

高山市納税管理及び徴収補助業務委託仕様書

1 業務委託の目的

民間事業者の専門的な知識と経験及びICT（情報通信技術）を活用して、財務部税務課（以下「税務課」という。）及び市民保健部市民課（以下「市民課」という。）の管轄する「市税」「国民健康保険料」「後期高齢者医療保険料」の収納管理及び滞納金徴収の一部業務を委託することにより、以下の項目を実現し、歳入の根幹である市税等公金の安定的な財源の確保と納税秩序の維持及び公平性の担保を図る。

- ①納期内納付の年間を通じたきめ細かい納付勧奨による累積滞納の解消、現年度徴収率の継続的な向上。
- ②徴収職員による公権力を行使した専門的な滞納整理に専念できる体制づくり。
- ③収納管理業務の効率化。

2 業務期間

契約締結日から令和9年4月30日まで（3年間）

3 業務委託の内容

受託者は、次の「(1) 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）を徴収するため、業務を遂行するものとする。

また、令和6年6月1日に次の「(2) 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。

(1) 対象税目

- ①個人市県民税（普通徴収及び特別徴収）
- ②固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
- ③軽自動車税（種別割）
- ④法人市民税
- ⑤入湯税
- ⑥国民健康保険料
- ⑦後期高齢者医療保険料

(2) 業務内容（詳細は別紙のとおり）

- ①電話催告業務
- ②文書発送業務
- ③臨戸催告・現地調査業務
- ④滞納者実態調査発送・回答業務
- ⑤滞納整理関連補助業務
- ⑥収納関連補助業務
- ⑦情報処理、情報通信等民間事業者の技術導入による効率的な運営
- ⑧上記以外で市徴収職員でなくても対応可能な事務

4 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分までとする。

- （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、業務終了後においても、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。

5 履行場所

高山市役所本庁舎内（税務課及び市民課執務スペース）及び委託者が指定する場所

6 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。

なお、台数等については、高山市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

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り委託者が無償で提供した設備や物品を破損等により使用が不可能となった場合の補修は、委託者の指定する方法にて補修するものとし、受託者負担により同等品による交換の場合は、委託者との協議し承諾を得たうえで交換することとする。

なお、受託者は、業務期間満了により設備及び物品等を委託者に返還する際、き損等した設備及び物品等の原状回復を行うものとし、これに要する費用は受託者の負担とする。

- ①執務室
- ②事務机・椅子（４席程度）
- ③電話回線（２回線程度）
- ④電話機（４台程度）
- ⑤キャビネット
- ⑥基幹系システム端末機（４台程度）※
- ⑦プリンター（トナーを含む）
- ⑧印刷用紙

⑨封筒

※基幹系システム端末機の標準仕様は下表のとおりとする。

項目	仕様
C P U	i3-8130U
メモリ	4GB (4GB×1)
ストレージ	256GB フラッシュメモリディスク
ディスプレイ	15.6 型ワイド TFT カラー
O S	Windows 10 Pro
主なアプリケーション	Microsoft Office Professional Plus2016

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

受託者が用意する設備及び物品等は次の表のとおりとする

①SMS送信機器

効率的にショートメッセージを送信する機器、あるいはアプリケーションソフト

②その他

上記のほか、本業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置すること。
ただし、業務履行場所に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、申請を行い、委託者の承認を得るものとする。

7 業務執行体制

受託者は、次の(1)から(9)までの税、保険及び労働関係の法令等を遵守するとともに、個人情報を含む各種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) 高山市税条例(昭和30年9月20日条例第32号)
- (4) 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)
- (5) 高山市国民健康保険条例(昭和57年3月26日条例第47号)
- (6) 高山市後期高齢者医療に関する条例(平成20年3月27日条例第29号)
- (7) 高山市個人情報保護法施行条例(令和4年12月23日条例第12号)
- (8) 労働基準法(昭和22年4月7日法律第49号)
- (9) 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)

8 業務週報及び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

- ①業務週報 翌週の第２閉庁日まで
- ②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

- ①電話催告業務、納付勧奨件数及び内容（架電、文書送付、催告書作成件数及び架電の結果等）
- ②電話受付件数及び内容（納付勧奨として報告する部分は除く）
- ③文書発送業務 督促状発送補助及び催告書等発送件数
- ④納付書再発行件数
- ⑤実態調査書類送付件数及び回答入力件数
- ⑥滞納整理補助業務（財産調査件数、強制執行書類作成件数、執行停止書類作成件数）
- ⑦収納関連業務（猶予分納管理不履行者指摘件数、口座振替勧奨件数及び結果等）
- ⑧督促状・催告書不着に係る再送付件数及び調査件数
- ⑨上記①～⑧以外で対応した内容と対応件数

9 設備の使用等に関する経費の負担

6（１）の設備等を備え付けるための費用のほか、業務に必要な次の費用は、委託者が負担するものとする。

ただし、ショートメッセージに関する通信運搬費は委託費に含めるものとする

- （１）光熱水費
- （２）電話使用に伴う通信運搬費
- （３）文書発送、調査に伴う通信運搬費

10 業務責任者等の選任

- （１）本業務の遂行にあたり、受託者は、業務責任者（以下「責任者」という。）、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務副管理者（以下「副管理者」という。）、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任するものとし、氏名、保有資格、業務経歴を委託者に通知するものとする。
- （２）責任者、管理者及び副管理者が休暇により不在の場合は、受託者は、その職務を代わって執行する者を選任し、責任者、管理者及び副管理者の職務に当たらせるものとし、氏名、保有資格、業務経歴を委託者に通知するものとする。
- （３）受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務量の変動に応じた従事者等の必要かつ十分な人員を確保したうえで、適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えることとする。
- （４）受託者は、責任者、管理者、副管理者、従事者（以下「責任者等」という。）に突発的な欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めることとする。

11 責任者の職務

責任者は、受託者の正規雇用者とし、管理者が事故等により不在または欠けた場合は、業務が安定運用できるまでの間、管理者を兼任することが出来るものとする。職務については次のとおりとする。

- (1) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等
- (2) 管理者、副管理者、従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施
- (3) 委託者への業務進捗状況等の報告等

12 管理者の職務

本業務における管理者は常勤とし、職務については、次のとおりとする。

- (1) 副管理者及び従事者の指導及び管理、指揮統括、業務進行管理等
- (2) 本業務における個人情報の管理
- (3) 研修計画の評価、確認及び改良
- (4) 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の評価及び提出、確認及び改良
- (5) 本業務にかかる照会及び端末入力等
- (6) 委託者との本業務内容に関する調整
- (7) 市民等からの受電及び苦情対応
- (8) 従事者の架電状況の把握及び苦情対応
- (9) 本業務における個人情報の管理
- (10) 従事者の研修計画の策定及び実施
- (11) その他、本業務履行全般における管理

なお、管理者は委託者との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する委託者からの連絡事項は速やかに従事者に連携を行うこと。

13 副管理者の職務

本業務における副管理者は常駐とし、職務については、管理者を補佐し、不在の場合は管理者の職務を代行する。

14 従事者の職務

本業務における従事者は常駐とし、必ず複数人を置くものとする。職務については「3 業務委託の内容」に記載のとおりとする。

15 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(9)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。

- (2) 責任者等の変更要請

本業務の実施に支障が生じる事由等が発生した際は、受託者は当該事由の改善に努めるものとする。責任者等が当該事由の要因となる際には、委託者は受託者に責任者等の変更を要請できるものとし、受託者は当該要請があった際は、直ちに応じること。

(3) マニュアルの作成及び更新

受託者は、本業務の実施にあたっては、本稼働開始前にパソコンの操作、電話対応、個人情報取り扱い、業務の概要等、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し、手順等はマニュアルに沿って運用すること。

(4) 研修の実施

受託者は、責任者等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等（服務規律、倫理、コンプライアンス、個人情報保護等）を習得するための研修を適切な回数実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。研修実施にあたっては、本業務への影響を回避することに配慮すること。なお、受託者は、研修の実施結果を書面にまとめ、その都度、委託者に提出すること。

(5) 業務内容の確認

受託者は、本業務の内容について委託者から確認を求められた場合は、速やかにこれに応じること。また、本業務に対して受託者の知識の空洞化を防止する対策を講じること。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 事故発生防止

受託者は、事故発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合に備え、あらかじめ危機管理体制を整備すること。また、事故等が発生した場合は、委託者に対し、直ちに事故の状況等を口頭で報告し、事故の状況等の詳細を速やかに委託者へ書面で報告すること。

(9) 統一した対応

受託者は、本業務を円滑に行うため、寄せられるよくある質問、また、質問に対する回答集を委託者と受託者との協議のうえ作成及び整備し、統一した対応をとること。

16 苦情等への対応

(1) 高山市の政策に関する事、本業務以外の業務に関する事等については委託者に引き継ぐこと。

(2) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は、責任をもって現状の把握並びに原因を分析し、その解決策及び再発防止策を講じ、遅滞なく委託者へ報告を行い誠実に対処すること。

(3) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「重大事故」という。）が発生した場合は、委託者に対し、直ちに重大事故の内容を口頭で報告し、事故の状況等

の詳細を速やかに委託者へ書面で報告すること。

- (4) 委託業務に起因した事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受託者が負うものとする。

17 セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたり、次の事項を遵守し、セキュリティを確保しなければならない。

- ① 委託者の情報セキュリティ対策に準拠すること。
- ② 端末は、本業務にのみ使用すること。
- ③ 業務履行の際は、許可された端末及び記憶媒体のみを使用すること。
- ④ 責任者等及びその関係者等の情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）の履行場所への持ち込みは禁止する。ただし、受託者が業務上必要とする場合は、事前に委託者と協議のうえ、その必要性を委託者が認めた場合、最小限かつセキュリティ対策が講じられた情報端末に限り、持ち込みができるものとする。その際、受託者は、事前に設置場所も含めて申請を行い、承認を得ることで、履行場所に持ち込むことができる。

- ⑤ ④の承認を得た情報端末であっても委託者のネットワークに接続すること並びに執務室内において撮影又は録音を行うことは禁止する。

- ⑥ 受託者は、本業務で取扱う個人情報や機密情報について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の履行に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。

なお、上記の取り扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後において同様とする。

- ⑦ 受託者は、責任者等から本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに徴取し、委託者へ提出状況及び誓約内容等、確認できるものを提出すること。なお、業務開始後に、責任者等を新たに雇用した場合も同様とする。

- ⑧ パソコン入力を行う際、委託者から付与されるID及びパスワードの管理を厳格に行うとともに、他に知られることのないようにしなければならない。

- ⑨ 委託者から業務マニュアル等（委託者の情報に基づいて受託者が作成したマニュアルも含む。）の提供を受けた場合は、受託者の責任により管理し、契約終了の際には委託者や次回の受託者に引き継がなければならない。

- (2) 上記の事項に違反し、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。

18 労働環境

- (1) 受託者は、本業務に従事する者に対して、労働基準法、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、高山市の庁舎内における委託者の責めに帰する事由による災害について

は、この限りでない。

- (2) 雇用に当たっては、雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法（昭和21年法律第25号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。
- (3) 委託者は受託者が本業務へ従事する者への給与等の債務の支払いが遅延する等、適切な委託業務の遂行に影響があると判断できる場合は、受託者に事情や財務状況の報告をさせることができる。
- (4) 高山市の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を委託者に通知するものとし、委託者は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、委託者が当該措置を講じるまでの間、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることを認める。
- (5) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (6) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、本業務の全部又は一部が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

19 危機管理

- (1) 受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、受託者の責務において、本業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。なお、緊急時の体制については委託者の承認を得ること。
- (2) 受託者は、万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合であっても、高山市地域防災計画、業務継続計画（大規模災害対策編）に定めた委託者が行う非常時優先業務（優先度の高い通常業務分）に基づき適切な業務が行えるよう、委託者と連携して十分な対応を図ること。
- (3) 受託者は、事故が発生した際には直ちに委託者に対して通知するとともに遅滞なくその状況を委託者に報告しなければならない。その事故により業務手順に変更があった場合は、委託者の指示により遂行すること。また、受託者は本業務に必要な申請書類等は丁寧に扱い、汚損、毀損、紛失等を生じないように必要な措置を講じるとともに十分注意すること。

20 定例報告会の開催

受託者は、委託者と業務の進捗状況報告、課題の整理、業務改善提案等を行うための定例報告会を業務月報の提出後毎月行うものとし、委託者と受託者双方によるディスカッションを重ね、目的達成に向けた業務改善を行う。また、臨時的に報告会を開催する必要があると委託者が認める場合は、その都度開催するものとする。

なお、議事録は受託者が作成し、遅滞なく委託者に提出するものとする。

21 改善勧告等

- (1) 委託者は、日々の従事者の業務遂行状況及び請求時に提出された業務報告書の内容に基づき、検証確認の結果、明らかに改善が必要と思われる事象につき、改善勧告を行う。

なお、改善勧告は、日々の従事者の遂行状況の契約の内容に適合しない場合でも行うことができる。

- (2) 委託者は、改善勧告を行っていたにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託者に対して、書面にて改善指導を行う。
- (3) 受託者は、改善指導を受けた日から30日以内に（委託者の休日を含む。）委託者に対して改善計画書を提出し、業務改善を行わなければならない。
- (4) 委託者は、業務の改善が見受けられないと判断した場合は、本契約を違約金の負担がなく、受託者に対して契約を解除することができる。

22 遵守事項

- (1) 受託者は、誠実かつ公正に業務を執行しなければならない。

業務履行中は統一した制服あるいは名札を着用して、委託者との区別を図ったうえで、他の営業行為に類することを行わず業務に専念し、業務の履行にあたっては応対マナーを遵守することを心がけること。
- (2) 受託者は、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定、その他の規定を整備しなければならない。
- (3) 個人情報を記録した文書の取扱い
 - ① 受託者は、本業務で取扱う個人情報を記録した届出書、通知書（以下「届出書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損が発生しないよう必要な措置を講じること。
 - ② 受託者は、業務仕様書に定める場合を除き、届出書等の全部又は一部の複写複製及び撮影を行ってはならない。また、複写複製及び撮影を防止するために必要な措置を講じること。
- (4) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、高山市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第12号）、高山市情報セキュリティポリシー及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書、その他関係法令を遵守すること。

また、本業務で取り扱う情報には特定個人情報が含まれることから、業務の履行にあたって知り得た情報について外部に漏らしてはならない。これは業務履行が終了し、責任者等がその職を退いた後についても同様とする。
- (5) 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、またはプライバシーマークの付与認定を受けていること。
- (6) 受託者は、受託者が主に使用する執務スペースについては、常に清潔を保つとともに整理・整頓を行い、個人情報の紛失や漏洩にならないよう適切な措置をとること。

23 損害賠償等

- (1) 受託者は、委託業務に対して、委託者及び第三者に及ぼした損害を含み、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者が負担すること。
- (2) 損害に伴い、委託者又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託者は、その回復に努めなければならない。

24 委託料の支払方法

委託料の支払については、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。本契約の契約期間中に、契約金額のうち消費税及び地方消費税は、消費税法の改正により税率が変動した場合、経過措置が適用される場合を除き、変更後の税率を適用する。

25 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間満了時における業務引継ぎについて、新規受託者の業務開始に影響を与えぬよう、委託期間内に完了させるものとする。また、委託期間終了後でも新規受託者及び委託者が業務内容等において確認、あるいは引継ぎを求めた場合には、その要請に対して積極的かつ真摯に対応するものとする。なお、引継ぎはマニュアル等を含め、原則として書面によって行うこと。

26 再委託の禁止

受託者は、本業務について再委託してはならない。

27 委託内容の変更

- (1) 委託者の組織改正や事務分掌の変更等により、委託する内容に変更が生じる際は、委託者及び受託者で協議するものとする。
- (2) 行政デジタル化の推進による業務のシステム化、ペーパーレス化及びキャッシュレス化並びに基幹系システムがガバメントクラウドにシステムを構築する標準化・共通化システムへ移行すること等により、委託者が収納催告業務等の運営方法について、業務のシステム化等新たな方式の導入を検討する場合は、受託者は委託者と協議し対応するものとする。
また、新たな方式を導入することを決定した場合にあっては、あらかじめ設計書を作成し委託者へ提出すること。設計書の記載事項・様式については協議し対応する。
- (3) 委託者が管理する基幹系システムの変更（標準化・共通化を含む。）又は更新（入替え等）により、受託者が管理するシステムに修正が必要となった場合の費用については、受託者において負担するものとする。ただし、受託者の管理するシステム修正の規模が大きくなる場合は、その費用負担の割合について委託者と協議のうえ決定するものとする。
- (4) 受託者は、行政デジタル化の推進等により、委託業務内容に変更が生じた場合は、委託者に新たな費用負担が生じないよう委託者と協議のうえ、その対応を決定するものとする。
- (5) 受託者は、上記（4）において、業務量に変動が生じた場合は、適正な人員配置を行ったうえで、委託業務全体の効果的かつ効率的な実施について、委託者と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

28 その他

受託者は、本仕様書に基づく一切の義務を遵守するとともに、高山市納税管理及び徴収補助業務委託に係るプロポーザル公募時に提出した企画提案書の記載事項の全てを実施することについて責任を負うものとする。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、委託者及び受託者で協議のうえ、別に定めるものとする。