

松阪市電話催告委託業務に関する業務仕様書

1. 目的

この仕様書は、松阪市税務部収納課（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ものである。

2. 業務概要

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）端末7台（内1台は催告チーム専用）を利用して、市税及び国民健康保険税の電話催告（納付勧奨）を行い、納付の促進及び滞納額の累積を初期段階でくい止めなど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	市から市税及び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	市が導入した電話催告のための専用システムをいう。 (納付勧奨業務担当者用6台、納付勧奨業務チーム用1台)
④	催告チーム	納付勧奨業務を実施する担当者の総括責任者をいう。 (納付勧奨業務担当者との兼務は可)
⑤	収納管理システム	市が使用している収納状況を管理するシステムをいう。
⑥	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。
⑦	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。
⑧	経過記録	納付勧奨を実施した日時、相手、交渉内容等の記録をいう。
⑨	架電対象者	納付勧奨を行うべき滞納者をいう。
⑩	会話率	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。
⑪	納付人数率	会話率のうち納付のあった人数割合をいう。

4. 委託業務内容

電話による納付勧奨業務は、その日の納付勧奨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し、業務担当者が各端末を操作し架電、納付有無の確認や納付勧奨、各問合せ等に対応した後にシステム内に経過記録を入力する等の作業を繰り返し行っていく業務である。業務終了後には日報（集計表）を作成し催告チームに提出、催告チームは月報や統計資料の作成を

行い委託者へ報告する。

(1) 委託期間

委託期間は、契約締結の日から平成 30 年 3 月 31 日までとする。

業務の履行期間は、平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までとする。

(契約締結の日から平成 25 年 3 月 31 日までは、受託業者の準備期間及び研修期間)

(2) 履行場所

納付勧奨業務を実施する場所は、松阪市役所税務部収納課内（松阪市殿町 1340 番地 1）

(3) 納付勧奨対象者

対象者は市県民税（普通徴収）、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) 業務体制等

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職員を必ず配置すること。（納付勧奨担当者でも可）

②納付勧奨業務は担当者 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）で実施することを基本とする。その内外国人滞納者の対応としてタガログ語ができる業務担当者（以下「通訳」という。）を 1 名配置することし、他 5 人は日本語で業務ができる担当者とする。

なお、担当者が不在となる場合を想定し、代替要因を常に確保し、やむを得ない場合を除き担当者 6 人で業務を実施していくこととする。

ただし、平日業務開設日において通訳が業務を終了した時間以降の業務体制についてはこの限りではない。

③業務体制等を変更する場合や、やむを得ない事情で担当者がそろわない場合等は、あらかじめ委託者と協議しなければならない。

④プロポーザル参加企業は、企画提案時に通常業務時の会社の業務体制表を提出することとし、契約締結を行った後に受託会社は緊急時連絡体制表及び業務従事者名簿を提出すること。

(5) 業務開設日及び業務時間

①開設日：原則委託者が指定する平日及び日曜日とし、年間業務日数は 180 日程度とする。

なお、開設日については年間スケジュールに基づき別途協議するものとする。

②開設時間：日本語担当者

平日 14:00～17:00 18:00～20:00

日曜日 10:00～12:00 13:00～16:00

※ただし催告チーフは、納付勧奨対象者抽出のため、平日は午前 11 時から、

日曜日は午前 8 時 30 分からの業務とする。

通訳担当者

平日 13:00～17:15

日曜日 10:00～12:00 13:00～16:00

《参考》

平成 24 年度の日曜窓口開設日（予定も含む）

4/1, 5/27, 6/17, 7/22, 9/9, 9/23, 10/28, 11/18, 12/16, 1/20, 2/3, 3/31

(6) 業務の例外規定

納付勧奨業務は原則現年度滞納分とするが、対象者数の増減に伴い、納付勧奨対象年度の変更や受託会社の職員体制の変更等がやむを得ないと思われる場合は、双方協議し決定することとする。

(7) 業務内容

①事務内容

催告チーム	納付勧奨担当者の管理・監督、個人情報の管理。 着信履歴等による折り返し電話の対応。(専用電話有) 月報や統計資料の作成。 架電対象者抽出作業。 収納課との連携・調整。
納付勧奨担当者	事前に抽出された対象者への納付勧奨(架電)。 日報の作成。
納付勧奨担当者 (通訳)	事前に抽出された対象者への納付勧奨(架電)。 日報の作成。 窓口及び電話等で通訳を必要とする来庁者の対応。

②交渉経過記録入力業務

催告チーム	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	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納税通知書再発行等に関する業務

催告チーム	納付勧奨担当者が連絡票に記入した内容をチェックし収納課へ提出する。
納付勧奨担当者	架電時に納付書再発行・口座振替依頼があれば、連絡票に必要事項を記入し催告チームへ提出する。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

納付勧奨担当者は、架電により会話した内容や納付書発行要望、問合せ、情報変更等に関しては、架電対象者1件に対して1枚の「取次・連絡票(提出用)」を電話催告システムへ入力後プリントアウトし催告チームへ提出し、催告チームは取まとめた後、その日のうちに委託者へ提出することとする。

また、架電率や会話率は実施月での実績を集計するが、納付率については翌月の月末までを実績として集計対象とするため、催告チームは実施月の翌月末で月報を作成し翌々月の10日までに委託者へ提出するものとする。

また、催告チームは、月報と同時に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。委託者は、この報告書においてそれぞれの目標値が未達成の場合は、理由・原因及び改善方法を記載させ、以後の業務方針、目標未達成時の罰則(減算等)について審議を行うこととする。

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、催告チームが対応することとする。
その他、課税説明、行政不服等は収納課職員が対応する。

5. 納付勧奨業務担当者の研修

(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 25 年 4 月 1 日であるが、契約初年度は、納付勧奨担当者への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松阪市役所税務部収納課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。

6. 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、「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、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、前項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、事業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。

7. 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、遅延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。

8. 業務目標の設定と罰則規定

(1) 業務目標

このプロポーザルに参加する業者は、契約期間（5年間）の業務目標を設定し、企画提案書（様式第4号）に記載すること。提案する目標値は「架電件数」「会話率」とし、委託者が提出する過去4年間の電話催告実績（資料2）より求めた年間の平均件数に基づき算出したものを最低ラインとして、その数値を上回ることを条件とする

《委託者が算出する1年間の目標値》

- ・架電件数 1年間 55,260件（最低件数は5年間で276,300件）
- ・会話率(通話者数/通話者数+不通者数) 52%

※過年度の業務実績及び1年間の目標値の算出方法は資料2「電話催告実績」を参照。

(2) 目標未達成時の罰則規定

①目標未達成時の対応

受託会社が企画提案時に掲げた架電件数の業務実績が目標値を下回った場合は、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、業務改善命令を発し、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の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

契約金額（5年間）を受託業者が提案した架電件数の目標値（5年間）で除して1件あたりの金額を算出し、受託会社が提案した架電件数の目標値（5年間）から委託者が算出した最低件数（55,260×5）の差に乘じ、目標未達成の件数分を算出し、その額を契約支払い金額から減算する。

減算された金額については、契約期間最終月の支払い分から順次遡り差し引いていくこととする。

なお、上記の計算方法は架電件数の目標値及び会話率が委託者の算出した目標値を下回った場合に適用し、会話率の目標値は達成したが、架電件数だけが目標値を下回った場合には減算金額を半額（0.5）とする。なお、会話率だけが目標未達成の場合は減算は行わないものとする。

《減算式》

○目標件数、目標会話率ともに未達成の場合

$$\text{減算額} = (\text{契約金額} \div \text{受託会社の提案目標件数}) \times (\text{受託会社の提案目標件数} - 55,260 \times 5)$$

○目標件数のみ未達成の場合

$$\text{減算額} = (\text{契約金額} \div \text{受託会社の提案目標件数}) \times (\text{受託会社の提案目標件数} - 55,260 \times 5) \times 0.5$$

○目標会話率のみ未達成の場合

減算の対象としない。

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、松阪市役所税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	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） 電子機器に付随する部品等の消耗品。 納付勧奨電話通話料。 事務机、いす等の備品類。 電気料金。
受託会社負担	筆記用具等の事務消耗品。 電卓。 その他受託会社が業務遂行に必要な経費。

※ 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、契約額支払い期間の支払い総額を支払い期間月数で均等に分割した金額を、受託業者からの毎月の請求書を受理した日から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（業務実施期間）最終月の請求に加えて支払うものとする。

ただし、「7. 業務目標の設定と罰則規定」にて明記された目標未達成時の罰則規定が適用され減算された金額については、契約期間最終月の支払い分から順次遡り差し引いていくこととする。

なお、平成24度中に発生する担当者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。

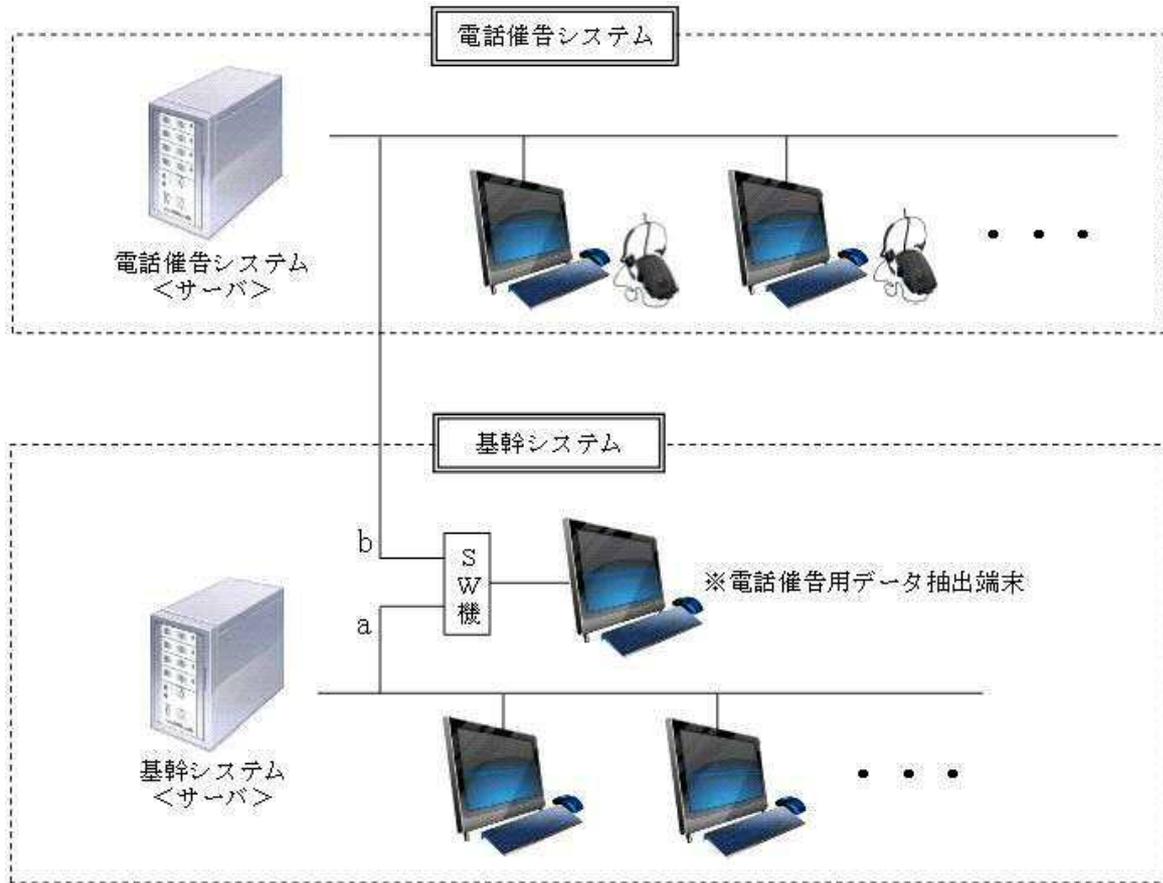
11. その他留意事項

- (1) 受託会社は、業務従事者の身分証明書を作成し担当者に交付すること。担当者は業務時間内において常時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。
- (2) 業務時間内は、営業行為等に関することは禁止する。
- (3) 業務従事者は、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。

- (4) 業務従事者は、業務時間内は必ず受託会社支給の名札を着用すること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 市は、適切な委託業務執行のため業務中は徴税吏員を常駐させることとする。
ただし、指揮、監督は行わない。
- (8) 業務従事者は、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。
- (9) 受託会社は、万一事故が発生したときは、直ちに市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。

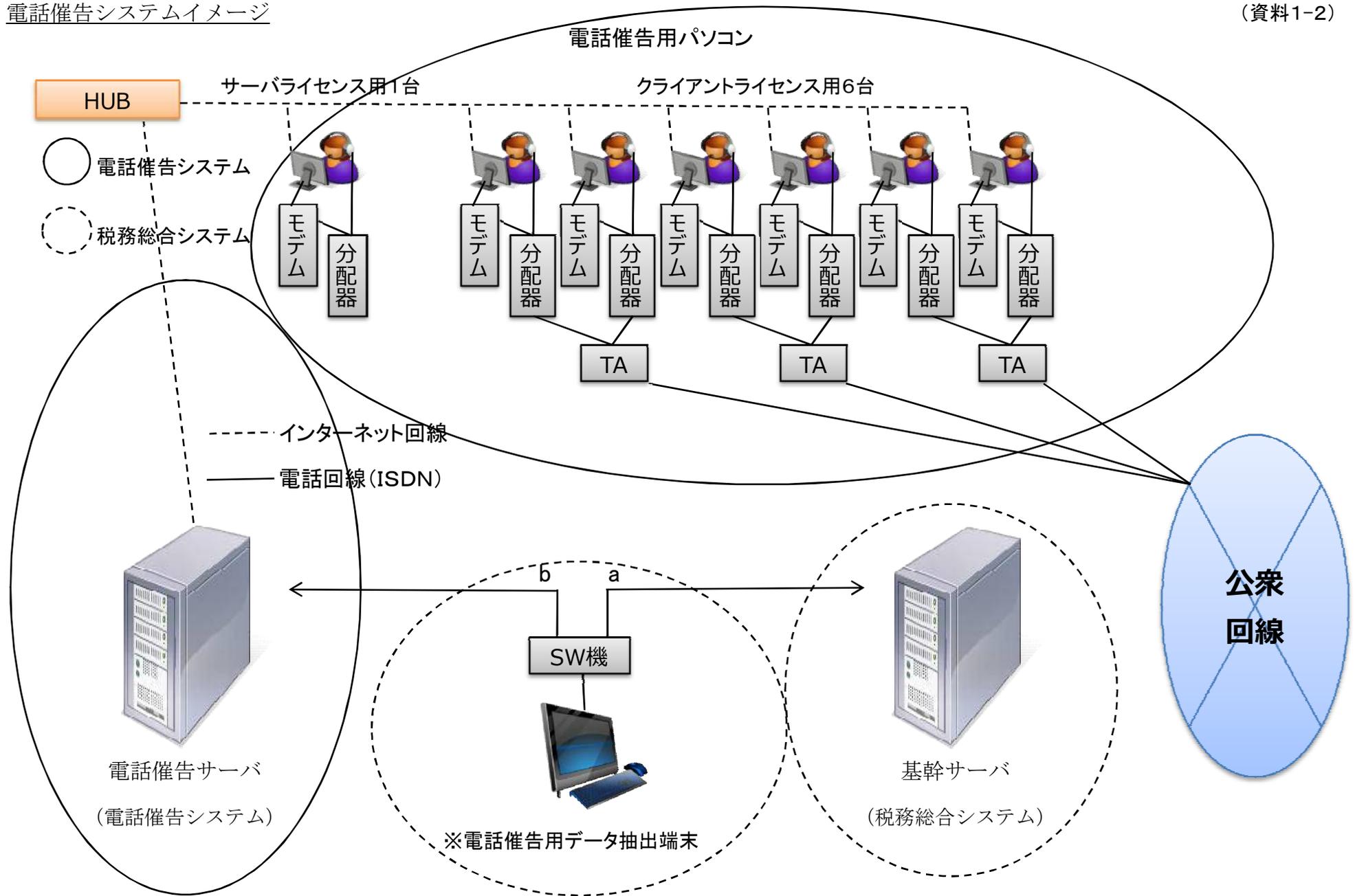
(資料 1-1)

電話催告システムについて



電話催告用パソコン・ヘッドセット付電話等機器仕様

項目	数量	備考
1 電話催告サーバ	1	
2 クライアント (モニター含む) OS : Windows 7 (32Bit) CPU : Intel Corei5 メモリ : 2GB ハードディスク容量 : 250GB モニター : 解像度 1280×1024	7	SV (管理者) 端末含む
3 電話交換機 (モデムに対応) (ラトックシステム REX-USB56)	7	
4 電話回線 (ISDN 回線利用) ターミナルアダプタ	6 3	
5 ヘッドセット付電話機	7	
6 使用システム スピーディ・コール バージョン 1	7	SV (管理者) 端末含む



電話催告実績

(資料2)

	架電回数					会話者数(上段:通話者数、下段:不通者数)					納付人数				
	H20	H21	H22	H23	H24	H20	H21	H22	H23	H24	H20	H21	H22	H23	H24
4月	514	4,833	4,622	4,079	5,464	222 238	1,324 1,416	1,177 1,216	852 994	904 666	99	685	687	559	577
5月	4,091	5,383	4,537	3,409	4,012	1,001 664	1,049 509	835 720	605 607	557 489	445	444	370	250	250
6月	4,410	5,054	6,240	5,821	5,835	1,181 848	1,563 1,127	1,405 895	1,253 988	960 744	324	821	809	758	658
7月	4,893	5,633	5,692	5,387	7,811	1,373 1,052	1,285 1,552	1,163 1,122	1,030 1,164	1,073 979	603	671	638	549	606
8月	4,725	4,688	4,311	5,378	6,094	1,101 1,098	1,162 1,510	1,011 1,107	1,154 1,158	905 1,026	670	687	603	689	549
9月	5,277	6,572	5,197	6,195	2,936	1,232 1,033	1,599 1,553	1,186 795	1,530 1,098	611 654	532	913	796	941	411
10月	4,267	4,210	4,011	5,636	3,862	1,301 1,857	1,020 1,457	947 1,042	1,013 1,083	793 701	551	474	497	562	450
11月	4,873	5,849	4,471	5,247	4,078	1,110 1,223	1,132 993	788 731	989 702	721 564	489	536	405	420	411
12月	5,320	5,924	5,745	4,780	—	1,151 1,094	1,329 1,414	968 977	920 889	— —	591	868	663	594	—
1月	4,842	4,933	3,537	3,662	—	1,417 1,036	1,265 894	689 656	626 534	— —	1,076	1,075	380	295	—
2月	4,875	5,869	4,682	4,132	—	1,187 1,196	1,123 915	945 742	868 552	— —	580	663	668	577	—
3月	5,595	5,502	5,659	5,586	—	1,616 1,432	1,273 1,110	1,055 886	908 691	— —	844	768	659	520	—
計	53,682	64,450	58,704	59,312	40,092	13,892 12,771	15,124 14,450	12,169 10,889	11,748 10,460	4,399 3,904	6,804	8,605	7,175	6,714	3,912
平均(H20~23)	59,037					13,233 12,143					7,325				
平均会話率						52.15%									
平均納付人数率											55.35%				

※ H24.9は、電話催告システム入れ替えに伴う操作研修等のため催告実施を6日間減。

- ① 上記の実績数値は、年間業務実施日192日での数値です。、H20~23年度の架電回数の平均値59,037件は192日間の数値となります。
- ② H25年度以降の業務実施日数は年間180日としております。
- ③ 上記により委託者側が設定するH25年度の架電件数の目標数値は、下記計算により1年間55,260件に設定します。

$$59,037 \div 192日 = 307件 \text{ (少数以下切捨て)}$$

$$307件 \times 180日 = 55,260件$$

(別紙1)

電話催告業務報告書(月分)

平成 年 月

	目標	実績	備考
架電件数	件	件	
会話率	%	%	
納付人数率	%	%	
その他			

未達成の場合

理由・原因

.....
.....
.....
.....

改善方法

.....
.....
.....
.....

責任者名

Ⓜ

(別紙2)

電話催告業務報告書(年分)

平成

年度

	目標	実績	備考
架電件数	件	件	
会話率	%	%	
納付人数率	%	%	
その他			

未達成の場合

理由・原因

.....

.....

.....

改善方法

.....

.....

.....

責任者名

㊟