

# 区民委員会報告資料

令和2年8月18日

報告事項件名	頁
1 令和2年度当初課税における特別区民税等の調定額及び課税状況について	2
2 令和元年度特別区税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の収納率等について	5
3 特別区民税・都民税の納税通知書（普通徴収分）及び国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の決定通知書発送後の電話件数等について	8
4 主要収納金の決算見込みについて	11
5 令和元年度足立区納付案内センターの稼働実績について	14
6 区民部における新型コロナウイルス感染症にかかる減免等の申請状況について	17
7 令和2年度戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会評価結果及び答申の提出について	18
8 令和2年度国民健康保険業務等委託評価委員会評価結果及び答申の提出について	21
9 国民健康保険料の賦課状況について	24

(区 民 部)

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和2年8月18日

件 名	令和2年度当初課税における特別区民税等の調定額及び課税状況について						
所管部課名	区民部 課税課						
内 容	<b>1 調定額</b>		令和2年6月30日現在				
	区 分		2年度調定額 A	元年度調定額 B	増減額 A-B	前年度比 A/B	
	特別区民税	普通徴収	11,284,865千円	11,474,908千円	△190,043千円	98.34%	
		特別徴収	給与	33,052,334千円	32,008,548千円	1,043,786千円	103.26%
			年金	997,992千円	997,590千円	402千円	100.04%
		合 計		45,335,191千円 356,354人	44,481,046千円 351,008人	854,145千円 5,346人	101.92% 101.52%
	軽自動車税	種別割	514,581千円 95,126台	502,932千円 95,572台	11,649千円 △446台	102.32% 99.53%	
		環境性能割	6,012千円 329台		6,012千円 329台		
		合 計	520,593千円 95,455台	502,932千円 95,572台	17,661千円 △117台	103.51% 99.88%	
	<b>2 納税義務者数</b>		令和2年6月30日現在				
	区 分		2年度納税義務者数 A	元年度納税義務者数 B	増減 A-B	前年度比 A/B	
	普通徴収 (納付書納付)		97,354人	98,096人	△742人	99.24%	
	特別徴収 (収入が給与のみで 天引きされている方)		240,707人	234,766人	5,941人	102.53%	
	特別徴収 (収入が年金のみで 天引きされている方)		18,293人	18,146人	147人	100.81%	
	合 計		356,354人	351,008人	5,346人	101.52%	
<b>3 主な増減理由</b>							
<p>特別区民税調定額は、雇用環境の改善や賃金等の上昇傾向を反映して納税義務者数が増加したことにより、対前年度で約8億5千万円の増額となった。</p> <p>軽自動車税調定額は、令和元年10月より環境性能割が創設されたこと及び種別割は総課税台数の減少にもかかわらず平成27年度税制改正による新税率が適用となった軽四輪車の台数が増えたことにより、対前年度で約1千7百万円の増額となった。</p>							

#### 4 主なエリア別集計結果

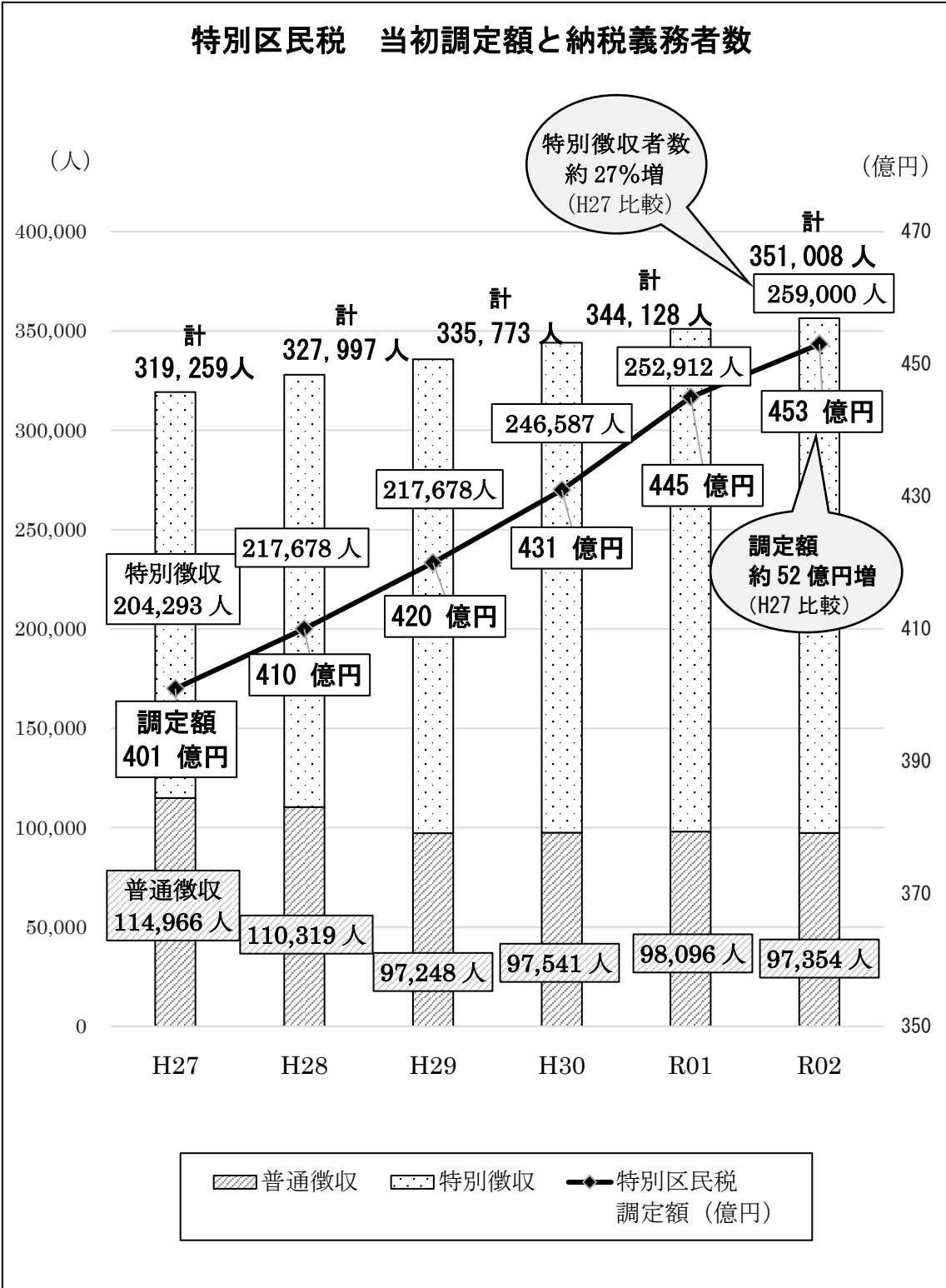
区 分	エリア	エリア比較	区平均※	主な特徴
課税額が多い地域	新田東部地域 (新田三丁目)	8.5億円	1.8億円	大規模再開発 を行った地域
	西新井駅西口周辺 (西新井栄町一丁目)	7.6億円		
	京成関屋駅周辺 (千住曙町)	5.4億円		
	綾瀬駅周辺 (綾瀬一丁目～三丁目・東綾瀬一丁目)	4.5億円		駅周辺
	扇大橋駅周辺 (扇一丁目～二丁目)	3.8億円		
	北千住駅西口周辺 (千住仲町・千住一丁目～三丁目)	2.8億円		
納税義務者が多い 地域	新田東部地域 (新田三丁目)	4,824人	1,357人	大規模再開発 を行った地域
	西新井駅西口周辺 (西新井栄町一丁目)	3,577人		
	扇大橋駅周辺 (扇一丁目～二丁目)	3,080人		駅周辺
	綾瀬駅周辺 (綾瀬一丁目～三丁目・東綾瀬一丁目)	2,716人		
納税義務者一人当 たりの課税額が大 きい地域	京成関屋周辺 (千住曙町)	213,883円	127,220円	大規模再開発 を行った地域
	西新井駅西口周辺 (西新井栄町一丁目)	212,862円		
	新田東部地域 (新田三丁目)	176,283円		駅周辺
	北千住駅西口周辺 (千住仲町・千住一丁目～三丁目)	191,224円		
納税義務者数の 増加が著しい地域 (H28→R2)	新田西部地域 (新田一丁目)	514人	98人	大規模マンシ ョン建設地域
	北綾瀬駅周辺 (谷中一丁目・綾瀬七丁目)	415人		
	扇大橋駅周辺 (扇一丁目～二丁目)	343人		駅周辺
	綾瀬駅周辺 (綾瀬一丁目～三丁目・東綾瀬一丁目)	291人		
納税義務者数の 増加が著しい地域 (R1→R2)	西新井駅周辺 (栗原三丁目)	120人	10人	駅周辺
	梅島駅周辺 (梅田五丁目・梅島一丁目)	94人		

※ 区平均は丁町ごとの平均である

問 題 点  
今後の方針

今後も、未申告や申告誤りの調査などの取り組みによって、適正課税に努めるとともに特別区民税課税状況の情報提供を行っていく。

(参考) 過去6年間の推移



区民委員会報告資料

令和2年8月18日

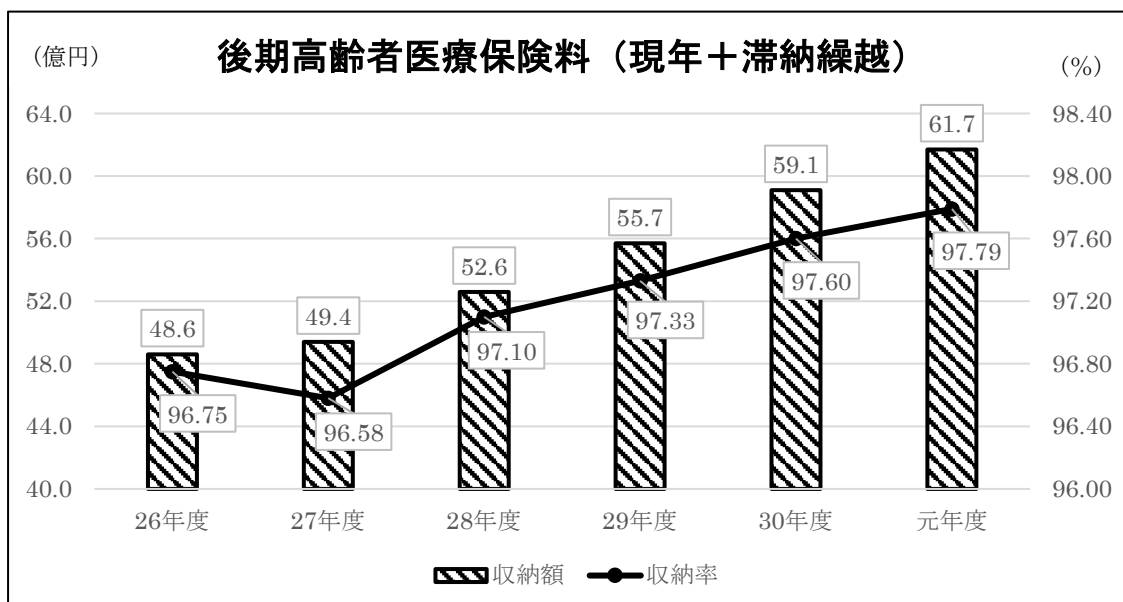
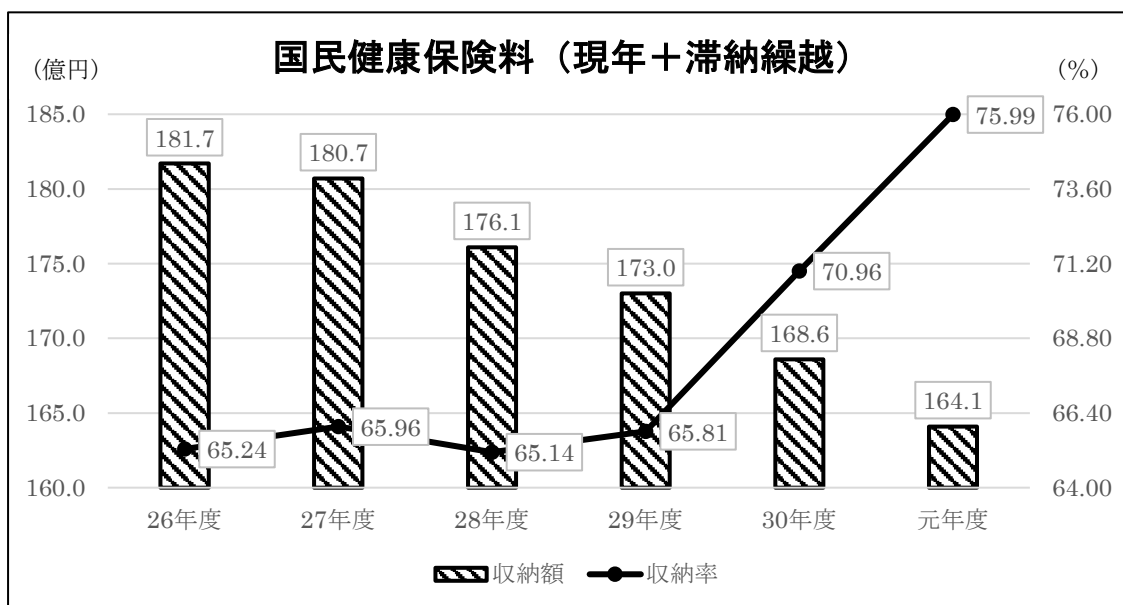
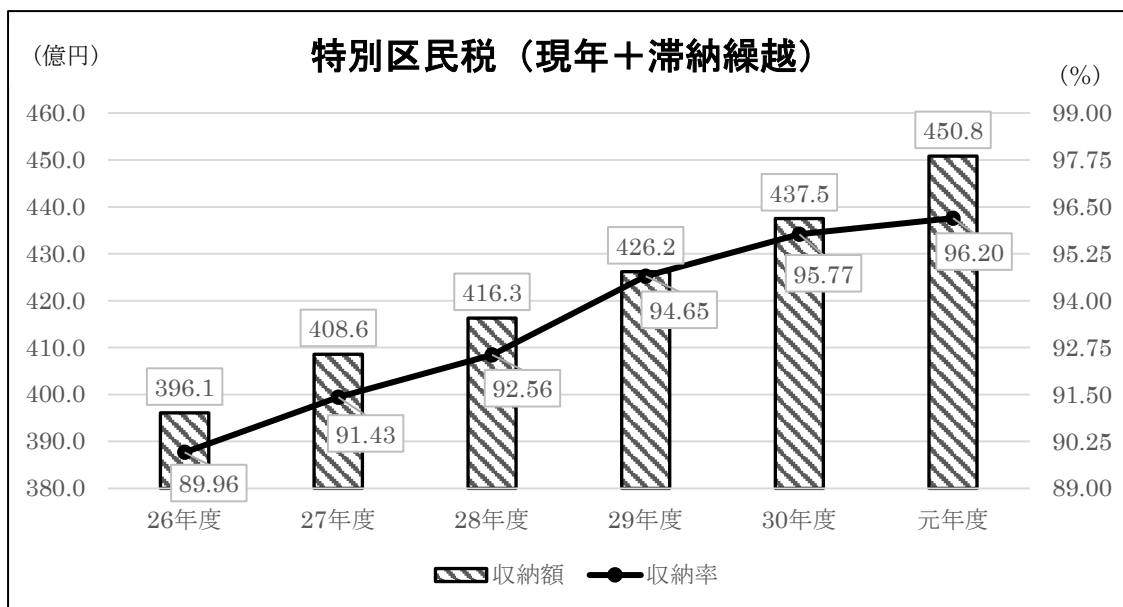
件名	令和元年度特別区税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の収納率等について										
所管部課名	区民部 課税課、納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課										
内容	令和元年度決算見込み額での区民部の主な債権情報を取りまとめたため、次のとおり報告する。										
	(単位:千円 下段は前年度との増減、順位は前年度順位)										
種別	区分		調定額	収納額 (※1)	収納率 (%)	不納欠損額	目標収納率 (%) 2年度 (元年度)	23区 順位	収納率伸 び幅 順位		
	特別区 税	特別区 民税	現年分	45,256,108 (1,370,899)	44,370,237 (1,416,050)	98.04 (0.16)	417,487 (105,677)	98.05 (98.17)	23 (23)	3 (11)	
滞納 繰越分			1,605,091 (△194,030)	708,506 (△88,390)	44.14 (△0.15)	34.50 (34.50)		10 (10)	14 (1)		
合計			46,861,199 (1,176,869)	45,078,743 (1,327,660)	96.20 (0.43)	96.22 (96.05)		21 (21)	5 (1)		
軽自動車 税		種別 割	現年分	501,785 (11,547)	480,046 (12,557)	95.67 (0.31)	21,217 (13,162)	96.10 (96.10)	22 (21)	12 (8)	
			滞納 繰越分	65,347 (4,033)	12,049 (1,243)	18.44 (0.82)		16.50 (16.50)	18 (19)	6 (7)	
		小計	567,132 (15,580)	492,095 (13,800)	86.77 (0.05)	87.10 (87.31)		20 (21)	18 (19)		
		環境 性能割	7,741 (7,741)	7,741 (7,741)	100 (100)						
		合計	574,873 (23,321)	499,836 (21,541)	86.95 (0.23)	87.45 (87.31)		20 (-)	- (-)		
たばこ 税		現年分	4,976,008 (△11,629)	4,976,005 (△11,632)	100 (0)	0					
		滞納 繰越分	0 (0)	0 (0)	0 (0)						
		合計	4,976,008 (△11,629)	4,976,005 (△11,632)	100 (0)						
特別区税合計		52,412,080 (1,188,561)	50,554,584 (1,337,569)	96.46 (0.38)	438,704 (118,839)						
国民健康 保険料		現年分	17,649,825 (△846,678)	15,419,438 (△447,760)	87.36 (1.58)	1,753,844 (△1,019,248)	87.30 (86.50)	12 (14)	3 (3)		
		滞納 繰越分	3,941,142 (△1,326,035)	987,894 (△8,521)	25.07 (6.15)		25.30 (25.00)	17 (22)	5 (4)		
		合計	21,590,967 (△2,172,713)	16,407,332 (△456,281)	75.99 (5.03)		76.07 (75.11)	13 (20)	1 (1)		
後期高齢者 医療保険料 (※2)	現年分	6,178,702 (267,329)	6,115,658 (273,224)	98.98 (0.15)	34,670 (3,139)	99.02 (98.84)	- (16)	- (7)			
	滞納 繰越分	126,842 (△11,842)	50,717 (△11,999)	39.98 (△5.24)		50.00 (50.00)	- (10)	- (10)			
	合計	6,305,544 (255,487)	6,166,375 (261,225)	97.79 (0.19)		98.14 (97.82)	- (15)	- (6)			

※1 収納額は還付未済額を含む

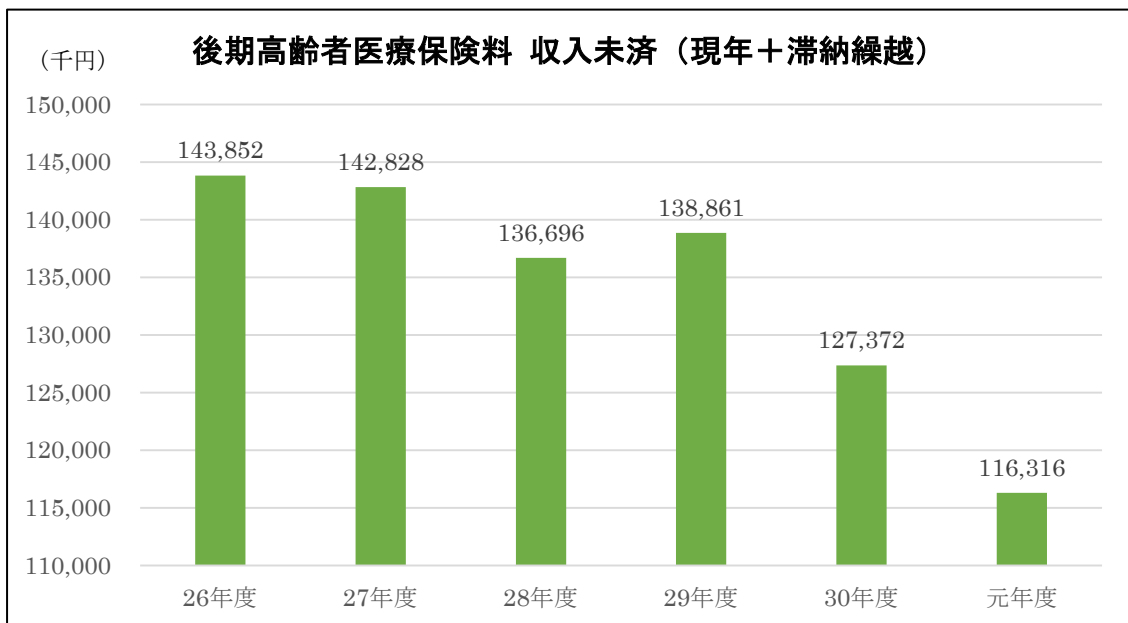
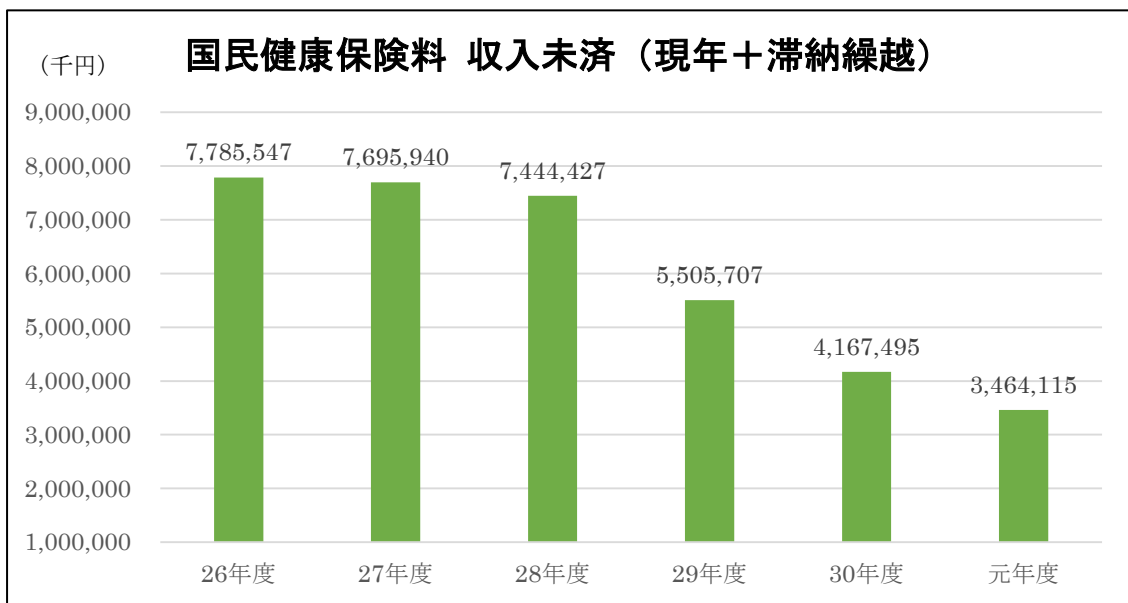
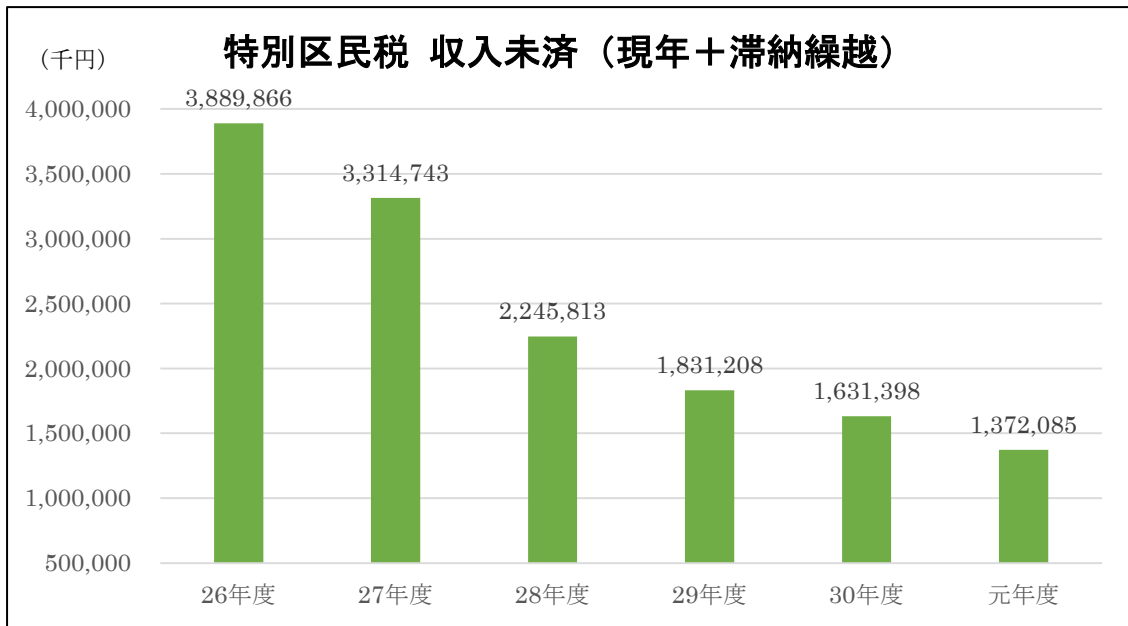
※2 後期高齢者医療保険料収納率の23区順位は8月末頃に判明する

問題点 今後の方針 納税課と国民健康保険課では、それぞれ足立区滞納対策アクションプランに基づき滞納対策の強化を進めた。今後は新型コロナウイルスの影響を見極めながら収納率向上に取り組む。

## 参考資料 収納額・収納率過去6年間の推移



参考資料 収入未済額 過去6年間の推移



区民委員会報告資料

令和2年8月18日

件名	特別区民税・都民税の納税通知書（普通徴収分）及び国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の決定通知書発送後の電話件数等について																																																						
所管部課	区民部 課税課、納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課																																																						
内容	<p>令和2年度の特別区民税・都民税の納税通知書（普通徴収分）及び国民健康保険料・後期高齢者医療保険料(*)の決定通知書の発送後から、6月末日(*は7/10から7/31)までの電話件数等について下記のとおり報告する。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p><b>1 発送日及び発送件数（下段は、前年度の実績）</b></p> <p>(1) 特別区民税・都民税の納税通知書（普通徴収分）          令和 2年6月 8日（月） 136,540件          (令和 元年6月10日（月） 135,510件)</p> <p>(2) 国民健康保険料の決定通知書          令和 2年6月10日（水） 106,424件          (令和 元年6月12日（水） 110,182件)</p> <p>(3) 後期高齢者医療保険料の決定通知書          令和 2年7月10日（金） 86,598件          (令和 元年7月11日（木） 85,559件)</p> <p><b>2 電話件数等（下段は、前年度の実績）</b></p> <table border="1" data-bbox="424 1294 1430 2072"> <thead> <tr> <th colspan="2">内 容</th> <th>件数等</th> <th>うちコロナに関する件数</th> <th>ピーク日</th> <th>ピーク日の件数等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">課税課・納税課</td> <td>電話件数</td> <td>15,549件 (11,031件)</td> <td>2,213件</td> <td>6月10日(水) (6月12日(水))</td> <td>1,587件 (1,307件)</td> </tr> <tr> <td>来庁者数</td> <td>5,524人 (5,855人)</td> <td>303人</td> <td>6月23日(火) (6月18日(火))</td> <td>485人 (521人)</td> </tr> <tr> <td>証明発行件数</td> <td>5,354件 (6,289件)</td> <td>-----</td> <td>6月23日(火) (6月19日(水))</td> <td>524件 (584件)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">国民健康保険課</td> <td>電話件数</td> <td>8,835件 (7,113件)</td> <td>1,541件</td> <td>6月15日(月) (6月14日(金))</td> <td>1,013件 (1,058件)</td> </tr> <tr> <td>来庁者数</td> <td>3,486人 (3,521人)</td> <td>241人</td> <td>6月15日(月) (6月17日(月))</td> <td>527人 (524人)</td> </tr> <tr> <td>窓口における保険料収入額</td> <td>25,519千円 (26,864千円)</td> <td>-----</td> <td>6月15日(月) (6月17日(月))</td> <td>4,077千円 (4,084千円)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">高齢医療・年金課</td> <td>電話件数</td> <td>4,985件 (3,021件)</td> <td>157件</td> <td>7月13日(月) (7月16日(火))</td> <td>554件 (602件)</td> </tr> <tr> <td>来庁者数</td> <td>1,499人 (2,039人)</td> <td>25人</td> <td>7月20日(月) (7月16日(火))</td> <td>161人 (289人)</td> </tr> <tr> <td>窓口における保険料収入額</td> <td>3,175千円 (5,189千円)</td> <td>-----</td> <td>7月16日(木) (7月17日(水))</td> <td>638千円 (1,385千円)</td> </tr> </tbody> </table>	内 容		件数等	うちコロナに関する件数	ピーク日	ピーク日の件数等	課税課・納税課	電話件数	15,549件 (11,031件)	2,213件	6月10日(水) (6月12日(水))	1,587件 (1,307件)	来庁者数	5,524人 (5,855人)	303人	6月23日(火) (6月18日(火))	485人 (521人)	証明発行件数	5,354件 (6,289件)	-----	6月23日(火) (6月19日(水))	524件 (584件)	国民健康保険課	電話件数	8,835件 (7,113件)	1,541件	6月15日(月) (6月14日(金))	1,013件 (1,058件)	来庁者数	3,486人 (3,521人)	241人	6月15日(月) (6月17日(月))	527人 (524人)	窓口における保険料収入額	25,519千円 (26,864千円)	-----	6月15日(月) (6月17日(月))	4,077千円 (4,084千円)	高齢医療・年金課	電話件数	4,985件 (3,021件)	157件	7月13日(月) (7月16日(火))	554件 (602件)	来庁者数	1,499人 (2,039人)	25人	7月20日(月) (7月16日(火))	161人 (289人)	窓口における保険料収入額	3,175千円 (5,189千円)	-----	7月16日(木) (7月17日(水))	638千円 (1,385千円)
内 容		件数等	うちコロナに関する件数	ピーク日	ピーク日の件数等																																																		
課税課・納税課	電話件数	15,549件 (11,031件)	2,213件	6月10日(水) (6月12日(水))	1,587件 (1,307件)																																																		
	来庁者数	5,524人 (5,855人)	303人	6月23日(火) (6月18日(火))	485人 (521人)																																																		
	証明発行件数	5,354件 (6,289件)	-----	6月23日(火) (6月19日(水))	524件 (584件)																																																		
国民健康保険課	電話件数	8,835件 (7,113件)	1,541件	6月15日(月) (6月14日(金))	1,013件 (1,058件)																																																		
	来庁者数	3,486人 (3,521人)	241人	6月15日(月) (6月17日(月))	527人 (524人)																																																		
	窓口における保険料収入額	25,519千円 (26,864千円)	-----	6月15日(月) (6月17日(月))	4,077千円 (4,084千円)																																																		
高齢医療・年金課	電話件数	4,985件 (3,021件)	157件	7月13日(月) (7月16日(火))	554件 (602件)																																																		
	来庁者数	1,499人 (2,039人)	25人	7月20日(月) (7月16日(火))	161人 (289人)																																																		
	窓口における保険料収入額	3,175千円 (5,189千円)	-----	7月16日(木) (7月17日(水))	638千円 (1,385千円)																																																		



### 3 電話による主な問合せ内容

#### (1) 課税課

No.	内 容	件 数	内コロナ	割 合
1	税額（税計算等）	3,865 件	32 件	37.8%
2	徴収方法（普通徴収⇔特別徴収）	2,132 件	3 件	20.8%
3	申告内容の確認・修正申告	1,205 件	21 件	11.8%
4	分納相談・口座振替（納税課転送）	901 件	103 件	8.8%
5	課税・納税証明書（請求方法等）	614 件	3 件	6.0%
6	年金特別徴収制度	334 件	0 件	3.2%
7	その他（納通未着・事業所課税等）	1,186 件	22 件	11.6%
	合 計	10,237 件	184 件	100.0%

#### (2) 納税課

No.	内 容	件 数	内コロナ	割 合
1	納付相談	3,328 件	2,029 件	62.7%
2	その他（口座振替など）	1,984 件	0 件	37.3%
	合 計	5,312 件	2,029 件	100.0%

内 容

#### (3) 国民健康保険課

No.	内 容	件 数	内コロナ	割 合
1	保険料額	2,267 件	343 件	25.7%
2	納付相談	1,328 件	589 件	15.0%
3	国保資格の加入・喪失手続	943 件	13 件	10.7%
4	その他 （納付書未着・口座振替など）	4,297 件	596 件	48.6%
	合 計	8,835 件	1,541 件	100.0%

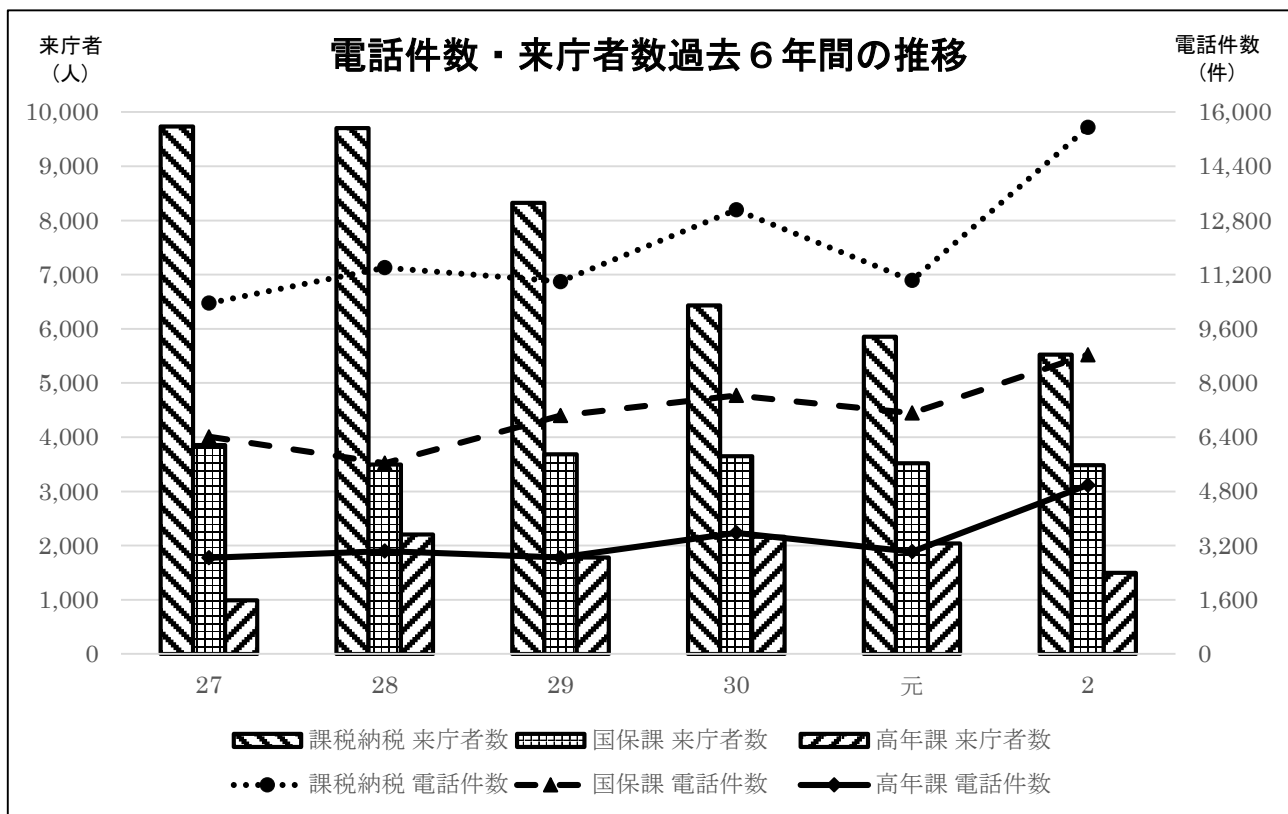
※ 8,835 件中、6,703 件（75.9%）は、国保システムの個人情報検索により回答した。

#### (4) 高齢医療・年金課

No.	内 容	件 数	内コロナ	割 合
1	保険料決定額、通知書の見方	996 件	0 件	19.98%
2	保険料支払方法、納付相談	1,001 件	157 件	20.08%
3	保険証の負担区分、受取方法	1,303 件	0 件	26.14%
4	その他（給付関係等）	1,685 件	0 件	33.80%
	合 計	4,985 件	157 件	100.0%

※ 4,985 件中、3,349 件（67.2%）は、後期システムの個人情報検索により回答した。

<p>内 容</p>	<p><b>4 主な増減理由等</b></p> <p>電話件数が大幅に増加し、来庁者数が減少した理由は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、電話での問合せや郵送申請をを推奨し、来庁者を抑制したことや、個人の行動自粛によることが考えられる。</p> <p>窓口での証明発行が減少した理由は、マイナンバー制度による情報連携の本格運用が開始され、課税証明の提出が不要な行政手続きが増加したことや、コンビニ交付の発行件数の増加等が挙げられる。</p>
<p>問 題 点・ 今後の方針</p>	<p>今後も税制などの制度改正に合わせて、区民周知に的確に取り組んでいく。また、全職員が一体となって、職務知識の習得及び接遇の向上に努め、相談体制の充実を図る。</p>



区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和2年8月18日

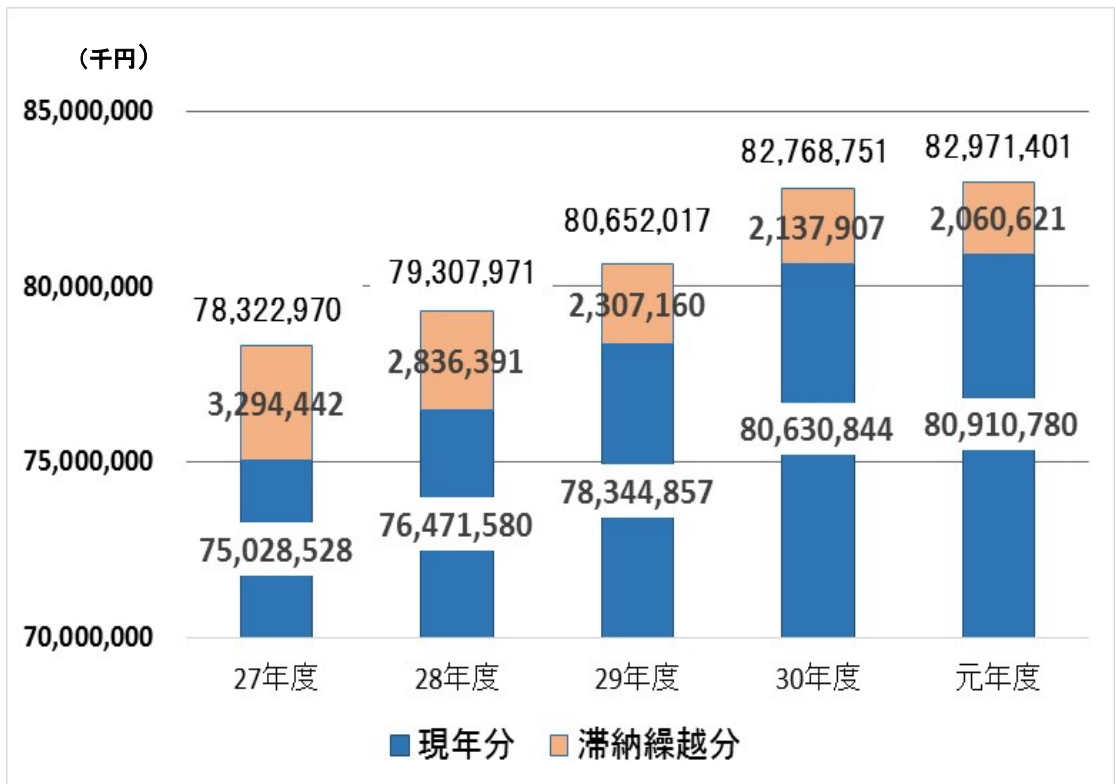
件 名	主要収納金の決算見込みについて				
所管部課名	区民部 納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課、地域のちから推進部 住区推進課、産業経済部 企業経営支援課、福祉部 福祉管理課、介護保険課、生活保護指導課、都市建設部 住宅課、学校運営部 学務課、子ども家庭部 子ども施設入園課				
内 容	<p>収納率向上対策委員会で令和元年度決算見込み額での主な債権情報（収納率・不納欠損額）を取りまとめたので以下のとおり報告する。</p> <p>主要収納金決算見込み数値 (単位：千円 下段は前年度との増減)</p>				
	債権名	区分	収納率(%)	収納額	不納欠損額
	特別区民税	現年分	98.04 (0.16)	44,370,237 (1,416,050)	417,487 (105,677)
		滞納繰越分	44.14 (▲0.15)	708,506 (▲88,390)	
		計	96.20 (0.43)	45,078,743 (1,327,660)	
	軽自動車税（種別割）	現年分	95.67 (0.31)	480,046 (12,557)	21,217 (13,162)
		滞納繰越分	18.44 (0.82)	12,049 (1,243)	
		計	86.77 (0.05)	492,095 (13,800)	
	国民健康保険料	現年分	87.36 (1.58)	15,419,438 (▲447,760)	1,753,844 (▲1,019,248)
		滞納繰越分	25.07 (6.15)	987,894 (▲8,521)	
		計	75.99 (5.03)	16,407,332 (▲456,281)	
	後期高齢者医療保険料	現年分	98.98 (0.15)	6,115,658 (273,224)	34,670 (3,139)
		滞納繰越分	39.98 (▲5.24)	50,717 (▲11,999)	
計		97.79 (0.19)	6,166,375 (261,225)		
学童保育室保護者負担金	現年分	98.73 (▲0.32)	274,458 (3,468)	589 (▲330)	
	滞納繰越分	38.53 (5.85)	2,665 (194)		
	計	97.27 (0.01)	277,123 (3,662)		
信用保証料補助金返還金	現年分	100.00 (4.04)	4,248 (498)	20 (▲213)	
	滞納繰越分	45.68 (42.08)	185 (175)		
	計	95.27 (5.45)	4,433 (673)		

債権名	区分	収納率(%)	収納額	不納欠損額
応急小口資金貸付金	現年分	90.17 (2.26)	2,615 (720)	355 (▲6,654)
	滞納繰越分	23.93 (11.43)	1,487 (▲364)	
	計	45.01 (22.93)	4,102 (356)	
生業資金貸付金等福祉部貸付金	現年分	95.93 (▲0.21)	1,229 (▲71)	4,296 (▲13,832)
	滞納繰越分	6.54 (▲0.98)	4,431 (▲2,545)	
	計	8.20 (▲0.59)	5,660 (▲2,616)	
介護保険料	現年分	98.33 (0.34)	11,867,358 (▲256,625)	231,786 (18,908)
	滞納繰越分	20.52 (6.71)	126,136 (37,879)	
	計	94.55 (0.69)	11,993,494 (▲218,746)	
生活保護費返還金	現年分	53.13 (1.00)	402,141 (▲86,407)	191,019 (22,434)
	滞納繰越分	5.79 (▲0.42)	142,932 (▲2,399)	
	計	16.91 (▲2.42)	545,073 (▲88,806)	
一般区営住宅使用料	現年分	99.77 (▲0.07)	170,781 (2,544)	0 (▲793)
	滞納繰越分	27.95 (▲8.48)	1,947 (▲2,347)	
	計	96.96 (1.26)	172,728 (197)	
育英資金貸付償還金	現年分	94.78 (1.40)	72,392 (▲1,828)	0 (0)
	滞納繰越分	17.51 (▲1.76)	5,865 (▲874)	
	計	71.22 (0.49)	78,257 (▲2,702)	
保育料	現年分	99.37 (0.12)	1,730,179 (▲636,434)	19,934 (▲9,705)
	滞納繰越分	20.69 (6.09)	15,807 (662)	
	計	96.08 (0.36)	1,745,986 (▲635,772)	
合計	現年分		80,910,780 (279,936)	2,675,217 (▲887,455)
	滞納繰越分		2,060,621 (▲77,286)	
	計		82,971,401 (202,650)	

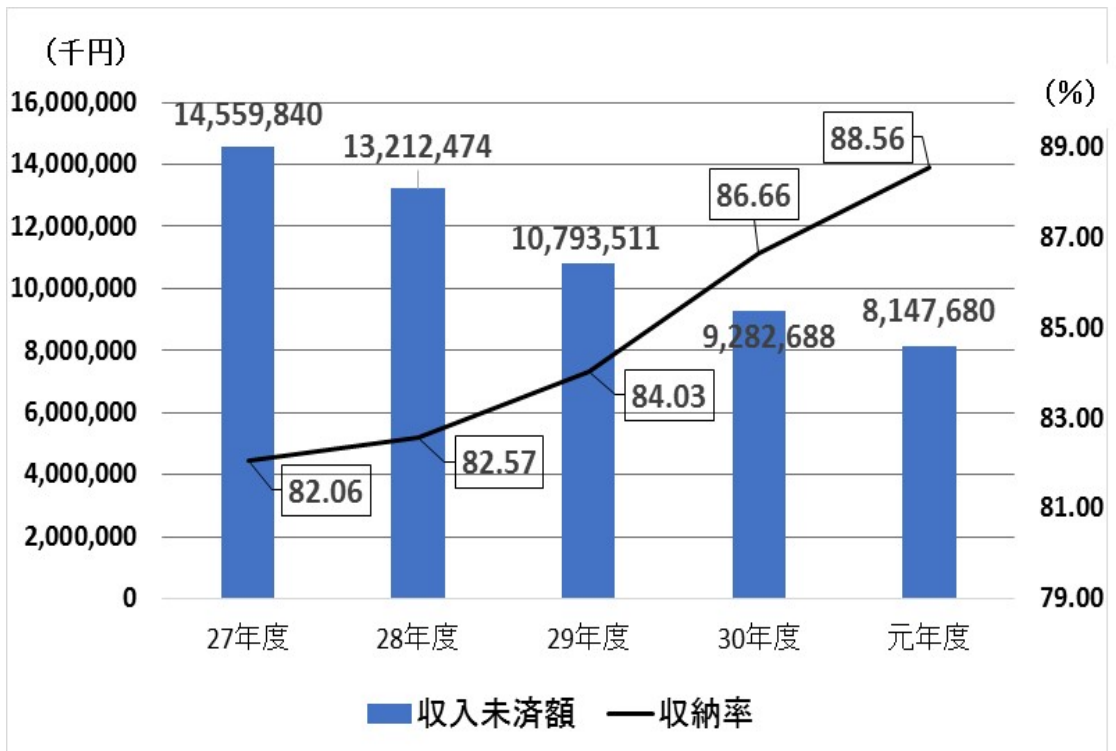
※ 不納欠損額とは、歳入すべき額のうち、納付資力がなく無財産のため今後も徴収見込みがたたないことから、納付義務を消滅させた額

※ 収納額は還付未済額を含む。

【参考1】過去5年間の主要収納金収納額（合計）の推移



【参考2】過去5年間の主要収納金収納率及び収入未済額（合計）の推移



※ 収入未済額とは、調定額から納付された額を差し引いた額

問題点  
今後の方針

引き続き、収納率向上対策委員会において各課間での情報共有や対策の検討を行いながら、一層の収納率向上に取り組んでいく。

# 区 民 委 員 会 報 告 資 料

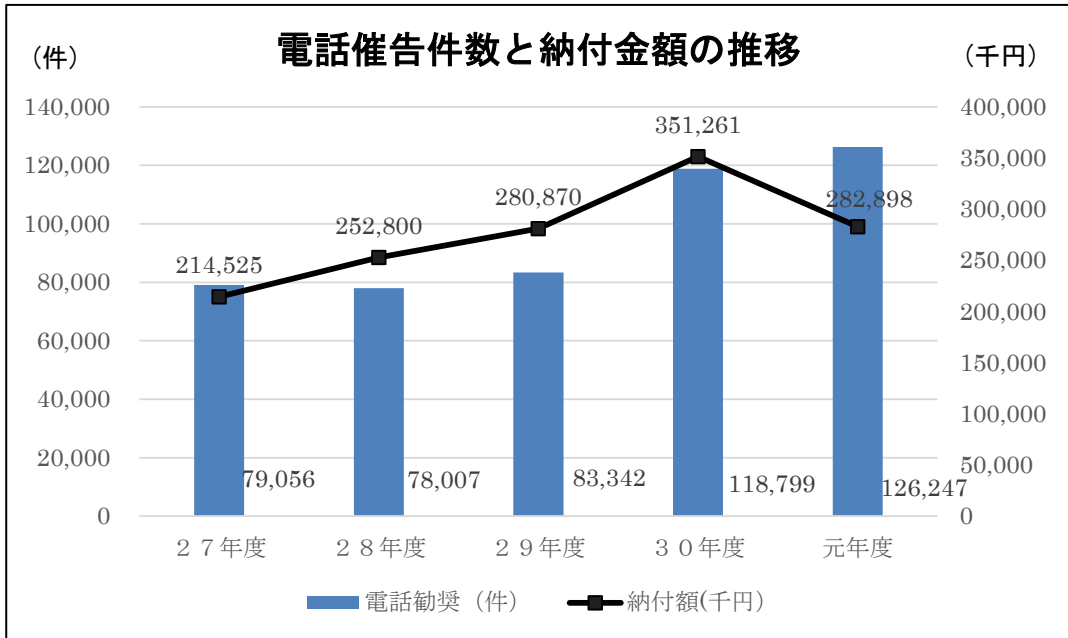
令和2年8月18日

件 名	<b>令和元年度足立区納付案内センターの稼働実績について</b>																																																																								
所管部課名	区民部 納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課、地域のちから推進部 住区推進課、産業経済部 企業経営支援課、福祉部 福祉管理課、介護保険課、学校運営部 学務課、子ども家庭部 子ども施設入園課																																																																								
内 容	<p>令和元年度の足立区納付案内センターの稼働実績を報告する。</p> <p><b>1 電話勧奨の実績</b>                  (4～3月に納付約束した方の、翌々月末日までの納付分を集計)                  (下段は前年度の実績)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">種類</th> <th style="width: 15%;">電話勧奨 (件)</th> <th style="width: 15%;">納付約束 A (件)</th> <th style="width: 15%;">納付件数 B (件)</th> <th style="width: 15%;">納付率 B/A (%)</th> <th style="width: 20%;">納付額 (千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別区民税・都民税</td> <td>62,490 (54,105)</td> <td>6,572 (6,281)</td> <td>5,191 (5,025)</td> <td>79.0 (80.0)</td> <td>199,500 (186,134)</td> </tr> <tr> <td>軽自動車税</td> <td>4,415 (3,649)</td> <td>760 (529)</td> <td>510 (310)</td> <td>67.1 (58.6)</td> <td>4,404 (2,639)</td> </tr> <tr> <td>国民健康保険料</td> <td>47,737 (47,338)</td> <td>3,059 (5,385)</td> <td>2,082 (3,577)</td> <td>68.1 (66.4)</td> <td>58,612 (137,426)</td> </tr> <tr> <td>後期高齢者医療保険料</td> <td>1,421 (2,147)</td> <td>259 (433)</td> <td>216 (353)</td> <td>83.4 (81.5)</td> <td>3,998 (4,836)</td> </tr> <tr> <td>学童保育室保護者負担金</td> <td>1,879 (2,005)</td> <td>340 (330)</td> <td>253 (296)</td> <td>74.4 (89.7)</td> <td>2,066 (2,270)</td> </tr> <tr> <td>介護保険料</td> <td>5,877 (7,441)</td> <td>349 (573)</td> <td>249 (415)</td> <td>71.3 (72.4)</td> <td>4,076 (5,337)</td> </tr> <tr> <td>保育料</td> <td>1,682 (2,114)</td> <td>381 (473)</td> <td>321 (424)</td> <td>84.3 (89.6)</td> <td>9,890 (12,619)</td> </tr> <tr> <td>応急小口・東京都母子父子福祉資金貸付</td> <td>356 (-)</td> <td>36 (-)</td> <td>12 (-)</td> <td>33.3 (-)</td> <td>214 (-)</td> </tr> <tr> <td>信用保証料補助金返還金</td> <td>17 (-)</td> <td>1 (-)</td> <td>0 (-)</td> <td>0.0 (-)</td> <td>0 (-)</td> </tr> <tr> <td>育英資金償還金</td> <td>373 (-)</td> <td>36 (-)</td> <td>13 (-)</td> <td>36.1 (-)</td> <td>138 (-)</td> </tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td><b>合計</b></td> <td><b>126,247 (118,799)</b></td> <td><b>11,793 (14,004)</b></td> <td><b>8,847 (10,400)</b></td> <td><b>75.0 (74.3)</b></td> <td><b>282,898 (351,261)</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 納付額は千円未満繰り上げ                  ※ 応急小口・東京都母子父子福祉資金貸付、信用保証料補助金返還金、育英資金償還金は令和元年度より勧奨開始</p>	種類	電話勧奨 (件)	納付約束 A (件)	納付件数 B (件)	納付率 B/A (%)	納付額 (千円)	特別区民税・都民税	62,490 (54,105)	6,572 (6,281)	5,191 (5,025)	79.0 (80.0)	199,500 (186,134)	軽自動車税	4,415 (3,649)	760 (529)	510 (310)	67.1 (58.6)	4,404 (2,639)	国民健康保険料	47,737 (47,338)	3,059 (5,385)	2,082 (3,577)	68.1 (66.4)	58,612 (137,426)	後期高齢者医療保険料	1,421 (2,147)	259 (433)	216 (353)	83.4 (81.5)	3,998 (4,836)	学童保育室保護者負担金	1,879 (2,005)	340 (330)	253 (296)	74.4 (89.7)	2,066 (2,270)	介護保険料	5,877 (7,441)	349 (573)	249 (415)	71.3 (72.4)	4,076 (5,337)	保育料	1,682 (2,114)	381 (473)	321 (424)	84.3 (89.6)	9,890 (12,619)	応急小口・東京都母子父子福祉資金貸付	356 (-)	36 (-)	12 (-)	33.3 (-)	214 (-)	信用保証料補助金返還金	17 (-)	1 (-)	0 (-)	0.0 (-)	0 (-)	育英資金償還金	373 (-)	36 (-)	13 (-)	36.1 (-)	138 (-)	<b>合計</b>	<b>126,247 (118,799)</b>	<b>11,793 (14,004)</b>	<b>8,847 (10,400)</b>	<b>75.0 (74.3)</b>	<b>282,898 (351,261)</b>
種類	電話勧奨 (件)	納付約束 A (件)	納付件数 B (件)	納付率 B/A (%)	納付額 (千円)																																																																				
特別区民税・都民税	62,490 (54,105)	6,572 (6,281)	5,191 (5,025)	79.0 (80.0)	199,500 (186,134)																																																																				
軽自動車税	4,415 (3,649)	760 (529)	510 (310)	67.1 (58.6)	4,404 (2,639)																																																																				
国民健康保険料	47,737 (47,338)	3,059 (5,385)	2,082 (3,577)	68.1 (66.4)	58,612 (137,426)																																																																				
後期高齢者医療保険料	1,421 (2,147)	259 (433)	216 (353)	83.4 (81.5)	3,998 (4,836)																																																																				
学童保育室保護者負担金	1,879 (2,005)	340 (330)	253 (296)	74.4 (89.7)	2,066 (2,270)																																																																				
介護保険料	5,877 (7,441)	349 (573)	249 (415)	71.3 (72.4)	4,076 (5,337)																																																																				
保育料	1,682 (2,114)	381 (473)	321 (424)	84.3 (89.6)	9,890 (12,619)																																																																				
応急小口・東京都母子父子福祉資金貸付	356 (-)	36 (-)	12 (-)	33.3 (-)	214 (-)																																																																				
信用保証料補助金返還金	17 (-)	1 (-)	0 (-)	0.0 (-)	0 (-)																																																																				
育英資金償還金	373 (-)	36 (-)	13 (-)	36.1 (-)	138 (-)																																																																				
<b>合計</b>	<b>126,247 (118,799)</b>	<b>11,793 (14,004)</b>	<b>8,847 (10,400)</b>	<b>75.0 (74.3)</b>	<b>282,898 (351,261)</b>																																																																				

電話勧奨の内訳

(下段は前年度の実績)

日数 (日)	件数 (件)	接触数 (件)	接触率 (%)
275 (250)	126,247 (118,799)	20,402 (23,473)	16.2 (19.8)



**2 訪問勧奨の実績**

電話勧奨未接触者及び電話番号不明者について、訪問勧奨を行った。

(下段は前年度の実績)

種類	訪問勧奨 (件)	納付約束 A (件)	納付件数 B (件)	納付率 B/A (%)	納付額 (千円)
国民健康保険料	669 (5,299)	18 (199)	10 (142)	55.6 (71.4)	526 (5,999)
後期高齢者医療保険料	6 (43)	2 (8)	2 (7)	100.0 (87.5)	152 (49)
介護保険料	2,590 (2,995)	214 (236)	165 (182)	77.1 (77.1)	2,727 (3,543)
<b>合計</b>	<b>3,265 (8,337)</b>	<b>234 (443)</b>	<b>177 (331)</b>	<b>75.6 (74.7)</b>	<b>3,405 (9,591)</b>

※ 納付額は千円未満繰り上げ

訪問勧奨の内訳

(下段は前年度の実績)

日数 (日)	件数 (件)	接触数 (件)	接触率 (%)
107 (175)	3,265 (8,337)	797 (1,267)	24.4 (15.2)

### 3 「差し置き」の実績

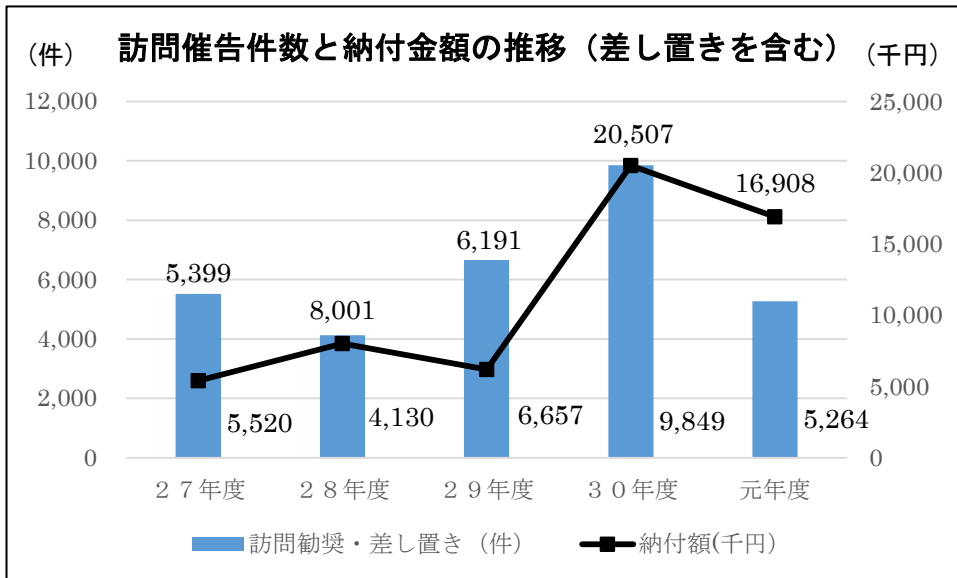
税および後期高齢者医療保険料について勧奨等で納付相談などが無い者に対し、納税課及び高齢医療・年金課への連絡依頼のための文書を、当該居住場所の玄関内、郵便受箱などに「差し置き」を実施した。

差し置きの内訳

(下段は前年度の実績)

日数 (日)	訪問件数 (件)	文書到達 数 (件)	文書到達率 (%)	自主納付 件数(件)	納付額 (千円)
88日 5月～2月実施 (42日) 7月～10月実施	1,999 (1,512)	986 (677)	49.3 (44.8)	232 (122)	13,503 (10,916)

※ 文書未到達 1,013 件については、各主管課にて催告書を発送した。



### 4 令和元年度委託料

52,733 千円 (平成30年度委託料 56,463 千円)

問題点  
今後の方針

各債権の滞納整理が進捗し、納付案内センターで処理する件数が減少したため、特に訪問勧奨の実績が減となった。今後は、納付案内だけでなく、口座振替案内や保険料の猶予等に関する案内もあわせて行っていく。



区民委員会報告資料

令和2年8月18日

件名	区民部における新型コロナウイルス感染症にかかる減免等の申請状況について																									
所管部課名	区民部 納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課																									
内容	<p>区民部における新型コロナウイルス感染症にかかる徴収猶予等の申請状況について、以下のとおり報告する（8月5日現在）。</p> <p><b>1 申請件数一覧</b></p> <table border="1" data-bbox="435 703 1406 1205"> <thead> <tr> <th></th> <th>受付 開始日</th> <th>徴収 猶予</th> <th>減 免</th> <th>傷病 手当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別区民税 ・都民税</td> <td>4月30日</td> <td>1,080</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>国民健康保険</td> <td>5月1日</td> <td>0</td> <td>2,960</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>後期高齢者 医療保険</td> <td>6月1日</td> <td>0</td> <td>79 (*1)</td> <td>(*2)</td> </tr> <tr> <td>国民年金</td> <td>5月1日</td> <td></td> <td>329 (*3)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(*1)7/15 開始                  (*2)申請は東京都後期高齢者医療広域連合                  (*3)減免欄は、全額免除・納付猶予・一部免除・学生納付特例の申請件数とする</p>		受付 開始日	徴収 猶予	減 免	傷病 手当	特別区民税 ・都民税	4月30日	1,080			国民健康保険	5月1日	0	2,960	4	後期高齢者 医療保険	6月1日	0	79 (*1)	(*2)	国民年金	5月1日		329 (*3)	
	受付 開始日	徴収 猶予	減 免	傷病 手当																						
特別区民税 ・都民税	4月30日	1,080																								
国民健康保険	5月1日	0	2,960	4																						
後期高齢者 医療保険	6月1日	0	79 (*1)	(*2)																						
国民年金	5月1日		329 (*3)																							
問題点 今後の方針	<p>新型コロナウイルスによって生活に影響を受ける区民に対しては、区民に寄り添ったきめ細やかな配慮を行い、生活への影響を最小限に抑えるよう対応する。</p>																									

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和2年8月18日

件 名	令和2年度 戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会 評価結果及び答申の提出について						
所管部課名	区民部 戸籍住民課						
内 容	<p>令和2年度 戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会を開催したため、評価結果及び答申の提出について報告する。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p><b>1 開催日時</b></p> <p>令和2年7月14日(火)午前9時から午前10時25分</p> <p><b>2 評価対象事業者名</b></p> <p>富士ゼロックスシステムサービス株式会社          (対象業務：戸籍関連業務、窓口案内業務、公金取扱業務、          証明受付業務(委任状・第三者請求・郵送請求を除く)          証明発行業務(郵送請求を除く)          証明交付業務(郵送請求を除く))</p> <p><b>3 評価結果(評価項目：4テーマ 7項目(別紙参照))</b></p> <p>(1) 評価項目の総合得点(50点満点中、合格は40点以上)</p> <table border="1" data-bbox="359 1400 1369 1630"> <thead> <tr> <th>事業者</th> <th>委員評価平均点</th> <th>評価結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>富士ゼロックス</td> <td>42.3点(最高46点：最低40点)</td> <td>合格</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 委員評価平均点は、小数点第2位四捨五入</p> <p>(2) 評価委員からの意見・要望事項等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現場確認時、スタッフの身だしなみがとても良かった。</li> <li>・ 新型コロナウイルスによる緊急事態の中、少ない人数にもかかわらず窓口運営を頑張った。</li> </ul>	事業者	委員評価平均点	評価結果	富士ゼロックス	42.3点(最高46点：最低40点)	合格
事業者	委員評価平均点	評価結果					
富士ゼロックス	42.3点(最高46点：最低40点)	合格					

(3) 別紙の評価項目のうち、一番評価が高かった項目

事業者	項目番号	評価項目	評価基準	委員評価平均点 (満点：5点)
富士ゼロックス	5	利用者満足度 (アンケート)	態度や言葉づかい、身だしなみ、説明などについての区民の評価（6月アンケートQ8のAの割合）	<b>5.00</b> (満点)

内 容

(4) 別紙の評価項目のうち、一番評価が低かった項目

事業者	項目番号	評価項目	評価基準	委員評価平均点 (満点：5点)
富士ゼロックス	6	利用者満足度 (アンケート)	処理スピードに関しての区民評価（6月アンケートQ4のAの割合）	<b>3.00</b>

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、受託事業者にも従事者の3割削減を依頼した。特別定額給付金のオンライン申請に伴うマイナンバーカード関連の来庁者の急増および、区民事務所の臨時休業に伴う来庁者の急増により、証明発行業務のスタッフをフロア案内業務にあてたため、交付までに時間がかかってしまった。

**4 答申の提出について**

日時 令和2年8月6日（木）午前10時から 区長室

問 題 点  
今後の方針

評価委員会の評価結果は合格点であった。各項目の評価結果については、受託事業事業者へ通知し、今後も区民サービスの更なる向上を目指す。

## ＜令和２年度 評価基準及び各事業者の平均点＞

項目番号	評価基準	満点	富士ゼロックス 平均点
1	窓口における５月末時点の平均待ち時間は、委託仕様書の中で定めたモニタリング指標の基準である平成２９年度（２０１７年度）の平均待ち時間以下の状態にある。	5	4.00
2	個人情報保護及び情報セキュリティについて、法令等を遵守している。	10	9.00
3	労働基準法等の労働関係法令を遵守している。	10	8.66
4	受託事業者の経営状況からみた安定性・信頼性	5	4.00
<u>5</u>	態度や言葉づかい、身だしなみ、説明などについての区民評価 （６月アンケートＱ８のＡの割合）	5	<u>5.00</u> （満点）
<u>6</u>	処理スピードに関する区民評価 （６月アンケートＱ４のＡの割合）	5	<u>3.00</u>
7	名札をお客様に見えるよう着用し、服装についても区の接客マニュアルを準拠している。	10	8.66
合計・評価結果 （委員評価平均点※）		50	42.33 （42.3※）

※ 小数点第２位四捨五入

# 区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和2年8月18日

件 名	<b>令和2年度 国民健康保険業務等委託評価委員会 評価結果及び答申の提出について</b>									
所管部課名	区民部 国民健康保険課									
内 容	<p>令和2年度 国民健康保険業務等委託評価委員会を開催したため、評価結果及び答申の提出について報告する。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p><b>1 開催日時</b></p> <p>令和2年7月14日(火)午前9時から午前10時25分</p> <p><b>2 評価対象事業者名</b></p> <p>(1) パーソルテンプスタッフ株式会社 (対象事業1：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業)</p> <p>(2) 株式会社DACS (対象事業2：給付)</p> <p><b>3 評価結果（評価項目：4テーマ 7項目（別紙参照）</b></p> <p>(1) 評価項目の総合得点（50点満点中、合格は40点以上）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">事業者</th> <th style="width: 50%;">委員評価平均点</th> <th style="width: 30%;">評価結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">パーソル テンプ スタッフ</td> <td style="text-align: center;">44.7点（最高47点：最低43点）</td> <td style="text-align: center;">合 格</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DACS</td> <td style="text-align: center;">45.0点（最高49点：最低43点）</td> <td style="text-align: center;">合 格</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 委員評価平均点は、小数点第2位四捨五入</p> <p>(2) 評価委員からの意見・要望事項等</p> <p>区職員と事業者との境界線を示す床のテープが、一部剥がれている箇所が見受けられた。</p> <p>⇒評価委員会終了後、該当箇所のテープの貼り直しを行った。</p>	事業者	委員評価平均点	評価結果	パーソル テンプ スタッフ	44.7点（最高47点：最低43点）	合 格	DACS	45.0点（最高49点：最低43点）	合 格
事業者	委員評価平均点	評価結果								
パーソル テンプ スタッフ	44.7点（最高47点：最低43点）	合 格								
DACS	45.0点（最高49点：最低43点）	合 格								

(3) 別紙の評価項目のうち、一番評価が高かった項目

事業者	項目番号	評価項目	評価基準	委員評価平均点 (満点：5点)
テンブ DACS	1	サービスレベル (待ち時間)	窓口における今年度5月 末時点の平均待ち時間は、 委託仕様書の中で定めたモ ニタリング指標の基準であ る平成29年度の平均待ち 時間以下である。	<b>5.00</b> (満点)

(4) 別紙の評価項目のうち、一番評価が低かった項目

事業者	項目番号	評価項目	評価基準	委員評価平均点 (満点：5点)
テンブ DACS	4	事業者の経営 状況、安定性、 信頼性	受託事業者の経営状況か らみた、安定性、信頼性	<b>4.00</b>

※ 両事業者ともに、資産合計に占める固定資産の割合が、50%を超えており、財政状況は良好であるとの評価を得ているが、他項目に比べれば、相対的に点数が低い。

**4 答申の提出について**

日時 令和2年8月6日(木) 午前10時から 区長室

内 容

問 題 点  
今後の方針

評価委員会の評価結果は合格点であった。各項目の評価結果については、受託事業者へ通知し、今後も区民サービスの更なる向上を目指す。

## ＜令和２年度 評価基準及び各事業者の平均点＞

項目番号	評価基準	満点	テンプ平均点	DACS平均点
1	窓口における５月末時点の平均待ち時間は、委託仕様書の中で定めたモニタリング指標の基準である平成２９年度（２０１７年度）の平均待ち時間以下の状態にある。	5	5.00 (満点)	5.00 (満点)
2	個人情報保護及び情報セキュリティについて、法令等を遵守している。	10	8.66	9.00
3	労働基準法等の労働関係法令を遵守している。	10	9.00	9.00
4	受託事業者の経営状況からみた安定性・信頼性	5	4.00	4.00
5	態度や言葉づかい、身だしなみ、説明などについての区民評価 (６月アンケートＱ１～Ｑ３合計)	5	4.83	4.83
6	処理スピードに関しての区民評価 (６月アンケートＱ４)	5	4.83	4.83
7	名札をお客様に見えるよう着用し、服装についても区の接客マニュアルを準拠している。	10	8.33	8.33
合計・評価結果 (委員評価平均点※)		50	44.65 (44.7※)	44.99 (45.0※)

※ 小数点第２位四捨五入

件名	<b>国民健康保険料の賦課状況について</b>																																													
所管部課名	区民部 国民健康保険課																																													
内容	<p>令和2年度国民健康保険料の当初賦課処理を実施し、保険料決定通知書及び上半期の納付書を6月10日付けで発送した。発送件数は106,424通である。</p> <p><b>1 6月調定における賦課額・世帯数の比較</b> (現年度分のみ、単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="379 703 1401 1012"> <thead> <tr> <th></th> <th>2年度</th> <th>元年度</th> <th>増減</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>賦課額</td> <td>17,159,434</td> <td>17,927,130</td> <td>▲767,696</td> <td>▲4.3%</td> </tr> <tr> <td>世帯数</td> <td>105,538 世帯</td> <td>109,293 世帯</td> <td>▲3,755 世帯</td> <td>▲3.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 軽減等の状況</b> (現年度分のみ)</p> <table border="1" data-bbox="379 1124 1401 1666"> <thead> <tr> <th></th> <th>2年度</th> <th>元年度</th> <th>増減</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7割軽減</td> <td>25,759 世帯 (24.4%)</td> <td>26,773 世帯 (24.5%)</td> <td>▲1,014 世帯</td> <td>▲3.8%</td> </tr> <tr> <td>5割軽減</td> <td>10,979 世帯 (10.4%)</td> <td>11,178 世帯 (10.2%)</td> <td>▲199 世帯</td> <td>▲1.8%</td> </tr> <tr> <td>2割軽減</td> <td>8,726 世帯 (8.3%)</td> <td>9,074 世帯 (8.3%)</td> <td>▲348 世帯</td> <td>▲3.8%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>45,464 世帯 (43.1%)</td> <td>47,025 世帯 (43.0%)</td> <td>▲1,561 世帯</td> <td>▲3.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 下段は賦課世帯数に対する割合</p> <table border="1" data-bbox="379 1733 1401 1845"> <tbody> <tr> <td>限度額世帯</td> <td>1,803 世帯</td> <td>2,055 世帯</td> <td>▲252 世帯</td> <td>▲12.3%</td> </tr> </tbody> </table>		2年度	元年度	増減	前年比	賦課額	17,159,434	17,927,130	▲767,696	▲4.3%	世帯数	105,538 世帯	109,293 世帯	▲3,755 世帯	▲3.4%		2年度	元年度	増減	前年比	7割軽減	25,759 世帯 (24.4%)	26,773 世帯 (24.5%)	▲1,014 世帯	▲3.8%	5割軽減	10,979 世帯 (10.4%)	11,178 世帯 (10.2%)	▲199 世帯	▲1.8%	2割軽減	8,726 世帯 (8.3%)	9,074 世帯 (8.3%)	▲348 世帯	▲3.8%	合計	45,464 世帯 (43.1%)	47,025 世帯 (43.0%)	▲1,561 世帯	▲3.3%	限度額世帯	1,803 世帯	2,055 世帯	▲252 世帯	▲12.3%
	2年度	元年度	増減	前年比																																										
賦課額	17,159,434	17,927,130	▲767,696	▲4.3%																																										
世帯数	105,538 世帯	109,293 世帯	▲3,755 世帯	▲3.4%																																										
	2年度	元年度	増減	前年比																																										
7割軽減	25,759 世帯 (24.4%)	26,773 世帯 (24.5%)	▲1,014 世帯	▲3.8%																																										
5割軽減	10,979 世帯 (10.4%)	11,178 世帯 (10.2%)	▲199 世帯	▲1.8%																																										
2割軽減	8,726 世帯 (8.3%)	9,074 世帯 (8.3%)	▲348 世帯	▲3.8%																																										
合計	45,464 世帯 (43.1%)	47,025 世帯 (43.0%)	▲1,561 世帯	▲3.3%																																										
限度額世帯	1,803 世帯	2,055 世帯	▲252 世帯	▲12.3%																																										
問題点 今後の方針	国民健康保険の加入世帯数が減少傾向にあるため、保険料賦課額及び軽減世帯数等も減少している。今後も、保険料賦課を確実に実施していく。																																													