

仕様書別紙2「想定業務詳細（市税）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を超過しても納付がないもの（早期督促）
- ・督促納期限を超過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して、原則1回のみ架電する。
- ・AIソリューション等、発注者が定めた実施方法に従い架電する。
- ・通話者より問合せ等があった場合、トークスクリプトに従い本人以外（世帯・関連者）の未納分についても納付勧奨を行う。
- ・納付書の再発行の希望があった場合、納付書を再発行し、添書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内に架電を完了する。
- ・再発行の納付書は、依頼日の翌日正午までに、発注者へ提出する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

2 財産調査・他市照会等業務

○業務内容

- ・照会依頼書等の作成、出力及び封入封緘作業を行う。
- ・照会結果のシステム入力、整理及び発注者への返却を行う。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・照会依頼書等は、発送予定日の当日正午までに発注者へ提出する。
- ・照会結果のシステム入力、整理及び発注者への返却は、調査結果の到着後、発注者が定めた期間内に完了する。（原則3～5日間以内、最大10日間以内）

○その他

- ・書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

3 催告書、納付書等作成業務

○業務内容

- ・催告書等を発行し、添書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・受注者は、催告書等を発送予定日の当日正午までに発注者へ提出する。

○その他

- ・書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

4 金融機関からの収納可否問い合わせに係る電話対応業務

○業務内容

- ・金融機関からの収納可否についての電話を受け付け、その可否を回答する。
- ・滞納整理システムに聴取した情報及び回答内容を記録する。
- ・回答不可能な内容の場合、速やかに担当課に転送し、その内容及び詳細を引き継ぐ。

仕様書別紙2「想定業務詳細（国保等）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を超過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を超過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）
- ・対象科目の範囲内で滞納繰越合計額が1万円未満（現年度滞納額は制限なし）のもの。
- ・ただし、発注者の申し出により受注者の管理責任者に事前通告のうえ、変更することがある。

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電（未着信先に対しては曜日・時間帯を変更し再架電）する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。
- ・納付書の再発行の希望があった場合、納付書の再発行し、催告書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。
- ・架電の結果、未着信の対象者にも、納付書の再発行し、催告書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

2 財産調査・他市照会等業務

○業務内容

- ・預貯金や生命保険照会、調査結果のシステム入力等を行う（預貯金照会電子化サービスの利用を含む）。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・調査文書等は、発送予定日の2営業日前までに発注者へ提出する。
- ・調査結果のシステム入力、整理及び発注者への返却は、調査結果の到着後10営業日以内に完了する。

○その他

- ・書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

3 催告書、納付書等作成業務

○業務内容

- ・文書の出力、封入封緘作業を行う。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・受注者は、文書等を発送予定日の2営業日前までに発注者へ提出する。

○その他

- ・書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

仕様書別紙2「想定業務詳細（生活援護資金貸付金）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を超過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を超過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）
- ・勧奨がなければ納付を怠る（忘れる）償還期限経過債務者（毎月の納付勧奨）

○業務内容

- ・対象者1名に対して月3回架電する。
- ・納付書の紛失・再発行、その他納付についての相談などの申出があった場合は、担当課へ連絡するよう番号などを案内する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・原則、共有フォルダを利用したデータ形式での引継書の作成。
ただし、取り急ぎ引継連絡が必要なものや、直接の連絡が必要と思われるものは電話等で担当課へ連絡する。
※滞納者から担当課へすぐに連絡が入るとされるものへの事前連絡や、担当課からすぐに滞納者へ連絡が必要となるものなど。

仕様書別紙2「想定業務詳細（保育料等）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を経過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を経過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。
- ・納付書の再発行の希望があった場合、納付書の再発行し、催告書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。
- ・その他納付についての相談などの申出があった場合は、担当課へ連絡するよう番号などを案内する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

2 財産調査・他市照会等業務

○業務内容

- ・文書の出力、封入封緘作業を行う。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・調査文書等は、発送予定日の2営業日前までに発注者へ提出する。
- ・調査結果のシステム入力、整理及び発注者への返却は、調査結果の到着後10営業日以内に完了する。

○その他

- ・書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

仕様書別紙2「想定業務詳細（母子父子寡婦福祉資金貸付金）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を超過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を超過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）
- ・入金が3か月以上なかったもの等
- ・滞納をしている債務者のうち、担当課が必要と判断したもの

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。
- ・納付書の紛失・再発行、その他納付についての相談などの申出があった場合は、担当課へ連絡するよう番号などを案内する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

2 SMSによる納付勧奨業務

○対象者条件

- ・納期限を過ぎても先月分の支払いができていない債務者
- ・滞納をしている債務者のうち、入金が3か月以上なかったもの
- ・滞納をしている債務者のうち、担当課が必要と判断したもの

○業務内容

- ・対象者リストに掲載された者に対してSMSを配信する。
- ・対象者からの電話等問い合わせ対応
- ・配信経過結果等を滞納整理システム等に残す。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。

仕様書別紙2「想定業務詳細（豊中市奨学金）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を超過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を超過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

2 SMSによる納付勧奨業務

○対象者条件

- ・電話催告による未対応者

○業務内容

- ・対象者リストに掲載された者に対してSMSを配信する。
- ・対象者からの電話等問い合わせ対応
- ・配信経過結果等を滞納整理システム等に残す。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。

仕様書別紙2「想定業務詳細（学校保護者負担費）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を経過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を経過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。
- ・納付書の再発行の希望があった場合、納付書の再発行し、催告書等とともに封入封緘作業を行い、発注者へ提出する。
- ・発行記録等を滞納整理システム等に残す。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

2 SMSによる納付勧奨業務

○対象者条件

- ・電話催告による未対応者

○業務内容

- ・対象者リストに掲載された者に対してSMSを配信する。
- ・対象者からの電話等問い合わせ対応
- ・配信経過結果等を滞納整理システム等に残す。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。

仕様書別紙2「想定業務詳細（小学校給食費、中学校給食費）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を経過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を経過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。
- ・通話者が滞納者本人である場合は、世帯・関連者についても納付勧奨を行う。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、受注者が発注者（所管課）の執務室へ受け渡しに行く。

2 SMSによる納付勧奨業務

○対象者条件

- ・電話催告による未対応者

○業務内容

- ・対象者リストに掲載された者に対してSMSを配信する。
- ・対象者からの電話等問い合わせ対応
- ・配信経過結果等を滞納整理システム等に残す。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。

仕様書別紙2「想定業務詳細（放課後こどもクラブ会費、放課後こどもクラブ補食実費負担金）」

1 電話勧奨業務

○対象者条件

- ・当初納期限を経過しても納付がないもの（初期督促）
- ・督促納期限を経過しても納付がないもの（通常督促、滞納繰越分を含む。）

○業務内容

- ・対象者1名に対して2回架電する。

○処理期限

- ・対象者リストは、年間スケジュールに沿って、データ形式で渡す。
- ・発注者が定めた期間内（概ね1か月間）に架電する。

○その他

- ・引継書類等の受渡しは、ファイルサーバの共有フォルダ内でデータ形式で行う。
- ・交渉記録は、受注者が放課後こどもクラブシステム（Sossian）のメモ機能に入力する。なお、発注者はシステムのログインに必要なIDを、必要数交付する。

仕様書別紙3「想定業務量」

1 電話による納付勧奨業務（架電件数：対象者数×架電回数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	架電回数
市税	1,200	1,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	24,400	1回
国保等	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	26,400	2回
私債権等	1,576	990	1,696	1,080	1,080	1,086	1,688	1,078	1,074	972	1,572	976	14,868	—
生活援護	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	1,512	3回
保育料等	100	100	200	200	200	200	200	200	200	100	100	100	1,900	2回
母子貸付	50	64	70	54	54	60	62	52	48	46	46	50	656	2回
奨学金	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400	2回
学校負担	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	2回
給食費	600	0	600	0	0	0	600	0	0	0	600	0	2,400	2回
放課後	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800	2回
計	4,976	4,390	6,096	5,480	5,480	5,486	6,088	5,478	5,474	5,372	5,972	5,376	65,668	—

2 SMSによる納付勧奨業務（配信件数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	備考
母子貸付														
奨学金														
学校負担														
給食費														
計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	上限設定

3 財産調査・他市照会等業務（調査件数：対象者数×調査・照会先数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
市税	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	54,000	
国保等	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	48,000	
保育料等	10	10	20	20	20	20	20	20	20	10	10	10	190	
計	8,510	8,510	8,520	8,520	8,520	8,520	8,520	8,520	8,520	8,510	8,510	8,510	102,190	

4 催告書、納付書等の出力、発送準備業務（作成件数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
市税	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	14,400	
国保等	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	8,400	
計	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	22,800	

5 金融機関からの収納可否問い合わせに係る電話対応業務（問い合わせ件数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
市税	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	9,000	