

仕 様 書 (案)

1 業務名

宝塚市納税案内センター運営業務委託

2 業務目的

市税（個人市・県民税(普通徴収分)、軽自動車税、固定資産税(償却資産を含む)、都市計画税及び国民健康保険税)の累積滞納の発生を未然に防止するとともに、市税の収納率の向上と市民等の納税意識の高揚を図るため、市税の滞納者を対象とする電話による市税の納付案内（以下「納税案内」という。）を行い、宝塚市（以下「委託者」という。）の歳入の根幹となる市税収入を確保するものとする。

また、市民サービスの向上と市職員の業務効率化のため、税務事務の繁忙期（3月～6月）を中心として、一般的な市税についての問い合わせに対する応対や担当課への取次ぎ等、税に関する一次受電体制を整えるものとする。

3 業務概要

(1) 契約期間

令和6年（2024年）4月1日から令和11年（2029年）3月31日まで（5年間）

(2) 業務日

業務日は、次のア及びイのとおりとする。ただし、必要に応じ、委託者と受託者が協議し、業務日を変更することができるものとする。

ア 月曜日から金曜日まで（12月29日から1月3日まで及び国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日」という。）を除く。）

イ 原則として、土曜日、日曜日又は休日のうち、委託者が指定する毎月2日間（年間24日）

(3) 業務時間

業務時間は、次のア及びイのとおりとする。ただし、必要に応じ、委託者と受託者が協議し、業務時間を変更することができるものとする。

ア 月曜日及び木曜日にあつては、午前9時00分から午後8時00分まで

イ 上記アに定める日以外の日にあつては、午前9時00分から午後5時30分まで

(4) 業務体制

ア 業務従事者は、電話による債権の納付催告等の業務経験がある者又は研修等の受講によりこれと同等程度と認められる者とし、管理者又はその代理を常時配置するものとする。

イ 業務従事者の配置は、納税案内にあつては折り返しの受電に対応するため、委託者が提供する電話機3台以上の受電に対応できるものとする。繁忙期（3月～6月）にあつては、月あたり最大で11,000件の受電があることを想定した受電体制とすること。

ウ 業務従事者は、委託者の市税等の滞納がない者でなければならない。

エ 受託者は、業務に係るノウハウの蓄積を図り、業務効果の向上に努めるものとし、契約期間中、業務水準の維持向上のため、業務従事者に必要な研修を適宜実施しなければならない。

オ 課税に関する問合せへの対応や納税案内を行う際は、全オペレーターが均質な内容の案内を行えるよう、各種マニュアル等を作成し、各一部ずつを委託者に提出し、委託者の承認を得なければならない。

カ 受託者は、委託者に対し業務従事者の名簿を作成し提出すること。また、業務従事者に変更が生じる場合には、原則として事前に委託者に対して変更された名簿を提出すること。

キ 業務従事者は、業務を行う上で名札を常時身につけること。また、着用する名札については、受託者が作成し委託者の承認を得た上で使用すること。

(5) 業務内容

受託者が行う業務は次に掲げるものとする。ただし、(ア)～(シ)については、受託者が主体となって実施し、(ス)～(ニ)については、受託者は主として委託者が実施する業務の補助として実施し、(ヌ)については、業務内容や実施方法について、受託者からの提案を元に委託者と受託者双方の協議により決定するものとする。

(ア) 電話（受電及び折り返しによる架電）による一般的な市税についての問合せに対する対応（市役所開庁時間に限る。）

(イ) 電話（架電及び折り返しによる受電）による納税案内

(ウ) 受電内容に応じた市民税課、資産税課、国民健康保険課又は市税収納課への電話取次ぎ（市役所開庁時間に限る。）

(エ) 納付書の再発行及び発送

(オ) 電話番号の調査

(カ) 納税案内後の履行状況の管理及び不履行者に対する対策

(キ) 口座振替勧奨（申込書の発送を含む。）

(ク) 納税案内に伴う簡易な制度説明業務

(ケ) 前年所得未申告世帯に対する簡易申告書の提出勧奨

(コ) (ア)～(ケ)の業務における端末操作及び経過記録入力

(サ) 業務報告書（日報及び月報）の作成及び委託者への提出

報告項目には、納税案内に関して少なくとも次の項目を含むものとする。

① 架電件数（総架電件数、着信件数及び率、未着信件数及び率）

② 納付約束並びに納付実績件数、金額及びその約束履行率

③ 受電件数

④ 職員への取次ぎ件数

⑤ 電話番号調査件数、うち判明件数及び率

⑥ 文書催告件数

⑦ 口座振替勧奨及び申告書の発送件数

(シ) 事故への対応、適切な処理及び委託者への報告

(ス) 非着信者、電話番号不明者、分割納付不履行者等に対する催告書の作成及び送付

(セ) 財産調査結果の入力

(ソ) 分割納付計画削除入力（分割納付不履行者・分割納付終了者を対象）

(タ) 定期催告書封入及び封緘

(チ) 定期催告書折込及び仕分け

(ツ) 督促状抜取り

- (テ) 督促状・催告書返戻入力
- (ト) 督促状返戻調査結果入力
- (ナ) その他滞納整理システム入力事務
- (ニ) (ス)～(ナ)の業務における端末操作及び経過記録入力
- (ヌ) 受託者が企画提案する業務((ア)～(ニ)以外の業務だけでなく、前述業務の内容を拡充させたものでも可とする。)

(6) 納税案内にかかる対象事案

業務の対象事案は、原則として、現年度分の市税の滞納を対象とし、督促状の指定納期限から10日を経過したが、市税の納付のない案件とする。ただし、必要に応じて滞納繰越分を対象とする。

～参考～

○督促状発送件数

市県民税 約4,500件/1回(年4回発送)

固定資産税・都市計画税(償却資産含) 約7,000件/1回(年4回発送)

軽自動車税 約4,000件/1回(年1回発送)

国民健康保険税 約3,000件/1回(年10回発送)

○対象者リスト(督促状の指定納期期限の10日を経過後に抽出)

市県民税 約1,000件/1回

固定資産税・都市計画税(償却資産含) 約1,000件/1回

軽自動車税 約1,000件/1回

国民健康保険税 約800件/1回

○令和4年度 架電件数

全税目 約42,000件

(7) 納税案内期間

委託者が作成した対象者リストを使用し、概ね1ヵ月を周期として、納税案内業務を行うものとする。

(8) 納税案内にかかる対象事案の提供方法

対象事案は委託者及び受託者双方の協議により予め決定された条件に基づいて、委託者がデータを抽出し、対象者リストを受託者に提供するものとする。

また、対象者リスト提供条件は委託者及び受託者双方の協議により変更できるものとする。

(9) 納税案内にかかる業務履行件数(目標値)

業務履行にあたっては、履行期間内に債権の納付勧奨として以下の内容を満たすものとし、業務履行件数が未達成の場合は、月次報告において原因及び改善策を委託者に報告すること。

① 電話発信件数 3,000件/月以上

② 口座振替の勧奨 100件/月以上

③ 電話発信のほかに納税勧奨に適した方法を採用する場合は、委託者と受託者との間で協議のうえ決定する。

(10) 履行場所

兵庫県宝塚市東洋町1番1号

宝塚市役所2階 市税収納課内 宝塚市納税案内センター

4 業務に必要な施設、物品等

- (1) 受託者は、業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、委託者が履行場所に指定した施設（執務室）及び(2)に掲げる物品（以下「施設等」という。）を使用し、業務を行うものとする。
- (2) 委託者が提供する物品は、次のものを基本とし、時期や人数に応じて適宜数量は調整する。
 - (備品)
 - ・架電に利用する宝塚市滞納整理システム端末機3台
 - ・共有プリンター1台
 - ・事務用机3台、椅子3脚
 - ・電話機3台
 - ・ロッカー
 - (消耗品)
 - ・納付書、印刷用紙、封筒、口座振替申込書
- (3) 業務に必要な行政財産使用料は免除とし、業務に必要な電話料金、郵便料及び光熱水費は、委託者が負担するものとする。
- (4) 架電及び受電に使用する電話線は市が準備したものを使用するものとする。
- (5) 受託者は、業務を履行するにあたり、委託者が提供する物品以外に業務に必要な物品については、受託者の責任で措置するものとする。この場合、受託者は、委託業務場所に持込む物品等のリストを提出し、事前に、委託者の許可を得るものとする。
- (6) 受託者は、善良な管理者の注意をもって、施設等を適正に取り扱い、不具合が生じた場合は、直ちに委託者にその旨を報告するものとする。
- (7) 受託者は、施設等を本仕様書の業務遂行のためのみに使用し、他の目的に使用してはならない。
- (8) 受託者は、施設等の現状を改変し、又は新たに物品を設置しようとする場合、事前に理由を付した書面で申請し、委託者の承認を得るものとする。
- (9) 受託者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡・転貸、又は担保に供してはならない。
- (10) 受託者は、その責めに帰すべき事由により、施設等をき損した場合は、その損害を賠償しなければならない。
- (11) 契約期間が満了し、又は本契約が解除された場合、受託者は、施設等を委託者が指定する期日までに返還するものとする。
- (12) 受託者は、前号の規定により施設等を返還する場合、委託者が指定する期日までに原状を回復するとともに、その費用を負担するものとする。ただし、委託者が原状回復の必要性がないと認めた場合は、現状のまま返還することができる。
- (13) 受託者は契約期間が満了し、又は本契約が解除された場合、委託者に承認を得て設置した物品に蓄積されたデータを物理破壊、磁気破壊もしくは論理消去により庁舎内で完全消去し、データ消去証明書等を提出しなければならない。その方法については受託者から提示し委託者の承認を得た上で実行すること。ただし契約が満了し、次期間において受託者が継続して契約される場合は、その限りではない。

5 個人情報取扱い

受託者は、別紙「個人情報取扱特記事項」に従い、個人情報を厳重に取り扱わなければならない。

6 報告義務

受託者は、3の(5)の(サ)に定める「業務報告書」を提出し、委託者から業務に係る報告を求められたときは、随時報告を行うものとする。

業務報告書のうち、集計を要するものに関しては集計期間を定め、その期間終了後に作成し、委託者に報告を行うものとする。その期間及び報告期日に関しては委託者と協議のうえ業務別に定めるものとする。

7 定例会及び打合せの開催

(1) 受託者は、業務の進捗状況に係る報告、問題点の整理、業務改善、企画提案等を行うため、委託者を交えた定例会を1ヵ月に1回開催するものとする。

(2) 委託者と受託者は、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。

8 委託業務の引継ぎ等

受託者は、契約期間の満了、又は本契約が解除された場合は、委託者又は委託者が指定する第三者に対し、受託者の費用で、委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。ただし、引継ぎの内容および方法等については受託者が計画するものとし、当該計画に基づき委託者と協議のうえ決定することとする。

9 協議

当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、委託者と受託者が協議し、別途定めるものとする。

別紙 [個人情報取扱特記事項]

1. 委託事業者（以下「乙」という。）及び乙の作業要員は、個人情報の保護に関する法律その他の関係法規及び宝塚市情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。
2. 乙は、委託業務については、第三者にその取扱を委託してはならない。
3. 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、委託業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
4. 乙及び乙の作業要員は、業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。業務が完了した後も、また同様とする。
5. 乙及び乙の作業要員は、連名により、発注者（以下「甲」という。）の指定する様式の守秘義務に関する誓約書を作成し、甲に提出しなければならない。また、作業要員は、名札または身分証明書を分かり易い箇所に身につけ作業を実施すること。
6. 乙は、委託業務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
7. 乙は、委託業務を処理するために個人情報を収集するときは、法令の規定を遵守して収集しなければならない。
8. 乙は、前項の規定により収集した情報及び甲から提供を受けた秘密を含む資料（プログラムリスト、ドキュメント、外部記憶媒体の記録その他の資料をいう。以下合わせて「提供資料等」という。）を甲の許可なく宝塚市庁舎又は指定された場所内より持ち出してはならない。また、本契約における業務以外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。
9. 乙は、提供資料等を宝塚市庁舎又は指定された場所内より持ち出す場合は、その内容、取扱者、持ち出し年月日、持ち出し先、持ち出し方法、返却・廃棄方法について申し出、甲の許可を得なければならない。また、乙は、搬送中における提供資料等の紛失、盗難、き損等事故のないよう安全確保に万全の対策を講じなければならない。
10. 乙は、提供資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、業務の円滑な遂行又は正確性確保のため、乙が申し出た場合において、甲が許可したときは、この限りではない。
11. 乙は、提供資料等及びその複写・複製物について、その内容が第三者に漏れることのないよう安全に保管し、提供資料等の内容が第三者に利用されることのないよう厳重な注意をもって処理しなければならない。
12. 乙は、業務完了に際し、保管する提供資料等及びその複写・複製物について甲の指示に従い廃棄又は甲に返還し、廃棄又は返還の状況について甲に報告しなければならない。
13. 甲は、乙の業務の処理状況及び提供資料等の保管状況を確認するために、随時に甲の職員を立ち入らせて調査し、若しくは必要な報告を求め、又は必要な指示を乙に与えることができるものとする。
14. 乙は、業務を遂行する過程で、提供資料等の安全管理に関して事故が発生したときは、提供資料等の内容が第三者に漏れないよう、適切な応急の措置を講じるとともに速やかに甲に報告し、その指示に従い、復旧に努めなければならない。

15. 乙は、作業要員に対し、個人情報の保護及び秘密保持等に関して年1回以上の研修、教育等を実施すること。
16. 乙は、本契約の履行中において、乙の責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償するものとする。
17. 甲は、乙が本特記仕様書に違反し、その違反により契約の目的を達することができないことが明らかであるときは、直ちにこの契約を解除することができる。