

令和 6 年度盛岡市納税推進センター運營業務委託仕様書

1 目的

本仕様書は、盛岡市（以下「発注者」という。）が〇〇〇〇（以下「受注者」という。）へ標記件名業務を委託するにあたり、委託事務の取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

2 業務の概要

(1) 業務名

令和 6 年度盛岡市納税推進センター運營業務委託（以下「委託業務」という。）

(2) 履行期間

委託期間は令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までとする。

(3) 履行場所

- ア 盛岡市渋民字泉田 360 番地 盛岡市玉山総合事務所内 1 階
イ 盛岡市内丸12番 2 号 盛岡市役所本庁舎別館 2 階 財政部納税課内
ウ 盛岡市内丸12番 2 号 盛岡市役所本庁舎別館 1 階 市民部健康保険課内

(4) 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は次のとおりとする。ただし、年末年始（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（昭和23年法律第 178号）に規定する祝日は除く。

業務日	業務時間
平日：通常日（月曜日から金曜日）	9：00 ～ 17：00
平日：遅番日（第 3 及び第 4 木曜日）	11：30 ～ 19：30
休日：日曜日（月 1 回）	9：00 ～ 17：00

ただし、休日：日曜日（月 1 回）が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第 178号）に規定する祝日の場合、業務日とする。

3 委託業務内容

(1) 納付勧奨（口座振替納付の勧奨業務を含む）

ア 納付勧奨対象税目等

対象税目及び保険料は、市・県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税（普通徴収）、後期高齢者医療保険料（普通徴収）及び介護保険料（普通徴収）（以下「市税等」という。）とする。

イ 納付勧奨対象者

発注者がデータを提供する、主に現年度課税分について、納期限後概ね30日経過した市税等の滞納者とする。ただし、DV等支援措置対象者については細心の注意を払い、受注者は

対応せず発注者へ引き継ぐものとする。

ウ 納付勧奨の方法

(ア) 電話による納付勧奨 概ね 20,000 件/年

電話番号が判明している滞納者、ショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）への反応がない滞納者に対して電話による納付案内を行う。

市・県民税（普通徴収）

固定資産税・都市計画税

軽自動車税 概ね 合計 10,300 件/年

国民健康保険税（普通徴収） 概ね 7,700 件/年

後期高齢者医療保険料（普通徴収） 概ね 400 件/年

介護保険料（普通徴収） 概ね 1,600 件/年

(イ) SMS による納付勧奨 概ね 6,600 件/年

携帯電話番号が判明している滞納者に対して SMS を利用したショートメッセージによる納付案内を行う。

また、納税誓約や徴収・換価猶予対象者で分納不履行の滞納者に対して SMS を利用したショートメッセージによる納付案内を行う。

(ウ) 文書による納付勧奨 概ね 6,600 件/年

電話番号不明、不在等の理由により電話や SMS による納付勧奨ができない滞納者に対して文書による納付案内を行う。

エ 納付勧奨後の対応業務

(ア) 納付勧奨した滞納者からの折り返し電話への対応

(イ) 納付書の再交付の申し出があった場合の郵送による納付書再発送の対応

（封入時は、2名で確認を行うこと。）

(ウ) 電話番号が不明な滞納者の電話番号調査

(エ) 納付勧奨後の履行状況の管理

(オ) 納付勧奨の対応結果、上記の業務内容について、収納消込・滞納管理支援システムへの交渉経過の入力

(2) 納付勧奨対象税目以外の未納のお知らせ業務

滞納者との電話対応時、3（1）アの納付勧奨対象税目等以外の下記徴収金について、未納の確認があった際は、未納金額をお知らせし、担当部署と連絡先を伝達する。

未納のお知らせ対象は、飲料水供給施設使用料、住宅使用料、住宅駐車場使用料、新庄墓園使用料、青山墓園使用料、母子福祉資金償還金、母子福祉資金違約金、父子福祉資金償還金、父子福祉資金違約金、寡婦福祉資金償還金、寡婦福祉資金違約金、保育所保育料、保育所給食費、農業集落排水施設使用料、公設浄化槽使用料とする。

(3) 滞納整理関係業務

ア 実態調査結果入力業務 概ね 600件/年

発注者が提供する各種実態調査書の回答結果を、収納消込・滞納管理支援システムに入力する。

イ 預金調査結果入力業務 概ね 30,000件/年

発注者が提供した預貯金調査の回答結果を、収納消込・滞納管理支援システムに入力する。

ウ 相続人調査 概ね 3件/年

発注者が提供した死亡者の相続人調査を行い、相続図の作成、相続放棄照会を行う。

(4) 市・県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税及び国民健康保険税（普通徴収）の督促状及び催告状の発送関係業務

履行場所は2の（3）イ及びウとする。

(5) 所得申告勧奨

電話による納付勧奨対象者のうち、発注者が提供する未申告世帯に申告を促す。

(6) 口座振替依頼に係る電話問合わせ受付業務

4 業務実施体制

(1) 業務責任者及び副業務責任者の配置

ア 受注者は、本委託業務を履行するにあたり、履行場所ごとに業務責任者を配置することとする。ただし、履行場所を行き来することができる2の（3）イ及びウにて同日に業務を行う場合は、いずれかの履行場所に配置すれば足りることとする。

イ 業務責任者が不在の場合は副業務責任者がその業務を代行できることとする。

(2) 業務責任者 1名

ア 業務の総括及び管理を行うとともに業務従事者の指揮監督を行い、業務責任者として全体統括を行う。

イ 業務責任者は、自治体における同種の業務における責任者としての実務経験を3年以上有し、電話応対及び個人情報保護に関する研修を受けていること。

(3) 副業務責任者 1名

業務責任者が不在の場合、それに代わって業務を行う。

(4) 業務従事者 常時4名程度

ア 納付勧奨業務の業務従事者は、滞納者（債務者を含む。）に対する納付勧奨業務の職務経験を1年以上有し、又は発注者が同等の能力があると認めた者で、納付勧奨業務に精通した者であること。

イ 業務従事者には、業務責任者と副業務責任者を含むものとする。

ウ その他の業務従事者は、一般常識をもち、応対マナーが優れており、パソコン（ワード・エクセル）の基本的な操作を的確に行える者であること。

エ 業務実施結果等に基づいたデータ分析業務を実施できる者を配置すること。

オ 業務従事者の業務時間中における従事者数については、発注者が認めた場合は、その限りではない。

カ 受注者は、従事者名簿を発注者に提出し承認を得なければならない。また、従事者に変更が生じる場合は、予め書面により発注者の承認を得なければならない。

(5) 発注者は、受注者に対して、業務責任者等としての適否確認に係る照会を行い、回答を求めることができることとする。

(6) 発注者は、受注者に対し、業務責任者等として不相当と認めた者について、本業務からの離職を求めることができることとする。

5 業務マニュアルの管理

業務を実施するにあたっては、発注者と協議のうえ、事前に各業務に応じた業務マニュアルを作成し、発注者に提出することとし、マニュアルは必要に応じ発注者と協議した上で更新する。

また、その所在、内容について業務従事者等に周知しなければならない。

6 業務報告義務

(1) 受注者は、納付案内等の実績について日報・月報・年報を作成し、発注者へ提出する。日報は翌稼働日まで、月報は概ね翌月の10日まで、年報は履行期間満了後、速やかに発注者へ提出するものとする。

(2) 日報、月報及び年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。

(3) 受注者は業務実施結果等に基づいたデータ分析等を行い業務改善の提案などを行う。

(4) 受注者は、業務責任者が対応するまでに至った苦情案件等については、文書により遅滞なく発注者へ報告しなければならない。また、システムトラブル等緊急時は遅滞なく発注者へ報告する。

7 業務調整会議

発注者は、本業務を円滑に履行するため、必要に応じ、受注者と日程調整の上、業務調整会議を開催する。受注者は、業務調整会議が開催された時は、その内容を記録し、遅滞無く発注者に報告するものとする。

8 委託業務評価の実施

発注者は、履行状況の確認と業務内容の把握により、適正な委託業務の管理のため委託業務評価を行う。受注者は、発注者が求める評価に必要な文書を提出することとする。

9 研修の実施

- (1) 受注者は、業務責任者等に対して業務を円滑に行うため、市税の概要、電話対応及び個人情報取扱い等について研修を実施するものとする。
- (2) 研修内容は、発注者の承認を得た研修資料等で実施し、受注者は業務の内容を業務責任等に十分に理解させなければならない。
- (3) 研修終了後は、研修の報告書を発注者に提出しなければならない。また、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。
- (4) 受注者は、研修を修了していない業務責任者等を業務に従事させてはならない。

10 秘密の保持

- (1) 受注者は、本業務の履行に関して知り得たことについては、契約期間中のみならず契約終了後においても、法令の規定に基づく場合を除き、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受注者は、前項の義務の履行を担保するために、業務従事者全員から秘密保持に関する誓約書を提出させ、その写しを発注者に提出しなければならない。
- (3) 発注者は、別に定める「個人情報取扱事務に係る特記仕様書」を遵守し、業務を履行するために、定期的に秘密の保持についての研修を行わなければならない。
- (4) 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、受注者が採用中の従事者のみならず、受注者を退職した者に対しても責任を負う。
- (5) 受注者は、業務時間終了後、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、使用したメモ等の記録を、発注者に提出しなければならない。

11 身分証明書

受注者は、業務責任者等が本業務の履行場所に入出入りする際は、受注者が発行した身分証明書(顔写真付)を必ず着用させなければならない。

身分証明書の作成等については、次のとおりとする。

- (1) 受注者は、業務責任者等の身分証明書を作成し、その写しを発注者に提出するものとする。
- (2) 受注者は、業務責任者等が退職又は配置転換した場合は、身分証明書を速やかに回収し、その旨を発注者に届け出るものとする。

12 納税証明書の提出

受注者は契約後速やかに、業務責任者等の契約年度の前年度の納税証明書（市町村・都道府県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税（料））を発注者に提出しなければならない。

また、業務責任者等を新規に採用する場合もその都度速やかに提出するものとする。

13 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律を適用するものとする。
- (2) 発注者は、受注者に対し、随時セキュリティ監査を実施するものとする。

14 データの授受

データの授受は原則として収納消込・滞納管理支援システムを介して行うものとする。ただし、SMSによる納付勧奨業務に係る滞納者データはCD-ROMを利用して授受を行う。CD-ROMを利用する際は、受注者が任意様式により授受管理簿を作成し、これに記録するものとする。

15 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。

16 委託料の支払方法

委託料の支払いは月払いとし、支払額は別表のとおりとする。受注者は業務が完了したときは業務完了届を発注者に提出し、検査後に合格した旨の通知を受けてから委託料を請求し、発注者は適法な請求書を受理してから30日以内に支払うものとする。

17 業務に必要な設備、経費及び物品の負担

(1) 発注者が用意する設備、経費の負担

受注者は、発注者が提供する他の執務室と区画された納税推進センターで主に業務を行う。

なお、当該業務に必要な電灯・コンセント設備等の利用に係る経費、複写機使用料、電話通話料及び郵便料については発注者が負担するものとする。

(2) 発注者が用意する物品

ア 電話催告業務を支援する収納消込・滞納管理支援システム等
パソコン及び周辺機器各6台、ケーブル類、プリンター1台

イ 電話回線及び電話機4台

ウ 業務用机 6 台・業務用椅子 6 台

エ 休憩用の机 1 台、椅子 5 台

オ ロッカー(3名分) 2 台

カ 封筒・納付書等指定用紙については、発注者が用意したものを利用すること。

(3) 発注者が用意する物品の取扱い

上記(1)及び(2)の利用については、受注者は善良なる管理者の注意をもって管理し、故障、損傷又は紛失等があったときは、直ちに発注者に報告するものとする。この場合、受注者の故意又は過失に起因すると認められるときは、受注者の負担により賠償するものとする。

(4) 受注者持込物品等の取扱い

受注者において業務上必要とする備品及び消耗品については、事前に発注者の許可を得て受注者が調達し、利用施設に持ち込むものとする。

(5) 設備、物品の返還

履行期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受注者は設備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。

設備等を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。ただし、発注者が原状復帰の必要がないと認めたものについては現状のまま返還することができる。

18 事故の処理

受注者は、業務の履行に際し、端末機などの故障、その他の理由により、本業務にかかる事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡の上、必要な措置を講じなければならない。

19 危機管理対応

(1) 受注者は、災害や事故等の緊急の場合に備えて緊急連絡体制を整備し、速やかに必要な応急措置を行える体制を構築すること。

(2) 緊急事態が発生した場合、事業者は必要な応急措置による対応を行うとともに、速やかに発注者に報告しなければならない。

20 名称等の変更に関する届出

受注者は、その名称、所在地、代表者名、代表者印、連絡先(本社及び営業所等の管轄部署名及び電話番号)等に変更が生じた場合は、発注者に速やかに届け出なければならない。

21 委託業務の引継ぎ

(1) 受注者は、本契約の終了に際し、委託期間中に確実に新規受注者に引継ぎを行うものとする。

なお、引継事務については、発注者及び受注者が協働して円滑かつ確実行われなければならない。

(2) 引継ぎに係る経費については、受注者が負うものとする。

22 協議

(1) 本仕様書に定めのない業務、事項又は解釈に疑義が生じた事項については、発注者受注者が協議した上で、別途定めるものとする。

(2) 突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者と協議した上で対応するものとする。

別表

期間	委託料（税込）
4月	
5月	
6月	
7月	
8月	
9月	
10月	
11月	
12月	
1月	
2月	
3月	
合計	