚園入園料	940,390
		民生施設	奥沢福祉園使用料、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、生活寮使用料、高齢者在宅サービスセンター(開放分)使用料、池之上青少年交流センター使用料、児童館使用料	401,836
		教育施設	学童クラブ利用料	11,774,000
		公園施設	公園有料施設料	886,350
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	606,500

(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	5,353,410,465	
	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	116,565,487	
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	320,134,500	
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	411,947,291	
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	21,511,886	
		加算金	居宅介護サービス給付金	9,099,479	
		雑入		居宅介護サービス給付費	15,646,049
				高額介護サービス費	188,629
	高額医療合算介護サービス費		11,796		
学校給食費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	34,385,787	
合 計				11,639,343,415	

(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債権の令和元年度における収入の現況と前年度の収入未済額及び収納率を比較し、その増減を示したものが下記の表1～3である。

収入未済額の前年度との比較(表1)

(単位：千円)

債権	平成30年度(a)	令和元年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	3,470,567	3,312,706	157,861
国民健康保険料	5,510,016	5,353,410	156,606
介護保険料	427,044	411,947	15,097
後期高齢者医療保険料	335,140	320,135	15,005
保育園保育料	69,374	69,407	33
生活保護費	1,399,891	1,517,911	118,020
奨学資金貸付金	82,131	70,467	11,664
区営住宅使用料	81,837	78,583	3,254
学校給食費	20,551	34,386	13,835
合計	11,396,551	11,168,952	227,599

(はマイナスを表す)

現年分と滞納繰越分における収入未済額の前年度との比較（表2）

（単位：千円）

債権	現年分			滞納繰越分		
	平成30年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (b)-(a)	平成30年度 (a)	令和元年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,283,288	1,537,364	254,076	2,187,279	1,775,342	411,937
国民健康保険料	3,213,777	3,295,868	82,091	2,296,239	2,057,542	238,697
介護保険料	227,218	219,459	7,759	199,826	192,488	7,338
後期高齢者医療保険料	182,852	221,521	38,669	152,288	98,614	53,674
保育園保育料	24,723	22,715	2,008	44,651	46,692	2,041
生活保護費	247,765	279,105	31,340	1,152,126	1,238,806	86,680
奨学資金貸付金	5,279	3,573	1,706	76,852	66,894	9,958
区営住宅使用料	16,428	10,933	5,495	65,409	67,650	2,241
学校給食費	13,824	20,223	6,399	6,727	14,163	7,436

（ はマイナスを表す）

収納率の前年度との比較（表3）

（単位：％）

債権	現年分			滞繰分			計		
	平成30年度(a)	令和元年度(b)	増減 (b)-(a)	平成30年度(a)	令和元年度(b)	増減 (b)-(a)	平成30年度(a)	令和元年度(b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	98.9	98.8	0.1	41.3	37.7	3.6	96.9	97.1	0.2
国民健康保険料	88.1	87.6	0.5	31.0	34.8	3.8	77.8	78.8	1.0
介護保険料	98.6	98.7	0.1	16.7	16.3	0.4	96.5	96.6	0.1
後期高齢者医療保険料	98.5	98.2	0.3	39.8	41.9	2.1	97.0	96.7	0.3
保育園保育料	99.5	99.5	0	30.1	29.0	1.1	98.6	98.3	0.3
生活保護費	42.9	36.6	6.3	3.9	3.5	0.4	13.5	11.5	2.0
奨学資金貸付金	88.9	91.0	2.1	15.8	16.3	0.5	40.5	40.7	0.2
区営住宅使用料	96.9	98.0	1.1	11.7	15.6	3.9	85.0	87.2	2.2
学校給食費	99.5	99.2	0.3	29.5	26.8	2.7	99.2	98.6	0.6

（ はマイナスを表す）

収入未済額を表1により前年度と比較すると、6つの債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、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。収納率の計については、表3のとおり、5つの債権（特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、奨学資金貸付金、区営住宅使用料）がそれぞれ前年度0.1～2.2ポイントの範囲で上回った。

次に、収入未済額を前年度と比較した表2によると、各債権の現年分の収入未済額は、4つの債権（介護保険料、保育園保育料、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、3つの債権（介護保険料、奨学資金貸付金、区営住宅使用料）で、それぞれ前年度を0.1～2.1ポイントの範囲で上回った。

3 令和元年度の主な取組み実績

介護保険料での電話催告センターの利用開始、後期高齢者医療保険料での差押等の滞納処分の実施、生活保護費での口座振替の実施など、他部署で効果があった事例を取り入れ収納率向上に努めた。平成30年度から公会計化された小学校給食費においても弁護士委任案件に追加し、履行確保の強化を図った。また、納付機会の拡大として、キャッシュレス決済導入に向けた研究を進めた。

(1) 口座振替利用促進と納付機会の拡大

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、スマートフォン等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するとともに、新たな納付方法としてスマートフォン決済の導入について、検討を行った。また、平成29年度から利用を開始した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は、利用件数が増加している。

コンビニ収納利用件数割合の推移（過去5年）

（単位：％）

債 権	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
特別区民税 普通徴収分	43.9	44.3	50.3	44.9	48.2
軽自動車税	65.8	68.5	68.0	68.8	67.8
国民健康保険料 普通徴収分	40.4	40.9	40.6	41.0	41.0
介護保険料 普通徴収分	35.3	34.3	34.9	39.9	33.5
後期高齢者医療保険料 普通徴収分		3.0	14.3	16.4	18.2

モバイルレジ収納の利用件数の推移（過去5年）

（単位：件数）

債 権	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
特別区民税	2,018	2,526	2,303	2,272	3,821
軽自動車税	240	319	247	332	371
国民健康保険料	1,269	1,812	1,728	1,870	2,611
介護保険料	27	78	102	143	236
後期高齢者医療保険料		6,194	29,988	35,821	40,254

後期高齢者医療保険料については、コンビニ収納の件数を含む

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）

（単位：件数）

債 権	平成27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
特別区民税	98	92	100	96	116
国民健康保険料	600	581	667	700	822
介護保険料	16	31	27	23	21

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）

（単位：件数）

債 権	平成29年度	30年度	令和元年度
特別区民税	7,074	12,270	17,182
軽自動車税	847	1,365	1,832
国民健康保険料	4,624	8,485	11,990

(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、学校給食費、令和元年度から加わった介護保険料において、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、民間事業者へ委託しており、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へ委託しており、架電は、区役所納税課事務室内、保育認定・調整課 別館事務室で行っている。土曜、日曜も催告を実施しており、架電時間はそれぞれ、納税課事務室内からは午前9時から午後5時の間（指定した日は、午後8時の間）、保育認定・調整課 別館事務室からは午後6時から午後8時の間である。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				
	平成 27	28	29	30	令和元
特別区民税	6,650	7,011	7,628	5,823	4,863
国民健康保険料	1,269	2,191	1,821	1,762	1,703
介護保険料	(2)	(6)	(4)	7	7
後期高齢者医療保険料					6

介護保険料の差押件数は29年度までは交付要求の件数である。

債権 (年度)	公売					搜索				
	平成 27	28	29	30	令和元	平成 27	28	29	30	令和元
特別区民税	2	1	1	0	0	4	3	5	0	1
国民健康保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
介護保険料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
後期高齢者医療保険料					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。

債権管理研修

2日間に渡り延べ77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。

納税課内研修（中級）

3日間に渡り延べ68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）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。

令和元年度においては、区営住宅使用料、奨学資金貸付金、学校給食費の3債権、計117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により約5割の案件が支払いに応じている。

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ぐなど、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、強制徴収が認められていない公法上の債権と、私法上の債権である区営住宅使用料、学校給食費、各種の貸付金等は、滞納者が自ら弁済しない限り、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 令和2年度以降の取組み

(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とともに、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推進していく。また、新型コロナウイルス感染症の拡大による各種債権への影響、猶予や減免等の制度・政策について、債権管理連絡会を通じて、情報の共有を図る。

〔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、介護保険料については、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。生活保護費は、受給者の持つ資産や能力を活用した上で、補足的に給付されるものであり、生活保護債権は、決定時などにおいて調査が及ばず、資力があるにもかかわらず、本来、給付すべき金額に比して多く給付されたものである。そこで、生活保護給付費に対する債権の発生抑制を着実にを行うため、生活保護受給者への

収入申告等のきめ細やかな指導、迅速な返還金の請求処理などに向け、引き続き、事務改善等を行う。

(7) 口座振替の利用促進と納付機会の拡大

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、介護保険料などで行っているコンビニ収納やスマートフォン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、利用を促進していく。

また、新たなスマートフォン決済の導入に向け、具体的な検討を進めていく。あわせて、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の検討を継続する。

〔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、スマートフォン等から税金、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。

5 債権ごとの取組み

債権ごとの取組みは、14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（～）及び多額の収入未済がある私法上の債権（～）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。

【公法上の債権】	【私法上の債権】
特別区民税 [強制徴収公債権] (財務部納税課)	奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども育成推進課)
国民健康保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課)	区営住宅使用料 (都市整備政策部住宅管理課)
介護保険料 [強制徴収公債権] (高齢福祉部介護保険課)	学校給食費 (教育委員会事務局学校健康推進課)
後期高齢者医療保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課)	
保育園保育料 [強制徴収公債権] (保育担当部保育課、保育認定・調整課)	
生活保護費 [強制・非強制徴収公債権] (保健福祉政策部生活福祉課、総合支所生活支援課)	

(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、目標及び実績）
- ・ 令和元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）

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 >

- ・ 収納の現況の推移における表中の数値は、各年度の決算時点での数値を使用している。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 14 ~ 15
- 2 国民健康保険料（保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課）・・・・ P 16 ~ 17
- 3 介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 18 ~ 19
- 4 後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課）・・・・・・ P 20 ~ 21
- 5 保育園保育料（保育担当部保育課、保育認定・調整課）・・・・・・ P 22 ~ 23
- 6 生活保護費（保健福祉政策部生活福祉課、総合支所生活支援課）・・・・ P 24 ~ 25
- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども育成推進課）・・・・・・ P 26 ~ 27
- 8 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅管理課）・・・・・・・・・・ P 28 ~ 29
- 9 学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・ P 30 ~ 31

対象債権名	特別区民税
-------	-------

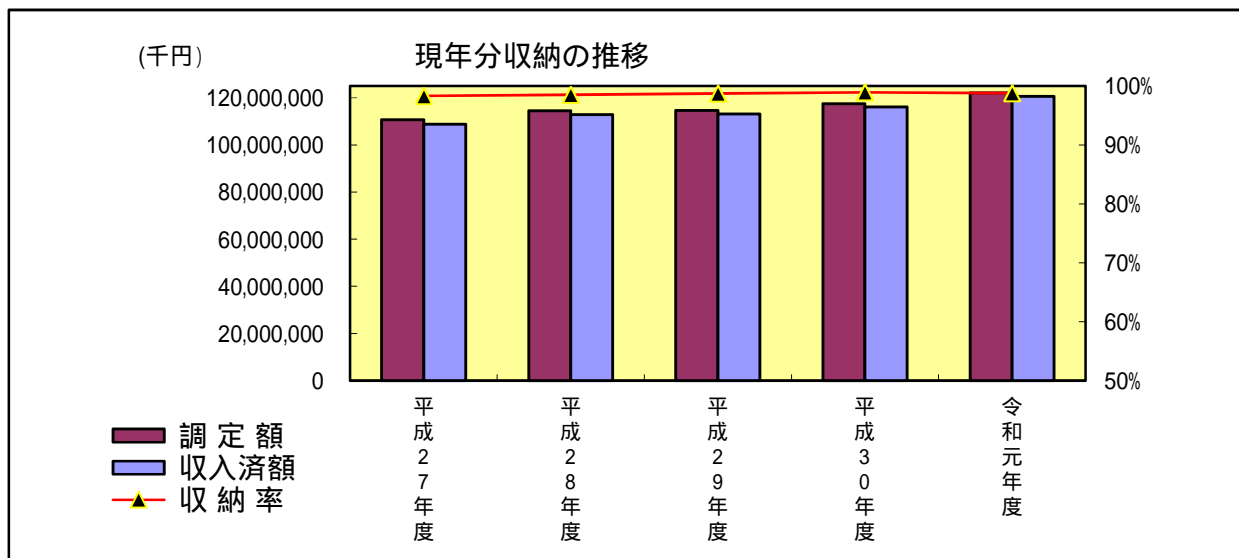
所管課名	財務部 納税課
------	------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	110,642,498	114,501,886	114,572,082	117,439,993	122,129,223
	収入済額	108,775,937	112,821,029	113,076,869	116,170,295	120,608,059
	収納率	98.3%	98.5%	98.7%	98.9%	98.8%
滞 繰 分	調定額	6,197,202	5,628,822	5,081,967	4,315,944	3,453,177
	収入済額	1,817,297	1,805,011	1,688,277	1,783,639	1,301,589
	収納率	29.3%	32.1%	33.2%	41.3%	37.7%
計	調定額	116,839,700	120,130,708	119,654,049	121,755,937	125,582,400
	収入済額	110,593,234	114,626,040	114,765,146	117,953,934	121,909,648
	収納率	94.7%	95.4%	95.9%	96.9%	97.1%
不納欠損額		592,932	404,487	436,637	349,696	380,373
収入未済額計		5,668,343	5,114,350	4,470,925	3,470,567	3,312,706
滞納者数		52,301	46,667	41,095	37,416	37,137



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	98.9%	99.0%	98.8%	99.0%	99.0%
	収入額	116,170,295	118,709,540	120,608,059	121,062,169	123,461,423
	収入未済額	1,283,288	1,199,086	1,537,364	1,222,850	1,247,085
滞 繰	収納率	41.3%	42.0%	37.7%	42.0%	42.0%
	収入額	1,783,639	1,620,878	1,301,589	1,382,061	1,143,245
補足説明		令和元年度については、当初は順調に推移していたものの、年度末にかけて新型コロナウイルス感染症の影響もあり目標を達成することが出来なかった。令和2年度以降についても徴収促進の取組みを強化しつつ納税者個々の状況に沿った対応を行うことで当初の目標を継続する。				

2. 令和元年度実績に対する評価

元年度の前期は経済状況の回復基調や現年度滞納者に対する早期着手の取組みなどから収納率も順調に推移していた。しかし年度末にかけて新型コロナウイルス感染拡大の影響でインバウンドが落ち込むとともに、政府の非常事態宣言による外出自粛などから個人消費が停滞した。
これらの結果、特別区民税における現年課税分の収納率は98.8%と前年比0.1%減少し、滞納繰越分は37.7%と同3.6%減少し前年度実績を下回る結果となった。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3年度の取組み
策督に促す・催告など徴収強化の方	(1) 現年度徴収の早期着手の観点から、普通徴収の一斉文書催告を現年度第1期を含めるよう9月を初回として年3回発付するとともに、催告効果を高めるため封筒の色・柄を毎回変更した。 (2) 遠隔地実態調査を、これまでの年50・60件から年500件に拡充した。 (3) 年3回の普通徴収一斉文書催告に併せ、「給与差押予告」を別発送し、納付喚起を図った。	(1) 普通徴収の一斉文書催告を期別ごとの年4回発付とし、封筒・同封チラシを工夫するなど催告効果を高める。 (2) 遠隔地実態調査について、現年度高額滞納者を中心とした訪問送達などに内容を見直し、拡充を図る。 (3) 現年度徴収の強化を図るため、「給与差押予告」などを活用し、滞納者との接触機会を増やす取組みを工夫していく。
つ回収困難な債権の履行確保に	(1) 差押に時間がかかる困難案件を特別整理で担当することとし、地域担当は給与差押を中心に滞納整理を行い、滞納者数の圧縮を図った。 (2) 特別整理では、公売を前提とした財産調査、納税交渉を行い、任意売却による自主納付に結びつけた。	(1) 新型コロナウイルスの影響により納付困難となった者には、徴収猶予の特例など徴収緩和制度を活用する。 (2) 特別整理において、高額・困難案件を中心に公売を前提とした財産調査、納税交渉など、専門性を活かした取組みを行う。
機そ 会の 他 の 拡 大 等 ） につ いて （ 納 付	(1) 地方税共通納税システムの導入に向け関係部署との調整を行い、計画どおり10月1日に稼働を開始した。 (2) SMSを活用した納付勧奨について、導入に向けた課題整理を行った。 (3) マルチペイメントやキャッシュレス決済の導入について、課題整理を行った。	(1) スマートフォン決済の導入に向け、検討を行う。 (2) SMSを活用した納付勧奨について、導入に向け検討を行う。 (3) 引き続きマルチペイメントやキャッシュレス決済など、多様な収納方法について検討を行う。 (4) 電子化による預金照会について、研究する。

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

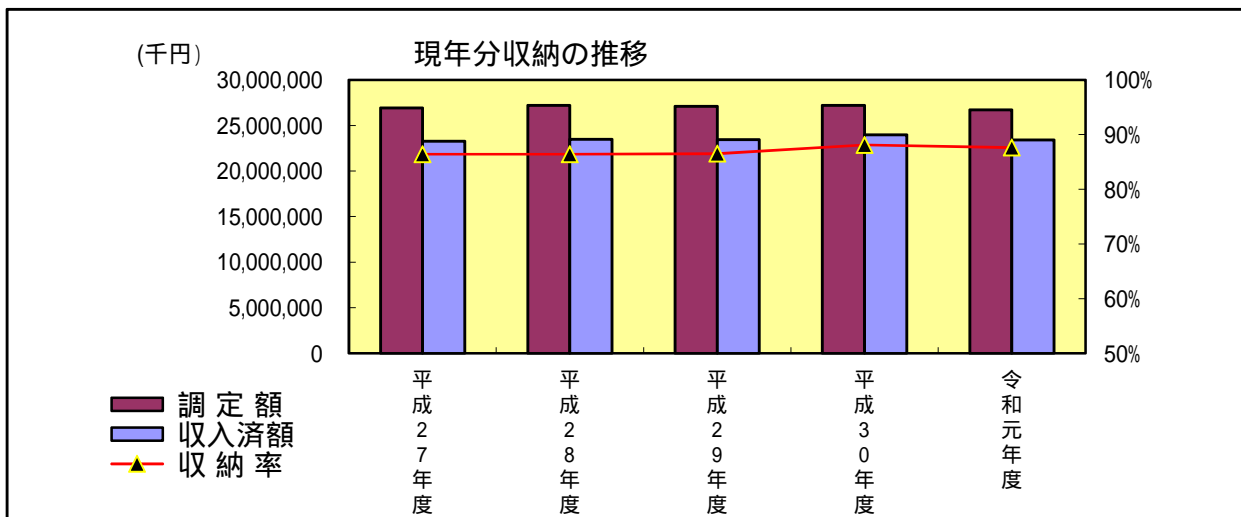
所管課名	保健福祉政策部 国保・年金課 保険料収納課
------	-----------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	26,920,169	27,184,052	27,091,028	27,190,782	26,696,019
	収入済額	23,257,787	23,476,361	23,427,768	23,963,370	23,395,199
	収納率	86.4%	86.4%	86.5%	88.1%	87.6%
滞 繰 分	調定額	7,382,908	6,235,723	5,945,401	5,968,341	5,346,458
	収入済額	2,208,497	2,046,498	1,944,475	1,849,290	1,858,041
	収納率	29.9%	32.8%	32.7%	31.0%	34.8%
計	調定額	34,303,077	33,419,775	33,036,429	33,159,123	32,042,477
	収入済額	25,466,284	25,522,859	25,372,244	25,812,660	25,253,240
	収納率	74.2%	76.4%	76.8%	77.8%	78.8%
不納欠損額		2,455,989	1,778,122	1,560,317	1,836,447	1,435,827
収入未済額計		6,380,804	6,118,794	6,103,868	5,510,016	5,353,410
滞納者数		77,058	72,734	70,458	64,679	65,962
(現年度滞納者数)		(41,463)	(41,389)	(39,779)	(37,318)	(36,955)



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	88.1%	92.0%	87.6%	92.0%	92.0%
	収入額	23,963,370	24,840,000	23,395,199	24,840,000	24,840,000
	収入未済額	3,213,777	2,160,000	3,295,868	2,160,000	2,160,000
滞 繰	収納率	31.0%	34.5%	34.8%	34.7%	35.0%
	収入額	1,849,290	2,050,000	1,858,041	2,050,000	2,050,000
補足説明		現年分については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標達成には至っていないが、現年分徴収の徹底による滞納繰越額の圧縮、着実な滞納整理の取組みにより、滞納繰越分は目標を達成することができた。目標値については、現状のまま据え置き、新型コロナウイルス感染症の影響を引き続き注視していく。				

2. 令和元年度実績に対する評価

適宜適切に督促及び催告を実施するとともに、早期に財産調査を行い、支払い能力に応じた納付交渉や滞納整理を着実に実施した。実施に当たっては従前の手法を改善・工夫しながら効果・効率的な債権管理を行った。

現年分収納率は、令和2年4月時点では前年度同月より高い数値だったが、出納整理5月分の収入額が著しく減少し、最終的に0.5%の減少となった。新型コロナウイルス感染拡大防止のための営業自粛要請等による被保険者の収入の減少や状況を鑑み4月の催告を中止したことが大きく影響したと推察する。一方、滞納繰越分収納率については3.8%の増加となった。収納率全体としては、78.8%となり対前年度比1.0%の増加となった。

引き続き徴収が困難な状況であるが、減免制度や徴収猶予制度を活用するとともに、債権管理のフロー図に即し、丁寧な納付相談により、適正な債権管理を実施していく。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3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 催告回数を年3回から年5回に増加。新電話催告システムのデータ抽出機能を活用し、ターゲットを絞った電話催告を実施した。 延滞金について幅広く制度周知をするとともに、納付相談時の適切な制度説明による効果的な納付交渉を行った。 早期に財産調査を行い、差押え等の滞納処分の着手又は滞納処分の執行停止を実施した。</p> <p>(2) 個別の対策 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行った。 若年層に対する個別通知により、納付意識の啓発及び納付に繋がったほか、脱退手続きや生活困窮者の相談機関への案内を行い、資格の適正化及び相談機関との連携を図った。</p> <p>(3) 口座振替制度の活用 来庁時にチラシを配布するなど、加入勧奨を強化した。 口座引落再振替不能者に対する早期通知により自主納付を促した。</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など効果的な納付勧奨の実施 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 差押え等の滞納処分の早期着手</p> <p>(2) 個別の対策 短期被保険者証更新時を活用した納付交渉 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 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勧奨の強化 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>
行回確収保困難な債権の履	<p>(1)(2) 滞納整理の強化及び執行停止の推進 財産調査を強化し、当該結果等に基づき、支払い能力がある場合は自主納付を促し、応じない場合は差押等により、積極的な債権確保を行った。一方、支払い能力がない場合は、執行停止を実施し、適正な債権管理に取り組んだ。</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) 執行停止の推進 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 合同公売(東京都)を活用した不動産公売の実施</p>
のそ拡の他の方策について(納付機会)	<p>(1) マルチペイメントを含むキャッシュレス決済の導入について、課題整理を行った。</p> <p>(2) 徴収業務の全体調整・進捗管理、丁寧な聞き取りや財産調査を強化し、徴収緩和制度の活用や差押の実施など、適正な債権管理を実施した。</p> <p>(3) SMSを活用した納付勧奨について研究を進めた。</p> <p>(4) 国保・年金課などの関連所管と連携し、居住の確認や社会保険の加入状況を把握するとともに、催告の際に脱退届を同封するなど、あらゆる機会をとらえて、資格の適正化に取り組んだ。</p>	<p>(1) 納付機会の拡大 コンビニ収納やモバイルレジ等の周知・利用促進。新たなスマートフォン決済の導入に向けた検討を行うとともに、引き続き、多様な収納方法について研究する。</p> <p>(2) 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) SMSを活用した納付勧奨や預金調査の電子化について研究する。</p> <p>(4) 資格の適正化の推進</p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染症の影響により納付困難となった者には、減免制度や徴収猶予制度を活用する。</p>

対象債権名	介護保険料
-------	-------

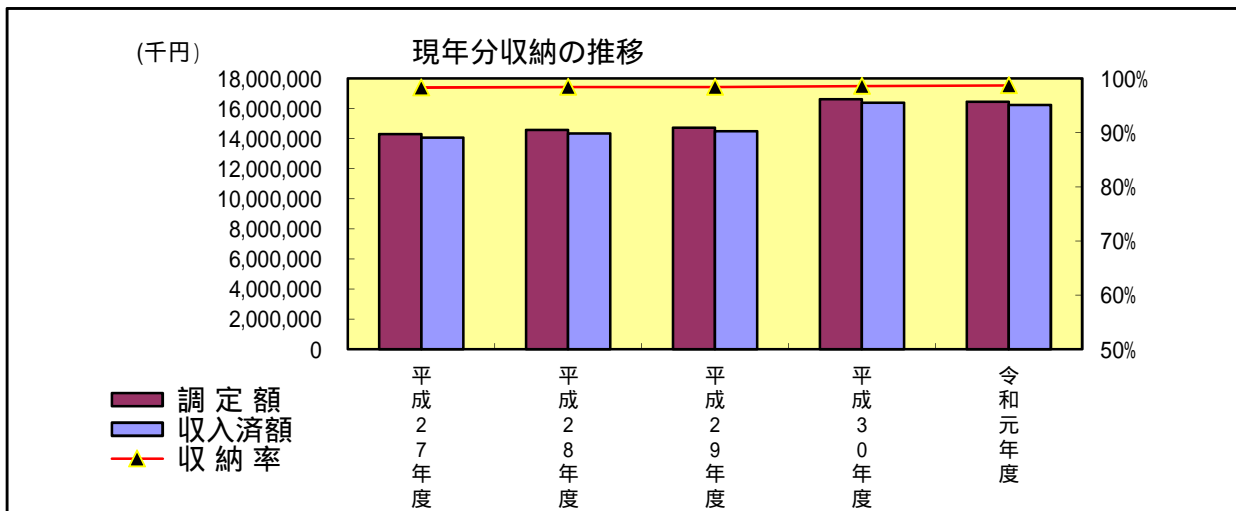
所管課名	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	14,298,047	14,584,818	14,730,057	16,614,570	16,456,143
	収入済額	14,062,030	14,348,366	14,491,302	16,387,352	16,236,684
	収納率	98.3%	98.4%	98.4%	98.6%	98.7%
滞 繰 分	調定額	406,863	419,505	440,641	439,496	427,046
	収入済額	76,643	65,296	71,165	73,268	69,698
	収納率	18.8%	15.6%	16.2%	16.7%	16.3%
計	調定額	14,704,910	15,004,322	15,170,698	17,054,066	16,883,189
	収入済額	14,138,672	14,413,662	14,562,467	16,460,620	16,306,382
	収納率	96.1%	96.1%	96.0%	96.5%	96.6%
不納欠損額		143,753	149,951	170,051	166,402	164,859
収入未済額計		422,484	440,709	438,180	427,044	411,947
滞納者数		10,145	9,394	9,311	8,506	8,129
(現年度滞納者数)		(5,258)	(5,046)	(5,061)	(4,461)	(4,491)



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	98.6%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%
	収入額	16,387,352	15,252,703	16,236,684	15,496,097	15,739,492
	収入未済額	227,218	200,897	219,459	204,103	207,308
滞 繰	収納率	16.7%	17.5%	16.3%	17.5%	17.5%
	収入額	73,268	75,722	69,698	76,930	78,139
補足説明		現年の収納率は目標である98.7%を達成できた。令和2年度については、新型コロナウイルスの感染症の影響を注視していく必要がある。				

2. 令和元年度実績に対する評価

令和元年度収納率は、現年度分は昨年度より0.1%上昇し、98.7%となり、目標を達成することができた。滞納繰越分は昨年度より0.4%下落し、目標の17.5%には1.2%及ばなかった。

令和元年度の取組みとして、平成30年度から開始した延滞金が発生しないよう年度内納付を案内するとともに、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、高額で長期に渡り未納の被保険者に対し財産調査を行い、多額の預金口座残高の見つかった者に対し差押事前予告書を送付し、未納保険料を自主納付させる一方、自主納付に応じなかった者から預金口座を差押え未納保険料を収納した。

引き続き、キャッシュレス決済など時代に合わせた納付方法の拡大を図るとともに、納付案内の広報、電話催告センターでの電話催告を積極的に展開し、全体の収納率の向上を図る。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3年度の取組み
つ 督 い 促 て ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方 策 に	(1) 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、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した。(通年、夜間を含む) (3) 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。(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した。 (5) 延滞金を徴収する旨の周知に努め、徴収を実施した。 (6) 滞納処分の手法を検討し、実施した。	(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。(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) 延滞金の徴収を実施する。 (6) 滞納処分による納付勧奨を実施する。
つ 回 収 て 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した。 (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した。 (3) 高額滞納者の滞納処分に向け、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った。	(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、実施する。 (4) 新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しながら丁寧な納付勧奨を進めていく。
拡 そ の 他 の 方 策 に つ い て (納 付 機 会 の	(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した。 (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った。 (3) あらゆる機会をとらえてコンビニ等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知した。 (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した。 (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た。	(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等での収納、モバイルレジ、口座振替受付サービスを周知するとともに新たなキャッシュレス決済について導入をすすめる。 (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
-------	------------

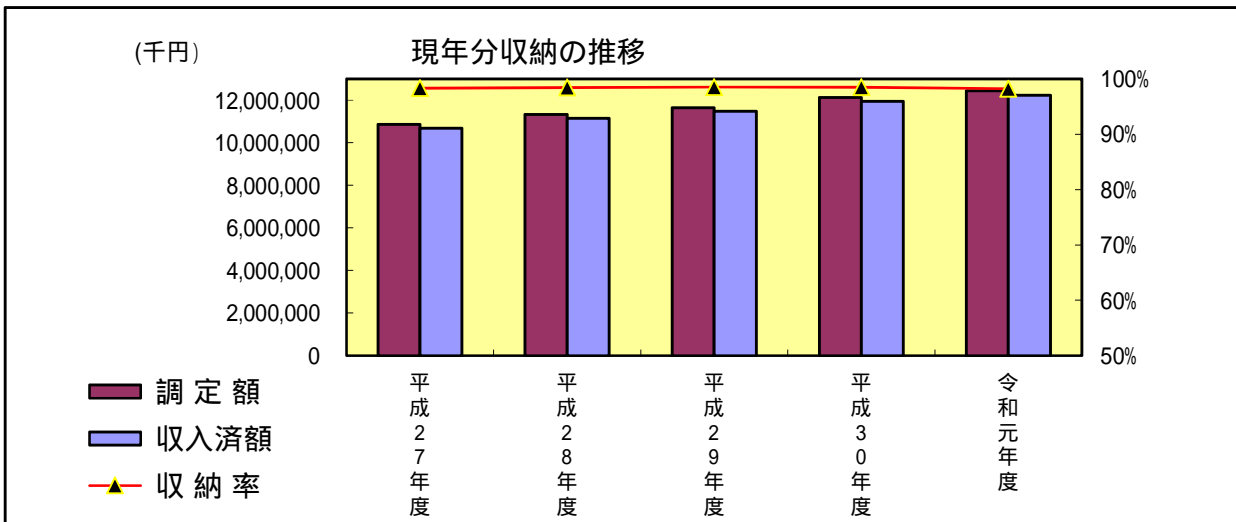
所管課名	保健福祉政策部 国保・年金課
------	-------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	10,864,146	11,327,082	11,647,198	12,124,851	12,447,226
	収入済額	10,683,030	11,152,149	11,472,969	11,941,999	12,225,705
	収納率	98.3%	98.5%	98.5%	98.5%	98.2%
滞 繰 分	調定額	330,896	335,181	323,980	326,599	336,246
	収入済額	137,029	144,193	131,574	129,866	141,014
	収納率	41.4%	43.0%	40.6%	39.8%	41.9%
計	調定額	11,195,042	11,662,263	11,971,178	12,451,450	12,783,472
	収入済額	10,820,059	11,296,342	11,604,543	12,071,865	12,366,719
	収納率	96.7%	96.9%	96.9%	97.0%	96.7%
不納欠損額		39,347	42,936	41,160	44,445	96,618
収入未済額計		335,636	322,985	325,475	335,140	320,135
滞納者数		3,944	3,936	3,855	3,986	4,322
(現年度滞納者数)		2,774	2,746	2,709	2,800	2,808



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	98.5%	98.7%	98.2%	98.8%	98.9%
	収入額	11,941,999	12,328,254	12,225,705	12,497,854	12,684,920
	収入未済額	182,852	162,378	221,521	151,796	141,086
滞 繰	収納率	39.8%	43.2%	41.9%	43.3%	43.4%
	収入額	129,866	145,347	141,014	147,538	149,941

補足説明

現年度分の収納率実績が昨年度より0.3ポイント減少しているが、これは新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言に伴う外出自粛の影響によるものと考えられる。

2. 令和元年度実績に対する評価

・令和元年度の現年度保険料の収納率は98.2%と前年度比0.3ポイント減となった。月別の収納額では賦課開始の7月から出納整理期間中の翌年4月までは前年並みの収納額となったが、5月の収納額が前年度比4,400万円の減となり、現年度収納率を0.3ポイント下げる要因となっている。5月の収納額減少の原因は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための外出自粛により金融機関での支払が減少したためと考えられる。なお、5月の収納額減少がなければ、収納率は前年度98.5%をやや上回る見込みであった。一方、過年度保険料の収納率は41.9%と前年度比2.1ポイント増となった。当年度より滞納処分を実施し、差押や差押予告書の送付により収納率を3.3%増加させることができた。以上により現年度と滞納繰越分を合わせた全体の収納率は、96.7%と前年度比0.3ポイント減となった。

・死亡者の滞納保険料の相続人や長期分納で支払なく連絡不能となった滞納者等の個別対応継続案件を、過去に遡って調査して処理を進め、時効による不納欠損として適正な債権管理に努めた。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3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"> ・保険料滞納者に督促状、催告書を発送し徴収強化に努めた。 督促状発送件数 年6回12,990件 催告書発送件数 年2回3,796件 ・滞納保険料に延滞金を課す事を周知して期限内納付を促すとともに、滞納保険料に延滞金を課した。 ・年齢到達者の資格取得時に被保険者証と一緒に「口座振替依頼書」を送付し、納付書払いから口座振替の勧奨を行って、被保険者の利便性向上と徴収強化に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> (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。
回 収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に つ い て	<ul style="list-style-type: none"> ・高額滞納者について、有効期間の短い被保険者証の交付を行った。交付数17件。 ・高額滞納者や国民皆保険制度に反対する等で納付相談にも応じない者に支払要請し、催告兼差押予告書を送付した。25件。 ・保険料支払能力があるにも関わらず滞納する者に、滞納処分を実施した。 預金調査、年金受給口座調査4,097件。 差押予告による自主納付 9件 8,011千円。 差押 6件 3,036千円。 差押後自主納付による差押解除 2件 1,299千円。 差押債権の取立 2件 1,544千円。 ・保険料支払が困難な方の分納相談により徴収強化に努めた。分納件数111件。分納催告199件。 	<ul style="list-style-type: none"> (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)滞納処分システム導入の検討を行う。 (4)滞納整理を進め適正な債権管理を推進する。
機 会 の 他 の 拡 大 等 に つ い て (納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・普通徴収対象者の納付機会拡充のため、保険料納付通知に金融機関口座振替依頼書を同封した。 ・保険料支払がコンビニエンスストアで可能な旨の周知に努めた。 以上の結果、コンビニ収納の件数が前年比12.5%増加し、口座振替件数も同1.5%増となった。 [普通徴収内訳] 口座振替 135,507件(前年度比1.5%増) コンビニ収納 40,254件(同12.4%増) OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 45,936件(同6.0%減)。 	<ul style="list-style-type: none"> (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。 (3)新型コロナウイルス感染症の影響により納付困難となった者には、保険料の減免制度の活用や分納により支払能力に配慮する。

対象債権名	保育園保育料
-------	--------

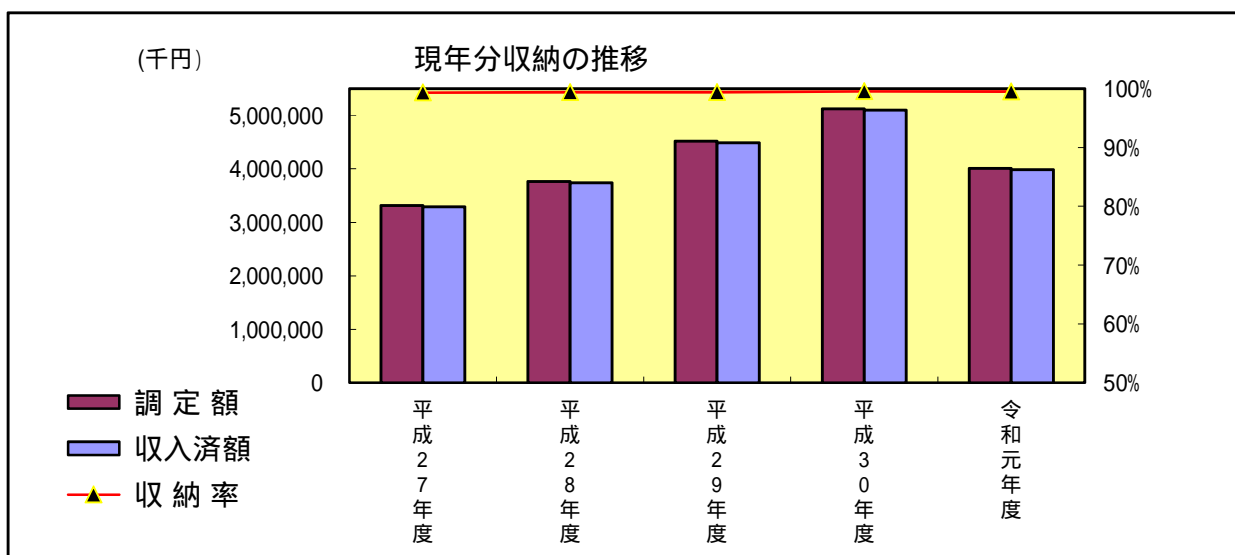
所管課名	保育部 保育課、 保育認定・調整課
------	-------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	3,315,168	3,763,566	4,518,121	5,120,926	4,007,801
	収入済額	3,292,581	3,740,434	4,490,334	5,097,485	3,986,485
	収納率	99.3%	99.4%	99.4%	99.5%	99.5%
滞 繰 分	調定額	74,586	76,139	70,969	72,524	69,374
	収入済額	12,673	22,181	18,116	21,830	20,125
	収納率	17.0%	29.1%	25.5%	30.1%	29.0%
計	調定額	3,389,754	3,839,705	4,589,090	5,193,450	4,077,175
	収入済額	3,305,254	3,762,615	4,508,450	5,119,315	4,006,610
	収納率	97.5%	98.0%	98.2%	98.6%	98.3%
不納欠損額		8,934	6,469	8,902	6,191	3,398
収入未済額計		76,139	70,969	72,524	69,374	69,407
滞納者数		479	527	433	434	543



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
	収入額	5,097,485	3,940,759	3,986,485	2,889,360	2,889,360
	収入未済額	24,723	19,803	22,715	14,519	14,519
滞 繰	収納率	30.1%	30.1%	29.0%	30.1%	30.1%
	収入額	21,830	26,049	20,125	25,858	22,680
補足説明		新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和2年3～7月分の保育料等については、登園日数に応じて日割り算定を行っていることから、令和2年度の収入額は減少することが予想される。				

2. 令和元年度実績に対する評価

収納率において、前年度と比較し、現状維持の99%を超える高い収納率を維持している。令和元年10月からの幼児教育・保育の無償化に伴い、3～5歳児クラス及び0～2歳児クラスの住民税非課税世帯の児童の保育料が無償化されたため、調定額が減少している。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等を従来と同等の頻度で行い、効果的な納付を促すことができた。

過年度の滞納分については、収納率が1.1ポイント減少している。従来の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、高額滞納世帯の職場への給与照会等の取組み、また分納相談等により、時効中断前の債務承認がされたことに伴い、不納欠損額も減少している。

現年度分については、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つつ、さらに効果的な徴収方法を検討し、収納率の向上を図っていきたい。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3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"> ・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。 督促 年6回 88件 ・電話催告センターを活用し、未納者への納付勧奨を行った。 年6回(延べ18日)対象世帯(延べ件数)1990件 ・催告書発送後の高額未納者への対応強化(外勤者への勤務先に対する給与照会の調査実施通知)に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> (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 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納世帯の給与調査を実施した。 未納世帯 680件 給与調査実施 3件 	<ul style="list-style-type: none"> (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。
機そ 会の 他の 拡の方 大策 等)に つ い て (納 付	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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った。 	<ul style="list-style-type: none"> (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
-------	-------

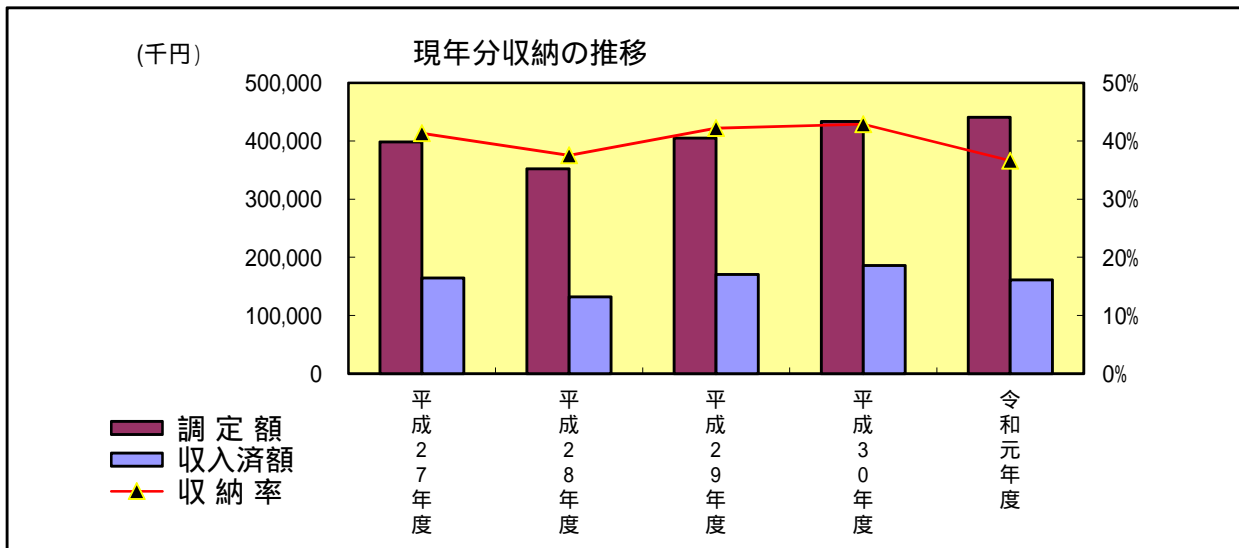
所管課名	保健福祉政策部 生活福祉課、 総合支所生活支援課
------	--------------------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	398,272	352,187	404,863	433,758	440,953
	収入済額	164,604	132,228	170,776	185,993	161,451
	収納率	41.3%	37.5%	42.2%	42.9%	36.6%
滞 繰 分	調定額	1,025,964	1,157,920	1,240,101	1,330,915	1,399,404
	収入済額	51,237	55,521	54,090	51,984	49,438
	収納率	5.0%	4.8%	4.4%	3.9%	3.5%
計	調定額	1,424,236	1,510,107	1,644,964	1,764,673	1,840,357
	収入済額	215,841	187,749	224,866	237,977	210,890
	収納率	15.2%	12.4%	13.7%	13.5%	11.5%
不納欠損額		50,466	82,257	89,186	126,805	111,557
収入未済額計		1,157,929	1,240,101	1,330,912	1,399,891	1,517,911
滞納世帯数		4,287	3,965	3,266	3,712	3,957



(2) 目標及び実績

単位:千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	42.9%	42.3%	36.6%	42.3%	42.3%
	収入額	185,993	154,500	161,451	154,500	154,500
	収入未済額	247,765	211,100	279,105	211,100	211,100
滞 繰	収納率	3.9%	5.2%	3.5%	5.2%	5.2%
	収入額	51,984	65,000	49,438	65,000	65,000
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、現年度分は、収入額において目標を達成することができた。引き続き、保護費に対する債権の割合を抑えることも目標として、債権の発生抑制に取り組む。				

2. 令和元年度実績に対する評価

生活保護債権は、後に判明した事由で支給済み保護費を遡及して返還させるため、債権が確定した時点で費消している場合が多い。債務の返済にあたっては、継続して生活保護を受給している者は、支給される保護費を充てることが多いため、長期にわたる少額の分割納付が多く、全体として収納率は11.5%と低い状況にある。

また、生活保護債権は、本来給付すべき保護費と実際に把握された需要との誤差であることから、債権の発生抑制が重要であり、保護費全体に対する調定額の割合を5%以内に抑えることを目標としている。生活保護開始時に各世帯へ丁寧に説明を行い、収入申告義務の周知を徹底することにより、保護費の過払い抑制に取り組んだ。このことにより、令和元年度は昨年度と同様、目標の範囲内の2.1%とすることができた。

一方、徴収にあたっては、ケースワーカーによる債権発生後の速やかな納付指導を行うことで滞納化を防ぎ、督促・催告を着実に実施しているが、令和元年度は、平成30年度と比較し、一部の支所の大口債権の納付が少なかったこと等から、現年分の全体の収納率は36.6%に留まった。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3年度の取組み
督促・催告など徴収強化の方	<ul style="list-style-type: none"> (1) 複数債権を持つ未納者に対し、効果的な督促・催告を引き続き実施した。 (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(生活保護法78条の2)の対象者拡大を図った。 (3) 現年分の徴収強化のため、発生後速やかな収納に至るようケースワーカーによる納付指導を引き続き行った。 (4) システムでの分割納付計画の活用等により、効果的な債権管理に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> (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対象者拡大を図る。 (3) 現年分の徴収を強化する。また、他区の取組み状況を調査し、取り組みを進める。 (4) システムの分割納付計画機能等を活用し、効果的な債権管理に取り組む。
つらい困難な債権の履行確保に	<ul style="list-style-type: none"> (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った。 (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した。 (3) 一部の金銭管理が難しい債務者について、金銭管理支援事業を活用することで、計画的な返済が可能となるよう支援した。 	<ul style="list-style-type: none"> (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り、計画的な返済が可能となるよう支援を行う。
社会の他の拡大策について(納付)	<ul style="list-style-type: none"> (1) ケースワークの中で事前に収入を把握する等、債権の一層の発生抑制に向け取り組んだ。 (2) 各種調査のさらなる迅速化と被保護者の就労状況の把握に徹底して努めた。 (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速やかに実施し、債権整理を進めた。 (4) 債務者の状況を踏まえ、口座振替の実施を開始した。 	<ul style="list-style-type: none"> (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着実に行う。 (4) 口座振替による納付も含め、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組む。

対象債権名	奨学資金貸付金
-------	---------

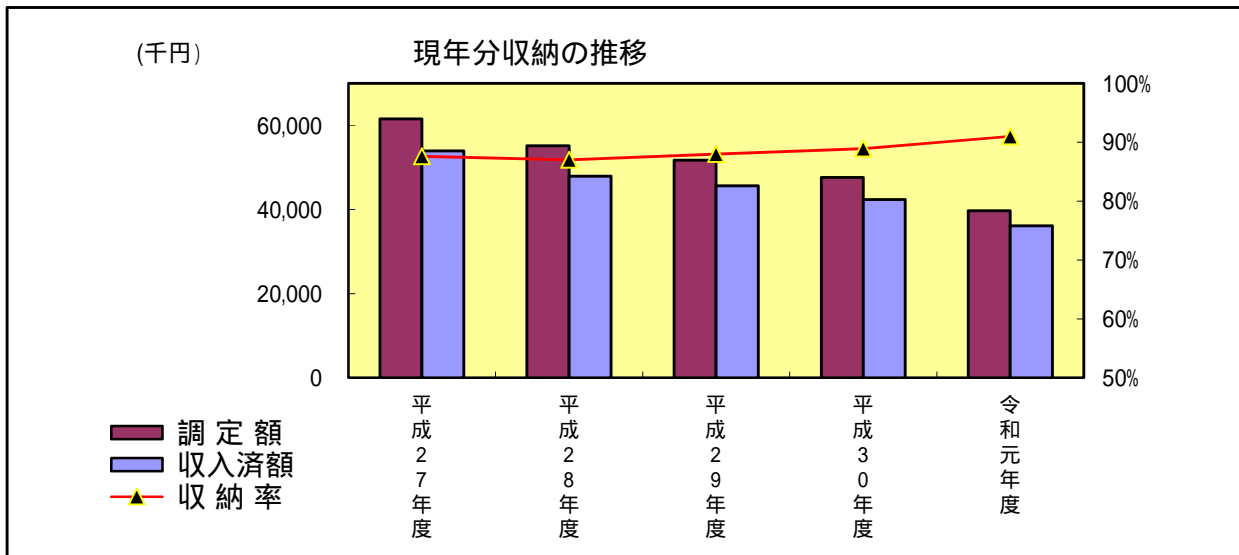
所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	61,535	55,150	51,742	47,650	39,717
	収入済額	53,957	47,928	45,669	42,371	36,144
	収納率	87.6%	87.0%	88.0%	88.9%	91.0%
滞 繰 分	調定額	124,876	111,806	102,743	93,224	82,131
	収入済額	19,133	14,752	14,063	14,684	13,423
	収納率	15.3%	13.2%	13.7%	15.8%	16.3%
計	調定額	186,411	166,956	154,485	140,874	121,848
	収入済額	73,090	62,680	59,732	57,055	49,567
	収納率	39.2%	37.5%	38.7%	40.5%	40.7%
不納欠損額		1,515	1,533	1,529	1,688	1,814
収入未済額計		111,806	102,743	93,224	82,131	70,467
滞納者数		587	539	498	391	326



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	88.9%	90.0%	91.0%	90.0%	90.0%
	収入額	42,371	34,254	36,144	30,269	25,948
	収入未済額	5,279	3,806	3,573	3,363	2,883
滞 繰	収納率	15.8%	13.5%	16.3%	13.5%	13.5%
	収入額	14,684	11,564	13,423	10,517	9,551
補足説明		令和元年度は目標を上回る額の償還があったが、新型コロナウイルス感染症が社会経済に与える影響等の見通しが不透明であるため、令和2年度以降、着実な償還実績を見据えて、収納目標は現状どおりとする。				

2. 令和元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、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者(9件)への対応を弁護士に整理委任する取組みを前年度に引き続き行った。その結果、前年度を上回る収納率となり、現年度・過年度滞納分ともに目標を達成することができた。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3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"> ・償還計画に基づく償還ができなかったものに対し、文書督促を行った。現年度督促(6回) ・過年度滞納者に対し、催告を行った。(1回) ・電話催告を集中的に行った。(年1回) ・償還が滞っている借受人に対し、親権者及び連帯保証人催告を行った。(1回) ・督促状等が送達しなかった借受者及び連帯保証人の現住所確認を行った。(73件) 	<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、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。</p>
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・回収を弁護士に委任し、私債権の整理回収を図った。完済(2件) ・滞納分のみ完済(1件) ・分割納付の合意(3件) 	<p>(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。</p>
機その他の拡の方策について(納付)	<ul style="list-style-type: none"> ・過年度納付困難者に対して分割納付の対応をした。(17件) ・不納欠損処理を実施した。(6件 1,814,200円) ・口座未登録などで、納付書払いが続いているケースについて、口座振替の勧奨通知を送付した。(1回) 	<p>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。</p>

対象債権名	区営住宅使用料
-------	---------

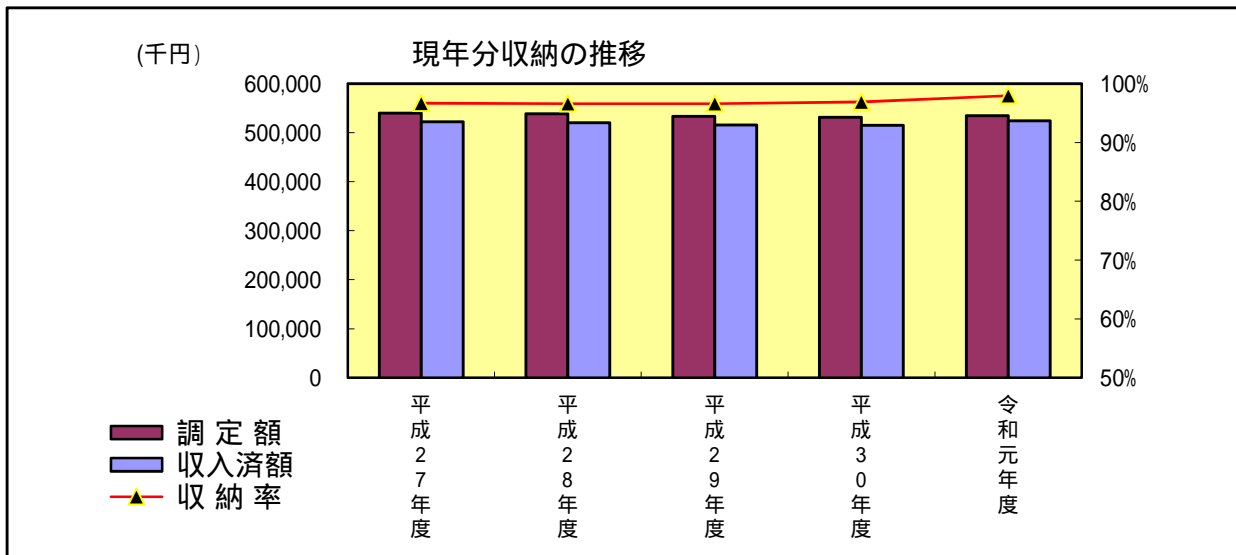
所管課名	都市整備政策部 住宅管理課
------	------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位：千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	539,913	538,464	533,454	531,474	534,860
	収入済額	522,188	520,308	515,480	515,046	523,927
	収納率	96.7%	96.6%	96.6%	96.9%	98.0%
滞 繰 分	調定額	45,263	55,454	66,194	86,467	80,158
	収入済額	9,771	9,323	6,197	10,158	12,508
	収納率	21.6%	16.8%	9.4%	11.7%	15.6%
計	調定額	585,176	593,918	599,648	617,941	615,018
	収入済額	531,959	529,631	521,676	525,204	536,435
	収納率	90.9%	89.2%	87.0%	85.0%	87.2%
不納欠損額		0	0	0	10,901	0
収入未済額計		53,217	64,287	77,972	81,837	78,583
滞納者数		112	107	136	134	143



(2) 目標及び実績

単位：千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	96.9%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%
	収入額	515,046	510,000	523,927	520,000	520,000
	収入未済額	16,428	10,400	10,933	10,300	10,200
滞 繰	収納率	11.7%	17.0%	15.6%	17.5%	18.0%
	収入額	10,158	11,000	12,508	11,500	12,000
補足説明						

2. 令和元年度実績に対する評価

・高額滞納者については、弁護士と連携して取り組み、訴えの提起を5件行った。また、弁護士との面談により滞納が解消されたケースも2件あった。

・生活保護受給中の入居者については、代理納付の積極的な活用を関係各課に依頼することで、利用件数、収納額の増加を図ることができた。(令和2年3月末現在 代理納付者99名、前年度から25名増加)

・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。しかし、一時的な改善は見られたが、年度を通して滞納者数を減少させるには至らなかった。

・滞納繰越分については、生活状況を聴取し、状況に応じた納付相談を行うことで納付に結びつけようと電話や訪問を行った。分納や一括納付につながるケースもあったが、本人からの反応がなく、納付相談を行えないケースも多かった。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3年度の取組み
つ督促 て ・催告 など 徴収 強化 の方 策に	(1)滞納者の滞納月数や滞納額、支払能力に応じた個別対応を行うため、電話・訪問を行った。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った。 (2)分割納付を希望した方の納付状況を把握し、督促状や電話連絡により、毎月の着実な納付につなげた。 (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った。 (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現年分滞納の減少につなげた。	(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)分割納付を希望した方の納付管理を徹底し、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滞納の長期化を防ぐ。
に回収 つ困難 い難 て債権 の履行 確保	(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、法的措置を実施した。 訴訟5件 (2)弁護士による私債権の整理・回収を図った。 弁護士委任案件 7件 債務履行の催告(9月) 納付相談の実施(10～2月) 訴訟等対象者の選定(3月)	(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)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 の 拡 大 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た督促による長期滞納の防止。 (2)納付困難者に対する分割納付 (3)収入報告未提出者の使用料は近傍同種となることから、訪問や文書による督促を行い、収入報告書の提出を徹底させた。	(1)初期滞納者へは、電話催告センターを利用した督促により長期滞納を防ぐ。 (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)収入報告未提出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
-------	-------

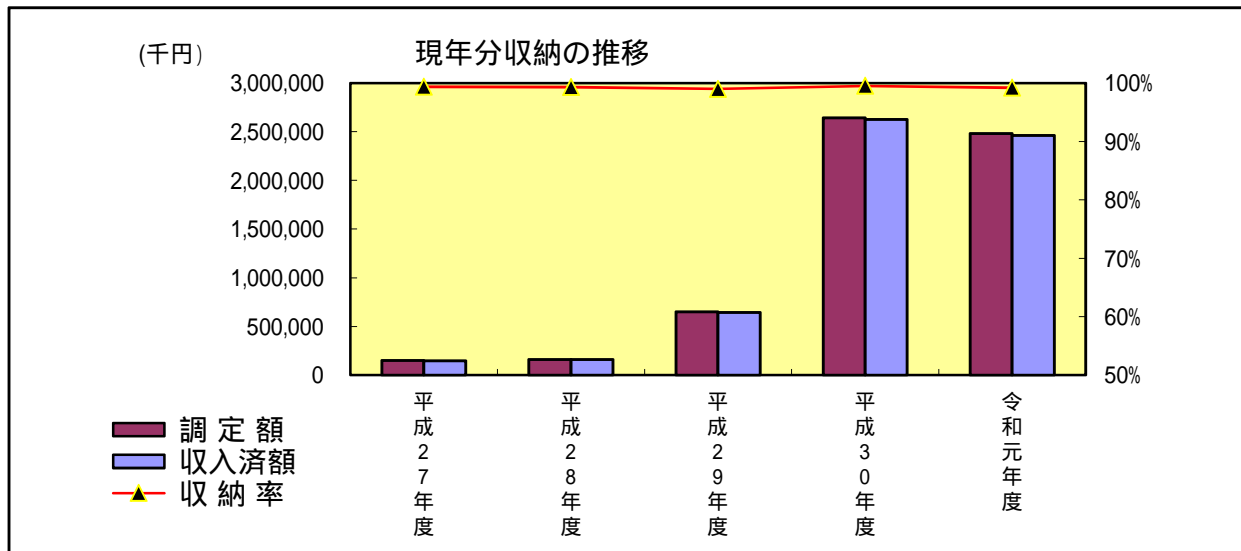
所管課名	教育総務部 学校健康推進課
------	------------------

1. 収納の現況

(1) 推移

単位:千円

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
現 年 分	調定額	149,138	159,634	650,085	2,641,404	2,482,697
	収入済額	148,142	158,486	643,708	2,627,580	2,462,780
	収納率	99.3%	99.3%	99.0%	99.5%	99.2%
滞 繰 分	調定額	4,903	4,729	4,482	9,962	20,551
	収入済額	615	817	508	2,935	5,508
	収納率	12.5%	17.3%	11.3%	29.5%	26.8%
計	調定額	154,041	164,363	654,567	2,651,366	2,503,248
	収入済額	148,757	159,303	644,216	2,630,515	2,468,288
	収納率	96.6%	96.9%	98.4%	99.2%	98.6%
不納欠損額		555	578	389	300	881
収入未済額計		4,729	4,482	9,962	20,551	34,386
滞納者数		156	152	513	1,096	1,103



(2) 目標及び実績

単位:千円

		平成30年度	令和元年度		令和2年度	令和3年度
		実績	目標	実績	目標	
現 年	収納率	99.5%	99.5%	99.2%	99.5%	99.5%
	収入額	2,627,580	2,842,338	2,462,780	2,382,022	2,958,047
	収入未済額	13,824	14,283	20,223	11,910	14,865
滞 繰	収納率	29.5%	29.5%	26.8%	29.5%	29.5%
	収入額	2,935	6,887	5,508	10,144	10,665
補足説明		令和元年度について、令和2年3月の学校臨時休業に伴い、現年分の収入額が減少した。また、令和2年度について、令和2年4・5月の学校臨時休業期間延長に伴い、調定額が減少するため、合わせて現年分の収入額の目標値を修正した。				

2. 令和元年度実績に対する評価

学校給食費について、平成28年度までは、太子堂調理場から給食を提供している中学校のみを対象に教育委員会が債権管理を行っていた。平成29年度から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、平成30年度からは、全小中学校90校を公会計化した。これに伴い、平成30年度の調定額については、前年度比で約4倍となった。

令和元年度の取組みとして、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、民間事業者による電話催告の実施により納付を促した。

一方、滞納繰越分については、定期的な文書での催告に加え、訪問徴収を行うなど、さまざまな取組みを実施した。さらに、債権管理担当と連携を図りながら債権整理を行うとともに、弁護士からの催告等により複数の滞納者について、計画的な納付誓約や、納付が履行された。

今後も、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による徴収の取組みを継続していく。

令和元年度においては、収納率の目標を下回ったが、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。

3. 目標実現に向けた取組み

	令和元年度の取組み内容と実績	令和2～3年度の取組み
策督に促す・催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、夜間の電話催告で督促を行い確実に収納できるように取り組んだ。(通知月1回。夜間電話催告年2回。) (2) 在校生に対しては、保護者面談時に担任から保護者へ直接手渡しを行い納付を促した。(年1回) (3) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行った。また、訪問徴収を効果的に行った。(訪問件数40件、納付誓約書の徴収(3件)、差し置きによる納付(9件:89,979円))	(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、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等を手渡し(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) 滞納繰越分については、定期的に文書での催告を行う。また、訪問徴収を効果的に行う。
行回確収保困難ついな債権の履	(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。 (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た。(委任件数93件、合意書の徴収(9件)、納付(51件:2,294,231円))	(1) 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。
等そ の 他 の 方 策 に つ い て (納 付 機 会 の 拡 大	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んだ。 (1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。 (2) 就学援助制度について、令和元年10月からの制度拡充内容も合わせて周知し、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。	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) 就学援助制度について、令和元年10月からの制度拡充内容も合わせて周知し、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。 (3) 法改正により、生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、地方公共団体の長等に対して支払うことが可能となる(令和2年10月1日施行)。これに伴い、関係所管課と連携しシステム改修等を行い、受給者の給食費を生活保護費から充当できる仕組みを構築し、未納の発生を抑える。