

各委託業務の業務量

令和7年度実績と令和9年度想定見込み

1 受電・架電・窓口・訪問業務の令和7年度実績

(1)コールセンター業務(受電・架電)

受電業務実績①(特別区民税・都民税、軽自動車税、国民健康保険料)

	収納連絡	一般	文書反応	訪問反応	架電反応	合 計
件数	4,932 件	32,164 件	23,830 件	2,674 件	8,656 件	72,256 件
構成比	6.8%	44.5%	33.0%	3.7%	12.0%	100%

架電業務実績①(普徴住民税、国民健康保険料)

対象	架電件数	接触件数(接触率)	納付約束	納付履行	履行率	履行金額
現年	47,117 件	7,602 件(16.1%)	4,591 件	3,608 件	78.6%	¥193,138,047-
滞繰	13,701 件	1,086 件(7.9%)	579 件	278 件	48.0%	¥19,617,723-
合計	60,818 件	8,688 件(14.3%)	5,170 件	3,886 件	75.2%	¥205,683,893-

架電業務実績②(特別徴収)

対象	架電件数	接触件数(接触率)	納付約束	納付履行	履行率	履行金額
現年	6,972 件	3,32 件(47.7%)	746 件	566 件	75.9%	¥ 27,041,300-
滞繰	2,422 件	730 件(30.1%)	176 件	98 件	55.7%	¥ 5,948,500-
合計	9,394 件	4,059 件(43.2%)	922 件	664 件	72.0%	¥ 33,407,500-

介護保険料架電実績

39 日/年

架電件数	接触件数	接触率	納付約束	納付約束率
4,648 件	656 件	14.1%	257 件	39.2%

(2) 窓口来庁者人数

21,200 人

2 受電・架電・窓口・訪問業務の令和9年度各業務量の見込み

(1) 受電・架電・分納管理

	業務内容	想定件数
1	受電	約 4,800～7,500 件/月 繁忙期:6月・8月・10月・3月
2	架電	【税・国保】 普通徴収・国保:約 5,000～7,000 件/月 特別徴収:10,000 件/年(53 日) 【介護保険料】 4,500 件/年(40 日うち初日は研修) ※架電業務に付随する業務あり。
3	納付書発行(架電)	【税・国保】 約 160～300 件/月

【窓口来庁者想定人数】

	業務内容	想定人数
	来庁者数	約 21,500 人/年 ピーク 6 月・7 月・10 月:約 2,000～2,400 人/月

【来庁者数の想定内訳】(主な理由のみ記載)

1	窓口納付者数	約 6,400 人/年 ピーク 6 月:約 890 人
2	支払額確認書・納入済額証明書	支払額確認書 約 850 件/年 納入済額証明書 約 750 件/年
3	口座振替・還付など	約 1,050 人/年
4	職員引継人数	約 1,000 人/年
5	分納誓約数	約 1,970 件/年
6	納付相談等	約 3,800 件/年

3 内部事務補助業務に係る想定業務量

(1)電子申請による分割納付申請受付等業務

	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
7年度実績	—	—	—	0	127	47	150	42	307	59	19	—	751
9年度想定	—	—	—	20	150	50	170	50	320	70	30	—	860

★R7年度は8月から開始。R9年度は7月から受付する見込

(2)分割納付履行管理補助業務

	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
7年度実績	4,194	4,839	4,403	4,387	3,839	3,837	3,853	3,149	3,743	4,430	3,957	4,248	48,879
9年度想定	4,200	4,900	4,400	4,400	3,900	3,900	3,900	3,200	3,800	4,450	4,000	4,300	49,350

(3)照会文書発送業務

	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
7年度実績	526	531	560	669	424	560	534	398	425	286	305	258	5,476
9年度想定	550	550	550	650	450	600	550	400	450	300	300	300	5,650

(4)財産調査補助業務

	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
7年度実績	5,974	12,230	9,956	8,386	10,660	17,116	12,858	8,874	10,670	7,994	6,002	8,996	119,716
9年度想定	6,800	13,050	10,800	9,200	11,520	18,000	13,700	9,700	11,500	8,800	6,800	9,800	129,670

(5)給与等回答書および生活状況報告書の入力補助業務

① 給与照会回答入力

	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
7年度実績	251	398	395	285	379	646	347	261	247	192	213	339	3,953
9年度想定	250	400	400	300	380	650	350	260	250	200	220	340	4,000

② 生活状況報告書入力

	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
7年度実績	90	99	98	123	162	246	163	110	126	107	65	125	1,514
9年度想定	90	100	100	130	170	250	160	110	130	110	70	130	1,550

(6)携帯電話会社調査補助業務

	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
7年度実績	3	0	184	108	125	213	363	133	62	19	2	0	1,212
9年度想定	10	10	180	110	130	220	360	140	70	20	10	10	1,270

(7)不動産調査補助業務

	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
7年度実績	3	816	447	25	20	7	10	12	8	11	4	14	1,377
9年度想定	10	820	450	30	20	10	10	20	10	10	10	15	1,415

(8)自動車調査補助業務

	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
7年度実績	2	737	2	1	1	0	3	17	23	3	1	2	792
9年度想定	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600

(9)実態調査補助業務

	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
7年度実績	0	3	839	111	463	351	29	4	6	3	2	2	1,813
9年度想定	10	10	850	120	470	350	40	10	10	10	10	10	1,900

(10)実態調査回答補助業務

	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
7年度実績	148	225	1,001	1,672	1,028	686	410	425	369	329	227	220	6,740
9年度想定	150	230	1,000	1,700	1,050	690	400	430	380	340	240	230	6,840

(11)電話番号入力補助業務

	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
7年度実績	10,146	2,656	1,536	0	0	1,742	14,587	7,142	12,269	10,413	8,219	7,333	76,043
9年度想定	10,200	2,700	1,550	0	0	1,750	14,600	7,200	12,300	10,500	8,250	7,400	76,450

(12)催告書の一斉発送業務

	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
7年度実績	0	0	0	0	0	482	0	581	0	488	0	0	1,551
9年度想定	300	300	300	300	300	800	700	900	300	800	300	300	5,600

(13)差押債権取立決議書および取立通知書等作成業務

	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
7年度実績	277	248	387	457	299	349	354	334	256	362	282	427	4,032
9年度想定	300	250	400	500	300	350	350	350	260	360	300	450	4,170

(14)収入日計表仕分け業務

	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
7年度実績	499	443	525	535	465	415	560	444	524	497	434	498	5,839
9年度想定	500	550	550	550	470	420	560	450	550	500	430	500	6,030

(15)配当計算書作成補助業務

	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
7年度実績	782	768	813	894	853	754	1,028	784	842	908	767	866	10,059
9年度想定	800	780	810	900	900	750	1,050	780	850	900	780	900	10,200

(16)送達書類戻り等の調査および入力補助業務

	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
7年度実績	108	98	56	864	171	104	77	53	921	204	276	249	3,181
9年度想定	260	250	210	1,070	320	250	230	250	1,070	400	430	450	5,190

(17)口座振替依頼書等の開封、点検補助、金融機関への照会および口座振替依頼書不備対応

	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
7年度実績	2,497	1,211	4,045	8,643	1,684	2,574	1,599	1,493	2,565	15,404	1,329	2,096	45,140
9年度想定	2,600	1,300	4,200	8,900	1,700	2,700	1,700	1,700	2,800	15,500	1,400	2,100	46,600

(18)還付通知書の封入業務

	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
7年度実績	0	0	2,516	4,912	0	907	0	0	0	0	0	0	8,335
9年度想定	0	0	2,500	5,500	0	1,200	0	0	0	0	0	0	9,200

(19)還付請求書の枚数および金額確認入力補助業務

	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
7年度実績	0	0	0	1,918	3,359	518	0	0	0	0	0	0	5,795
9年度想定	0	0	0	2,000	3,500	500	0	0	0	0	0	0	6,000

(20)後納郵便発送補助業務

	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
7 年度実績	11,242	10,874	14,550	16,325	12,564	13,974	12,915	11,376	11,393	10,683	11,727	11,307	148,930
9 年度想定	11,300	10,900	14,550	16,400	12,600	14,000	12,900	11,400	11,400	11,700	11,800	11,300	150,250