

実機操作審査実施要領 資料「審査項目詳細」

1 審査項目詳細シートについて

- 各審査項目における審査時間、審査員数、操作内容、審査基準、必要データ・設定等については、「審査項目詳細シート」で定める。

2 操作内容について

- 提案者による操作説明及び審査員による実機操作は「審査項目詳細シート（3）操作内容」に従って実施する。
- 操作内容に記載されたすべての操作完了後に採点を行う。

3 審査基準について

- 審査項目の採点は、「審査項目詳細シート（4）審査基準」に基づき行う。

4 必要データ・設定について

- 操作端末は2台（以下、「操作端末A」・「操作端末B」とする。）用意する。
- 事前に操作端末A・Bに準備するデータ・設定は、「審査項目詳細シート（5）必要データ・設定」のとおりする。なお、「審査項目詳細シート（3）操作内容」を踏まえて準備すること。

5 審査の流れについて

- 審査の順番・所要時間・審査員の配置は以下のとおりとする。

操作端末A									
	所要 時間 (分)	内訳			審査員				
		操作 説明	実機 操作	採点	収納 特整	収納 徴収	介護	国保	後期
審査項目1	22	10	10	2	●	●			
審査項目2	22	10	10	2	●	●			
審査項目3	17	10	5	2	●	●			
審査項目4	15	5	8	2	●	●			
審査項目6	22	10	10	2	●				
審査項目7	22	10	10	2	●				
審査項目9	20	10	8	2	●				
審査項目11	12	5	5	2	●				
合計時間	152								

操作端末B									
	所要 時間 (分)	内訳			審査員				
		操作 説明	実機 操作	採点	収納 特整	収納 徴収	介護	国保	後期
審査項目1	22	10	10	2			●	●	●
審査項目2	22	10	10	2			●	●	●
審査項目3	17	10	5	2			●	●	●
審査項目5	15	5	8	2			●		
審査項目8	44	10	32	2		●	●	●	●
審査項目10	20	5	13	2		●			
審査項目12	12	5	5	2		●			
合計時間	152								

- ※ 収納特整・・・収納課特別整理係担当者
 収納徴収・・・収納課徴収係担当者
 介護・・・介護保険課資格・保険料担当者
 国保・・・国民健康保険課保険料係担当者
 後期・・・国民健康保険課後期高齢者保険係担当者

審査項目 詳細シート

●審査項目1 検索、交渉経過、滞納収納情報確認

(1) 基本情報

1	審査時間	22分(操作説明:10分 / 実機操作:10分 / 審査2分)
2	審査員	7名 収納課(特別整理係・徴収係) / 介護保険課 / 国民健康保険課(保険料係・後期高齢者保険係)
3	使用端末	端末A・端末B

(2) 想定するケース

滞納者である外国人A氏が窓口来庁し、滞納分(科目・金額は問わない)を納付する。A氏を検索し、①世帯員情報、②交渉経過、③口座登録有無、④時効等の滞納期別の詳細情報、未納明細を確認する。
--

(3) 操作内容

1	外国人A氏の検索
2	世帯員情報の確認
3	所得情報の確認
4	納付履歴の確認
5	口座登録有無の確認
6	滞納期別の時効等の詳細情報の確認
7	未納明細の確認

(4) 審査基準

1	外国人であってもスムーズに検索ができること。
2	交渉経過の画面を展開しながら期別情報の画面を確認するなど、複数画面同時に展開できること。
3	所得情報の確認が容易にできること。
4	納付履歴の確認が容易にできること。
5	口座登録の有無の確認が容易にできること。
6	期別詳細がスムーズに確認でき、時効年月日等期別の情報の確認が容易にできること。
7	未納明細に必要な情報が記載されていること。
8	画像データを取り込み、滞納者ごとに管理できるなど、滞納者情報に関して便利な機能があること。

(5) 必要データ・設定

1	A氏は本名が文字溢れし、通称名が日本人名の外国人
2	A氏滞納情報、引落口座情報
3	A氏には、滞納している妻と滞納がない娘と同世帯である
4	滞納者ごとに画像データを取り込み可能な場合は、取り込み用の画像データ

審査項目 詳細シート

●審査項目2 分割納付書出力、スケジュール入力・確認

(1) 基本情報

1	審査時間	22分(操作説明:10分 / 実機操作:10分 / 審査2分)
2	審査員	7名 収納課(特別整理係・徴収係) / 介護保険課 / 国民健康保険課(保険料係・後期高齢者保険係)
3	使用端末	端末A・端末B

(2) 想定するケース

シナリオ1の外国人A氏が窓口来庁し、滞納分(科目・金額は問わない)を納付する。 以前来庁した際の長文の交渉経過、未納を確認する。 A氏から分納の希望があり、暫定分納として分割納付書を作成することになった。 今回の対応を交渉経過に入力し、分納を履行しているか担当が後日確認できるようスケジュールを入力する。

(3) 操作内容

1	未納明細の確認
2	交渉経過の確認
3	納付書の作成(印刷直前の操作まで)
4	分割納付書の作成(印刷直前の操作まで)
5	本件の交渉経過の入力
6	スケジュールの入力

(4) 審査基準

1	交渉経過は画面スクロール等ができ、内容の確認が容易にできること。
2	交渉経過の入力が容易にできること。
3	オンラインによる納付書の作成が容易にできること。
4	分割納付書の作成が容易にできること。
5	交渉経過について大まかな行動(大分類)とそれに付随する行動(小分類)を設けることで、入力しやすいこと。
6	交渉経過の文面が長くても入力できること。
7	仮消しが容易にできること。
8	分納の履行状況の確認が容易にできること。

(5) 必要データ・設定

1	A氏滞納情報
2	300字の交渉経過

審査項目 詳細シート

●審査項目3 延滞金

(1) 基本情報

1	審査時間	17分(操作説明:10分 / 実機操作:5分 / 審査2分)
2	審査員	7名 収納課(特別整理係・徴収係) / 介護保険課 / 国民健康保険課(保険料係・後期高齢者保険係)
3	使用端末	端末A・端末B

(2) 想定するケース

滞納者(科目金額は問わない。ただし延滞金はかかる)が、今の延滞金がいくら知りたいと聞かれたため、今日時点での延滞金を伝える。 その後、以下の要望を受けたため、これに対応する。 ①延滞金の計算方法を示してほしい。 ②1か月後の延滞金はいくらになるか試算してほしい。
--

(3) 操作内容

1	任意日時点での延滞金算出
2	延滞金の計算過程を表示

(4) 審査基準

1	任意日時点での延滞金の算出が容易にできること。
2	延滞金の計算過程がわかりやすく表示されること。
3	延滞金の計算過程を説明用に作成しやすいこと。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目4 時効の更新、管理

(1) 基本情報

1	審査時間	15分(操作説明:5分 / 実機操作:8分 / 審査2分)
2	審査員	4名 収納課(特別整理係・徴収係)
3	使用端末	端末A

(2) 想定するケース

滞納者が来庁し、納付相談を行った結果、分割納付することになった。時効が3か月以内の滞納分(科目・金額は問わない)があったため、債務承認書を記入してもらった。
--

(3) 操作内容

1	債務承認書受領による時効の更新
2	分納誓約書による時効の更新
3	催告発送による時効の更新(6か月)

(4) 審査基準

1	債務承認書受領による時効の更新が容易にできること。
2	分納誓約書による時効の更新が容易にできること。
3	催告発送による時効の更新(6か月)が容易にできること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目5 オンライン納付書出力

(1) 基本情報

1	審査時間	15分(操作説明:5分 / 実機操作:8分 / 審査2分)
2	審査員	1名 介護保険課
3	使用端末	端末B

(2) 想定するケース

介護保険課で職員による電話催告を行ったところ、複数名と連絡がつき、滞納している介護保険料について、令和8年9月30日までに納付する約束をした。この対象者が滞納している介護保険料の納付書をオンラインで作成する。
--

(3) 操作内容

1	オンラインで納付書の作成(印刷直前の操作まで)
---	-------------------------

(4) 審査基準

1	オンラインで納付書の作成が容易にできること。
2	オンラインで複数名の納付書をスムーズに作成できること。

(5) 必要データ・設定

1	介護保険料の滞納者複数名
---	--------------

審査項目 詳細シート

●審査項目6 財産調査書作成・回答入力

(1) 基本情報

1	審査時間	22分(操作説明:10分 / 実機操作:10分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(特別整理係)
3	使用端末	端末A

(2) 想定するケース

滞納者の財産がないか調査を行うため、3種類(内容問わない)の調査書を作成する。 回答の返送があったので、回答内容を入力する。

(3) 操作内容

1	3種類の調査書の作成
2	調査書に滞納者の住所を複数個記載
3	調査書に記載する滞納者の氏名、住所の変更

(4) 審査基準

1	調査書の作成が容易にできること。
2	調査ごとに、滞納者の氏名、住所等の変更が容易にできること。
3	より多くの種類の調査文書の作成が容易にできること。
4	調査書の内容の編集が容易にできること。
5	自作の調査書の作成が容易にできること。
6	電子公印の有無の選択が容易にできること。
7	調査回答入力 that 容易にできること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目7 差押、交付要求にかかる文書作成

(1) 基本情報

1	審査時間	22分(操作説明:10分 / 実機操作:10分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(特別整理係)
3	使用端末	端末A

(2) 想定するケース

滞納者(科目・金額は問わない。)の財産を差押する。 ①預金差押、②給与差押、③生命保険差押の差押調書を作成する。 また、滞納者の交付要求書を作成する。

(3) 操作内容

1	各財産に対して差押調書の作成
2	差押調書に教示文表示
3	交付要求書の作成
4	各処分の理由表示

(4) 審査基準

1	差押調書の作成が容易にできること。
2	差押調書へ教示文表示が容易にできること。
3	交付要求書の作成が容易にできること。
4	各処分の理由が表示できること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目8 一斉催告データ作成

(1) 基本情報

1	審査時間	44分(操作説明:10分 / 実機操作:32分 / 審査2分)
2	審査員	5名 収納課(徴収係) / 介護保険課 / 国民健康保険課(保険料係・後期高齢者保険係)
3	使用端末	端末B

(2) 想定するケース

滞納者(科目・金額は問わない)に一斉に催告書を送付する。 一斉催告書を作成する。 分類ごとに分けてデータ抽出を行う。または、全体を抽出し、各分類ごとに仕分ける。ソートキーでソートし、データ上で引拔を行う。 【分類項目の例】 〒110、〒111、区外、過年度、死亡、職権消除、氏名文字溢れ	
---	--

(3) 操作内容

1	一斉催告のデータ抽出
2	各分類ごとにデータを抽出
3	ソートキーでソート

(4) 審査基準

1	一斉催告のデータの抽出が容易にできること。
2	一斉催告のデータの分類が容易にできること。
3	ソート機能が使いやすいこと。
4	効率的な一斉催告が実施できる操作性であること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者複数名
---	--------

審査項目 詳細シート

●審査項目9 配当計算書、充当通知書作成

(1) 基本情報

1	審査時間	20分(操作説明:10分 / 実機操作:8分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(特別整理係)
3	使用端末	端末A

(2) 想定するケース

差押していた財産の換価を行ったので、配当計算書を作成する。 他の自治体が換価した配当について充当通知書を作成する。
--

(3) 操作内容

1	配当計算書の作成
2	充当通知書の作成
3	配当順位が2以上の場合の配当計算書の作成

(4) 審査基準

1	配当計算書を作成が容易にできること。
2	充当通知書を作成が容易にできること。
3	配当計算書作成から換価データ(収納データ)ができるまでの事務の流れが適切であること。
4	配当順位が2以上の場合も1回で配当計算書が作成できること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目10 個別・一括欠損処理

(1) 基本情報

1	審査時間	20分(操作説明:5分 / 実機操作:13分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(徴収係)
3	使用端末	端末B

(2) 想定するケース

令和7年度1年間で時効を迎えたまたは執行停止後3年経過した滞納分(科目・金額は問わない)の期別について、一括で欠損の入力を行う。そのデータを統合収納管理に連携する。 令和7年6月1日から令和8年5月31日までに時効を迎えた滞納分の期別について、一括で欠損の入力を行う。欠損対象者は流動的なので、その都度、個別に欠損登録・解除を行う。そのデータを統合収納管理に連携する。	
--	--

(3) 操作内容

1	一括での欠損処理
2	個別での欠損処理
3	欠損解除

(4) 審査基準

1	一括での欠損処理が容易にできること。
2	個別での欠損処理が容易にできること。
3	個別に欠損解除が容易にできること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目11 執行停止にかかる文書作成・実行

(1) 基本情報

1	審査時間	12分(操作説明:5分 / 実機操作:5分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(特別整理係)
3	使用端末	端末A

(2) 想定するケース

滞納者に対し、執行停止を行い、決裁文書等を作成する。決裁が完了したら、実行処理を行う。 その後、資力回復により納付することとなったため、執行停止を解除する。

(3) 操作内容

1	執行停止にかかる決裁文書等の作成
2	執行停止期間中の延滞金計算を全額免除にして作成
3	執行停止解除にかかる決裁文書等の作成

(4) 審査基準

1	執行停止にかかる文書の作成が容易にできること。
2	執行停止の理由の記載が容易にできること。
3	執行停止に含む期別の選択が容易にできること。
4	執行停止中の延滞金の計算が適切かつ容易にできること。
5	執行停止解除について、関連文書の印字等を適切かつ容易にできること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------

審査項目 詳細シート

●審査項目12 交渉経過・スケジュール一括入力、一括削除

(1) 基本情報

1	審査時間	12分(操作説明:5分 / 実機操作:5分 / 審査2分)
2	審査員	2名 収納課(徴収係)
3	使用端末	端末B

(2) 想定するケース

納税通知書の返戻があった方に対し、その旨交渉経過に一括入力を行う。また、吏員に住民票調査等を行って もらいたいため、令和8年9月30日の日付でスケジュールが出るよう、スケジュールを一括入力する。
--

(3) 操作内容

1	長文の交渉経過を確認
2	長文の交渉経過を入力
3	交渉経過を一括入力
4	交渉経過を一括削除

(4) 審査基準

1	交渉経過の一括入力が容易にできること。
2	交渉経過の一括削除が容易にできること。
3	スケジュールの一括入力・削除が容易にできること。もしその機能がない場合は代替方法があること。

(5) 必要データ・設定

1	滞納者情報
---	-------