

# 武蔵村山市収納課窓口等業務委託仕様書

## 1 業務名

武蔵村山市収納課窓口等業務委託

## 2 仕様書の適用

この仕様書は、武蔵村山市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結した収納課窓口等業務委託契約における甲と乙の役割及び乙が実施する業務の内容、実施方法、実施条件等について定める。

## 3 業務の目的

収納課会計年度任用職員が担っている公権力の行使に当たらない範囲内における一次対応業務を外部委託することにより、会計年度任用職員に係る労務管理の軽減、研修・教育の充実による接遇の向上等で高い水準の市民サービスの提供を図る。

また、差押調書の作成支援などの滞納整理補助業務及び還付充当処理等を既存の業務に加え新たに外部委託し、さらにソフトウェアロボット（RPA）の導入によって単純かつ定型的な業務の自動化を行うことで業務の効率化を図り、収納業務では徴税吏員にしかできない滞納処分や納税相談、管理業務では歳入管理、口座振替勧奨等のコア業務に専念する職場環境を整え、市税等収入の確保及び収納率の向上を目指す。

## 4 業務委託期間

契約締結日から令和13年3月31日まで

令和7年度は準備期間とし、業務委託の本格実施は令和8年度からとする。

## 5 業務履行場所

武蔵村山市役所本庁舎内（市民部収納課執務スペース）及び甲が指定する場所

## 6 業務内容

市民税・都民税・森林環境税（普通徴収及び特別徴収）、固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）、軽自動車税、法人市民税、国民健康保険税、学童クラブ育成料、保育利用者負担金、後期高齢者医療保険料、介護保険料を対象とした下記業務とする。ただし、学童クラブ育成料と、介護保険料については、(2)及び(3)を対象業務とする。

- (1) 納付案内業務
- (2) 市税等の口座振替関連業務
- (3) 来庁者受付業務

- (4) 電話受付業務
- (5) 滞納整理関連補助業務等
- (6) 収納管理関連補助業務等
- (7) 庶務補助業務

以上の業務中の一部に、作業の自動化による効率化を目的としてソフトウェアロボット（RPA）等を導入及び運用する。ソフトウェアロボット（RPA）等の導入の詳細については、別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」のとおりとする。

## 7 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次のとおりとし、必要に応じて甲と乙との協議により、業務日及び業務時間を変更できるものとする。

### (1) 業務日

業務日については、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く月曜日から金曜日までの開庁日とする。

### (2) 業務時間

午前 9 時から午後 5 時までとする。上記(1)規定する開庁日のうち、夜間延長窓口が実施される木曜日は、午前 9 時から午後 7 時までとする。

※ 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。

## 8 業務執行体制

乙は、国税徴収法・地方税法・武蔵村山市税賦課徴収条例・武蔵村山市個人情報の保護に関する法律施行条例等、労働基準法等の税及び労働関係法令等を遵守するとともに、個人情報を含む税務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。

乙は、管理者又は副管理者を常駐させるものとする。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甲乙協議の上、必要な措置をとることとする。

## 9 管理者、副管理者の職務

本業務における管理者等の職務は次のとおりとする。

- (1) 甲との業務に関する協議
- (2) 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (3) 滞納者からの受電及びクレーム対応
- (4) 従事者の運用・管理等
- (5) 本業務における個人情報の管理
- (6) 従事者の研修計画の策定及び実施
- (7) 従事者の架電状況の把握及び苦情対応
- (8) 業務実施計画の立案及び業務報告書（月報及び週報）の作成、提出
- (9) 甲との業務調整会議（月1回）議事録の作成・提出
- (10) 業務改善提案
- (11) その他、本業務履行全般における管理  
本業務における副管理者の職務は次のとおりとする。
- (12) 管理者不在時の管理者の職務

## 10 従事者の職務

本業務における従事者の職務は、管理者又は副管理者の指示に基づき、次の業務を行うものとする。なお、業務遂行にあたっては、来庁者または架電者に対して、丁寧かつ親切に行うことを前提とする。

### (1) 納付案内業務

（受電・返電、職員への引継ぎ、文書作成補助・発送、自動電話催告システムを使用した納付勧奨等）

#### ア 電話による納付案内<10,000件程度/年>

- (ア) 市税等の滞納者に対する架電による納付勧奨及び返電対応
- (イ) 納付書の再発行（電話勧奨の際に納付書紛失・不着の申し出があった場合等）
- (ウ) 上記(ア)及び(イ)の折衝内容等を、委託者が提供する株式会社TKC社製の庁内ネットワークシステム（以下「滞納管理システム」という。）へ入力する。
- (エ) 納付勧奨後における履行状況の管理

#### イ 文書による納付案内<2,000件程度/年>

電話による納付案内ができない市税滞納者に対して文書による納付案内を作成、発送及び返電等の対応を行う。また、対応した内容を滞納管理システムへ入力する

#### ウ 自動電話催告システムを使用した納付勧奨<21,591件程度/年>

- (ア) 甲が提供する自動電話催告システムを使用して納付勧奨を行う。
- (イ) 上記(ア)の折衝内容等を滞納管理システムへ入力する。

### (2) 市税等の口座振替関連業務

（申請受付対応、文書発送、申込書の登録、振替データ作成、振替済みデータ受領、振替情報付替え処理、伝票起票等）

**ア 口座振替関連事務<9,000件程度/年>**

- (ア) 申請内容の確認（不備があった場合、電話又は郵送にて確認を行う。）
- (イ) 金融機関への口座振替依頼書の送付、金融機関からの口座振替依頼書の受付、その他、問い合わせへの対応
- (ウ) 口座振替に関する市民からの問い合わせへの対応
- (エ) 口座振替申込書の登録
- (オ) 振替データ作成、振替済みデータ受領、振替情報付替え処理
- (カ) その他、口座振替事務に関すること

**(3) 来庁者受付業務**

（納付書再発行、職員への引継ぎ（収納業務・管理業務含む。）等）

**ア 来庁者窓口受付業務 <年間 5,732人のうち対応可能分>**

窓口で受け付けた問い合わせや質問に応じ、甲への引継ぎ、納付書の再発行、納付状況や納付方法の案内、口座振替の勧奨及び申込方法の案内等を行う。

また、来庁者に対し、書類（納税管理人選任届、相続人代表者指定届、口座振替関連申請書等）の記入方法の案内や受付等を行う。この他、来庁者受付業務は、業務の目的に合わせて、乙の裁量により包括的に行う。

なお、乙が来庁者受付業務の範囲を超えると考える事案については、甲に申し出て指示に従う。

上記の折衝内容等を滞納管理システムへ入力する。

**(4) 電話受付業務**

（受電・返電、職員への引継ぎ、個別電話催告リマインド補助等）

**ア 一次受電業務 <目安：年間 1,000人のうち対応可能分>**

電話で受け付けた問い合わせや質問に応じ、甲への引継ぎ、納付書の再発行、納付状況や納付方法の案内、口座振替の勧奨及び申込方法の案内等を行う。

この他、一次受電業務は、業務の目的に合わせて、乙の裁量により包括的に行う。

なお、乙が来庁者受付及び一次受電業務の範囲を超えると考える事案については、甲に申し出て指示に従う。

上記の折衝内容等を滞納管理システムへ入力する。

**(5) 滞納整理関連補助業務等**

（各種調査書作成補助・発送・回答入力、各種調書作成補助・発送、郵送物送達確認等）

**ア 財産調査、他機関への実態調査<目安：24,000件程度/年>**

甲が提供する対象者リストに基づき、預金調査書及び生命保険契約調査書（電子によるオンライン調査が可能な場合は、オンライン調査を用いる）、給与調査書及び戸籍全部事項証明書（附表含む）の申請書等を作成・送付し、回答内容を滞納管理システムへ入力する。

また、甲の指示に基づき他機関への実態調査書を作成・送付し、回答内容を滞納管

理システムに入力する。

**イ 市税滞納処分に関する書類作成及び発送事務<目安：1,000 件程度/年>**

甲の指示に基づき、差押等の滞納処分関係書類の作成及び滞納処分執行停止に関する書類の作成、配当計算書及び充当計算書等に関する書類等を作成し、発送する。  
また、発送情報を滞納管理システムへ入力する。

**ウ 他機関からの実態調査回答事務<目安：35 件程度/月>**

他機関から照会のあった実態調査に対する回答書の作成及び送付し、作業内容を滞納管理システムに入力する。

**エ 郵送物の不着処理<目安：125 件程度/年>**

- (ア) 督促状、差押調書及び配当計算書等が返戻した際に送付先の調査を行い、再送付先が判明した場合には再度送付する。
- (イ) 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は公示送達を行うため、書類を作成する。

**オ 督促状及び催告書の点検及び引抜作業<目安：2,500 件程度/月>**

納品された督促状及び催告書について、甲の引抜条件に基づいて引抜作業を行う。

**カ 個別催告書への同封物作成及び封入作業<目安：2,000 件程度/月>**

甲が指定した個別催告書の同封物の印刷及び封入を行う。

**キ 各種書類の発送事務<目安：4,000 程度/年>**

甲の指示に基づきその他各種書類を作成し、上記アからカも含めて発送する。  
また、発送情報を滞納管理システムに入力する。

**(6) 収納管理関連補助業務等**

(還付申請受付、還付充当通知書作成補助・発送、還付金振込情報作成補助、伝票処理、収納消込処理等)

**ア 市税等過誤納金の還付充当事務<目安：28,000 件程度/年>**

市税等過誤納金還付決議書の作成及び還付金の充当事務を行う。

- (ア) 還付申請受付
- (イ) 還付充当通知書作成補助・発送
- (ウ) 還付金振込情報作成補助
- (エ) 配当割株式譲渡所得による還付・充当

**イ 収納消込関連業務**

日次の納付データ取込処理及び収納状況の確認を行う。

**(ア) コンビニエンスストア等からの納付データ取込処理<1 回/日>**

甲の指示に基づき、コンビニエンスストア等から日次の納付データ取込処理を行う。また、コンビニエンスストア等からの取扱い件数の集計を行う。(1 回/月)

**(イ) 地方税共通納税システム等からの納付データ取込処理<1 回/日>**

甲の指示に基づき、地方税共通納税システムから日次の納付データ取込処理を

行う。また、地方税共通納税システム等の取扱い件数の集計を行う（1回/月）

**(ウ) 郵便振替による収納事務<目安：1,000件程度/年>**

甲の指示に基づき、郵便振替による納付があった場合の納付書発行及び振替処理を行う。

**(エ) ペイジー口座受付件数集計事務<1回/月>**

甲の指示に基づき、毎月ペイジー口座受付件数の集計を行う。

**(7) 庶務補助業務**

**ア 郵送事務<目安：1,800件程度/年>**

甲の指示に基づき、発送文書の郵送及び郵送の收受事務を行う。また、併せて、1日1回郵送物を分類し、郵便物差出票を記入する。

**イ 送付先入力<目安：1,250件程度/年>**

甲の指示に基づき、相続人代表等の情報を基幹系システムの送付先へ登録する。

**11 業務に必要な施設・物品等**

乙は、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備品及び消耗品を使用して業務を行うものとし、甲の許可なく業務場所以外に持ち出してはならない。

また、その他業務に必要なものについては、甲乙協議の上、乙の責任において措置することとする。

**(1) 甲が無償で提供する設備及び消耗品**

執務スペース、事務机・椅子、電話回線、電話機、キャビネット、滞納管理システム及び基幹系システム端末機、プリンター（トナーを含む）、シュレッダー、印刷用紙、封筒、チラシ等

**(2) 乙が用意する設備及び物品等**

詳細は別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」

**(3) その他**

上記のほか、本業務に必要なものがある場合は、乙の責任において措置すること。但し、業務履行場所に持込む物品等については、事前にリストを提出し、甲の許可を得るものとする。

**12 運営管理**

本業務を円滑に遂行するため、乙は、次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

**(1) 乙は、事前に管理者・副管理者及び従事者の名簿を作成し、甲に提出すること。また、管理者・副管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに甲に届け出ること。**

- (2) 乙は滞納者とのトラブル発生防止に努めるとともに、トラブルが発生した場合に備えて、予め危機管理体制を整備すること。また、トラブルが発生した場合は、甲に対し、直ちに事故の状況等を口頭で報告し、トラブルの状況等の詳細を速やかに甲に書面で報告すること。
- (3) ソフトウェアロボット（RPA）等など、乙が導入するシステムにおいてシステム障害及びセキュリティ障害が発生した場合は、原因の特定及び対策を行い、迅速に危機を復旧させるとともに、障害の影響範囲、再発防止策等を速やかに甲へ報告すること。
- (4) 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、個人情報の取扱い、市税の概要等、各業務に対応できるマニュアルを甲と協議のうえ作成し、提出すること。また、マニュアルは、必要に応じて甲と協議のうえ、更新すること。
- (5) 乙は、管理者・副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（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。なお、乙は、研修の実施結果を書面にまとめ、その都度、甲に提出すること。
- (6) 乙は、委託された業務内容について甲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。また、委託した業務に対して甲の知識の空洞化を防止する対策を講じること。
- (7) 乙は、年間業務計画を策定し、進行管理及び評価を行うとともに、毎月、甲に書面にて年間業務計画の進捗状況等を報告すること。

### 13 業務報告書の作成及び提出

乙は、甲に報告すべき事項を記載した業務月報及び甲の指示があった場合作成する業務週報を作成するものとし、業務週報については翌週の第2開庁日まで、前月分の業務月報については毎月5営業日以内（閉庁日の場合は翌開庁日）に甲に提出するものとする。

なお、報告事項には、次の項目を含む書式とする。

- (1) 納付勧奨件数（架電、文書送付、催告書作成件数及び架電の内訳等）
- (2) 窓口受付件数及び内訳
- (3) 電話受付件数及び内訳（納付勧奨に対するものを除く）
- (4) 口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数
- (5) 口座振替受付に関する処理件数及び内訳（申請書の受付件数、不備有り等の対応件数、口座管理システムへの入力件数等）
- (6) ペイジー口座振替受付サービス受付件数
- (7) 各種調査書類送付件数及び回答入力件数
- (8) 滞納処分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
- (9) 郵送物不着に係る再送付件数及び公示送達件数
- (10) 還付充当事務の処理件数

- (11) 実態調査の回答処理件数
- (12) 財産調査の記事入力件数
- (13) 郵便振替等による収納事務件数
- (14) 督促状及び催告書等発送件数

#### 14 業務従事者の責務

業務履行中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしてはならない。また、業務の履行にあたっては、甲乙協議の上、服飾規定を設定し、常に規律正しく、好感の持てる服装及び言動で市民等と接するよう心がけること。

#### 15 個人情報の保護および秘密保持、特定個人情報保護

- (1) 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、武蔵村山市個人情報の保護に関する法律施行条例、武蔵村山市情報セキュリティポリシー、武蔵村山市における個人情報の安全管理に関する基本方針、特定個人情報に関する安全管理措置及び関係法令の規定を遵守し、本業務の履行中、業務終了後等、いかなる場合においても、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、本業務に関して個人情報等の漏えい、苦情その他の事故を防止するための適切な措置を講じなければならない。
- (3) 個人情報の紛失、漏えい、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、甲に速やかに事故の内容を書面で報告・提出し、適切な対応措置を講ずること。

【書面（事故発生報告書と称することとする）に記載すべき事項】

- ① 発生日時
  - ② 事故の内容、経緯、被害状況、講じた措置等
- (4) 乙は、最低 1 年に 1 回従事者に秘密の保持及び個人情報等の管理について研修を実施すること。また従事者は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を甲に提出するものとする。なお、本委託業務に関する従事者に対する研修等は乙がその責任において適切に行い、要する費用は全て乙の負担とする。
  - (5) 乙は、本業務で知り得た情報を他の用途に使用してはならない。
  - (6) 甲が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を外部に持ち出してはならない。
  - (7) 甲が提供する資料や端末機が入力されている情報や個人情報を甲の許諾なく複写及び複製してはならない。
  - (8) 乙は、自己の責に帰すべき事由により、個人情報等への漏洩等の事故が発生し、甲に損害が生じた場合、乙の本仕様書に違反する行為の直接の結果として現実に生じた通常の損害に限り、損害発生の原因となった本件業務の対価を上限として、賠償の責任を

負うものとする。

- (9) 乙は年1回（特に必要がある場合はそれ以上）、安全管理体制等を書面で報告し、甲は遵守状況について確認を行う。甲及び乙は、確認の結果を踏まえ、安全管理体制の改善の要否を協議し、改善が必要と判断した場合は、双方協議のうえ対応する。
- (10) 乙は、本業務を処理するために作成等した個人情報を使用する必要がなくなった場合、速やかに、かつ確実に廃棄するものとする。
- (11) 甲は、各業務に関し、乙の個人情報等の機密性維持等に関する調査のため、乙へ事前に通知した上で、監査・検査を実施することができる。乙は、監査・検査に協力しなければならない。
- (12) 上記の事項に違反し、甲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。

## 16 費用負担

業務に必要な設備に関する経費（電話料金、郵送料・光熱水費等）は、甲が負担するものとする。

## 17 契約方法及び委託料の支払方法

本業務については、契約規則に基づく長期継続契約とする。

また、委託料については月払いとする。甲は、乙が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

## 18 再委託の承諾

- (1) 乙は、別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」以外の業務について再委託してはならない。
- (2) 乙は、別紙「定型的業務の負担軽減に向けたソフトウェアロボット（RPA）等導入及び開発における特記事項」に記載されている業務について再委託しようとする場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出し、甲の承諾を得なければならない。

また、再委託を希望する場合は、別紙「収納課窓口等業務委託事業プロポーザル実施要領」の「5 本プロポーザルの実施スケジュール」に掲げる企画提案書及び見積書の提出期限までに企画提案書等と合わせて提出すること。

## 19 業務の引継ぎ

乙は、甲の決定により委託業務を、乙以外のものが行うこととなったときは、後継の受託者が本業務を行うために必要な技術又は知識を習得するために、引継ぎ業務を行わなければならない。契約が解除又は解約された場合も同様とする。

また、本契約の期間満了後も、後継の受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場

合には、積極的に協力すること。なお、引継ぎは、原則としてマニュアル等を含め、書面によって実施すること。

## 20 連絡調整

乙は、業務進捗状況についての報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、甲との業務調整会議を月1回は開催するものとする。なお、議事録は乙が作成し、遅滞なく甲に提出するものとする。

## 21 損害賠償等

乙は、委託業務に対して甲及び第三者に及ぼした損害を含み、乙の責に帰すべき事由により発生した損害については、乙が負担すること。

また、損害に伴い、甲又は第三者の名誉信賴を損なうに至った場合は、乙はその回復に努めなければならない。

## 22 委託内容の変更

- (1) 甲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、甲及び乙で協議するものとする。
- (2) 乙は、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、甲に新たな費用負担が生じないよう甲と協議のうえ、その対応を決定するものとする。
- (3) 乙は、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、甲と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

## 23 その他

乙は、収納課窓口等業務委託に係るプロポーザル公募時に提出した提案書の記載事項を遵守すること。

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、甲及び乙で協議のうえ、別に定めるものとする。