

第2次 尼崎市 債権管理 推進計画

令和5年2月

(令和8年3月一部改定後)

尼 崎 市

1	尼崎市債権管理推進計画における取組	・・・ 1頁
2	本市の収入未済額の状況（令和3年度決算に基づく数値）	・・・ 5頁
3	第2次尼崎市債権管理推進計画	・・・ 8頁
4	全庁において取り組むべき事項	・・・ 9頁
5	特定債権について取り組むべき事項	・・・ 11頁

【一部改定に係る沿革】

(1) 令和7年12月の一部改定について

本市では、令和5年2月に第2次尼崎市債権管理推進計画を定め、同年4月から収入未済額の縮減のための取組を進めてきた。しかしながら、令和5年に国民健康保険法が改正され、令和6年12月から短期被保険者証が廃止されたこと等から、令和6年度決算において国民健康保険料に係る債権の収入率が大幅に低下し、この影響は当面続く見込みである。この影響を勘案し、市全体の収入未済額の目標値（8頁）及び国民健康保険料に係る債権の収入率の目標値等（17頁）について、令和7年12月に改定を行い、この改定後の目標値等の達成を目指して令和8年4月から各種の取組を進めることとした。

(2) 令和8年3月の一部改定について

令和8年度向けの組織改正を受け、この計画の対象となる債権を所管する局及び課の名称を修正等することとした。

凡 例

- | | |
|-------------|---|
| (1) 強制徴収債権 | 課税処分、使用料賦課決定処分などの行政処分（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（強制徴収公債権） |
| (2) 非強制徴収債権 | 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（非強制徴収公債権）及び契約、不法行為など（私法上の原因）によって生じる債権（私債権） |
| (3) 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における取組

本市における債権管理の課題に対し、全庁的に取り組むべき事項を定めた「尼崎市債権管理推進計画」を平成31年2月に策定し、本市が保有する債権の整理や取り組むべき事項とその目標数値を設定し、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してきた。

(1) 尼崎市債権管理推進計画（以下「第1次推進計画」という。）

ア 計画の期間

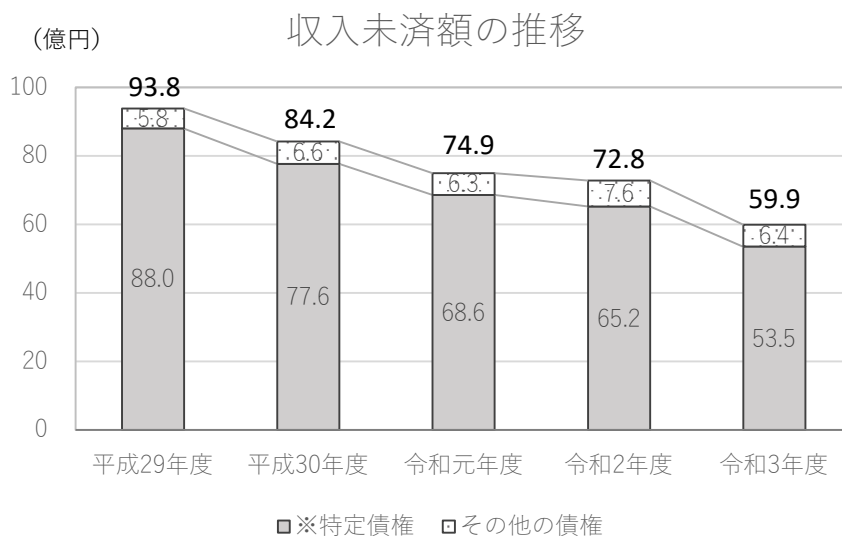
令和元年度から令和4年度の4か年

イ 計画の対象となる債権

本市が保有する債権のうち、平成29年度決算において収入未済が生じているもの（78債権）。

(2) 取組の効果

取組の結果、計画の対象である債権の収入未済額の状況として、平成29年度と令和3年度の比較では、約36.1%（約93.8億円⇒約59.9億円）の収入未済額が減少した。



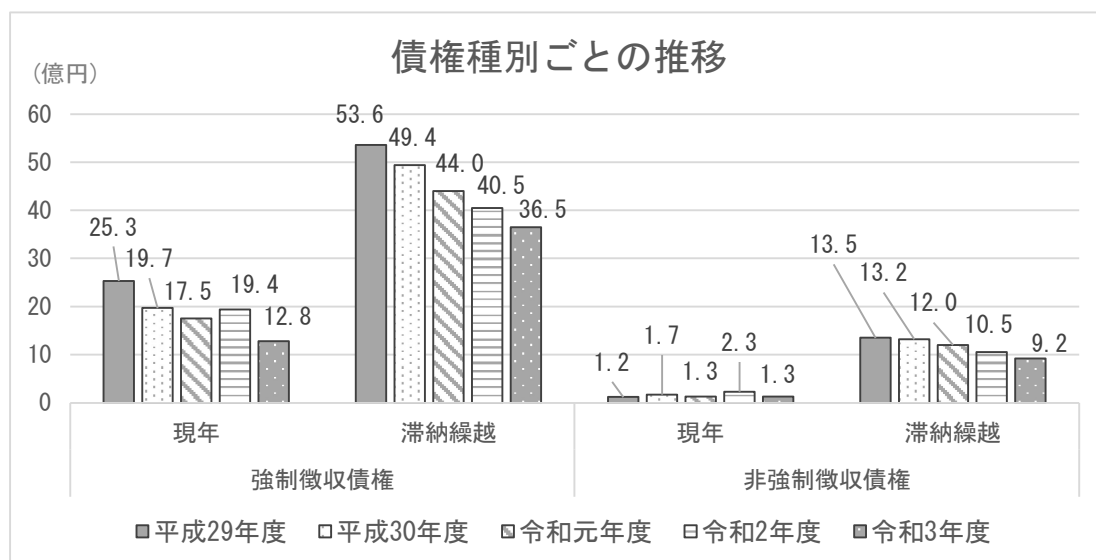
※ 第1次推進計画にて、尼崎市債権管理推進会議による取組の進捗の確認の対象となった計10債権

ア 強制徴収債権（市税、国民健康保険料など）

強制徴収債権は、現年度が約25.3億円から約12.8億円と、約12.5億円（49.4%）の減少となり、過年度が約53.6億円から約36.5億円と約17.1億円（31.9%）の減少となった。

イ 非強制徴収債権（住宅家賃、災害援護資金貸付金など）

非強制徴収債権は、現年度が約1.2億円から約1.3億円と、約0.1億円（8.3%）の増加となり、過年度が、約13.5億円から約9.2億円と、約4.3億円（31.9%）の減少となった。



※ 特定債権及びその他の債権の状況（千円）

【凡例：強制徴収公債権＝強、非強制徴収公債権＝非、私債権＝私】

債権の名称	平成29年度 収入未済額	令和3年度 収入未済額	差額	種別
			(R3-H29)	
市税	3,438,650	1,924,838	△ 1,513,812	強
国民健康保険料	2,622,685	1,212,432	△ 1,410,253	強
災害援護資金貸付金回収金	371,025	100,218	△ 270,807	私
介護保険料	280,730	232,496	△ 48,234	強
生活保護費返還金等収入	1,062,208	1,179,135	116,927	強・非
児童福祉費負担金	195,086	104,477	△ 90,609	強
住宅家賃	334,443	261,529	△ 72,914	私
住宅資金貸付金	223,698	130,598	△ 93,100	私
水道料金	132,531	116,827	△ 15,704	私
下水道使用料	143,161	89,249	△ 53,912	強
特定債権以外の債権	580,469	643,196	62,727	強・非 私
合計	9,384,686	5,994,995	△ 3,389,691	

(3) 取組事項と課題

【凡例：強制徴収公債権＝強、非強制徴収公債権＝非、私債権＝私】

ア 収入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】

⇒各債権に目標数値や取組を設定し、計画的に債権管理を行うことで、本市の収入未済額は着実に減少している。

イ 債権管理条例の遵守及び適正な権限の行使等【強・非・私】

⇒第1次推進計画を策定以降、各債権所管課が債権管理の基本的な取組（督促状の送付、延滞金の賦課、滞納処分の実施等）を遵守する必要性を再度認識し、適正な債権管理に努めているが、債権管理における基本的な事項であり、今後も取組を継続していく必要がある。

ウ 債権管理に必要な知識の普及【強・非・私】

⇒債権管理条例に基づく債権放棄などの研修や総務局法務支援担当が日常的に法律相談を受けることを通じて、全庁的に債権管理に必要な知識等の情報を発信してきた。債権所管課によっては、担当者の異動等により、知識等が継承されていない例もあるため、引き続きこれらの取組を行っていく必要がある。

エ 債権管理に係る取組内容等の共有【強・非・私】

⇒他課で実績のある財産調査手法などを全庁に向けて情報発信し、引き続き滞納整理の効率化を図る必要がある。

オ 滞納を予防するための方策の検討【強・非・私】

⇒納付しやすい環境づくりとして、コンビニ収納やペイジー口座振替サービスの導入が進んでおり、債権所管課において市民への口座振替の勧奨も着実に行われている。滞納を事前に予防する方法として、今後もこの取組を継続していく必要がある。

カ 「名寄せ」の実施【非・私】

⇒「名寄せ」を実施するにあたり、個人情報保護に十分かつ慎重な配慮を行う必要があるが、個人情報の利用について本人から同意書を取れていない債権所管課が多いため、債権所管課へ同意書を取得するメリットなどを周知する必要がある。

キ 「税情報の取得の同意」の規定【非・私】

⇒「税情報の取得」についての同意書を本人から取得し、未納者の預貯金調査などを行っている債権所管課も増えてきたが、全ての債権所管課で取り組んでいるわけではないため、「名寄せ」と同様に引き続き全庁的に周知を行う必要がある。

ク 弁護士法第23条の2の規定による照会制度の活用【非・私】

⇒弁護士法第23条の2の規定による照会は、弁護士が依頼を受けた事件に関する調査のために法律上認められた権限のもとに行うが、照会に要する費用が債務者1人につき数万円以上かかり、債権の金額によっては、費用倒れとなる可能性が高い。民事執行法の改正により、裁判所を通じた財産開示手続（※）制度の罰則が強化されたため、より費用が少額である財産開示手続を主として活用していく。

※ 裁判所が債務者に対して財産の開示を命ずる手続

ケ 弁護士その他の専門家の活用【非・私】

⇒平成30年11月より市営住宅の退去者滞納家賃等回収業務を弁護士法人に委託しているが、令和5年3月より委託する債権を全庁的に拡大することを予定している。

コ 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まだあることから、引き続き当該見直しを行い、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必要がある。

サ 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】

⇒情報の共有化により、各債権所管課で行っている預貯金調査等の効率化に繋がっているが、税情報については地方税法第22条で課せられている守秘義務の観点から、どこまでの内容を共有化することができるかを引き続き検討する必要があることや、市税については地方税優先の原則があることから、単に情報を共有化する仕組みを作るだけでなく、専門部署の設置など、組織体制の運用も含めて検討する必要がある。

2 本市の収入未済額の状況(令和3年度決算に基づく数値)

※括弧内は令和8年度現在の局名及び課名

※網掛けした債権＝特定債権(新)【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	1,924,838千円	強	資統 (総務)	納税課・特別処理担当 (納税第1課・納税第2課)	市民税、固定資産税、軽自動車税等
2	国民健康保険料	1,212,432千円	強	総務 (保健)	国保年金課 (国保収納担当)	国民健康保険に係る保険料
3	一般被保険者返納金	4,451千円	私	総務 (保健)	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
4	一般被保険者第三者納付金	11,641千円	私	総務 (保健)	国保年金課	被保険者が第三者に対して有する損害賠償請求権のうち、その給付の価額の限度において損害賠償請求権を取得(代位取得)するもの
5	その他の雑入	2,504千円	私	総務 (保健)	国保年金課	不当利得返還金に係る遅延損害金等
6	後期高齢者医療保険料	27,974千円	強	総務 (保健)	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
7	その他の雑入(給与等過年度戻入)	35千円	私	総務	企画管理課	遡及して退職の取手続を行ったことにより過払いとなっている人件費等を返還請求するもの
8	その他の雑入(特別定額給付金に係る返還金)	400千円	私	総務	企画管理課	令和2年度に実施した特別定額給付金事業において、二重給付となった世帯に対して返還を求めるもの
9	更生援護資金貸付金回収金	15,350千円	私	健福 (福祉)	福祉課	尼崎市更生援護資金貸付条例の規定に基づき貸付けを行った金銭を回収するもの
10	同和更生生活資金貸付金回収金	59千円	私	健福 (福祉)	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
11	災害援護資金貸付金回収金	100,218千円	私	健福 (福祉)	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
12	高齢者住宅整備資金貸付金回収金	2,111千円	私	健福 (福祉)	高齢介護課 (介護保険事業担当)	高齢者の専用居室又は高齢者が利用する風呂、便所等の増築、改築若しくは改造を行うために必要な資金を貸し付ける制度に係る回収金
13	緊急通報装置利用者自己負担金	8千円	私	健福 (福祉)	高齢介護課 (介護保険事業担当)	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
14	生活援助員派遣事業利用者負担金(特別会計)	756千円	私	健福 (福祉)	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
15	在宅高齢者等あんしん通報サービス利用者自己負担金	28千円	私	健福 (福祉)	高齢介護課 (介護保険事業担当)	尼崎市在宅高齢者等あんしん通報システム事業に係る利用者負担金
16	介護保険料	232,496千円	強	健福 (福祉)	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	134,839千円	強・私	健福 (福祉)	介護保険事業担当	不正請求又は過誤請求に対し、その介護報酬相当額を返還させるもの
18	老人保健医療費収入	52千円	私	健福 (保健)	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	2,136千円	私	健福 (保健)	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	222千円	私	健福 (福祉)	障害福祉政策担当	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	55千円	私	健福 (福祉)	障害福祉政策担当	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実費弁償金
22	ホームヘルプサービス事業負担収入	210千円	私	健福 (福祉)	障害福祉政策担当	全身性障害者介護人派遣事業及び知的障害者ガイドヘルパー事業に係る利用者負担金
23	障害福祉関係施設給食負担収入	414千円	私	健福 (福祉)	障害福祉政策担当	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	22,305千円	私	健福 (福祉)	障害福祉課	①特別児童扶養手当等の支給に関する法律に基づき、過払い分を受給者から徴収するもの②指定事業者が不正に得たサービス報酬相当額等を返還させるもの③地域活動支援センター事業補助金に係る実績報告書と実利用人数の相違による過払い分の返還を求めるもの
25	生活保護費返還金等収入	1,179,135千円	強・非	健福 (福祉)	南・北部保健福祉管理課	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

No.	債権の名称	収入未済額	種別	局	課	債権の概要
26	医療・介護返還金等(前:生活保護費過年度戻入)	135,165千円	私	健福(福祉)	南・北部保健福祉管理課	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
27	行旅死亡人取扱事業費返還金	4,094千円	強	健福(福祉)	南・北部保健福祉管理課	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
28	支援給付費等返還金	1,553千円	強	健福(福祉)	南部福祉相談支援課	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
29	児童福祉費負担金(助産施設、母子生活支援施設)	206千円	強	健福(福祉)	北部福祉相談支援課	助産施設等の入所措置に係る自己負担金
30	福祉施設入所者等自己負担金(老人)	1,679千円	非	健福(福祉)	南・北部福祉相談支援課	養護老人ホームに係る入所措置に係る自己負担金
31	住宅手当過年度収入	333千円	私	健福(福祉)	南部福祉相談支援課	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
32	尼崎市臨時診療所に係る診療費	69千円	私	保健	保健企画課	尼崎市臨時診療所受診者から徴収する診療費
33	公害健康補償給付返還金	484千円	私	保健	疾病対策課	被認定者の死亡届出遅延に伴う過払金について返還を求めもの
34	墓地使用料(年間使用料)	1,530千円	非	保健	生活衛生課	弥生ヶ丘墓園に係る年間使用料
35	動物保管実費弁償金	44千円	私	保健	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手数料
36	動物返還料	4千円	私	保健	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手数料
37	母子福祉資金元利収入	31,344千円	私	こ青	こども福祉課	配偶者のないひとり母親で現に児童を扶養しているもの又はその扶養している児童を対象に貸付けた修学資金や技能取得に必要な資金等に係る回収金
38	寡婦福祉資金元利収入	702千円	私	こ青	こども福祉課	寡婦等に対する修学金の貸付けに係る回収金
39	子ども手当返還金	509千円	私	こ青	こども福祉課	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
40	児童手当返還金	2,216千円	私	こ青	こども福祉課	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
41	児童扶養手当返還金	51,425千円	私	こ青	こども福祉課	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
42	児童福祉費負担金	104,477千円	強	こ青	こども入所支援担当(こども入所支援課)	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
43	保育所使用料	17,845千円	強	こ青	こども入所支援担当(こども入所支援課)	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。)
44	保育所給食費収入	2,920千円	私	こ青	保育運営課(保育運営支援課)	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
45	傷害保険加入負担金等	454千円	私	こ青	児童課	児童ホーム入所に伴う傷害保険料掛金の1/2相当額を利用者から徴収するもの
46	児童ホーム使用料	2,054千円	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
47	児童ホームおやつ提供業務利用料	150千円	私	こ青	児童課	「尼崎市立児童ホームおやつ提供業務実施要領」第6条に基づき、利用者から徴収するもの
48	放課後児童健全育成事業費補助金戻入金	2,823千円	私	こ青	児童課	尼崎市放課後児童健全育成事業所運営費補助金交付要綱第14条第3項の規定に基づき、概算払した補助金の余剰金を回収するもの
49	尼崎コスモ工業団地滞納賃料	11,007千円	私	経環	地域産業課(産業政策課)	土地賃貸借契約に係る貸付料
50	尼崎コスモ工業団地滞納違約金	107,513千円	私	経環	地域産業課(産業政策課)	土地建物貸付け収入に係る違約金及び遅延利息
51	緊急つなぎ資金貸付金	41,971千円	私	経環	地域産業課(商業観光課)	新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受けたテナント事業者に対して、賃料の3か月相当額を無利子・無担保で貸付け、据置6か月後に一括で返済を求めもの

No.	債権の名称	収入未済額	種別	局	課	債権の概要
52	しごと支援施設使用料	1,160千円	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
53	市場使用料	3,571千円	非	経環	地方卸売市場 (市場管理課)	公設卸売市場の使用料
54	電気料等実費弁償金	946千円	私	経環	地方卸売市場 (市場管理課)	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
55	空家対策推進事業に係る債権	12,045千円	強	都整	住宅政策課 (空家対策担当)	所有者不明や、相続人が不存在である空き家に対する「略式代執行」及び「応急措置」に係る費用
56	住宅家賃	261,529千円	私	都整	住宅管理担当	市営住宅の家賃
57	市営住宅駐車場使用料	8,948千円	非	都整	住宅管理担当	市営住宅内の駐車場の使用料
58	住宅資金貸付金	130,598千円	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
59	市営住宅維持管理負担収入	9,760千円	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
60	市営住宅一時使用料	1,396千円	私	都整	住宅管理担当	新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、会社を退職し、又は就労収入が減少したことにより、住居に困窮し、市営住宅の空き室を一時使用する者から徴収する使用料
61	道路占用料	8千円	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
62	土地水面使用料	2,984千円	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
63	簡易耐震診断推進事業負担収入	3千円	私	都整	建築指導課	尼崎市簡易耐震診断推進事業実施要綱に基づき、簡易耐震診断申込者から負担金を徴収するもの
64	高等学校授業料	1,643千円	非	教育	学事企画課	高等学校の授業料
65	幼稚園保育料	465千円	非	教育	就学前教育課	幼稚園における保育に係る利用者負担金
66	私立大学等入学支度金貸付金回収金	7,479千円	私	教育	学事企画課	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
67	修学援助金(過年度分)戻入金	168千円	私	教育	学事企画課	尼崎市修学援助金の交付に関する規則に基づく交付金について戻入を求めているもの
68	学校給食費	18,166千円	私	教育	学校給食課	尼崎市立学校の学校給食費
69	水道料金	116,827千円	私	公企	料金担当課 (サービス推進課)	水道使用者から徴収するもの
70	修繕料	85千円	私	公企	料金担当課 (サービス推進課)	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
71	下水道使用料	89,249千円	強	公企	料金担当課 (サービス推進課)	公共下水道を使用する者から徴収するもの
72	工業用水道料金	207千円	私	公企	浄水センター	工業用水道使用者から徴収するもの
73	修繕工事弁償金	3,145千円	私	公企	水道維持担当 (水道維持課)	水道給水管を破損した原因者に対し、復旧費用の支払を求めるもの
74	水洗便所改造資金貸付金償還金	2,061千円	私	公企	お客様サービス課 (下水道建設課)	水洗便所への改造費用の貸付けに係る回収金
75	店舗等使用料	323千円	私	公企	施設管理課 (ボートレース施設課)	尼崎市モーターボート競走場の施設使用に係る店舗貸付料
76	その他雑収益	2,358千円	私	公企	施設管理課 (ボートレース施設課)	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
	合計	6,072,364千円				

3 第2次尼崎市債権管理推進計画

(1) 策定の趣旨

安定した収入の確保と市民負担の公平性を維持していくためには、引き続き適切な債権管理の取組の継続に努めるとともに、これまで各局において実施してきた債権管理の取組の定着を図る必要がある。

こうしたことから、市全体の収入未済額の縮減に向けて具体的な取組を実行していくため、第1次推進計画の取組を継承し、第2次尼崎市債権管理推進計画を新たに策定する。

(2) 概要

ア 計画の対象となる期間

令和5年度から令和9年度までの5か年とする。

※第6次尼崎市総合計画の計画期間と合わせている。

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、令和3年度決算において未収金が生じているもの（76債権）とする。ただし、この計画の開始時点（令和5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、「令和3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」（9債権）とする。令和6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（9頁及び10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（11頁から31頁まで）とをそれぞれ定めた。

エ 市全体の目標（公営企業局分を含む。）

令和9年度末の収入未済額を次のとおりとする。

(ア) 国民健康保険料に係る債権以外の債権の合計

35.6億円以下

(イ) 国民健康保険料に係る債権

15.8億円以下

● 「市全体の目標（公営企業局分を含む。）」の一部改定について（令和7年12月）

当初の第2次尼崎市債権管理推進計画では、市全体の目標（公営企業局分を含む。）を「令和9年度末時点における全ての債権の収入未済額の合計を42.7億円以下とする。」としていた。しかし、令和5年の法改正により国民健康保険の短期被保険者証が廃止され、窓口等での滞納者との納付折衝の機会が減少したこと等により、国民健康保険料に係る債権の収入率が大幅に低下し、この影響は当面続く見込みであることから、当該目標の修正を行った。

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) 【引き続き取り組むべき事項】

ア 収入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、引き続き債権ごとに収入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、これらを徹底していく。

イ 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。

ウ 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。

エ 債権管理に係る取組内容等の共有【強・非・私】

各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。

オ 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。

カ 「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、債権の回収可能性の迅速な判断につながることから、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、滞納者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。

キ 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。

(2) 【新しく取り組むべき事項】

ア 全庁的な非強制徴収債権の債権回収業務委託【非・私】

非強制徴収債権については、差押え等の滞納処分を行うことができないため、強制執行の実現には訴えの提起等の手続を経る必要があり、所管課が債権回収を行う上での負担となっている。そこで、滞納となっている非強制徴収債権の債権回収業務を弁護士又は弁護士法人に一括して委託することにより、非強制徴収債権の課題解決に繋げていく。

イ 支払督促の活用【非・私】

市職員による訴訟手続（支払督促）を行い、債務名義を取得後に財産を調査し、差押えが可能な財産の確認ができれば強制執行手続まで実施することができる体制の強化を図ることで、適正な債権管理の実現に努める。

ウ 相続人調査の情報共有【強・非・私】

現在、滞納者に相続が発生した際、各債権所管課が相続人調査を行っているが、相続人調査を行う担当を設置し、当該担当に滞納者の相続人情報を集約することで、同じ滞納者に対して重複して調査することを回避し、事務の効率化を図る。

エ 非強制徴収債権の一元的徴収【非・私】

これまで各債権所管課で行っていた非強制徴収債権の徴収事務のうち、高額滞納案件等に係るものを専門部署に移管し、当該専門部署がこれを行うことで、効率的な債権管理の実現に努める（令和8年4月から実施）。

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、着実に取組を実行していくものとする。また、目標の達成に至らない可能性がある場合は、適宜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（令和5年4月1日時点）における特定債権を「令和3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」（9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（76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）

※所属の名称は、令和8年度点のもの

- (1) 市税（総務局税務管理部納税第1課・納税第2課）・・・14頁
- (2) 国民健康保険料（保健局健康増進部国保収納担当）・・・16頁
- (3) 介護保険料（福祉局福祉部介護保険事業担当）・・・18頁
- (4) 介護保険事業費・返納金（福祉局福祉部介護保険事業担当）・・・20頁
- (5) 生活保護費返還金等収入（福祉局保健福祉センター保健福祉管理課）・・・22頁
- (6) 児童福祉費負担金（こども青少年局保育児童部こども入所支援課）・・・24頁
- (7) 住宅家賃（都市整備局住宅部住宅管理担当）・・・26頁
- (8) 住宅資金貸付金回収金（都市整備局住宅部住宅管理担当）・・・28頁
- (9) 水道料金（公営企業局経営部サービス推進課）・・・30頁

(この頁は白紙です。)

債権名	市税
-----	----

所管課名	納税第1課・納税第2課
------	-------------

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. 令和4年度の債権管理に係る体制

(1) 納税課(課長1名、係長8名、一般職18名、再任用2名、会計年度任用職員(行政事務員17名、OB事務員1名、事務補助員7名))
 ① 納税管理担当 係長1名 一般職2名 会計年度任用職員(事務補助員)3名
 ② 収入整理担当 係長2名 一般職2名 再任用職員1名 OB事務員1名 会計年度任用職員(事務補助員)4名
 ③ 徴収管理担当 係長1名 会計年度任用職員(行政事務員)17名
 ④ 納税第1担当 係長1名 一般職2名 再任用職員1名
 ⑤ 納税第2担当 係長1名 一般職3名
 ⑥ 納税第3担当 係長1名 一般職4名
 ⑦ 個人住民税整理担当 係長1名 一般職5名
 (2) 特別処理担当(課長1名 係長3名 一般職5名 会計年度任用職員(行政事務員)1名)

3. 直近5か年の収納状況 (調定額、収入未済額及び収入率は個人市民税を、不納欠損額、収入未済額計、滞納者数は市税全体を記載。) (単位:円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	23,715,354,769	24,270,697,314	24,984,330,812	25,489,852,575	25,271,680,559
	収入済額	23,211,347,543	23,793,865,869	24,548,964,786	25,075,771,958	24,951,344,312
	収入率	97.87%	98.04%	98.26%	98.38%	98.73%
滞納繰越	調定額	1,888,018,593	1,739,215,883	1,562,485,649	1,391,322,542	1,288,341,406
	収入済額	528,171,124	514,955,408	500,400,741	452,032,846	452,670,682
	収入率	27.97%	29.61%	32.03%	32.49%	35.14%
計	調定額	25,603,373,362	26,009,913,197	26,546,816,461	26,881,175,117	26,560,021,965
	収入済額	23,739,518,667	24,308,821,277	25,049,365,527	25,527,804,804	25,404,014,994
	収入率	92.72%	93.46%	94.36%	94.97%	95.65%
不納欠損額		244,345,166	284,580,679	195,616,562	110,786,571	115,223,473
収入未済額計		3,438,649,611	2,848,740,354	2,507,155,365	2,661,179,065	1,924,837,459
滞納者数(単位:人)		27,971	26,220	24,049	22,004	19,360

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- 令和3年度決算において、個人市民税収入率は、あまがさき「未来へつなぐ」プロジェクトの最終目標値(95%)を達成し、95.6%となったものの、類似都市平均比較すると、依然として低い水準にある。これは、現年課税分の収入率が、類似都市よりも低いことなどが全体を押し下げる要因と考えられるため、現年課税分の徴収強化が課題となっている。
- 個人市民税現年分収入率は、個人住民税整理担当の設置、徴収体制の見直しをはじめ、効率的・効果的な滞納整理を行う環境整備を進めてきた結果、平成29年度から令和3年度までの間に0.86ポイント向上した。
- 令和3年1月からキャッシュレス納付を導入したことにより、利便性の向上にも取り組んでいる。
- 個人市民税滞納繰越分収入率は、財産調査を行った結果、財産が判明した場合は差押を行うとともに、滞納処分をすることができる財産がない場合は執行停止を行い、不納欠損の処理を進めた結果、平成29年度から令和3年度までの間に7.17ポイント向上した。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

- 令和3年度より、個人市民税の新たな滞納の抑制のため、個人住民税整理担当内に「現年対策チーム」を設置、2名を専任させ、督促状発送後の初期滞納事案に対して、早期着手の取組を行った結果、あまがさき「未来へつなぐ」プロジェクトの中間総括で上方修正した目標値(個人市民税収入率95%、市税収入未済額30億円以下)を令和3年度にすべて達成した(個人市民税収入率は令和3年度、収入未済額は平成30年度にそれぞれ達成)。
- 令和3年度の市税全体の収入未済額は、約19億2千万円であり、過去5か年平均26億8千万円と比較して、約7億6千万円縮減し、その縮減率は約28.36%となった。更なる収入率の向上、収入未済額の縮減のために、令和4年度についても、引き続き積極的な滞納整理をしていく必要がある。

6. 目標（収入率は個人市民税、収入未済額は市税全体を記載。）

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	98.90%	99.00%	99.10%	99.20%	99.30%
滞納繰越	収入率(%)	35.80%	36.80%	37.80%	38.80%	39.80%
収入未済の目標額(円) (現年+滞納繰越)		1,624,000,000 円	1,474,000,000 円	1,324,000,000円	1,174,000,000 円	1,024,000,000 円
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依然低いことから、前回計画に引き続き、目標数値を個人市民税の数値に設定している。				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の更なる滞納の抑制を実現するため、個人住民税整理担当内の「現年対策チーム」を1名増員(計3名)し、取組対象範囲の拡大を行い、滞納の新規発生に対して、早期着手の取組を行う。 現年課税分未納者への電話・文書による納税勧奨を納税推進センターにより実施し、滞納額の圧縮に努める。また、電話登録のない者に対しては、税務訪問徴収員の臨戸による納税勧奨を実施する。 「払えるのに払わない」悪質な滞納者に対して、搜索(強制調査)を行うことにより、納税意識を認識させ、市民全体の納税意識の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 現年対策チームの効果検証を踏まえ、滞納の新規発生に対し、より一層の早期着手が行えるよう、徴収体制を強化する。 SMSの活用や電子預貯金照会等、デジタル化を推進し、より効率的、効果的な滞納整理を目指す。 「払えるのに払わない」悪質な滞納者に対して、搜索(強制調査)を行うことにより、納税意識を認識させ、市民全体の納税意識の向上を図る。 現年課税分の滞納事案への早期対応を行い、滞納額が少額で払いやすいうちに滞納案件を消滅させ、翌年度に繰り越される滞納額を縮減させる好循環サイクルを確立することにより、滞納の蓄積を抑制する。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の収入未済額を縮減するため、引き続き個人住民税整理担当を中心に、滞納案件の早期着手、差押等の滞納処分強化を図る。 現徴収体制を積極的に運用することで、引き続き、滞納処分強化・徹底を図り、更なる収入率の向上及び収入未済額の縮減を図る。また、令和3年1月に導入された滞納管理システムの充実した機能を活用し、効率的な滞納処分を行う。 詳細な年間スケジュール及び毎月の滞納整理業務指示書に基づき、より効率的な滞納整理を実施する。 分納管理等行政事務員を活用し、職員がより一層滞納処分に専念できる環境整備と、財産調査の拡充を図る。 悪質な滞納者に対しては、搜索(強制調査)を行うなど、より厳正な処分を検討し、毅然とした態度で滞納処分を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人市民税の収入未済額を縮減するため、引き続き個人住民税整理担当を中心に、滞納案件の早期着手、差押等の滞納処分強化を図る。 個人住民税等早期対策担当を設置し、現年課税分に対する早期着手、早期滞納整理を実施する。 SMSを活用した催告の実施や電子預貯金照会、滞納データ分析ツール(EBPM)の導入等、デジタル化を推進し、効率的かつ迅速な滞納整理を実施する。 悪質な滞納者に対しては、引き続き、搜索(強制調査)を行うなど、より厳正な処分を検討し、毅然とした態度で滞納処分を実施する。

債権管理推進シート

債権名	国民健康保険料	所管課名	国保収納担当
-----	---------	------	--------

1. 債権の概要

【強制徴収公債権】時効期間：2年
国民健康保険事業費納付金の納付に要する費用等に充てるため、国民健康保険法第76条の規定に基づき徴収するもの

2. 令和4年度の債権管理に係る体制

- (1) 収納管理担当：一般職5名、行政事務員1名、事務補助員4名
(2) 収納推進担当：一般職10名、再任用(40H)1名、OB事務員1名、行政事務員2名、事務補助員2名、行政事務員(推進員)6名、委託業者1社

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	10,268,217,174	8,585,085,383	8,273,106,644	7,821,697,606	8,080,784,174
	収入済額	9,459,707,829	7,990,373,713	7,772,372,662	7,395,274,282	7,703,691,882
	収納率	92.13%	93.07%	93.95%	94.55%	95.33%
滞納繰越	調定額	4,354,998,426	2,551,664,499	2,094,976,282	1,693,663,895	1,404,860,239
	収入済額	539,189,870	533,532,452	489,853,849	422,109,615	377,411,892
	収納率	12.38%	20.91%	23.38%	24.92%	26.86%
計	調定額	14,623,215,600	11,136,749,882	10,368,082,926	9,515,361,501	9,485,644,413
	収入済額	9,998,897,699	8,523,906,165	8,262,226,511	7,817,383,897	8,081,103,774
	収納率	68.38%	76.54%	79.69%	82.16%	85.19%
不納欠損額		2,001,633,386	460,482,627	359,780,610	253,087,388	192,108,336
収入未済額計		2,622,684,515	2,152,361,090	1,746,075,805	1,444,890,216	1,212,432,303
滞納世帯数(単位：世帯)		11,046	9,805	7,893	7,180	7,122

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も低位にとどまっており、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. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

- 令和3年度に取り組んだ主な収納対策は次のとおり。
①短期被保険者証(4か月証)及び資格証明書等の交付、会計年度任用職員等による戸別徴収、給付申請時における納付指導(納付確約)など
②口座振替の利用促進(ペイジー口座振替受付サービス、口座振替利用の原則化の推進、収納委託業者における加入勧奨、Web口座振替受付サービスなど)
③滞納処分の強化(滞納処分を行う職員の増員、調査債権の拡大(給与、生命保険の解約返戻金(平成30年度～)、売掛金や請負代金といった継続的取引によって生じる債権(令和3年度～)、保険料の納付に関心を示さない世帯や納付誓約の不履行世帯などに対する早期の滞納処分等の実施)
④新型コロナウイルス感染症の影響により納付が困難な状況にある被保険者に対する減免の積極的な案内
これらの取組みにより、令和3年度の収納率は、現年度分：95.33%(12年連続上昇)、滞納繰越分：26.86%(10年連続上昇)と、いずれも前年度を上回る結果となった。

債権管理推進シート

6. 目標

		【令和7年12月一部改定】				
		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	95.66%	95.99%	96.33%	92.45%	92.55%
滞納繰越	収入率(%)	27.83%	28.80%	29.77%	16.88%	17.68%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		1,041,809,000 円	954,779,000 円	871,218,000円	1,585,640,883 円	1,581,353,746 円
補足説明		<p>現年度分については、計画策定時における全国の同規模保険者の収納率の推移を踏まえ、令和9年度の目標を97.0%とし、各年度の達成目標を段階的に設定した。 滞納繰越分については、計画策定時における兵庫県内の同規模保険者の平均収納率を令和9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。</p> <p>【令和7年12月一部改定】 令和8年度及び令和9年度の目標について、短期被保険者証の廃止等に伴う収入率への影響や、今後本市が行う下記の取組による効果額等を考慮し、修正を行った。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<p>新たな滞納を発生させないという考えから、本市国保では保険料の口座振替を強く推奨しており、これまで、①平成24年度にペイジー口座振替受付サービス、②平成26年度には国保条例施行規則に口座振替利用の原則化を規定したほか、③収納委託業者における加入勧奨や④Web口座振替受付サービスの導入などを行ってきた。</p> <p>加えて、納付環境整備の観点から、電子マネー決済サービス(令和3年1月4日から「LINE Pay」及び「Pay Pay」、令和4年4月1日から「au PAY」、「d払い」及び「j-coin」)を導入している。</p> <p>これらの取組は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、外出困難な状況にあっても保険料の納付が可能であることから、令和4年度においても同取組を推進しているところである。</p>	<p>今後においても、左記の取組を継続していくことを原則としつつ、随時、現施策の課題を整理し、効果的かつ効率的なものとするために、内容をブラッシュアップしていく。</p> <p>これらに加え、令和5年度以降においては、資格適正化の観点からも、他保険との資格重複者についての調査及び国保からの脱退手続きの勧奨を積極的に行うことで保険料の適正賦課(滞納抑制)に取り組む。</p> <p>併せて、他自治体の事例などを調査研究し、効果的な施策があれば積極的に取り入れていく。</p> <p>【令和7年12月一部改定】 上記の取組に加え、令和6～7年度には口座振替キャンペーンを実施し、安定した収納率の確保に努めた。令和8年度以降も引き続き、口座振替の勧奨や多様な支払方法への対応により、市民サービスの向上と自主納付の促進を図る。 また、加入時の窓口対応において、滞納者</p>
徴収強化の方策について	<p>徴収強化については、①短期被保険者証(4か月証)及び資格証明書の交付、②会計年度任用職員(推進員)等による戸別徴収、③給付申請時における納付指導(納付確約)などといった従来からの取組に加え、平成25年度からは滞納処分を強化しており、その中でも、収納推進担当職員の定数にあっては、平成27年度から2人、平成30年度から5年間は、さらに1人増員して対応している。併せて、調査債権を拡大(給与、生命保険の解約返戻金(平成30年度～)、売掛金や請負代金といった継続的取引によって生じる債権(令和3年度～))しているほか、保険料の納付に関心を示さない世帯や納付誓約の不履行世帯などに対しても早期の滞納処分を行い、納付の確保を図っている。また、令和3年度からは、滞納者の預貯金口座捕捉の端緒とするため、携帯電話事業者や信販会社に対する照会も実施している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難な状況にある被保険者には、個別の事情に配慮しつつ、令和4年度においても、引き続き被保険者への丁寧な説明を基本に、粘り強く滞納保険料の徴収に努めているところである。</p>	<p>今後においても、左記の取組を継続していくことを原則としつつ、随時、現施策の課題を整理し、効果的かつ効率的なものとするために、内容をブラッシュアップしていく。</p> <p>これらに加え、令和5年度以降は預金調査に係る電子照会を取り入れることで、効率的な滞納処分を行うとともに、収納業務委託を活用したSMS(ショートメッセージサービス)催告等の導入も視野に入れている。</p> <p>併せて、他自治体の事例などを調査研究し、効果的な施策があれば積極的に取り入れていく。</p> <p>【令和7年12月一部改定】 上記の取組に加え、催告書の運用見直し、電子預貯金照会効率化のDXツールの導入及び滞納処分業務に係る運用・手順等の見直しを行うことで、職員1人あたりの差押え件数の増加を図るとともに、執行停止の運用の整備も行っていく(差押目標件数 令和8年度:552件、令和9年度:624件)。 滞納世帯のそれぞれの状況に応じた対応策</p>

債権管理推進シート

債権名	介護保険料	所管課名	介護保険事業担当
-----	-------	------	----------

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. 令和4年度の債権管理に係る体制

(1) 保険料担当(徴収) 一般職5名、会計年度任用職員2名、会計年度任用職員(非常勤行政事務員)1名

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	8,390,108,570	9,146,505,509	8,850,006,134	8,525,681,344	8,748,290,851
	収入済額	8,252,595,563	9,022,884,547	8,738,082,656	8,409,467,107	8,638,697,921
	収納率	98.36%	98.65%	98.74%	98.64%	98.75%
滞納繰越	調定額	283,572,658	280,472,127	266,668,654	242,254,175	229,511,269
	収入済額	29,009,414	28,207,671	28,488,565	23,306,192	32,713,921
	収納率	10.23%	10.06%	10.68%	9.62%	14.25%
計	調定額	8,673,681,228	9,426,977,636	9,116,674,788	8,767,935,519	8,977,802,120
	収入済額	8,281,604,977	9,051,092,218	8,766,571,221	8,432,773,299	8,671,411,842
	収納率	95.48%	96.01%	96.16%	96.18%	96.59%
不納欠損額		111,346,229	109,039,933	107,189,425	97,095,832	73,893,794
収入未済額計		280,730,022	266,845,485	242,914,142	238,066,388	232,496,484
滞納者数(単位：人)		4,490	4,311	3,942	4,472	3,526

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

令和3年度は現年度分、滞納繰越分いずれも、直近5か年で収納率が最高値となった。要因としては、令和2年度に導入したコンビニ収納や、スマートフォン決済での納付が周知されたことにより、納付のしやすさから収納率の向上に繋がったのではないかと考えている。

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の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. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

現年度分は令和2年度と比べ、0.11ポイント上昇した。定期的に催告書を送付したことにより、納付忘れによる滞納について滞納者の自主的な納付を促すことに繋がった。催告書を含め納付勧奨を行い、現年分を確実に徴収していくことが、長期的に滞納繰越分を含め全体の収入率を上昇させると考えている。

滞納繰越分は令和2年度と比べ、4.63ポイント上昇した。催告書を送付したことにより折衝の機会が増加し、納付誓約書の受理に至るケースが多くあったため今回の上昇に繋がった。現年分と同様に未納を知らせることに加え、如何に折衝の機会を得るかが重要であると考えている。納付誓約の受理件数が過去最多であったことを見ると、その効果があったものと考えている。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	98.63%	98.65%	98.66%	98.68%	98.70%
滞納繰越	収入率(%)	11.47%	11.57%	11.67%	11.77%	11.87%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		252,210,000 円	249,710,000 円	247,210,000円	244,710,000 円	242,210,000 円
補足説明		収入未済の目標額について、納付折衝の上、納付誓約書受理による承認等により繰越額が増額(収入未済額の増額)となることが考えられ、目標値を超過する可能性がある。				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<p>介護保険料は介護保険法第131条の規定に基づき、原則特別徴収で徴収する。(特別徴収調定人数:117,744人、普通徴収調定人数:22,168人) 普通徴収の支払方法は、自主納付(納付書払い)、スマートフォン決済)、口座振替、保護課による受領委任払いである。 従前は金融機関による納付のみであったが、令和2年10月よりコンビニ収納、スマートフォン決済を開始した。また令和4年4月1日より、対応スマートフォン決済を拡大した。納付可能な場所、方法をHP等にて周知する。 滞納が継続する被保険者及び納付忘れのある被保険者に対し、個別に口座振替を案内し申し込みへの勧奨を行っている。また、口座振替登録者へは振替不能であった場合にお知らせを送付しており、長期的に振替が不能である場合は口座の変更を促している。 生活保護受給者について、担当ケースワーカーが対象と判断した場合には、保護課からの受領委任払を行っている。</p>	<p>現年保険料の滞納者へ早期に対応することにより、滞納額が少額で払いやすいうちに完納への道筋を立て、翌年度への繰越額を減少させる。</p>
徴収強化の方策について	<p>平成28年度より納付誓約書の入手を開始し、債務承認により時効の中断及び分納による徴収、履行確認を行っている。(H28年度 受理233件、H29年度 受理259件、H30年度 受理239件、R1年度 受理258件、R2年度 受理208件 R3年度 受理271件) 平成30年度は、滞納処分に向けて資産調査(前年収入が1,000万円以上かつ滞納額が30万円以上の高額滞納者)を行った。 (資産調査件数7件 滞納額2,250,313円(合計所得額1,000万円以上かつ滞納額が30万円以上の高額滞納者)内、差押え件数3件 滞納額1,031,489円) 令和3年度は2名の滞納者に対し、預貯金の差押を行った。 (収入額、現年分:37,196円、滞納繰越分:400,299円、督促手数料:1,690円、延滞金:31,800円) 引き続き資産調査対象者の合計所得額内容を精査(給与債権着目)する他、滞納額の基準を引き下げることにより、範囲拡大などを行い納付指導を行っていくとともに、滞納処分の実施に向け取り組んでいく。 また、現下の人員体制も含め人員強化も含めて取り組む。</p> <p>参考 H30年度決算 滞納者4,311名 滞納額266,845,485円 内、合計所得額1,000万円以上の滞納者18名 滞納額1,891,812円 R1年度決算 滞納者3,942名 滞納額242,914,142円 内、合計所得額1,000万円以上の滞納者21名 滞納額2,286,695円 R2年度決算 滞納者4,472名 滞納額238,066,388円 内、合計所得額1,000万円以上の滞納者10名 滞納額2,496,370円</p>	<p>令和5年度より電子預貯金照会のシステムを導入することになった。照会から回答を得るまでの時間が縮小されることにより、差押対象を拡大し、件数を増加させる。</p>

債権管理推進シート

債権名	介護保険事業費・返納金	所管課名	介護保険事業担当
-----	-------------	------	----------

1. 債権の概要

[強制徴収公債権]

- ・介護保険法第77条及び第115条の9に基づく介護給付費等不正請求徴収金
- ・介護保険法第22条に基づく介護給付費等不正請求加算金

[非強制徴収公債権]

- ・介護給付費等過払い請求に伴う介護給付費等返還金

2. 令和4年度の債権管理に係る体制

給付適正化担当 一般職1名

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	0	102,114,182	38,309,969	41,916,625	3,754,265
	収入済額	0	72,754,541	1,928,953	9,231,541	477,446
	収納率	0.00%	71.25%	5.04%	22.02%	12.72%
滞納繰越	調定額	64,548,515	63,848,515	92,788,156	113,930,494	140,099,578
	収入済額	700,000	420,000	7,564,166	6,516,000	8,537,041
	収納率	1.08%	0.66%	8.15%	5.72%	6.09%
計	調定額	64,548,515	165,962,697	131,098,125	155,847,119	143,853,843
	収入済額	700,000	73,174,541	9,493,119	15,747,541	9,014,487
	収納率	1.08%	44.09%	7.24%	10.10%	6.27%
不納欠損額		0	0	7,674,512	0	0
収入未済額計		63,848,515	92,788,156	113,930,494	140,099,578	134,839,356
滞納者数(単位:人)		6	13	12	10	11

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

不正請求に伴う介護給付費等の返還については、1件あたり数百万を超える債権が大半で、経営基盤の弱い法人は指定取消等の処分に伴い事業所収入の大幅な減少や法人の解散に至る。このような中で、差押えや債務名義、分納誓約などにより債権回収に取り組んでいる。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

令和3年度調定件数12件。内、現年度分2件、滞納繰越分10件。

債権の返還状況については、①返還済が1件(現年1件)、②分納返還中が6件(滞納繰越6件)、③滞納中が4件(現年1件、滞納繰越3件)、④徴収停止中が1件(滞納繰越1件)である。

②の債権については、引き続き毎月分納に係る履行確認を行い、返還を継続させる。

③の債権については、債権に応じて滞納処分や督促状の送付を行ったが一部回収に留まっており、引き続き滞納整理を進める。

④の債権については、資産調査等において資力がないこと、また法人が休眠状態であること等を確認したため、地方自治法第171条の5に基づき徴収停止中。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	13.26%	13.26%	13.26%	13.26%	13.26%
滞納繰越	収入率(%)	6.65%	6.65%	6.65%	6.65%	6.65%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		116,698,025 円	108,937,607 円	101,693,257円	94,930,656 円	88,617,768 円
補足説明		本債権は事業所の指定取消等に伴う債権であり、1件当たり数百万円から数千万円となる債権が大半である。また、法人の体力により一括返還や分割返還など返還方法は様々であり、結果、収入率は大幅に変動となるところであるが、収入率等については、次のとおり算出を行った。 [収入率] 令和元年度から令和3年度の収納率の3カ年平均により算出 [収入未済の目標額] ・令和4年度の収入未済見込額・決見(現年0円、滞納繰越125,011,274円)に収入率を乗じて算出				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・債権が発生した際の初動の折衝を早期にかつ丁寧に行い、返還に係る手順や滞納が発生した場合の取扱いについて事前に説明を行う。 ・返還誓約書や調査同意書を債務者全員から徴収し、返還への意識を高めるとともに、滞納が発生した場合に必要な措置を講じられるよう準備しておく。 ・不正請求及び請求誤りについて、事業所へ法令遵守や制度の周知を図る。 	左記を主軸とした取組みを継続していくとともに、時効到来債権の内、回収不能債権の取扱いについて方向性を明確化していく。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者に対し、納期限までに納付するよう強く指導し、着実に納付させる。また、滞納となった場合、直ちに連絡を取り、納付勧奨を行う。 ・債権管理台帳を整備し、交渉経過等を書面で残し、滞納時の返還交渉を適切に行う。 ・滞納者に対する財産調査の回数等を強化し、滞納者の資力の把握に努め、財産が判明した滞納者に対しては法的措置を講ずる。 ・資産調査などにより回収可能な債権の見極めを行い、回収見込みのない債権は不納欠損処理等を行うなど滞納繰越額の圧縮を図り、回収可能な債権の回収に注力する。 	左記取組みを基軸に、年度毎の債権の性質分類を行う中で、回収可能債権への取組みを行うほか、年度毎の目標値を設ける中で取組みを継続する。

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	南・北部保健福祉管理課
-----	-------------	------	-------------

1. 債権の概要

・資力活用が可能となった生活保護受給者に対して、資力発生日以降に支弁した保護費について返還させるもの(生活保護法第63条返還金・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ついて徴収するもの等(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. 令和4年度の債権管理に係る体制

・経理担当 係長2名、一般職4名、債権管理担当行政事務員2名、債権管理担当事務補助員2名
 (いずれも南北保健福祉管理課の合計数)
 ・保護担当(課) 該当事象の発生の都度、各担当ケースワーカー、査察指導員が管理を実施

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	786,882,839	457,876,106	423,947,789	347,998,900	373,824,169
	収入済額	300,552,541	231,552,991	236,121,135	200,036,422	248,409,007
	収納率	38.20%	50.57%	55.70%	57.48%	66.45%
滞納繰越	調定額	648,672,384	1,062,208,176	1,140,874,238	1,189,081,107	1,200,678,029
	収入済額	50,845,626	90,929,073	102,476,903	98,142,112	89,029,015
	収納率	7.84%	8.56%	8.98%	8.25%	7.41%
計	調定額	1,435,555,223	1,520,084,282	1,564,822,027	1,537,080,007	1,574,502,198
	収入済額	351,398,167	322,482,064	338,598,038	298,178,534	337,438,022
	収納率	24.48%	21.21%	21.64%	19.40%	21.43%
不納欠損額		21,949,344	56,478,350	37,098,692	38,223,444	57,929,378
収入未済額計		1,062,207,712	1,141,123,868	1,189,125,297	1,200,678,029	1,179,134,798
滞納者数(単位:人)		2,682	2,942	2,921	2,716	2,570

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・返還すべき保護費又は未申告の収入等について、生活保護法第58条の規定により保護費に対しては差押えを行うことができず、生活保護受給者が既に消費済の場合は、翌月以降の生活保護費の中からの分割納付を承認せざるを得ない状況となる。そのため、必然的にその返済額は少額となり、結果として返済期間が長期に及び、月々の分割納付に遅滞がなくとも収入未済が発生する。
 ・分割納付に際しては、本人からの委任又は申出に基づき、月々の生活保護費から直接納付することが可能であり、その手法をとれば、ほぼ確実に納付を見込むことができるが、納付交渉を重ねても委任払や申出払の理解が得られない場合は、納付書による納付となり、特に金銭管理が十分にできていないケース等においては滞納が発生することとなる。
 ・他方、返還すべき保護費が発生した以降に保護廃止となった場合、福祉事務所からの金銭給付や担当CWIによる定期的な訪問等が行われなくなり、納付交渉を行う機会が減少するほか、保護廃止世帯は最低生活費をわずかに上回る収入しかない場合が多く、債権管理の担当者が納付交渉にあたっては、差押えの実施も困難であり(実態として差押え対象となる資産がない)、収納率が低下する傾向にある。
 ・また当該保護の廃止が失踪や逮捕・拘留による場合は納付交渉を行えない場合も多く、死亡による保護廃止や保護廃止後に債務者が死亡した場合は、その相続人に返済を求めることとなるため、相続人調査に時間を要するほか、調査が完了したとしても納付交渉が困難となる場合が多い。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

・昨年度と同様、保護開始時の面談及び毎年年度当初の家庭訪問等において収入申告の義務や不正受給発生時の対応等について周知し、返還金の発生が想定される場合の返還義務について事前通知の徹底を図った。特に不正受給については、新規発生抑制の観点から各ケースワーカーへの周知を継続して行っており、こうした取組みもあって、不正受給(生活保護法第78条に規定する費用徴収)の新規発生件数は年々減少している。
 ・生活保護廃止世帯との納付交渉は基本的には債権管理担当が行っていることから、保護廃止後の納付交渉に空白期間が生じないよう、地区担当から債権管理担当への引継時におけるチェックリストを作成・導入しているほか、引き継ぎが行われていない債権をリスト化することで地区担当ケースワーカーから債権管理担当員への円滑な引継ぎを行っている。
 ・年に2回作成する未納者リストを所管課全体で情報共有し、当年度6月分までの未納がある者については8～9月に、9月分までの未納がある者については12月に、それぞれ漏れのないよう納付交渉を行うほか、1月分までの未納がある者については4月に通知を送り、納付を促している。
 ・本債権については、調定額相当が発生年度の国庫負担金から除外されるが、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)がなされるため、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を適正に進めている。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	57.55%	57.55%	57.55%	57.55%	57.55%
滞納繰越	収入率(%)	7.73%	7.73%	7.73%	7.73%	7.73%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		1,178,068,274 円	1,162,822,443 円	1,148,755,115円	1,135,775,192 円	1,123,798,617 円
補足説明		現年については、収納率の低い平成29年度を除く直近(平成30年度～令和3年度)実績の平均値とする。 滞納繰越については、年々、死亡等により納付交渉が困難な件数が増加していく中、現在の目標値を継続する。 収入未済の目標額については、各年度の現年調定額を令和5年度予算調定額と同額に設定し、現年及び滞納繰越の各収納率を各目標値として算出。				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・保護開始時の面談及び年度当初の自立更生計画書徴取時等において、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継続して周知を行う。 ・中学生・高校生向けのパンフレットを活用し、高校生のアルバイト収入も収入申告が必要であることを直接中高生に説明し、債権発生を抑制を図る。 ・返還金については、発生が予定されるケースへの事前通知の徹底を図り、法の趣旨を丁寧に説明することで資力発生時の申告を速やかに行わせ、一括納付件数の増加につなげる。併せて、進捗管理シートを活用し、新たな返還金や徴収金に係る債権の事案を把握した後も、定期的に担当ケースワーカーに対して進捗状況を確認し、組織全体で情報共有することによって、処理の遅滞や処理漏れの防止、後任への円滑な引継ぎを徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護受給中のケースについて、令和4年度の取組を着実に実施していくことにより債権発生を抑制を図る。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・未納が発生し、督促状を送付する際に担当ケースワーカーから改めて丁寧に返還等の決定内容について説明等を行い、納付につなげていく。 ・生活保護受給中の世帯は、年に2回作成する未納者リストを活用して組織で情報を共有し、それぞれ漏れのないよう納付交渉を行うほか、未納者に対する通知発送を継続して行い、納付を促していく。 ・保護廃止世帯は、引き続き電話や通知文送付等により納付交渉を粘り強く進める。 ・6月に実施する返還金・徴収金に関する新任ケースワーカー研修にてその重要性を強く伝え、債権の新規発生を抑制や発生時の迅速な対応を行う意識付けを行う。 ・やむを得ず時効により不納欠損となる場合でも、国庫負担金の交付を受けられるよう、失踪した債務者の所在調査や死亡による相続人調査をさらに進め、適正な債権管理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の取組を着実に実施し、債権の徴収を進める。

債権管理推進シート

債権名	児童福祉費負担金	所管課名	こども入所支援課
-----	----------	------	----------

1. 債権の概要

- ・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。

2. 令和4年度の債権管理に係る体制

徴収管理システム担当(係長職1名、職員2名、行政事務員2名、OB事務員1名、事務補助員1名)の内、主に係長職1名、行政事務員2名、OB事務員1名で徴収業務を実施。

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	1,573,034,790	1,481,853,200	1,105,462,610	631,946,584	726,352,100
	収入済額	1,537,561,810	1,441,342,170	1,075,883,900	624,512,224	720,399,051
	収納率	97.74%	97.27%	97.32%	98.82%	99.18%
滞納繰越	調定額	202,989,475	195,085,890	198,768,970	169,684,934	137,062,987
	収入済額	24,288,370	23,502,880	24,963,106	33,661,087	36,810,441
	収納率	11.97%	12.05%	12.56%	19.84%	26.86%
計	調定額	1,776,024,265	1,676,939,090	1,304,231,580	801,631,518	863,415,087
	収入済額	1,561,850,180	1,464,845,050	1,100,847,006	658,173,311	757,209,492
	収納率	87.94%	87.35%	84.41%	82.10%	87.70%
不納欠損額		19,088,195	13,325,070	33,699,640	6,345,610	1,728,210
収入未済額計		195,085,890	198,768,970	169,684,934	137,112,597	104,477,385
滞納者数(単位:件数)		9,749	9,384	7,582	6,390	4,365

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- ・令和3年度の現年度調定額及び収入額が令和2年度に比べて増加しているのは、令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、一斉登園自粛による減免の影響により大幅な調定額及び収入額の減少があったため。(調定額+94,405,516円 収入済額+95,886,827円)
- ・令和3年度の現年度保育料(児童福祉費負担金)の収納率は、99.18%と令和2年度の債権管理計画の目標収納率98.3%を上回ったほか、前年に比べ(0.36%)上昇した。
- ・全体(現年+滞納繰越)の収納率についても、前年に比べて上昇(82.1%⇒87.70%)した。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

- ・分納誓約や児童手当申出徴収などにより、滞納分の分割納付を勧奨した。(分納誓約 延べ児童数270人、児童手当申出徴収 延べ児童数286人、9,064,390円)
- ・分納誓約者のうちおおむね2か月以上収納が無い滞納者に対して、繰り返し分納履行催告書や電話連絡を行い、納付勧奨するとともに、一定期間納付がない滞納者に対しては、分納取消通知を送付した。(分納履行催告書 48件、分納取消通知書 49件)
- ・課税調査、他都市照会12人、給与照会18件、預貯金調査延べ402件、生命保険調査延べ152件などの財産調査を実施した。
- ・滞納処分を13件行った。(差押件数 13件、取立金額 449,549円)
- ・納付しやすい環境を整備するため、令和3年10月よりコンビニ収納及びキャッシュレス納付を開始した。いずれも、件数及び実績額には、保育所使用料を含む。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	98.50%	98.50%	98.50%	98.50%	98.50%
滞納繰越	収入率(%)	19.80%	19.80%	19.80%	19.80%	19.80%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		81,046,941 円	76,194,549 円	67,056,220円	66,363,940 円	65,808,732 円
補足説明		前債権管理推進計画の現年度目標収納率98.3%から0.2%増の98.5%を目標収納率として設定。完全失業率の上昇や賃金上昇率を上回る物価上昇が見られることから、令和元年から令和3年決算の平均収納率98.44%から算出。令和2年度より滞納処分を含めた債権管理・滞納整理を急激に行い、一括納付や高額に分納誓約などがなされたが、完納世帯が増加し、不良債権が数多く残っている。過年度収納率の上昇は見込めないことから、令和元年から令和3年決算の平均収納率19.75%から算出。収入未済の目標額は、令和5年度予算要求時の予測調定額を元に、現年度調定額がその後も同金額で推移し、既執行停止額が、3年後に全額不納欠損となる前提で試算。				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度から徴収管理担当を新設し、係長職1名、OB事務員1名、訪問徴収員2名の体制により徴収管理を進めたが、令和4年度は、徴収管理担当と収納システム担当(係長職1名、職員1名、事務補助員2名)を統合した(係長職1名、職員2名、OB事務員1名、訪問徴収員2名、事務補助員1名)。 徴収管理推進を図るため、3つの優先事項を定めて取り組む。 【①納付環境整備】【②債権管理の徹底】【③滞納処分の強化】 口座振替や金融機関での納付、訪問徴収員による徴収に加え、令和3年10月より開始したゆうちょ銀行の口座振替及び納付書納付、コンビニ収納、キャッシュレス納付などを推進し、収納環境整備の活用により、納期内納付を進める。 	同左
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 徴収強化の方策として、分納誓約や児童手当申出徴収の誓約を勧奨するとともに、おおむね2か月以上収納が無い滞納者に対して、繰り返し分納履行催告書や電話連絡を行い、納付勧奨するとともに、一定期間納付がない滞納者に対しては、分納取消通知を送付するなど分納の適正管理を行い、納付計画に基づき推進する。 滞納整理(①財産調査、②差押処分、③執行停止)を引き続き行う。 	同左

債権管理推進シート

債権名	住宅家賃	所管課名	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. 令和4年度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(うち1名欠員)、事務補助員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)
 弁護士法人 館野法律事務所(市営住宅退去者滞納家賃等回収業務)

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	2,786,460,265	2,742,019,612	2,710,094,223	2,686,786,205	2,638,955,567
	収入済額	2,758,181,209	2,713,005,890	2,671,190,056	2,640,888,403	2,584,225,576
	収納率	98.99%	98.94%	98.56%	98.29%	97.93%
滞納繰越	調定額	336,029,175	334,273,552	329,287,936	269,324,619	255,561,476
	収入済額	29,865,504	33,375,035	35,400,778	32,101,285	29,901,024
	収納率	8.89%	9.98%	10.75%	11.92%	11.70%
計	調定額	3,122,489,440	3,076,293,164	3,039,382,159	2,956,110,824	2,894,517,043
	収入済額	2,788,046,713	2,746,380,925	2,706,590,834	2,672,989,688	2,614,126,600
	収納率	89.29%	89.28%	89.05%	90.42%	90.31%
不納欠損額		0	1,898,400	65,180,478	19,109,375	18,861,560
収入未済額計		334,442,727	328,013,839	267,610,847	264,011,761	261,528,883
滞納者数(単位：人)		951	965	1,100	1,042	1,017

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

・現年収納率は比較的高い水準を維持できているとはいえ、減少傾向にある。
 ・滞納繰越収納率については、減少傾向にあったが平成30年11月から弁護士法人に市営住宅退去者滞納家賃等回収業務を委託し、債権回収が進んだことや、回収不能と判断したものについては、債権放棄し、不納欠損処分を行ったことにより改善がみられ、令和元年度から令和3年度決算では連続して10%を超えている。
 ・現年・滞納繰越分を通じた全体の収入率は、令和2年度ではこれまでで初めて90%を超え、令和3年度決算は90.31%であり、連続して90%を超えている。
 ・令和3年度はコロナ禍であったものの、新型コロナウイルスの影響を大きく受けたことに伴う収入減少等による家賃納付相談は27世帯と前年122世帯から減少した。相談件数は減少したものの、すぐに世帯状況の改善(収入の増等)につながらず、現年度収納率の減少の一因となり、令和3年度現年度収納率は前年度よりさらに0.36ポイント下がった。
 ・滞納理由としては新型コロナウイルスの影響から失業等による収入の減少や病気等のやむを得ないものが多く、その割合や件数も増加している。そのため、そのような世帯については生活事情を考慮し、継続入金可能な金額での分納により滞納是正を行っている。
 ・滞納繰越調定の約45%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55%は、退去者滞納調定となっている。
 ・滞納1月から3月の初期滞納者が、滞納者全体の約55%を占めている。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

・滞納解消に向けた具体的な行動を示さないような悪質滞納者に対しては、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、滞納整理に努めるようにしているが、新型コロナウイルスの影響により入居者の生活や収入状況に合わせた徴収猶予を行っていたこともあり、令和3年度は住宅明渡し訴訟に至った案件はなかった。
 なお、令和4年度については新型コロナウイルスによる混乱も落ち着いてきたことから徴収猶予の厳格化を行っており、信頼関係が破壊している者については訴訟に向けた手続きを行っている。
 ・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。
 ・滞納者に対しては滞納1月から督促を行っているが、単に督促を行うだけでなく、滞納理由等を聞き取り、生活実態に即した支払方法や福祉部門との連携等、入居者に丁寧な対応を行った。
 ・平成30年11月から弁護士法人に市営住宅退去者滞納家賃等回収業務を委託し、債権回収に努めており、令和3年度中に新たに4,104,707円を回収し、委託当初から令和4年3月末までに、弁護士法人に委託した滞納額216,457,067円のうち、28,558,624円が入金されており、そのうち、105世帯から約2,300万円の滞納家賃が完済された。
 ・時効が到来している債権について、弁護士が督促しても、なお回収困難なものは、令和3年度末に債権放棄し、不納欠損処分を行い、債権整理を実施している。
 ・滞納繰越収納率が上昇してきていることや債権整理を進めていることにより総収入未済は、年々減少しているが、現年度収入率については、債権管理推進シートで定めている目標収納率を達成できておらず、現在の社会情勢を踏まえながら、入居者の収入状況等を把握したうえで、適切に催告を実施し、滞納家賃の回収に努める。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	98.56%	98.66%	98.76%	98.86%	98.96%
滞納繰越	収入率(%)	11.70%	11.70%	11.70%	11.70%	11.70%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		290,042,263 円	290,544,531 円	287,987,929円	282,805,063 円	275,376,457 円
補足説明		<p>現年度目標収入率については、令和元年度末頃からの新型コロナウイルス感染拡大やその終息時期が不透明なことに伴う不安定な経済情勢が続くことが予想されるが、令和5年度以降の目標収入率は、令和4年度から再開した訪問徴収強化や訴訟の提起による滞納抑制効果の影響が令和5年度以降に反映されると見込み、過去5年間の決算収納率を逆算し、段階的な目標収入率とした。</p> <p>滞納繰越目標収入率については、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により、近年、目標収納率を達成しており、令和3年度決算収納率は11.70%であったことから、令和5年度以降は同収納率を目標とした。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9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、特に納付意思が薄い世帯への対応策を協議し、指定管理者と連携し滞納抑制を図る。 滞納者及びその連帯保証人に対して、滞納1月目から、もれなく文書や電話等による督促を行う。 滞納者から詳しく生活状況・収入状況などの聞き取りを行い、滞納理由がやむを得ないものについては、生活実態に即した支払方法や福祉窓口の案内を行う等、丁寧な対応に努める。 滞納者との納付約束について、約束日前に約束内容の事前確認を行うことや、約束の不履行があった直後に催告を行うなど、履行管理を徹底する。 悪質滞納者に対しては、住宅明渡等の訴えの提起を実施する。 訴訟提起予定者については、各指定管理者の催告に加え、市職員も訪問等に同行する。 市職員及び指定管理者が債権管理に関する研修に参加した際や他都市等の債権回収の新たな取組み情報を得た場合には、相互にフィードバックし、日常業務に活かせるようにする。 家賃の口座振替制度の利用促進を継続する。 	<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。 滞納者及びその連帯保証人に対して、滞納1月目から、もれなく文書や電話による督促を行う。 滞納者から詳しく生活状況・収入状況などの聞き取りを行い、滞納理由がやむを得ないものについては、生活実態に即した支払方法や福祉窓口の案内を行う等、丁寧な対応に努める。 滞納者との納付約束について、約束日前に約束内容の事前確認を行うことや、約束の不履行があった直後に催告を行うなど、履行管理を徹底する。 悪質滞納者に対しては、住宅明渡等の訴えの提起を実施する。 訴訟提起予定者については、各指定管理者の催告に加え、市職員も訪問等に同行する。 市職員及び指定管理者が債権管理に関する研修に参加した際や他都市等の債権回収の新たな取組み情報を得た場合には、相互にフィードバックし、日常業務に活かせるようにする。 家賃の口座振替制度の利用促進を継続する。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年2月以降、「個人情報調査同意書」の取得を開始した。資産等の調査が可能となるとともに同意書取得による心理的な滞納抑制効果も働くと考えているため、取得を継続し、家賃滞納者の資産等調査を積極的に行い、勤務先が判明した場合、勤務先へ訪問するなどして、滞納整理に活用する。 滞納要因分析により判明した、生活費浪費や支払い失念などの滞納者への督促等を強化し、初期滞納に陥らないようモニタリングを継続し、指定管理者を通じ滞納は正指導を行う。それでも滞納要因支払意思がなく、悪質で信頼関係が破綻したと判断した者については、訴訟提起を行う。 悪質滞納者に対する訴訟提起について、名義人と連帯保証人の連名で訴訟提起を行う。(債権回収の強化を図るため平成30年度から実施) 債務名義を取得している債務者(訴訟退去者)については、裁判所を通じて、財産開示手続を行い、強制執行に伴う費用と滞納解消額に効果がある場合には、財産開示手続により判明した財産(預金口座や給与等)の差押えを行い、債権回収を行う。 市営住宅退去者滞納家賃等の回収については、引き続き、委託先弁護士法人との連携や委託業務のモニタリングを行い、回収困難な案件の解消や債権管理に努める。また、令和5年度以降の委託については、法務支援担当による全市的な非強制徴収債権の委託に市営住宅退去者滞納家賃等を含めることを予定している。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報調査同意書の取得を継続し、家賃滞納者の資産等調査を積極的に行い、滞納整理に活用する。勤務先が判明した場合は、勤務先へ訪問し、催告を行う。 初期滞納に陥らないよう、滞納者に早期にアプローチをするべく、滞納要因分析を継続していく。 債務名義を取得している債務者(訴訟退去者)については、裁判所を通じて、財産開示手続を行い、強制執行費用と滞納解消額に効果がある場合には、財産開示手続により判明した財産(預金口座や給与等)の差押えを行い、債権回収を行う。 悪質滞納者に対する訴訟提起については、名義人と連帯保証人の連名にて訴訟提起を行う。 令和4年度末に市営住宅退去者滞納家賃等回収業務の委託期間が終了するが、令和5年度以降の委託については、法務支援担当による全市的な非強制徴収債権の委託に市営住宅退去者滞納家賃等を含めることを予定しているため、その際も債権回収業務が滞りなく行えるように次期委託業者に引継ぎなどの調整を行い、効果的に市営住宅退去者滞納家賃等を回収できるように努める。

債権管理推進シート

債権名	住宅資金貸付金	所管課名	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. 令和4年度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(うち1名欠員)、事務補助員1名
委託業者1社(ライズ総合法律事務所、令和3年度から令和4年度まで)

3. 直近5か年の収納状況

(単位：円)

		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
現年	調定額	7,714,288	5,964,809	3,720,863	2,798,599	1,409,777
	収入済額	5,183,140	3,253,439	1,504,845	1,352,086	1,012,394
	収納率	67.19%	54.54%	40.44%	48.31%	71.81%
滞納繰越	調定額	236,560,169	223,697,685	223,199,196	221,898,476	220,258,715
	収入済額	3,314,049	3,209,859	3,516,738	3,086,274	9,727,114
	収納率	1.40%	1.43%	1.58%	1.39%	4.42%
計	調定額	244,274,457	229,662,494	226,920,059	224,697,075	221,668,492
	収入済額	8,497,189	6,463,298	5,021,583	4,438,360	10,739,508
	収納率	3.48%	2.81%	2.21%	1.98%	4.84%
不納欠損額		0	0	0	0	80,331,143
収入未済額計		235,777,268	223,199,196	221,898,476	220,258,715	130,597,841
滞納者数(単位：人)		47	46	46	46	28

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

- ・833人、61億8026万円を貸し付けた。
- ・令和3年度末までに、60億492万円を回収等して、不納欠損を行ったため、残る債務者は28人となっている。
- ・債務者28人(滞納者)の残償還額は1億3059万円となっている。
- ・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、現年分を滞納なく収納できている。また、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入金状況に留意しながら、回収に努めている。なお、現年については、令和3年度中に令和4年度償還計画分の繰上償還がなされたため、令和4年度より現年度はなくなった。
- ・令和3年度決算では、現年、滞納繰越分とも令和3年度目標収納率を大幅達成した。
- ・貸付開始(昭和46年)から相当期間が経ち、債務者の高齢化により、現在、償還中の者も入金が中断する可能性がある。また、償還額が少額であったり、長期間未納となっている債務者もいる。
- ・滞納繰越のうち、時効到来しているものが約70%を占めている。

5. 令和3年度の債権管理に係る取組の検証

- ・債務者の死亡や入院等による支払中断の可能性があることから、債務者の入金が中断した場合に相続人への催告や連絡が早期に行えるよう、債務者の相続人調査を実施した。
- ・これまで未収であった債権から、令和3年度に新たな入金はなかったが、償還中の債務者からの入金が途絶えることもなかった。また、令和4年度の現年度分も繰り上げ償還されたため、現年度調定は令和3年度にて終了した。
- ・平成23年10月から民間事業者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、債権回収業者に業務を委託してきたが、令和3年度以降も民間事業者のノウハウを活用した上で、委託料が貸付金の回収実績によって変わる完全成功報酬制とし、プロポーザル方式にて委託業者を選定した結果、弁護士法人を令和3年度以降の回収業務委託先に選定した。弁護士の督促を開始したことで、償還中の償還者からの一括納付や、償還額の増額といった一定の効果がみられ、回収額の増加につながった。

債権管理推進シート

6. 目標

		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	-	-	-	-	-
滞納繰越	収入率(%)	1.16%	1.17%	1.23%	0.94%	0.80%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		129,019,841 円	127,441,841 円	125,883,841円	124,571,107 円	123,562,928 円
補足説明		滞納繰越収入率目標については、分割償還中の各債務者が年間を通じ、不履行なく回収できると見込んで目標収入率を設定した。また、令和7年度中に1名、令和8年度中に1名、令和9年度に1名が完済見込みのため、目標収入率及びその目標額が、その収入分減少するため、それも加味し、目標を設定した。なお、滞納繰越調定のうち、約70%の債権については、時効期間が到来しており、催告を行ってもほとんど反応が無いため、回収は現実的ではなく、債権放棄を予定しており、それを加味すると収入率は高く見込めるが、現状数値には反映できないため、実際の回収見込みを目標値とした。(令和4年度末に債権放棄(約5,000万円)を予定しており、残債が1億円を下回る見込み。)				

7. 目標実現に向けた取組

	令和4年度の取組	令和5年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者からの入金が中断した場合には、市で実施した相続人調査等を踏まえ、速やかに相続人へ連絡し、早期に入金が再開されるよう納付交渉を行う。 ・債務者に対し、委託先を通じて催告を継続するが、徴収不能と判断される場合は、本市債権管理条例に基づく債権放棄を検討する等、適正な債権管理を行う。 ・委託業務の実施状況や個別債権のモニタリングを行い、償還金の回収及び債務者の減少に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者からの入金が中断した場合には、令和2年度に実施した相続人調査を踏まえ、速やかに相続人へ連絡し、早期に入金が再開されるよう納付交渉を行う。 ・債務者に対し、委託先を通じて催告を継続するが、徴収不能と判断される場合は、本市債権管理条例に基づく債権放棄を検討する等、適正な債権管理を行う。 ・委託業務の実施状況や個別債権のモニタリングを行い、償還金の回収及び債務者の減少に努める。
徴収強化の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度から新たに月次報告として、債権ごとの催告状況等を報告させることとしており、納付交渉漏れを防ぎ、確実に納付交渉を行うことで、債権回収に繋げる。 ・入金が不定期になる者に対し、毎月の入金を継続するよう納付指導を行う。 ・引き続き償還が残る債権(滞納繰越分)について、償還残額全額の納付交渉や分割納付額の増額交渉を行う。 ・長期間納付交渉ができていなかった債権について、令和2年度に市で債権の精査(所在調査による債務者の特定等)を行い、納付交渉が不可能なものを除いた全ての債権を令和3年度に弁護士法人に委託した。 ・住宅資金貸付金の回収については、引き続き、委託先弁護士法人との連携や委託業務のモニタリングを行い、回収困難な案件の解消や債権管理に努める。また、令和5年度以降の委託については、法務支援担当による全市的な非強制徴収債権の委託に住宅資金貸付金を含めることを予定している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度に引き続き、債権ごとの催告状況等を報告させ、納付交渉漏れを防ぎ、確実に納付交渉を行うことで、債権回収に繋げる。 ・入金が不定期になる者に対し、毎月の入金を継続するよう納付指導を行う。 ・引き続き償還が残る債権(滞納繰越分)について、償還残額全額の納付交渉や分割納付額の増額交渉を行う。 ・住宅資金貸付金の回収については、引き続き、委託先弁護士法人との連携や委託業務のモニタリングを行い、回収困難な案件の解消や債権管理に努める。また、令和5年度以降の委託については、法務支援担当による全市的な非強制徴収債権の委託に住宅資金貸付金を含めることを予定している。

債権管理推進シート(令和7年12月一部改定)

債権名	水道料金	所管課名	サービス推進課
-----	------	------	---------

1. 債権の概要

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もの。

2. 令和6年度の債権管理に係る体制

料金担当 一般職6名、行政事務員1名
(他の業務と兼務)

3. 直近5か年の収納状況

(単位:円)

		令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
現年	調定額	8,729,157,653	7,759,821,493	8,679,739,728	7,911,602,389	8,572,281,728
	収入済額	8,665,519,707	7,709,875,566	8,628,617,377	7,869,035,000	8,534,755,446
	収納率	99.27%	99.36%	99.41%	99.46%	99.56%
滞納繰越	調定額	128,603,315	125,576,649	110,622,472	110,243,723	97,646,251
	収入済額	49,760,544	53,801,538	38,974,738	48,774,720	34,513,809
	収納率	38.69%	42.84%	35.23%	44.24%	35.35%
計	調定額	8,857,760,968	7,885,398,142	8,790,362,200	8,021,846,112	8,669,927,979
	収入済額	8,715,280,251	7,763,677,104	8,667,592,115	7,917,809,720	8,569,269,255
	収納率	98.39%	98.46%	98.60%	98.70%	98.84%
不納欠損額		14,735,690	9,486,317	7,839,696	7,904,711	5,139,225
収入未済額計		127,745,027	112,234,721	114,930,389	96,131,681	95,519,499
滞納者数(単位:人)		30,198	27,417	27,900	26,293	23,797

4. 収納状況に関する説明(滞納の要因分析を含む。)

(収納状況について)
令和5年度現年分の収納率について、クレジットカードなどの自動払い促進や、スマートフォン決済にかかる対象アプリの拡充による利便性の向上に加え、令和5年12月より請求サイクルを見直したことに伴い、請求から納付期限までの期間にゆとりを持たせたことによる納付環境の改善により、目標値(99.41%)を0.15%を上回る99.56%となった。
また、納期限後に送付する督促状の様式変更や現地集金の廃止、未納から給水停止までの期間短縮を実施したことにより、お客様の納期内納付への意識を向上できていることも収納率向上の要因とみている。
滞納繰越分について、従前まで未収額を前年度最終期(6期)の納期内納付額を滞納として計上していたため、今年度より滞納実態を反映した数値表示へと改め、これに伴う収納率についても修正する。なお、それに伴う目標収納率について、滞納繰越債権の徴収強化として実施している弁護士法人への徴収業務委託の委託条件を段階的に見直し、更なる収納率の向上を目指す。
(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、無届転居等による所在不明である。

5. 令和5年度の債権管理に係る取組の検証

令和5年10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29年度調定分以降令和4年度分までは99.85%以上で推移しており、令和5年度分についても、平成30年度11月からインターネットでの口座振替の申込みを開始、平成31年1月からお客さま総合窓口の開設に合わせ、令和2年度からは納付書利用者に対して、スマートフォンを利用した決済の導入、令和4年11月から弁護士法人による未収金回収業務委託の実施、また、長期・高額滞納者については、徴収業務委託業者に対し定期的なモニタリング等を継続し、個々の滞納者に適した徴収方法を検討するとともに、新たな長期高額滞納者を生じないよう、早期対応に努めたこと、令和5年11月運用開始の水道業務システムの再構築による、徴収サイクルの変更により、概ね前年と同等の水準で推移す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みに関しては一定の成果があったものと考えている。

債権管理推進シート(令和7年12月一部改定)

6. 目標

		令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)
現年	収入率(%)	99.56%	99.58%	99.58%	99.58%
滞納繰越	収入率(%)	35.35%	35.45%	35.48%	35.54%
収入未済の目標額(円) (全体：現年+滞納繰越)		102,425,318 円	98,037,705円	97,930,831 円	97,823,958 円
現年	目標額(円)	36,814,363 円	32,533,623円	32,533,623 円	32,533,623 円
滞納繰越	目標額(円)	65,610,955 円	65,504,082円	65,397,208 円	65,290,335 円
補足説明	<p>現年分については、ほぼ100%に近い数値であるが、オートコールの実施により督促枚数の減少、納期内納付を意識づけることにより、収納率向上を図る。また、オートコール実施時期の見直しや徴収業務委託業者による年度内電話督促の強化などにより、0.02%の向上に努めていく。滞納繰越分については、弁護士法人に1万円以上の未収金回収業務を委託しているが、金額条件を下げていくと、令和7年度では0.1%、令和8年度は0.13%、令和9年度は0.19%の収納率向上が見込めるため、それらを各年度の増加の目標とする。</p>				

7. 目標実現に向けた取組

	令和6年度の取組	令和7年度～令和9年度の取組
滞納抑制の方策について	<p>引き続き口座振替、クレジットカード払いの促進に取り組む。また、納付書利用者については、金融機関やコンビニ収納に加えて、スマートフォンを利用した決済にかかる対象アプリを拡充したことにより、お客様の利便性向上により滞納抑制を図る。従来からの取組(クレジットカード決済、閉栓未収分の早期対応、WEB口座振替受付など)についても、随時、効果的な方法を検討しつつ継続して実施する。</p> <p>クレジットカード払いの申込みについて、令和4年11月から紙ベースの申込を廃止し、インターネットによる申込を実施している。</p> <p>新たな取組として、新水道業務システムの稼働(令和5年12月運用)に合わせて督促状様式の変更や、未納から給水停止までの期間短縮、納期限の数日前に未納者へ自動で電話等による納付勧奨するオートコールを実施しており、納期内納付を促す。</p>	<p>未納者には自動電話により納付勧奨するオートコールの本格稼働予定。また、国税庁が推奨するQRコード導入により、ATMでの納付が可能となることから、金融機関窓口対応時間以外でも納付ができることとなり、納付方法の利便性向上が期待できるため、システム等の整備に取り組む。</p>
徴収強化の方策について	<p>長期高額滞納者を増やさないようにするため、納付折衝での約束が納期限までに履行されず、長期滞納となる恐れがある場合は、速やかに給水停止を予告し、納付を促す等早期の対応を実践するよう委託業者への指示を徹底する。従来からの取組(夜間徴収、電話や訪問による納付折衝、委託業者に対する報奨金制度など)についても、随時、効果的な手法を検討しつつ継続して実施する。</p> <p>また、未収金回収の確実性及び業務の効率化を図るため、令和4年11月から弁護士法人による未収金回収業務委託を実施しており、収納率の向上に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質な滞納者に対しては、即時停水等の執行処分を実施する。 ・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。 ・弁護士法人による未収金回収業務委託を実施しており、収納率の向上に努める。