

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 納税管理課

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.....	5
7 発注者のシステム変更に伴う対応.....	6
8 運営施設・設備要件.....	6
9 保守・運用管理	10
10 情報セキュリティ要件.....	11
11 業務計画書の作成	12
12 業務体制	12
13 業務従事者の役割.....	13
14 業務履行日及び業務履行時間	14
15 名札の着用.....	14
16 報告義務	14
17 業務マニュアルの作成.....	15
18 研修実施	16
19 定例会及び打合せの開催	16
20 業務の効率性・効果の向上.....	16
21 業務の引継ぎ	16
22 協議	17
23 契約金額及び委託料の支払い	17

2 4	対象債権の追加契約	17
2 5	事故の処理.....	17
2 6	秘密の保持.....	17
2 7	個人情報の保護	18
2 8	情報管理.....	18
2 9	統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携.....	18
3 0	データの保護.....	19
3 1	仕様に関する協議.....	19
3 2	改善指導.....	19
3 3	損害賠償.....	19
3 4	発注者への提出物.....	19
第2章 業務内容の詳細		
I. 納付勧奨業務		
1	業務内容.....	21
2	対象科目.....	21
3	対象事案.....	22
4	履行基準及び取組目標	22
5	履行基準等に対する措置.....	23
II. 受電業務		
1	業務内容.....	23
2	対象科目.....	24
3	予定件数.....	24
4	業務の発生頻度	24
5	履行基準.....	25
6	履行基準に対する措置	25

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）の納付義務者に対し、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（森林環境税含む）、固定資産税・都市計画税、償却資産税、軽自動車税（種別割）、法人市民税、事業所税、市たばこ税）、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、給食費）、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あるものを除き、すべて受注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提供す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

発注者が提供す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。

イ 納付義務者本人への聴取による調査

受電時等に納付義務者本人から電話番号を聴取し、連絡先として登録する。

ウ その他受注者が提案又は発注者が依頼する調査方法

（3）納付勧奨業務

ア 納付義務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 納付義務者からの依頼に基づく納付書の再発行及び発送

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・口座振替案内チラシの発送等）

カ その他受注者が提案する納付勧奨業務又は発注者が依頼する納付勧奨業務

上記アからカにかかる架電対象者リスト（以下、「架電リスト」という）については、発注者から提供される架電対象者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 市税（市県民税（森林環境税含む）、固定資産税・都市計画税、償却資産税、軽自動車税（種別割）、法人市民税、事業所税、市たばこ税）、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、給食費）、給食費の督促、催告等の問合せ対応及び市への取次ぎ等

イ 納付義務者からの依頼に基づく納付書の再発行及び発送

ウ その他受注者が提案する受電業務又は発注者が依頼する受電業務

（５） 架電システムへの登録

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・受電結果を登録する。

（６） 報告書及び架電結果データの作成及び報告

「１６ 報告義務」及び「２９ 統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携」のとおり、報告書及び架電結果データを発注者へ提出する。

（７） 口座振替案内の発送

各種発送物を郵送する際に口座振替案内チラシを同封して郵送すること。

（８） 納付勧奨強化月間の実施

企業のボーナス月、年金支給月等に合わせて強化月間を設けること。当該期間はオペレーターの増員及び夜間稼働して対応すること。

（９） その他

発注者及び受注者の協議で決定したその他業務を行う。また、受注者は発注者へ経験や専門性等を生かした多角的なアドバイス及び業務提案を行うこと。

５ 履行期間

令和７年７月１日から令和１３年３月３１日まで

６ 開設準備期間

令和７年７月１日から令和７年１２月３１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 発注者のシステム変更に伴う対応

履行期間中にシステム標準化対応のための発注者のシステム変更を要する可能性がある。その際は、システム開発期間におけるテスト参加、環境変更、システム操作研修等が改めて必要となるため、対応をすること。なお、このシステム変更への対応についての費用は、本委託契約とは別契約にて措置する。

8 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、日本国内とし受注者が用意すること。

イ 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保管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、座席ごとにパーテー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のある施設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、ソフトウェア及びプリンタ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。
納付書	必要数を提供
封筒（発送用・窓あき封筒）	必要数を提供 ※郵送料は受注者負担とする。

(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・物品等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（千葉市役所納付推進センター業務従事者すべてに用意）

PC仕様

ハードウェア	CPU：AMD Ryzen™ 5 5500U モバイル・プロセッサ（又は処理性能が準じているもの） メモリ：8GB 記憶装置：SSD 128GB
--------	--

ソフトウェア	OS : Windows11 Enterprise ブラウザ:Microsoft Edge (滞納管理システムが稼働可能なもの。 現在市においては、バージョン 100 以上を使用。) その他 : セキュリティソフト (TrendMicro Apex One 又は Symantec Endpoint Protection のいずれか)、 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、以下「ウ VPN装置」に記載する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適時更新を行うこと。)

また、USBメモリ等の外部記憶媒体を接続する場合は、管理者用端末等一部のパソコンに限るものとし、接続前に発注者の承認を受けるとともに、パソコンのUSBポートの使用制限等により管理者が適切に情報管理を行うこと。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の上、外部記録媒体の使用状況についてログの設定を有効化して記録すること。

イ プリンタ

a 必要台数

統一滞納管理システム用プリンタ及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム用プリンタとして、最低2台を用意すること(業務想定に必要な台数を用意)。

b プリンタ仕様

NEC MultiWriter 3M550 (指定)

ウ VPN装置

千葉市役所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をVPN接続すること。なお、VPN装置の要件は以下のとおりとする。

- 外部ネットワーク機器(VPN装置)をデータセンターに設置し、NATにより千葉市行政情報ネットワークシステム(以下、「CHAINS」という)を経由して接続すること。
- データセンター内での機器設置及びCHAINSへの接続について、統合サーバ事業者等と必要な調整を行うこと。
- 接続回線及びVPN装置は受注者にて、準備すること(千葉市役所納付推進センター業務施設内及びデータセンター内に各1台)。

なお、接続回線は下記(a)～(e)のいずれかとする。

- (a) 自営回線
- (b) 専用線
- (c) ダイヤルアップ接続（接続元の制限ができるものに限る）
- (d) 回線事業者が提供する専用の拠点間接続回線（I P-V P N、広域イーサ等）
- (e) (a)から(d)に掲げるもののほか、発注者が専用線と同等の機密性が確保されたと認めた回線

d V P N装置は以下の機器とする。

メーカー	機種名	
フォーティネット社	FortiGate シリーズ	小規模拠点用ファイアウォール

e データセンターは、当市指定の場所とし、かつ当市が指定するラックの位置に機器を搬入すること。なお、当市が用意するラックスペースは、1 システムあたり 2U を想定している。

f ラックマウント不可の機器（例：ONU）を搬入する場合は、受注者が棚板を用意すること。なお、棚板を設置するラックの仕様は以下のとおり。

※19 インチラック 外寸(単位：mm) W700×D1100×H2200

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（I V R）

- a 運営時間外には、音声自動応答装置（以下「I V R」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、I V R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 システム障害等による電話応対不可時は、緊急時の音声アナウンスを流す機

能を有すること。

- d 納付勧奨業務等へのＩＶＲ機能の使用については、受注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等を履行するため、架電システムを構築すること。
- b オペレーターの会話内容について管理者若しくは副管理者又はスーパーバイザー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。
- c 統一滞納管理システムとデータ連携ができること。
- d 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）とデータ連携ができること。
- e 電話対応の情報をすべて一元的に記録、管理できること。
- f 受付日時等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 ＦＡＱ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、ＦＡＱ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 発注者が提供する情報を基にＦＡＱシステムを更新できること。発注者及びオペレーターが閲覧および更新することができ、互いに共有することができること。
- c ＦＡＱシステムに蓄積されたＦＡＱについてはデータ抽出することができ、excel形式等で発注者に提供することができること。

ク その他

本契約履行期間内に統一滞納管理システムのサーバＯＳが更新される可能性があり、その際はMicrosoft社のリモートデスクトップライセンス（端末毎）を受注者が用意すること。

9 保守・運用管理

- （１）本業務に際し受注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、受注者の責任で保守・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注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発注者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、発注者と協議のうえ、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、事前に発注者へ削除するデータの内容や作業実施日等を提示し発注者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。

10 情報セキュリティ要件

(1) 受注者の要件

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、発注者と協議のうえ、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 1 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）及び地方税滞納無証明書、誓約書

(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（業務マニュアル、対応スクリプトを含む）

(5) 情報セキュリティ実施手順書

ア 情報セキュリティ対策の実施計画

イ 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

(6) 研修計画書

(7) 災害・障害復旧手順書

ア 災害・障害時の連絡体制

イ 復旧計画

1 2 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）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) 副管理者を2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) オペレーター等の数については、「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」及び「第2章 業務内容の詳細 II. 受電業務 5 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。なお、人員配置については、発注者の求めがあった場合、配置計画を発注者に提出すること。

(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って行うこと。

(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。

(8) 納付勧奨業務及び受電業務における外国語対応については、少なくとも英語、中国語、韓国語、スペイン語、ベトナム語の5言語は簡易な対応ができるよう体制を構築すること（翻訳機等を使用してもよい）。

また、問合せ状況を分析した結果に応じて5言語以外の言語の対応、及びより高度な外国語対応ができる体制を構築すること。

1.3 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、架電リストの企画提案・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 「１９ 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

上記アからサの他、管理者は必要に応じて、オペレーター等の業務をあわせて行うものとする。

（２） オペレーター等

「第２章 業務内容の詳細」に記載する業務を行う。

１４ 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。また、システム保守作業のため業務履行日及び業務履行時間を変更する可能性がある。

	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）	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	通常：月曜～金曜 9:00～17:30 夜間（月８回）：17:30～20:00 土日（最低月各１回）：10:00～16:00	平日（月～金） 8:30～17:30 土日（最低月各１回）：10:00～16:00 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。

※上記日程については、業務の履行状況に鑑み運営時間を変更することができるものとする。

１５ 名札の着用

管理者は、業務従事者に対して顔写真つ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。

１６ 報告義務

（１）受注者は、「１３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（２）参照	翌営業日午前１０時までに提出
月 報	下記（３）参照	翌月５稼働日までに提出

（２）日報の報告内容は、下記ア～サの項目とし、報告書式は事前に発注者と受注者で調整を行うこと。

- ア 架電件数（総架電件数、不在数、着信件数、返電数（着信履歴を見た納付義務者からの返電）、受電件数）
- イ 納付約束件数、納付約束金額及び対象者
- ウ 納付書再発行件数及び対象者
- エ 担当課別取次ぎ件数
- オ 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）及び内容
- カ 口座振替勧奨件数
- キ 外国人（外国語）対応件数
- ク 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
- ケ 国民健康保険料所得申告勧奨者件数
- コ 「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
- サ 情報取得件数（電話番号聴取等）

（３）月報の報告内容は下記ア～エの項目とし、報告書式は事前に発注者と受注者で調整を行うこと。

- ア 日報項目の月計
- イ 対応件数の月計（架電リスト件数、架電件数、不在数、通話数、受電件数、納付約束件数）
- ウ 受電率
- エ 納付約束結果（納付約束者当初未納額、納付額、現未納額、収納率）

1.7 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。（業務マニュアルは取り扱い債権ごとに作成すること。）

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、電子ファイル（Microsoft Word 又はMicrosoft Excelで作成）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。

1 8 研修実施

受注者は、円滑に業務が履行できるよう、すべての業務従事者に必要な研修等を受講させなければならない。また、業務従事者の研修計画を策定し発注者に提出及び承認を得なければならない。必須の研修については下記に示すが、業務に必要な知識等が他に
ある場合には記載のない研修等を必要に応じて受講させなければならない。

なお、研修内容については、発注者と協議して行うこと。

- (1) 統一滞納管理システム操作研修
- (2) 教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム操作研修
- (3) 各債権の業務フローに関する研修
- (4) 個人情報保護・情報セキュリティに関する研修
- (5) 接遇研修（電話応対等）
- (6) 各債権の基礎知識に関する研修

1 9 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。（原則、毎月開催）
- (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。

2 0 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。

2 1 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、発注者及び発注者が指定する者から、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。

2.2 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。

2.3 契約金額及び委託料の支払い

(1) 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6.9等分した額に当該年度の契約月数を乗じた額に、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) 委託料の支払いは、年度ごとの完了払いとする。

2.4 対象債権の追加契約

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、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。

2.5 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。

2.6 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、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、可読不能な方法により処分しなければならない。

2.7 個人情報の保護

個人情報の保護は次のとおりとする。

- (1) 受注者は、本業務の履行に伴い、契約書の「個人情報取扱特記事項」を順守し、必要に応じて、「参考様式例 1～15（個人情報取扱特記事項）」の様式を提出し、発注者の承認を得ること。
- (2) 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。

2.8 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、毎年最低 1 回、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、立入検査を実施する。

2.9 統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携

- (1) 発注者が受注者に提供する架電対象者データおよび、受注者が発注者に提供する架電結果データは、下記のとおりとする。（データ連携項目については別途定めることとする。下記のデータ連携項目から変更及び増減がある可能性がある。）

《データ連携項目 統一滞納管理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管理システム及び各所管システム》

架電結果データ（交渉記事（対応記事及び引継ぎ事項、納付約束情報、納付書発送情報等を記載）、電話番号情報等）

- (2) データ授受は、原則として発注者が別途指示する情報共有用フォルダによるものとし、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、データ授受は発注者の求めに応じ、CSV 形式もしくは excel 形式でデータの授受を行う。
- (3) 架電対象者データの提供スケジュールは、発注者及び受注者の協議により決定することとする。

3 0 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。

3 1 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 2 改善指導

業務の履行において改善を求める必要があるときは、発注者は受注者へ改善指導を行うことができる。

3 3 損害賠償

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

イ 受注者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から発注者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、受注者が負うものとする。

3 4 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
業務計画書	前記「1 1 業務計画書の作成」に記載の事項	契約時 随時 業務従事者決定時 (業務従事者名簿のみ) 年次(研修計画書、業務マニュアル、対応スクリプトのみ)	excel形式
入退室記録簿	業務従事者の入退室記録	月次	excel形式
業務報告書(月報)	月別の業務報告書	月次	excel形式
業務報告書(日報)	日別の業務報告書	日次	excel形式
年次報告書	年次の業務報告書	年次	excel形式
統計分析結果報告書、企画提案書	統計分析結果及び業務改善のための企画提案書	年次	excel、PDF、PowerPoint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	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	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

- (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) 納付書の再発行及び発送
- (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
勧奨対象者には、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、発注者及び受注者の協議のうえ決定するものとする。
- (5) 所得申告勧奨業務
- (6) 納付勧奨に伴う内容説明（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（納付勧奨を行っても、なお納付がない場合等）
- (8) その他受注者が提案する業務又は発注者が依頼する業務
- (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又は教育委員会公金・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形式で架電結果データを作成し報告を行うこと。

2 対象科目

- (1) 市税（市県民税（森林環境税含む）、固定資産税・都市計画税、償却資産税、軽自動車税（種別割）、法人市民税、事業所税、市たばこ税）
- (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、給食費）
- (7) 給食費

3 対象事案

(1) 現年度課税分及び前年度課税滞納分を対象とし、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) 納付勧奨対象者は、受注者が次の手順に基づいて架電リストを作成し、電話による納付勧奨業務等を行うこと。

架電対象者データは、発注者及び受注者双方の協議により、決定された条件及びスケジュールに基づいて、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。データ項目は「第1章 業務の概要 2.9 統一滞納管理システム及び各所管システムとの連携」のとおり。

受注者は属性分析(※)によって架電対象者データを加工し作成した架電リストにより、納付勧奨業務を行う。

(※) 属性分析とは、効率的かつ効果的な納付勧奨を行うことができるよう、各属性(未納債権情報、国籍等)を考慮した架電順位や架電タイミング等の分析を行うこと。

(3) 納付勧奨期間：発注者及び受注者の協議により年間スケジュールを策定し実施

【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	
		発注者 (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	架電対象者データの抽出、提供	○	-
データ加工	架電対象者データの加工、架電リスト作成	-	○
データ分析	納付勧奨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	-	○

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4月から翌3月末までの納付勧奨件数が、80,000件以上を満たすものとする。なお、初年度は稼働月数により件数を設定する。

ただし、電話による納付勧奨業務以外の手段により市債権の徴収効果を上げる取り

組みが受注者から提案された場合又は発注者から依頼があった場合においては、発注者と受注者でその実施可否および履行基準について随時協議を行う。

(2) 数値目標 (SLA)

収納率 (収納金額/滞納額) 60%以上

なお、ここでいう滞納額とは、各年4月から翌3月末までに発注者が提供した架電対象者データの滞納額の合計を指すものであり、収納金額とは、同滞納額につき同年4月から翌5月末までの間に納付された金額の合計を指すものである。

また、統計は月次にて行い、「第1章 業務の概要 16 報告義務」と共に報告するものとする。

5 履行基準等に対する措置

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、履行基準及び数値目標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、案内
- 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

ウ 各科目の納付方法及び納付場所

エ 市県民税 (森林環境税含む) 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発注者依頼事項

(2) 納付書の再発行及び発送 (納付義務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又は教育委員会公金・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形式で受電結果データを作成し報告を行うこと。

2 対象科目

- (1) 市税（市県民税（森林環境税含む）、固定資産税・都市計画税、償却資産税、軽自動車税（種別割）、法人市民税、事業所税、市たばこ税）
- (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、給食費）
- (7) 給食費

3 予定件数

予定受電件数 年間合計 約 25,000 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から数万件、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、送付後については受電件数が増加することが見込まれる。

【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	
		発注者 (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	－	○

5 履行基準

受電業務に関しては、応答率90%以上を満たすこと。

なお、ここでいう応答とは、運営時間内の納付義務者等からの受電に対して通話を開始したもの（受電対応にIVRを使用する場合は音声ガイダンスを開始したもの。ただし、混雑時用の音声アナウンスを除く）を指すものであり、応答率とは、運営時間内の総受電件数のうち応答できたものの割合を指すものである。

6 履行基準に対する措置

万一、前記5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。