

安曇野市納税コールセンター業務委託
仕 様 書

安曇野市 総務部 収納課

安曇野市納税コールセンター業務委託仕様書

この仕様書は、安曇野市が委託する納税コールセンター業務について、受託者が委託を履行することに関して、必要な事項を定めるものとする。

1 業務委託名

委託する業務の名称は「安曇野市納税コールセンター業務委託」とする。

2 委託期間 令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

3 業務場所 安曇野市豊科6000番地 安曇野市役所1階専用執務室

4 業務内容

市県民税・森林環境税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、及び介護保険料（以下「税等」という。）の現年度分未納者（前月に督促状が発せられている者又は現年度のみ未納者）に対し、電話によりその旨の周知、自主納付の呼びかけその他付帯業務を行うこと。

（1）税等未納者本人への架電業務

ア 未納となっていることのお知らせ

イ 未納額のお知らせ

ウ 自主納付の呼びかけ

エ 納付予定日の確認

オ 分割納付誓約（現年度分）不履行者への納付の呼びかけ

カ 本人と電話で話をし、納付の約束がとれた場合は、架電を終了する。7回架電しても、本人に繋がらないときも終了とする。

キ 約束日に納付が確認できない場合は、再度架電し納付の約束を取り付ける。再度の約束は、架電3回までとする。

（2）電話番号調査業務

架電対象者の電話番号を電話帳、NTT 番号案内などで調査すること。

（3）収納状況等確認業務

架電前に滞納システムから架電対象者に関わる税等の収納状況及び滞納状況並びに折衝記録を確認すること。

（4）滞納システム入力業務

ア 電話番号調査により判明した電話番号、架電結果及び架電内容を滞納システム等の所定欄に入力すること。

イ 架電の都度、会話の内容などを記録するため折衝記録に入力すること。

（5）口座振替登録の勧奨

（6）国民健康保険資格の取得・喪失に係る手続き等の案内

(7) その他補助的業務

納付書、催告書等の封入作業など

(8) 納付案内業務マニュアルの作成

従事者の案内内容を統一するため、本市と協議のうえ、トークスクリプト、FAQを含む業務遂行に必要と思われる事務について業務マニュアルを作成し提出すること。
なお、提出された業務マニュアルは本市に帰属するものとする。

5 税等未納者への対応

- (1) 受託者は、税等未納者に対して親切丁寧に説明して、相手に理解してもらい納付してもらうよう努めなければならない。
- (2) 受託者は、委託事務を行うにあたり、言葉使いに十分注意し、税等未納者から批判を受けるような言動をしてはならない。

6 委託業務監督者

- (1) 委託者は、受託者及び仕様書8に規定する業務責任者を指示監督するため委託監督者を選任するものとする。
- (2) 監督者は委託業務内容と同種又は類似業務の管理監督経験を2年以上有する者であること。
- (3) 委託業務監督者は、総務部収納課整理担当係長とする。

7 業務従事者の配置等

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用するものを含む。以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務内容と同種又は類似業務の実務経験が1年以上ある業務従事者を2人以上配置しなければならない。
- (3) 受託者は、原則として当該契約期間中、同一の者を業務従事者とするものとし、契約締結後、業務従事者氏名を委託者に報告すること。
- (4) 業務従事者は、日又は時間によるローテーションも可能とする。ただし、常時2人で業務を行うこととする。
- (5) 受託者は、業務従事者の中から委託者との連絡調整、業務全般の管理及び監督を行う仕様書8に規定する責任者1人を選任し、委託者に報告すること。
- (6) 受託者は、やむを得ず業務従事者を交代させようとするときは、事前に委託者と協議し、後任の業務従事者に対する事務引継ぎを十分に行い、以後の業務に支障をきたすことのないようにすること。この場合の経費は、全て受託者の負担とする。
- (7) 業務従事者が急病などの理由により業務に従事できない場合は、受託者は責任を持って代替要員を確保すること。この場合の経費は、全て受託者の負担とする。

8 業務責任者の選任基準

受託者は委託契約期間を通じて、以下の基準を有する者を配置することとする。

(1) 業務責任者

委託業務内容と同種又は類似業務における管理監督経験を2年以上有する者であること。

9 業務時間等

(1) 業務時間（休憩時間を含む。）

ア 月曜日、水曜日～金曜日 13：00～20：00

※上記、休業日は委託者と協議して変更することも可

イ 日曜日及び祝日 9：00～17：00

※上記イは冬季間（12月から翌年2月末まで）の間は10：00～18：00

(2) 委託者側の都合上、4月上旬8日程度、6月上旬8日程度及び12月29日から翌年1月3日頃までは、休業日とする。なお、休業日の詳細は、毎年3月上旬に決定する。

(3) 年間稼働日数の上限は250日とする。

10 信用失墜行為等の禁止

受託者は、委託業務を行うにあたり、委託者の信用を失墜させる行為をしてはならない。

11 秘密の保持

(1) 受託者は、本業務において知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の委託期間が満了又は契約が解除された後及び業務委託開始までの準備期間においても同様とする。

(2) 受託者は、電算システム内の情報並びに本業務の履行のために用いた資料及びその結果等について、本市の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(3) 受託者は、本市の指示により保管を要するとされたものを除き、本業務に係る情報及び資料は、消去又は裁断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

12 個人情報の取扱い

別に定める「個人情報取扱い特記事項」による。また、業務で使用する情報に関して秘密を遵守し、第三者に開示及び漏えいしてはならない。

13 業務場所等の管理

受託者は、委託者が指定する場所「安曇野市豊科6000番地 安曇野市役所庁舎内」に業務場所を設置するものとする。業務場所の設置にあたり次の条件を遵守しなければならない。

ア 常に善良な管理者の注意をもって使用すること。

イ 第三者に使用させてはならないこと。

ウ 使用目的以外の目的に使用しないこと。

14 貸与物品等

机（４台）、椅子（２脚）、折りたたみ椅子（１脚）、パソコン２台、電話機３台、ヘッドセット２台、キャビネット（１２段のうち３段）、ＩＣカード（入退庁・入室用）（人数分）、職員駐車場（２台分）、駐車場使用許可証（人数分）、筆記用具ノート一式

※安曇野市の休日を定める条例（平成１７年安曇野市条例第３号）第１条第１項各号に定める休日は、庁舎北側の駐車スペースが使用できる。

15 費用負担

この業務における次に掲げる費用は、当市の負担とする。

- （１） 執務室（冷暖房完備）の光熱費及び電話料金
- （２） 通常の使用により生じた機器の修理費用。ただし、受託者に瑕疵がある場合は、その都度、両者協議の上決定することとする。

16 契約期間満了又は契約解除に伴う業務引継ぎ及び措置

受託者は、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切を委託者及び委託者の指定する事業者引き継がなければならない。また、委託業務の継続が困難な状況となった場合においても、受託者は責任を持ってその引き継ぎ期間中、委託業務が継続できる措置を取らなければならない。

17 その他

- （１） 架電対象者リストは、Excelにより提供することから、Excelを使いこなすことが最低限、必要となる。また、架電結果についてExcelの所定欄に入力する必要がある。
- （２） 毎月の架電集計を受託事業者へ送付するので、それを基に毎月の業務実績報告書を作成して提出すること。
- （３） 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和６０年法律第８８号）その他労働基準関係法令を遵守するとともに、長野県の最低賃金を確保するものとする。
- （４） 安曇野市情報公開条例（平成１８年安曇野市条例第５号）に基づき公開請求があった場合は、提案書等を公開する。また、同条例第５条第１項３号に該当する事項については、ヒアリング時に意見を求めることがある。
- （５） この仕様書に記載のないことについては、当市と受託者が協議して決定するものとする。