

1 納付等勧奨業務（国民健康保険・後期高齢者医療保険・介護保険共通）

●1-1:納付及び口座振替等勧奨業務

○1-1-1:コールセンター架電業務

1-1-1-1:業務内容

市が提供する架電対象者リストに基づき、未納者に対し公権力の行使に当たらない範囲で電話により納付勧奨を行い、未納者からの依頼により納付書の再発行をする。また、必要に応じて以後の納付方法について、口座振替を推奨する。

1-1-1-2:業務体制

【人員体制】

業務従事者には、原則、以下の能力を有し、かつ、官公庁で納付等の勧奨業務に1年以上の経験を有している者を充てるものとする。

- (1) 国民健康保険、後期高齢者医療保険及び介護保険の一般的な制度内容に関する知識並びに基本的な電話応対スキル及びエスカレーションの応対フローの理解を有し、応対マナーに優れていること。
- (2) 本市の主な窓口や町名などの地理的情報といった応対に必要な基本的知識を十分に習得していること。
- (3) 円滑かつ的確な電話の受付や回答、市への転送が行えるよう、電話機器をはじめシステム端末機器の操作方法を十分に習得していること。

【研修】

受託事業者は、予め、市の確認を受けた資料に基づき、業務責任者及び業務従事者へ研修を行うこと。なお、当該研修資料は市に提出し、変更等が生じた際は市へ報告を行うこと。また、研修は、基本的な電話応対マナーをはじめ、実際の問い合わせを想定したロールプレイング方式のものを実施し、上記【人員体制】における能力を習得できるものとする。

すでに同業務に従事している業務責任者及び業務従事者についても、制度改正及びシステム変更等の対応を的確に行えるよう、定期的なスキルアップ研修を行うこと。

【管理体制】

架電件数の実績値が、1-1-1-5 記載の月別の架電件数に達しなかった場合、その原因を分析し、翌月に改善策を講じなければならない。月別の架電件数に達した場合であっても架電応答率（参考 令和6年度19.4% 令和7年度18.0%）が低い場合には、受託事業者は市に納付案内手法及び結果を分析し業務の改善等についての企画・提案を行い、それに基づく業務効率向上策を実施すること。なお、企画・提案には、仕様書の4の(3)のA及びイに記載の夜間窓口及び休日窓口を用いた有効策も含めること。

令和7年度における夜間窓口及び休日窓口の1日当たりの件数の実績値は以下のとおりであるため、年度を通じて夜間窓口及び休日窓口の1日当たりの件数となるよう架電業務を実施すること。

- (1) 夜間窓口 31件／日
- (2) 休日窓口 42件／日

1-1-1-3：業務工程**【市業務】**

毎月 5 日及び 15 日（当該日が土日祝の場合は、翌営業日）に架電対象者リスト（エクセル）を作成し、受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

架電対象者リストに記載されている宛名番号により、滞納管理システムで対象者を検索し、交渉記録等を確認のうえ、電話による納付勧奨を行う。

※留意事項

架電対象者は、必ず宛名番号による検索を行い、同姓同名の誤認がないよう氏名・生年月日による検索は行わないこと。

【受託業務】

架電時に、納付書再発行の依頼を受けた場合は、希望納付期限が 2 週間以内のときは、申し出の納付期限に応じて納付書（架電日から希望納付期限までに督促状が発送される場合は、督促状で納付するよう案内する。）及び取次票を作成し、市（地区担当者）に手渡す。希望納付期限が 2 週間を超えるときは、保険収納課へ直接架電し、納付相談を行うよう説明する。

分納納付書については、詳細を記載した取次票を作成し、市（地区担当者）へ手渡す際に、納付書作成を依頼する。

また、架電時に現在使われていないことが判明した場合は、架電を取りやめ、収納管理システム及び滞納管理システムの電話番号を受託事業者が削除すること。

別人が使用していることが判明した場合は、受託事業者は電話番号の削除は行わず、取次票にて市の判断を仰ぐこと。

【市業務】

取次票の確認及び引き渡された納付書の送付。

対象の電話番号を別人が使用していることが判明した場合、電話番号削除の判断を行う。

1-1-1-4：業務の発生頻度

毎日

1-1-1-5：架電件数

10,450 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	750	1,350	850	800	800	950	650	1,350	450	1,000	450	1,050

1-1-1-6：成果品

月次報告書を提出すること

※平日午前 9 時～午後 5 時 30 分、夜間、休日ごとの架電、応答件数等の取りまとめ。

1-1-1-7：納品日

翌月 10 日まで

1-1-1-8：納入場所

保険収納課

○1-1-2:納付及び口座振替等勸奨補助業務

1-1-2-1:業務内容

納付方法が特別徴収から普通徴収へと変更になった者（①）、年齢到達により新たに被保険者となる予定の者（②）、保険料計算に必要な申告書未提出者（③）等、納付、口座振替及び申告を勸奨すべき者（以下本業務において「勸奨対象者」という。）のリストに基づき、納付及び口座振替等勸奨文書、口座振替依頼書その他の同封文書を印刷し、封入封緘し、発送する。

1-1-2-2:業務工程

【市業務】

勸奨対象者のリスト並びに送付文書及び同封文書のデータ又は口座振替依頼書の用紙を準備し、受託事業者へ提供する。

【受託業務】

市が提供したデータを使用し、文書を印刷した上で、封入封緘し、発送する。また、滞納管理システムへ経過記録を入力する。

1-1-2-3:業務の発生頻度

② : 毎月 1 回

①③ : 年 2 回

1-1-2-4:処理件数（予定）

② : 3,000 件／年（250 件／月×12 月）

①③ : 5,600 件／年（8 月下旬 : 2,800 件、9～11 月 : 2,800 件）

1-1-2-5:成果品

封入封緘した勸奨文書

滞納管理システムへの経過記録入力

1-1-2-6:納品日

市が指定した日

1-1-2-7:納入場所

局（持込）

保険収納課

●1-2:納付誓約書編綴業務

○1-2-1:業務内容

納付誓約書の編綴を行う。

○1-2-2:業務工程

【市業務】

納付誓約書を受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

滞納管理システムに誓約書提出記録があることを確認した上で、市が指定した方法により編綴を行う。

○1-2-3:業務の発生頻度

毎日

○1-2-4:処理件数(予定)

10 件／日

○1-2-5:成果品

原本の編綴

○1-2-6:納品日

随時

○1-2-7:納入場所

保険収納課

2 滞納整理補助業務（国民健康保険・後期高齢者医療保険・介護保険共通）

●2-1:財産調査関係補助業務

○2-1-1:預金・保険・互助会調査補助業務

2-1-1-1:業務内容

市が指定した対象者に係る照会文書書類の作成及び封入封緘。

回答結果の滞納管理システムへの入力（1万円未満かつ流動性がない財産は入力不要）。

回答文書原本の整理及び編綴。

預貯金オンライン照会サービスで回答を受けた回答書データに対する保険情報の入力等。

2-1-1-2:業務工程

(1) 全店照会

【市業務】

財産調査を要する者（以下本業務において「調査対象者」という。）を選定し、調査対象者のデータと返信用封筒を引き渡す。照会先は市が決定した生命保険会社、互助会契約会社等 18 社程度とする。

【受託業務】

調査対象者に関する照会文書を作成し、返信用封筒とともに封入封緘して市に引き渡す。

【市業務】

照会文書の確認。

【受託業務】

照会文書の送付は受託事業者が行う。

【市業務】

回答文書確認のうえ、受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

回答文書でその内容に財産（10 万円以上）があるものは、その写しを指定された場所へ格納するとともに、回答内容を滞納管理システムに入力する（1万円以上）。

※入力内容は様式に沿って次のとおりとする。

保険会社名、契約返戻金額、保険証券番号、保険種類、契約年月日、保険者、保険料、引落口座情報

回答文書原本（全店照会）は市が指定した手順で編綴し、その際、2カ年前の財産調査書類と差し替え、差し替え元の書類は市に引き渡すこと。

(2) 支店照会

【市業務】

支店照会を要する者に対して、支店照会の照会文書を作成し発送する。

回答文書確認のうえ、受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

回答文書でその内容に財産（10 万円以上）があるものは、その写しを指定された場所へ格納するとともに、回答内容を滞納管理システムに入力する。

※入力内容は様式に沿って次のとおりとし、編綴方法は（全店照会）と同様に行う。
銀行名、支店名、預金種別、口座番号、現在残高、最終取引日、入出金の有無、入出金有の場合は最低残高及び最高残高、その他特記事項（入金即日出金の有無、給料日、給料額、年金、年金額、引落保険会社名、定期預金の時は満期日、定額貯金の時は預入日）

（３） 保険情報入力

【市業務】

預貯金オンライン照会サービスで回答を受けた回答書データを１口座１ファイルに分類し、そのうち入出金記録があるものを指定するフォルダ内に格納する。

【受託業務】

格納されている回答書データの入出金記録を目視で確認し、保険契約に係る保険料支払と考えられる出金記録がある場合、当該保険契約の契約会社名を回答書データの指定場所に入力し、市が指定するフォルダ内に格納する。また、市が指定する条件から本人のものでないと考えられる回答書データを削除する。

【市業務】

格納された回答書データを確認する。

2-1-1-3：業務の発生頻度

全店照会：毎月４回

支店照会及び保険情報入力：随時

2-1-1-4：処理件数（予定）

全店照会：43,200 件／年（50 件／回×18 社×48 回）

支店照会：300 件／年

保険情報入力：15,000 件／年

2-1-1-5：成果品

滞納管理システムへの経過記録入力データ

回答文書原本の編綴

保険情報入力後の回答書データ

2-1-1-6：納品日

回答が揃ってから２週間程度

2-1-1-7：納入場所

保険収納課

○2-1-2:年金・給与調査補助業務

2-1-2-1：業務内容

市が指定した対象者に係る照会文書書類の印刷、封入封緘及び発送。

回答文書原本に番号記入、整理した上で、PDF スキャンし、原本を編綴する。

対象者リストへの回答データ入力及び編集。

2-1-2-2：業務工程

【市業務】

年金・給与調査を要する者（以下本業務において「年金・給与調査対象者」という。）を選定し、照会文書・回答書のひな形及び返信用封筒を提供する。

【受託業務】

年金・給与調査対象者分の照会文書・回答書を印刷し、返信用封筒とともに封入封緘し、発送する。

【市業務】

回答文書確認のうえ、受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

回答文書はスキャンを行い、PDFデータとする。年金については、回答文書に番号を記入したうえでPDFデータにする。指定書式での回答ではない場合、指定書式へ書き換えたのちにPDFデータとする。その上で、対象者リストに回答年月日その他市が指定する内容を入力する。また、対象者リストの内容が回答文書と齟齬がある場合、その情報を修正する。その後、回答結果を滞納管理システムに入力する。

回答文書原本は、対象者リストの順番に並べ替え、編綴する。

2-1-2-3：業務の発生頻度

年 4 回

2-1-2-4：処理件数（予定）

年金：1,200 件／年、給与 800 件／年

2-1-2-5：成果品

回答文書をスキャンしたPDFデータ及び回答原本の編綴
情報入力後の対象者リスト

2-1-2-6：納品日

回答が揃ってから 2 週間程度

2-1-2-7：納入場所

保険収納課

●2-2：督促状発送補助業務**○2-2-1：業務内容**

督促状の発送を行うにあたり、事前処理を行う。

○2-2-2：業務工程**【受託業務】**

抜き取り／発送準備／抜取を行った対象者への経過記録入力

○2-2-3：業務の発生頻度

月次

○2-2-4：処理件数（予定）

国保 27,920 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	2,590	150	80	3,100	2,910	2,880	2,750	2,690	2,710	2,660	2,740	2,660

後期 3,610 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	330	20	10	10	430	390	550	350	390	360	410	360

介護 5,730 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	610	30	10	10	750	690	690	520	570	610	630	610

○2-2-5:成果品

2-2-5-1：納入物品

督促状（抜き取り／発送準備が完了したもの）

2-2-5-2：納品日

市が指定した日

2-2-5-3 納入場所

局（持込）

●2-3:催告書発送補助業務**○2-3-1:業務内容**

催告書の発送を行うにあたり、事前処理を行う。

○2-3-2:業務工程

【受託業務】

（帳票前）停止入力／架電チェック

（帳票後）抜き取り／発送準備

○2-3-3:業務の発生頻度

国保（4・6・10・12・2月）／後期・介護（4・8・10・12・2月）

○2-3-4:処理件数(予定)

国保 12,210 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	2,450	—	2,320	—	—	—	2,630	—	2,350	—	2,460	—

後期 980 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	180	—	—	—	120	—	220	—	250	—	210	—

介護 2,160 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	420	—	—	—	450	—	450	—	430	—	410	—

○2-3-5:成果品**2-3-5-1: 納入物品**

催告書（抜き取り／発送準備が完了したもの）

2-3-5-2: 納品日

市が指定した日

2-3-5-3 納入場所

局（持込）

●2-4:督促状・催告書返戻入力業務**○2-4-1:業務内容**

督促状及び催告書文書の郵便返戻分を滞納管理システムに入力する。

○2-4-2:業務工程**【市業務】**

督促状及び催告書の郵便返戻分を受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

引き渡された返戻分を、所定の様式を用い、滞納管理システムに入力し、市へ引き渡す。

○2-4-3:業務の発生頻度

随時

○2-4-4:処理件数(予定)

国保（督促状） 390 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	70	50	20	10	0	20	30	60	30	30	10	60

国保（催告書） 310 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	70	0	50	0	0	0	60	0	60	10	40	20

後期（督促状） 100 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	10	10	0	0	0	10	10	10	20	10	10	10

後期（催告書） 80 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	10	0	0	0	20	0	10	0	30	0	10	0

介護（督促状） 180 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	30	10	0	0	0	30	20	30	10	20	10	20

介護（催告書） 90 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	10	0	0	0	0	10	30	0	10	0	20	10

○2-4-5:成果品

2-4-5-1：納入物品

滞納管理システム入力後、市へ引き渡す。

2-4-5-2：納品日

返戻文書引継後 2 週間程度

2-4-5-3：納入場所

保険収納課

●2-5:執行停止補助業務**○2-5-1:業務内容**

市が指定した対象者について、滞納管理システムへの執行停止入力及び入力確認。

○2-5-2:業務工程

【市業務】

対象月の前月当初に対象者リストを提供。

【受託業務】

対象者リストに基づき、滞納管理システムへ執行停止入力及び入力確認。

○2-5-3:業務の発生頻度

月次

○2-5-4:処理件数(予定)

14,270 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	1,180	490	370	1,340	1,350	1,670	1,260	1,640	1,430	1,430	1,140	970

3 収納管理業務（国民健康保険・後期高齢者医療保険・介護保険共通）

●3-1:口座振替関係業務

口座振替日は毎月の末日（12 月については、翌 1 月 4 日。当該日が取扱金融機関の休業日に当たるときは、翌営業日）である。

○3-1-1:口座振替情報の登録及び口座振替依頼書整理業務

3-1-1-1:業務内容

市が提供する金融機関承認済の口座振替依頼書（以下本業務において「依頼書」という。）を郵便及び市から受け取り、記載内容に漏れや誤り等の不備がないかを 2 名でダブルチェックする。

記載内容に不備があればマニュアルに従って訂正を行い、不備を解消した上で口座情報を収納管理システムに入力。

入力内容を確認する。

確認後、口座登録異動一覧表（国保・後期）・口座登録一覧表（介護）と依頼書原本を市に納品する。

3-1-1-2:業務工程

（1）口座振替依頼書の内容チェック

【受託業務】

依頼書が金融機関から郵送されてくる（ペイジーの場合は市から引き渡される）ので、収納管理システムにて 1 件ずつ対象者を検索し、収納管理システム上の納付義務者と依頼書に記入されている納付義務者が同じか確認する。

マニュアルに従い、不備の確認や宛名番号の記入等を行う。

不備がある場合は訂正を行い、不備を全て解消する。

※金融機関からではなく、被保険者から直接郵送された依頼書については市から金融機関に送付する必要があるため、依頼書收受日当日中に市に引き渡す。

（2）口座情報の入力

【受託業務】

依頼書に不備がないことを確認したら、市が指定した口座入力締切日の当日郵便分までの依頼書を収納管理システムへ口座情報登録する（口座入力締切日中に必ず登録すること）。

登録が完了したら、口座登録異動一覧表（介護保険は「口座振替開始のお知らせ」）を帳票出力し、入力内容の確認を行う。

口座登録異動一覧表（介護保険は Excel データ）の順に依頼書を並び替えて、口座登録異動一覧表の余白に入力者及び確認者 2 名の名前と処理日を押印し、処理件数を記入する。

（3）ペイジー口座振替受付サービス集計表の入力

【受託業務】

「守口市国民健康保険料の口座振替（自動払込）契約申込受付票」「後期高齢者医療保険料の口座振替（自動払込）契約申込受付票」「介護保険料の口座振替（自動払込）契約申込受付票」は、指定のエクセルファイルに下記の必要事項を入力する。

《必要事項》

申込日、伝票番号、端末番号、金融機関名、宛名番号（被保険者番号）、開始月、入力日
 (4) 口座振替依頼書（処理済分）の納品

【受託業務】

授受簿に依頼書の枚数を入力（ペイジー登録と依頼書登録で分けて入力）し、口座登録異動一覧表（介護保険は「口座振替開始のお知らせ」と口座振替依頼書原本をファイルに編綴し、市へ納品する。

なお、口座情報の入力及び確認作業は入力者 1 名・確認者 2 名の計 3 名で行うこと。

【市業務】

口座振替情報の入力内容を確認する。

3-1-1-3：業務の発生頻度

週 1 回程度

3-1-1-4：処理件数（予定）

国保 1,180 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	160	100	90	160	100	80	100	70	80	70	80	90

後期 1,450 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	80	100	110	100	180	110	180	130	120	120	110	110

介護 620 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	50	30	10	10	170	70	70	60	40	40	40	30

3-1-1-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	口座登録異動一覧表（国保・後期）	A4	1 部	収納管理システムから印刷
2	口座登録一覧表（介護）	電子	1 部	Excel ファイル
3	口座振替開始のお知らせ（介護）	A4	1 部	収納管理システムから印刷
4	口座振替依頼書	A4	1 部	様式は保険収納課で使用しているものすべて。なお、入力者 1 名及び確認者 2 名の名前並びに処理日を押印すること。

納品日…毎週 1 回程度及び口座登録の入力締切日当日とする。

納入場所…保険収納課

○3-1-2：口座振替データ受入補助業務

3-1-2-1：業務内容

口座振替データ受入日に市が提供する「口座振替結果一覧表」を元に「収納済通知書」、「納付書」の作成を行う。

3-1-2-2：業務工程

【市業務】

口座振替データ受入日に受入処理を行い、「口座振替結果一覧表」を受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

「口座振替結果一覧表」を元にエクセルにて「収納済通知書」、「納付書」（収納済通知書、納付書、空白の三連になっている）を作成する。裁断後、「収納済通知書」と「納付書」は各々「口座振替結果一覧表」の金融機関順に並び変え、市に納品する。「口座振替結果一覧表」に記載がない金融機関の「収納済通知書」、「納付書」、及び「空白」のものは破棄する。

3-1-2-3：業務の発生頻度

毎月 1 回

3-1-2-4：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	収納済通知書	規格外	1 部	エクセルにて作成
2	納付書	規格外	1 部	エクセルにて作成
3	口座振替結果一覧表	A4	1 部	市が提供するもの

3-1-2-5：納品日

口座振替データ受入日当日の午後 1 時まで

3-1-2-6：納入場所

保険収納課

○3-1-3(国保・後期)：口座振替不能通知書の発送業務

3-1-3-1：業務内容

市が提供する口座振替不能通知の引抜、封入・封緘及び発送を行う。

滞納管理システムの経過記録入力。

3-1-3-2：業務工程

【市業務】

受託事業者へ以下の書類を引き渡す。

《引渡書類》

口座振替不能通知書兼領収証書、一覧表、封筒、口座振替不能通知引拔リスト

【受託業務】

一覧表と口座振替不能通知書兼領収証書の枚数を確認し、引拔リストの対象者以外を封入封緘すること。なお、同一人物は同封すること。

引拔対象者の口座振替不能通知書、引拔リスト、封緘済の封筒を市へ納品すること。

納品後、口座振替不能情報を滞納管理システムに記載する。

【市業務】

封緘済封筒及び引拔対象者の口座振替不能通知書を確認する。

送付は受託事業者が行う。

3-1-3-3：業務の発生頻度

毎月 1 回

3-1-3-4：件数（予定）

国保 1,570 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	150	0	10	140	180	150	160	130	170	160	180	140

後期 440 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	50	0	0	0	70	40	70	30	40	40	30	70

3-1-3-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	口座振替不能通知書兼領収証書	規格外	1 部	2 に 1 を封入し封緘すること。
2	封筒	長 3	1 部	
3	口座振替不能通知書引拔リスト	A4	1 部	市が提供するもの

納品日…発送日当日の正午まで

納入場所…保険収納課

〇3-1-3(介護):口座振替不能通知書の発送業務

3-1-3-1：業務内容

市が提供する口座振替不能通知対象者の納付書及び口座振替不能通知書の印刷。

口座振替不能通知の引拔、封入・封緘及び発送を行う。

滞納管理システムの経過記録入力。

3-1-3-2：業務工程

【受託業務】

消込の結果、口座振替不能となった人について滞納管理システムへ口座振替不能となった旨の経過記録を入力する。その上で、当該対象者について、収納管理システムで口座振替不能通知書を印刷し、また、滞納管理システムで納付書を発行し、それらを封入封緘した状態で、市へ納品する。

【市業務】

口座振替不能通知の引拔対象となる者を判断し、引拔作業を行う。

【受託業務】

抜き作業が完了した口座振替不能通知書を発送する。

3-1-3-3：業務の発生頻度

毎月 1 回

3-1-3-4：件数（予定）

210 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	30	0	0	0	30	20	20	20	30	20	20	20

3-1-3-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	口座振替不能通知書	A4	1 部	2 に 1 と 4 を封入し封緘すること。
2	封筒	長 3	1 部	
3	口座振替不能通知書引抜リスト	A4	1 部	市が提供するもの
4	納付書	—	1 部	滞納管理システムより出力

納品日…発送日当日の正午まで

納入場所…保険収納課

○3-1-4:手数料支払補助業務

3-1-4-1:業務内容

口座振替に係る各手数料の支払補助。

3-1-4-2:業務工程

【市業務】

3 ヶ月に 1 回クレピコの「日計表」をロール紙に印字し、受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

「日計表」の各金融機関受付件数（月別）がペイジー口座振替受付サービス集計表に入力されている件数と一致しているか確認し、「ペイジー口座振替手数料明細書」及び「請求書」を作成する。

毎月口座振替伝送データ消込時に渡している「口座振替結果一覧表」を元に「口座振替手数料明細書」及び「請求書」を作成する。

【市業務】

「ペイジー口座振替手数料明細書」、「口座振替手数料明細書」及び各「請求書」の内容を確認する。送付は受託事業者が行う。

3-1-4-3:業務の発生頻度

半期に 1 回

3-1-4-4:件数（予定）

- ・ペイジー 54 件（9 件×年 2 回×3 科目）
- ・口座振替 150 件／年（25 件×年 2 回×3 科目）

3-1-4-5:成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	日計表	規格外	1 部	市が提供するもの
2	ペイジー口座振替手数料明細書	A4	1 部	エクセルにて作成
3	口座振替手数料明細書	A4	1 部	エクセルにて作成
4	各請求書	A4	1 部	エクセルにて作成

納品日…日計表提供当日の午後 1 時まで

納入場所…保険収納課

●3-2:過誤納金還付業務

○3-2-1(国保・後期):還付充当通知書等の作成業務

3-2-1-1:業務内容

特別徴収の還付設定処理を行う。また、特別徴収及び普通徴収の還付充当通知書等の打ち出し・封入・封緘及び発送を行う。

3-2-1-2:業務工程

【市業務】

作成した還付対象者リスト及び日本年金機構からの通知を受託事業者に提供する。

【受託業務】

日本年金機構からの通知には、該当者ごとに宛名番号を直接記入する。

市が提供したリスト及び日本年金機構からの通知に記載の該当者を、収納管理システムで還付設定処理を行う。

【市業務】

充当処理等の必要な処理を行い、収納管理システムの「還付充当通知書」のバッチを回し、受託事業者にバッチ処理時間を伝える。

【受託業務】

市が伝えたバッチ時間を元にバッチ処理メニューから「還付充当通知書」・「還付請求書」を帳票出力し、「申立書」、「同封文書」、「返信用封筒」と一緒に封入封緘を行い、封筒の重さを確認の上、還付通知日に発送する。

(申立書と同封文書は、データを市から受け取り、受託事業者が適宜印刷及び裁断を行い、返信用封筒は、科目名に科目指定色(国保:ピンク、後期:青)マーカーを塗ること。)
※通知書が返戻された場合は収納管理システムの還付照会画面の備考に「返戻」を入力し、封筒を市に引き渡す。

3-2-1-3:業務の発生頻度

毎月 1 回

3-2-1-4:処理件数(予定)

国保 3,250 件/年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	400	200	160	260	190	290	220	290	230	280	250	480

後期 3,140 件/年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	200	160	50	540	170	670	180	270	160	280	200	260

3-2-1-5:成果品

還付通知

○3-2-1(介護):過誤納金還付・充当通知書の作成業務

3-2-1-1:業務内容

国庫返納不要分及び還付・充当通知に係る個別還付設定処理・書類の打ち出し・封入・封緘及び発送を行う。

3-2-1-2：業務工程

【市業務】

国庫返納不要分について、日本年金機構からの通知を受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

日本年金機構からの通知に記載の該当者を、収納管理システムから個別に還付設定処理を行う。日本年金機構からの通知には、該当者ごとに宛名番号を直接記入する。

【市業務】

収納管理システムで国庫返納不要分以外の一括還付設定処理を完了させ、国庫返納不要分を含む、過誤納金還付通知書、充当通知書及び還付請求書の作成バッチを回し、バッチ処理時間を受託事業者に伝える。

バッチ種別	帳票	詳細
還付通知書作成	過誤納金還付通知書	全対象者
充当通知書作成	過誤納金充当通知書	充当処理実施の場合
還付請求書作成	過誤納金還付通知書・過誤納金還付請求書	振込口座登録無しの場合

【受託業務】

市が伝えたバッチ時間を元に出力帳票一覧メニューから帳票出力し、同封物（「同封文書」、「返信用封筒」）と一緒に封入封緘を行い、封筒の重さを確認の上、種別ごとに発送する。介護は過誤納金還付請求書に委任状等記載のため、同封物に「申立書」は不要。

同封文書は、データを市から受け取り、受託事業者が適宜印刷及び裁断を行うこと。

返信用封筒について、介護は「介護保険料」に黄マーカーで塗る。

3-2-1-3：業務の発生頻度

毎月 1 回

3-2-1-4：処理件数（予定）

4,220 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	560	210	90	870	210	750	210	430	200	350	260	80

3-2-1-5：成果品

還付通知

○3-2-2(国保・後期)：還付金の振込処理

3-2-2-1：業務内容

還付請求書（以下本業務において「請求書」という。）の不備チェック後、返送処理及び返戻入力。

収納管理システムで口座登録入力及び還付済の入力作業を行い、結果帳票の出力。

EB システムでの還付金振込データ作成。

財務会計システムで「命令書」を作成し、市へ回付する。

支払い処理後、振込エラーとなった該当分について、解消を図る。

3-2-2-2：業務工程

【受託業務】

郵便及び市から請求書を収受したら、マニュアルに従い2名で不備のダブルチェックを行う。

訂正可能な不備の場合は受託事業者で訂正し、訂正不可な不備については不備箇所を指摘するメモを記載し、市民へ返送する準備をした状態で市に引き渡す。

不備のないものと不備を解消したものについては収納管理システムへ口座情報及び振込日の入力作業を行う。請求書受領締日ごとに収納管理システムへ一括還付済入力を行い、「口座振込一覧表」「日計表」を出力し、必要箇所にマーカーをする。その際に、口座振込一覧の CSV ファイルを出力し、様式を使い、EB システム取込用 CSV ファイルを作成する。作成した CSV ファイルを EB システムで取り込み、「総合振込明細表」と「総合振込一覧表」の内容が合致するか確認し、それぞれ1部ずつ出力。出力した「総合振込明細表」の合計金額記載ページの余白部分に作成した振込データ名を記入し、そのページをコピーする。

作成した振込データは、指定した保険収納課共有フォルダに保存する。

会計室締め日3営業日前までに財務会計システムで「命令書」を作成し、「日計表」を電子添付した上で市に回付する。その際出力される「添付書類送付票」と「口座振込一覧表」「総合振込明細表」「総合振込明細表のコピー」は紙文書の添付資料として市に納品する。また、併せて当該振込日ごとの集計表と、「口座振込一覧表」及び「還付請求書」又は「還付兼充当通知書作成一覧表 [口座あり]」（以下本業務において「集計表等」という。）を市に納品する。

【市業務】

会計室締め日までに庁内決裁する。庁内決裁完了後、集計表等を受託事業者へ引き渡す。

【受託業務】

集計表等を市から受け取り、指定場所に編綴する。

支払い処理後に振込エラーとなった該当分について、請求書記載内容を確認し、不備確認漏れでなかった場合は、市民へ架電し、不備箇所の修正を図る。不備解消後、エラー用紙を市に納品する。

3-2-2-3：業務の発生頻度

2回／月 ただし、4・6月のみ1回

3-2-2-4：処理件数（予定）

国保 2,440 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	430	50	400	190	190	160	210	130	190	170	190	130

後期 2,960 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	370	40	310	60	390	210	590	190	370	170	200	60

3-2-2-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
-----	-----	----	----	----

1	日計表	電子	1 部	収納管理システムより出力 「普徴」「滞繰」「特徴」「歳出」 「還付加算金」毎に出力
2	総合振込明細表	A4	2 部	EB システムより出力
3	総合振込一覧表	A4	1 部	EB システムより出力 氏名順に出力すること
4	口座振込一覧表	A4	1 部	収納管理システムより出力
5	命令書	電子	1 部	財務会計システムで作成・回付 日計表を元に作成
6	添付書類送付票	A4	1 部	財務会計システムより出力
7	還付請求書	A4	1 部	費目毎に金融機関順に並べ替え
8	還付兼充当通知書作成一覧表 〔口座あり〕	A4	1 部	収納管理システムより出力

納品日…会計室締めの日営業日前の業務終了まで

納入場所…保険収納課

○3-2-2(介護):還付金の振込処理

3-2-2-1：業務内容

市から収受した還付金請求書兼振込依頼書（以下本業務において「振込依頼書」という。）の不備チェック及び返戻入力。

収納管理システムで還付用口座の入力作業。

市職員が行う振込のバッチ処理をもとに、「決算書」の作成。

財務会計システムで、「命令書」を作成し、「決算書」を電子添付した上で市に回付する。

その際に、「添付書類送付票」、「還付口座振込依頼明細表」を市に納品する。

不備チェックの終わった振込依頼書は指定の場所に納品。

支払い処理後、振込エラーとなった該当分について、解消を図る。

3-2-2-2：業務工程

【受託業務】

市から振込依頼書を収受したら、マニュアルに従い2名で不備のダブルチェックを行う。

※還付金請求書兼振込依頼書が返戻された場合は封筒を市に引き渡す。

訂正可能な不備の場合は受託事業者で訂正し、訂正不可な不備については市民への返送の準備をした状態で市に引き渡す。

不備のないものと不備を解消したものについては収納管理システムに口座情報の入力を行う。

入力完了した書類は、振込日ごとに編綴し、市の指定する場所に納品する。

【市業務】

還付スケジュールに従い、還付金振込のバッチ処理を行う。完了後受託事業者へ報告する。

【受託業務】

市の行った還付金の振込のバッチ処理後、「決算書」を作成。該当部分をマーカーする。

「決算書」に記載の金額をもとに、財務会計システムで「命令書」を作成し、「決算書」

を電子添付した上で市に回付する。その際に出力される「添付書類送付票」と収納管理システムで印刷した還付金振込のバッチ処理後に出力される「還付口座振込依頼明細表」を紙文書として市に納品する。

【市業務】

会計室締め日までに庁内決裁する。

庁内決裁完了後、資料の一部が会計室より返還されるため、受託事業者へ引き渡す。

【受託業務】

決裁済の書類一式を市から受取、指定場所に編綴する。

支払い処理後に振込エラーとなった該当分について、請求書記載内容を確認し、不備確認漏れでなかった場合は、市民へ架電し、不備箇所の修正を図る。不備解消後、エラー用紙を市に納品する。

3-2-2-3：業務の発生頻度

2回／月 ただし、3・5月のみ1回

3-2-2-4：処理件数（予定）

4,030件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	－	20	－	470	450	460	770	330	580	280	340	330

3-2-2-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	命令書	電子	1部	財務会計システムで作成・回付
2	添付書類送付票	A4	1部	財務会計システムより出力
3	決算書	電子	1部	収納管理システムより出力。電子決裁上に電子添付
4	還付口座振込依頼明細表	A4	1部	収納管理システムより出力。紙文書で提出
5	還付金請求書兼振込依頼書	A4	1部	振込日ごとに分けて編綴。市の指定場所へ納品

納品日…会計室締めの2営業日前の業務終了まで

納入場所…保険収納課

〇3-2-3:国庫返納処理業務

3-2-3-1：業務内容

日本年金機構からの通知に宛名番号を直接記入しておく。その際に、国庫返納金額と過誤納金の金額が不一致となっている場合は、当該対象者を市が提供するリストに記載し、市へ提供する。

日本年金機構からの通知をもとに、財務会計システムで日本年金機構からの通知及び納付書を添付文書として「命令書」を作成し、市に回付する。その際に、「添付書類送付票」、「日本年金機構からの通知」、「納付書」を市に納品する。

国庫返納分に係る個別還付設定処理・還付済入力処理を行う。

3-2-3-2：業務工程

【市業務】

日本年金機構からの通知を受託事業者に引き渡し、国庫返納支払日を報告する。

【受託業務】

日本年金機構からの通知をもとに、財務会計システムで「命令書」を作成し、市に回付する。その際に出力される「添付書類送付票」、「日本年金機構からの通知」、「納付書」を紙文書の添付資料として市に納品する。

日本年金機構からの通知には、該当者ごとに宛名番号を直接記入しておく。その際に、国庫返納金額と過誤納金の金額が不一致となっている場合は、当該対象者を市が提供するリストに記載し、市へ納品する。

市から報告を受けている支払日に、該当者について収納管理システムから個別に還付設定処理を行う（国保・後期）。収納管理システムで還付済入力処理を行う（国保・後期・介護共通）。その際に、備考欄に「国庫返納」の文言を追記する（国保・後期）。

不一致解消日（毎月の賦課更正日）以後に不一致の対象者について、収納管理システムから個別に還付設定処理を行う（国保・後期）。その上で、支払日を設定した上で、還付済入力処理を行う（国保・後期・介護共通）。その際に、備考欄に「国庫返納」の文言を追記する（国保・後期）。

3-2-3-3：業務の発生頻度

毎月 1 回

3-2-3-4：処理件数（予定）

国保 30 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	0	10	0	10	0	0	0	10	0	0	0	0

後期 160 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	10	20	10	20	10	20	20	10	10	10	10	10

介護 260 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	30	10	30	20	30	30	20	20	20	10	20	20

3-2-3-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	命令書	電子	1 部	財務会計システムで作成・回付
2	添付書類送付票	A4	1 部	財務会計システムより出力
3	日本年金機構からの通知	電子	1 式	宛名番号を記入し命令書に添付。
4	不一致リスト	電子	1 式	Excel ファイルに入力

納品日…会計室締めの 1 営業日前の業務終了まで

納入場所…保険収納課

●3-3:収納消込補助業務

○3-3-1:OCR データ及びコンビニ収納データの消込等補助業務

3-3-1-1:業務内容

OCR 及びコンビニ収納データを収納管理システムへ消込する。

3-3-1-2:業務工程

【受託業務】

コンビニデータ（速報・確報・取消）をコンビニ収納システムにて指定された日（速報・取消は毎日）に取り込む。

速報と取消はデータ取り込み後すぐに収納管理システムにて消込作業を行い、国保・後期は「コンビニデータ集計表」と「入金集計表」を印刷し、介護は「仮消込結果一覧表」を印刷する。コンビニ収納システムに登録の金額や件数と一致するか確認する。

コンビニデータの確報は、国保・後期については、会計室からデータが配信されてから消込作業を行う。その際には、事前に収納管理システムの検証環境で消込作業を行い、エラーがないことを確認した上で、本番環境にて消込を行う。なお、介護については、会計室からの公金確定以前にデータを取り込み、消込作業がなされる。

会計室からデータが配信されたら印刷し、収納消込システムにて OCR データ及び非 OCR のイメージデータを取り込む。確報のコンビニデータ（国保・後期）・仮消込結果一覧表（介護本番消込前）・会計室から配信されたデータ・非 OCR のイメージデータの金額が合致していることを確認する。

金額の合致が確認出来たら、収納管理システムにて収納消込システムから取り込んだデータを消込する。消込エラーが出た場合、受託事業者はエラー画面を印刷し、市に報告すること。エラー解消は市が行う。市がエラー解消後、受託事業者にて消込作業を行う。

消込完了したら、「会計室から配信されたデータ」、「入金集計表」（国保・後期）、「収納結果一覧表」（介護）、「日計表」、「非 OCR イメージデータ」を印刷。

「会計室から配信されたデータ」、「入金集計表」、「非 OCR イメージデータ」、「日計表」を元に「消込日計表」と「収入内訳表」を作成し、印刷する。

「消込日計表」、「会計室から配信されたデータ」、「入金集計表」（国保・後期）、「収入内訳表」、「日計表」、「消込エラー一覧表」、「コンビニデータ集計表」（国保・後期）、「非 OCR のイメージデータ」、「収納結果一覧表」（介護）をホッチキスでまとめて市へ引き渡すこと。

【市業務】

消込結果、書類の不備などを確認した上で、財務会計システムの入力内容を確認する。

3-3-1-3:業務の発生頻度

日次

3-3-1-4:処理件数（予定）

OCR データ 3 件／日（3 科目）

コンビニ収納データ 3 件／日（3 科目）

3-3-1-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	消込日計表	A4	1 部	エクセルにて作成
2	会計室から配信されたデータ	A4	1 部	指定のファイルから印刷
3	収入金集計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
4	収入内訳表	A4	1 部	エクセルにて作成
5	日計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
6	消込エラー一覧表	A4	1 部	ある場合のみ収納管理システムから印刷
7	コンビニデータ集計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
8	イメージデータ（非 OCR）	A4	1 部	ある場合のみ収納消込システムから印刷
9	収納結果一覧表	A4	1 部	収納管理システムから印刷

納品日…消込当日の業務終了時間まで

納入場所…保険収納課

○3-3-2：口座振替伝送データ等の消込等に関する補助業務

3-3-2-1：業務内容

口座振替データがある場合は 3-3-1 に加えて収納管理システムへ消し込み作業を行う。

3-3-2-2：業務工程

【市業務】

口座振替結果一覧表及び消込データを受託事業者に引き渡す。

【受託業務】

3-3-1 の作業で収納消込システムに口座振替の非 OCR イメージデータがある場合、非 OCR イメージデータを印刷し、市が引き渡した口座振替結果一覧表の金額と非 OCR イメージデータの合計と収入金集計表の合計額が合致することを確認した上で、3-3-1 の消込完了後に消込を行うこと。消込完了後、「収入金集計表」（国保・後期）、「収納結果一覧表」（介護）「日計表」を印刷する。

消込エラーがある場合は 3-3-1 と同様の対応をすること。

「収入金集計表」（国保・後期）、「収納結果一覧表」（介護）、「日計表」、「消込エラー一覧表」、「非 OCR のイメージデータ」を 3-3-1 の成果品と合わせて市へ納品すること。

【市業務】

消込結果、書類の不備などを確認する。

3-3-2-3：業務の発生頻度

処理日：毎月 3 回（国保・後期・介護各 1 回ずつ）

3-3-2-4：処理件数

36 件／年

3-3-2-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	収入金集計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
2	日計表	A4	1 部	
3	消込エラー一覧表	A4	1 部	ある場合のみ収納管理システムから印刷
4	イメージデータ（非 OCR）	A4	1 部	収納消込システムから印刷
5	収納結果一覧表	A4	1 部	収納管理システムから印刷

納品日…消込当日の業務終了時間まで

納入場所…保険収納課

○3-3-3：年金特徴消込などに関する補助業務**3-3-3-1：業務内容**

市が引き渡す年金特徴のリストを元に納付書、納入済通知書、納入通知書兼領収書（以下本業務において「納付書等」という。）を作成する。

国保・後期は、納付書等で納入された年金特徴の非 OCR データが収納消込システムから上がってきたら、収納管理システムへ消し込みする。介護は、賦課部署（高齢介護課）にてデータ取り込む際に、収納管理システム消し込みを行うため、他の消込と異なり「日計表」は帳票されない。

3-3-3-2：業務工程**【市業務】**

受託事業者へ年金特徴のリストを引き渡す。

【受託業務】

年金特徴のリストを元に集計作業を行い、納付書等を作成して市へ納品する。

後期のみ後期高齢者医療システムで別途事前処理を行う。

【市業務】

納品されたリストと納付書等を確認し、会計室に提出する。

【受託事業者】（以下作業は国保・後期のみ）

3-3-1 の作業で収納消込システムに年金特徴の非 OCR イメージデータがある場合、非 OCR イメージデータを印刷し、収納管理システムの所定の画面に表示される年金特徴データの

金額と非 OCR データの金額が合致することを確認する。その上で、国保・後期は 3-3-1（ある場合は 3-3-2 も）の消込完了後に消込を行う。消込完了後、「入金集計表」、「日計表」を印刷する。消込エラーがある場合は 3-3-1 と同様の対応をすること。

「入金集計表」、「日計表」、「消込エラー一覧表」、「非 OCR のイメージデータ」を 3-3-1（ある場合は 3-2-1 も）の成果品と合わせて市へ納品すること。

【市業務】

消込結果、書類の不備などを確認する。

3-3-3-3：業務の発生頻度

隔月（5 月、7 月、9 月、11 月、1 月、3 月の年 6 回）

3-3-3-4：処理件数（予定）

18 回／年

3-3-3-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	年金特徴のリスト	A4	1 部	市から提供
2	納付書等	A4	1 部	PDF にて作成
3	入金集計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
4	日計表	A4	1 部	収納管理システムから印刷
5	消込エラー一覧表	A4	1 部	ある場合のみ収納管理システムから印刷
6	イメージデータ（非 OCR）	A4	1 部	収納消込システムから印刷

納品日…消込当日の業務終了時間まで

納入場所…保険収納課

○3-3-4:eL お支払いサイト等の OCR 消込業務

3-3-4-1：業務内容

eL お支払いサイト等で納付された保険料の収納データを収納管理システムへ消し込む。

3-3-4-2：業務工程

【市業務】

メールで地方税共通納税の振込依頼完了通知が来たら会計室へ入金伝票を提出する。

【受託業務】

市役所開庁日に「共通納税 IFS」にて納付情報出力依頼データ一式をダウンロードして所定のフォルダに保存する。

OCR データ（速報・確報）の消込など補助業務時、納付情報出力依頼データ一式を収納管理システムに取り込む。

取込完了後、共通納税データ登録一覧表を印刷する。

印刷完了後、納付情報出力依頼データ一式をデータ登録の上、消込用データを作成し、収入金集計表（速報・確報）を印刷する。

印刷完了後、OCR データ（速報・確報）を消込する。

また、消込エラー一覧表を印刷し、共通納税データ登録一覧表内のエラー内容をもとにエラー修正する。エラー修正時にエラーに上がっている事業所で該当する指定番号がない場合は、エクセルシート「共通納税エラーリストについて」に特定キー（指定番号）、納税者 ID、登録名称及び住所を入力して上書き保存する。

エラー修正後、消込エラー一覧表を OCR データの消込等補助業務完了時に作成する成果品とあわせて編綴する。

OCR データの消込等補助業務完了時にあわせて成果品を市へ引き渡す。

【市業務】

消込結果などを確認する。

エクセル「共通納税エラーリストについて」に上がっている特定キー（指定番号）、納税者 ID、登録名称及び住所を収納管理システムに登録する。（ただし、メール登録のある事業所は除く。）

3-3-4-3：業務の発生頻度

毎日

3-3-4-4：処理件数

1 回／日

なお、1 日あたりの共通納税エラー件数は、30～40 件程度。

ただし、各月の納期限の翌日の共通納税エラー件数は、100 件程度。

3-3-4-5：成果品

提出する成果品は次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考
1	収入金集計表	A4	1 式	用紙の右上余白部分に黒字で「日付」を記入。
2	消込エラー一覧表	A4	1 式	エラーが発生しない日は作成不要。
3	共通納税データ登録一覧表	A4	1 式	OCR データの消込等補助業務時に印刷する。

納品日…消込当日の業務終了時間まで

納入場所…保険収納課

○3-3-5: 共通納税インターフェイスシステム(共通納税 IFS)への納付書情報の送信に関する補助業務

3-3-5-1：業務内容

市が発行した納付書の納付書情報を共通納税インターフェイスシステム（共通納税 IFS）へ送信し、納付義務者が eL お支払いサイトで納付することができるようにする。

3-3-5-2：業務工程

【市業務】

「3-3-4: eL お支払いサイト等の OCR 消込業務」の確認完了後、受託事業者へ共通納税 IFS に納付書情報を送信するよう依頼する。

【受託業務】

収納管理システムの OCR 日計システムメニューから共通納税納付書情報更新処理を登録する。登録完了後、作成された納付書情報登録ファイルをダウンロードして所定のフォルダに保存する。

保存完了後、共通納税 IFS へ納付書情報を送信する。

送信完了後、共通納税 IFS から処理結果ファイルをダウンロードして所定のフォルダに保存する。

保存完了後、共通納税 IFS からダウンロードした処理結果ファイルを収納管理システムに取り込む（ただし、処理結果ファイルのうちエラーファイルの容量（圧縮ファイルから解凍した状態）が 10KB を超過する場合は、市と協議の上、決定するものとする。）。

【市業務】

共通納税 IFS からダウンロードしたファイルが収納管理システムに取り込みされているか確認する。

3-3-5-3: 業務の発生頻度

毎日

3-3-5-4: 処理件数

1 回／日

3-3-5-5: 成果品

処理結果ファイル（ZIP ファイル） 1 ファイル

※日により、正常ファイルとエラーファイルがある。

納品日…消込当日の業務終了時間まで

納入場所…保険収納課

○3-3-6: 財務会計システム入力補助業務

3-3-6-1: 業務内容

収納管理システムへの消込の日計を、財務会計システムへ入力する。

3-3-6-2: 業務工程

【受託業務】

収納管理システムへの消込結果を基に、財務会計システムへ入力を行う。手順に従い入力し、内容に誤りがないか確認すること。

【市業務】

財務会計システムへの入力再確認。

3-3-6-3: 業務の発生頻度

毎日

3-3-6-4: 処理件数

1 回／日

3-3-6-5: 成果品

財務会計システムへの反映

●3-4:支払関係等業務

財務会計システムにて業者等への支払いに係る会計処理の補助を行う。
また、財務会計システム入力に係る事前処理を行う。

○3-4-1:財務会計システム処理補助業務

3-4-1-1:業務内容

請求（口座／ペイジー／コンビニ／預金照会／委託）等の支払に係る処理補助及び EB システム登録を行う。

財務会計システムの費目更正を行う。

コンビニ等収納代行業者及び eL お支払いサイトから集金代行に係る入金処理を行う。

3-4-1-2:業務工程

【市業務】（請求支払調定業務）

受領した請求書をデータ又は紙で提供する。調定情報をデータ又は紙で提供する。

【受託業務】（請求支払調定業務）

市から受けた請求書等を基に、財務会計システムへ入力し、必要な文書を添付して電子決裁で市へ回付する。その際、添付書類があるものについては、添付書類送付票及び添付書類を市へ納品する。納付書が作成されたものについては、PDF で市に納品する。なお、作成後、会計費目／金額／支払日等の確認を行うこと。

【市業務】（請求支払業務）

財務会計システム帳票の内容確認し、決裁完了後、支払。

【市業務】（費目更正）

充当整理簿及びその金額確認資料を指定フォルダにデータ格納する。

【受託業務】（費目更正）

格納された充当整理簿をもとに、収入金更正又は歳入歳出振替処理を財務会計システムに入力し、必要な文書を添付して電子決裁で市へ回付する。

【市業務】（費目更正）

財務会計システム帳票の内容確認し、決裁を完了させる。

【市業務】（入金処理）

受領した振込依頼完了通知（メール）を提供する。

【受託業務】（入金処理）

市から提供を受けた振込依頼完了通知をもとに入金伝票を作成し、市へ納品する。

【市業務】（入金処理）

入金伝票を確認し、会計室へ提出する。

3-4-1-3:業務の発生頻度・処理件数（予定）・成果品

次に示すものとする。

No.	成果品	規格	部数	備考	発生頻度
1	支出命令書	電子	1 部	コンビニ収納手数料	月 1 回
2		電子	1 部	業務委託料	月 1 回
3		電子	1 部	日本マルチペイメントネット ワーク推進協議会会費	年 1 回

4	支出負担行為 兼支出命令書	電子	1 部	口座振替手数料	年 2 回
5		電子	1 部	口座振替受付サービス手数料	年 2 回
6		電子	1 部	預金照会等取引照会システム 利用契約	年 1 回
7		電子	1 部	預金照会手数料	随時
8		電子	1 部	クレピコ基本料・通信料	月 1 回
9	収入金更正命令書	電子	1 部	歳入の更正	月 1 回
1 0	支出負担行為伺書	電子	1 部	歳出の更正	月 1 回
1 1	歳入歳出振替命令書	電子	1 部		
1 2	添付書類送付票	A4	1 部	支払に添付書類がある場合	上記参照
1 3	入金伝票	A4	1 部	コンビニ等収納代行業者集金	月 6 回
1 4		A4	1 部	地方税お支払いサイト収納	毎日
1 5	調定決議書	電子	36 部	業務委託備品等使用料	年 1 回
		電子	1 部	督促手数料、延滞金の調定	月 6 回
1 6	納付書	PDF	36 部	備品等使用料納付書	年 1 回

納品日…市が指定した日

納品場所…保険収納課

●3-5:生保代理納付業務(介護保険のみ)

生活保護受給者に対し、市が本人に代わり生活保護費から介護保険料の納付を行う。

○3-5-1:生保代理納付廃止業務

3-5-1-1:業務内容

生活保護受給者の要件から外れた際、その者に対し納付書を個別に発送。

3-5-1-2:業務工程

【市業務】

対象者リストを提供。

【受託業務】

対象者リストに基づき、滞納管理システムにて納付書帳票及び確認。

滞納管理システムへの経過記録入力。

3-5-1-3:業務の発生頻度

月次

3-5-1-4:処理件数(予定)

130 件／年

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	10	0	0	0	20	20	20	20	10	10	10	10

4 その他業務（国民健康保険・後期高齢者医療保険・介護保険共通）

●4-1:郵便受取業務

○4-1-1:業務内容

毎日 11 時～12 時の間に所定の場所にて郵便物を確認し、郵便仕分け処理を行う。

○4-1-2:業務工程

【受託業務】

本庁 4 階の郵便ポストに郵便物（普通郵便）を取りに行く。

郵便ポストに「特殊郵便あります」の札があれば、法制文書課（南館 4 階）まで受け取りに行く。なお、特殊郵便を授受した際の台帳の写しを、保険収納課の保管場所に綴る。

【受託業務】（特殊郵便）

特殊郵便は保険収納課職員（郵便の種別で異なる）から受取のサインを受け、渡すこと。以下のとおり。

- ・口座関係…口座担当者
- ・払出証書…差押担当者
- ・財産調査関係書類のうち、市の指定する書類…財産調査担当者

上記の担当者が異動等（概ね 9 月末・3 月末）に伴い変更した際には、市は遅滞なく後任者を受託事業者へ伝える。

【受託業務】（普通郵便）

普通郵便は保険収納課職員（郵便の種別で異なる）へ渡すこと。

以下のとおり。

- ・郵便物等配達証明書…郵便担当者
- ・料金不足のお知らせ…郵便担当者
- ・督促／催告返戻…督促／催告担当者
- ※上記の返戻書類は返戻日を記載すること。
- ・還付返戻…還付担当者
- ・課員押印書類…押印者
- ・財産調査…財産調査担当者
- ・請求書／預金照会手数料…支払担当者
- ・DV／その他…郵便担当者

上記の担当者が異動等（概ね 9 月末・3 月末）に伴い変更した際には、市は遅滞なく後任者を受託事業者へ伝える。

【受託業務】（授受簿）

特殊郵便かつ普通郵便の以下の郵便物は、授受簿処理を行うこと。

- ・国保還付
- ・後期還付
- ・介護還付
- ・国保口座
- ・後期口座

- ・介護口座
- ・その他（日本年金機構等）

【受託業務】（受取最終処理）

受け取りに伴い以下の書類を整え、法制文書課に提出すること。

「交付証（お客様用）」及び「文書差出伝票（費目別）」の金額が一致しているか確認したうえで、「文書差出伝票（費目別）」を提出すること。

金額が一致しない場合は、速やかに保険収納課へ報告すること。

【受託業務】（編綴）

郵便仕分け処理後、以下の郵便物を編綴すること。

- ・特殊郵便の授受管理リスト
- ・特定記録
- ・振替受払通知書

○4-1-3:業務の発生頻度

毎日

○4-1-4:郵便受け取り件数

7,500 件程度／年

国保：5,000 件程度／年

後期：1,500 件程度／年

介護：1,000 件程度／年

○4-1-5:成果品

郵便物

○4-1-6:納品日

毎日

○4-1-7:納入場所

保険収納課

●4-2:郵便発送業務

○4-2-1:業務内容

毎日 14 時 30 分までに郵便物を確認し、郵便発送処理を行う。

ただし、局持込の郵便物については、17 時 30 分までに行うこと。

○4-2-2:業務工程

【受託業務】（費目別）

郵便物と、以下の「文書差出伝票（費目別）」を対にして発送すること。

- ・【国保】国保一般事務事業
- ・【国保】保険料滞納整理事務事業
- ・【後期】保険料徴収事業
- ・【後期】保険料滞納整理事務事業
- ・【介護】保険料徴収事業
- ・【介護】保険料滞納整理事務事業

保険収納課職員が上記の費目及びグラム別に郵便物を格納しているので、受託事業者は件数を確認し発送すること。

【受託業務】（郵便区内特別等）

郵便物は種類／グラム／通数等により、発送処理が異なるため注意すること。

【受託業務】（発送最終処理）

郵便の確認後、費目別に「文書差出伝票」を作成し、郵便物と併せて法制文書課へ提出すること。

【受託業務】（局持込）

以下の郵便物については、局へ持込を行うこと。

- ・年齢到達者以外の勧奨文書…年2回
- ・給与調査の照会文書…年2回
- ・督促…月次
- ・催告…偶数月
- ・還付…月次（ただし、件数が400件を超える月のみ）
- ・納付証明書…年次

○4-2-3:業務の発生頻度

毎日（局持込を除く）

○4-2-4:郵便発送件数(予定)

(1) 局持込分 82,140件／年

- ・年齢到達者以外の勧奨文書…5,600件／年
- ・給与調査の照会文書…800件／年
- ・督促…国保 27,920件／年・後期 3,610件／年・介護 5,730件／年
- ・催告…国保 12,210件／年・後期 980件／年・介護 2,160件／年
- ・還付…国保 3,250件／年・後期 3,140件／年・介護 4,220件／年
- ・納付証明書…国保 7,300件／年・後期 3,420件／年・介護 1,800件／年

(2) その他郵便物 100件／日

○4-2-5:成果品

郵便物

○4-2-6:納品日

毎日

○4-2-7:納入場所

法制文書課又は局窓口

●4-3:帳票発行補助業務**○4-3-1:滞納処分文書発行補助業務****4-3-1-1:業務内容**

市が差押処分を執行した対象者について、情報の提供を受けた内容に基づき、差押調書を印刷して差押担当者へ渡す。そのときに、履行期限（取立年月日）が当初から指定されているものは、取立納付書及び取立依頼書の作成・印刷も行う。

差押通知書（副本）の返送受領時に、受領した旨及び差押年月日（金額が記載されている場合は、金額）を経過記録に入力し、差押担当者へ手渡しする。

取立年月日において、配当計算書を印刷し、差押担当者へ渡す。

市から提供を受けた取立納付書の納入済通知書の写しをとり、払出命令書及び領収書を作成し、差押担当者へ渡す。

4-3-1-2:業務工程**【市業務】**

差押処分を執行すべき者（以下「差押対象者」という。）を決定し、各種差押処分を執行する。執行の結果が第三債務者等から連絡がきたら、その内容を滞納管理システムへ記録し、記録内容を提供する。

【受託業務】

市から提供を受けた差押対象者について、差押調書を印刷し、平綴じした上で、差押担当者へ手渡しする。また、差押財産が債権の場合であって、取立年月日が当初から指定されているときは、財務会計システムへ入力して取立納付書を作成し、同封文書及び宛名書の印刷を行い、差押調書に添付する。

【市業務】

差押調書及び取立納付書を封入封緘し、発送する。

【受託業務】

差押通知書（副本）の返送受領時に、受領した旨及び差押年月日（金額が記載されている場合は、金額）を滞納管理システムの経過記録に入力する。その後、差押通知書（副本）は、差押担当者へ手渡しする。

【市業務】

差押通知書（副本）を編綴する。

【受託業務】

取立年月日が当初から指定されているものについては、取立年月日に差押決裁台帳において採番した上で、配当計算書を滞納管理システムで作成し、印刷したものを差押担当者へ手渡しする。

【市業務】

取立納付書の納入済通知書を会計室から受領し、提供する。

【受託業務】

受領した納入済通知書の写しをとり、財務会計システムへ入力して払出命令書を作成し、領収書を作成した上で、納入済通知書の原本とともに差押担当者へ渡す。

【市業務】

払出命令書进行处理し、差押債権に充当する。

4-3-1-3：業務の発生頻度

随時

4-3-1-4：処理件数（予定）

500 件／年

4-3-1-5：成果品

下表のとおりとする。

No.	成果品	納品日	納入場所
1	差押調書・取立納付書等	提供の翌営業日まで	保険収納課（差押担当者）
2	差押通知書（副本）	受領の翌営業日まで	保険収納課（差押担当者）
3	滞納管理システム経過記録	受領の翌営業日まで	保険収納課
4	配当計算書	取立年月日当日	保険収納課（差押担当者）
5	払出命令書	提供の翌営業日まで	保険収納課（差押担当者）

○4-3-2：継続債権の配当文書発行補助業務

4-3-2-1：業務内容

市が年金や給与といった継続債権の差押処分を執行した対象者（以下「継続債権差押対象者」という。）について、提供されたリストをもとに、財務会計システムで取立納付書を作成し、取立年月日に滞納管理システムで配当計算書を作成し、差押担当者へ手渡しする。

市から提供を受けた取立納付書の納入済通知書の写しをとり、払出命令書及び領収書を作成し、差押担当者へ渡す。

4-3-2-2：業務工程

【市業務】

継続債権差押対象者の取立年月日及び取立金額がわかるものを提供する。

【受託業務】

財務会計システムへ入力して取立納付書を作成し、印刷したものを差押担当者へ手渡しする。その後、取立年月日に差押決裁台帳において採番した上で、配当計算書を滞納管理システムで作成し、差押担当者へ手渡しする。

【市業務】

取立方法に応じて、取立納付書进行处理する。また、配当計算書を送付する。その後、取立納付書の納入済通知書を会計室から受領し、提供する。

【受託業務】

受領した納入済通知書の写しをとり、財務会計システムへ入力して払出命令書を作成し、領収書を作成した上で、納入済通知書の原本とともに差押担当者へ渡す。

【市業務】

払出命令書进行处理し、差押債権に充当する。

4-3-2-3：業務の発生頻度

随時

4-3-2-4：処理件数（予定）

500 件／年

4-3-2-5：成果品

下表のとおりとする。

No.	成果品	納品日	納入場所
1	配当計算書・取立納付書等	取立年月日当日	保険収納課（差押担当者）
2	払出命令書	提供の翌営業日まで	保険収納課（差押担当者）

○4-3-3：特別療養費対象者に係る未納明細書の発行補助業務（国民健康保険のみ）

4-3-3-1：業務内容

国民健康保険の特別療養費の対象者について、市が提供するリストに基づき、滞納管理システムで未納明細書を発行する。

4-3-3-2：業務工程

【市業務】

対象者リスト及び延滞金基準日を提供する。

【受託業務】

滞納管理システムで、対象者リストに基づき、宛名番号で対象者を検索し、延滞金基準日を指定した日に設定した上で、未納明細書（国民健康保険料に係るものに限る。）を印刷し、市が指定する方法で折った状態のものを市へ納品する。

【市業務】

受領した未納明細書を対象者へ送付する。

4-3-3-3：業務の発生頻度

年 2 回（5，6 月頃）

4-3-3-4：処理件数（予定）

400 件／年

4-3-3-5：成果品

未納明細書

4-3-3-6：納品日

市が指定する日

4-3-3-7：納入場所

保険収納課

○4-3-4：納付証明書発行補助業務

4-3-4-1：業務内容

前年に保険料を納付した者のうちから市が指定した対象者について、市が提供するデータを印刷し、封入封緘し、発送する。

4-3-4-2：業務工程

【市業務】

対象者に係る納付証明書の PDF データを受託事業者へ提供する。

【受託業務】

受領したデータを印刷し、封入封緘し、発送する。

4-3-4-3：業務の発生頻度

年 1 回（1 月下旬頃）

4-3-4-4：処理件数（予定）

13,000 件

4-3-4-5：成果品

納付証明書

4-3-4-6：納品日

市が指定する日

4-3-4-7：納入場所

局窓口

●4-4：簿冊作成・移動業務

○4-4-1：業務内容

毎年 3 月上旬に、市が提供するキャビネットリストに基づき、簿冊の移動先キャビネットが特定されているものを移動先キャビネットに移動する。その上で、キャビネットリストの移動元から削除し、移動先に追記する。

原則、毎年 3 月末までに、市が提供する簿冊作成リストに基づき、翌年度分の使用簿冊を作成する。また、リストの指示に従い、作成した簿冊には、インデックスの添付や番号紙の編綴を行う。作成した簿冊については、リストに記載の指定キャビネットに収納し、キャビネットリストに追記する。

○4-4-2：業務工程

【市業務】

2 月末までにキャビネットリスト及び簿冊作成リストを提供する。

【受託業務】

毎年 3 月上旬に、市が提供するキャビネットリストに基づき、簿冊の移動先キャビネットが特定されているものを移動先キャビネットに移動する。その上で、キャビネットリストの移動元から削除し、移動先に追記する。

原則、毎年 3 月末までに、市が提供する簿冊作成リストに基づき、翌年度分の使用簿冊を作成する。また、リストの指示に従い、作成した簿冊には、インデックスの添付や番号紙の編綴を行う。作成した簿冊については、リストに記載の指定キャビネットに収納し、キャビネットリストに追記する。

【市業務】

年度当初に 1 冊目を作成した簿冊の保存文書量が多量になった場合などに、追加作成が

必要となる簿冊について作成を指示する。

【受託業務】

市の指示に従い、追加作成が必要な簿冊を作成し、キャビネットリストに追記する。

○4-4-3:業務の発生頻度

原則、年 1 回（3 月）及び随時

○4-4-4:処理件数

- ・ 移動件数：100 冊／年
- ・ 作成件数：80 冊／年

○4-4-5:成果品

- ・ 作業反映後のキャビネットリスト
- ・ 保存簿冊原本（インデックス及び番号紙含む。）

○4-4-6:納品日

- ・ 3 月末日まで
- ・ 随時

○4-4-7:納入場所

保険収納課