

# 平成30年度社会的課題に対応するための学校給食の活用事業 成果報告書

受託者名	千葉市教育委員会
ホームページ アドレス	<a href="http://www.city.chiba.jp/kyoiku/gakkokyoiku/hokentaiiku/index.html">http://www.city.chiba.jp/kyoiku/gakkokyoiku/hokentaiiku/index.html</a>

## 1 取組テーマ（研究開発テーマ：会計業務の負担軽減）

給食費の取り扱いを私会計から公会計へ移行することで、給食費未納者・未納額が増加する懸念がある。未納者が増えることで、督促状・催告書の発送や一括徴収を行っている学校徴収金の徴収・未納対応等により、教職員の負担が発生する。このことから、未納者が発生しない仕組みを構築するとともに、発生時においても効果的かつ事務負担が軽減される手段について検討し、実践するとともにその効果を測定する。

## 2 実践内容

### 事業目標

高い口座振替登録率を確保したうえで、効率的な口座振替を実現することで、未納者の発生を未然に防止する。そのため、再振替を実施するとともに、対象者に対しての再振替のお知らせの通知方法等について検討し、実践する。

また、再振替でも徴収ができなかった保護者に対して、督促状・催告書の発送や徴収員による訪問徴収を実施し、その効果を検証する。

### 評価指標

再振替の実施により、徴収率の向上を図る。

再振替の成功率：現状 42.5% 目標値 85.0%

### 評価方法

再振替の成功率については、初回の振替で引落ができなかった件数に対して、再振替で引落が成功した件数を比較する。

また、「再振替のお知らせ」の実施方法別に再振替成功率を比較することで、もっとも効果的なお知らせ方法について検証する。

### 評価指標を向上させるための仮説(道筋)

再振替対象者に対して、個別に「再振替のお知らせ」を実施することで、保護者が金融機関口座に入金する動機づけとなり、残高不足による振替を減少させることができると想定する。

また、実施方法についても、児童生徒を通じて文書を配付する手法と外部委託（コールセンター）による電話架電による手法とを比較し、効率的な徴収方法が判明するのではないか。

## 実践内容

### ○具体的な取組

口座振替は年9回、6～8月、10月～3月の各月25日であり、翌月15日に再振替を実施する。再振替の成功率を高めるため、再振替日までに保護者に再振替対象であることをお知らせすることとした。

各月の月末に再振替対象者が特定されることから、給食費徴収管理システムから、再振替のお知らせ文書を印刷し、児童生徒を経由し配付する。

また、夏休みなどの長期休暇には児童生徒経由での配付ができないこと、また教職員の負担軽減を図るため、外部委託（コールセンター）による対象者への電話通知を行う。

再振替の実施による口座振替率の向上、及び再振替の通知方法別振替成功率を比較する。

## 3 成果

各月25日の振替で引落ができなかった者に対して、再振替のお知らせを行った。

第1期から第7期の初回・再振替の平均成功率は以下のとおり。

- ・初回振替のみの成功率 : 95.40% (75,555件中72,081件成功)
- ・初回・再振替の合計成功率 : 97.89% (75,555件中73,965件成功)  
うち再振替のみの成功率 : 54.52% (3,475件中1,884件成功)

上記のとおり、再振替の実施により、口座振替率を高めることができ、事務負担の軽減とともに、徴収効果を高めることができたものと判断できる。

また、実施方法別の再振替成功率としては、

- ・文書を送付した場合の成功率（第1期、第3期～第7期の全6回） : 55.49%
  - ・コールセンターからの連絡による振替成功率（第2期） : 48.67%
- であった。

コールセンターによる架電成功率（電話が対象者につながった率）は30.2%であり、対象者の3分の1以下にしかつながらず、全対象者に伝えることができなかったため、第2期の成功率が低い要因と推察する。

このことから、再振替の成功率を向上させるためには、再振替のお知らせを確実に対象者に通知する必要がある事が判明した。

さらに、個別通知以外の手法として、学校だよりなどの家庭配布文書に振替日の周知を掲載することで振替成功率（初回・再振替合計）を比較し、効果を測定した。

周知実施直後の振替成功率（第4期） 98.01% 成功件数74,767件

周知実施1月後の振替成功率（第5期） 97.92% 成功件数74,249件

実施直後と、1か月経過後とでは成功率で-0.09%、成功件数で518件減少している。

このことから、振替日・再振替日の周知を徹底することで、保護者の意識が高まり、振替成功率を向上させることができるものと考えられる。

#### 4 今後の課題

2月11日時点の納期限が到来した期（第1期～第6期）について、徴収率等を調査したところ以下のとおりとなった。

徴収率：99.13%

未納額：19,534千円

このことから、年間の徴収率を99.13%と仮定した場合、年間の未納総額として3,000万円ほど見込まれ、財政負担が大きくなってしまう。

このことから、更なる徴収対策を実施し、滞納額を減らす取り組みを継続的に行う必要がある。

また、公会計化により、学校における給食費の徴収業務や未納滞納対策業務が無くなったことから、教職員の負担は減少したと捉えているが、一方で納付書・督促状等の各種通知書の印刷・配付等の業務が新たに発生している。

公会計化本来の趣旨では、給食費の徴収業務は自治体が担うべき業務となっているが、事務処理の集約・一元化を実施するには、委員会への人員配置や保護者への郵送コストが多額となるなど解決すべき課題が多い。

しかしながら、少しでも教職員の負担軽減を進めるため、各種通知書の印刷等の事務処理の一部でも集約化が可能か、検討を進めていくこととする。