

仕様書

1 委託業務名

広島市市税等お知らせセンター（以下「センター」という。）管理運営業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

- (1) 市税（個人市民税・県民税・森林環境税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税）、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料及び保育料（以下これらを「市税等」という。）の滞納者に対し、電話等による納付勧奨等を行い、市税等の収納率の向上を図る。
- (2) 保育所等に入所している児童の保護者の就労状況について、電話により確認を行い、適正な保育所等の入所運営を図る。

3 実施期間

令和8年6月1日から令和11年5月31日まで

4 センター設置場所

広島市中区内の広島市管理施設

5 業務内容

公権力の行使に該当しない範囲において、次の業務を実施するものとする。

- (1) 市税等の納付勧奨等業務
 - ア 滞納者に対する納付勧奨業務及び口座振替加入勧奨業務（詳細は、別添「個別業務指示書1」及び「履行基準」に記載）
 - イ 催告書及び納付書（以下「催告書等」という。）の作成及び封入封緘業務（詳細は、別添「個別業務指示書2」及び「履行基準」に記載）
- (2) 保育所等の入所に関する入所要件（以下「入所要件」という。）の確認業務（詳細は、別添「個別業務指示書3」及び「履行基準」に記載）
- (3) その他センターの運営に付随する業務

6 実施日及び実施時間

実施日	実施時間
(1) 平日（月曜日から金曜日まで）	午前9時から午後5時まで
(2) (1)のうち別途定める月8日	午前9時から午後8時まで
(3) 土曜日、日曜日及び休日のうち別途定める月4日	午前9時から午後5時まで

備考1 8月6日及び12月29日から翌年1月3日までの間については、本業務を実施しない。

- 2 前記5(2)に掲げる業務については、6月から9月までの間に限り実施する。
- 3 実施日及び実施時間を変更する必要がある場合には、発注者と受注者との協議により、変更できるものとする。

7 業務体制

- (1) 受注者は、本業務の実施時間中、管理監督者を常時1名以上センターに配置しなければならない。
- (2) (1)の管理監督者は、コールセンターの管理者としての経験を2年以上有し、かつ、受注者で1年以上就業している者でなければならない。
- (3) 受注者は、前記5(1)及び(2)の業務の実施に当たっては、(1)の管理監督者以外の本業務に従事する者（以下「オペレーター」という。）を配置するとともに、別添「履行基準」を満たすために必要な体制を確保しなければならない。

8 管理監督者及びオペレーターの役割

- (1) 管理監督者は契約の目的達成に必要な事項として次の業務を行うものとする。
 - ア 本業務の履行全般における管理
 - イ オペレーターの管理及び監督
 - ウ 業務計画の策定及び進捗状況等の記録
 - エ 人員配置、入退室状況、業務帳票及び個人情報の取扱い等の管理
 - オ 発注者との連絡調整及び報告
 - カ 業務実施状況の分析及び業務改善への取組
 - キ 苦情及びトラブルへの迅速な対応
 - ク その他、発注者と受注者の協議により定める業務
- (2) オペレーターは、別添「個別業務指示書1～3」に従って業務を行うものとする。

9 業務別のシステム利用等

- (1) 前記5(1)の業務

受注者は、発注者がセンターに設置する滞納管理システム端末（9台を上限とし、これに接続するプリンタを含む。以下「滞納管理システム等」という。）を使用して前記5(1)の業務を実施する。
- (2) 前記5(2)の業務

受注者は前記(1)アのものとは別にパソコン及びこれに付随するプリンタを用意し、前記5(2)の業務に係るデータ及び業務結果の管理を行う。その際には、受注者が独自のシステム（インターネット等により外部に接続されていないものに限る。）を使用することは妨げない。
- (3) 目的外利用の禁止

受注者は、上記(1)及び(2)の機器及びデータを、当該各業務以外の目的で使用してはならない。ただし、上記(2)で用意したパソコン及びプリンタを本業務における発注者との業務連絡等のために使用することは妨げない。

10 業務連絡等のための環境整備

- 受注者は、管理監督者が実施報告及び業務連絡等を行うため、情報が外部へ漏れないようファイアウォール等が適切に設定されたインターネットへの接続環境を整備しなければならない。

11 秘密の保持及びセキュリティ体制

(1) 秘密の保持

- ア 受注者及び本業務に携わる全ての者は、本業務を行う上で知り得たことについては、当契約期間中及び当契約期間終了又は解除後のいずれにおいても、第三者に漏洩してはならない。
- イ 受注者は、上記アの義務の履行を担保するために、当契約期間中に本業務に携わる全ての者から守秘義務の遵守に関する誓約書を徴し、発注者に提出しなければならない。
- ウ 受注者は、当契約期間中に本業務に携わる全ての者に対し、業務の開始前及び業務の開始後定期的に守秘義務の遵守についての研修を行わなければならない。
- エ 受注者は、発注者に届け出た管理監督者及びオペレーター以外の者をセンター内に入室させてはならない。ただし、事前に発注者の承認を得ている者は、この限りでない。
- オ 受注者は、センターのエリア内に管理監督者及びオペレーターの一切の私物（携帯電話、カメラ、ビデオ等を含む。）を持ち込ませてはならない。ただし、事前に発注者の承認を得た物については、この限りでない。この場合において、当該私物は透明のビニール袋に入れて持ち込ませることとし、管理監督者は、その取扱いについて常に監視しなければならない。
- カ 受注者は、センター内の設備等を、発注者の許可なくセンター外へ持ち出してはならない。
- キ 受注者は、本業務で使用した文書等の取扱いについて、発注者の指示に従わなければならない。
- ク 情報漏えい等の情報セキュリティ事故が発生した際には、速やかに発注者に報告するとともに、事故の原因に係る調査を実施し再発防止策を講じた上で、その結果を発注者に報告しなければならない。
また、発注者が必要と認める場合は、情報セキュリティ対策の是正を図らなければならない。
また、発注者が必要と認める場合は、情報セキュリティ対策の是正を図ること。

(2) セキュリティ体制

- ア 管理監督者及びオペレーターのセンターへの入退室について、発注者が用意する入退室管理装置（個人単位で識別が可能であり、入退室に矛盾がないことを確認可能であるもの）により管理することができるよう、受注者は、事前にこれらの者の利用者登録を行わなければならない。
- イ 受注者は、センター内に防犯カメラを設置し、常時入退室する者を監視しなければならない。この場合において、受注者は、防犯カメラの映像記録は6か月分保存し、発注者の求めに応じ、その映像記録の全部又は一部を提出しなければならない。
- ウ 受注者は、発注者に引き渡す催告書等及び架電記録等のデータ並びに発注者から受領したデータ等を運搬する際には、自らが用意した鍵付きの運搬保護鞆を使用しなければならない。
- エ 受注者は、本業務の実施時間中、センター内を無人にしないようにしなければならない。

らない。

オ 受注者は、訪問者等の部外者と容易に区分できるよう本業務への従事中、管理監督者及びオペレーターに所定の名札を着用させなければならない。

カ 上記アからオまでに掲げるもののほか、セキュリティの確保に関し、受注者は、発注者の指示に従わなければならない。

12 従事者の研修

(1) 受注者は、本業務を円滑に実施するために管理監督者及びオペレーターに対し、本業務の開始前までに、次に掲げる研修を行うとともに、従事開始後においても、適宜研修を行い、常に管理監督者及びオペレーターの資質向上に努めなければならない。

ア 関係法令等業務に必要な知識の習得のための研修

イ 事務処理手順の理解のための研修

ウ 電話応対等の接遇マナー向上の研修

エ 個人情報保護のため必要な措置について理解し、守秘義務の遵守の徹底のための研修

オ その他本業務の実施に必要な研修

(2) 受注者は、必要に応じて、発注者が実施する滞納管理システムの操作研修を管理監督者及びオペレーターに受講させることとする。

(3) 受注者は、研修の実施に当たり、発注者の設備及び資料等を使用する場合には、事前に発注者の承認を得なければならない。

13 業務マニュアル等の作成

(1) 受注者は、本業務を適切に行うために、市税等の概要、事務処理手順や電話応対等に関する業務マニュアル、トークスクリプト及びQ&A集（以下これらをあわせて「業務マニュアル等」という。）を作成しなければならない。このうち、トークスクリプト及びQ&A集の作成については、初回業務の開始前までに、発注者へのヒアリング、業務分析等を行った上で作成するものとする。

なお、受注者は、前記 12 の研修を実施する際には、業務マニュアル等を用いるものとする。

(2) 受注者は、次のいずれかに該当するときは、事前に発注者の承認を得なければならない。

ア 業務マニュアル等を作成するとき

イ 業務マニュアル等を改訂するとき

ウ 業務マニュアル等を本業務以外の業務で使用するとき

エ 当契約期間終了後において、業務マニュアル等を使用するとき

(3) 業務マニュアル等の著作権については、発注者の関与の大小に関わらず、発注者に帰属するものとする。

14 業務計画書及び業務従事者名簿の提出

(1) 受注者は、本業務の実施に当たり、業務計画書及び業務従事者名簿を作成し、業務の履

行開始までに発注者に提出して承認を受けなければならない。業務計画書及び業務従事者名簿を変更する場合も同様とする。

(2) 上記(1)の業務計画書には、次の事項を記載するものとする。

ア 本業務の履行に当たっての受注者の運用体制

イ 前記 12 の研修に係る研修計画

15 実施計画書の提出

(1) 受注者は、前記 5 (1)の業務に関し、発注者に対して、毎月 25 日（発注者の閉庁日に当たる場合は、直前の閉庁日）までに翌月の業務実施体制を記載した実施計画書（別紙 1）を提出しなければならない。

(2) 庁舎管理・システム管理上等の理由により、実施日時について変更の必要が生じた場合は、発注者と受注者との協議により、変更できるものとする。

16 実施報告書の提出

(1) 受注者は、前記 5 (1)の業務に関し、実施報告書（別紙 2）を作成し、業務を実施した月の翌月 10 日まで（発注者の閉庁日に当たる場合は、翌閉庁日）に発注者へ提出しなければならない。

(2) 受注者は、前記 5 (2)の業務に関し、次に掲げる実施報告書（別紙 3～5）を作成し、業務を実施した月の翌月 5 日まで（発注者の閉庁日に当たる場合は、翌閉庁日）に発注者に赴き提出しなければならない。

ア 業務月報（別紙 3）

イ 保育所等入所要件実態調査実施報告書（別紙 4）

ウ 保育所等入所要件実態調査票（個票）（別紙 5）

17 定例会及び打合せの開催

(1) 発注者及び受注者は、業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善、企画提案等を行うため、定例会を月 1 回開催することとし、定例会終了後、受注者は定例会の翌日から起算して 5 日を経過する日（発注者の閉庁日に当たる場合は、翌閉庁日）までに会議録を作成し提出するものとする。なお、各月の開催時期は、発注者と受注者との協議により定めるものとする。

(2) 受注者は、業務の進捗状況が計画と著しく乖離している場合や業務改善できることがある場合には業務改善計画を発注者に速やかに提出するものとする。

(3) 発注者及び受注者は、業務管理上必要があると認めるときは、随時に打合せを開催することができる。

18 施設・設備等の整備及び経費の負担区分

(1) 発注者は、次の事項について、自己の責任及び費用負担において、行うものとする。

ア センターを設置するスペースの確保及び法定点検

イ センターの警備（センター内に設置する防犯カメラの設置及び管理を除く。）

ウ 滞納管理システム等、電話交換機及び電話機の設置並びに管理（電話料金を含む。）

エ 前記 5 (1)で受注者が催告等で使用する用紙、口座振替依頼書及び封筒等の調達

- (2) 受注者は、次の事項について、自己の責任及び費用負担において、行うものとする。
- ア 受注者が必要とする機械器具（書類保管庫、ヘッドセット、センター内に設置する防犯カメラ、パソコン及びプリンタ等（前記10の業務の実施に係るものを含む。）の設置及び管理（上記(1)により発注者が設置するものを除く。）
- なお、これらの設置に当たっては、事前に発注者の承認を得なければならない。
- イ その他必要な消耗品等の調達
- ウ 前記5(1)の業務のうち、SMSの発信に必要な設備一式の導入等
- なお、設備一式の導入等に関しては次の事項を満たすとともに、SMSの発信に必要な設備一式に係るインターネット環境の設定及び通信経費についても受注者の負担とする。
- (ア) 滞納管理システムと切り離されたものであること。
- (イ) インターネット回線工事等が不要な通信キャリア回線等を利用したものであること。
- (ウ) 広島市情報セキュリティポリシーについて、十分考慮されたものであること。
- (エ) プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）のいずれかの認定を受けている事業者が提供しているものであること。
- (オ) 一括での発信が可能であり、発信記録を残せること。
- (カ) 発信者側の電話番号を指定することができ、受信者側の通信キャリアが設けている上限までの文字数での発信ができる機能を有すること。
- (キ) SMSで表示される発信者側の電話番号に対する電話は受け付けないこと。
- エ 前記5(2)の業務の実施に当たり、発注者から提供されるデータを管理するためのパソコン及びこれに接続するプリンタの設置及び管理
- (3) 受注者は、当契約期間終了後、受注者が設置した機械器具等を速やかに撤去し、原状に復さなければならない。ただし、発注者の承認を得たものについては、この限りでない。
- なお、前記(2)ウで導入したSMSでの発信に必要な設備一式については、情報漏えい等が起こらないよう適切な処置を実施し、処置及び撤去の結果を発注者に報告すること。

19 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 受注者は、広島市管理施設の管理規約及び広告物設置規則を遵守して本業務を履行しなければならない。
- (2) 受注者は、発注者の承認を得た場合を除き、本業務を第三者に委託して行うことができない。
- (3) 受注者は、本業務の実施に当たっては、常に相手の立場に立ち、言葉遣いに留意して親切で簡潔な対応を心がけ、迅速かつ正確に行わなければならない。
- (4) 本業務の円滑な運営を図るため、管理監督者は、オペレーターの電話応対等について指導・監督し、苦情やトラブルについては、速やかに解決するよう努めなければならない。
- (5) 受注者は、センターの施設及び設備を破損することがないように丁寧に扱うとともに、執務環境を常に衛生的に保たなければならない。

- (6) 受注者は、架電等の際、発信者について、発注者が業務ごとに別途指示する呼称を使用する。

20 業務の引継ぎ等

- (1) 受注者が広島市市税等お知らせセンター管理運営業務（委託期間：令和5年6月1日から令和8年5月31日まで）の受注者（以下「前受注者」という。）と異なる場合は、次の事務を行うものとする。
- ア 受注者は、実施期間の開始時に支障なく本業務を行うため、前受注者から速やかに本業務の引継ぎを受けること。
- イ 受注者は、上記アにより引き継いだ業務マニュアル等の内容を十分に理解し、当契約期間前と比べ業務品質が低下しないよう必要な準備を行うこと。
- (2) 受注者は、当契約期間の終了後において次期の受注者が異なる場合は、次期の受注者が円滑に業務継続できるよう業務マニュアル等を用いて丁寧に業務内容等の引継ぎを行うものとする。
- (3) 受注者は、引継ぎを理由として本業務に支障を及ぼさないよう留意する。
- (4) 受注者は、当契約期間終了時、本業務に関わる全てのデータを発注者に返還し、受注者の手元に残らないようにしなければならない。

21 その他の事項

この仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、発注者と受注者とが協議の上、別途定めるものとする。

個別業務指示書 1 (納付勧奨業務及び口座振替加入勧奨業務)

分類	項目	仕様
対象	対象科目	市税 (個人市民税・県民税・森林環境税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税)、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料及び保育料
	対象者	<ul style="list-style-type: none"> 新規滞納者全員 (電話番号が判明している者に限る。) を対象とする。 ただし、センターの対象者となってから、月末における滞納金額 (延滞金を除く。) の合計が 20 万円以上の者については、その翌月以降対象外となる。 電話番号調査に関しては、新規滞納者のうち、電話番号の登録がない法人を対象とする。
納付勧奨	電話	<ul style="list-style-type: none"> 対象者について、滞納管理システムにより最新の納付情報を確認した後、架電して本人に未納額等を伝え、納付が確認できない場合には、納付予定時期等を聴取する。 賦課や滞納処分等の制度についての説明を求められた場合には、発注者の指示の範囲内で説明する。 対象者に偏りなく架電するとともに、対象者 1 人に対し、応答するまでの間は、日にちや時間帯を変えて 3 回以上架電する。
	SMS	<ul style="list-style-type: none"> 3 回以上架電しても応答しない者等に対し、SMS でショートメッセージを発信する。この時、滞納管理システムに登録されている発信先の携帯番号を 2 人以上で厳重に確認する等、誤発信のないよう措置を講ずること。 なお、本文は原則 70 文字以内とし、発注者と協議の上で決定するものとする。
	電話番号調査	<ul style="list-style-type: none"> 対象者のうち電話番号の登録がない法人について、NTT 西日本等のホームページにより電話番号を調査する。 判明した電話番号について、発注者が指示する方法で滞納管理システムに入力する。
口座振替加入勧奨	口座振替の加入の勧奨及び搬入	<ul style="list-style-type: none"> 対象者が口座振替制度未加入の場合、電話による納付勧奨に併せて、口座振替の加入の勧奨を行う。 口座振替依頼書の送付の申出があった場合、所定の書類を封入封緘して発注者に引き渡すとともに、その件数を報告する。この時、封入物と宛名を 2 人以上で厳重に確認する等、誤送付のないよう措置を講ずること。

実施報告 (仕様書 16 (1)関係)	業務日の記録	<ul style="list-style-type: none"> ・ 別途定める様式により以下の事項を報告する。 (1) 開設時間及び従事した管理監督者の氏名 (2) 業務実績：架電対象者数、架電回数・受電回数、架電応答者数・受電者数、納付約束者数、SMS 発信対象者数・発信件数、口座振替勧奨件数、催告書送付件数等 (3) 苦情等の内容 (4) その他
	業務月の集計及び分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 別途定める様式により以下の事項を報告する。 (1) 業務実績（上記(2)の集計） <ul style="list-style-type: none"> ア 日別の実績：架電回数、受電回数、SMS 発信件数、口座振替勧奨件数、催告書送付件数等 イ 曜日別の実績：架電回数、応答数（応答率、交渉結果） ウ 時間別の実績：架電回数、応答数（応答率、交渉結果） エ その他、発注者が指定する事項 (2) 苦情等の総括（上記(3)のまとめ）
その他	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 架電に対する受電、SMS での発信に対する受信及びセンターに対する問合せ等があった場合は、適宜対応する。 ・ 納付勧奨及び口座振替加入勧奨の結果を滞納管理システムに入力する。 ・ 主管課で対応が必要な案件については、当該主管課に連絡する。 ・ その他発注者と受注者との協議により決定した業務を行う。

個別業務指示書 2 (催告書等の作成及び封入封緘業務)

分類	項目	仕様
対象	対象科目	市税（個人市民税・県民税・森林環境税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税）、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料及び保育料
	対象者	新規滞納者全員のうち、電話番号が不明である者及び3回以上架電しても応答しない者等
催告書作成	催告書の作成及び搬入	<ul style="list-style-type: none"> 対象者について、滞納管理システムで催告書を作成し、作成した催告書を封入封緘して発注者に引き渡すとともに、その件数を報告する。この時、封入物と宛名を2人以上で厳重に確認する等、誤送付のないよう措置を講ずること。
納付書作成	納付書の作成及び搬入	<ul style="list-style-type: none"> 対象者から紛失等により納付書の再発行の申出があった場合、納付書を作成し、作成した納付書を封入封緘して発注者に引き渡すとともに、その件数を報告する。この時、封入物と宛名を2人以上で厳重に確認する等、誤送付のないよう措置を講ずること。
実施報告(仕様書 16(1)関係)	業務日の記録	<ul style="list-style-type: none"> 別途定める様式により以下の事項を報告する。 <ol style="list-style-type: none"> 業務実績：催告書等送付件数、書損した催告書等の枚数 苦情等の内容 その他
	業務月の集計及び分析	<ul style="list-style-type: none"> 別途定める様式により以下の事項を報告する。 <ol style="list-style-type: none"> 業務実績（上記(1)の集計） 苦情等の総括（上記(2)のまとめ） その他、発注者が指定する事項
その他	その他	<ul style="list-style-type: none"> その他発注者と受注者との協議により決定した業務を行う。

個別業務指示書 3 (入所要件確認業務)

分類	項目	仕様
対象	対象者	発注者が任意に抽出する入所要件確認対象者
	期間	6月から9月までの4か月間(確認が完了しない場合は発注者と受注者との協議により延長する。)
入所要件の確認	対象者のデータ等の授受	<p>対象期間の各月の前月末までに、次のデータ等の授受を行うこと。</p> <p>(1) 入所要件確認対象者リスト(以下、「対象者リスト」という。)</p> <p>データの授受は電子メールによるものとし、データは暗号化したものでやりとりする。</p> <p>(2) 就労証明書等(本書の写し)</p> <p>受注者が発注者に赴き、授受を行う。</p>
	電話による入所要件の実態調査等	<ul style="list-style-type: none"> 対象者リストに掲載されている者について、当該者の就労先に架電して、本人との通話確認等により就労状況を確認し、入所要件の実態を調査する。 退職等により就労を確認できない場合、当該者の自宅等へ架電し、就労等の状況を確認する。 相手方の申出により、発注者の指示の範囲内で、入所要件について説明する。 対象者(当該者の就労先又は自宅等)に対し、応答するまでの間は、5回以上架電する。
	就労証明書等の発送	<ul style="list-style-type: none"> 架電した結果、転職等により入所要件が過去の状況と異なっていることが判明した者について、本人から就労証明書等の送付の申出があった場合などには、誤送付のないよう、2人以上で厳重に確認した上で、就労証明書等を封筒に封入し、随時、発注者に引き渡す。
	電話番号調査	<ul style="list-style-type: none"> 対象者リスト等に記載の電話番号の判別が難しい場合については、NTT 西日本等のホームページにより電話番号調査を実施し、架電対象者リスト等に記録する。
	実施報告(仕様書 16(2)関係)	<p>別途定める様式により以下の事項を報告する。</p> <p>(1) 業務月報 架電対象者数、応答回数、その他発注者が指定する事項等を一覧表にして提出する。</p> <p>(2) 保育所等入所要件実態調査実施報告書及び個票 区ごとに月次の保育所等入所要件実態調査実施報告書及び保育所等入所要件実態調査票(個票)を作成</p>

		し提出する。保育所等入所要件実態調査票（個票）については、調査による実態が就労証明書等と符合しなかった者、実態調査を行ったが未接触だった者について作成する。
その他	その他	<ul style="list-style-type: none"> • 電話交渉記録等の結果を記録する。 • 折り返しの電話（受電）があった場合は対応する。 • 主管課で対応が必要な案件については、当該主管課に連絡する。 • その他発注者と受注者との協議により決定した業務を行う。

履行基準

1 仕様書5(1)において定める業務（個別業務指示書1・個別業務指示書2 関係）

1年を単位として、各年（6月から翌年5月まで）ごとの履行件数は次の件数を満たすものとする。

また、各月毎の見込み件数は変動する場合があるため、受託者は、適正な能力を有する従事者を適切な役割分担のもとで配置し、数量の変動に応じて効率的かつ効果的に業務を運営できる体制を構築するものとする。

業 務		電話による 納付勧奨 (件)	催告書の 作成及び送付 (件)	SMSによる 納付勧奨 (件)
件数 (予定数量)		75,000件以上	40,000件以上	6,000件以上
各月毎の見込み件数	6月	3,000	1,100	100
	7月	5,600	1,200	200
	8月	6,200	3,000	400
	9月	6,400	2,600	300
	10月	7,500	4,300	700
	11月	6,600	4,200	600
	12月	6,700	3,600	600
	1月	6,400	3,700	700
	2月	6,700	3,500	600
	3月	7,200	4,200	600
	4月	6,700	4,500	600
	5月	6,000	4,100	600

2 仕様書5(2)において定める業務（個別業務指示書3 関係）

各年6月から9月までの期間において、個別業務指示書3の入所要件確認業務を実施できる体制を整えること。

なお、履行対象者数は下表を見込んでいる。

項目	業務量等
一月当たりの対象者数 (人)	2,250
年間の対象者数 (人)	9,000

2. 曜日別架電結果

(件)

	月	火	水	木	金	土	日	計
架電回数								
応答数								
納付約束数								
応答率								
納付約束率								

3. 時間別架電結果

(件)

	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	計
架電回数												
応答数												
納付約束数												
応答率												
納付約束率												

4. 月間実施件数

(件)

業務	実績 (A)	目標 (B)	過不足 (A-B)	年間累計
架電				
催告書発送				
SMS送信				

(目標未達成の場合) 未達成となった理由

5. 苦情等の内容と対応結果

--

別紙5(仕様書第16(2)関係)
 広島市市税等お知らせセンター管理運営業務
 保育所等入所要件実態調査票(個票)

区

児童名	
保育所等名	

年月日	時間	通知書番号	相手方 (保護者)	調査結果		
				符合しない		適用
				就労 証明書 提出依頼	求職活動 状況申立書 提出依頼	
1コール						
2コール						
3コール						
4コール						
5コール						

<調査結果>