

# 豊中市納付推進センター業務委託仕様書

## 1 委託業務の名称

豊中市納付推進センター業務

## 2 目的

市の債権に係る滞納者に対する初期督促及び債権管理の補助業務を民間事業者に委託することにより、民間事業者の有する知識や経験を活用し、未収債権の早期解消及び滞納の長期化防止を図ろうとするものである。

## 3 総則

①本仕様書（仕様書別紙を含む。以下同じ。）は、豊中市（以下「発注者」という。）の本業務委託に係る業務内容及びその他必要な事項を明示したものであり、実施にあたっては当然に遂行しなければならないことはもとより、記載のない事項についても常に発注者と密接な連携を保ち、契約金額の範囲内で目的達成のため本委託業務を遂行しなければならない。

②本委託業務は、公権力行使に当たらない範囲をいい、公権力行使に当たる範囲については発注者を補助する業務に限るものである。受注事業者（以下「受注者」という。）は、公権力行使に当たる範囲と発注者を補助する業務を熟知し、本委託業務を履行しなければならない。

## 4 履行期間

契約締結日から令和9年9月30日まで。ただし、契約締結日から令和6年9月30日までは業務準備期間とし、令和6年10月1日から令和9年9月30日までを業務運営期間とする。

## 5 履行場所（執務室）

豊中市中桜塚3丁目1番1号 豊中市役所第一庁舎4階 豊中市納付推進センター

※執務室については、契約期間中に変更となる場合がある。その際の変更作業については、発注者及び受注者で協議のうえ、協力して行うものとする。

## 6 業務実施計画の策定

①受注者は、業務運営開始2週間前までに、業務実施方法（手順書等）、情報セキュリティ体制、使用機器等を詳細に記載した業務実施計画書を発注者に提出し、承認を得るものとする。

②受注者は、業務実施計画書を変更しようとするときは、あらかじめ発注者の承認を得るものとする。

③受注者は、業務運営開始2週間前までに、本委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）の氏名その他必要な事項を発注者に書面により通知するものとする。

④受注者は、従事者を変更しようとするときは、変更しようとする2週間前までに発注者に書面により通知するものとする。

## 7 業務内容

### (1) 対象債権等

#### ①市税業務

対象債権は、以下の（ア）から（ク）まで（以下「市税」という。）とする。

（ア）個人市民税（府民税、森林環境税を含む。）

（イ）法人市民税

（ウ）固定資産税（土地、家屋、償却資産）

（エ）都市計画税（ただし、固定資産税と同時徴収している。）

（オ）軽自動車税

（カ）事業所税

（キ）たばこ税

（ク）上記各項目にかかる延滞金等

#### ②国保等業務

対象債権等は、以下の（ア）から（キ）まで（以下「国保等」という。）とする。

（ア）国民健康保険料

（イ）介護保険料

（ウ）後期高齢者医療保険料

（エ）療養給付費返還金

（オ）上記各項目にかかる延滞金等

（カ）社会保険得喪

（キ）第三者行為による傷病届

#### ③私債権等業務

対象債権は、以下の（ア）から（カ）まで（以下「私債権等」という。）とする。

（ア）生活援護資金貸付金

（イ）利用者負担額（保育料）、延長保育料、主食費、副食費、デリバリー費

（ウ）母子父子寡婦福祉資金貸付金

（エ）豊中市奨学金

（オ）学校保護者負担費

（カ）小学校給食費、中学校給食費

(キ) 放課後こどもクラブ会費、放課後こどもクラブ補食実費負担金

(ク) 上記各項目にかかる延滞金、遅延損害金等

## (2) 主な業務

主な業務は次に掲げる業務とし、業務概要は仕様書別紙1「想定業務」、別紙2「想定業務詳細」及び別紙3「想定業務量」のとおりであり、業務を実施するにあたっては、発注者（対象債権等の各所管課）と受注者とで具体的な業務内容、業務手順及び処理期限等について適宜調整するものとする。なお、業務内容等が法令改正、制度改正又は業務システム等の導入により変更となる場合には、その都度、発注者と受注者とで協議調整することとする。

### I 電話勧奨業務

①電話による自主納付の呼びかけ（以下「納付勧奨」という。）業務

②SMSによる納付勧奨業務

③対象者リストの整理作成業務

④対象者からの問い合わせに係る電話対応等業務

⑤対象者からの要請等に係る納付書等の出力、発送準備業務

⑥口座振替勧奨業務（電話、郵便）

⑦トークスクリプト等の作成業務

⑧苦情等を受けた場合の対応及び発注者への報告業務

### II 財産調査・他市照会等業務

①預貯金照会（本店・支店照会）業務

②生命保険照会業務

③他市町村あて実情調査業務

④給与・年金照会業務

⑤公共機関（ガス・電気・水道事業者等）照会業務

⑥不動産登記事項証明書・商業登記事項証明書の請求業務

⑦その他調査一般業務

⑧預貯金照会電子化サービス上のデータの授受業務

⑨各種調査結果のシステム入力業務

⑩各種調査結果の整理及び発注者への返却業務

### III その他補助業務

①滞納整理システムデータの追加・修正等連絡業務

②催告書、納付書等の出力、発送準備業務

③金融機関からの収納可否問い合わせに係る電話対応業務

④社会保険得喪未手続者への手続勧奨業務（電話、郵便）

⑤第三者行為による傷病届の届出勧奨業務（電話、郵便）

⑥発注者の職員に対する電話勧奨業務研修の実施業務（年1回以上）

(3) 業務報告・会議等

- ①業務スケジュール（年間、月間、週間）の作成
- ②日報、月報、年報等（以下「日報等」という。）の作成
- ③月次定例会の開催
  - ・市税業務、国保等業務、私債権等業務別に月1回
  - ・会議資料及び議事録の作成
- ④年次報告会の開催
  - ・年1回
  - ・会議資料及び議事録の作成
- ⑤発注者が求める随時打ち合わせへの出席
  - ・会議資料及び議事録の作成

なお、①～⑤により作成した書類は、発注者に書面及び電子データにより提出すること。

(4) 施設管理業務

- ①執務室の開錠、施錠業務
- ②発注者が受注者に貸与する物品の管理業務
- ③発注者が受注者に貸与する物品の障害発生時の連絡対応業務

(5) その他

上記に定める委託業務を円滑に遂行するため、受注者は、受注者の責任において、以下の事項を実施するものとする。

- ①業務運用マニュアル等を作成し、発注者の承認を受けるとともに、発注者に提出すること。なお、これらを改訂するときも同様とする。
- ②従事者に対し、業務研修（対象債権等に係る知識を習得するための研修をいう。システム研修を含む。）、個人情報保護研修、情報セキュリティ研修、人権研修などを毎年度それぞれ1回以上実施し、その実施状況を書面により報告すること。なお、新規従事者に対しては、業務従事前個人情報保護研修、情報セキュリティ研修及び人権研修を実施すること。
- ③従事者に対し、関係法令等を遵守した労務管理をおこなうこと。

## 8 設備

(1) 発注者は、以下の設備を用意する。

①滞納整理システム端末(Word、Excel 搭載)

税総合システム、私債権等滞納整理システム、放課後こどもクラブシステム用端末	10台
保険料滞納整理システム用端末	5台

②電話設備

市税業務、私債権等業務用発信・受信可能電話	6台
-----------------------	----

市税業務、私債権等業務用内線電話	1台
国保等業務用発信・受信可能電話	5台
国保等業務用内線電話	1台

・架電用回線数・・・8回線

### ③プリンタ

税総合システム、私債権等滞納整理システム、放課後こどもクラブシステム用プリンタ	1台
保険料滞納整理システム用プリンタ	1台

④納付書、封筒、コピー用紙、プリンタ用トナー、その他本委託業務に必要な消耗品（受注者が用意するものを除く。）

⑤端末収納ボックス

⑥個人情報記載帳票収納ロッカー

(2) 受注者は、以下の設備を用意する。

①事務机及び事務椅子

②ヘッドセット（発注者が準備する電話機に接続できるもの）

③ロッカー（更衣室はない。）

④筆記具、マーカー、メモ用紙などの事務用品

⑤従事者が生活必需品を執務室に持ち込むための透明袋

⑥複合機（コピー機）等

・大量に印刷する場合などは、必要に応じて発注者のコピー機を利用可能とする。

⑦連絡用携帯電話機（スマートフォン可）、パソコン、タブレット端末等の通信機器

・受注者が用意する通信機器に係る通信回線は、受注者自身で用意すること。

・個人情報等を取り扱わないこと。

・通信機器を持ち込む場合又は外部へ持ち出す場合は、事前に発注者に書面で通知し、承諾を得ること。

(3) 電話料金、郵便料、光熱水費は、発注者が負担する。

## 9 業務体制

### (1) 人員

①受注者は、市税、国保等及び私債権等に係る納付勧奨コールセンター業務のノウハウを習得した従事者を確保し、本委託業務を円滑に遂行できる人員体制を整えなければならない。なお、従事者は、WindowsのOSでマイクロソフト社のWord、Excelが使用でき、かつ、滞納整理システム端末等が操作できるITスキルを有するものに限る。

②受注者は、執務室に常駐させる管理責任者1名と、管理責任者が不在の場合に管理責任者を代理する副管理責任者を選任しなければならない。なお、副管理責任者は、業務従事者を兼務することができる。

③当該管理責任者は、管理責任者としての経験を1年以上有し、発注者との調整窓口として本委託業務に関するすべての対応を行い、業務従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を有し労務管理を行うことができなければならない。

④受注者は、災害等発生時においても業務体制の継続に努めることとし、従事者のうちに市内居住者を配置するなどして、少なくとも受電業務を継続できるだけの人員を確保しなければならない。

## (2) 従事者の役割

### ①管理責任者

(ア)本業務における業務従事者の運用

(イ)本業務における個人情報保護、情報セキュリティの管理

(ウ)業務従事者の指導及び指揮監督

(エ)業務従事者の架電状況把握及び業務従事者で対応不能なクレーム対応

(オ)業務の計画、実施及び評価の各段階における総合的なコンサルティング

(カ)必要に応じて、業務従事者の業務の実施

(キ)事故への対応及び適切な処理、事故（クレーム含む。）の発注者への報告

(ク)発注者が指定する担当者との協議、打ち合わせ

(ケ)その他本委託業務の履行全般における管理

### ②業務従事者

(ア)電話による納付勧奨及び受電対応

(イ)納付書の再発行及び送付

(ウ)納付勧奨後の履行状況の管理

(エ)口座振替の勧奨

(オ)財産調査・他市照会等、その他補助業務等に係る書類作成等業務

(カ)納付勧奨に伴う簡易な制度説明業務

(キ)業務経過記録等の入力

(ク)その他本委託業務の履行全般

## (3) 従事者の責務

①業務従事中は、節度ある服装を着用し、会社名・受託業務名・氏名を記載した名札を着用すること。

②業務に従事するにあたっては、常に規律正しく、好感の持てる言動で市民と接するように心がけること。

③業務を行ううえで必要となるもの以外は執務室へ持ち込まないこと。

## (4) 業務実施日

### ①月曜日から金曜日

業務実施日は、月曜日から金曜日までの週5日とし、そのうち2日を夜間実施日と

する。夜間実施日については、発注者及び受注者で協議のうえ、決定するものとする。

なお、休日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）及び豊中市の休日を定める条例（平成2年豊中市条例第11号）第1条第1項第3号に規定する休日）は、業務実施日としない。ただし、休日勤務が必要であると発注者が認める場合を除く。

#### ②土曜日又は日曜日

毎月1回、土曜日又は日曜日を休日実施日とする。休日実施日については、発注者及び受注者で協議のうえ、決定するものとする。

なお、豊中市の休日を定める条例第1条第1項第3号に規定する休日は、休日実施日としない。

#### （5）業務実施時間

①下記②以外の日は、午前9時から午後5時までとする。

②夜間実施日は、午前9時から午後8時までとする。

なお、午前9時までに業務準備を完了し、業務実施時間内に受け付けた案件については、処理完了まで実施すること。

#### （6）災害等発生時の業務実施

災害等の発生により正常な業務運営ができない場合の業務実施については、事前に予測される時はあらかじめ、予測できなかった時は遅滞なく、受注者は発注者にその状況を報告し、発注者及び受注者で協議のうえ決定するものとする。

受注者は、協議内容及びその実施状況を書面により発注者に報告しなければならない。

## 10 個人情報等の保護

本委託業務において取り扱う情報は、市民の重要な個人情報その他の情報（以下「個人情報等」という。）であり、その保護には十分注意を払う必要がある。受注者は、個人情報等の厳格な管理及び適切な運用のため、以下の対応を実施し、必要とされる万全の体制を整備しなければならない。

①受注者は、本契約書及び本仕様書のほか、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年豊中市条例第44号）、豊中市情報セキュリティ対策基準（平成15年8月1日制定）その他関係法令等を遵守すること。

②ISMS認証、ISO27001認証又はJISQ27001認証のいずれかを契約期間中保持すること。

③プライバシーマーク認定又はJISQ15001認証のいずれかを契約期間中保持すること。

④個人情報保護について受注者の方針及び事故発生時対応手順を書面で発注者に提出す

ること。

⑤受注者は、個人情報保護違反に対する懲戒処分を実施する体制を整えること。

⑥受注者は、本契約に関わる従事者全員の個人情報保護に関する誓約書及び同意書を取得し、その写しを発注者に提出すること。

⑦発注者が情報漏えいにつながると判断した禁止物については、受注者の責任において従事者が持ち込み又は使用しないよう徹底すること。

⑧受注者は、発注者の承諾を得ることなく、発注者が保有する個人情報等を庁外へ持ち出し、複製し、移転してはならず、また、知り得た個人情報等を第三者に漏えいしてはならない。なお、受注者は、事前に書面により発注者の承諾を得た場合であっても、個人情報等を庁外へ持ち出す際には、暗号化するなどセキュリティ対策を十分に実施すること。

## 1.1 業務引継・業務調整

発注者と受注者間の業務引継及び業務調整については、以下のとおりとする。

①業務の実施内容については、本仕様書及び受注者が発注者に提出した企画提案書を基本に、発注者及び受注者で協議のうえ、業務運営開始までに決定するものとする。なお、対象債権等ごとに発注者の所管課が異なるため、受注者は、契約締結後の業務調整を複数の所管課と業務運営開始までに行うこととなる。

②受注者は、契約締結後、速やかに引継計画書を提出し、前契約の受注者から、発注者が指定する期間で業務引継を受けること。また、受注者は、自己の負担と責任において従事者の確保及び研修を行い、業務運営開始時において本委託業務を円滑に遂行することができるよう万全の準備を行うこと。

③契約の終了時（契約解除により契約が終了した場合を含む。）には、受注者は、本委託業務が引き続き円滑に遂行されるよう、次期受注者が決定次第、速やかに発注者と十分に協議したうえ、適切な引継ぎを発注者が指定する期間で行うこと。

## 1.2 委託料減額基準（契約書第6条関係）

### （1）夜間・休日稼働日数基準

下表に定める各年度の稼働日数を下回った場合、下回った日数1日につき月額委託料（税抜）の1%相当額を各年度の最終の月額委託料から減額する。ただし、システム障害、災害等、発注者の指示又は予見しがたい事情等により業務の実施が不可能となった場合の取扱いについては、発注者及び受注者で協議のうえ決定する。

#### 【稼働日数】

年 度	夜間 稼働日数	休日 稼働日数
令和6年度：令和6年10月1日～令和7年3月31日	50日	6日
令和7年度：令和7年4月1日～令和8年3月31日	100日	12日



令和8年度：令和8年 4 月 1 日～令和9年3月31日	100日	12日
令和9年度：令和9年 4 月 1 日～令和9年9月30日	50日	6日

## (2) 遅延日数基準

受注者が処理期限内に委託業務を完了することが困難となり、発注者及び受注者が協議のうえ処理期限を延長した場合において、委託業務の完了日が延長された処理期限を経過したときは、次に定める超過日数1日につき月額委託料（税抜）の2%相当額を各年度の最終の月額委託料から減額する。

超過日数＝「延長された処理期限の翌日から完了日までの日数を年度別に合計した日数」－「下表に定める年度別基準日数」

### 【基準日数】

年 度	基準日数
令和6年度：令和6年10月1日～令和7年3月31日	9日
令和7年度：令和7年 4 月 1 日～令和8年3月31日	18日
令和8年度：令和8年 4 月 1 日～令和9年3月31日	18日
令和9年度：令和9年 4 月 1 日～令和9年9月30日	9日

## (3) 重大なクレーム、事故の発生

受注者の業務に起因（誤勧奨、誤処理等）する重大なクレーム、市民サービスに影響する事故（個人情報漏えいにつながるインシデント等含む。）が発生した場合、1件につき月額委託料（税抜）の10%相当額を当該事故解決の翌月の月額委託料から減額する。

## 1.3 その他

- ①受注者は、本契約書及び本仕様書のほか、地方自治法（昭和22年法律第67号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、国民健康保険法（昭和33年法律第192号）その他関係法令等を遵守しなければならない。
- ②本委託業務により作成、補正、改編等された業務運用マニュアル、トークスクリプト、その他のドキュメント、プログラム、Excel マクロ等の著作権は、発注者に帰属する。個人情報に関する事項が含まれない場合の使用権は、発注者受注者双方に属する。個人情報に関する事項が含まれる場合の使用権は、発注者のみとする。
- ③受注者は、天災等のやむを得ない場合を除き、発注者が指定した処理期限に遅滞することなく本委託業務の目的を達成するとともに、完了報告を日報等により提出するものとする。
- ④発注者は、受注者に対して本委託業務の履行状況等、発注者が必要とすることに関して、発注者及び受注者で協議のうえ、事前に定めた時期・方法（書面、口頭）により報告を求

めることができる。

⑤受注者は、感染症対策に用いる消毒用アルコール、空気清浄機、その他設備を自らの負担により用意するものとする。また、受注者は、従事者が発注者の指定する感染症を発症したときは、速やかに発注者へ通知するものとする。

⑥本業務委託は、豊中市長、豊中市教育長及び受注者の三者で契約を締結する。

⑦本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者で協議のうえ定めるものとする。