

収納管理業務委託 業務量の見込み(令和8年度・案)

(別紙5)

					21日	18日	22日	22日	20日	19日	21日	19日	20日	19日	18日	22日	241日
項目					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
(1) 共通	① 共通	ア. 郵送物仕分け		件数	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
				時間(h)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
		イ. 電話対応		件数	4,100	4,100	4,100	4,100	4,100	2,900	2,600	2,600	2,600	2,600	3,100	3,100	40,000
				時間(h)	342	342	342	342	342	242	217	217	217	217	259	259	3,338
		ウ. 窓口対応		件数	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
				時間(h)	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
(2) 郵送請求センター	① 税務証明	ア. 税務証明の作成と発送	(ア) 郵送申請	件数	1,360	1,270	1,360	1,260	830	1,170	1,380	1,150	1,170	1,050	1,160	1,170	14,330
				時間(h)	272	254	272	252	166	234	276	230	234	210	232	234	2,866
			(イ) 電子申請※RPA活用	件数	840	640	1,290	1,260	1,060	1,070	1,350	1,040	830	850	840	970	12,040
				時間(h)	126	96	194	189	159	161	203	156	125	128	126	146	1,809
			(ウ)税証明請求文書解体作業	件数	4,700	2,700	3,800	2,900	2,500	2,400	2,600	2,400	2,300	2,500	2,400	2,800	34,000
				時間(h)	20	12	16	13	11	10	11	10	10	11	10	12	146
		イ. 証明手数料の収納事務		件数	21	18	22	22	20	19	21	19	20	19	18	22	241
				時間(h)	21	18	22	22	20	19	21	19	20	19	18	22	241
	② 照会	ア.福岡市及び 他市町村からの照会(外部照会)	(ア) 税務端末により回答分	件数	1,000	1,200	7,400	5,600	3,200	2,700	2,200	2,300	1,300	800	1,100	900	29,700
				時間(h)	142	170	1,049	794	454	383	312	326	185	114	156	128	4,213
			(イ) 手書き補記回答分	件数	110	140	820	620	360	300	250	130	150	90	130	100	3,200
				時間(h)	2	3	14	11	6	5	5	3	3	2	3	2	59
			(ウ) 税関係照会文書解体作業	件数	1,300	1,600	7,700	4,700	3,400	3,000	2,500	2,600	1,400	900	1,200	1,000	31,300
				時間(h)	6	7	33	20	15	13	11	11	6	4	5	5	136
		イ. 市税に滞納がないことの確認照会(内部照会)		件数	780	1,300	1,040	1,170	910	780	910	780	520	520	650	520	9,880
				時間(h)	65	109	87	98	76	65	76	65	44	44	55	44	828

項目					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
(3) 収納管理センター(1係)	① 公売	ア. 公売代金処理による入金登録		件数	1,600	1,600	1,200	1,200	1,300	1,200	1,500	1,500	1,500	1,400	1,500	1,800	17,300
				時間(h)	120	120	90	90	98	90	113	113	113	105	113	135	1,300
	② 口座	ア. 口座振替依頼書の受付	(ア)不備返送	件数	10	60	50	50	20	30	30	30	10	10	10	10	320
				時間(h)	2	8	7	7	3	4	4	4	2	2	2	2	47
			(イ)仮登録 (WEB受付以外) ※手入力	件数	50	400	200	300	100	100	100	100	50	50	100	50	1,600
				時間(h)	5	40	20	30	10	10	10	10	5	5	10	5	160
			(ウ)仮登録(WEB受付分) ※RPA活用	件数	7,400	3,700	3,700	2,900	1,400	800	800	500	1,100	1,700	900	700	25,600
				時間(h)	247	124	124	97	47	27	27	17	37	57	30	24	858
			(エ)本登録 ※RPA活用 ※手入力	件数	3,700	7,400	3,700	2,900	1,400	800	800	500	1,100	1,700	900	700	25,600
				時間(h)	31	62	31	25	12	7	7	5	10	15	8	6	219
				件数	350	1,200	1,200	1,200	600	400	400	300	150	250	200	150	6,400
				時間(h)	12	40	40	40	20	14	14	10	5	9	7	5	216
		イ. お知らせはがきの発付	(ア)発付者一覧表の確認	件数	1,000	2,000	6,000	7,000	5,000	3,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,000	32,000
				時間(h)	17	34	100	117	84	50	34	17	17	17	17	34	538
		ウ. 振替不能納付書処理	(ア)口座振替不能者リストの確認	件数	0	460	180	70	570	30	0	50	0	1,200	90	620	3,270
				時間(h)	0	31	12	5	38	2	0	4	0	80	6	42	220
		エ. 領収済みのお知らせ	(ア)端末入力	件数	30	10	30	10	50	10	20	10	20	0	35	40	265
				時間(h)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	11
			(イ)手作成発行対応	件数	2	0	0	10	0	0	0	0	0	0	5	3	20
				時間(h)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4
		オ. 口座振替関係書類の送付	(ア)口座振替依頼書・廃止届・納付書の送付	件数	650	1,400	1,400	1,300	650	450	500	400	200	350	300	250	7,850
				時間(h)	65	140	140	130	65	45	50	40	20	35	30	25	785
			(イ)口座振替の加入勧奨文書送付	件数	0	0	0	0	0	0	0	1,000	4,000	1,000	0	0	6,000
				時間(h)	0	0	0	0	0	0	0	50	200	50	0	0	300
		カ. 口座振替廃止入力	(ア)廃止届入力	件数	320	380	300	250	170	150	120	80	80	80	220	150	2,300
				時間(h)	22	26	20	17	12	10	8	6	6	6	15	10	158

項目					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
(4) 収納管理センター(2係)	③ 還付 (市県民税、固定資産税、軽自動車税)	ア. 還付通知発送業務(通常分)	※RPA活用	件数	1,650	1,840	1,860	2,050	2,700	2,490	2,260	2,500	1,700	2,550	1,610	2,850	26,060
				時間(h)	69	77	78	86	111	103	93	103	72	106	68	117	1,083
		イ. 還付通知発送業務(配当割等控除不足額分)	※RPA活用	件数	0	3,900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,900
				時間(h)	0	243	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	243
		ウ. 還付通知発送業務(4月年金仮徴収分)		件数	0	0	6,100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6,100
				時間(h)	0	0	210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	210
		エ. 還付通知発送業務(6月年金仮徴収分)	※RPA活用	件数	0	0	0	5,400	0	0	0	0	0	0	0	0	5,400
				時間(h)	0	0	0	357	0	0	0	0	0	0	0	0	357
		オ. 還付通知書の再通知業務	※RPA活用	件数	165	0	0	0	0	700	360	210	220	180	120	110	2,065
				時間(h)	12	0	0	0	0	48	25	15	15	13	9	8	145
		カ. 口座振込業務(通常分、当初株)	※AIOCR・RPA活用	件数	1,010	920	1,000	1,040	1,040	1,240	1,390	1,050	870	870	910	900	12,240
				時間(h)	95	85	94	96	96	116	128	97	81	81	85	84	1,138
		キ. 口座振込業務(4月、6月年金仮徴収分)	※AIOCR・RPA活用	件数	0	0	790	6,140	3,800	300	0	0	0	0	0	0	11,030
				時間(h)	0	0	57	437	271	24	0	0	0	0	0	0	789
		ク. 過誤納対象者の未納確認		件数	270	0	0	0	0	1,430	410	130	320	90	500	560	3,710
				時間(h)	9	0	0	0	0	48	15	5	12	4	17	19	129
	④ 督促状不着調査(市県民税、固定資産税、軽自動車税)	ア. 督促不着・公示入力・調査書類作成	R6新規 ※AIOCR・RPA活用	件数	280	280	140	210	440	340	590	410	520	120	560	2,160	6,050
				時間(h)	82	69	36	49	101	79	134	95	119	33	128	481	1,406

項目					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
(5) 収納管理センター（3係 特徴）	⑤市県民税 (特別徴収分)	ア.納入通知書の並べ替え		件数	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	63,100	757,200
				時間(h)	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	1,344
		イ.エラー分の消込処理		件数	120	130	150	210	130	160	110	130	120	100	140	120	1,620
				時間(h)	10	12	13	18	12	14	10	12	10	9	13	10	143
		ウ.退職分離分の確認作業		件数	270	390	220	220	220	150	280	210	190	180	200	150	2,680
				時間(h)	14	20	11	11	11	8	14	11	10	9	10	8	137
		エ.不突合調査(連絡文書業務)		件数	270	410	350	390	1,290	290	570	660	440	360	380	500	5,910
				時間(h)	25	37	32	35	110	27	50	57	39	32	34	44	522
		オ.不突合調査(事業所への電話)		件数	60	110	40	60	70	90	100	110	90	70	70	80	950
				時間(h)	5	10	4	5	6	8	9	10	8	6	6	7	84
	⑤市県民税 (特別徴収分)	カ.還付処理(現年度)		件数	100	100	10	30	80	70	100	60	40	60	40	50	740
				時間(h)	15	15	2	5	12	10	15	9	6	9	6	8	112
		キ.還付処理(過年度)		件数	660	110	840	690	580	380	260	240	350	360	370	480	5,320
				時間(h)	88	15	112	92	78	51	35	32	47	48	50	64	712
		ク.還付通知書の再通知		件数	100	60	80	50	70	50	60	50	30	90	110	50	800
				時間(h)	5	3	4	3	4	3	3	3	2	5	6	3	44
		ケ.還付金支出処理		件数	710	620	680	890	960	930	840	790	660	620	630	620	8,950
				時間(h)	77	67	74	97	104	101	91	86	72	67	68	67	971
		コ.督促状発付処理		件数	3,290	3,420	5,740	5,350	4,350	3,920	4,030	3,920	3,870	4,200	3,760	3,570	49,420
				時間(h)	19	20	33	30	25	22	23	22	22	24	21	20	281

項目					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
(6) 収納管理センター（3係 法人）	⑥法人市民税・事業所税・宿泊税等	ア.納入通知書の並べ替え		件数	4,200	6,000	9,300	4,600	4,100	5,500	5,000	4,600	6,200	3,400	3,200	5,100	61,200
				時間(h)	34	60	71	36	34	59	57	36	61	32	31	57	568
		イ.エラー分の消込処理		件数	3,590	8,180	9,050	3,990	4,880	4,250	3,760	6,160	4,950	2,780	4,750	4,840	61,180
				時間(h)	140	293	379	195	183	189	156	226	242	113	179	182	2,477
		ウ.還付処理		件数	330	340	660	690	500	440	450	360	530	260	270	350	5,180
				時間(h)	37	37	70	73	54	47	48	39	57	29	30	38	559
		エ.還付通知書の再通知		件数	20	30	20	10	30	20	10	30	30	0	30	30	260
				時間(h)	3	4	3	3	3	3	5	3	3	1	4	3	38
		オ.還付金支出処理		件数	510	100	810	1,020	1,110	810	810	700	410	400	410	400	7,490
				時間(h)	61	12	96	121	131	96	96	83	49	48	49	48	890
		カ.督促状発付処理		件数	390	630	460	450	480	420	460	520	440	330	490	300	5,370
				時間(h)	34	56	39	38	40	36	39	47	37	29	41	27	463

項目				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
(1)共通	① 共通		件数	4,170	4,170	4,170	4,165	4,165	2,965	2,665	2,665	2,665	2,665	3,165	3,165	40,795
			時間(h)	346	346	346	345	345	245	220	220	220	220	262	262	3,377
(2)郵送請求センター	① 税務証明		件数	6,921	4,628	6,472	5,442	4,410	4,659	5,351	4,609	4,320	4,419	4,418	4,962	60,611
			時間(h)	439	380	504	476	356	424	511	415	389	368	386	414	5,062
	② 照会		件数	3,190	4,240	16,960	12,090	7,870	6,780	5,860	5,810	3,370	2,310	3,080	2,520	74,080
			時間(h)	215	289	1,183	923	551	466	404	405	238	164	219	179	5,236
(3)収納管理センター (1係)	① 公売		件数	1,600	1,600	1,200	1,200	1,300	1,200	1,500	1,500	1,500	1,400	1,500	1,800	17,300
			時間(h)	120	120	90	90	98	90	113	113	113	105	113	135	1,300
	② 口座		件数	13,512	15,810	15,560	15,990	9,360	5,370	4,770	3,670	7,560	7,340	3,560	4,523	111,225
			時間(h)	403	506	495	470	292	170	155	164	303	276	127	155	3,516
(4)収納管理センター (2係)	③ 還付(賦課税) (市県民税、固定資産税、軽自動車税)		件数	3,095	6,660	9,750	14,630	7,540	6,160	4,420	3,890	3,110	3,690	3,140	4,420	70,505
			時間(h)	185	405	439	976	478	339	261	220	180	204	179	228	4,094
	④ 督促状不着調査 (市県民税、固定資産税、軽自動車税)		件数	280	280	140	210	440	340	590	410	520	120	560	2,160	6,050
			時間(h)	82	69	36	49	101	79	134	95	119	33	128	481	1,406
(5)収納管理センター (3係・特徴)	⑤ 市県民税(特別徴収分)		件数	68,680	68,450	71,210	70,990	70,850	69,140	69,450	69,270	68,890	69,140	68,800	68,720	833,590
			時間(h)	370	311	397	408	474	356	362	354	328	321	326	343	4,350
(6)収納管理センター (3係・法人)	⑥ 法人市民税・事業所税・宿泊税等		件数	9,040	15,280	20,300	10,760	11,100	11,440	10,490	12,370	12,560	7,170	9,150	11,020	140,680
			時間(h)	309	462	658	466	445	430	401	434	449	252	334	355	4,995
計			件数	110,488	121,118	145,762	135,477	117,035	108,054	105,096	104,194	104,495	98,254	97,373	103,290	1,354,836
			時間(h)	2,469	2,888	4,148	4,203	3,140	2,599	2,561	2,420	2,339	1,943	2,074	2,552	33,336