

新宿区の滞納整理の取組み

新宿区の税務課及び医療保険年金課では、公権力の行使にあたる滞納処分（差押等）の他に、下記に挙げるような公権力の行使にあたらない取組みを実施し、滞納者の自主納付の増加と収入率の向上を図っている。

記

1. 自主納付を促す取組み

- (1) 「税・国保料催告センター」を税務課・医療保険年金課が合同で設置し、滞納者に対して早期に電話催告を実施している。
- (2) 「税・国保料催告センター」の架電に対して応答のない滞納者に対してショートメッセージを送信し、異なるアプローチで接触を図っている。
- (3) うっかり忘れによる滞納の防止のため、口座振替の登録を積極的に呼びかけている。(医療保険年金課ではキャッシュカード読取により口座振替の申込が行えるサービスを窓口で実施)

2. 納付方法の拡充

Pay-easy 決済、クレジットカード決済、コード決済 (PayPay、LINE Pay 等) を順次導入し、納付のキャッシュレス化を進めている。

3. 多言語での取組み

- (1) 「税・国保料催告センター」において、英語による電話応答が出来る人員を1名以上、中国語による電話応答が出来る人員を1名以上、それぞれ月の総業務日の8割以上の業務日で配置し、多言語での電話催告を実施している。
- (2) 自主納付を促すため、送付する手紙に多言語のチラシを同封し、封筒に多言語のスタンプを押して送付している。
- (3) QRコードを読み取ることで国民健康保険料納入通知書の記載内容や国民健康保険制度を7か国語で案内するサービスや、冊子「あなたのくらしと国保」電子版の多言語対応を行い、外国人被保険者への制度周知に努めている。(医療保険年金課のみ)

4. 事務の効率化に関する取組み

- (1) 「税・国保料催告センター」の運営を令和6年12月をもって終了し、電話催告、ショートメッセージ催告に加え、受電業務や内部事務を行う「新宿区納付案内センター」を設置し、その運営を委託することにより、事務の効率化を図る。
- (2) 滞納整理を行っている課の間での事務の重複を解消し効率化を図るため、令和7年4月に滞納整理業務を一元的に担当する部門（以下「新部門」という。）を新たに設置し、区税及び国民健康保険料について一元的に滞納整理を行う。

なお、新部門設置後（令和7年4月以降）に「新宿区納付案内センター」で行う業務量は、別紙「対象業務一覧（令和7年4月～令和8年3月）」に示した内容を見込んでいる。

対象業務一覧（令和7年4月～令和8年3月）

それぞれの業務ごとに委託する実施作業項目を●で示している。

1. 架電（電話催告）業務

通番	分野	業務名	実施作業					内容	総業務量 (12か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	処理件数											
			架電	システム入力/ チェック	書類作成	封入	職員への引継ぎ					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	架電業務	特別区民税・都民税（普通徴収分）、軽自動車税、国民健康保険料の滞納者等への架電による納付案内等	●	●			●	滞納者等への電話による納付案内、口座振替勧奨、システムへの経過記録の入力作業	74,600	4.0分	4973.3時間	7,200	6,800	4,200	6,400	6,400	5,600	7,600	4,400	7,200	5,600	5,200	8,000
2		特別区民税・都民税（特別徴収分）に係る滞納事業者等へ架電による納付案内	●	●			●	滞納事業者への電話による納付案内、システムへの経過記録の入力作業	8,400	4.0分	560.0時間	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700
架電業務計									83,000件	処理時間計	5533.3時間												

2. SMS催告業務

通番	分野	業務名	実施作業			内容	総業務量 (12か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	処理件数											
			SMS 送信	文書 作成	システム 入力/ チェック					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	SMS催告	ショートメッセージによる催告	●	●	●	滞納者等へ送付するショートメッセージの作成、送付対象の選定、ショートメッセージの送付、システムへの入力作業	10,000	3.5分	583.3時間	1,000	1,000	1,000	1,000	500	1,000	500	1,000	500	1,000	1,000	500
SMS催告業務計							10,000件	処理時間計	583.3時間												

3. 受電業務

通番	分野	業務名	実施作業				内容	総業務量 (12か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	想定件数											
			受電	システム 確認	回答	職員への引継					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	受電業務	電話催告・SMS催告に対する返電	●	●	●	●	滞納者または滞納事業者等への電話による納付案内、口座振替勧奨、システムへの経過記録の入力作業	5,580	6.0分	558.0時間	534	510	354	486	456	438	528	366	504	438	414	552
2		新部門への入電	●	●		●	滞納者または滞納事業者等を特定し、担当者へ電話転送する作業	19,301	3.5分	1125.9時間	796	660	3,150	1,888	1,608	2,026	1,551	1,934	1,128	1,762	1,485	1,313
受電業務計								24,881件	処理時間計	1683.9時間												

4. 内部事務

通番	分野	業務名	実施作業								内容	総業務量 (12か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	想定件数											
			郵送 受付	書類 確認	システム 入力/ チェック	書類 作成	封入	統計・ 集計	書類 整理	文書 收受					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	差押・振替事務補助	配当計算書チェック		●	●					システムの経過記録より、指定日以降に配当計算が行われているか点検する	4,104	1.0分	68.4時間	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	
2		債権取立実績表入力			●			●		配当計算書をもとに、債権取立実績表（エクセル）に情報を入力する	4,104	1.0分	68.4時間	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	
3		起案文作成補助		●		●				科目振替用の起案文を補助的に作成する作業 （20枚の領収書情報をエクセルに入力する）	156	20.0分	52.0時間	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
4		収納反映確認		●	●					振替処理完了後の収納反映確認	0	1.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5		完結番号のシステム入力		●	●			●		システムの経過記録に完結番号を入力する。	4,104	1.0分	68.4時間	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	
6	郵便開封	郵便開封・収受印押印		●					●	郵便を開封し、収受印を押印する	43,190	0.5分	359.9時間	3,195	3,135	4,915	4,295	3,745	3,555	3,715	3,505	3,325	3,355	3,295	3,155	
7	催告書返戻	宛名読取		●	●					バーコードリーダーで宛名情報を読み取り、封筒に通番を記入する	2,890	0.2分	9.6時間	0	690	0	600	0	0	560	0	540	0	500	0	
8		返戻情報のシステム入力		●	●					返戻情報をシステムの経過記録に入力する	0	1.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9		住所確認			●					催告書の宛名とシステムの住所を比較し、相違の有無を確認する	0	1.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	財産等調査	（照会）照会文書印刷、封入		●	●		●			システムから照会文書を印刷し、形式的な確認後、封筒に封入する作業	34,010	2.0分	1133.7時間	2,810	2,880	2,810	2,870	2,810	2,810	2,870	2,810	2,860	2,810	2,860	2,810	
11		（回答）システム入力			●					照会文書の回答情報を、システムまたはエクセルに入力する	34,010	1.0分	566.8時間	2,810	2,880	2,810	2,870	2,810	2,810	2,870	2,810	2,860	2,810	2,860	2,810	
12	他自治体等からの 調査	照会文書の台帳記入	●	●				●		照会文書を台帳に記入する	8,008	3.5分	467.1時間	311	199	2,363	1,383	934	549	584	382	377	412	292	222	
13		照会文書のシステム入力		●	●					照会対象者をシステムで検索、経過記録を入力し、住民番号を照会文書に記入する	8,168	0.5分	68.1時間	311	239	2,363	1,383	974	549	584	422	377	452	292	222	
14	執行停止通知	執行停止決議書印刷補助		●	●					執行停止決議書を印刷する	0	1.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15		執行停止（決定/解除）通知書の印刷・封入			●	●	●			システムから通知書を印刷し、形式的な確認後、封筒に封入する	0	1.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	延滞金処理	延滞金請求処理		●	●	●	●			確定延滞金の納付書発行と送付状を印刷し、封筒に封入する	22,752	2.0分	758.4時間	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896	1,896		
17	郵送事務補助	封筒、郵便差出票、案内資料の整理・準備				●			●	・封筒、郵便差出票に担当者名をスタンプする ・案内資料（チラシ）の印刷し、カットする	36,000	0.1分	60.0時間	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	
18	配当計算	配当計算書を作成する作業		●						システムから配当計算書と送付状を印刷し、封筒に封入する	0	3.0分	0.0時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

内部事務計

201,496件

処理時間計

3680.9時間

総計

319,377件

処理時間計

11,481.4時間