

桑名市収納業務効率化推進事業委託仕様書

1 業務委託の内容

(1)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)を収納するための業務のうち、徴税吏員以外でも事務処理が可能な業務を遂行するものとする。

また、令和7年10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・県民税(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 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

(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、個人情報の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。

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
ウ	電話回線
エ	電話機
オ	基幹系システム端末機
カ	プリンター

キ	印刷用紙
ク	封筒

4 業務執行体制

受託者は、次の(1)から(6)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) 桑名市市税条例(平成16年12月6日条例第73号)
- (4) 桑名市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和 5 年条例第2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(8)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)管理者の選任

受託者は、委託者との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、管理者を選任する。また、管理者は、本業務における責任者としての十分な経験及び知識を有し、履行場所での本業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理等の権限を有している者とし、少なくとも次に掲げる業務を行う。

①委託者との連絡調整

②業務計画及び状況に応じた、従事者の適正な配置

③従事者に対する指揮監督

④従事者に対する指導及び教育

⑤トラブル発生時における対応及び委託者への報告

また、管理者は、やむを得ない場合を除き、債権管理課事務室に常駐しなければならないが、管理者が不在になる場合は、従事者リーダーが管理者の代理として債権管理課事務室に常駐しなければならない。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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、個人情報の取り扱い、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。

(5) 研修の実施

受託者は、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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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	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(文書送付、催告書作成件数)
イ	来庁者受付件数及び内容
ウ	電話受付件数及び内容
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	来庁者収納件数
コ	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。

8 委託料の支払方法

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 その他

「1 業務委託の内容(1)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。また、市徴収職員でなくとも対応可能な業務について、市と協議のうえ委託できることとする。

納税管理及び収納補助業務委託仕様書 別紙

業務種別	事務内容	事務概要	件数(年間)
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	8,700件程度
	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	
	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	
		受理内容の基幹系システムへの入力	
	収納業務	セルフ自動収納機で受領した現金を毎日集計し、会計へ提出する。	240件程度
	納付勧奨業務	納付時期の意向確認、納付書の発行及び送付	随時
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。また、その内容を機関係システムに入力する。	6,800件程度
	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	
	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	17,600件程度
	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	
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	17,600件程度
		差押調書、取立依頼書等の作成及び送付	4,800件程度
		交付要求書、債権現在額申立書等の作成及び送付	
		配当計算書、充当決議書等の作成及び送付	
		財務会計システムによる支出命令書等の作成	
		執行停止決議書、不納欠損決議書等の作成及び送付	1,100件程度
		滞納者実態調査の回答書作成及び送付	度
滞納整理関連補助業務	郵便物の発送及び不着処理業務	郵便物を取りまとめ発送する。 不着郵便物を再送付する。 ・督促状、差押調書が返戻された際の送付先の確認や郵送方法の変更を行う。	1,400件程度
		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。	1,000件程度
	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。	1,800件程度
	銀行振込の受付業務	納付書の作成	随時
	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基幹系システムへ入力する。	10,000件程度
		三重地方税管理回収機構から返還された書類整理 ・時効管理に必要な書類の保存と時効管理に必要な情報等を基幹系システムに入力する。	60件程度
	収納管理関連補助業務	督促状の送付	40,000通程度
		後日督促	随時
	催告関連業務	催告書の準備・発送	
	その他の業務	送付先の入力	