

議題 3

令和3年度目標達成のための重点取組事項などについて

- 1 令和3年度目標達成のための重点取組事項 P30、P31
- 2 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について P31
- 3 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など P33～
- 4 行政区別の未収金残高目標について P56～

1 令和3年度目標達成のための重点取組事項

- (1) 強制徴収できる公債権については、財産調査（給与・預金等）を強化し、納付能力があるすべての滞納者に対して滞納処分を徹底。また、引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を見極めながら、適切な債権管理を実施
- (2) 私債権及び強制徴収できない公債権については、預金、給与収入等を有するなど納付能力がある滞納者に対して、支払督促をはじめとする厳正な法的手続きを実施。また、引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を見極めながら、適切な債権管理を実施
- (3) 私債権及び強制徴収できない公債権について、債務者の状況を精査し、回収不能な債権については、債権放棄をはじめとする適正な未収債権の整理を実施

（本市においては、次の事例などで債権放棄を実施している。）

- ・ 私債権

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者に差し押さえることができる財産がないため

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債務者についてその所在が不明であるため

- 消滅時効の期間が経過しており、かつ、債権金額が債権の回収に要する費用に満たないと認められるため

- 債務者が死亡し法定相続人が存在せず、かつ、当該債権の消滅時効の期間が経過しているため

- ・ 強制徴収できない公債権

- 債務者が死亡し法定相続人が存在せず、当該債権の弁済を受けることができる見込みがないため

- ・ 私債権、強制徴収できない公債権共通

- 債務者が破産しており、当該債務を弁済することができる見込みがないため

- (4) 令和3年度中に時効を迎える債権については、行方不明等により不可能な場合を除き、債務承認書、分納誓約書の取得など、時効更新のため最大限取組を実施。時効更新を行えない場合は、財産調査に基づき、滞納処分の執行停止又は徴収停止を実施
- (5) 口座振替勧奨や多様な納付環境の整備等による納期内納付促進の取組によって新規未収金の発生を抑制

2 消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について

上記1の取組を徹底させる一環として、各所属に対し、令和3年度中に消滅時効期間を経過する予定の債権で、滞納者一人あたりの滞納金額が10万円以上の債権について、滞納者数・金額の把握及び対応状況の追跡調査を実施し、進捗状況が思わしくない債権所属に対する指導を徹底するなど、取組の進捗管理とともに取組内容の認識共有を図る。(令和3年4月15日付「消滅時効期間を経過する予定の債権に対する適切な事務処理の徹底について(依頼)」を参照)

民間委託の活用状況(令和3年3月末現在)

(主要債権)

国民健康保険料		市税		介護保険料		住宅使用料	
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件
民間委託業者 (コールセンター)	督促状を発付した世帯のうち未納月が1期の滞納世帯への納付勧奨	民間委託業者 (納税推進センター)	・原則として、現年度分滞納者への納付勧奨 ・催告書及び財産調査資料の作成補助	民間委託業者 (コールセンター及び訪問徴収)	・督促状納期経過後も滞納が続く場合の納付勧奨 ・訪問徴収希望者への徴収実施	弁護士法人	退去した使用料滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等

(その他主要債権)

土地賃貸料(契約管財局)		後期高齢者医療保険料		母子父子寡婦福祉資金貸付金		不正入居等損害金(市営住宅)	
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件
弁護士	滞納案件の解消にかかる法律相談を行うとともに、弁護士からの督促等を行う	民間委託業者 (コールセンター)	・督促状の指定期限を過ぎてなお納付がない滞納者への納付勧奨 ・75歳年齢到達者に対し、口座振替用紙の発送	サービサー	滞納総額10万円以上の滞納者または府外居住者滞納者を対象として、電話督促や訪問徴収を行う	弁護士法人	退去した損害金滞納者を対象とした納付勧奨及び催告等
給水料		土地賃貸料等(大阪港湾局)		土地賃貸料相当損害金等(大阪港湾局)			
委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件	委託先の種別	対象案件		
水道メータ検針・計量審査・料金徴収等委託事業者	原則として未納案件全てについて、納付勧奨・督促・徴収を行う	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務を委託	弁護士	債務名義取得済みの特定の債権について、財産調査から強制執行までの業務を委託		

※上記掲載内容については、債権回収を委託する債権のうち、代表的なものを掲載している。

3 主な債権における未収金残高目標及び具体取組内容など

主要債権 P34～

市債権回収対策室 P40、P41

その他主要債権 P42～

債権名	国民健康保険料	所属	福祉局	担当課	保険年金課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	---------	----	-----	-----	-------	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B2	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	----	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和2年度実績	13,382,867	3,494,318	3,018,583	26.1%	6,869,966	54,986,204	49,381,567	0	89.8%	5,604,637	77.3%	12,474,603
B	令和2年度修正目標	12,131,551	2,960,099	2,749,403	24.4%	6,422,049	54,061,138	48,655,024	0	90.0%	5,406,114	78.0%	11,828,163
C	令和2年度実績	12,072,532	2,808,915	2,812,484	23.3%	6,451,133	51,648,174	46,991,629	0	91.0%	4,656,545	78.2%	11,107,678
D	令和3年度当初目標	11,603,687	2,831,300	2,642,455	24.4%	6,129,932	54,061,138	48,763,146	0	90.2%	5,297,992	78.6%	11,427,924
E	令和3年度修正目標	10,646,709	2,597,797	2,504,781	24.4%	5,544,131	49,661,199	44,923,520	0	90.5%	4,737,679	78.8%	10,281,810

3. 令和2年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	・ページ口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨を実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員による区職員に対する直接指導を行い、区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。 ・区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取り組みや、勤務先に対する弁護士名入りの照会および実地調査を継続実施するなど、さらなる収入額確保の取り組みの強化に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。 ・市債権回収対策室においては、給与調査予告を継続して実施する。	
取組実績	国保収納業務の経験を有する職員による区職員の能力アップ・組織体制の強化を図り、勤務先に対する照会および実地調査を継続して実施してきたところである。 しかしながら、令和2年度当初、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、一時期、財産調査及び滞納処分の取り扱いを見合わせた関係で、過年度分の徴収率は対前年度比△2.8%と減少した。 ○令和2年度の取組状況 ・滞納処分世帯数 差押予告 15,554世帯(対前年比△7,673世帯) 差押 3,388世帯(対前年比△3,827世帯)	ページ口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨、区長マネジメントによる各区の特性に応じた収納率向上の取り組み、国保収納業務の経験を有する職員による区職員の能力アップ・組織体制の強化を継続して実施してきたところである。 これらの取り組みにより、徴収率は、対前年度比＋1.2%となり目標達成となった。また、未収金残高についても目標達成となったところである。 ○令和2年度の取組状況(令和3年3月末時点) ・口座振替加入率 49.46%(対前年同月比＋0.39%)
課題	令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響による取り組みの遅れにより、滞納処分件数は減少した。	令和2年度においては、コロナ減免により収納率は大きな伸びを示した。令和3年度はコロナ減免を継続するが、その影響は見通しが立ちにくい状況にある。
改善策	今後は滞納処分件数の増加を図るなど、次年度においても引き続き徴収率の目標達成に向け、より一層、区と局が一丸となって取り組むとともに、高額滞納世帯に対し、給与等の差押を実施するなど、重点的に滞納対策を講じる必要がある。	

4. 令和3年度の取組内容

	過年度	現年度
取組内容	・ページ口座振替受付サービス等を活用した積極的な口座振替の勧奨や、区長マネジメントによる各区の特性に応じた様々な収納率向上に向けた取り組みを継続して実施するとともに、国保収納業務の経験を有する職員の直接指導による区職員の更なる能力アップ・組織体制の強化を図る。 ・不動産差押手続きや、勤務先に対する照会及び実地調査を継続実施するとともに、市債権回収対策室と連携を図りながら効果的・効率的な収納対策を実施していく。 ・市債権回収対策室においては、財産調査を集約化し、より効率的に滞納整理事務を推進するとともに、給与差押を継続実施する。 ・各区においては、引き続き適正に滞納処分の停止が行えるよう、状況把握や整理に努める等、区と局が一丸となって取り組んでいく。 ・これらの取り組みの強化・拡充により、さらなる収納額の確保に努め、未収金残高目標及び目標徴収率の達成をめざす。	

債権名	市税	所属	財政局	担当課	税務部収税課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	----	----	-----	-----	--------	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A	「A」… 目標達成 「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達
-----	---	-----	---	-------------	---	---

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	9,566,286	3,419,598	1,234,743	35.7%	4,911,945	777,855,479	772,694,483	5,411	99.3%	5,155,585	98.6%	10,067,530
B	令和2修正目標	10,067,530	3,143,716	842,837	31.2%	6,080,977	734,120,140	705,717,442	0	96.1%	28,402,698	95.3%	34,483,675
C	令和2実績	9,963,132	3,797,950	804,778	38.1%	5,360,404	755,396,386	740,864,989	1,939	98.1%	14,529,458	97.3%	19,889,862
D	令和3当初目標	34,483,675	23,465,635	908,623	68.0%	10,109,417	669,872,384	664,995,288	0	99.3%	4,877,096	97.7%	14,986,513
E	令和3修正目標	19,889,862	12,441,568	898,756	62.6%	6,549,538	708,858,269	704,501,632	0	99.4%	4,356,637	98.4%	10,906,175

3. 令和2年度の実組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	新型コロナウイルス感染症の影響が出るまでは未収金の圧縮は図れていたため、前年度同様に取組みを行う。 (1)平成29年度課税の滞納事案(一定金額以上)件数の64%以上を整理(徴収・処分・停止) (2)対象事案(令和元年度以前課税分で滞納税額10万円以上20万円未満の事案等)件数の70%以上を整理(徴収・処分・停止)	次のとおり数値目標を設定して取り組む。(納税推進センターに係る事務以外は過年度も対象) ・差押件数:13,000件 ・給与照会件数:17,200件 ・インターネット公売実施回数:4回 ・合同公売実施回数:2回 ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:85%以上
取組実績	(1) ・対象数:5,924件(昨年度実績:6,036件) ・整理率:70.4%(昨年度実績:67.2%) (2) ・対象数:14,270件(昨年度実績:13,317件) ・整理率:74.8%(昨年度実績:74.6%)	・差押件数:15,440件(昨年度実績:20,746件) ・給与照会件数:26,689件(昨年度実績:27,253件) ・インターネット公売実施回数:動産5回(昨年度実績:動産4回、不動産2回) ・合同公売実施回数:2回(昨年度実績:3回) ※事務所単独公売:1回 ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:85.1%(昨年度実績:84.6%)
課題	徴収猶予の特例制度の影響により令和3年度は過年度分(滞納繰越額)が大きく増加する。その内訳としては、収入の増減に関わらず資産に課税される固定資産税等が大きな割合を占めている。令和3年度は、特例猶予の期限を迎える令和2年度課税分と令和3年度課税分の2ヶ年分を同時期に納付してもらう必要がある。	納付率向上の取組みとして、ペイジー口座振替受付サービスの導入や新たなキャッシュレス決済の導入など、新たな納税環境の整備に取り組んできているが、引き続き新たな納税環境の整備について検討するとともに、個々の納税義務者において、ライフスタイルにあった納付方法を知っていただくよう、効果的な周知方法について、検討・実施する必要がある。
改善策	特例猶予事案について、猶予期限の到来に係る注意喚起や猶予不履行者への早期滞納整理、高額猶予事案の担当者割り当てを実施する。	納付方法・納付場所について、効果的な周知方法について検討・実施する。

4. 令和3年度の実組内容

	過年度	現年度
取組内容	新型コロナウイルス感染症の影響により未収金は増加となったが、過年度(滞納繰越)分の徴収率は前年より上昇しているため、引き続き同様に取組みを行う。また、特例猶予事案について、猶予期限の到来に係る注意喚起や猶予不履行者への早期滞納整理、高額猶予事案の担当者割り当てを行う。 ・対象事案(令和2年度以前課税分で滞納税額10万円以上20万円未満の事案等)件数の70%以上を整理(徴収・処分・停止) ・平成30年度課税の滞納事案(一定金額以上)件数の70%以上を整理(徴収・処分・停止)	次のとおり数値目標を設定して取り組む。(納税推進センターに係る事務以外は過年度も対象) ・差押件数:16,000件 ・給与照会件数:22,000件 ・インターネット公売実施回数:3回 ・合同公売実施回数:3回 ・納税推進センターにおける納付約束に係る履行率:85%以上

債権名	生活保護費返還金(保護費収入)	所属	福祉局	担当課	保護課	債権区分	強制・非強制徴収公債権
-----	-----------------	----	-----	-----	-----	------	-------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	----	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	8,778,928	282,750	1,162,752	3.2%	7,333,426	4,306,586	2,858,895	0	66.4%	1,447,691	24.0%	8,781,117
B	令和2修正目標	9,010,811	293,750	973,654	3.3%	7,743,407	3,892,012	2,537,592	0	65.2%	1,354,420	21.9%	9,097,827
C	令和2実績	9,001,006	331,941	867,449	3.7%	7,801,616	4,026,725	2,912,296	13,171	72.3%	1,101,258	24.9%	8,902,874
D	令和3当初目標	9,258,613	370,345	857,698	4.0%	8,030,570	3,962,052	2,583,258	0	65.2%	1,378,794	22.3%	9,409,364
E	令和3修正目標	9,132,833	337,914	936,880	3.7%	7,858,039	3,925,721	2,838,296	0	72.3%	1,087,425	24.3%	8,945,464

3. 令和2年度の取組内容の検証など

		過年度	現年度
取組内容		(1) 資力を回復した債務者を対象として財産調査を実施するとともに、滞納処分が可能な債権については滞納処分を実施するなど、必要な措置を講じる。 (2) 財産調査の結果、徴収可能な財産が確認できないときは、徴収停止・執行停止などの適切な措置を講じる。 (3) 法第78条の未収債権について厚生労働省と調整を図った結果、過年度の未収債権も法第78条の2の申出による保護費からの徴収が可能とされたことから、引き続き、各実施機関に申出徴収の対象とするよう促していく。 (4) 時効中断後の経過期間の確認など不納欠損に必要な事務処理期間を十分に確保することで、時効年限を経過した全ての債権の不納欠損処分を行う。	・生活保護費返還金については、債務者を生活保護受給中の者と受給中以外に区分し、さらに生活保護受給中の者については市内居住とそれ以外に仕分けするなど、債務者を性質別に分類し、各分類ごとに具体的かつ効果的な徴収方法等を提示することで、資力に乏しい債務者に対して、納付計画に基づく確実な返済を実現させる。 ・法第78条の2の申出による保護費からの徴収について、平成30年10月の厚生労働省社会・援護局保護課長通知の改正に伴い上限(単身世帯5,000円)が撤廃されたこと、法第77条の2が新設されたことにより以降の法第63条返還金(のうち法第77条の2に基づく徴収決定を行ったもの)が申出徴収の対象となったため、引き続き、申出徴収の積極的な活用及び徴収額の増額を促していく。
取組実績		(1) 現在、生活保護を受給していない債務者のうち資力を回復した者については、居所調査及び財産調査を徹底するとともに、必要に応じて滞納処分などの適切な措置を講じるため、各実施機関から調査対象者の報告を受け、滞納処分を見据えた徴収事務に着手し、差押可能な債権は差押を実施した。 (2) 福祉局保護課で実施する調査の結果、徴収することができる財産がない場合など執行停止の要件に合致する場合には、各実施機関に調査結果を報告するとともに所要の措置を講じるよう通知した。 (3) 過年度の未収債権の債務者は、生活保護受給である場合と受給中以外の場合があるが、債務者が生活保護受給中の場合は申出徴収の対象とするよう、引き続き、各実施機関に申出徴収の対象とするよう促した。 (4) 時効年限を経過した債権の不納欠損を行った。(29年度 5.5億円、30年度 18.2億円、元年度11.6億円、2年度8.8億円)	・各実施機関に対し、申出徴収への切り替えを推進するよう啓発を行った。特に、口座振替不能が発生した保護受給中の者については、申出徴収への切り替えを行うよう経理事務監査等の機会で情報提供した。 平成31年3月分の申出徴収件数783件(うち、徴収額が5,000円を上回るもの226件) 令和2年3月分の申出徴収件数1,771件(うち、徴収額が5,000円を上回るもの456件) 令和3年3月分の申出徴収件数3370件(うち、徴収額が5,000円を上回るもの2,075件) ※申出徴収の件数には、一部過年度未収債権が含まれている。
課題		・過年度未収債権の縮減には、①過年度徴収率の改善、②地方自治法施行令160条に基づく債権発生抑制、③適切な時効管理に基づく処理サイクルの確立(徴収困難な債権については、無用な行政コストを縮減する観点からも、最短で不納欠損処理する。)が必要である。 そのため、①については、生活保護受給中の者に対する申出徴収(天引き)と、受給中以外の者に対する滞納処分等の適切な措置を徹底することとしており、成果及び実績に応じて今後も柔軟な対応が必要である。また、保護廃止となった者についても、強制徴収公債権については、財産調査等を実施し、滞納処分を進めているところであるが、非強制徴収公債権についても支払督促等の法的手続きを進めていく必要がある。 ②については、地方自治法施行令160条の債権発生の前段階である159条戻入の段階において、一部納付が可能となる仕組みを構築したため、引き続き実施機関への周知・勧奨を行う必要がある。 ③については、生活保護費返還金等は総合福祉(生活保護)システムで管理しているが、未収金の管理に必要な時効や収納情報などについては、網羅的に管理できる仕様となっておらず、一部項目は別途、台帳等を作成して管理しており、非効率となっている。 ・なお、生活保護費返還金等に係る未収債権縮減の取組みは、市有財産現在高報告で示される債権(履行期が未到来のため調定計上されていない)と合わせた評価を検討しなければならない。	・申出徴収が可能な債権について、申出徴収が実施できていない対象者について担当者が把握できるような機会を定期的に付与し、さらなる徴収率の向上を目指す必要がある。 ・過去に履行延期の特約・処分を行った場合、債務者に納付実績がない場合でも、履行延期の特約・処分の解除を行うことなく(期限の利益を喪失させることなく)、期間の経過の応じて、調定、納入通知等の事務を行っていたが、保護廃止で納付実績に効果のないものは、納入通知、督促等の行政コストを縮減するためにも、履行期の繰り上げと一括調定を実施しなければならないが、未収債権は増大する。
改善策		①各実施機関の対応状況(申出徴収の取組状況)を把握するため、対象債権を分母とする申出徴収率(進捗率)の見える化に取組む。保護廃止後の滞納者について、引き続き強制徴収公債権にかかる滞納整理を効率よく実施する。また、非強制徴収公債権を含めた債権全体の滞納整理を進めるべく、各実施機関担当者との情報連携体制を強化しつつ、実施機関担当者への効果的な実務研修を行う。 ②地方自治法施行令160条の発生抑制には、159条戻入の徴収率を向上させる必要があり、令和2年4月から歳出戻入に係る一部納付機能をシステムに実装したことから、実施機関担当者への周知・活用の推進を行う。 ③生活保護費返還金等に係るシステム機能のあり方の見直しに向け、令和3年度は基本設計・詳細設計等をすすめており、システムに実装すべき機能について実施機関と連携した開発会議を進めている。	・現年度の徴収率の向上は、返還金及び未収の発生抑制と分割納付が必要となった場合の、徴収率の改善が求められるところ、申出徴収は、各実施機関によって取組の進捗状況に差があることから、引き続き、申出徴収の積極的な活用及び徴収額の増額について各実施機関に促すとともに、担当者から現状及び課題を聴取し、改善に向けたの支援に取り組む。 ・過去に履行延期の特約・処分を行った場合で保護廃止となった者で滞納が発生している債権について、新たな収納管理機能を実装したシステムへの移行に向けて、その後の滞納整理に向けた実務的なスキームの整理や業務量に応じた体制の整備を行う。

4. 令和3年度の取組内容

		過年度	現年度
取組内容		・現在、生活保護を受給していない債務者のうち資力を回復した者に対して滞納処分を見据えた徴収事務を実施するため、各実施機関から報告を受けた調査対象者の居所調査及び財産調査等を実施し、差押等の滞納処分を積極的に実施する。 ・また、債権管理・回収アドバイザーの事案相談等を活用しながら滞納処分・法的手続による強制執行等の適切な実施に取り組む。	・申出による徴収の推奨にあたり、実施機関へ個別にヒアリングを行い、他の実施機関の事例等を参考として提供する。 ・また、口座振替による徴収について、月を連続して資金不足による口座不能などになっている者を抽出し、実施機関へ申出徴収への変更に向けた情報提供を行う。

債権名	介護保険料	所属	福祉局	担当課	介護保険課	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	-------	----	-----	-----	-------	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	----	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	1,906,070	319,490	645,522	16.8%	941,058	55,136,371	54,253,977	0	98.4%	882,394	95.7%	1,823,452
B	令和2修正目標	1,812,349	303,750	757,197	16.8%	751,402	53,571,701	52,500,267	0	98.0%	1,071,434	95.3%	1,822,836
C	令和2実績	1,815,596	277,759	570,695	15.3%	967,142	52,991,978	52,230,760	0	98.6%	761,218	95.8%	1,728,360
D	令和3当初目標	1,811,063	303,534	757,955	16.8%	749,574	53,839,560	52,762,769	0	98.0%	1,076,791	95.4%	1,826,365
E	令和3修正目標	1,717,257	288,843	646,168	16.8%	782,246	52,938,986	52,007,260	0	98.2%	931,726	95.7%	1,713,972

3. 令和2年度の実績内容の検証など

		過年度	現年度
取組内容		①・③・④は現年度とあわせた取り組みを行っているため、現年度を参照。 ②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による中長期滞納者等の徴収強化 長期に渡り滞納している被保険者に対し、毎月各区で対象者を抽出し、中長期滞納者として現年度の早期督促と合わせて電話・訪問・訪問徴収等の納付督促を行った。 ⑤時効間近の滞納保険料に対する納付勧奨 2年の時効を迎える滞納保険料に対し、年2回催告書及び納付勧奨文書の送付を行った。	①滞納処分の実施を見据えた滞納者への徴収強化 第1段階(生活保護受給者等)を除くすべての段階(非課税層を含む)の滞納者について、財産調査を徹底し、差押も視野に入れた滞納保険料の徴収強化を図った。 ②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による早期滞納者等の徴収強化 65歳到達による資格取得後、特別徴収(年金から介護保険料を徴収)が開始されるまでの早期滞納者への電話・訪問・訪問徴収等の納付督促を行った。 ③各区による早期滞納者・高額滞納者への徴収強化 年間を2期に分けて実施する収納対策については、第1次対策期間の取組を11月から2月中旬、第2次対策期間の取組を2月下旬から5月中旬にかけて実施した。滞納状況・納付状況を分析し、各区において納付督促文書や差押予告等を送付し、積極的に滞納者との接触を図った。また、市債権回収対策室と連携し、最終催告書を送付するなど徴収強化を行った。 なお、新型コロナウイルス感染症の影響で財産調査、滞納処分、催告書の送付等の収納対策は10月まで実施を見合わせた。 ④被保険者資格の適正化 不現住者に対する被保険者資格の適正化により、不現住と疑われる者への速やかな現地調査の実施並びに住民基本台帳の職権消除依頼を行い、不要な保険料賦課の削減を行った。
		①・③・④は現年度とあわせた取り組みを行っているため、現年度を参照。 ②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による中長期滞納者等の徴収強化 ・中長期督促【令和2年11月末実績】8,403千円(※4・5月は新型コロナウイルス感染症の影響により中止) ⑤時効間近の滞納保険料に対する納付勧奨 対象期別 ・平成30年度10月期～3月期分…令和2年9月1日発送 ・平成31年4月期～令和元年9月期…令和3年3月1日発送	①滞納処分の実施を見据えた滞納者への徴収強化 【令和3年3月末実績】・財産調査件数 572,950件 ・差押金額 36,301千円 ②民間委託業者の訪問徴収等の納付督促による早期滞納者等の徴収強化 ・早期督促 【令和2年11月末実績】173,708千円 ③各区による早期滞納者・高額滞納者への徴収強化 第1次対策期間の取組みは、各区において、令和元年度は特別徴収だったが軽減強化により令和2年度普通徴収となっている滞納者へ納付勧奨及び口座振替勧奨を行い、滞納者との接触を図った。第2次対策期間の取組みは、現年度保険料の滞納が3万円を超えている世帯課税者へ、電話勧奨や最終催告の送付を行い、積極的に滞納者との接触を図った。 ④被保険者資格の適正化 不現住者に対する被保険者資格の適正化により、不現住と疑われる者への速やかな現地調査の実施並びに住民基本台帳の職権消除依頼を行い、不要な保険料賦課を削減した。【令和3年3月末実績】調定削減額 22,471千円
課題		②の取組について、早期滞納者は、65歳年齢到達者は就労等により平日日中は不在であることが多く、接触率が他の年齢層に比べ下がる。また、介護保険制度では65歳年齢到達により自動的に第1号被保険者となるため、連絡先電話番号を把握していない場合が多い。その場合は、直接訪問しての督促となるため、電話での督促に比べ効率が下がる。また、中長期滞納者は、制度拒否や納付意識が低い被保険者が大半で、委託事業者としても対応に苦慮している。なお、交渉結果を区へ日次連携し、必要に応じて区からも納付交渉等を行っている。 早期・中長期ともに、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、直接接すること避ける必要があるため、対面による納付督促が実施できなかった。令和3年度以降も同様の状況が続くと考えられる。	
改善策		②の取組について、平日日中不在者へは、夜間や休日の納付督促を重点的に行った。連絡先電話番号を把握していない被保険者については、国民健康保険担当で把握している電話番号を活用して、被保険者との接触の機会の増加を図った。それでも連絡先電話番号が不明な被保険者については、訪問による直接的な接触はできないため、連絡先等を記載した案内文書を自宅ポスト等へ投函し、電話による接触を図るようにした。 ③の取組について、早期滞納者を中心に、最終催告書等の発送を強化し、更なる徴収強化を図った。	

4. 令和3年度の実績内容

		過年度	現年度
取組内容		令和2年度の①～⑤の取組を令和3年度も引き続き実施する。 また、収納対策全般に渡り、新型コロナウイルス感染症の影響により収入減等で納付困難者が増加することが予測され、収納対策については減免・徴収猶予と合わせたより丁寧な対応が必要となる。	

債権名	住宅使用料	所属	都市整備局	担当課	住宅部管理課	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)
-----	-------	----	-------	-----	--------	------	---------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	475,869	135,220	50,625	28.4%	290,024	37,641,648	37,492,849	0	99.6%	148,799	98.7%	438,823
B	令和2修正目標	438,823	99,613	20,428	22.7%	318,782	37,827,185	37,638,049	0	99.5%	189,136	98.6%	507,918
C	令和2実績	438,697	142,328	19,952	32.4%	276,417	37,291,777	37,180,973	0	99.7%	110,804	98.9%	387,221
D	令和3当初目標	507,918	115,297	19,880	22.7%	372,741	37,827,185	37,638,049	0	99.5%	189,136	98.5%	561,877
E	令和3修正目標	387,221	93,269	20,113	24.1%	273,839	37,223,373	37,074,480	0	99.6%	148,893	98.8%	422,732

3. 令和2年度の実績内容の検証など

		過年度	現年度
取組内容		①退去滞納者や相続人、保証人で所在不明の者については、引き続き定期的な住民票の取得を行うとともに、住民基本台帳との連携システムを活用し、早期の転居先の把握に努める。 ②所在の判明している退去滞納者に対して、引き続き文書督促や現地訪問督促を実施する。督促を行うも支払いのない者に対しては速やかに債権回収を専門的に行っている弁護士法人への退去滞納催告委託案件とする。 ③委託先より、保証人に対しても支払説得依頼通知を発送する。 ④分割納付を誓約している者については、常に履行状況を確認し不履行になった場合には速やかに委託先より催告を行う。 ⑤委託先において催告を行うも支払いがない者に対しては、速やかに法的措置への移行を図る。 ⑥滞納期間3ヶ月未満の入居中の滞納者で、督促を行うも支払いに応じず時効到来する恐れのある者に対しては、引き続き支払督促の取り組みを実施する。	①滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、住宅供給公社において、文書・電話による納付勧奨や、保証人に対して滞納者への納付説得依頼文書の発送を引き続き実施。また定期的な研修を通じ滞納整理の取り組み強化を図る。 ②滞納期間3ヶ月以上のもので明渡請求の内容証明を発送したものについては、明渡訴訟移行前に訪問員による支払指導や即決和解の手続きへ誘導するなど細やかな対応を行っていく。 ③即決和解申出者に対し和解期日までの毎月の収納状況を管理し、滞納額を増やさないために電話及び文書による督促を引き続き実施する。また、即決和解当日不出頭者には、翌月に取消通知を発送する。 ④引き続き、口座振替・代理納付実施率の向上を目指す。
取組実績		①取組内容のとおり実施 ②令和2年度3月末時点委託案件回収額:12,127千円 (昨年度実績:8,306千円) ③取組内容のとおり実施 ④取組内容のとおり実施 ⑤令和2年度3月末時点債権差押申立件数:24件 取立件数:25件 (昨年度実績:53件、39件) ⑥取組内容のとおり実施 ⑦破産で免責を受けたものに対する債権(債権額が10万円以上)について、議決を得て債権放棄を実施(10件:2,341,731円) ⑧破産で免責を受けたものに対する債権(債権額が10万円未満)について、市長専決処分による債権放棄を実施。(2件:60,200円)	①取組内容のとおり実施 ②令和2年度3月末時点即決和解申出件数:148件 (昨年度実績:200件) ③取組内容のとおり実施 ④口座振替の普及率66.0% (昨年度実績:66.0%)
課題		・所在不明となっている滞納者の定期的な所在地の把握が必要。	・高率で推移している収納率の維持・向上を図るため、これまでの取組みの継続と更なる向上策の検討が必要。 ・即決和解申出から実際の和解までの間滞納額を増やさない取組みが必要。
改善策		・所在不明者については、定期的な住民票再取得など転居先の把握に努め督促強化に努める。	・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、住宅供給公社において、文書・電話による督促や保証人に対して滞納者に対する納付説得依頼の文書発送を引き続き実施、また納付勧奨の時間や休日対応についてより有効的な取組となるよう協議を行うことで滞納整理の取組みの強化を図る。 ・和解申出者に対し和解期日まで毎月の収納状況を管理、滞納額を増加させないよう電話および文書による督促を継続して行う。

4. 令和3年度の実績内容

		過年度	現年度
取組内容		・退去滞納者については、文書督促や現地訪問督促を実施する。督促を行うも支払いのない者に対しては、速やかに債権回収を専門的に行っている弁護士法人に委託し、収納率の向上を図る。 ・委託先において催告を行うも支払いがない者に対しては、速やかに法的措置への移行を図る。 ・所在不明の者については、引き続き定期的な住民票の取得を行うとともに、住民基本台帳システムとの連携システムを活用し、早期の転居先の把握に努める。 ・督促を行うも支払いに応じず時効到来する恐れのある者に対しては、引き続き支払督促の取り組みを実施する。 ・破産などで免責を受けたものに対して債権放棄へ向けた手続きを進める。	・滞納期間3ヶ月までの短期滞納については、指定管理者において、文書・電話による納付勧奨や、保証人に対して滞納者への納付説得依頼文書の発送を引き続き実施。また定期的な研修を通じ滞納整理の取り組み強化を図る。 ・滞納期間3ヶ月以上のもので明渡請求の内容証明を発送したものについては、明渡訴訟移行前に訪問員による支払指導や即決和解の手続きへ誘導するなど細やかな対応を行っていく。 ・即決和解申出者に対し和解期日までの毎月の収納状況を管理し、滞納額を増やさないために電話及び文書による督促を引き続き実施する。また、即決和解当日不出頭者には、翌月に取消通知を発送する。 ・引き続き、口座振替・代理納付実施率の向上を目指す。 ・破産などで免責を受けたものに対して債権放棄へ向けた手続きを進める。

債権名	保育所保育料	所属	こども青少年局	担当課	保育企画課(給付認定グループ)	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	--------	----	---------	-----	-----------------	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成
「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額 (1)	徴収額 (2)	不納欠損額 (3)	徴収率 (4)	未収金残高 (5)	調定額 (6)	徴収額 (7)	不納欠損額 (8)	徴収率 (9)	未収金残高 (10)	徴収率 (11)	未収金残高 (12)
A	令元実績	280,971	106,121	19,652	37.8%	155,198	6,928,805	6,837,749	0	98.7%	91,056	96.3%	246,254
B	令2修正目標	246,254	65,669	16,925	26.7%	163,660	4,282,213	4,126,543	0	96.4%	155,670	92.6%	319,330
C	令2実績	230,659	88,962	17,925	38.6%	123,772	4,853,414	4,768,374	0	98.2%	85,040	95.5%	208,812
D	令3当初目標	319,330	120,706	21,958	37.8%	176,666	5,170,951	5,103,728	0	98.7%	67,223	95.2%	243,889
E	令3修正目標	208,812	80,601	16,728	38.6%	111,483	4,975,799	4,886,235	0	98.2%	89,564	95.8%	201,047

3. 令和2年度の実績内容の検証など

		過年度	現年度
取組内容		・3歳児以上の幼児教育保育無償化により経済的負担が軽減される世帯に対して、個別に徴収に向けた働きかけを強化する。 ・従来の文書を中心とした督促から、集中的に取り組む対象者には、早い段階から個人の携帯や家庭の電話に架電し督促に取り組む。また、応じない場合は、職場へも電話を行う。 ・電話での対応や納付状況を確認の上、最終催告書の納期後、滞納者の生活状況を考慮しつつ差押え等の滞納処分を実施する。 ・滞納者の生活状況を考慮しつつ、より換価しやすい預貯金・給与・生命保険の差押に取り組む。 ・滞納者に対し、保護者からの申し出により、児童手当から直接徴収する同意徴収の制度の活用を積極的に働きかけていく。 ・滞納処分がすみやかに実施できるよう、国税徴収法に基づき財産や居所の調査を徹底的に行う。 ・公立保育所保育料の滞納者には、公債権として市町村が強制徴収できる「代行徴収」の制度を利用し、滞納処分を行っていく。	・口座振替による納付は保育料の払い忘れ防止につながるため、より早期から区役所と連携し口座振替加入率の向上をめざす。 ・新たに未納が発生したものについて、児童手当やボーナスを利用した分納を認め早期完納をめざす。 ・公立保育所の滞納者については、督促状送付後に、所長から直接保護者に、未納保育料を早期に払うように声掛けをする。 ・支払い能力があるにもかかわらず支払わない滞納者には、滞納処分を実施する。 ・3歳児以上の幼児教育保育無償化により、経済的負担が軽減される世帯に対して、個別に徴収に向けた働きかけを強化する。 ・現年度の未収金では、2歳児と3歳児クラスで50%以上を占めていたため、無償化の対象外である2歳児の保護者のうち、3か月以上の滞納があるもの、若しくは10万円を超える場合などの方に、早い段階での電話による納付勧奨を行う。
取組実績		・納付督促や児童手当からの同意徴収の制度の活用等により徴収率向上に取り組んできた。 (3月末時点徴収率 38.6% 昨年度37.8% 0.8ポイントの増) (同意徴収件数: 426件、金額20,322千円)	・口座振替加入率の向上に向けた取り組みにより、91.4%(令和2年3月時点)→94.5%(令和3年3月時点)と上昇した。保育料無償化により、10月からは徴収対象が0～2歳児のみとなったが、徴収率は上昇している。 ・新型コロナウイルス感染症に伴い、保育料の日割り計算を行うこととなり、収納対策に着手するのが遅くなったものの、年度末にかけて徴収率向上に向け取り組んできた。(徴収率 98.2%)
課題		・新型コロナウイルス感染状況により、今後の情勢の見通しが不透明であり、さらに生活困窮等による滞納者が増加し、徴収率の低下による未収金の増額が懸念されるため、滞納者への丁寧な対応を行う つつ徴収率向上の取り組みが必要である。	
改善策		新型コロナウイルス感染状況を鑑みつつ、増加が予想される滞納者に対し、納付交渉を丁寧かつ粘り強く行い、徴収率向上に向けた取り組みを行う。	新型コロナウイルス感染状況を鑑みつつ、増加が予想される滞納者に対し、納付交渉を丁寧かつ粘り強く行い、徴収率向上に向けた取り組みを行う。

4. 令和3年度の実績内容

		過年度	現年度
取組内容		令和2年度の実績を中心可能な限り、滞納処分を強化する必要がある。	令和2年度の実績を中心可能な限り、納付交渉を丁寧かつ粘り強く行い、徴収率向上に向けた取り組みを行う。

令和2年度 市債権回収対策室の徴収状況

(令和3年5月末現在)

(1) 個別に事案引継を行ったもの

債権名	所管局 (会計)	対象条件	件数 (件)	引継金額 (百万円)	徴収目標額 (百万円)	徴収実績 (百万円)	徴収率 (円単位で算出)
国民健康保険料	福祉局 (国保)	国保制度離脱後に社会保険へ 加入及び市外転出の滞納者	1,463	257	78	99	38.5%
市 税	財政局	国民健康保険料 との重複滞納	1,596	250	102	126	50.4%
合 計 ①			3,059	507	(A) 180	(B) 225	
						目標達成率 (B) / (A)	125.0%

(2) 財産調査・滞納処分強化によるもの(区役所との連携による徴収効果額)

債権名	所管局 (会計)	対象条件	財産調査対象 滞納額(百万円)	徴収効果目標額 (百万円)	徴収効果額 (百万円)	目標達成率
国民健康保険料	福祉局 (国保)	全ての滞納者	12,475	480	573	119.4%
介護保険料	福祉局 (介護)	全ての滞納者(※)	1,666	270	290	107.4%
合 計 ②			14,141	(C) 750	(D) 863	115.1%

※保険料第1段階(生活保護の受給者等)を除く滞納者

合計 ①+②	徴収目標額(百万円) (A) + (C)	徴収実績(百万円) (B) + (D)	目標達成率
	930	1,088	117.0%

令和3年度 市債権回収対策室の徴収目標

(1) 個別に事案引継を行ったもの

債権名	所管局 (会計)	対象条件	件数(件)	引継金額 (百万円)	徴収目標額 (百万円)	徴収率
国民健康保険料	福祉局 (国保)	国保制度離脱後に社会保険へ 加入及び市外転出の滞納者	1,516	215	72	33.5%
市 税	財政局	国民健康保険料 との重複滞納	1,608	208	98	47.1%
合 計 ①			3,124	423	(A) 170	40.2%

(2) 財産調査・滞納処分強化によるもの(区役所との連携による徴収効果額)

債権名	所管局 (会計)	対象条件	財産調査対象 滞納額(百万円)	徴収効果目標額 (百万円)
国民健康保険料	福祉局 (国保)	全ての滞納者	11,108	600
介護保険料	福祉局 (介護)	全ての滞納者(※)	1,579	390

※保険料第1段階(生活保護の受給者等)を除く滞納者

合 計 ②	12,687	(B) 990
-------	--------	---------

合計 ①+②	徴収目標額(百万円) (A) + (B)
	1,160

債権名	災害援護資金貸付金	所属	危機管理室	債権区分	私債権
-----	-----------	----	-------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	—	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「—」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	106,991	4,785	6,714	4.5%	95,492	0	0	0	—	0	4.5%	95,492
B	令2修正目標	95,492	2,900	6,400	3.0%	86,192	0	0	0	—	0	3.0%	86,192
C	令2実績	95,492	3,062	17,654	3.2%	74,776	0	0	0	—	0	3.2%	74,776
D	令3当初目標	86,192	2,723	6,400	3.2%	77,069	0	0	0	—	0	3.2%	77,069
E	令3修正目標	74,776	2,263	2,208	3.0%	70,305	0	0	0	—	0	3.0%	70,305

3. 令和2年度の実績など

- ・分割納付誓約を締結した債務者に対しては、債権回収マニュアルに基づく確実な納付管理を徹底し、令和2年度末で6名が完済となった。
- ・分割納付誓約の提出のない者について分割納付誓約書の提出を求めるとともに、納付のない者について登記簿調査等をはじめとした財産確認など法的手続きを視野に入れた取り組みを行った。
- ・免除該当の債権17件について償還免除を行い、債務残高の圧縮を図った。

4. 令和3年度の実績など

- ・分割納付誓約を締結した債務者に対しては、引き続き債権回収マニュアルに基づく確実な納付管理を徹底していく。
- ・分割納付誓約の提出のない者については、引き続き分割納付誓約書の提出を求めるとともに、納付のない者について登記簿調査等をはじめとした財産確認など法的手続きを視野に入れた取り組みを行っていく。
- ・免除該当の債権を速やかに調査のうえ手続きを進めていき、債務残高の圧縮を図る。

債権名	後期高齢者医療保険料	所属	福祉局	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	------------	----	-----	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B2	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	B2
-----	----	-----	---	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	502,450	202,421	85,006	40.3%	215,023	23,349,394	23,101,548	0	98.9%	247,846	97.7%	462,869
B	令2修正目標	462,869	186,534	102,456	40.3%	173,879	25,329,420	25,076,126	0	99.0%	253,294	97.9%	427,173
C	令2実績	460,134	163,366	85,776	35.5%	210,992	25,339,821	25,101,897	0	99.1%	237,924	97.9%	448,916
D	令3当初目標	427,173	172,151	97,180	40.3%	157,842	26,891,681	26,622,764	0	99.0%	268,917	98.1%	426,759
E	令3修正目標	448,916	180,913	80,805	40.3%	187,198	25,677,692	25,472,270	0	99.2%	205,422	98.2%	392,620

3. 令和2年度の実績など

・新型コロナウイルスによる4月の緊急事態宣言時には、財産調査・差押等の滞納処分を中止したこと、宣言解除以降も、感染拡大防止の観点から来庁勧奨や訪問勧奨等を控えた結果、各区・局において未収金対策の取り組みが遅れた。

・コールセンター(委託業者)の継続利用による口座振替勧奨及び電話や訪問徴収等による納付勧奨の強化に取り組んだ。

4. 令和3年度の実績など

・各区においては、毎月配信提供している未納者一覧表等を活用し、自区の未納状況を把握し、未収金に対する取り組み(コロナ禍においてもできる電話や文書による納付勧奨)を積極的に行う。また、財産調査や差押えについても積極的に取り組み、未収金の回収に努める。

・市債権回収対策室(福祉局保険年金課分室)による財産等調査・差押の強化により、長期化する滞納者について解消が十分見込まれ、本庁舎においても年金調査及び年金差押を積極的に取り組む。

債権名	生活保護法指定医療機関等返還金	所属	福祉局	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)
-----	-----------------	----	-----	------	---------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	184,837	26,896	3,235	14.6%	154,706	36,956	36,911	0	99.9%	45	28.8%	154,751
B	令2修正目標	154,751	7,396	58	4.8%	147,297	29,150	24,340	0	83.5%	4,810	17.3%	152,107
C	令2実績	154,751	12,298	58	7.9%	142,395	18,767	15,840	0	84.4%	2,927	16.2%	145,322
D	令3当初目標	152,107	7,396	0	4.9%	144,711	29,150	24,340	0	83.5%	4,810	17.5%	149,521
E	令3修正目標	145,322	9,613	0	6.6%	135,709	27,862	23,264	0	83.5%	4,598	19.0%	140,307

3. 令和2年度の実績など

- ・生活保護債権の債務者でかつ本市他制度債権の債務者である場合は、他制度担当と連携のうえ納付交渉等に努めた。
- ・債権が高額なことににより分割納付が長期化している債権については、年間返還額の見直し協議等を行うなど、長期化を極力防ぐことによる未収額の圧縮に努めた。
- ・時効債権や債務者が破産した債権等について、顧問弁護士及び市債権回収対策室のアドバイザーを活用し、債権放棄や不納欠損処理を遅滞なく実施した。

4. 令和3年度の実績など

- ・債権が高額なことににより分割納付が長期化している債権は、年間返還額の見直し協議等で未収額の圧縮に努める。
- ・返還金発生事実確認後、対象医療機関等に対して速やかに返還請求を行うと同時に納付指導を実施する。また、返還対象額が高額である場合など一括での納付が困難な事案については、本市他制度債権の債務者である場合は、他制度担当などと連携のうえ、年度内完納を原則とした分割納付計画を立てることとし、計画的な納付に努めるよう指導する。
- ・履行延期の承認時において、医療機関の代表者等に連帯保証させるなど、債権の保全策についても適正に実施する。
- ・延滞した場合は、30日以内に督促状を発するとともに、電話連絡等の納付督促、呼び出しや当該医療機関への訪問等による納付交渉や、場合によっては履行延期にかかる協議を開始する。

債権名	母子父子寡婦福祉貸付金	所属	こども青少年局	債権区分	私債権
-----	-------------	----	---------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	----	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	685,184	46,846	112	6.8%	638,226	246,767	208,786	0	84.6%	37,981	27.4%	676,207
B	令2修正目標	676,207	56,008	0	8.3%	620,199	261,520	214,825	0	82.1%	46,695	28.9%	666,894
C	令2実績	676,207	52,018	1,240	7.7%	622,949	237,066	204,834	0	86.4%	32,232	28.1%	655,181
D	令3当初目標	666,894	56,015	0	8.4%	610,879	256,718	211,268	0	82.3%	45,450	28.9%	656,329
E	令3修正目標	655,181	49,622	0	7.6%	605,559	248,569	204,107	0	82.1%	44,462	28.1%	650,021

3. 令和2年度の実績など

- ・償還促進月間において、各区において連帯保証人を含めた債務者へ通知等により督促し、滞納解消の取組みを進めた。
- ・サービサー(債権回収業者)による債権回収を行い、訪問による直接交渉に重点を置き、早期納付を求めた。
- ・局において、債権管理の非常勤嘱託職員により、分納誓約などの履行状況等収納管理を行うと共に、滞納者に早期に督促し、滞納の解消、安定した徴収に取り組んだ。

4. 令和3年度の実績など

- ・新たな滞納者を発生させないために、引き続き、貸付の際に制度説明を行う。
- ・修学資金、就学支度資金の償還開始前に、借受人等に対し区役所への来庁を依頼し、担当者と面談のうえ、償還の意識づけを行うとともに、口座振替の登録の確認を行う。
- ・償還促進月間において、各区において連帯保証人を含めた納付交渉を行い、滞納解消を図る。
- ・引き続き、サービサー(債権回収業者)による債権回収を行い、訪問による直接交渉に重点を置きながら早期納付を求めていく。
- ・局において、非常勤嘱託職員を引き続き雇用し、分納誓約などの履行状況等収納管理を行い、滞納者に早期に連絡し、徴収強化を図る。

債権名	下水道使用料	所属	建設局	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	--------	----	-----	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	186,969	108,895	8,580	58.2%	69,494	41,605,712	41,468,234	9	99.7%	137,469	99.5%	206,963
B	令2修正目標	206,963	114,001	10,010	55.1%	82,952	35,224,320	35,068,465	0	99.6%	155,855	99.3%	238,807
C	令2実績	206,963	122,481	6,638	59.2%	77,844	35,012,646	34,891,047	45	99.7%	121,554	99.4%	199,398
D	令3当初目標	238,807	102,631	9,011	43.0%	127,165	41,590,256	41,465,485	0	99.7%	124,771	99.4%	251,936
E	令3修正目標	199,398	100,237	23,143	50.3%	76,018	38,653,960	38,534,133	0	99.7%	119,827	99.4%	195,845

3. 令和2年度の実績など

- ・初期滞納者への督促強化(架電・文書)(162件)、口座振替勧奨(316件)
- ・支払いの意思がない滞納者への滞納処分(20件)、滞納処分の停止(1,800件)、預金全店照会(250件)
- ・水道局との課長級定例会を12月に開催し情報の共有を行い、収納対策会議を定期的に行い連携強化を図っている。また徴収困難になっている案件調査をし共同督促を実施した。

4. 令和3年度の実績など

- ・初期滞納者への督促強化(架電・文書)、口座振替勧奨を実施する。
- ・滞納処分の実施、公簿調査不存在滞納者への滞納処分の停止を行う。
- ・水道局と情報共有をはかるため、課長級定例会を開催するとともに、収納対策会議を定期的に行う。また徴収困難案件について、共同督促を実施する。

債権名	給水料	所属	水道局	債権区分	私債権
-----	-----	----	-----	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	147,461	88,862	21,147	60.3%	37,452	64,325,714	64,213,169	18	99.8%	112,527	99.7%	149,979
B	令和2修正目標	149,979	70,640	16,647	47.1%	62,692	60,084,932	59,982,788	0	99.8%	102,144	99.7%	164,836
C	令和2実績	149,951	95,412	14,099	63.6%	40,440	54,004,968	53,863,499	92	99.7%	141,377	99.6%	181,817
D	令和3当初目標	164,836	77,637	18,296	47.1%	68,903	64,741,232	64,657,068	0	99.9%	84,164	99.7%	153,067
D	令和3修正目標	181,817	96,144	24,000	52.9%	61,673	60,840,427	60,732,739	0	99.8%	107,688	99.7%	169,361

3. 令和2年度の実績など

・停水解除時には納期限を経過したすべての未納料金完納を全事業所に周知徹底し、停水執行ができない案件については法的措置を視野に入れた督促を実施し、未収金の削減に努めた。
・建設局との課長級定例会を12月に開催し情報の共有を行い、毎月の担当者会議にて連携強化を図っている。また徴収困難になっている案件調査をし共同督促を実施した。

4. 令和3年度の実績など

・未納整理業務受託業者に対して、業務の適正な履行及び徴収率の向上について指導・監督を行い、徴収の強化に取り組む。
・給水停止の執行ができない高額及び長期滞納案件に対して、事業所において、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。
・新型コロナウイルス感染症がもたらす影響を見極めたうえで、資力が回復したと思われる滞納者については積極的に督促を行う。

債権名	土地賃貸料	所属	大阪港湾局	債権区分	私債権
-----	-------	----	-------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	162,705	5,863	0	3.6%	156,842	5,527,451	5,526,799	0	100.0%	652	97.2%	157,494
B	令2修正目標	157,494	788	6,565	0.5%	150,141	5,582,149	5,581,497	0	100.0%	652	97.3%	150,793
C	令2実績	157,494	1,006	6,565	0.6%	149,923	5,482,975	5,481,527	0	100.0%	1,448	97.2%	151,371
D	令3当初目標	150,793	780	0	0.5%	150,013	5,582,149	5,581,497	0	100.0%	652	97.4%	150,665
E	令3修正目標	151,371	1,680	0	1.1%	149,691	5,430,947	5,429,956	0	100.0%	991	97.3%	150,682

3. 令和2年度の実績など

- ・分納中の債務者については、支払い状況を随時確認し電話等で事情を聴取するなど債権管理を継続した。
- ・悪質な滞納者については勤務先調査を実施した。
- ・回収見込みのない債権について、複数の弁護士と相談を重ねたうえで総務局と調整を行い、市会の議決を得て債権放棄し、不納欠損処理を行った。
- ・債務名義を取得している債務者について、預金調査を実施した(約80件)。

4. 令和3年度の実績など

- ・引き続き相手方との接触を試み、債権回収に向けた交渉を行っていく。
- ・債務名義を取得した債権については、差押え可能な財産があればすみやかに差押を実行する。
- ・回収見込みのない債権については、整理に向けた検討も行う。

債権名	学校給食費	所属	教育委員会事務局	債権区分	私債権
-----	-------	----	----------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B2	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	---	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	172,592	52,194	0	30.2%	120,398	7,025,185	6,955,889	0	99.0%	69,296	97.4%	189,694
B	令2修正目標	189,694	66,759	0	35.2%	122,935	572,161	572,161	0	100.0%	0	83.9%	122,935
C	令2実績	189,657	37,872	0	20.0%	151,785	512,894	512,894	0	100.0%	0	78.4%	151,785
D	令3当初目標	122,935	43,260	0	35.2%	79,675	572,161	572,161	0	100.0%	0	88.5%	79,675
E	令3修正目標	151,785	32,298	0	21.3%	119,487	2,970,424	2,970,424	0	100.0%	0	96.2%	119,487

3. 令和2年度の実績など

- ・児童手当受給月に連動して催告書を送付し未納解消を図っている。
- ・各学校と連携し、過年度債権について分納誓約など債務承認を得ることにより時効到来日の延期を図っている。
- ・催告の際にペイジーの利用案内を同封することにより納付方法の選択肢を拡げるとともに多言語での未納の案内文を同封することで外国にルーツを持つ保護者等に対する納付勧奨を行った。

4. 令和3年度の実績など

- ・高額未納者を中心とした弁護士への滞納整理等の業務委託や、再三の催告にも反応せず納付意思を示さない未納者に対しての法的措置の実施については、令和3年度においても新型コロナウイルス感染症の社会経済への影響により見合わせているが、今後の状況を見ながら実施の判断を行う。
- ・各学校と連携し、過年度債権について分納誓約など債務承認を得ることにより時効到来日の延期を図る。
- ・催告の際にペイジーの利用案内と多言語での案内文を同封する。

債権名	土地賃貸料	所属	契約管財局	債権区分	私債権
-----	-------	----	-------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	A	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	---	-----	----	-------------	---	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	55,772	8,423	0	15.1%	47,349	467,937	453,650	0	96.9%	14,287	88.2%	61,636
B	令和2修正目標	61,636	6,000	0	9.7%	55,636	459,132	450,000	0	98.0%	9,132	87.6%	64,768
C	令和2実績	61,475	14,547	0	23.7%	46,928	455,589	440,690	0	96.7%	14,899	88.0%	61,827
D	令和3当初目標	64,768	6,000	0	9.3%	58,768	454,132	445,000	0	98.0%	9,132	86.9%	67,900
E	令和3修正目標	61,827	6,000	0	9.7%	55,827	447,261	438,316	0	98.0%	8,945	87.3%	64,772

3. 令和2年度の実績など

- ・弁護士と未収金回収にかかる委任契約を締結し、滞納案件ごとに法的観点から滞納解消を図り、その中で2件の長期滞納案件については、賃借人の借地権付建物の売却利益により弁済を行ってもらう手法を提案するなど、交渉・調整を行い、これらを解消した。
- ・分納誓約を行っているにもかかわらず、履行延期となっている案件について、法的措置を視野に入れ、弁護士に委任し再度督促行為を行った。

4. 令和3年度の実績など

- ・未収金回収業務について弁護士と委任契約を締結し、滞納案件ごとの法律相談及び法的措置を含めた効果的な対応策を検討する。
- ・賃借人が死亡しているケースについては相続調査を行い、相続人を確定させようと、催告及び納付交渉等を行う。
- ・相続人の相続放棄が確認できており、相続人が不在となった案件について、相続財産管理人の申立てを行い、未収金の回収を試みる。

債権名	居宅介護給付費返還金(居宅生活支援費返還金)	所属	福祉局	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	------------------------	----	-----	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	－	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	---	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	67,467	1,715	0	2.5%	65,752	0	0	0	－	0	2.5%	65,752
B	令和2修正目標	65,752	1,418	0	2.2%	64,334	0	0	0	－	0	2.2%	64,334
C	令和2実績	65,752	1,278	0	1.9%	64,474	0	0	0	－	0	1.9%	64,474
D	令和3当初目標	64,334	900	0	1.4%	63,434	0	0	0	－	0	1.4%	63,434
E	令和3修正目標	64,474	1,278	0	2.0%	63,196	0	0	0	－	0	2.0%	63,196

3. 令和2年度の実績など

- ・債務者と連絡がとれない債権(4件)につき、所在調査を実施した。
- ・分納誓約に基づき分割納付が履行されている債権(4件)のうち1件は完済された。
- ・債務者の経済状況が悪化し、納付が滞っている債権(3件)につき、納付交渉を行った。

4. 令和3年度の実績など

- ・分納誓約を行っている債権については、定期的に法人の経営状況を確認したうえで分納額の増額を求めるとともに、分納が滞らないよう継続して納付交渉を行っていく。
- ・返済に至っていない債権については、継続して納付交渉を行い、早期に返済が開始されるよう関係機関とも連携し対応していく。
- ・新たに債権が発生した場合は、早期徴収に努められるよう債務者に積極的に働きかけていき、滞納が発生しないよう対応していく。

債権名	大学奨学金貸付金返還金収入	所属	福祉局	債権区分	私債権
-----	---------------	----	-----	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	---	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	34,807	2,640	0	7.6%	32,167	11,446	9,293	0	81.2%	2,153	25.8%	34,320
B	令和2修正目標	29,000	1,200	0	4.1%	27,800	9,000	7,000	0	77.8%	2,000	21.6%	29,800
C	令和2実績	33,111	676	0	2.0%	32,435	9,017	8,152	0	90.4%	865	21.0%	33,300
D	令和3当初目標	28,800	1,200	0	4.2%	27,600	9,000	7,000	0	77.8%	2,000	21.7%	29,600
E	令和3修正目標	29,758	700	0	2.4%	29,058	9,300	7,328	0	78.8%	1,972	20.6%	31,030

3. 令和2年度の実績など

- 令和3年3月末までに、返還免除対象者538人全員から、また返還対象者305人のうち302人から返還免除申請書等の提出を受け、所得要件を審査のうえ、順次、返還期限を変更し、返還免除または返還の決定を行った。
- また、返還期限変更を申請せずに長期間滞納となっていた奨学生について、支払督促申立(R1年度申立分)によって債務名義を取得した。
- 結果、令和3年3月末現在で、新条例施行時に1,743,337千円あった債権(20年で処理予定)のうち、69.2%にあたる1,206,742千円の債権処理を完了した。

4. 令和3年度の実績など

- 返還請求中の者に対しては、訪問・電話などにより、計画的に返還がなされるよう働きかけを強める。
- 債務名義取得者で未納の者に対しては、財産調査による差押可能財産の調査に努める。

債権名	高等学校等奨学金貸付返還金	所属	教育委員会事務局	債権区分	私債権
-----	---------------	----	----------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	---	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	50,315	1,917	442	3.8%	47,956	7,899	5,697	0	72.1%	2,202	13.1%	50,158
B	令和2修正目標	35,652	1,308	0	3.7%	34,344	8,733	5,115	0	58.6%	3,618	14.5%	37,962
C	令和2実績	51,004	629	594	1.2%	49,781	8,047	6,615	0	82.2%	1,432	12.3%	51,213
D	令和3当初目標	32,052	1,308	0	4.1%	30,744	8,733	5,115	0	58.6%	3,618	15.7%	34,362
E	令和3修正目標	45,669	656	0	1.4%	45,013	8,257	5,118	0	62.0%	3,139	10.7%	48,152

3. 令和2年度の実績など

- 令和3年3月末現在で、新条例施行時に2,375,570千円あった債権(20年で処理予定)のうち、76.0%にあたる1,806,660千円の債権処理を完了した。
- 1名594千円については、破産免責により債権放棄(不納欠損)をした。

4. 令和3年度の実績など

- 返還免除等の未申請者に対しては、一斉夜間訪問や遠隔地訪問、再度保護者への説明を行うなどにより申請を促し、債権額の圧縮を図る。
- 債務名義取得者で未納の者に対して、督促・訪問指導によっても任意弁済のないときは、財産調査による差押可能財産の判明に努め、強制執行を含め、債権回収に向けた方策を検討する。

債権名	国民健康保険料(不現住)	所属	福祉局	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	--------------	----	-----	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

過年度分						現年度分					合計	
	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	293,093	0	109,314	0.0%	183,779	97,457	0	0	97,457	0.0%	281,236
B	令2修正目標	262,382	0	95,086	0.0%	167,296	100,593	0	0	100,593	0.0%	267,889
C	令2実績	239,603	0	98,628	0.0%	140,975	96,196	0	0	96,196	0.0%	237,171
D	令3当初目標	252,176	0	90,573	0.0%	161,603	98,863	0	0	98,863	0.0%	260,466
E	令3修正目標	230,158	0	82,678	0.0%	147,480	94,990	0	0	94,990	0.0%	242,470

3. 令和2年度の実績など
文書返戻世帯等について、国保等システムから出力される配信帳票や、局にて作成した資料等に基づく居住確認調査等を区にて実施するとともに、局においてもその進捗管理に努めた。

4. 令和3年度の実績など
引き続き、保険料決定通知書等の発送文書の返戻管理を徹底することにより、不現住世帯の早期発見に努めるとともに、所在不明かつ連絡不能である被保険者については、住民基本台帳の担当と連携し、職権削除等を促す。また、局からも所在不明等による資格疑義世帯にかかる情報提供を行うなど、区と局が連携して取り組んでいく。

債権名	国民健康保険給付費返還金	所属	福祉局	債権区分	私債権・強制徴収公債権
-----	--------------	----	-----	------	-------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令元実績	297,427	62,840	16,956	21.1%	217,631	476,498	387,794	0	81.4%	88,704	58.2%	306,335
B	令2修正目標	306,335	65,249	14,260	21.3%	226,826	550,045	467,538	0	85.0%	82,507	62.2%	309,333
C	令2実績	300,353	72,276	22,384	24.1%	205,693	602,904	489,163	0	81.1%	113,741	62.2%	319,434
D	令3当初目標	258,179	54,992	25,501	21.3%	177,686	550,045	467,538	0	85.0%	82,507	64.7%	260,193
E	令3修正目標	319,434	79,859	14,260	25.0%	225,315	500,000	407,000	0	81.4%	93,000	59.4%	318,315

3. 令和2年度の実績など
・区間異動に伴う資格喪失で発生した返還金のうち、転出先の区で大阪市国保に再加入している世帯に係るものについては、保険給付対象となる処理を行った。
・生活困窮状態もしくは、死亡、行方不明等で徴収見込のないもの等について、法令等に従い履行延期特約や徴収停止等の措置ができるか検討を行った。
・各区担当者への研修会を7月に開催し、滞納者への早期接触や分納世帯との定期的な接触など、未収金解消に向けた職員の意識向上を図った。

4. 令和3年度の実績など
・区間異動に伴う資格喪失で発生した返還金のうち、転出先の区で大阪市国保に再加入している世帯に係るものについては、保険給付対象となる処理を行う。
・所在が把握できており、支払能力を有していると思われる債務者については、支払督促等を行い、債権回収に努める。
・生活困窮状態もしくは、死亡、行方不明等で徴収見込のないもの等について、法令等に従い履行延期特約や徴収停止等の適切な措置を行う。

債権名	介護保険給付費不正・不当利得返還金及び加算金	所属	福祉局	債権区分	強制・非強制徴収公債権
-----	------------------------	----	-----	------	-------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	----	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	135,377	4,074	6,682	3.0%	124,621	30,154	18,792	0	62.3%	11,362	13.8%	135,983
B	令和2修正目標	135,983	12,243	9,698	9.0%	114,042	73,897	55,687	0	75.4%	18,210	32.4%	132,252
C	令和2実績	136,044	6,187	789	4.5%	129,068	60,085	35,089	0	58.4%	24,996	21.0%	154,064
D	令和3当初目標	132,252	10,610	0	8.0%	121,642	48,041	36,140	0	75.2%	11,901	25.9%	133,543
E	令和3修正目標	154,064	23,679	0	15.4%	130,385	44,609	28,918	0	64.8%	15,691	26.5%	146,076

3. 令和2年度を取組など
- ・弁護士専門家に助言を仰ぎつつ、納付交渉等について適切に対応した。
 - ・一部債務者については、粘り強い納付交渉により、少しずつではあるが分割納付させることができた。

4. 令和3年度を取組など
- ・弁護士専門家に助言を仰ぎつつ、引き続き納付交渉等、適切に対応していく。
 - ・分割納付により返還中の事業所についても、早期での完済となるよう交渉する。
 - ・財産調査、滞納処分等を行うも、時効が到来した債権については、適切に不納欠損処理を進める。

債権名	児童扶養手当返還金	所属	こども青少年局	債権区分	強制・非強制徴収公債権
-----	-----------	----	---------	------	-------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1	「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達 「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし
-----	----	-----	----	-------------	----	--

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	198,342	15,619	11,335	7.9%	171,388	52,916	33,875	0	64.0%	19,041	19.7%	190,429
B	令和2修正目標	190,429	19,043	8,000	10.0%	163,386	48,000	28,800	0	60.0%	19,200	20.1%	182,586
C	令和2実績	193,039	20,151	6,125	10.4%	166,763	62,317	33,949	0	54.5%	28,368	21.2%	195,131
D	令和3当初目標	182,586	18,259	7,500	10.0%	156,827	44,000	26,400	0	60.0%	17,600	19.7%	174,427
E	令和3修正目標	195,131	19,513	6,192	10.0%	169,426	58,235	34,067	0	58.5%	24,168	21.1%	193,594

3. 令和2年度を取組など
- ・新たな返還金を発生させないため、新規認定時や現況届時に受給者のしおりを配布し、受給者への制度説明を徹底するとともに、世帯状況の異動届や喪失手続き等の説明を徹底した。
 - ・債権管理に携わる職員に、返還金事務処理要領を周知徹底し、未収金の把握や納付勧奨を行った。
 - ・債務者に対し確実な納付方法である口座振替を積極的に勧めた。

4. 令和3年度を取組など
- ・高額な返還金発生を防ぐ取組を強化するため、総合福祉システムから配信される福祉異動リストの効果的な利用方法を、各区担当者へ周知徹底し、滞納発生のさらなる抑制を図る。
 - ・返還金の事務処理要領をより理解しやすいよう改訂のうえ周知徹底し、債権回収への対応を進めるとともに、返還意識の高い現年度での返還を目指し、債務者への働き掛けを強化する。
 - ・滞納者の財産調査を行い、滞納処分により財産の差押え等を行うとともに、状況によっては執行停止を適切に行えるよう、対応を進める。

債権名	児童福祉施設徴収金	所属	こども青少年局	債権区分	強制徴収公債権(強制公)
-----	-----------	----	---------	------	--------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)											
過年度分						現年度分					合計
	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
A 令元実績	83,450	5,784	5,905	6.9%	71,761	50,865	35,807	0	70.4%	15,058	31.0%
B 令2修正目標	86,819	5,991	6,513	6.9%	74,315	52,340	36,848	0	70.4%	15,492	30.8%
C 令2実績	86,605	5,793	9,973	6.7%	70,839	48,530	34,922	0	72.0%	13,608	30.1%
D 令3当初目標	89,807	6,241	6,735	6.9%	76,831	52,340	36,848	0	70.4%	15,492	30.3%
E 令3修正目標	84,447	5,657	9,881	6.7%	68,909	54,984	39,588	0	72.0%	15,396	32.4%

3. 令和2年度の実績など

- ・財政局主催のOJT研修及び債権管理の手引き等の内容を参考に、随時区向けマニュアルの更新を行い、区へ周知した。
- ・催告書送付等に対し反応がないと思われるケースであっても、引き続き区より送付を行ったほか、文面を工夫した文書等を同封することにより、納入義務者からの連絡があり一括納付にこぎつけたケースもあった。

4. 令和3年度の実績など

- ・債権の特性により、機械的に滞納処分等を行うことが結果として児童の福祉を害する結果につながるおそれもあるため、未収債権の回収とあわせ、回収不可能な債権の整理に重点的に着手する。

債権名	霊園手数料	所属	環境局	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)
-----	-------	----	-----	------	---------------

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	B1	合計(過年度＋現年度)	B1
-----	---	-----	----	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

(単位:千円)											
過年度分						現年度分					合計
	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
A 令元実績	11,411	1,462	783	12.8%	9,166	338,723	334,491	0	98.8%	4,232	95.9%
B 令2修正目標	13,398	1,912	1,200	14.3%	10,286	140,000	138,600	0	99.0%	1,400	91.6%
C 令2実績	12,226	2,531	770	20.7%	8,925	179,566	174,140	0	97.0%	5,426	92.1%
D 令3当初目標	11,686	1,700	900	14.5%	9,086	140,000	138,600	0	99.0%	1,400	92.5%
E 令3修正目標	14,351	2,300	1,600	16.0%	10,451	221,700	218,000	0	98.3%	3,700	93.3%

3. 令和2年度の実績など

- ・長期滞納者の自宅を訪問し、未収金の納付を促した。本人在宅の場合、その場で債務承認書を徴収した。
- ・22件訪問した結果、1件全額納付、4件使用許可取り消し、2件戸籍等による所在地調査の継続、15件引き続き交渉。うち8件から一部納付あり。
- ・長期滞納者に霊地返還を促した結果、8件の返還手続きがあり、霊地返還還付金と滞納管理料の相殺を行った。

4. 令和3年度の実績など

- ・戸籍調査等を適宜行い、生死・居住地の把握に努め、納付交渉を行う。
- ・大阪市近郊市も含めた自宅訪問を行う。時効管理を適切に行い、不納欠損を行う。

債権名	不正入居等損害金(管理担当)	所属	都市整備局	債権区分	私債権
-----	----------------	----	-------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	A	現年度	A	合計(過年度＋現年度)	A
-----	---	-----	---	-------------	---

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	1,241,648	26,035	153,517	2.1%	1,062,096	41,135	7,201	208	17.5%	33,726	2.6%	1,095,822
B	令和2修正目標	1,095,822	16,437	50,000	1.5%	1,029,385	52,665	7,540	0	14.3%	45,125	2.1%	1,074,510
C	令和2実績	1,093,775	23,988	109,908	2.2%	959,879	43,878	9,408	0	21.4%	34,470	2.9%	994,349
D	令和3当初目標	1,074,510	16,118	30,000	1.5%	1,028,392	52,665	7,540	0	14.3%	45,125	2.1%	1,073,517
E	令和3修正目標	994,349	14,915	30,000	1.5%	949,434	49,281	7,540	0	15.3%	41,741	2.2%	991,175

3. 令和2年度を取組など

- ・損害金の発生を抑制する観点から、明渡訴訟移行前に出来るだけ即決和解の手続きに誘導する取組みを実施した。
- ・住宅明渡の判決確定者に対し単純に強制執行を待つだけではなく、訪問員による現地訪問を実施し早期の自主退去を促し、損害金の発生を抑制する取組を行った。
- ・破産などで免責を受けたもの、相続人不存在のもの、相続人存否不明のもの、所在不明者に対する債権について、債権放棄を実施した。

4. 令和3年度を取組など

- ・退去滞納者については、文書督促や現地訪問督促を実施する。督促を行うも支払いのない者に対しては、速やかに債権回収を専門的に行っている弁護士法人に委託し、収納率の向上を図る。
- ・委託先において催告を行うも支払いがない者に対しては、速やかに法的措置への移行を図る。
- ・破産などで免責を受けたもの、相続人不存在のもの、相続人存否不明のもの、所在不明者に対して引き続き債権放棄へ向けた手続きを進める。

債権名	土地賃貸料相当損害金等	所属	大阪港湾局	債権区分	私債権
-----	-------------	----	-------	------	-----

1. 令和2年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 ※修正目標 … 当年度当初に、前年度末の未収金残高の結果を踏まえて、当初目標を修正したもの

過年度	B1	現年度	－	合計(過年度＋現年度)	B1
-----	----	-----	---	-------------	----

「A」… 目標達成、「B1」… 取組みは予定通り実施したが、目標は未達
「B2」… 取組みを予定通り実施できず、目標も未達、「－」… 目標設定なし

2. 未収金の推移(実績及び目標) ※当初目標 … 前年度中に設定する当年度の目標

		過年度分					現年度分					合計	
		調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	徴収率	未収金残高	徴収率	未収金残高
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
A	令和元実績	177,868	61,361	0	34.5%	116,507	27,855	4,233	0	15.2%	23,622	31.9%	140,129
B	令和2修正目標	140,129	5,570	31,662	4.0%	102,897	0	0	0	—	0	4.0%	102,897
C	令和2実績	140,129	65	31,662	0.0%	108,402	62,279	55,085	7,194	88.4%	0	27.2%	108,402
D	令和3当初目標	102,897	156	0	0.2%	102,741	0	0	0	—	0	0.2%	102,741
E	令和3修正目標	108,402	5,554	0	5.1%	102,848	0	0	0	—	0	5.1%	102,848

3. 令和2年度を取組など

- ・債務名義を取得した滞納者について、競売手続きを進めた。
- ・回収見込みのない債権について、複数の弁護士と相談を重ねたうえで総務局と調整を行い、市会の議決を得て債権放棄し、不納欠損処理を行った。
- ・債務名義を取得している債務者について、預金調査を実施した(約80件)。

4. 令和3年度を取組など

- ・引き続き相手方との接触を試み、債権回収に向けた交渉を行っていく。
- ・債務名義を取得した債権については、差押え可能な財産があればすみやかに差押を実行する。
- ・回収見込みのない債権については、整理に向けた検討も行う。