

納税管理及び徴収補助等業務委託仕様書

1 業務委託の内容

(1) 徴収業務

受託者は、次のア対象税目において、市税等の滞納金（現年度分及び滞納繰越分）を徴収するため、業務を遂行するものとする。

また、令和6年4月1日に次のイ業務内容を滞りなく遂行できる業務体制を整えることとし、契約履行期間中の業務計画を、委託者へ提出するものとする。

ア 対象税目

(ア)	市民税・都民税（普通徴収及び特別徴収）
(イ)	固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
(ウ)	軽自動車税
(エ)	法人市民税
(オ)	国民健康保険税

イ 業務内容（詳細は別紙のとおり）

(ア)	来庁者対応業務
(イ)	電話対応業務
(ウ)	納付案内業務
(エ)	滞納整理関連補助業務
(オ)	収納管理関連補助業務

(2) ソフトウェアロボット（RPA）等の活用

受託者は、上記徴収業務の遂行において、効率化を図ることを目的として作業の一部を自動化するソフトウェアロボット（RPA）等を活用して業務の最適化を図るものとする。

なお、ソフトウェアロボット等の詳細については、別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」のとおりとする。

(3) 電話催告システムの導入

受託者は、上記徴収業務の遂行において、納付勧奨業務の強化を目的とした電話催告システムを導入し、運用するものとする。

なお、電話催告システムの詳細については、別紙「電話催告システム仕様書」を満たすものとする。

2 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の（１）から（３）に該当する日を除く月曜日から金曜日の午前８時３０分から午後５時１５分まで及び土曜日の午前８時３０分から午後０時３０分までとする。

- （１）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
- （２）１２月２９日から翌年の１月３日までの日
- （３）その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に委託者と協議の上、対応すること。

※上記履行時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、委託者とあらかじめ協議の上、委託者が必要と認める範囲内で本業務を履行することとする。また、窓口受付終了後においても、一連の事務処理及び市民対応が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

3 業務に必要な設備及び物品等

受託者は、業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、業務履行場所において次に掲げる設備及び物品を使用して業務を行うものとする。また、貸与された物品等を委託者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

（１）委託者が無償で提供する設備及び物品等

委託者が無償で提供する設備及び物品等は次の表のとおりとする。

なお、台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

また、記載のない設備、機器等の使用については、委託者と協議のうえ、決定するものとする。さらに、受託者の責めに帰すべき事由による設備や物品の補修は受託者が負担するものとする。

ア	執務室
イ	事務机・椅子（１７席程度）
ウ	電話回線（４回線程度）
エ	電話機（７台程度）
オ	キャビネット
カ	基幹系システム端末機（１７台程度）※
キ	プリンター（トナーを含む）
ク	印刷用紙
ケ	封筒

※基幹系システム端末機の標準仕様は下表のとおりとする。

項目	仕様
C P U	Core™ i5-10500T
メモリ	8GB(4GB×2)
ストレージ	256GB フラッシュメモリディスク
ディスプレイ	21.5 型ワイド LCD フル HD
O S	Windows 10 Pro 64Bit
主なアプリケーション	Microsoft Office LTSC Standard 2021

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

受託者が用意する設備及び物品等は次の表のとおりとする。

ア	電話催告システム	電話発信機能、催告書作成機能等を有するシステムとし、安全管理措置、機能等の詳細については、別紙「電話催告システム仕様書」のとおりとする。
イ	SMS 送信機器	効率的にショートメッセージを送信する機器、あるいはアプリケーションソフト
ウ	ソフトウェアロボット等	詳細は別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」のとおりとする。
エ	その他	上記アからウまでのほか、本業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置すること。ただし、業務履行場所に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、申請を行い、委託者の承認を得るものとする。

4 業務執行体制

受託者は、次の（１）から（９）までの税及び労働関係の法令等を遵守するとともに、個人情報を含む税情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。

なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

- (1) 国税徴収法（昭和34年4月20日法律第147号）
- (2) 地方税法（昭和25年7月31日法律第226号）
- (3) 東大和市税条例（昭和26年5月26日条例第7号）
- (4) 東大和市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第32号）

- (5) 労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）
- (6) 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7月5日法律第88号）

5 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受託者は次の（1）から（7）までに掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

(1) 管理者及び従事者名簿の作成

受託者は、事前に管理者及び従事者の名簿を作成し、委託者に提出すること。また、管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに委託者に届け出ること。

(2) 管理者及び従事者の変更要請

委託者が管理者及び従事者の変更を要請したときは、直ちに応じること。

(3) マニュアルの作成及び更新

業務の実施にあたっては、事前にパソコンの操作、電話対応、個人情報取り扱い、市税の概要等、各業務に対応するマニュアルを委託者と協議のうえ作成し、提出すること。また、マニュアルは必要に応じて委託者と協議のうえ、更新すること。

(4) 研修の実施

受託者は、責任者、管理者及び従事者に機器の操作方法及び業務遂行に必要と判断される知識の習得を目的とした研修を、適切な回数実施すること。

なお、研修実施にあたっては、通常業務への影響を回避することに配慮すること。

(5) 業務内容の確認

受託者は、業務内容について委託者から確認を求められた場合には、速やかにこれに応じること。

(6) ナレッジ（知識や情報等）希薄化防止対策

受託者は、委託者の業務内容に関するナレッジ（知識や情報等）の希薄化を防止するための対策を講じること。

(7) 市税等収納率向上対策に係るアクションプランの策定と進行管理

受託者は、委託者の市税等収納率向上対策に基づき納税管理及び徴収補助等業務のアクションプランを策定し、進行管理を行うとともに、毎月、委託者へ書面にて進捗状況等を報告すること。

6 業務週報及び業務月報の作成及び提出

受託者は、次の（1）の提出期限までに、（2）の報告事項を記載した業務週報及び業務月報を作成し、提出するものとする。

(1) 提出期限

ア	業務週報	翌週の第2開庁日まで、
イ	前月分の業務月報	毎月5日まで（閉庁日の場合は翌開庁日）

(2) 報告事項

ア	納付勧奨件数及び内容（架電、文書送付、催告書作成件数及び架電の結果等）
イ	来庁者受付件数及び内容
ウ	電話受付件数及び内容（納付勧奨として報告する部分は除く）
エ	各種調査書類送付件数及び回答入力件数
オ	差押えに係る書類の作成件数及び配当並びに充当処理関係書類作成件数
カ	口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数
キ	口座振替受付に関する処理件数及び内容
ク	督促状不着に係る再送付件数及び公示送達件数
ケ	ペイジー口座振替受付サービス受付件数
コ	払込取扱票処理件数
サ	納税証明書発行件数
シ	歳出還付振込み件数
ス	来庁者収納件数
セ	督促状及び催告書等発送件数

7 設備の使用等に関する経費の負担

業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料、光熱水費等）は、委託者が負担するものとする。

ただし、ショートメッセージに関する通信料は委託費に含めるものとする。

8 契約方法及び委託料の支払方法

本業務については、東大和市契約事務規則に基づく長期契約とする。

また、委託料については月毎を単位とする分割支払いとし、受託者が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

9 再委託の承諾

(1) 受託者は、別紙「電話催告システム仕様書」及び「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等の導入及び開発における特記事項」以外の業務について再委託してはならない。

(2) 受託者は、別紙「電話催告システム仕様書」及び「定型的業務の負担軽減に

向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」に記載されている業務について再委託しようとする場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出し、委託者の承諾を得なければならない。

10 その他

東大和市第6次行政改革大綱の取組項目である「債権管理の適正化」に基づき、「1 業務委託の内容（1）徴収業務」の内容に追加または変更が生じた際には、新たな費用負担が生じないよう委託者と協議の上、その対応を決定するものとする。

業務種別	事務内容	事務概要	件数
来庁者対応業務	回答業務	窓口での問い合わせへの回答及び案内 ・納付書の使い方、納付可能場所の確認の他、納税に関する軽易な内容に回答する	5件/日
	引継ぎ業務	担当者への引継ぎ ・個人情報、用件確認後に担当者へ引継ぐ	10件/日
	納付受領業務	窓口納付の対応 ・納付を希望する税目等を確認し、必要に応じて納付書を再発行する	4,500件/年
		受理内容の基幹系システムへの入力	
	口座振替登録業務	ページーによる口座振替登録	425件/年
		口座振替依頼書による口座振替登録	
	還付金申請者対応業務	現金還付処理	100件/年
	証明書等発行業務	納税証明書、完納証明書の発行	1,408件/年
納付勧奨業務	納付時期の意向確認、生活状況資料の説明及び收受並びに納付書の発行及び送付	150件/年	
電話対応業務	回答業務	問い合わせへの回答及び案内 ・納付書の使い方、納付可能場所の確認の他、納税に関する軽易な内容に回答する	5件/日
	引継ぎ業務	担当者への引継ぎ ・個人情報、用件確認後に担当者へ引継ぐ	12件/日
	文書発行業務	納付書の再発行、滞納金明細書等の発行及び送付処理	1,500件/年
	納付勧奨業務	納付時期の意向確認、生活状況資料の説明並びに納付書の発行及び送付	70件/年
納付案内業務	架電案内業務	納付勧奨及び返電対応、納付書の再発行 ・必要に応じて口座振替登録の勧奨も行う	12,164件/年
		折衝内容等の基幹系システムへの入力	12,427件/年
		納付勧奨後における履行状況の管理	1,389件/年
	文書案内業務	文書の作成、送付及び返電対応 ショートメッセージサービス（SMS）の送信及び返電対応 ・電話催告に回答しない滞納者及び委託者が指定した滞納者に対して行う ・本文内容については、個人が特定できる情報は記載せず、納付勧奨及び委託者への連絡を依頼する内容のみとし、送信元を明記する	2,132件/年
滞納整理関連補助業務	滞納処分関連書類作成及び送付業務	滞納者の財産調査書類等の作成及び送付、回答内容の基幹系システムへの入力 ・預金、生命保険、給与等の調査の他、滞納者実態調査、登記簿謄本や戸籍謄本の請求等についても行う	2,461件/月
		差押調書、取立依頼書等の作成及び送付	40件/月
		交付要求書、債権現在高申立書等の作成及び送付	23件/年
		配当計算書、充当決議書等の作成及び送付	43件/月
		執行停止決議書等の作成及び送付	198件/年
		滞納者実態調査の回答書作成及び送付	42件/月
	郵送物の不着処理業務	不着郵便物の再送付 ・督促状、差押調書等が返戻した際の送付先の確認や郵送方法の変更を行う	133件/年
		公示送達関連書類作成 ・返戻した文書等のうち、調査によって送付先が判明しないものについて行う	17件/年
	歳入歳出外現金納付書の作成業務	納付書の作成及び送付 ・同封文書も併せて作成する	43件/月
	銀行振込の受付業務	納付書の作成	86件/月
	書類整理業務	個票管理 ・預金等調査回答書及び滞納者から提出された資料等を個別のフォルダにて管理する。	2,600件/年

業務種別	事務内容	事務概要	件数
収納管理関連補助業務	証明書発行業務（郵送）	納税証明書、完納証明書の郵送	83件/年
	口座振替事務	口座情報の登録	10,998件/年
		口座振替不能分の調査及び解約分納付書の送付	314件/年
		固定資産税・都市計画税口座振替の引継ぎ処理	100件/年
	還付・充当関連業務	還付伝票作成・発送等の還付関連処理	34,462件/年
		充当通知書の送付	
		還付口座振込処理	
		還付通知の再送付	
		精算処理 ・還付した領収書をまとめ、精算報告する。	
		配当割株式譲渡所得による還付・充当	
	還付未済のリスト化 ・還付手続きがされていないものをリストアップする。	2回/年	
		督促状関連業務	督促状の送付
	一斉催告書関連業務	後日督促	365件/年
		催告書の準備・発送	7,727件/年
		催告書の点検、引抜き及び送付	1,600～4,000件/月
	その他業務	延滞金未納請求書の作成及び送付	147件/年
		振込取扱票処理	2,781件/年
		送付先の入力	1,528件/年
		納税証明書手数料納付業務	1回/日
		窓口収納に対する入金準備	1回/日
納付済通知書の整理		1回/日	
郵便物の取りまとめ		1回/日	