

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書

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保険年金課	債権整理番号(3ケタ)	036	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	後期高齢者医療保険料
----	-----	---------	------------	-------------	-----	------	--------------	-----	------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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 ＝前年度ケ	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度 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
B 令和4年度 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
C 令和5年度 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
D 令和5年度 実績	456,567	1,224	455,343	179,231	84,524	264,979	39.4%	58.0%	191,588	28,183,692	27,918,727	0	27,918,727	99.1%	99.1%	264,965	98.1%	98.4%	456,553
E 令和6年度 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
F 令和6年度 修正目標	456,553	1,761	454,792	179,188	98,337	279,286	39.4%	61.2%	177,267	31,736,210	31,482,320	0	31,482,320	99.2%	99.2%	253,890	98.4%	98.7%	431,157

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	402,095	令和8年度末	400,911	令和9年度末	400,532
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
・市債権回収対策室(福祉局保険年金課分室)による財産等調査を年度当初より優先的に取り組み、早期に差押を着手するとともに、福祉局保険年金課(本庁舎)においても年金の差押を積極的に行い、未収の解消策を講じた。 ・過年度においては、令和5年度修正目標より3.6ポイント増の徴収率39.4%、未収金残高は6百万円減となった。 ・現年度においては、令和5年度修正目標より0.1ポイント減の徴収率99.1%、未収金残高は37百万円増となった。 ・過年度・現年度合計については、令和5年度修正目標より0.1ポイント減の徴収率98.1%、未収金残高31百万円増となった。 ・担当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を8・9・10・1月にかけ計13回実施した。
課題と改善策
【課題】 ・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での納め忘れ(初期未納)の解消が必要である。 ・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、コールセンターと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について、引き続き、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。 ・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。 【改善策】 ・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に設置のペイジーシステムを利用し、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い、自主納付による未収金の解消を図る。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況」及び「3. 令和5年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・未収金の早期解消のため、積極的に財産調査及び預金・給与・年金・生命保険の差押を強化し、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い、自主納付による未収金の解消を図る。 ・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、粘り強い納付交渉を続けていく。
未収金の発生抑制に向けた取組
・令和6年度は2年ごとの保険料改定の年にあたるとともに、出産育児一時金等の財源の確保等のため、後期高齢者への費用負担として保険料の増額(最高限度額の引上げ80万円)や、物価高の影響等による未収金の増加が懸念されるところである。さらに、3年に1回の介護保険料の改定に伴う1/2判定エラーによる特別徴収不可となる被保険者が約1万件増となる見込みであることから、普通徴収への徴収方法の変更による納め忘れを防止するため、ホームページへの掲載、同封じ等により積極的な周知を展開する。 ・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での初期未納の発生抑制に向けコールセンター(民間委託業者)による電話納付勧奨を実施するとともに、口座振替の利用促進を展開する。 ・各区においては、窓口を設置のペイジーシステムを利用し、納付相談の機会を捉えて口座振替を勧奨し、口座振替による納付を推進する。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保護課	債権整理番号(3ケタ)	017	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)	債権名	生活保護法指定医療機関等返還金
----	-----	---------	----------	-------------	-----	------	---------------	-----	-----------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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”	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” ＝(エ＋エ’) ÷(ウ＋ウ’)	ク” ＝(カ＋カ’) ÷(ア＋ウ’)	ケ” ＝ケ＋ケ’
A 令和3年度実績	145,322	0	145,322	9,327	0	9,327	6.4%	6.4%	135,995	887	887	0	887	100.0%	100.0%	0	7.0%	7.0%	135,995
B 令和4年度実績	135,995	0	135,995	6,373	0	6,373	4.7%	4.7%	129,622	426,820	64,150	0	64,150	15.0%	15.0%	362,670	12.5%	12.5%	492,292
C 令和5年度修正目標	492,292	0	492,292	7,647	26,000	33,647	1.6%	6.8%	458,645	486	462	0	462	95.1%	95.1%	24	1.6%	6.9%	458,669
D 令和5年度実績	492,292	0	492,292	8,038	26,000	34,038	1.6%	6.9%	458,254	13,944	7,655	6,289	13,944	54.9%	100.0%	0	3.1%	9.5%	458,254
E 令和6年度当初目標	458,669	0	458,669	4,310	362,670	366,980	0.9%	80.0%	91,689	486	462	0	462	95.1%	95.1%	24	1.0%	80.0%	91,713
F 令和6年度修正目標	458,254	0	458,254	4,310	362,697	367,007	0.9%	80.1%	91,247	486	462	0	462	95.1%	95.1%	24	1.0%	80.1%	91,271

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	87,427	令和8年度末	83,141	令和9年度末	79,574
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
【過年度分】 ・連帯保証人が破産免責許可決定された案件について、議会の承認を経て債権放棄及び不納欠損の手続きを行った。 ・債権が高額なことから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。 【現年度分】 ・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。
課題と改善策
【課題】 ・債権が高額なことから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。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・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。 ・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ぐ。 ・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。
未収金の発生抑制に向けた取組
・返還請求が発生しないよう、一般指導として、適切な診療及び診療報酬請求が行われるよう、個別指導で確認された過誤請求等について周知を行う。 ・診療報酬請求に疑義がある医療機関については、個別指導を実施し、今後、返還請求が発生するような診療及び診療報酬請求を行うことが無いよう、指導を行う。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	子ども青少年局	担当・事業所名	子育て支援部子ども家庭課	債権整理番号(3ケタ)	180	債権区分	私債権	債権名	母子父子寡婦福祉貸付金
----	---------	---------	--------------	-------------	-----	------	-----	-----	-------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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

(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”	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” ＝(エ＋エ’) ÷(ウ＋ウ’)	ク” ＝(カ＋カ’) ÷(ア＋ウ’)	ケ” ＝ケ＋ケ’
A	令和3年度実績	655,181	0	655,181	49,853	729	50,582	7.6%	7.7%	604,599	245,488	217,209	0	217,209	88.5%	88.5%	28,279	29.7%	29.7%	632,878
B	令和4年度実績	632,878	0	632,878	41,985	10,862	52,847	6.6%	8.4%	580,031	232,880	206,773	0	206,773	88.8%	88.8%	26,107	28.7%	30.0%	606,138
C	令和5年度修正目標	606,138	0	606,138	44,729	0	44,729	7.4%	7.4%	561,409	238,478	211,136	0	211,136	88.5%	88.5%	27,342	30.3%	30.3%	588,751
D	令和5年度実績	606,138	0	606,138	34,423	625	35,048	5.7%	5.8%	571,090	226,591	202,035	0	202,035	89.2%	89.2%	24,556	28.4%	28.5%	595,646
E	令和6年度当初目標	588,751	0	588,751	43,419	0	43,419	7.4%	7.4%	545,332	238,951	211,772	0	211,772	88.6%	88.6%	27,179	30.8%	30.8%	572,511
F	令和6年度修正目標	595,646	0	595,646	37,929	0	37,929	6.4%	6.4%	557,717	234,986	210,193	0	210,193	89.4%	89.4%	24,793	29.9%	29.9%	582,510

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	557,137	令和8年度末	543,049	令和9年度末	529,987
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
・4月当初に当事業の概要について区担当者あてに周知、6月14日、9月28日に区担当者説明会を実施し、区担当者のスキルアップを行った。 ・10月から翌年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電話及び訪問による催告を実施した。 ・各区の独自の未収金対策を集約し、全区へ情報提供を行った。 ・新たな滞納者を発生させないよう、貸付時及び償還開始前に償還の意識づけを行うとともに、初回時未納者については文書による督促だけではなく、電話により納付指導を行い、債務者の償還意識の向上を図るとともに、早期に本来の償還計画に戻すようにした。 ・令和5年10月より各区へ事務指導を実施、区の債権管理状況を確認するとともに、個別ケースへの対応について指導することで、困難ケースへの対応方法を整理した。 ・サビサー(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。 ・滞納が続いている債務者について、財産調査及び法的手続(支払督促)を実施した。
課題と改善策
【課題】 ・滞納者のうち、滞納が長期化又は難件化している事案の割合が増加してきている。 ・区担当者は当事業以外の業務を複数兼務している職員ばかりであるため、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。 ・制度の性質上、低所得、生活困窮の債務者が多く、償還が滞りやすい。 【改善策】 ・区担当者と連携を密にし、個別事案への対応方法を具体化する。それでも滞納が続く場合には、財産調査やサビサーへの委託等を実施する等の対応を行う。 ・担当者説明会や事務連絡、事務指導等により、区担当者のスキルアップをはかる。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・区担当者に対する説明会や事務指導等を実施することで、区担当者のスキルアップをはかり、また各区の独自の対策を集約し全区で共有することで、債務者との納付交渉等に活かしていく。 ・償還促進月間を設定し、重点的に徴収を行う。 ・初回時未納者については文書による督促だけではなく、電話により納付指導を行い、債務者の償還意識の向上を図るとともに、早期に本来の償還計画に戻す。 ・引き続き、サビサー(債権回収業者)による債権回収を行い、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収納管理を行い、滞納者に早期に連絡し、徴収を強化していく。 ・財産調査等を実施し、滞納が長引いている債務者への対応を強化する。 ・債務者らが、破産免责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。
未収金の発生抑制に向けた取組
・新たな滞納者を発生させないために、貸付の際に他制度の案内等を行い、また償還見込みがあるかどうかを判断してから貸付を行う。 ・償還開始前に、借受人等に対し区役所への来庁を依頼し、担当者で面談のうえ、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。 ・初回時未納者について、特に重点的に納付指導を行い、早期に滞納の解消を図り、本来の償還計画に戻していく。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	建設局	担当・事業所名	総務部経理課	債権整理番号(3ケタ)	001	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	下水道使用料
----	-----	---------	--------	-------------	-----	------	--------------	-----	--------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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 [㊦]	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 [㊦] ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク [㊦] ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ [㊦] ＝ケ＋ケ'
A	令和3年度実績	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
B	令和4年度実績	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
C	令和5年度修正目標	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
D	令和5年度実績	171,917	0	171,917	116,144	8,944	125,088	67.6%	72.8%	46,829	37,542,249	37,419,370	0	37,419,370	99.7%	99.7%	122,879	99.5%	99.6%	169,708
E	令和6年度当初目標	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
F	令和6年度修正目標	169,708	0	169,708	114,723	8,275	122,998	67.6%	72.5%	46,710	40,671,054	40,549,041	0	40,549,041	99.7%	99.7%	122,013	99.6%	99.6%	168,723

÷(ウ＋ウ') ク[㊦] ＝(カ＋カ') |÷(ア＋ウ') ケ[㊦] ＝ケ＋ケ' || A 令和3年度 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 |
B 令和4年度 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
C 令和5年度 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
D 令和5年度 実績	171,917	0	171,917	116,144	8,944	125,088	67.6%	72.8%	46,829	37,542,249	37,419,370	0	37,419,370	99.7%	99.7%	122,879	99.5%	99.6%	169,708
E 令和6年度 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
F 令和6年度 修正目標	169,708	0	169,708	114,723	8,275	122,998	67.6%	72.5%	46,710	40,671,054	40,549,041	0	40,549,041	99.7%	99.7%	122,013	99.6%	99.6%	168,723

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	175,619	令和8年度末	171,098	令和9年度末	167,638
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
1 建設局徴収分 ・支払いの意思がない滞納者への滞納処分(30件) ・滞納処分の停止(14, 600調定6, 428件) ・預金全店照会(3機関延べ360件) ・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 ・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8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。 ・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随時開催した。
課題と改善策
【課題】 ・原油価格の上昇による電気・ガス料金等の高騰による、新たな滞納事案の発生の懸念。 ・水道局システム改修のため、定例移管時期の遅れ。 ・納付交渉スキルや様々な債権に対応した滞納処分スキルの向上。 【改善策】 ・初期滞納の段階での水道局との更なる情報共有、連携強化する。 ・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。 ・水道局からの移管時期のスケジュール調整を早期に行う。 ・外部研修受講後の、内部研修による職員の滞納処分スキル向上をはかる。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
1 建設局徴収分 ・初期滞納者への架電・督促文書による督促強化 ・預金全店照会先金融機関の拡充(1機関増) ・支払いの意思がない滞納者への滞納処分 ・無資力者、所在不明者、少額滞納者等の滞納処分の停止 ・口座振替動員(約100件×2回) 2 水道局委任徴収分 ・水道局と情報共有をはかるための更なる連携強化 ・委任徴収中の徴収困難案件について、共同督促を実施
未収金の発生抑制に向けた取組
・水道局と連携し資力有無を調査し、資力のある滞納者については早期に督促および滞納処分を行う。 ・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い、徴収困難案件については共同での督促を検討する。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	水道局	担当・事業所名	総務部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5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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 ＝前年度ケ"	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" ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク" ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ" ＝ケ－ケ'
A 令和3年度 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
B 令和4年度 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
C 令和5年度 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
D 令和5年度 実績	136,154	1,123	135,031	69,942	10,907	81,972	51.8%	60.2%	54,182	58,211,707	58,154,480	0	58,154,480	99.9%	99.9%	57,227	99.8%	99.8%	111,409
E 令和6年度 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
F 令和6年度 修正目標	111,409	0	111,409	59,158	9,915	69,073	53.1%	62.0%	42,336	62,426,880	62,364,453	0	62,364,453	99.9%	99.9%	62,427	99.8%	99.8%	104,763

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	102,959	令和8年度末	100,413	令和9年度末	99,177
--------	---------	--------	---------	--------	--------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
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、過年度分は、調定約820万円に対し、約160万円(収入率19.1%)の回収(上下水道料金調定約1,200万円に対し、約190万円の回収)。現年度分は完納済み。 ④建設局との課長級定例会を8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243件、134件は執行前に、109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(更新)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:5年度3月末71.6%)
課題と改善策
【課題】 ・高額滞納案件等について、私法上の債権のため不動産や預金調査が難しく、法的措置への移行が困難なケース多いが、可能な限りの調査を行い、粘り強く債務者との交渉を行う。 【改善策】 ・企業納付能力調査等を行い、資産が確認できた際は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。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策など

未収金の解消に向けた取組
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、担当者会議を定期的に実施し、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(更新)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。
未収金の発生抑制に向けた取組
・口座振替等普及率の向上に向けた取組みを実施する。 ・令和7年1月から、お客さま専用サイト「マイページ」において電子請求による電子決済を導入し、支払方法の選択肢を増やすことで更なるお客さまの利便性を向上する。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	大阪港湾局	担当・事業所名	営業推進室管財課	債権整理番号(3ケタ)	006	債権区分	私債権	債権名	土地賃貸料(一般会計)
----	-------	---------	----------	-------------	-----	------	-----	-----	-------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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 ＝前年度ケ”	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” ＝(エ＋エ’) ÷(ウ＋ウ’)	ク” ＝(カ＋カ’) ÷(ア＋ウ’)	ケ” ＝ケ＋ケ’
A	令和3年度 実績	151,371	0	151,371	10,956	0	10,956	7.2%	7.2%	140,415	5,397,358	5,396,455	0	5,396,455	100.0%	100.0%	903	97.5%	97.5%	141,318
B	令和4年度 実績	141,318	78	141,240	903	0	981	0.6%	0.7%	140,337	5,251,856	5,250,682	0	5,250,682	100.0%	100.0%	1,174	97.4%	97.4%	141,511
C	令和5年度 修正目標	141,511	0	141,511	1,726	0	1,726	1.2%	1.2%	139,785	5,199,004	5,199,004	0	5,199,004	100.0%	100.0%	0	97.4%	97.4%	139,785
D	令和5年度 実績	141,511	0	141,511	2,371	0	2,371	1.7%	1.7%	139,140	5,203,324	5,201,359	0	5,201,359	100.0%	100.0%	1,965	97.4%	97.4%	141,105
E	令和6年度 当初目標	139,785	0	139,785	748	0	748	0.5%	0.5%	139,037	5,198,869	5,198,869	0	5,198,869	100.0%	100.0%	0	97.4%	97.4%	139,037
F	令和6年度 修正目標	141,105	0	141,105	1,353	5,197	6,550	1.0%	4.6%	134,555	5,414,671	5,414,671	0	5,414,671	100.0%	100.0%	0	97.5%	97.6%	134,555

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	133,607	令和8年度末	133,374	令和9年度末	133,141
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
・回収見込の少ない案件についても、戸籍謄本の公用請求や預金調査、定期的な架電等それぞれの状況に合わせた対応を行った。 ・賃貸借契約の続いている者については、滞納が判明してから速やかに架電し、接触を試みた。滞納者との交渉がうまくいかない場合は、連帯保証人への連絡を行った。
課題と改善策
【課題】 ・賃貸借契約の続いている者について、経済的困窮を理由に、賃貸料が納入期限までに納入されなかった。 【改善策】 ・賃貸借契約の続いている者が滞納した場合、連帯保証人含めて継続的な架電を行い、先方に対し回収に向けた姿勢を見せる。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・今年度中に時効を迎える回収見込のない債権について、債権放棄に向けて弁護士への調査委託や市会への諮問を行う。
未収金の発生抑制に向けた取組
・賃貸借契約中の者について、引き続き、滞納が判明してから速やかに納付勧奨を行う。

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	教育委員会事務局	担当・事業所名	学校運営支援センター学務担当	債権整理番号(3ケタ)	002	債権区分	私債権	債権名	学校給食費
----	----------	---------	----------------	-------------	-----	------	-----	-----	-------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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

(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	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A	令和3年度 実績	151,785	▲ 4	151,789	20,786	0	20,782	13.7%	13.7%	131,003	2,365,826	2,365,826	0	2,365,826	100.0%	100.0%	0	94.8%	94.8%	131,003
B	令和4年度 実績	131,003	3	131,000	21,163	0	21,166	16.2%	16.2%	109,837	2,217,593	2,217,593	0	2,217,593	100.0%	100.0%	0	95.3%	95.3%	109,837
C	令和5年度 修正目標	109,837	0	109,837	15,048	738	15,786	13.7%	14.4%	94,051	2,597,847	2,597,840	0	2,597,840	100.0%	100.0%	7	96.5%	96.5%	94,058
D	令和5年度 実績	109,837	0	109,837	12,307	239	12,546	11.2%	11.4%	97,291	2,274,088	2,274,088	0	2,274,088	100.0%	100.0%	0	95.9%	95.9%	97,291
E	令和6年度 当初目標	94,058	0	94,058	12,887	0	12,887	13.7%	13.7%	81,171	2,597,847	2,597,840	0	2,597,840	100.0%	100.0%	7	97.0%	97.0%	81,178
F	令和6年度 修正目標	97,291	0	97,291	13,329	325	13,654	13.7%	14.0%	83,637	2,597,847	2,597,847	0	2,597,847	100.0%	100.0%	0	96.9%	96.9%	83,637

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	69,316	令和8年度末	59,820	令和9年度末	51,625
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
・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。 ・催告等の納付書を発送する際にペイジーの利用案内と多言語での案内文を同封し、納付動奨を強めた。 ・電話による催告を実施する際も、日中に連絡が取れない債務者に対し、夜間に電話したことにより納付に繋がったケースもあるので、引き続き取り組み組んだ。 ・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、今年度39件の支払督促申立を実施した。 ・時効を迎えた債権で回収困難なものについて債権放棄を進めるべく、モラルハザードを考慮の上、債権放棄をするための条件整備や実施時期について検討し、債権放棄(5件・181,945円)を行った。
課題と改善策
【課題】 ・未納者の中には再三の催告に対して、分納誓約書の提出や連絡もなく納付意思を示さないケースもある。 ・最新の住所を調査し、現地調査を行っても居所不明となっているケースがある。 【改善策】 ・「令和6年度を取組内容による」

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・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。 ・催告等の納付書を発送する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。 ・催告による納付がなく電話連絡の取れない場合などに対して、現地訪問の取り組みを強化し、直接、保護者等と納付交渉を行う。 ・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については、引き続き実施をしていく。 ・時効を迎えた債権で回収困難なものについて債権放棄を進めるべく、モラルハザードを考慮の上、債権放棄をするための条件整備や実施時期について検討し、できるものから債権放棄の手続きを進めていく。
未収金の発生抑制に向けた取組
・学校給食費の実質無償化を実施しているため新規未納は発生しない。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保険年金課	債権整理番号(3ケタ)	027	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	国民健康保険料(不現住)
----	-----	---------	------------	-------------	-----	------	--------------	-----	--------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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、「ー」…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	令和3年度 実績	237,171	60,284	176,887	0	73,659	133,943	0.0%	56.5%	103,228	73,484	0	0	0	0.0%	0.0%	73,484	0.0%	43.1%	176,712
B	令和4年度 実績	176,712	14,189	162,523	0	57,818	72,007	0.0%	40.7%	104,705	74,681	0	0	0	0.0%	0.0%	74,681	0.0%	28.6%	179,386
C	令和5年度 修正目標	179,386	12,106	167,280	0	59,108	71,214	0.0%	39.7%	108,172	87,197	0	0	0	0.0%	0.0%	87,197	0.0%	26.7%	195,369
D	令和5年度 実績	179,386	49,855	129,531	0	46,675	96,530	0.0%	53.8%	82,856	60,913	0	0	0	0.0%	0.0%	60,913	0.0%	40.2%	143,769
E	令和6年度 当初目標	195,369	41,567	153,802	0	64,374	105,941	0.0%	54.2%	89,428	92,993	0	0	0	0.0%	0.0%	92,993	0.0%	36.7%	182,421
F	令和6年度 修正目標	143,769	2,228	141,541	0	43,030	45,258	0.0%	31.5%	98,511	77,644	0	0	0	0.0%	0.0%	77,644	0.0%	20.4%	176,155

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	182,637	令和8年度末	176,878	令和9年度末	172,888
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
・保険料決定通知書等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、職権消除等を促した。 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、区と局が連携して不現住世帯の解消に取り組んだ。 ・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てきたところである。
課題と改善策
【課題】 ・所在判明に至らず、結果未収となっている世帯がある。 【改善策】 ・引き続き、保険料決定通知書等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、職権消除等を促す。 ・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、区と局が連携して不現住世帯の解消に取り組んでいく。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・保険料決定通知書等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、職権消除等を促した。 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、区と局が連携して不現住世帯の解消に取り組んだ。 ・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てきたところである。
未収金の発生抑制に向けた取組
【課題】 ・所在判明に至らず、結果未収となっている世帯がある。 【改善策】 ・引き続き、保険料決定通知書等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、職権消除等を促す。 ・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、区と局が連携して不現住世帯の解消に取り組んでいく。

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部保険年金課	債権整理番号(3ケタ)	029・030	債権区分	私債権	債権名	国民健康保険給付費返還金
----	-----	---------	------------	-------------	---------	------	-----	-----	--------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」…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	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A	令和3年度 実績	319,984	5,312	314,672	100,472	24,353	130,137	31.9%	40.7%	189,847	499,300	402,237	0	402,237	80.6%	80.6%	97,063	61.8%	65.0%	286,910
B	令和4年度 実績	286,910	5,751	281,159	74,072	22,596	102,419	26.3%	35.7%	184,491	611,621	407,137	0	407,137	66.6%	66.6%	204,484	53.9%	56.7%	388,975
C	令和5年度 修正目標	388,975	0	388,975	72,111	25,675	97,786	18.5%	25.1%	291,189	450,000	365,850	0	365,850	81.3%	81.3%	84,150	52.2%	55.3%	375,339
D	令和5年度 実績	388,975	3,089	385,886	61,798	20,194	85,081	16.0%	21.9%	303,894	454,057	348,052	0	348,052	76.7%	76.7%	106,005	48.8%	51.4%	409,899
E	令和6年度 当初目標	375,339	0	375,339	68,511	139,671	208,182	18.3%	55.5%	167,157	450,000	365,850	0	365,850	81.3%	81.3%	84,150	52.6%	69.6%	251,307
F	令和6年度 修正目標	409,899	0	409,899	74,395	139,683	214,078	18.1%	52.2%	195,821	450,000	378,189	0	378,189	84.0%	84.0%	71,811	52.6%	68.9%	267,632

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	240.475	令和8年度末	228.753	令和9年度末	216.366
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
＜029_国民健康保険給付費返還金＞ ・配当通知により、手続きを行い充当した。 ・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。 ・滞納世帯との接触強化を図り、分割納付も含めて未収金の解消を図った。 ・生活困窮状態で徴収見込のないものや、死亡、行方不明等で徴収見込のないもの等について、再度整理を行っており、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5月と11月に開催し、滞納者への早期接触、分納世帯との定期的接触や保険者間調整による確実な回収の案内等、未収金解消に向けた職員の意識向上を図った。研修内容を精査しつつ同様の取組みを継続する。 ・保険者間調整が可能なものについては順次処理を行った。
＜030_国民健康保険給付費返還金(不正分)＞ ・所在調査を実施した
課題と改善策
＜029_国民健康保険給付費返還金＞ 【課題】 ・発生原因に、被保険者の資格喪失後受診に対する理解度が関係している。 ・区の担当者については、債権管理をメインとする業務ではなく、時間や人員を債権管理に充てる余裕がない。 ・医療機関等に対する返還金については、国及び府の指導及び監査の状況(本市は把握不可能)によって、毎年度返還金額が変わり、他の市町村にも債権がある場合は、通常複数年にわたる分納となる。 【改善策】 ・債務者に対し、債権発生の原因等を説明し、早期の納付に向け交渉を行い、滞納とならないようにする。 ・研修会等を通じ、他区の取り組み状況を周知し、必要に応じ個別の相談、支援を行う。 ・医療機関等に対する返還金については、分割納付となった場合でも、確実な納付を維持できるよう、また早期完納となるよう交渉していく。 ＜030_国民健康保険給付費返還金(不正分)＞ 【課題】 ・債務者の所在不明状態が継続しているため、引き続き所在調査を実施し、納付交渉へと繋がるよう検討が必要。 【改善策】 ・アドバイザー弁護士等への相談を検討する。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
＜029_国民健康保険給付費返還金＞ ・配当通知があれば、債権に充当する。 ・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。 ・滞納世帯との接触強化を図り、分割納付も含めて未収金の解消を図っていく。 ・死亡、行方不明等の滞納者については、所在調査や相続人調査を進め、徴収見込のないもの等については、法令等に従いや徴収停止等の措置や債権放棄ができるか検討を行う。 ・各区担当者への研修会を実施し、債権管理についての理解を深めていただくとともに、早期接触により滞納者が生じないよう伝えていく。 ・保険者間調整が可能なものについては、確実な回収が見込めるため、積極的に実施して行くよう促す。 ・破産免責債権については、債権放棄を行う。 ＜030_国民健康保険給付費返還金(不正分)＞ ・再生計画に基づく配当があれば、債権に充当する。 ・法人解散が確認できれば、債権が消滅となり、不納欠損処理を行う。
未収金の発生抑制に向けた取組
＜029_国民健康保険給付費返還金＞ ・債務者に対し、債権発生の原因等を説明し、早期の納付に向け交渉を行い、滞納とならないようにする。 ・研修会等を通じ、他区の取り組み状況を周知し、必要に応じ個別の相談、支援を行う。 ・早期滞納者に対する納付督促業務について、国保保険料等のコールセンター運営業務委託を参考に、本債権における実施の可能性を調査・検証する。 ・医療機関等に対する返還金については、分割納付となった場合でも、確実な納付を維持できるよう、また早期完納となるよう交渉していく。 ＜030_国民健康保険給付費返還金(不正分)＞ ・大阪府より返還金の通知が到達したら、相手方にまずは連絡を取り、納付依頼を行ってから、納入通知を行うようにする。 ・納期限の確認を行い、納付の進捗管理をする。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	福祉局	担当・事業所名	高齢者施策部介護保険課	債権整理番号(3ケタ)	066・076	債権区分	強制徴収公債権(強制公) 非強制徴収公債権(非強公)	債権名	介護保険給付費不正・不当利得返還金及び加算金
----	-----	---------	-------------	-------------	---------	------	-------------------------------	-----	------------------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 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										
		=前年度ケ"	=ア-ウ (▲=増加を表す)				=イ+エ+オ	=エ÷ウ	=カ÷ア	=ウ-(エ+オ)	ウ'	エ'	オ'	カ' =エ'+オ'	キ' =エ'÷ウ'	ク' =カ'÷ウ'	ケ' =ウ'- (エ'+オ')'	キ" =(エ+エ') ÷(ウ+ウ')	ク" =(カ+カ') ÷(ア+ウ')	ケ" =ケ+ケ'
A	令和3年度実績	154,064	0	154,064	12,617	9,153	21,770	8.2%	14.1%	132,294	18,705	12,724	0	12,724	68.0%	68.0%	5,981	14.7%	20.0%	138,275
B	令和4年度実績	138,275	0	138,275	14,350	3,292	17,642	10.4%	12.8%	120,633	19,598	11,711	0	11,711	59.8%	59.8%	7,887	16.5%	18.6%	128,520
C	令和5年度修正目標	128,520	0	128,520	11,051	24,399	35,450	8.6%	27.6%	93,070	20,582	20,582	0	20,582	100.0%	100.0%	0	21.2%	37.6%	93,070
D	令和5年度実績	128,520	0	128,520	8,298	0	8,298	6.5%	6.5%	120,222	39,943	39,338	0	39,338	98.5%	98.5%	605	28.3%	28.3%	120,827
E	令和6年度当初目標	93,070	0	93,070	11,051	0	11,051	11.9%	11.9%	82,019	20,582	20,582	0	20,582	100.0%	100.0%	0	27.8%	27.8%	82,019
F	令和6年度修正目標	120,827	1	120,826	5,720	2,532	8,253	4.7%	6.8%	112,574	39,943	39,943	0	39,943	100.0%	100.0%	0	28.4%	30.0%	112,574

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	70,968	令和8年度末	59,917	令和9年度末	48,866
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
＜066_介護保険給付費不正利得返還金及び加算金＞・＜076_介護保険給付費不当利得返還金＞ ・分割納付により返還中の事業所についても増額交渉を行って早期の完済となるよう努めた。 ・令和5年度新たに発生した返還金は、早期に当該事業所と接触を図り一括納付をさせるよう納付交渉を行い、全額納付できた。 ・分割納付が滞っていた一部債務者に対し、居所調査・財産調査及び現地訪問などの納付交渉を粘り強く行った結果、改めて分割納付させることができた。
課題と改善策
＜066_介護保険給付費不正利得返還金及び加算金＞ 【課題】 ・本件債務者については、事業者指定取り消しにより債務返済にあてる収入を得る手段がなくなっており、多額の不正が発生した段階で法人破産により債権回収が困難となってしまう場合が多い。 ・他市町村で行政処分を行った事業者に対する返還金等については、返還金等の発生に係る情報を早期に把握することが困難で、介護給付費の審査支払留保対応や納付交渉時期が遅れてしまう。 【改善策】 ・法人破産せずに着実に債権回収できるよう返済能力に応じた金額による分納交渉を行うとともに、毎年定期的に返済能力を確認し、適切な分納返済額の設定を行う。 ・状況によっては弁護士等の助言を仰ぎ、滞納処分等の対応を進める。 ・少なくとも府内の市町村とは適宜連携し、早期に行政処分に伴う返還金の発生状況を把握し、介護給付費の審査支払留保等の確実な債権回収につなげる。 ＜076_介護保険給付費不当利得返還金＞ 【課題】 ・多額の返還金発生に伴い事業所を廃止することがあり、その場合債務返済にあてる収入を得る手段がなくなる。また、場合によっては法人破産により債権回収が困難となってしまう場合がある。 【改善策】 ・法人破産せずに着実に債権回収できるよう返済能力に応じた金額による分納交渉を行うとともに、毎年定期的に返済能力を確認し、適切な分納返済額の設定を行う。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策など

未収金の解消に向けた取組
＜066_介護保険給付費不正利得返還金及び加算金＞ ・弁護士等の助言を仰ぎつつ、引き続き納付交渉等を適切に行い、未収残高の縮減につなげる。 ・分割納付により返還中の事業所についても増額交渉を行って早期の完済となるよう努める。 ・財産調査、滞納処分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すすめる。 ・返還金が発生した場合は、早期に当該事業所と接触を図り一括納付をさせるよう納付交渉を行う。 ＜076_介護保険給付費不当利得返還金＞ ・弁護士等の助言を仰ぎつつ、引き続き納付交渉等を適切に行い、未収残高の縮減につなげる。 ・分割納付により返還中の事業所についても増額交渉を行って早期の完済となるよう努める。 ・時効が到来した債権については、適切に不納欠損処理をすすめる。
未収金の発生抑制に向けた取組
＜066_介護保険給付費不正利得返還金及び加算金＞ ・一括納付が困難な事業所においては、必要に応じて分割納付を行うなどの納付交渉を行う。 ・納付交渉等にも応じない事業所の場合は、財産調査を行いながら、差押等の強制徴収を行う。 ・特に悪質な事業所については、指定・指導グループとも連携し法的な手段も視野にいれて対応していく。 ・不正請求免責から処分決定までの間、当該事業所の介護給付費の審査支払については、一旦保留する。 ＜076_介護保険給付費不当利得返還金＞ ・返還金が発生した場合は、早期に当該事業所と接触を図り一括納付をさせるよう納付交渉を行う。 ・一括納付が困難な事業所においては、必要に応じて分割納付を行うなどの納付交渉を行う。 ・納付交渉等にも応じない事業所の場合は、財産調査を行いながら、差押等の強制徴収を行う。 ・特に悪質な事業所については、指定・指導グループとも連携し法的な手段も視野にいれて対応していく。 ・不当請求免責から処分決定までの間、当該事業所の介護給付費の審査支払については、一旦保留する。

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	福祉局	担当・事業所名	生活福祉部地域福祉課	債権整理番号(3ケタ)	004	債権区分	私債権	債権名	大学奨学金貸付金返還金収入
----	-----	---------	------------	-------------	-----	------	-----	-----	---------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」…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”	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” ＝(エ＋エ’) ÷(ウ＋ウ’)	ク” ＝(カ＋カ’) ÷(ア＋ウ’)	ケ” ＝ケ＋ケ’
A 令和3年度 実績	33,300	4,138	29,162	786	0	4.924	2.7%	14.8%	28,376	10,682	9,527	0	9,527	89.2%	89.2%	1,155	25.9%	32.9%	29,531
B 令和4年度 実績	29,531	0	29,531	479	0	479	1.6%	1.6%	29,052	13,911	10,572	1,737	12,309	76.0%	88.5%	1,602	25.4%	29.4%	30,654
C 令和5年度 修正目標	30,654	1,107	29,547	1,040	0	2,147	3.5%	7.0%	28,507	12,016	10,478	0	10,478	87.2%	87.2%	1,538	27.7%	29.6%	30,045
D 令和5年度 実績	30,654	0	30,654	861	0	861	2.8%	2.8%	29,793	11,978	10,186	0	10,186	85.0%	85.0%	1,792	25.9%	25.9%	31,585
E 令和6年度 当初目標	30,045	2,829	27,216	1,040	0	3,869	3.8%	12.9%	26,176	12,016	10,478	0	10,478	87.2%	87.2%	1,538	29.4%	34.1%	27,714
F 令和6年度 修正目標	31,585	2,829	28,756	709	2,729	6,267	2.5%	19.8%	25,318	13,052	11,146	0	11,146	85.4%	85.4%	1,906	28.4%	39.0%	27,224

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	26.776	令和8年度末	26.729	令和9年度末	26.682
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
(過年度) ・令和4年度決算時で、期限変更手続の申請を行っていない者は、返還対象者1名となっている（所在不明）。 (現年度) ・国免除期間満了後、免除期間更新の所得審査の結果、返還対象となる者がいる。“新たな未収金を極力発生させない”取組として、これらの者に対し、返還の開始時期や返還方法について丁寧な説明に努めることで、“免除から返還になったことへの強い反発”に配慮した対応をすすめた。 ・返還対象者にかかる新たな返還案件については、督促状の送付にできるだけ早期の訪問を行うなど、人権上の配慮をしながら、未納発生防止に努めた。 ・令和4年度決算時で、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、83.35%にあたる1,453,112千円の債権処理を完了した。
課題と改善策
【課題】 (過年度) ・返還期限変更(延長)申請に応じたものの、頑なに返還に応じない者、連絡がとれない長期滞納者等についての対応について苦慮している。 ・民事執行法に基づく預金調査を行ったが、発見には至らなかった。 (現年度) ・遠隔地居住者で、電話番号不明の奨学生に対しては、文書督促が中心にならざるを得ず、必要な説明等に苦慮している。 ・頻回に転居を繰り返す奨学生については、訪問によっても居住確認自体が困難であり、より納付交渉が難しくなっている。 【改善策】 (過年度) ・引き続き人権上の配慮をしながら、未申請理由ごとに夜間訪問や遠隔地訪問、再度保護者への説明を行い、理解を得られていない借受者に対して丁寧な説明を行い、未申請者に対し申請を行うよう働きかける。 ・長期滞納者については積極的な自宅訪問を行う等、本人または保護者との接触を図る。 ・債務名義を取得している者に対しては、預金照会や預貯金債権等の情報取得手続きを実施し、強制執行を検討する。 (現年度) ・内容について工夫を加えながら、文書督促を強化する。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
(過年度) ・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。 ・履行延期が10年継続している者については、債務免除を検討する。 (現年度) ・免除申請書の提出が遅れている奨学生については、人権上の配慮をしながら、文書・電話・訪問等により申請書の提出を促し、債権額の圧縮に努める。 ・免除基準を超える所得があり、あらたに返還となった奨学生については、新たな滞納につながらない早期対応に努める。
未収金の発生抑制に向けた取組
(過年度) ・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。 ・その他の借受者に対しては、現年度分に同じ。 ・履行延期が10年継続している者について、債務免除を検討する。 ・債務名義を取得している者に対しては、預金照会や預貯金債権等の情報取得手続きを実施し、強制執行を検討する。 (現年度) ・返還免除等の未申請者に対しては、人権上の配慮をしながら、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。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	福祉局	担当・事業所名	障がい者施策部障がい支援課	債権整理番号(3ケタ)	045	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	居宅介護給付費返還金(居宅生活支援費返還金)
----	-----	---------	---------------	-------------	-----	------	--------------	-----	------------------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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

(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''	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度 実績	64,474	0	64,474	765	0	765	1.2%	1.2%	63,709	0	0	0	0	－	－	0	1.2%	1.2%	63,709
B 令和4年度 実績	63,709	0	63,709	470	0	470	0.7%	0.7%	63,239	0	0	0	0	－	－	0	0.7%	0.7%	63,239
C 令和5年度 修正目標	63,239	0	63,239	720	26,326	27,046	1.1%	42.8%	36,193	0	0	0	0	－	－	0	1.1%	42.8%	36,193
D 令和5年度 実績	63,239	0	63,239	720	0	720	1.1%	1.1%	62,519	15,084	15,084	0	15,084	100.0%	100.0%	0	20.2%	20.2%	62,519
E 令和6年度 当初目標	36,193	0	36,193	720	0	720	2.0%	2.0%	35,473	0	0	0	0	－	－	0	2.0%	2.0%	35,473
F 令和6年度 修正目標	62,519	0	62,519	720	26,326	27,046	1.2%	43.3%	35,473	0	0	0	0	－	－	0	1.2%	43.3%	35,473

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	34,753	令和8年度末	34,033	令和9年度末	33,313
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
・分納誓約を行っている債権については、月々の納付が滞らないように納付確認を継続的に行った。 ・返還に至っていない債務者に対して、継続した納付交渉はできなかった。
課題と改善策
【課題】 ・納付に至っていない債権について、早期に回収できるよう債務者と協議を行う必要がある。 【改善策】 ・納付に至っていない債権について、必要に応じて債務者の居所調査や財産調査等を行ったうえで、納付交渉を実施する。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・分納誓約を行っている債権については、月々の納付が滞らないように納付確認を継続的に行う。 ・納付に至っていない債権について、必要に応じて債務者の居所調査や財産調査等を行ったうえで、納付交渉を実施する。 ・時効経過案件は、不納欠損手続きを実施する。
未収金の発生抑制に向けた取組
・債務者に対して、納期限までの支払いを依頼する。

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	契約管財局	担当・事業所名	管財部管財課	債権整理番号(3ケタ)	003	債権区分	私債権	債権名	土地賃貸料
----	-------	---------	--------	-------------	-----	------	-----	-----	-------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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	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	令和3年度 実績	61,827	▲ 5,530	67,357	7,535	0	2,005	11.2%	3.2%	59,822	440,625	422,325	0	422,325	95.8%	95.8%	18,300	84.6%	84.5%	78,122
B	令和4年度 実績	78,122	0	78,122	16,304	0	16,304	20.9%	20.9%	61,818	427,402	413,479	0	413,479	96.7%	96.7%	13,923	85.0%	85.0%	75,741
C	令和5年度 修正目標	75,741	0	75,741	9,000	0	9,000	11.9%	11.9%	66,741	421,223	412,799	0	412,799	98.0%	98.0%	8,424	84.9%	84.9%	75,165
D	令和5年度 実績	75,741	0	75,741	17,192	0	17,192	22.7%	22.7%	58,549	415,998	403,415	0	403,415	97.0%	97.0%	12,583	85.5%	85.5%	71,132
E	令和6年度 当初目標	75,165	0	75,165	9,000	0	9,000	12.0%	12.0%	66,165	408,223	400,059	0	400,059	98.0%	98.0%	8,164	84.6%	84.6%	74,329
F	令和6年度 修正目標	71,132	0	71,132	9,000	0	9,000	12.7%	12.7%	62,132	402,955	394,895	0	394,895	98.0%	98.0%	8,060	85.2%	85.2%	70,192

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	69,597	令和8年度末	65,409	令和9年度末	61,673
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
【過年度】 ・未収金回収業務について委任契約を締結している弁護士に特に高額かつ未収金回収までの整理が複雑な滞納案件について法律相談及び法的措置を含めた対応を依頼した。 ・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、相続人を確定させうえて、電話連絡や文書などによる催告及び納付交渉等を進めた。 ・他の相続人の不存在が明らかとなった案件について、弁護士と相続財産清算人選任申立の委任契約を締結し、相続財産清算人選任の申立てを行い、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、全額滞納回収した。 ・他の相続人の不存在が明らかとなった案件についても、相続財産清算人の申立てを弁護士に委任し、滞納回収に向けて準備を進めた。 ・滞納額を一括で支払えない滞納者については、支払誓約書を徴収し、毎月分割で納付させており、毎月の収納管理を行い支払いが遅れているものについては電話督促、自宅訪問などの督促行為を頻繁に行い、賃貸料の納付が滞らないように努めた。 【現年度】 ・納入期限より30日以内に督促状を送付し、弁済がなされない案件については、積極的な電話、訪問等の対面による督促を行い早期滞納解消に努めた。 ・賃借人が死亡しているケースについては法定相続人に対し、将来の複雑な高額滞納案件とならないように相続手続き及び請求行為又は相続放棄の確認を進めた。
課題と改善策
○課題 ・事業開始から概ね70年を経過し、当該建物の老朽化や賃借人の高齢化が進む中、生活状況の変化により本件地に居住していないケースや、相続名義変更手続きがされていないケースも増加してきている。また、相続人不在、相続人の確定が困難、相続放棄など、権利関係が複雑化しておりその対応策について法律の専門的な知識が必要となってきている。 ○改善策 【過年度】 ・滞納交渉が進まない案件について、委任弁護士からの督促を実施し法的対応についても検討を行う。 ・訴訟や相続財産清算人選任など法的対応が必要な案件について、委任弁護士からの助言を受けながら法的アプローチを図る。 【現年度】 ・納付書が届かない案件については相続が発生している可能性が高いので、迅速に相続調査を行う。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
【過年度】 ・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、相続人を確定させうえて、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、相続財産清算人の申立てを行い、未収金の回収を試みる。 【現年度】 ・納付期限後30日以内に督促状を送付するとともに、滞納が解消されない場合は、電話連絡や文書などによる催告及び納付交渉等を進を行う。 ・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、相続人を確定させうえて、催告及び納付交渉等を行う。
未収金の発生抑制に向けた取組
・口座振替の勧奨を推進するとともに、電話連絡や文書などによる催告及び納付交渉等による早期対応を徹底する。 ・賃借人が死亡しているケースについては相続調査を強化し、相続人を早期に確定させうえて、電話連絡や文書などによる催告及び納付交渉等を進める。

未収金目標及び具体取組内容調査書

所属	こども青少年局	担当・事業所名	子育て支援部こども家庭課	債権整理番号(3ケタ)	050・051	債権区分	強制徴収公債権(強制公) 非強制徴収公債権(非強公)	債権名	児童扶養手当返還金
----	---------	---------	--------------	-------------	---------	------	-------------------------------	-----	-----------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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、「ー」… 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''	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度 実績	196,726	2,216	194,510	19,402	6,212	27,830	10.0%	14.1%	168,896	65,104	42,980	0	42,980	66.0%	66.0%	22,124	24.0%	27.0%	191,020
B 令和4年度 実績	191,020	▲ 851	191,871	19,347	6,241	24,737	10.1%	12.9%	166,283	67,412	42,985	0	42,985	63.8%	63.8%	24,427	24.0%	26.2%	190,710
C 令和5年度 修正目標	190,710	35	190,675	19,209	6,762	26,006	10.1%	13.6%	164,704	66,121	42,394	0	42,394	64.1%	64.1%	23,727	24.0%	26.6%	188,431
D 令和5年度 実績	190,710	0	190,710	20,583	5,560	26,143	10.8%	13.7%	164,567	49,323	23,706	0	23,706	48.1%	48.1%	25,617	18.5%	20.8%	190,184
E 令和6年度 当初目標	188,431	0	188,431	19,070	6,714	25,784	10.1%	13.7%	162,647	66,121	42,394	0	42,394	64.1%	64.1%	23,727	24.1%	26.8%	186,374
F 令和6年度 修正目標	190,184	0	190,184	19,269	6,714	25,983	10.1%	13.7%	164,201	49,323	31,937	0	31,937	64.8%	64.8%	17,386	21.4%	24.2%	181,587

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	184,717	令和8年度末	183,286	令和9年度末	182,050
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の取組実績・課題・改善策など

令和5年度の取組実績
＜050_児童扶養手当返還金(不正・不当利得)＞・＜051_児童扶養手当返還金(過誤分)＞ ・返還金の事務処理要領を周知徹底し、債権回収や消滅時効経過予定債権への対応を進めた。 ・分納誓約の履行が滞っている債務者に催告状発送等の納付勧奨を行うとともに、確実な返済計画となるよう見直しを行った。 ・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。 ・高額の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、滞納発生の際の抑制を図った。 ・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や届出手続き等の説明を徹底した。 ・各区への事務指導の際に、債権管理に携わる職員に、未収金の把握や納付勧奨、確実な返済計画作成を行うよう指導した。 ・財産調査を実施した。
課題と改善策
＜050_児童扶養手当返還金(不正・不当利得)＞・＜051_児童扶養手当返還金(過誤分)＞ 【課題】 ・制度の性質上、低所得、生活困窮の債務者が多く、返還が滞りやすい。 【改善策】 ・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や届出手続き等の説明を徹底する。

4. 令和6年度の取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
＜050_児童扶養手当返還金(不正・不当利得)＞・＜051_児童扶養手当返還金(過誤分)＞ ・返還金の事務処理要領を周知徹底し、債権回収や消滅時効経過予定債権への対応を進める。 ・分納誓約の履行が滞っている債務者に催告状発送等の納付勧奨を行うとともに、確実な返済計画となるよう見直しを行う。 ・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る。 ・債権管理に携わる職員に、未収金の把握や納付勧奨、確実な返済計画作成を行うよう指導する。 ・滞納処分による債権回収の推進を行う。 ・財産調査を実施した案件について、滞納処分等の対応を進める。
未収金の発生抑制に向けた取組
＜050_児童扶養手当返還金(不正・不当利得)＞・＜051_児童扶養手当返還金(過誤分)＞ ・高額の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、滞納発生の際の抑制を図る。 ・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や届出手続き等の説明を徹底する。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	こども青少年局	担当・事業所名	子育て支援部こども家庭課	債権整理番号(3ケタ)	040	債権区分	強制徴収公債権(強制公)	債権名	児童福祉施設徴収金
----	---------	---------	--------------	-------------	-----	------	--------------	-----	-----------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 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	令和3年度 実績	84,447	1,293	83,154	5,017	7,505	13,815	6.0%	16.4%	70,632	50,280	34,588	0	34,588	68.8%	68.8%	15,692	29.7%	35.9%	86,324
B	令和4年度 実績	86,324	0	86,324	4,181	6,941	11,122	4.8%	12.9%	75,202	50,884	30,224	0	30,224	59.4%	59.4%	20,660	25.1%	30.1%	95,862
C	令和5年度 修正目標	95,862	0	95,862	6,710	7,765	14,475	7.0%	15.1%	81,387	49,898	35,976	0	35,976	72.1%	72.1%	13,922	29.3%	34.6%	95,309
D	令和5年度 実績	95,862	592	95,270	5,547	8,493	14,632	5.8%	15.3%	81,230	60,021	34,831	0	34,831	58.0%	58.0%	25,190	26.0%	31.7%	106,420
E	令和6年度 当初目標	95,309	0	95,309	6,672	7,720	14,392	7.0%	15.1%	80,917	49,898	35,976	0	35,976	72.1%	72.1%	13,922	29.4%	34.7%	94,839
F	令和6年度 修正目標	106,420	0	106,420	7,449	7,646	15,095	7.0%	14.2%	91,325	53,728	38,737	0	38,737	72.1%	72.1%	14,991	28.8%	33.6%	106,316

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	94,531	令和8年度末	94,209	令和9年度末	93,945
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
・事務処理マニュアルの総点検及び改訂 ・各区担当者向け説明会を実施 ・助産施設の徴収金について、出産育児一時金を活用した徴収方法の周知 ・各区へ事務指導を実施 ・こども相談センターでの措置決定時に配布する、保護者向けの周知ビラの作成及び配布開始 ・財産調査を実施
課題と改善策
【課題】 ・児童福祉施設への入所の措置は、経済的理由ということを必ずしも必要とせず、児童が要保護という要件に該当すれば本市が入所措置をとるということから、保護者の理解を得にくい徴収金であるため、未収金が生じやすい。 ・各区児童福祉施設徴収金の従事職員は債権の回収をメイン業務としていないため、知識の習得・向上が困難。 【改善策】 ・保護者の理解を得るために、措置決定時の保護者説明の際に、こども相談センターでの周知徹底を図る。 ・各区担当者向けに、徴収金事務研修を実施。

4. 令和6年度の実績 … 「1. 令和5年度の実績(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の実績内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・各区担当者向け説明会の実施 ・各区へ事務指導を実施 ・財産調査を引き続き実施 ・財産調査の結果を活用した収納事務の実施
未収金の発生抑制に向けた取組
・保護者の理解を得るために、措置決定時の保護者説明の際に、こども相談センターでの周知徹底 ・措置決定の区への連携を速やかに行うよう、こども相談センターへ周知徹底 ・助産施設の徴収金について、出産育児一時金を活用した徴収方法の周知徹底

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	環境局	担当・事業所名	総務部施設管理課	債権整理番号(3ケタ)	006	債権区分	非強制徴収公債権(非強公)	債権名	霊園手数料
----	-----	---------	----------	-------------	-----	------	---------------	-----	-------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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、「B」…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 ^㉞	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 ^ㄴ	エ ^ㄴ	オ ^ㄴ	カ ^ㄴ ＝エ ^ㄴ ＋オ ^ㄴ	キ ^ㄴ ＝エ ^ㄴ ÷ウ ^ㄴ	ク ^ㄴ ＝カ ^ㄴ ÷ウ ^ㄴ	ケ ^ㄴ ＝ウ ^ㄴ － (エ ^ㄴ ＋オ ^ㄴ)	キ ^㉞ ＝(エ＋エ ^ㄴ) ÷(ウ＋ウ ^ㄴ)	ク ^㉞ ＝(カ＋カ ^ㄴ) ÷(ア＋ウ ^ㄴ)	ケ ^㉞ ＝ケ ^ㄴ ＋ケ ^ㄴ
A 令和3年度実績	14,351	961	13,390	2,953	1,593	5,507	22.1%	38.4%	8,844	242,729	238,775	0	238,775	98.4%	98.4%	3,954	94.4%	95.0%	12,798
B 令和4年度実績	12,798	343	12,455	2,312	905	3,560	18.6%	27.8%	9,238	204,098	199,607	0	199,607	97.8%	97.8%	4,491	93.2%	93.7%	13,729
C 令和5年度修正目標	13,729	0	13,729	2,610	1,219	3,829	19.0%	27.9%	9,900	183,778	180,100	0	180,100	98.0%	98.0%	3,678	92.5%	93.1%	13,578
D 令和5年度実績	13,729	1,053	12,676	2,349	1,215	4,617	18.5%	33.6%	9,112	173,973	170,963	0	170,963	98.3%	98.3%	3,010	92.9%	93.5%	12,122
E 令和6年度当初目標	13,578	0	13,578	2,610	1,090	3,700	19.2%	27.2%	9,878	241,922	238,290	0	238,290	98.5%	98.5%	3,632	94.3%	94.7%	13,510
F 令和6年度修正目標	12,122	0	12,122	2,300	1,640	3,940	19.0%	32.5%	8,182	248,624	244,800	0	244,800	98.5%	98.5%	3,824	94.8%	95.4%	12,006

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	12,707	令和8年度末	12,321	令和9年度末	11,780
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
過年度未収金に対する取組として、自宅訪問を実施した。大阪市及び近郊市在住の債務者計52名を対象とし、面会することができたのは23名(面会率44%)であった。面会できなかった債務者について、後日連絡が入ることあり、最終的に28名から未収金を徴収することができた(徴収率54%)。 訪問を実施していない債務者については、郵送及び電話による納付交渉や、連絡が取れない場合は戸籍調査や相続人調査を行い、未収金の回収に努めた。 現年度の未収金に対する取組として、郵送及び電話による納付交渉を行うとともに、20年分を基本としている管理料について、納付困難者には5年分もしくは1年分での納付も認める措置を取る等した。また、使用者の死亡や所在不明に対して戸籍調査や相続人調査も行い、未収金徴収に努めた。
課題と改善策
【課題】 ・[過年度]自宅訪問による納付交渉は一定の成果が見られ、特に滞納期間が短い債務者は回収率が高い一方、長期滞納者の回収率は低い傾向にある。 ・[過年度]使用者死亡判明後、承継手続きが進まず滞納が解消されないケースが散見される。 ・[現年度]前回の納付から20年経過している使用者が多いため、管理料納付について認識していないケースや使用者情報が更新されていないケースが散見される。 【改善策】 ・[過年度]比較的回収率の高い、滞納期間が短い債務者に対する自宅訪問による納付交渉に注力することで回収率の上昇を図る。 ・[過年度]使用者の死亡が判明している場合、親族に対して承継や返還を促し、滞納解消に努める。 ・[現年度]管理料満期を迎える1年前及び3か月前に使用者に対して通知を行い、納付の必要性を事前に認識させる。 ・[現年度]管理料満期を迎える1年前及び3か月前に通知を行ったものの、書類の返送等があった場合は、戸籍調査や相続人調査を行い、使用者の状況把握に努める。

4. 令和6年度の実組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の実組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・比較的に回収率が高い、滞納期間が短い債務者に対する納付交渉(自宅訪問の実施等)に注力することで回収率の上昇を図るとともに、未収金額の増加防止に努める。 ・連絡が取れない債務者に対しては、戸籍調査や相続人調査を実施し、親族等による承継や返還を促していく。
未収金の発生抑制に向けた取組
・管理料満期を迎える1年前及び3か月前に使用者に対して通知を行い、納付の必要性を事前に認識させる。 ・上記の通知によって、書類の返送等があった場合は、戸籍調査や相続人調査を行い、使用者の状況把握に努める。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	都市整備局	担当・事業所名	住宅部管理課	債権整理番号(3ケタ)	002	債権区分	私債権	債権名	不正入居等損害金(市営住宅)
----	-------	---------	--------	-------------	-----	------	-----	-----	----------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 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"	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" ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク" ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ" ＝ク＋ケ'
A 令和3年度実績	994,349	1,004	993,345	24,856	32,433	58,293	2.5%	5.9%	936,056	46,974	5,233	155	5,388	11.1%	11.5%	41,586	2.9%	6.1%	977,642
B 令和4年度実績	977,642	3,336	974,306	21,174	28,315	52,825	2.2%	5.4%	924,817	37,206	6,129	0	6,129	16.5%	16.5%	31,077	2.7%	5.8%	955,894
C 令和5年度修正目標	955,894	0	955,894	14,338	30,000	44,338	1.5%	4.6%	911,556	49,281	7,540	0	7,540	15.3%	15.3%	41,741	2.2%	5.2%	953,297
D 令和5年度実績	955,894	5,259	950,635	17,717	14,462	37,438	1.9%	3.9%	918,456	48,783	5,770	0	5,770	11.8%	11.8%	43,013	2.4%	4.3%	961,469
E 令和6年度当初目標	953,297	0	953,297	14,299	30,000	44,299	1.5%	4.6%	908,998	49,281	7,540	0	7,540	15.3%	15.3%	41,741	2.2%	5.2%	950,739
F 令和6年度修正目標	961,469	1	961,468	20,190	26,500	46,691	2.1%	4.9%	914,778	49,281	7,540	0	7,540	15.3%	15.3%	41,741	2.7%	5.4%	956,519

（参考）未収金残高の中期目標

令和7年度末	943,746	令和8年度末	936,858	令和9年度末	930,073
--------	---------	--------	---------	--------	---------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績実績
【過年度】 ・退去滞納者や相続人で所在不明の者については、住民基本台帳との連携システムを活用するなど、定期的に住民情報の取得を行い、転居先の把握に努めてきた。 ・所在の判明している退去滞納者に対して、引き続き本市による督促や訪問員による現地訪問督促を実施してきた。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してきた。(令和5年度3月末時点委託案件回収額:15,650千円) ・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ってきた。 ・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行ってきた。(令和4年度3月末時点債権差押申立件数:26件 取立件数:25件) ・破産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(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した。(22件:10,717,892円) ・破産で免責を受けたもの、相続人不存在のもの、所在不明者に対する債権(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した。(4件:218,727円) 【現年度】 ・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てきた。(令和5年度3月末時点即決和解申出件数:139件) ・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り組みを行ってきた。 ・強制執行について、執行補助業者と連携し、判決から断行までの期間の短縮に努めてきた。
課題と改善策
【課題】 ・損害金がある滞納者については、強制執行により退去した者が多数を占めるため、所在不明者の割合が高い。また所在が判明したものについても、支払意欲がないものが多い。 【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。 ・他都市の債権管理条例も参考にしながら、法的リスク審査、弁護士相談等を行い、徴収困難な債権については債権放棄の実施に向けた取組みを進める。

4. 令和6年度の実績内容 … 「1. 令和5年度の修正目標（＝未収金残高目標）の達成状況」及び「3. 令和5年度の実績内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・退去滞納者や相続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。 ・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。 ・委託先より、保証人に対しても支払脱得依頼通知を発送する。 ・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。 ・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。また、他都市の債権管理条例も参考にしながら徴収困難な債権については債権放棄の実施に向けた取組みを進める。
未収金の発生抑制に向けた取組
・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り組みを実施する。 ・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。 ・強制執行について、引き続き執行補助業者と連携し、判決から断行までの期間の短縮に努める。

未収金目標及び具体取組内容調書

所属	大阪港湾局	担当・事業所名	営業推進室管財課	債権整理番号(3ケタ)	007	債権区分	私債権	債権名	土地賃貸料相当損害金等
----	-------	---------	----------	-------------	-----	------	-----	-----	-------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6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

(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	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'' ＝(エ＋エ') ÷(ウ＋ウ')	ク'' ＝(カ＋カ') ÷(ア＋ウ')	ケ'' ＝ケ＋ケ'
A 令和3年度実績	108,402	0	108,402	25,808	0	25,808	23.8%	23.8%	82,594	20,184	20,184	0	20,184	100.0%	100.0%	0	35.8%	35.8%	82,594
B 令和4年度実績	82,594	0	82,594	33	0	33	0.0%	0.0%	82,561	22,944	22,944	0	22,944	100.0%	100.0%	0	21.8%	21.8%	82,561
C 令和5年度修正目標	82,561	0	82,561	184	0	184	0.2%	0.2%	82,377	0	0	0	0	－	－	0	0.2%	0.2%	82,377
D 令和5年度実績	82,561	0	82,561	18	0	18	0.0%	0.0%	82,543	36,580	36,580	0	36,580	100.0%	100.0%	0	30.7%	30.7%	82,543
E 令和6年度当初目標	82,377	0	82,377	151	0	151	0.2%	0.2%	82,226	0	0	0	0	－	－	0	0.2%	0.2%	82,226
F 令和6年度修正目標	82,543	0	82,543	27	5,789	5,816	0.0%	7.0%	76,727	8,165	8,165	0	8,165	100.0%	100.0%	0	9.0%	15.4%	76,727

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	76,437	令和8年度末	76,437	令和9年度末	76,437
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度を取組実績・課題・改善策など

令和5年度を取組実績
・回収見込の少ない案件についても、不動産の公用請求や預金調査、定期的な架電等それぞれの状況に合わせた対応を行った。
課題と改善策
【課題】 ・履行延期の特約を結ぶ予定だった者について、経済的困窮や就労状況の不安定を理由に、交渉が次年度以降に引き延ばしとなった。
【改善策】 ・履行延期の特約を結ぶ場合は、粘り強く納付交渉を行い、交渉中であっても時効が進行しないよう、少なくとも年に一度は一括での請求を行う。

4. 令和6年度を取組内容 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度を取組内容の検証など」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
・今年度中に時効を迎える回収見込のない債権について、債権放棄に向けて弁護士への調査委託や市会への諮問を行う。 ・履行延期の特約の締結に向けた協議が整わない者について、市債権回収アドバイザー弁護士への相談を行う。
未収金の発生抑制に向けた取組
・ここ数年、現年度の未収金は発生していないため、特別取り組むべき施策はないが、もし滞納が判明した場合は、速やかに納付勧奨を行う。

未収金目標及び具体取組内容調査

所属	教育委員会事務局	担当・事業所名	総務部学事課	債権整理番号(3ケタ)	008	債権区分	私債権	債権名	高等学校等奨学金貸付金返還金
----	----------	---------	--------	-------------	-----	------	-----	-----	----------------

1. 令和5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6年度修正目標＝令和6年度当初に、令和5年度末の未収金残高の結果を踏まえて、令和6年度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、「－」… 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 ^ア	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 ^イ	エ ^イ	オ ^イ	カ ^イ ＝エ ^イ ＋オ ^イ	キ ^イ ＝エ ^イ ÷ウ ^イ	ク ^イ ＝カ ^イ ÷ウ ^イ	ケ ^イ ＝ウ ^イ － (エ ^イ ＋オ ^イ)	キ ^ア ＝(エ＋エ ^イ) ÷(ウ＋ウ ^イ)	ク ^ア ＝(カ＋カ ^イ) ÷(ア＋ウ ^イ)	ケ ^ア ＝ケ ^イ ＋ケ ^イ
A 令和3年度 実績	51,213	9,604	41,609	780	0	10.384	1.9%	20.3%	40,829	8,892	7,204	0	7,204	81.0%	81.0%	1,688	15.8%	29.3%	42,517
B 令和4年度 実績	42,517	1,189	41,328	1,835	341	3,365	4.4%	7.9%	39,152	8,396	6,706	0	6,706	79.9%	79.9%	1,690	17.2%	19.8%	40,842
C 令和5年度 修正目標	40,842	4,411	36,431	1,103	663	6,177	3.0%	15.1%	34,665	8,445	6,842	0	6,842	81.0%	81.0%	1,603	17.7%	26.4%	36,268
D 令和5年度 実績	40,842	464	40,378	2,522	1,023	4,009	6.2%	9.8%	36,833	10,094	7,839	0	7,839	77.7%	77.7%	2,255	20.5%	23.3%	39,088
E 令和6年度 当初目標	36,268	4,410	31,858	943	0	5,353	3.0%	14.8%	30,915	8,578	6,948	0	6,948	81.0%	81.0%	1,630	19.5%	27.4%	32,545
F 令和6年度 修正目標	39,088	4,668	34,420	859	966	6,493	2.5%	16.6%	32,595	9,127	7,301	0	7,301	80.0%	80.0%	1,826	18.7%	28.6%	34,421

(参考)未収金残高の中期目標

令和7年度末	25,724	令和8年度末	25,265	令和9年度末	24,611
--------	--------	--------	--------	--------	--------

3. 令和5年度の実績・課題・改善策など

令和5年度の実績
○過年度分 ・令和6年3月末までに、返還期限変更手続の申請を行っていない者は返還免除対象者25名、返還対象者1名となった。 ・令和6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、88.02%にあたる2,090,917千円の債権処理を完了した。 ・地方自治法第240条第2項に基づき債務名義のみで回答に応じる金融機関に対して預金照会を実施して差押可能財産の発見に努め、うち債務者2名に対して預貯金債権を差押え、275千円を回収した。 ・民事執行法第197条第1項第2号に基づく預貯金債権等の情報取得手続により差押可能財産の調査を行うとともに、2件843千円について時効の更新を行った。 ・1名の債務者について、破産免責により663千円の債権放棄を行った。 ・夏季及び冬季賞与時の納付督促の取組みにより、3名の債務者から177千円の納付があった。 ○現年度分 ・令和6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、88.02%にあたる2,090,917千円の債権処理を完了した。 ・1名の債務者について、破産免責により納期限未到来の債権86千円の債権放棄を行い、未収金が発生するリスクを削減した。 ・夏季及び冬季賞与時の納付督促の取組みにより、1名の債務者から204千円の納付があった。
課題と改善策
【課題】 ① 過年度分・現年度分共通 ・本人及び保護者と連絡がとれない滞納者について、文書送付以外の接触を図る必要がある。 ② 過年度分のみ ・返還期限変更未申請者については、制度説明の対象をこれまでの保護者から本人へ切り替え、粘り強い訪問や繰り返しの文書送付により返還期限変更の申請は一定進んだものの、一方で、繰り返し訪問や説明を行っても連絡が取れなかったり制度への理解が得られなかったりする等、申請に至らない債務者が残っている。 【上記に対する改善策】 ① ・積極的な自宅訪問等により本人及び保護者との接触を図る。 ② ・引き続き人権上の配慮をしながら本人及び保護者に対して、遠隔地、夜間及び休日も含めた自宅等の訪問による丁寧な制度説明を行い、申請を行うよう働きかける。

4. 令和6年度の実績・課題・改善策 … 「1. 令和5年度の修正目標(＝未収金残高目標)の達成状況」及び「3. 令和5年度の実績・課題・改善策」の内容を踏まえて記載

未収金の解消に向けた取組
○過年度分・現年度分共通 ・夏季及び冬季賞与時の納付督促の取組みを強化する。 ・債務名義取得者で未納の者に対しては、督促・訪問指導によって任意弁済を強く促すとともに、強制執行を見据えて差押可能財産の判明に努める等の債権回収に実効性のある取組を引き続き実施する。 ○過年度分のみ ・返還期限変更未申請者に対しては、引き続き人権上の配慮をしながら本人及び保護者に対して、遠隔地、夜間及び休日も含めた自宅等の訪問を通じて丁寧な制度説明を行い、申請を行うよう働きかける。 ・滞納者のうち、本人及び保護者と連絡がとれない者については、積極的な自宅訪問を行う等により接触を図り、計画的に返還がなされるよう働きかけを強める。 ・履行延滞が10年継続している者について、地方自治法施行令第171条の7第1項に基づく債務免除を検討する。
未収金の発生抑制に向けた取組
・これまで返還を免除されていた債務者については、免除申請がないまま返還期限が到来し新たな未収金が生じることのないよう、文書送付により申請勧奨を行う。 ・また、複数回にわたる文書による申請勧奨に応じない債務者については、遠隔地、夜間及び休日も含めた居所への訪問を行い、申請を強く働きかける。 ・これまで返還を免除されていた債務者に対して、免除基準に該当せず返還を求めることとなった場合は、減収や扶養家族の増員等により再度免除基準に該当する可能性があることを説明するとともに、返還金を滞納した場合は遅延損害金が発生すること及び法的措置の可能性があることを十分に説明し、債務者が自主的に納付するよう意識付けを図る。 ・返還金が遅滞なく安定的に納付されるよう、初回請求から一定期間は納付状況を注視し、滞納が生じた場合は速やかに督促状を送付するとともに債務者に対し、強く納付を求める。