

**豊中市納付推進センター業務  
令和4年度 年次報告書**

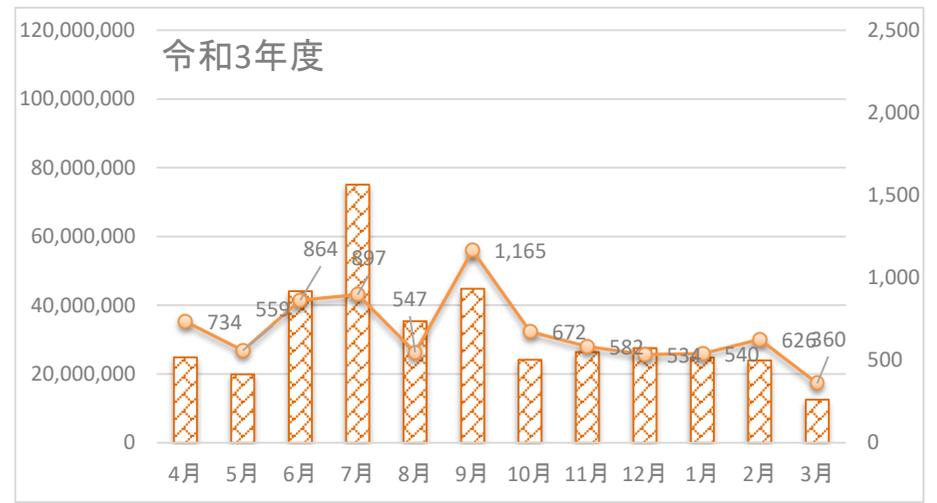
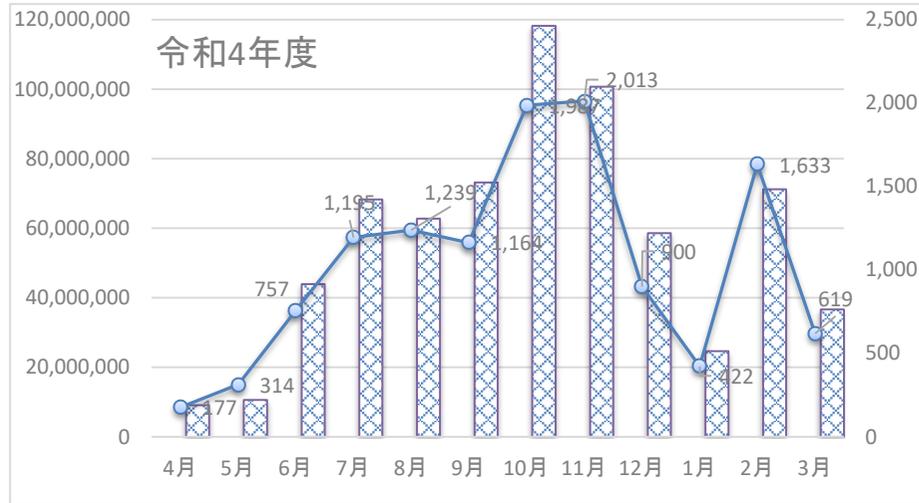
**令和5年6月14日(水)  
株式会社セゾンパーソナルプラス  
関西事業所**

# 1.業務概要

---

業務目的	市の債権に関わる滞納者に対する初期督促及び債権管理の補助業務を行い、未収債権の早期解消及び滞納の長期化防止を図る
業務期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
業務日	年末年始を除く平日週5日間 休日の土日いずれかで月1日
業務時間	月・水・金・土(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9席
対象税目	市府民税 固定資産税・都市計画税 軽自動車税 生活援護資金貸付償還金 母子父子寡婦福祉資金 認定こども園保育料・保育所保育料 放課後こどもクラブ会費 学校給食費収入 豊中市奨学金 国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料
業務内容	仕様書に基づく ①電話勧奨業務 ②財産調査・他市照会等業務 ③その他補助業務
報告事項	業務報告書(日報・月報・年報)
執務場所	〒561-8501 豊中市中桜塚3丁目1番1号 豊中市役所 第一庁舎4階

## 2. 昨年対比 収納金額状況(市税)



### ■収納件数

収納月	令和4年度	令和3年度	昨年対比
4月	177	734	24.1%
5月	314	559	56.2%
6月	757	864	87.6%
7月	1,195	897	133.2%
8月	1,239	547	226.5%
9月	1,164	1,165	99.9%
10月	1,987	672	295.7%
11月	2,013	582	345.9%
12月	900	534	168.5%
1月	422	540	78.1%
2月	1,633	626	260.9%
3月	619	360	171.9%
計	12,420	8,080	153.7%

### ■収納金額

収納月	令和4年度	令和3年度	昨年対比
4月	9,052,600	24,835,350	36.5%
5月	10,639,300	19,899,700	53.5%
6月	43,902,181	44,067,800	99.6%
7月	68,258,200	75,096,310	90.9%
8月	62,801,700	35,354,610	177.6%
9月	73,169,400	44,753,200	163.5%
10月	118,268,133	24,108,400	490.6%
11月	100,744,400	26,395,300	381.7%
12月	58,621,100	27,565,100	212.7%
1月	24,623,140	24,789,100	99.3%
2月	71,218,170	23,909,000	297.9%
3月	36,668,960	12,500,700	293.3%
計	677,967,284	383,274,570	176.9%

収納金額集計方法: 収納月及び前月の2ヶ月間で行った架電の集計結果

### 3. 市税 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		納付書送付	
		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 +架電せず)		
4月	475	0	68	10	16	0	3	97	3	106	1	6	207	23	0	1	347	1,104	97	1,232
5月	312	0	42	7	4	0	2	55	1	29	2	6	155	8	0	1	202	7	66	1,150
6月	1,604	0	325	1	0	0	10	336	46	173	2	6	385	74	0	0	686	12	281	287
7月	786	0	337	0	0	0	14	351	63	143	1	14	278	93	0	0	592	9	267	178
8月	1,830	0	484	9	33	0	10	536	33	231	1	15	568	84	0	0	932	0	362	244
9月	1,034	0	339	3	4	0	8	354	39	188	2	12	383	66	0	0	690	0	145	823
10月								0								0				
11月																				
12月																				
1月																				
2月																				
3月								0								0				
合計	6,041	0	1,595	30	57	0	47	1,729	185	870	9	59	1,976	348	0	2	3,449	1,132	1,218	3,914

令和4年10月から集計の定義変更

#### ●【夜間催告】 (令和4年4月～令和4年9月までの合計件数)

夜間(17時以降)	0	226	2	1	0	9	238	20	89	0	5	201	30	0	0	345	68	197
日中(～17時まで)	0	1,369	28	56	0	38	1,491	165	781	9	54	1,775	318	0	2	3,104	1,064	1,021

	令和3年度			令和4年度			前年比		
	日中帯	夜間帯	合計	日中帯	夜間帯	合計	日中帯	夜間帯	合計
接触率(完了÷架電件数)	32.0%	39.1%	33.3%	32.4%	40.8%	33.4%	101.3%	104.4%	100.4%
承諾率(納付承諾÷完了)	88.6%	91.2%	89.1%	91.8%	95.0%	92.2%	103.6%	104.2%	103.5%

・R4年10月から集計の定義が変更のため、R3年度との年度比較は参考となります。  
 ・AIリストで1回架電は変更なし。

### 3. 市税 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	番号登録なし	納付書送付	
		納付承諾	納付困難	クレーム	伝言依頼済み	本人不在	勤務先	その他	①応答あり合計	留守番電話	不出	話中	FAX	他人使用	データ通信専用	不使用				②応答なし合計
4月									0							0				
5月																				
6月																				
7月																				
8月																				
9月																				
10月	2,504	731	3	0	31	42	1	22	830	0	1,071	44	1	7	1	64	1,188	547	2	1,066
11月	1,382	344	3	0	17	44	0	2	410	0	681	21	0	3	0	54	759	157	0	1,118
12月	249	148	2	0	9	13	0	0	172	0	266	3	0	3	0	17	289	70	0	557
1月	1,652	271	9	0	12	23	0	6	321	0	426	12	1	2	0	32	473	107	0	1,360
2月	392	285	2	1	0	20	0	7	315	0	451	8	0	1	1	42	503	87	0	532
3月	566	174	7	0	24	3	0	6	214	0	448	13	1	2	0	21	485	135	0	1,184
合計	6,745	1,953	26	1	93	145	1	43	2,262	0	3,343	101	3	18	2	230	3,697	1,103	2	5,817

令和4年10月から集計の定義変更

#### ●【夜間催告】 (令和4年10月～令和5年3月までの合計件数)

夜間(17時以降)	469	4	0	8	18	0	15	514	0	635	18	0	3	1	40	697	220	0
日中(～17時まで)	1,484	22	1	85	127	1	28	1,748	0	2,708	83	3	15	1	190	3,000	883	2

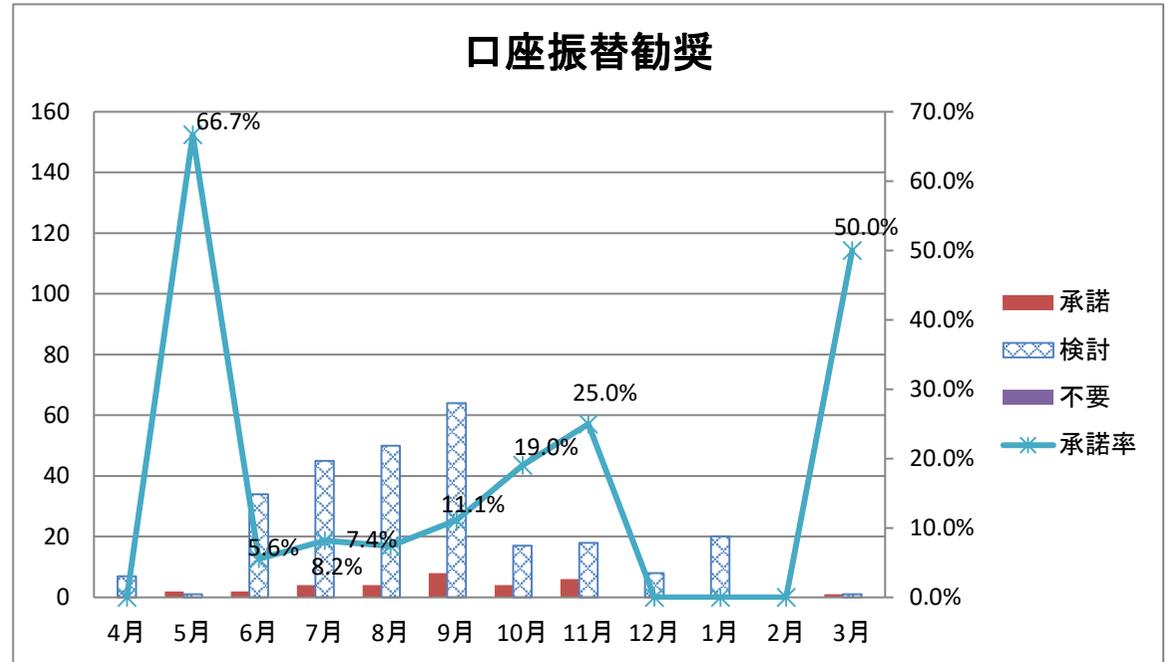
	令和3年度			令和4年度			前年比		
	日中帯	夜間帯	合計	日中帯	夜間帯	合計	日中帯	夜間帯	合計
接触率(完了÷架電件数)	32.0%	39.1%	33.3%	36.8%	42.4%	38.0%	114.9%	108.5%	114.1%
承諾率(納付承諾÷完了)	88.6%	91.2%	89.1%	84.9%	91.2%	86.3%	95.8%	100.1%	96.9%

・R4年10月から集計の定義が変更のため、R3年度との年度比較は参考となります。  
 ・AIリストで1回架電は変更なし。

### 3. 市税 実施分 ～口座振替勧奨・電話番号検索～

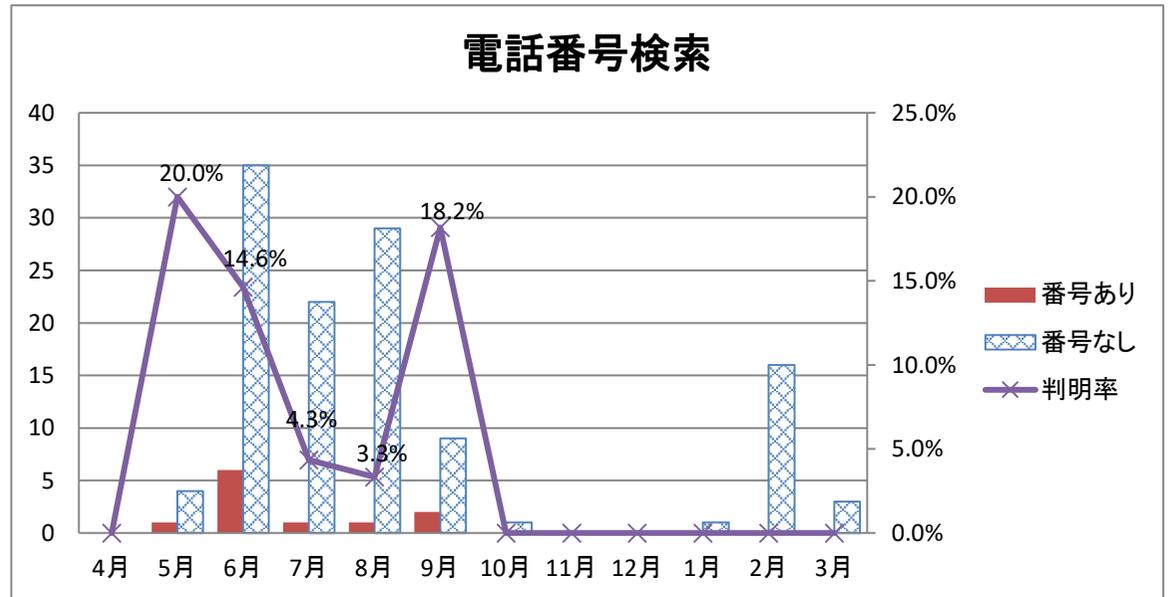
#### 《口座振替勧奨》

	勧奨合計	承諾	検討	不要	承諾率
4月	7	0	7	0	0.0%
5月	3	2	1	0	66.7%
6月	36	2	34	0	5.6%
7月	49	4	45	0	8.2%
8月	54	4	50	0	7.4%
9月	72	8	64	0	11.1%
10月	21	4	17	0	19.0%
11月	24	6	18	0	25.0%
12月	8	0	8	0	0.0%
1月	20	0	20	0	0.0%
2月	0	0	0	0	-
3月	2	1	1	0	50.0%
合計	296	31	265	0	10.5%



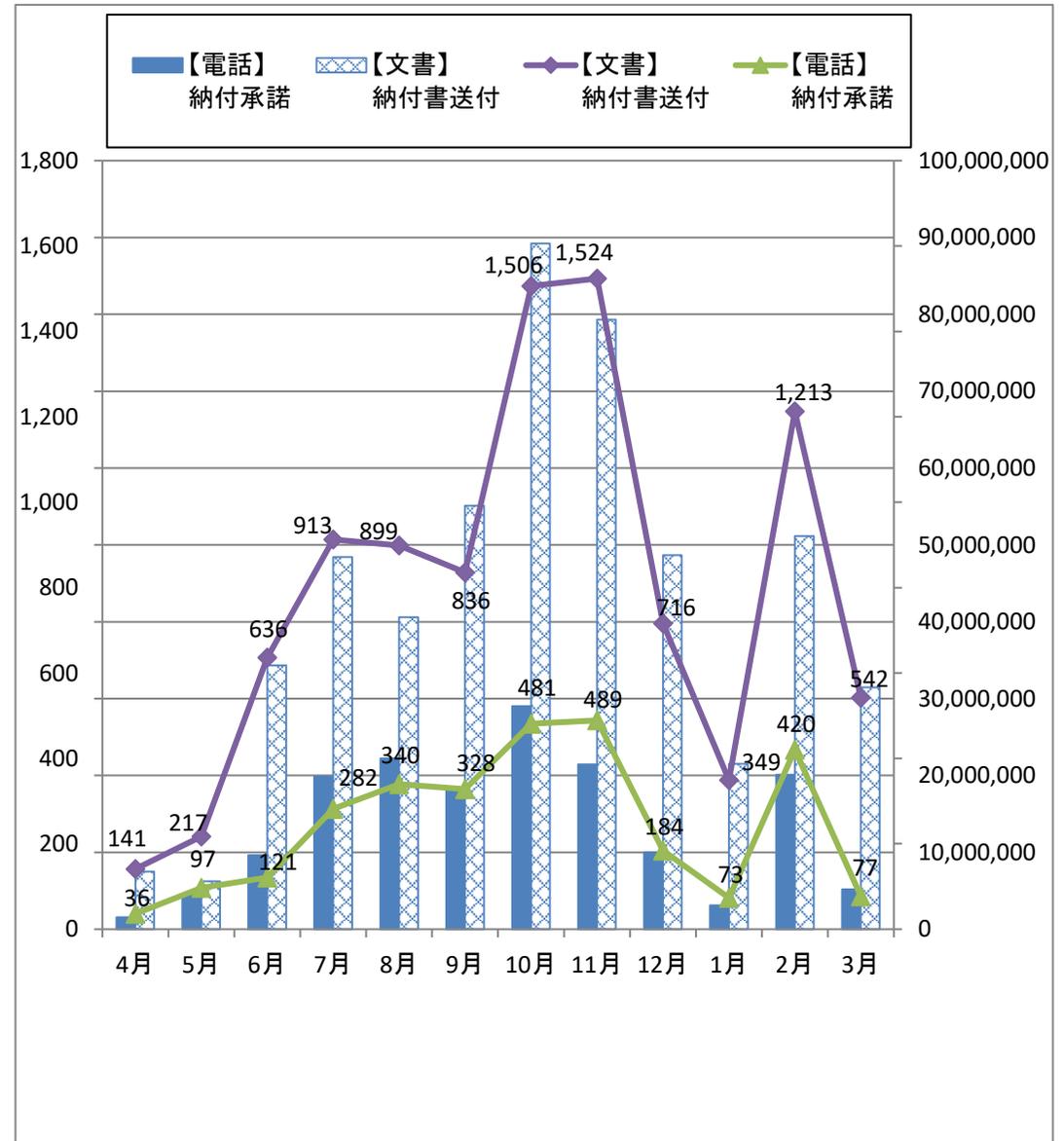
#### 《電話番号検索》

	検索合計	番号あり	番号なし	判明率
4月	0	0	0	-
5月	5	1	4	20.0%
6月	41	6	35	14.6%
7月	23	1	22	4.3%
8月	30	1	29	3.3%
9月	11	2	9	18.2%
10月	1	0	1	0.0%
11月	0	0	0	-
12月	0	0	0	-
1月	1	0	1	0.0%
2月	16	0	16	0.0%
3月	3	0	3	0.0%
合計	131	11	120	8.4%



### 3. 市税 実施分 ～納付金額の内訳～

	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	177	9,052,600	36	1,544,000	141	7,508,600
5月	314	10,639,300	97	4,398,400	217	6,240,900
6月	757	43,902,181	121	9,600,000	636	34,302,181
7月	1,195	68,258,200	282	19,840,900	913	48,417,300
8月	1,239	62,801,700	340	22,225,500	899	40,576,200
9月	1,164	73,169,400	328	18,078,600	836	55,090,800
10月	1,987	118,268,133	481	29,039,500	1,506	89,228,633
11月	2,013	100,744,400	489	21,423,900	1,524	79,320,500
12月	900	58,621,100	184	9,970,100	716	48,651,000
1月	422	24,623,140	73	3,100,700	349	21,522,440
2月	1,633	71,218,170	420	20,079,840	1,213	51,138,330
3月	619	36,668,960	77	5,186,700	542	31,482,260
合計	12,420	677,967,284	2,928	164,488,140	9,492	513,479,144
割合			23.6%	24.3%	76.4%	75.7%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

- ・電話…納付承諾月と前月の2ヶ月の架電期間による収納結果
- ・文書…電話同様

## 4. 生活援護資金貸付償還金 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		
		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 （応中等） （対
																		電話番号なし	）
4月	35	0	11	0	0	0	0	11	0	9	0	1	25	0	0	0	35	0	13
5月	0	0	11	1	0	0	0	12	1	17	0	6	25	0	0	0	49	3	0
6月	30	0	20	1	0	0	0	21	0	27	0	11	72	0	0	0	110	0	23
7月	0	0	8	0	0	0	1	9	0	11	0	3	29	0	0	5	48	0	7
8月	33	0	12	0	0	0	7	19	0	20	0	6	54	0	0	0	80	0	14
9月	0	0	8	0	0	0	0	8	0	12	0	8	40	0	0	5	65	0	10
10月	32	0	8	0	1	0	0	9	0	6	0	2	33	2	0	5	48	0	3
11月	0	0	10	1	0	0	0	11	0	14	0	5	37	0	0	1	57	3	26
12月	29	0	14	2	0	0	0	16	1	12	0	4	63	0	0	1	81	1	16
1月	0	0	8	1	0	0	0	9	0	9	0	3	44	0	0	3	59	0	6
2月	39	0	14	2	0	0	0	16	1	11	0	4	63	0	0	2	81	0	13
3月	0	0	14	1	0	0	0	15	0	14	0	3	52	1	0	2	72	1	15
合計	198	0	138	9	1	0	8	156	3	162	0	56	537	3	0	24	785	8	146
割合(対リスト件数)		完了							78.8%									催告不可	73.7%

【架電実績】 総架電件数:941件 完了:156件 納付承諾:138件 納付承諾率:88.5%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

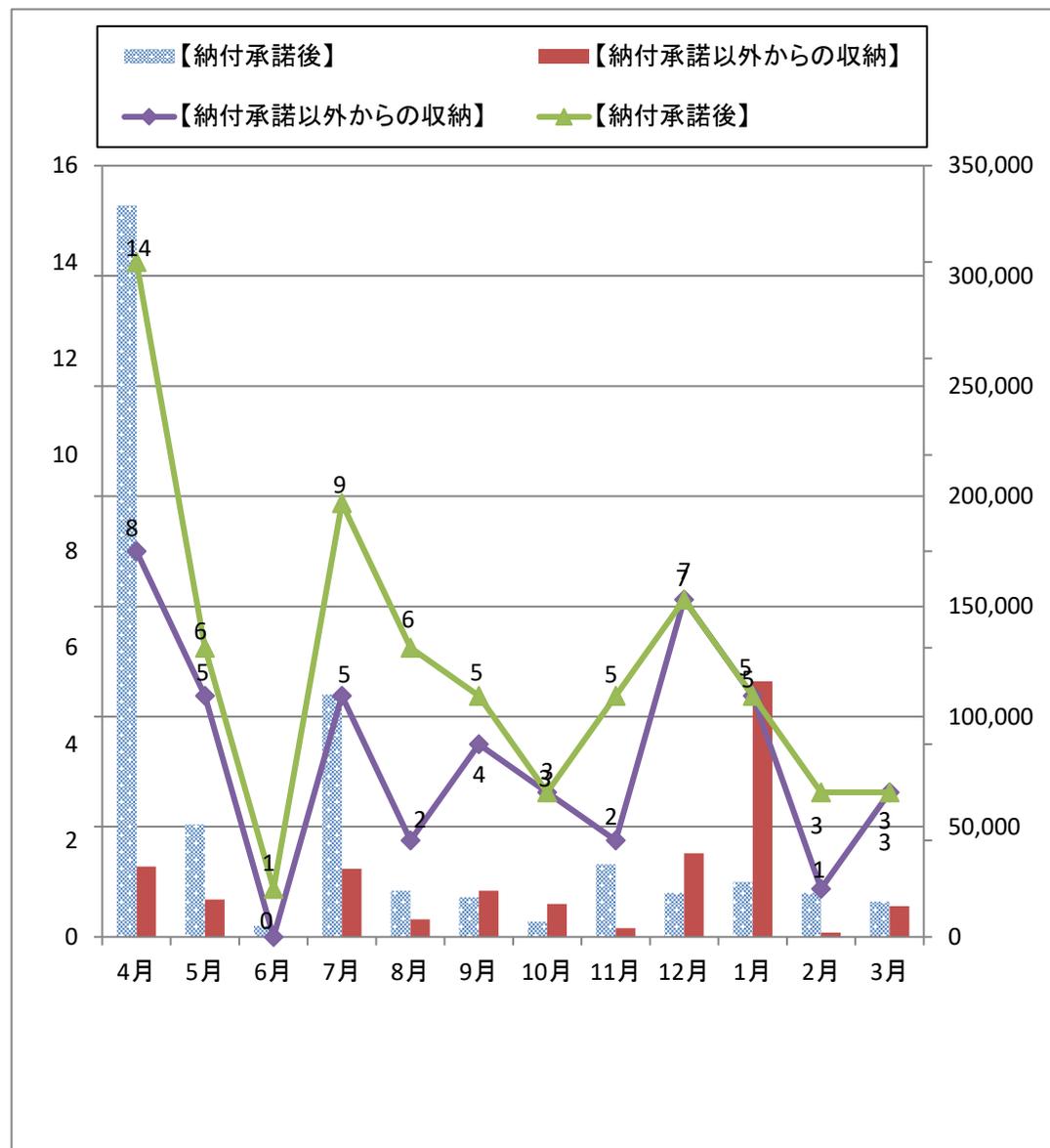
【架電実績】 総架電件数:1,239件 完了:216件 納付承諾:191件 納付承諾率:88.4%(納付承諾÷完了)

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:1,269件 完了:189件 納付承諾:150件 納付承諾率:79.4%(納付承諾÷完了)

## 4. 生活援護資金貸付償還金 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	22	364,000	14	332,000	8	32,000
5月	11	68,000	6	51,000	5	17,000
6月	1	5,000	1	5,000	0	0
7月	14	141,000	9	110,000	5	31,000
8月	8	29,000	6	21,000	2	8,000
9月	9	39,000	5	18,000	4	21,000
10月	6	22,000	3	7,000	3	15,000
11月	7	37,000	5	33,000	2	4,000
12月	14	58,000	7	20,000	7	38,000
1月	10	141,000	5	25,000	5	116,000
2月	4	22,000	3	20,000	1	2,000
3月	6	30,000	3	16,000	3	14,000
合計	112	956,000	67	658,000	45	298,000
割合			59.8%	68.8%	40.2%	31.2%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

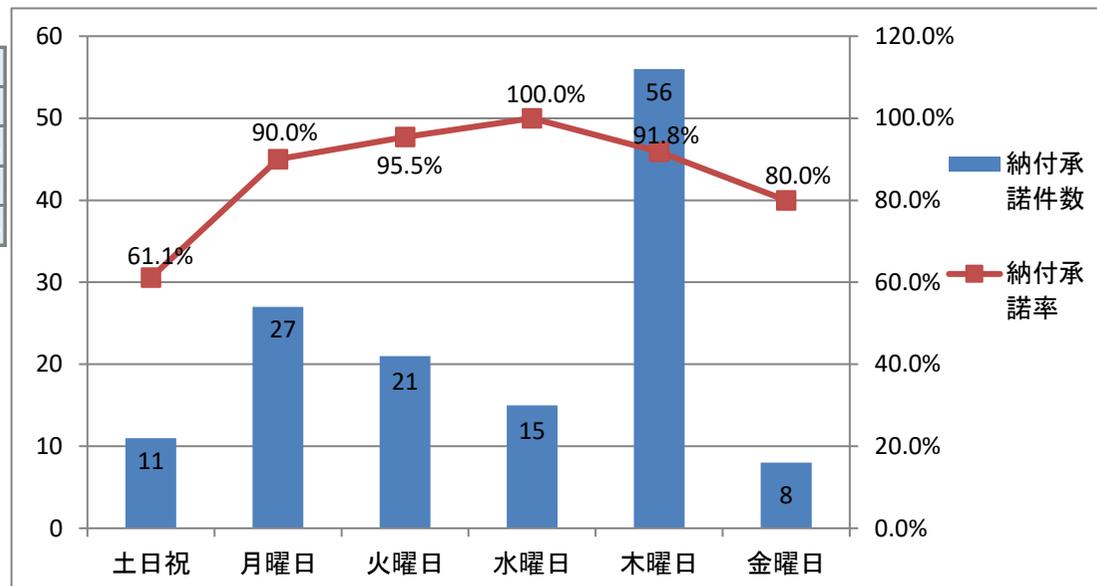
- ・納付承諾後…納付承諾月と翌月の2ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいかなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 4. 生活援護資金貸付償還金 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	140	182	117	118	343	41	941
接触率	12.9%	16.5%	18.8%	12.7%	17.8%	24.4%	16.6%
納付承諾件数	11	27	21	15	56	8	138
納付承諾率	61.1%	90.0%	95.5%	100.0%	91.8%	80.0%	88.5%

※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)

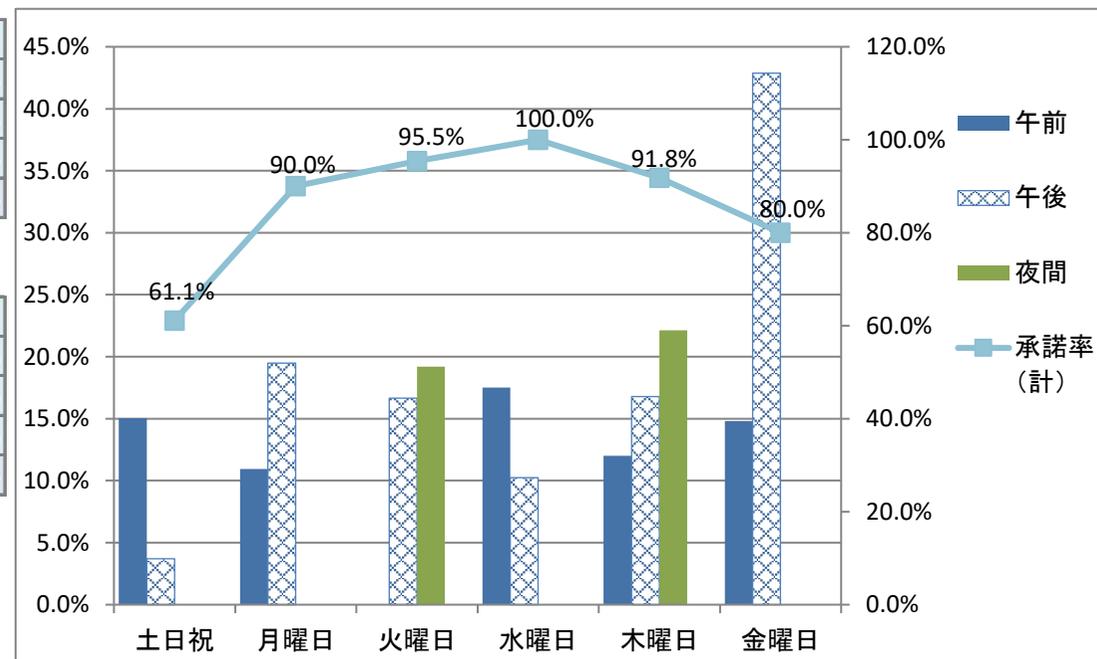
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	15.0%	10.9%	0.0%	17.5%	12.0%	14.8%	13.8%
午後	3.7%	19.5%	16.7%	10.3%	16.8%	42.9%	16.3%
夜間	0.0%	0.0%	19.2%	0.0%	22.1%	0.0%	20.9%
合計	12.9%	16.5%	18.8%	12.7%	17.8%	24.4%	16.6%

※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	58.8%	85.7%	0.0%	100.0%	77.8%	100.0%	77.3%
午後	100.0%	91.3%	66.7%	100.0%	95.7%	66.7%	90.6%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	93.1%	0.0%	95.8%
承諾率(計)	61.1%	90.0%	95.5%	100.0%	91.8%	80.0%	88.5%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 5. 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		
		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	（対
4月	26	0	2	1	0	0	0	3	0	25	0	4	48	0	0	1	78	4	4
5月	28	0	3	1	0	0	4	8	0	14	0	0	24	0	0	2	40	0	2
6月	32	0	5	0	0	0	0	5	0	25	0	0	39	0	0	2	66	2	5
7月	25	0	6	0	0	0	0	6	0	10	0	0	64	0	0	2	76	4	0
8月	24	0	3	0	0	0	0	3	0	9	0	0	30	0	0	0	39	2	1
9月	27	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	31	0	0	0	39	0	0
10月	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	3	11	0	0	0	16	2	2
11月	57	0	7	0	0	0	0	7	0	16	0	3	53	0	0	0	72	2	9
12月	27	0	10	0	0	0	0	10	4	12	0	1	58	1	0	0	76	4	8
1月	26	0	3	0	0	0	0	3	0	4	0	1	14	0	0	1	20	2	2
2月	24	0	5	1	0	0	0	6	0	6	0	2	40	0	0	0	48	2	11
3月	23	0	1	0	0	0	0	1	4	8	0	0	30	0	0	0	42	2	3
合計	319	0	47	3	0	0	4	54	8	139	0	14	442	1	0	8	612	26	47
割合(対リスト件数)							完了	16.9%										催告不可	14.7%

【架電実績】 総架電件数:666件 完了:54件 納付承諾:47件 納付承諾率:87.0%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

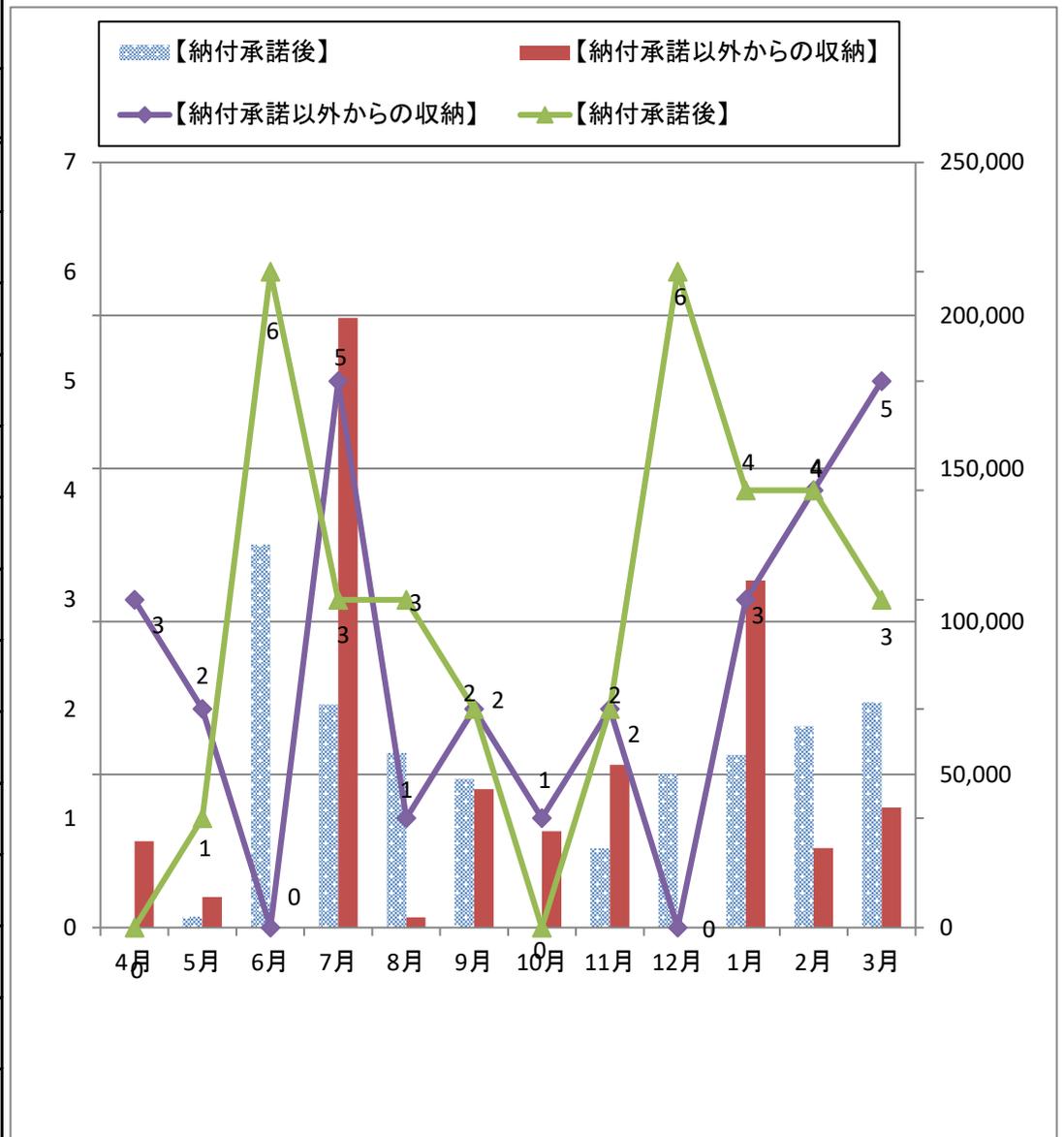
【架電実績】 総架電件数:684件 完了:78件 納付承諾:70件 納付承諾率:89.7%(納付承諾÷完了)

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:923件 完了:123件 納付承諾:95件 納付承諾率:77.2%(納付承諾÷完了)

## 5. 母子父子寡婦福祉資金 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	3	28,232	0	0	3	28,232
5月	3	13,590	1	3,590	2	10,000
6月	6	125,166	6	125,166	0	0
7月	8	272,081	3	72,844	5	199,237
8月	4	60,449	3	57,075	1	3,374
9月	4	93,764	2	48,564	2	45,200
10月	1	31,500	0	0	1	31,500
11月	4	79,068	2	25,836	2	53,232
12月	6	50,230	6	50,230	0	0
1月	7	169,896	4	56,464	3	113,432
2月	8	91,822	4	65,790	4	26,032
3月	8	112,824	3	73,564	5	39,260
合計	62	1,128,622	34	579,123	28	549,499
割合			54.8%	51.3%	45.2%	48.7%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

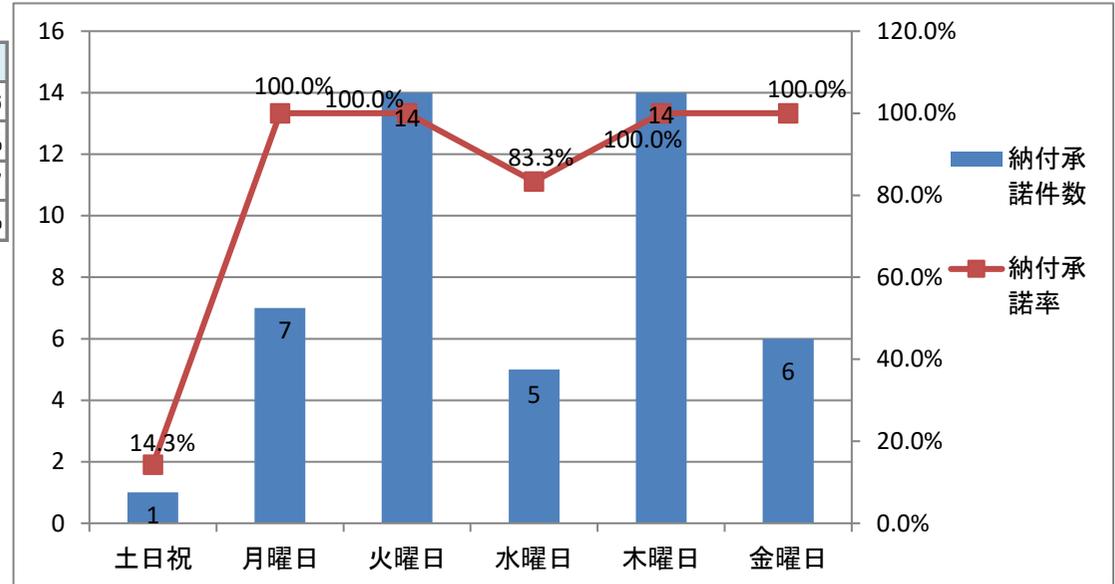
- ・納付承諾後…納付承諾月と翌月の2ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいかなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 5.母子父子寡婦福祉資金 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	24	106	188	72	214	62	666
接触率	29.2%	6.6%	7.4%	8.3%	6.5%	9.7%	8.1%
納付承諾件数	1	7	14	5	14	6	47
納付承諾率	14.3%	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%	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)

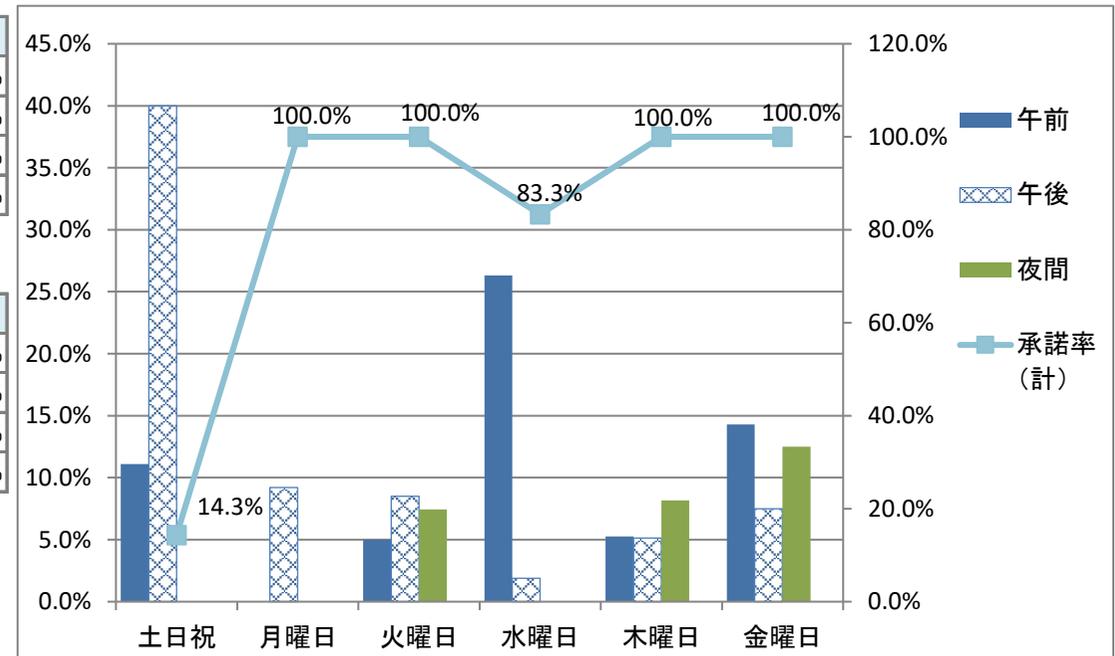
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	11.1%	0.0%	5.0%	26.3%	5.3%	14.3%	8.5%
午後	40.0%	9.2%	8.5%	1.9%	5.1%	7.5%	8.1%
夜間	0.0%	0.0%	7.4%	0.0%	8.2%	12.5%	7.9%
合計	29.2%	6.6%	7.4%	8.3%	6.5%	9.7%	8.1%

※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%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	90.9%
午後	16.7%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	76.0%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
承諾率(計)	14.3%	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%	100.0%	87.0%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 5. 母子父子寡婦福祉資金 実施分 ～SMS～

(単位:円)

リスト名	送信日	リスト件数	着信	未着信	受電	他家	納付承諾	納付金額
4月配信								
5月配信								
6月配信								
7月配信								
8月配信								
9月配信								
10月配信	10月5日	14	14	0	1	0	1	1,150
11月配信								
12月配信								
1月配信	1月16日	16	16	0	0	0	0	0
2月配信								
3月配信								
合計		30	30	0	1	0	1	1,150

着信率	受電率	納付承諾率
100.0%	3.3%	100.0%

## 6. 保育料 実施分 ～架電結果詳細～

実施月	完了								不完了								架電不可		
	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	（対
4月	0	0	20	1	0	0	0	21	0	29	0	0	19	4	0	3	55	0	14
5月	73	0	5	3	0	0	0	8	0	9	0	1	23	1	0	0	34	13	4
6月	59	0	17	1	0	0	0	18	1	25	0	5	39	1	0	0	71	1	10
7月	29	0	10	0	0	0	0	10	3	29	0	1	39	0	0	0	72	0	13
8月	11	0	0	0	0	0	2	2	0	10	0	0	12	0	0	0	22	0	4
9月	46	0	3	0	0	0	2	5	0	3	0	0	3	0	0	0	6	0	0
10月	0	0	9	0	0	0	0	9	0	10	0	0	9	1	0	3	23	0	11
11月	134	0	13	2	0	0	0	15	0	11	0	6	24	3	0	0	44	0	8
12月	134	0	18	4	0	0	0	22	0	58	0	8	86	5	0	0	157	4	19
1月	0	0	7	0	0	0	0	7	0	24	0	0	38	0	0	0	62	4	11
2月	0	0	1	0	0	0	0	1	0	20	0	2	12	1	0	0	35	0	1
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	486	0	103	11	0	0	4	118	4	228	0	23	304	16	0	6	581	22	95
割合(対リスト件数)	完了																催告不可	19.5%	
	24.3%																		

【架電実績】 総架電件数:699件 完了:118件 納付承諾:103件 納付承諾率:87.3%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

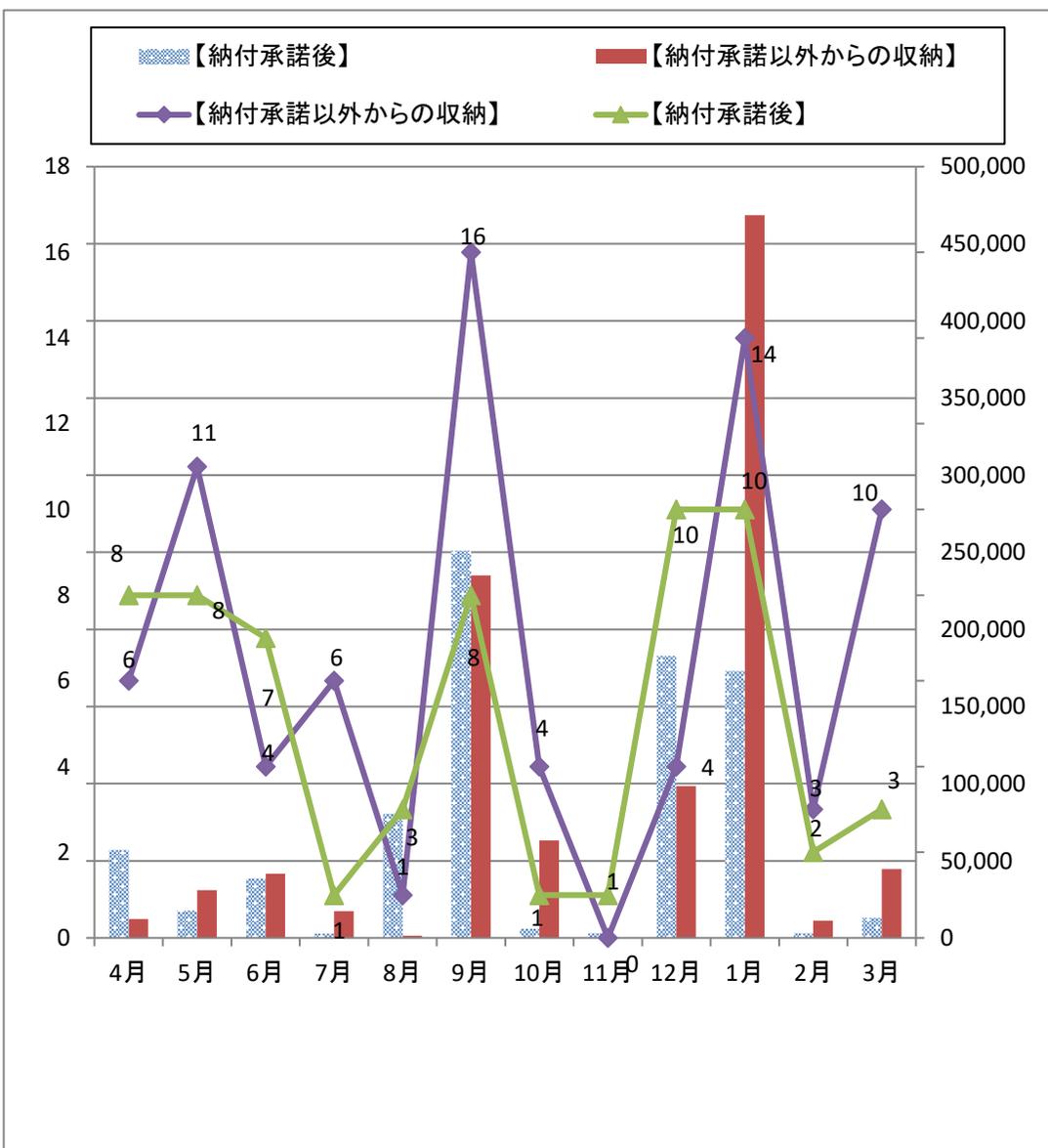
【架電実績】 総架電件数:944件 完了:239件 納付承諾:222件 納付承諾率:92.9%(納付承諾÷完了)

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:52件 完了:26件 納付承諾:15件 納付承諾率:57.7%(納付承諾÷完了)

## 6. 保育料 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	14	69,120	8	56,980	6	12,140
5月	19	48,760	8	17,700	11	31,060
6月	11	80,120	7	38,460	4	41,660
7月	7	20,160	1	2,820	6	17,340
8月	4	81,940	3	80,500	1	1,440
9月	24	486,120	8	251,080	16	235,040
10月	5	69,140	1	6,000	4	63,140
11月	1	3,000	1	3,000	0	0
12月	14	281,220	10	182,720	4	98,500
1月	24	641,610	10	173,090	14	468,520
2月	5	14,260	2	3,000	3	11,260
3月	13	57,700	3	13,000	10	44,700
合計	141	1,853,150	62	828,350	79	1,024,800
割合			44.0%	44.7%	56.0%	55.3%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

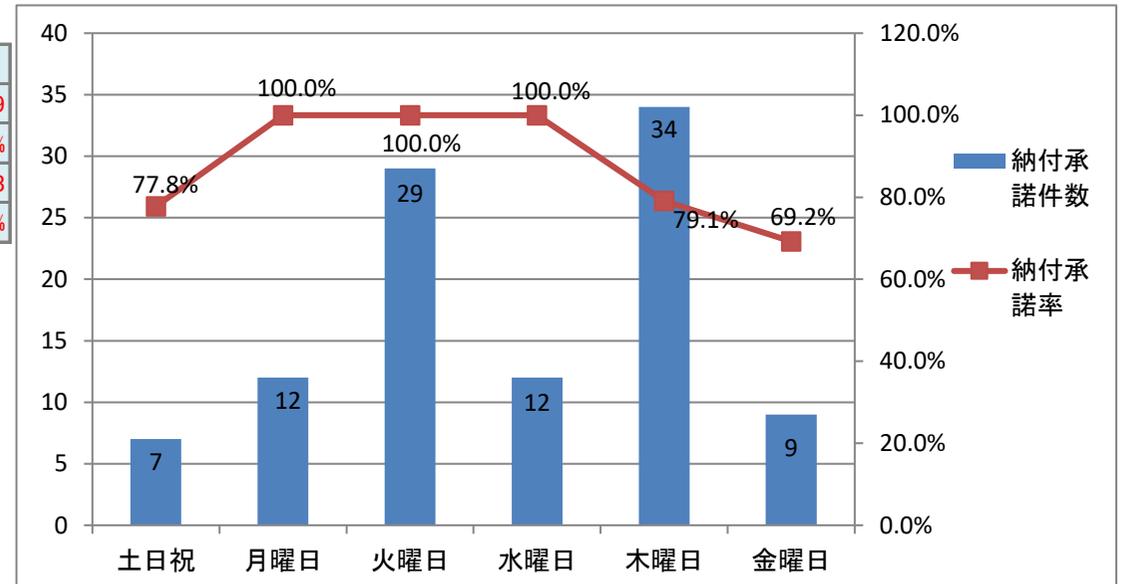
- ・納付承諾後…納付承諾月から翌々月末までの3ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいかなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 6.保育料 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	59	43	153	89	242	113	699
接触率	15.3%	27.9%	19.0%	13.5%	17.8%	11.5%	16.9%
納付承諾件数	7	12	29	12	34	9	103
納付承諾率	77.8%	100.0%	100.0%	100.0%	79.1%	69.2%	87.3%

※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)

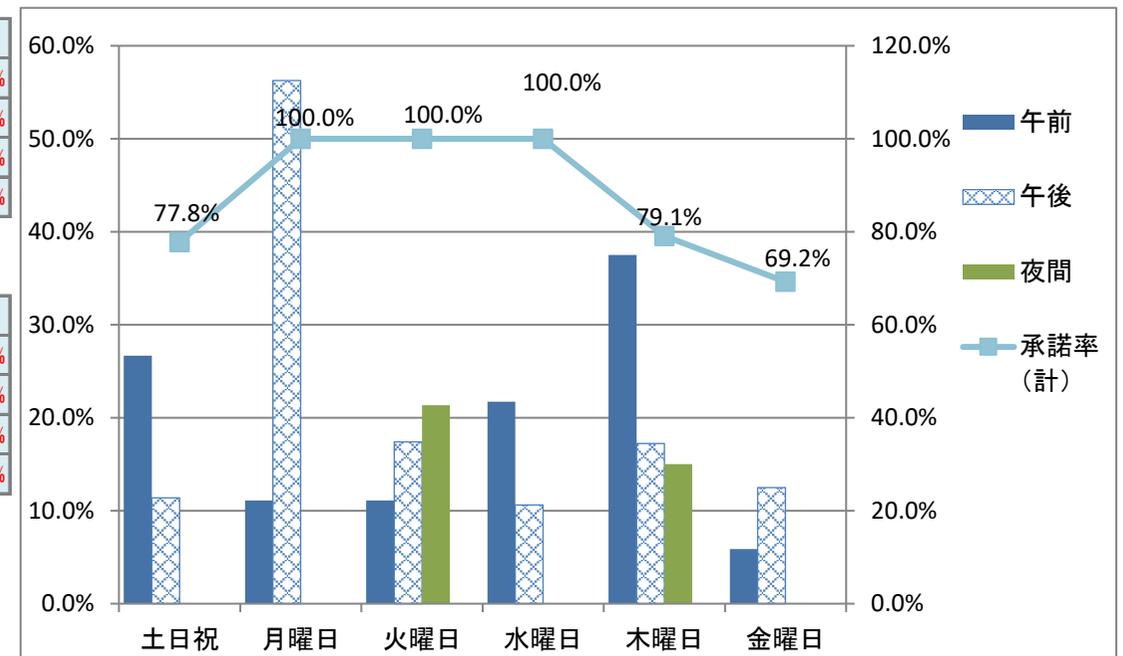
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	26.7%	11.1%	11.1%	21.7%	37.5%	5.9%	19.4%
午後	11.4%	56.3%	17.4%	10.6%	17.2%	12.5%	15.6%
夜間	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	15.0%	0.0%	17.3%
合計	15.3%	27.9%	19.0%	13.5%	17.8%	11.5%	16.9%

※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	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
午後	60.0%	100.0%	100.0%	100.0%	70.0%	66.7%	82.4%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	75.0%	0.0%	86.0%
承諾率(計)	77.8%	100.0%	100.0%	100.0%	79.1%	69.2%	87.3%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 7. 放課後こどもクラブ会費 実施分 ～架電結果詳細

実施月	完了								不完了								架電不可		
	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	（対
4月	0	0	15	0	0	0	1	16	2	20	0	3	36	0	0	1	62	0	3
5月	61	0	22	0	0	0	0	22	4	26	0	4	44	0	0	1	79	1	0
6月	61	0	13	0	0	0	1	14	0	42	0	4	57	0	0	4	107	0	8
7月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8月	100	0	11	0	0	0	0	11	0	1	0	0	3	0	0	0	4	0	0
9月	0	0	35	0	0	0	0	35	0	16	0	2	45	0	0	3	66	0	67
10月	0	0	5	0	0	0	0	5	0	6	0	0	11	0	0	2	19	0	20
11月	196	0	14	4	0	0	0	18	2	21	0	3	31	0	0	1	58	0	38
12月	153	0	27	1	0	0	0	28	0	29	0	5	82	0	0	0	116	0	110
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	149	0	34	0	0	0	0	34	1	44	0	4	83	1	0	3	136	0	62
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	720	0	176	5	0	0	2	183	9	205	0	25	392	1	0	15	647	1	308
割合(対リスト件数)	完了																催告不可	42.8%	

【架電実績】 総架電件数:830件 完了:183件 納付承諾:176件 納付承諾率96.2%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

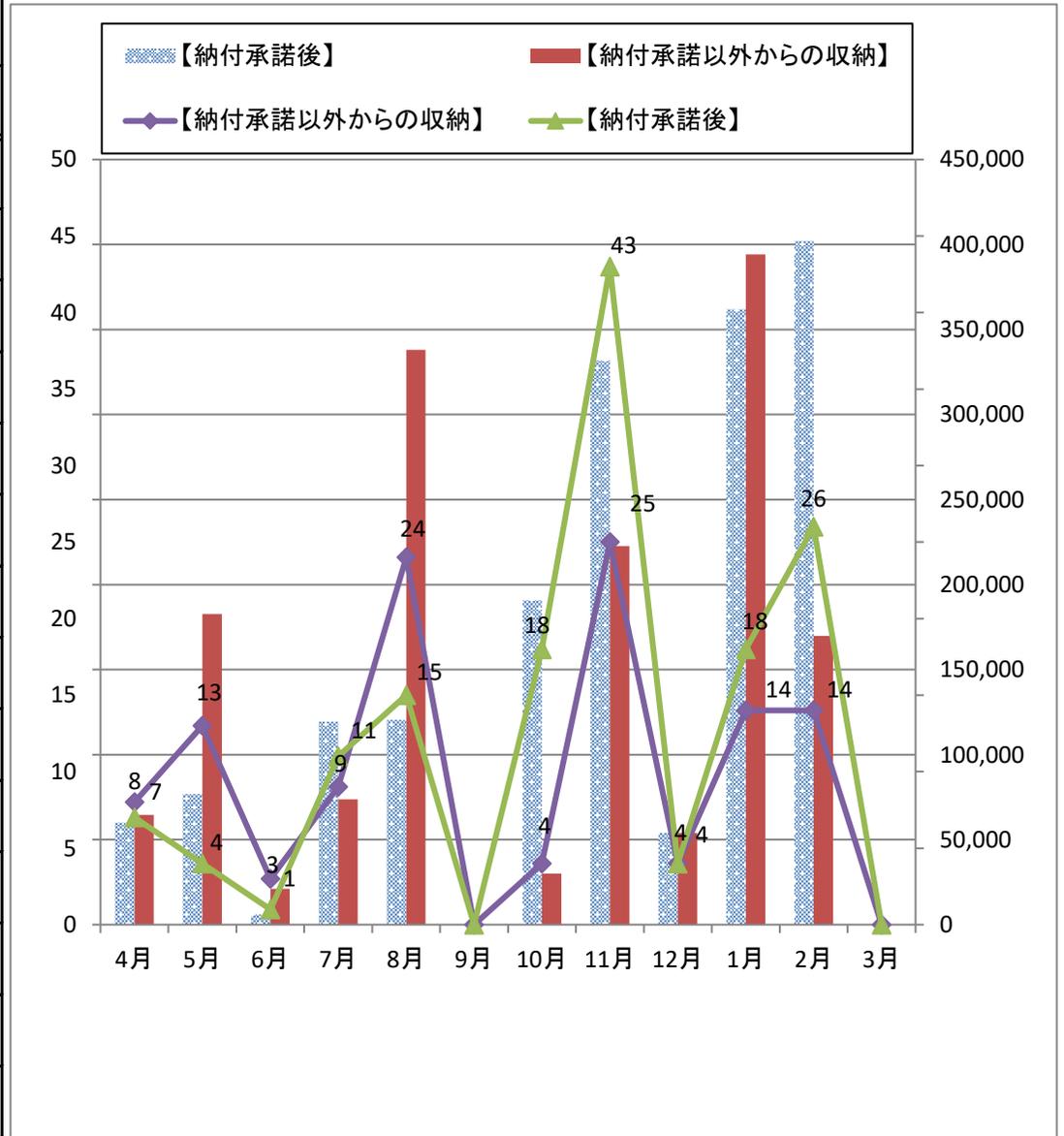
【架電実績】 総架電件数:1,376件 完了:232件 納付承諾:214件 納付承諾率:92.2%(納付承諾÷完了)

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:375件 完了:129件 納付承諾:114件 納付承諾率:88.4%(納付承諾÷完了)

## 7. 放課後子どもクラブ会費 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	15	124,500	7	60,000	8	64,500
5月	17	259,600	4	76,900	13	182,700
6月	4	27,000	1	6,000	3	21,000
7月	20	193,100	11	119,400	9	73,700
8月	39	458,500	15	120,500	24	338,000
9月	0	0	0	0	0	0
10月	22	220,800	18	190,800	4	30,000
11月	68	554,400	43	331,800	25	222,600
12月	8	108,000	4	54,000	4	54,000
1月	32	756,000	18	361,800	14	394,200
2月	40	571,800	26	402,000	14	169,800
3月	0	0	0	0	0	0
合計	265	3,273,700	147	1,723,200	118	1,550,500
割合			55.5%	52.6%	44.5%	47.4%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

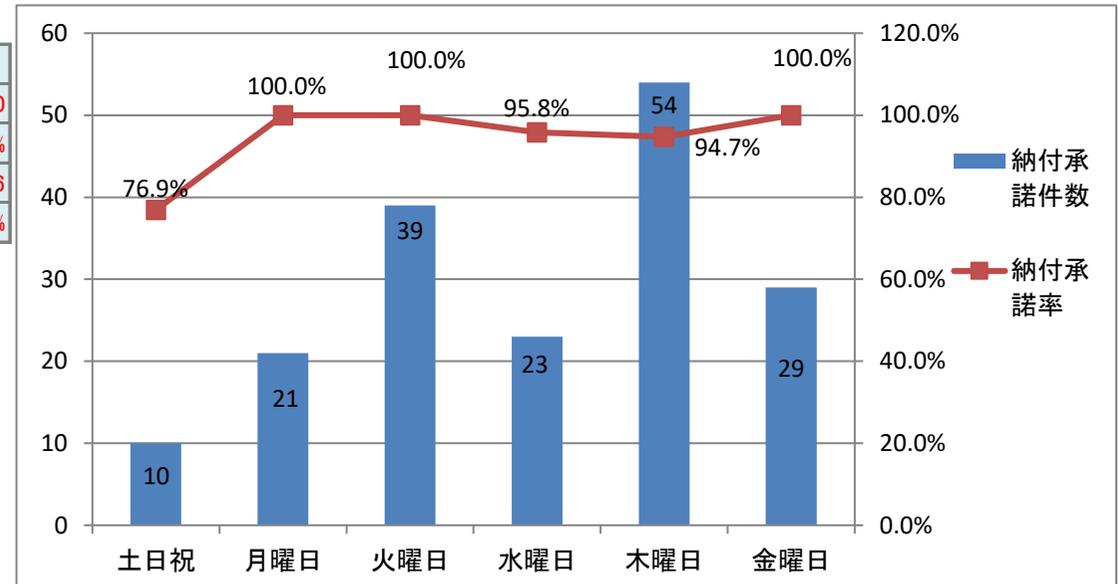
- ・納付承諾後…納付承諾月から翌々月末までの3ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいかなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 7.放課後こどもクラブ会費 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	25	80	193	86	275	171	830
接触率	52.0%	26.3%	20.2%	27.9%	20.7%	17.0%	22.0%
納付承諾件数	10	21	39	23	54	29	176
納付承諾率	76.9%	100.0%	100.0%	95.8%	94.7%	100.0%	96.2%

※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)

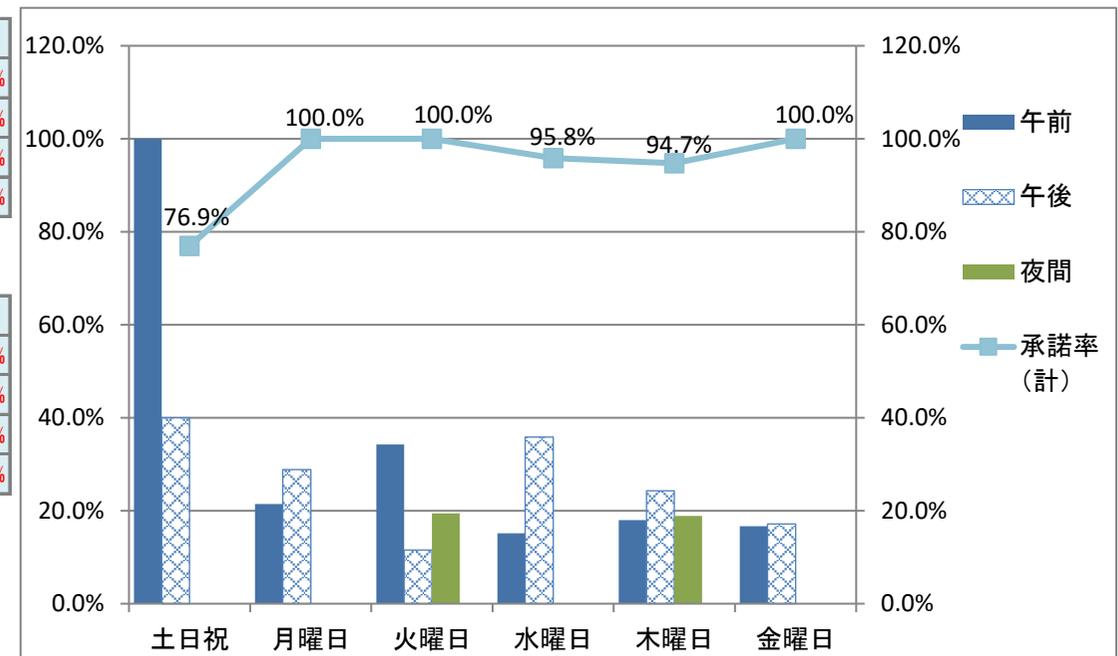
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	100.0%	21.4%	34.2%	15.2%	18.0%	16.7%	22.4%
午後	40.0%	28.8%	11.5%	35.8%	24.3%	17.1%	23.5%
夜間	0.0%	0.0%	19.4%	0.0%	18.9%	0.0%	19.1%
合計	52.0%	26.3%	20.2%	27.9%	20.7%	17.0%	22.0%

※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%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
午後	62.5%	100.0%	100.0%	94.7%	92.0%	100.0%	93.5%
夜間	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	95.7%	0.0%	97.7%
承諾率(計)	76.9%	100.0%	100.0%	95.8%	94.7%	100.0%	96.2%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 8. 学校給食費 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		
		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	（対
4月	0	0	16	2	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5月	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
7月	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
9月	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
11月	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
12月	0	0	23	1	0	0	0	24	0	25	0	0	23	0	0	0	48	0	3
1月	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	37	0	40	3	0	0	0	43	0	25	0	0	26	0	0	0	51	0	4
割合(対リスト件数)							完了	116.2%									催告不可	10.8%	

【架電実績】 総架電件数:94件 完了:43件 納付承諾:40件 納付承諾率:93.0%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

【架電実績】 総架電件数:678件 完了:203件 納付承諾:199件 納付承諾率:98.0%(納付承諾÷完了)

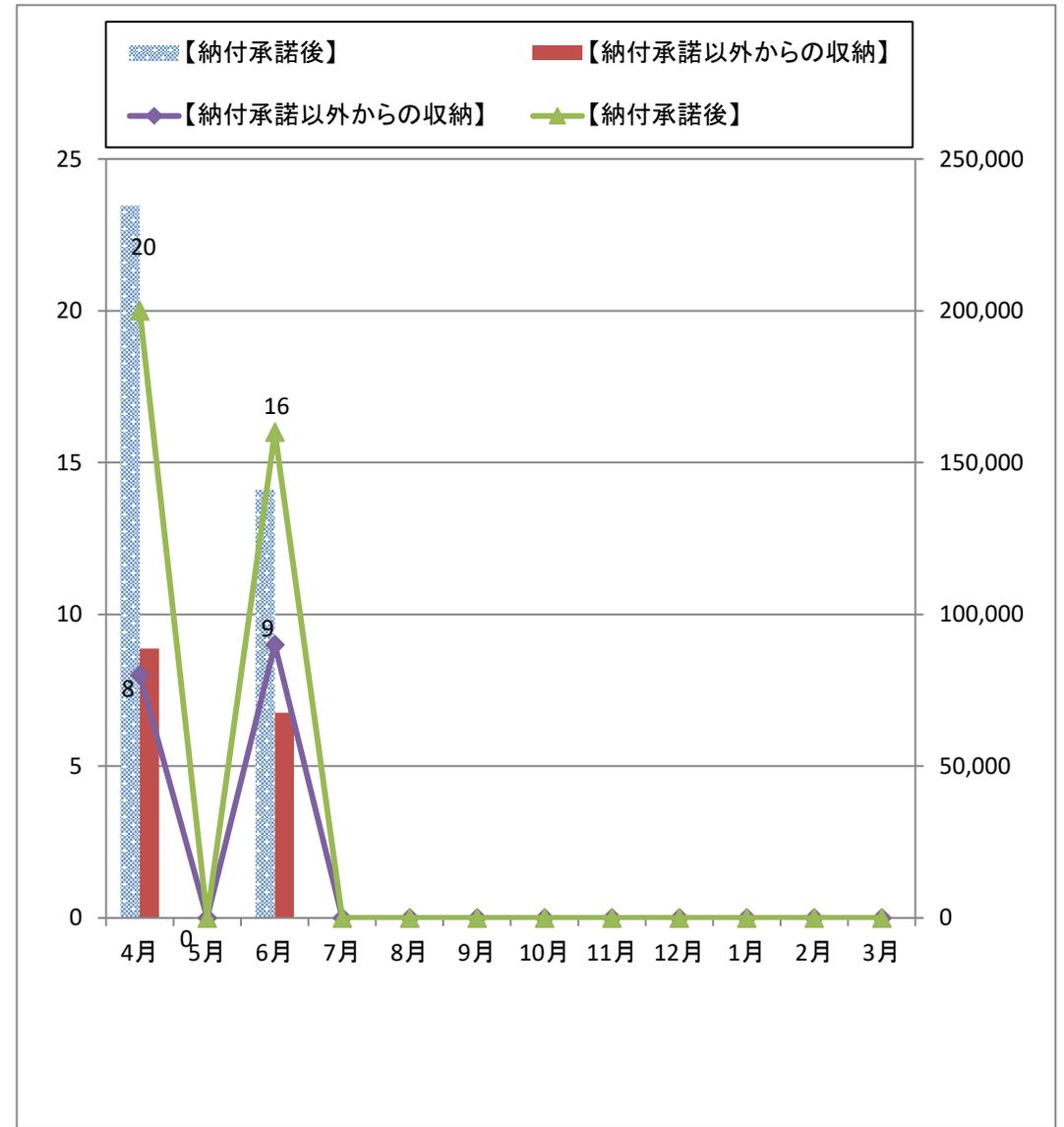
※8/20より架電停止の指示あり、11月リストより架電再開

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:72件 完了:35件 納付承諾:34件 納付承諾率:97.1%(納付承諾÷完了)

## 8. 学校給食費 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	28	323,319	20	234,601	8	88,718
5月	0	0	0	0	0	0
6月	25	208,708	16	141,081	9	67,627
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	0	0	0	0	0	0
合計	53	532,027	36	375,682	17	156,345
割合			67.9%	70.6%	32.1%	29.4%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

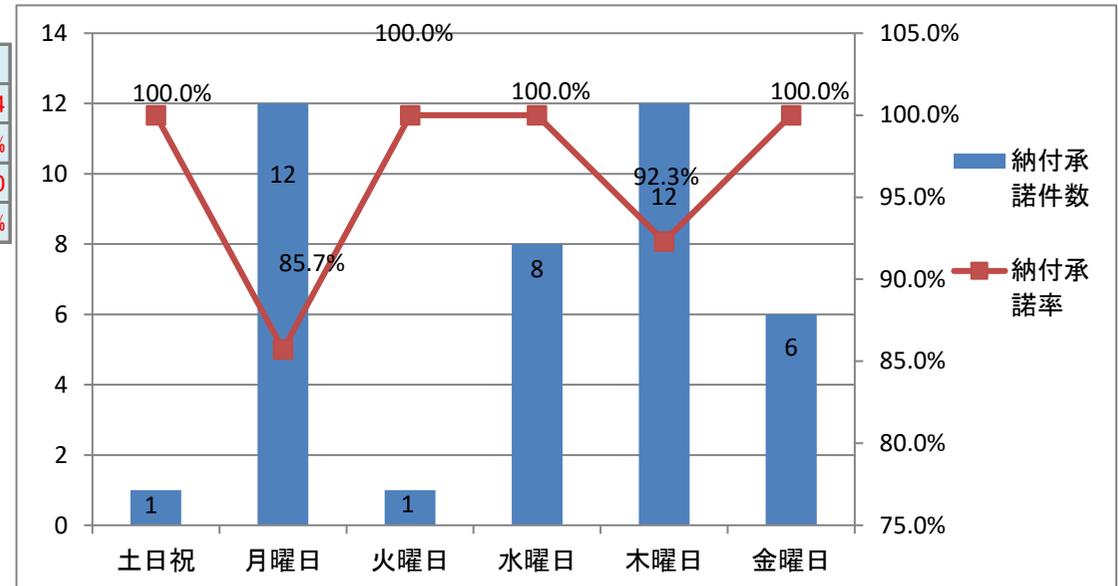
- ・納付承諾後…納付承諾月から翌々月末までの3ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいたらなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 8. 学校給食費 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	7	14	1	22	38	12	94
接触率	14.3%	100.0%	100.0%	36.4%	34.2%	50.0%	45.7%
納付承諾件数	1	12	1	8	12	6	40
納付承諾率	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	92.3%	100.0%	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)

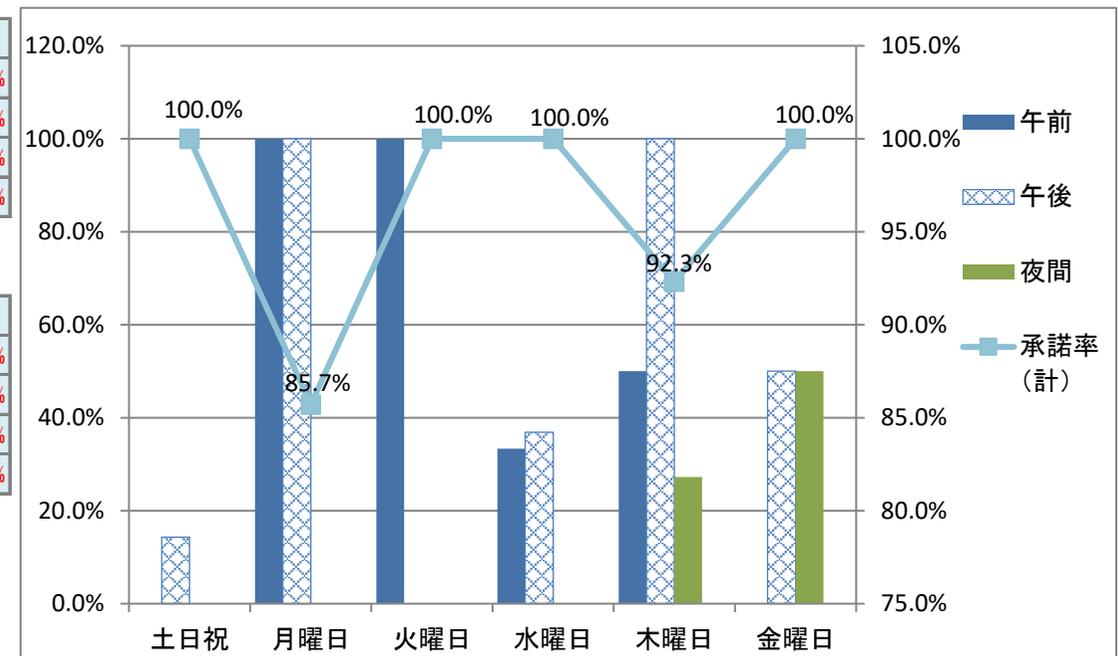
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	0.0%	100.0%	100.0%	33.3%	50.0%	0.0%	82.4%
午後	14.3%	100.0%	0.0%	36.8%	100.0%	50.0%	45.2%
夜間	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	50.0%	28.6%
合計	14.3%	100.0%	100.0%	36.4%	34.2%	50.0%	45.7%

※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%	90.9%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	92.9%
午後	100.0%	66.7%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	94.7%
夜間	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%	100.0%	90.0%
承諾率(計)	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	92.3%	100.0%	93.0%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 8. 学校給食費 実施分 ～SMS～

(単位:円)

リスト名	送信日	リスト件数	着信	未着信	受電	他家	納付承諾	納付金額
4月配信	4月18日	31	26	5	16	0	15	0
5月配信								
6月配信	6月3日	11	11	0	4	0	4	0
7月配信								
8月配信	8月4日	17	17	0	3	0	3	0
9月配信								
10月配信								
11月配信	11月1日	12	12	0	0	0	0	0
12月配信								
1月配信								
2月配信	2月6日	50	44	6	24	0	23	391,397
3月配信								
合計		121	110	11	47	0	45	391,397

着信率	受電率	納付承諾率
90.9%	42.7%	95.7%

## 9. 奨学金 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		
		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 （中等） （対
																		電話番号なし	）
4月	107	0	15	0	0	0	0	15	0	29	0	3	52	0	0	84	8	4	
5月	75	0	19	0	3	0	0	22	2	19	0	4	43	5	0	74	1	6	
6月	137	0	15	0	0	0	0	15	0	56	0	3	107	1	0	167	9	14	
7月	0	0	24	2	2	0	0	28	2	31	0	1	44	1	0	79	0	4	
8月	146	0	16	1	0	0	2	19	3	55	0	12	83	1	0	154	8	20	
9月	41	0	14	1	0	0	5	20	2	11	0	1	16	2	0	32	0	3	
10月	0	0	6	0	0	0	0	6	0	3	0	0	9	0	0	12	0	0	
11月	0	0	6	1	0	0	0	7	0	9	0	1	14	0	0	24	0	0	
12月	105	0	22	0	0	0	0	22	1	36	0	0	49	1	0	87	1	4	
1月	0	0	3	0	0	0	0	3	0	15	0	0	11	0	0	26	0	1	
2月	31	0	15	0	0	0	1	16	0	13	0	2	36	1	0	55	1	16	
3月	32	0	33	0	5	0	0	38	0	21	0	0	27	0	0	50	0	0	
合計	674	0	188	5	10	0	8	211	10	298	0	27	491	12	0	844	28	72	
割合(対リスト件数)							完了	31.3%									催告不可	10.7%	

【架電実績】 総架電件数:1,055件 完了:211件 納付承諾:188件 納付承諾率:89.1%(納付承諾÷完了)

●令和3年度実績

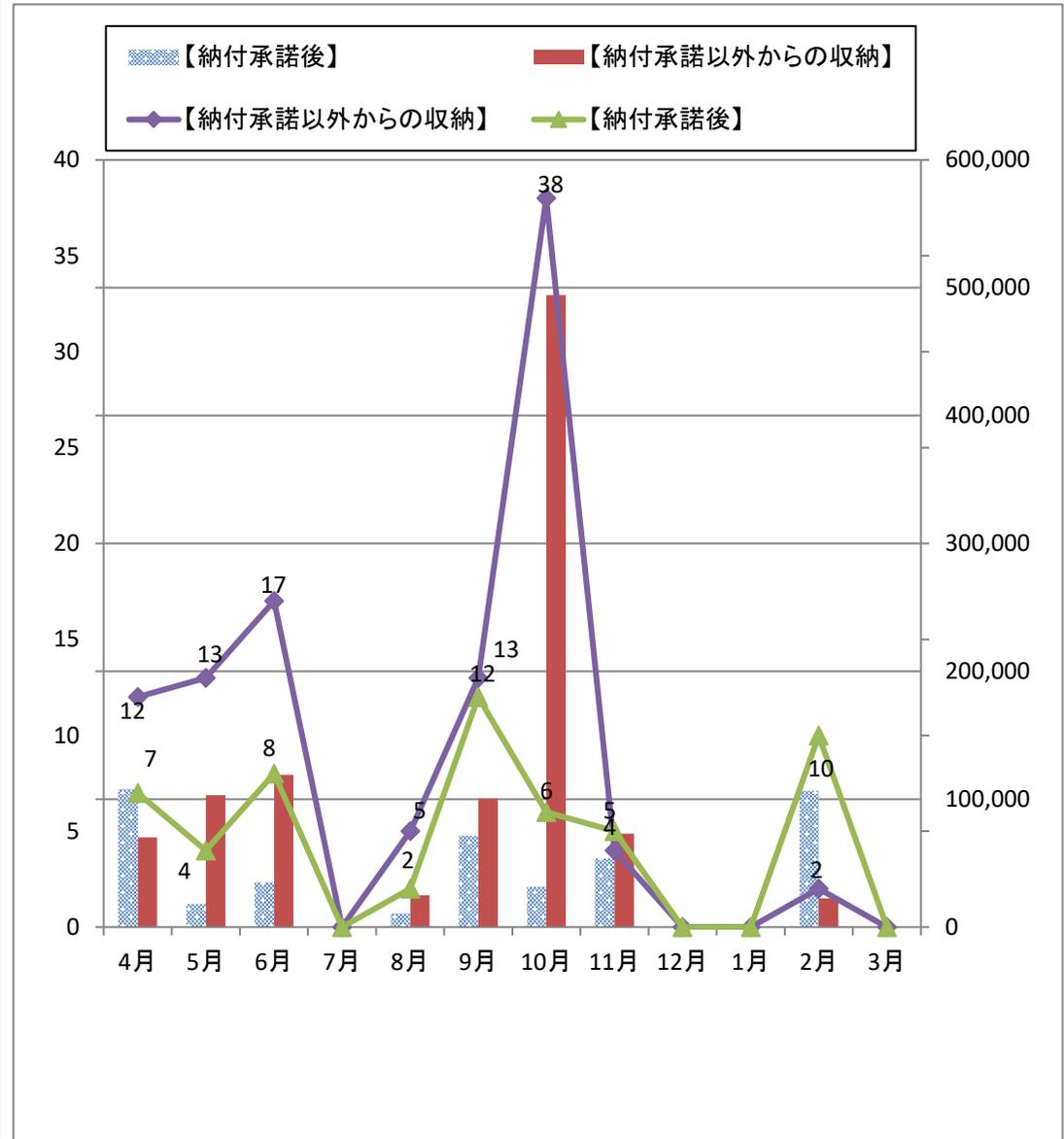
【架電実績】 総架電件数:1,447件 完了:243件 納付承諾:214件 納付承諾率:88.1%(納付承諾÷完了)

●令和2年度実績

【架電実績】 総架電件数:730件 完了:134件 納付承諾:109件 納付承諾率:81.3%(納付承諾÷完了)

## 9. 奨学金 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	19	177,980	7	107,870	12	70,110
5月	17	121,380	4	18,120	13	103,260
6月	25	154,100	8	34,900	17	119,200
7月	0	0	0	0	0	0
8月	7	35,640	2	10,720	5	24,920
9月	25	171,760	12	71,330	13	100,430
10月	44	525,660	6	31,470	38	494,190
11月	9	126,450	5	53,440	4	73,010
12月	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0
2月	12	129,180	10	106,570	2	22,610
3月	0	0	0	0	0	0
合計	158	1,442,150	54	434,420	104	1,007,730
割合			34.2%	30.1%	65.8%	69.9%



《収納実績は以下の定義で集計しております》

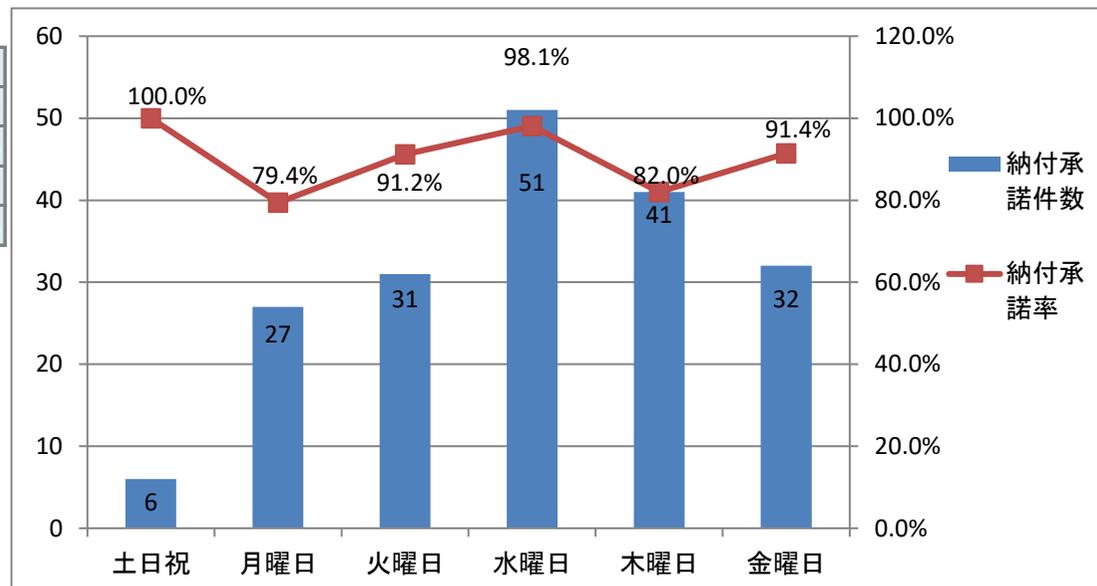
- ・納付承諾後…納付承諾月から翌々月末までの3ヶ月以内に収納があったもの
- ・納付承諾以外からの収納…架電したが、不在等で承諾にはいかなかったもので、上記と同期間収納があったもの

## 9. 奨学金 実施分 ～曜日・時間帯別状況～

### ■ 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	15	125	183	246	292	194	1,055
接触率	40.0%	27.2%	18.6%	21.1%	17.1%	18.0%	20.0%
納付承諾件数	6	27	31	51	41	32	188
納付承諾率	100.0%	79.4%	91.2%	98.1%	82.0%	91.4%	89.1%

※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)

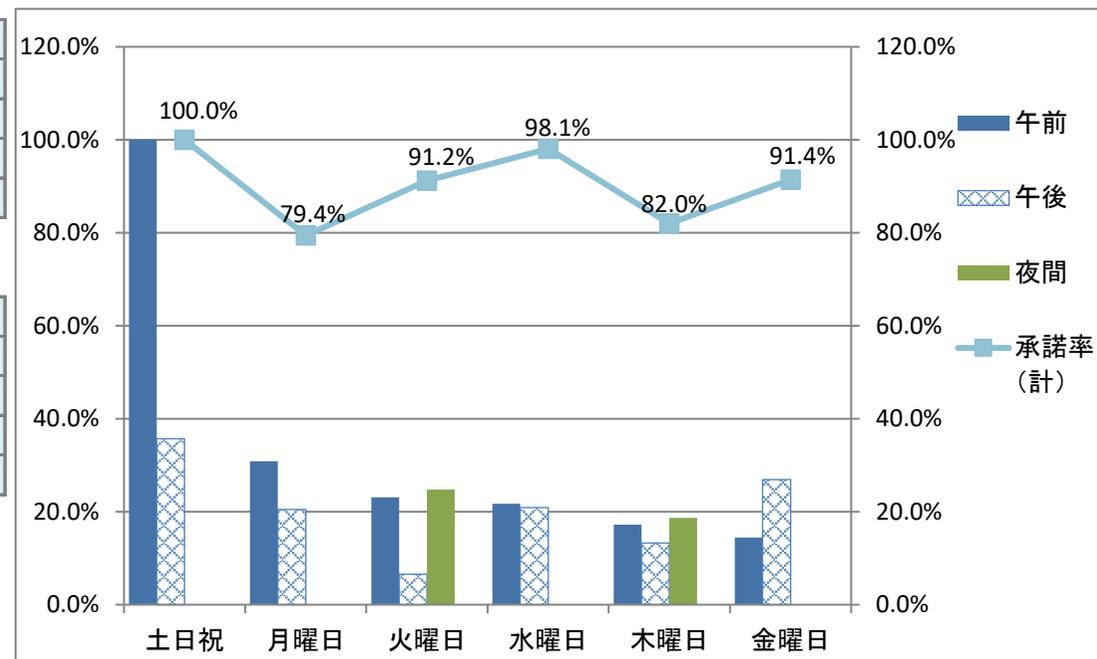
	土日祝	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	計
午前	100.0%	30.9%	23.1%	21.7%	17.2%	14.4%	21.3%
午後	35.7%	20.5%	6.6%	20.9%	13.2%	26.9%	19.2%
夜間	0.0%	0.0%	24.8%	0.0%	18.7%	0.0%	19.7%
合計	40.0%	27.2%	18.6%	21.1%	17.1%	18.0%	20.0%

※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%	80.0%	100.0%	100.0%	80.0%	92.9%	88.7%
午後	100.0%	77.8%	100.0%	97.1%	100.0%	90.5%	93.9%
夜間	0.0%	0.0%	88.9%	0.0%	77.4%	0.0%	82.8%
承諾率(計)	100.0%	79.4%	91.2%	98.1%	82.0%	91.4%	89.1%

※承諾率(納付承諾÷{納付承諾+他完了})



## 9. 奨学金 実施分 ～SMS～

(単位:円)

リスト名	送信日	リスト件数	着信	未着信	受電	他家	納付承諾	納付金額
4月配信								
5月配信	5月9日	11	11	0	1	0	1	0
6月配信								
7月配信	7月11日	31	29	2	1	0	1	0
8月配信								
9月配信	9月5日	50	46	4	9	0	9	59,600
10月配信								
11月配信								
12月配信	12月12日	49	43	6	9	0	9	0
1月配信								
2月配信								
3月配信	3月13日	50	44	6	16	0	9	70,660
合計		191	173	18	36	0	29	130,260

着信率	受電率	納付承諾率
90.6%	20.8%	80.6%

## 10. 財産調査補助業務 実施分

実施月	【照会業務】										【回答入力業務】	
	受入					作成					未入力件数 開封後	入力件数
	合計	預金生保一括	実情照会	個別照会	本店からの支店照会	合計	預金生保一括	実情照会	個別照会	本店からの支店照会		
4月	3,858	2,237	31	1,485	105	3,858	2,237	31	1,485	105	1,864	1,978
5月	4,533	2,793	54	1,576	110	4,533	2,793	54	1,576	110	4,520	3,584
6月	3,477	1,560	370	1,276	271	3,477	1,560	370	1,276	271	4,397	4,835
7月	1,887	877	73	757	180	1,887	877	73	757	180	3,089	3,529
8月	2,528	707	182	1,507	132	2,528	707	182	1,507	132	1,985	1,868
9月	1,299	561	34	521	183	1,299	561	34	521	183	1,931	2,080
10月	2,713	1,535	55	1,055	68	2,713	1,535	55	1,055	68	1,781	1,441
11月	1,835	786	48	943	58	1,835	786	48	943	58	1,966	2,293
12月	2,842	2,180	37	533	92	2,842	2,180	37	533	92	2,262	2,037
1月	2,524	1,306	81	953	184	2,524	1,306	81	953	184	2,743	2,497
2月	3,217	2,476	46	514	181	3,217	2,476	46	514	181	2,487	2,648
3月	2,753	1,549	70	902	232	2,753	1,549	70	902	232	3,126	3,335
合計	33,466	18,567	1,081	12,022	1,796	33,466	18,567	1,081	12,022	1,796	32,151	32,125

・カウント方法… 受入、作成とも「人数」ベース→「必要数」ベース。

※「必要数」=リストの「人数」×調査する金融機関数や保険会社数。対象者1名に対して金融機関9行分など、実際の作業量として報告。

・前月末に受領した分などを次月処理する場合がありますため、当月の受け入れ件数を処理数が上回る場合があります。

## 令和 4年度集計表 子育て給付課（保育）抽出累計件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
抽出人数	5	10	5	5	10	0	0	0	0	0	8	0	43
													0
													0
合計	5	10	5	5	10	0	0	0	0	0	8	0	43

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
照会支店件数	10	21	13	17	29	0	0	0	0	0	38	0	128
													0
													0
合計	10	21	13	17	29	0	0	0	0	0	38	0	128

# 11. 国民健康保険 実施分

## ■業務実績

(単位/件、千円)

		R3年度A1・71期	R3年度A1・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
実施期間		6/7~7/5	7/7~8/3	8/4~9/6	9/7~10/5	10/7~11/4	11/8~12/5	12/8~12/24	1/11~2/6	2/7~3/6	3/7~4/6	
取扱件数	①	974	1,083	1,215	1,592	1,875	1,008	2,010	1,959	2,019	1,132	14,867
未発信件数	②	575	401	654	707	745	558	840	932	1,172	328	6,912
対象件数	③ ①-②	399	682	561	885	1,130	450	1,170	1,027	847	804	7,955
架電数	④	1,875	2,035	1,698	1,925	2,024	1,535	1,408	2,152	1,922	2,086	18,660
着信数	⑤	235	275	458	427	454	245	343	458	348	269	3,512
着信率	⑥ ⑤/④	12.5%	13.5%	27.0%	22.2%	22.4%	16.0%	24.4%	21.3%	18.1%	12.9%	18.8%
未着信数	⑦	1,640	1,760	1,240	1,498	1,570	1,290	1,065	1,694	1,574	1,817	15,148
未着信率	⑧ ⑦/④	87.5%	86.5%	73.0%	77.8%	77.6%	84.0%	75.6%	78.7%	81.9%	87.1%	81.2%
納付勧奨件数	⑨	235	275	458	427	454	245	343	458	348	269	3,512
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	140	103	298	281	312	157	248	307	238	169	2,253
取得率	⑫ ⑪/⑤	59.6%	37.5%	65.1%	65.8%	68.7%	64.1%	72.3%	67.0%	68.4%	62.8%	64.2%
約束金額	⑬	4,372	5,516	12,422	14,082	15,074	7,687	12,840	15,791	12,649	7,865	108,298
受信数	⑭	75	98	200	179	176	109	135	165	122	109	1,368
納付勧奨件数	⑮	75	98	200	177	175	109	133	165	122	109	1,363
勧奨率	⑯ ⑮/⑭	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%	99.4%	100.0%	98.5%	100.0%	100.0%	100.0%	99.6%
納付約束件数	⑰	50	42	127	135	118	69	102	123	92	67	925
取得率	⑱ ⑰/⑭	66.7%	42.9%	63.5%	75.4%	67.0%	63.3%	75.6%	74.5%	75.4%	61.5%	67.6%
約束金額	⑲	2,093	1,661	6,070	6,254	4,401	2,542	4,321	4,781	4,059	2,482	38,663
合計納付勧奨件数	⑨+⑮	310	373	658	604	629	354	476	623	470	378	4,875
合計納付約束件数	⑪+⑰	190	145	425	416	430	226	350	430	330	236	3,178
合計約束金額	⑬+⑲	6,464	7,177	18,492	20,336	19,475	10,228	17,161	20,571	16,708	10,347	146,961
月別未納金額		41,798	116,832	27,700	72,887	72,620	39,845	89,307	91,778	86,494	61,107	700,366

・令和3年1期より国民健康保険料と介護保険料、後期高齢者医療保険料の納付勧奨業務の実績は分けて管理。  
 ・令和3年度随時期よりAリスト対応。

# 11. 国民健康保険 実施分

■除外理由・実績

(単位/件)

	R3年度AI・71期	R3年度AI・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
対象外件数	575	401	654	707	745	558	840	932	1,172	328	6,912
1 完納	125	15	76	59	57	44	56	47	53	11	543
2 架電対象期納付済	0	21	236	187	188	132	213	272	451	78	1,778
3 納付約束有り	70	35	16	82	101	16	66	68	146	30	630
4 架電停止(破産・差押等)	22	15	3	6	10	0	3	10	5	3	77
5 移管	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6 生保	0	3	3	3	1	2	2	4	3	1	22
7 社保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 精神障害	6	8	11	9	9	11	11	14	14	7	100
9 本人・家族直近死亡	2	1	4	3	2	4	7	13	7	8	51
10 分納	2	16	8	10	5	7	9	7	7	0	71
11 直近更正	9	9	22	12	20	24	18	15	17	7	153
12 直近職員折衝	104	86	31	62	75	42	125	122	113	36	796
13 督促停止	0	0	1	1	1	1	1	2	1	0	8
14 住所黄色	0	1	2	2	0	0	3	3	3	1	15
15 記録・特記より架電せず・クレーム	138	122	101	164	215	132	238	200	221	124	1,655
16 外国人	2	0	0	0	0	0	4	0	0	1	7
17 電話番号なし	3	9	0	7	55	39	23	31	32	18	217
18 次巡目架電予定	44	8	13	17	4	19	9	16	20	3	153
19 受電・納付案内済	48	52	127	83	2	85	51	108	79	0	635
20 その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

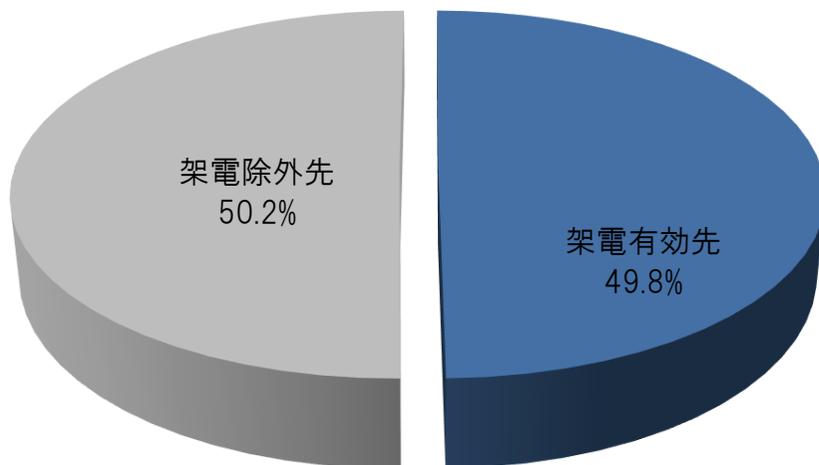
# 11. 国民健康保険 実施分

## ■着信結果内訳

(単位/件)

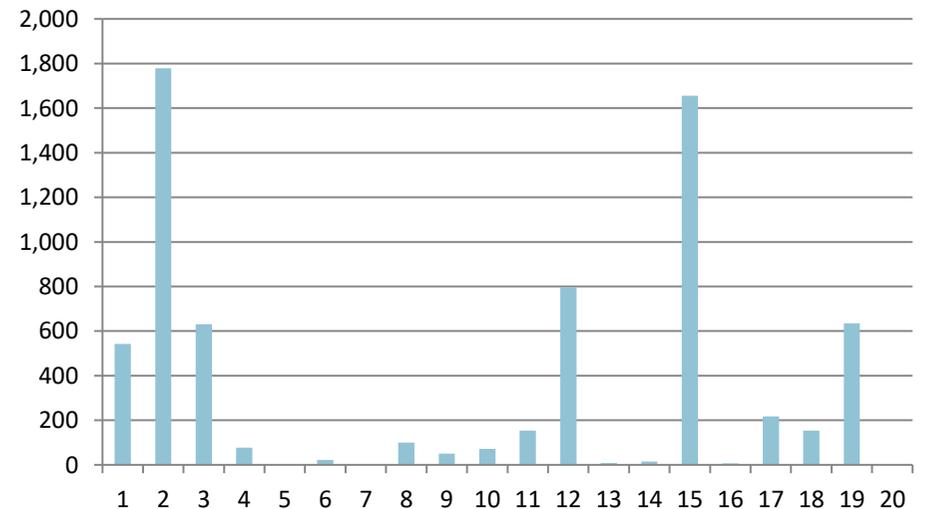
	R3年度AI・71期	R3年度AI・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
着信結果	235	275	458	427	454	245	343	458	348	269	3,512
1 勧奨①・納付案内等	56	56	167	162	159	86	124	163	144	92	1,209
2 勧奨②・納付書再送付	84	47	131	119	153	71	124	144	94	77	1,044
3 納付済	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 窓口案内・納付相談	55	134	94	82	73	56	46	74	61	56	731
5 社保加入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 再架電約束	0	1	2	2	2	1	1	0	0	3	12
7 本人転居	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 クレーム・行政に不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 ガチャ切り	2	3	2	1	3	2	0	0	0	2	15
10 外国人・日本語がわからない	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
11 その他・架電要	36	31	47	57	49	21	40	63	41	33	418
12 その他・架電不要	2	3	15	4	14	8	8	14	8	6	82

架電有効率（上記期間合計）



除外理由実績(上記期間合計)

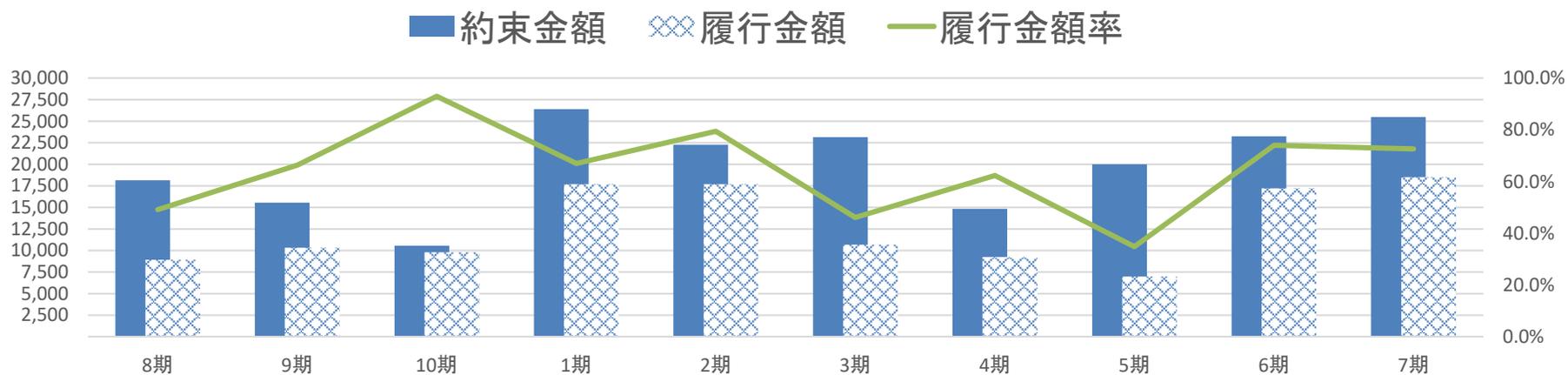
(件)



# 11. 国民健康保険 実施分

◆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)
8期	378	18,148	48.0	186	49.2%	8,919	49.1%	48.0
9期	401	15,541	38.8	283	70.6%	10,316	66.4%	36.5
10期	359	10,539	29.4	329	91.6%	9,798	93.0%	29.8
1期	531	26,395	49.7	323	60.8%	17,677	67.0%	54.7
2期	459	22,265	48.5	358	78.0%	17,687	79.4%	49.4
3期	482	23,150	48.0	211	43.8%	10,663	46.1%	50.5
4期	297	14,821	49.9	173	58.2%	9,244	62.4%	53.4
5期	417	20,004	48.0	159	38.1%	6,958	34.8%	43.8
6期	482	23,233	48.2	358	74.3%	17,196	74.0%	48.0
7期	409	25,474	62.3	340	83.1%	18,496	72.6%	54.4
合計	4,215	199,570	47.3	2,720	64.5%	126,955	63.6%	46.7



## 12. 介護保険料、後期高齢者医療保険料 実施分

■業務実績

(単位/件、千円)

		R3年度残・71期	R3年度残・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
実施期間		6/7~7/5	7/7~8/3	8/4~9/6	9/7~10/5	10/7~11/4	11/8~12/5	12/8~12/24	1/11~2/6	2/7~3/6	3/7~4/6	
取扱件数	①	151	87	116	262	175	195	197	182	243	110	1,718
未発信件数	②	94	24	39	128	90	112	74	89	131	37	818
対象件数	③ ①-②	57	63	77	134	85	83	123	93	112	73	900
架電数	④	203	125	137	256	168	141	131	190	224	118	1,693
着信数	⑤	33	20	48	69	50	42	46	45	61	29	443
着信率	⑥ ⑤/④	16.3%	16.0%	35.0%	27.0%	29.8%	29.8%	35.1%	23.7%	27.2%	24.6%	26.2%
未着信数	⑦	170	105	89	187	118	99	85	145	163	89	1,250
未着信率	⑧ ⑦/④	83.7%	84.0%	65.0%	73.0%	70.2%	70.2%	64.9%	76.3%	72.8%	75.4%	73.8%
納付勧奨件数	⑨	33	20	48	69	50	42	46	45	61	29	443
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	23	12	36	48	37	35	35	33	53	25	337
取得率	⑫ ⑪/⑤	69.7%	60.0%	75.0%	69.6%	74.0%	83.3%	76.1%	73.3%	86.9%	86.2%	76.1%
約束金額	⑬	462	435	1,363	2,768	2,025	1,996	1,091	928	2,141	757	13,965
受信数	⑭	8	5	10	13	14	9	6	12	7	9	93
納付勧奨件数	⑮	8	5	10	13	14	9	6	12	7	9	93
勧奨率	⑯ ⑮/⑭	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	⑰	7	3	10	10	13	7	6	11	6	8	81
取得率	⑱ ⑰/⑭	87.5%	60.0%	100.0%	76.9%	92.9%	77.8%	100.0%	91.7%	85.7%	88.9%	87.1%
約束金額	⑲	245	58	670	646	440	403	134	293	540	547	3,974
合計納付勧奨件数	⑨+⑮	41	25	58	82	64	51	52	57	68	38	536
合計納付約束件数	⑪+⑰	30	15	46	58	50	42	41	44	59	33	418
合計約束金額	⑬+⑲	707	492	2,033	3,414	2,465	2,399	1,224	1,221	2,681	1,303	17,939
月別未納金額		3,377	4,829	2,997	8,688	6,104	6,898	5,720	5,217	7,343	4,137	55,311

## 12. 介護保険料、後期高齢者医療保険料 実施分

■除外理由・実績

(単位/件)

	R3年度残・71期	R3年度残・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
対象外件数	94	24	39	128	90	112	74	89	131	37	818
1 完納	25	2	2	25	0	21	3	5	6	0	89
2 架電対象期納付済	0	0	24	49	9	44	15	27	50	5	223
3 納付約束有り	21	4	0	16	4	2	7	7	18	2	81
4 架電停止(破産・差押等)	0	1	0	0	1	0	0	2	1	2	7
5 移管	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
6 生保	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
7 社保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 精神障害	0	0	0	2	0	0	1	1	0	2	6
9 本人・家族直近死亡	0	0	1	1	0	0	2	3	2	0	9
10 分納	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
11 直近更正	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	4
12 直近職員折衝	18	2	3	10	12	10	13	14	16	5	103
13 督促停止	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4
14 住所黄色	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 記録・特記より架電せず・クレーム	14	10	6	20	23	15	27	16	23	17	171
16 外国人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 電話番号なし	0	1	0	0	7	13	3	4	3	0	31
18 次巡目架電予定	13	0	0	1	14	0	0	0	5	2	35
19 受電・納付案内済	3	4	3	4	0	4	2	9	4	0	33
20 その他	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18

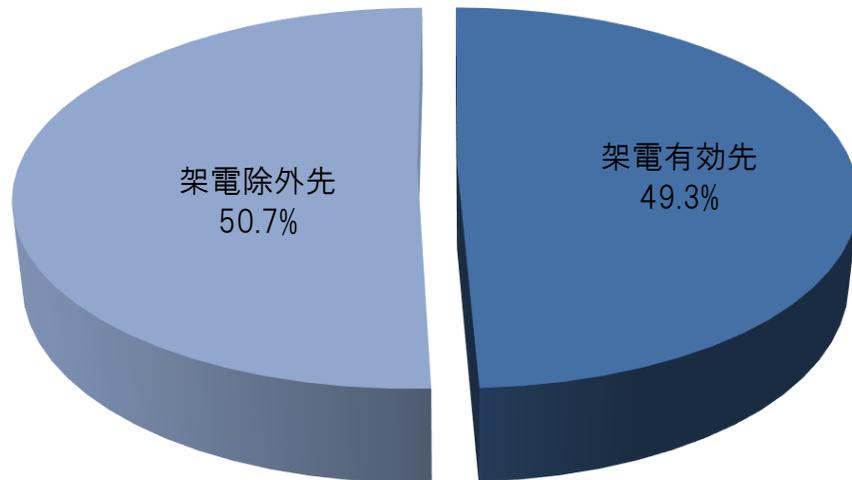
# 12. 介護保険料、後期高齢者医療保険料 実施分

■着信結果内訳

(単位/件)

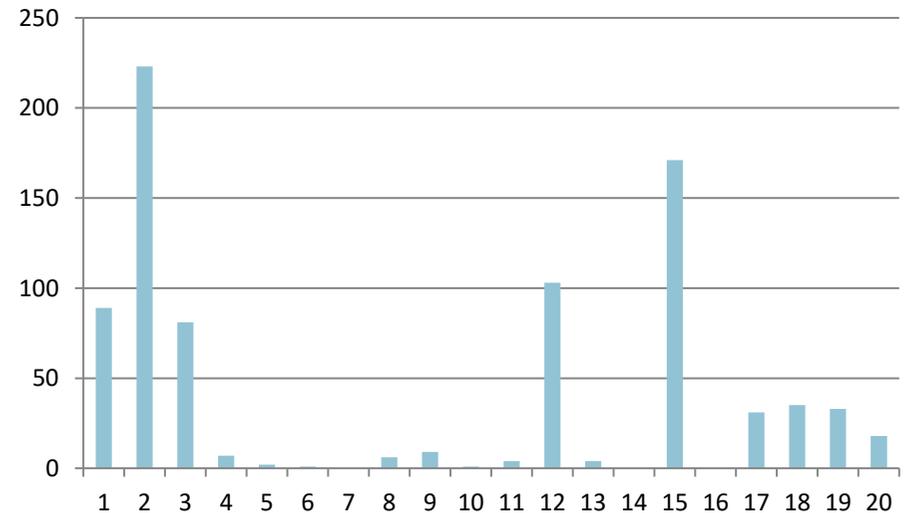
	R3年度残・71期	R3年度残・72期	1期	2期	3期	4期	5期	6期	7期	8期	累計
着信結果	33	20	48	69	50	42	46	45	61	26	440
1 勧奨①・納付案内等	15	9	25	26	27	15	20	17	35	12	201
2 勧奨②・納付書再送付	8	3	11	22	10	20	15	16	18	10	133
3 納付済	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 窓口案内・納付相談	3	3	3	9	3	4	3	3	3	1	35
5 社保加入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 再架電約束	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7 本人転居	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 クレーム・行政に不満	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
9 ガチャ切り	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 外国人・日本語がわからない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 その他・架電要	7	4	7	10	10	2	6	6	4	2	58
12 その他・架電不要	0	1	2	2	0	1	1	2	1	1	11

架電有効率（上記期間合計）



除外理由実績（上記期間合計）

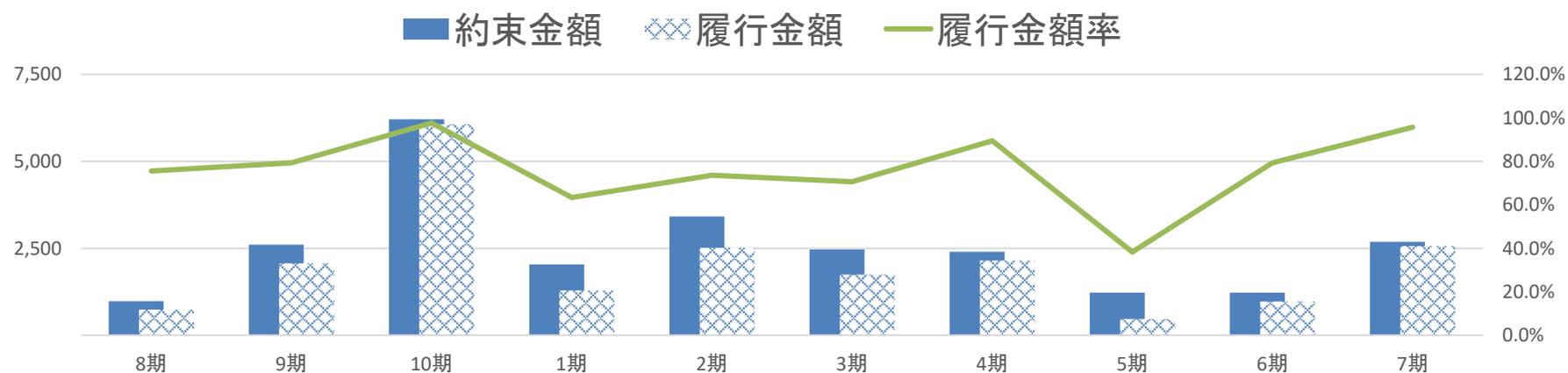
(件)



## 12. 介護保険料、後期高齢者医療保険料 実施分

◆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)
8期	34	978	28.8	19	55.9%	739	75.5%	38.9
9期	75	2,605	34.7	60	80.0%	2,068	79.4%	34.5
10期	247	6,204	25.1	234	94.7%	6,058	97.6%	25.9
1期	46	2,033	44.2	29	63.0%	1,287	63.3%	44.4
2期	58	3,414	58.9	44	75.9%	2,513	73.6%	57.1
3期	50	2,465	49.3	29	58.0%	1,740	70.6%	60.0
4期	42	2,399	57.1	31	73.8%	2,146	89.4%	69.2
5期	41	1,224	29.9	21	51.2%	469	38.3%	22.3
6期	44	1,221	27.7	28	63.6%	968	79.3%	34.6
7期	59	2,681	45.4	57	96.6%	2,567	95.7%	45.0
合計	696	25,223	36.2	552	79.3%	20,553	81.5%	37.2



# 13. 職員様向け電話対応研修

◆令和4年1月23日14時～実施 受講者12名

◆主なカリキュラム

- ①電話対応の基本（電話対応の心構え、個人情報保護の徹底と交渉のポイント、声の表情／クッション言葉）
- ②コミュニケーションスキル（聴き方〈あいづち、フィードバック〉、わかりやすい話し方、話法の活用、工程表現）
- ③ケーススタディ（事前アンケート回答例の照会）
- ④ロールプレイング（実践演習）
- ⑤まとめ（質疑応答）

◆参加者様の声

			1	2	3	4	5
満足度	1	総合的に判断すると満足した研修だった	0	0	0	4	8
おすすめ度	2	この研修を同じ職場の人に薦めたい	0	0	0	4	8
活用	3	研修内容は今後、活用や応用できそうである	0	0	0	2	10
一致度	4	自分が学びたい内容が含まれていた	0	0	0	4	8
	5	自組織の業務に適した研修内容だった	0	0	0	3	9
内容	6	研修のレベルは適切だった	0	0	2	3	7
理解度	7	研修の内容は理解できた	0	0	1	3	8
講師	8	講師の進め方は適切だった	0	0	1	2	9

- 1. あてはまらない
- 2. どちらかと言えばあてはまらない
- 3. どちらともいえない
- 4. どちらかといえばあてはまる
- 5. あてはまる

