別紙３

江戸川区納付案内及び納税事務処理センター運営業務委託 仕様書

１　件名

江戸川区納付案内及び納税事務処理センター運営業務委託

２　委託の概要

特別区民税・都民税（森林環境税含む）（以下「住民税」という。）及び軽自動車税

（種別割）（以下「軽自動車税」という。）の早期徴収と累積滞納の防止を図るため、

江戸川区（以下「区」という。）が次の業務を委託するものとする。

1. 電話、文書及び訪問等による納付案内業務
2. 納税に関する事務補助業務

３　委託期間

令和６年４月１日から令和７年３月31日

４　履行場所

　　江戸川区役所本庁舎４階

総務部納税課指定の場所並びに訪問地（江戸川区内及び近隣地区）

５　業務日

1. 原則として平日の月曜日から金曜日（祝日及び12月29日から１月３日を除く）までとする。
2. 納付案内業務については、区と事業者が協議の上、毎月の休日（土曜日、日曜日

又は祝日）のうち２日を休日納付案内日として業務日を割り振る。

６　業務時間

1. 原則として平日の午前９時から午後５時とする。
2. 電話による納付案内業務については、区と事業者が協議の上、毎月２営業日を夜間納付案内日として午後８時まで業務を行うこととする。
3. 業務時間の変更が必要な場合は、区と事業者が協議の上、変更できるものとする。

７　業務体制等

1. 管理者を１名配置すること。
2. 副管理者を１名以上配置すること。副管理者は管理者の不在時に職務を代理できる者とする。
3. 副管理者、納付案内業務及び事務補助業務等に従事する者（以下「従事者」という。管理者が業務に従事する場合は「従事者」に含む。）は、管理者を含めて納付案内業務に５名以上、事務補助業務に７名以上の配置を基本とする。ただし、閑散期及び繁忙期等において業務量の増減が生じた場合には、区と事業者が協議の上、配置人数を変更できるものとする。

（４）管理者は次の各業務を行う。

* 1. 本業務における従事者の運用及び指揮監督
  2. 本業務における履行状況の把握と管理
  3. 本業務における個人情報保護の管理
  4. 納付案内業務における苦情対応
  5. 業務報告書の作成
  6. 区担当者との連絡及び報告業務
  7. 名札の作成

（５）業務時間内は管理者又は副管理者が常に在席すること。

（６）管理者及び副管理者は、これまで事業者が受託した業務において同等の職責で実

務経験のあるものとする。

（７）従事者は、本業務における指示書、業務マニュアル及び管理者の指示に従い、各

業務を行うこと。

（８）従事者は次のパソコン操作を行える知識を有すること。

* + 1. 管理者はMicrosoft word（以下「ワード」という。）、Microsoft excel（以下「エクセル」という。）等を使用し、月報等各種報告書を作成できること。
    2. その他従事者は、ワード（文書作成と簡単な差し込み印刷）、エクセル（簡単な作表と表計算、定型フォーム入力）、Microsoft　Access（以下「アクセス」という。）の定型フォーム入力等、基礎的な作業を行えること。

　（９）従事者は、外国語での納付案内や職員に対しての助言・通訳を行う。また、必要に応じて文書の翻訳を行うこととする。英語及び中国語については、対応可能な日を週４日間以上とする。ベトナム語については、対応可能な日を月４日間以上とする。

（10）事業者は、業務量に応じた人員を適正に配置すること。

（11）従事者は、公権力の行使にあたる業務を行うことはできない。委託業務を履行す

る中で、公権力の行使にあたる業務が発生した場合には、管理者を通じて速やか

に区職員に引き継ぐこと。

（12）従事者の変更等がある場合は、業務に支障がないよう適切な引継等を行うこと。

（13）従事者は、区に対して自己の滞納がないこと（住民税以外も含む）。この証明のた

めに事業者は誓約書の提出を求め、滞納がないことを確認すること。

８　業務従事者名簿の提出

事業者は業務従事者名簿をあらかじめ区に提出し、変更がある場合には、業務従事者変更届を提出すること。また管理者及び従事者は、区の承認を得た名札を業務中着用すること。

９　業務委託内容詳細

1. 納付案内業務

区の提供する税務システム等（以下「システム等」という。）を用い、以下①～③の業務を円滑かつ効果的に行うこと。対象税目は住民税（普通徴収及び特別徴収）及び軽自動車税とし、主に区が指定する現年度分の滞納者を対象とするが、必要に応じて滞納繰越分も対象とする。なお、年間業務件数は③のとおりとする。

* 1. オペレーター業務

ア　滞納者への納付案内の実施（納付約束不履行者への納付案内を含む）

　　　　イ　滞納者からの折り返し連絡等の受電対応

　　　　ウ　納付案内業務の事業説明

　　　　エ　特別徴収切換え勧奨及び制度説明

オ　納付案内等を実施した際のシステム等への記録入力

　　　　カ　その他区と事業者が協議の上同意した業務

② 訪問業務

ア　訪問リスト、連絡依頼票及び宛名入り封筒の作成

イ　滞納者への連絡依頼票等の文書の差置き

ウ　住居外観（居住状態）及び管理会社等の確認

エ　滞納者への納付案内の実施

オ　特別徴収切換え勧奨及び制度説明

カ　納付案内業務の事業説明

キ　訪問結果のシステム等への記録入力

③ 年間業務件数

表１のとおり。なお、各月の実施件数の設定及び年間業務件数の変更は、業務の

実施状況や時期などを考慮し、区と事業者が協議の上決定するものとする。

表１[納付案内業務]

|  |  |
| --- | --- |
| 業務名 | 年間業務量（見込） |
| オペレーター業務 | 架電件数　 50,000件 |
| 訪問業務 | 訪問件数 　12,000件 |

1. 納税に関する事務補助業務

区の提供するシステム等を用い、以下①～⑧の事務を円滑かつ効果的に行うこ

と。

① 対象事案は、区が指定する納税に係る事務とする。

② 業務概要は、表２［年間計画委託業務］及び 表３［通年定期調査業務］を基準

　 とする。

③ 各業務の履行期限は、表４［履行期限］のとおりとする。ただし、繁忙期におい

ては、区と事業者が協議の上決定するものとする。

④ 対象事案は紙媒体又は電子媒体で事業者に提供するものとする。

⑤ 年間業務量については現時点での見込であり、実際とは異なる場合がある。また

業務量については、区と事業者双方で協議の上、件数の増減及び納期の変更によ

り、一定期間内で調整することができる。

⑥ 年間計画委託業務の実施時期は、区が決定する。

⑦ 発送準備（書類作成及び封入封緘）については、区が指定する発送日に間に合う

ように適正なスケジュール管理をする。

⑧ 業務取扱件数（調査、発送、回答入力及び財産有無等）は全て記録し、区にいつでも報告できるようにしておく。

表２[年間計画委託業務]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 業務名 | 主な内容 | 年間業務量  （見　込） |
| １ | 口座振替 | ①申請書の内容確認及びシステム等入力  ②口座振替開始通知の封入封緘 | ①11,000件  ②3,500件 |
| ２ | 共通納税システム  エラー対応 | 指定番号不備によるエラー案件の事業所特定、  エラーお知らせ文作成及び封入封緘 | 850件 |
| ３ | 充当処理結果確認 | 特別徴収自動充当処理結果の確認 | 2,700件 |
| ４ | 還付書類発送及び  返送後処理 | ①還付通知書及び請求書の封入封緘  ②請求書の内容確認 | ①18,000件  ②15,000件 |
| ５ | 一括還付 | 過誤納理由調査、システム等入力及び訂正 | 4,000件 |
| ６ | 年金特別徴収還付  （日本年金機構） | 該当者宛名番号調査及び紙資料からエクセルシートへのデータ入力 | 1,000件 |
| ７ | 私製納付書 | 納付済み通知書の仕分け、枚数確認、スキャン及び  データチェック | 20,000件 |
| ８ | 督促状発送 | （特別徴収）データチェック、差替通知作成及び  差替作業  （普通徴収）バーコード読取及び封開け | 特22,000件  普2,500件 |
| ９ | 配当割還付 | ①還付通知書及び請求書の封入封緘  ②請求書の内容確認  ③請求書とリストの内容照合 | ①1,000件  ②③800件 |
| 10 | 年金特別徴収還付  （個人） | ①還付通知書及び請求書の封入封緘  ②請求書の内容確認  ③請求書とリストの内容照合 | ①4,000件  ②③3,000件 |
| 11 | 全期前納消込修正 | 消込期別及び金額のシステム等修正 | 100件 |
| 12 | 還付書類再発行 | 還付通知書及び請求書の再発行及び封入封緘 | 600件 |
| 13 | 差押予告通知作成 | 通知作成及び封入封緘 | 6,500件 |
| 14 | 給与照会 | ①書類作成及び封入封緘  ②回答入力 | 各4,700件 |
| 15 | 督促状等郵戻 | ①QRコード等の読取及び封入物仕分け  ②再発送通知作成及び封入封緘 | ①3,000件  ②1,200件 |
| 16 | 特別徴収延滞金通知 | 通知作成及び封入封緘 | 60件 |
| 17 | その他随時の簡易な  作業 | ①各種通知書類の発送準備など  （口座振替開始通知の発送準備含む）  ②データスキャン補助、押印作業、仕分け作業、  データチェック及び各種通知書類の発送準備など | ①11,000件  ②5,000件 |

表３[通年定期調査業務]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 業務名 | 主な内容 | 年間業務量  （見　込） |
| １ | 携帯電話調査 | 照会書の作成と封入封緘及び回答入力（１～２項目） | 2,500件 |
| ２ | 預貯金調査（紙） | 照会書の作成と封入封緘及び回答入力 | 9,000件 |
| ３ | 預貯金調査（電子） | システム等によるリスト作成、調査及び回答出力 | 5,000件 |
| ４ | 生命保険調査（紙） | 照会書の作成と封入封緘及び回答入力 | 800件 |
| ５ | 生命保険調査（電子） | システム等によるリスト作成、調査及び回答出力 | 100件 |
| ６ | 入国管理局及び日本年金機構等調査 | 照会書の作成と封入封緘及び回答入力 | 400件 |
| ７ | 他自治体からの滞納状況照会対応 | 調査回答書の作成及び返送 | 5,500件 |
| ８ | 勤務先調査入力 | 対象者リスト（エクセル）に給与報告書等で確認した勤務先等を入力 | 5,800件 |
| ９ | 電話番号登録 | 調査で判明した電話番号の入力（№1の携帯電話調査を除く） | 3,000件 |

表４[履行期限]

|  |  |
| --- | --- |
| 項　　　　目 | 履行期限 |
| 回答入力 | 1週間以内 |
| その他の事務 | 区の指定日まで |

（３）その他業務

① 区と事業者が協議の上同意した、区が行う徴税及び収納業務の補助

② 業務の評価、報告書の作成及び提出

* + 1. 業務に必要な研修の実施

１０　業務マニュアルの整備

1. 業務マニュアルは、原則として区と協議し、事業者が作成すること。

ただし、業務内容によっては、区が業務マニュアルを作成し事業者へ提供する。

（２）事業者は以下のマニュアル類を整備し、区の承認を得ること。

|  |  |
| --- | --- |
| マニュアル名 | 内　　容 |
| 納付案内事務  マニュアル | 対象税目概要、納付案内に必要な事項、システム等の操作、個人情報の取り扱い等について、案内内容の統一が図れるように作成すること。 |
| 納税事務処理  マニュアル | システム等の操作、個人情報の取り扱い、財産入力業務等について、事務処理内容の統一が図れるように作成すること。 |

（３）作成した業務マニュアルは、その所在及び内容を従事者及び区に周知すること。

（４）業務マニュアル作成にあたって必要な情報は、区が事業者に提供し、必要に応じて協議すること。

（５）業務マニュアル及び貸与資料（紙媒体及び電子媒体）は、業務終了時に区に返却

　　　すること。

１１　従事者への研修

　（１）事業者は業務を適正かつ円滑に行うため、従事者に対し次の研修を行うこと。

ア　関係法令並びに税務の基礎知識に関すること

イ　個人情報保護と守秘義務に関すること

ウ　業務マニュアルを理解し習得させること

（２）区職員による研修

従事者は、業務開始時に区が提供するシステム等端末の操作研修を受講し、資料により税務の基礎知識を習得すること。

（３）e－ラーニングの受講

管理者及び従事者は、区が実施するe－ラーニングについて、受講期限内に受講すること。

１２　業務に必要な備品及び費用分担等

1. 事業者は業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、区が無償提供する履行場所に指定した施設（執務室）及び表５[区が無償提供する施設等]に掲げる物品（以下「施設等」という。）を使用し、業務を行うものとする。

表５[区が無償提供する施設等]

|  |  |
| --- | --- |
| 施設・物品名 | 数量 |
| １．納付案内業務 |  |
| （１）執務室  （２）システム等及び関連機器  （３）全庁LAN端末  （４）プリンター  （５）電話機  （６）事務用机（長机）  （７）事務用椅子  （８）納付書及び催告書用紙  （９）文書保管庫  （10）シュレッダー  （11）区内住宅地図（区外住宅地図は職員と共用）  （12）訪問用カバン  （13）自転車用ヘルメット  （14）ゴム印及びスタンプ（補充インク含む） | １か所  １式  ６台  １台  ５台  ８名分  ８脚  必要量  一式  １台  １冊  必要量  ３個  必要量 |
| ２．納税に関する事務補助業務 |  |
| （１）執務場所  （２）事務用椅子  （３）事務用机  （４）全庁LAN端末  （５）プリンター（職員と共用）  （６）ゴム印及びスタンプ（補充インク含む）  （７）シュレッダー  （８）はかり  （９）受領印  （10）大型ステープラー  （11）電卓 | １か所  ８脚  ８名分  ８台  １台  必要量  １台  １個  １個  １個  ８個 |
| ３．共通物品 |  |
| （１）封筒類  （２）トナーカートリッジ  （３）コピー機（職員と共用）  （４）消耗する事務用品（ファイル、付せん及びゼムクリップ等） | 必要量  必要量  １台  必要量 |

1. 業務に必要な設備に関する経費（光熱水費等）は、区が負担する。

（３）事業者は、施設等の現状を改変し、又は新たに物品を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、区の承認を得ること。

（４）事業者は区から貸与された備品については、事業者の責任において破損のないよう丁寧に取り扱うこと。破損した場合には速やかに区担当者に報告し、事業者の故意又は過失による場合は損害賠償の責任を負うものとすること。

（５）同一の照会先への文書のとりまとめや休憩時間帯の消灯やパソコンの切電など、業務遂行に支障のない範囲で経費抑制に努めること。

（６）事業者は区から貸与された施設等については、本契約終了後速やかに返却し原状復帰をすること。

（７）その他運営に必要な物品は、事業者が用意すること。

（８）業務の繁忙時等において、事業者が従事者の増員を提案し業務対応をする場合に

「無償貸与物等」の不足分について、区と協議することができる。

１３　業務の報告

（１）事業者は、次の業務報告書を指定の日までに提出するものとする。

ア　日報　翌営業日

イ　月報　翌月５日

ウ　年報　３月末日

（２）業務報告書の様式は、事前に区と事業者が協議の上決定する。

また、業務報告書へは、業務の成果や課題を分析し記載すること。

１４　定例会及び打ち合わせの開催

（１）事業者は業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため区を交えた定例会を月１回開催するものとする。その際、翌月の業務量について、区と事業者で確認を行う。

（２）区及び事業者は、業務上必要があると認めるときは、随時に打ち合わせを開催することができる。

（３）事業者は、（１）及び（２）に定める定例会又は打ち合わせが開催されたときは、その内容を議事録として作成し、会の終了後、遅滞なく区に電子媒体で提出しなければならない。

１５　委託料の支払い

　　　事業者は月毎の委託業務完了後に完了届を提出し、区は履行の確認後に事業者の請求に基づいて支払う。

１６　委託業務の引継ぎ

事業者は、契約終了時において処理途中である業務（金融機関等からの回答待ちの事案等）について、業務の種類やその状態等を明確にし、次の受託者が適切に業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成し、契約終了日までに区へ提出すること。

１７　委託業務の留意事項

1. 事業者は、事故のあったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。また、その旨を区に速やかに報告しなければならない。
2. 事業者は、納付案内業務に関する問い合わせや苦情等について適切に対応すること。また、区政に関する問い合わせや苦情等についても誠実に応対し、担当部署の案内等に努めること。
3. 事業者は、受託業務の履行にあたり不都合や改善する必要がある問題が生じた場合は、速やかに区と協議しなければならない。
4. 事業者は、本業務における従事者に対する指揮命令及び管理監督責任を負うものとする。また、従事者の不測の事態の発生、情報漏えい等、緊急事態発生時に対応できるように、緊急時の体制を整えなければならない。
5. 事業者が委託業務を遂行する上で、故意又は過失により、区又は第三者に損害額を与えた場合は、区に報告の上、事業者の責任においてその賠償をすること。
6. 事業者は、本業務についてのノウハウの蓄積を図り、業務効果を高めることに努めること。また、システム等の活用を含め、より効率的かつ効果的な手法について積極的に提案すること。
7. 事業者は、従事者の服装その他身だしなみが社会一般の良識にかなうものであるよう指導すること。
8. 事業者は、情報管理につき、法律、条令等の規定を遵守し、細心の注意をもって　　業務に当たらなければならない。また、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が運用するISMS適合性評価制度におけるISMS認証及び同協会が認定するプライバシーマークの使用許可を継続すること。
9. 区が策定している「江戸川区環境行動計画（最新版）」の内容を充分に理解し、環境に配慮した取組が可能なものについては、積極的に推進すること。

(10) 区は、事業者に対し「個人情報保護に関する特約条項（様式２）」、「江戸川区契約における暴力団等排除に関する特約条項」を付し、事業者はこれを遵守すること。

(11) 自動車を利用する際は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12

年東京都条例第215号）の規定を遵守すること。

(12) 自転車を利用する際は、東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例（平成25年東京都条例第14号）の規定を遵守すること。

(13) 本仕様書に記載のない事項又は疑義の生じた事項に関しては、別途、区と事業者が協議の上定めるものとする。