

小牧市市税電話催告等業務委託 仕様書

1 業務名

小牧市市税電話催告等業務委託

2 目的

小牧市が賦課する個人市民税、法人市民税、軽自動車税、固定資産税・都市計画税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料及び法令等の規定によりこれらと一体的に賦課・徴収するもの（例：個人県民税）（以下「市税等」という。）の徴収に係る電話催告業務、窓口・電話対応等業務を委託することにより、業務の効率性と効果を高めるとともに、市の徴税吏員が滞納整理に専念できる時間の確保を図り、収納率を向上させることを目的とする。

3 業務場所

小牧市役所本庁舎 2階 収税課執務室内

4 業務期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日

5 業務開始前の準備期間

契約日から令和 6 年 3 月 3 1 日

6 委託業務の内容

(1) 電話催告業務

ア 業務内容

滞納市税等を有する対象者に対して、指定時間内に架電して折衝し、納付を促す。

イ 対象者

対象者は、市税等の滞納者のうち、原則、滞納年数 2 年以下の者とする。

ウ 対象者の抽出方法

前週の最終営業日までに、市が滞納整理システムから候補者

の一覧表を印刷して交付する。候補者は1営業日あたり150人を目安として抽出する。

ただし、架電前に滞納整理システムを確認し、次に掲げる者については、架電対象から除外するものとする。

- a 執行停止中又は交付要求中の者
- b 分割納付中の者
- c 催告禁止の記事が入力されている者
- d 来庁又は納付約束をしており、その約束期限が経過していない者
- e 候補者の一覧表を作成後に納付し、完納した者
- f その他市が除外を指示した者

エ 架電日

- a 各月の第1、第3、第5週
月曜日、火曜日、木曜日、金曜日
- b 各月の第2、第4週
日曜日、月曜日、木曜日、金曜日

※ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの間（以下「祝日等」という。）を除く。

オ 架電実施時間及び架電回数

架電実施時間は、原則として「エ 架電日」の午前8時30分から午後8時（各月の第2、第4週の日曜日（以下「休日納税相談日」という。）は午前9時から午後6時）の間とする。

架電回数は1人の対象者に2回架電することとし、最低1回は平日の夜間（午後5時15分から午後8時）又は休日納税相談日の午前9時から午後6時の間に架電すること。

なお、架電時に対象者の親族等が応答し、後程の架電約束を行った場合は、上記回数を超えて対応すること。

また、平日の夜間は収税課職員1名が午後8時まで時差勤務を行う（前月末までに勤務体制を編成）ため、夜間に電話催告を行わない日が生じた場合は、直ちに報告すること。

さらに、架電実施時間内に着手した案件の対応が架電実施時間後も継続している場合は、当該対応の終了までは引き続き対

応すること。以下（３）窓口対応業務、（４）電話対応業務についても同様とする。

カ 架電実施場所

小牧市役所本庁舎 2階 収税課電話催告オペレーター室内

キ 架電対応の内容

- a 原則として、滞納額全額の自主納付を呼びかけ、納付約束を得た場合は、滞納整理システムから納付書を作成して電話催告担当職員に引き継ぐ（発送処理は、翌営業日に当該職員が行う。）こと。

なお、対象者が希望する納付期限が市の基準に適合しない場合や、通話内容が納付に関するのではなく賦課計算に関する事になった場合等は、業務マニュアル等に従い対応すること。

- b 架電の都度、その内容を滞納整理システムに入力すること。職員に引継ぎが必要な場合は、入力後に滞納整理システムから経過記録カードを印刷し、職員に交付すること。
- c 架電した際、当該電話番号が他者の番号であることを確認した場合は、滞納整理システムに所要の入力を行うこと。

ク 催告設備

PC 端末、通信機器、電話回線は、市で使用していたものを引き続き使用すること。なお、電話回線は 2 回線のため、同時通話数は 2 本となる。また、電話料金は市の負担とする。

ケ 返電対応

市の電話回線の仕様上、返電は電話催告オペレーター室でなく収税課執務室の P H S 端末で受信するため、返電対応の専門人員を設けることは要しないが、（４）電話対応業務に従事する人員が返電を受けた場合は対応すること。

（２）SMS 送信業務

ア 業務内容

電話催告業務にて架電を行っても応答がない対象者に対して、把握している携帯電話番号に SMS（ショートメッセージサービス）によるメッセージを送信し、収税課への架電を促す。

イ 対象者

- （１）電話催告業務の「イ 対象者」と同様とする。

ウ 送信日

(1) 電話催告業務の「エ 架電日」と同様とする。

エ 送信回数

1 対象者の1電話催告あたり原則1回とする。

オ 送信実施場所

小牧市役所本庁舎2階 収税課執務室内

カ 送信設備

PC端末、通信機器、送信に係る電算システム等は受注者で準備すること。これらの機器等に係る準備費用及び通信費用は受注者の負担とする。

なお、ショートメッセージの内容を自由に変更できる電算システムを導入すること。

オ 入電対応

(2) 電話催告業務の「ケ 返電対応」と同様とする。

(3) 窓口対応業務

ア 業務内容

収税課執務室内に人員を配置し、窓口来庁者への対応を行う。

イ 対応日及び対応時間

月曜日から金曜日（祝日等を除く）

午前8時30分から午後5時15分

ウ 対応体制

(4) 電話対応業務と合わせて、常時2名以上とする。

エ 窓口対応の内容

用件を聞き取り、収税課又は債権回収特別対策室が所管する内容以外の内容であれば、所管課を案内する。

収税課又は債権回収特別対策室が所管する場合、以下の対応を行う。

a 納税証明書の交付申請受付及び発行

納税証明書交付申請書に必要項目を記入させ、身分証明書及び記入内容を確認のうえ納税証明書を作成して交付し、発行手数料を収納する。

納税証明書交付申請者が滞納市税等を有する場合は、対応後に滞納整理システムに納税証明書交付申請書に

記載された電話番号を入力する。

b 市税等口座振替の受付

口座振替依頼書を交付し、金融機関窓口への提出を促す。収税課窓口へ提出する申出があった場合は、記入・押印させた後に内容を確認し、担当職員へ渡す。

c 納付書発行

窓口納付の申出があり納付書を持参していない場合又は納付書再発行希望の申出があった場合は、税目等に応じて収納管理システム又は滞納整理システムにて納付書を作成して交付するとともに、滞納整理システムに経過記録を入力する。

d 市税等の収納

本庁舎1階の指定金融機関窓口の営業時間の中に窓口納付の申出があった場合は、当該窓口にて納付するよう説明する。当該営業時間以外に窓口納付の申出があった場合は、収税課窓口で収納する。この場合、職員とダブルチェックを行い収納し、領収証書を交付する。

e 市税等の還付

還付通知書を持参し、窓口還付希望の申出があった場合は、還付請求書を交付し、本庁舎1階の指定金融機関窓口へ提出するよう説明する。口座振込希望の申出があった場合は、還付請求はがきを受領し、内容を確認のうえ担当職員へ渡す。

f その他、市税等の課税・納付に関する基本的事項の説明、受付を行う。

g 納付相談等、職員の対応が必要な用件は、来庁者特定のうえ職員に引き継ぐ。

(4) 電話対応業務

ア 業務内容

収税課執務室内に人員を配置し、入電への対応を行う。

イ 対応日及び対応時間

(3) 窓口対応業務の「イ 対応日及び対応時間」と同様とする。

ウ 対応体制

(3) 窓口対応業務と合わせて、常時2名以上とする。

エ 電話対応の内容

用件を聞き取り、収税課又は債権回収特別対策室が所管する内容以外の内容であれば、所管課へ電話を転送する。

収税課又は債権回収特別対策室が所管する場合、以下の対応を行う。

a 納税証明書の交付方法の説明

窓口又は郵送での納税証明書の交付方法を説明する。

b 市税等口座振替手続方法の説明

市税等口座振替手続方法を説明する。郵送で口座振替依頼書を提出する申出があった場合は、入電者特定のうえ、口座振替依頼書を郵送する。

c 納付書発行

入電者特定のうえ、税目等に応じて収納管理システム又は滞納整理システムにて納付書を作成して郵送するとともに、滞納整理システムに経過記録を入力する。

d 金融機関等からの期限切れ納付書受入の確認

金融機関等に期限切れ納付書が持ち込まれて電話による問合せを受けた場合、滞納整理システムにて延滞金及び重複納付の有無を確認し、受入可否を回答するとともに、滞納整理システムに経過記録を入力する。

e その他、市税等の課税・納付に関する基本的事項の説明を行う。

f 納付相談等、職員の対応が必要な用件は、来庁者特定のうえ職員に引き継ぐ。

(5) 徴収関連補助業務

ア 業務内容

収税課職員の指示に基づき、他の業務の合間時間等に、文書の仕分け、封入封緘、電算システムへの入力等を行う。

(6) コンサルティング業務

ア 業務内容

各業務の手法及び結果について分析を行い、業務改善や効率

化を図るために受託者のノウハウを生かした助言を行う。

イ 業務方法

原則として、9 業務報告（1）業務報告書 イ b 業務の検証及び分析 において報告すること。

なお、市の体制準備に時間を要する内容については、月次報告会等の際に報告すること。

（7）その他の業務

ア 業務内容

市と受注者との協議により、上記（1）から（6）に付随する業務で市が必要とする業務を行う。

7 業務実施体制

（1）配置人員等

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な業務実施体制を構築するとともに、配置人員に業務の処理手順、個人情報管理、関係法令等の遵守、応対マナーその他本業務に従事するにあたって必要な事項について十分に教育するものとする。業務期間中に人員が交代した場合も同様とする。

（2）管理責任者

ア 受注者は、市との連絡調整及び円滑な業務遂行のため管理責任者を1名選任し、市に報告するものとする。

イ 管理責任者は、業務内容に精通している者とする。

ウ 管理責任者は、以下の業務を担当するものとする。

a 市との連絡調整

b 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

c 業務従事者に対する指揮監督

d 業務従事者に対する指導及び教育

e トラブル発生時における対応及び市への報告

エ 管理責任者は、やむを得ない場合を除き、収税課執務室に常駐しなければならない。

（3）業務従事者

- ア 受注者は、業務従事者を配置し、市に報告しなければならない。
- イ 業務従事者は、応対マナーが優れた者で、事前の研修等により本業務に必要な知識を十分習得し、電算システムを使用した業務ができる者であること。
- ウ 業務従事者の中で、窓口・電話対応の経験が概ね1年以上あり、他の業務従事者への指導及び教育ができる者を従事者リーダーとして1名選任し、市に報告すること。
- エ 従事者リーダーは、管理責任者がやむを得ず常駐できない場合は、その代理として収税課執務室に常駐しなければならない。
- オ 市は、業務従事者が業務の実施について著しく不適格と認める場合は、理由を明示して受注者に対して当該業務従事者を本業務から除外することを要求できるものとする。

(4) 法令順守等

受注者は、以下の法令等を遵守し、適正に業務を遂行しなければならない。

- ア 国税徴収法（昭和34年法律第147号）
- イ 地方税法（昭和25年法律第226号）
- ウ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- エ 小牧市市税条例（昭和30年小牧市条例第1号）
- オ 上記のほか、市税等徴収に関連する法令等

(5) 業務マニュアル

- ア 受注者は、契約後に市と協議のうえ、業務実施のために必要となる業務マニュアルを作成し、市に1部提出するとともに、市に内容の確認を受けたうえで業務開始日までに管理責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）への研修を終えるものとする。
- イ 業務マニュアルは、業務開始日以降も随時、市と協議のうえ必要な更新を行うものとする。
- ウ 業務マニュアルの作成及び更新に係る費用は、受注者負担とする。

(6) 名札

- ア 業務従事者等は、業務時間中は名札を着用するものとする。
- イ 名札は業務開始日までに受注者にて作成すること。業務従事者

等の交代及び収税課の名称変更等による追加作成も同様とする。

ウ 名札は、名刺と同程度の大きさで、原則として首から吊り下げる方式とする。

(7) 電算システム

ア 市は、本業務の実施のために必要となる市の電算システムの利用権限を業務従事者等に付与することとする。

イ 業務従事者等は、市の電算システムの利用にあたり、小牧市情報セキュリティポリシーその他収税課及び行政改革課等が定める運用規則を遵守するものとする。

ウ 委託期間中に市の電算システムが更改された場合、受注者は業務マニュアルの修正及び研修等を行うものとする。

(8) その他

ア 受注者は、業務従事者等の休暇を認めた場合、又は教育、研修等を実施する場合は、あらかじめ代替人員を確保する等、業務実施に支障がない体制を編成すること。

業務従事者等の急病、その他やむを得ない理由により急遽人員を欠くことになった場合は、直ちに市に報告するとともに、代替人員の確保等に努めなければならない。

イ 業務従事者等は、市の業務を受託することを踏まえ、適切な服装を着用し、望ましい接遇に努めること。

8 守秘義務

(1) 受注者は、業務上知り得た情報について、他へ一切漏らしてはならない。業務期間終了後も同様とする。

(2) 受注者は、業務従事者等に対しても(1)の守秘義務の遵守を徹底しなければならない。

9 業務報告

(1) 業務報告書

ア 受注者は、市が指定する日までに、以下の項目を含めた前月分の月次業務報告書を提出すること。

a 業務従事者等の出勤状況

b 電話催告件数(架電件数、通話件数、納付書発行件数を区分)

- c SMS 送信件数
 - d 受電件数（電話催告折り返し、SMS 受信折り返し、その他の受電を区分）
 - e その他業務の処理件数
- イ 受注者は、市が指定する日までに、前年度分の年次業務報告書を提出すること。
- a 月次報告書の b、c、d、e の年間合計件数
 - b 業務の検証及び分析

(2) 月次報告会等

- ア 市及び受注者は、本業務の実施に関する打合せ、調整、報告等のために毎月 1 回、月次報告会を開催するものとする。
- また、月次報告会のほか、必要に応じて随時、臨時報告会を開催するものとする。
- イ 月次報告会及び臨時報告会には、管理責任者又は従事者リーダーのうち最低 1 名が参加するものとする。
- ウ 受注者は、月次報告会及び臨時報告会における協議事項を記録及び整理し、書面にて市に報告するものとする。

10 施設利用及び業務用物品

(1) 業務場所

受注者は、収税課執務室内で本業務を行わなくてはならない。

(2) 使用可能とする施設、備品

- ア 業務従事者等は、庁舎内の休憩スペースを、職員と共用のうえ使用できるものとする。
- イ 業務従事者等の通勤用自家用車の駐車場は受注者側で確保するものとし、庁舎駐車場は使用できないものとする。
- ウ 以下の物品は、市が準備するものとする。
- a 業務用 PC（電話催告用 3 台、窓口・電話対応用 2 台）
 - b 業務用プリンタ（市職員と共用）
 - c 電算システム利用権限
 - d 電話催告用設備（専用電話回線 2 回線含む）
 - e 事務用机、いす
 - f 複写機（市職員と共用）

- g 業務上必要なコピー用紙、プリンタ用紙、プリンタ消耗品
 - h 業務に関連して市で作成している納付書、納税証明書専用紙、専用封筒、専用はがき
 - エ 以下の物品は、受注者が準備するものとする。
 - a 業務従事者等の事務用消耗品（筆記用具、ふせん等）
 - b 業務従事者等の名札（原則首から吊り下げ式とする）
- (3) 受注者は、市の事前許可のもと、業務上必要な物品で、上記に記載がないものを持ち込むことができることとする。

11 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部又は一部を第三者へ再委託してはならない。

12 支払方法

(1) 支払回数

業務開始月以降、毎月の業務完了後に36回に分けて支払う。

(2) 1回あたりの支払額

契約金額から消費税及び地方消費税を除いた額を36で除し、100円未満を切り捨てた金額に消費税及び地方消費税を乗じた額とする。

切り捨てた金額は、最終の支払いに加算して支払うものとする。

13 事故発生時の処置

受注者は、本業務の実施にあたり次に掲げる事故等が発生した場合は直ちに市に口頭等で報告しなければならない。また、事故等の状況、再発防止策等をまとめた報告書を、市が指定する期限までに提出しなければならない。

- a 個人情報等の紛失、漏えい、盗難
- b 業務に関する関連文書等の紛失、漏えい、盗難
- c 電算システムの誤操作等によるシステムの停止、電子データの紛失、滅失及びき損
- d 窓口・電話対応等における誤対応、誤送付
- e その他、市が必要と認めるもの

14 損害の報告及び賠償

受注者は、本業務の実施において受注者の責めに帰する理由により市又は第三者に損害を与えた場合は、市に速やかに報告するとともに、市又は第三者に対し損害を賠償するものとする。

15 その他

(1) 市の業務分担

市税等の徴収に係る市の業務分担は以下のとおりであるため、職員への引継ぎ等については区分すること。

ア 収税課

債権回収特別対策室所管案件以外の滞納案件

イ 債権回収特別対策室

高額滞納案件（概ね本税が100万円以上のもの）

(2) 成果物等の帰属

本仕様書に定める成果物及びその他本業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、全て市に帰属するものとする。

(3) 次期受託者への引継ぎ

ア 受注者は、次期契約の受注者による本業務が円滑に行われるよう、委託期間中に確実に引継ぎを完了させなければならない。また、委託期間終了後も、次期契約の受注者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合は、積極的に協力するものとする。

イ 引継ぎの方法は、原則、マニュアル等を含め書面によって実施しなければならない。

(4) 仕様書に定めのない事項

本業務の実施により生じた疑義や、本仕様書に定めのない事項については、小牧市契約規則（昭和55年小牧市規則第11号）によるもののほか、市と受注者で別途協議のうえ定めるものとする。