

習志野市納税コールセンター運営業務委託仕様書

1. 委託業務名

習志野市納税コールセンター運営業務委託

2. 目的

市税等の滞納整理業務において、電話や文書、自動音声電話催告システム、SMS（ショートメッセージサービス）による催告等及び市税等の一般的な問合せに対する電話応対を業務委託することにより、業務の効率化と収納率の向上を図ることを目的とする。

3. 履行期間

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで

4. 履行場所

千葉県習志野市鷺沼2丁目1番1号

市庁舎グラウンドフロア 納税コールセンター室

5. 委託内容

習志野市（以下「市」という。）における税制課徴収係で行う市税等（市県民税・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）滞納整理業務に係る下表の業務とする。なお、本業務詳細については、市の作成したマニュアルを基に、市と契約候補者が調整して作成するものとし、契約時の仕様書に添付するものとする。また、受託者は本業務実施にあたり、その内容を遵守するものとする。

業務種別		業務名	件数(年間)	処理時間
1	納税コールセンター業務	① 受電一次対応 (内訳：対応3.5分、記録3分)	24,000件	6.5分/件
		② 現年度滞納者への架電催告 (内訳：仕分2分、架電3分、記録2分)	7,000件	7分/件
		③ 現年度滞納者への文書催告 (内訳：仕分2分、作成・送付3分、記録1分)	7,000件	6分/件
		④ 自動音声電話催告システムによる催告 (内訳：送信作業20分)	240件	20分/件
		⑤ SMSを利用した催告 (内訳：送信作業20分)	240件	20分/件
		⑥ 納付書再発行 (内訳：作成・送付3分、記録3分)	3,000件	6分/件
		⑦ 口座振替勧奨(内訳：架電・受電)	1,000件	3分/件
		⑧ 口座振替勧奨(内訳：送付)	500件	1分/件
		⑨ 現年度分や少額滞納に関する分割納付の受付及び付随する業務 (1年以内の分納等の基準範囲内のみ) (内訳：受付5分、作成・送付5分、記録3分)	1,000件	13分/件
2	業務管理	① 業務報告書(月報・年報)の作成	12件	30分/件

※件数及び処理時間については、直近の実績から予想したものである。

6. 委託業務実施日等

(1) 実施日

日曜日、土曜日、年末年始（12月29日から1月3日）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日とする。

但し、毎月1回休日に実施する休日相談日は含めるものとする。

(2) 実施時間

通常：午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間1時間を含む）

※休憩時間は交代制とし、実施時間内は業務を継続すること。

休日相談実施日（年12回/月）：午前9時から正午まで

なお、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、市と予め協議の上、市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

7. 業務従事者等の配置

(1) 人員配置

受託者は、委託業務を実施時間内に適切に処理できる人数を配置しなければならない。

なお、業務管理者含めて最低4名配置することとする。

ただし、休日相談実施日については、2名配置することとする。

(2) 業務責任者

受託者は、本業務の業務責任者（以下、「責任者」という。）を、書面により市に報告することとする。責任者は正社員とし、その職務は次のとおりとする。

(ア) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等。

(イ) 業務管理者及び業務従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取り組みの実施。

(ウ) 市への業務進捗状況等の報告等。

(3) 業務管理者

(ア) 受託者は、業務従事者のうち、業務全体の進行管理及び監督を行う常勤の業務管理者（以下「管理者」という。）を配置し、書面により市に報告することとする。その際、管理者は他の地方自治体において、本委託と類似の業務経験を有するものとする。なお、管理者の不在時は業務従事者の中に管理者の代行者を配置すること。ただし、不在が1か月以上の長期に及ぶ場合は速やかに管理者を変更するものとする。

管理者は、次の業務を実施すること。

① 業務従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等。

② 市との業務内容に関する調整。

③ 業務従事者では対応が困難な滞納者等への対応。

④ トラブル発生時における対応と市への報告。

⑤ 業務実施計画の立案及び業務報告書（月報・年報）の作成、提出。

⑥ 必要に応じて業務従事者の業務を兼任。

⑦ 本業務における個人情報の管理。

⑧ その他、本業務履行全般における管理。

(イ) 管理者は月次の定例会議を開催する等、定期的に市と情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する市からの連絡事項は速やかに業務従事者へ伝達を行うこととする。

(4) 業務従事者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任し、書面により市に報告することとする。なお、従事者は、受託者において直接雇用することとし、委託業務を実施時間内に適切に処理できる人数を配置することができればシフト制等も可とする。

業務従事者は、次の業務を実施すること。

- ①受電による一次対応を行い、必要がある場合は、市職員に電話を転送し聞き取り内容を伝達、もしくは連絡票を作成し、市職員が折り返し電話できるよう内容を引き継ぐ。
- ②市税等の一般的な問い合わせについては対応し、賦課内容についての問い合わせは、賦課担当課へ電話を転送し聞き取り内容を伝達、もしくは連絡票を作成し、賦課担当課が折り返し電話できるよう引き継ぐ。
- ③委託業務外の受電をした場合は、要件を担当部署に伝え、電話を引き継ぐ。
- ④市が作成した対象者リストを基に、対象者へ電話及び文書、自動音声電話催告システムやSMSによる催告を行い、実施結果を滞納管理支援システムに入力。
- ⑤電話応対時に、希望により市税等納付書の再発行等の手続きを行い、聞き取り内容を滞納管理支援システムに入力。また、印刷した書類の発送手続きを実施。
- ⑥受電及び架電時に、滞納者等に対して口座振替を勧奨。
- ⑦現年度分や少額（20万円まで）の滞納に対して、1年以内の分割納付の申し出に対応。
- ⑧管理者の指示により電話番号不明者の調査及び滞納管理支援システム入力。
- ⑨管理者の対応を要するものについて、管理者へ報告。
- ⑩その他、本業務履行にあたり必要な業務。

8. 業務従事者等に対する研修

受託者は、業務に従事するすべての者に対し、以下の（１）から（４）の内容について事前の研修を行い、業務遂行上必要な知識及び滞納管理支援システム等操作の基本技術を習得させた上で、業務に配置することとする。

また、受託者は業務開始以降も随時必要な研修を行い、業務従事者等の資質の向上に努めることとし、市は、必要に応じて、受託者に研修を行った旨の報告書を提出させることができるものとする。

なお、研修に要する経費は受託者が負担し、研修場所も受託者の責任において確保することとする。

- (1) 業務の手順、国税徴収法等関連法令、端末操作、及び想定質問等について
- (2) 個人情報の適切な取り扱い及び管理、守秘義務の遵守について
- (3) 言葉づかいや身だしなみ等のビジネスマナー及びコミュニケーション術について
- (4) 電話業務で必要な人権感覚及び法令遵守の精神について

9. 業務報告書等の作成及び提出

受託者は、任意の様式により次の（ア）から（エ）に掲げる報告書等を作成し、委託者に提出して承認を得ることとする。

（ア）提出書類名：業務計画書

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内 容：次の①から⑧全てについて記載した計画書

- ①担当業務の業務管理（処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理）に関すること
- ②業務改善（業務改善策の検討、マニュアル改訂等）に関すること
- ③業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理、モニタリングへの対応等）に関すること
- ④業務従事者等の育成に関すること
- ⑤業務上の連絡事項や注意事項の業務従事者への周知徹底に関すること
- ⑥本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理に関すること
- ⑦トラブル発生時における業務従事者等からの引き継ぎとその対応に関すること
- ⑧市への報告・連携に関すること

（イ）提出書類名：業務マニュアル

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内 容：市と契約を結ぶにあたり作成した委託仕様書やヒアリングなどを通じて業務の手順を明らかにした書類及び事務要領、端末入力マニュアル等。

注 意 事 項：法改正等により内容の改訂が必要な場合においては、市と協議の上随時改訂を行うこととし、改訂後の書類等は速やかに市に提出し、承認を得ることとする。なお、作成した書類等の一切の権利は市に帰属するものとする。

（ウ）提出書類名：業務従事者等名簿

提出時期：業務開始日まで（業務開始後は変更の都度）

内 容：責任者、管理者及び従事者の氏名を記載した名簿。

注 意 事 項：市は本業務を実施する目的以外で、記載された情報を使用しないこととする。

（エ）提出書類名：業務報告書

提出時期：翌月の10日まで

内 容：日単位で当月における配置人数、業務ごとの対応件数等を集計し市へ提出する。なお、業務ごとの対応件数等には、次の項目を含むこととする。

- ①受電件数及び内容（②納付勧奨に伴うものを除く）
- ②納付勧奨件数及び内容（架電、文書催告、自動音声電話催告システム、SMS催告ごとの件数や納付額（効果額）及び内訳等）
- ③口座勧奨件数

その他、市と共有すべき情報等を明らかにした報告書。

10. 引継ぎ

受託者は、契約締結後速やかに、業務開始に向けた準備を行うとともに、現行の受託事業者（以下、「現事業者」という。）より業務の引き継ぎを受けることとする。

その際、市は受託者及び現事業者に対して必要な措置を講じるとともに、現事業者の作成する書面により引き継ぎが完了したことを確認することとする。

11. 機器及び什器等

- （1）受託者は、別紙に掲げる機器及び什器等を、無償で使用できることとする。
- （2）受託者は、機械操作にあたっては操作を熟知し、常に正常に作動するように努めるものとする。
- （3）受託者は、機械操作にあたって不具合と思われる事象があるときは、市に速やかに報告するものとする。
- （4）受託者は、機器及び什器等を業務以外の目的に使用してはならない。
- （5）業務に必要な設備に係る経費（電話料金等）は市が負担するものとする。
- （6）受託者は、SMSによる催告や別紙以外で業務を遂行する上で必要な物品等を負担するものとする。なお、SMSの送信にあたっては、受託者で用意したPC端末・通信機器を使用することとする。

12. システムの使用時間

業務の実施に当たって使用する市の庁内LAN、住民情報システム、自動音声電話催告システム及び滞納管理支援システムの使用時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までの間とする。

なお、市民対応等のため緊急かつやむを得ない理由で市のシステムを延長して使用することが必要な場合は、直ちに市に報告し、協議すること。使用が可能である場合は、受託者が指定した時刻まで使用できることとする。

13. 受託者の責務

（1）守秘義務及び個人情報の取り扱い

（ア）受託者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその関連法令、「習志野市個人情報保護条例」及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。あわせて地方税法第22条の規定が適用されるものとする。

（イ）受託者は、責任者、管理者及び従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始日までに市へ提出すること。なお、業務開始後に、責任者、管理者及び従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを市へ提出すること。

（2）個人情報等を記録した文書等の取り扱い

(ア) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した申請書、通知書、資料等（以下「申請書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(イ) 受託者は、委託仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部または一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の使用制限

受託者は、責任者、管理者及び従事者（以下「責任者等」という。）に市が認める以外のパソコン、モバイル端末及び電磁的記録媒体等を業務に使用させてはならない。

ただし、市が認める場合に限り、最小限の範囲、期間、指定された場所において使用することとする。

1 4. 業務実施上の心得

(1) 責任者等は、市役所で業務に従事することを常に意識し、電話対応の際には、滞納者等に対して親切、丁寧、明朗な対応に努めるとともに、かつ業務を正確かつ迅速に行うこととする。

(2) 責任者等は、市役所に相応しい態度及び服装を保つこととする。

(3) 受託者は、本業務を実施するにあたり、責任者等に、市職員に準じた名札を着用させなければならない。その費用については、受託者が負担することとする。

(4) 受託者は、業務を実施する場所の整理整頓に努めることとする。

(5) 受託者は、個人情報を適切に取り扱い、守秘義務を負うこととする。

(6) 受託者は、滞納者等に対して人権に配慮した対応を行うこととする。

(7) 受託者は、職場秩序の維持を行うこととする。

(8) 受託者は、(1) から (7) に掲げる事項を遵守するために、責任者等に対する研修を行うとともに、必要に応じて指導を行うこととする。また、他に市役所で業務を行うものとして必要な事項があれば、その事項について市に報告し、かつ遵守することとする。

1 5. 緊急時の対応

(1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定めた書類を作成し、市と協議の上、業務開始日前に内容について市の承認を受けることとする。

(2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

(3) 業務中の労働災害時に適用する保険は受託者のものとする。

1 6. 委託料の請求及び支払い

(1) 受託者は、業務を履行したときは、直ちに、市に対して業務委託完了届を提出して検査を受けなければならない。

(2) 受託者は、前項の規定による検査に合格したときは、月額業務委託料を請求するものとする。

(3) 市は、前項の請求を受けたときは、その日から起算して 30 日以内に、委託料を支払わ

なければならない。

17. 損害賠償

受託者は、この契約の履行について、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その賠償の責めを負わなければならない。ただし、その原因が受託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

18. 再委託

受託者は、業務を他に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、あらかじめ、書面により市の承諾を得たときは、この限りでない。

19. その他

- (1) 受託者は、善良な受託者として本仕様書に基づき業務を誠実に遂行することとする。
- (2) 受託者は、従事者に係る労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）及び雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）の規定その他による労務に関する一切の責任を負わなければならない。
- (3) 市は、受託者に対し業務の実施状況について適宜に調査し、報告を求めることができる。また、市は、必要と認める場合には、受託者に対し指導又は助言をし、業務に改善を要すると判断した場合には、改善報告書または改善計画書を提出させることができる。
ただし、緊急の対応を要する場合は、直接管理者に対して指導又は助言するものとし、必要と認めた場合は市職員へ対応を引き継ぐものとする。
- (4) 受託者は、履行期間の初日から円滑に業務を実施するために、必要な研修、マニュアル作成、その他の準備作業を受託者の負担において行わなければならない。また、当該研修及び準備作業の内容を市に報告しなければならない。
- (5) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項が生じた場合は、市と受託者が協議して定めることとする。