

別紙2-1
市税等業務 令和元年度
実績表

1.業務概要

業務期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日
業務日	年末年始を除く平日週5日間 月1回日曜日
業務時間	月・水・金・日 :9時～17時 火・木 :9時～20時
業務体制	管理者1席、オペレータ4席
対象税目	市府民税 国定資産税・都市計画税 軽自動車税 市営住宅家賃・駐車場使用料 生活援護資金貸付償還金 母子父子寡婦福祉資金 保育料 放課後こどもクラブ会費 学校給食費 奨学金
催告対象	現年滞納者で督促状発送済みの方から抽出
報告事項	業務報告書(日報・週報・月報・年報)
執務場所	豊中市役所 第一庁舎4階 〒561-8501 豊中市中桜塚3丁目1番1号

2. 債権管理課 実施分 ～架電実績～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		納付書送付件数			連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書	(催告不可 対応中等)	納付書 (勧奨後)	納付書 (不完了)		送付合計
																		(十架電せず)					
4月	5,825	0	138	15	4	0	0	157	29	183	5	8	341	17	2	9	594	915	681	553	227	780	4
5月	2,933	1	99	27	0	0	0	127	11	168	3	4	247	26	0	8	467	382	927	469	146	615	3
6月	894	0	127	20	1	0	0	148	30	264	2	5	431	38	1	64	835	366	670	449	291	740	0
7月	3,944	0	126	14	3	0	0	143	8	252	3	10	381	21	0	46	721	188	63	276	193	469	9
8月	0	0	523	15	7	0	0	545	60	282	2	11	508	94	2	23	982	644	385	804	91	895	16
9月	3,896	0	493	11	7	1	0	512	29	446	1	18	801	69	3	12	1,379	452	493	820	819	1,639	149
10月	0	0	382	15	53	0	0	450	59	421	4	10	598	82	0	11	1,185	969	424	1,106	452	1,558	176
11月	1,608	0	463	0	47	2	0	512	42	433	0	18	833	35	1	9	1,371	391	766	625	497	1,122	148
12月	1,635	0	155	0	32	0	0	187	16	264	0	7	436	22	2	1	748	1,499	182	1,075	489	1,564	21
1月	3,713	0	438	10	17	1	2	468	69	428	0	12	578	44	2	6	1,139	432	279	730	315	1,045	29
2月	322	0	304	16	45	0	4	369	41	433	0	19	576	33	2	7	1,111	1,149	191	1,191	629	1,820	44
3月	2,336	1	608	42	89	1	14	755	79	614	0	23	1,003	61	3	12	1,795	97	1,046	212	243	455	21
合計	27,106	2	3,856	185	305	5	20	4,373	473	4,188	20	145	6,733	542	18	208	12,327	7,484	6,107	8,310	4,392	12,702	620

●【夜間催告】 (平成31年4月～令和2年3月までの合計件数)

夜間(17時以降)	1	583	36	48	0	0	668	59	583	6	15	808	71	2	45	1,589	1,123	793	1,043	562	1,605	58
日中(～17時まで)	1	3,273	149	257	5	20	3,705	414	3,605	14	130	5,925	471	16	163	10,738	6,361	5,314	7,267	3,830	11,097	562

	日中帯	夜間帯
接触率(完了÷架電件数)	25.7%	29.6%
承諾率(納付承諾÷完了)	88.3%	87.3%

2. 債権管理課 実施分 ～納付金額の内訳・口座振替勧奨・電話番号検索～

《納付金額》

	合計		【電話】 納付承諾		【文書】 納付書送付	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	423	12,564,350	87	3,082,900	336	9,481,450
5月	335	9,096,700	55	1,290,800	280	7,805,900
6月	337	8,084,235	75	2,235,090	262	5,849,145
7月	285	8,543,200	61	1,219,400	224	7,323,800
8月	509	25,015,600	185	10,096,000	324	14,919,600
9月	674	24,452,600	209	7,038,200	465	17,414,400
10月	946	38,985,250	290	11,552,450	656	27,432,800
11月	1,123	46,243,126	333	13,942,426	790	32,300,700
12月	629	27,324,200	129	6,070,000	500	21,254,200
1月	684	27,841,750	181	6,898,400	503	20,943,350
2月	743	27,281,700	328	12,485,800	415	14,795,900
3月	893	28,196,500	555	17,091,000	338	11,105,500
合計	7,581	283,629,211	2,488	93,002,466	5,093	190,626,745
割合			32.8%	32.8%	67.2%	67.2%

《口座振替勧奨》

	勧奨合計	承諾	検討	不要	承諾率
4月	36	0	36	0	0.0%
5月	21	0	21	0	0.0%
6月	19	0	19	0	0.0%
7月	20	0	20	0	0.0%
8月	57	0	57	0	0.0%
9月	7	0	7	0	0.0%
10月	63	30	33	0	47.6%
11月	50	41	9	0	82.0%
12月	13	8	5	0	61.5%
1月	76	70	6	0	92.1%
2月	48	42	6	0	87.5%
3月	45	24	21	0	53.3%
合計	455	215	240	0	47.3%

《電話番号検索》

	検索合計	番号あり	番号なし	判明率
4月	0	0	0	-
5月	18	2	16	11.1%
6月	76	2	74	2.6%
7月	1	0	1	0.0%
8月	0	0	0	-
9月	0	0	0	-
10月	0	0	0	-
11月	0	0	0	-
12月	0	0	0	-
1月	0	0	0	-
2月	0	0	0	-
3月	0	0	0	-
合計	95	4	91	4.2%

3. 市営住宅家賃・駐車場使用料 実施分 ～架電実績～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	186	2	27	1	2	0	0	32	1	75	0	2	68	0	0	23	169	9	180	1
5月	190	1	21	2	0	0	0	24	0	28	0	1	48	0	0	0	77	5	34	2
6月	186	0	41	2	0	0	0	43	2	73	0	4	74	2	0	11	166	10	219	0
7月	170	0	34	1	0	0	1	36	0	35	0	1	29	1	0	17	83	7	110	6
8月	166	0	28	0	0	0	0	28	0	52	0	0	34	0	0	4	90	5	41	0
9月	161	0	14	0	0	0	0	14	1	48	0	0	29	0	0	4	82	1	82	0
10月	195	0	45	1	2	0	0	48	2	61	0	3	75	1	0	9	151	8	226	0
11月	143	0	35	0	0	0	0	35	1	49	0	1	33	0	0	0	84	2	83	3
12月	156	0	20	1	0	0	0	21	1	38	0	0	44	0	0	0	83	3	128	0
1月	191	0	32	0	0	0	0	32	2	49	0	1	45	1	0	1	99	1	78	3
2月	169	0	55	0	0	0	0	55	3	44	0	1	58	0	0	6	112	9	118	3
3月	143	0	31	2	0	0	0	33	2	64	0	0	53	2	0	8	129	4	99	1
合計	2,056	3	383	10	4	0	1	401	15	616	0	14	590	7	0	83	1,325	64	1,398	19
割合(対リスト件数)							完了	19.5%										架電不可	68.0%	

3. 市営住宅家賃・駐車場使用料 実施分 ～納付金額の内訳～曜日・時間帯別状況～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	90	3,009,500	23	698,700	67	2,310,800
5月	82	2,509,850	21	693,100	61	1,816,750
6月	125	3,856,673	47	1,505,273	78	2,351,400
7月	98	3,439,300	43	1,275,800	55	2,163,500
8月	86	2,947,600	31	918,900	55	2,028,700
9月	57	2,401,800	8	533,500	49	1,868,300
10月	107	3,999,000	42	1,334,000	65	2,665,000
11月	97	3,870,700	36	1,119,700	61	2,751,000
12月	63	2,070,400	20	555,600	43	1,514,800
1月	88	3,529,300	32	1,616,800	56	1,912,500
2月	114	3,914,700	55	1,946,600	59	1,968,100
3月	97	3,545,700	32	1,116,900	65	2,428,800
合計	1,104	39,094,523	390	13,314,873	714	25,779,650
割合			35.3%	34.1%	64.7%	65.9%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	249	177	376	389	418	117	1,726
接触率	28.1%	16.4%	24.5%	19.3%	25.1%	25.6%	23.2%
納付承諾件数	66	29	84	72	105	27	383
納付承諾率	94.3%	100.0%	91.3%	96.0%	100.0%	90.0%	95.5%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	33.0%	11.1%	19.2%	18.9%	29.7%	18.2%	22.3%
午後	24.1%	14.5%	35.7%	20.0%	27.4%	32.3%	23.4%
夜間	0.0%	36.8%	22.8%	0.0%	23.9%	0.0%	23.8%
合計	28.1%	16.4%	24.5%	19.3%	25.1%	25.6%	23.2%

※接触率(納付承諾件数+他完了)÷架電件数

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	94.6%	100.0%	100.0%	95.7%	100.0%	80.0%	94.7%
午後	93.9%	100.0%	90.0%	96.4%	100.0%	95.0%	95.8%
夜間	0.0%	100.0%	91.0%	0.0%	100.0%	0.0%	95.9%
承諾率(計)	94.3%	100.0%	91.3%	96.0%	100.0%	90.0%	95.5%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})

4. 放課後こどもクラブ会費 実施分 ～架電実績～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3月	28	0	18	0	0	0	0	18	2	7	0	0	5	2	0	0	16	0	0	20
合計	28	0	18	0	0	0	0	18	2	7	0	0	5	2	0	0	16	0	0	20
割合(対リスト件数)		完了							架電不可								0.0%			
		64.3%																		

4. 放課後こどもクラブ会費 実施分 ～納付金額の内訳～曜日・時間帯別状況～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0
3月	19	206,700	15	155,700	4	51,000
合計	19	206,700	15	155,700	4	51,000
割合			78.9%	75.3%	21.1%	24.7%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	3	0	15	0	15	1	34
接触率	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	53.3%	100.0%	52.9%
納付承諾件数	0	0	9	0	8	1	18
納付承諾率	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
午後	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
夜間	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	53.3%	100.0%	58.1%
合計	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	53.3%	100.0%	52.9%

※接触率({納付承諾件数+他完了}÷架電件数)

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
午後	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
承諾率(計)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})

5. 生活援護資金貸付償還金 実施分 ～架電実績～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	45	0	16	2	0	0	0	18	2	28	0	3	50	0	0	1	84	2	1	14
5月		0	4	2	0	0	0	6	0	35	0	3	65	0	0	1	104	0	1	5
6月	41	0	6	0	0	0	0	6	1	30	0	2	46	0	0	3	82	1	16	1
7月		0	3	0	0	0	0	3	1	29	0	5	45	0	0	0	80	2	8	5
8月	47	0	10	0	0	0	1	11	0	28	0	3	35	0	0	5	71	0	0	10
9月		0	5	1	0	0	0	6	0	29	0	2	40	0	0	2	73	0	2	5
10月	40	0	14	0	0	0	0	14	2	34	0	6	45	0	0	1	88	0	8	12
11月		0	4	0	0	0	0	4	0	39	0	7	39	1	0	0	86	0	4	5
12月	39	0	8	0	0	0	0	8	0	42	0	8	42	0	0	9	101	0	9	9
1月		0	3	0	0	0	0	3	0	19	0	2	18	0	0	1	40	0	1	2
2月	54	0	16	1	0	0	0	17	0	34	0	4	28	0	0	17	83	1	3	16
3月		0	18	1	0	0	0	19	0	58	0	8	29	0	0	6	101	0	2	19
合計	266	0	107	7	0	0	1	115	6	405	0	53	482	1	0	46	993	6	55	103
割合(対リスト件数)		完了							43.2%	架電不可								20.7%		

5. 生活援護資金貸付償還金 実施分 ～納付金額の内訳～曜日・時間帯別状況～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月 5月	28	147,000	14	87,000	14	60,000
6月 7月	13	67,000	5	32,000	8	35,000
8月 9月	4	38,000	4	38,000	0	0
10月 11月	13	97,000	8	49,000	5	48,000
12月 1月	9	63,000	3	25,000	6	38,000
2月 3月	23	121,000	17	92,000	6	29,000
合計	90	533,000	51	323,000	39	210,000
割合			56.7%	60.6%	43.3%	39.4%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	242	41	381	121	217	106	1,108
接触率	9.5%	12.2%	13.1%	8.3%	7.4%	10.4%	10.4%
納付承諾件数	21	5	46	10	15	10	107
納付承諾率	91.3%	100.0%	92.0%	100.0%	93.8%	90.9%	93.0%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	9.5%	0.0%	8.5%	9.8%	0.0%	11.6%	9.7%
午後	9.6%	6.7%	14.3%	7.1%	5.6%	0.0%	9.1%
夜間	0.0%	27.3%	14.2%	0.0%	7.9%	0.0%	11.8%
合計	9.5%	12.2%	13.1%	8.3%	7.4%	10.4%	10.4%

※接触率((納付承諾件数+他完了)÷架電件数)

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	92.9%	0.0%	83.3%	100.0%	0.0%	90.9%	91.7%
午後	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	96.2%
夜間	0.0%	100.0%	91.4%	0.0%	93.3%	0.0%	92.5%
承諾率(計)	91.3%	100.0%	92.0%	100.0%	93.8%	90.9%	93.0%

※承諾率(納付承諾÷[納付承諾+他完了])

6. 母子父子寡婦福祉資金 実施分 ～架電結果詳細～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	58	0	11	0	1	0	0	12	0	24	0	2	58	0	0	1	85	7	17	11
5月	54	0	5	0	0	0	0	5	1	21	0	4	52	1	0	2	81	6	11	4
6月	55	0	10	0	0	0	0	10	1	20	0	2	49	0	0	2	74	4	14	8
7月	43	0	10	0	0	0	0	10	0	15	0	0	43	0	0	7	65	6	18	11
8月	0	0	4	0	0	0	0	4	0	12	0	2	28	0	0	1	43	4	4	4
9月	58	0	7	1	1	0	1	10	0	29	0	2	40	0	0	2	73	0	0	0
10月	43	0	6	2	0	0	0	8	0	16	0	0	19	0	0	1	36	8	9	2
11月	51	0	14	0	0	0	0	14	0	11	0	3	28	0	0	0	42	18	17	7
12月	41	0	10	0	0	0	0	10	0	11	0	0	26	0	0	0	37	5	29	7
1月	49	0	9	0	0	0	0	9	5	14	0	0	43	0	0	1	63	9	22	9
2月	52	0	10	1	0	0	0	11	1	8	0	0	44	0	0	0	53	6	7	11
3月	36	0	9	1	0	0	0	10	2	22	0	0	35	0	0	6	65	8	14	12
合計	540	0	105	5	2	0	1	113	10	203	0	15	465	1	0	23	717	81	162	86
割合(対リスト件数)							完了	20.9%									架電不可	30.0%		

6. 母子父子寡婦福祉資金 実施分 ～納付金額の内訳～曜日・時間帯別状況～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	13	136,238	5	45,800	8	90,438
5月	19	234,336	5	58,210	14	176,126
6月	25	412,892	6	47,410	19	365,482
7月	15	304,138	7	111,564	8	192,574
8月	12	730,882	3	54,400	9	676,482
9月	17	140,071	3	13,899	14	126,172
10月	17	105,035	6	4,225	11	100,810
11月	19	427,887	11	353,287	8	74,600
12月	11	192,619	8	82,244	3	110,375
1月	15	170,973	7	87,501	8	83,472
2月	20	257,317	11	120,487	9	136,830
3月	12	158,918	4	37,694	8	121,224
合計	195	3,271,306	76	1,016,721	119	2,254,585
割合			39.0%	31.1%	61.0%	68.9%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	165	119	162	57	203	124	830
接触率	12.1%	12.6%	15.4%	7.0%	13.8%	16.9%	13.6%
納付承諾件数	20	11	24	4	27	19	105
納付承諾率	100.0%	73.3%	96.0%	100.0%	96.4%	90.5%	92.9%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	14.5%	11.1%	40.0%	0.0%	0.0%	25.0%	16.5%
午後	10.1%	12.5%	21.1%	7.0%	17.2%	12.5%	12.3%
夜間	0.0%	18.8%	12.6%	0.0%	13.2%	0.0%	13.3%
合計	12.1%	12.6%	15.4%	7.0%	13.8%	16.9%	13.6%

※接触率(納付承諾件数+他完了)÷架電件数

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
午後	100.0%	20.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%	85.4%
夜間	0.0%	100.0%	93.3%	0.0%	95.7%	0.0%	95.1%
承諾率(計)	100.0%	73.3%	96.0%	100.0%	96.4%	90.5%	92.9%

※承諾率(納付承諾÷(納付承諾+他完了))

7. 保育料 実施分 ～架電実績～

実施月	完了								不完了								架電不可		連絡票起票	
	リスト件数	納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	72	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0	4	0	3	1
6月	0	0	37	4	0	0	0	41	0	45	0	2	48	5	0	0	100	1	18	46
7月	0	0	31	12	0	0	0	43	0	35	0	9	28	4	0	3	79	4	5	31
8月	0	0	9	1	0	0	0	10	0	4	0	1	12	0	0	1	18	2	3	10
9月	29	0	10	0	0	0	0	10	2	14	0	1	16	1	0	0	34	1	1	0
10月	101	0	8	0	0	0	0	8	0	13	0	1	6	0	0	0	20	0	4	8
11月	35	0	11	0	0	0	0	11	1	7	0	1	3	0	0	0	12	0	1	11
12月	15	0	3	0	0	0	0	3	2	21	0	0	17	0	0	0	40	0	5	3
1月	23	0	2	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	1	0	0	4	0	2	3
2月	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	0	0	4	0	3	0
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	275	0	114	17	0	0	0	131	5	145	0	15	135	11	0	4	315	8	45	113
割合(対リスト件数)	完了								架電不可											
	47.6%																16.4%			

7. 保育料 実施分 ～納付金額の内訳～曜日・時間帯別状況～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	0	0	0	0	0	0
5月	2	38,750	2	38,750	0	0
6月	70	1,897,055	47	1,212,855	23	684,200
7月	39	629,000	23	368,400	16	260,600
8月	14	204,140	5	64,540	9	139,600
9月	22	539,400	9	235,300	13	304,100
10月	11	284,400	7	215,400	4	69,000
11月	8	88,100	4	23,400	4	64,700
12月	15	193,300	6	47,000	9	146,300
1月	9	595,340	4	532,900	5	62,440
2月	7	187,300	1	77,000	6	110,300
3月	0	0	0	0	0	0
合計	197	4,656,785	108	2,815,545	89	1,841,240
割合			54.8%	60.5%	45.2%	39.5%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	105	0	94	82	154	11	446
接触率	24.8%	0.0%	24.5%	24.4%	38.3%	27.3%	29.4%
納付承諾件数	23	0	20	16	52	3	114
納付承諾率	88.5%	0.0%	87.0%	80.0%	88.1%	100.0%	87.0%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	24.6%	0.0%	14.3%	27.3%	100.0%	27.3%	25.5%
午後	25.0%	0.0%	13.6%	23.3%	52.6%	0.0%	26.2%
夜間	0.0%	0.0%	29.2%	0.0%	35.8%	0.0%	33.7%
合計	24.8%	0.0%	24.5%	24.4%	38.3%	27.3%	29.4%

※接触率(納付承諾件数+他完了)÷架電件数)

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	93.8%	0.0%	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	88.9%
午後	80.0%	0.0%	0.0%	85.7%	100.0%	0.0%	81.1%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	85.4%	0.0%	89.6%
承諾率(計)	88.5%	0.0%	87.0%	80.0%	88.1%	100.0%	87.0%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})

8. 給食費 実施分 ～架電実績～

実施月	リスト件数	完了							不完了								架電不可		連絡票起票	
		納付済	納付承諾	納付困難	伝言依頼済	拒否・不満	その他完了	①完了合計	不在	留守番電話	FAX	話中	不出	他家	通話不可	その他不完了	②不完了合計	文書		(催告不可 対応中等)
																		電話番号なし		
4月	37	0	9	0	3	0	2	14	1	24	0	0	11	5	0	0	41	0	0	12
5月	151	1	5	4	0	0	0	10	1	9	0	0	5	9	3	0	27	0	3	17
6月	0	0	2	2	1	0	0	5	3	22	0	0	23	5	0	0	53	0	0	9
7月	135	0	33	13	1	0	0	47	11	94	0	1	112	14	0	2	234	1	2	59
8月	250	0	20	2	3	0	0	25	2	16	0	1	22	5	0	1	47	0	22	28
9月	0	0	7	1	0	0	0	8	2	10	0	1	10	2	0	0	25	1	14	9
10月	0	0	11	3	0	0	0	14	5	22	0	1	29	2	0	0	59	1	22	16
11月	0	0	8	0	0	0	0	8	3	18	0	2	20	0	0	0	43	0	4	9
12月	0	0	1	0	0	0	0	1	1	10	0	0	8	1	0	1	21	0	14	1
1月	32	0	9	0	0	0	0	9	1	8	0	0	26	0	0	0	35	3	1	13
2月	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	10	0	0	0	11	0	1	1
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	605	1	106	25	8	0	2	142	30	234	0	6	276	43	3	4	596	6	83	174
割合(対リスト件数)							完了	23.5%									架電不可	13.7%		

8. 給食費 実施分 ～納付金額の内訳～

	合計		【納付承諾後】		【納付承諾以外からの収納】	
	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額	納付件数	納付金額
4月	8	36,574	4	22,733	4	13,841
5月	8	116,527	4	87,127	4	29,400
6月	26	431,898	10	266,419	16	165,479
7月	21	125,137	2	18,927	19	106,210
8月	20	147,074	4	58,778	16	88,296
9月	0	0	0	0	0	0
10月	27	320,149	16	93,240	11	226,909
11月	30	234,405	8	62,437	22	171,968
12月	17	143,462	0	0	17	143,462
1月	12	45,467	8	31,345	4	14,122
2月	5	66,484	3	23,119	2	43,365
3月	0	0	0	0	0	0
合計	174	1,667,177	59	664,125	115	1,003,052
割合			33.9%	39.8%	66.1%	60.2%

■ 曜日別対応状況(納付承諾)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
架電件数	163	1	246	81	216	31	738
接触率	17.2%	100.0%	19.5%	7.4%	25.0%	16.1%	19.2%
納付承諾件数	20	1	38	6	37	4	106
納付承諾率	71.4%	100.0%	79.2%	100.0%	68.5%	80.0%	74.6%

※納付承諾率(納付承諾件数÷完了件数)

■ 時間帯別対応状況(接触率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	20.0%	0.0%	13.3%	10.0%	0.0%	11.1%	14.0%
午後	16.3%	100.0%	13.8%	6.6%	24.3%	23.1%	15.5%
夜間	0.0%	0.0%	20.8%	0.0%	26.2%	0.0%	23.3%
合計	17.2%	100.0%	19.5%	7.4%	25.0%	16.1%	19.2%

※接触率(納付承諾件数+他完了)÷架電件数)

■ 時間帯別対応状況(納付承諾率)

	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	75.0%	0.0%	50.0%	100.0%	0.0%	50.0%	71.4%
午後	70.0%	100.0%	100.0%	100.0%	77.8%	100.0%	80.5%
夜間	0.0%	0.0%	78.6%	0.0%	66.7%	0.0%	72.4%
承諾率(計)	71.4%	100.0%	79.2%	100.0%	68.5%	80.0%	74.6%

※承諾率(納付承諾÷(納付承諾+他完了))

9. 奨学金 ～架電想定回数～

1. 奨学金

令和元年度実績なし(令和2年度より開始)

リスト件数 月100人

架電想定回数 1,920件/年

10. 財産調査補助業務 実施分

実施月	全体		受入状況						作成状況								
	受入数合計	作成数合計	合計	内訳					合計	内訳					回答		
				預金生保一括	預金のみ	実情照会	個別照会	本店からの支店照会		預金生保一括	預金のみ	実情照会	個別照会	本店からの支店照会	受取通数	未入力件数 開封後	入力件数
4月	429	298	137	0	0	0	23	114	17	0	0	0	0	17	254	505	547
5月	3,887	7,839	3,887	3,249	63	57	342	176	3,924	3,249	63	57	281	274	-	2,548	6,292
6月	4,589	9,180	4,547	3,572	526	56	161	232	4,590	3,572	526	56	203	233	-	3,651	3,168
7月	4,646	9,322	4,646	1,311	2,869	21	256	189	4,661	1,311	2,869	21	254	206	-	4,972	5,235
8月	7,133	5,511	7,133	1,159	5,434	14	323	203	5,511	1,159	3,834	14	325	179	-	4,442	4,234
9月	5,166	5,930	5,166	1,330	2,951	84	198	603	5,930	1,330	3,751	138	230	481	-	5,706	4,165
10月	5,403	6,038	5,403	1,102	2,935	134	396	836	6,038	1,102	3,727	17	464	728	-	7,158	5,896
11月	5,351	4,038	5,351	589	3,583	80	604	495	4,038	304	2,691	71	387	585	-	6,271	6,974
12月	1,585	2,944	1,585	570	144	28	381	462	2,944	855	1,036	33	643	377	-	4,515	7,043
1月	1,115	1,602	1,115	380	169	14	207	345	1,235	380	169	14	163	509	-	3,331	3,331
2月	5,377	3,092	5,377	2,755	2,422	0	116	84	3,092	2,755	78	0	144	115	-	1,744	1,744
3月	3,745	5,872	3,745	3,439	9	3	33	261	5,872	3,439	2,353	3	57	20	-	3,836	3,836
合計	48,426	61,666	48,092	19,456	21,105	491	3,040	4,000	47,852	19,456	21,097	424	3,151	3,724	254	48,679	52,465

別紙2-2
国保等業務 令和元年度
実績表

11. 国民健康保険 実施分

■業務実績

(単位/件、千円)

		9期	10期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
実施期間		4/8~4/28	5/15~6/21	8/13~9/6	9/10~10/7	10/8~11/7	11/8~12/5	12/6~1/9	1/10~2/6	2/7~3/4	3/6~4/7	
取扱件数	①	3,012	3,294	2,419	2,865	3,397	3,214	3,452	3,393	3,778	3,480	32,304
未発信件数	②	1,266	1,471	899	1,126	1,282	1,243	1,516	1,124	1,501	1,586	13,014
対象件数	③ ①-②	1,746	1,823	1,520	1,739	2,115	1,971	1,936	2,269	2,277	1,894	19,290
架電数	④	1,518	2,814	2,125	2,110	2,446	2,486	2,280	2,513	2,725	2,890	23,907
着信数	⑤	404	684	666	655	751	683	558	695	689	685	6,470
着信率	⑥ ⑤/④	26.6%	24.3%	31.3%	31.0%	30.7%	27.5%	24.5%	27.7%	25.3%	23.7%	27.3%
未着信数	⑦	1,114	2,130	1,459	1,455	1,695	1,803	1,722	1,818	2,036	2,205	17,437
未着信率	⑧ ⑦/④	73.4%	75.7%	68.7%	69.0%	69.3%	72.5%	75.5%	72.3%	74.7%	76.3%	72.7%
納付勧奨件数	⑨	404	684	666	655	751	683	558	695	689	685	6,470
勧奨率	⑩ ⑨/⑤	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
納付約束件数	⑪	297	486	428	439	507	476	361	454	467	450	4,365
取得率	⑫ ⑪/⑤	73.5%	71.1%	64.3%	67.0%	67.5%	69.7%	64.7%	65.3%	67.8%	65.7%	67.7%
約束金額	⑬	9,096	12,016	12,375	15,436	18,215	20,647	14,570	18,195	16,693	21,340	158,581
受信数	⑭	126	235	207	192	210	201	170	215	226	223	2,005
納付勧奨件数	⑮	125	229	205	191	210	200	170	214	220	223	1,987
勧奨率	⑯ ⑮/⑭	99.2%	97.4%	99.0%	99.5%	100.0%	99.5%	100.0%	99.5%	97.3%	100.0%	99.2%
納付約束件数	⑰	92	176	136	138	153	141	129	153	145	157	1,420
取得率	⑱ ⑰/⑭	73.0%	74.9%	65.7%	71.9%	72.9%	70.1%	75.9%	71.2%	64.2%	70.4%	71.0%
約束金額	⑲	1,944	3,386	3,949	5,007	4,870	4,715	4,487	5,180	6,531	5,452	45,520
合計納付勧奨件数	⑨+⑮	529	913	871	846	961	883	728	909	909	908	8,457
合計納付約束件数	⑪+⑰	389	662	564	577	660	617	490	607	612	607	5,785
合計約束金額	⑬+⑲	11,040	15,401	16,324	20,443	23,085	25,362	19,057	23,374	23,223	26,792	204,101

11. 国民健康保険 実施分 ～着信内訳・約束履行状況～

■着信結果内訳

(単位/件)

	9期	10期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
着信結果	404	684	666	655	751	683	558	695	689	685	6,470
1 勸奨①・納付案内等	121	224	262	264	310	263	209	234	272	338	2,497
2 勸奨②・納付書再送付	176	262	167	175	197	213	153	220	195	150	1,908
3 納付済	1	3	0	0	0	0	0	0	0	19	23
4 窓口案内・納付相談	32	76	104	69	111	87	70	102	88	78	817
5 社保加入	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
6 再架電約束	4	3	3	2	1	1	1	2	0	1	18
7 本人転居	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
8 クレーム・行政に不満	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
9 ガチャ切り	4	6	0	2	4	0	0	1	2	0	19
10 外国人・日本語がわからない	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
11 その他・架電要	58	93	105	117	109	102	108	119	123	90	1,024
12 その他・架不要	6	14	22	25	19	17	17	16	9	8	153

◆コールセンター約束取得者の約束履行状況

期別	約束取得状況			約束履行状況				
	約束件数	約束金額 (千円)	約束単価 (千円)	約束 履行件数	履行 件数率	約束 履行金額 (千円)	履行 金額率	履行単価 (千円)
9期	389	11,040	28.4	278	71.5%	7,272	65.9%	26.2
10期	665	15,401	23.2	579	87.1%	12,764	82.9%	22.0
1期	565	16,324	28.9	240	42.5%	6,905	42.3%	28.8
2期	577	20,443	35.4	236	40.9%	9,548	46.7%	40.5
3期	660	23,085	35.0	259	39.2%	8,279	35.9%	32.0
4期	617	25,362	41.1	237	38.4%	8,715	34.4%	36.8
5期	490	19,057	38.9	170	34.7%	6,506	34.1%	38.3
6期	607	23,374	38.5	301	49.6%	12,668	54.2%	42.1
7期	612	23,223	37.9	247	40.4%	8,632	37.2%	34.9
8期	607	26,792	44.1	213	35.1%	8,353	31.2%	39.2
合計	4,735	177,660	37.5	1,903	40.2%	69,607	39.2%	36.6