

## (2) 市税等納付案内業務仕様書

この仕様書は、和泉市（以下「発注者」という。）が市税等納付案内業務を委託するにあたり、受注者との委託契約について、必要な事項を定めるものとする。

### 1 目的

市税等の市の債権に係る滞納者に対して、債権回収の知識や納付案内業務の技能を持つ民間事業者を活用して、電話等で自主納付案内を行い、早期に着手することで現年度調定分の滞納繰越を未然に防止し、過年度調定分についても接触機会を増やして債権回収の強化を図ることで市の債権の確保に努めることを目的とする。

### 2 委託業務の名称

市税等納付案内業務

### 3 履行場所

和泉市役所滞納債権整理回収課の指定する執務室（以下「執務室」という。）

### 4 契約期間（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）

契約締結日から令和 11 年 6 月 30 日まで

### 5 履行期間

令和 8 年 7 月 1 日から令和 11 年 6 月 30 日まで（以下、年度毎の内訳）

令和 8 年度 令和 8 年 7 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

令和 9 年度 令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

令和 10 年度 令和 10 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

令和 11 年度 令和 11 年 4 月 1 日から令和 11 年 6 月 30 日まで

※業務開始時期に速やかに業務を行えるよう発注者及び受注者双方が協力すること。

### 6 業務内容

業務内容は、徴税吏員の権限による業務（地方税法の規定により徴税吏員に実施主体が限定されている業務）を除いた次に掲げる事項とする。

- ① 市税等の滞納者に対する電話による納付案内業務
- ② 納付案内に関する交渉経過の記録業務
- ③ 納付案内に対する問い合わせ及び苦情の対応業務
- ④ 口座振替の勧奨業務
- ⑤ 電話番号不明者の電話番号調査業務
- ⑥ 催告書及び納付書発送業務
- ⑦ 日報等の作成及び報告業務
- ⑧ 市税等納付案内業務の管理運営に関する業務
- ⑨ その他発注者が必要と認められる業務

### 7 業務対象

(1) 対象税目等は次に掲げるものとする。

市府民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、法人市民税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育所保護者負担金、市営住宅使用料、留守家庭児童会保護者負担金、その他の市の債権。

(2) 対象者は次に掲げる滞納者とする。

(1) 対象税目等の滞納者のうち、発注者が指定する者。ただし、業務の実施状況等を勘案し、発注者及び受注者双方の協議により対象者の条件を変更できるものとする。

(3) 対象事案件数（電話、催告書等での自主納付案内件数）等は、毎月概ね 2 千件を見込むものとする。ただし、業務の実施状況等を勘案し、発注者及び受注者双方の協議により対象事案件数の条件を変更できるものとする。

## 8 業務履行日及び業務履行時間

(1) 業務履行日等は次に掲げるとおりとする。ただし、必要な場合は、発注者及び受注者双方の協議により、週当たり 40 時間を超えない範囲で業務履行日及び業務履行時間を変更できるものとする。

業務履行日	履行時間（休憩時間 45 分を含む）
月曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分
火曜日	午後 1 時から午後 7 時 45 分
水曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分
毎月 1・3・5 回目の木曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分
金曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分
毎月 2・4 回目の日曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分

(2) 上記(1)の規定に関わらず次に掲げる日については業務履行日に含まないものとする。

国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日並びに和泉市の休日  
を定める条例（平成 2 年和泉市条例第 12 号）第 2 条第 1 項第 4 号に規定する休日。

## 9 業務に必要な執務室、機器、備品、消耗品等の準備

(1) 本業務を履行するにあたり必要な執務室、機器、備品、消耗品等（以下「物品等」という。）は発注者で準備する。

(2) 行政財産使用料については、業務目的で使用するため免除とし、業務に必要な経費（電話料金、光熱水費）は、発注者が負担するものとする。

(3) 発注者が提供する物品等以外に業務に必要なものがある場合は、受注者が調達しなければならない。ただし、調達した物品等を執務室に持ち込む場合には、事前に一覧表を提出し、発注者の承諾を得なければならない。

(4) 受注者は、発注者から貸与された物品等について、善管注意義務をもって適正に取り扱い、不具合が生じた場合は直ちに発注者に報告しなければならない。なお、受注者の責任に帰すべき事由により消失又は毀損した場合は、受注者は、その賠償の責任を負うこととする。

(5) 受注者は、執務室及び物品等を本仕様書に定める業務を遂行する目的のみに使用し、他の用途に使用してはならない。

(6) 受注者は、執務室の現状を改変する場合又は物品を新たに設置する場合は、事前に理由を付した書面で申請し、発注者の承諾を得なければならない。

(7) 受注者は、発注者の許可なく、発注者から貸与された物品等を業務場所以外に持ち出してはならない。

(8) 受注者は、執務室及び物品等に係る権利を第三者に譲渡し、又は転貸してはならない。

(9) 履行期間が満了した場合又は契約が解除された場合は、受注者は執務室及び物品等を発注者の指定する期日までに発注者に返還しなければならない。

(10) 執務室を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復しなければならない。また、これに要する費用は受注者が負担しなければならない。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めた場合はこの限りでない。

## 10 人員体制

- (1) 受注者は、この業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）として、業務管理者1名及びオペレーター2名以上を専任し常駐させなければならない。ただし、昼休憩時及び夕方休憩時についてはこの限りではないが、受電対応に支障のない体制を確保しなければならない。また、やむを得ない事情があり、上記人員を確保できない日程があるとき、または業務当日に予定していた人員が欠員となった場合、随時発注者と協議を行うこと。なお、業務管理者1名については（2）市税等納付案内業務と（3）市税口座振替・還付振込業務についての業務管理者の兼任を可能とする。
- (2) この業務は受注者が保有する納付案内業務の技能を活用して目的を達成しなければならないことから、受注者は業務履行日の合計日数の80%の割合に相当する日数については、選任した業務管理者を入れ替えてはならない。ただし、発注者が業務管理者の入れ替えについて社会通念に照らして合理的な理由があると判断した場合はこの限りではない。
- (3) 受注者は、業務管理者について次に掲げる事項の全てに該当する者を選任しなければならない。
  - ① 受注者が通算して1年以上雇用した者
  - ② 受注者が通算して1年以上コールセンター業務を経験させた者（税の納付案内業務に6ヶ月以上の実務経験がある者と同等の能力・技量を携えた者が望ましい）
  - ③ 本業務に係る「契約書等」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守できる者
  - ④ この業務に係る法令及び重要性を充分認識している者
  - ⑤ この業務を円滑に遂行できるようオペレーターを指揮監督し、常に発注者と連絡・報告等を取れる体制を確保できる者
- (4) 受注者は、選任した業務管理者について次に掲げる事項を速やかに発注者に届けなければならない。また、届出事項に変更が生じた場合（退職した場合を含む。）も同様とする。
  - ① 住所、氏名、性別、生年月日、電話番号及び写真（退職の場合は写真不要）
  - ② 受注者が業務管理者を通算して1年以上雇用したことを証する書面
  - ③ 受注者が通算して1年以上コールセンター業務を経験させたことを証する書面
  - ④ 受注者が業務管理者を雇用していることを証する書面
  - ⑤ 発注者が課した徴収金を滞納していないことを記した業務管理者の宣誓書
- (5) 受注者は、オペレーターについて次に掲げる事項の全てに該当する者を選任しなければならない。
  - ① オペレーターのうち1名は、6ヶ月以上継続してコールセンター業務を経験した者（電話による納付の案内業務、それに対する問合せ及び苦情の対応業務に熟達した者が望ましい）
  - ② 本業務に係る「契約書等」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守できる者
- (6) 受注者は、選任したオペレーターについて次に掲げる事項を速やかに発注者に届けなければならない。また、届出事項に変更が生じた場合（退職した場合を含む。）も同様とする。
  - ① 住所、氏名、性別、生年月日（退職の場合は写真不要）
  - ② オペレーターが6ヶ月以上継続してコールセンター業務を経験したことを証する書面（1名のみ）
  - ③ 受注者が業務従事者を雇用していることを証する書面
  - ④ 発注者が課した徴収金を滞納していないことを記したオペレーターの宣誓書
- (7) 発注者は、業務従事者が本業務履行に関して不適切と認めたとき、受注者に対してその変更を請求することができる。

## 11 業務従事者の業務内容

- (1) 業務従事者は次に掲げる業務に従事しなければならない。ただし、徴税吏員の権限による業務（地方税法の規定により徴税吏員に実施主体が限定されている業務）を行うことはでき

ない。

(ア) 業務管理者

- ① この業務の履行全般における管理
- ② この業務における個人情報保護の管理及び情報セキュリティ等の管理
- ③ この業務の計画、実施及び評価
- ④ オペレーターの研修計画の策定及び研修の実施
- ⑤ オペレーターの指導及び指揮監督
- ⑥ この業務に関する業務実績報告書（日報、月報）の作成及び発注者への提出
- ⑦ オペレーターで対応不能なクレーム対応及び発注者への報告
- ⑧ この業務における事故発生時の対応及び発注者への報告
- ⑨ 定例会及び業務調整会議への出席
- ⑩ 発注者が指定する担当者（以下「担当者」という。）との連絡調整及び協議
- ⑪ 発注者が求める当該委託業務に係る統計資料の作成及び提出
- ⑫ 必要に応じて、オペレーターの業務の実施

(イ) オペレーター

- ① 電話による自主納付の案内及び返電の対応
- ② 納付書の発行及び送付
- ③ 電話番号の調査
- ④ 不在者及び電話番号不明者等に対する催告書の作成及び送付  
※必要に応じて宛名部分（住所、氏名）を手書きすること。
- ⑤ 催告書返戻分に対する対応
- ⑥ 納付約束した滞納者等への口座振替の勧奨
- ⑦ 対象税目等に関する簡易な制度説明
- ⑧ 未使用電話番号の取りまとめ  
※取りまとめ後、業務管理者が担当者に報告すること。
- ⑨ 納付案内を行っても滞納が継続する滞納者の取りまとめ  
※取りまとめ後、業務管理者が担当者に報告すること。
- ⑩ 納付案内の結果、発注者が対応する必要がある案件及び課税等の内容説明に関する案件の取りまとめ  
※取りまとめ後、業務管理者が担当者に報告すること。
- ⑪ その他、業務を実施するにあたり必要となる業務
- ⑫ ①から⑩までの業務経過記録の入力  
※滞納管理システムなどにオペレーターが実施した内容を入力すること。

1 2 業務従事者の責務

(1) 業務従事者は、次に掲げる事項を厳守しなければならない。

- ① 本業務に係る全情報の目的外利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。
- ② デジタルカメラ及び携帯電話その他情報漏洩につながる可能性のあるものについては、業務管理者が責任をもって管理しなければならない。
- ③ 業務従事中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしてはならない。また、受注者は名札について事前に発注者の承認を得て作成し、着用させなければならない。
- ④ 業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる言動で滞納者等と接するように心がけなければならない。

1 3 秘密の保持及び個人情報の保護

この業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うことから、その漏洩対策には万全を期する

必要があるため、受注者は情報漏洩対策として次の事項を遵守しなければならない。

- ① 受注者は、この業務の履行にあたり関係法令等を遵守するとともに、この業務を行ううえで知り得た情報については、履行期間中はもとより履行期間終了後においても、いかなる理由があっても第三者に漏洩してはならない。
- ② 受注者は、この業務の履行にあたり常に個人情報保護を強く念頭においた対応を行うとともに、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- ③ 受注者は、上記②の義務を担保するために、この業務に関わる全ての業務従事者から事前に誓約書を徴し、その写しを発注者に提出しなければならない。（様式は任意とする。）
- ④ 受注者は、個人情報保護について、受注者の方針を書面で発注者に提出しなければならない（様式は任意とする。）。
- ⑤ 受注者は、発注者に対して「個人情報等の保護に係る誓約書」を提出しなければならない。
- ⑥ 受注者は、この業務における個人情報の取扱いにあたり個人情報の保護に関する法律が適用され、守秘義務違反に対しては罰則が定められている旨を、業務従事者に周知し、その内容を発注者に書面で提出しなければならない（様式は任意とする。）。
- ⑦ 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、退職した業務従事者に対しても、責任を負わなければならない。
- ⑧ 受注者は、この業務の履行にあたり個人情報の漏洩、改ざん及び滅失等が行われないよう適切に管理し、万が一、これらが発生した場合に備え、実施すべき対応事項及び手順を事前に定めなければならない。
- ⑨ 受注者は、この業務の開始までに、適切な個人情報関係の損害保険に加入しなければならない。
- ⑩ 受注者の就業規則の中に個人情報の保護違反についての懲戒処分が明確に規定されていなければならない。
- ⑪ 受注者は、業務従事者に対して、業務開始時を含め定期的な守秘義務研修の受講を義務付けなければならない。
- ⑫ 受注者は、業務上使用した資料等については発注者の指示に従い保管又は廃棄の管理をしなければならない。
- ⑬ 受注者は、この業務を行うにあたり、プライバシーマーク（日本工業規格「JIS Q15001 情報保護マネジメントシステム 要求事項」に適合）、ISO27001 もしくは ISMS 適合性評価制度のいずれかの認定を取得しており、認定を継続しなければならない。
- ⑭ 受注者は、発注者との間で行われた打ち合わせ内容、発注者から提供される資料・調査内容等のうち発注者が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取り扱わなければならない。

#### 1.4 業務従事者の研修

- (1) 受注者は、この業務開始までにこの業務に支障がないよう業務従事者に対して、電話対応、関係法令等の業務に必要な知識、端末機の操作方法、守秘義務及び個人情報の取扱い等について研修を実施し、業務内容を十分に理解させなければならない。この場合、発注者の協力を得ることは妨げない。
- (2) 受注者は、この業務開始後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施しなければならない。また、発注者が必要であると請求した場合も同様とする。

#### 1.5 業務マニュアルの作成

- (1) 受注者は、この業務開始までに、発注者の協力を得て端末機の操作、電話対応及び個人情報の取扱いその他必要な事項について、マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）を

整備し、それに従って業務を行わなければならない。

(2) 受注者は、契約終了後、業務マニュアルを発注者に譲渡すること。

#### 1 6 業務実施計画書及び日報・月報の作成

(1) 受注者は、発注者と協議により、履行期間及び月次の業務実施計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。

(2) 業務管理者は、業務日報を作成し、発注者に報告しなければならない。

(3) 業務管理者は、業務日報の当該月分集計のほか、データ分析により業務改善の提案など、この業務の状況を報告しなければならない。

(4) 業務日報及び業務月報の記載内容等及び様式については、契約後の協議により定めるものとする。

#### 1 7 監督員

(1) 発注者は、この業務の履行に関し発注者の指定する職員（以下「監督員」という。）を定めるときは、その氏名を受注者に報告するものとする。監督員を変更したときも同様とする。

(2) 監督員は、次に掲げる権限を有するものとする。

① この業務の進捗状況の確認及び履行状況の監督

② この業務について受注者又は受注者の業務責任者に対する指示、承諾及び協議

③ この業務について受注者が作成した書類の承諾

④ この業務に関する受注者の確認又は質問に対する回答

#### 1 8 業務責任者

(1) 受注者は、業務を実施するに当たって業務責任者を定め、その氏名を発注者に報告しなければならない。また、業務責任者を変更したときも同様とする。

(2) 業務責任者は、この業務の履行に関し、その運営、取締りを行うほか、契約金額の変更、履行期間の変更、契約代金の請求及び受領、業務関係者に関する措置請求並びに契約の解除に係る権限を除き、この業務に基づく受注者の一切の権限を行使できるものとする。

#### 1 9 定例会及び連絡調整会議の開催

(1) 発注者及び受注者は、本業務の進捗状況の報告、業務改善及び企画提案等について、6ヶ月に1回程度定例会を開催しなければならない。また、業務管理上、必要を認められるときは、随時定例会を開催することができるものとする。

(2) 発注者及び受注者は、業務の円滑な遂行に資するため、毎月1回又は必要に応じて業務調整会議を開催しなければならない。

#### 2 0 成果目標

(1) 発注者が求める成果は次のとおりとする。

① 電話による納付案内業務、催告書発送業務及びその他の業務は、発注者が提示する対象事案を全件処理すること。

② この業務を履行するにあたり、納付約束率80%以上、納付履行率50%以上の成果を挙げるよう努めること。

#### 2 1 業務の引継ぎ・準備期間

(1) 受注者は業務従事者を契約業務が円滑に行われるよう訓練させることとし、契約開始に支障を来してはならない。

(2) 受注者は、この契約の終了に際し、発注者及び発注者が指定する者に対し、受注者の費用でこの業務の引継ぎ等を行わなければならない。この場合において、発注者及び受注者は、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 暴力団等の排除

受注者は、暴力団等の排除に関して、発注者が指定する書式の様式による誓約書を提出しなければならない。ただし、受注者が入札参加資格審査申請時に暴力団排除に関する誓約書を既に提出している場合及び発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

## 2.3 その他

- (1) 受注者は、業務の履行に関し事故等を発見した場合、迅速かつ適切に処置をとるとともに、直ちに発注者に報告しなければならない。
- (2) 発注者は、業務責任者が本業務履行に関して不適切と認めたとき、受注者に対してその変更を請求することができる。
- (3) 著作権等
  - ① 成果物に第三者が権利を有する著作権が含まれる場合、当該著作権の使用に係る一切の手続きについて、受注者の責任と負担において行うこと。この場合、当該権利の使用に係る契約の内容については、事前に発注者の承認を得ること。
  - ② 受注者は、この業務に関し作成する成果物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとし、成果物に関する著作権人格権の行使をしないものとする。
- (4) 費用負担  
この委託業務に基づき、発注者が受注者に支払う費用は、本契約に係る委託料のみであり、通信費・印刷費・運搬経費等の名目での別途請求は認めない。
- (5) この業務に関する仕様書、契約書及び個人情報取扱特記事項に定めのない事項、又は疑義が生じたときは、信義誠実の原則に従い、発注者・受注者双方が別途協議して定めるものとする。ただし、発注者・受注者双方の協議が整わない場合は、受注者は発注者の指示に従うものとする。

以 上