

議題 3 目標達成のための重点取組事項などについて

- 1 未収金圧縮の目標達成に向けて P27
- 2 令和6年度目標達成のための重点取組事項 P28
- 3 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 P29
- 4 重複滞納者に対する取組の推進 P29
- 5 民間委託の活用状況（令和6年3月末現在） P30
- 6 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 P31～

1 未収金圧縮の目標達成に向けて

目標達成のための重点取組

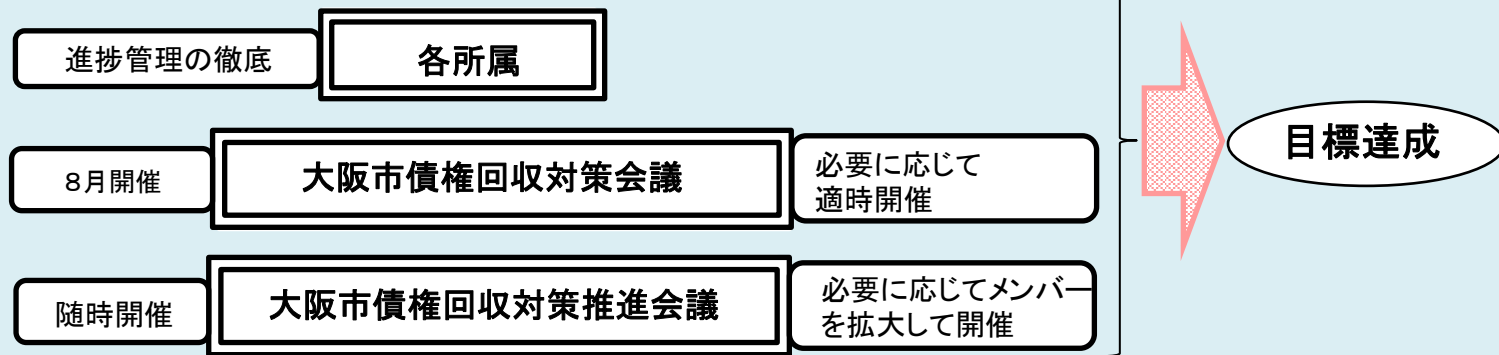
(平成27年1月開催 第16回大阪市債権回収対策会議で設定)

- ・ 強制徴収できる公債権⇒滞納処分を徹底
- ・ 強制徴収できない公債権及び私債権⇒厳正な法的手続きを実施
- ・ 私債権⇒債務者の状況を精査し、適正な未収債権の整理を実施
- ・ 最大限の時効中断の措置や徴収停止等の実施
- ・ 口座振替勧奨等による納期内納付促進の取組



目標の達成に向けて

今回設定した目標は、直近の決算見込の状況を踏まえて各所属が設定したもの



2 令和6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。市債権回収対策室においても、研修等を通して、所属の徴収事務担当者育成を支援
- (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。安易な分割納付は避け、履行延期の特約の締結など、法律に基づく適正な債権管理を実施。市債権回収対策室においても、法律相談等を通して、所属の法的手続きを支援
- (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、次の場合などで債権放棄を実施する。）

○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

○私債権、強制徴収できない公債権共通

- ・ 債務者が破産免責決定を受けており、当該債務を弁済することができる見込みがないため
- ・ 債務者が死亡し法定相続人が存在せず（相続人全員が相続放棄した場合を含む）、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

- (4) 令和6年度中に時効を迎える債権については、債務者が行方不明の場合は所在調査に努めるとともに、債務承認書の取得など、時効更新のため最大限の取組を実施。時効更新を行えない場合は、財産調査に基づき、滞納処分の停止又は徴収停止を実施
- (5) インターネット専業銀行による口座振替可能債権の拡充や多様な納付環境の整備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
- 新 (6) 強制徴収公債権については、預貯金照会電子化サービス（市税において導入済み）等を活用し、スピード感のある財産調査の実施を検討

3 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

令和6年度中に消滅時効期間を経過する予定の債権について、各債権所管所属において、時効更新のため最大限取組を実施するとともに、市債権回収対策室においても、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、進捗管理を徹底する。

4 重複滞納者に対する取組の推進

市税、国民健康保険料、介護保険料、保育所保育料、児童福祉施設徴収金の5種類の強制徴収できる公債権について、市債権回収対策室において、名寄せ作業を行うので、各債権所管所属は、市税の処理情報を活用し、早期処理を図る。

また、市債権回収対策室においては、令和6年度も徴収目標等を設定し、重複滞納案件（国民健康保険料と市税の重複）を引継ぎ、取組を推進する。

5 民間委託の活用状況（令和6年3月末現在）

下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。

（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	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容
民間事業者	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	民間事業者	・原則として、現年度分滞納者への納付勧奨（コールセンター） ・催告書及び財産調査資料の作成補助	民間事業者	・督促状納期経過後も滞納が続く場合の納付勧奨（コールセンター・戸別訪問）	弁護士	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	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容
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	民間事業者	・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（コールセンター） ・75歳年齢到達者に対し、口座振替用紙の発送及び電話勧奨	サービサー（※）	滞納総額10万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	弁護士	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		土地賃貸料等（大阪港湾局）		土地賃貸料相当損害金等（大阪港湾局）		（※）管理回収を行う法務大臣の許可を得た民間の債権管理回収専門業者	
委託先	委託内容	委託先	委託内容	委託先	委託内容		
民間事業者	・水道メータ検針、料金徴収等 ・原則として未納案件全てについて、納付勧奨・督促・徴収	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	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		

6 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

(1) 主要債権の未収金目標及び具体取組内容

(国民健康保険料) P32

(市 税) P33

(生活保護費返還金) P34

(介護保険料) P35

(住宅使用料) P36

(保育所保育料) P37

(2) 市債権回収対策室の徴収状況、徴収目標及び取組内容 P38～

(3) その他主要債権の未収金目標及び具体取組内容 別冊

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保険年金課	債権整理番号(3ケタ)	026	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	国民健康保険料
----	-----	---------	------------	-------------	-----	------	--------------	-----	---------

1. 令和5年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」…当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移（実績及び目標） … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高		調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
ア ＝前年度ケ	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ(エ＋オ)		ウ'	エ'	オ'	カ' ＝エ'＋オ'	キ' ＝ウ'÷ウ'	ク' ＝カ'÷ウ'	ケ' ＝ウ'－ (エ'＋オ')	キ'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度 実績	11,107,678	187,361	10,920,317	2,651,475	2,839,279	5,678,115	24.3%	51.1%	5,429,563	52,295,623	48,148,280	0	48,148,280	92.1%	92.1%	4,147,343	80.4%	84.9%	9,576,906
B 令和4年度 実績	9,576,906	210,064	9,366,842	2,349,072	2,217,495	4,776,631	25.1%	49.9%	4,800,275	56,823,049	52,000,987	0	52,000,987	91.5%	91.5%	4,822,062	82.1%	85.5%	9,622,337
C 令和5年度 修正目標	9,622,337	230,771	9,391,566	2,366,672	2,282,287	4,879,730	25.2%	50.7%	4,742,607	56,780,138	52,667,928	0	52,667,928	92.8%	92.8%	4,112,210	83.2%	86.7%	8,854,817
D 令和5年度 実績	9,622,337	172,500	9,449,837	2,349,200	2,138,397	4,660,097	24.9%	48.4%	4,962,240	56,653,548	51,580,881	0	51,580,881	91.0%	91.0%	5,072,667	81.6%	84.9%	10,034,907
E 令和6年度 当初目標	8,854,817	219,953	8,634,864	2,175,986	2,100,787	4,496,726	25.2%	50.8%	4,358,091	60,554,682	56,194,745	0	56,194,745	92.8%	92.8%	4,359,937	84.4%	87.4%	8,718,028
F 令和6年度 修正目標	10,034,907	197,629	9,837,278	2,695,414	2,327,745	5,220,788	27.4%	52.0%	4,814,119	61,220,290	56,004,321	0	56,004,321	91.5%	91.5%	5,215,969	82.6%	85.9%	10,030,088

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	8,437,733	令和8年度末	8,065,986	令和9年度末	7,684,715
--------	-----------	--------	-----------	--------	-----------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
・各区の特性に応じた収納率の向上を図るべく取組み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による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査に取り組んだ。 ・福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図るとともに、市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施。各区においては、適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に向けた取組みを強化する等、区と局が一元となって取り組んだ。 ・また、他保険加入等による資格喪失未届世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯に係る居住確認調査の徹底により資格を適正化し、不要な調定額の縮減を図った。 ○令和5年度の滞納処分の取組状況 差押予告による自主納付額 919,519千円(対前年同月△95,574千円) 差押処分による換価・充当額 397,025千円(対前年同月比△5,084千円) 差押処分後の自主納付額 146,208千円(対前年同月比16,780千円)
課題と改善策
【課題】 ・これまでの取組みを継続して着実に実施してきたところ、徴収率は毎年着実に上昇してきたが、下記の主な要因により前年度実績より低下した。 ①一人当たり平均保険料の増額改定、賦課限度額改定、コロナ減免の終了による影響 ②団塊世代の後期高齢者への移行による特別徴収率及び急激な外国人世帯の増加による口座振替率の低下等の収納率を押し下げる要因の増 ③納付方法の多様化による口座振替件数の低下、物価高などの社会情勢の変化やそれに伴う被保険者の可処分所得の減少などによる収入額への影響 【改善策】 ・引き続き、各区の特性に応じた収納率の向上を図るべく国保収納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉の強化や、滞納者の勤務先に対する照会・実地調査に継続して取り組むほか、市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。 ・各区においては、口座振替勧奨や滞納処分停止の執行、滞納者の状況把握や整理に向けた取組みを強化するとともに、他保険加入等疑義世帯に対する届出勧奨や、不現住世帯の居住確認調査の徹底により資格を適正化を図る。また、現年、過年の両年度に滞納が生じている世帯への対応を強化する。 ・福祉局は、区職員への業務支援の充実に加え、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図る。 ・区、局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が一元となり収納対策を実施し、更なる収納額の確保に努めるとともに未収金残高の圧縮及び徴収率の向上を目指す。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・今年度は昨年度と同様の収納率が悪化する要因に加え下記のような収納率が悪化する要因が懸念される。 ①被保険者証の交付方法を郵送に切り替えたことに伴い、窓口での接触機会が減少するため、口座振替率が減少する。 ②特別徴収ができなくなる被保険者が例年以上に増加することにより徴収率が低下する。 ・上記の状況を踏まえ、次のとおり未収金残高の圧縮のための主な取組を講じる。 ①被保険者が転入等の手続きのため区役所への訪問時に保険年金担当の窓口以案内し、口座振替の説明から手続きまでを実施することで口座振替件数の増加を図る。窓口への案内が未実施の区には情報提供を行い、要請する。 ②特別徴収件数の減少に対しては、各区へ事前に情報提供を行い、対象者から問い合わせがあった際に状況の説明と併せ口座振替勧奨の働きかけを行い収納率の維持を図る。 ③物価上昇に伴う被保険者の可処分所得の減等による被保険者の生活環境が悪化している状況であるが、納付指導時に粘り強く交渉を行うとともに納付資力の見極めを行い、真に保険料が支払い困難な被保険者については滞納処分の停止を行うことについて、ヒアリング等の機会を通じて各区に要請を行う。 ④上記の取組と併せ未収金残高の圧縮が進んでいない区に対して弁護士職員やOB職員の収納対策に関する法的知識やスキルの活用と伝授を行い、滞納処分や滞納処分の停止の促進を行うことで未収金残高のより一層の圧縮を図る。
未収金の発生抑制に向けた取組
・接触機会の減少対策として、各区が関係担当と連携して接触機会を作り、口座振替の申込につなげる。その際には、ペイジー口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨を行う。 ・被保険者証の交付方法を郵送に切り替えたことに伴い、不現住世帯の増加が懸念されることから、文書返戻等における居住確認調査を徹底する。また、他保険加入疑義世帯に対して届出勧奨要奨を行うとともに、必要に応じて職種での資格喪失処理を行うなど、資格適正化を図る。 ・また、この間増加している留学など短期滞在の外国人の場合、国民健康保険の手続きを行わずに転出し不現住となるケースがあるため、居住確認調査の徹底により不現住を発見し、不要な調定額の縮減を図る。 ・区の特性に応じた収納率向上に向けた取組みを継続して実施し、滞納処分の停止の判断が適正に行えるよう、状況把握や整理に向けた取組みを強化する。 ・国保収納業務の経験を有する職員による区職員への直接指導、弁護士職員による不動産差押・換価を前提とした納付交渉や勤務先に対する照会・実地調査の実施等、区と局が一元となって取り組んでいく。 ・福祉局においては、区職員を対象とした滞納処分業務に関する研修会等を開催し、滞納整理業務のスキルアップを図り、市債権回収対策室(保険年金課分室)においては、財産調査の集約化による効率的な滞納整理事務を進め、給与差押についても継続して実施する。 ・区、局、市債権回収対策室(保険年金課分室)が一元となって収納対策を実施し、さらなる収納額の確保に努めることで、未収金残高及び収納率の達成を目指す。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	財政局	担当・事業所名	税務部収税課	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	市税
----	-----	---------	--------	-------------	-----	------	--------------	-----	----

1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
	前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
	ア ＝前年度ケ [＊]	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ－(エ＋オ)	ウ [＊]	エ [＊]	オ [＊]	カ [＊] ＝エ [＊] ＋オ [＊]	キ [＊] ＝エ [＊] ÷ウ [＊]	ク [＊] ＝カ [＊] ÷ウ [＊]	ケ [＊] ＝ウ [＊] － (エ [＊] ＋オ [＊])	キ [〃] ＝(エ＋エ [＊]) ÷(ウ＋ウ [＊])	ク [〃] ＝(カ＋カ [＊]) ÷(ア＋ア [＊])	ケ [〃] ＝ケ＋ケ [＊]
A 令和3年度実績	19,889,862	669,930	19,219,932	12,616,688	846,244	14,132,862	65.6%	71.1%	5,757,000	741,180,898	737,413,515	2,538	737,416,053	99.5%	99.5%	3,764,845	98.6%	98.7%	9,521,845
B 令和4年度実績	9,521,845	125,246	9,396,599	3,095,074	1,020,137	4,240,457	32.9%	44.5%	5,281,388	787,126,667	782,850,506	1,123	782,851,629	99.5%	99.5%	4,275,038	98.7%	98.8%	9,556,426
C 令和5年度修正目標	9,556,426	0	9,556,426	3,385,842	1,058,312	4,444,154	35.4%	46.5%	5,112,272	803,322,646	799,299,979	0	799,299,979	99.5%	99.5%	4,022,667	98.8%	98.9%	9,134,939
D 令和5年度実績	9,556,426	▲ 10,749	9,567,175	3,116,259	1,379,633	4,485,143	32.6%	46.9%	5,071,283	805,068,349	801,237,046	3,966	801,241,012	99.5%	99.5%	3,827,337	98.7%	98.9%	8,898,620
E 令和6年度当初目標	9,134,939	0	9,134,939	3,236,509	1,192,018	4,428,527	35.4%	48.5%	4,706,412	803,055,004	798,990,995	0	798,990,995	99.5%	99.5%	4,064,009	98.8%	98.9%	8,770,421
F 令和6年度修正目標	8,898,620	0	8,898,620	3,103,170	955,389	4,058,559	34.9%	45.6%	4,840,061	804,669,553	801,016,616	0	801,016,616	99.5%	99.5%	3,652,937	98.8%	99.0%	8,492,998

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	8,263,812	令和8年度末	7,665,899	令和9年度末	6,978,170
--------	-----------	--------	-----------	--------	-----------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
①今年度の重点取組事項として、個人市民税の徴収率の向上に取り組んだ。 過年度分については、個人市民税(普通徴収)及び法人市民税の一定条件分について、早期(9月まで)に全件の処理方針(徴収、停止など)を設定した。 現年分については、個人市民税の収納率向上を重点目標に、催告書の送付方法の見直しや滞納者への給与照会の強化などを実施した。 ②進捗管理の徹底と状況に応じた対応策の実施 市税事務所長会や収納対策担当課長会での進捗管理の徹底、メールマガジン(毎月1回、担当職員等全員にメールにて送付)による各市税事務所の収納率や取り組み件数などの情報共有の徹底 ③預貯金オンライン照会や納税推進センターの効果的な活用 預貯金照会件数(120,847件)(参考:令和4年度 64,092件) ④納期内納付率向上の取組 今年度の追加取組として、コンビニエンスストアや本市施設への納期限周知ポスターの掲出を実施
課題と改善策
【現年度分】 令和9年度の目標達成に向けて、個人市民税の徴収率の向上に取組み、目標どおりの成果があり、また、固定資産税(土地・家屋)の徴収率も向上したことなどから、現年度分については、過去最高と同等水準の99.5%の徴収率となった。 次年度も引き続き、個人市民税の徴収率の向上に向けて、各市税事務所において統一的な目標数値を設定して、取り組んでいく。 【過年度分】 令和5年度課税分について、早期滞納整理等を行うことにより徴収率を上げることを目指して、昨年度までの年間事務スケジュールを見直し、過年度分の年内の早期収入確保を目標にして、年度前半に重点的に取り組む。 また、引き続き、個別事業(新型コロナウイルス感染症の影響)の分析なども実施し、必要に応じて新たな対策も実施する。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策 … 「1. 令和5年度の実績・課題・改善策」及び「3. 令和5年度の実績・課題・改善策」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
①時期別の優先順位を明確にした取組 年度前半(6月～11月)の取組事項 過年度分に優先的に取組み、令和5年度課税分については、各市税事務所一律の徴収率の目標を設定 年度後半(12月～5月)の取組事項 現年度分に優先的に取組み、改めて目標や取り組み内容などを設定 ②効率的で効果的な事務処理の徹底 ア 市税事務所間及び市税事務所と税務部の情報共有、状況把握の徹底 イ 納税推進センター業務の検証と効果的な活用 ③令和5年度決算内容や取組内容の検証と対応策の実施 ア 他都市との比較などの決算数値の分析 イ 取組内容などについての市税事務所ヒアリングの実施
未収金の発生抑制に向けた取組
納期内納付率向上に向けて ①口座振替利用促進 ②クレジットカードやスマートフォン決済アプリでの納付などの多様な納付方法の周知 ③納期限の周知 の取り組みを継続して実施していく。 具体的には、 ・納税通知書や督促状等へ案内周知ビラを同封 ・ホームページ、メールマガジン、SMSなどによる周知 ・本市(区)広報誌による周知 ・本市関連施設、駅共有掲示板、郵便局などへのポスター掲示による周知 ・市民税申告時や納付相談時を活用した案内 など

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保護課	債権整理番号(3ケタ)	016	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)	債権名	生活保護費返還金(保護費収入)
----	-----	---------	----------	-------------	-----	------	---------------	-----	-----------------

1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高		調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
ア ＝前年度ケ [＊]	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ(エ＋オ)		ウ [＊]	エ [＊]	オ [＊]	カ [＊] ＝エ [＊] ＋オ [＊]	キ [＊] ＝エ [＊] ÷ウ [＊]	ク [＊] ＝カ [＊] ÷ウ [＊]	ケ [＊] ＝ウ [＊] － (エ [＊] ＋オ [＊])	キ [〃] ＝(エ＋エ [＊]) ÷(ウ＋ウ [＊])	ク [〃] ＝(カ＋カ [＊]) ÷(ア＋ウ [＊])	ケ [〃] ＝ケ [＊] ＋ケ [＊]
A 令和3年度実績	8,902,874	▲ 185,834	9,088,708	326,540	891,369	1,032,075	3.6%	11.6%	7,870,799	3,545,014	2,620,541	1,698	2,622,239	73.9%	74.0%	922,775	23.3%	29.4%	8,793,574
B 令和4年度実績	8,793,574	▲ 206,661	9,000,235	304,933	793,340	891,612	3.4%	10.1%	7,901,962	3,522,163	2,617,812	2,373	2,620,185	74.3%	74.4%	901,978	23.3%	28.5%	8,803,940
C 令和5年度修正目標	8,803,940	▲ 240,399	9,044,339	351,988	892,142	1,003,731	3.9%	11.4%	7,800,209	3,443,590	2,441,973	0	2,441,973	70.9%	70.9%	1,001,617	22.4%	28.1%	8,801,826
D 令和5年度実績	8,803,940	▲ 269,081	9,073,021	312,227	906,499	949,645	3.4%	10.8%	7,854,295	3,308,772	2,439,157	12,214	2,451,371	73.7%	74.1%	857,401	22.2%	28.1%	8,711,696
E 令和6年度当初目標	8,801,826	▲ 240,100	9,041,926	346,125	969,095	1,075,120	3.8%	12.2%	7,726,706	3,442,264	2,464,055	0	2,464,055	71.6%	71.6%	978,209	22.5%	28.9%	8,704,915
F 令和6年度修正目標	8,711,696	▲ 220,525	8,932,221	314,567	863,736	957,778	3.5%	11.0%	7,753,918	3,458,650	2,559,170	5,428	2,564,598	74.0%	74.2%	894,052	23.2%	28.9%	8,647,970

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	8,631,627	令和8年度末	8,495,114	令和9年度末	8,303,807
--------	-----------	--------	-----------	--------	-----------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
・令和5年1月の総合福祉システムの改修により実装された他区申出徴収について、適用範囲の拡大に取り組み、件数等の増加を達成した。 ・各実施機関経理担当者を対象に10月末に債権放棄及び不納欠損処理に関する研修を実施し、時効完成による不納欠損のほか、債務者が死亡し相続人が不在の債権について債権放棄を行った。 ・債務承認書を提出した債務者に係る納付推奨として、コンビニ納付及びペイ払いによる支払いが可能である旨などを記載した周知ビラを、モデル区において納付書に同封した。 ・各区の未収金からてを用い、生活保護費返還金における市及び区の未収金の現状と債権管理に関する知識及び納付交渉術の向上等を目指し、各実施機関ヘッケースワーカー向けの出張型講義を実施した。 ・経理事務監査において、年間重点取組みスケジュールに応じた個別ケース(出納整理閉鎖まで未納のままとなっていた現年度少額債権、滞納処分可能な債権、他区申出徴収が可能な債権)を選定し、点検することで、具体的な改善点に関する助言を行った。
課題と改善策
【課題】 ・債務者が死亡し相続人が不在の債権における債権放棄について、実績は1件のみであった。 ・特に保護廃止の者については受給中よりも、申出徴収(保護費からの天引き)が実施できないこと等により徴収率が低くなっている。 ・債務者が死亡している債権について、相続関係が複雑で相続調査に時間を要することが多い。また、相続人が不在だが、相続財産管理人の選任申立の予納金以上の財産が見込めない債務者があり、滞納整理が進まない状態にある。 【改善策】 ・令和5年4月より、コンビニ納付及び一部のペイ払いによる収納が可能となった。今後は特に保護廃止の者に対して、収納方法が拡充されたことについて周知する機会を設ける。 ・相続人調査を行う会計年度任用職員を各実施機関に配置したため、対象となる債権を適切に把握し、件数の増加に取り組む。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策など … 「1. 令和5年度の実績・課題・改善策」及び「3. 令和5年度の実績・課題・改善策」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・令和5年度に債務者死亡債権で相続人が不在の債権に関する債権放棄を初めて実施し、令和6年度は全実施機関に対し照会を行い、必要に応じ債権放棄を進める。 ・各実施機関及び福祉局保護課の滞納処分担当で、年間取組スケジュールを策定したうえで、各取組み事項について客観的な数値化による評価を行い、各実施機関における未収金削減に向けた取り組みを推進する。 ・コンビニ納付・ペイ払いにより支払いが可能であることについて、保護廃止の債務者に対し通知するため、債務承認書受領後のタイミングで、納付書に周知ビラを同封する。
未収金の発生抑制に向けた取組
・経理事務監査において、年間重点取組みスケジュールに応じた個別ケース(出納整理閉鎖まで未納のままとなっていた現年度少額債権、滞納処分可能な債権、他区申出徴収が可能な債権)を選定し、点検することで、具体的な改善点に関する助言を行い、組織的な意識改革を促す。 ・年度末前(2月～3月)に未納者リストを作成し、各実施機関へ配付し、個人の収入状況に合わせた納付計画も含めた納付交渉の徹底を促す。

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	福祉局	担当・事業所名	高齢者施策部介護保険課	債権整理番号(3ケタ)	064	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	介護保険料
----	-----	---------	-------------	-------------	-----	------	--------------	-----	-------

1. 令和5年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移（実績及び目標） … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
	前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
	ア ＝前年度ケ"	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ－(エ＋オ)	ウ'	エ'	オ'	カ' ＝エ'＋オ'	キ' ＝エ'÷ウ'	ク' ＝カ'÷ウ'	ケ' ＝ウ'－ (エ'＋オ')	キ" ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク" ＝(カ＋カ') ÷(ウ＋ウ')	ケ" ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度実績	1,728,360	6,416	1,721,944	314,738	586,319	907,473	18.3%	52.5%	820,887	54,504,959	53,814,203	0	53,814,203	98.7%	98.7%	690,756	96.3%	97.3%	1,511,643
B 令和4年度実績	1,511,643	6,237	1,505,406	244,288	504,091	754,616	16.2%	49.9%	757,027	54,686,601	54,002,489	0	54,002,489	98.7%	98.7%	684,112	96.5%	97.4%	1,441,139
C 令和5年度修正目標	1,441,139	5,946	1,435,193	262,641	520,689	789,276	18.3%	54.8%	651,863	54,836,137	54,068,432	0	54,068,432	98.6%	98.6%	767,705	96.6%	97.5%	1,419,568
D 令和5年度実績	1,441,139	3,886	1,437,253	249,081	461,765	714,732	17.3%	49.6%	726,407	54,370,681	53,752,424	0	53,752,424	98.9%	98.9%	618,257	96.8%	97.6%	1,344,664
E 令和6年度当初目標	1,419,568	5,857	1,413,711	258,710	520,689	785,256	18.3%	55.3%	634,312	54,836,137	54,068,432	0	54,068,432	98.6%	98.6%	767,705	96.6%	97.5%	1,402,017
F 令和6年度修正目標	1,344,664	5,513	1,339,151	245,066	493,821	744,400	18.3%	55.4%	600,264	63,230,241	62,490,448	0	62,490,448	98.8%	98.8%	739,793	97.2%	97.9%	1,340,057

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	1,387,767	令和8年度末	1,376,173	令和9年度末	1,366,739
--------	-----------	--------	-----------	--------	-----------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
①滞納処分の実施を見据えた滞納者への徴収強化 【令和6年度3月末実績】 ・財産調査件数 386,570件 ・差押件数: 1,020件 ・差押金額: 62,545千円 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 ・早期督促【令和6年3月末実績】 272,899千円 ・中長期督促【令和6年3月末実績】 31,670千円 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期に分けて収納対策を実施 ④被保険者資格の適正化 18,901千円 ⑤時効間近の滞納保険料に対する納付勧奨 ・R3年10～R4年3月期・・・R5年9月1日発送（発送件数6,201件） ・R4年4～R4年9月期・・・R6年3月1日発送（発送件数6,053件） ⑥滞納処分の停止について ・停止件数: 878件 ・金額: 43,482千円
課題と改善策
【課題】 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比べ下がる。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。 【改善策】 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う。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策など

未収金の解消に向けた取組
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(生活保護費受給者等)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、差押を実施するなど滞納保険料の徴収強化を図る。 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・訪問等の納付督促を行う。 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を行う。滞納状況・納付状況を分析し、各区におい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。 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民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。 ⑤時効間近の滞納保険料に対する納付勧奨 2年の時効を迎える滞納保険料に対し、年2回催告書及び納付勧奨文書の送付を行う。 ⑥滞納処分の停止について 本市の滞納処分の停止基準に定めた要件を満たす場合は、順次、滞納処分の停止を行う。
未収金の発生抑制に向けた取組
・未納が続いた際のリスクを分かり易く伝えるポスターをナッジ理論を活用して作成し、滞納者に送付する。

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	都市整備局	担当・事業所名	住宅部管理課	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)	債権名	住宅使用料
----	-------	---------	--------	-------------	-----	------	---------------	-----	-------

1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「ー」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高		調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
ア ＝前年度ケ''	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ(エ＋オ)		ウ'	エ'	オ'	カ' ＝エ'＋オ'	キ' ＝エ'÷ウ'	ク' ＝カ'÷ウ'	ケ' ＝ウ'－ (エ'＋オ')	キ'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度実績	387,221	▲ 1,055	388,276	108,033	17,375	124,353	27.8%	32.1%	262,868	36,970,042	36,860,163	0	36,860,163	99.7%	99.7%	109,879	99.0%	99.0%	372,747
B 令和4年度実績	372,747	500	372,247	104,949	26,316	131,765	28.2%	35.3%	240,982	36,828,574	36,700,834	0	36,700,834	99.7%	99.7%	127,740	98.9%	99.0%	368,722
C 令和5年度修正目標	368,722	1	368,721	102,504	38,000	140,505	27.8%	38.1%	228,217	37,094,444	36,957,195	0	36,957,195	99.6%	99.6%	137,249	98.9%	99.0%	365,466
D 令和5年度実績	368,722	▲ 348	369,070	119,775	20,835	140,262	32.5%	38.0%	228,460	37,173,324	37,033,004	0	37,033,004	99.6%	99.6%	140,320	99.0%	99.0%	368,780
E 令和6年度当初目標	365,466	0	365,466	101,600	38,000	139,600	27.8%	38.2%	225,866	37,094,444	36,957,195	0	36,957,195	99.6%	99.6%	137,249	98.9%	99.0%	363,115
F 令和6年度修正目標	368,780	1	368,779	109,896	31,300	141,197	29.8%	38.3%	227,583	37,008,845	36,871,912	0	36,871,912	99.6%	99.6%	136,933	98.9%	99.0%	364,516

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	361,418	令和8年度末	360,193	令和9年度末	359,309
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
【過年度】 ・退去滞納者や相続人で所在不明の者については、住民基本台帳との連携システムを活用するなど、定期的に住民情報の取得を行い、転居先の把握に努めてきた。 ・所在の判明している退去滞納者に対して、引き続き本市による督促や訪問員による現地訪問督促を実施してきた。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への退去滞納催告委託案件としてきた。(令和5年度3月末時点委託案件回収額:8,806千円) ・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委託先より催告を行ってきた。 ・委託先において催告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行ってきた。(令和4年度3月末時点債権差押申立件数:22件 取立件数:22件) ・滞納期間3ヶ月未満の入居中の滞納者について、支払督促を実施してきた。 ・破産で免責を受けたものに対する債権債権額が10万円未満)について、市長専決処分による債権放棄を実施した。(2件:74,685円) ・破産で免責を受けたものに対する債権(債権額が10万円以上)について、議決を得て債権放棄を実施した。(6件:4,070,257円) 【現年度】 ・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、指定管理者において、文書・電話による納付勧奨や、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するとともに定期的に滞納整理の取り組み強化のための業務改善検討会を実施してきた。 ・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取り組みを実施してきた。(令和5年度3月末時点即決和解申出件数:139件) ・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実施してきた。また、即決和解当日不出頭者には、翌月に取消通知を発送してきた。 ・口座振替・代理納付実施率の向上のための取り組みを行ってきた。
課題と改善策
【課題】 ・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。
【改善策】 ・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。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策など … 「1. 令和5年度の実績・課題・改善策」及び「3. 令和5年度の実績・課題・改善策」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・退去滞納者や相続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。 ・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債権回収を専門的に行っている弁護士法人への退去滞納催告委託案件とする。 ・委託先より、保証人に対しても支払説得依頼通知を発送する。 ・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委託先より催告を行う。 ・委託先において催告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。 ・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。
未収金の発生抑制に向けた取組
・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、指定管理者において、文書・電話による納付勧奨や、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。 ・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。 ・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。 ・引き続き、口座振替・代理納付実施率の向上を目指す。特に新規申込者に重点的に勧奨する。また令和7年度に向けてオンライン申請も可能とするよう検討中。

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	こども青少年局	担当・事業所名	幼保施策部幼保企画課	債権整理番号(3ケタ)	030	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	保育所保育料
----	---------	---------	------------	-------------	-----	------	--------------	-----	--------

1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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未達、「ー」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア ＝前年度ケ [※]	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ(エ＋オ)	ウ [′]	エ [′]	オ [′]	カ [′] ＝エ [′] ＋オ [′]	キ [′] ＝エ [′] ÷ウ [′]	ク [′] ＝カ [′] ÷ウ [′]	ケ [′] ＝ウ [′] － (エ [′] ＋オ [′])	キ [″] ＝(エ＋エ [′]) ÷(ウ＋ウ [′])	ク [″] ＝(カ＋カ [′]) ÷(ア＋ウ [′])	ケ [″] ＝ケ＋ケ [′]
A	令和3年度 実績	208,812	▲ 67	208,879	87,896	26,195	114,024	42.1%	54.6%	94,788	4,596,893	4,524,791	0	4,524,791	98.4%	98.4%	72,102	96.0%	96.5%	166,890
B	令和4年度 実績	166,890	3,940	162,950	73,287	12,870	90,097	45.0%	54.0%	76,793	5,576,188	5,464,425	0	5,464,425	98.0%	98.0%	111,763	96.5%	96.7%	188,556
C	令和5年度 修正目標	188,556	0	188,556	84,850	11,000	95,850	45.0%	50.8%	92,706	5,636,895	5,545,704	0	5,545,704	98.4%	98.4%	91,191	96.7%	96.8%	183,897
D	令和5年度 実績	188,556	6,215	182,341	94,950	11,593	112,758	52.1%	59.8%	75,798	5,619,425	5,502,542	0	5,502,542	97.9%	97.9%	116,883	96.5%	96.7%	192,681
E	令和6年度 当初目標	183,897	0	183,897	82,753	10,000	92,753	45.0%	50.4%	91,144	4,926,225	4,847,405	0	4,847,405	98.4%	98.4%	78,820	96.5%	96.7%	169,964
F	令和6年度 修正目標	192,681	0	192,681	100,387	10,000	110,387	52.1%	57.3%	82,294	4,642,036	4,567,763	0	4,567,763	98.4%	98.4%	74,273	96.6%	96.8%	156,567

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	140,601	令和8年度末	112,896	令和9年度末	85,954
--------	---------	--------	---------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
・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ている世帯に対して、個別に徴収に向けた働きかけを行った。 ・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み、また、応じない場合は、職場へも電話を行った。 ・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、滞納者の生活状況を考慮しつつ差押え等の滞納処分を実施した。 ・滞納者の生活状況を考慮しつつ、より換価しやすい預貯金・給与・生命保険の差押しに取り組んだ。 ・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た。 ・滞納処分がすみやかに実施できるように財産や居所の調査を行った。 ・公立保育所保育料の滞納者には、公債権として市町村が強制徴収できる「代行徴収」の制度を利用し、滞納処分を行った。 ・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に努めた。 ・新たに未納が発生したものについて、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した。 ・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した。 ・支払い能力があるにもかかわらず支払わない滞納者には、滞納処分を実施する。 ・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った。
課題と改善策
【課題】 ・物価高騰などの影響により生活が困窮する滞納者が発生する可能性がある。また、新型コロナウイルス感染症に伴う保育料の日割軽減制度がなくなったため、当時よりも保育料が高くなり、生活費の収支が取れていない滞納者がいると思われる。 ・新型コロナウイルス感染症に伴い、保育料の請求を保育実施月の2か月後の26日としていることから、3月分保育料について現年度中に収納できない可能性があり、収納率の低下が考えられる。 ・市民税未申告につき、保育料が仮決定で最高額となっている未納者の調定額・未納額が大きい。
【改善策】 ・生活状況に配慮しつつ、納付交渉を丁寧かつ粘り強く行い、徴収率向上に向けた取り組みを行う。 ・3月分保育料の未納を未然に防ぐためにも保育料の納期限について、周知を行うとともに、さらなる口座振替加入率の向上をめざす。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・滞納処分がすみやかに実施できるように財産や居所の調査を徹底的に行う。 ・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。 ・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、滞納者の生活状況を考慮しつつ、支払い能力があるにもかかわらず支払わない滞納者には、差押え等の滞納処分を実施する。 ・滞納者の生活状況を考慮しつつ、より換価しやすい預貯金・給与・生命保険の差押しに取り組む。 ・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。 ・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。 ・公立保育所保育料の滞納者には、公債権として市町村が強制徴収できる「代行徴収」の制度を利用し、滞納処分を行っていく。 ・新たに未納が発生したものについて、児童手当やボーナスを利用した分納を勧奨し、早期完納をめざす。 ・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。 ・令和6年9月以降の第2子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。
未収金の発生抑制に向けた取組
・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。 ・3月分保育料の未納を未然に防ぐためにも保育料の納期限について、周知を行うとともに、さらなる口座振替加入率の向上をめざす。 ・仮決定で保育料が最高額につき未納額が増額して行っている保育所利用中の者については、本決定のための市民税申告を働きかけてもらうよう区役所と連携する。 ・令和5年度を取組を中心に、可能な限り滞納処分を強化する必要がある。

令和5年度 市債権回収対策室の徴収状況

(1) 個別に事案引継を行ったもの

(令和6年5月末日現在)

債権名	所管局 (会計)	引継対象、条件	件数 (件)	引継金額 (百万円) ①	徴収目標額 (百万円)	徴収実績 (百万円) ②	徴収率 ②/①
国民健康保険料	福祉局 (国保)	国保制度離脱後に社会保険へ 加入又は市外転出した滞納者	1,772	230	90	89	38.7%
市 税	財政局	国民健康保険料 との重複滞納	1,593	185	105	96	51.9%
合 計 (1)			3,365	415	(A) 195	(B) 185	
						目標達成率 (B) / (A)	94.9%

(2) 財産調査・滞納処分強化によるもの(区役所との連携による徴収効果額)

債権名	所管局 (会計)	対象条件	財産調査対象 滞納額(百万円)	徴収効果目標額 (百万円) ①	徴収効果額 (百万円) ②	目標達成率 ②/①
国民健康保険料	福祉局 (国保)	全ての滞納者	9,622	1,373	1,348	98.2%
介護保険料	福祉局 (介護)	保険料第1段階(生活保護の受給者等) を除く滞納者	1,314	411	410	99.8%
合 計 (2)			10,936	(C) 1,784	(D) 1,758	98.5%
合計 (1) + (2)			徴収目標額(百万円) (A) + (C)		徴収実績(百万円) (B) + (D)	目標達成率
			1,979		1,943	98.2%

(3) 各所属の徴収事務(強制徴収公債権)担当者に向けた研修

令和5年度実績			うち区役所	
	所属数	参加人数	所属数	参加人数
	所管数		所管数	
研修参加所属数 (局・区)	15所属	25名	10区	12名
債権所管課数	【19所管】		【11所管】	

※R5年度より、研修構成を①基礎コース(原則6回)、②実務コース(原則2回)に再編するとともに前期・後期の期間設定の中で柔軟に対応し、より受講しやすい環境を整備

令和6年度 市債権回収対策室の徴収目標及び取組内容

(1) 個別に事案引継を行ったもの

債権名	所管局 (会計)	引継対象、条件	件数(件)	引継金額 (百万円)①	徴収目標額 (百万円)①×②	目標徴収率 ②
国民健康保険料	福祉局 (国保)	国保制度離脱後に社会保険へ 加入及び市外転出の滞納者	1,553	206	81	39.3%
市 税	財政局	国民健康保険料 との重複滞納	1,728	190	106	55.8%
合 計 (1)			3,281	396	(A) 187	47.2%

(2) 財産調査・滞納処分強化によるもの(区役所との連携による徴収効果額)

債権名	所管局 (会計)	対象条件	財産調査対象 滞納額(百万円)	徴収効果目標額 (百万円)
国民健康保険料	福祉局 (国保)	全ての滞納者	10,035	1,449
介護保険料	福祉局 (介護)	保険料第1段階(生活保護の受給者等) を除く滞納者	1,226	415
合 計 (2)			11,261	(B) 1,864
合計 (1) + (2)			徴収目標額(百万円) (A) + (B)	
			2,051	

(3) 各所属の徴収事務(強制徴収公債権)担当者に向けた研修(※令和6年7月31日時点)

	令和6年度見込み		うち区役所	
	所属数	参加人数	所属数	参加人数
	所管数		所管数	
研修参加所属数 (局・区)	6所属	7名	5区	6名
債権所管課数	【7所管】		【6所管】	

※5年度未収債権ヒアリングを踏まえ後期研修参加希望者の追加募集を実施