

松阪市電話催告業務委託に関する業務仕様書

1. 目的

この仕様書は、松阪市総務部収納課（以下「委託者」という。）が委託する松阪市電話催告業務委託（以下「委託業務」という。）の内容について、統一的な解釈及び運用を図るとともに必要事項を定め、契約の適正な履行の確保を図ることを目的とする。

2. 業務概要

この業務は委託者が設置する電話催告システム（スピーディー・コール 資料 1-1、1-2）端末 7 台（内 1 台は催告チーフ専用）を利用して、市税及び国民健康保険税の滞納者に対し、早期に納付等と呼び掛けるため電話催告（納付勧奨）を行い、市税の収入を早期に確保するとともに、納税者間の公平性及び収納率の向上を図るための業務である。

3. 用語の意義

この仕様書で使用する用語の意義は、次のとおりとする。

①	受託会社	委託者から市税及び国民健康保険税の電話催告業務を受託した事業者をいう。
②	納付勧奨業務	当該委託業務に係る電話による催告業務をいう。
③	電話催告システム	委託者が導入した電話催告のための専用システムをいう。 （納付勧奨担当者用 6 台、催告チーフ用 1 台）
④	納付勧奨担当者	納付勧奨業務を実施する担当者をいう。
⑤	催告チーフ	納付勧奨業務を実施する担当者の総括責任者をいう。 （納付勧奨担当者との兼務は可）
⑥	従事者	納付勧奨担当者及び催告チーフなど本契約により従事する者をいう。
⑦	収納管理システム	委託者が使用している収納状況を管理するシステムをいう。
⑧	電話催告システムサーバ	電話催告システムを管理・運用しているサーバをいう。
⑨	収納システムサーバ	収納管理システムを管理・運用しているサーバをいう。
⑩	経過記録	委託者職員による入力した記録及び納付勧奨を実施した記録等（日時、相手、交渉内容等）をいう。

⑪	架電対象者	納付勧奨を行うべき滞納者をいう。
⑫	架電人数	架電対象者のうち、架電をした人数（月単位で足し合わせた実人数）
⑬	架電件数	架電対象者に対し、架電をした件数
⑭	完了率	架電対象者のうち電話がつながり納付勧奨ができた人数割合をいう。

4. 委託業務内容

電話による納付勧奨業務は、その日の架電対象者を催告チームが専用の端末で抽出を行い、業務担当者用端末に分配する。納付勧奨担当者は各担当者用端末を操作しながら納付勧奨業務を行う。架電により会話した内容や納付書発行の要望、問合せ、情報変更等に関する経過記録は、電話催告システムへ入力し、架電対象者 1 件に対して 1 枚の「取次・連絡票（提出用）」（電話催告システムからの出力用紙をいう。以下同じ）をプリントアウトして催告チームへ提出する。催告チームは取りまとめた後、1 日分の経過記録を収納管理システムへ一括登録を行ない、1 日分の「取次・連絡票（提出用）」を担当班ごとに取り纏め、委託者の職員へ提出する。なお、電話催告システムの電源を切り、留守番電話に切り替えてから、平日は午後 8 時、日曜日は午後 4 時には納付勧奨担当者と共に退出するものとする。

（1）委託期間

契約締結の日から平成 35 年（2023 年）3 月 31 日まで

納付勧奨業務の履行期間は、平成 30 年 4 月 1 日から平成 35 年（2023 年）3 月 31 日までとする。（契約締結の日から平成 30 年 3 月 31 日までは、受託会社の準備期間及び研修期間）

（2）納付勧奨業務の履行場所

松阪市役所総務部収納課内※同フロア内（松阪市殿町 1340 番地 1）

（3）納付勧奨対象者

市県民税（普通徴収・特別徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、法人市民税及び国民健康保険税の滞納者とする。

（4）業務の対象年度

納付勧奨業務は原則現年度滞納分とする。ただし、対象者数の増減に伴い納付勧奨の対象年度の変更等を行う場合は、双方が協議して決定することとする。

（5）業務体制等

日本語による適切・丁寧な納付勧奨が可能な従事者を確保すること。また、外国人滞納者の対応として、タガログ語で通訳ができる業務担当者（以下「通訳担当者」という。）を確保すること。

- ① 催告チーフを 1 名置くものとする。ただし催告チーフ不在の場合は、その業務を代行できる従事者を必ず配置すること。（納付勧奨担当者でも可）
- ② 納付勧奨業務の担当者数は受託会社の裁量に任ずることとするが、最小 2 人以上最大 6 人（催告チーフは納付勧奨担当者を兼ねることができる）までで実施することとする。なお、日曜日については、通訳担当者を 1 名配置し、他最大 5 人以内は日本語で業務ができる従事者とする。
- ③ 催告チーフ及び納付勧奨担当者の病気や事故等による欠員に対して代替従事者を派遣すること。

（6）業務開設日及び業務時間

①開設日：委託者が指定する平日及び日曜日

- ・ 月平均 15 日前後とし、年間業務日数は 180 日（日曜日 12 回）を上限とする。
- ・ 委託者が年間スケジュールを作成する。ただし、委託者の都合や自然災害等で納付勧奨を実施することが好ましくないとき委託者が判断した場合は、双方で協議を行い、納付勧奨の実施日を変更することとする。

②開設時間：日本語担当者

平日 15:00～17:00 18:00～20:00
日曜日 10:00～12:00 13:00～16:00

通訳担当者

日曜日 10:00～12:00 13:00～16:00

※ただし、催告チーフが納付勧奨対象者抽出のため作業を始めることができるのは、平日は午前 11 時から、日曜日は午前 8 時 30 分からとする。

※平日は午後 8 時、日曜日は午後 4 時には業務を終了し退出すること。

《参考》平成 29 年度の日曜窓口開設日（予定も含む）

※例年 8 月実施無し 9 月 2 回実施

4/2, 5/21, 6/18, 7/30, 9/3, 9/24, 10/29, 11/19, 12/17, 1/28, 2/25, 3/25

（7）業務内容

①事務内容

催告チーフ	1. 納付勧奨担当者の管理・監督、個人情報の管理 2. 着信履歴等による折り返し電話の対応（専用電話有） 3. 「取次・連絡票（提出用）」の取り纏め及び提出 4. 月報・統計資料・集計表の作成 5. 業務完了届（月分）作成に伴う経過記録チェック
-------	--

	6. 業務完了届及び集計表の作成・提出 7. 架電対象者抽出作業 8. 委託者との連携及び調整
納付勧奨 担当者	1. 抽出された対象者の経過記録等の確認を行い、架電実施の判断をして納付勧奨（架電）を実施 2. 「取次・連絡票（提出用）」を作成し、催告チーフへ提出
納付勧奨 担当者 （通訳）	1. 抽出された対象者の経過記録等の確認を行い、架電実施の判断をして納付勧奨（架電）を実施 2. 「取次・連絡票（提出用）」を作成し、催告チーフへ提出 3. 委託者職員の通訳サポート

②交渉経過記録入力業務

催告チーフ	納付勧奨業務終了後、担当者が入力した経過を電話催告システムサーバから収納システムサーバへ一括登録する。
納付勧奨 担当者 （通訳含む）	架電終了毎に、電話催告システムの経過記録欄へ入力する。

③ 納付書再発行等に関する業務

催告チーフ	納付勧奨担当者が「取次・連絡票（提出用）」に記入した内容をチェックし委託者の職員へ提出する。
納付勧奨担当 者 （通訳含む）	架電時に納付書再発行・口座振替依頼があれば、「取次・連絡票（提出用）」に必要事項を記入し、催告チーフに提出する。また、その他連絡事項がある場合も同様の処理を行う。

④業務の報告

催告チーフは、電話催告業務報告書（月分）（別紙 1）を作成、さらに 1 年間の実績として電話催告業務報告書（年分）（別紙 2）を作成し委託者へ提出するものとする。なお、各報告書の提出については、「従事者」の出勤記録及び電話対応実績、「通訳担当者」の窓口対応記録、業務完了届（月分）並びに集計表を添付すること。

⑤苦情処理対応

納付勧奨担当者の対応に関する苦情については、催告チーフが早急に対応し、催告チーフでも苦情が収まらない場合は、受託会社が早急に対応すること。

その他、課税説明、行政不服等は委託者の職員が対応する。

(8) 従事者の遵守事項

- ①納付勧奨業務にあたっては、他の営業行為に類することをしてはならない。
- ②納付勧奨業務にあたっては、常に規律正しくし、好感を持てる態度と言葉遣いで架電対象者等と接すること。

- ③納付勧奨業務のときは、「松阪市納税コールセンターの〇〇です」と名乗り、税目、年度、期別、税額等を伝え、納付の呼びかけをすること。
- ④架電対象者の納付状況については、金融機関等での支払いから市金庫へ入金されるまで、10日前後の時間を要する場合があるため、納付勧奨業務のときは、行き違いでの架電である場合があることの断りを納付勧奨前に伝えること。
- ⑤納付勧奨対象者のデータの内、経過記録等を確認し、委託者が指示する電話催告対象外の人物か確認と判断をし、対象外以外であれば架電をすること。
- ⑥滞納者1人に対し架電するとは限らず、滞納者の関連者情報や経過記録を確認し、納付勧奨の判断が必要となる場合があり、委託者の運用に従い納付勧奨を実施すること。
- ⑦納付勧奨の案内に加え、必要に応じ日曜窓口及び夜間窓口の開催日時の案内など納付に関する案内を積極的に行うこと。また、賦課等に対する質問のうち、一般的な説明や連絡先などの案内も行うことができること。
- ⑧個人情報に係るデータの印刷及び持ち出しはしないこと。
- ⑨納付勧奨業務で使用した個人情報が含まれるメモ用紙等は、委託者が設置するシュレッダーにより廃棄すること。
- ⑩以上の他、委託者より指示があった事については、遵守すること。

5. 業務目標の設定

(1) 業務目標

- ・架電件数 1年間 54,000 件以上
 - ・架電人数は1か月 1,000 人以上又は年間 12,000 人以上とする。
(架電人数は月単位で足し合わせた実人数とする。)
 - ・完了率 1年間 (通話者数 / (通話者数+不通者数)) 55%以上
- 《参考》

納付勧奨対象者抽出件数 日平均 1,500 件～2,000 件

(2) 受託業者の債務不履行の場合

①目標未達成時の対応

目標値の未達成や未達成と見込まれる場合は、受託会社より提出された電話催告業務報告書(別紙1)(別紙2)の内容等について委託者と協議し、あきらかに受託会社の業務遂行能力が不足であると認められる場合は、委託者は業務改善命令を発し、受託会社の業務に対する意欲、態度の改善が見られない場合は、支払額を減算又は契約の解除を行うことができるものとする。

ただし、委託者側の都合や自然災害等により目標値の達成が困難となった場合はこの限りでない。

②目標未達成時の支払額減算方法

目標未達成による支払額減算については、次の減算式とする。なお、減算された金額については、実施年度の最終月の支払い分から差引き、又は、契約保証金を充てるものとする。

《減算式》

架電件数 1 年間 54,000 件以上の未達成

契約金額（年度分）×（1－（実績件数÷54,000（小数点第3位切り捨て）））

完了率 1 年間 55%以上の未達成

契約金額（年度分）×（55%から実績%を引いた%分の2倍）

6. 納付勧奨担当者の研修

（1）研修内容

受託会社は、業務を円滑に行うため、業務担当者に対して、次の号に留意した研修を充分に行い、常に業務担当者の業務能力の向上に努めなければならない。

- ①関係法令等業務に必要な知識を修得させること。
- ②業務の重要性を理解させること。
- ③守秘義務を理解させること。
- ④接客向上に関すること。
- ⑤電話対応能力を向上させること。
- ⑥端末機を迅速に操作する技能を修得させること。
- ⑦事務処理手順などを理解させ修得させること。

（2）研修期間

業務履行開始日は平成 30 年 4 月 1 日であるが、契約初年度は、従事者への電話催告システム操作研修等の期間が必要になると思われるため、契約締結後 3 月末までの期間は研修期間（準備期間）とする。ただし、やむを得ない理由により 4 月 1 日に業務履行開始が困難と判断した場合は、委託者と受託会社は協議を行い研修期間及び本稼動時期を決定するものとする。

操作研修については、本業務の支障とならない時間帯で委託者の電話催告システムを利用して実施することとし、その他必要な研修は受託会社内で実施することとする。

なお、受託会社からシステム操作研修は不必要で、直ちに 4 月 1 日より納付勧奨業務を実施できるとの申出があり、委託者もその旨判断した場合は操作研修については行わないものとする。

7. 服務

- （1）従事者は、社会通念上節度ある服装を身につけ、行動、言葉使い等にも注意し、

市民、職員に接すること。

- (2) 受託会社は、契約締結後すみやかに「従事者名簿」を委託者へ提出すること。
なお、従事者に変更が生じた場合は、遅滞なく最新の「従事者名簿」を提出すること。
- (3) 受託会社は、従事者の身分証明証を作成し担当者に交付すること。なお、従事者が本業務に従事しなくなった場合は、身分証明証を受託会社へ返還するものとする。
- (4) 従事者は業務時間内において身分証明証を携帯し、提示要求があれば直ちに対応できるようにすること。
- (5) 従事者は、業務時間内は必ず受託会社支給の名札を着用すること。
- (6) 平日の午後５時１５分からと日曜日の庁舎への入退室については、庁舎裏側の休日夜間出入口を利用すること。また、入退室する時は、出入口で入退室の手続きを行うこと。

8. 連絡体制等

- (1) 受託会社は、委託者との連絡を密にするとともに、必要に応じて調整会議等を開催すること。
- (2) 受託会社は、万一事故が発生したときは、直ちに委託者へ連絡するとともに、適切に対処すること。また、その顛末を文書により報告すること。
- (3) 契約締結後から平成 30 年 3 月 31 日までに、トラブル等に備え「緊急連絡表」を作成し、委託者へ提出すること。なお、「緊急連絡表」に変更が生じた場合は、遅滞なく委託者へ提出すること。

9. 納付勧奨業務実施場所における必要経費及び物品等の負担区分

納付勧奨業務を実施する場所は、松阪市役所総務部収納課に隣接する同フロア内で、委託者が設置する端末機（パソコン、プリンタ等を含む）を用いて行う。よって下表のとおり納付勧奨にかかる電話通話料や電気料金は委託者負担とし、受託会社負担は事務消耗品費等とする。

委託者負担	1. 電話催告システム端末機、プリンタ及び周辺機器（インク等消耗品含む） 2. 電子機器に付随する部品等の消耗品 3. 納付勧奨による電話通話料及び電気料金 4. 事務机、いす等の備品類
受託会社負担	1. 筆記用具や電卓等の事務消耗品 2. その他受託会社が業務遂行に必要な経費 ※受託者において業務上必要とする備品・消耗品等については、事

	前に委託者の許可を得て受託会社が調達し、納付勧奨実施場所へ持ち込むものとする。
--	---

上記以外については、契約成立後双方で協議することとする。

10. 委託金額の支払い方法

契約書に基づき、契約額を 60 ヶ月（納付勧奨業務の履行期間）で均等に分割した金額を、受託会社からの毎月の請求書を受領した日から 30 日以内に支払うものとする。なお、各月の支払い額に円未満の端数が生じる場合は、端数は切り捨てるものとし、切り捨てた額の合計は、契約期間（納付勧奨業務の履行期間）当初月の請求に加えて支払うものとする。

なお、従事者の研修等の経費については受託会社の負担とし、委託者には請求しないものとする。

11. 秘密の保持

受託会社においては、個人情報の保護が最重要であることから、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）又はプライバシーマークを取得している会社とする。

- （１）受託会社は、本業務の履行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「松阪市個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても機密として保持し、開示、漏洩又はこの契約の目的外に利用しない等いかなる理由があっても他人に漏洩してはならない。
- （２）受託会社は、前号の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴し、委託者に提出しなければならない。
- （３）受託会社は、従事者に対し定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- （４）受託会社は、この業務の履行に関する秘密の保持について、在職中の従事者のみならず退職したものに対しても責任を負う。
- （５）個人情報等の漏えい等の事故が発生し又は恐れがある場合は、直ちに委託者に報告するとともに防止措置を講じること。
- （６）個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。
- （７）個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。
- （８）前各号が遵守されないことを原因として事故等が発生した場合は、受託会社は全責任を負うとともに対応すること。

12. 暴力団からの不当介入の排除

この委託業務を遂行するにあたり、松阪市暴力団排除条例第2条第1号に規定する暴力団（本文において単に「暴力団」という。）暴力団員等また暴力団経営支配法人等に該当する者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求または契約の適正な履行を妨げる行為を受けた場合は、遅滞なく委託者に報告し、且つ、所管警察署に通報するとともに捜査上必要な協力をしなければならない。

13. 業務再委託の禁止

本業務を自社で確実に遂行することが原則であり、他社に協力業者として再委託することは認めない。

14. 委託業務の引継ぎ等

（１）受託会社は本契約の終了に際し、委託者及び委託者が指定するものに対して、速やかに委託業務の引継ぎ等を行うものとする。なお、引継ぎ期日については委託者が指定し、委託業務の引継ぎ事務については、委託者及び受託会社が協議して円滑かつ確実に行うこと。

（２）引継ぎに係る経費については、受託会社が負うものとする。

15. 契約保証金

契約予定者は、松阪市契約規則第31条に基づき、契約締結時に契約金額の100分の10以上の金額を契約保証金として納める。

ただし、松阪市契約規則第31条に基づき、全部又は一部を免除することができる。

16. 提出書類

契約期間中に受託会社は委託者に対し、次の書類を指定期日までに提出するものとする。

（１）松阪市電話催告業務実施マニュアル（様式1）

指定期日： 契約締結日から14日以内

（２）従事者名簿

指定期日： 契約締結日から14日以内及び更新後は更新した日

（３）緊急連絡表

指定期日： 契約締結日から14日以内及び更新後は更新した日

（４）従事者全員から秘密保持に関する誓約書

指定期日： 契約締結日から14日以内又は随時

（５）研修等実施報告書

指定期日： 実施後

- (6) 電話催告業務報告書（月分）（別紙１）
指定期日 ： 月末の翌日から１４日以内
- (7) 電話催告業務報告書（年分）（別紙２）
指定期日 ： 年度末の翌日から１４日以内
- (8) 「通訳担当者」の実績内容
指定期日 ： 月末の翌日から１４日以内
- (9) 業務完了届
指定期日 ： 月末の翌日から１４日以内
- (10) 集計表
指定期日 ： 月末の翌日から１４日以内
- (11) 「取次・連絡票（提出用）」
指定期日 ： 業務実施日の業務終了後

17. その他留意事項

- (1) 委託業務の履行にあたり、委託者から貸与された備品等について故意又は過失により生じたと認められる損害を与えたときは、受託会社の負担により賠償することとする。
- (2) 委託者は、適切な委託業務執行のため業務中は職員を常駐させることとする。
ただし、指揮、監督は行わない。
- (3) 従事者は、市役所来客用駐車場の利用ができないため、受託会社で駐車場を確保すること。なお、休憩・休息場所が必要であれば、受託会社で同所を確保すること。
- (4) 契約期間内（納付勧奨業務の履行期間）に電話催告システム等の機器を入れ替えても、引き続き入替前と変わりなく納付勧奨業務を遂行すること。
- (5) この仕様書に規定する事項は、受託会社とその責任において履行するものとする。
- (6) 従事者等の雇用条件、賃金の支払い状況、作業環境を十分に把握し、適正な労働環境を確保しなければならない。
なお、賃金の支払い状況において、従事者から未払い等の申し出があり、甲が必要と認める場合は、その状況を確認できる資料を提出すること。
また、必要に応じ労働基準監督署等の関係機関へ照会、通報することができるものとする。
- (7) 上記以外の事項は、協議により定める。