

・すべての業務を表しているものではありません。

業務種類	市税等	国保等
	(ア) 市府民税(特別徴収、法人市民税含む) (イ) 固定資産税(土地家屋、償却資産) (ウ) 都市計画税 (エ) 軽自動車税 (オ) 事業所税 (カ) 放課後こどもクラブ会費(補食費等を含む) (キ) 生活支援資金貸付金 (ク) 母子父子寡婦福祉資金貸付金 (ケ) 認定こども園保育料・保育所保育料 (コ) 学校給食費収入 (サ) 豊中市奨学金 (シ) 上記各項目にかかる延滞金、遅延損害金及び督促手数料等	(ア) 国民健康保険料 (イ) 介護保険料 (ウ) 後期高齢者医療保険料 (エ) 上記各項目にかかる延滞金を含む
	業務量 ※月2,200回程度を架電予定(市税等) (ア) 対象者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務 (イ) 電話番号調査業務 (ウ) 対象者からの電話等問い合わせ対応業務 (エ) 苦情等を受けた場合の対応及び発注者への速やかな報告 (オ) 口座振替勧奨業務 (カ) 運用マニュアル及びトークスクリプト等の作成	※月2,200回程度を架電予定(国保等)
架電業務	電話勧奨対象条件 (ア) 当初納期限を超過しても納付がないもの(初期督促) (イ) 督促状発送後も納付がないもの(通常督促、滞納繰越分含む)	(ア) 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。
	滞納者1人あたりの架電回数等 (ア) 本人に繋がらない場合は、曜日及び時間帯を変更し再架電を行うが、概ね2回程度架電とする(滞納者の要望がある場合は除く) (イ) 通話者が本人または納税管理人である場合、他の滞納(市府民税、固定資産税、軽自動車税等)についても納付勧奨を行う。また、過去に関連者の滞納の対応履歴がある場合、合わせて納付勧奨を行う。	(ア) 午前、午後、夜間と異なる時間帯・曜日での架電となるよう順次架電を行い、未着信先に対しては、時間帯を変えて翌日以降に再度架電
	その他 (ア) リストや引継書類等の受渡しは、納付推進センター職員が各課へ受け渡しに行く(ただし、市税のコールリストについてはExcelファイルでのシステム内での受渡しをする) (イ) 市税については、納付書再発行を希望された場合、架電による接触ができなかった場合には、納付書の再発行を行い催告書等とともに、封入封緘作業を行い発注者へ提出する	(ア) 納付書再発行を希望された場合には、納付書の再発行を行い、鑑文等とともに封入封緘作業を行い発注者へ提出する (イ) 分割納付に係る履行管理業務等 (ウ) 市民からの声の集約
	受託サイクル (ア) 対象費目(ア)から(オ)については、毎月リストの授受があり、1つのリストあたり2カ月で3回程度架電 (イ) 対象費目(カ)から(サ)については、1つのリストあたり1カ月毎に3回程度架電	(ア) 受領件数にもよるが、1カ月毎に3回程度架電
	業務量 ※年間66,000件程度を作成予定(市税等) (ア) 預貯金照会(本店・支店照会) (イ) 生命保険照会 (ウ) 各種調査結果のシステム入力 (エ) 各種調査結果の整理及び発注者への返却 (オ) 照会先宛名情報の管理等補助業務 ただし、毎月の詳細な作業量は発注者及び受注者と調整の上、決定する。	※年間60,000件程度を作成予定(国保等)
財産調査・他市照会等業務	個別業務 (ア) 他市町村あて実情調査 (イ) 給与・年金照会 (ウ) 不動産登記事項証明書・商業登記事項証明書の請求 (エ) 公共機関(ガス・電気・水道事業者等)照会 (オ) その他調査一般	(ア) 各種調査結果への付箋貼付
	依頼方法 システムデータにて依頼	CSVデータにて依頼
	処理期限 (ア) 照会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 (イ) 各種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	(ア) 照会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 (イ) 各種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
その他補助業務	共通業務 (ア) 対象者リストの整理作成業務 (イ) 発注者の指示または発注者が示す条件により行う催告書、納付書及び照会文書(財産調査等)の出力、発送、その他補助業務 (ウ) 滞納整理に係る業務の処理補助業務 (エ) 日報・月報・年報等の報告書作成業務とレビュー、業務スケジュール作成(年間、月間、週間) (オ) 発注者(市税等、国保等別)と受注者による定例会(月1回)や年次報告会(年1回)への出席及び資料作成(議事録含む) 発注者が求めた場合の随時打ち合わせへの出席及び資料作成(議事録含む) (カ) 発注者の職員に対する電話勧奨業務研修の実施(年1回以上) (キ) 受注者の要員に対する税務知識研修、税以外の市債権等に必要な知識に関する研修、業務開始後に新たに配置された要員に対する業務研修(システム研修を含む)、情報セキュリティ研修、人権研修などの実施とその実施内容の文書による報告(各年1回以上) (ク) その他要員に対する関係法令等を遵守した労務管理業務	
	個別業務	(ア) 口座登録業務 (イ) 各種勧奨業務(社会保険喪失未手続者への手続勧奨、第三者行為による傷病届の届出勧奨、療養給付費返還金の納付勧奨)
	報告期限 (ア) 架電業務の報告書について、日報は翌開庁日、週報は翌週火曜日、月報は定例会、年報は年次報告会にて提出する。 (イ) 補助業務の報告書について、翌々日に提出を行う。	(ア) 架電業務の報告書について、月報は定例会にて提出を行う。年報は年次報告会にて提出する。
施設管理業務	(ア) 執務室の整理整頓業務 (イ) 執務室の開錠、施錠業務 (ウ) 発注者が受注者に貸与する物品の管理業務(安全に使用するための対策) (エ) 発注者が受注者に貸与する物品の障害発生時の連絡・保守事業者との連絡対応業務	