

議題 3 目標達成のための重点取組事項などについて

6 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

(別冊) その他主要債権

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	危機管理室	担当	危機管理課	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	私債権	債権名	災害援護資金貸付金
----	-------	----	-------	-------------	-----	------	-----	-----	-----------

1. 令和4年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和4年度修正目標＝令和4年度当初に、令和3年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和4年度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、「－」…当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移（実績及び目標） … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア ＝前年度ケ ^㉒	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ－(エ＋オ)	ウ'	エ'	オ'	カ' ＝エ'＋オ'	キ' ＝エ'÷ウ'	ク' ＝カ'÷ウ'	ケ' ＝ウ'－ (エ'＋オ')	キ ^㉓ ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク ^㉓ ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ ^㉓ ＝ケ＋ケ'
A	令2 実績	95,492	0	95,492	3,062	17,654	20,716	3.2%	21.7%	74,776				0	—	—	0	3.2%	21.7%	74,776
B	令3 実績	74,776	0	74,776	3,194	3,347	6,541	4.3%	8.7%	68,235				0	—	—	0	4.3%	8.7%	68,235
C	令4 修正目標	68,235	0	68,235	1,770	17,150	18,920	2.6%	27.7%	49,315				0	—	—	0	2.6%	27.7%	49,315
D	令4 実績	68,235	167	68,068	3,575	31,105	34,847	5.3%	51.1%	33,388				0	—	—	0	5.3%	51.1%	33,388
E	令5 当初目標	49,315	0	49,315	1,381	0	1,381	2.8%	2.8%	47,934				0	—	—	0	2.8%	2.8%	47,934
F	令5 修正目標	33,388	0	33,388	102	33,286	33,388	0.3%	100.0%	0				0	—	—	0	0.3%	100.0%	0
G	令6 当初目標	0	0	0	0	0	0	—	—	0				0	—	—	0	—	—	0

3. 令和4年度決算見込における未収金実績の状況（区分別の未収債権の件数・未収金残高、債務者数） … 未収債権の件数及び債務者数については、色付け箇所のみ、整数で入力。未収金残高については、色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数で入力

(残高の単位:千円)

分類		回収債権									整理債権							合計	
		① 滞納発生直後 のもの (督促状未送付 のもの)	② 督促状送付後、 各種催告中 又は 納付交渉中のもの	③ 督促状送付後、 各種処分に向け て、財産調査中 又は 行方不明等所在 など調査中又は 個人債務者が死 亡したため、相 続人間調査中の もの	④ 【強制公】 差押手続中のも の 又は 交付要求中のも の 【非・私】 債務名義取得 のため法的手続 中のもの	⑤ 【強制公】 差押え後、 換価手続中 又は 換価予定のもの 【非・私】 債務名義の取得 後、 強制執行中 又は 強制執行予定 のもの	⑥ 換価猶予等又は 履行延期の特約 等又は分割納付 中であり、 現在の分割納付 額で、10年以内 の完納見込がある もの	⑦ 換価猶予等又は 履行延期の特約 等又は分割納付 中であり、 現在の分割納付 額では、完納まで 10年以上要する もの	⑧ 換価猶予等又は 履行延期の特約 等により、債務者 の資力回復を待た め、納付を猶予 (期限延長)してい るもの	⑨ 換価猶予等又は 履行延期の特約 等又は分割納付の 履行が滞り、 再度、納付交渉 中のもの	⑩ 【強制公】 差押えを行った が、換価見込の ないもの 又は 換価済だが、未 収金が残る、回 収見込みがない もの 【非・私】 債務名義を取得 したが、債務者 の財産少額によ り、強制執行見 込のないもの	⑪ 所在など調査後 なお行方不明等 又は 相続人調査後な お相続人未確定 若しくは 相続人不存在 確定だが、停止 の判断に至れて いないもの	⑫ 債務者の代理人 から債務整理の 受任通知が届い ているもの 又は 債務者が破産手 続中のもの	⑬ 債務者が破産 免責決定を受け たもの	⑭ 【強制公】 法に基づく滞納 処分の停止の決 議を行っている もの 【非・私】 法に基づく徴収 停止の決議を行 っているもの	⑮ 【強制公】 債務者が生活困 窮中だが、債権 の特性上、停止 の決議を行えな いもの 【非・私】 債務者が無資力 だが、納付交渉 に応じず、履行 延期の特約等を行 えないもの	⑯ 消滅時効期間 が経過している もの		残高の合計 ＝上記2のD (※3実績) のケ及びゲ ※ 残高の数字の 一致を確認の上、 提出。 ただし四捨五入 に伴う不一致の 場合は除く。 (その場合は、不 一致となった合 計欄のセルを黄 色く塗りつぶし て提出)
過年度	未収債権 の件数		1	1		1	11	1	1	16					1		18	19	
未収金 残高			1,325	914		287	13,886	1,176	280	17,868					1,683		13,837	15,520	33,388
現年度	未収債権 の件数									0								0	0
未収金 残高										0								0	0

① 未収債権の件数は、原則、調定件数とする。調定をまとめて行っている場合は、事実上の債権の件数とする。(例:毎月の定期給付債権の場合、1人の債務者につき、1年間で12件の債権が発生していることとなる。)
② 1つの債権に、連帯債務者や連帯保証人が設定されている場合であっても、調査票上、未収債権の件数は1人と考え、3の表は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
③ 債務者が死亡した場合で、相続人が複数いる場合、相続割合に従い、債務が相続される(債務が分割して相続される)が、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。
それぞれの相続人で、未収債権の状況が異なっている場合、3の表は、相続された債務額の最も大きい相続人の状況で分類する。同額の場合は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
※ 未収債権の進捗状況 … ①→②→③⇒回収債権:④→⑤又は⑥又は⑦又は⑧又は⑨ / 整理債権:⑩又は⑪又は⑫→⑬→⑭→⑮又は⑯

令和4年度 決算見込に おける 債務者数	35	人	令和4年度決算見込における 未収債権の件数(過年度＋現年度)	35
			令和4年度決算見込における 未収金残高(過年度＋現年度) ＝上記2のD(令4実績)のケ	33,388

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	・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。 ・保証債権の放棄等を実施し、借受人が法的な免除要件に該当する場合は速やかに手続きを進め、債務残高の圧縮を図る。	
取組実績	・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4年度末で4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。 ・保証債権の放棄等を実施し、免除該当の債権24件について償還免除を行い、債務残高の圧縮を図った。	
課題	・分納による完納者がいる一方、高齢化に伴い、生活保護や低収入の債務者が多くなっていることから、これまで分納していた債務者からの納付が止まる場合があるなど、年々徴収額が減少している。 ・毎年相続が発生しており、相続人調査に時間が掛かっている。	
改善策	・兵庫県下の市町村が債権放棄を行ったことを踏まえ、本市においても当該債権の債務者が高齢化により資力に 乏しいこと、所在が不明であること等により、当該貸付けに係る債務を完済できる見込みがないため債権放棄を行う。	

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	・兵庫県下の市町村が債権放棄を行ったことを踏まえ、本市においても当該債権の債務者が高齢化により資力に 乏しいこと、所在が不明であること等により、当該貸付けに係る債務を完済できる見込みがないため債権放棄を行う。(令和5年5・6月市会にて議決済)	

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	4.3%	

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
現年度徴収率	－	

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
合計(過年度＋現年度)徴収率	4.3%	

※ ①、②を記載できない場合は、その理由

他都市との比較が困難なため

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	福祉局	担当	生活福祉部保険年金課(収納G)	債権整理番号(3ケタ)	036	債権区分	強制公	債権名	後期高齢者医療保険料
----	-----	----	-----------------	-------------	-----	------	-----	-----	------------

1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和4年度修正目標＝令和4年度当初に、令和3年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和4年度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、「－」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移(実績及び目標) … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク	ケ	ウ'	エ'	オ'	カ'	キ'	ク'	ケ'	キ''	ク''	ケ''
		=前年度ヶ"	=ア-ウ (▲=増加を表す)				=イ+エ+オ	=エ÷ウ	=カ÷ア	=ウ-(エ+オ)				=エ'+オ'	=キ'÷ウ'	ク'=カ'÷ウ'	ケ'=ウ'- (エ'+オ')	=(エ+エ') ÷(ウ+ウ')	=(カ+カ') ÷(ア+ウ')	ケ''=ケ+ケ'
A	令2 実績	462,869	2,735	460,134	163,366	85,776	251,877	35.5%	54.4%	210,992	25,339,821	25,101,897	0	25,101,897	99.1%	99.1%	237,924	97.9%	98.3%	448,916
B	令3 実績	448,916	3,488	445,428	150,040	109,865	263,393	33.7%	58.7%	185,523	25,353,366	25,133,514	0	25,133,514	99.1%	99.1%	219,852	98.0%	98.4%	405,375
C	令4 修正目標	405,375	1	405,374	163,365	72,968	236,334	40.3%	58.3%	169,041	27,396,799	27,177,625	0	27,177,625	99.2%	99.2%	219,174	98.3%	98.6%	388,215
D	令4 実績	405,375	570	404,805	136,742	100,621	237,933	33.8%	58.7%	167,442	27,747,401	27,458,276	0	27,458,276	99.0%	99.0%	289,125	98.0%	98.4%	456,567
E	令5 当初目標	388,215	0	388,215	156,451	69,878	226,329	40.3%	58.3%	161,886	28,128,877	27,903,846	0	27,903,846	99.2%	99.2%	225,031	98.4%	98.6%	386,917
F	令5 修正目標	456,567	0	456,567	163,451	95,317	258,768	35.8%	56.7%	197,799	28,444,930	28,217,371	0	28,217,371	99.2%	99.2%	227,559	98.2%	98.5%	425,358
G	令6 当初目標	425,358	0	425,358	152,278	97,895	250,173	35.8%	58.8%	175,185	29,184,498	28,951,022	0	28,951,022	99.2%	99.2%	233,476	98.3%	98.6%	408,661

3. 令和4年度決算見込における未収金実績の状況(区分別の未収債権の件数・未収金残高、債務者数) … 未収債権の件数及び債務者数については、色付け箇所のみ、整数で入力。未収金残高については、色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数で入力

(残高の単位:千円)

分類	回収債権									整理債権								合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯		
	滞納発生直後 のもの (督促状未交付 のもの)	督促状送付後、 各種催告中 又は 納付交渉中のもの	督促状送付後、 各種処分に付けて、 又は、財産調査中 又は 行方不明等所在 など調査中 又は 個人債務者が 死亡したため、 相続人調査中の ものの	【強制公】 差押手続中のも 又は 交付要求中のもの 【非・私】 債務名義取得 のため法的手続 中のもの	【強制公】 差押え後、 換価手続中 又は 換価予定のもの 【非・私】 債務名義の取得 後、 強制執行中 又は 強制執行予定 のもの	換価猶予等又は は履行延期の 特約等又はは分 割納付中であり、 現在の分割納付 額で、10年以内 の完納見込があるもの	換価猶予等又は は履行延期の 特約等又はは分 割納付中であり、 現在の分割納付 額では、完納ま で10年以上要するもの	換価猶予等又は は履行延期の 特約等により、 債務者の資力 回復を待った が、 分割納付の履行 が滞り、 再度、納付交渉 中のもの	換価猶予等又は は履行延期の 特約等又はは分 割納付の履行が 滞り、 再度、納付交渉 中のもの	【強制公】 差押えを行った が、換価見込の ないもの 又は 換価済だが、未 収金が残る、回 収見込みがない もの 【非・私】 債務名義を取得 したが、債務者 の財産少額によ り、強制執行見 込のないもの	所在など調査後 なお行方不明等 又は 相続人調査後な お相続人未確定 若しくは 相続人不存在 確定だが、 停止の判断に至 れていないもの	債務者の代理 人から債務整理 の受任通知が 届いているもの 又は 債務者が破産 手続中のもの	債務者が破産 免責決定を受け たもの	【強制公】 法に基づく滞納 処分分の停止の 決議を行っているもの 【非・私】 法に基づく徴収 停止の決議を行 っているもの	【強制公】 債務者が生活 困窮中だが、債 権の特性上、停 止の決議を行え ないもの 【非・私】 債務者が無資 力だが、納付交 渉に応じず、履 行延期の特約 等を行えないもの	消滅時効期間 が経過している もの	残高の合計 ＝上記2のD (令3実績) のケ及びケ’ ※ 残高の数字の 一致を確認の 上、提出。 ただし四捨五入 に伴う不一致の 場合は除く。 (その場合は、 不一致となった 合計欄のセルを 黄色く塗りつぶ して提出)	
過年度	未収債権 の件数	0	12,916	367	0	0	26	157	0	13,466	0	424	0	0	26	0	450	13,916
	未収金 残高	0	123,598	22,458	0	0	1,417	8,853	0	156,326	0	10,636	0	0	480	0	11,116	167,442
現年度	未収債権 の件数	0	20,132	228	0	0	106	56	0	20,522	0	142	0	0	22	0	164	20,686
	未収金 残高	0	252,057	19,455	0	0	6,583	5,068	0	283,163	0	5,675	0	0	287	0	5,962	289,125

【未収債権の件数及び債務者数並びに分類の考え方】

① 未収債権の件数は、原則、調定件数とする。調定をまとめて行っている場合は、事実上の債権の件数とする。(例:毎月の定期給付債権の場合、1人の債務者につき、1年間で12件の債権が発生していることとなる。)

② 1つの債権に、連帯債務者や連帯保証人が設定されている場合であっても、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考え、3の表は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。

③ 債務者が死亡した場合で、相続人が複数いる場合、相続割合に従い、債務が相続される(債務が分割して相続される)が、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。

それぞれの相続人で、未収債権の状況が異なっている場合、3の表は、相続された債務額の最も大きい相続人の状況で分類する。同額の場合は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。

※ 未収債権の進捗状況 … ① → ② → ③ ⇒ 回収債権: ④ → ⑤) 又は ⑥ 又は ⑦ 又は ⑧ 又は ⑨ / 整理債権: { ⑩ 又は ⑪ 又は ⑫ → ⑬ } → ⑭) 又は ⑮ → ⑯

令和4年度
決算見込に
おける
債務者数

8,898

人

令和4年度決算見込における

未収債権の件数(過年度＋現年度)

34,602

令和4年度決算見込における

未収金残高(過年度＋現年度)

＝上記2のD(令4実績)のケ

456,567

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	・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・差押を強力に推し進め、未収金の早期解消に向けて、効果的な未収の解消策を講じるとともに、年金の差押を強化し未収金の減少を図る。 ・滞納整理チーム(弁護士職員・OB職員)から各区に対し、未収金解消に向けたノウハウ等の伝承や支援を行っていく。	・普通徴収対象者に対し、コールセンター(民間委託業者)を積極的に活用し、口座振替の利用促進及び各区窓口を設置のページシステムを利用し、納付相談の機会を捉えて口座振替を勧奨するなどにより口座振替による納付を推進する。 ・未収金の早期解消のため、積極的な財産調査及び預金・給与・年金・生命保険の差押を実施し、未収金回収に努める。
取組実績	・市債権回収対策室(福祉局保険年金課分室)による預貯金の差押のみでなく、福祉局保険年金課(本庁舎)においても年金差押を積極的にを行い、現年度含めて新たに年金差押を実施し、未収金の回収に努めた。 ・各区や局での未収金への取り組みにより、未収金残高は前年より約1,808万円の減少に至った。	・団塊世代の年齢到達者の増加に伴い加入当初に特別徴収や口座振替ができず納付書払いとなることや、コロナ関連の給付金による所得増に伴い保険料が高額化した者の増加により滞納額が増加したが、催告を強化するなど収納対策に取り組んだ結果、収納率は、99.0%を確保できた。しかしながら、未収金残高目標は、前述の調定額増加の影響で前年度比69百万円増の289百万円となった。
課題	・未収金が長期化、高額化する滞納者に対する取り組みについて、積極的に接触し、粘り強く納付交渉を続ける必要がある。	・目標徴収率の達成と未収金の減少に向けて、普通徴収対象者に対する口座振替利用促進及び、コールセンター及び各区のさらなる連携強化による納付勧奨及び財産差押等による保険料徴収の強化が必要である。 ・75歳年齢到達者の即時特別徴収の開始や、特別徴収捕捉順序等により特別徴収が実施できない被保険者が多いため、大阪府後期高齢者医療広域連合を通じて国への要望を行っていく必要がある。
改善策	「5.令和5年度の取組内容」のとおり	「5.令和5年度の取組内容」のとおり

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	・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・差押を早期に取り組み、未収金の回収に向け、効果的な未収の解消策を講じるとともに、引き続き年金の差押を進め、未収金残高の減少を目指す。 ・職員全体の収納対策に関するスキルアップのため、福祉局主催の滞納処分研修内容の充実を図り、担当者の育成やレベルアップに繋げていく。	・普通徴収対象者に対し、コールセンター(民間委託業者)を積極的に活用し、口座振替の利用促進及び各区窓口を設置のページシステムを利用し、納付相談の機会を捉えて口座振替を勧奨するなどにより口座振替による納付を推進する。 ・未収金の早期解消のため、積極的な財産調査及び預金・給与・年金・生命保険の差押を実施し、未収金回収に努める。 ・各区においては、自区の未納状況を把握し、適時適切に催告書の作成・発送を行う等、未収金に対する取り組みを積極的に行うことにより、自主納付による未収金の解消を図る。

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

20 位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	33.7%	38.2%

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
現年度徴収率	99.1%	99.5%

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
合計(過年度＋現年度)徴収率	98.0%	98.9%

※ ①、②を記載できない場合は、その理由

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	・市債権回収対策室のアドバイザーや顧問弁護士への相談などを活用しながら、有効な請求方法の検討や、債権放棄、不納欠損による処理も視野に入れ過年度債権の圧縮に努める。 ・債権が高額なこと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、年度内完納を原則とした分割納付計画を立てることし、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、医療機関等の代表者に連帯保証させるなど、債権の保全策についても適切に実施する。 ・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、所内への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行う。
取組実績	・破産手続き中の案件については代理人弁護士を通じて状況把握を図った。 ・債権が高額なこと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。	・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した。 ・やむなく延滞が発生した場合は、30日以内に督促状を発するとともに、電話連絡等のうえ速やかに納付督促を行い、また所内への呼び出しや当該医療機関への訪問等による状況聴取や再協議等を積極的に行い、未収の長期化を未然に防いでいる。 ・破産手続き中の案件については代理人弁護士を通じて状況把握を図った。
課題	・債権が高額なことにより分割納付が長期化している債権は、経営が上向きになり且つ、その状態が安定しない限り見直し協議を行ったとしてもその協議内容を実行させることが困難である。	・返還対象額が高額である場合、破産等法的手続きに移行する可能性が高い。しかしながら、非強制徴収公債権のため、強制執行等は不可能である。 ・返還対象額が高額のため、履行延期の申請があっても提示される履行期間が10年以上を提示されることも多い。
改善策	・経営が上向きになり且つ、その状態が安定するような事業計画案を促し、年間返還額の見直し協議等で未収額の圧縮に努める。	・随時、顧問弁護士への法律相談及び市債権回収対策室のアドバイザーへの相談等を活用し、また、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、また場合によっては他自治体とも連携し、有効な請求方法などの検討を行う。

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	・市債権回収対策室のアドバイザーや顧問弁護士への相談等を活用しながら、有効な請求方法の検討や債権放棄、不納欠損による処理も視野に入れ過年度債権の圧縮に努める。 ・債権が高額なこと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る。 ・債権が高額なことにより分割納付が長期化している債権については、経営が上向きになり且つ、その状態が安定するような事業計画案を促し、年間返還額の見直し協議等で未収額の圧縮に努める。 ・連帯保証人が破産免責許可決定を受けた案件があり、今後は債権放棄および不能欠損処理に向けた協議を行う。	・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権者である場合は、他制度担当と連携のうえ、また場合によっては、他自治体とも連携し、年度内完納を原則とした分割納付計画を立てることし、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、医療機関等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、所内への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。

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位 位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均		大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均		大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	6.4%		現年度徴収率	100.0%		合計(過年度＋現年度)徴収率	7.0%	

※ ①、②を記載できない場合は、その理由

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	・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。 ・債務者らが、破産免責を受けている債権をはじめ、徴収見込みのない債権については、債権放棄の手続きを進め、適正な債権管理に取り組む。	・区の債権管理に対する意識向上を図るため、区への指導を行うとともに、毎年10月～翌年1月にかけて償還促進月間を設定し、その期間中に重点的に早期滞納者に対して、電話及び訪問による催告を引き続き、実施し、早期対応に努める。 ・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、連帯借受人、連帯保証人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。 ・当初の納期限に納付が無かった場合、借受人等へ電話連絡し、未納理由を確認の上、納付指導を行う。また状況により、再度、償還計画の相談対応を行うなど、債務者の確実な償還意識の向上を図る。
取組実績	・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。 ・債務者らが、破産免責を受けている等の債権について、債権放棄の手続きを進め、不納欠損処理を行った。 ・法的手続（支払督促）の実施を試みた。	・9月27日に区担当者説明会を実施し、10月～翌年1月にかけての償還促進月間を設定した。その期間中に重点的に早期滞納者に対して、電話及び訪問による催告を実施した。 ・新たな滞納者を発生させないよう、引き続き、貸付の際に制度説明を行った。 ・修学資金、就学支度資金の償還開始前に、面談等により、償還の意識づけを行い、口座振替の登録確認を行った。 ・償還開始し、初回未納の場合、債務者へ状況確認を行い、相談対応を行うなど、滞納について、早期対応を行った。 ・各区の未収金にかかる取り組みを集約し、今後の取組みの参考のため、各区へ情報提供を行った。
課題	・生活困窮など返還が困難な世帯が多い中で、コロナ禍でさらに困窮となった世帯があった。	・区によっては、要員不足で母子父子寡婦福祉貸付金以外の業務を複数兼務している職員が多く、貸付事務や債権管理のノウハウの共有を図ることが難しい。
改善策	・回収が困難なケースについては、債権放棄等を含めた適正な債権管理を図る。	・担当者説明会や事務連絡等により、区担当者と連絡を密にしながら、各事例において対応を協議していく。 ・貸付時や償還開始前の面談で償還の意識づけを行うとともに、滞納が見られた場合にはすぐに納付交渉を行う等、滞納の早期解消に努める。 ・償還開始者がすぐに未納となった場合、債務者へ状況確認を行い、相談対応を行うなど、滞納について、早期対応を行う。

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	・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。 ・債務者らが、破産免責を受けている債権をはじめ、徴収見込みのない債権については、債権放棄の手続きを進め、適正な債権管理に取り組む。 ・法的手続や財産調査を実施し、事務フロー等を作成した上で、各区への周知・説明を行う。	・区の債権管理に対する意識向上を図るため、区への指導を行うとともに、毎年10月～翌年1月にかけて償還促進月間を設定し、その期間中に重点的に早期滞納者に対して、電話及び訪問による催告を引き続き、実施し、早期対応に努める。 ・新たな滞納者を発生させないよう、引き続き、貸付の際に他制度を案内する。 ・修学資金、就学支度資金の償還開始前に、面談等により、償還の意識づけを行い、口座振替の登録確認を実施する。 ・償還開始者がすぐに未納となった場合、債務者へ状況確認を行い、相談対応を行うなど、滞納について、早期対応を行う。

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

15

位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	7.6%	10.0%

	大阪市 (上記1Bキ*)	政令指定都市 平均
現年度徴収率	88.5%	89.8%

	大阪市 (上記1Bキ*)	政令指定都市 平均
合計(過年度＋現年度)徴収率	29.7%	36.5%

※ ①、②を記載できない場合は、その理由

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	建設局	担当	総務部経理課下水道使用料担当	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	強制公	債権名	下水道使用料
----	-----	----	----------------	-------------	-----	------	-----	-----	--------

1. 令和4年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和4年度修正目標＝令和4年度当初に、令和3年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和4年度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、「－」…当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移（実績及び目標） … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア ＝前年度ケ ^㉒	イ ＝ア－ウ (▲＝増加を表す)	ウ	エ	オ	カ ＝イ＋エ＋オ	キ ＝エ÷ウ	ク ＝カ÷ア	ケ ＝ウ－(エ＋オ)	ウ ^㉑	エ ^㉑	オ ^㉑	カ ^㉑ ＝エ ^㉑ ＋オ ^㉑	キ ^㉑ ＝エ ^㉑ ÷ウ ^㉑	ク ^㉑ ＝カ ^㉑ ÷ウ ^㉑	ケ ^㉑ ＝ウ ^㉑ － (エ ^㉑ ＋オ ^㉑)	キ ^㉑ ＝(エ＋エ ^㉑) ÷(ウ＋ウ ^㉑)	ク ^㉑ ＝(カ＋カ ^㉑) ÷(ア＋ウ ^㉑)	ケ ^㉑ ＝ケ＋ケ ^㉑
A	令2 実績	206,963	0	206,963	122,481	6,638	129,119	59.2%	62.4%	77,844	35,012,646	34,891,047	45	34,891,092	99.7%	99.7%	121,554	99.4%	99.4%	199,398
B	令3 実績	199,398	0	199,398	110,232	23,834	134,066	55.3%	67.2%	65,332	38,247,923	38,134,824	0	38,134,824	99.7%	99.7%	113,099	99.5%	99.5%	178,431
C	令4 修正目標	178,431	0	178,431	110,176	16,655	126,831	61.7%	71.1%	51,600	36,148,846	36,023,312	0	36,023,312	99.7%	99.7%	125,534	99.5%	99.5%	177,134
D	令4 実績	178,431	0	178,431	111,479	23,764	135,243	62.5%	75.8%	43,188	36,587,340	36,458,611	0	36,458,611	99.6%	99.6%	128,729	99.5%	99.5%	171,917
E	令5 当初目標	177,134	0	177,134	102,029	13,257	115,286	57.6%	65.1%	61,848	40,557,172	40,445,296	0	40,445,296	99.7%	99.7%	111,876	99.5%	99.6%	173,724
F	令5 修正目標	171,917	0	171,917	103,150	8,771	111,921	60.0%	65.1%	59,996	36,918,258	36,807,503	0	36,807,503	99.7%	99.7%	110,755	99.5%	99.5%	170,751
G	令6 当初目標	170,751	0	170,751	104,158	6,862	111,020	61.0%	65.0%	59,731	39,959,535	39,839,656	0	39,839,656	99.7%	99.7%	119,879	99.5%	99.6%	179,610

3. 令和4年度決算見込における未収金実績の状況（区分別の未収債権の件数・未収金残高、債務者数） … 未収債権の件数及び債務者数については、色付け箇所のみ、整数で入力。未収金残高については、色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数で入力

(残高の単位:千円)

分類		回収債権									整理債権								合計
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯		
		滞納発生直後のもの (督促状未送付のもの)	督促状送付後、各種催告中又は 納付交渉中のもの	督促状送付後、各種処分に向けて、財産調査中又は 行方不明等所在など調査中又は 個人債務者が死亡したため、相続人調査中のもの	【強制公】 差押え後、換価手続中 又は 交付要求中のもの 【非・私】 債務名義取得のため法的 手続中のもの	【強制公】 差押え後、換価手続中 又は 換価予定のもの 【非・私】 債務名義取得後、 強制執行中又は 強制執行予定のもの	換価猶予等又は履行延期の特約等又は分納誓約により、分割納付中であり、現在の分割納付額で、10年以内の完納見込があるもの	換価猶予等又は履行延期の特約等又は分納誓約により、分割納付中であり、現在の分割納付額で、完納まで10年以上要するもの	換価猶予等又は履行延期の特約等により、債務者の資力回復を待ったため、納付を猶予(期限延長)しているもの	換価猶予等又は履行延期の特約等又は分納誓約を行ったが、分割納付の履行が滞り、再度、納付交渉中のもの	【強制公】 差押えを行ったが、換価見込のないもの又は 換価済だが、未収金が残る、回収見込みがないもの 【非・私】 債務名義取得したが、債務者の財産少額により、強制執行見込のないもの	所在など調査後なお行方不明等又は 相続人調査後なお相続人未確定 若しくは 相続人不存在確定だが、停止の判断に至れていないもの	債務者の代理人から債務整理の委任通知が届いているもの又は 債務者が破産手続中のもの	債務者が破産免責決定を受けたもの	【強制公】 法に基づく滞納処分の停止の決議を行っているもの 【非・私】 債務者が無資力だが、納付交渉に 応じず、履行延期の特約等を行えないもの	【強制公】 債務者が生活困窮中だが、債権の特性上、停止の決議を行えないもの 【非・私】 債務者が無資力だが、納付交渉に 応じず、履行延期の特約等を行えないもの	消滅時効期間が経過しているもの	※ 残高の数字の一致を確認の上、提出。 ただし四捨五入に伴う不一致の場合は除く。 (その場合は、不一致となった合計欄のセルを黄色く塗りつぶして提出)	
過年度	未収債権の件数	19,256	10,666	264	34					30,220					7,530			7,530	37,750
	未収金残高	22,839	5,542	1,523	162					30,066					13,122			13,122	43,188
現年度	未収債権の件数	105,627	77		39					105,743					33			33	105,776
	未収金残高	121,866	6,578		204					128,648					81			81	128,729

① 未収債権の件数は、原則、調定件数とする。調定をまとめて行っている場合は、事実上の債権の件数とする。(例:毎月の定期給付債権の場合、1人の債務者につき、1年間で12件の債権が発生していることとなる。)
② 1つの債権に、連帯債務者や連帯保証人が設定されている場合であっても、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考え、3の表は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
③ 債務者が死亡した場合で、相続人が複数いる場合、相続割合に従い、債務が相続される(債務が分割して相続される)が、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。
それぞれの相続人で、未収債権の状況が異なっている場合、3の表は、相続された債務額の最も大きい相続人の状況で分類する。同額の場合は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
※ 未収債権の進捗状況 … ① → ② → ③ ⇒ 回収債権: ④ → ⑤ 又は ⑥ 又は ⑦ 又は ⑧ 又は ⑨ / 整理債権: { ⑩ 又は ⑪ 又は ⑫ → ⑬ } → ⑭ 又は ⑮ → ⑯

令和4年度 決算見込に おける 債務者数	41,104 人	令和4年度決算見込における 未収債権の件数(過年度＋現年度)	143,526
		令和4年度決算見込における 未収金残高(過年度＋現年度) ＝上記2のD(令4実績)のケ ^㉑	171,917

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	1 建設局徴収分 (1)支払いの意思がない滞納者への滞納処分(20件) (2)滞納処分の停止(1,500件) (3)預金全店照会(200件) (4)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を開催するとともに、収納対策会議を定期的に実施 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、共同督促を実施	1 建設局徴収分 (1)初期滞納者への架電・文書による督促強化(架電・文書)130件 (2)口座振替勧奨200件 (3)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を開催するとともに、収納対策会議を定期的に実施 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、早期に共同督促を実施
取組実績	1 建設局徴収分 (1)支払いの意思がない滞納者への滞納処分(2件) (2)滞納処分の停止(3,065件) (3)預金全店照会(312件) (4)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を9月に開催し、未収金対策、大口滞納案件、債権放棄導入後の事務等について意見交換を行った。また、収納対策会議を毎月開催した。 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、共同督促の打ち合わせを開催	1 建設局徴収分 (1)初期滞納者への架電・文書による督促強化(架電・文書)117件 (2)口座振替勧奨259件 (3)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を9月に開催し、主にコロナ禍における徴収方針について意見交換を行った。また、収納対策会議を毎月開催した。 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、早期に共同督促の打ち合わせを開催
課題	水道局委任徴収(件数の99%以上、水量の約9割、金額の約8割)において、 1 コロナの影響に加え、原油価格や電気・ガス料金を含む物価の高騰により、猶予事案における不履行または破産の増大。 2 コロナ禍の間は、水道局は給水停止を実施しない方針だったため年間を通して、処分債権への実施が見送られていた。 3 水道局システム改修のため、定例移管時期の遅れ。	1 コロナ禍の影響に加え、原油価格や電気・ガス料金を含む物価の高騰により、新たな滞納事案の発生。 2 初期滞納の段階での水道局との更なる情報共有、連携強化が必要である。
改善策	1 水道局と連携し、資力が回復した滞納者については積極的な催告事務または滞納処分を行う。 2 また、資力の回復が見込めない、または長期間を要する滞納者については、滞納処分の停止を行う。 3 水道局委任徴収分においては、給水停止の実施を最大限に活用する。 4 納付交渉スキルや様々な債権に対応した差押スキルの向上が必要なため、外部研修も受講し、伝達研修も含め職員の滞納整理スキル向上をはかる。	1 水道局と連携し資力が回復した滞納者については積極的に催告事務および滞納処分を行う。 2 引き続き、水道局との情報共有、連携強化を図るため、両局の収納担当者による会議を定期的に行う。

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	1 建設局徴収分 (1)支払いの意思がない滞納者への滞納処分(20件) (2)滞納処分の停止(1,500件) (3)預金全店照会(200件) (4)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を開催するとともに、収納対策会議を定期的に実施 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、共同督促を実施(24件)	1 建設局徴収分 (1)初期滞納者への架電・文書による督促強化(架電・文書)130件 (2)口座振替勧奨200件 (3)関係部署(水道局・財政局など)との連携 2 水道局委任徴収分 (1)水道局と情報共有をはかるため、課長級による連絡会議を開催するとともに、収納対策会議を定期的に実施 (2)委任徴収中の徴収困難案件について、早期に共同督促を実施(6件)

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

5

位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	55.3%	

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
現年度徴収率	99.7%	

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
合計(過年度＋現年度)徴収率	99.5%	

※ ①、②を記載できない場合は、その理由 過年度徴収率の計算方法が、本照会と政令指定都市資料で異なるため。政令指定都市資料によれば、過年度徴収率(大阪市)は97.95%、政令指定都市平均は89.49%

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	水道局	担当	お客さまサービス課	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	私債権	債権名	給水料
----	-----	----	-----------	-------------	-----	------	-----	-----	-----

1. 令和4年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況 … いずれかの記号を入力 ※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

(例)令和4年度修正目標＝令和4年度当初に、令和3年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和4年度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、「－」… 当年度中に新規発生した債権のため、前年度時点で目標未設定

2. 未収金の推移（実績及び目標） … 色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数 ※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		
		前年度からの 調定繰越額	年度中の 調定減少額	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	調定額	徴収額	不納欠損額	整理額	徴収率	整理率	未収金残高	徴収率	整理率	未収金残高
		ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク	ケ	ウ'	エ'	オ'	カ'	キ'	ク'	ケ'	キ''	ク''	ケ''
		=前年度ケ''	=ア-ウ (▲=増加を表す)				=イ+エ+オ	=エ÷ウ	=カ÷ア	=ウ-(エ+オ)				=エ'+オ'	=エ'÷ウ'	=カ'÷ウ'	=ウ'- (エ'+オ')'	= (エ+エ') ÷(ウ+ウ')	= (カ+カ') ÷(ア+ウ')	=ケ+ケ'
A	令2 実績	149,979	28	149,951	95,412	14,099	109,539	63.6%	73.0%	40,440	54,004,968	53,863,499	92	53,863,591	99.7%	99.7%	141,377	99.6%	99.7%	181,817
B	令3 実績	181,817	2,281	179,536	88,121	0	90,402	49.1%	49.7%	91,415	58,759,122	58,687,985	0	58,687,985	99.9%	99.9%	71,137	99.7%	99.7%	162,552
C	令4 修正目標	162,552	0	162,552	100,657	21,457	122,114	61.9%	75.1%	40,438	56,472,093	56,403,197	0	56,403,197	99.9%	99.9%	68,896	99.8%	99.8%	109,334
D	令4 実績	162,552	▲ 721	163,273	75,931	15,035	90,245	46.5%	55.5%	72,307	56,378,103	56,314,256	0	56,314,256	99.9%	99.9%	63,847	99.7%	99.8%	136,154
E	令5 当初目標	109,334	0	109,334	67,787	14,432	82,219	62.0%	75.2%	27,115	61,215,093	61,140,411	0	61,140,411	99.9%	99.9%	74,682	99.8%	99.8%	101,797
F	令5 修正目標	136,154	0	136,154	72,298	17,155	89,453	53.1%	65.7%	46,701	55,755,765	55,692,203	0	55,692,203	99.9%	99.9%	63,562	99.8%	99.8%	110,263
G	令6 当初目標	110,263	0	110,263	58,550	13,893	72,443	53.1%	65.7%	37,820	60,555,120	60,486,087	0	60,486,087	99.9%	99.9%	69,033	99.8%	99.8%	106,853

3. 令和4年度決算見込における未収金実績の状況 （区分別の未収債権の件数・未収金残高、債務者数） … 未収債権の件数及び債務者数については、色付け箇所のみ、整数で入力。未収金残高については、色付け箇所のみ、百円単位を四捨五入した、千円単位の整数で入力

(残高の単位:千円)																		
分類	回収債権									整理債権								合計
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯		残高の合計 ＝ 上記2のD (令3実績) のケ及びケ’ ※ 残高の数字の 一致を確認の 上、提出。 ただし四捨五入 に伴う不一致の 場合は除く。 (その場合は、 不一致となった 合計欄のセルを 黄色く塗りつぶ して提出)
過年度	未収債権 の件数	0	0	3,801	0	0	4,492	0	0	11	8,304	11	0	182	140	18,430	0	27,326
過年度	未収金 残高	0	0	10,312	0	0	26,431	0	0	972	37,715	1,201	0	1,710	441	26,887	0	72,307
現年度	未収債権 の件数	0	34,149	0	0	0	77	0	10	0	34,236	0	0	178	13	1,070	0	35,497
現年度	未収金 残高	0	58,683	0	0	0	3,648	0	31	0	62,362	0	0	429	17	1,039	0	63,847

【未収債権の件数及び債務者数並びに分類の考え方】
① 未収債権の件数は、原則、調定件数とする。調定をまとめて行っている場合は、事実上の債権の件数とする。（例：毎月の定期給付債権の場合、1人の債務者につき、1年間で12件の債権が発生していることとなる。）
② 1つの債権に、連帯債務者や連帯保証人が設定されている場合であっても、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考え、3の表は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
③ 債務者が死亡した場合で、相続人が複数いる場合、相続割合に従い、債務が相続される（債務が分割して相続される）が、調査票上、未収債権の件数は1件、債務者数は1人と考える。
それぞれの相続人で、未収債権の状況が異なっている場合、3の表は、相続された債務額の最も大きい相続人の状況で分類する。同額の場合は、未収債権の状況の進捗が最も進んでいる者の状況で分類する。
※ 未収債権の進捗状況 … ① → ② → ③ ⇒ 回収債権：(④ → ⑤) 又は ⑥ 又は ⑦ 又は ⑧ 又は ⑨ / 整理債権：{(⑩ 又は ⑪ 又は (⑫ → ⑬)} → ⑭} 又は ⑮ → ⑯

令和4年度 決算見込に おける 債務者数	34,068 人	令和4年度決算見込における 未収債権の件数(過年度＋現年度)	62,823
		令和4年度決算見込における 未収金残高(過年度＋現年度) ＝ 上記2のD(令4実績)のケ”	136,154

4. 令和4年度の取組内容の検証など

	過年度	現年度
取組内容	①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、業務品質の向上に努める。 ②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。 ③高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ④建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議を開催するとともに、担当者会議を定期的に実施する。また、徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、共同督促を実施する。 ⑤住民票調査及び法務局調査を実施する。 ⑥給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑦時効中断措置の重要性を周知し、時効年限の迫っている案件については、時効中断措置として「債務の承認確認書」を取得する。 ⑧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。	①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。 ②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。 ③高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ④建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議を開催するとともに、担当者会議を定期的に実施する。また、徴収困難となっている案件の未収金回収に向け共同督促を実施する。 ⑤住民票調査及び法務局調査を実施する。 ⑥給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑦口座振替等普及率の向上に向けた取組みを実施する。 ⑧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。
取組実績	①受託業者に対して、各事業所単位での定例会及びお客さまサービス課との定例会にて、各事業所での取組みが、実績としてどう反映されているかの確認を行っている。 ②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、停水の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ている。 ③未収金回収特別チーム案件の収入は、調定約850万円に対し、約150万円(収入率18.0%)の回収(上下水道料金:調定約1,260万円に対し、約250万円の回収)。 ④建設局との課長級定例会を9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。 ⑤住民票調査及び法務局調査について、対象案件発生時に迅速に行っている。 ⑥旧使用場所における料金未納を理由とした給水停止の実績は、予告件数が161件、83件は執行前に、78件は執行し全額回収となった(過年・現年度分を合わせたもの)。 ⑦滞納整理担当係長及び受託業者との定例会議においても、時効中断措置(督促記録の徹底及び債務の承認確認書の取得)の重要性を周知した。 ⑧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っている。	①受託業者に対して、各事業所単位での定例会及びお客さまサービス課との定例会にて、各事業所での取組みが、実績としてどう反映されているかの確認を行っている。 ②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、停水の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ている。 ③未収金回収特別チーム案件の収入は、調定約370万円に対し、約120万円(収入率32.1%)の回収(上下水道料金:調定約550万円に対し、約180万円の回収)。 ④建設局との課長級定例会を9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。 ⑤住民票調査及び法務局調査について、対象案件発生時に迅速に行っている。 ⑥旧使用場所における料金未納を理由とした給水停止の実績は、予告件数が161件、83件は執行前に、78件は執行し全額回収となった(過年・現年度分を合わせたもの)。 ⑦口座振替等普及率向上に向け、お客さまより納入通知書の再発行依頼があった場合には、口座振替依頼書を同封している。(口座振替及びクレジット決済普及率:4年度3月末72.19%) ⑧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っている。
課題	高額滞納案件に対して、訴訟等の法的措置を行うにあたり、不動産、預金調査等が私法上の債権のため難しい	高額滞納案件に対して、訴訟等の法的措置を行うにあたり、不動産、預金調査等が私法上の債権のため難しい。
改善策	企業納付能力調査等を行い、高額滞納案件の約束不履行者に対して訴訟、支払督促を含めた法的措置等を進めて行く。	企業納付能力調査等を行い、高額滞納案件の約束不履行者に対して訴訟、支払督促を含めた法的措置等を進めて行く。

5. 令和5年度の取組内容 … 「1. 令和4年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「4. 令和4年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

	過年度	現年度
取組内容	①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、業務品質の向上に努める。 ②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。 ③高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ④建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議を開催するとともに、担当者会議を定期的に実施する。また、徴収困難となっている案件の未収金回収に向け、共同督促を実施する。 ⑤住民票調査及び法務局調査を実施する。 ⑥給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑦時効中断措置の重要性を周知し、時効年限の迫っている案件については、時効中断措置として「債務の承認確認書」を取得する。	①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。 ②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。 ③高額滞納案件や複数の事業所にまたがる案件等に対して、未収金回収特別チームにおいて、訴訟等の法的措置を視野に入れた督促を実施する。 ④建設局との情報共有を図るため、課長級による連絡会議を開催するとともに、担当者会議を定期的に実施する。また、徴収困難となっている案件の未収金回収に向け共同督促を実施する。 ⑤住民票調査及び法務局調査を実施する。 ⑥給水契約を中止し市内に転居したお客さまに対して、旧使用場所における料金未納を理由とした新使用場所の給水停止の執行を実施する。 ⑦口座振替等普及率の向上に向けた取組みを実施する。

6. 令和3年度実績における徴収率の政令指定都市比較 … 未収金残高1億円以上の債権のみ記載

① 合計徴収率について、政令指定都市20市中、大阪市の順位

1

位

② 各徴収率について、政令指定都市平均との比較

	大阪市 (上記1Bキ)	政令指定都市 平均
過年度徴収率	49.1%	—

	大阪市 (上記1Bキ')	政令指定都市 平均
現年度徴収率	99.9%	92.1%

	大阪市 (上記1Bキ'')	政令指定都市 平均
合計(過年度＋現年度)徴収率	99.7%	—

※ ①、②を記載できない場合は、その理由 ※東京都及び政令指定都市(千葉市・相模原市を除く)19都市について、過年度徴収率についてはデータが無いため記載していない。現年度徴収率については令和3年度3月末の徴収率である。