

## 川口市納税催告センター業務委託標準仕様書

### 1 業務の目的

市税等（市税、国民健康保険税及び介護保険料。以下同じ。）の滞納者に対し、公金支払案内業務等のノウハウを習得したオペレーターによる電話及び文書等での納付催告を行うことにより、現年度分を中心に収納率向上と累積滞納を未然に防止するとともに市税等収入の確保を図ることを目的とする。

併せて、納付書の再発行や財産調査等の事務補助業務を委託することにより、市税等の徴収を担当する職員が滞納処分に専念できる環境を整え、滞納整理をさらに進めることを目的とする。

### 2 業務概要

(1) 業務名 川口市納税催告センター業務

(2) 委託期間 令和5年6月1日から令和6年5月31日まで

ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であるため、この契約に係る予算の減額又は削除があった場合は、この期間の中途において当該契約を変更又は解除することがある。

(3) 業務履行場所

次のとおり、業務内容毎に2拠点を業務履行場所とする。

ア 架電・受電業務：川口市役所第一本庁舎3階 納税催告センター執務室

イ 文書作成発送・財産等調査業務：川口市役所幸町分室

(4) 業務対象市税等

ア 市県民税、固定資産税、軽自動車税、法人市民税、事業所税（以下「市税」という。）

イ 国民健康保険税

ウ 介護保険料

(5) 業務内容

本市が指定する滞納者に対し、電話及び文書等による自主納付の呼びかけ（以下「呼びかけ」という。）を行うこと。また、その呼びかけに対するコールバックに対応すること。さらに、呼びかけ後一定期間納付のない者及び本市が指定した者について財産等の調査を行うこと。

## (6) 業務委託内容詳細（原則）

### ア 納付勧奨業務

#### (ア) 滞納者に対する架電

毎月本市が提供する納付勧奨対象者リストの中で、電話番号が判明している者に対し、電話による呼びかけを行い、併せて納付案内及び口座振替勧奨を行うこと。

本業務の受注者（以下「受注者」という。）は、対象者全てに1回以上架電することとし、日時等を工夫するなど、最大4回まで架電し接触を図ること。

#### (イ) 催告文書の作成・発送

毎月本市が提供する納付勧奨対象者リストの中で電話番号が判明していない者、前（ア）を実施しても未納状態が解消されない者及び別途本市が指定する者に対し、催告文書と納付書を作成し、川口市役所第一本庁舎4階の行政管理課に持ち込み発送すること。

催告文書の発送は、納付状況を確認しながら併せて一者あたり年間2回以上実施すること。

催告文書の発送時期及び発送の可否の判断基準は、事前に本市と協議したうえで決定し、納税催告センター内で管理すること。

文書内容については、本市と協議のうえ決定すること。

文書の問い合わせ先は、川口市納税催告センターとすること。

#### (ウ) 受電業務

架電及び催告文書を発送した相手方からのコールバック及びエスカレーション等に対応すること。

#### (エ) 納付書等発送業務

架電及び受電の際に、納付書の紛失や期限切れなどの理由で、対象者より希望があった場合は、納付書を再発行し送付すること。また、口座振替の希望があった場合は「口座振替依頼書」を送付すること。

#### (オ) 納付約束履行監視及び延滞金納付書の送付

架電及び受電の際に納付の約束をした者及び納付書を発送した者について、収納確認を行い、履行件数及び金額の集計を行うこと。また、履行した者のうち延滞金が未納となっている者については、延滞金の納付書を発行し送付すること。

#### (カ) 経過記録作成

前（ア）から（オ）の業務及びそれに附帯する業務について、折衝内容や文書発送情報等を本市滞納管理システムの経過記録に入力すること。経過記録には、基本的な事項のほか、その対応記録等を入力すること。

## イ 財産等調査業務

### (ア) 対象者

#### a 呼びかけ後納付のない者

架電及び催告文書発送後に適宜納付状況の確認を行い、一定期間内に財産等の調査を行うこと。

#### b 本市が指定する対象者

本市が指定する対象者に対し、計画的に財産等の調査を行うこと。

### (イ) 財産調査の内容

本市が指定する金融機関25行への全店調査を行うこと。調査は1回90名分とし、月13回以上行うこと。また、必要に応じてその詳細を個別に照会すること。

### (ウ) その他の調査内容

本市が指定する生命保険会社への財産調査を行うこと。

また、本市が指定する市区町村等への実態調査を行うこと。

### (エ) 送付等記録の作成

照会状況を滞納管理システムに入力するとともに、発送日と回答書の到達日を、別途リストを作成のうえ管理し、照会先からの回答漏れ等が無いよう管理すること。

回答漏れがあった場合は、照会先に回答状況の確認を行うこと。

### (オ) 照会結果の入力

照会により、財産等が判明した場合は、速やかに財産等の状況を滞納管理システムに入力すること。

### (カ) 回答文書の整理

金融機関等からの回答文書については、本市の定めるところにより簿冊等へ編さんし、速やかに本市へ報告すること。

## ウ 電話番号調査

電話番号が不明な対象者について、本市滞納管理システムや電話機のナンバーディスプレイ機能等を活用し、対象者の電話番号の把握に努め、滞納管理システムに入力すること。

## エ 業務記録作成

日報及び月報を作成すること。

日報は、架電記録とともに翌日までに本市に提出すること。ただし、翌日が休日の場合や休日業務にかかる日報及び架電記録は翌開庁日に提出すること。

月報は翌月10日までに提出すること。

## オ 事故対応業務

事故及び苦情が発生したときは、迅速かつ適切な対応を図るとともに本市へ報告すること。また、事故報告書を作成し本市担当者に提出すること。

なお、事故報告書には、事故発生日時、担当従事者及び事故の内容を記録する

とともに、対応状況、事故及び苦情の原因及び改善策などを明記すること。

また、本業務に関する事故及び苦情が発生した場合は、納税者への説明等は受注者の責任で対応すること。

カ その他

上記業務に付随しない業務や、本事業の目的及び本市の特性に合った独自の企画提案の実施に関する場合は、本市との協議により決定すること。

例) 外国人対応の催告書やホームページの作成など

(7) 呼びかけ対象者等

ア 現年度分の滞納者（過年度の累積滞納のない新規滞納者）

イ 分割納付を履行しない者

ウ その他本市が必要と認める者

(8) 業務量の見込み

ア 呼びかけ対象者等の見込み件数及び数値目標

(ア) 架電対象予定者数（毎月本市が提供する納付勧奨対象者リストにおいて、電話番号が判明している者の年間見込み数。各科目において重複あり。）

年間約 154,000人

内訳 市税 約65,000人

国民健康保険税 約80,000人

介護保険料 約9,000人

(イ) 文書催告発送対象予定件数

年間約 70,000件

内訳 市税 約65,000件

介護保険料 約5,000件

(ウ) 目標架電件数

a 月毎の架電合計数

市税 月5,800件以上

国民健康保険税 月4,000件以上

介護保険料 月600件以上

b 接触率

2 (8) アの (ア) 架電対象予定者のうち、呼びかけ及びその反応に対する受電を併せて、接触率が40%以上となるよう努めること。

- イ 財産等調査対象予定者数  
年間 13,200人

(9) 従事者に関する事項

ア 業務体制

- (ア) 納税催告センター内には管理者（スーパーバイザー：SV）と副管理者、オペレーターを配置すること。
- (イ) 副管理者は、2（3）の2拠点にそれぞれ配置すること。
- (ウ) 中国語に対応できる者を1名以上常時配置すること。

イ 配置人数等

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運営が可能な体制を構築すること。

ウ 役職別業務内容

管理者（SV）及び副管理者、オペレーターが行う役割は、原則次のとおりとする。

(ア) 管理者（SV）

- a 納税催告センター内でのオペレーターの運用及び管理を行うこと。
- b 日常の催告計画の立案及びその進行管理を行うこと。
- c 納税催告センター内での個人情報の保護に関すること。
- d オペレーターの架電状況を把握し、エスカレーション及びクレームなどに対応すること。
- e 事故による苦情についての電話に対応すること。
- f 研修計画の策定及び実施に関すること。
- g その他納税催告センターの運営に関すること。
- h 納税課・国保収納課・介護保険課それぞれの月報等を作成すること。
- i 本市の担当者と協議すること。

(イ) 副管理者

- a 管理者の補佐
- b 管理者不在時における職務代行
- c オペレーターの行う業務全般

(ウ) オペレーター

- a 本市が指定する納付勧奨対象者について、滞納管理システムの状況を確認するとともに、電話による納付勧奨を行うこと。
- b 催告文書・納付書の作成及び封入・封緘・発送すること。
- c 架電及び文書催告に対するコールバックに対応すること。
- d 納付勧奨に伴う簡易な制度説明を行うこと。
- e 折衝内容を滞納管理システムに入力すること。

- f 口座振替の加入勧奨をすること。
- g 再発行納付書及び口座振替依頼書の発送をすること。
- h 財産等調査に関する照会文書の作成及び回答文書の結果を入力すること。
- i 応答の結果、課税不満、納税拒否、課税の疑義、滞納者死亡などの申立てがあったときは、管理者を通して本市の担当者に随時連絡すること。
- j 分割納付約束不履行者に対し、本市の依頼に応じ呼びかけを行い、必要に応じて納付書を作成し送付すること。

#### (10) 稼働時間等

滞納者との接触率を高めるため、納税催告センターの稼働する曜日及び時間帯は下記のとおりとする。なお、滞納者との接触を図る効果的な提案については、本市と協議のうえ決定すること。

- ア 平日は月曜日から金曜日まで週5日稼働すること。(祝日を除く。)
- イ 土・日曜日の稼働日は、毎月4日以上行うこと。  
ただし、庁舎管理の問題があるため、事前に本市と協議のうえ決定すること。
- ウ 稼働時間(休憩時間を含む)
 

平日	午前8時30分から午後6時まで
	午前8時30分から午後8時まで(週3日以上)
土・日曜日	午前8時30分から午後6時まで
- エ 滞納者へ架電可能な時間は午前9時から午後8時までとする。
- オ 年末年始(12月29日～1月3日)、その他本市の指定する日は稼働日としないこと。

#### (11) 定例会の開催

受注者は、本市担当者と月に1回程度業務の進捗状況を確認し、問題点の整理及び対応、業務の改善点、業務実施計画等について、協議・調整を行うものとする。

#### (12) 実施計画書の作成及び提出

受注者は、本市と協議のうえ、年次及び月次の実施計画を作成し、本市に提出すること。

#### (13) 納税催告センターの設備及び物品等

納税催告センター内で本市が無償で提供する設備等は、業務履行場所毎に次のとおりとする。

- ア 川口市役所第一本庁舎3階 納税催告センター執務室
 

(ア) 滞納管理システム	10台
(イ) 電話機	11台
プリンター	1台

- 机・椅子 10名分
- (ウ) 業務履行に伴う、光熱水費・電話料金・通信料金・郵便料金
- (エ) 催告書等に用いる用紙類・納付書・封筒
- (オ) プリンタートナー
- イ 川口市役所幸町分室
- (ア) 滞納管理システム 6台
- (イ) 電話機 2台
- プリンター 2台
- 机・椅子 7名分
- (ウ) 業務履行に伴う、光熱水費・電話料金・通信料金・郵便料金
- (エ) 催告書等に用いる用紙類・納付書・封筒
- (オ) プリンタートナー
- (カ) シュレッダー

(14) その他（本市への影響）

- ア 業務に従事する者は、受注者側で確保すること。
- イ 本業務を効率的に実施するために、2（13）以外の事務用品や備品等が必要な場合は、事前に本市と協議のうえ、受注者側で準備すること。
- ウ 川口市役所幸町分室及び敷地の維持管理は、受注者で行うこと。

3 機密の保持に関する事項

(1) 第三者への情報漏洩の禁止

受注者及び業務に従事する者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除後または期間満了後においても同様とする。

(2) 第三者への転写等の禁止

受注者及び業務に従事する者は、この業務を行うにあたって使用した全ての個人情報について、第三者に転写、閲覧及び貸出などをしてはならない。

(3) 本市へのデータ等の返却

受注者及び業務に従事する者は、日々の業務完了後、納付勧奨対象者リスト等、契約期間内において本市が受注者に保管を指示するものを除き、一切のデータを返却すること。

また、契約期間満了又は契約解除後については、一切のデータを返却すること。

なお、メモ等の記録については、返却するか、消却又は裁断するなど、使用不能な状態になるよう処分すること。

(4) 業務に従事する者の誓約

受注者及び業務に従事する者は、上記の秘密の保持にかかる誓約書を提出しなければならない。

#### 4 関係法令の遵守及び個人情報の取り扱い

(1) 本事業において受注者及び業務に従事する者は、「個人情報の保護に関する法律」や「労働基準法」をはじめとする関係法令を遵守すること。

(2) 個人情報の保護について、必要な研修を定期的に行うこと。

(3) 業務を実施するうえで使用するリスト及び端末については、催告センター執務室内でのみ使用し、本市が必要と認める場合を除いて執務室外への持ち出しや複製を行ってはならない。

また、執務室内においても適正な個人情報の管理を徹底すること。

(4) 再発行納付書や催告文書の発送業務においては、建物間の移動が想定されるため情報漏えいの防止に十分な注意を払うこと。

(5) 本市の定める「川口市情報セキュリティポリシー」(川口市情報セキュリティ基本方針、川口市情報セキュリティ対策基準) 遵守すること。

「川口市情報セキュリティポリシー」

[https://www.city.kawaguchi.lg.jp/shiseijoho/shisaku\\_keikaku/10563.html](https://www.city.kawaguchi.lg.jp/shiseijoho/shisaku_keikaku/10563.html)

(6) 受注者は、本市と「個人情報保護に関する特記事項」を取り交わすものとする。

#### 5 研修の実施

(1) 業務に従事する者は、本市の業務内容を十分理解するとともに、市民への接遇技術その他業務上必要な知識等の向上に努めること。

(2) 受注者は、業務従事者に対して市税等の概要、滞納管理システムの操作方法、電話対応、個人情報取扱い等について研修を実施し、業務の内容を十分に理解させること。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こと。

(3) 研修を実施するにあたって研修資料を作成したときは、その内容について本市の承認を得ること。

(4) 受注者は、前(2)に定める研修の実施にあたり、本市の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に本市の許可を得ること。



(5) 本市から研修の実施又は本市が開催する研修の受講を求められた場合は、その研修に出席し、業務水準の確保に努めること。

(6) 研修の実施に係る費用は、受注者が負担すること。

## 6 マニュアル等の作成

架電業務を行うにあたり、全てのオペレーターの業務を統一するため、本市と協議のうえ、トークスクリプト（基本的な対話台本）等を記載した業務マニュアルを作成し、本市の許可を得ること。

管理者は、業務を行っていく中で、本市担当者と協議のうえ対応を決定した事項について、FAQとしてまとめ、全てのオペレーターが教習して閲覧できる状態にすること。

## 7 業務報告

(1) 受注者は、2(6)エ・オ、5(3)、6に定める書類を提出するほか、本市から委託業務について報告を求められた時は、随時報告を行うこと。

(2) 受注者は、契約内容又は業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ本市と協議を行うこと。

(3) 受注者は、月次の業務完了報告書（本市の指定様式）を翌月の10日までに提出すること。

(4) 受注者は、契約期間における委託業務を完了したら、年次報告書（本市の指定様式）を翌月の10日までに提出すること。

(5) 受注者は、業務に従事する者の名簿を作成し、業務開始前までに顔写真と併せて本市に提出すること。

## 8 業務の引継ぎ

契約期間開始時又は契約期間満了時において受注者の変更があるときは、次のとおり業務の引継ぎを行うこと。

(1) 受注者は、契約期間開始時の概ね1ヵ月前から契約期間開始時までの期間に前受注者から業務の引継ぎを受けること。なお引継ぎに係り受注者に発生する費用については、全て受注者の負担とすること。

(2) 受注者は、契約期間満了時の概ね1ヵ月前から契約満了時までの期間に責任をもって次期受注者に業務の引継ぎをすること。

## 9 委託料の支払い

(1) 委託料の支払いは毎月支払いとする。支払いは、業務完了報告書の検査合格後に提出された請求書の請求日から30日以内に支払うものとする。

(2) 委託料は契約金額を本市の提示する割合で按分し、担当課（納税課、国民健康保険課、介護保険課）ごとに12等分するものとし、生じた端数については、初回支払い時に調整する。

## 10 その他

この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、本市との協議により決定し対応すること。