

## 「船橋市納税コールセンター」運營業務委託に関する仕様書

### 1. 委託業務の目的

主に現年度分滞納者を対象とした電話や文書による納付勧奨業務及び市民からの問合せへの一次対応業務を委託し、滞納者の累積滞納の防止と納付意識の高揚を促進し、市税等の徴収業務を効率的に行う。

### 2. 事業概要

#### (1) 委託業務名

「船橋市納税コールセンター」運營業務委託

#### (2) 履行期間

- ア 契約締結日 令和 7 年 9 月 12 日（金）（予定）
- イ 事前準備期間 契約締結日から令和 7 年 9 月 30 日（火）まで
- ウ 業務実施期間 令和 7 年 10 月 1 日（水）～令和 10 年 9 月 30 日（土）

#### (3) 委託業務内容

- ア オペレーターの架電による納付勧奨業務
- イ 受電対応業務
- ウ 船橋市（以下、「発注者」という。）が発行した税納付書及び納税催告文書の封入・封緘業務
- エ 携帯電話へのショートメッセージサービス（以下、「SMS」という。）の送信による催告または自動電話催告による架電もしくはその両方
- オ 受架電時における税納付書の再発行及び納税催告文書発送業務
- カ その他発注者及び受注者の協議で決定した業務

#### (4) 催告対象税目

市県民税・森林環境税（特別徴収を含む）、法人市民税、固定資産税（償却資産を含む）、都市計画税、軽自動車税

#### (5) 納付勧奨対象者

- ア 現年度分滞納者（累積滞納のない新規滞納者）
- イ 累積滞納者（一部の高額滞納者を除く）
- ※ 対象者については発注者が抽出し随時提示する。

#### (6) 努力目標値

毎年度、現年度分収納率 100%を努力目標値とする。

#### (7) 執務場所

船橋市役所本庁舎 11 階（船橋市湊町 2 丁目 10 番 25 号）

### 3. 業務体制及び履行日時

#### (1) 業務従事者

受注者の業務従事者は業務責任者、業務管理者及びオペレーターとする。

※ 本業務の履行にあたり、業務従事者を選任し、その氏名を発注者に報告すること。

(2) 連絡調整

発注者はオペレーターに直接指示や命令を行わず業務責任者及び業務管理者と連絡調整を行う。

(3) 業務従事者の人数等

常時配置する業務従事者の人数は以下のとおりとする。ただし、事前に発注者と受注者が協議し、双方の了解を得た場合は、この限りでない。

ア 平日

8 : 45 ~ 17 : 15 業務管理者 1 名 オペレーター 7 名

イ 平日 (時間外)

17 : 15 ~ 20 : 00 業務管理者 1 名 オペレーター 3 名

ウ 日曜日

9 : 45 ~ 18 : 15 業務管理者 1 名 オペレーター 3 名

※ 業務管理者を複数人配置することは可能とする。

※ 上記のほか、業務責任者は船橋市納税コールセンター (以下、「センター」という。) を統括管理するものとする。なお、業務責任者が業務管理者を兼務することは可能とする。

(4) 履行日時等

業務従事者の履行日時は以下のとおりとする。なお、滞納者等とのコンタクト率を高めるため、平日時間外 (原則週 3 回の 17 時 15 分から 20 時) と日曜日 (原則月 2 回) にも業務を行うものとする。履行日については、契約締結日に発注者が決定するものとする。なお、変更する場合は、発注者と受注者で協議するものとする。

ア オペレーターの架電

平日 (月 ~ 金) 8 : 45 ~ 17 : 15

平日時間外 (原則週 3 回) 17 : 15 ~ 20 : 00

日曜日 (原則月 2 回) 9 : 45 ~ 18 : 15

イ 受電業務、SMS 送信 (自動電話催告による架電を含む)

平日 (月 ~ 金) 8 : 45 ~ 17 : 15

ウ 年末年始及び発注者が指定する日は、業務を停止する

4. 業務に必要な施設、物品等

本業務の履行にあたり、受注者は個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、発注者が執務場所に指定した施設及び次に掲げる物品 (以下、「施設等」という。) を使用するものとする。

(1) 提供物品

本業務の履行にあたり、発注者が提供するものは机、イス、パソコン、プリンター、トナーカートリッジ、納付書用紙、印刷用紙、封筒 (郵送料を含む) とする。ただし、変

更する際は発注者及び受注者との協議の上、決定するものとする。

(2) 受注者が用意する物品及び物品の持ち込み

本業務の履行にあたり、受注者が用意するものは電話機、シュレッダー、ヘッドセット及びSMS送信（自動電話催告による架電を含む）に必要な機器とする。搬入・事前研修等の準備作業等については業務実施期間（令和7年10月1日）から稼働できるよう調整すること。ただし、発注者が認めた物品については搬入を遅らせることができる。

また、その他業務に必要な物品がある場合は、事前にリストを提出し発注者の許可を得た上で、受注者の責任において調達することができる。

(3) 善管注意義務

受注者は、施設等について善管注意義務を以て適正に取扱い、不具合を生じた場合は直ちに発注者に報告すること。

(4) 使用料及び光熱費の負担

施設等の使用料、光熱水費及び電話料金等は発注者の負担とする。なお、受注者は、施設等を本仕様書に定める業務を履行するためのみに使用し、他の用途に使用しないこと。

(5) 賠償責任について

受注者は、受注者の責に帰すべき事由により施設等を焼失またはき損した場合は、その賠償の責を負うこと。

(6) 施設等の返還について

契約期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受注者は施設等を発注者の指定する期日までに発注者に返還すること。

5. 業務内容等及び「船橋市納税コールセンター」運營業務委託ガイドライン

(1) 業務内容

ア 業務責任者

- ① センター内の統括管理
- ② 発注者の指定する担当者との協議
- ③ 発注者が受入承諾した官公庁等からの視察への対応

イ 業務管理者

- ① センター内のオペレーターの運用
- ② センター内の個人情報の保護
- ③ オペレーターの架電、受電及び封入・封緘作業人数の配分
- ④ SMS送信（自動電話催告による架電を含む）作業
- ⑤ 進行状況の把握及びクレームへの対応
- ⑥ 架電対象者のうち電話番号不明者についての検索及び登録
- ⑦ 研修計画の策定及び実施
- ⑧ その他センターの運営（センターの施設等の管理を含む。）

- ⑨ 日報・週報・月報の作成
- ⑩ 発注者の指定する担当者との協議

※ 官公庁における納税のコールセンターにおいて滞納者（債務者を含む）に対する自主的納付の電話による呼びかけ業務の経験を1年以上有すること。

ウ オペレーター

- ① 対象者へ架電、文書及びSMS送信（自動電話催告による架電を含む）による催告を行い、実施結果を滞納整理システムに入力する。
- ② 電話応対時に税納付書の再発行等の手続きを行い、聞き取り内容を滞納整理システムに入力する。また、印刷した書類の発送手続きを行う。
- ③ 架電及び受電時、滞納者等に対して口座振替を勧奨する。
- ④ 受電による一次対応を行い、必要がある場合は、本市職員に電話を転送し聞き取り内容を伝える。
- ⑤ 委託業務外の受電をした場合は、要件を担当部署に伝え、電話を引き継ぐ。
- ⑥ 発注者が受注者に提出する送付者リストにより発行した税納付書及び納税催告文書がセンターに持ち込まれたら封入・封緘を行う。

(2) SMS送信（自動電話催告による架電を含む）作業について

受注者はSMS送信（自動電話催告による架電を含む）等にあたり、次に掲げる情報セキュリティ要件を満たすこと。

- ア SMSを送信（自動電話催告による架電を含む）する仕組みは、インターネット網と接続しない方法とすること。
- イ SMS送信（自動電話催告による架電を含む）用の端末には、ウイルス対策ソフトをインストールすること。また、ウイルス定義ファイルを定期的に更新すること。
- ウ SMS送信（自動電話催告による架電を含む）で利用する機器、システムのパスワードは英数大文字小文字を混在した十分な長さのものを設定し、第三者に知られないよう管理を徹底すること。
- エ 発注者からのUSBによる電話番号データの受領からSMS送信（自動電話催告による架電を含む）完了までの一連の作業について、適切に記録すること。
- オ SMS送信（自動電話催告による架電を含む）に必要な機器に対して、利用する時以外は鍵付きの保管場所に保管すること。
- カ 履行時間にセンター内が無人の状況とならないようにすること。
- キ 委託業務期間終了時または委託業務期間内にSMS送信（自動電話催告による架電を含む）に必要な機器のストレージを交換する場合には、オンサイトでデータを消去または第三者が読み取り不可な状態にした上で、使用していたストレージを発注者に引き渡すこと。

(3) 税納付書及び納税催告文書の封入・封緘作業について

令和 7 年 1 1 月以降、発注者がセンターに税納付書及び納税催告文書を持ち込むので、受注者は以下のとおり業務を実施する。

ア 発送日前日の作業

- ① 発注者が受注者に提出する送付者リストと突合し、税納付書及び納税催告文書の折り・封入・封緘をする。
- ② 封緘した郵便物を郵便区内特別割引対象（郵便番号 2 7 3）、郵便番号 2 7 3 以外及び 5 0 g 以上の 3 パターンに仕分けし、仕分けごとの件数を付箋に記載する。

イ 発送日当日の作業

- ① 滞納整理システムにて収納確認及び直近記事の確認をする。
- ② 収納があった場合（一部収納含む）や納付約束等の記事が入力されていた場合は、仕分けした郵便物から除外する。その際、仕分けした付箋の記載を修正する。
- ③ 封緘した郵便物等を船橋市役所本庁舎 2 階債権管理課執務室内に持ち込みをする。

ウ 頻度及び年間件数

- ① 平日（発注者が指定する日は除く）
- ② 年間予定件数 4 0, 0 0 0 件（1 日あたりの件数 2 0 0 件程度）

※ 上記業務については「船橋市納税コールセンター」運營業務委託プロポーザル実施要領施行日時点のものであり、詳細は契約締結後に発注者と受注者との協議の上、決定するものとする。

（4）「船橋市納税コールセンター」運營業務委託ガイドライン

受注者は、業務の実施にあたり、発注者が別途提示する本業務の詳細について定めた「船橋市納税コールセンター」運營業務委託ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）の内容を遵守すること。また、改訂があった場合はその内容に従うこと。また、業務内容の詳細についてはガイドラインにて定める。

6. 研修等

受注者は、契約締結後から令和 7 年 9 月 30 日までに業務従事者に対する初期研修を行うこと。また、本業務についてノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めるものとし、令和 7 年 10 月 1 日以降も随時スキルアップ研修を行うこと。各研修の内容等については次の事項に留意すること。

（1）初期研修における留意事項

- ア マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に履行できる能力を習得させること。
- イ 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと。

ウ 地方税制度概要を理解し、適切に本業務を履行できるよう十分な研修を行うこと。

エ 庁内外の関連部署、関連施設等を案内できるよう研修を行うこと。

(2) スキルアップ研修における留意事項

ア 個人情報保護の重要性を認識させるために定期的に研修を行うこと。

イ 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うこと。また、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施すること。

ウ 法令の改正や業務内容に変更があった場合は、発注者の提供する資料に基づき、適切に本業務が履行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

(3) 研修の実施報告

受注者は、業務従事者に対する研修を実施後、発注者に研修内容の報告を行うこと。

(4) 業務マニュアル

受注者は、発注者が提示するガイドラインに基づきトークスクリプト等業務マニュアルを作成し、発注者に提出すること。

また、次に掲げる場合、発注者の承認を得ること。委託業務期間終了後も同様とする。

ア 業務マニュアルを改訂するとき。

イ 業務マニュアルを執務場所以外に持ち出しをするとき。

ウ 業務マニュアルを本業務以外で使用するとき。

受注者は、委託業務期間終了後、業務マニュアルに係る著作権を発注者に譲渡し、その知的財産権は発注者に帰属するものとする。

7. 個人情報の保護及び暴力団の排除

本業務の履行にあたり、個人情報の保護及び暴力団の排除のため、次に掲げる事項について定める。

(1) 個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。

(2) 船橋市情報セキュリティ対策基準と関係法令及び規程（船橋市条例・規則・規程等を含む）を遵守すること。

(3) 業務従事者に対して、前号の法令及び規程を遵守させるための必要な措置を講ずること。

(4) 業務従事者に対して、守秘義務違反に関する責任及び個人情報保護に係る処罰の内容を周知徹底すること。

(5) 情報セキュリティに関する内部監査を定期的の実施し、実施後、報告すること。

(6) 受注者及び業務従事者は守秘義務遵守等についての誓約書を発注者に提出すること。

(7) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律、千葉県暴力団排除条例及び船橋市暴力団排除条例を遵守すること。

- (8) 受注者及び業務従事者等は本業務の実施にあたり知り得た発注者の秘密に関する事項及び納税者の個人情報に関する事項については契約期間中のみならず契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。

## 8. 委託業務の引き継ぎ等

受注者は、本業務委託契約の終了に際し、新規受注者が受注者以外の者となった場合は、新規受注者の業務が円滑に行われるよう、以下のとおり、責任を以て発注者及び新規受注者への業務引き継ぎを実施すること。この場合、発注者及び受注者は委託業務の引き継ぎ等を連携して円滑かつ確実に行わなければならない。

- (1) 引継ぎはマニュアル等を含め書面により実施すること。
- (2) 新規受注者が現場での確認及び引き継ぎ等を希望する場合は、受注者は積極的に協力すること。
- (3) 引き継ぎ内容について、発注者または新規受注者から説明を求められたときは、受注者は誠実に対応すること。
- (4) 引き継ぎは令和 10 年 9 月 30 日までに確実に完了させること。
- (5) これらの引き継ぎ等の費用は受注者の負担とすること。

## 9. 損害賠償

受注者が、本仕様書に違反し、受注者の責めに帰すべき理由により、発注者に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。

## 10. 再委託

受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての業務の履行に支障が生じない範囲で、発注者に事前に書面による承認を得た上で本業務の一部を再委託することができる。

### 11. 協議

- (1) 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、発注者及び受注者との協議の上、別途定めるものとする。
- (2) 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者及び受注者との協議の上、対応するものとする。
- (3) 上記において、軽微な変更は、契約金額に影響しないものとする。

### 12. 委託料の支払い

委託料の支払いは月払いとする。業務実施期間（令和 7 年 10 月 1 日から令和 10 年 9 月 30 日）に履行された業務について、発注者は受注者から検査合格後に適法な支払請求書を受理したときは、その日から起算して 30 日以内に代金を受注者に支払うものとする。

### 13. その他

- (1) 月に 1 度、報告会を実施し、委託業務履行上の課題及び改善案等を提案すること。
- (2) 「船橋市納税コールセンター」運営業務委託プロポーザルの提案書等及びプレゼンテーション時に提案した内容については、本業務委託の範囲とし、原則契約金額の範

囲内で実施すること。

(3) その他の詳細については、契約締結後発注者からの指示に従うこと。