

## 議題 3

### 令和2年度目標達成のための重点取組事項などについて

- 1 令和2年度目標達成のための重点取組事項 P30、P31
- 2 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について P31
- 3 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など P33～
- 4 行政区別の未収金残高目標について P56～

## 1 令和2年度目標達成のための重点取組事項

- (1) 強制徴収できる公債権については、財産調査（給与・預金等）を強化し、納付能力があるすべての滞納者に対して滞納処分を徹底。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた債務者に対しては、徴収猶予の特例等により、適切な債権管理を実施
- (2) 私債権及び強制徴収できない公債権については、預金、給与収入等を有するなど納付能力がある滞納者に対して、支払督促をはじめとする厳正な法的手続きを実施。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた債務者に対しては、履行延期の特約等により、適切な債権管理を実施
- (3) 私債権及び強制徴収できない公債権について、債務者の状況を精査し、回収不能な債権については、債権放棄をはじめとする適正な未収債権の整理を実施

（本市においては、次の事例などで債権放棄を実施している。）

- ・ 私債権

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者に差し押さえることができる財産がないため

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者についてその所在が不明であるため

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債権金額が債権の回収に要する費用に満たないと認められるため

- 債務者が死亡し法定相続人が存在せず、かつ、当該債権の消滅時効の期間が経過しているため

- ・ 強制徴収できない公債権

- 債務者が死亡し法定相続人が存在せず、当該債権の弁済を受けることができる見込みがないため

- ・ 私債権、強制徴収できない公債権共通

- 債務者が破産しており、当該債務を弁済することができる見込みがないため

- (4) 令和2年度中に時効を迎える債権については、行方不明等により不可能な場合を除き、債務承認書、分納誓約書の取得など、時効更新のため最大限取組を実施。やむを得ず、時効更新を行えない場合は、財産調査を行い、滞納処分の執行停止又は徴収停止を実施
- (5) 口座振替勧奨等による納期内納付促進の取組によって新規未収金の発生を抑制

## 2 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について

上記1の取組を徹底させる一環として、各所属に対し、令和2年度中に消滅時効期間を経過する予定の債権で、滞納者一人あたりの滞納金額が10万円以上の債権について、滞納者数・金額の把握及び対応状況の追跡調査を実施し、対応状況が思わしくない債権所属に対する指導を徹底するとともに、取組の進捗管理、取組内容の認識共有を図る。(令和2年3月25日付「消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について(依頼)」を参照)

## 民間委託の活用状況(令和2年3月末現在)

## (主要債権)

国民健康保険料		市税		介護保険料		住宅使用料	
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件
民間委託業者 (コールセンター)	督促状を発付した世帯のうち未納月が1期の滞納世帯への納付勧奨	民間委託業者 (納税推進センター)	・原則として、現年度分滞納者への納付勧奨 ・催告書及び財産調査資料の作成補助	民間委託業者 (コールセンター及び訪問徴収)	・督促状納期経過後も滞納が続く場合の納付勧奨 ・訪問徴収希望者への徴収実施	弁護士法人	退去した使用料滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等

## (その他主要債権)

土地賃貸料(契約管財局)		後期高齢者医療保険料		母子父子寡婦福祉資金貸付金		不正入居等損害金(市営住宅)	
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件
弁護士	滞納案件の解消にかかる法律相談を行うとともに、弁護士からの督促等を行う	民間委託業者 (コールセンター)	・督促状の指定期限を過ぎてなお納付がない滞納者への納付勧奨 ・75歳年齢到達者に対し、口座振替用紙の発送	サービサー	滞納額20万円以上の滞納者または府外居住者滞納者を対象として、電話督促や訪問徴収を行う	弁護士法人	退去した損害金滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等
給水料		学校給食費		土地賃貸料等(港湾局)		土地賃貸料相当損害金等(港湾局)	
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件
水道メータ検針・計量審査・料金徴収等委託事業者	原則として未納案件全てについて、納付勧奨・督促・徴収を行う	弁護士法人	高額未納者等を対象に、催告業務と納付相談を行う	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務を委託	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務を委託

※上記掲載内容については、債権回収を委託する債権のうち、代表的なものを掲載している。

### 3 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など

主要債権 P34～

市債権回収対策室 P40、P41

その他主要債権 P42～

債権名	国民健康保険料	所属	福祉局	担当課	保険年金課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	---------	----	-----	-----	-------	------	--------------

1. 令和元年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度+現年度)	A	「A」… 目標達成 「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達
-----	---	-----	---	-------------	---	---------------------------------------------------------------------

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

	過年度分					現年度分					合計	
	調定額 (1)	徴収額 (2)	不納欠損額 (3)	徴収率 (4)	未収金残高 (5)	調定額 (6)	徴収額 (7)	不納欠損額 (8)	徴収率 (9)	未収金残高 (10)	徴収率 (11)	未収金残高 (12)
A 平30実績	15,287,855	3,581,273	3,996,764	23.4%	7,709,818	57,246,264	51,261,565	0	89.5%	5,984,699	75.6%	13,694,517
B 令元修正目標	13,468,557	3,286,328	2,985,405	24.4%	7,196,824	55,100,639	49,432,951	0	89.7%	5,667,688	76.9%	12,864,512
C 令元実績	13,382,867	3,494,318	3,018,583	26.1%	6,869,966	54,986,204	49,381,567	0	89.8%	5,604,637	77.3%	12,474,603
D 令2当初目標	12,672,492	3,092,088	2,804,464	24.4%	6,775,940	54,061,138	48,600,963	0	89.9%	5,460,175	77.5%	12,236,115
E 令2修正目標	12,131,551	2,960,099	2,749,403	24.4%	6,422,049	54,061,138	48,655,024	0	90.0%	5,406,114	78.0%	11,828,163

3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きページ口座振替受付サービスを活用した積極的な口座振替の勧奨を実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員による区職員に対する直接指導を行い、区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。また、区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取組も継続実施して行っていく。さらに、不動産公売手続きの開始や勤務先に対する弁護士名入りの照会および実地調査を継続実施するなど、さらなる収入額確保の取組の強化に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。</li> <li>市債権回収対策室においては、給与調査予告について継続実施する。</li> <li>引き続き各区において適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に努める等、局として取り組んでいく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きページ口座振替受付サービスを活用した積極的な口座振替の勧奨や、区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取組を継続して実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員の直接指導による区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。</li> <li>不動産公売手続きや勤務先に対する照会及び実地調査を継続実施するとともに、市債権回収対策室と連携を図りながら効果的・効率的な収納対策を実施していく。</li> <li>また、市債権回収対策室においては、令和2年度から区で実施していた財産調査を集約化し、より効率的に滞納整理事務を推進するとともに、新たに給与差押を実施する。</li> <li>これらの取組の強化・拡充により、さらなる収納額の確保に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。</li> </ul>
取組実績	<p>「取組内容」に記載の取組により、徴収率は過年度(滞納繰越)分では対前年度比+2.68%と前年度実績を大きく上回った。 徴収率及び未収金残高ともに目標を達成</p> <p>○令和元年度の取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>滞納処分世帯数 差押予告 23,227世帯(対前年同月比+3,664世帯) 差押 7,215世帯(対前年同月比+167世帯)</li> </ul>	<p>「取組内容」に記載の取組により、徴収率は対前年度比+0.26%となった。 徴収率及び未収金残高ともに目標を達成</p> <p>○令和元年度の取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ページ利用件数 48,800件(対前年同月比+2,386件)</li> <li>新規口座登録世帯数 56,091世帯(対前年同月比+1,197世帯)</li> <li>口座振替加入率 49.07%(対前年同月比+0.3%)</li> </ul>
課題	未収金残高目標および徴収率ともに達成したが、滞納処分件数のさらなる増加を図るなど、次年度においても引き続き徴収率の達成に向け、より一層、区局が一丸となって取り組むとともに、高額滞納世帯に対し、不動産公売や給与等の差押を実施するなど、重点的に滞納対策を講じる必要がある。	これまでの取組を継続して実施してきたところ、徴収率は毎年着実に上昇しているが、令和2年度の目標徴収率は令和元年度より0.21ポイント高いため、より一層の収入額確保へ向け区局が一丸となって取り組む必要がある。
改善策	「4.令和2年度の取組内容」のとおり	

4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きページ口座振替受付サービスを活用した積極的な口座振替の勧奨や、区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取組を継続して実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員の直接指導による区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。</li> <li>不動産公売手続きや勤務先に対する照会及び実地調査を継続実施するとともに、市債権回収対策室と連携を図りながら効果的・効率的な収納対策を実施していく。</li> <li>また、市債権回収対策室においては、令和2年度から区で実施していた財産調査を集約化し、より効率的に滞納整理事務を推進するとともに、新たに給与差押を実施する。</li> <li>これらの取組の強化・拡充により、さらなる収納額の確保に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きページ口座振替受付サービスを活用した積極的な口座振替の勧奨や、区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取組を継続して実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員の直接指導による区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。</li> <li>不動産公売手続きや勤務先に対する照会及び実地調査を継続実施するとともに、市債権回収対策室と連携を図りながら効果的・効率的な収納対策を実施していく。</li> <li>また、市債権回収対策室においては、令和2年度から区で実施していた財産調査を集約化し、より効率的に滞納整理事務を推進するとともに、新たに給与差押を実施する。</li> <li>これらの取組の強化・拡充により、さらなる収納額の確保に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。</li> </ul>

債権名	市税	所属	財政局	担当課	税務部収税課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	----	----	-----	-----	--------	------	--------------

1. 令和元年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度+現年度)	B1	「A」… 目標達成 「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達
-----	---	-----	----	-------------	----	---------------------------------------------------------------------

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額 (1)	徴収額 (2)	不納欠損額 (3)	徴収率 (4)	未収金残高 (5)	調定額 (6)	徴収額 (7)	不納欠損額 (8)	徴収率 (9)	未収金残高 (10)	徴収率 (11)	未収金残高 (12)
A	平30実績	9,973,390	3,113,934	1,657,655	31.2%	5,201,801	738,723,571	734,327,275	24,594	99.4%	4,371,702	98.5%	9,573,503
B	令元修正目標	9,573,503	3,063,520	1,388,409	32.0%	5,121,574	753,203,779	748,789,099	0	99.4%	4,414,680	98.6%	9,536,254
C	令元実績	9,566,286	3,419,598	1,234,743	35.7%	4,911,945	777,855,479	772,694,483	5,411	99.3%	5,155,585	98.6%	10,067,530
D	令2当初目標	9,536,254	3,146,964	1,150,991	33.0%	5,238,299	744,515,889	740,245,137	0	99.4%	4,270,752	98.6%	9,509,051
E	令2修正目標	10,067,530	3,143,716	842,837	31.2%	6,080,977	734,120,140	705,717,442	0	96.1%	28,402,698	95.3%	34,483,675

3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	これまでの取組により未収金の圧縮は図れており、前年度同様の取組を行う。 (1)平成28年度課税の滞納事案(一定金額以上)件数の70%以上を整理(徴収・処分・停止) (2)対象滞納事案(平成30年度以前課税分で滞納税額10万円以上20万円未満の事案等)件数の70%以上を処理(徴収・処分・停止)	次のとおり数値目標を設定して取り組む。(納税推進センターに係る事務以外は過年度も対象) ・差押件数:16,000件 ・給与照会件数:17,200件 ・確定申告等の資料閲覧件数:4,800件 ・インターネット公売実施回数:4回 ・合同公売実施回数:3回 ・検索実施回数:30回 ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:85%以上
取組実績	(1)対象数:6,037件(昨年度実績:5,474件) 整理率:67.2%(昨年度実績:72.7%) (2)対象数:13,317件(昨年度実績:12,559件) 整理率:74.6%(昨年度実績:74.7%)	・差押件数:20,746件(昨年度実績:21,968件) ・給与照会件数:27,253件(昨年度実績:28,797件) ・確定申告等の資料閲覧件数:4,455件(昨年度実績:5,586件) ・インターネット公売実施回数:動産4回、不動産2回(昨年度実績:動産3回、不動産4回) ・合同公売実施回数:3回(昨年度実績:3回) ・検索実施回数:36回(昨年度実績:53回) ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:84.6%(昨年度実績:85.5%)
課題	今年度実施した取組の成果を踏まえ、課税後3年程度が経過した事案に係る特別対策及び滞納件数、金額の約半分を占める滞納税額10万円から20万円までの滞納事案に係る集中整理に継続して取り組む必要がある。	納期内納付率向上の取組みとして、この間、WEB口座振替受付サービスやクレジット収納などの納税環境の整備に取り組んできているが、引き続き新たな納税環境の整備について検討するとともに、個々の納税義務者において、LINE Pay請求書支払いや楽天銀行アプリなどライフスタイルにあった納付方法等について、効果的な周知方法を検討する必要がある。
改善策	課税後3年以上が経過している平成29年度の滞納事案について、処理方針に基づき、効率的に整理を図れるよう、金額段階による対象を定め、徴収、処分、停止等による整理目標を設定し、確実に整理を図る。 また、滞納税額10万円から20万円までの滞納事案について、事務処理体制の検討、集中整理期間を設定した取組など、各市税事務所ごとの滞納者の状況を踏まえた取組により、未収金残高の圧縮に取り組む。	納付方法等について、効果的な周知方法について検討・実施する。 新たな口座振替の受付方法である「ペイジー口座振替受付サービス」を導入する(8月予定)とともに、引き続き新たな納付方法等について検討する。

4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	新型コロナウイルス感染症の影響が出るまでは未収金の圧縮は図れていたため、前年度同様に取組みを行う。 ・平成29年度課税の滞納事案(一定金額以上)件数の64%以上を整理(徴収・処分・停止) ・対象事案(令和元年度以前課税分で滞納税額10万円以上20万円未満の事案等)件数の70%以上を整理(徴収・処分・停止)	次のとおり数値目標を設定して取り組む。(納税推進センターに係る事務以外は過年度も対象) ・差押件数:13,000件 ・給与照会件数:17,200件 ・インターネット公売実施回数:4回 ・合同公売実施回数:2回 ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:85%以上

債権名	生活保護費返還金(保護費収入)	所属	福祉局	担当課	保護課	債権区分	強制・非強制徴収公債権
-----	-----------------	----	-----	-----	-----	------	-------------

1. 令和元年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度+現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成  
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達  
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額 (1)	徴収額 (2)	不納欠損額 (3)	徴収率 (4)	未収金残高 (5)	調定額 (6)	徴収額 (7)	不納欠損額 (8)	徴収率 (9)	未収金残高 (10)	徴収率 (11)	未収金残高 (12)
A	平30実績	9,443,057	280,261	1,819,799	3.0%	7,342,997	4,051,810	2,883,498	0	71.2%	1,168,312	23.4%	8,511,309
B	令元修正目標	8,741,003	291,212	931,434	3.3%	7,518,357	3,437,926	2,241,528	0	65.2%	1,196,398	20.8%	8,714,755
C	令元実績	8,778,928	282,750	1,162,752	3.2%	7,333,426	4,306,586	2,858,895	0	66.4%	1,447,691	24.0%	8,781,117
D	令2当初目標	8,875,541	355,022	818,934	4.0%	7,701,585	3,437,926	2,241,528	0	65.2%	1,196,398	21.1%	8,897,983
E	令2修正目標	9,010,811	293,750	973,654	3.3%	7,743,407	3,892,012	2,537,592	0	65.2%	1,354,420	21.9%	9,097,827

3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<p>(1)滞納処分が可能な債権については滞納処分を実施するなど、必要な措置を講じる。</p> <p>(2)財産調査の結果、徴収可能な財産が確認できないときは、徴収停止・執行停止などの適切な措置を講じる。</p> <p>(3)法第78条の未収債権について厚生労働省と調整を図った結果、過年度の未収債権も法第78条の2の申出による保護費からの徴収が可能とされたことから、引き続き、各実施機関(各区及び緊急入院保護業務センター)に申出徴収(天引き)の対象とするよう促していく。</p> <p>(4)時効中断後の経過期間の確認など不納欠損に必要な事務処理期間を十分に確保することで、時効年限を経過した全ての債権の不納欠損処分を行う。</p>	<p>本債権については、債務者を生活保護受給中の者と受給中以外に区分し、さらに受給中の者については市内居住とそれ以外に仕分けするなど、債務者を性質別に分類し、各分類ごとに具体的かつ効果的な徴収方法を提示することで、資力に乏しい債務者に対して、納付計画に基づく確実な返済を実現させる。</p> <p>・法第78条の2の申出による保護費からの徴収について、平成30年の法改正に伴い上限(単身世帯5,000円)が撤廃されたこと、法第77条の2が新設されたことにより以降の法第63条返還金(のうち法第77条の2に基づく徴収決定を行ったもの)が申出徴収の対象となったため、引き続き、申出徴収の積極的な活用及び徴収額の増額を促していく。</p>
取組実績	<p>(1)現在、生活保護を受給していない債務者のうち資力を回復した者については、居所調査及び財産調査を徹底するとともに、必要に応じて滞納処分等の適切な措置を講じるため、各実施機関から調査対象者の報告を受け、滞納処分を見据えた徴収事務に着手</p> <p>(2)福祉局で実施する調査の結果、執行停止の要件に合致する場合には、各実施機関に調査結果を報告するとともに所要の措置を講じるよう通知</p> <p>(3)債務者が生活保護受給中の場合は申出徴収の対象とするよう、引き続き、各実施機関に周知徹底</p> <p>(4)不納欠損の実施(29年度 5.5億円、30年度 18.2億円、元年度11.6億円)</p>	<p>・法改正により申出徴収額の上限が上限の目安に変更となったことから、徴収額の増額を図るべく上限の目安を超えて徴収ができる場合の例示等について厚生労働省と調整したうえで、各実施機関に通知</p> <p>平成31年3月分の申出徴収件数783件(うち、徴収額が5,000円を上回るもの226件)  令和2年3月分の申出徴収件数1,771件(うち、徴収額が5,000円を上回るもの456件)  ※申出徴収の件数には、一部過年度未収債権が含まれている。</p>
課題	<p>・本債権については、非強制徴収公債権と強制徴収公債権の2つの性質を持つものの管理が必要となっているが、現行システムでは履行延期の処分を行った場合も含め、消滅時効の起算日をシステム管理できる仕組みとなっておらず、債権管理に係る根本的な課題がある。</p> <p>・過年度未収債権の縮減には、①過年度徴収率の改善、②地方自治法施行令第160条に基づく債権発生抑制が必要であるため、①については、生活保護受給中の者に対する申出徴収と、受給中以外の者に対する滞納処分等の適切な措置を行う必要があり、②については、新たに発生抑制の取組を検討し、具体化しなければならない。</p> <p>・本債権に係る未収金縮減の取組は、本来、市有財産現在高報告で示される履行期が未到来のため調定計上されていない債権と合わせた評価が必要であるため、今後、その方法について検討する。</p>	<p>・平成29年度、30年度実績は、年金受給資格期間の短縮(10年年金)の影響により徴収率が向上したものの、令和元年度実績(65.9%)は以前の水準並(27年度 63.7%、28年度 63.5%)となったため、徴収率向上に向けた取り組みが必要である。</p> <p>・過去に履行延期の処分を行った場合、債務者に納付実績がない場合でも、履行延期の処分の解除を行うことなく(期限の利益を喪失させることなく)、期間の経過に応じて、調定、納入通知等の事務を行っていたが、納付実績のないものは、納入通知、督促等に係るコストを縮減させるために、履行期の繰り上げと一括調定を実施しなければならない。(但し決算上の未収債権は増大する)</p>
改善策	<p>・本債権に係るシステム機能の見直しについて、令和3年度中の運用開始に向けて取り組む。</p> <p>・各実施機関の申出徴収の取組状況を把握するため、対象債権を分母とする申出徴収率(進捗率)の見える化に取り組む。</p> <p>・令第159条戻入の徴収率を向上させるため、令和2年4月から歳出戻入に係る一部納付機能をシステムに実装したことで、令第160条の債権発生抑制に取り組む。</p>	<p>・現年度の徴収率の向上は、返還金及び未収の発生抑制と分割納付が必要となった場合の徴収率の向上が求められ、申出徴収について、各実施機関によって取り組みの進捗状況に差があることから、各実施機関における課題を整理し、申出徴収の積極的な活用及び徴収額の増額について取り組む。</p> <p>・履行延期の処分を行うも履行を怠り、督促等にも応じないものは、履行期の繰り上げと一括弁済を求めることで履行を促していく取組を検討する。</p>

4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	<p>・現在、生活保護を受給していない債務者のうち資力を回復した者に対して滞納処分を見据えた徴収事務を実施するため、各実施機関から報告を受けた調査対象者の居所調査及び財産調査等を実施する。</p> <p>・また、市債権回収対策室の債権管理・回収アドバイザーの事案相談等を活用しながら滞納処分等の適切な実施に取り組む。</p>	<p>・申出徴収の推奨にあたり、実施機関へ個別にヒアリングを行い、他の実施機関の事例等を参考として提供する。</p> <p>・口座振替による徴収について、月を連続して資金不足による口座不能などになっている者を抽出し、実施機関へ申出徴収への変更に向けた情報提供を行う。</p>



債権名	介護保険料	所属	福祉局	担当課	介護保険課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	-------	----	-----	-----	-------	------	--------------

1. 令和元年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度+現年度)	A
-----	----	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成  
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達  
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	平30実績	1,978,757	319,831	713,353	16.2%	945,573	56,865,100	55,894,596	0	98.3%	970,504	95.5%	1,916,077
B	令元修正目標	1,904,199	307,819	717,633	16.2%	878,747	57,433,751	56,285,076	0	98.0%	1,148,675	95.4%	2,027,422
C	令元実績	1,906,070	319,490	645,522	16.8%	941,058	55,136,371	54,253,977	0	98.4%	882,394	95.7%	1,823,452
D	令2当初目標	2,015,695	325,752	852,572	16.2%	837,371	57,893,221	56,735,357	0	98.0%	1,157,864	95.2%	1,995,235
E	令2修正目標	1,812,349	303,750	757,197	16.8%	751,402	53,571,701	52,500,267	0	98.0%	1,071,434	95.3%	1,822,836

3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<p>①滞納処分の実施を見据えた滞納者への徴収強化…第1段階を除くすべての段階(非課税層を含む)の滞納者について、財産調査を徹底し、差押も視野に入れた滞納保険料の徴収強化を図る。</p> <p>②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による早期滞納者等の徴収強化…65歳到達による資格取得後、特別徴収(年金から介護保険料を徴収)が開始されるまでの早期滞納者への電話・訪問・訪問徴収等の納付督促を行う。</p> <p>③各区による早期滞納者・高額滞納者への徴収強化…年間を3期に分けて実施する収納対策については、第1次対策期間の取組みを7月から10月、第2次対策期間の取組みを11月から2月中旬、第3次対策期間の取組を2月下旬から5月中旬にかけてかけて実施し、各区において一定額以上の高額滞納者を中心として納付督促文書や差押予告等を送付し、積極的に滞納者との接触を図る。また、市債権回収対策室と連携し、最終催告書を送付するなど徴収強化を図る。</p> <p>④被保険者資格の適正化…不現住者に対する被保険者資格の適正化により、不現住と疑われる者への速やかな現地調査の実施並びに住居基本台帳の職権削除依頼を行い、不必要な保険料賦課の削減を行う。</p> <p>⑤課税層滞納者の勤務先への給与照会の実施…給与と所得のある課税層滞納者については、引き続き市税照会等により勤務先を調査し、勤務先調査予告を実施する。</p>	
取組実績	<p>①滞納処分の実施を見据えた滞納者への徴収強化 【令和2年3月末実績】財産調査件数 567,615件 差押金額 47,146千円 【昨年度実績】557,400件 35,361千円</p> <p>②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による早期滞納者等の徴収強化 【令和元年12月末実績】 245,544千円 【昨年度実績】341,240千円 (12月末実績 203,737千円)</p> <p>③各区による早期滞納者・高額滞納者への徴収強化 【令和元年度実績】 収納額については未集計</p> <p>④被保険者資格の適正化 【令和2年3月末実績】 調定削減額 43,106千円 【昨年度実績】 44,461千円</p> <p>⑤課税層滞納者の勤務先への給与照会の実施 【令和2年3月末実績】 納付催告 491件、国税徴収法141条に基づく照会 55件 【昨年度実績】 264件、14件</p>	
課題	<p>②について、65歳年齢到達者は就労等により平日日中は不在であることが多く、接触率が他の年齢層にくらべ下がる。また、介護保険制度では65歳年齢到達により自動的に第1号被保険者となるため、連絡先電話番号を把握していない場合が多い。その場合は、直接訪問しての督促となるため、電話での督促に比べ効率が下がる。</p>	
改善策	<p>②平日日中不在者へは、夜間や休日の納付督促を重点的に行った。 連絡先電話番号を把握していない被保険者については、国民健康保険担当で把握している電話番号を活用して、被保険者との接触の機会の増加を図った。</p> <p>③早期滞納者を中心に、最終催告書等の発送を強化し、更なる徴収強化を図っている。</p>	

4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	<p>令和元年度の①～⑤の取組を令和2年度も引き続き実施する。</p> <p>また、収納対策全般に渡り、新型コロナウイルス感染症の影響により収入減等で納付困難者が増加することが予測され、収納対策については減免・徴収猶予と合わせたより丁寧な対応を実施する。</p>	

債権名	住宅使用料	所属	都市整備局	担当課	住宅部管理課	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)
-----	-------	----	-------	-----	--------	------	---------------

1. 令和元年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度+現年度)	A	「A」… 目標達成 「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達
-----	---	-----	---	-------------	---	---------------------------------------------------------------------

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	平30実績	628,813	142,535	148,416	22.7%	337,862	37,476,472	37,339,485	0	99.6%	136,987	98.4%	474,849
B	令元修正目標	474,849	107,791	39,728	22.7%	327,330	38,694,830	38,540,050	0	99.6%	154,780	98.7%	482,110
C	令元実績	475,869	135,220	50,625	28.4%	290,024	37,641,648	37,492,849	0	99.6%	148,799	98.7%	438,823
D	令2当初目標	482,110	109,439	20,428	22.7%	352,243	38,694,830	38,540,050	0	99.6%	154,780	98.7%	507,023
E	令2修正目標	438,823	99,613	20,428	22.7%	318,782	37,827,185	37,638,049	0	99.5%	189,136	98.6%	507,918

3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<p>①退去滞納については債権回収を専門的に行っている弁護士法人に委託しており、保証人に対しても支払説得依頼通知を発送するなど、引き続き収納率の向上を図る。</p> <p>②退去滞納者や相続人、保証人で所在不明の者については、引き続き定期的な住民票の取得を行うとともに、住民基本台帳システムとの連携システムを活用し、早期の転居先の把握に努める。</p> <p>③所在の判明している退去滞納者に対して、引き続き文書督促や現地訪問督促を実施する。督促を行うも支払いのない者に対しては速やかに退去滞納催告委託案件とする。</p> <p>④分割納付を誓約している者については、常に履行状況を確認し不履行になった場合には速やかに督促を行う。</p> <p>⑤委託先において督促を行うも支払いがない者に対しては、速やかに法的措置への移行を図る。</p> <p>⑥滞納期間3ヶ月未満の入居中の滞納者で、督促を行うも支払いに応じず時効到来する恐れのある者に対しては、引き続き支払督促の取り組みを実施する。</p>	<p>①滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、住宅供給公社において、文書・電話による督促や、保証人に対して滞納者への納付説得依頼文書の発送を引き続き実施。また定期的な研修を通じ滞納整理の取り組み強化を図る。</p> <p>②滞納期間3ヶ月以上のもので明渡請求の内容証明を発送したのものについては、明渡訴訟移行前に訪問員による支払指導や即決和解の手続きへ誘導するなど細やかな対応を行っていく。</p> <p>③即決和解申出者に対し和解期日までの毎月の収納状況を管理し、滞納額を増やさないために電話及び文書による督促を引き続き実施する。また、即決和解当日不出頭者には、翌月に取消通知を発送する。</p> <p>④引き続き、口座振替・代理納付実施率の向上を目指す。</p>
取組実績	<p>①令和元年度3月末時点委託案件回収額:8,306千円 (昨年度実績:7,629千円)</p> <p>②③取組内容のとおり実施</p> <p>④令和元年度3月末時点督促発送件数:363件 (昨年度実績:678件)</p> <p>⑤令和元年度3月末時点債権差押申立件数:53件 取立件数:39件 (昨年度実績:35件、29件)</p> <p>⑥令和元年度3月末時点申立件数:7件 (昨年度実績:8件)</p> <p>⑦破産で免責を受けたものに対する債権について、債権放棄を実施 (61件:18,396,023円)</p>	<p>①取組内容のとおり実施</p> <p>②令和元年度3月末時点即決和解申出件数:200件 (昨年度実績:240件)</p> <p>③取組内容のとおり実施</p> <p>④口座振替実施率 66.0% (昨年度実績 66.4%) 代理納付実施率 98.0% (昨年度実績 97.0%)</p>
課題	<p>・所在不明となっている滞納者の定期的な所在地の把握が必要。</p>	<p>・高率で推移している収納率の維持・向上を図るため、これまでの取組みの継続と更なる向上策の検討が必要。</p> <p>・即決和解申出から実際の和解までの間滞納額を増やさない取組みが必要。</p>
改善策	<p>・所在不明者については、定期的な住民票再取得など転居先の把握に努め督促強化に努める。</p>	<p>・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、住宅供給公社において、文書・電話による督促や保証人に対して滞納者に対する納付説得依頼の文書発送を引き続き実施、また納付勧奨の時間や休日対応についてより有効的な取組となるよう協議を行うことで滞納整理の取組みの強化を図る。</p> <p>・和解申出者に対し和解期日まで毎月の収納状況を管理、滞納額を増やさないよう電話および文書による督促を継続して行う。</p>

4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	<p>・退去滞納者については、文書督促や現地訪問督促を実施する。督促を行うも支払いのない者に対しては、速やかに債権回収を専門的に行っている弁護士法人に委託し、収納率の向上を図る。</p> <p>・委託先において督促を行うも支払いがない者に対しては、速やかに法的措置への移行を図る。</p> <p>・所在不明の者については、引き続き定期的な住民票の取得を行うとともに、住民基本台帳システムとの連携システムを活用し、早期の転居先の把握に努める。</p> <p>・督促を行うも支払いに応じず時効到来する恐れのある者に対しては、引き続き支払督促の取り組みを実施する。</p> <p>・破産などで免責を受けたものに対して債権放棄へ向けた手続きを進める。</p>	<p>・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、住宅供給公社において、文書・電話による督促や、保証人に対して滞納者への納付説得依頼文書の発送を引き続き実施。また、定期的な研修を通じ滞納整理の取り組み強化を図る。</p> <p>・滞納期間3ヶ月以上のもので明渡請求の内容証明を発送したのものについては、明渡訴訟移行前に訪問員による支払指導や即決和解の手続きへ誘導するなど細やかな対応を行っていく。</p> <p>・即決和解申出者に対し和解期日までの毎月の収納状況を管理し、滞納額を増やさないために電話及び文書による督促を引き続き実施する。また、即決和解当日不出頭者には、翌月に取消通知を発送する。</p> <p>・引き続き、口座振替・代理納付実施率の向上を目指す。</p> <p>・破産などで免責を受けたものに対して債権放棄へ向けた手続きを進める。</p>

債権名	保育所保育料	所属	こども青少年局	担当課	保育企画課(給付認定グループ)	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	--------	----	---------	-----	-----------------	------	--------------

### 1. 令和元年度の修正目標(=未収金残高目標)の達成状況

※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	B1	合計(過年度+現年度)	B1
-----	----	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成  
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達  
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

### 2. 未収金の推移(実績及び目標)

※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

	過年度分					現年度分					合計	
	調定額 (1)	徴収額 (2)	不納欠損額 (3)	徴収率 (4)	未収金残高 (5)	調定額 (6)	徴収額 (7)	不納欠損額 (8)	徴収率 (9)	未収金残高 (10)	徴収率 (11)	未収金残高 (12)
A 30実績	315,143	104,786	25,282	33.3%	185,075	9,222,892	9,121,260	0	98.9%	101,632	96.7%	286,707
B 令和修正目標	286,707	114,109	22,650	39.8%	149,948	6,936,947	6,881,451	0	99.2%	55,496	96.8%	205,444
C 令和実績	280,971	106,121	19,652	37.8%	155,198	6,928,805	6,837,749	0	98.7%	91,056	96.3%	246,254
D 令和当初目標	205,444	71,032	17,005	34.6%	117,407	5,651,710	5,595,193	0	99.0%	56,517	96.7%	173,924
E 令和修正目標	246,254	65,669	16,925	26.7%	163,660	4,282,213	4,126,543	0	96.4%	155,670	92.6%	319,330

### 3. 令和元年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成31年4月から3歳児にまで対象を拡充している幼児教育無償化や10月からの国制度の無償化により経済的負担が軽減される世帯に対して、個別に徴収に向けた働きかけを強化する。</li> <li>従来の文書を中心とした督促から、集中的に取り組む対象者には、早い段階から個人の携帯や家庭の電話に架電し督促に取り組む。また、応じない場合は、職場へも電話を行う。</li> <li>さらに、電話での対応や納付状況を確認の上、最終催告書の納期後、早期に差押え等の滞納処分を実施する。</li> <li>滞納処分を強化するとともに、より換価しやすい預貯金・給与・生命保険の差押に取り組む。</li> <li>滞納者に対し、児童手当から直接徴収する保護者からの申出による同意徴収の制度の活用を積極的に働きかけていく。</li> <li>公立保育所保育料の滞納者には、代行執行の制度を利用し、滞納処分を行っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替による納付は保育料の払い忘れ防止につながるため、より早期から区役所と連携し口座振替加入率の向上をめざす。</li> <li>新たに未納が発生したのものについて、児童手当やボーナスを利用した分納を認め早期完納をめざす。</li> <li>公立保育所の滞納者については、督促状送付後に、所長から直接保護者に、未納保育料を早期に払うように声掛けをする。</li> <li>現年度の未収金では、2歳児と3歳児クラスで50%以上を占めていたため、無償化の対象外である2歳児の保護者のうち、3か月以上の滞納があるもの、若しくは10万円を超える場合などの方に、早い段階での電話による納付勧奨を行う。</li> </ul>
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>集中差押等の実施等により、預金を中心とした差押えを実施してきた。(6月・10月集中差押 件数124件 金額3,934千円【前年比 件数・金額とも107.8%】)</li> <li>納付督促や児童手当からの同意徴収の制度の活用等により徴収率向上に取り組んできた。(5月末時点徴収率 37.8% 昨年度33.3% 4.4ポイントの増)</li> <li>(同意徴収件数:414件 金額19,730千円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>口座振替加入率の向上に向けた取り組みにより、4月時点88.59%→1月時点93.12%と上昇した。保育料無償化により、10月からは徴収対象が0～2歳児のみとなったが、徴収率は上昇している。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の結果、昨年度を上回る徴収率となり、未収金残高も圧縮したが、目標には届かなかつたため、可能な限り、滞納処分を強化する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公立・私立ともに早い段階からの納付督促を行ってきたものの、私立に比べ、公立保育所の徴収率が低い。従来から実施している保育所所長からの納付督促に加え、代行徴収の依頼を受けて以降、交渉を強化していくことが求められる。</li> <li>また、未収金の中でも、税情報が取得できない仮決定の方は一番高い料金区分となるため、仮決定を減らし調定額を減額させていくことが必要である。</li> <li>令和2年3月分より、新型コロナウイルス感染症に伴う保育料の減額(日割計算)を行っている。5月以降については保育料の請求を2ヶ月遅らせているため、年度内には通常請求に戻す必要がある。通常請求に戻した以降については、丁寧な納付交渉を行いつつ、徴収率向上に向け取組みが必要と考える。</li> </ul>
改善策	令和元年度の取組を中心に差押などを積極的に実施する。	「取組内容」と同様の取組を積極的に実施するとともに、税情報が取得できない仮決定の方は一番高い料金区分であることから、本決定になるよう税申告等の指導を強めていく。

### 4. 令和2年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	令和元年度の取組を中心に可能な限り、滞納処分を強化する必要がある。	令和元年度の取組内容に加え、3歳児以上の幼児教育保育無償化により、経済的負担が軽減される世帯に対して、個別に徴収に向けた働きかけを強化する。 令和2年3月分より、新型コロナウイルス感染症に伴う保育料の減額(日割計算)を行っている。2ヶ月遅らせている保育料の請求を通常請求に戻す必要がある。通常請求に戻した以降については、丁寧な納付交渉を行いつつ、徴収率向上に向け取り組む。