

業 務 委 託 仕 様 書

1 件 名 収納課コールセンター業務等準備委託

2 委託目的 受託候補者（以下「受託者」という。）は収納課コールセンター業務等委託に関し、業務を円滑に実施するため、本委託業務開始までに業務従事者の研修や必要な準備を行う。

3 履行期間 令和 9 年 2 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 委託内容

業務委託基本仕様書「4 委託内容の(1)特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税および国民健康保険料に係る業務」のうち、つぎの事項について準備委託する。

(1) 業務従事者に対する研修

受託者は、業務従事者に対してつぎの事項に留意しつつ、業務の遂行に必要となる研修を行う。

なお、研修は受託者責任において実施することとし、内容は練馬区（以下「委託者」という。）と受託者の協議により決定する。

※準備委託期間内については、受電業務、窓口業務など区民に接する業務について区民応答は行わないこととする。

- ① 関係法令等の業務に必要な知識の習得
- ② 業務の重要性の理解
- ③ 守秘義務の理解
- ④ 窓口対応業務にかかる接客（区民対応）能力の向上
- ⑤ 納付案内架電業務および受電業務にかかる電話対応能力の向上
- ⑥ 財産調査補助業務および郵便物発送補助業務など内部事務補助業務にかかる事務行程の理解と習得
- ⑦ 端末操作の技能習得
- ⑧ 事務処理手順や業務マニュアルの理解と習得
- ⑨ 誤封入などの事故防止対策の徹底

(2) 業務マニュアルの作成

業務履行の際に業務従事者が参照できるよう、令和 9 年 3 月 1 日までに必要なマニュアルを整備すること。なお、マニュアルについては、完成後、委託者の検査を受け、訂正がある場合は区の指示に従うこと。

(3) 準備委託のスケジュールを作成し、委託者と協議する。

5 履行場所

受託者の責任において場所を準備すること。

ただし、委託者の施設で研修を行う場合は、委託者と受託者双方協議のうえ決定する。

6 委託者の施設で行う場合の研修時間

(1) 委託者の施設を利用し研修を行うとき

委託者の会議室等を研修場所として利用できる時間は、原則として平日（月曜日～金曜日までをいい、休日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日をいう。以下同じ。）を除く。以下同じ。） 9 時から 17 時までとする。

なお、実際の会議室の利用および日程については、委託者と受託者双方協議のうえ決定する。

(2) 端末研修について

業務に従事する者は準備委託期間中に端末操作研修を行い、操作方法を習得すること。

※端末操作の習得ができる時間の目安は、概ね 40 時間程度。

なお、操作研修ができるのは、原則として平日 18 時から 20 時まで、土曜日、日曜日および休日 9 時から 17 時までとし、実際の日程については、委託者と受託者との間で双方協議のうえ決定する。

(3) レジスターおよび窓口発券機を使用した操作研修について

窓口受付（公金収納）用のレジスター等の機器類を利用した研修については、本庁舎 4 階区民部収納課事務室内で行う。ただし、実際に操作する研修は行わない。

そのため、平日の 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間に同事務室内において日常業務を行っているため、執務場所の見学時に操作等について確認すること。

また、その時間帯に同機器類を貸与することができないため、原則として平日 18 時から 20 時、土曜日および日曜日の 9 時から 17 時まで、電源を入れない環境で研修を行うことができる。

なお、研修を行う場合の日程については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

(4) 執務状況の見学

総括責任者および管理責任者（「11 業務執行体制」参照）は、準備委託期間中の委託業務稼働時間内に 2 か所の執務場所、執務状況の見学を行うこと。

見学の時期等については、委託者と受託者との間で双方協議のうえ決定するものとする。

(5) 事務引き継ぎについて

現受託事業者および委託者による事務引き継ぎを受けること。

なお、事務引き継ぎを受ける日程については、委託者が現受託事業者および受託者と協議し決定するものとする。

7 機器等

(1) 委託者は区の業務に支障がない範囲で、つぎの機器等は無償で使用させ、または貸与する。

ただし、その場合の履行場所は、練馬区役所内の委託者が指定する場所とする。

対象債権名	機器等	数	備考
特別区民税・都民税 ・森林環境税 国民健康保険料	滞納管理システムに接続されているコンピューター端末（以下「滞納端末」と呼ぶ：架電ソフト入り）、ヘッドセット、机、椅子	最大各 49 台	・受電用を含む ※うち 7 台は架電ソフト入り
	多機能電話機	14 台	受電用
	住民情報システムに接続されているコンピューター端末	最大 4 台	
	プリンター（滞納端末用）	7 台	※うち 1 台は職員兼用

- (2) 上記機器などの貸与数は予定数であり変更する場合がある。
- (3) 上記、機器等は 2 か所の執務室の合計の数であり、使用する履行場所によって貸与できる台数に違いがある。
- (4) 受託者は、上記の機器等を準備委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (5) 受託者は、機器等を故意または重大なる過失により破損または故障させた場合は、補修費等の費用を負担すること。
- (6) 受託者は、上記(1)の機器等以外に業務に必要な物品（電卓等）については、受託者の責任において準備すること。なお、委託業務場所に持ち込む物品については、事前にリストを提出し委託者の許可を得ること。
- (7) 文房具等の消耗品は、受託者の責任において措置すること。
- (8) 受託者は、業務終了後、貸与を受けた上記機器等を速やかに委託者に返却すること。

8 経費負担

(1) 委託者の負担

受託業務に要する経費のうち、つぎの挙げるものは委託者が負担する。

① 端末装置に関する経費

帳票出力用コピー用紙、納付書、口座振替依頼書、納付書等送付用封筒、同封する案内用紙、パンフレット等、使用プリンター用トナー等消耗品

② 委託者が貸与する電話に関する経費

③ 練馬区役所庁舎での光熱水費

④ 委託者が提供する備品等

(2) 受託者の負担

上記(1)に挙げる以外の経費は、受託者が負担するものとする。

9 厚生施設

練馬区役所内で研修を行う際は、練馬区役所内の職員用リフレッシュルーム（休憩室）および委託者が指定する喫煙所の利用を認める。

10 業務執行体制

(1) 統括責任者の配置

受託者は、各業務の責任者として業務責任者の中から統括責任者を選任し、研修場所に常駐として配置し委託者と常に連絡・調整がとれるようにすること。

また、統括責任者が不在となる場合に備え代理統括責任者を指定し、契約締結日の翌日から7日以内（休日含まず）に委託者へ届け出ること。

なお、統括責任者（代理を含む）を複数人配置するときは、優先順位をつけること。

- ① 準備委託業務に係る連絡調整および業務進捗報告を行う。
- ② 研修スケジュール全体の進捗管理。
- ③ 業務状況に応じた従事者の配置の指示を行う。
- ④ 業務責任者の指導・教育を行う。
- ⑤ その他統括責任者として必要な職務を行う。

(2) 業務責任者の配置

受託者は、履行場所に業務責任者を配置し、担当する予定の執務室の業務について最優先に習得すること。かつ、つぎの業務を行わせること。なお、複数人配置するときは、優先順位をつけておくこと。

- ① 担当する研修スケジュールの進捗管理。
- ② 従事者の指導・教育を行う。
- ③ その他業務責任者として必要な職務を行う。

(3) 業務従事者の配置

受託者は、従事する業務について習得すること。日付・曜日・時間等で変動する業務委託に柔軟に対応できるよう、業務従事者を配置すること。

(4) 名簿の提出

受託者は、統括責任者、業務責任者および業務従事者の名簿を作成し、委託者に提出すること。

11 法令遵守

受託者は、関係法令及び仕様書に基づき、業務を誠実に履行すること。

また、業務従事者の使用者として、労働関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うものとする。

12 名札の着用

受託者は、事業者名、名前（姓のみ）、フリガナおよび「区民部収納課業務等委託」の文字を記載した名札を用意し、委託業務の統括責任者、業務責任者および業務従事者は、業務履行中（庁内での昼休みを含む）は、名札を着用すること。

また、統括責任者および業務責任者については、業務従事者と見分けがつくように名札のストラップの色を異なるようにすること。

13 個人情報の保護等

- (1) 受託者は、業務の履行にあたり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

- (2) 受託者は、個人情報保護の確実な履行のために、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」、「受託情報の保護および管理に関する特記事項」および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。

なお、本業務は「受託情報の保護および管理に関する特記事項」第 15 条および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」第 17 条に記載のある再委託については、一切認めないものとする。

- (3) 受託者は、委託者から貸与されたリストなど委託業務に係る保護対象の情報（電子データ情報を含む）については、目的外利用・外部漏えい・履行場所からの持出等が発生しないよう細心の注意を持って適正に管理し取扱うこと。
- (4) 受託者は、委託者から貸与されたリストから出力した帳票類は紛失しないよう管理し、業務終了後は委託者へ引き渡しを行うこと。

14 履行確認等

- (1) 受託者は、毎日、研修結果を記載した日報を作成し区へ提出を行うこと。
- (2) 受託者は、毎月、この契約を履行完了したときは、直ちに届け出て委託者が定める検査を受けなければならない。
- (3) 各業務の検査確認は、受託者が各業務の件数を日報で把握し、月次報告書の提出によって行う。

ただし、3 月分の月次報告については、3 月 31 日に委託者に報告すること。

- (4) 本仕様書の業務内容の履行確認のため、委託者と受託者は打ち合わせを実施する。

15 委託料の支払い

委託料の支払いは、上記 14 履行確認等(3)により検査完了後、受託者からの請求があった日から 30 日以内に支払うこととする。

16 モニタリング

- (1) 委託者は準備委託業務履行期間中に、必要に応じモニタリングを実施し、契約内容的に履行されているかの評価を実施する。
- (2) 評価の結果、不適正な部分がある場合には、「是正通告」を行い、受託者は業務改善策の報告を委託者に対し遅滞なく行うとともに、業務改善を速やかに実施すること。

17 損害賠償

受託者および業務従事者が故意または重大なる過失により、委託者および第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負う。

18 その他

- (1) 委託者は準備委託を行っている執務場所に事前連絡なく入退室できるものとする。

なお、受託者の社内規定に当てはまる内容を研修するなど、委託者が入室することが好ましくない場合は、事前に委託者へ報告するとともに、事前に委託者に協議すること。

- (2) 受託者は本業務の履行に当たり、「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事しないてはならない。

- (3) 事故等が発生した場合、受託者は速やかに委託者に報告するとともに、委託者と協力し、適切な処理を行うこと。
- (4) 本仕様書に定めのない事項または疑義がある事項については、委託者と受託者との間で双方協議のうえ決定するものとする。

19 担 当

練馬区 区民部 収納課 計画調整係 岡野・槇島・福本
電 話 5 9 8 4 - 1 4 3 3 (直通)
F A X 5 9 8 4 - 3 2 7 5