

千葉市役所納付推進センター運營業務委託仕様書

千葉市役所 財政局税務部 債権管理課

目次

第1章 業務の概要

1	委託業務名	4
2	業務目的	4
3	費用負担	4
4	業務概要	4
5	履行期間	5
6	開設準備期間及び準備期間の業務について	5
7	運営施設・設備要件	6
8	保守・運用管理	9
9	情報セキュリティ要件	10
10	業務計画書の作成	11
11	業務体制	11
12	業務従事者の役割	12
13	業務履行日及び業務履行時間	12
14	名札の着用	13
15	報告義務	13
16	業務マニュアルの作成	14
17	定例会及び打合せの開催	15
18	業務の効率性・効果の向上	15
19	業務の引継	15
20	協議	15
21	契約金額及び委託料の支払いについて	16
22	対象債権の追加契約について	16
23	事故の処理	16

2 4	秘密の保持.....	16
2 5	個人情報の保護.....	16
2 6	情報管理.....	17
2 7	統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携.....	17
2 8	データの保護.....	18
2 9	仕様に関する協議.....	18
3 0	損害賠償.....	18
3 1	発注者への提出物.....	18

第2章 業務内容の詳細

I 納付勧奨業務

1	業務内容.....	19
2	対象科目.....	20
3	対象事案.....	20
4	履行基準及び取組目標.....	22
5	履行基準に対する措置.....	22

II 受電業務

1	業務内容.....	22
2	対象科目.....	23
3	予定件数.....	23
4	業務の発生頻度.....	23
5	属性分析.....	23
6	履行基準.....	24
7	履行基準に対する措置.....	24

第1章 業務の概要

1 委託業務名

千葉市役所納付推進センター運營業務委託

2 業務目的

※各科目（7債権）の滞納者に対し、納付勧奨業務のノウハウを習得したオペレーターによる自主納付の呼びかけ等の納付勧奨を行うことにより、累積滞納を未然防止するとともに早期に市債権の確保を図る。

また、そのスキルを活用し、納付義務者からの問合せに係る受電業務の一次受けを行い、事務の効率化を図る。

※市税（市県民税・固定資産税・都市計画税・償却資産税・特別土地保有税・鉱産税・軽自動車税、法人市民税、事業所税）、国民健康保険料、国民健康保険被保険者返納金、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料（通常保育料・延長保育料、副食費）、給食費

3 費用負担

本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載がないものを除き、すべて受託者が負担するものとする。

4 業務概要

公権力の行使にあたらぬ業務の範囲で、主に下記の業務を行う。

詳細は第2章「業務内容の詳細」を参照のこと。

（1）架電対象者の名寄せ

各科目の納期限から一定期間経過後に発注者から統一滞納管理システム、媒体等により提供される架電対象者データを同一者ごとに名寄せし、個人ごとの滞納状況等を集約する。

（2）電話番号調査

架電対象者の電話番号については、次の方法で調査する。

ア 統一滞納管理システムによる調査

発注者が保持している統一滞納管理システムを必要に応じ活用して電話番号を検索する。

（3）納付勧奨業務

ア 滞納者に対する電話による自主納付の呼びかけ（以下、「電話による納付勧奨業務」という。）

イ 滞納者からの依頼に基づく納付書の発行

- ウ 納付約束不履行者への納付呼びかけ
- エ 所得申告勧奨
- オ 口座振替関係業務（勧奨・お知らせ・受付等）
- カ その他発注者が依頼する架電業務
- キ 上記アからカにかかる対象者リストについては、発注者から提供されるデータを加工及び属性分析を行い、受注者が作成すること。

（４） 受電業務

- ア 納付義務者からの問合せ対応及び市への取次ぎ等
- イ 納付書の発行
- ウ 市税（市県民税・固定資産税・都市計画税・償却資産税・特別土地保有税・鉦産税・軽自動車税、法人市民税、事業所税）、国民健康保険料、国民健康保険被保険者返納金、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料（通常保育料・延長保育料、副食費）、給食費の督促、催告等の問合せ対応及び市への取次ぎ等
- エ その他受注者が依頼する受電業務
- オ 上記アからエにかかる対象者について、受電内容及び受電結果等を発注者から提供されるデータを組み合わせて属性分析を行うこと。

（５） 架電管理システムへの登録

受注者が用意する架電システムに、各科目の架電対象者データ及び架電結果を登録する。

（６） 架電結果データの作成及び報告

調査により判明した電話番号及び架電結果を登録したデータ、架電管理システムのデータは各科目別（給食費については学校別も必要）に分け、翌月初めまでに発注者に納品するものとする。（日次の結果及び日次結果をまとめた月ごとの結果データを作成）

また、納付書等の再交付依頼を受けた場合は、その日中に各科目別に報告するものとする。（給食費については学校別も必要）※受注者で再発行したものを除く。

なお、報告データについては CSV 形式及び excel 形式で作成することとし、データの形式等については、発注者の指定する形式でデータを作成すること。

（７） その他

その他発注者及び受注者の協議で決定した業務を行う。また、受注者は発注者へ過去の経験を生かした多角的なアドバイスを行うこと。

5 履行期間

令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 1 2 月 3 1 日まで。

6 開設準備期間について

令和 2 年 4 月 1 日から令和 2 年 9 月 3 0 日とし、開設準備期間の事項については仕様

書別紙1「開設準備」に記載するとおりとする。

7 運営施設・設備要件

(1) 運営場所

- ア 千葉市役所納付推進センターの運営場所は、日本国内とし受託者が用意すること。
- イ 電話及びFAXの受付業務を行う運営場所は、原則1箇所とする。ただし、業務単位で複数の拠点を設けるなど、運用方法が1箇所より効率的、効果的と認められる場合は運用を認めるものとする。
- ウ 本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めないものとする。

(2) 建物要件

- ア 昭和56年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。
- イ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。

(3) 業務スペース

- ア 外部からの騒音や室内の反響音が応対業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- イ 各種資料やマニュアル等を補完できる書庫を用意すること。
- ウ 必要な機器類等に見合った電源を確保すること。
- エ 応対時に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- オ 一定水準の湿度及び温度で管理し、適切な採光又は照明を行い、応対要員の職場環境に配慮されていること。
- カ オペレーター席は、お互いの声が反響して応対業務の妨げにならないよう、座席ごとにパーティションを設けること。
- キ 打ち合わせ等を行うための会議室、休憩室を備えていること。
- ク 業務スペース以外に千葉市役所納付推進センターの要員に見合った数の私物管理用施錠ロッカーを用意すること。

(4) 必要席数

本運営期間における想定される件数及び業務量を履行し、その質を確保するために必要なオペレーター、スーパーバイザー、マネージャー等の各要員に対応できる席数を確保すること。

(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策

- ア 業務スペース（オペレーター等の応対要員が利用者からの受付業務を行う場所）は、部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入退室

管理が行われること。

イ 架電システム、受注者システム用PC、発注者が提供する物品及びそれらに付随する機器等は入退室管理を行い、業務時間外は施錠された施設に保管すること。

また、架電システム、受託者システム用PC、発注者が提供する物品及びそれらに付随する機器等は施錠し、盗難等防止に努めること。

ウ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、措置を講じること。

(6) 発注者が提供する設備・物品等

発注者が提供する設備・物品等は以下のとおりとする。

品名等	数量等
統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムライセンス ※システム使用の為にPC及びソフトウェアは受注者が用意すること。	業務従事者1人に1つのIDを付与する。 【使用環境等】 ・Microsoft Internet Explorer 11 ・SEP14（ウィルスソフト） ただし、端末入れ替え等により、委託期間中に変更する可能性がある。
納付書	必要数を提供
封筒（発送用）	必要数を提供

(7) 受注者が用意する設備・物品等

(6)に記載されている発注者が用意する設備・物品以外の事項についてはすべて受注者が用意することとする。

また、必須の物品及び注意すべき事項を下記に記載する。

ア 統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム用PC（千葉市千葉市役所納付推進センター職員すべてに配布）

PC仕様

ハードウェア	CPU：Intel Core i3-2370M (2.4GHz) メモリ：8GB SSD：128GB
ソフトウェア	OS：Windows10 ブラウザ：Internet Explorer11 その他：セキュリティソフト その他必要な更新プログラム

なお、用意するPCについてはインターネット等外部のネットワークに接続できないこと。ただし、受注者が用意するVPN装置にのみ接続可とする。（外部ネットワークに接続していないため、セキュリティソフトや必要な更新プログラムについては媒体等で1週間に1回以上更新を行うこと。）

また、受注者が用意したパソコンに、USBメモリ等の外部記憶媒体を接続するときは、接続前に発注者の承認を受けることとし、接続を行う外部記憶媒体は、あらかじめコンピュータウイルスに感染していないことを確認しておくこと。

イ プリンタ

- a 統一滞納管理システム用プリンタ（最低2台、業務想定に必要な数を用意）

プリンタ仕様

指定：リコー RICOH SP 6430

- b 教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム用プリンタ（最低1台、業務想定に必要な数用意）

プリンタ仕様

指定：A3モノクロプリンタ EPSON LP-S3550 レーザー方式

ウ VPN装置

納付推進センターの業務施設で統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムが使用できるよう、統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムが使用しているデータセンターとの間に専用線を敷設すること。

ただし、VPN装置は閉域網（IP-VPN、広域イーサネット等）を利用すること。

エ 電話機器等

- a 納付勧奨業務・受電業務それぞれに必要な回線数・電話機を用意すること。
（用意した回線数・電話機については必要数の理由を提示し、発注者から承認を得ること。）
- b 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。
- c 電話機は、自動オンフック（受話器を置いたままの）発信、再ダイヤル、保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。
- d 電話機には、ヘッドセットなどを付加し、応対時に手が塞がらないようにすること。
- e オペレーターの対応をリアルタイムにモニターできる機能を有すること。

オ 音声自動応答装置（IVR）

- a 運営時間外には、音声自動応答装置（以下「IVR」という。）により受付時間外用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- b 電話の積滞時（あふれ呼）には、IVRにより混雑時用の音声アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、順次着信させる機能を有すること。

- c 納付勧奨業務等へのI V R機能の使用については、受託業者が発注者に対して効率的な運用方法を提案することとする。

カ 架電システム

- a 受注者は納付勧奨業務を履行するため、架電システムを構築すること。
- b 「4 業務概要」で示した滞納者の属性分析等の機能を有していること。
- c オペレータの会話内容についてS Vがリアルタイムで監視・監督できる機能を有していること。
- d 統一滞納管理システムとデータ連携ができること。
- e 統一滞納管理システム対象外の債権（国民健康保険被保険者返納金、給食費、市立病院診療費等）と媒体等でデータ連携ができること。
- f 電話対応の情報をすべて一元的に記録、管理できること。
- g 受付日時や受付時間などにより問い合わせ内容等を容易に検索、閲覧、修正できること。

キ F A Qシステム

- a オペレーターが利用者からの問い合わせにあたり、迅速かつ的確な回答が行えるよう、F A Qを円滑かつ容易に検索、閲覧できる機能を備えていること。
- b 本市が提供する情報を基にF A Qシステムを更新できること。
- c F A Qシステムに蓄積されたF A Qについてはデータ抽出することができ、excel形式等で千葉市に提供することができること。

8 保守・運用管理

- (1) 本業務に際し受託者が用意する施設及び設備、通信回線、什器、機器類、各システム等の一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- (2) 各システムを常に最適な状態に保つために、ソフトウェア等の必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適時行うこと。
- (3) ソフトウェア等のバージョンアップやメンテナンス作業などを行う場合には、利用者に影響を生じることのないよう、運営時間外に作業を実施するなど、作業時間や作業方法に配慮して行うこと。
- (4) 本業務で生じる通話録音や対応記録などの受託者が作成するデータ及びFAQデータや情報提供資料などの本市が提供する各種データの保存期間及び削除の方法等については、本仕様書に特段の記載がある場合を除き、本市と協議のうえ、各データの取り扱いを決定し運用することとする。
- (5) 本業務で使用するすべてのデータは、不正な持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないよう厳重に管理すること。
- (6) データの保存期間の満了時等にデータの削除を行う場合は、事前に本市へ削除す

るデータの内容や作業実施日等を提示し本市の承諾を得たうえで、必要なデータが削除されることのないよう十分留意して作業を実施すること。

9 情報セキュリティ要件

(1) 受託者の要件

個人情報や企業情報などの情報セキュリティについて、公的な認定機関により認定された管理システム（ISO2700Xまたはプライバシーマーク等）を有すること。

なお、本業務の運営期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本市と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(2) セキュリティ対策

ア 「千葉市個人情報保護条例」、「千葉市情報セキュリティ対策基本方針」及び「千葉市情報セキュリティ対策基準」から構成される「千葉市情報セキュリティポリシー」等に基づく情報セキュリティ対策を講じること。

また、情報セキュリティ対策を具体的に実施するために必要な事項を定めた情報セキュリティ実施手順書を作成し、発注者に提出し、承認を得ること。

イ 社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備され、千葉市役所納付推進センターで扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。

ウ 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。

エ データベースシステムのログイン時のID及びパスワードの管理が実施されていること。

オ 上記のセキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。

カ 受注者の就業規則の中に個人情報保護違反についての懲戒処分を明確に規定すること。

キ 業務履行時間外等、執務室に業務従事者が不在となる場合は、紙媒体か電子媒体かの保有の形態を問わず、本業務に係る個人情報及び情報システムで取り扱う全ての機器、書類等について適切に保管すること。（紙媒体の資料については、施錠可能な書庫等に保管すること。）

ク 業務上知り得た納付義務者の個人情報について、情報の漏えい、滅失、毀損等の防止、その他の個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

ケ 本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。

(3) 障害・災害対策

- ア 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。
- イ 災害・障害等が発生した際の連絡体制や普及計画を記載した災害・障害普及手順書を作成し、発注者に提出すること。

1 0 業務計画書の作成

受注者は、本業務の実施にあたり、次の事項を記載した業務計画書を作成し、発注者に提出して、承認を受けなければならない。また、業務計画書を変更する場合も同様とする。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者名、代表者印、本社及び本業務所管の電話番号
- (2) 業務責任者の氏名、所属、電話番号
- (3) 業務従事者の名簿（担当業務、住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、写真）
- (4) 本業務履行にあたっての受注者の業務体制及び業務内容
- (5) 情報セキュリティ対策の実施体制
- (6) オペレーターの採用と研修

1 1 業務体制

本仕様書において、管理者及びその他の業務従事者（オペレーター等。以下、「業務従事者」という。）を総称して、業務従事者という。

- (1) 本業務を遂行するにあたり、管理者を1名以上配置すること。
- (2) 業務従事者のうち、副管理者を1名以上配置し、業務履行時間中は管理者又は副管理者のいずれか1名を常時配置（受注者における昼及び夕方の休憩時を含む。）し、副管理者は管理者が不在のときに、その業務を代行すること。
- (3) 業務従事者数については、第2章業務内容の詳細「Ⅰ．納付勧奨業務、4 履行基準及び取組目標」を満たし、同時に第2章業務内容の詳細「Ⅲ受電業務 6 履行基準」を満たすことができるよう納付勧奨業務及び受電業務の業務量に応じ受注者が調整し配置をすること。
- (4) 受注者は、本業務開始にあたり、業務従事者届をあらかじめ発注者に提出すること。

また、委託期間中において、業務従事者を入れ替える場合には、変更した業務従事者届を提出するとともに、業務に支障のないように適切な引継ぎ等を行うこと。

- (5) 受注者においては、受注者の有する専門的知識や技術を活用し、本業務に関するノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めるよう努めること。
- (6) 本業務における業務従事者に対する指揮命令、管理監督は受注者が責任をもつ

て行うこと。

- (7) 業務従事者の不測の事態の発生、情報漏えい等、緊急事態発生時に対応できるように、緊急時の体制を整えること。

1 2 業務従事者の役割

業務従事者は、公権力の行使にあたる業務を行うことはできない。委託業務を履行するなかで、万一、公権力の行使にあたる業務が生じた場合には、管理者を通じて速やかに発注者に引き継ぐこと。

(1) 管理者及び副管理者

- ア 本業務の履行全般における管理
- イ 本業務における個人情報保護の管理
- ウ 業務の計画、実施及び評価の各段階における総合的なコンサルティング
- エ 発注者提供のデータ管理、属性分析、取り組み対象リストの企画提案・コンサルティング
- オ 業務従事者の研修計画の策定及び実施
- カ 本業務における業務従事者の管理、業務履行内容の把握
- キ 業務報告書（日報・月報）の作成及び発注者への提出
- ク 業務従事者で対応不能なクレーム対応及び発注者への報告

万一、苦情やトラブルが発生した場合は、受注者の責任において管理者が解決を図ること。

また、その情報を蓄積し、改善策を検討するなど、トラブルの再発防止に努めること。

- ケ 事故発生時の対応及び適切な処理、発注者への報告

- コ 1 4 定例会及び打合せの開催（1）に規定する定例会への出席

- サ 発注者が指定する担当者との連絡調整、協議

- シ 千葉市役所納付推進センターの見学依頼があった場合の対応

上記アからシの他、管理者は必要に応じて、業務従事者の業務をあわせて行うものとする。

(2) 業務従事者

第2章「業務内容の詳細」に記載する業務を行う。

1 3 業務履行日及び業務履行時間

下表のとおりとする。

ただし、必要な場合、発注者及び受注者双方の協議により、業務履行日及び業務履行時間を変更できるものとする。

	電話による納付勧奨業務	受電業務
--	-------------	------

業務履行日	千葉市の休日に関する条例（平成元年条例第1号）に規定する日以外の日（土曜日・日曜日を除く） ※但し、上記の業務履行日のうち、具体的な運営日については受託者の提案により決定するものとする。	平日（月～金） 8:30～17:30 千葉市の休日に関する条例（平成元年条例第1号）に規定する日以外の日。 但し、電話による納付勧奨業務に関わる折り返し等の受電については左記の通りとする。
業務履行時間	月曜～日曜 9:00～20:00 ※但し、上記業務履行時間のうち、具体的な運営時間については受託者の提案により決定するものとする。	平日（月～金） 8:30～17:30 但し、電話による納付勧奨業務に関わる折り返し等の受電については左記の通りとする。

※ 千葉市の休日に関する条例に規定する日とは、日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日である。

1.4 名札の着用

管理者は、業務従事者に対して顔写真付きの名札を着用させること。なお、名札の様式については、事前に発注者の承認を得たうえで、受注者が作成すること。

1.5 報告義務

- （1）受注者は、12業務従事者の役割（1）キに定める業務報告書をそれぞれ下記期限までに提出すること。また、発注者から本業務について報告を求められた時は、随時報告を行うものとする。

業務報告書の種類	報告内容	提出期限
日報	下記（3）参照	翌営業日中に提出
月報	日報項目の月計及び累計	翌月5稼働日までに提出

- （2）受注者が作成した属性分析に基づいた取組み対象者リストについては、それぞれの納付勧奨業務における効果について、分析及び検証を行い報告すること。
- （3）受電についての属性分析については、全体及び受電内容ごとに属性分析を行い、属性分析結果をわかりやすい形で報告すること。また、併せて属性分析結果を活用するための企画提案書を作成し提出すること。
- （4）日報には、少なくとも下記ア～ニの項目を含むものとし、報告書式は事前に発注者と受注者で調整を行うこと。

《従事体制》

- ア 1 1 業務体制（１）～（３）に定める従事体制がとられていることが確認できるもの。

《電話による納付勧奨業務》

- イ 架電件数（総架電件数、着信件数、不在数）
- ウ 着信率（時間別）
- エ 納付約束件数、納付約束金額及び対象者
- オ 受電件数（着信履歴等を見て、千葉市役所納付推進センターに返電のあった件数等）
- カ 納付書再発行件数及び対象者
- キ 納付書発送件数、内容及び対象者
- ク 「児童手当・特例給付に係る学校給食費等の徴収に関する申出書」提出の約束件数及び対象者
- ケ 国民健康保険料資格喪失手続きの説明、案内件数及び対象者
- コ 国民健康保険料所得申告勧奨者件数
- サ 発注者への取次ぎ件数（担当単位）
- シ 苦情・トラブル発生の件数（管理者又は副管理者が対応したもの）
- ス 納付勧奨業務に係る収納成果の報告書。

《受電業務》

- セ 受電業務件数（総受電件数、属性別受電件数、その他）
- ソ 時間帯別受電業務件数（一時間ごとの受電件数）
- タ 担当課別取次ぎ件数（総取次ぎ件数、属性別取次ぎ件数、その他）・取次ぎ率
- チ 苦情・トラブル発生の件数
- ツ 口座振替業務の対応件数
- テ 約束金額合計（納付済金額、約束金額）
- ト 納付書再発行件数
- ナ 本人情報取得件数（電話番号判明件数、住所判明件数）
- ニ 受電応答率報告書。

1 6 業務マニュアルの作成

受注者は電話対応、個人情報の取扱い、FAQシステムに蓄積された内容並びにその他必要な事項についてマニュアルを整備し、その所在、内容について業務従事者に周知しなければならない。

また、属性分析によるノウハウについて、抽出条件、作成したリスト形式（個人情報除く）、納付勧奨業務における効果、分析及び検証結果についても業務マニュアルとし、蓄積しておくこと。

なお、マニュアルの作成・改訂にあたっては必ず発注者の承認を得ることとし、作成・改訂後の定例会において必ず報告すること。

(注1) マニュアルの内容について発注者の承認を得るものとし、発注者が指定する部数を印刷及び電子ファイルにて発注者に提出すること。

(注2) 当該マニュアルの著作権は、発注者に帰属する。

(注3) マニュアルには質問実績件数を記載したQA集を含めること。

(注4) マニュアルには帳票サンプルを添付すること。

(注5) マニュアルの電子ファイルは、Microsoft Word 又はMicrosoft Excel で作成すること。

1 7 定例会及び打合せの開催

(1) 受注者は、業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、発注者を交えた定例会を開催するものとする。

(2) 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。

(3) 受注者は、(1) 及び (2) に定める定例会又は打合せが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後遅滞なく発注者に提出しなければならない。ただし、その内容が軽易な場合など発注者が必要でないと認めたものはその限りではない。

1 8 業務の効率性・効果の向上

受注者は、業務の適切かつ効率的・効果的な遂行について、委託期間において絶えず検証し、業務の効率や効果の向上が見込まれるときは、その改善策について積極的に提案するものとする。

1 9 業務の引継ぎ

受注者は、本契約の業務の履行開始日までに、本市及び本市が指定する者から、受注者の費用で委託業務の引継ぎ等を受けなければならない。

受注者は、本契約の終了に際し、発注者及び発注者が指定する者に対し、業務マニュアル等に基づき 受注者の費用で委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。

これらの場合において、発注者及び引継ぎを行う受注者、引継ぎを受ける受注者は、委託業務の引継ぎ等を共同して取り組み、円滑な業務の継続を図るものとする。

2 0 協議

本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、発注者及び受注者とで協議のうえ、別途定めるものとする。

2 1 契約金額及び委託料の支払いについて

契約金額は、債務負担行為による複数年契約の総額とする。

各年度の支払額は、本体価格（税抜）を6等分し、当該年度の消費税相当額を加えた額とし、その際、端数が生じる場合の取扱いについては、発注者と受注者で協議のうえ、契約締結時に定めるものとする。

2 2 対象債権の追加契約について

受注者は、本仕様書に記載のない債権について、発注者より追加対応の要望があった場合には、オプションとして、本仕様書にかかる契約金額に想定滞納者数（120,000人）を除いた金額以下を単価として、依頼架電件数に応じた金額で契約を受け入れなければならない。

2 3 事故の処理

受注者は、本業務の履行に際し、パソコンなどの故障その他の理由により、業務に関するデータに係る事故が発生したときは、直ちに発注者と協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。

2 4 秘密の保持

秘密の保持は、次のとおりとする。

- (1) 受注者は、本業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、発注者の承諾なく、発注者から受け取ったデータ及び本業務を履行するために用いた資料並びにその結果等について、第三者に複写、閲覧又は貸し出し等をしてはならない。
- (3) 受注者は、本業務完了後、発注者の指示により保管を要するものを除き、発注者より受領したデータを速やかに発注者に返却するとともに、受注者の調達したパソコン内のデータを復元することができないよう、専用のソフトウェア等で確実に消去し、写真等証拠がわかるものを付した消去証明書を提出すること。

また、作成したメモ等の記録を焼却及び裁断、返納等、使用不能な方法により処分しなければならない。

2 5 個人情報の保護

個人情報の保護は次のとおりとする。

- (1) 業務受注者は、本業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、千葉市個人情報保護条例（平成17年千葉市条例第5号）を適用するものとする。

- (2) 受注者は、本業務の履行に伴い、別紙 2-1「個人情報取扱特記事項」を順守し、発注者の求めに応じて、別紙 2-2「様式例 1～14（個人情報取扱特記事項）」の様式を提出し、承認を得ること。
- (3) 受注者は、執務室内への入退室について、記録簿を作成して管理をおこなうものとし、発注者の許可なく業務従事者以外の者を入室させてはならない。

2.6 情報管理

受注者は、自らの責任において、個人情報の保護に関する法律、条例等の規定を遵守するとともに、細心の注意をもって情報の管理にあたるものとする。また、資料、成果品、磁気媒体、成果品納入後のバックアップデータ等（以下「データ等」という。）の保管管理について、厳重な取扱いをするものとし、必要な措置を講ずるとともに、発注者に対し一切の責を負うものとする。

- (1) データ等を発注者の承諾を得ずに複写及び複製してはならない。
- (2) データ等を発注者の指定した目的以外に使用してはならない。
- (3) データ等を発注者の承諾を得ずに第三者に開示又は提供してはならない。
- (4) データ等を発注者の承諾を得ずに外部へ持ち出してはならない。
- (5) データ等を業務完了後速やかに発注者に返却しなければならない。
- (6) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対しデータ等の保護管理状況について報告を求め、又は立入検査を実施することができる。

2.7 統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携

発注者（統一滞納管理システム及び各所管システム）が受注者に提供する架電対象者データおよび、受注者が発注者（統一滞納管理システム及び各所管システム）に提供する架電結果データは、下記に記載のとおりとする。（データ連携項目については別途定めることとする。）

データ授受は、原則として外部記憶媒体によるものとし、受注者は、データ授受管理簿に記録・管理することとする。

なお、統一滞納管理システム対象債権については CSV 形式、対象外債権については CSV 形式もしくは excel 形式でデータの授受を行う。

《データ連携項目 統一滞納システム及び各所管システムから架電システム》

架電対象者データ（氏名、住所、滞納債権、期別情報、電話番号等）

《データ連携項目 架電システムから統一滞納システム及び各所管システム》

- ① 架電結果データ
- ② 交渉記事（架電後及び受電後の交渉記事及び引き継ぎ事項）
- ③ 文書発送情報
- ④ 電話番号情報

⑤ 納付約束情報

2.8 データの保護

受注者は、データの管理にあたっては、漏えい、滅失、き損及び改ざんを未然に防止するために必要な措置を講じるものとする。

2.9 仕様に関する協議

本仕様書は、本業務の基本的事項について定めるものであり、本仕様書に明示されていない事項又は疑義を生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上決定するものとする。

3.0 損害賠償

ア 発注者は、本業務にあたり受託者の責に帰すべき事由により被った損害について受託者へ損害賠償請求をすることができる。

イ 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

3.1 発注者への提出物

発注者への提出物は下記の通りとする。

ただし、代表的な提出物を下記に示すものとし、下記に示す提出物以外の提出物を求められた場合には、受注者は提出に応じなければならない。

【提出物一覧】

名称	内容	サイクル	形式
作業計画書	本業務の実施計画 構築全体スケジュール 作業別スケジュール 作業体制図等	契約時	紙、excel形式
作業結果報告書	作業の進捗状況の報告	週次	紙、excel形式
情報セキュリティ実施手順書	情報セキュリティ対策の実施計画 情報セキュリティ関連の事故等が発生した場合の対処計画	契約時	紙、excel形式
様式例1～14（個人情報特記事項）	個人情報保護に関する届出等	契約時 随時	紙、excel形式

災害・障害復旧手順書	災害・障害時の連絡体制、復旧計画	契約時	紙、excel形式
業務従事者届け	業務従事者の報告	契約時 業務従事者 変更時 月次（シフト決定時）	紙、excel形式
入退室記録簿	業務従事者の入退室記録	月次	紙、excel形式
研修計画書	業務従事者の研修計画	契約時 年次	紙、excel形式
業務報告書（月報）	月別の業務報告書	月次	紙、excel形式
業務報告書（日報）	日別の業務報告書	日次	紙、excel形式
属性分析・統計処理結果報告書、企画提案書	属性分析及び統計分析結果、属性分析結果を活用するための企画提案書	年次	紙、excel、PDF、PowerPoint形式
業務マニュアル	本業務を行うためのマニュアル	契約時 年次	紙、excel形式
対応スクリプト	本業務を行うための対応スクリプト	契約時 年次	紙、excel形式
定例会用資料（報告書、業務改善提案書、企画提案書、議事録）	定例会運営に必要な資料	月次 随時	紙、excel形式
データ管理簿	統一滞納管理システム及び架電システムのデータ授受記録	月次	紙、excel形式
架電結果データ	架電後の結果、引継	日次	excel、CSV形式
業務引継ぎ書	本業務の引継ぎに必要な資料	契約終了時	紙、excel形式

第2章 業務内容の詳細

I. 納付勧奨業務

1 業務内容

《電話による納付勧奨業務》

- （１）電話による納付勧奨及び返電（着信履歴を見た納付義務者からの返電等）対応
- （２）納付書の発行及び送付
- （３）納付勧奨後の履行状況の管理及び不履行者に対する対応
- （４）口座振替関係業務

勸奨対象者には、滞納者の他、納期内納税（付）者も含むものとし、具体的な内容については、別途、発注者及び受注者双方協議のうえ決定するものとする。

（５）所得申告勸奨業務

（６）納付勸奨に伴う内容説明（各科目の賦課期日など。必要に応じて下記の業務を併せて行う。）

ア 軽自動車の廃車・譲渡手続きの説明。

イ 国民健康保険料資格喪失手続きの説明、案内。

ウ 児童手当からの天引き納付の説明、案内。

（７）発注者への滞納事案の引継ぎ（納付勸奨を行っても、なお納付がない場合等）

（８）その他発注者が依頼する事項

（９）上記（１）～（８）の業務における統一滞納管理システム、教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムの操作及び経過記録入力等。

架電や納付書発送など、納付義務者に対し、何らかの対応を行った場合はその内容を経過記録として、必ず統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムに入力し、業務従事者及び発注者との情報共有を図る。

また、統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムへの入力の他に上記結果についてはCSV形式及びexcel形式で架電結果リストを作成し報告を行うこと。

2 対象科目

（１）市税（市県民税・固定資産税・都市計画税・償却資産税・特別土地保有税・鉱産税・軽自動車税、法人市民税、事業所税）

（２）国民健康保険料

（３）国民健康保険被保険者返納金

（４）後期高齢者医療保険料

（５）介護保険料

（６）保育料（通常保育料・延長保育料、副食費）

（７）給食費

3 対象事案

（１）現年課税分及び前年度滞納を対象とし、必要に応じて左記以前の滞納繰越分の滞納を対象とする。（延滞金を含む。）

（２）納付勸奨対象者は、受注者が次の手順に基づいて取組み対象者リストを作成し、電話による納付勸奨業務等を行うこと。

提供データは、発注者及び受注者双方の協議により、決定された条件に基づいて、統一滞納管理システム及び各所管システムから発注者が抽出する。

受注者が抽出データを加工し、属性分析（※）によって作成した取組み対象者リストを作成し、印刷及びデータ提供を行う。

（※）属性分析とは、電話催告対象者リストに様々な属性（滞納者基本情報（氏名、年齢、住所、連絡先等）、処分情報（差押え、分割納付等）、資産情報（預金、生命保険、土地・家屋等）、執行停止情報、記事情報（滞納者と交渉した記録等）などを、千葉市役所納付推進センターで行った納付勧奨業務の結果等を紐づけし、効率的でかつ効果的な取組み対象者リストを作成し、分析を行うこと。

統一滞納管理システム及び各所管システムから出力される対象者データは下記ア～オのとおりである。

- ア 督促状、1号催告書、一斉催告書、延滞金催告書発送後納付確認がとれない滞納者
- イ 介護保険料対象者のうち65歳以上で年金天引きが行われない者
- ウ 口座振替で引き落としがされなかった者
- エ 分割納付約束不履行者
- オ その他発注者が指定する対象者

	ア～オ
対象者データ 出力項目	①納付義務者名、②納付義務者住所、③滞納科目、④滞納額、⑤電話番号、⑥最新の交渉内容
対象者データ 提供スケジュール	架電対象者の提供スケジュールについては、協議により決定することとする。

（３）対象となる予定滞納者数：年間 延べ１２０，０００人

（４）電話による納付勧奨期間：年間スケジュールを策定し実施することとする。

※対象科目、納付勧奨期間及び対象事案の提供方法は、業務の運用状況に応じて、発注者及び受注者双方の協議により変更できるものとする。

【データ抽出・加工等に係る業務の役割分担】

工程	作業項目	役割分担	
		本市 (統一滞納管理システム及び各所管システム)	受注者 (架電システム)
データ抽出	滞納者データの抽出	○	-
データ加工	抽出データの加工	△ (受渡に係るデータ加工)	○ (受渡後のデータ加工)
データ分析	電話催告結果に基づくデータ分析	-	○

データ分析結果	データ作成	-	○
	データ提供、印刷	-	○

4 履行基準及び取組目標

(1) 履行基準

電話による納付勧奨業務の履行にあたっては、各年の12月末の納付勧奨件数。

(※) 100,000件以上を満たすものとする。(初年度を除く)

(※) 納付勧奨件数

納付勧奨のための架電件数＋受電時の納付書発送件数。

(2) 数値目標 (SLA)

収納率(収納金額／滞納額) 30%以上

5 履行基準に対する措置

万一、前記4(1)の履行基準に満たないと予測される場合、発注者は受注者に対し必要な改善を勧告し、是正を求めることができる。

また、履行基準を満たさない場合には、受注者は対策案を策定し、発注者の承認を得なければならない。承認を受けた対策案については、受注者の負担で実施しなければならない。

II. 受電業務

1 業務内容

(1) 納付義務者からの問合せ対応(督促・催告対応を含む。主なものは以下のとおり。)

ア 賦課内容説明(各債権の賦課期日など。必要に応じて下記の業務をあわせて行う。)

- a 軽自動車等の廃車・譲渡手続きの説明。
- b 国民健康保険料資格喪失手続きの説明、案内。
- c 児童手当からの天引き納付の説明、案内。

イ 各科目の納期(納期限)や納期限後の取扱い(差押等の手続きの可能性を説明。)

ウ 各科目の納付方法及び納付場所

エ 個人市・県民税の納付方法(普通徴収と特別徴収の制度の違い等)に関する事項

オ 口座振替の手続きに関する事項。

カ 所得申告に関すること

キ 督促状の発付要件に関する事項

- ク 対象科目の延滞金計算に関する事項（年利、現在金額など）
- ケ その他マニュアル記載事項及び受注者依頼事項
- （２）納付書の発行（滞納者からの電話依頼によるもの）

ただし、発注者が事前に指定した条件に該当するものに限る。
- （３）担当課への取次ぎ

公権力の行使や裁量的要素を含む業務、その他、受注者において対応できない事項については、速やかに適切な担当課へ取次ぐものとする。
- （４）上記（１）～（３）の業務における統一滞納管理システム、教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム操作及び経過記録入力等。受電や納付書の再発行など、納付義務者に対し、何らかの対応を行った場合は、その内容を経過記録として、必ず統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムに入力し、業務従事者及び発注者との情報共有を図る。

また、統一滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムへの入力の他に上記結果については、CSV形式及びexcel形式で架電結果リストを作成し報告を行うこと。

２ 対象科目

- （１）市税（市県民税・固定資産税・都市計画税・償却資産税・特別土地保有税・鉱産税・軽自動車税、法人市民税、事業所税）
- （２）国民健康保険料
- （３）国民健康保険被保険者返納金
- （４）後期高齢者医療保険料
- （５）介護保険料
- （６）保育料（通常保育料・延長保育料、副食費）
- （７）給食費

３ 予定件数

Ⅱ．受電業務 １ 業務内容の（１）～（３）年間合計 約１００，０００件程度

４ 業務の発生頻度

Ⅱ．受電業務 １ 業務内容（１）督促については毎月一回数千件、催告については年に数回数万件単位で書類を送付しているため、発送後については受電件数が増加することが見込まれる。

５ 属性分析

受電業務対象者との受電内容及び受電結果等を発注者から提供されるデータを組み合わせ属性分析を行うこと。例）督促状・催告書の受電結果の分析等

提供データは、発注者及び受注者双方の協議により、決定された条件に基づいて、統一滞納管理システム及び各所管システムから発注者が抽出する。

受注者が抽出データを加工し、属性分析（※）を行い、分析結果について報告資料、企画提案書を作成すること。

（※）属性分析とは、受電対象者に様々な属性（滞納者基本情報（氏名、年齢、住所、連絡先等）、処分情報（差押え、分割納付等）、資産情報（預金、生命保険、土地・家屋等）、執行停止情報、記事情報（滞納者と交渉した記録等）などを、千葉市役所納付推進センターで行った受電内容及び受電結果等を紐づけし、分析を行うこと。

【データ抽出・加工等に係る業務の役割分担】

工程	作業項目	役割分担	
		本市 (統一滞納管理システム及び各所管システム)	受注者 (架電システム)
データ抽出	滞納者データの抽出	○	-
データ加工	抽出データの加工	△ (受渡に係るデータ加工)	○ (受渡後のデータ加工)
データ分析	受電結果に基づくデータ分析	-	○
データ分析結果	データ作成	-	○
	データ提供、印刷	-	○

6 履行基準

受電業務に関しては、応答率８０％以上を満たすこと

7 履行基準に対する措置

万一、前記４（１）の履行基準に満たないと予測される場合、発注者は受注者に対し必要な改善を勧告し、是正を求めることができる。

また、履行基準を満たさない場合には、受注者は対策案を策定し、発注者の承認を得なければならない。承認を受けた対策案については、受注者の負担で実施しなければならない。