

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B	
番号・取組事業名	22001	強制徴収公債権に関する徴収事務移管事業			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31
担当部署	040600	財政部 債権管理課			責任者	谷口 隆一	担当者	債権管理担当
取組年度	H28	～	R2					
効果	歳入増加							
最終目標	<p>・市税以外の債権所管課の徴収に関する知識やスキルが不十分であることを要因として未収になっている債権のうち、市税の知識やスキル(差押等)を活用すれば回収が可能な案件を見定め、債権管理課に移管し徴収事務を行うことで当該滞納案件の解決を図る。該当者が市税も滞納していれば、徴収事務の効率化を図るため、当該債権に加え市税についても債権管理課が徴収事務を行う。</p> <p>・該当となる案件について、所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上の金額を債権管理課移管後の1年間で回収することを目標として業務を行う。</p>							
年度	区分	取組内容・目標						
平成28年度	進んでいる	該当する案件を抽出し所管課から債権管理室に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行った。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収することであり、当該目標を達成した。						
平成29年度	進んでいる	該当する案件を抽出し所管課から債権管理室に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行った。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収することであり、当該目標を達成した。						
平成30年度	進んでいる	該当する案件を抽出し所管課から債権管理課に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行った。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収することであり、当該目標を達成した。						
令和元年度	実施	該当する案件を抽出し所管課から債権管理課に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行う。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収すること。						
令和2年度	完了	該当する案件を抽出し所管課から債権管理課に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行う。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収すること。						
成果指標	指標名	移管前1年間に對する移管後1年間の回収額の伸び率					単位	%
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値
	当初計画値	150	150	150	150	150	150	150
	変更計画値							0
実績値	525		617	970	492		0	
効果額	歳入増加	当初計画額						0
		変更計画額	0					0
		実績額						0
	歳出削減	当初計画額						0
		変更計画額						0
		実績額						0
	計	当初計画額	0	0	0	0	0	0
		変更計画額	0	0	0	0	0	0
		実績額	0	0	0	0	0	0
	見込まれる その他効果 (金額以外)		十分な収入や資産を保有していながら市税以外の強制徴収公債権を高額に滞納している事案に対し、債権管理室が滞納処分を行うこと等により解決を図ることが可能になる。	十分な収入や資産を保有していながら市税以外の強制徴収公債権を高額に滞納している事案に対し、債権管理室が滞納処分を行うこと等により解決を図ることが可能になる。	十分な収入や資産を保有していながら市税以外の強制徴収公債権を高額に滞納している事案に対し、債権管理課が滞納処分を行うこと等により解決を図ることが可能になる。	十分な収入や資産を保有していながら市税以外の強制徴収公債権を高額に滞納している事案に対し、債権管理課が滞納処分を行うこと等により解決を図ることが可能になる。	十分な収入や資産を保有していながら市税以外の強制徴収公債権を高額に滞納している事案に対し、債権管理課が滞納処分を行うこと等により解決を図ることが可能になる。	

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目		22 未収債権対策の強化			重要度	B			
番号・取組事業名	22001	強制徴収公債権に関する徴収事務移管事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	040600	財政部 債権管理課	責任者	谷口 隆一	担当者	債権管理担当			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	該当する案件を抽出し所管課から債権管理課に移管した上、市税の知識やスキルを生かした滞納整理を行う。目標は、当該案件につき所管課が移管前の1年間で回収した金額の150%以上を移管後の1年間で回収すること。							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	該当案件の抽出			○	○	○	○		
2	移管通知の発送			○	○	○	○		
3	差押等の滞納整理事務の実施			○	○	○	○		
4	解決による所管課への徴収事務返還			○	○	○	○		
5									
6									
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	進んでいる	コメント	平成30年4月～平成30年8月の移管件数は4件で、同期間における移管前の徴収額664,640円に対し、移管後の徴収額は1,870,040円。実績率は281%となる(令和元年8月末現在:債権管理課移管案件における市税及び国民健康保険料、介護保険料、保育料、下水道使用料、下水道受益者負担金の合計額)。平成31年4月～令和元年8月の新規移管件数は2件。				
進捗・実績									
	年度末	成果指標名	移管前1年間に対する移管後1年間の回収額の伸び率	計画値	単位 %	150	実績値	単位 %	492
達成状況【成果】		達成	コメント	平成30年4月～平成31年3月の移管件数は8件で、同期間における移管前の徴収額693,640円に対し、移管後の徴収額3,414,140円。実績率は492%となる(令和2年3月末現在:債権管理課移管案件における市税及び国民健康保険料、介護保険料、保育料、下水道使用料、下水道受益者負担金の合計額)。平成31年4月～令和2年3月の新規移管件数は2件。					
進捗状況【活動】		進んでいる							
計画変更(次年度以後)		取組内容	無	コメント					
	計画値	無							
評価	評価者	高橋 秀明	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	A	コメント 指示事項	引き続き強制徴収公債権を移管し、市債権の回収を進めること。					
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22002	住民税の特別徴収制度の促進			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	040400	財政部 市民税課			責任者	小宮山 勉	担当者	特別徴収担当	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	給与からの個人住民税の特別徴収を促進し徴収率の向上を図る。 H27年度末の特別徴収を行っていない事業所数の25%を特別徴収による納税を行うよう促す。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	未実施事業所の抽出と啓発を行った。							
平成29年度	計画どおり	未実施事業所の抽出と啓発を行った。							
平成30年度	計画どおり	未実施事業所の抽出と啓発を行った。							
令和元年度	実施	未実施事業所の抽出と啓発							
令和2年度	完了	未実施事業所の抽出と啓発							
成果指標	指標名	特別徴収による新規事業所数					単位	件	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		2,400	240	120	120	120	3,000	
	変更計画値	170						0	
	実績値		1,085	574	416	366		0	
効果額	歳入増加	当初計画額	36,000	39,600	41,400	43,200	45,000	205,200	
		変更計画額	2,978,000						0
		実績額	40,928	73,360	48,070	50,277		212,635	
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	36,000	39,600	41,400	43,200	45,000	205,200	
		変更計画額	2,978,000	0	0	0	0	0	0
		実績額	40,928	73,360	48,070	50,277	0	212,635	
	見込まれる その他効果 (金額以外)	地方税法に 沿った適切な 課税と納付の 徹底を図ること ができる。							

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22002	住民税の特別徴収制度の促進	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	040400	財政部 市民税課	責任者	小宮山 勉	担当者	特別徴収担当			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	未実施事業所の抽出と啓発							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	電算業者との仕様調整			○	○				
2	未実施事業所の抽出及び総括表等送付方法の変更にもなう啓発の見直し				○	○			
3	未実施事業所への啓発を含めた総括表等の関係文書送付					○			
4	年末調整等説明会での特別徴収推進に向けての啓発					○			
5	次年度予算編成					○			
6	特別徴収の進捗状況確認						○		
7									
8									
9									
10									
進捗									
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	特別徴収未実施の事業所を含めた各事業所に対し、給与支払報告書の提出を促す通知の送付時に、関係書類に特別徴収推進を啓発する記事を記載するよう準備している。あわせて、eLTAXを利用し電子データで給与支払報告書を提出する事業所については、通知を封書からハガキに切替え、経費節減を図るよう進めている。また、令和元年11月に市内事業所を対象とした年末調整等の説明会で柏税務署と連携し、特別徴収推進に向けての啓発を実施する予定である。					
進捗・実績									
年度末	成果指標名	特別徴収による新規事業所数		計画値	単位	件	実績値	単位	件
	達成状況【成果】	達成		コメント	120		366		
	進捗状況【活動】	計画どおり			平成28年度の千葉県内での特別徴収の一斉指定、その後の近隣県、関西圏での指定実施の効果もあり、特別徴収を実施する事業所は増加している。それに伴い、普通徴収から特別徴収に切り替えられる事業所は少なくなっているため、伸び率は低下している状況である。今後も、未だ特別徴収に切り替えていない事業所について引き続き啓発を行い、歳入効果を生み出すことに努める。また、電子データによる提出を実施している事業所については、通知を封書からハガキに切替えるとともに、従来の封書の形状等も見直すことで、大幅な経費削減を図ることができた。				
	計画変更(次年度以後)	取組内容	無		コメント				
	計画値	無							
評価	評価者	高橋 秀明		※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	A		コメント 指示事項 特別徴収一斉指定の全国的な動きにより、特別徴収を実施する事業所が増加し、普通徴収から特別徴収に切り替える新規事業所は年々減少している。しかしながら、一定の歳入効果があることは評価できるものであり、今年度実施したような経費節減につながる見直しも含めて、引き続き特別徴収推進の啓発事業等を進め、納税の勧奨に努めてもらいたい。					
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22003	介護保険料の収納率向上			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	060300	保健福祉部 高齢者支援課			責任者	宮本 さなえ	担当者	加賀美 章江	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	介護保険料普通徴収現年度分の収納率向上。 現年度分の収納率を向上させることで、滞納繰越分の抑制を図る。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	コンビニ収納、電話による納付勧奨等の取組みにより、普通徴収現年度分の収納率88.5%を確保済み。							
平成29年度	計画どおり	コンビニ収納、電話による納付勧奨等の取組みにより、普通徴収現年度分の収納率88.6%を確保済み。							
平成30年度	計画どおり	コンビニ収納、電話による納付勧奨等の取組みにより、普通徴収現年度分の収納率88.7%を確保済み。							
令和元年度	実施	コンビニ収納、電話による納付勧奨等の取組みにより、普通徴収現年度分の収納率88.8%を確保。							
令和2年度	完了	コンビニ収納、電話による納付勧奨等の取組みにより、普通徴収現年度分の収納率88.9%を確保。							
成果指標	指標名	介護保険料の普通徴収現年度分の調定額に対する収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		88.5	88.6	88.7	88.8	88.9	88.9	
	実績値	88.0						0.0	
効果額	歳入増加	当初計画額	658,298	3,204	3,752	4,106	5,008	6,062	22,132
		変更計画額							0
		実績額		12,969	12,513	13,912	14,809		54,203
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	658,298	3,204	3,752	4,106	5,008	6,062	22,132
		変更計画額		0	0	0	0	0	0
		実績額		12,969	12,513	13,912	1,489	0	40,883
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B	
番号・取組事業名	22003	介護保険料の収納率向上	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	060300	保健福祉部 高齢者支援課	責任者	宮本 さなえ	担当者	加賀美 章江	
	区分	取組内容・目標					
令和元年度	実施	コンビニ収納, 電話による納付勧奨等の取組みにより, 普通徴収現年度分の収納率88.8%を確保。					
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月
1	コンビニ収納の実施			○	○	○	○
2	クレジット収納の実施			○	○	○	○
3	口座振替の加入促進(納付書に「口座振替申込書」の添付)			○	○	○	○
4	納付相談通知書(来庁要請)の送付			○	○	○	○
5	職員応援体制による臨戸訪問(滞納管理システムの活用)					○	○
6	納付可能な状態の未納者の滞納処分(債権管理室との連携)			○	○	○	○
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	普通徴収現年度分の収納率が, 9月末時点で54.8%。前年度比2.5%増。		
進捗・実績							
	成果指標名	介護保険料の普通徴収現年度分の調定額に対する収納率	計画値	単位 88.8	%	実績値	単位 91.1
年度末	達成状況【成果】	達成	コメント	電算一斉催告の実施に加え, 少額滞納分に対して納付書を送付し, 自主納付を促す取り組みを行った。			
	進捗状況【活動】	計画どおり					
	計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント			
計画値		無					
評価	評価者	高橋 裕之	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	令和2年度, 納付方法の拡大を図るが引き続き, 収納率の向上を目指す。			
	方向性	継続実施					

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22004	母子父子寡婦福祉資金貸付金収納対策事業			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	071100	こども部 こども福祉課			責任者	三富 和法		担当者	坂本 真里
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	現年度収納率 92%（平成27年度予算 89%）過年度収納率 12%（平成27年度予算 9%）								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	進んでいる	督促状・催告書の発送・電話催告を実施した。また、債権管理室との連携を図った。							
平成29年度	進んでいる	督促状・催告書の発送・電話催告を実施した。また、債権管理室との連携を図った。							
平成30年度	進んでいる	督促状・催告書の発送・電話催告・臨戸訪問を実施した。また、債権管理課との連携を図った。							
令和元年度	実施	督促状・催告書の発送。電話催告・臨戸訪問の実施。債権管理課との連携。							
令和2年度	完了	督促状・催告書の発送。電話催告・臨戸訪問の実施。債権管理課との連携。							
成果指標	指標名	繰越滞納額の収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値	9.00	10.00	10.50	11.00	11.50	12.00	12.00	
	変更計画値							0.00	
実績値	11.25		22.18	15.06	18.19		0.00		
効果額	歳入増加	当初計画額	141	190	227	253	268	1,079	
		変更計画額						0	
		実績額	216	1,249	476	604		2,545	
	歳出削減	当初計画額						0	
		変更計画額						0	
		実績額						0	
計	当初計画額	141	190	227	253	268	1,079		
	変更計画額	0	0	0	0	0	0		
	実績額	216	1,249	476	604	0	2,545		
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22004	母子父子寡婦福祉資金貸付金収納対策事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	071100	こども部 こども福祉課	責任者	三富 和法	担当者	坂本 真里			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	督促状・催告書の発送。電話催告・臨戸訪問の実施。債権管理課との連携。							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	督促状の発送			○	○	○	○		
2	償還状況のお知らせ発送(連帯保証人含む)				○				
3	催告書発送(連帯保証人含む)				○				
4	債権管理課との協議, 移管者抽出					○			
5	償還計画確約書の提出					○			
6	電話催告・(臨戸訪問)					○			
7									
8									
9									
10									
進捗									
上半期	進捗状況	進んでいる	コメント	令和元年9月末現在で母子父子寡婦福祉資金償還金(繰越分)の収入は約498千円となっており、上半期で目標値を超える償還があった。 催告書を滞納状況に合わせて文面を変え、納付書を同封する等の対応をとり、償還に導いた。					
進捗・実績									
年度末	成果指標名	繰越滞納額の収納率		計画値	単位	%	実績値	単位	%
					11.50			18.19	
	達成状況【成果】	達成		コメント	滞納者に対する電話催促を強化し、また口座振替不能者に対して個別の連絡を行った。多額の滞納債権については、債権管理課に移管し、担当課としても状況を把握することにより、定期的な納付につなげて目標を達成した。				
	進捗状況【活動】	進んでいる							
計画変更(次年度以後)	取組内容	無		コメント					
	計画値	無							
評価	評価者	高木 絹代		※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B		コメント 指示事項	引き続き催促を適切に実施すること。あわせて、必要に応じて債権管理課と連携した納付勧奨等収納対策に取り組むこと。				
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22005	こどもルーム保育料収納対策事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	070300	こども部 学童保育課	責任者	沖本 雅樹	担当者	高橋			
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	現年度のこどもルーム保育料の収納率を向上させ、新たな繰越滞納者の発生を防ぐ。 現年度収納率 99%以上								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携、支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談 を実施							
平成29年度	計画どおり	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携、支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談 を実施							
平成30年度	計画どおり	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携、支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談 を実施							
令和元年度	実施	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携、支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談							
令和2年度	完了	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携、支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談							
成果指標	指標名	現年度収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	
	変更計画値	98.1						0.0	
実績値		99.1	99.1	99.0	99.0		0.0		
効果額	歳入増加	当初計画額		2,373	2,373	2,373	2,373	2,373	11,865
		変更計画額	225,479						0
		実績額		2,656	2,972	2,889	3,097		11,614
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額		2,373	2,373	2,373	2,373	2,373	11,865
		変更計画額	225,479	0	0	0	0	0	0
		実績額		2,656	2,972	2,889	3,097	0	11,614
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B		
番号・取組事業名	22005	こどもルーム保育料収納対策事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	070300	こども部 学童保育課	責任者	沖本 雅樹	担当者	高橋		
	区分	取組内容・目標						
平成31年度	実施	①催告書の発送②夜間電話催告③口座振替の啓発④債権管理室との連携, 支払い督促制度の活用⑤入所更新時の納付相談						
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	
1	催告書の発送			○	○	○		
2	夜間電話催告					○		
3	口座振替の啓発			○	○	○	○	
4	口座振替注意メール(8月, 12月)				○	○		
5	債権管理課との連携, 支払い督促制度の活用			○	○	○	○	
6	個別納付相談(分納中で入所許可期間に区切りのあるもの)			○	○	○	○	
7	個別納付相談(入所更新のため申請書提出時)					○		
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	現年度分は毎月督促状を発送し, 入所許可期間を区切っている方については, 入所期間更新時にその都度個別納付相談を行った。過年度分は催告書の発送を行った。今後は, 来年度の入所申込に合わせて, 現年度分と過年度分の電話催告や窓口での個別納付相談を実施していく。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	現年度収納率	計画値	単位	%	実績値	単位	%
				99.0			99.0	
	達成状況【成果】	達成	コメント	・督促(毎月), 文書催告(年3回), 電話夜間催告(年1回)を実施。 ・分納中で入所許可期間に区切りがある方については, その都度個別納付相談を行った。分納はしていないが未納がある方については, 新年度の入所申込受付時期に合わせて入所申込休日受付を実施し, 個別納付相談を行った。 ・引き続き督促や催告により, 出納閉鎖まで現年度分の収納を進めていく。				
	進捗状況【活動】	計画どおり						
計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント					
	計画値	無						
評価	評価者	高木 絹代	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	引き続き督促や催告等を計画的に確実に実施すること。 相談支援が必要な未納者は適切なサポートを実施すること。				
	方向性	継続実施						

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22006	保育料収納対策の強化			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	070800	こども部 保育運営課			責任者	依田 森一	担当者	沼尾 秀範	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者に対する滞納処分を強化し、市財政の安定性を確保する。 ・収納率 99.2% 								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	滞納者への督促・催告等通知発送，納付相談の実施，給与や預貯金，不動産等の差押え等を行った。							
平成29年度	計画どおり	滞納者への督促・催告等通知発送，納付相談の実施，給与や預貯金，不動産等の差押え等を行った。							
平成30年度	計画どおり	滞納者への督促・催告書当通知発送，分納履行状況のモニタリング及び不履行者への早期アプローチを実施し，一部滞納者については，預貯金等債権の差押えを行った。							
令和元年度	実施	滞納者への督促・催告等通知発送，納付相談の実施，給与や預貯金，不動産等の差押え並びに分納履行状況のモニタリング及び不履行者への早期アプローチ							
令和2年度	完了	滞納者への督促・催告等通知発送，納付相談の実施，給与や預貯金，不動産等の差押え並びに分納履行状況のモニタリング及び不履行者への早期アプローチ							
成果指標	指標名	現年保育料の収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		99.10	99.20	99.20	99.20	99.20	99.20	
	変更計画値	99.00						0.00	
実績値		99.08	99.06	98.94	99.06		0.00		
効果額	歳入増加	当初計画額	1,757	3,514	3,514	3,514	3,514	15,813	
		変更計画額	1,757,084					0	
		実績額	1,461	1,189	△ 1,229	989		2,410	
	歳出削減	当初計画額						0	
		変更計画額						0	
		実績額						0	
	計	当初計画額	1,757	3,514	3,514	3,514	3,514	15,813	
		変更計画額	1,757,084	0	0	0	0	0	
		実績額	1,461	1,189	△ 1,229	989	0	2,410	
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B		
番号・取組事業名	22006	保育料収納対策の強化	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	070800	こども部 保育運営課	責任者	依田 森一	担当者	沼尾 秀範		
	区分	取組内容・目標						
令和元年度	実施	滞納者への督促・催告等通知発送, 納付相談の実施, 給与や預貯金, 不動産等の差押え並びに分納履行状況のモニタリング及び不履行者への早期アプローチ						
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	
1	督促状発送			○	○	○	○	
2	催告書発送			○	○	○	○	
3	納付相談実施・分納誓約の締結			○	○	○	○	
4	分納履行状況の確認及び不履行者への早期アプローチ			○	○	○	○	
5	差押え			○	○	○	○	
6	口座振替促進			○	○	○	○	
7								
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	今年度より督促状を保護者宅への送付とし, それでも納付のない者及び分割納付等の約束不履行者へ催告を行った。毎月の納付困難な者へは, 児童手当からの徴収申出を促した。 財産調査は債権管理課と連携し, その出入金の記録を追って差押えを実施した。差押可能な財産が判明次第, 滞納整理に努めている。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	現年保育料の収納率	計画値	単位 99.20	%	実績値	単位 99.06	%
	達成状況【成果】	一部達成	コメント	債権管理課の指導の下, 滞納状況及び資産状況に応じた催告を行い, 再度の納付約束については履行状況の監視を随時行った。分割納付も困難な滞納者に対しては, 児童手当からの申出徴収の方法を説明し, 納付を促した。				
	進捗状況【活動】	計画どおり		給与の振込日を調査することで差押可能な財産の把握に努め, 預金の差押えを実施した。				
	計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント				
計画値		無						
評価	評価者	高木 絹代	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	本年度の取組みを継続しつつ, 分納誓約の履行状況を積極的に調査, 早めの対策を講じ, 収納率の向上を目指す。				
	方向性	継続実施						

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22007	し尿処理手数料の収納率の向上			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	080300	環境部 環境サービス課			責任者	小池 久美子	担当者	生活環境担当	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	し尿処理手数料の収納率の向上を図り、柏市財政運営の健全性を確保する。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	滞納者への督促・催告発送、電話・訪問催告を実施して、し尿処理手数料の収納率の向上を図った。							
平成29年度	計画どおり	滞納者への督促・催告発送、電話・訪問催告を実施して、し尿処理手数料の収納率の向上を図った。							
平成30年度	計画どおり	滞納者への督促・催告発送、電話・訪問催告を実施して、し尿処理手数料の収納率の向上を図った。							
令和元年度	実施	滞納者への督促・催告発送、電話・訪問催告を実施して、し尿処理手数料の収納率の向上を図る。							
令和2年度	完了	滞納者への督促・催告発送、電話・訪問催告を実施して、し尿処理手数料の収納率の向上を図る。							
成果指標	指標名	し尿処理手数料の収納率の向上					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		91.8	92.3	92.8	93.3	93.8	93.8	
	実績値	91.7	94.4	94.8	94.1	94.8		0.0	
効果額	歳入増加	当初計画額	8	46	80	110	138	382	
		変更計画額	8,064,940						0
		実績額	209	236	174	223		842	
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	8	46	80	110	138	382	
		変更計画額	8,064,940	0	0	0	0	0	0
		実績額	209	236	174	223	0	842	
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22007	し尿処理手数料の収納率の向上	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	080300	環境部 環境サービス課	責任者	小池 久美子	担当者	生活環境担当			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	滞納者への督促・催告発送, 電話・訪問催告を実施して, し尿処理手数料の収納率の向上を図る。							
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月		
1	督促状の発送			○	○	○	○		
2	催告書の発送				○		○		
3	滞納者の抽出及び滞納状況の把握			○	○	○	○		
4	滞納者への電話・訪問催告			○	○	○	○		
5	居住実態調査及び利用者への廃止手続きの周知			○	○	○	○		
6	口座振替制度の啓発			○	○	○	○		
7	長期滞納者への汲み取り停止			○	○	○	○		
8	その他業務内容の改善等			○	○	○	○		
9									
10									
進捗									
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	9月末時点での収納率は、53.0%であるが、前年同月の収納率は51.6%であり、1.4ポイント向上している。					
進捗・実績									
年度末	成果指標名	し尿処理手数料の収納率の向上		計画値	単位	%	実績値	単位	%
					93.3		94.8		
	達成状況【成果】	達成		コメント	取組項目について積極的に着手し、適当な収納事務及び実態調査により収納率を向上させ、成果指標の計画値を達成した。また、滞納期間が1年を過ぎた滞納者に対して収集の一時停止を行い、滞納手数料が低額かつ短期の繰越債権である内に解決が図れるよう努めた。収納率の向上に伴い、長期的な繰越債権の収納が課題とされるため、事務の改善及び解決困難事案への対応を継続的に行うこととし、高い収納率を確保していきたい。				
	進捗状況【活動】	計画どおり							
計画変更(次年度以後)	取組内容	無		コメント					
	計画値	無							
評価	評価者	国井 潔		※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	A		コメント 指示事項	長期滞納者への早期対応等、困難事案化の防止は滞納整理において重要であり、今後も継続して対応すること。また、既に生じている長期的な繰越債権については引き続き取り組みを継続し、高い収納率を確保していくこと。				
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22009	市営住宅使用料収納対策事業			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	140400	都市部 住宅政策課			責任者	藤田 真		担当者	市営住宅担当
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	市営住宅使用料(現年度)の収納率の向上を図る。収納率98.25%を目指す。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	督促・催告、個別指導を行い、収納率の向上に努めた。							
平成29年度	計画どおり	引き続き、督促・催告、個別指導等を行い、収納率向上に努めた。							
平成30年度	計画どおり	引き続き、督促・催告、個別指導等を行い、収納率向上に努めた。							
令和元年度	実施	市営住宅使用料(現年度分)の収納率98.25%を目指す。							
令和2年度	完了	市営住宅使用料(現年度分)の収納率98.25%を目指す。							
成果指標	指標名	市営住宅使用料(現年度分)の収納率の向上					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		98.00	98.25	98.25	98.25	98.25	98.25	
	実績値	94.00	97.68	98.10	98.11	98.44		0.00	
効果額	歳入増加	当初計画額	178,169	7,127	7,572	7,572	7,572	7,572	37,415
		変更計画額							0
		実績額		6,556	7,304	7,322	7,910		29,092
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	178,169	7,127	7,572	7,572	7,572	7,572	37,415
		変更計画額		0	0	0	0	0	0
		実績額		6,556	7,304	7,322	7,910	0	29,092
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B		
番号・取組事業名	22009	市営住宅使用料収納対策事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	140400	都市部 住宅政策課	責任者	藤田 真	担当者	市営住宅担当		
	区分	取組内容・目標						
令和元年度	実施	市営住宅使用料(現年度分)の収納率98.25%を目指す。						
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	
1	督促状の送付			○	○	○	○	
2	電話催告及び催告書の送付			○	○	○	○	
3	滞納者への支払催告の強化			○	○	○	○	
4	連帯保証人へ「納付指導依頼書」発送			○	○	○	○	
5	呼出による納付指導			○	○	○	○	
6								
7								
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	計画通り督促状の送付を行い、悪質滞納者については呼び出しや戸別訪問による納付指導を実施した。なお、催告書や納付指導依頼書の送付については、下半期に実施予定。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	市営住宅使用料(現年度分)の収納率の向上	計画値	単位	%	実績値	単位	%
				98.25		98.44		
	達成状況【成果】	達成	コメント	前年度に引き続き、督促状や催告書の送付に加え、指定管理者と連携して納付催告や指導を行った。また、柏市債権管理条例に基づき、不良債権の放棄等を行い、債権の適正化を図ることができた。				
	進捗状況【活動】	計画どおり						
計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント					
	計画値	無						
評価	評価者	染谷 康則	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	前年度に引き続き、督促状や催告書の送付は勿論のこと、指定管理者と連携して納付催告や指導を行っていることが、収納率の向上、計画値達成という結果に表れている。今後も、収納率の向上を目指し、滞納が少額のうち解消できるよう、督促や催告書の送付回数を増やす、分納相談等行うなどを継続して行うこと。				
	方向性	継続実施						

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22010	下水道使用料収納対策の強化			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	120910	土木部 下水道経営課			責任者	原 竜太郎	担当者	収納担当 菊地	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	滞納者へ対する滞納処分の実施及び翌年度への繰越額を削減し下水道使用料の収納率向上を図る。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権の確保に努めた。							
平成29年度	計画どおり	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権の確保に努めた。							
平成30年度	計画どおり	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権の確保に努めた。							
令和元年度	実施	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権確保を実現する。							
令和2年度	完了	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権確保を実現する。							
成果指標	指標名	収納率の向上					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		98.32	98.45	98.58	98.71	98.84	98.84	
	変更計画値	98.19						0.00	
実績値		98.55	98.38	98.52	98.45		0.00		
効果額	歳入増加	当初計画額	7,296	14,592	21,888	29,184	36,480	109,440	
		変更計画額	5,612,313						0
		実績額	21,040	11,250	19,711	15,818		67,819	
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	7,296	14,592	21,888	29,184	36,480	109,440	
		変更計画額	5,612,313	0	0	0	0	0	0
		実績額	21,040	11,250	19,711	15,818	0	67,819	
	見込まれる その他効果 (金額以外)								

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22010	下水道使用料収納対策の強化	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	120910	土木部 下水道経営課	責任者	原 竜太郎	担当者	収納担当 菊地			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	徴収委託により電話、文書、訪問催告を強化し滞納額の縮減を図る一方、口座振替を促進し滞納の未然防止に努める。また交付要求により債権確保を実現する。							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	督促状の発送			○	○	○	○		
2	催告書の発送			○			○		
3	訪問集金			○	○	○	○		
4	分納誓約等納付指導				○	○	○		
5	電話催告			○	○	○	○		
6	口座振替制度の啓発			○					
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・督促状の発送(4月～9月) ・催告書の発送(6月) ・口座振替制度の啓発 6月分及び、各月の新規分納付書に口座振替の案内資料を同封 ・滞納整理(財産調査37件、個別催告45件、差押8件) 				
進捗・実績									
		成果指標名	収納率の向上	計画値	単位	%	実績値	単位	%
						98.71			98.45
	年度末	達成状況【成果】	未達成	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・督促状の発送(4月～3月) ・催告書の発送(6月,1月) ・口座振替制度の啓発 6月分及び、各月の新規分納付書に口座振替の案内資料を同封 ・滞納整理(財産調査51件、個別催告67件、差押17件) 				
		進捗状況【活動】	計画どおり						
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント				
		計画値	無						
評価	評価者	星 雅之	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	下水道事業の安定的な経営のため、下水道使用料収納率の向上は不可欠であるが、課題でもある。収納率対策強化を引き続き進めること。					
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22011	受益者負担金収納対策の強化			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	120910	土木部 下水道経営課			責任者	原 竜太郎	担当者	収納担当 菊地	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	滞納者へ対する滞納処分の実施及び翌年度への繰越額を削減し受益者負担金収納率の向上を図る。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分に関しても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進めた。							
平成29年度	計画どおり	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分に関しても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進めた。							
平成30年度	計画どおり	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分に関しても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進めた。							
令和元年度	実施	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分に関しても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進める。							
令和2年度	完了	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分に関しても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進める。							
成果指標	指標名	繰越収納率の向上					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		15.80	16.10	16.40	16.70	17.00	17.00	
	実績値	15.50	43.53	46.65	24.69	29.79		0.00	
効果額	歳入増加	当初計画額	15	29	44	59	74	221	
		変更計画額	4,912						0
		実績額	1,134	893	256	487		2,770	
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	15	29	44	59	74	221	
		変更計画額	4,912	0	0	0	0	0	
		実績額	1,134	893	256	487	0	2,770	
見込まれる その他効果 (金額以外)									

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B	
番号・取組事業名	22011	受益者負担金収納対策の強化	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	120910	土木部 下水道経営課	責任者	原 竜太郎	担当者	収納担当 菊地	
	区分	取組内容・目標					
令和元年度	実施	翌年度への繰越を防ぐため現年度分(督促状, 催告状発送)の収納率を向上させ, 過年度分についても年2回の催告状を発送するなど, 滞納整理マニュアルに沿って滞納整理を進める。					
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月
1	督促状の発送			○	○	○	○
2	催告状の発送			○			○
3	給与・預貯金・不動産等の照会				○	○	○
4	分納誓約等の納付指導				○	○	○
5	差押等の実施				○	○	○
6							
7							
8							
9							
10							
進捗							
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・督促状発送1回(令和元年1期分, 8月発送) ・催告書発送1回(6月発送) ・滞納者の預金照会 1件 		
進捗・実績							
		成果指標名	繰越収納率の向上	計画値	単位	%	実績値
					16.70		29.79
	年度末	達成状況【成果】	達成	コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・督促状発送4回(令和元年度1~4期分) ・催告書発送2回(6月, 2月発送) ・滞納者の預金照会 1件 		
		進捗状況【活動】	計画どおり				
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント		
	計画値		無				
評価	評価者	星 雅之	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする				
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	下水道事業の安定的な経営のため, 受益者負担金収納率の向上は不可欠であるが, 課題でもある。収納率対策強化を引き続き進めること。			
	方向性	継続実施					

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22012	水道料金の収納対策の強化			作成日	H31.4.1		更新日	R2.3.31
担当部署	210300	水道部 給水課			責任者	添田 喜久子		担当者	大滝 修一
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加		その他改善						
最終目標	収納率 現年度分の年度末(3/31) 90.30%以上 (H26 90.14%) 現年度分の年度翌月末(4/30) 98.30%以上 (H26 98.01%)								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	遅れている	口座分割振替制度の導入を実施するため、準備を進めた。							
平成29年度	その他	口座分割振替制度の導入について、関係部局や関係業者と協議を進めた。							
平成30年度	進んでいる	滞納者への電話や文書による督促、給水停止の実施により、早期の滞納整理を進めた。また、給水停止にそぐわない案件は、法的手続きを実施した。							
令和元年度	実施	滞納者への電話や文書による督促、給水停止の実施により、早期の滞納整理を進める。また、給水停止にそぐわない案件は、法的手続きを実施する。							
令和2年度	完了	滞納者への電話や文書による督促、給水停止の実施により、早期の滞納整理を進める。また、給水停止にそぐわない案件は、法的手続きを実施する。							
成果指標	指標名	現年度分の年度末の収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		90.17	90.20	90.25	90.30	90.30	90.30	
	変更計画値	90.15						0.00	
実績値		90.31	90.14	90.29	89.80		0.00		
効果額	歳入増加	当初計画額		1,481	3,713	7,448	11,308	11,446	35,396
		変更計画額	0						0
		実績額		12,040	△ 616	10,629	△ 27,030		△ 4,977
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額		0					0
	計	当初計画額		1,481	3,713	7,448	11,308	11,446	35,396
		変更計画額	0	0	0	0	0	0	0
		実績額		12,040	△ 616	10,629	△ 27,030	0	△ 4,977
見込まれる その他効果 (金額以外)			口座振替の普及を促進することが期待される。	口座振替の普及を促進することが期待される。					

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22012	水道料金の収納対策の強化	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	210300	水道部 給水課	責任者	添田 喜久子	担当者	大滝 修一			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	滞納者への電話や文書による督促, 給水停止の実施により, 早期の滞納整理を進める。また, 給水停止にそぐわない案件は, 法的手続きを実施する。							
取組項目				4~6月	7~9月	10~12月	1~3月		
1	弁護士による債権回収委託の実施			○	○	○	○		
2	滞納者への電話や文書による督促, 給水停止の実施			○	○	○	○		
3	法的手続きを実施			○	○	○	○		
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
進捗									
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	弁護士による債権回収や法的手続きを実施した。					
進捗・実績									
年度末	成果指標名	現年度分の年度末の収納率		計画値	単位	%	実績値	単位	%
					90.30			89.80	
	達成状況【成果】	未達成	コメント	大口未納者との訴訟の和解等や困難ケースからの徴収等弁護士等の委託を活用して徴収事務を進めた。しかし, 多発した災害の対応に伴い, 弁護士による債権回収手法について, 十分でない部分もあった。					
	進捗状況【活動】	進んでいる							
計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント						
	計画値	無							
評価	評価者	成島 正俊	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	引続き弁護士による収納業務委託を有効に活用し, 徴収事務を進めること。 また, 現行の水道料金収納に関する取組みについて充実を図り, 未納の発生抑止に努めること。					
	方向性	継続実施							

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22013	国民健康保険料収納率の向上			作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31	
担当部署	052000	市民生活部 保険年金課			責任者	野口 浩志	担当者	秋場 利之	
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	公平性の観点と担税力に応じた個別対応を基本に、滞納者に対する滞納処分の実施及び繰越額を削減して、収納率の一層の向上を図る。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努めた。							
平成29年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努めた。							
平成30年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努めた。							
令和元年度	実施	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努める。							
令和2年度	完了	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努める。							
成果指標	指標名	収納率の向上					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		88.99	89.23	89.47	89.71	89.94	89.94	
	変更計画値	88.94			89.83	89.91	90.00	90.00	
実績値		89.48	89.75	89.9	89.54		0		
効果額	歳入増加	当初計画額	5,193	29,179	51,655	72,459	91,794	250,280	
		変更計画額	9,590,013			86,742	91,279	97,302	275,323
		実績額		55,673	76,737	87,193	52,123		271,726
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額	5,193	29,179	51,655	72,459	91,794	250,280	
		変更計画額	9,590,013	0	0	86,742	91,279	97,302	275,323
		実績額		55,673	76,737	87,193	52,123	0	271,726
見込まれる その他効果 (金額以外)							単位(千円)		

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B		
番号・取組事業名	22013	国民健康保険料収納率の向上	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	052000	市民生活部 保険年金課	責任者	野口 浩志	担当者	秋場 利之		
	区分	取組内容・目標						
令和元年度	実施	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨や、適用適正化に努める。						
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	
1	滞納者へ督促状発送			○	○	○	○	
2	滞納者へ催告書発送			○	○	○	○	
3	滞納者の不動産・預貯金・生命保険・給与等の滞納処分			○	○	○	○	
4	他保険加入に係る実態調査					○	○	
5	口座振替の勧奨			○	○	○	○	
6	適用適正化			○	○	○	○	
7								
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	督促状発送(R1.1～3期(随時分を含む):33,839件) 催告書発送(R1.5月:9,983件, 9月:3,421件) 滞納処分(不動産差押1件, 不動産参加差押20件, 債権差押24件) 口座振替(1,305件 うちペイジー受付545件) クレジットカード収納(1,940件) 実態調査(15件) 退職被保険者等への切替(1件), 退職振替金額(10,220円) ※R1.9.30現在の実績。今後も引き続き実施する。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	収納率の向上	計画値	単位	%	実績値	単位	%
				89.91		89.54		
	達成状況【成果】	一部達成	コメント	督促状発送(R1.1～8期(随時分を含む):95,556件) 催告書発送(R1.5月:9,983件, 9月:3,421件,12月:12,383件, R2.2月:5,743件) 滞納処分(差押5件, 参加差押32件, 債権差押45件) 口座振替(2095件 うちペイジー受付959件) クレジットカード収納(4,285件) ラインペイ収納(88件) 実態調査(139件中43件職権消除) 退職被保険者等への切替(33件) 退職振替金額(10,028,379円)				
	進捗状況【活動】	計画どおり		※いずれもH31. 4.1～R2. 3.31. までの実績。				
計画変更(次年度以後)	取組内容	有	コメント	更なる収納率向上のため、滞納保険料の徴収にあたっては、延滞金よりも本料に優先的に充てることとした				
	計画値	無						
評価	評価者	中山 浩二	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	年々収納率は向上してきたものの本年度は前年度値や計画値を若干下回った。新型コロナウイルスが経済に与えた影響もあるかと考えるが、目標値の90%は、一つの壁とも言える。今後も先の見通せない状況が続くが、国の財源を確保しながら減免を適切に行う等、影響を最小限としていくこと。また本料優先に加え口座振替の勧奨、滞納処分の実施、コールセンターの活用等、これまで取り組みを目標達成に向けて着実に進めること。				
	方向性	継続実施						

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22014	後期高齢者医療保険料収納率の維持	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	052000	市民生活部 保険年金課	責任者	野口 浩志	担当者	秋場 利之			
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	滞納者に対する滞納処分の実施及び繰越額を削減して、収納率の維持を図る。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努めた。							
平成29年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努めた。							
平成30年度	計画どおり	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施した。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努めた。							
令和元年度	実施	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努める。							
令和2年度	完了	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努める。							
成果指標	指標名	収納率の維持					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		99.31	99.31	99.31	99.31	99.31	99.31	
	変更計画値	99						0.00	
実績値		99.52	99.25	99.17	99.11		0.00		
効果額	歳入増加	当初計画額		87	0	0	0	0	87
		変更計画額	3,314,371						0
		実績額		7,884	△ 2,548	△ 5,723	△ 9,112		△ 9,499
	歳出削減	当初計画額							0
		変更計画額							0
		実績額							0
	計	当初計画額		87	0	0	0	0	87
		変更計画額	3,314,371	0	0	0	0	0	0
		実績額		7,884	△ 2,548	△ 5,723	△ 9,112	0	△ 9,499
見込まれる その他効果 (金額以外)								単位(千円)	

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B		
番号・取組事業名	22014	後期高齢者医療保険料収納率の維持	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	052000	市民生活部 保険年金課	責任者	野口 浩志	担当者	秋場 利之		
	区分	取組内容・目標						
令和元年度	実施	滞納者への督促状及び催告書の発送のほか、不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押による滞納処分を実施。また、納め忘れを防止するための口座振替の勧奨に努める。						
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	
1	滞納者へ督促状発送			○	○	○	○	
2	滞納者へ催告書発送			○	○	○	○	
3	滞納者の不動産・預貯金・生命保険・給与等の滞納処分			○	○	○	○	
4	口座振替の勧奨			○	○	○	○	
5								
6								
7								
8								
9								
10								
進捗								
上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	督促状発送(R1. 1～2期(随時分を含む): 4,206件) 催告書発送(R1.5月: 873件, 9月: 303件) 滞納処分(不動産参加差押 2件, 債権差押 2件) 口座振替新規登録件数(706件 うちペイジー受付 71件) クレジットカード収納(95件) ※R1.9.30現在の実績。今後も引き続き実施する。				
進捗・実績								
年度末	成果指標名	収納率の維持	計画値	単位	%	実績値	単位	%
				99.31			99.11	
	達成状況【成果】	一部達成	コメント	督促状発送(R1.1～8期: 11,081件) 催告書発送(R1.5月: 873件, 9月: 303件, 12月: 1,138件, 2月: 661件) 滞納処分(参加差押3件, 債権差押2件) 口座振替新規登録件数(1,243件, うちペイジー受付131件) クレジットカード収納(163件) LINE Pay収納(0件) ※いずれもH31.4.1～R2.3.31までの実績 H29年度より実績値, 実績額は還付未済を除いた値, 額としているため実質的には達成している。				
	進捗状況【活動】	計画どおり						
計画変更(次年度以後)	取組内容	有	コメント	更なる収納率向上のため、滞納保険料の徴収にあたっては、延滞金よりも本料に優先的に充てることとした				
	計画値	無						
評価	評価者	中山 浩二	※重要度A事業は副市長, 重要度B事業は部局長を評価者とする					
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	計画どおり高い収納率を維持できている。今後も口座振替の勧奨, 滞納処分の実施等の現状の取り組みを着実に進めること。				
	方向性	継続実施						

R1

アクションプラン全体計画（平成28～令和2年度）

推進項目	22 未収債権対策の強化					重要度	B		
番号・取組事業名	22015	返還金収納対策事業		作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31		
担当部署	062300	保健福祉部 生活支援課		責任者	矢部 裕美子	担当者	恩田 篤		
取組年度	H28	～	R2						
効果	歳入増加								
最終目標	生活保護返還金の収納金額の向上を図るためには、まず、事前の段階からのしっかりとしたルール作りが必要である。 新たな生活保護システムを導入したことから、予防・早期発見・早期収納をコンセプトとした新たな事務マニュアルを作成し、収納事務を遂行する。								
年度	区分	取組内容・目標							
平成28年度	遅れている	新たな生活保護システムを導入したことから、システム内に債権データをすべて移行するなど債権管理の簡便化を図った。徴収方法についても新たなマニュアルを作成した。							
平成29年度	計画どおり	今年度相続に特化したマニュアルを作成し、債権管理について課内で研修を行うなど、債権の適正管理について周知徹底を図るとともに、徴収額の向上に努めた。							
平成30年度	計画どおり	未完納の債権について、返済状況を確認しやすいよう債権の種類ごとに分類することで、債権の適正徴収に努めた。							
令和元年度	実施	新たなルールに基づいた債権管理を行い、徴収額の向上に努める。 ルールの不備については適宜見直しを図るものとする。							
令和2年度	完了	新たなルールに基づいた債権管理を行い、徴収額の向上に努める。 ルールの不備については適宜見直しを図るものとする。							
成果指標	指標名	生活保護返還金収納率					単位	%	
	年度	平成27年度 当初予算(基準)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	最終値	
	当初計画値		19.96	20.96	21.96	22.96	23.96	23.96	
	変更計画値	18.96						0.00	
効果額	実績値		20.04	21.03	19.40	17.25		0.00	
	歳入増加	当初計画額		2,602	5,205	7,808	10,410	13,013	39,038
		変更計画額	49,353						0
		実績額		7,343	7,013	1,849	△ 7,089		9,116
歳出削減	当初計画額							0	
	変更計画額							0	
	実績額							0	
計	当初計画額		2,602	5,205	7,808	10,410	13,013	39,038	
	変更計画額	49,353	0	0	0	0	0	0	
	実績額		7,343	7,013	1,849	△ 7,089	0	9,116	
見込まれる その他効果 (金額以外)	・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		
	・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		・生活保護制度に対する信頼の回復。		

R1

アクションプラン(令和元年度)

推進項目	22 未収債権対策の強化				重要度	B			
番号・取組事業名	22015	返還金収納対策事業	作成日	H31.4.1	更新日	R2.3.31			
担当部署	062300	保健福祉部 生活支援課	責任者	矢部 裕美子	担当者	恩田 篤			
	区分	取組内容・目標							
令和元年度	実施	新たなルールに基づいた債権管理を行い、徴収額の向上に努める。 ルールの不備については適宜見直しを図るものとする。							
取組項目				4～6月	7～9月	10～12月	1～3月		
1	マニュアルの周知徹底と評価, 再検討			○	○	○	○		
2	遠隔地かつ高額滞納者対策の検討				○	○	○		
3	申告指導の徹底による新規債権発生抑制及び早期回収による現年債権の徴収強化			○	○	○	○		
4	督促状及び催告書の送付				○	○	○		
5									
6									
7									
8									
9									
10									
進捗									
	上半期	進捗状況	計画どおり	コメント	現年度戻入について、漏れや遅滞なく完了するよう、昨年度までの手続き方法を見直し改善した。今後は戻入発生を未然に防止できるよう、対策を講ずる。 また、滞納繰越債権について、臨戸徴収・臨戸催告の計画を立てた。今後平日臨戸を行うことで、徴収額の向上につなげる。				
進捗・実績									
		成果指標名	生活保護返還金収納率	計画値	単位	%	実績値	単位	%
						22.96			17.25
	年度末	達成状況【成果】	一部達成	コメント	法改正に合わせてマニュアルを改善し、課内研修において周知を徹底した。 現年度戻入の手続きを改善したことで、現年債権の徴収強化を図った。 保護廃止ケースへの平日臨戸について対象範囲を検討した結果、今年度は市内在住を対象とすることとし、活動を開始した。これにより、未収債権の一部を新たに納付につなげることができた。				
		進捗状況【活動】	計画どおり						
		計画変更(次年度以後)	取組内容	無	コメント				
		計画値	無						
評価	評価者	高橋 裕之	※重要度A事業は副市長、重要度B事業は部局長を評価者とする						
	総合評価(A・B・C)	B	コメント 指示事項	生活保護制度はセーフティネットであると同時に、市民の信頼を基に成り立っている制度である。そのため、保護費の支給においては各々の事情を十分に考慮した上で、公正かつ公平な支給を実施することが求められていることを強く認識する必要がある。債権管理マニュアルに基づく対応を徹底すると共に、債権回収方法の改善を継続し、必要に応じて債権管理課との連携を図りながら返還金の収納率向上を図っていく。					
	方向性	取組み強化							