

令和3年9月1日  
財 務 部  
生活文化政策部  
保健福祉政策部  
都市整備政策部  
教育委員会事務局

## 世田谷区債権管理重点プラン（平成30～令和3年度）推進状況について

### 1 主旨

区では、平成30年度から令和3年度までの4カ年の債権管理重点プランを策定し、収納率の向上と収入未済額の縮減に向けて取り組んでいる。このたび、令和2年度における実績が確定したため、取り組み成果と今後の取り組みに関する状況を「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」として取りまとめたので報告する。

### 2 内容

別紙冊子「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」のとおり。

### 3 今後のスケジュール（予定）

令和3年 9月 区民公表（区ホームページに掲載）

**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3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2年度における債権の状況	……P 2 ~ 5
3	令和2年度の主な取組み実績	……P 6 ~ 8
4	令和3年度 of 取組み	……P 9 ~ 10
5	債権ごとの取組み	……P 11 ~ 31

## 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2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2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107億円で、前年度と比べ、約10億円の減となり、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	令和元年度(a)	令和2年度(b)	増減額(b)-(a)
一般会計	5,346,229	5,129,583	△216,646
国民健康保険事業会計	5,480,189	4,849,580	△630,609
後期高齢者医療会計	320,135	257,223	△62,912
介護保険事業会計	458,405	383,944	△74,461
学校給食費会計	34,386	39,267	4,881
合計	11,639,343	10,659,598	△979,745

（△はマイナスを表す）

### (3) 令和2年度 区の保有する全債権にかかる収入未済額内訳

（単位：円）

会計名称	款名称等		債権名	収入未済額
一般会計	特別区税	特別区民税	特別区民税	2,917,397,082
		軽自動車税	軽自動車税	38,126,963
	財産収入	財産運用収入	土地貸付	409,992
	諸収入	貸付金返還金	奨学資金等貸付金返還金	60,601,956
			女性福祉資金貸付金返還金（利子含）	48,271,522
			区民生活事業資金貸付金返還金	14,646,335
			応急小口資金貸付金返還金	30,024,074
			母子及び父子福祉応急小口資金貸付金返還金	8,834,300
			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）	5,012,674
		生活保護費	生活保護費	1,622,670,441
	児童手当等返還金	児童手当等返還金	20,043,810	
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	4,335,692		

(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	4,039,790
		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	8,161,688
		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	3,123,780
			学童クラブ間食費	545,000
			行旅病人死亡人、移動支援サービス返還金等	4,673,192
		緊急・一時保育料	区立保育園（緊急、一時）保育料	839,225
		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	1,191,000
		納付金	非常勤職員社会保険料	866,057
		光熱水費等負担金	桜丘区民センター、在宅復帰施設（烏山）、上北沢ホーム、特養老人ホーム	1,441,567
		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	6,784,480
		保育園給食費	区立保育園入所者給食費収入	6,426,360
	分担金 及負担金	保育所費	保育園保育料	209,613,202
		老人福祉施設費	養護老人ホーム入所者負担金	1,217,372
		児童保護費	入院助産入所者負担金	296,200
		児童福祉施設等費	児童福祉施設等入所者負担金	3,821,600
	使用料 及手数料	公的住宅	区営住宅使用料（共益費含）	62,812,622
			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	19,695,427
		区民センター、地区会館等	けやきネット施設使用料	5,983,780
		高齢者住宅	高齢者集合住宅使用料	1,550,940
		幼稚園	区立幼稚園保育料	2,138,350
		民生施設	高齢者在宅サービスセンター（開放分）、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、身体障害者自身体験ホーム使用料、児童館、池之上青少年交流センター使用料	254,746
		教育施設	新BOP（学童クラブ）利用料	8,842,450
		公園施設	公園有料施設料	664,520
		けやきネット手数料	けやきネットシステム登録手数料	884,500

(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	4,753,477,097
	諸収入	第三者納付金	第三者行為損害賠償金等	10,270,460
		返納金	無資格受診等返還金等	85,832,836
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	257,222,681
介護保険事業会計	保険料	介護保険料	介護保険料	351,990,524
	諸収入	返納金	居宅介護サービス給付費	14,144,544
		加算金	居宅介護サービス給付金	6,637,817
		雑入	居宅介護サービス給付費	10,982,689
高額介護サービス費	188,629			
学校給食費会計	給食費	給食費収入	学校給食費	39,267,418
合 計				10,659,597,824

## (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2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	令和元年度(a)	令和2年度(b)	増減(b)-(a)
特別区民税	3,312,706	2,917,397	△395,309
国民健康保険料	5,353,410	4,753,477	△599,933
介護保険料	411,947	351,991	△59,956
後期高齢者医療保険料	320,135	257,223	△62,912
保育園保育料	69,407	209,613	140,206
生活保護費	1,517,911	1,622,670	104,759
奨学資金貸付金	70,467	60,602	△9,865
区営住宅使用料	78,583	62,813	△15,770
学校給食費	34,386	39,267	4,881
合計	11,168,952	10,275,053	△893,899

(△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		
	令和元年度 (a)	令和2年度 (b)	増減 (b)-(a)	令和元年度 (a)	令和2年度 (b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	1,537,364	1,193,342	△344,022	1,775,342	1,724,055	△51,287
国民健康保険料	3,295,868	2,639,346	△656,522	2,057,542	2,114,131	56,589
介護保険料	219,459	183,350	△36,109	192,488	168,640	△23,848
後期高齢者医療保険料	221,521	154,932	△66,589	98,614	102,290	3,676
保育園保育料	22,715	163,965	141,250	46,692	45,647	△1,045
生活保護費	279,105	292,048	12,943	1,238,806	1,330,622	91,816
奨学資金貸付金	3,573	3,031	△542	66,894	57,571	△9,323
区営住宅使用料	10,933	5,628	△5,305	67,650	57,185	△10,465
学校給食費	20,223	13,454	△6,769	14,163	25,813	11,650

※端数処理の関係で合計額が表1と一致しない場合がある。

（△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		
	令和元 年度(a)	令和2 年度(b)	増減 (b)-(a)	令和元 年度(a)	令和2 年度(b)	増減 (b)-(a)	令和元 年度(a)	令和2 年度(b)	増減 (b)-(a)
特別区民税	98.8	99.1	0.3	37.7	35.8	△1.9	97.1	97.4	0.3
国民健康保険料	87.6	89.5	1.9	34.8	32.9	△1.9	78.8	79.9	1.1
介護保険料	98.7	98.9	0.2	16.3	21.4	5.1	96.6	97.0	0.4
後期高齢者医療保険料	98.2	98.8	0.6	41.9	55.0	13.1	96.7	97.7	1.0
保育園保育料	99.5	92.0	△7.5	29.0	24.4	△4.6	98.3	89.8	△8.5
生活保護費	36.6	45.9	9.3	3.5	4.1	0.6	11.5	15.1	3.6
奨学資金貸付金	91.0	90.5	△0.5	16.3	15.7	△0.6	40.7	39.0	△1.7
区営住宅使用料	98.0	99.0	1.0	15.6	19.1	3.5	87.2	89.1	1.9
学校給食費	99.2	99.4	0.2	26.8	24.1	△2.7	98.6	98.3	△0.3

（△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。次に、表2により収入未済額を現年分と滞納繰越分に分けた前年度比較では、各債権の現年分の収入未済額は、7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、学校給食費）においてそれぞれ減少した。

また、表3により現年分収納率の前年度比較を見ると、7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、生活保護費、区営住宅使用料、学校給食費）で、それぞれ前年度を0.2～9.3ポイントの範囲で上回った。合計の収納率は、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、生活保護費、区営住宅使用料）がそれぞれ前年度を0.3～3.6ポイントの範囲で上回った。



### 3 令和2年度の主な取組み実績

債権を管理する所管課では、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した世帯に対し、減免、徴収猶予制度等を活用するなど、個々の状況に応じた丁寧な対応を行い、収納率向上及び収入未済額縮減に努めた。国民健康保険料は、口座振替原則化を開始し、来庁時及び加入時に勧奨強化を行った。また、介護保険課では、電話催告センターにおける納付勧奨の効率化を図った。

#### (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電子マネー決済の導入に向けた具体的な検討・準備を進めた。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。

##### ① 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28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
特別区民税 ※普通徴収分	44.3	50.3	44.9	48.2	47.3
軽自動車税	68.5	68.0	68.8	67.8	69.1
国民健康保険料 ※普通徴収分	40.9	40.6	41.0	41.0	39.2
介護保険料 ※普通徴収分	34.3	34.9	39.9	33.5	37.1
後期高齢者医療保険料 ※普通徴収分	3.0	14.3	16.4	18.2	22.3

##### 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28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
特別区民税	2,526	2,303	2,272	3,821	7,092
軽自動車税	319	247	332	371	754
国民健康保険料	1,812	1,728	1,870	2,611	4,603
介護保険料	78	102	143	236	465
後期高齢者医療保険料	6,194	29,988	35,821	40,254	52,583

※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

##### 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）

（単位：件数）

債 権	平成28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
特別区民税	92	100	96	116	123
国民健康保険料	581	667	700	822	1,447
介護保険料	31	27	23	21	23

##### 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）

（単位：件数）

債 権	平成29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
特別区民税	7,074	12,270	17,182	19,946
軽自動車税	847	1,365	1,832	2,476
国民健康保険料	4,624	8,485	11,990	14,251

## (2) 電話催告センターの活用

特別区民税、国民健康保険料、介護保険料、保育園保育料、区営住宅使用料、学校給食費において、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 28	29	30	令和元	令和 2
特別区民税	7,011	7,628	5,823	4,863	3,745
国民健康保険料	2,191	1,821	1,762	1,703	591
介護保険料	(6)	(4)	7	7	1
後期高齢者医療保険料				6	16

※介護保険料の差押件数は、29年度までは交付要求、30年度以降は差押、差押予告の件数である。

債権 (年度)	公売					搜索				
	平成 28	29	30	令和元	令和 2	平成 28	29	30	令和元	令和 2
特別区民税	1	1	0	0	1	3	5	0	1	4
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										

### 〔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69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39名が参加した。例年、納税課主催の研修に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ていたが、新型コロナウイルス感染拡大のため、納税課のみで実施した。

#### (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2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113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、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3年度の取組み

### (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、引き続き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、介護保険料、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）を担当する所管課を対象に、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、Zoomでの研修を実施するなど、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利用を促進していく。

また、電子マネー決済については、国のガイドラインに則り、本事業の安全性の確保を確認し、実施する。

マルチペイメント等による収納については、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（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。

【公法上の債権】	【私法上の債権】
①特別区民税 [強制徴収公債権] (財務部納税課)	⑦奨学資金貸付金 (子ども・若者部子ども育成推進課)
②国民健康保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課、保険料収納課)	⑧区営住宅使用料 (都市整備政策部住宅管理課)
③介護保険料 [強制徴収公債権] (高齢福祉部介護保険課)	⑨学校給食費 (教育委員会事務局学校健康推進課)
④後期高齢者医療保険料 [強制徴収公債権] (保健福祉政策部国保・年金課)	
⑤保育園保育料 [強制徴収公債権] (保育部保育課、保育認定・調整課)	
⑥生活保護費 [強制・非強制徴収公債権] (保健福祉政策部生活福祉課、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、目標及び実績）
- ・ 令和2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>

- 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 1 4～1 5
- 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 1 6～1 7
- 3 介護保険料（高齢福祉部介護保険課）・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1 8～1 9
- 4 後期高齢者医療保険料（保健福祉政策部国保・年金課）・・・・・・ P 2 0～2 1
- 5 保育園保育料（保育部保育課、保育認定・調整課）・・・・・・・・・・ P 2 2～2 3
- 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 2 4～2 5
- 7 奨学資金貸付金（子ども・若者部子ども育成推進課）・・・・・・・・・・ P 2 6～2 7
- 8 区営住宅使用料（都市整備政策部住宅管理課）・・・・・・・・・・ P 2 8～2 9
- 9 学校給食費（教育委員会事務局学校健康推進課）・・・・・・・・・・ P 3 0～3 1



対象債権名	特別区民税
-------	-------

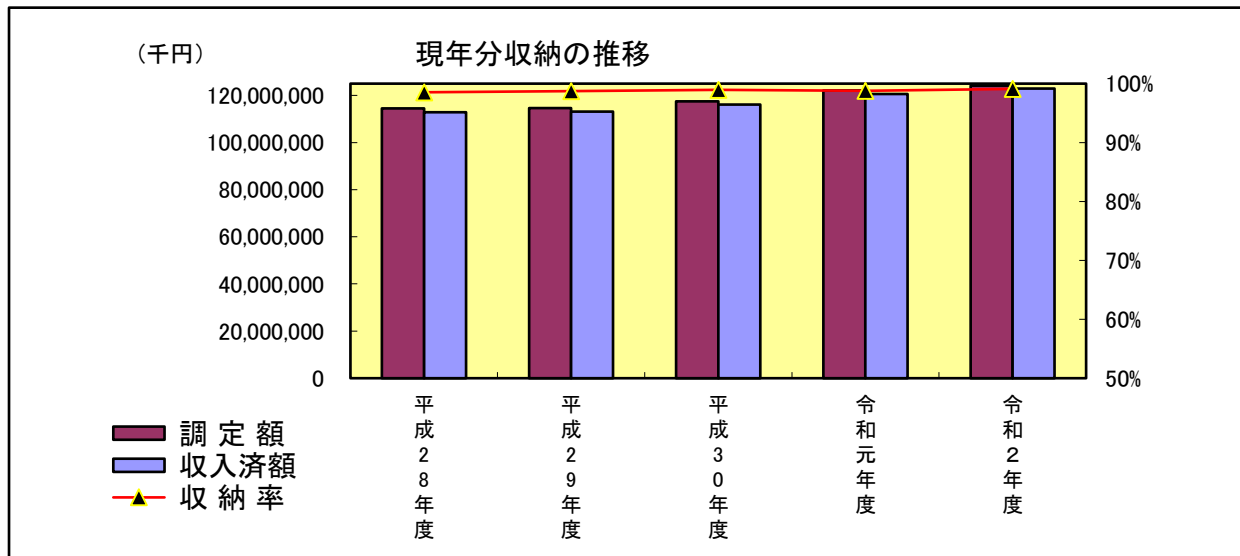
所管課名	財務部 納税課
------	------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	114,501,886	114,572,082	117,439,993	122,129,223	124,119,075
	収入済額	112,821,029	113,076,869	116,170,295	120,608,059	122,947,855
	収納率	98.5%	98.7%	98.9%	98.8%	99.1%
滞 繰 分	調定額	5,628,822	5,081,967	4,315,944	3,453,177	3,276,951
	収入済額	1,805,011	1,688,277	1,783,639	1,301,589	1,174,532
	収納率	32.1%	33.2%	41.3%	37.7%	35.8%
計	調定額	120,130,708	119,654,049	121,755,937	125,582,400	127,396,026
	収入済額	114,626,040	114,765,146	117,953,934	121,909,648	124,122,387
	収納率	95.4%	95.9%	96.9%	97.1%	97.4%
不納欠損額		404,487	436,637	349,696	380,373	382,391
収入未済額計		5,114,350	4,470,925	3,470,567	3,312,706	2,917,397
滞納者数		46,667	41,095	37,416	37,137	31,059



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	98.9%	98.8%	99.0%	99.1%	99.0%
	収入額	116,170,295	120,608,059	121,062,169	122,947,855	123,461,423
	収入未済額	1,283,288	1,537,364	1,222,850	1,193,342	1,247,085
滞 繰	収納率	41.3%	37.7%	42.0%	35.8%	42.0%
	収入額	1,783,639	1,301,589	1,382,061	1,174,532	1,143,245
補足説明		令和2年度については、月次収入歩合は令和3年1月まで前年比マイナスで推移し歳入減の懸念もあったが、結果として収入額、収納率ともに向上し目標を達成することができた。令和3年度の目標は、新型コロナウイルスの感染症の影響が見込まれるため据え置きする。引き続き、徴収強化を図り目標達成に努める。				

## 2. 令和2年度実績に対する評価

新型コロナウイルス感染症の影響による財政上厳しい見通しのもと、歳入確保に向け徴収業務を推進した。

月次収入歩合は令和3年1月まで前年比マイナスで推移し歳入減の懸念もあったが、結果として収入額、収納率とも向上した。特別区民税における現年課税分の収納率は過去最高の99.1%（前年比0.3%増）、滞納繰越分は35.8%と（前年比1.9%減）となった。

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う徴収猶予の特例制度により納付が先送りの減要素もあったが、特別徴収の増加や、文書での一斉催告、それに併せた勤務先への給与調査・差押予告通知の送付、休日・夜間の電話催告の実施、転出した滞納者の遠隔地実態調査を実施する等、現年度分の徴収強化を図った。また、給与債権を含む財産の差押等、滞納処分により、前年を上回る結果となった。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
策督 につ いて 催告 など 徴収 強化 の方	<p>(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年3回から4回に回数を増やし実施した。更に、催告効果を高めるため封筒の色・柄を毎回変更した。</p> <p>(2) 年4回の普通徴収一斉文書催告と併せ、年3回「給与調査・差押の予告」を別発送し、納付喚起を図った。</p> <p>(3) 遠隔地実態調査の対象者を、現年度分（区外のみ）と滞納繰越分から、区内分を含めた現年度分を中心に、滞納繰越分は高額滞納者のみに見直し、現年度の徴収強化を図った。</p>	<p>(1) 催告効果を高めるため、普通徴収の一斉文書催告を期別ごとの年4回とし、封筒・同封チラシを工夫する。</p> <p>(2) 遠隔地実態調査について、一部区内居住者を含め500件から1,000件に拡充を図る。</p> <p>(3) 徴収強化を図るため、「給与調査・差押予告」などを活用し、滞納者との接触機会を増やす。</p>
つ回 収困 難な 債権 の履 行確 保に	<p>(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した。</p> <p>(2) 差押に時間がかかる案件や机上だけでは滞納整理ができない困難案件は、専任する担当者で分担し、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。</p> <p>(3) 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。</p>	<p>(1) 高額・困難案件を中心に臨戸・搜索を行い、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。</p>
機そ 会の 他の 拡の 大の方 策等） につ いて （納 付	<p>(1) スマートフォンを活用した電子マネー決済の導入に向け検討を行った。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>(1) スマートフォンを活用した電子マネー決済の導入に向けた準備を行う。</p> <p>(2) SMSを活用した納付勧奨の導入に向けた準備を行う。</p> <p>(3) キャッシュレス決済やマルチペイメントを含む新たな納付方法について、基幹システム等の改修が必要になるため、総務省が検討を進めている「自治体システム標準化・共通化」の動向を注視しながら、調査及び研究を行う。</p> <p>(4) 預貯金照会の電子化について導入に向けた検討を行う。</p>

対象債権名	国民健康保険料
-------	---------

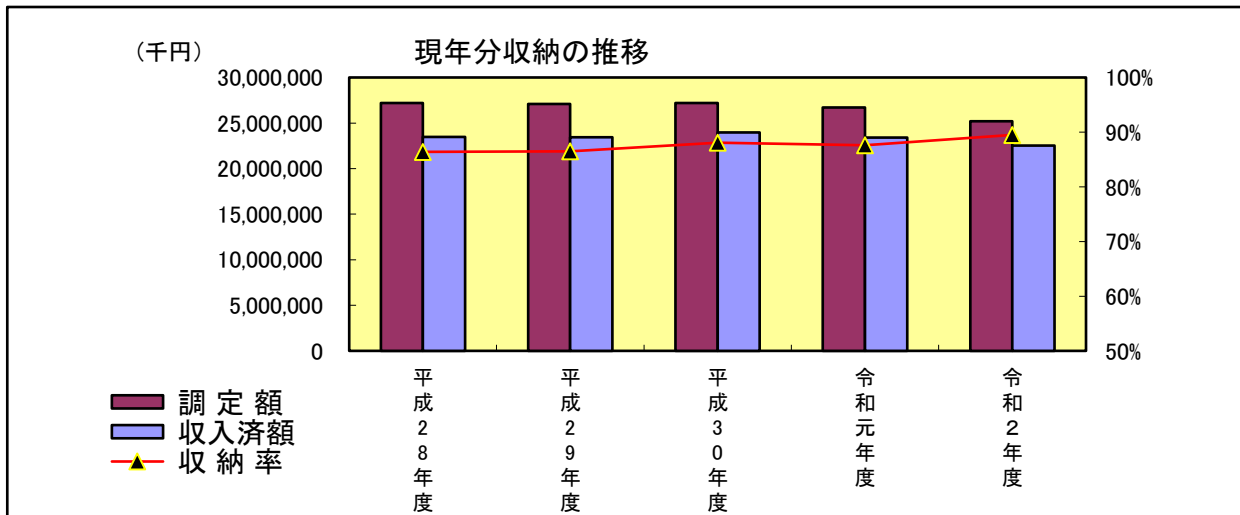
所管課名	保健福祉政策部 国保・年金課、 保険料収納課
------	------------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	27,184,052	27,091,028	27,190,782	26,696,019	25,184,094
	収入済額	23,476,361	23,427,768	23,963,370	23,395,199	22,543,345
	収納率	86.4%	86.5%	88.1%	87.6%	89.5%
滞 繰 分	調定額	6,235,723	5,945,401	5,968,341	5,346,458	5,162,560
	収入済額	2,046,498	1,944,475	1,849,290	1,858,041	1,696,871
	収納率	32.8%	32.7%	31.0%	34.8%	32.9%
計	調定額	33,419,775	33,036,429	33,159,123	32,042,477	30,346,654
	収入済額	25,522,859	25,372,244	25,812,660	25,253,240	24,240,216
	収納率	76.4%	76.8%	77.8%	78.8%	79.9%
不納欠損額		1,778,122	1,560,317	1,836,447	1,435,827	1,352,961
収入未済額計		6,118,794	6,103,868	5,510,016	5,353,410	4,753,477
滞納者数		72,734	70,458	64,679	65,962	59,795
(現年度滞納者数)		(41,389)	(39,779)	(37,318)	(36,955)	(31,775)



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	88.1%	87.6%	92.0%	89.5%	92.0%
	収入額	23,963,370	23,395,199	24,840,000	22,543,345	24,840,000
	収入未済額	3,213,777	3,295,868	2,160,000	2,639,346	2,160,000
滞 繰	収納率	31.0%	34.8%	34.7%	32.9%	35.0%
	収入額	1,849,290	1,858,041	2,050,000	1,696,871	2,050,000
補足説明		令和2年度現年収納率は前年度より大幅に増加したものの、現年分・滞納繰越分ともに目標達成には至っていない。目標値については、新型コロナウイルス感染症の影響が継続することが見込まれるが、現状のまま据え置き、適正な債権管理及び収納率の向上に努める。				

## 2. 令和2年度実績に対する評価

保険料の適正かつ公正な徴収とともに、納付相談時の丁寧な聞き取りにより、減免制度や徴収猶予制度の活用、ぷらっとホーム世田谷を案内するなど必要な支援に結び付けた。また、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う収入の減少等を考慮し、慎重に徴収業務に取り組んだ。

現年分収納率は、口座振替原則化を開始し、来庁時及び加入時に勧奨強化に努めた結果、新規登録者数は大幅に増加し、着実な収入につながった。また、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した被保険者等に係る保険料の減額及び免除により、15億7千万円の減額調定をしたことなどから、対前年度比で1.9%の増加となった。

一方、滞納繰越分収納率は、当初予定していた年5回のうち、4月・6月の一斉催告の中止や差押えを一時見合わせた結果、前年度比で1.9%の減少となった。収納率全体としては、79.9%となり、対前年度比1.1%の増加となった。

引き続き徴収が困難な状況であるが、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2年度の取組み内容と実績	令和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 電話催告センターにおいて、土日架電や口座振替不能者への架電を新たに実施するなど、効果的な納付勧奨を実施するとともに、延滞金徴収について制度周知及び適切な説明により効果的に納付交渉を進めた。</p> <p>(2) 個別の対策 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 普通徴収の納付方法について、口座振替の原則化を開始し、来庁時の口座振替受付サービスによる即時の登録手続きや、転入等加入時に口座振替依頼書を配布するなど勧奨強化に努めた。また、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 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 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 ③ 差押え等の滞納処分の早期着手</p> <p>(2) 個別の対策 ① 短期被保険者証更新時を活用した納付交渉 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 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勧奨の強化 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>
確回収に困難な債権の履行	<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、滞納者の支払い能力の見極めを慎重に行い、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を実施、支払い能力がない場合は、執行停止の処理を進めるなど、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>
その他の方策について(納付機会の拡大)	<p>(1) 納付機会の拡大のため、電子マネー決済の導入に向けた準備を進めた。</p> <p>(2) 丁寧な聞き取りや相談対応を行う一方、財産調査の強化による適正な債権管理を実施するとともに、徴収業務の全体調整・進捗管理に取り組んだ。</p> <p>(3) 預金調査の電子化やSMSを活用した納付勧奨について、事業者説明会を開催するなど、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>(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した。</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。電子マネー決済については、国のガイドラインに則り、本事業の安全性の確保を確認し、実施する。</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) 預金調査の電子化について導入に向け検討を行うとともに、SMSを活用した納付勧奨の研究を引き続き進める。</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
-------	-------

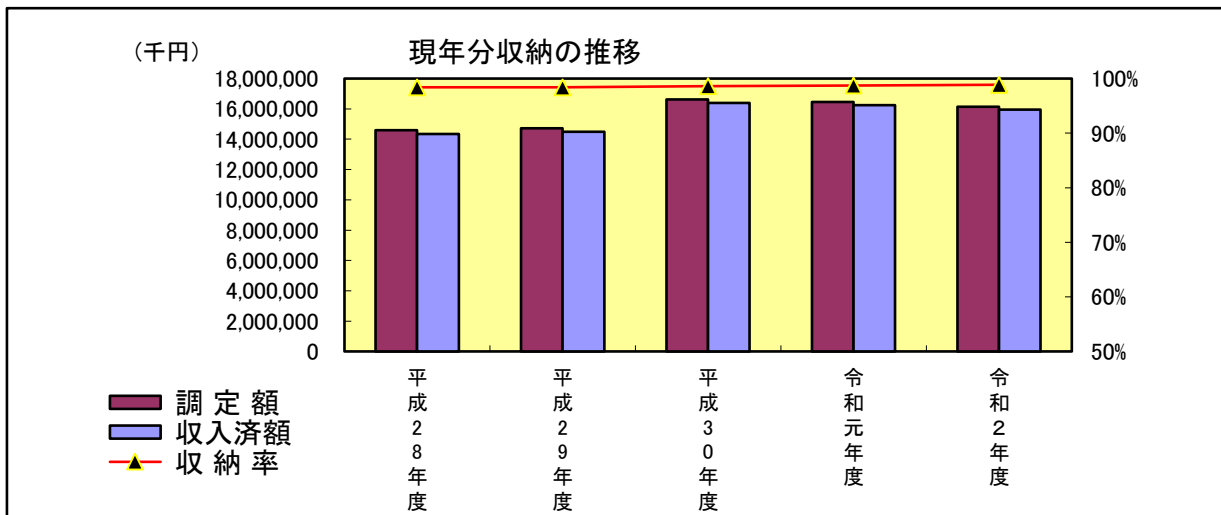
所管課名	高齢福祉部 介護保険課
------	----------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位:千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	14,584,818	14,730,057	16,614,570	16,456,143	16,144,052
	収入済額	14,348,366	14,491,302	16,387,352	16,236,684	15,960,702
	収納率	98.4%	98.4%	98.6%	98.7%	98.9%
滞 繰 分	調定額	419,505	440,641	439,496	427,046	409,210
	収入済額	65,296	71,165	73,268	69,698	87,428
	収納率	15.6%	16.2%	16.7%	16.3%	21.4%
計	調定額	15,004,322	15,170,698	17,054,066	16,883,189	16,553,262
	収入済額	14,413,662	14,562,467	16,460,620	16,306,382	16,048,130
	収納率	96.1%	96.0%	96.5%	96.6%	97.0%
不納欠損額		149,951	170,051	166,402	164,859	153,142
収入未済額計		440,709	438,180	427,044	411,947	351,991
滞納者数		9,394	9,311	8,506	8,129	7,120
(現年度滞納者数)		(5,046)	(5,061)	(4,461)	(4,491)	(3,808)



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	98.6%	98.7%	98.7%	98.9%	98.7%
	収入額	16,387,352	16,236,684	15,496,097	15,960,702	15,934,179
	収入未済額	227,218	219,459	204,103	183,350	206,786
滞 繰	収納率	16.7%	16.3%	17.5%	21.4%	17.5%
	収入額	73,268	69,698	76,930	87,428	71,612
補足説明		令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響について注視していく必要がある。				

## 2. 令和2年度実績に対する評価

令和2年度収納率は、現年度分については、昨年度比0.2%上昇し、98.9%となり、目標を上回ることができた。滞納繰越分についても、昨年度比5.1%上昇し、目標を上回ることができた。

令和2年度の取り組みとして、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周知及び実施、電話催告センターにおける納付勧奨の効率化を図ったこと、新型コロナウイルス感染症の影響により収入が一定程度減少したこと等による介護保険料の減額・免除を実施したことにより、現年及び滞納繰越分の高い収納率を維持できている成果と評価している。

引き続き、キャッシュレス決済など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、更なる収納率の向上を図る。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
督促・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2回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施した。 (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納付勧奨通知の発送等を実施した。 (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3回) (2)分納中断者、不履行者への個別催告を実施する。 (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納付勧奨通知の発送等を実施する。 (4)電話催告センターによる納付勧奨を実施する。 (5)被保険者への周知に努める。 (6)滞納処分による納付勧奨を実施する。
回収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)分割納付不履行者の介護保険料の収納状況だけでなく、税、国保等の収納状況を確認し、再勧奨を実施した。 (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。 (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実施した。	(1)裁判所からの通知に基づき交付要求を実施する。 (2)分割納付不履行者の介護保険料の収納状況だけでなく、税、国保等の収納状況を確認し、再勧奨を実施する。 (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。
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)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)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今年度より開始するキャッシュレス決済についても周知を進める。 (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
-------	------------

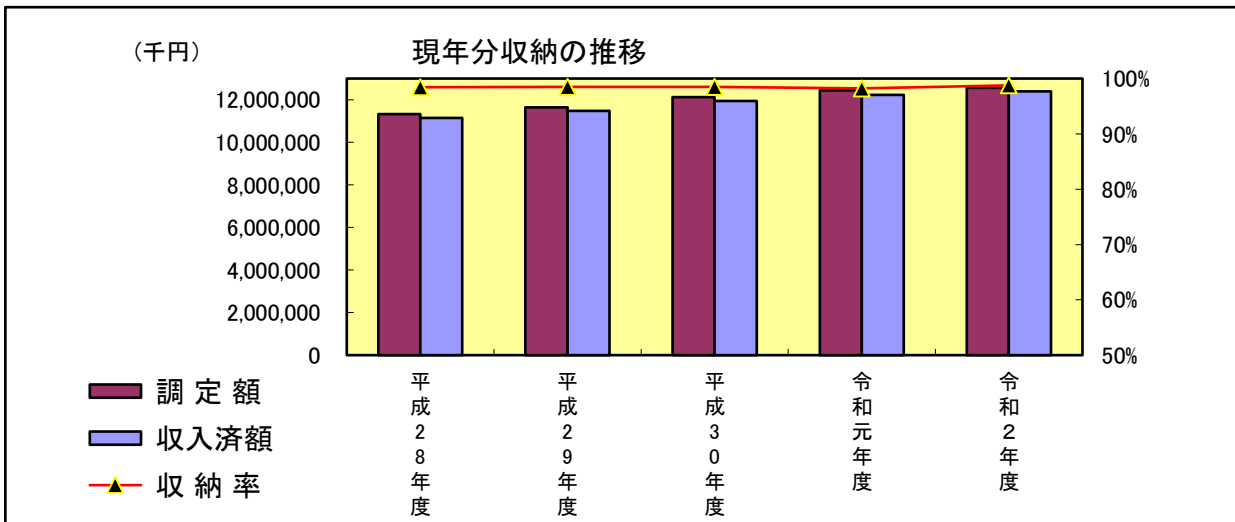
所管課名	保健福祉政策部 国保・年金課
------	-------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	11,327,082	11,647,198	12,124,851	12,447,226	12,556,917
	収入済額	11,152,149	11,472,969	11,941,999	12,225,705	12,401,985
	収納率	98.5%	98.5%	98.5%	98.2%	98.8%
滞 繰 分	調定額	335,181	323,980	326,599	336,246	319,099
	収入済額	144,193	131,574	129,866	141,014	175,615
	収納率	43.0%	40.6%	39.8%	41.9%	55.0%
計	調定額	11,662,263	11,971,178	12,451,450	12,783,472	12,876,016
	収入済額	11,296,342	11,604,543	12,071,865	12,366,719	12,577,600
	収納率	96.9%	96.9%	97.0%	96.7%	97.7%
不納欠損額		42,936	41,160	44,445	96,618	41,194
収入未済額計		322,985	325,475	335,140	320,135	257,223
滞納者数		3,936	3,855	3,986	3,841	3,517
(現年度滞納者数)		2,746	2,709	2,800	2,808	2,563



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	98.5%	98.2%	98.8%	98.8%	98.9%
	収入額	11,941,999	12,225,705	12,497,854	12,401,985	12,684,920
	収入未済額	182,852	221,521	151,796	154,932	141,086
滞 繰	収納率	39.8%	41.9%	43.3%	55.0%	43.4%
	収入額	129,866	141,014	147,538	175,615	149,941
補足説明		<p>現年度分、滞納繰越分の収納率実績がともに、前年度を上回り、目標を達成できた。滞納繰越分の収納率について、6月が初回の督促となり、7月以降に収納が集中した影響により、大きく増加したが、令和3年度は例年並みの収納率となることが予想されるため、目標は据え置く。新型コロナウイルス感染症の影響が継続することが見込まれるが、引き続き収納率の向上に努める。</p>				

## 2. 令和2年度実績に対する評価

・令和2年度の現年度保険料の収納率は98.8%と前年度比0.6ポイント増となり、前年度を上回った。月別の収納額では8月から出納整理期間中の翌年5月まではいずれの月も前年度の収納額を上回った。過年度保険料の収納率は55.0%と前年度比14.1ポイント増となり、前年度を大きく上回った。新型コロナウイルス感染症の影響により、例年4月下旬に行っていた督促を延期し、6月下旬が初回の督促となったため、7月以降に平成31年度分の保険料の支払いが大きく増えたことや、昨年度に引き続き、滞納処分を実施し、差押を行ったことによると考えられる。

・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、97.7%と前年度比1.0ポイント増となった。

・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不納欠損処理を進める等、適正な債権管理に努めた。

・新型コロナウイルス感染症の影響が継続することが見込まれるが、相手方の支払能力にも配慮した上で、丁寧な納付相談を行っていく。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和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"> <li>・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。</li> <li>督促状発送件数 年5回10,855件</li> <li>催告書発送件数 年2回3,597件</li> <li>・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。</li> <li>・年齢到達者の資格取得時に送付する被保険者証や普通徴収対象者の保険料納付通知に「口座振替依頼書」を同封し、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(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)</li> <li>(2)制度加入時等における口座振替を促進する。</li> </ul>
つ 回 収 い 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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11件。</li> <li>・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。</li> <li>預金調査、年金受給口座調査3,364件。</li> <li>差押16件 8,464千円。</li> <li>差押後自主納付による差押解除 8件(うち一部納付・一部解除2件) 3,995千円。</li> <li>差押債権の取立 8件(うち一部納付・一部取立2件) 3,795千円。</li> <li>・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112件。分納催告144件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)高額滞納者については、短期証の交付を行う。</li> <li>(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、効果的な納付交渉を行うとともに、差押を強化する。</li> <li>(3)滞納整理を進め適正な債権管理を推進する。</li> </ul>
の そ 他 の 大 等 の 方 策 に つ い て ( 納 付 機 会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・以上の結果、口座振替件数は前年度比2.8%増となり、コンビニ収納の件数も同30.6%と大きく増加した。</li> <li>[普通徴収内訳]</li> <li>口座振替137,805件(前年度比2.8%増)</li> <li>コンビニ収納 52,583件(同30.6%増)</li> <li>OCR(出張所、金融機関窓口の納付書払い) 44,975件(同2.0%減)。</li> <li>・口座振替における再振替を実施 352件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)被保険者の増加に伴う組織体制等の見直しに向けた検討を行う。</li> <li>(2)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支払能力に配慮した分納の案内等を行う。</li> </ul>



対象債権名	保育園保育料
-------	--------

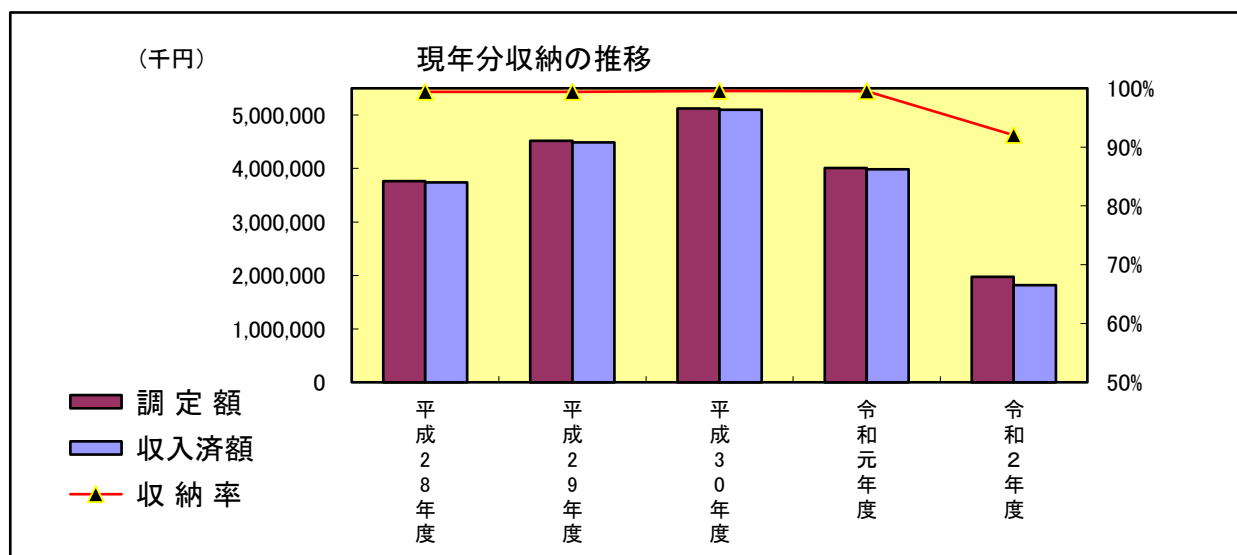
所管課名	保育部 保育課、 保育認定・調整課
------	-------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	3,763,566	4,518,121	5,120,926	4,007,801	1,975,496
	収入済額	3,740,434	4,490,334	5,097,485	3,986,485	1,817,952
	収納率	99.4%	99.4%	99.5%	99.5%	92.0%
滞 繰 分	調定額	76,139	70,969	72,524	69,374	68,450
	収入済額	22,181	18,116	21,830	20,125	16,702
	収納率	29.1%	25.5%	30.1%	29.0%	24.4%
計	調定額	3,839,705	4,589,090	5,193,450	4,077,175	2,043,945
	収入済額	3,762,615	4,508,450	5,119,315	4,006,610	1,834,655
	収納率	98.0%	98.2%	98.6%	98.3%	89.8%
不納欠損額		6,469	8,902	6,191	3,398	7,739
収入未済額計		70,969	72,524	69,374	69,407	209,613
滞納者数		527	433	434	543	417



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	99.5%	99.5%	99.5%	92.0%	99.5%
	収入額	5,097,485	3,986,485	2,889,360	1,817,952	2,889,360
	収入未済額	24,723	22,715	14,519	163,965	14,519
滞 繰	収納率	30.1%	29.0%	30.1%	24.4%	30.1%
	収入額	21,830	20,125	25,858	16,702	22,680

#### 補足説明

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、保育料の日割り計算を行っていた。その日割り対応のため令和3年2月分保育料は、収納日が5月末日に後ろ倒しとなったため、出納閉鎖までに収納を確認することができず令和2年度決算では収入未済として計上している。そのため、例年に比べ収納率が下がっている。

## 2. 令和2年度実績に対する評価

決算上収入未済として計上された令和3年2月分保育料の収納を現年分の収納済額に反映させると、収納率は99.4%となり、前年度と比較して0.1ポイントの減少となる。

現年分は令和元年10月から実施された幼児教育・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こと、また新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う日割り計算を行ったことで調定額が大幅に減少している。

債権管理については、年度前半は新型コロナウイルス感染症に伴う世帯への経済的影響を考慮し、督促状の手渡しや電話催告センターによる架電を一時停止していたが、後半は状況を見ながら再開した。加えて入園時からの口座振替勧奨等を引き続き行ったことにより効果的に納付を促すことができた。

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り組みを継続しつつ、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2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
策督 に促 つ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<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2回 48件</li> <li>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。</li> <li>年2回(延べ6日)対象世帯(延べ件数)499件</li> <li>※新型コロナウイルス流行による、保育園在園世帯への経済的影響を考慮し、催告等を一時中止していたため例年より実績が減少している。11月以降順次再開した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(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。</li> </ul>
つ回 収 困 難 な 債 権 の 履 行 確 保 に	<p>新型コロナウイルス流行による保育園在園世帯への経済的影響を考慮し、令和2年度は滞納世帯への財産調査等を実施しなかった。今後は社会情勢も踏まえつつ、債務者に対して適切に債務の履行を求めていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 滞納世帯の財産調査、法人調査を実施する。</li> </ul>
機そ 会の 他の 拡の方 大策 等)に ついて (納付	<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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 口座振替の推奨を行う。</li> <li>(2) 税資料未提出者に対する資料提出の催促を強化する。</li> </ul>

対象債権名	生活保護費
-------	-------

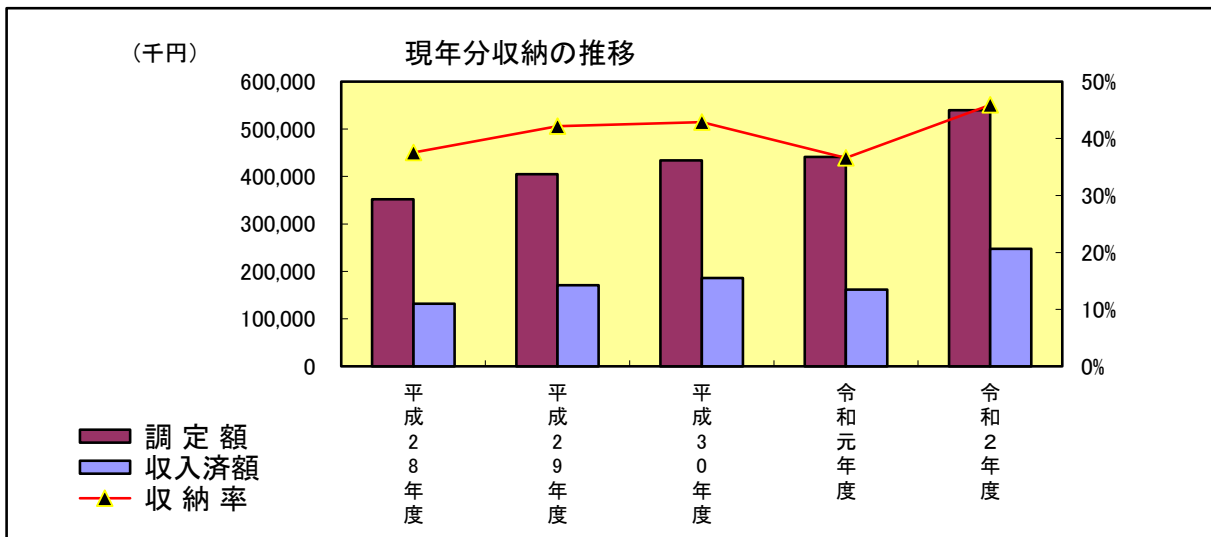
所管課名	保健福祉政策部 生活福祉課、 総合支所生活支援課
------	--------------------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位: 千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	352,187	404,863	433,758	440,953	539,690
	収入済額	132,228	170,776	185,993	161,451	247,642
	収納率	37.5%	42.2%	42.9%	36.6%	45.9%
滞 繰 分	調定額	1,157,920	1,240,101	1,330,915	1,399,404	1,517,077
	収入済額	55,521	54,090	51,984	49,438	62,669
	収納率	4.8%	4.4%	3.9%	3.5%	4.1%
計	調定額	1,510,107	1,644,964	1,764,673	1,840,357	2,056,768
	収入済額	187,749	224,866	237,977	210,890	310,310
	収納率	12.4%	13.7%	13.5%	11.5%	15.1%
不納欠損額		82,257	89,186	126,805	111,557	123,787
収入未済額計		1,240,101	1,330,912	1,399,891	1,517,911	1,622,670
滞納世帯数		3,965	3,266	3,712	3,957	3,447



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	42.9%	36.6%	42.3%	45.9%	42.3%
	収入額	185,993	161,451	154,500	247,642	154,500
	収入未済額	247,765	279,105	211,100	292,048	211,100
滞 繰	収納率	3.9%	3.5%	5.2%	4.1%	5.2%
	収入額	51,984	49,438	65,000	62,669	65,000
補足説明		<p>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、収納率及び収入額の双方で目標を達成することができた。また、ケースワーカーによる債権発生後の速やかな納付指導等により、前年度に比べ収納率が向上した。引き続き、保護費に対する債権の割合を抑えることを目標として、債権の発生抑制に取り組む。</p>				

## 2. 令和2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15.1%と低い状況にある。

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した。また、年金資産調査員の活用により、年金受給権調査による年金の入金時期の早期把握と支給済み保護費の返還が円滑に行えた。これらのことにより、保護費の過払い抑制に取り組んだ結果、令和2年度も目標の範囲内(2.6%)とすることができた。

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た結果、現年分の全体の収納率は45.9%となり、前年度と比べ9.3ポイント収納率が向上した。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
策督 に促 つ い て 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	(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。	(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。
つ回 収 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。	(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。
機 会 の 他 の 方 策 に つ い て ( 納 付	(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)口座振替等、債務者の状況を踏まえた納付指導等に取り組んだ。	(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
-------	---------

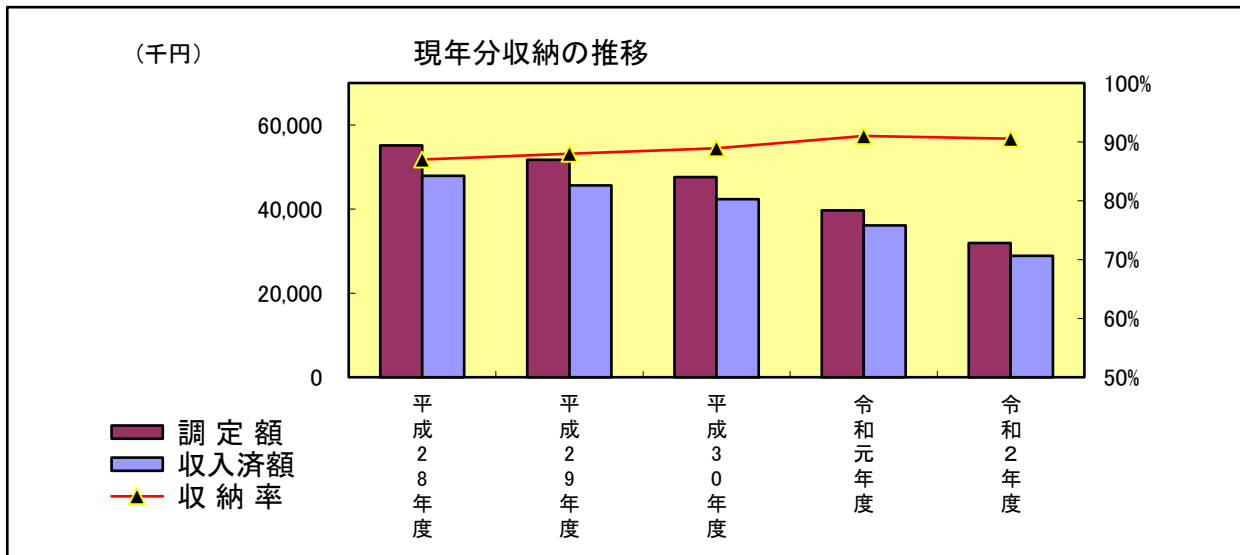
所管課名	子ども・若者部 子ども育成推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	55,150	51,742	47,650	39,717	31,940
	収入済額	47,928	45,669	42,371	36,144	28,910
	収納率	87.0%	88.0%	88.9%	91.0%	90.5%
滞 繰 分	調定額	111,806	102,743	93,224	82,131	70,467
	収入済額	14,752	14,063	14,684	13,423	11,056
	収納率	13.2%	13.7%	15.8%	16.3%	15.7%
計	調定額	166,956	154,485	140,874	121,848	102,407
	収入済額	62,680	59,732	57,055	49,567	39,966
	収納率	37.5%	38.7%	40.5%	40.7%	39.0%
不納欠損額		1,533	1,529	1,688	1,814	1,838
収入未済額計		102,743	93,224	82,131	70,467	60,602
滞納者数		539	498	391	326	273



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	88.9%	91.0%	90.0%	90.5%	90.0%
	収入額	42,371	36,144	30,269	28,910	25,948
	収入未済額	5,279	3,573	3,363	3,031	2,883
滞 繰	収納率	15.8%	16.3%	13.5%	15.7%	13.5%
	収入額	14,684	13,423	10,517	11,056	9,551
補足説明		令和2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3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2年度実績に対する評価

長期滞納者への催告、償還残額を抱えたまま返済が滞っている債務者(7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、収納率については現年度・過年度滞納分ともに目標を上回ることができた。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
策督に促つて催告など徴収強化の方	<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、文書督促を行った。現年度督促(6回)</li> <li>・過年度滞納者に対し、借受者、親権者または連帯保証人に催告を行った。(1回)</li> <li>・電話催告を集中的に行った。(年1回)</li> <li>・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。(70件)</li> </ul>	<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"> <li>・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。</li> <li>完済(1件)</li> <li>滞納分のみ完済(1件)</li> <li>分割納付の合意(2件)</li> </ul>	<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。</p> <p>(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 会の 他 の 拡 大 等 に つ い て ( 納 付	<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。(5件)</li> <li>・不納欠損処理を実施した。(7件 1,838,874円)</li> <li>・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)</li> </ul>	<p>債務者の償還意欲を尊重しつつ、継続して償還可能な計画、方法を検討・導入・提案していく。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
-------	---------

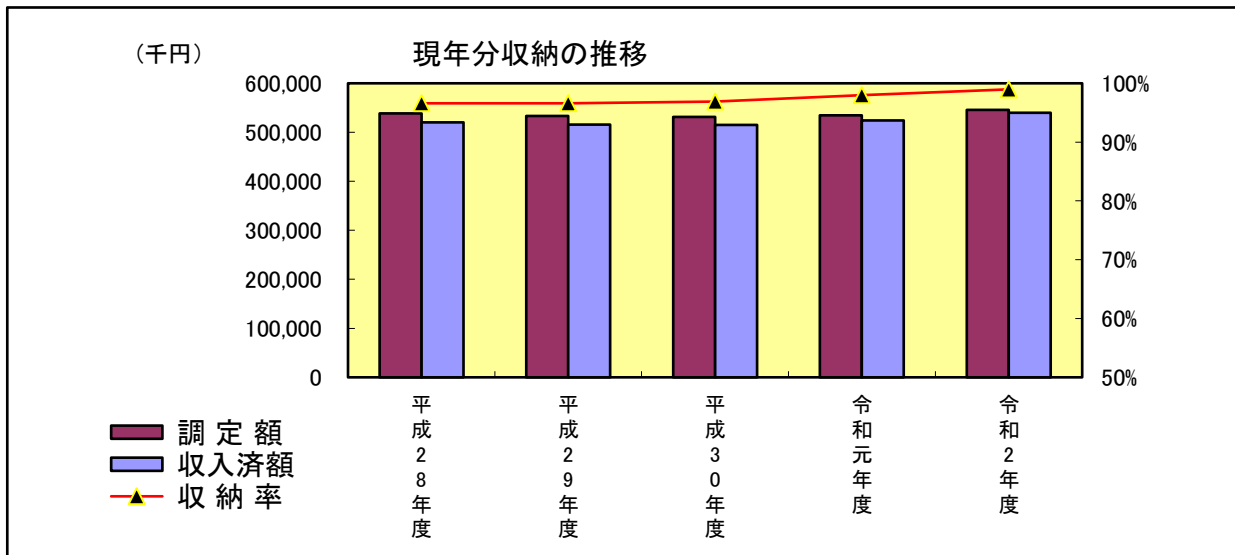
所管課名	都市整備政策部 住宅管理課
------	------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	538,464	533,454	531,474	534,859	545,729
	収入済額	520,308	515,480	515,046	523,926	540,101
	収納率	96.6%	96.6%	96.9%	98.0%	99.0%
滞 繰 分	調定額	55,454	66,194	86,467	80,158	77,070
	収入済額	9,323	6,197	10,158	12,508	14,954
	収納率	16.8%	9.4%	11.7%	15.6%	19.4%
計	調定額	593,918	599,648	617,941	615,017	622,799
	収入済額	529,631	521,676	525,204	536,434	555,055
	収納率	89.2%	87.0%	85.0%	87.2%	89.1%
不納欠損額		0	0	10,901	0	4,931
収入未済額計		64,287	77,972	81,837	78,583	62,813
滞納者数		107	136	134	143	94



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	96.9%	98.0%	98.0%	99.0%	99.0%
	収入額	515,046	523,926	510,000	540,101	540,000
	収入未済額	16,428	10,933	10,300	5,628	5,400
滞 繰	収納率	11.7%	15.6%	17.5%	19.4%	18.0%
	収入額	10,158	12,508	11,500	14,954	12,000
補足説明						

## 2. 令和2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2件、和解申立てを3件行った。
- ・死亡した滞納者の相続人やすでに退去し連絡不能となった滞納者等の個別対応継続案件について、整理を行った13件については、不納欠損として処理した。
- ・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3年3月末現在 代理納付者111名、前年度から12名増加)
- ・短期滞納者については、1か月目から指定管理による継続した督促や、訪問催告を実施することで、滞納の早期解決に取り組み、滞納者数の減少につなげることができた。

## 3. 目標実現に向けた取組み

	令和2年度の取組み内容と実績	令和3年度の取組み
つ督促・催告など徴収強化の方策に	<p>(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、生活状況に合わせて計画的な債権管理を行った。</p> <p>(2)分割納付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。</p> <p>(3)連帯保証人に対して、早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図った。</p> <p>(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。</p>	<p>(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、生活状況に合わせて計画的な債権管理を行う。</p> <p>(2)納付誓約書等で分納している者について、納付状況を把握し、納付管理を徹底する。</p> <p>(3)連帯保証人に対して、早期に連絡をとることで、滞納の早期解消を図る。</p> <p>(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を防ぐ。</p>
に回収困難な債権の履行確保	<p>(1)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 6件            債務履行の催告(9月)            納付相談の実施(10月)            訴訟等提起(10月以降)</p> <p>(2)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2件</p>	<p>(1)弁護士による私債権の整理・回収を図る。            債務履行の催告(9月)            納付相談の実施(9～10月)            訴訟等提起(10月以降)</p> <p>(2)正当な理由なく、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する。</p> <p>(3)平成30年度以降の弁護士委任案件の事件処理を滞りなく進める。</p>
機そ 会の 他 の 拡 大 等 に つ い て (納 付	<p>(1)納付困難者に対する福祉制度の案内</p> <p>(2)不納欠損による適正な債務管理</p> <p>(3)収入未申告者とならないよう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。</p>	<p>(1)納付困難者に対する福祉制度の案内</p> <p>(2)不納欠損による適正な債務管理</p> <p>(3)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。</p>



対象債権名	学校給食費
-------	-------

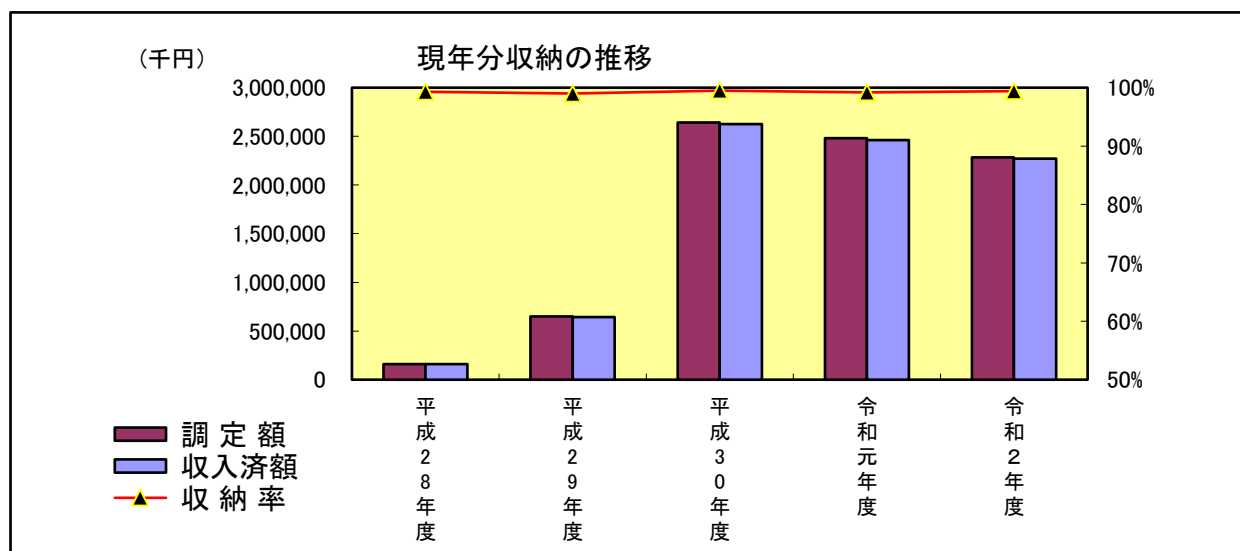
所管課名	教育委員会事務局 学校健康推進課
------	---------------------

## 1. 収納の現況

### (1) 推移

単位：千円

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
現 年 分	調定額	159,634	650,085	2,641,404	2,482,697	2,283,232
	収入済額	158,486	643,708	2,627,580	2,462,780	2,270,589
	収納率	99.3%	99.0%	99.5%	99.2%	99.4%
滞 繰 分	調定額	4,729	4,482	9,962	20,551	34,386
	収入済額	817	508	2,935	5,508	8,283
	収納率	17.3%	11.3%	29.5%	26.8%	24.1%
計	調定額	164,363	654,567	2,651,366	2,503,248	2,317,618
	収入済額	159,303	644,216	2,630,515	2,468,288	2,278,872
	収納率	96.9%	98.4%	99.2%	98.6%	98.3%
不納欠損額		578	389	300	881	308
収入未済額計		4,482	9,962	20,551	34,386	39,267
滞納者数		152	513	1,096	1,103	1,198



### (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	実績	目標	実績	目標
現 年	収納率	99.5%	99.2%	99.5%	99.4%	99.5%
	収入額	2,627,580	2,462,780	2,382,022	2,270,589	2,958,047
	収入未済額	13,824	20,223	11,910	13,454	14,865
滞 繰	収納率	29.5%	26.8%	29.5%	24.1%	29.5%
	収入額	2,935	5,508	10,144	8,283	10,665
補足説明						

## 2. 令和2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。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止による全小・中学校の臨時休業期間中（令和2年3月から5月）及び教育活動再開後の分散登校期間中（令和2年6月）については、給食を停止したため、令和元年度及び2年度の現年分の調定額及び収入済額が減少した。

令和2年度の取り組みとして、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、さまざまな取り組みを実施した。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。

令和2年度においては、現年分の収納率が99.4%と前年比で0.2%増加となり、滞納繰越分は24.1%と同2.7%減少したが、今後も引き続き、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り組みを継続し、収納率の向上を図る。

## 3. 目標実現に向けた取り組み

	令和2年度の取り組み内容と実績	令和3年度の取り組み
策 督 に 促 つ ・ 催 告 な ど 徴 収 強 化 の 方	<p>(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。)</p> <p>(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)、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)</p> <p>(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65件、納付誓約書の徴取(4件)、差し置きによる納付(14件:375,605円))</p>	<p>(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。)</p> <p>(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)</p> <p>(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。</p>
行 回 確 収 保 困 に 難 つ い て 債 権 の 履	<p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋がった。</p> <p>(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91件、合意書の徴取(4件)、納付(50件:2,516,658円))</p>	<p>(1) 効果的な電話催告、訪問徴収を行い、納付に繋げる。</p> <p>(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。</p>
等 そ の 他 の 方 策 に つ い て ( 納 付 機 会 の 拡 大	<p>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。</p> <p>(1) 給食費の口座振替登録を積極的に促した。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、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するために、関係所管課と連携しシステム改修等に向けた調整を行った。</p>	<p>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む。</p> <p>(1) 給食費の口座振替登録を積極的に促す。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 生活保護費の教育扶助(学校給食費等)について、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。(令和4年度から実施予定)</p>