

尼崎市 債権管理 推進計画

1	尼崎市債権管理推進計画の目的及び概要	・・・ 1 頁
2	本市の収入未済額の状況（平成29年度決算に基づく数値）	・・・ 2 頁
3	本市における債権管理の課題	・・・ 5 頁
4	全庁において取り組むべき事項	・・・ 6 頁
5	特定債権について取り組むべき事項	・・・ 8 頁

平成31年2月

尼 崎 市

凡 例

- | | |
|--------------|--|
| (1) 強制徴収公債権 | 課税処分、使用料賦課決定処分等の行政処分（公法上の原因）によって生じる債権のうち、滞納処分を行うことができる債権 |
| (2) 非強制徴収公債権 | 行政処分によって生じる債権のうち、滞納処分を行うことができない債権 |
| (3) 私債権 | 契約、不法行為等（私法上の原因）によって生じる債権 |
| (4) 滞納処分 | 法律の規定により、裁判手続等を経ることなく、滞納者の財産の差押え、換価等を行うこと。 |

1 尼崎市債権管理推進計画の目的及び概要

(1) 目的

本市では、これまで債権管理について全庁的に取り組むべき事項を定めていなかったことから、これまで行ってきた債権管理のための取組は部分的・限定的であったと言わざるを得ず、その結果として、本市が保有する債権は、多額の未収金が生じており、また、近隣他都市と比較した場合に収納率は低い水準にある。

こうした状況を打開するため、本市における債権管理の課題に対し本市が取り組むべき事項を定めた「尼崎市債権管理推進計画」を策定する。今後は、全庁において、この計画に基づく債権管理に係る取組を行うことにより、本市における適正な債権管理を推進し、もって公正かつ公平な市民負担の確保と健全な行財政運営の実現を目指すものとする。

(2) 概要

ア 計画の対象となる期間

平成31年度から平成34年度までの4か年とする。

イ 計画の対象となる債権

この計画の対象となる債権は、本市が保有する債権のうち、平成29年度決算において未収金が生じているもの（78債権）とする。ただし、この計画の開始時点（平成31年4月1日時点）において、尼崎市債権管理推進会議（以下「推進会議」という。）による取組の進捗の確認の対象となる債権（以下「特定債権」という。）は、「平成29年度決算において未収金額が1億円以上で、市長が指定するもの」（10債権）とする。平成32年度以降については、今後の動向次第で、特定債権となるべき未収金額の基準の引下げ等の特定債権の選定基準を見直すことも検討する。

ウ 計画の内容

本市における債権管理の現状と課題（次頁から5頁まで）を踏まえ、特定債権であるか否かに関係なく全庁的に取り組むべき事項（6頁及び7頁）と、特定債権についてこれらを所管する各課において取り組むべき事項（8頁から29頁まで）とをそれぞれ定めた。

エ 特定債権に係る目標数値の設定

特定債権については、今後取り組むべき事項だけでなく、具体的な収納率の目標数値をこの計画において定めた。なお、特定債権以外の債権については、この計画において収納率の目標数値を定めないが、各債権所管課において債権ごとに目標数値を定めるとともに、当該目標数値を達成するための取組を行わなければならない。また、当該目標数値を達成することができない可能性がある場合においては、その達成に向けた指導が各部局内で徹底されなければならない。

2 本市の収入未済額の状況（平成29年度決算に基づく数値）

※網掛けした債権＝特定債権 【凡例：強制徴収公債権＝強・非強制徴収公債権＝非・私債権＝私】

No.	債権の名称	収入未済額	種別	局	課	債権の概要
1	市税	3,432,816千円	強	資統	納税課・特別処理担当	市民税、固定資産税、軽自動車税等
2	国民健康保険料	2,606,338千円	強	市協	国保年金課	国民健康保険に係る保険料
3	一般被保険者加算金	10千円	強	市協	国保年金課	偽りその他不正の行為によって保険給付を受けた者に対して課す加算金
4	一般被保険者返納金	5,794千円	強・私	市協	国保年金課	不正行為又は不当行為によって保険給付を受けた者（一般被保険者）から当該保険給付相当額を返還させるもの
5	退職被保険者等返納金	1千円	強・私	市協	国保年金課	不正行為又は不当行為によって保険給付を受けた者（退職被保険者）から当該保険給付相当額を返還させるもの
6	その他の雑入	1,752千円	私	市協	国保年金課	不当利得返還金に係る遅延利息
7	後期高齢者医療保険料	49,484千円	強	市協	後期高齢者医療制度担当	後期高齢者医療制度に係る保険料
8	更生援護資金貸付金回収金	33,899千円	私	健福	福祉課	市民の自立更生を目的とした貸付けに係る回収金
9	同和更生生業資金貸付金回収金	107千円	私	健福	福祉課	同和地区住民の生活改善を目的とした貸付けに係る回収金
10	災害援護資金貸付金回収金	371,025千円	私	健福	福祉課	阪神・淡路大震災の被災者の生活再建を目的とした貸付けに係る回収金
11	高齢者住宅整備資金貸付金回収金	17,769千円	私	健福	高齢介護課	高齢者の居室の増改築の促進を目的とした貸付けに係る回収金
12	ホームヘルプサービス事業負担収入	3,808千円	私	健福	高齢介護課	特定の老人等に対するホームヘルパーの派遣事業に係る利用者負担金
13	生活援助員派遣事業利用者負担金	872千円	私	健福	高齢介護課	高齢者世話付き住宅の入居者に対する生活援助員の派遣事業に係る利用者負担金
14	緊急通報装置利用者自己負担金	114千円	私	健福	高齢介護課	高齢者向け緊急通報システムの貸付け事業に係る利用者負担金
15	生活援助員派遣事業利用者負担金（特別会計）	2,721千円	私	健福	高齢介護課	高齢者世話付き住宅の入居者に対する生活援助員の派遣事業に係る利用者負担金
16	介護保険料	280,730千円	強	健福	介護保険事業担当	介護保険に係る保険料
17	介護保険事業費・返納金	63,849千円	強	健福	介護保険事業担当	介護保険法に基づく指定事業者が不正に得た介護報酬に相当する額を返還させるもの
18	老人保健医療費収入	43千円	私	健福	福祉医療課	本市が医療助成金の過誤払いを行った市民に対し、その不当利得の返還を求めるもの
19	福祉医療返還金	2,614千円	私	健福	福祉医療課	不正の行為又は不当な行為によって医療助成金を受けた者から当該医療助成金相当額を返還させるもの
20	障害者（児）自立支援事業費利用者負担金	256千円	私	健福	障害福祉課	市立施設における生活介護等の事業に係る利用者負担金
21	福祉施設電話料等実費弁償金	22千円	私	健福	障害福祉課	身体障害者デイサービスセンターにおける入浴サービス事業に係る利用者負担金
22	ホームヘルプサービス事業負担収入	346千円	私	健福	障害福祉課	全身性障害者介護人派遣事業等に係る利用者負担金
23	障害福祉関係施設給食負担収入	219千円	私	健福	障害福祉課	児童発達支援センター等における給食提供事業に係る利用者負担金
24	特障手当等返還金	28,172千円	私	健福	障害福祉課	指定事業者が不正に得たサービス報酬相当額を返還させるもの
25	介護手当等返還金	140千円	私	健福	障害福祉課	不正の行為又は不当の行為によって介護手当等を受けた者から当該介護手当等相当額を返還させるもの
26	身体障害者福祉会館使用料	8千円	非	健福	障害福祉課	尼崎市立身体障害者福祉会館の目的外使用許可に係る使用料

No.	債権の名称	収入未済額	種別	局	課	債権の概要
27	福祉施設入所者等自己負担金(障害)	124千円	非	健福	障害福祉課	知的障害者支援施設に係る入所措置に係る自己負担金
28	生活保護費返還金等収入	1,062,208千円	強・非	健福	保健福祉管理課	不正等の行為によって生活保護法に基づく扶助を受けた者に対し、当該扶助に相当する額を返還させるもの等
29	生活保護費過年度戻入	6,951千円	強・私	健福	保健福祉管理課	生活保護法に基づく医療扶助及び介護扶助に係る過誤請求等に係る返還金等
30	行旅死亡人取扱事業費返還金	1,833千円	強	健福	保健福祉管理課	本市が負担した行旅死亡人に係る葬儀費用を当該行旅死亡人の相続人に請求するもの
31	第三者納付金	1,020千円	私	健福	保健福祉管理課	生活保護の被保護者が加害者に対して有する損害賠償請求権を本市が代位取得したもの
32	生活保護費返還金等収入	3,200千円	強	健福	福祉相談支援課	不正の行為又は不当の行為によって中国残留邦人法に基づく扶助を受けた者に対し、当該扶助に相当する額を返還させるもの
33	児童福祉費負担金(助産施設)	223千円	強	健福	福祉相談支援課	助産施設に係る入所措置に係る自己負担金
34	福祉施設入所者等自己負担金(老人)	1,737千円	非	健福	福祉相談支援課	養護老人ホームに係る入所措置に係る自己負担金
35	住宅手当過年度収入	368千円	私	健福	福祉相談支援課	不正の行為によって就労支援を目的とする住宅手当の給付を受けた者に対し、当該住宅手当に相当する額を返還させるもの
36	墓地使用料(年間使用料)	546千円	非	健福	生活衛生課	市立墓地に係る年間使用料
37	動物保管実費弁償金	44千円	私	健福	生活衛生課	本市が収容した犬の飼養に要した費用に係る実費負担金
38	動物返還料	4千円	私	健福	生活衛生課	本市が収容した犬を所有者に返還する際に徴収するもの
39	他市母子生活支援施設等収入	140千円	私	こ青	こども総合相談第1担当	子育て家庭ショートステイ事業に係る自己負担金
40	母子福祉資金元利収入	32,677千円	私	こ青	こども家庭支援課	母子家庭等に対する修学金の貸付けに係る回収金
41	寡婦福祉資金元利収入	251千円	私	こ青	こども家庭支援課	寡婦等に対する修学金の貸付けに係る回収金
42	子ども手当返還金	548千円	私	こ青	こども家庭支援課	不正の行為又は不当の行為によって子ども手当を受けた者から当該子ども手当相当額を返還させるもの
43	児童手当返還金	921千円	強・私	こ青	こども家庭支援課	不正の行為又は不当の行為によって児童手当を受けた者から当該児童手当相当額を返還させるもの
44	児童扶養手当返還金	42,069千円	強・私	こ青	こども家庭支援課	不正の行為又は不当な行為によって児童扶養手当を受けた者から当該児童扶養手当相当額を返還させるもの
45	児童福祉費負担金	194,859千円	強	こ青	こども入所支援担当	平成27年度以降の法人保育所及び平成26年度以前の公立・法人保育所の利用に係る利用者負担金
46	保育所使用料	18,975千円	強	こ青	こども入所支援担当	公立保育所の使用料(平成27年度以後の利用に係るものに限る。)
47	督促手数料	2,156千円	強	こ青	こども入所支援担当	児童福祉費負担金及び保育所使用料に係る督促手数料
48	保育所完全給食負担金収入	3,530千円	私	こ青	保育指導課	公立保育所の3歳以上の児童に対する給食提供事業に係る自己負担金
49	傷害保険加入負担金等	7,385千円	私	こ青	児童課	平成26年度以前の児童ホーム利用契約に係る利用料及び保険料
50	児童ホーム使用料	3,195千円	非	こ青	児童課	尼崎市立児童ホームの使用料及び延長使用料
51	督促手数料	243千円	非	こ青	児童課	尼崎市立児童ホームの使用料等に係る督促手数料
52	土地建物貸付収入	15,807千円	私	経環	地域産業課	土地賃貸借契約に係る貸付料

No.	債権の名称	収入未済額	種別	局	課	債権の概要
53	違約金及び延納利息	107,513千円	私	経環	地域産業課	土地建物貸付け収入に係る違約金及び遅延利息
54	しごと支援施設使用料	1,560千円	非	経環	しごと支援課	旧労働福祉会館の目的外使用許可に係る使用料
55	市場使用料	3,535千円	非	経環	地方卸売市場	公設卸売市場の使用料
56	電気料等実費弁償金	1,209千円	私	経環	地方卸売市場	公設卸売市場内で使用した光熱水費の実費を徴収するもの
57	クリーンセンター収入	25,915千円	私	経環	クリーンセンター	リサイクル資源の売却代金
58	住宅家賃	334,443千円	私	都整	住宅管理担当	市営住宅の家賃
59	市営住宅駐車場使用料	7,291千円	非	都整	住宅管理担当	市営住宅内の駐車場の使用料
60	住宅資金貸付金回収金	223,698千円	私	都整	住宅管理担当	同和地区の居住環境の整備のための貸付けに係る回収金
61	市営住宅維持管理負担収入	10,102千円	私	都整	住宅管理担当	市営住宅の共用部分に係る電気代等の実費を徴収するもの
62	道路占用料	678千円	強	都整	道路課	市道の占用許可を受けた者から徴収するもの
63	督促手数料	6千円	強	都整	道路課	道路占用料に係る督促手数料
64	損害賠償金	10,146千円	私	都整	道路課	市道の不法占有者に対して損害賠償金を請求するもの
65	土地水面使用料	4,854千円	非	都整	河港課	水路の流水面又は敷地に係る使用等の許可を受けた者から徴収するもの
66	督促手数料	26千円	非	都整	河港課	土地水面使用料に係る督促手数料
67	水道料金	321,329千円	私	公企	料金課	本市による給水の対価
68	修繕料	644千円	私	公企	料金課	給水装置を破損した者に対し、復旧に要した費用の支払を求めるもの
69	下水道使用料	647,959千円	強	公企	料金課	下水道の使用料
70	工業用水道料金	1,241千円	私	公企	工業用水課	本市による工業用給水の対価
71	修繕工事弁償金	3,126千円	私	公企	管路維持課	水道給水管等を破損した者に対し、復旧費用の支払を求めるもの
72	水洗便所改造資金貸付償還金	6,754千円	私	公企	建設課	水洗便所への改造費用の貸付けに係る回収金
73	店舗等使用料	3,155千円	私	公企	施設管理課	モーターボート競走場の賃貸借契約に係る賃料
74	その他雑収益	4,540千円	私	公企	施設管理課	モーターボート競走場内で使用した光熱水費の実費を徴収するもの
75	高等学校授業料	1,266千円	非	教育	学務課	高等学校の授業料
76	幼稚園保育料	144千円	非	教育	学務課	幼稚園における保育に係る利用者負担金
77	督促手数料	4千円	非	教育	学務課	高等学校授業料及び幼稚園保育料に係る督促手数料
78	私立大学等入学支度金貸付金回収金	9,768千円	私	教育	学務課	私立大学等に入学する者の保護者に対する支度金の貸付けに係る回収金
	合計	10,034,829千円				

3 本市における債権管理の課題

(1) 強制徴収公債権、非強制徴収公債権及び私債権に共通の課題

これまで本市が行ってきた債権管理のための取組は部分的・限定的であったことから、今後は、各債権ごとに収納率の目標数値を定めてその適正な管理のための取組を実行するとともに、当該目標数値を達成するための指導が各部局内で徹底されなければならない。

また、督促状の送付、延滞金の賦課等の債権管理の基本的な取組が行われていない債権所管課があることから、今後は尼崎市債権管理条例（以下「債権管理条例」という。）の規定等に基づき、これらを適正に行う必要がある。

(2) 強制徴収公債権に係る課題

滞納処分を行うことができる債権を所管しているにもかかわらず、正当な理由なく滞納処分を行っていない債権所管課があることから直ちに是正する必要がある。

また、滞納処分を行っている場合においても、各債権所管課が個別に調査を行うのではなく、滞納者に関する情報を共有化するなど、事務の効率化の検討を進める必要がある。

(3) 非強制徴収公債権に係る課題

使用料を納付しない者に対して許可の取消しを行うことができる旨の規定が存するにもかかわらず当該取消しを行っておらず、又は過去の許可に係る使用料の滞納が解消されていないにもかかわらず、繰り返し新たな許可を行っている事例が見受けられることから、この運用を改める必要がある。

また、債権管理業務のみを専門に行う債権所管課はなく、他の業務とともに債権管理を行う中で、債権管理に必要な知識や情報を得づらい状況にあることから、この状況を改善する必要がある。

(4) 私債権に係る課題

非強制徴収公債権と同様に債権管理業務のみを専門に行う債権所管課がないことから、債権管理に必要な知識や情報を得やすい状況への改善を図る必要がある。

また、私債権の根拠となる要綱等の内容の妥当性の検証が十分になされていないことから、当該検証を急ぐ必要がある。

さらに、現時点で徴収が困難な債権の中には、早期に法的措置を講じていたならば回収が見込まれたものもあることから、今後は早期に法務支援担当に相談を行い、必要な措置を講ずる必要がある。

4 全庁において取り組むべき事項

【凡例：強制徴収公債権＝強・非強制徴収公債権＝非・私債権＝私】

- (1) 収納率の目標数値の設定及び当該目標数値達成のための指導の徹底【強・非・私】
債権所管課において、各債権ごとに収納率の目標数値を設定するとともに、当該目標数値を達成するために必要な指導が各部局内で行われることが適正な債権管理への動機付けとなることから、これらを徹底する。
- (2) 債権管理条例の遵守及び適正な権限の行使等【強・非・私】
債権管理条例を遵守し、督促状の送付、延滞金の賦課等の債権管理の基本的取組の実施を徹底する。また、強制徴収公債権にあつては滞納処分の実施、非強制徴収公債権にあつては滞納者に対する許可の取消権の行使等、私債権にあつては解約権の行使等の債権の回収及び滞納の抑制に必要な権限を適正に行使する。
- (3) 債権管理に必要な知識の普及【強・非・私】
特に債権管理業務を専門に行っていない債権所管課においては、債権管理に必要な知識や情報を得づらい環境にあることから、当該知識を得るために必要な研修の実施や、債権管理に関する情報の発信を行う。
- (4) 債権管理に係る取組内容等の共有【強・非・私】
ある債権所管課における債権管理に関する取組で、当該取組が他の債権所管課においても効果が見込まれるものについては、全庁的にその内容等の共有を図る。
- (5) 滞納を予防するための方策の検討【強・非・私】
既に生じた滞納の解消のみならず、そもそも滞納を発生させないために、納付方法や、納付の時期等の改善について、検討を行う。
- (6) 「名寄せ」の実施【非・私】
滞納者1名につき、一つの債権に係る滞納額が僅少である場合、当該債権を回収するために訴訟を提起しようとする、弁護士費用その他の訴訟に要するコストが当該滞納額を上回る場合がある。しかし、当該滞納者に係る複数の債権に係る滞納額を合算することで当該コストを上回る金額となり、訴訟の提起に見合う事案となる可能性があることから、全庁における滞納者に関する情報の「名寄せ」を行う。
- (7) 「税情報の取得の同意」の規定【非・私】
滞納者の財産等の情報を取得することは、債権の回収可能性を判断することがで

きることから、債権管理を行ううえで重要である。滞納者が本市の市民である場合、当該滞納者に関する課税情報等から当該滞納者の財産等の情報を取得することができるが、これには滞納者本人の同意が必要である（強制徴収公債権の場合は不要。）。そこで、契約書、分納誓約書等に債務不履行の場合は本市が当該情報を取得することについて本人があらかじめ同意する旨の条項を規定することで、当該情報の取得が円滑に行われ、債権管理が容易となることから、当該条項の規定を推進する。

(8) 弁護士法第23条の2の規定による照会制度の活用【非・私】

近年、弁護士法第23条の2の規定に基づく照会制度を利用することにより、いわゆるメガバンクから全国の本店・支店に係る滞納者の預貯金に関する情報の回答を得ることが可能となった。強制徴収公債権以外の債権については、上記(7)の「税情報の取得の同意」の規定による場合のほか、当該照会制度を活用することで滞納者の預貯金に関する情報の取得が可能となることから、これを推進する。

(9) 弁護士その他の専門家の活用【非・私】

上記(8)の照会制度の活用以外にも、納付交渉や債権管理に有用な方策の検討のために、高度な専門的知識を要する場合には、弁護士その他の専門家に対する委託等を積極的に行う。

(10) 債権の根拠たる制度の内容の見直し【非・私】

債権の根拠となる要綱等について、制度開始時から相当期間経過後も内容の見直しが行われていないものがあることから、当該見直しを行い、より効率的に債権管理をすることができるものに変更していく。

(11) 強制徴収公債権における情報の共有化の仕組みの検討【強】

より確実で、簡易迅速な滞納処分を行うことができるよう、強制徴収公債権の各債権所管課において個別に管理している滞納者に関する情報を共有化する仕組みについて検討を行う。

5 特定債権について取り組むべき事項

(1) 特定債権に係る取組内容

特定債権に係る取組の具体的内容は、次頁以降に定めるとおりである。

(2) 取組内容の進捗確認

特定債権については、推進会議において、適宜取組内容の進捗の確認を行うことにより、着実に取組を実行させるものとする。また、目標の達成に至らない可能性がある場合は、取組内容の見直しを行うものとする。

(3) 特定債権の選定理由

この計画の開始時点（平成31年4月1日時点）における特定債権を「平成29年度決算において未収金額が1億円以上で、市長が指定するもの」（10債権）としたのは、①これらの債権が当該決算において滞納が生じている債権（78債権）のうち未収金額が突出して高額であること及び②推進会議が効果的な進捗管理を行っていくためには概ね10程度の債権に絞り込みを行う必要があったこと等による。

特定債権ごとの取組（目次）

- (1) 市税（資産統括局税務管理部納税課・特別処理担当）・・・ 10 頁
- (2) 国民健康保険料（市民協働局市民サービス部国保年金課）・・・ 12 頁
- (3) 災害援護資金貸付金回収金（健康福祉局福祉部福祉課）・・・ 14 頁
- (4) 介護保険料（健康福祉局福祉部介護保険事業担当）・・・ 16 頁
- (5) 生活保護費返還金等収入（健康福祉局保健福祉センター保健福祉管理課）・・・
18 頁
- (6) 児童福祉費負担金（こども青少年本部事務局保育児童部こども入所支援担
当）・・・ 20 頁
- (7) 住宅家賃（都市整備局住宅政策部住宅管理担当）・・・ 22 頁
- (8) 住宅資金貸付金回収金（都市整備局住宅政策部住宅管理担当）・・・ 24 頁
- (9) 水道料金（公営企業局水道部お客さまサービス課）・・・ 26 頁
- (10) 下水道使用料（公営企業局水道部お客さまサービス課）・・・ 28 頁

債権管理推進シート

債権名	市税	所管課名	【資統】納税課・特別処理担当
-----	----	------	----------------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】時効期間:5年
個人市民税、法人市民税、固定資産税、軽自動車税、市たばこ税、特別土地保有税、入湯税、事業所税及び都市計画税

2. 現行の債権管理に係る体制

- (1) 納税課(一般職28名、再任用5名、嘱託員24名、臨時職員3名)
- ① 納税管理担当 一般職3名、臨時職員2名
 - ② システム担当 一般職1名
 - ③ 徴収担当 一般職1名、分納管理等嘱託員4名、納税推進センター嘱託員7名、徴収嘱託員11名
 - ④ 窓口担当 一般職4名、再任用1名、OB嘱託員1名
 - ⑤ 収入整理担当 一般職4名、再任用3名、臨時職員1名
 - ⑥ 納税第1担当 一般職8名、国税OB嘱託員1名
 - ⑦ 納税第2担当 一般職2名
 - ⑧ 個人住民税整理担当 一般職5名、再任用1名
- (2) 特別処理担当 一般職9名、国税OB嘱託員1名

3. 直近5か年の収納状況(個人市民税)

(単位:円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	22,760,466,527	22,857,001,424	23,168,053,283	23,491,075,832	23,715,354,769
	収入済額	22,128,615,302	22,258,658,207	22,613,532,555	22,962,312,091	23,211,347,543
	収納率	97.22%	97.38%	97.61%	97.75%	97.87%
滞納繰越	調定額	2,810,666,446	2,605,191,924	2,333,389,277	2,090,874,419	1,888,018,593
	収入済額	614,150,333	636,580,476	600,897,176	576,564,317	528,171,124
	収納率	21.85%	24.44%	25.75%	27.58%	27.97%
計	調定額	25,571,132,973	25,462,193,348	25,501,442,560	25,581,950,251	25,603,373,362
	収入済額	22,742,765,635	22,895,238,683	23,214,429,731	23,538,876,408	23,739,518,667
	収納率	88.94%	89.92%	91.03%	92.01%	92.72%
不納欠損額		216,668,303	225,720,216	190,600,418	149,347,949	120,077,842
収入未済額計		2,611,699,035	2,341,234,449	2,096,412,411	1,893,725,894	1,743,776,853
滞納者数(単位:人)		28,112	25,955	24,363	22,915	21,604

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・本市は、個人市民税の収入率が他都市より低いという課題がある。個人市民税の収入率が低い要因として、個人市民税の所得割納税義務者数のうち、課税標準が200万円以下の方の割合が近隣他都市より高くなっており、これは、担税力が低い納税者が多いことを示しているものと考えられる。また、個人市民税(普通徴収)の収入未済額では、滞納額が10万円未満の滞納者が半数を占め、少額の滞納者が非常に多く、個人市民税に対する滞納整理が困難な状況となっている。

・こういった状況の中、平成25年度に個人市民税の滞納処分を中心に行う個人住民税整理担当を設置し、滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図ってきた結果、個人市民税収入率は一定向上してきたところである。

・また、現年課税分については、ページ口座振替受付サービス等による口座振替への推進、納税推進センターによる滞納初期の電話による納税勧奨などの取組により、収入率が向上している。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

・これまで、正規職員の増員等による滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図ってきた結果、差押件数は年々増加し、あまがさき「未来へつなぐ」プロジェクトの当初目標(個人市民税収入率90%、市税収入未済額56億円)を達成したところである。しかしながら、特に、個人市民税については、平成25年度に個人住民税整理担当を設置し、重点的な取り組みを行い一定の成果を上げてきたものの、依然として他都市と比較して低い収入率となっている。平成29年度に同プロジェクトの中間総括において、個人市民税収入率(95%)、市税収入未済額(30億円以下)の目標を再設定したが、その目標達成のためには、更なる滞納整理業務の効率化を図り、迅速かつ効果的な徴収体制に見直すことが不可欠である。また、滞納の増加を防ぐためには滞納繰越分だけではなく、現年課税分に対しても積極的に滞納整理をしていく必要がある。

・こうしたことから、平成30年度の改革改善項目として、①個人市民税の更なる収入率向上のため、職員2名を増員し、担当案件を拡充するとともに、②現年課税分の収入率向上のため、職員2名を増員し、現年課税分滞納に対する滞納整理を強化し、③少額滞納案件への対応を強化するため、係長1名を増員し、進捗状況を管理、④市税の口座振替利用の推進を図るため、インターネットで口座振替の申込みができる「Web口座振替受付サービス」を新たに導入したところである。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

<個人市民税>		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収入率	98.06%	98.15%	98.30%	98.40%	98.50%
滞納繰越	収入率	29.30%	30.50%	31.50%	32.50%	33.50%
補足説明		本計画の対象は市税全体であるが、他都市と比較して、特に個人市民税の収入率が低いことから、収入状況及び目標数値を個人市民税の数値に設定している。 なお、あまがさき「未来へつなぐ」プロジェクトにおいても、個人市民税全体で平成34年度95%を目標数値として設定していることから、それに向けた現年、滞納繰越それぞれの目標数値を設定している。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の滞納抑制のため、引き続き、個人住民税整理担当を中心に、滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 納税課の組織体制を現在の「機能分担制」から「地区担当制」に変更するとともに、取組優先順位の設定、職員の進捗管理の徹底、毎月の担当者ごとの収入率一覧の開示など、有効な取組手法について積極的に導入する。 個人市民税以外の税目及び高額案件に対しても早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 現年課税分滞納に対しても積極的に滞納処分を実施する。 口座振替やペイジー・Web口座振替受付サービス、コンビニ収納等の周知・利用を促進し、滞納の抑制を図る。 毎年、成果を検証しながら、効率的・効果的な組織体制や取組手法の導入を積極的に検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の滞納抑制のため、引き続き、個人住民税整理担当を中心に、滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 納税課の組織体制を現在の「機能分担制」から「地区担当制」に変更するとともに、取組優先順位の設定、職員の進捗管理の徹底、毎月の担当者ごとの収入率一覧の開示など、有効な取組手法について積極的に導入する。 個人市民税以外の税目及び高額案件に対しても早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 現年課税分滞納に対しても積極的に滞納処分を実施する。 口座振替やペイジー・Web口座振替受付サービス、コンビニ収納等の周知・利用を促進し、滞納の抑制を図る。 毎年成果を検証しながら、有効な組織体制や取組手法の導入等を積極的に検討する。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の滞納抑制のため、引き続き、個人住民税整理担当を中心に、滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 納税課の組織体制を現在の「機能分担制」から「地区担当制」に変更するとともに、取組優先順位の設定、職員の進捗管理の徹底、毎月の担当者ごとの収入率一覧の開示など、有効な取組手法について積極的に導入する。 個人市民税以外の税目及び高額案件に対しても早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 現年課税分滞納に対しても積極的に滞納処分を実施する。 毎年成果を検証しながら、有効な組織体制や取組手法の導入等を積極的に検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の滞納抑制のため、引き続き、個人住民税整理担当を中心に、滞納案件への早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 納税課の組織体制を現在の「機能分担制」から「地区担当制」に変更するとともに、取組優先順位の設定、職員の進捗管理の徹底、毎月の担当者ごとの収入率一覧の開示など、有効な取組手法について積極的に導入する。 個人市民税以外の税目及び高額案件に対しても早期着手・差押等の滞納処分の強化を図っていく。 現年課税分滞納に対しても積極的に滞納処分を実施する。 毎年成果を検証しながら、有効な組織体制や取組手法の導入等を積極的に検討する。

債権管理推進シート

債権名	国民健康保険料	所管課名	【市協】国保年金課
-----	---------	------	-----------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】時効期間：2年
国民健康保険法第76条の規定に基づき、賦課徴収する国民健康保険料

2. 現行の債権管理に係る体制

(1) 収納管理担当 一般職7名、嘱託2名(OB嘱託1名、一般嘱託：1名)、臨時職員2名
(2) 収納推進担当 一般職10名、再任用(40H)1名、嘱託5名(OB嘱託2名、一般嘱託3名)、臨時職員1名、徴収嘱託員：10名、委託業者：1社

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	11,587,268,602	11,746,740,891	11,575,290,446	10,929,685,541	10,268,217,174
	収入済額	10,131,592,548	10,365,425,174	10,433,335,557	9,997,705,568	9,459,707,829
	収納率	87.44%	88.24%	90.13%	91.47%	92.13%
滞納繰越	調定額	6,379,410,948	6,068,794,897	5,737,989,479	5,080,562,422	4,354,998,426
	収入済額	535,147,392	567,156,557	568,829,794	566,297,133	539,189,870
	収納率	8.39%	9.35%	9.91%	11.15%	12.38%
計	調定額	17,966,679,550	17,815,535,788	17,313,279,925	16,010,247,963	14,623,215,600
	収入済額	10,666,739,940	10,932,581,731	11,002,165,351	10,564,002,701	9,998,897,699
	収納率	59.37%	61.37%	63.55%	65.98%	68.38%
不納欠損額		1,141,120,337	1,046,681,068	1,133,108,505	1,023,692,723	2,001,633,386
収入未済額計		6,158,819,273	5,836,272,989	5,178,006,069	4,422,552,539	2,622,684,515
滞納世帯数(単位：世帯)		17,987	16,649	14,717	12,816	11,046

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

滞納の要因としては、国保の被保険者には、年金生活者や退職者などの低所得とされる人が多いことが一因であると考えられる。このこと自体は、国保制度そのものが抱える構造的な課題であり、制度そのものにおいて収納率が低くなる理由として考えられるものであるが、そうした中において、本市は被保険者1人当たりの基準所得が阪神間で最も低くなっており、これが滞納の主な原因になっていると想定しているところである。

こうした状況下で収納率を向上させるため、窓口での粘り強い納付折衝や差押え等の滞納処分の強化を図っており、一方で、新たな未納を発生させない取組みとして、口座振替の加入促進に努めているところである。これらの取組みにより現年度の収納率は年々向上しており、また、現年度の滞納繰越額が減少することにより、滞納繰越分の収納率にも良い影響が生じていると考えている。

5. これまでの債権管理に係る取組みの検証

・平成25年度から差押えや納付指導といった滞納整理に積極的に取り組んでおり、特に平成27年度からは正規職員を2人増員し、財産調査の対象件数を拡大するなど、納付折衝による自主納付を中心とする中で、差押等の強化を図ってきたところである。平成30年度からは、さらに正規職員を1人増員し、差押債権を生命保険の解約返戻金や給与等にも拡大し、取組みを強化している。また、差押えによる効果は直接的なものに限定されず、市報等において、制度や取組みを広く知らせることによって、滞納を抑制する効果も生み出していると考えている。

・低額な分納誓約が滞納発生要因となっていたことから、適用基準の見直しを行った上で、基準に則した履行の徹底を図ることにより、納付誓約による徴収額を増加させている。

・未納世帯に対しては、短期被保険者証や被保険者資格証明書を交付することとなるが、これらについては、原則、窓口で直接交付することとしており、納付折衝の機会を確保する手段としている。

・収納業務委託による取組みとして、これまでの訪問・電話催告に加え、平成29年からは文書催告も実施しており、これらを効果的に組み合わせることによって、徴収額の向上に努めている。

・新たな未納を発生させないという観点から、口座振替を強く推進しており、様々な取組みを行う中で、平成26年度には条例施行規則に利用の原則化を規定した。その上で、委託業者における口座勧奨やWeb口座振替受付サービスの導入などにより、さらなる加入率の向上を目指しているところである。

以上のような取組みにより、本市の国民健康保険料収納率は、平成22年度から上昇を続けていることから、今後も継続的に収納率の向上を図っていく。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	91.47%	92.25%	92.39%	92.70%	93.00%
滞納繰越	収納率	12.68%	13.89%	15.26%	16.63%	18.00%
補足説明		現年分・滞納繰越分とも、計画策定時における阪神間各市の平均収納率を平成34年度の目標としたうえで、各年度の達成目標を段階的に設定した。				

7. 目標実現に向けた取組み

	平成31年度取組み	平成32年度～平成34年度取組み
滞納抑制の方策について	<p>滞納抑制に係る取組みとして、これまでから口座振替の利用促進等に努めており、平成31年度においても、次の滞納抑制策(主なものを列挙)について、積極的に取り組んでいく。</p> <p>①口座振替の原則化 先進市である札幌市や名古屋市の例を参考に、口座振替を原則化している。引き続き、ペイジー口座振替受付サービスの活用と併せて、積極的に取り組んでいく。</p> <p>②口座振替意向調査結果に基づく加入勧奨の実施 窓口受付時に口座振替の意向調査を実施しているが、その場で口座振替手続せずに、「いずれ口座振替を希望」と回答した世帯に対して職員が電話で再勧奨を行う。</p> <p>③市税等で口座振替をしている世帯に対する加入勧奨の実施 市税等では口座振替の手続きをしているものの、国保では手続きをしていない世帯を抽出し、職員が電話で勧奨を行う。</p> <p>④Web口座振替受付サービスの実施 金融機関や本庁等に行けない方のため、概ね24時間受付が可能であり、インターネットにおいて口座振替の申込みができる「Web口座振替受付サービス」を導入しており、引き続き、効果的な運用を行っていく。</p>	<p>平成32年度以降においても、より高い口座振替加入率を目指していくものであるが、左記の取組みを基本とする中で、現施策の課題を整理し、より良い手法へと転換させる。また、全国他都市の先進事例なども調査・研究する中で、効果的な施策を積極的に取り入れていく。</p>
徴収強化の方策について	<p>徴収強化については、平成25年度から実施(担当職員の定数増等)しており、その効果は着実に収納率を上昇させてきたところである。平成31年度においても、次の徴収強化策について、積極的に取り組んでいく。</p> <p>①滞納処分の強化策 担当職員の定数について、平成27年度から2人、平成30年度からはさらに1人増員している。併せて、平成30年度から調査債権を拡大(給与、年金などを追加)しているほか、無関心世帯や約束不履行世帯などに対しても早期の滞納整理を行い、納付の確保を図っている。引き続き、被保険者への丁寧な説明を基本としつつ、滞納保険料の徴収に努めていく。</p> <p>②従来からの取組みの継続 次のとおり、従来からの取組みについても、随時、効果的な手法に改めながら継続実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期被保険者証の交付 ・被保険者資格証明書の交付 ・徴収嘱託員等による戸別徴収 ・休日開庁及び平日時間外開庁 ・競売対象者や破産者に対する交付要求 ・給付申請時の納付指導(納付確約) ・分割納付誓約世帯への納付指導 	<p>平成32年度以降においても、より高い収納率を目指していくものであるが、左記の取組みを基本とする中で、現施策の課題を整理し、より良い手法へと転換させる。また、全国他都市の先進事例なども調査・研究する中で、効果的な施策を積極的に取り入れていく。</p>

債権管理推進シート

債権名	災害援護資金貸付金回収金	所管課名	【健福】福祉課
-----	--------------	------	---------

1. 債権の概要

【私債権】時効期間:10年

尼崎市災害弔慰金の支給等に関する条例第9条の規定に基づき阪神・淡路大震災の被災者に350万円を限度額とした貸付けを行った金銭を回収するもの。(貸付件数 4,002件 貸付元金 6,822,873,800円)

2. 現行の債権管理に係る体制

援護管理担当 係長1名、一般職1名、徴収嘱託員5名

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	0	0	0	0	0
	収入済額	0	0	0	0	0
	収納率	0%	0%	0%	0%	0%
滞納繰越	調定額	1,219,019,806	1,113,706,278	1,026,200,481	596,060,150	433,712,210
	収入済額	62,805,043	55,242,482	40,753,684	28,385,197	23,401,752
	収納率	5.15%	4.96%	3.97%	4.76%	5.40%
計	調定額	1,219,019,806	1,113,706,278	1,026,200,481	596,060,150	433,712,210
	収入済額	62,805,043	55,242,482	40,753,684	28,385,197	23,401,752
	収納率	5.15%	4.96%	3.97%	4.76%	5.40%
不納欠損額		42,508,485	32,263,315	389,386,647	133,962,743	39,285,729
収入未済額計		1,113,706,278	1,026,200,481	596,060,150	433,712,210	371,024,729
滞納者数(単位:人)		911	845	527	394	339

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・当制度は阪神・淡路大震災において、被災者の早期生活再建を目的としていたために、借受人、連帯保証人がともに低所得者であっても無担保で貸付を行う制度であったことや、阪神・淡路大震災から20年を経過する中で、債務者の高齢化等による収入減少もあり、少額返済にならざるを得ない債務者が多いことが滞納の主な要因となっている。

・こうした状況をふまえ、貸付原資を負担する国、県に対しては生活困窮者に対する免除要件拡大を阪神間各市と協働で要望してきた結果、平成27年4月には、内閣府から、これまでの「借受人が死亡又は重度障害の場合」に加えて、新たに地方自治法施行令に規定する「借受人が無資力又はこれに近い状態にある場合(破産、生活保護受給を含む)」を対象とする通知が発出された。

・この通知に基づき、対象者への免除手続きを進めた結果、平成27年度から不納欠損額が大幅に増加するとともに収入未済額も減少し、償還免除を含む償還済金額(元金ベース)は平成26年度末の58億6,310万円から、平成29年度末には64億7,447万円と、6億1,137万円増加した。(平成29年度末現在、償還済金額6,474,477,547円:94.89%、償還済件数3,663件:91.53%)

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

・災害援護資金貸付金回収金は、貸付金の回収を専門とする担当者(上記2のとおり)が業務にあたっている。そのため、債務者の状況の把握・モニタリングの手法、回収交渉のための市税情報の活用、遠隔地の債務者へは債権回収会社に居住確認等の業務を委託するなど効果的・効率的な回収管理手法だけでなく、訴えの提起、支払督促等の法的手段も行使することで、滞納繰越額の圧縮に繋げてきた。

6. 目標(平成30年度の数值は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	0%	0%	0%	0%	0%
滞納繰越	収納率	4.65%	4.79%	4.79%	4.79%	4.79%
補足説明		・本債権の貸付は平成7年度をもって終了しており、債務者数も減少している。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度取組	平成32年度～平成34年度取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・平成7年度に貸付を終了しているため、新たな滞納は発生しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成7年度に貸付を終了しているため、新たな滞納は発生しない。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・電話及び訪問による償還指導を継続する。 ・少額償還不履行者への個別催告を継続する。 ・償還免除の対象者を把握するため、個別に戸籍調査等を継続する。 ・悪質滞納者に対して、法的措置の実施を継続する。 ・財産調査(債務名義を得ている滞納者に対する預金照会)を法務支援担当へ依頼し、債務者の資力の把握に努め、財産が判明したものについては差押えを行う。 ・関係者との連絡が途絶えないようにするために現住所確認を徹底する。 ・年金の支給時期に合わせて、催告を行う。 ・他の自治体と共同で、国及び県に対して、更なる償還免除の適用範囲の拡大に関する要望を継続的に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話及び訪問による償還指導を継続する。 ・少額償還不履行者への個別催告を継続する。 ・償還免除の対象者を把握するため、個別に戸籍調査等を継続する。 ・悪質滞納者に対して、法的措置の実施を継続する。 ・財産調査(債務名義を得ている滞納者に対する預金照会)を法務支援担当へ依頼し、債務者の資力の把握に努め、財産が判明したものについては差押えを行う。 ・関係者との連絡が途絶えないようにするために現住所確認を徹底する。 ・年金の支給時期に合わせて、催告を行う。 ・他の自治体と共同で、国及び県に対して、更なる償還免除の適用範囲の拡大に関する要望を継続的に行う。

債権管理推進シート

債権名	介護保険料	所管課名	【健福】介護保険事業担当課
-----	-------	------	---------------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】時効期間：2年
介護保険法第9条に規定される被保険者から、同法第129条により賦課及び徴収を行う介護保険料

2. 現行の債権管理に係る体制

資格・保険料担当(徴収) 一般職4名、嘱託2名、臨時職員2名

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	7,054,580,887	7,286,728,636	8,109,874,079	8,283,118,638	8,390,108,570
	収入済額	6,913,257,174	7,143,834,856	7,964,088,664	8,143,252,797	8,252,595,563
	収納率	98.00%	98.04%	98.20%	98.31%	98.36%
滞納繰越	調定額	247,903,918	272,582,742	280,714,854	284,798,463	283,572,658
	収入済額	28,433,142	30,629,234	31,536,449	30,720,029	29,009,414
	収納率	11.47%	11.24%	11.23%	10.79%	10.23%
計	調定額	7,302,484,805	7,559,311,378	8,390,588,933	8,567,917,101	8,673,681,228
	収入済額	6,941,690,316	7,174,464,090	7,995,625,113	8,173,972,826	8,281,604,977
	収納率	95.06%	94.91%	95.29%	95.40%	95.48%
不納欠損額		87,978,192	103,876,542	109,515,891	109,979,264	111,346,229
収入未済額計		272,816,297	280,970,746	285,447,929	283,965,011	280,730,022
滞納者数(単位：人)		3,608	5,073	4,774	4,492	4,490

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- ・現年度分の収納率については、平成25年度から平成29年度までで0.36%向上した。
- ・年に1度(10月期)、納付書に口座振替申込書を同封し口座振替の勧奨を行うことで納期内納付の推進、65歳到達者への納付指導等により現年から滞納繰越へ移行させない取組が一定の成果を上げており、平成26年度から平成29年度において現年度分と滞納繰越分の合計収納率が向上しているのもこの成果であると考えている。
- ・滞納繰越分の収納率は平成25年度から平成29年度で継続して低下し、合計で1.24%低下した。
- ・現在の取組内容については、現年度分については、上記の内容を中心に取組、滞納繰越分については、給付制限対象者全員(要介護認定申請時に1年以上前の保険料に未納がある滞納者)への個別折衝、納付誓約書による分割納付、催告書を年3回送付を行い、収納率向上に取り組んでいる。
- ・滞納の要因としては、65歳到達や転入による資格取得後の特別徴収へ移行までの理解不足による納付忘れ、収入が少なく生活困窮している人や無収入の人でも保険料が賦課され納付ができないこと、滞納している被保険者が生活保護受給者となり滞納分の納付が進まないこと、被保険者との連絡が取れず折衝ができないことなどが考えられる。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

- ・滞納期間が1年以上の滞納者(償還払い化の給付制限対象者)には認定申請の受付後に、まず、被保険者本人に対し折衝を行っているが、介護サービスの利用を前提とした認定申請であることから、被保険者本人だけでなく、家族やケアマネジャーといった関係人の協力を得た結果、納付に結びつき、候補者159人中153人が給付制限候補者該当解除となった。
- ・平成27年度の包括外部監査にて、納付誓約事務処理について時効中断の要件である債務承認の手続が不適切であると指摘を受けたため、平成28年度からは納付誓約書の提出を必須とする事務手続きに改め、平成29年度末までに492件受理し、時効の中断を行った。
- ・納付誓約書を受理後、誓約に基づいての履行状況の確認や不履行の場合の催告が十分に機能していないところがあり、今後履行状況の確認や不履行者への対応について課題がある。
- ・電話、文書及び訪問による滞納整理に加え、課内全体で一斉滞納整理を年2回行っているが、訪問しても不在であることが多く、文書(納付説明及び不在票)を投函するも、滞納者からの自主的な連絡は少なく、徴収に結びつきにくい状況にある。
- ・平成30年度からは法務支援担当の協力のもと、滞納処分の実施に向けて、税情報の照会を市民税課や資産税課、納税課に行い、預貯金調査を各金融機関へ進めており、10月末時点で7件調査中である。

6. 目標(平成30年度の数値は当初予算ベースで記載して下さい。)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	98.00%	98.36%	98.36%	98.36%	98.36%
滞納繰越	収納率	11.20%	11.47%	11.47%	11.47%	11.47%
補足説明		現年の平成31年度以降については平成29年度決算数値を設定しています。 滞納繰越の平成31年度以降については直近5か年の最大値を設定しています。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度取組	平成32年度～平成34年度取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替勧奨を行い収納率の向上を図る。勧奨対象者は保険料決定通知書発送時(6月)に納付書払いの者および10月期の納付書発送者 ・毎月の期毎に納付書を発送(6月期は決定通知書に同封)し、納付忘れを抑制する。 ・口座振替不能者の内、残高不足者以外には、個別に状況が異なることから、個別に口座振替不能の連絡を行い、納付を促す。 ・納付書払い者、口座振替で残高不足による未納者については、納期限後20日以内に督促状を発送する。 ・保険料決定通知書を発送後、納付困難による納付相談がある場合、減免に該当するかの聞き取りを行い、また、納付が困難な場合は納付誓約等の折衝を行い、個別の状況に応じて、毎月又は年金月に納付を約束し完納に向けて取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでは、毎月納付書を1期毎発送していたが、平成32年度10月からの新介護保険システム稼働後は、ブックレット方式(一括)に変更となり、納期内収納率の低下が想定されることから、納付できる機会を増やす方策として、コンビニ収納の対応ができるよう取り組んでいく。 ・口座振替不能者全員に振替不能がわかり次第、振替不能についての案内を行い、督促状の発送までに納付を促す。ただし、督促状発送までに納付がない場合には督促状を発送する。 ・納付相談による減免、納付誓約の受付を継続して行っていく。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで行ってきた、督促状発送後も、未納が継続している場合に、催告状を年3回(4月、10月、2月)発送を継続して行う。 ・電話や訪問による納付指導対象者(65歳到達者、所得段階の高い者、催告状発送者)、給付制限対象者(対象候補者も含む)については定期的に納付指導を継続する。 ・現在、所得段階の高い者など、一定条件のもと、対象滞納者を絞り込んだ上で、財産調査を行っているが、今後、対象滞納者や調査財産の拡大や回数を強化し、債務者の資力の把握を徹底し、財産が判明したものについては順次滞納処分を実施する。 ・法務支援課の協力を得て、支払能力がない場合の基準を設け、執行停止等を行うべき者について選別し、効率的な徴収強化について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度の取り組み内容について、平成32年度以降についても継続していく。 ・平成32年度以降新介護保険システムの滞納システムを考慮した滞納整理事務、納付誓約の履行管理について見直しを行い(コンビニ収納も可能とする運用)、効率的な徴収強化に取り組んでいく。 ・法務支援課の協力を得て、支払能力がない場合の基準を設け、執行停止等を行うべき者について選別し、効率的な徴収強化に努めていく。

債権管理推進シート

債権名	生活保護費返還金等収入	所管課名	【健福】保健福祉管理課
-----	-------------	------	-------------

1. 債権の概要

・資力活用が可能となったことで支弁した保護費に対して返還させるもの(生活保護法第63条返還金・強・非・時効期間5年)
 ・不正等の行為により支弁を受けた保護費に対して返還させるもの等(生活保護法第78条徴収金等・強・時効期間5年)
 ・保護の変更等に伴い過支給となった保護費を返還させるもの(地方自治法施行令第160条による過年度収入金・非・時効期間5年)

2. 現行の債権管理に係る体制

・経理担当 債権管理担当嘱託2名(南北保健福祉センター各1名)【債権管理業務に専任】
 ・査察指導担当 課長4名、課長補佐・係長17名、一般職(地区担当ケースワーカー)108名(北部58名、南部50名)【債権管理業務を一部担当】
 ・経理担当 課長2名、課長補佐・係長2名、一般職4名【債権管理業務を一部担当】

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	328,158,010	383,704,469	384,690,300	344,495,369	786,882,839
	収入済額	199,373,068	232,280,789	230,401,745	192,571,033	300,552,541
	収納率	60.76%	60.54%	59.89%	55.90%	38.20%
滞納繰越	調定額	187,837,798	304,888,363	430,026,728	551,182,910	648,672,384
	収入済額	11,267,276	21,381,869	32,130,164	39,625,548	50,845,626
	収納率	6.00%	7.01%	7.47%	7.19%	7.84%
計	調定額	515,995,808	688,592,832	814,717,028	895,678,279	1,435,555,223
	収入済額	210,640,344	253,662,658	262,531,909	232,196,581	351,398,167
	収納率	40.82%	36.84%	32.22%	25.92%	24.48%
不納欠損額		426,749	3,477,421	0	13,762,086	21,949,344
収入未済額計		304,928,715	431,452,753	552,185,119	649,719,612	1,062,207,712
滞納者数(単位:人)		510	975	1,464	1,766	2,682

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

①生活保護受給者が返還すべき保護費または未申告の収入等を消費済の場合、生活保護費の中から返済していくことになるので、月々の返済額が少額であっても長期に及び分割納付を承認せざるを得ない(月々の返済に遅滞がなくとも収入未済が発生する)。
 ②被保護世帯が分割での納付を求める場合、委任払(返還金、過年度収入金及び平成26年6月以前の徴収金において、本人からの委任に基づき、保護金品から納付金相当額を滞納額に支払う処理をいう。以下同じ。)・申出払(平成26年7月以降の徴収金において、本人からの申出に基づき、保護金品から最低限度の生活を維持できる範囲の徴収金を滞納額に充当し、保護金品から当該徴収金を除いた額を保護費として支給する処理をいう。)とすればほぼ確実に収納を見込むことができる。一方、納付書による自主的な納付方法において、滞納が発生している。
 ③保護廃止世帯の場合、金銭給付や定期的な訪問等が行われなくなるので交渉の機会が減少し収納率が低下する。そのほか、失踪や逮捕・拘留など、納付交渉自体を行えない場合がある。
 ④保護費の差押えは、法の趣旨や規定から行えない。また、保護廃止世帯であっても、最低生活費をわずかに上回る収入しかない場合が多く、実態として差押え対象となる資産がないことから実施が困難である。
 ⑤死亡による保護廃止や保護廃止後死亡し、相続人に請求する場合、生前に親族関係が疎遠となっている等のため、納付交渉はきわめて困難となる場合が多い。
 ⑥本債権については、調定年度において生活保護費の国庫負担金から控除されるが、適切な債権管理を行っていれば不納欠損年度において国庫負担金の措置(負担率3/4)があるため、国庫負担金確保の観点からも納付交渉や相続放棄の確認といった債権管理事務をすすめていかなければならない。
 ⑦平成29年度から、これまでの分割調定から返還決定時の一括調定としたため、平成29年度のみ平成30年度以降の調定予定額をすべて現年度調定としたため、現年度調定額が大幅に増加している。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

・平成24年度から債権管理担当嘱託員を配置し、債権管理事務及び保護廃止世帯への納付交渉等を行っている。
 ・平成25年度から、生活保護受給中の者に関しては、納付の利便性の観点から委任払を実施し収納率の確保、事務の効率化を図っている。
 ・平成25年度から生活保護システムのサブシステムとして返還金システムを導入し、債権管理事務の効率化を図り、督促状の送付等を行っている。
 ・平成26年度からは、申出払を実施している。
 ・平成28年度から、保護廃止世帯の債権について債権管理担当へ引き継ぐ時期の見直しを行い、保護廃止直後の納付交渉の空白期間が生じないように適正化を図った。
 ・平成29年度から分割納付の承認期間を最長5年間とし、継続して納付を行っている債務者の分割納付申請に係る負担軽減と事務の効率化を図った。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	57.24%	52.87%	52.87%	52.87%	52.87%
滞納繰越	収納率	7.75%	7.73%	7.73%	7.73%	7.73%
補足説明		滞納繰越については、年々、死亡等による納付交渉も困難な件数が増加していく中、収納率の維持を目標とする。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者の増に対応できる管理体制を整備する。特に死亡廃止等相続による債務継承者の調査、納付交渉等を確実に実施し、時効による不納欠損時に国庫負担による措置を確保する。 【生活保護受給世帯への対応】 ・生活保護法第63条返還金については発生が想定される場合の事前通知を徹底し、発生した際に一括納付ができるよう指導を強化する。 ・保護開始時の面談及び毎年の自立更生計画書提出時等において、収入申告の義務や不正受給発生時の市の対応等について周知する。特に、生活保護法第78条徴収金については、保護開始後1、2年目の事例が多くみられることから、保護開始時の申告義務の周知を徹底する。 ・収入の仮認定を積極的に行うことや入院時に入院期間を適正に見込むこと等により、戻入金発生の抑制を図る。 ・年数回、定期時期に出力される生活保護費の内訳が明示されている保護決定決裁書について、内部点検の時期を定めて実施し、扶助費の算定誤りによる返還金発生の抑制を図る。 ・これまで同様、できる限り委任払・申出払を基本に納付交渉を行い、収納率の確保を図る。 【生活保護廃止世帯への対応】 ・電話連絡のつく者については、引き続き電話連絡による納付交渉を行う。 ・電話連絡のつかない滞納者について、できる限り訪問等を行い納付交渉を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護受給中のケースについて、平成31年度の取組を着実に実施していくことにより債権発生の抑制を図る。 ・生活保護システムの更改に合わせて返還金システムの見直しを行い、さらなる効率化・適正化を目指す。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・保護廃止となった債務者については、滞納処分対応が可能な資産がない場合が多いと考えられるが、まずは強制徴収公債権について、徴収強化による費用対効果を踏まえて資産調査等の実施を検討する。 ・これまでは債権管理担当から催告書を送付(年2回)していたが、生活保護受給中の世帯については担当ケースワーカーが発送や納付交渉を行うことにより、納付忘れ等への丁寧な対応や新たな分割納付の交渉等を行い、収納率の向上を目指す(平成30年度から試行実施)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護廃止となった債務者の強制徴収公債権について、資産調査等を実施することにより、滞納処分対応が可能なものがあれば実施する。

債権管理推進シート

債権名	児童福祉費負担金	所管課名	【こ青】こども入所支援担当
-----	----------	------	---------------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】 時効期間:5年

- ・平成26年度までは児童福祉法第56条に基づき、公立・法人保育所の保育料を賦課徴収するもの。
- ・平成27年度以降は、子ども・子育て支援法附則第6条4項に基づき法人保育所の保育料を賦課徴収するもの。
- ・平成27年度以降の公立保育所保育料は、法人保育所と同様に市で賦課徴収するが、子ども・子育て支援法の施行に伴い使用料として区分され、債権管理推進計画には特定債権として指定されていないが、別途、児童福祉費負担金と同様に管理する。

2. 現行の債権管理に係る体制

一般職2名(兼職(債権管理業務だけでなく、法人保育所等国庫補助事業やシステム運用管理事業等を兼務))
徴収嘱託員3名

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	1,880,348,190	1,931,427,860	1,484,526,810	1,536,206,420	1,573,034,790
	収入済額	1,837,939,040	1,893,068,200	1,453,558,090	1,502,315,900	1,537,561,810
	収納率	97.74%	98.01%	97.91%	97.79%	97.74%
滞納繰越	調定額	218,734,505	220,725,925	215,004,075	206,461,415	202,989,475
	収入済額	26,179,720	29,643,200	26,331,500	23,436,970	24,288,370
	収納率	11.97%	13.43%	12.25%	11.35%	11.97%
計	調定額	2,099,082,695	2,152,153,785	1,699,530,885	1,742,667,835	1,776,024,265
	収入済額	1,864,118,760	1,922,711,400	1,479,889,590	1,525,752,870	1,561,850,180
	収納率	88.81%	89.34%	87.08%	87.55%	87.94%
不納欠損額		14,238,010	14,438,310	13,179,880	13,925,490	19,088,195
収入未済額計		220,725,925	215,004,075	206,461,415	202,989,475	195,085,890
滞納者数(件数)		11,660	11,299	11,518	11,300	10,812

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- ・平成27年度から子ども・子育て支援新制度が実施されており、保育料の算定基準も所得税から市民税を用いるよう大幅改正されている。これに伴い、平成27～28年度は保育料が増額となる対象者に対し、経過措置として軽減策が実施されており、単純に収納率の増減によって収納対策の是非を判断することは難しい。
- ・滞納繰越分については、平成26年度以前の公立・法人保育所及び平成27年度以降の法人保育所分の利用者負担金が本債権として調定されており、滞納繰越分は年数が古いほど収納率が低くなる傾向があるため、本債権のみの滞納繰越分の収納率は、平成27年度以降に設定された保育所使用料の滞納繰越分の収納率(H28:24.4% H29:22.1%)に比べると低くなっている。
- ・保育所使用料も含めた収納率は、平成27年度は89.2%、平成28年度は89.2%、平成29年度は89.3%であり、本債権の平成26年度の収納率とほぼ同率である。
- ・納付困難者には、納付指導を行った上で分割納付を認めているが、収入未済額の多くが分納誓約の対象となっており、分納誓約者が増えれば増える程、収納率が低下するというジレンマが生じている。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

- ・平成25年10月分から児童手当からの徴収(以下「申出徴収」という。)を実施しており、平成26年度は徴収額が717千円であったことに比べ平成29年度は5,461千円と7倍以上に増加している。平成29年度は、申出徴収によって22人が完納となった。
- ・口座振替の加入勧奨を、保育所の協力を得て例年実施しており、平成27年度:93.08%、平成28年度:93.61%、平成29年度:93.81%と僅かずつではあるが向上している。
- ・平成29年度から滞納繰越分の催告書を送る際に、滞納月数によって納付書のみを送付する場合と分納誓約や申出徴収の勧奨を行う場合に分類しており、滞納繰越分の収納率の向上につながった。
- ・催告書に差押えの警告、申出徴収申請用紙に債務承認の文言を加えること等により平成29年度においては約50人分の債務承認を取得することができた。
- ・より多くの滞納者にきめ細かく、納付指導をすることができれば、滞納の発生を抑制し、滞納解消にも資すると考えられるため、体制整備を要求してきたが実現には至っていない。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	98.30%	98.30%	98.30%	98.30%	98.30%
滞納繰越	収納率	12.93%	13.90%	14.90%	15.90%	16.90%
補足説明		<p>・平成30年度現年の目標収納率には、過去の最高収納率であり毎年予算要求時の収納率に設定している数値を掲げているが、直近10年は更新できていない。</p> <p>・平成31年10月から3歳以上の保育料無償化が実施されるが、保育料は3歳未満の方が高いため、1人当たりの調定額が高くなることによる収納率の低下が予想される。そのため、平成31年度以降の現年の目標収納率は平成30年度と同率の設定としたが、無償化による影響が不透明であるため、実績を見ながら検討する必要がある。</p> <p>・滞納繰越分については、平成30年度は直近5年の最高収納率を目標値としており、以降は負担金と使用料あわせて毎年1%の収納率向上を目標とする。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替の加入促進を行う。 ・入所申請時に保護者から徴している保育所利用に係る誓約書兼同意書に保育料の納入義務と滞納時の児童手当からの申出徴収の実施について記載する。 ・収入減などによる納付困難者には、分納誓約や申出徴収の勧奨を行う。 ・毎月20日頃、前月末日が納期限となっている保育料の支払いがない保護者に対して、督促状を発送して支払いを促す。 ・各保育所(園)に未納台帳を送付し、未納状況を共有する。 ・法務支援担当と連携しながら、実施可能かつ効果的な手法の検討及び取組を行う。 	<p>「平成31年度の取組」を引き続き行うとともに、法務支援担当との連携を踏まえながら、実施可能かつ効果的な取組を行う。</p>
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・現年度保育料の滞納者については、年3回催告書を発送して支払いを促す。 ・過年度分の滞納については、年2回催告書を発送して支払いを促す。また、滞納月数によって納付書を送付する場合と分納誓約や申出徴収の勧奨を行う場合に分類して送付する。 ・催告書に、未納が継続すると「給与照会等の財産調査、差押え」について警告の文言を記載し、注意喚起を図る。 ・滞納がある保護者宅に徴収嘱託員が出向いて納付指導を行う。 ・児童手当支給時やボーナス時に納付勧奨を行う。 ・入所の際の利用調整基準表に、複数の利用希望者が同点となった場合の判定基準の項目の1つとして保育料の滞納状況を追加する。 ・滞納者の財産調査を行い、支払能力を確認した上で滞納処分を実施する。 	<p>「平成31年度の取組」の結果を検証し、継続的に実施していくことができる体制を整備し、次の事項に取組む。</p> <p>(1)分納誓約について 現在の徴収体制の問題点として、分納誓約を行った後に履行状況が管理できていない点があげられる。分納誓約の履行状況を定期的に監視し、不履行者に対しては履行を促す方法を検討する。</p> <p>(2)不納欠損について 未納期間が5年を経過した滞納については、既に時効が成立している場合も考えられる。これまで、分納誓約の不履行について管理が追いつかない状況にあったが整理を行い、時効消滅済みの債権については適正に不納欠損を実施し、時効消滅前の債権の徴収に注力していく。</p>

債権管理推進シート

債権名	住宅家賃	所管課名	【都整】住宅管理担当
-----	------	------	------------

1. 債権の概要

【私債権】時効期間：5年

・公営住宅法第16条、尼崎市営住宅の設置及び管理に関する条例第17条及び第19条の規定に基づき、決定し徴収する市営住宅の家賃

2. 現行の債権管理に係る体制

住宅管理担当(訴訟収納担当) 一般職3名、嘱託1名
指定管理者2社(南部地域：日本管財、北部地域：東急コミュニティー)

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	2,869,547,172	2,849,889,405	2,843,321,698	2,808,797,072	2,786,460,265
	収入済額	2,839,410,951	2,829,945,922	2,819,811,542	2,784,669,238	2,758,181,209
	収納率	98.95%	99.30%	99.17%	99.14%	98.99%
滞納繰越	調定額	501,568,513	418,094,729	362,239,773	346,620,376	336,029,175
	収入済額	84,155,768	54,614,244	38,232,467	30,736,295	29,865,504
	収納率	16.78%	13.06%	10.55%	8.87%	8.89%
計	調定額	3,371,115,685	3,267,984,134	3,205,561,471	3,155,417,448	3,122,489,440
	収入済額	2,923,566,719	2,884,560,166	2,858,044,009	2,815,405,533	2,788,046,713
	収納率	86.72%	88.27%	89.16%	89.22%	89.29%
不納欠損額		2,786,445	22,950,621	0	0	0
収入未済額計		444,762,521	360,473,347	347,517,462	340,011,915	334,442,727
滞納者数(単位：人)		1,220	997	985	893	951

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・現年収納率は平成26年度以降は99.0%前後の状態推移しており、比較的高い水準を維持できているが、滞納繰越収納率については、平成25年度の16.78%をピークに年々減少傾向にある。

・単身高齢者の入居者が亡くなった後、親族や連帯保証人からの返還手続きが長引き、実質的に徴収困難となる案件が多くなってきた。

・毎月末の納期が守られず、平成29年度決算においては、現年度出納整理期間後の1ヶ月間に平成29年度分として約370万円が納付されており、平成29年度現年度収納率を約0.2ポイント減少させる要因となっているため、毎月末の納期を守らせる指導を継続する必要がある。

・現年度収入未済の内、約0.7%については、失業等による収入の変動や、病気等のやむを得ない滞納理由がほとんどであり、生活事情を考慮し、継続入金可能な金額の分納による滞納是正を行っており、入金は、最も古い滞納分から充当するため、現年度滞納の是正に期間を要する。

・滞納繰越調定の約20%は、入居者滞納調定であり、分納等により滞納是正に取り組んでいる。残りの約80%は、退去者滞納調定となっており、滞納繰越調定額の内、退去滞納者からの入金については、全体の約1%と低い収納率であることから、この収納率の向上を行う必要がある。

・滞納繰越調定については、時効到来債権が全体の約31%を占めている。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

これまでから悪質滞納者に対しては、公平性の観点から、段階的に訴訟対象月数を引き下げながら、住宅明渡し請求及び滞納家賃の支払いを求める訴訟を行い、滞納整理に努めてきた。

これまでの滞納整理により、滞納家賃解消に向けた具体的な行動を示さず、訴訟に至る悪質滞納者は減少している。滞納早期の段階から訴訟を念頭においた対応を実施することで、滞納長期化の防止を図るとともに適正な債権管理(督促、催告、分納誓約の締結)が行えている。

毎年、前年度の現年収入未済額を上回る滞納繰越収入を達成しており、総収入未済は年々減少しているため、滞納整理の効果が表れている。

一方、滞納繰越の多くは退去者のものであり、名義人や連帯保証人の死亡や行方不明による回収困難な案件となっているため、この回収困難な案件に対する新たな取組を行う必要がある。

住宅家賃は「私債権」であり、時効の援用がされない限り債権は消滅しないが、過年度収入未済の内、全体滞納額の約31%が、時効到来しており、債権管理の観点から、徴収不能と判断した場合は、本市債権管理条例の規定に沿った債権放棄及び不納欠損処理を行う必要がある。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	99.30%	99.30%	99.31%	99.31%	99.32%
滞納繰越	収納率	8.87%	11.88%	10.32%	10.31%	10.20%
補足説明		<p>現年度目標収納率については、過去最高であった平成26年度現年度収納率99.3%を当面の目標とし、悪質滞納者に対して、滞納早期の段階で、連帯保証人と連名で訴えの提起を行い、回収困難となる可能性の高い調定を止めるとともに、より強い弁済請求を行うことで収納率向上を目指す。</p> <p>滞納繰越目標収納率については、平成25年度をピークとして滞納繰越収納率が減少しているが、平成30年11月から市営住宅退去者滞納家賃等回収業務を弁護士法人に委託した効果を加味し、算出したものを目標収納率とする。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、各指定管理者と市の三者で、収納業務の改善点や問題案件への対応等の情報共有を図り、指定管理者と連携して、長期滞納に陥りそうな世帯の早期発見に努める。 滞納理由がやむを得ないものについては、家賃減免の案内や福祉窓口へ案内を行う等、入居者の実態に即した対応を行う。 滞納防止の点から、生活に困ったことがあれば、相談でき、必要な支援を受けることができるように、関係部署との連携を深める。 悪質滞納者に対する、住宅明渡等の訴えの提起の実施を継続する。 納期厳守の納付がなされるよう、啓発を継続する。 本庁職員が参加した債権管理に関する研修等を指定管理者にフィードバックし、日常業務に活かせるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、各指定管理者と市の三者で、収納業務の改善点や問題案件への対応等の情報共有を図り、指定管理者と連携して、長期滞納に陥りそうな世帯の早期発見に努める。 滞納理由がやむを得ないものについては、家賃減免の案内や福祉窓口へ案内を行う等、丁寧な対応に努める。 滞納防止の点から、生活に困ったことがあれば、相談でき、必要な支援を受けることができるように、関係部署との連携を深める。 悪質滞納者に対する、住宅明渡等の訴えの提起の実施を継続する。 納期厳守の納付がなされるよう、啓発を継続する。 本庁職員が参加した債権管理に関する研修等を指定管理者にフィードバックし、日常業務に活かせるようにする。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> これまでと同様に督促、催告等の文書及び架電等による納付促進を継続する。 家賃の口座振替制度の利用促進を継続する。 年金、各種手当や給与の支払日(支払月)を逃すことなく、催告を行う。 個人情報調査同意書を取得したもので、滞納が3月となったものについては、資産等の調査を実施し、滞納家賃回収に向けた折衝に活用する。 個人情報調査同意書を取得したもので、住宅明渡等の訴訟で市が勝訴したものについては、資産等の調査を実施し、給与、預貯金等の差押可能なものがあれば、強制執行を実施し、滞納家賃回収に努める。 平成30年度から、訴えの提起時に連帯保証人についても、名義人と連名にて、訴えの提起を行う。 訴えの提起を行い、債務名義を得たものについては、市の顧問弁護士を通して、弁護士法第23条の2の規定に基づく預金照会を行い、各金融機関の口座情報を取得し、強制執行に伴う費用と滞納解消額に効果がある場合に、金銭債権の差押えを行う。 平成30年11月1日から市営住宅退去者滞納家賃等回収業務を弁護士法人に委託しており、委託先と連携し、回収困難な案件の解消に効果を発揮するよう、モニタリングに努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 督促文書をより納付促進に繋がるような文言に適宜見直しを行う。 家賃の口座振替制度の利用促進を継続する。 年金、各種手当や給与の支払日(支払月)を逃すことなく、催告を行う。 個人情報調査同意書を取得したもので、滞納が3月となったものについては、資産等の調査を実施し、滞納家賃回収に向けた折衝に活用する。 個人情報調査同意書を取得したもので、住宅明渡等の訴訟で市が勝訴したものについては、資産等の調査を実施し、給与、預貯金等の差押可能なものがあれば、強制執行を実施し、滞納家賃回収に努める。 平成30年度から、訴えの提起時に連帯保証人についても、名義人と連名にて、訴えの提起を行う。 訴えの提起を行い、債務名義を得たものについては、市の顧問弁護士を通して、弁護士法第23条の2の規定に基づく預金照会を行い、各金融機関の口座情報を取得し、強制執行に伴う費用と滞納解消額に効果がある場合に、金銭債権の差押えを行う。 市営住宅退去者滞納家賃等回収業務の弁護士委託の効果検証とモニタリングを継続する。 弁護士による催告においても、徴収不能と判断される債権については、債権放棄を検討する。 委託最終年度(平成34年度)には、翌年度以降の委託の是非について検証を実施する。

債権管理推進シート

債権名	住宅資金貸付金回収金	所管課名	【都整】住宅管理担当
-----	------------	------	------------

1. 債権の概要

【私債権】時効期間：10年

同和地区の自立促進及び居住環境の整備を目的とし、国の住宅新築資金貸付金制度要綱に基づき昭和46年8月から平成9年3月まで、本市住宅貸付条例により低金利で住宅の建設や修繕に充てるための貸付金に係る回収金

2. 現行の債権管理に係る体制

住宅管理担当(訴訟収納担当) 一般職3名、嘱託1名
委託業者1社(ニッテレ債権回収株式会社、平成28年度から平成32年度まで)

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	21,669,682	14,195,392	12,167,713	8,724,953	7,714,288
	収入済額	17,750,504	10,590,393	9,145,961	5,773,820	5,183,140
	収納率	81.91%	74.60%	75.17%	66.18%	67.19%
滞納繰越	調定額	257,088,624	253,192,784	249,726,703	244,289,434	236,560,169
	収入済額	7,815,018	7,071,080	8,459,021	4,331,895	3,314,049
	収納率	3.04%	2.79%	3.39%	1.77%	1.40%
計	調定額	278,758,306	267,388,176	261,894,416	253,014,387	244,274,457
	収入済額	25,565,522	17,661,473	17,604,982	10,105,715	8,497,189
	収納率	9.17%	6.61%	6.72%	3.99%	3.48%
不納欠損額		0	0	0	6,348,503	12,079,583
収入未済額計		253,192,784	249,726,703	244,289,434	236,560,169	223,697,685
滞納者数(単位:人)		58	58	56	51	47

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・貸付当初833人、61億8026万円を貸し付けたもの。
・平成29年度決算では、償還者(完済者)が778人、59億8012万円を回収している。
・残償還者は55人(通常償還者8人、滞納者47人)、残償還額は237,693千円となっている。
・現年収納率は通常償還者(8人)と滞納償還者(4人)がおり、滞納償還者は、過年度滞納分から入金しているため、現年度は滞納となる。
・償還に伴う調定減により、現年収納額が減少する。
・貸付開始(昭和46年)から相当期間が経っており、貸付対象者も高齢化が進み、特に長期滞納者の多くは死亡や行方不明等となり、連帯保証人についても同様の状況から、回収が少額または未納となっている。また、時効到来しているものが約60%を占めている。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

平成23年10月から民間企業の持つ効率的な収納管理や債権回収ノウハウを活用するため、債権回収業者に委託し、以下の効果があった。
・コンビニやゆうちょ銀行での納付が可能となり、納付機会が拡大したこと。
・通常償還に加え分割納付や遅延分も銀行口座からの自動引き落としが可能となり、安定した回収が見込めるようになったこと。
・休日や夜間など債務者の状況に適した債権回収処理が実現可能となったこと。
平成23年度は、現年度調定と収納額が大幅に増加した。平成24年度は、過年度収納額が前年度より約200万円増加となった。現在は、過去の分納誓約の額を定期的に回収している。

・住宅資金貸付金は「私債権」であり、時効の援用がされない限り債権は消滅しないが、過年度収入未済の内、全体滞納額の約60%が、時効到来しており、債権管理の観点から、徴収不能と判断した場合は、本市債権管理条例の規定に沿った債権放棄及び不納欠損処理を行う必要がある。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	57.90%	40.95%	48.24%	66.05%	100.00%
滞納繰越	収納率	1.57%	1.47%	1.24%	1.05%	1.03%
補足説明		<p>現年については、通常償還者と現年度滞納者に分けることができ、通常償還者については、現年度収納できており今後も引き続き毎年100%の現年度収納率を維持するようことを目指す。現年度滞納者については、過年度分からの入金を優先しており、現年度収納率に反映できない状況にあるが、更なる滞納に陥らないよう債権のモニタリングを行う。平成34年度が償還最終年度となり、通常償還者のみとなる現年収納率は100%となる。滞納繰越については、全滞納繰越調定のうち、約71.5%の債権については、名義人や連帯保証人の死亡・行方不明・破産等により回収が現実的ではないが、約28.5%の滞納繰越調定分については、回収の余地があるため、引き続き債権回収に努める。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・通常償還者については、滞納者に陥ることがないように、債権回収業者のチェック体制の強化を依頼する。 ・名義人や連帯保証人の死亡があれば、戸籍等調査を行い、相続人との交渉を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通常償還者については、滞納者に陥ることがないように、債権回収業者のチェック体制の強化を依頼する。 ・名義人や連帯保証人の死亡があれば、戸籍等調査を行い、相続人との交渉を行う。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍等の調査において新たに催告先が判明したものについては、催告を実施し、徴収に努める(滞納者への聞き取りの上、支払能力に応じた支払額の交渉を行う)。 ・現委託業者の委託期間が平成32年度までのため、平成31年度中に、委託による回収額と委託費用との費用対効果の検証を行い、平成32年以降の業務体制を決める。 ・平成33年ごろに委託回収額より委託費用が多くなる懸念があり、直営による債権管理をするべきかの検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍等の調査において新たに催告先が判明したものについては、催告を実施し、徴収に努める(滞納者への聞き取りの上、支払能力に応じた支払額の交渉を行う)。

債権管理推進シート

債権名	水道料金	所管課名	【公企】お客さまサービス課
-----	------	------	---------------

1. 債権の概要

【私債権】時効期間：2年
地方公営企業法第21条および尼崎市水道事業給水条例第29条に基づき、水道使用者から徴収する本市による給水の対価。

2. 現行の債権管理に係る体制

料金担当 一般職2名、委託業者1社
(下水道使用料同時徴収業務を含む)

3. 直近5か年の収納状況(* 納期の関係上、現年度分については翌年度5月末の数値を計上)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	8,999,467,884	9,040,003,754	8,965,768,623	8,934,029,314	8,881,081,123
	収入済額	8,924,440,048	8,979,661,218	8,900,422,330	8,871,158,847	8,823,223,785
	収納率	99.17%	99.33%	99.27%	99.30%	99.35%
滞納繰越	調定額	356,151,610	394,345,040	366,717,889	355,086,837	333,907,830
	収入済額	247,162,188	285,482,703	263,691,611	257,517,256	245,572,186
	収納率	69.40%	72.39%	71.91%	72.52%	73.54%
計	調定額	9,355,619,494	9,434,348,794	9,332,486,512	9,289,116,151	9,214,988,953
	収入済額	9,171,602,236	9,265,143,921	9,164,113,941	9,128,676,103	9,068,795,971
	収納率	98.03%	98.21%	98.20%	98.27%	98.41%
不納欠損額		17,710,509	18,091,530	16,859,119	20,653,691	13,661,536
収入未済額計		166,306,749	151,113,343	151,513,452	139,786,357	132,531,446
滞納者数(単位:件)		37,945	35,147	34,501	32,533	31,200

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- ・現年分については、口座割引制度による口座振替の勧誘促進やクレジットカード決済の導入により、使用者の約73%が自動払いを利用している。また、納付書利用者に対しては、コンビニ収納や郵便局窓口収納といった収納窓口拡大による利便性の向上を図ってきた。さらに滞納者に対しては停水執行をはじめとして、効率的で実績のある夜間徴収に重点を置きながら、こまめに訪問や面談することを基本として収納に取り組むとともに、電話による督促や新規滞納者を対象とした体制の強化を実施するなど収納率向上に努めた結果、平成25年度から平成29年度までの間に収納率が0.18%向上した。
- ・滞納繰越分については、閉栓未収分の取りこぼしを防ぐため転居先の早期把握や、市内間転居者の場合、優先的に前居住地の料金から徴収した結果、平成25年度から平成29年度までの間に収納率が4.14%向上した。
- ・滞納の主な要因としては、生活困窮や破産、無断転居等である。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

平成30年度5月末現在における各年度ごとの経年収納率(*)をみた場合、平成25年度調定分以降平成28年度分までは99.80%以上で推移しており、平成29年度分についても平成31年度5月末には99.85%を上回る見込みであることから、これまでの債権管理に係る取組に関しては一定の成果があったものと考えている。さらに平成30年11月からインターネットでの口座振替の申込みを開始したほか、平成31年1月からのお客さま総合窓口の開設に合わせ、委託業者に対する報奨金制度(インセンティブ)を見直すことにより、さらなる収納率の向上を目指す。また、高額・長期滞納者に係る対応については、それぞれの滞納要因を把握し、分納誓約書の徴収や法的措置の検討など早期解決に向けた取組を行っていく。

* 経年収納率: ある債権について、当該債権を最初に調定した年度からその後の各年度における当該債権の収納率の推移をいう。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	99.36%	99.37%	99.38%	99.39%	99.40%
滞納繰越	収納率	73.94%	74.34%	74.74%	75.14%	75.54%
補足説明		現年分については、中核市の平均収納率(99.36%)を上回ることを目標に、計画最終年度の平成34年度に99.40%に達することを目指す。滞納繰越分については、直近5か年の実績等を踏まえ、毎年度0.4%の割合での増加を目標とする。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・納付書払いのお客さまが微増していることから、新規使用申込時の案内や納入通知書等を利用した口座振替及びクレジット払いの利用促進に加え、電話や訪問による納付交渉時や窓口にお支払いに来所された際などお客さまと接する機会を利用し口座振替等への変更を促すことにより、自動払いの利用率を72.92%(平成29年度末数値)から75%に引き上げる。 ・さらなる収納率の向上を図るため、水道料金徴収業務に係る委託業者に対するインセンティブの基準の見直しを行う。 ・閉栓未収分の早期対応を行う。 ・現在毎月6回実施している給水停止に加え、約束不履行時は直ちに執行するなど効果的な給水停止の実施により対応を強化する。 ・遅延損害金の徴収に向けた課題整理や他の債権所管課との連携・情報共有を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延損害金の徴収を行い、納期内納付を促す。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・10万円以上の滞納者のリストを每期作成し、委託業者と滞納額の推移や対応状況等の情報を共有しながら早期回収に努める。 ・定期的に長期・高額滞納者への対応に関して委託業者とヒアリングを実施し、進捗状況を確認しながら円滑に業務を推進する。 ・電話や訪問による、粘り強くきめ細やかな納付交渉を継続して行うとともに、納期のサイクルの説明や口座振替の利用促進等により、自主納付の推進を図る。 ・滞納の期間が6期以上の長期滞納者や、滞納額が100万以上の高額滞納者に対しては法的措置の実施を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質な滞納者に対しては、法的措置を実施する。 ・債権間で滞納者の情報共有を行い、効率的な滞納整理を実施する。

債権管理推進シート

債権名	下水道使用料	所管課名	【公企】お客さまサービス課
-----	--------	------	---------------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】 時効期間: 5年

下水道法第20条及び尼崎市下水道条例第9条の規定に基づき、公共下水道を使用する者から徴収する。本債権のうち、水道汚水に係る使用料は水道料金と本債権を同時に徴収し(以下「同時徴収分」という。)、工業用水道汚水及び地下水汚水に係る使用料は本債権独自に徴収する(以下「独自徴収分」という。)

2. 現行の債権管理に係る体制

下水道使用料担当 一般職3名、嘱託1名、臨時職員1名

3. 直近5か年の収納状況(* 納期等の関係上、現年分については翌年5月末の数値を計上)

		平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)
現年	調定額	6,269,784,860	6,201,019,497	6,225,193,618	6,204,116,218	6,131,053,578
	収入済額	6,177,087,136	6,120,576,622	6,142,202,159	6,122,913,449	6,054,046,242
	収納率	98.52%	98.70%	98.67%	98.69%	98.74%
滞納繰越	調定額	742,654,741	749,137,918	836,730,891	835,654,640	717,921,943
	収入済額	604,597,869	612,662,650	711,976,125	726,758,742	623,853,196
	収納率	81.41%	81.78%	85.09%	86.97%	86.90%
計	調定額	7,012,439,601	6,950,157,415	7,061,924,509	7,039,770,858	6,848,975,521
	収入済額	6,781,685,005	6,733,239,272	6,854,178,284	6,849,672,191	6,677,899,438
	収納率	96.71%	96.88%	97.06%	97.30%	97.50%
不納欠損額		17,016,047	15,894,045	14,690,466	14,566,853	27,914,777
収入未済額計		213,738,549	201,024,098	193,055,759	175,531,814	143,161,306
滞納件数(単位:件)		50,164	46,541	42,825	43,624	42,647

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

【同時徴収分】(本債権の約8割)

・現年分

口座振替及びクレジットカード払いへの促進により、使用者の約73%が自動払いを利用している。また、納付書利用者に対しては、コンビニ収納や郵便局窓口収納といった収納窓口拡大による利便性の向上を図ってきた。さらに滞納者に対しては効率的で実績のある夜間徴収に重点を置きながら、こまめに訪問や面談することを基本として収納に取り組むとともに、電話による催告や新規滞納者を対象とした体制の強化を実施するなど収納率向上に努めた。

・滞納繰越分

無届転居者に係る未収分の取りこぼしを防ぐため転居先の早期把握や、市内間転居者の場合、優先的に前居住地の料金から徴収した。

【独自徴収分】(本債権の約2割)

・長期高額滞納事案(1件)については、分納誓約書の提出を求め、滞納の解消に向け、自主納付の折衝を行ってきたところであり、滞納繰越分は現年分に先んじてその解消に向けて成果を得ているが、現年分は滞納が続いている。

【収納率】

・上記の取組の結果、現年分の収納率は、平成25年度から平成29年度までの間に0.22%向上した。また、滞納繰越分の収納率も5.49%向上した。

(滞納の要因分析)

・滞納の主な要因としては、生活困窮や破産等である。

5. これまでの債権管理に係る取組の検証

平成30年5月末現在における各年度ごとの経年収納率(*)をみた場合、平成25年度調定分以降平成28年度分までは99.65%以上で推移しており、平成29年度分についても平成31年5月末には99.70%を上回る見込みであることから、これまでの債権管理に係る取組に関しては一定の成果があったものと考えている。さらに、同時徴収分について、平成30年11月からインターネットでの口座振替の申込みを開始したほか、平成31年1月からのお客さま総合窓口の開設に合わせ、委託業者に対する報奨金制度(インセンティブ)を導入することにより、さらなる収納率の向上を目指す。また、高額・長期滞納者に係る対応については、それぞれの滞納要因を把握し、分納誓約書の徴収や差押え等の滞納処分の検討など早期解決に向けた取組を行っていく。

* 経年収納率: ある債権について、当該債権を最初に調定した年度からその後の各年度における当該債権の収納率の推移をいう。

6. 目標(平成30年度の数値は、当初予算ベース)

		平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	平成32年度 (2020年度)	平成33年度 (2021年度)	平成34年度 (2022年度)
現年	収納率	98.79%	99.04%	99.19%	99.24%	99.25%
滞納繰越	収納率	87.17%	87.37%	87.57%	87.77%	87.97%
補足説明		現年分については、当面の目標として、中核市の平均収納率(98.98%)に達することを目指していくが、同時徴収分における委託業者に対する報奨金制度(インセンティブ)の導入を踏まえ、平成33年度末までの目標を99.24%としており、計画最終年度の平成34年度には99.25%を目指す。滞納繰越分については、直近5か年の実績等を踏まえ、最高値(平成28年度 86.97%)を基準に毎年度0.2%の割合での増加を目標とする。				

7. 目標実現に向けた取組

	平成31年度の取組	平成32年度～平成34年度の取組
滞納抑制の 方策について	<p>(同時徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付書払いのお客様が微増していることから、新規使用申込時の案内や納入通知書等を利用した口座振替及びクレジット払いの利用促進に加え、電話や訪問による納付交渉時や窓口にお支払いに来所された際など、お客さまと接する機会を利用し口座振替等への変更を促すことにより、自動払いの利用率を72.79%(平成29年度末数値)から75%に引き上げる。 ・さらなる収納率の向上を図るため、下水道使用料徴収業務に係る委託業者に対するインセンティブを導入する。 ・無届転居者に係る未収分の早期対応を行う。 <p>(独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共下水道使用開始届の提出を受ける際などに口座振替の利用を促進する。 <p>(同時徴収分・独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延滞金の徴収(*)に向けた課題整理や他の債権所管課との連携・情報共有を進める。 <p>*現状は一部(滞納処分を行うものや破産手続における交付要求を行うもの)のみ徴収手続を行っている。</p>	<p>(同時徴収分・独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延滞金の徴収を行い、納期内納付を促す。
徴収強化の 方策について	<p>(同時徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道料金の大口滞納者リストをもとに、下水道使用料滞納分についても、委託業者と滞納額の推移や対応状況等の情報を共有しながら早期回収に努める。 ・定期的に長期・高額滞納者への対応に関して委託業者とヒアリングを実施し、進捗状況を確認しながら円滑に業務を推進する。 ・電話や訪問による、粘り強くきめ細やかな納付交渉を継続して行うとともに、納期のサイクルの説明や口座振替の勧誘等により、自主納付の促進を図る。 ・悪質な滞納者に対し、差押え等の滞納処分の実施を検討する。 <p>(独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現に発生している長期高額滞納事案について、分納誓約書の提出を求め、滞納の解消に向け、自主納付の折衝を行う。 	<p>(同時徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質な滞納者に対しては、差押え等の滞納処分を実施する。 <p>(独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たに滞納事案が発生した場合、必要に応じ、財産調査や滞納処分を行う。 <p>(同時徴収分・独自徴収分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・債権間で滞納者の情報共有を行い、効率的な滞納整理を実施する。