

# 豊明市収納コールセンター業務委託仕様書

## 1. 業務委託名

豊明市収納コールセンター業務委託（長期継続契約）

## 2. 業務委託目的

市税等の滞納者に対して、電話等により早期に自主納付の呼びかけを行い、租税債権の早期徴収を図り、収納率向上と累積滞納の未然防止を目的とする。

## 3. 業務委託期間

令和 6 年 10 月 1 日から令和 9 年 9 月 30 日まで

ただし、契約日から令和 6 年 9 月 30 日までを準備期間とする。

## 4. 業務委託場所

豊明市 市民生活部 債権管理課事務室内の指定場所

【愛知県豊明市新田町子持松 1 番地 1 豊明市役所本館 1 階】

## 5. 業務委託内容

豊明市市民生活部債権管理課で行う市税等（市県民税・森林環境税、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税及び介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料）につき以下の業務を委託する。

なお、プロポーザルにより提案し採用された業務についても含まれるものとする。

### （１） 電話による納付勧奨

豊明市が提供する納税勧奨者リストについて事前に電話番号、納付状況、折衝状況を確認し、電話による納付案内を行い、自主納付を促すとともに納付方法の確認及び案内を行う。応答がない場合は日時を変更して月 3 回まで架電する。（通信料は豊明市負担）

月あたり 500 人以上の架電を行うこととし、架電人数が達しなかった場合には、その原因を分析し、翌月には改善策を講じなければならない。

### （２） 文書による納付勧奨

豊明市が提供する納付勧奨者リストについて電話番号不明等により電話による納付勧奨ができない者に対して文書による納付勧奨を行う。文書の内容については豊明市と協議を必要とし、指定する日時までに発送できるように用意する。（郵送料は豊明市負担）

### （３） SMS による納付勧奨

再架電を行ったが応答がない者や応答したが外国人で通訳等による納付勧奨が困難である者などに対して、対象者や送付内容について豊明市と協議の上 SMS（ショートメッセージサービス）による納付勧奨を行う。（SMS システムは受託者が負担、通信料は豊明市が負担）

なお、機器設置及び運用については、豊明市と協議の上、承認を得て行うこととする。

- (4) 受電業務  
電話若しくは文書による納付勧奨を行った者からの問い合わせに対応する。
- (5) 納付書の再発行  
架電または受電の際に納付書の紛失や期限切れなどの場合には、納付方法や期限を確認し納付書の再発行を行い送付の用意をする。
- (6) 電話番号調査  
豊明市が提供する納付勧奨者リストの中で電話番号が不明の者について、受電の際に電話番号の聞き取りやシステム内検索など電話番号の把握に努める。
- (7) 滞納管理システムへの入力  
上記(1)から(6)までの業務委託内容及びそれに附帯する業務及び対象者の発言ややり取りについて滞納管理システムに入力する。
- (8) 効果・分析  
架電等により納付勧奨した者の納付状況を確認するとともに、更なる収納率向上策について分析検討を行う。
- (9) その他  
上記(1)から(8)までに附帯する業務で豊明市が必要とする業務について受託者と協議の上追加することができる。

## 6. 業務実施日時

- (1) 業務実施日  
実施日は月あたり10日間とし受注者は実施予定表を作成し、豊明市の承認を得ること、また、原則として1か月前には承認をうけること。ただし、必要に応じ双方協議の上、実施日を変更できるものとする。
- (2) 業務時間
  - ア 通常業務  
豊明市役所の開庁日（土曜日、日曜日、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日までを除く）の午前9時から午後5時まで（休憩1時間）
  - イ 夜間業務  
豊明市役所の開庁日（土曜日、日曜日、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日までを除く）の午後5時30分から午後8時まで（休憩なし）
  - ウ 休日業務  
土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の午前9時から午後5時まで（休憩1時間）
  - エ 継続対応  
業務時間内に架電または受電しているものについては、該当の対応完了まで受託者において継続して行うものとする。

## 7. 業務実施体制

受託者は、本業務が適正に実施するため、次のとおり業務従事する職員を配置し、休暇や退職などにより業務に支障をきたさないよう交代要員についても予定すること。

### (1) 管理者（1名配置、兼務不可）

収納コールセンター業務運営に必要な知識・技能を有し、業務場所に常駐しなくてもよいが、豊明市の要請や業務責任者で対応できない事態など緊急時の対応に遅滞なく対応でき本業務を統括する。

### (2) 業務責任者（1人配置、オペレーターと兼務可能）

収納コールセンター業務運営に必要な知識・技能を持ち、業務場所に常駐しオペレーターに業務指導をするとともに、苦情対応など適正な運営に資する業務を行う。

### (3) オペレーター（2名以上配置）

収納コールセンター運営に必要な研修を受講し、業務責任者の指導の下「5.業務委託内容」を実施する。

## 8. 業務従事者の心得

### (1) 業務時間中は、常に名札を着用すること

### (2) 服装等は職務にふさわしいものを着用し、周囲に不快感を与えることのないようにすること。

### (3) 休憩や出退勤について業務責任者若しくは管理者の指示により行うこと。

## 9. 研修

### (1) 受託者は業務従事者に対して、電話の応対、個人情報の取り扱い、対象税目の概要などについての研修を実施し業務内容を十分に理解させること。

### (2) 受託者は、本研修の実施に際し、事前に研修計画及び研修内容（資料）について、豊明市の承認を得ること。

## 10. 個人情報の保護

本業務の遂行に関し知り得た事項について委託期間中及び終了後においてもこれを漏洩し又は他の目的に利用してはならない。また、豊明市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第25号）及び豊明市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

## 11. 備品等

### (1) 本業務にあたり豊明市が提供する備品は別紙「備品等提供一覧」のとおりとする。

### (2) 11.（1）以外で業務に必要な備品及び消耗品等については、受託者が用意するものとする。

### (3) 提供された備品等については、指定された場所にて適正に取り扱い、不具合を生じた場合には直ちに豊明市に報告しなければならない。

### (4) 受託者は、契約期間が満了した場合又は契約が解除された場合には、提供された備品等を豊明市が指定する日までに原状回復して返還しなければならない。

## 12. 損害賠償

受託者は本業務の実施にあたり、受託者の責に帰する理由により、豊明市及び他者に損害を与えたときは、速やかに豊明市に報告するとともに賠償の責を負わなければならない。

## 13. 業務報告

- (1) 受託者は、毎月 10 日までに前月分の業務報告書を豊明市に提出するものとする。
- (2) 業務報告の項目は、両者協議の上別に定める。
- (3) 受託者は、豊明市から個別に報告を求められた時には、両者協議の上指定日までに報告書の提出をしなければならない。

## 14. 業務マニュアルの作成

- (1) 受託者は、本業務に必要な処理手順や資料等を網羅した業務マニュアルを作成しなければならない。
- (2) 本業務マニュアルは業務開始前までに豊明市に提出し承認を受けること。また、マニュアルの内容については随時更新を行うものとし、修正後は速やかに豊明市の承認を得なければならない。
- (3) 本業務マニュアルの著作権は豊明市に帰属する。また、電子ファイル（マイクロソフト社の Microsoft Word）にて作成し、提出すること。

## 15. 定例会等

- (1) 毎月 1 回定例会を行うこととし、内容、日程については受託者が提案するものとする。
- (2) 受託者は、定例会の資料を準備する。また、当日の協議内容を記録し豊明市に報告する。
- (3) 豊明市又は受託者は必要に応じ臨時会を開催することができる。

## 16. 支払方法

委託料は、各年度の契約金額を当該委託月数で除して得た金額を 1 月毎に支払うが、準備期間の支払いはないものとする。100 円未満の端数については、年度初月に纏めるものとする。業務報告書を提出し検査後、豊明市が適正な請求書を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

## 17. その他

本仕様書に定めのない事項などが生じたときは、豊明市委託契約約款によるもののほか、豊明市と受託者が協議の上定めるものとする。

別紙「備品等提供一覧」

| 名 称           | 数 量    | 備 考                    |
|---------------|--------|------------------------|
| 執務スペース        | 債権管理課内 | 業務に必要な光熱水費を含む          |
| 事務机           | 2      |                        |
| 事務用いす         | 2      |                        |
| 業務用パソコン       | 2      | 滞納管理システム等業務に必要なシステムを含む |
| 電話機           | 2      | 回線、通信料を含む              |
| プリンタ          | 1      | 職員と共用、トナーを含む           |
| 書類保管用キャビネット   | 1      |                        |
| 納付書、封筒、用紙     |        | 業務に必要なもの               |
| 事務用消耗品（筆記用具等） |        | 業務に必要なもの               |
| 郵送料           |        | 文書による納付勧奨など必要なもの       |