

新宿区納付案内センター運營業務委託 基本仕様書

1 件名

新宿区納付案内センター運營業務委託

2 目的

新宿区（以下「甲」という。）は、特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税（種別割）の滞納者、国民健康保険料の滞納世帯（以下「滞納者等」という。）に対する電話やショートメッセージ（以下「SMS」という。）を活用した納付案内業務、受電業務、滞納整理業務に係る内部事務について、「新宿区納付案内センター」（以下「納付案内センター」という。）を設置し、その運営を受託者（以下「乙」という。）へ委託することにより、滞納者等への早期対応による収入率の向上及び事務の効率化を図ることを目的とする。

3 履行場所

新宿区役所本庁舎 7 階「納付案内センター」

（東京都新宿区歌舞伎町一丁目 4 番 1 号）

室内の配置は別紙 9「レイアウト図」のとおり。

なお、「納付案内センター」は令和 7 年 1 月中旬以降に使用可能となる見込みとなっている。それ以前の履行場所については別途甲が指定する。

4 委託期間

（1）準備業務 令和 6 年 1 2 月 2 日から令和 7 年 1 月 3 1 日まで

（2）納付案内センター運營業務 令和 7 年 2 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで

5 準備業務

業務設計や業務従事者への研修等について、乙の持つノウハウ等を活かし行うことで、令和 7 年 2 月 1 日からの納付案内センター運營業務を円滑かつ適切に実施するための体制を構築すること。

（1）運営設計

業務を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡・報告手段、緊急時対応計画、リスクマネジメント、甲との連携で使う様式作成等の運営設計を行うこと。

（2）業務設計・マニュアル作成

本仕様書、甲が提供する資料、ヒアリング等に基づき、業務の内容を把握したうえで業務設計を行い、必要なマニュアルを作成すること。なお、マニュアル作成にあたっては甲と十分協議すること。また、甲から提供された資料を厳重に管理し、契約終了後に甲へ返却し、資料等により知り得た業務情報は従事者以外の外部に漏らさないこと。

（3）研修

個人情報の取扱いや、システム操作を含め業務従事者に対し必要な研修を実施すること。

なお、内部事務については、試験的に納付案内センター運營業務委託で使用する書類等を用いた処理を行うことができる。

（4）定例会

週に 1 度、甲・乙による定例会を実施し、準備業務の進捗状況について報告すること。なお、定例会のための会議室は甲が手配する。また、定例会に係る議事録は乙が作成し、甲に確認をとること。

（5）報告

準備業務の実施状況について、次のとおり報告すること。

① 週次報告書

週単位の準備業務の状況について、翌週速やかに報告すること。ただし令和7年1月最終週分については、令和7年1月31日に報告すること。

なお、報告書の記載内容は、甲と乙で協議のうえ定める。

② その他

甲から依頼があった場合、乙はその都度必要な報告書を提出するものとする。

6 納付案内センター運営業務の実施日及び実施時間

(1) 月曜日、水曜日～金曜日（新宿区の休日を定める条例第1条で規定する休日を除く。）

午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 火曜日（新宿区の休日を定める条例第1条で規定する休日を除く。）

午前8時30分から午後7時15分まで

ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の作業時間の延長について柔軟に対応すること。

また、何らかの事情で業務実施日を変更する場合は、別途甲と乙の間で協議する。

7 納付案内センター運営業務の実施体制・人員配置

(1) 業務の実施体制

納付案内センターは業務責任者、副業務責任者及び業務従事者（以下まとめて「従事者」という。）を配置して運営すること。

(2) 従事者の役割

ア 業務責任者

i 管理業務を行うこと。

ii 納付案内業務を行うこと。

iii 内部事務を行うこと。

イ 副業務責任者

i 業務責任者不在時に管理業務を行うこと。

ii 納付案内業務を行うこと。

iii 内部事務を行うこと。

ウ 業務従事者

i 納付案内業務を行うこと。

ii 内部事務を行うこと。

(3) 人員配置

ア 人員配置の要件

i 乙は、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。なお、納付案内センターで同時に従事できる人数の上限は10人とする。

ii 人員の交代に伴う作業品質の低下や引継ぎ漏れ、業務遅延、過誤を起こさないようにすること。

iii 業務責任者は原則として履行場所にて管理業務を行うこと。業務責任者不在時は副業務責任者がその業務を代行することで、業務責任者と副業務責任者が同時に履行場所を離れることが無いようにすること。

iv 真にやむを得ない事情により配置を変更する必要がある場合には、速やかに区に協議すること。

イ 従事者の配置

i 業務責任者

業務責任者は、自治体での実務経験が3年以上あり、かつ自治体における納付案内業務の管理者経験が1年以上ある者を配置すること。なお、業務責任者に変更が生じる場合には、その1か月前までに甲へ書面により報告すること。また、後任が決定した場合は、速やかに甲へ書面により報告し、本業務への影響がないよう十分な引継ぎを行うこと。

ii 業務従事者

業務従事者のうち電話催告業務を行う2名以上は、自治体における納付案内業務経験が2年以上ある者を配置すること。

ウ 多言語に対応した人員配置

月の総業務日における8割以上の業務日で、英語による納付案内・着信応答を行う能力を有する者、及び中国語による納付案内・着信応答を行う能力を有する者をそれぞれ1名以上配置すること。

8 納付案内センター運営業務の内容

乙は以下の業務を行う。ただし、本委託業務は法令上委託不可とされている業務及び公権力の行使にあたる業務（補助業務を除く。）等、区職員が直接実施する必要がある業務を除いた範囲内で業務にあたるものとする。

なお、業務量は業務の繁閑・従事者の習熟度等に応じて変更できることとし、当該変更については事前に甲乙協議のうえ決定する。

また、制度変更や業務見直しがあった場合は、甲乙協議のうえ柔軟に対応を行うものとする

(1) 管理業務

- ア 業務の適切な遂行及び進捗状況の管理等のマネジメントを行う。
- イ 甲との調整、連絡及び報告を行う。
- ウ 業務従事者の供給・配置、労務管理、指揮監督及び教育を行う。
- エ イレギュラー事項について、業務従事者からの引継ぎ及び対応を行う。
- オ 業務効率化、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質保持・向上を行う。
- カ 情報セキュリティ対策等のリスク管理を行う。

(2) 納付案内業務

ア 電話催告業務

業務の詳細は「電話催告業務 個別仕様書」(別紙1)のとおり

イ SMSによる催告

業務の詳細は「SMS催告業務 個別仕様書」(別紙2)のとおり

ウ 受電業務

業務の詳細は「受電業務 個別仕様書」(別紙3)のとおり

(3) 内部事務

業務の詳細は「内部事務 個別仕様書」(別紙4)のとおり

9 提出書類

(1) 従事者名簿

納付案内センターの従事者の名簿及び体制表を作成し、契約締結後速やかに甲に提出すること。

(2) 業務従事計画書の提出

ア 業務対象月の前月末日（その日が閉庁日にあたる場合は、その直前の開庁日）までに、翌月の従事者の業務従事計画書を甲に提出すること。

なお、従事者名簿、体制表及び業務従事計画書に変更が生じた場合は、速やかに甲へ書面

で報告すること。

1 0 身分証明書

- (1) 従事者の身分証明書を作成し、甲の確認を受けること。
- (2) 本業務を行うときは、身分証明書を携行し、正当な請求があった場合は、提示しなければならない。
- (3) 本業務の従事者でなくなった場合は、乙は直ちに身分証明書を回収する等の適切な処置を行うこと。

1 1 マニュアル等の追加作成・改訂等

- (1) 業務の効率化、改善のためのマニュアル等の追加作成・改訂等を適宜行う。なお、追加作成・改訂等に当たっては区と十分に協議すること。
- (2) 法令の改正、業務内容の変更等があった場合は、本業務が適切に遂行できるよう、甲が提供する資料に基づき、迅速にマニュアルの追加作成・改訂等を行う。
- (3) 適宜、緊急時対応計画等の作成・改訂を行う。
- (4) 追加作成・改訂したマニュアル等は、速やかに甲に提出すること。
- (5) 甲と乙で所持するものが同一となるよう留意すること。

1 2 貸与物品

- (1) 甲は「貸与物品」(別紙6)に記載された物品を乙に貸与する。なお、貸与物品は令和7年1月中旬以降「納付案内センター」が使用可能となる時期に合わせ貸与する。
なお、「貸与物品」(別紙6)に記載のない物品を使用することが必要となった場合は、甲と乙で協議のうえ、貸与物品に加えることができるものとする。
- (2) 貸与物品の維持、管理、保守等のために要する経費は、甲の負担とする。
- (3) 貸与物品を返還するときは、甲の指示に従い、遅滞なく引き渡さなければならない。
- (4) 乙は、貸与物品を常に善良なる管理者としての注意を払って使用しなければならない。
なお、棄損破損等が生じた場合は、速やかに甲に届出を行い、原状に復すること。

1 3 納付案内センター運営業務に係る報告等

本業務の実施状況について、次のとおり報告書を作成し、提出すること。

なお、報告書の記載内容については、甲と乙で協議のうえ定める。

- (1) 日次報告書
日単位の業務実施状況について、翌日(その日が閉庁日にあたるときは、その直後の開庁日)までに報告すること。ただし、3月31日分については当日に報告すること。
- (2) 月次報告書
月単位の業務実施状況について、翌月速やかに報告すること。ただし、3月分については3月31日に報告すること。
- (3) 業務報告書
本業務全体の業務実施状況について、3月31日に報告すること。
- (4) 緊急報告
業務の実施体制等の変更や事故発生等の緊急性のあるものは、甲へ直ちに口頭で報告するとともに、その後、速やかに原因、経過、状況等を書面により報告すること。
- (5) 定例会
乙は、税務課、医療保険年金課それぞれで、月1回実施する定例会において、月次報告書により前月の業務実績報告を行うこと。

1 4 研修

新たに本業務に従事することとなる者に対し、事前研修を実施すること。また、全ての従事者に対し、定例的な研修を行うこと。

なお、本業務は公共事業であることを踏まえて、法令遵守及び区民の信頼確保の必要性を認識させるよう留意すること。

(1) 事前研修

ア 個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務等が遵守されるよう、十分な研修を行うこと。

イ 区税及び国民健康保険制度、事務処理手順及び、本業務にて使用する税及び国民健康保険料の滞納状況を確認・管理できる統合滞納管理システム（以下「システム」という。）の操作を理解し、適切に本業務を遂行できるよう、十分な研修を行うこと。

ウ ビジネスマナー（言葉づかい、身だしなみ等）、コミュニケーション等の本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。

(2) 定例的な研修

ア 個人情報保護に関する適切な研修を、適宜行うこと。

イ 習熟度及び立場に応じた適切なスキルアップを行い、本業務に関する知識及びスキルの向上並びに従事者の意欲向上を図ること。

ウ 法令改正、業務内容の変更等があった場合、甲が提供する資料等に基づき、本業務が適切に遂行できるよう、十分な研修を行うこと。

(3) 研修に係る経費等は、乙の負担とする。

(4) 研修計画書を作成し、研修資料一式とともに事前に甲へ提出すること。

(5) 研修計画書に基づき研修を実施し、研修実施結果を甲へ提出すること。

1 5 システムの使用権限

従事者には、システムにログインするための権限を甲が付与する。

なお、乙は、これを適切に管理しなければならない。

1 6 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 個人情報の取扱い

ア 乙の過失の有無にかかわらず、乙による個人情報の漏洩、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底すること。

イ 乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用してはならない。

ウ 乙は、個人情報の保護に関する法律、新宿区情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

(2) 守秘義務

乙及び委託業務に携わる者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(3) 事故の発生

乙は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに甲に報告し、指示に従うこと。

なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て乙が負担する。

(4) 責任体制の整備

ア 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

イ 業務責任者は、個人情報の取扱いが適切に実施されるよう従事者を監督しなければならない。

17 引継ぎ

(1) 契約期間満了に伴い受託者が変更となる場合

- ア 受託者が変更となることが判明した日から、乙は引継ぎに伴う体制を整え、引継ぎのための体制を速やかに甲に報告すること。
- イ 乙は、本業務の履行に支障を来たさないよう履行期間中に責任をもって業務及び本業務を通じて得たノウハウを引継書及び引継ぎ業務一覧表を作成し、新受託者に引継ぎを行うこと。
なお、作成した引継書及び引継ぎ業務一覧表については速やかに甲の承認を得ること。
- ウ 乙は、引継ぎの実施状況について、「13 納付案内センター運営業務に係る報告等（1）（2）」に準ずる報告書を作成し、提出すること。
- エ 乙は、甲及び新受託者との定例会を週1回以上実施すること。
- オ 引継ぎの詳細については、新受託者の体制等により、甲と乙との協議のうえ定めること。
- カ 記載のない事項及び疑義が生じた場合については、甲と乙との協議のうえ決定するものとする。

(2) 委託業務の遂行不能による引継ぎ

乙の責に帰すべき事由によるものか否かを問わず、委託業務の全部又は一部を実施できなくなった場合又は実施できなくなることが判明した場合は、直ちに甲に対して申し出を行うこと。また、甲の要請に基づき、新受託者に業務の引継ぎを行うこと。

(3) 本契約の中途終了による引継ぎ

甲が本契約を解除する場合を含め、本契約の全部若しくは一部が途中で終了する場合又は終了することが判明した場合については、乙は甲の要請に基づき、新受託者に業務の引継ぎを行うこと。

(4) 業務の引継ぎに関する費用

原則、乙の負担とする。

(5) 秘密保持義務

甲が指定した事業者に対して業務の引継ぎを行う場合であっても、乙は本契約に基づく秘密保持義務を免れるものではない。ただし、甲は業務引継ぎのために必要な情報については乙に書面で通知することにより乙の秘密保持義務の対象外とすることができる。

(6) 乙の引継ぎに重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、乙の責任において、引継ぎ及び業務支援を行うこと。

(7) 乙の責任において、「貸与物品」（別紙6）を新受託者に適宜使用させ、業務の引継ぎを行うこと。

18 成果物

乙は、以下の成果物を所定の期限までに甲に提出すること。

なお、甲は必要に応じて、乙に成果物の内容等について説明を求めることができるものとする。
また、乙が成果物の内容を変更するときは、甲の確認を受けなければならない。

(1) 準備業務

	成果物	成果物の内容	提出期限
1	準備計画書	ア 目的、基本方針 イ スケジュール ウ 準備業務の運営体制 エ セキュリティ体制 オ 想定リスク	令和6年12月10日
2	従事者教育計画書	ア 目的、基本方針	令和6年12月31日

		イ スケジュール ウ 教育カリキュラム エ 教育体制	
3	業務マニュアル	各業務の作業内容及び作業手順等	令和7年1月31日
4	従事者教育報告書	2の従事者教育の結果報告	令和7年1月31日
5	年度計画書	ア 目的、基本方針 イ 運営スケジュール ウ 運営体制（災害発生時、システム停止時、事故・事務ミス発生時等の緊急時の体制を含む。） エ セキュリティ体制、情報の取扱い オ 業務マニュアル カ 事前研修及び定例的な研修の計画 キ 従事者管理 ク 運営ルール ケ 仕様変更を行う場合の変更手順、業務マニュアルの修正・変更手順	令和7年1月31日
6	その他、区が指定するもの		都度、決定する。

(2) 納付案内センター運営業務

	成果物	成果物の内容	提出期限
1	月次報告書	月ごとの統計資料	翌月速やかに ※3月分については 令和7年3月31日
2	業務報告書	対象業務ごとの統計資料	令和7年3月31日
3	その他、甲が指定するもの	統計を用いた必要な分析等を行う。	都度、決定する。

(3) 成果物については、いずれも紙媒体及び電子媒体にて納品すること。

(4) 成果物の権利は、甲と乙双方に帰属するものとする。

19 支払方法

(1) 準備業務（令和6年12月、令和7年1月）

委託料の支払は、区の履行確認、検査終了後の一括支払とし、乙から請求があった日から30日以内に支払うものとする。

(2) 納付案内センター運営業務

委託料の支払は、甲の履行確認、検査終了後の月額支払とし、乙から請求があった日から30日以内に支払うものとする。

20 一括再委託の禁止

乙は、本委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。
ただし、あらかじめ甲の承諾を得たときは、この限りでない。

21 従事者へのケア

乙は、従事者の福利厚生の実施、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故防止に努めなければならない。

2 2 損害賠償責任

- (1) 本業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により甲に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 本業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。
- (3) 甲は、乙の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、乙に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

2 3 その他

- (1) 業務従事者は業務責任者の指示に従い、業務を適正に処理し、本業務に関する知識向上に努め、業務を適正に処理できるよう心掛けること。
- (2) 従事者のうち、著しい不適格者があると認められるときは、甲は乙に是正措置を求めることができる。
- (3) 本業務を履行するための費用負担については、「費用分担表」(別紙7)のとおりとする。
- (4) 本契約の履行に際し、甲、乙又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、本仕様書に定めがあるものを除き、「リスク分担表」(別紙8)に定めるとおりとする。
なお、別紙8に記載のないリスクについては、甲と乙とで協議のうえ、責任・負担の帰属を決定する。
- (5) 履行場所内には防犯カメラを設置し、入り口付近の状況を記録する。
なお、甲はこの映像を本業務及び庁舎管理上の目的以外には使用しない。
- (6) 乙は、本業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (7) 乙は、契約の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。
- (8) 乙は、契約の履行にあたっては、新宿区環境マネジメントの取組に協力すること。
- (9) 乙は、感染症予防対策等を講じて、本契約を履行すること。
- (10) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、甲と乙との協議のうえ決定するものとする。

電話催告業務 個別仕様書

1 概要

滞納者等に対して、電話により納付案内（納付状況の確認、自主納付の呼びかけ等）を行う。
納付案内時に口座振替勧奨を行うことにより、口座振替加入率の向上を図る。

なお、電話催告業務の実施にあたっては、乙は滞納者等との接触数を増やすための創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、効率的な業務の推進を図ること。

また、多言語での電話催告業務が実施できる体制を構築すること。

2 委託業務内容

(1) 滞納者等への架電業務

- ①滞納者等をシステムから抽出し、電話により納付案内を行う。
- ②滞納者等から聴取した内容等についての電話対応記録をシステムに入力する。
- ③滞納者等から納付書の送付依頼があった場合、システムから出力し、内容や送付先についてダブルチェックを行った後、甲へ引き継ぐ。
- ④滞納者等が口座振替未登録である場合、口座振替の勧奨を行う。口座振替の希望があった場合、口座振替登録に係る書類を封筒に封入し、甲へ引き継ぐ。
- ⑤滞納者等から区税または国民健康保険料の滞納分野に関する質問があった場合、甲が提供する簡易的な冊子等をもとに説明や回答を行う。
- ⑥滞納者等の問い合わせ内容が例外事項や区職員が対応すべき業務である場合、直ちに区職員へ電話を転送し、対応を引き継ぐ。
- ⑦システムに登録されている電話番号が不使用や他人名義等で連絡不可能であることが判明した場合や、新たに電話番号が判明した場合等は電話番号の編集入力（登録・修正・削除）を行う。

(2) 特別区民税・都民税（特別徴収分）の滞納事業者への架電業務

- ①特別区民税・都民税（特別徴収分）を滞納している特別徴収義務者（以下「滞納事業者」という）をシステムから抽出し、電話により納付案内を行う。
- ②滞納事業者から聴取した内容等についての電話対応記録をシステムに入力する。
- ③滞納事業者から納入書の送付依頼があった場合、システムから出力し、内容や送付先についてダブルチェックを行った後、甲へ引き継ぐ。
- ④滞納事業者から区税に関する質問があった場合、甲が提供する簡易的な冊子等をもとに説明や回答を行う。
- ⑤滞納事業者の質問内容が例外事項や区職員が対応すべき業務である場合、直ちに区職員へ電話を転送し、対応を引き継ぐ。
- ⑥システムに登録されている電話番号が不使用や他人名義等で連絡不可能であることが判明した場合や、新たに電話番号が判明した場合等は電話番号の編集入力（登録・修正・削除）を行う。

3 架電対象の選択方針

架電対象の選択方針については、別途甲と乙で協議し決定するものとする。

4 スケジュール

詳細な架電スケジュールは乙が作成し、甲に提出するものとする。

5 電話催告業務の架電件数

各月の架電件数は「対象業務一覧」（別紙 5）の処理件数を上回るようにすること。

SMS 催告業務 個別仕様書

1 概要

滞納者等に対して SMS を送信し、接触を図る。

なお、SMS 催告業務の実施にあたっては、乙は滞納者等との接触数を増やすため、調達する機器、送信対象の選択、文面等の創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、効率的な業務の推進を図ること。

2 委託業務内容

(1) SMS による催告にあたって使用する SMS 送信機器・端末・通信機器等（以下「SMS 送信機器等」という。）の調達

- ① 甲が提供するシステムと乙が調達する SMS 送信機器等の間で、ネットワークを介したデータ連携や共有フォルダ等によるデータの受渡は行うことができない。
- ② USB メモリ等の情報記憶媒体（以下「USB メモリ等」という）を用いた送信データの受渡を行う際は、システムで作成した送信データ（Excel ファイル、csv ファイル等）を USB メモリ等に保存する作業を甲の職員が行った上で、USB メモリ等を乙へ引き渡すこととする。
- ③ SMS 送信機器等を他の事業者から調達する場合、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得した事業者から調達すること。
- ④ SMS 送信機器等の調達にあたっての費用は、乙の負担とする。
- ⑤ SMS 送信機器等の電話番号は「送信元の番号」として区ホームページ上にて公開する。

(2) SMS 送信対象の選択・送信

- ① SMS 送信対象については乙が選択する。なお、甲から SMS の送信対象を指定する場合もある。
- ② SMS 送信後、SMS 送信機器等から速やかに送信データ（Excel ファイル、csv ファイル等）を削除すること。
- ③ SMS 送信対象の選択方針やその他詳細な実施方法については、別途甲と乙で協議して決定する。

(3) 滞納者等に対する SMS の送信・送信記録のシステムへの入力

送信する SMS の文面には氏名等の個人情報や「滞納がある」といった文言を入れず、納付案内センターへの返電を求める内容とすること。なお、文面は甲と十分に協議のうえ作成し、送信前に甲の承認を受けること。

3 SMS 催告業務の送信件数

各月の SMS 送信件数は「対象業務一覧」（別紙 5）の処理件数を上回るようにすること。

受電業務 個別仕様書

1 概要

納付案内センター、税務課納税係及び医療保険年金課納付推進係宛での電話を受け、内容を聴取したうえで、一般的な質問への回答や納付案内（納付状況の確認、自主納付の呼びかけ等）を行う。

なお、受電業務の実施にあたっては、乙の持つノウハウを活用しながら、効率的な業務の推進を図ること

また、多言語での受電業務が実施できる体制を構築すること。

2 委託業務内容

- (1) 本人確認を行い、システムで税及び国民健康保険の情報を確認するほか、甲が提供する簡易的な冊子等をもとに税及び国民健康保険の制度等の説明や回答を行う。
- (2) 聴取した内容等についての電話対応記録をシステムに入力する。
- (3) 滞納があった場合、「電話催告業務 個別仕様書」（別紙 1）と同様に納付案内を行う。
- (4) 納付書の送付依頼があった場合、システムから出力し、内容や送付先についてダブルチェックを行った後、甲へ引き継ぐ。
- (5) 問い合わせ内容が例外事項や区職員が対応すべき業務である場合、直ちに区職員へ電話を転送し、対応を引き継ぐ。
- (6) システムに登録されている電話番号が不使用や他人名義等で連絡不可能であることが判明した場合や、新たに電話番号が判明した場合等は電話番号の編集入力（登録・修正・削除）を行う。
- (7) 税務課及び医療保険年金課以外の部署への問い合わせの場合、電話交換へ転送し、対応を引き継ぐ。
- (8) 催告等事務センターで担当する受電の範囲は「受電業務対応一覧」（別紙 3 - 2）に定めるとおりとする。
- (9) 常時 2 回線以上受電できる体制を確保すること。なお、繁忙期の受電体制については、甲乙協議のうえ決定する。

3 受電想定件数

各月の受電想定件数は「対象業務一覧」（別紙 5）のとおりにする。

受電業務対応一覧

○＝委託対応 －＝業務無し又は不要

事務内容		受電	システム 確認	回答	職員へ の引継	概要
共通 滞納関係						
1	納付書発行依頼／ 口座振替依頼書の送付依頼	○	○	○	－	納付書を再交付し、または口座振替依頼書を封筒に封入し、税は税務課納税係、国保は医療保険年金課納付推進係の担当者へ渡す。
2	納付困難（1か月以内の納付不可）／ 分納相談／納付相談	○	○	－	○	国保のみ滞納している場合は医療保険年金課納付推進係、それ以外は税務課納税係担当者へ転送する。
3	差押あり	○	○	－	○	差押を入れた担当者へ転送する。
4	課税根拠／賦課根拠 説明希望	○	○	－	○	税については税務課課税第一係または課税第二係、国保については医療保険年金課国保資格係へ転送する。
5	督促	○	○	○	○	納期限経過後、収納の確認が取れない方へ送付していることを伝える。 ・納付書の発行を希望する場合、項番1の対応とする。 ・納付相談を希望する場合、項番2の対応とする。
6	催告	○	○	○	○	納期限経過後、収納の確認が取れない方へ送付していることを伝える。 ・納付書の発行を希望する場合、項番1の対応とする。 ・納付相談を希望する場合、項番2の対応とする。
7	滞納状況の確認	○	○	○	○	税または保険料の滞納状況確認。 ・納付相談を希望する場合、項番2の対応とする。
8	延滞金	○	○	○	○	延滞金の請求について説明。請求額の計算等については、税は税務課納税係、国保は医療保険年金課納付推進係へ転送する。
共通 一般						
9	口座振替	○	○	○	○	税は税務課収納管理係、 国保は医療保険年金課納付推進係へ転送する。 口座振替依頼書の送付を希望する場合、項番2の対応とする。
10	還付	○	○	○	○	税は税務課収納管理係、 国保は医療保険年金課納付推進係へ転送する。
11	支払方法	○	○	○	○	住民税・保険料の支払方法について回答する。税は税務課収納管理係、国保は医療保険年金課納付推進係へ転送する。
12	証明書交付関係	○	○	－	○	税は税務課収納管理係、国保は医療保険年金課納付推進係へ転送する。
税務課 一般						
13	特別徴収 翌月の納入	○	○	○	－	「督促状が発送される」「税額によっては延滞金がかかる可能性がある」「従業員が納税証明を取得する場合、未納で表示される」の3点を説明する。
14	現年分割納付対応	○	○	○	○	普徴現年分について、支払回数の希望に応じた納付書を作成し納税係の担当に渡す。普徴の納税通知書発付から1期納期限までの間のみ対応。
税務課 金融機関からの収納連絡						
15	期限超過	○	－	○	－	収納可能と回答する。
16	金額訂正：訂正可能な様式	○	－	○	－	収納可能と回答する。
17	金額訂正：訂正できない様式	○	○	－	○	課税調整係へ転送する。
税務課 その他						
18	修正申告、国外転出、異動届、廃車、減免等	○	○	－	○	一度納税係へ転送し、税務課内の所管であれば、該当係へ転送する。それ以外は納税係職員が対応する。
医療保険年金課 金融機関からの収納連絡						
19	収納連絡	○	－	○	－	収納可能と回答する。
医療保険年金課 一般						
20	収納情報の確認	○	○	－	○	保険料の支払い状況の確認。納付推進係へ転送する。
21	簡易申告・未申告の案内	○	○	－	○	税情報が不明となっていることを確認し、国保資格係へ転送する。（回答させるか要検討）
医療保険年金課その他						
22	資格取得、資格喪失、資格変更、被保険者証関連、 高齢受給者証関連、軽減・減免等	○	○	－	○	一度納付推進係へ転送し、医療保険年金課内の所管であれば、該当係へ転送する。それ以外は納付推進係職員が対応する。

内部事務 個別仕様書

1 概要

「2 内部事務内容」に指定する内部事務を行う。

なお、内部事務の実施にあたっては、乙は創意工夫に努めるほか、乙の持つノウハウを活用しながら、効率的な業務の推進を図ること。

2 内部事務内容

納付案内センターで実施する内部事務は次のとおりとする。

なお、事務の詳細な処理方法については甲が別途指定する。

(1) 税務課

- ① 差押・振替事務補助
 - ア 配当計算書チェック
 - イ 債権取立実績表入力
 - ウ 起案文作成補助
 - エ 収納反映確認
 - オ 完結番号のシステム入力
- ② 郵便開封
 - ア 郵便開封・收受印押印
- ③ 普徴催告書返戻
 - ア 宛名読取
 - イ 返戻情報のシステム入力
 - ウ 住所確認
- ④ 財産等調査
 - ア (照会) 照会文書印刷、封入
 - イ (回答) システム入力
- ⑤ 他自治体等からの調査
 - ア 照会文書の台帳記入
 - エ 照会文書のシステム入力
- ⑥ 執行停止通知
 - ア 執行停止決議書印刷補助
 - イ 執行停止(決定/解除) 通知書の印刷・封入
- ⑦ 延滞金処理
 - ア 延滞金請求処理
- ⑧ 郵送事務補助
 - ア 封筒、郵便差出票、案内資料の整理・準備
- ⑨ 配当計算
 - ア 配当計算書を作成する作業

(2) 医療保険年金課

- ① 郵便開封
 - ア 郵便開封・收受印押印

- ② 財産等調査
 - ア (照会) 照会文書印刷、封入
 - イ (回答) システム入力
- ③ 催告書返戻
 - ア 宛名読取
 - イ 返戻情報のシステム入力
 - ウ 住所確認
- ④ 延滞金処理
 - ア 延滞金請求処理

3 内部事務の想定件数

各月の内部事務想定件数は「対象業務一覧」(別紙5)のとおり。

4 その他

- (1) 内部事務に係る書類を甲から引継がれた際、また甲へ引継ぐ際には、必ず書類の枚数を記録すること。
- (2) 1日の業務終了時には、内部事務に係る書類を全て甲へ引継ぐこと。

対象業務一覧（令和7年2月～3月）

それぞれの業務ごとに委託する実施作業項目を●で示している。

1. 架電（電話催告）業務

通番	分野	業務名	実施作業					内容	総業務量 (2か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	処理件数	
			架電	システム入力/ チェック	書類作成	封入	職員への引継ぎ					2月	3月
1	架電業務	特別区民税・都民税（普通徴収分）、軽自動車税、国民健康保険料の滞納者等への架電による納付案内等	●	●			●	滞納者等への電話による納付案内、口座振替勧奨、システムへの経過記録の入力作業	11,000	4.0分	733.3時間	4,000	7,000
2		特別区民税・都民税（特別徴収分）に係る滞納事業者等へ架電による納付案内	●	●			●	滞納事業者への電話による納付案内、システムへの経過記録の入力作業	1,400	4.0分	93.3時間	700	700
架電業務計									12,400件	処理時間計	826.7時間		

2. SMS催告業務

通番	分野	業務名	実施作業			内容	総業務量 (2か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	処理件数	
			SMS 送信	文書 作成	システム 入力/ チェック					2月	3月
1	SMS催告	ショートメッセージによる催告	●	●	●	滞納者等へ送付するショートメッセージの作成、送付対象の選定、ショートメッセージの送付、システムへの入力作業	1,500	3.5分	87.5時間	1,000	500
SMS催告業務計							1,500件	処理時間計	87.5時間		

3. 受電業務

通番	分野	業務名	実施作業				内容	総業務量 (2か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	想定件数	
			受電	システム 確認	回答	職員への引継					2月	3月
1	受電業務	電話催告・SMS催告に対する返電	●	●	●		滞納者または滞納事業者等への電話による納付案内、口座振替勧奨、システムへの経過記録の入力作業	834	6.0分	83.4時間	342	492
2		税務課納税係への入電	●	●		●	滞納者または滞納事業者等を特定し、税務課納税係の担当者へ電話転送する作業	795	3.5分	46.4時間	375	420
3		医療保険年金課納付推進係への入電	●	●		●	滞納者を特定し、医療保険年金課納付推進係へ電話転送する作業	605	3.5分	35.3時間	285	320
受電業務計								2,234件	処理時間計	165.1時間		

4. 内部事務

(1) 税務課

通番	分野	業務名	実施作業							内容	総業務量 (2か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	想定件数	
			郵送 受付	書類 確認	システム 入力/ チェック	書類 作成	封入	統計・ 集計	書類 整理					文書 收受	2月
1	差押・振替事務補助	配当計算書チェック		●	●					システムの経過記録より、指定日以降に配当計算が行われているか点検する	518	1.0分	8.6時間	259	259
2		債権取立実績表入力			●			●		配当計算書をもとに、債権取立実績表（エクセル）に情報を入力する	518	1.0分	8.6時間	259	259
3		起案文作成補助		●		●				科目振替用の起案文を補助的に作成する作業 （20枚の領収書情報をエクセルに入力する）	20	20.0分	6.7時間	10	10
4		収納反映確認		●	●					振替処理完了後の収納反映確認	0	1.0分	0.0時間	0	0
5		完結番号のシステム入力		●	●			●		統合滞納管理システムの経過記録に完結番号を入力する。	554	1.0分	9.2時間	277	277
6	郵便開封	郵便開封・收受印押印		●					●	郵便を開封し、收受印を押印する作業	1,000	0.5分	8.3時間	500	500
7	普徴催告書返戻	宛名読取		●	●					バーコードリーダーで宛名情報を読み取り、封筒に通番を記入する	0	0.2分	0.0時間	0	0
8		返戻情報のシステム入力		●	●					返戻情報を統合滞納管理システムの経過記録に入力する作業 または一括登録用の所定のエクセルに入力する作業	0	1.0分	0.0時間	0	0
9		住所確認			●					催告書の宛名情報と現在の統合滞納管理システム宛名情報に差異があるか調査し、振り分けする作業（形式的な点検）	0	1.0分	0.0時間	0	0
10	財産等調査	（照会）照会文書印刷、封入		●	●		●			システムから照会文書を印刷し、形式的な確認後、封筒に封入する作業	3,620	2.0分	120.7時間	1,810	1,810
11		（回答）システム入力			●					照会文書の回答情報を、システムまたはエクセルに入力する	3,680	1.0分	61.3時間	1,840	1,840
12	他自治体等からの調査	照会文書の台帳記入	●	●				●		照会文書を台帳に記入する	514	3.5分	30.0時間	292	222
13		照会文書のシステム入力		●	●					照会対象者をシステムで検索、経過記録を入力し、住民番号を照会文書に記入する	514	1.0分	8.6時間	292	222
14	執行停止通知	執行停止決議書印刷補助		●	●					執行停止決議書を印刷する作業	0	2.0分	0.0時間	0	0
15		執行停止（決定/解除）通知書の印刷・封入			●	●	●			統合滞納管理システムから通知書を印刷し、形式的な確認後、封筒に封入する作業	0	2.0分	0.0時間	0	0
16	延滞金処理	延滞金請求処理		●	●	●	●			支払期限を超えた納税者について、遅延した日数等に応じた延滞金の納付書発行と統合滞納管理システムへの入力を行う。	2,600	2.0分	86.7時間	1,300	1,300
17	郵送事務補助	封筒、郵便差出票、案内資料の整理・準備				●			●	封筒、郵便差出票に担当者名をスタンプする 案内資料（チラシ）の印刷し、カットする	0	0.2分	0.0時間	0	0
18	配当計算	配当計算書を作成する作業		●						領収証書をもとに、システムから配当計算書と送付状を印刷し、封筒に封入する	0	3.0分	0.0時間	0	0

税務課事務計

13,538件

処理時間計

348.7時間

(2) 医療保険年金課

通番	分野	業務名	実施作業								内容	総業務量 (2か月)	平均処理時間 (1件あたり)	総処理時間	想定件数	
			郵送 受付	書類 確認	システム 入力/ チェック	書類 作成	封入	統計・ 集計	書類 整理	文書 收受					2月	3月
1	郵便開封	郵便開封・収受印押印		●						●	郵便を開封し、収受印を押印する作業	1000	0.5分	8.3時間	500	500
2	財産等調査	(照会) 照会文書印刷、封入		●	●		●				システムから照会文書を印刷し、形式的な確認後、封筒に封入する作業	2,000	2.0分	66.7時間	1,000	1,000
3		(回答) システム入力			●						照会文書の回答情報を、システムまたはエクセルに入力する	2,000	1.0分	33.3時間	1,000	1,000
4	催告書返戻	宛名読取		●	●						バーコードリーダーで宛名情報を読み取り、封筒に通番を記入する	0	0.2分	0.0時間	0	0
5		返戻情報のシステム入力		●	●						返戻情報を統合滞納管理システムの経過記録に入力する作業 または一括登録用の所定のエクセルに入力する作業	0	1.0分	0.0時間	0	0
6		住所確認			●						催告書の宛名情報と現在の統合滞納管理システム宛名情報に差異があるか調査し、振り分けする作業 (形式的な点検)	0	1.0分	0.0時間	0	0
7	延滞金処理	延滞金請求処理		●	●	●	●				支払期限を超えて保険料納付のあった被保険者について、遅延した日数等に応じた延滞金の納付書発行とシステムへの入力を行う。	1320	2.0分	44.0時間	720	600

医療保険年金課事務計

6,320件

処理時間計

152.3時間

架電業務/SMS催告業務/受電業務/内部事務 総計

35,992件

処理時間計

1,580.3時間

貸与物品

設備・機器名称	台数	備考
システム端末	8 台	
プリンター（システム端末接続）	2 台	
電話機	8 台	
業務従事者用ロッカー	1 0 人分	
ホワイトボード	2 台	
シュレッダー	2 台	
キャビネット	2 台	
防災用ヘルメット	1 0 人分	
傘立て	1 台	

費用分担表

費用負担者	分類	物品名等
甲	機器類	システム端末及び周辺機器、システム端末接続プリンター、電話機、電話回線及び通話料
	備品等	事務用机、事務用イス、机、ロッカー、キャビネット、シュレッダー、傘立て
	消耗品等	システム端末接続プリンター用の各種用紙、コピー機用各種用紙、帳票用紙、送付用封筒及び返信用封筒、シュレッダー用ごみ袋
	郵便料	各種書類等の発送に伴う郵便料
乙	機器類	SMS送信機器、端末、通信機器等
	備品等	身分証明書、名札、必要な備品、必要な消耗品（文房具等）
	消耗品等	

リスク分担表

リスク			負担者	
No	種類	内容	甲	乙
1	物価・金利変動	人件費等物価・金利の変動（インフレ・デフレ）	協議	
2	不可抗力	自然災害、争乱等の甲又は乙のいずれの責にも帰すことができない事象	協議	
3	仕様変更	甲の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
4		乙の都合により仕様が大きく変更となるもの		○
5	スケジュール遅延	甲が必要なインフラ等資源を提供できないことが原因によるもの	○	
6		甲の政策の影響によるもの	○	
7		乙の帰責事由によるもの		○
8	業務設計・業務マニュアル整備	甲が提供するべき関連資料の不備等、甲の帰責事由による設計・業務マニュアルの未整備	○	
9		乙が実施すべき業務設計、業務マニュアル整備作業の不備等、乙の帰責事由による業務設計、業務マニュアルの未整備		○
10	従事者手配	乙の帰責事由により運営に必要な従事者の確保ができない場合		○
11	労務管理	従事者の安全及び健康の確保、労働災害の防止、業務範囲の統括的管理		○
12		従事者の労働災害		○
13		従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○
14	教育・研修	甲が提供すべき資料の不備等による従事者の知識・技能不足	○	
15		乙が実施すべき教育・研修の不備等による従事者の知識・技能不足		○
16	個人情報、秘密情報等の漏えい等	甲の帰責事由による個人情報の不正取得、濫用、漏えい等	○	
17		乙の帰責事由による個人情報の不正取得、濫用、漏えい等		○
18	データ損失、損害リスク	甲の帰責事由によるデータの損害	○	
19		乙の帰責事由によるデータの損害		○
20		自然災害など不可抗力によるデータの損害	協議	
21	機器損傷	甲の帰責事由による損害	○	
22		乙の帰責事由による損害		○
23		自然災害など不可抗力による損害	協議	

リスク			負担者	
No	種類	内容	区	受託者
2 4	苦情・要望	本業務に対する苦情・要望等		○
2 5		上記以外の区政全般への苦情・要望等	○	
2 6	第三者への賠償	甲の帰責事由による第三者賠償	○	
2 7		乙の帰責事由による第三者賠償		○
2 8	内容変更	甲の政策変更による業務内容の大幅な変更	○	
2 9		乙の都合による業務内容の大幅な変更		○
3 0		法令等の改正に伴う業務内容の変更	協議	
3 1		上記以外の原因による業務内容の変更	協議	
3 2	業務開始	業務開始に伴う業務の引継ぎに係る経費		○
3 3		業務開始に伴う運営設計、業務設計・マニュアル作成、研修等の事前準備に係る経費		○
3 4	業務終了	業務終了に伴う業務の引継ぎに係る経費		○
3 5		業務終了に伴う原状復帰及び撤収に係る経費		○

別紙9「レイアウト図」

