

### (3) 市税口座振替・還付振込・市税等納付催告業務仕様書

この仕様書は、和泉市（以下「発注者」という。）が市税口座振替・還付振込・市税等納付催告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

市税の口座振替業務と還付振込業務を発注者が所有するオンライン端末を利用して行う入力業務及び、市税等納付催告業務を委託することにより、適正な事務の効率化を図ることを目的とする。

#### 2 委託業務の名称

市税口座振替・還付振込・市税等納付催告業務

#### 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

市税の収納を管理するにあたり、次の業務を行う。

- ① 口座振替業務（依頼書受理、記載内容確認、金融機関への口座振替承認申請、電話等による不備内容確認、オンライン端末登録等）
- ② 還付振込業務（整理、記載内容確認、納税者から返送された口座振込依頼書のオンライン端末登録、電話等による不備内容確認、還付通知書印刷・封入封緘・発送等）
- ③ SMS（ショートメッセージサービス）を用い、市税等滞納者に対して催告を行う。
- ④ その他発注者が必要と認められる業務

#### 7 業務履行日及び業務履行時間

- (1) 業務管理者の業務履行日及び業務履行時間（以下「業務履行日等」という。）については、次に掲げるとおりとする。ただし、その他の従事者については、次に掲げる業務履行日のうち毎月 2・4 回目の日曜日を除くものとする。また、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等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

## 8 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。

## 9 人員体制

本仕様書において、業務管理者及びその他の従事者(以下「従事者」という。)を総称して業務従事者という。

- (1) 受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務管理者1名を配置するものとする。従事者の数は業務量に応じて受注者が決定し、配置すること。なお、業務管理者については、「(2) 市税等納付案内業務」と「(3) 市税口座振替・還付振込・市税等納付催告業務」の兼任を可能とする。
- (2) 受注者は、業務従事者について、この業務に関係する法令及び重要性を十分認識している者を選任しなければならない。
- (3) 受注者は、履行期間中において、業務従事者について変更がある場合は、業務従事者変更届を提出するとともに、業務に支障のないよう適切な引継ぎ等を行うこと。
- (4) 受注者は、自己の有する専門的な技術に基づき、本業務についてのノウハウの蓄積を図り、業務対応マニュアルを自ら作成し、業務効果を高めることに努めること。
- (5) 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自ら責任を持って行うこと。
- (6) 業務従事者の不測の事態の発生、情報漏洩等、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。
- (7) 業務責任者は、適正かつ速やかに対象事案を処理する責務を負うものとし、対象事案の緊急度等の内容によっては、発注者の要請・指示に従い、概ね1時間以内に執務室に到着しなければならない。
- (8) 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。

## 10 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。

### (7) 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 従事者の研修計画の策定及び研修の実施
- ⑤ 従事者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 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
- ⑧ 定例会及び業務調整会議への出席
- ⑨ 発注者が指定する担当職員との連絡調整及び協議
- ⑩ 必要に応じて、従事者の業務の実施

### (4) 従事者

別記及び別紙に記載する業務を行う。

## 11 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名札を作成し、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納税者と接するように心がけなければならない。

## 12 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発注者が指定する様式にて、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。
- 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 Q 15001 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 3 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 4 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 5 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 6 業務責任者

- (1) 受注者は、業務を実施するにあ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。
- (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。

#### 17 定例会及び連絡調整会議の開催

- (1) 発注者及び受注者は、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、3か月に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、必要と認められるときは、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連絡調整会議を開催しなければならない。

#### 18 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、履行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。

#### 19 業務の引継ぎ・準備期間

- (1) 受注者は、契約業務開始に先立ち予め、業務が円滑に行われるよう従事者を訓練しなければならない。
- (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。

#### 20 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。

#### 21 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) 受注者は、業務責任者、業務管理者又は業務従事者が業務の履行にあたり、発注者が不適切と判断した場合、当該業務に従事する者を変更しなければならない。
- (3) 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。
- (4) 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

## (別記) 従事者の業務内容の詳細

### [全般的事項]

- 第1 各業務における詳細な業務フローは契約締結後、発注者と受注者で調整のうえ、決定するものとする。なお、業務開始後、事務の効率化を図る等の目的のため、受注者において、業務フローの変更を行っても構わないものとする。ただし、その際は業務フローの変更内容を発注者が指定する担当職員に事前に報告し、了承を得ること。
- 第2 発注者は、年度当初に各業務における年間スケジュール（業務発生時期及び履行期限）を提示し、そのスケジュールに変更が生じた場合は、速やかに受注者に報告するものとする。
- 第3 月次等の定期的な処理で、極端に業務量が多い場合、また、万一、システム障害等、発注者側の都合により、受注者への帳票類の提供が遅れた場合の履行期限についてはその都度、発注者と受注者双方で協議するものとする。
- 第4 各帳票類の受け渡しは、受渡簿等を作成し、発注者及び受注者双方の確認のもとに行うものとする。
- 第5 従事者がオンライン端末への口座振替情報や口座振込情報の入力等を行う際は、業務管理者又は他の従事者がその内容を再度点検して、入力誤りが発生しないよう対策を講じること。

### [各業務の内容]

【別紙】「委託事務内容」及び「作業時間の積算」資料を参照すること。

## 【別紙】「委託事務内容」及び「作業時間の積算」資料

### ○ 業務内容詳細

	作業項目	業 務	業務詳細	業務時期	処理時間目安	年間業務量 (見込件数)	その他
各種市税	口座振替依頼書	記載の内容確認作業	1 納税義務者名、フリガナ、住所、口座振替税目、納付方法、振替開始時期、金融機関名、支店名、預金の種類、口座番号、口座名義人の記載確認	随時	3.5/件	1,500件	R7実績件数 約1,200件 多忙月の件数 6月 約300件
			2 開始時期の申込期限が過ぎていないか確認				
			3 届出印が鮮明に押印されているか確認				
		書類不備による架電確認作業	1 不備がある場合、納税者へ架電し、記載内容を確認または文書の送付				
	2 納税者から返電があった場合の対応						
	口座振替承認依頼作業	1 金融機関へ口座振替依頼書を送付する。	5.0分/件		30件		
		2 金融機関から承認の通知がない場合の金融機関への架電確認					
	3 金融機関から不備の結果があった場合、納税者へ架電確認または文書送付						
	口座振替依頼書の入力作業	1 口座振替依頼書にナンバリングをする。	3.5分/件		1,500件		
		2 オンライン端末に申請日、開始日、受付番号、電話番号、口座名義人、指定口座、対象科目、前納情報を入力する。					
		3 口座振替依頼書に入力日を押印、宛名番号・受付番号を記入する。					
		4 入力した内容に間違いがないかチェックする。					
	還付口座振込依頼書	記載の内容確認作業	1 金融機関名、支店名、預金の種類、口座番号、口座名義人の記入漏れが無い確認		随時	3.5分/件	
2 不備がある場合、オンライン端末にて過去の振込履歴があるか確認							
3 還付対象者と口座名義人の一致または委任状の記入確認							
未納の確認作業		1 オンライン端末にて納期到来分の未納確認	10.0分/件	100件			
書類不備による架電確認作業		1 記入漏れによる不備の確認のため、対象者へ架電し確認					
		2 対象者から返電があった場合の対応					
還付振込口座等の入力作業		1 オンライン端末に口座名義人、金融機関、支店、口座番号、預金種目、振込日を入力				3.5分/件	9,800件
還付通知書・還付通知書(控)・振込依頼書の印刷作業		1 オンライン端末にて還付通知書・還付通知書(控)・振込依頼書をプリントアウトする。	3.0分/件				
還付通知書・振込依頼書の封入封緘作業	1 対象者へ還付通知書・振込依頼書と返信用封筒を入れて封入封緘する。	2.0分/件					
依頼書の整理作業	1 還付番号順に並べ替える。(各種市税毎)	2.5分/件					
SMS催告	情報入力作業	1 委託者が提供する催告発送対象者のデータ(滞納金額、連絡先電話番号)をSMS送信システムに取り込む。	随時	60.0分/回	5,000件	実施なし	
	SMS送信作業	2 委託者指定の日時に上記SMS催告の送信を行う。					
	受信者からの反応に対する応答	3 SMS受信者からの反応に対して電話応答を行う。					3.0分/回

※SMS送信システムは、受託者が準備すること。

※催告時期は発注者と調整すること。