

# 豊中市納付推進センター業務委託 仕様書

委託期間:令和3年(2021年)8月1日から

令和6年(2024年)7月31日まで

豊中市財務部債権管理課

令和3年(2021年)

## 豊中市納付推進センター業務委託仕様書

### 1. 件名

豊中市納付推進センター業務委託

### 2. 目的

本委託業務は、市の債権に関わる滞納者に対する初期督促及び債権管理の補助業務（以下「初期督促等」という。）を行い、未収債権の早期解消及び滞納の長期化防止を図るものである。

### 3. 総則

- ① 本仕様書は、豊中市（以下「発注者」という。）の本委託業務に関す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 本仕様書の目的においての初期督促等とは、発注者が行う初期督促のうち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範囲に限られる。また、本委託業務の受注事業者（以下「受注者」という。）はその公権力行使に当たる範囲と発注者を補助する範囲を熟知した上で、業務を実施しなければならない。

### 4. 契約期間

令和3年（2021年）8月1日から令和6年（2024年）7月31日まで（36か月）  
（地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約）

### 5. 履行場所(執務室)

豊中市中桜塚3-1-1 豊中市役所 第一庁舎 4階 （約28平方メートル）

※執務室については、発注者の責任で契約期間中に変更となる場合がある。その際は、変更作業について発注者受注者協議のうえ、作業協力を行うこと。

### 6. 業務実施計画の策定

- ① 受注者は、契約締結後2週間以内に本仕様書に基づく業務実施方法(手順書等)及び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。また、業務従事者について業務開始までに発注者に通知するものとし、変更がある場合は、事前に通知すること。
- ② この計画を変更しようとするときは発注者の承認を得るものとする。

## 7. 業務

### 1) 納付推進対象費目

#### ① 市税等業務の対象費目

業務の対象費目は、以下の（ア）から（シ）まで（以下「市税等」という。）の市債権等とする。

- （ア）市府民税（特別徴収、法人市民税含む。）
- （イ）固定資産税（土地家屋、償却資産）
- （ウ）都市計画税（ただし、固定資産税と同時徴収している。）
- （エ）軽自動車税
- （オ）事業所税
- （カ）放課後こどもクラブ会費（補食費等を含む。）
- （キ）生活援護資金貸付金
- （ク）母子父子寡婦福祉資金貸付金
- （ケ）認定こども園保育料・保育所保育料
- （コ）学校給食費収入
- （サ）豊中市奨学金
- （シ）上記各項目にかかる延滞金、遅延損害金及び督促手数料等

#### ② 国保等業務の対象費目

業務の対象費目は、以下の（ア）から（エ）まで（以下「国保等」という。）の市債権等とする。

- （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）上記各項目にかかる延滞金を含む

### 2) 業務内容

市税等業務及び国保等業務について、共通業務及び個別業務を設定する。ただし、共通業務であっても事務作業は個別となる。

#### I 共通業務

##### ① 電話勧奨業務

（ア）対象者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務（以下「納付勧奨」という。）

対象者リストを受領後、3営業日以内に架電スケジュールを作成すること。原則として、応答者が滞納者本人であることを確認してから行うものとする。

- (イ) 電話番号調査業務
- (ウ) 対象者からの電話等問い合わせ対応業務
- (エ) 苦情等を受けた場合の対応及び発注者への速やかな報告
- (オ) 口座振替勧奨業務（電話・郵便を使った勧奨とする。）
- (カ) 運用マニュアル及びトークスクリプト等の作成

② 財産調査・他市照会等業務

- (ア) 預貯金照会（本店・支店照会）
  - (イ) 生命保険照会
  - (ウ) 各種調査結果のシステム入力
  - (エ) 各種調査結果の整理及び発注者への返却
  - (オ) 照会先宛名情報の管理等補助業務
- ただし、毎月の詳細な作業量は発注者及び受注者と調整の上、決定する。

③ その他補助業務

- (ア) 対象者リストの整理作成業務
- (イ) 発注者の指示または発注者が示す条件により行う催告書、納付書及び照会文書（財産調査等）の出力、発送、その他補助業務
- (ウ) 滞納整理に係る業務の処理補助業務
- (エ) 日報・月報・年報等（以下「日報等」という。）の報告書作成業務とレビュー、業務スケジュール作成（年間、月間、週間）
- (オ) 発注者（市税等、国保等別）と受注者による定例会（月1回）や年次報告会（年1回）への出席及び資料作成（議事録含む。）  
発注者が求めた場合の随時打ち合わせへの出席及び資料作成（議事録含む。）
- (カ) 発注者の職員に対する電話勧奨業務研修の実施（年1回以上）

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

- (キ) 受注者の要員に対する税務知識研修、税以外の市債権等に必要な知識に関する研修、業務開始後に新たに配置された要員に対する業務研修（システム研修を含む。）、情報セキュリティ研修、人権研修などの実施とその実施内容の文書による報告（各年1回以上）
- (ク) その他要員に対する関係法令等を遵守した労務管理業務

④ 施設管理業務

- (ア) 執務室の整理整頓業務



- ④ 納付書、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 端末収納ボックス及び個人情報記載帳票収納ロッカー

受注者は（必要な場合は）以下の設備を用意する。

- ① O A業務遂行に適した事務机 10 台（必要な数量）
- ② O A業務遂行に適した事務いす 10 脚（必要な数量）
- 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 業務従事者生活必需品を執務室に持ち込むために必要な透明袋
- ⑥ 複合機（コピー機）等（ただし、必要に応じて大量に印刷する場合などは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（スマートフォン含む。）、パソコン、タブレット端末等の通信機器（これらを持ち込む場合または外部へ持ち出す場合は、事前に発注者に書面で報告し、承認を得ること。また、受注者が用意する通信機器に係る通信回線は、受注者自身で用意し、当該機器上で個人情報を取り扱わないこと。）

行政財産使用料については免除とし、業務に必要な経費（電話料金、郵便料、光熱水費）は、発注者が負担するものとする。

## 9. 体制

### ① 人員

受注者は、市税等及び国保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と、管理責任者の実績が1年以上ある管理責任者1名を執務室に原則、常駐させるとともに、本委託業務の遂行に支障を来たさないための人員体制を用意する。なお、従事者のうち、管理責任者が緊急等やむを得ない場合に管理責任者として対応できる副管理責任者を置く。管理責任者は、契約の変更権限を有するほか、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うことができ、かつ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持ち、労務管理を行うことができる。副管理責任者は、従事者として兼務できるものとする。なお、日報等を作成するためにすべての従事者は、WindowsのOSでマイクロソフト社のWORD、EXCELが使用できる必要があるとともに、滞納整理システム端末について、発注者実施の操作研修で使用できるIT技術を持つものに限る。

### ② 業務従事者の役割

#### I 管理責任者

- (ア)本業務における従事者の運用
- (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)従事者の指導及び指揮監督
- (エ)従事者の架電状況把握及び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、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)その他本業務の履行全般における管理

## II 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)財産調査等補助業務の書類作成等業務
- (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)その他本業務の履行全般

### ③ 業務従事者の責務

- (ア)執務室が庁舎内のため、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。
- (イ)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市民と接するように心がける。
- (ウ)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。

### ④ 業務実施日

- (ア)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日間とし、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第一条第一項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。

- (イ)日曜日（または土曜日）

毎月1回、発注者があらかじめ指定する日曜日（または土曜日）を業務実施日とする。ただし、豊中市の休日を定める条例第一条第一項3号に規定する

休日は除く。

⑤ 業務実施時間

- (ア)月・水・金曜日は、午前9時00分から午後5時00分までとする。
- (イ)火・木曜日は、午前9時00分から午後8時00分までとする。
- (ウ)土曜日または日曜日は、午前9時00分から午後5時00分までとする。

10. 個人情報保護

取り扱う情報は、市民の重要な個人情報であり、その漏えい対策には十分注意を払う必要がある。受注者は情報漏えい対策として以下の対応を実施すること。

- ① 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文書で発注者に提出すること。
- ② 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すること。
- ③ 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。
- ④ 本委託業務を履行するにあたり、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本委託業務従事者及び管理責任者に持ち込み及び使用しないよう徹底すること。
- ⑤ ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）、ISO27001・JISQ27001（情報セキュリティ）、JISQ15001（個人情報保護）、プライバシーマークのいずれかの認証を取得していること。

11. 業務引継及び調整

発注者並びに受注者間の業務引継及び業務調整については、以下の対応を実施し業務を開始すること。

- ① 業務実施内容については別紙業務詳細及び提案内容を基本に発注者、受注者双方にて協議して業務開始までに決定するものとする。費目ごとに発注者の所管課が異なるため、契約後の業務の調整は複数の所管課と行う。
- ② 契約後、速やかに引継計画書の提出を行い、前契約の受注者から、市が指定する期間で業務引継を行うこと。当該期間に係る費用は無償とする。また受注者は自己の負担と責任において業務従事者の確保及び研修を行い、契約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、または契約解除等の理由により本契約受注者に変更があった場合、受注者は、本委託業務が引き続き円滑に遂行できるよう、変更後の受注者が決定次第、速やかに発注者と十分に協議を行ったうえ、適切な引継を市が指定する期間で行う。なお、その際の引継は原則1か月以上前からとする。

## 1 2. 契約書に定める委託料の決定の基準

### 1) 年度別夜間・休日稼働日数

以下の年度別に定める稼働日数基準を下回り当該稼働日数基準に不足した場合、不足日数1日につき月額委託料（税抜）の1%を減額とする。ただし、システム障害、天災等、発注者からの指示及び予見しがたい事情等により業務実施が不可となった際は、発注者と協議のうえ、翌年度に実施することとする。

#### 【稼働日数基準】

- 2021年度 2021年8月1日～2022年3月31日  
夜間日数：67日 休日日数：8日
- 2022年度 2022年4月1日～2023年3月31日  
夜間日数：96日 休日日数：12日
- 2023年度 2023年4月1日～2024年3月31日  
夜間日数：101日 休日日数：12日
- 2024年度 2024年4月1日～2024年7月31日  
夜間日数：35日 休日日数：4日

### 2) 報告書等の提出遅延日数

別紙業務詳細に記載されている報告期限及び処理期限内に業務の完了が困難であると判明した場合、発注者に対しその事由を付して履行期限の延長を求めることができる。ただし、延長した期限を経過し提出した際は、延長した期限の翌日から提出までにかかった日数の合計を年度最終月に集計し、以下の年度別に定める遅延日数基準を超過した場合は、当該超過日数1日につき月額委託料（税抜）の2%を減額とする。

#### 【遅延日数基準】

- 2021年度 2021年8月1日～2022年3月31日  
合計日数：12日
- 2022年度 2022年4月1日～2023年3月31日  
合計日数：18日
- 2023年度 2023年4月1日～2024年3月31日  
合計日数：18日
- 2024年度 2024年4月1日～2024年7月31日  
合計日数：6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%を減額とする。

## 1 3. 再委託の禁止

受注者は、委託業務を他に一括再委託させてはならない。

## 1 4. その他

- ① 本委託業務により、作成、補正、改編された運用マニュアル、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ある場合の使用権は発注者のみとする。
- ② 受注者は、震災等のやむを得ない場合を除き、発注者が指定した業務完了期日を遅滞することなく、本委託業務の目的を達成するとともに、業務完了報告を日報等により提出するものとする。
- ③ 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と受注者が協議のうえ、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。
- ④ 受注者は、本委託業務に関して知り得た個人情報、その他の情報及び発注者の業務内容を第三者に漏らしてはならない。本契約の終了後または解除後も同様とする。
- ⑤ 受注者は、事前に発注者の承諾を得ることなく、発注者が保有するデータ等の庁外への持ち出し、複製、移転を禁止するとともに、知り得た情報を第三者に漏えいしてはならない。また、事前に書面により発注者の承諾を得た場合であっても、データの庁外への持ち出しについては、暗号化などセキュリティ対策を十分実施することとする。
- ⑥ 受注者は、本契約書及び仕様書のほか、地方自治法、地方税法、国民健康保険法等、豊中市個人情報保護条例、豊中市情報セキュリティポリシー対策基準及びその他関係法令等を遵守しなければならない。また本契約の終了後または解除後においても同様とする。
- ⑦ 前項の目的を達成するため、受注者は発注者と「秘密保持に関する覚書」を取り交わすものとする。
- ⑧ 委託料の支払いについては、契約金額を市税等業務部分と国保等業務部分に分けて請求を行うこととする。
- ⑨ 受注者は、新型コロナウイルス感染症やその他感染拡大の恐れがある感染症等

に対し、感染対策を義務とする。感染対策に必要とされるアルコール消毒、空気清浄機、その他設備については受注者で準備するものとする。また受注者に属する者が感染した場合は、速やかに発注者へ報告を行う。

- ⑩ 本業務委託契約は、豊中市長及び豊中市教育長と受注者の3者で契約を締結するものとする。
- ⑪ 発注者は、「豊中市外部活力導入 モニタリングおよび評価の指針」に基づき、モニタリング及び評価を行い、結果をホームページ等に公表する。受注者は、モニタリング及び評価に協力を行い、資料作成、報告を行う。
- ⑫ 本仕様書に定めのない事項については、発注者受注者双方において協議するものとする。