

京都市納税お知らせセンター業務委託仕様書

1 契約件名

京都市納税お知らせセンター業務委託

2 目的

市税収入の確保と納税意識の醸成を図るため、市税の納付を忘れられている納税者に対する初期対応として、専任のオペレーターが電話による自主納付の呼掛け等を行うことにより、早期の税込確保と今後の滞納の未然防止を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和4年11月30日までとする。

ただし、委託業務のうち市税の滞納者に対する電話による自主納付の呼掛けは、業務開始日から令和4年11月下旬までの期間内で行うこととし、それ以外の期間は、事前準備及びコールバック等の事後対応を行う。

4 履行場所

京都市納税お知らせセンター

京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地 京都市役所分庁舎1階
市税事務所納税室内

5 業務に必要な設備等

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、業務内容及び情報保護・セキュリティ対策の観点から、京都市（以下「市」という。）が履行場所に指定した場所において、市が無償貸与する下記の設備等を使用すること。市が貸与しない設備等について業務上必要なものは、市と協議のうえ、受託者において整備すること。

ア 受託者専用の設備等

- (ア) 京都市滞納整理支援システム（IDカード12枚）
- (イ) 京都市滞納整理支援システム用端末機 8台
- (ウ) プリンタ 1台
- (エ) 電話機 7台（7回線）
- (オ) 備品及び消耗品
 - ・事務机（鍵付き）及び椅子 8組
 - ・2段キャビネット 2台
 - ・プリンタ台
 - ・名札
 - ・連絡票、納付書その他の用紙 など

イ 市と共用する設備等

- (ア) ロッカー 8名分
 - (イ) 傘立て 2台
 - (ウ) コピー機 1台
- (2) 京都市納税お知らせセンター専用の電話番号は、市が用意する。
 - (3) 受託者は、設備等を委託業務目的外の用途に使用してはならない。また、設備等の使用は善良な管理者の注意義務をもって行わなければならない。また、不具合を生じた際には、直ちに市に報告すること。
 - (4) 受託者は、市の承諾を得ずに設備等を執務室の外へ持ち出してはならない。
 - (5) 市が貸与する設備等は、委託期間終了後、速やかに市へ返却し、市と受託者が共有するものは、使用后、速やかに元に戻すものとする。また、上記(1)で受託者が設置した設備等については、契約期間終了後、受託者において撤去するとともに、執務室内の設備等(消耗品類を除く。)を速やかに原状回復しなければならない。

6 業務内容

委託業務の内容は、以下のとおりとする。なお、公権力の行使にあたる業務については、本業務の対象外とする。

- (1) 市税の滞納者に対する電話による自主納付の呼掛け
- (2) 上記(1)に対する滞納者の反応、問い合わせ等への対応
- (3) 上記(1)及び(2)の内容の京都市滞納整理支援システムへの入力
- (4) 呼掛けの電話をするための電話番号調査
- (5) 上記(5)に対する調査結果の京都市滞納整理支援システムへの入力
- (6) 京都市納税お知らせセンターの管理運営に関する業務
- (7) 市税の相談窓口への案内等、前各号に付帯する業務
- (8) その他、滞納整理事務に係る補助業務

7 業務目標

上記6(1)について、1月あたり概ね5,000件以上架電すること。

ただし、架電先と直接会話して自主納付の呼掛け等を行った件数の割合が、目標件数の3割未満とならないよう努めること。

なお、同じ対象者に対し、異なる日に合計3回まで架電した結果、いずれも電話が繋がらなかった場合(留守番電話を含む。),その対象者からの応答があったものとして件数に計上してよいものとする。

8 納税お知らせセンターの開設日時

(1) 開設日時

開設日時は下表のとおりとする。

| 区分 | 開設日時 | 摘要 |
|----|----------------------|---|
| 通常 | 平日 午前8時45分～午後5時 | 業務開始日から11月30日までの期間で市が指定する期間。ただし、市が指定する日から11月30日までの間は、コールバック等の事後対応を行う。 |
| 夜間 | 平日 午後5時～午後7時 | 10月1日から11月30日までの期間において、市との協議のうえ、市が指定する日に実施する（計8日以内）。 |
| 休日 | 土日祝日 午前8時45分～午後5時 | 10月1日から11月30日までの期間において、市との協議のうえ、市が指定する日に実施する（計4日以内）。 |

(2) 開設日時の変更

市役所庁舎やシステム管理上等のやむを得ない理由により、開設日時を変更する必要がある場合は、市と受託者が協議のうえ、変更するものとする。

9 業務体制

(1) 人員の配置等

ア 受託者は、委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）として以下の者を置く。

(ア) 現場責任者（1名）

京都市納税お知らせセンターにおいて、上記6(1)～(8)の業務の履行に当たり、進捗状況の管理、オペレーターの指揮監督を行い、業務全体を統括する者

(イ) オペレーター（必要数）

京都市納税お知らせセンターにおいて、上記6(1)～(8)の業務を履行する者で、うち1名は現場責任者を兼務することができる。

なお、設備上の理由により同時に業務に従事できる人数は7名までとする。

イ 受託者は、上記8の開設日時において、執務室の維持管理及び個人情報保護の観点から原則として複数名のオペレーターを配置しなければならない。ただし、やむを得ない事由により複数名の配置が困難な時間がある場合は、あらかじめ市へ連絡するものとする。

ウ 受託者は、現場責任者が勤務しない日の代理者をオペレーターの中から定めるとともに、その両者がともに勤務しない日が生じないようにしなければならない。

(2) 従事者への監督責任

ア 指揮命令等

受託者は従事者への指揮命令、管理監督及び指導育成を実施しなければならない。

イ 信用失墜行為の禁止

受託者及び従事者は、委託業務を遂行するに当たり、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

ウ 服装等

従事者には見えやすい位置に名札を着用させること。また、服装や身だしなみ等については、委託業務の遂行にふさわしいもので、かつ、市民に信頼されるものとなるよう

心がけること。

エ 執務室への持ち込み

受託者は、従事者等に、執務室内へ私物を持ち込ませてはならない。ただし、あらかじめ市の承諾を得ているものはこの限りでない

オ 滞納市税等の確認

(ア) 受託者は、従事者について、京都市の市税及び延滞金（以下「市税に係る徴収金」という。）に滞納がないことを確認しなければならない。

(イ) 受託者は、確認結果について、市に対し、(様式6)「確認書」により通知する。

(ウ) 市税に係る徴収金に滞納がないことを確認するため、受託者は従事者から(様式7)「誓約書及び同意書」を徴し、市に提出しなければならない。

カ 従事者等名簿の提出

受託者は、市に対し、委託業務の開始前に従事者等の名簿を提出しなければならない。また、従事者等に変更が生じる場合は、あらかじめ書面により市へ通知しなければならない。

キ 緊急時の体制の整備

(ア) 受託者は、交通遮断などのやむを得ない事由により、現場責任者又はオペレーターが勤務できない場合に備え、あらかじめ緊急時の運営体制を整備しなければならない。

(イ) 受託者は、市と協議のうえ緊急連絡体制を整備し、緊急連絡先とともに市へ報告するものとする。

10 業務の細目

(1) 市税の滞納者に対する電話による自主納付の呼掛け

ア 対象者

市が受託者へ提供する対象者情報に掲載されている者

イ 業務内容

(ア) 市から提供される対象者情報に基づき、京都市滞納整理支援システムで滞納状況及び直近の経過記録を確認したうえで架電する。ただし、対象者が滞納市税を完納している場合や直近に本市職員と折衝している場合は、架電対象から除くものとする。

(イ) 架電に対し応答があった場合は、本人確認のうえ市税納付の有無を確認し、未納の場合は、必要に応じて滞納の事実や滞納額を伝え、納付の呼掛けを行うとともに、対象者の状況について聞取りを行う。

(ウ) 架電に対し応答がなかった対象者からコールバックがあった場合は、京都市滞納整理支援システムで滞納状況等を確認のうえ、上記(イ)のとおり対応する。

ウ 留意事項

(ア) 架電対象者は、市が文書を送付した滞納者のうち市の指定する者とする。市が主に文書を送付する時期及び対象は次表の通り。

| 送付時期予定 | 主な対象 | 期別 | 区分 |
|--------|-------------------|-----|---------|
| 6月中旬 | 固定資産税（土地・家屋，償却資産） | 第1期 | 現年 |
| 7月下旬 | 軽自動車税（種別割） | — | 現年・滞納繰越 |
| 8月下旬 | 市・府民税（普通徴収） | 第1期 | 現年 |
| 9月中旬 | 固定資産税（土地・家屋，償却資産） | 第2期 | 現年 |
| 10月中旬 | 市・府民税（普通徴収） | 第2期 | 現年 |

※対象税額5万円未満を目安に対象者を抽出する。

※上記の他，市が個別に送付した文書を指定する場合がある。

- (イ) 対象者情報は，CSV形式（宛名番号，滞納者情報，滞納市税の額等）で提供するため，受託者において任意に加工のうえ，使用すること。
- (ウ) この業務は，市の指示する期日まで繰返し継続して行うものとする。
- (エ) この業務における通話料は，受託者が負担する。

(2) 上記(1)に対する滞納者の反応，問い合わせ等への対応

- ア 滞納者から，納付書の再発行依頼があった場合は，対象税目及び期別の確認を行ったうえで，京都市滞納整理支援システムを用いて納付書を作成し，市職員に取り次ぐ。
- イ 滞納者から，口座振替の申出があった場合は，手続について案内する。
- ウ 滞納者が納税相談を希望した場合等，市職員による対応が必要な事案については，市職員に取り次ぐ。
- エ 対応に関するエスカレーションについては，受託者において対応する。

(3) 上記(1)及び(2)の内容の京都市滞納整理支援システムへの入力

切電後，応答結果（応答がない場合を含む）や，滞納者の反応，問い合わせへの回答等の対応内容について，京都市滞納整理支援システムに記録する。

(4) 呼掛けの電話をするための電話番号調査

- ア 電話番号を把握していない滞納者のうち，市の指定する調査対象者について，受託者において電話番号を調査する。
- イ 調査の結果判明した電話番号は，上記(1)の業務で使用する。
- ウ 電話番号調査事務を行う場所及び方法は，受託者と市が協議のうえ，市が指定する。
- エ 受託者は，調査対象者の電話番号を受託者において把握している場合，その情報を用いて調査してもよい。

(5) 上記(5)に対する調査結果の京都市滞納整理支援システムへの入力

調査の結果判明した電話番号は，上記(1)の業務で使用するとともに，京都市滞納整理支援システムに記録する。

(6) 京都市納税お知らせセンターの管理運営に関する業務

ア 受託者は、上記2の目的を踏まえ、上記7の業務目標の達成に向けて年間の業務計画を立てるとともに、その進捗管理を行う。なお、対象者リストの件数や業務の進捗状況等を踏まえ、必要に応じて業務計画の見直しを図ること。

イ 受託者は、各開設日の業務の履行に必要なオペレーターを適正に配置し、配置状況の記録を残すとともに、市から求めがあった場合には当該配置状況の記録を市へ開示しなければならない。

ウ 受託者は、業務の履行にあたって、把握した課題等については適宜改善策を立案し、それを実行しなければならない。

エ 受託者は、市が業務の履行状況を把握するための資料として、「業務報告書」を毎月作成し、翌月15日までに市に提出しなければならない。また、受託者は、月間の業務の履行状況や上記の課題等の改善状況等を取りまとめ、報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、市を交えた定例会を月に1回開催しなければならない。

なお、業務報告書の記載事項は、市と受託者が協議のうえ、市が定めるものとする。

オ 受託者は、市から業務の履行状況等について報告を求められた場合は、できる限り速やかに、その内容を報告しなければならない。

カ 受託者は、業務の履行に関して事故が発生した場合等特に早急な対応を要する案件が発生した場合、初期対応を適切に行うとともに、直ちに市へ報告しなければならない。なお、報告後は、市の指示等に従い、問題の解決及び事故の再発防止に取り組まなければならない。

キ 市及び受託者は、業務管理上必要があると認めるときは随時に打ち合わせを開催することができる。

ク 受託者は、エ及びキに定める定例会または打合せが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会議の終了後遅延なく市に提出しなければならない。

(7) 市税の相談窓口への案内等、前各号に付帯する業務

ア 滞納者から、市税の申告や減免等の手続について相談があった場合は、市の担当部署を案内する。

イ 執務室の維持管理に関する業務

現場責任者は、執務室内に業務に関わる者以外の者が執務スペースに立ち入らないよう管理を徹底すること。

ウ 保管業務

現場責任者は、各開設日の業務終了後、オペレーターの保有するIDカードを回収し、市に返却するとともに、業務開始前に市から受領し、オペレーターに交付すること。

また、受託者において、個人情報等を紙等に出力した場合は、市の指定する場所に施錠保管すること。

(8) その他、滞納整理事務に係る補助業務

その他、京都市滞納整理支援システムへのデータの取り込みや入力作業など、滞納整理

事務に係る補助業務について、市と受託者が協議のうえ。受託可能と認められる業務。

11 業務マニュアルの作成

- (1) 受託者は、オペレーターによる架電業務の内容や水準の統一を図るため、トーク・スクリプト（基本的な対話台本）を含む業務の履行に必要な事項について、業務マニュアルを整備し、12に記載する研修を実施する前に市の承認を受けなければならない。
- (2) 受託者は、その所在や内容を従事者に周知しなければならない。
- (3) 受託者は、業務マニュアルを適宜見直し、必要に応じて修正を行わなければならない。なお、修正した内容（軽微なものを除く。）は、市の確認を受けなければならない。

12 従事者の研修

- (1) 受託者は、業務を適正かつ円滑に行うため、従事者に対し、業務マニュアル等に基づく電話対応や個人情報の取扱い、市から提供される資料等に基づく市税や口座振替制度の概要などについて事前研修を行い、業務内容を十分に理解させたいうで、業務に従事させなければならない。
- (2) 受託者は、業務水準の維持向上のため、従事者に対し、適宜必要な研修を実施し、常に従事者の資質向上に努めなければならない。
- (3) 上記(1)及び(2)の研修の実施にあたっては、次のア～ウの事項に留意すること。
 - ア 委託業務の公共性及び重要性を理解させること
 - イ 地方税法や京都市市税条例などの委託業務に必要な知識を習得させること
 - ウ 守秘義務及び個人情報の保護の重要性を理解させること

13 秘密の保持及び個人情報の保護等

受託者は、委託業務の実施にあたっては、次の事項を遵守すること。

- (1) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底等
 - ア 委託業務を遂行するうで知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は、委託業務終了後も課されるものであること。また、従事者が離職した場合は、離職後も遵守させること。
 - イ 受託者及び従事者等は、業務の履行にあたって、市から提供された一切の情報は、善良な管理者の注意をもって使用・管理し、委託業務以外の目的で利用、複写、複製をしないこと。また、個人情報を含む業務情報が外部に流出しないよう万全の措置を講じること。
 - ウ 受託者は、電話による納税の呼掛業務において個人情報の漏えいや滅失などの事故を防止するため、あらかじめ手順書（業務マニュアルへの記載でも可）を作成し、従事者に周知すること。また、万が一それらの事故が発生した場合の対応に係る手順書も同様とする。
 - エ 受託者は、委託業務に携わる全ての者について、個人情報取扱いに係る秘密保全の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を市に提出すること。
 - オ 受託者は、業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者等に対しても

責任を負うこと。

(2) 事故等が発生した場合の対応

受託者は、業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損及び盗難等の事故が発生したとき、又は、その可能性が生じたときには、直ちに市に報告し、市の指示に従い、事故対応しなければならない。なお、この場合に生じた費用は、すべて受託者が負担すること。

また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく市に提出すること。

14 成果物の納入

受託者は、次の成果物を市の指定する場所に納入（電子媒体1部及び紙媒体1部）すること。また、更新があった場合は随時更新後のものを市に納入すること。

なお、成果物の一切の権利は納入と同時に市に帰属するものとする。

- ・業務実施体制資料一式
- ・委託業務にかかる要員教育資料一式
- ・マニュアル一式
- ・各種様式類（市との連携上必要なもの）
- ・実施結果報告書

上記のうち、実施結果報告書については、引継事務の代用として作成するものであることから、結果のみを記載するものではなく、結果に基づいた適切な分析を行い、次年度以降の業務に有益な情報を報告すること。

15 その他留意事項

(1) 契約の締結、業務の履行に関して必要な経費は、特段の定めがない限り、全て受託者で負担すること。なお、業務委託料からの必要経費の支出は、業務の履行に必要な経費のうち、受託者の他の業務と区分して経理することが可能なものを対象とする。

(2) 業務の公共性に鑑みて、常に納税者の立場を考慮し、信頼の確保に努めること。

(3) 受託者は、法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を遂行すること。本委託業務において該当する主な法令等は、地方税法、地方自治法、地方公務員法、労働基準法、個人情報保護法、京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティ関係規定（基本方針、京都市情報セキュリティ対策基準及び情報セキュリティ運用手順）である。

その他、別記「電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書」を参照すること。

(4) 本仕様書に定めのない事項は、市と受託者双方協議のうえ決定するものとする。本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、適宜、市と協議すること。