

業 務 委 託 基 本 仕 様 書

1 件 名

収納課コールセンター業務等委託

2 委託目的

職員が滞納整理に従事することができる環境を構築し、民間事業者が有する知識や技能を活用することにより、特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税、国民健康保険料および練馬区債権の収納率の向上と負担の公平性を図る。

また、特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税ならびに国民健康保険料を重複滞納している者に一元管理を行うことで事務の効率化を図り、区民の利便性の向上を目的とする。

3 契約期間

令和9年4月1日～令和10年3月31日

4 委託内容

特別区民税・都民税・森林環境税および軽自動車税の徴収に関する業務、国民健康保険料の徴収に関する業務ならびに練馬区債権の徴収に関する業務のうち、つぎの事項について委託する。

なお、各業務の詳細については、別途個別仕様書により定める。

(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

- ① 架電業務
- ② 受電業務
- ③ 窓口対応業務
- ④ 内部事務補助業務

(2) 介護保険料に係る業務

架電業務

5 業務日時

(1) 架電業務

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

- ・平日 月曜日から金曜日までのうち、祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する日）および年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除き、8時30分から17時15分までとする。
- ・平日夜間 17時15分から20時までとし、年間50日以上行うこと。
- ・休日 土曜日、日曜日および祝日のうち、年末年始を除き、9時から18時までとし、年間50日以上行うこと。また、このうち4日は休日相談窓口開設日に行うものとし委託者が指定し、それ以外の実施日については、別途協

議のうえ決定する。

② 介護保険料

- ・平日 9時から17時までとし、年間40日行う。また、このうち9日（各月最低1日）は11時から19時までとする。実施日時については、別途協議のうえ決定する。

(2) 受電業務

架電業務と同一日時に行う。

(3) 窓口対応業務

- ・平日 8時30分から17時15分までとする。
- ・休日 9時から16時までとし、休日相談窓口を開設する年間4日行う。実施日については、委託者が指定する。

(4) 内部事務補助業務

- ・平日 8時30分から17時15分までとする。

6 各業務の電話回線数

(1) 架電業務

- 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
5回線まで使用できる。
- ② 介護保険料
2回線使用すること。

(2) 受電業務

- ・平日 8回線～14回線とする。
受電回線が滞らないよう回線数を設定すること。
- ・平日夜間 2回線
- ・休日 2回線 ただし、休日相談窓口開設日は3回線とする。
※詳細な回線数については別途協議し決定するものとする。
また、決定した回線数は、1日を通して維持すること。電車の遅延や急病等により、回線数を維持するための人数配置が難しい場合は、直ちに委託者へ報告および相談すること。
なお、決定した回線数を変更するときは、事前に別途協議したうえで変更する。

7 履行場所

練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所内の委託者が指定する場所。

上記4-(1)に係る履行場所は、以下の2か所とする。

- ① 本庁舎4階収納課事務室内
- ② 本庁舎17階事務室内

ただし、各業務の執務場所は委託者が指定した執務場所を基本とし、委託者と受託者が協議して決定する。また、上記の履行場所については庁舎内のレイアウト変更等により、変更する可能性がある。

8 機器等

(1) 委託者は業務履行のため、つぎの機器等を無償で使用させ、または貸与する。

対象債権名	機器等	数量等
特別区民税・都民税 ・森林環境税 軽自動車税 国民健康保険料	滞納管理システム（以下「滞納端末」という。）	最大 49 台 ※うち 7 台は滞納端末の架電ソフト入り。
	ヘッドセット	受電用 14 セット 架電用 5 セット
	多機能電話機	受電用 14 台 内部用 7 台
	住民情報システム（以下「住基端末」という。）	4 台
	プリンター（滞納端末用）	7 台 ※うち 1 台は職員兼用
	プリンター（住基端末用）	2 台 ※うち 1 台は職員兼用
	レジスター	2 台 ※うち 1 台はキャッシュレスレジスター
	マネーカウンター	2 台
	ペイジー口座振替用端末	2 台
	発券機（システム一式）	1 台
	タブレット端末（遠隔手話通訳用）	1 台
	事務用パソコン（電子申請システム用）	1 台
介護保険料	介護保険システム端末、ビジネスホン、机、椅子	各 2 セット

(2) 上記機器等の貸与数は予定数であり変更する場合がある。

(3) 受託者は、上記の機器等を委託業務以外の目的で使用してはならない。

(4) 受託者は、委託者より貸与された機器以外は使用してはならない。ただし、委託者より貸与された機器以外の使用が必要であると委託者が許可した場合に限り、使用できるものとする。

(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) 上記(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業務で使用する机・椅子等、委託者が提供する備品および消耗品などは、個別に委託者が指定する。

(7) 受託者は、上記(1)および(6)以外、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。

- (8) 文房具等の消耗品は、受託者の責任において用意すること。
- (9) 受託者は、契約期間終了後、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。
- (10) 電子申請業務については、委託者の用意する事務用パソコン（電子申請システム用）を利用して業務を行うこと。

9 経費負担

(1) 委託者の負担

受託業務に要する経費のうち、つぎに規定す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、レジスター消耗品、ペイジー口座振替用端末用ロール紙、窓口発券機用ロール紙

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)以外の経費は、受託者が負担するものとする。

10 福利厚生

- (1) 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。
- (2) 更衣用ロッカーを用意する。ただし、男女共用スペースに設置することがある。

11 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、庁内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 委託者との業務に係る連絡調整および業務報告を行うこと。
- ② 各執務室の業務状況を把握し、各執務室内の業務が滞らないようにすること。
- ③ 各執務室で発生した不慮の出来事について責任を持って対応すること。

なお、対応した結果、委託者へ引き継ぎが必要と判断した場合は、委託者へ迅速に引き継ぐこととともに対応記録について提出すること。

④ その他、統括責任者として必要な職務を行うこと。

(2) 業務責任者の配置

受託者が業務を行う各執務室に業務責任者を配置すること。

なお、業務責任者を複数人配置するときは、優先順位をつけること。

- ① 各執務室の業務責任者として執務室の運営および管理を行うこと。
- ② 常駐する執務室内で発生した不慮の出来事について責任を持って対応すること。

なお、業務責任者では対応困難な場合は、統括責任者へ速やかに引き継ぎを行うこと。また、委託者への報告が必要であるか指示を受けること。

- ③ 各執務室の業務について共有を行い、業務が滞らないよう連携を行うこと。
- ④ 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、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。また、業務従事者が休憩を取る場合も、各業務の履行に支障が生じない体制を維持すること。

12 報告書等提出書類

① 年間予定表

受託者は、委託者から提示される各業務の年間予定表を踏まえ、上記 11 に基づき、速やかに年間予定表を作成し、委託者の了承を得ること。

また、年間予定表の了承後に委託者が提示した各業務の年間予定表の変更や施設管理の都合等により年間予定表を変更する必要がある場合には、年間予定表を再作成し改めて了承を得ること。

なお、年間予定表どおりに業務が履行できないときは委託者に速やかに報告を行うこと。また、年間予定表を修正し、委託者の了承を得ること。

② 月次予定表

各月の統括責任者、業務責任者および業務従事者の従事時間帯を記載した名簿を、当該月の前月 25 日（休日にあたる場合は翌開庁日）までに委託者に提出すること。

また、委託者への名簿提出後に就職または退職や従事時間帯の変更など名簿の変更が生じた場合には、変更後の名簿を直ちに提出すること。

③ 日次報告書

受託者は、業務ごとの日次報告書を作成し、翌開庁日 14 時までに委託者に提出すること。

④ 月次報告書

受託者は、日次報告書をまとめて 1 か月に行った業務についての月次報告書を作成し、翌月 5 日（休日にあたる場合は翌開庁日）までに委託者に提出すること。

ただし、3 月分の月次報告書については、3 月 31 日に委託者に提出すること。

⑤ 業務報告書

受託者は、1 か月に行った業務についての業務ごとの報告書を作成し、翌月 25 日（休日にあたる場合は翌開庁日）までに委託者に提出すること。

ただし、業務報告会の日程等により翌月 25 日（休日にあたる場合は翌開庁日）より前に報告書の提出が必要となった場合の提出日は、協議のうえ決定する。

⑥ 年次報告書

受託者は、月次報告書をまとめて 1 年間に行った業務についての年次報告書を作

成し、委託者に提出すること。なお、提出日については協議のうえ決定する。

13 法令遵守および研修

(1) 法令遵守

受託者は、関係法令および仕様書に基づき、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。

(2) 研修

受託者は、業務を円滑に実施するために、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。研修の実施については、受託者の責任において実施することとし、本委託開始後も必要に応じて実施しなければならない。

なお、当該業務受託時に行う研修については、委託者と受託者の協議により決定するものとする。

- ① 関係法令等の業務に必要な知識の取得
- ② 業務の重要性の理解
- ③ 守秘義務の理解
- ④ 接客能力の向上
- ⑤ 電話対応能力の向上
- ⑥ 端末操作の技能取得
- ⑦ 事務処理手順や業務マニュアルの理解と習得
- ⑧ 誤封入などの事故防止対策の徹底

14 名札の着用

- (1) 受託者は、従事者の名札を作成し、委託者により従事者としての確認を受けなければならない。また、確認を受ける際は、併せて従事者の名簿を提出すること。

なお、名札には事業者名、名前（姓のみ）、フリガナおよび「区民部収納課業務等委託」の文字を記載すること。

また、従事者が退職・異動した場合は速やかに名札を回収すること。

- (2) 受託者は委託者の確認を受けた名札を従事者に交付し、業務務履行中（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、名札のストラップの色により業務従事者と見分けが付くようにすること。

15 個人情報の保護等

- (1) 受託者は、本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）」、「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「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個人情報の保護に関する法律の保護対象の情報（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) プライバシーマークまたは ISO/IEC27001 が付与認定されている事業者であること。
なお、委託期間中に期間が更新された場合は、速やかに最新の認定証を提出すること。
- (5) 委託者より引き継ぎをされた各種書類は、委託者へ返却するまでは、各執務室の執務室責任者の責任において、鍵のかかる書庫やキャビネットなどで保管し、厳重に管理すること。
また、引き継ぎ期間中に委託者から各種書類の所在確認を求められた場合には、速やかに対応できるよう保管方法等の工夫をすること。

16 公金の取扱い

- (1) 「練馬区公金徴収または収納委託取扱規則（平成 13 年 3 月練馬区規則第 22 号）」および「練馬区会計事務規則（昭和 39 年 9 月練馬区規則第 3 号）」に従い、日報、月報および現金出納簿の作成を行い適正に管理すること。
- (2) 窓口で受領した金銭については、受託者がその管理を適正に行うものとし、委託者は、盗難、紛失等による損失の責任は負わない。
- (3) 受託者は、委託者または区民等に対し損害を与えた場合は、当該損害の賠償をしなければならない。

17 受託者の業務の引き継ぎおよび帳票類の授受等

- (1) 業務の引き継ぎ
業務の履行にあたり、委託業務範囲を超えるものについては、受託者から委託者に引き継ぐものとする。
- (2) 帳票類の授受
授受簿により委託者と業務責任者と双方で確認を行う。
なお、各業務で準備した発送物については、発送簿を作成したうえで、翌開庁日に発送すること。
- (3) 日報等
各業務での日報は、翌開庁日 14 時までに提出すること。
なお、個別仕様書に履行期限がある場合は、個別仕様書で定める履行期限とする。

18 履行確認等

- (1) 受託者は、毎月、この契約を履行完了したときは、月次報告書を提出し、委託者が定める検査を受けなければならない。
- (2) 各業務の検査確認は、委託者から提出された日次報告書および月次報告書に基づき行う。

- (3) 本仕様の業務内容確認のため、業務報告書をもとに月 1 回、委託者と受託者は業務報告会を実施し打ち合わせをする。
- (4) 受託者は、上記(3)にて行った業務報告会の議事録を作成し委託者に業務報告会開催日の翌開庁日より 14 日以内（休日にあたる場合は翌開庁日）までに提出すること。

19 委託料の支払い

委託料の支払いは月払いとし、上記 18 履行確認等(2)による検査完了後、適法な支払請求を受けてから速やかに支払う。端数が生じた場合は、初回支払時に調整する。

20 モニタリング

- (1) 委託者は、業務委託履行期間中に、必要に応じモニタリングを実施し、契約内容が的確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、委託者は「是正通告」を行う。受託者は「是正通告」を真摯に受け止め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。

21 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、委託者または第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負う。

22 業務マニュアルの管理

- (1) 業務マニュアルは、委託者と協議のうえ受託者が作成する。また、次年度以降契約を更新する時は業務マニュアルについて見直しを行い改訂すること。
- (2) つぎの場合、受託者は委託者の承認を得なければならない。
 - ① 業務マニュアルを改訂するとき。
 - ② 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。
 - ③ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。
- (3) 履行期間後、受託者は業務マニュアルを委託者に引き渡すこと。

23 委託業務の引き継ぎ

受託者は、本契約終了後、次期契約において、他事業者が受託した場合には、受託者の責任において、新たな受託者と業務の引き継ぎを行わなければならない。

なお、引き継ぎ項目については新たな受託者と確認を行い、事前に委託者に引き継ぎ項目を提出すること。

24 その他

- (1) 受託者は、受託する全ての業務において、委託者が指定する名称を名乗ること。
- (2) 受託者は、業務対象債権全てについて、全ての従事者に滞納がないことを、領収書または納税証明書等にて確認を行うこと。また、従事者に滞納がないことについて誓約書を提出させること。

- (3) 従事者は、受託者から委託者に対して誓約書を提出することに異議がないこと。
- (4) 受託者は、新規従事者の誓約書を就業日から7日以内（休日含まず）に委託者へ提出すること。本契約を次年度更新する場合は、継続従事者の誓約書を契約締結日の翌日から7日以内（休日含まず）に委託者に提出すること。
- (5) 受託者は、本業務内容に関する問い合わせや苦情に対し誠実に対応し、「窓口対応力向上の手引」に則った態度と言葉遣いで区民と接するものとする。また、「練馬区障害者の意思疎通の促進と手話言語の普及に関する条例（令和4年6月練馬区条例第21条）」、「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年3月10日27練福障第2089号）」および「障害のある方への接遇マニュアル」を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うものとする。
- (6) 環境への配慮については、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。
- (7) 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てはならない。
- (8) カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」に則った対応を行うこと。
- (9) 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、別途協議のうえ決定する。

26 担 当

- (1) 収納課業務に関すること

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

メールアドレス SHU20@city.nerima.tokyo.jp

- (2) 介護保険課業務に関すること

練馬区 高齢施策担当部 介護保険課 資格保険料係 山本・上村

電 話 5 9 8 4 - 4 5 9 3（直通）

F A X 3 9 9 3 - 6 3 6 2

メールアドレス KAIG010@city.nerima.tokyo.jp

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 に係る架電・受電業務 個別仕様書

1 委託概要

- (1) 滞納者および滞納事業者に対して、電話等により自主的納付の呼びかけを行う。
- (2) 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の納付に対する問い合わせに対応するとともに、滞納者には自主的納付の呼びかけを行う。
- (3) 「区税つうしん（練馬区発行）」、「国保のしおり（練馬区発行）」記載内容程度の一般的な質問および委託者より提供する資料について回答する。

2 委託業務内容

(1) 架電業務

① 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）、軽自動車税および国民健康保険料の滞納者への架電業務

ア 滞納者に対して滞納端末により納付状況を確認し、電話により納付案内を行う。

イ 受託者が発行し送付した納付書類について、宛所不明などの理由により郵便が返戻された場合は、電話により住所（送付先）の確認を行うとともに、必要に応じ再度自主的納付の案内を行う。

また、委託者より郵便物の返戻により架電依頼を行うときは、委託者と受託者の協議のうえ決めることとする。

ウ 納付案内で滞納者より納付書の送付の求めがあった場合には、納付書等の帳票を滞納端末で作成し、委託者に引き継ぐ。

エ 「納付案内基準」による自主的納付の呼びかけを行い、納付の申出があった場合には、その申出の受付を行い、納付書等の帳票を作成し委託者へ引き継ぐ。

オ 対応できない質問に対しては、委託者へ引き継ぐ。

カ 対応した内容は全て、滞納端末の経過記録の詳細欄に入力する。

キ データ抽出の際は、コンピューター機能に過大な負荷のかかる抽出は行わないこと。

ク 納付案内のための電話番号の調査および電話番号等の架電に必要な情報項目を滞納端末に入力する。

ケ 滞納端末に登録されている電話番号が不使用になっている場合には、滞納端末および住基端末に入っている電話番号を削除し、1か月分の「電話番号削除リスト」を作成し委託者に引き継ぐ。

② 特別区民税・都民税・森林環境税（特別徴収分）を滞納している特別徴収義務者への架電業務

ア 滞納事業者に対して、滞納端末により納付状況を確認し、電話により納付案内を行う。

イ 納付案内において、滞納事業者から納入書の送付の求めがあった場合には、連絡票を作成し委託者へ引き継ぐ。

ウ 納付案内において分割納付による自主納付の申出があった場合には、その申出の受付を行い、連絡票を作成し委託者へ引き継ぐ。

エ 対応できない質問に対しては、委託者へ引き継ぐ。

オ 対応した内容および連絡票の結果を、全て滞納端末の経過記録に詳細に入力する。

カ 納付案内の為の電話番号の調査および電話番号等の架電に必要な項目を滞納端末に入力する。

キ 滞納端末に記載されている電話番号が不使用になっている場合には、連絡票を作成し委託者へ引き継ぐ。

③ 架電業務の目標値の設定

滞納区分ごとの架電件数および接触件数を以下のとおり設定する。

受託者は収納率の向上が図られ、架電件数および接触件数の目標値を上回るように計画的な架電を行うため、毎月の目標値を定めた年間計画書を事前に提出すること。

なお、収納率の向上に資する場合には、滞納区分ごとの件数割合を委託者と受託者が協議のうえ、変更できるものとする。

滞 納 区 分	架 電 件 数	接 触 件 数
現 年 度 分（特別徴収分を除く）	40,000 件	6,400 件
滞納繰越分（特別徴収分を除く）	10,000 件	700 件
特別徴収分	10,000 件	4,000 件
合 計	60,000 件	10,700 件

(2) 受電業務

① 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）、軽自動車税および国民健康保険料に係る納付案内等の対応

ア 納付案内に関する電話に対応する。

イ 訪問調査等にて訪問した結果、連絡票等の投函により後住者から連絡があった場合は、連絡票等の回収が必要のため、返信用封筒の送付による郵送対応を案内すること。なお、返信用封筒の送付による連絡票等の回収が困難な場合は、委託者へ報告し、対応について協議すること。

ウ SMSシステムによる納付案内および電子申請に関する問い合わせに対応する。

納付案内で滞納者より納付書の送付の求めがあった場合には、納付書等の帳票を滞納端末で作成し、発送する。

エ 「納付案内基準」による自主的納付の呼びかけを行い、納付の申出があった場合には、その申出の受付を行い、納付書等の帳票を作成し発送する。

カ 委託者があらかじめ指定する案件や、対応できない質問に対しては、委託者へ引き継ぐ。

キ 対応した内容を全て、滞納端末の経過記録の詳細欄に入力する。

- ② 特別区民税・都民税・森林環境税（特別徴収分）に係る対応
- ア 納入に関する問い合わせに対応する。
 - イ 滞納事業所より納付案内あるいは納付書発行の要望があった場合は、委託者の指定する部署へ転送する。
 - ウ 対応できない問い合わせに対しては、委託者へ引き継ぐ。
 - エ 応対した内容を全て、滞納端末の経過記録の詳細欄に入力する。
- ③ 国民健康保険料の納付金額等の問い合わせに係る対応
- ア 「国民健康保険料支払済額確認書」について問い合わせがあった場合は、委託者があらかじめ指定した要件を満たす場合には、委託者があらかじめ指定した方法により支払済額を伝達し、または同書類を送付する。
 - イ 「国民健康保険料納入済額証明書」について問い合わせがあった場合は、請求方法等についての説明を行う。
 - ウ 応対した内容を全て、滞納端末の経過記録の詳細欄に入力する。
- ④ 他部署に関する問い合わせに係る対応
- 上記①～③に関わる以外の他部署および委託者が指定する部署に関する問い合わせ等があった場合は、代表電話交換へ転送を行う。
- (3) SMSシステムによる納付案内業務について
- ① SMS送信にかかる対応
- ア 対象者の抽出

各債権の督促状および催告書の発送時期等を鑑みて、対象者を抽出すること。
ただし、委託者に了承を得たあとに抽出すること。
 - イ SMSで使用する文章（テキスト）について

受託者が対象債権および対象者を鑑みて、文章（テキスト）作成し、委託者の了承を得ること。
 - ウ 送信準備および送信について

各債権で対応できる対象者が違うため、連絡先については十分に注意し精査を行うこと。

また、送信する際は、債権および対象者によって文書（テキスト）の内容が違うため、選択に誤りがないよう細心の注意を払うこと。
 - エ 送信後の対応について

SMS送信結果について、SMSシステムより結果一覧を抽出し、委託者へ引き継ぐこと。
 - オ 送信記録について

送信および結果について、滞納端末に記録されるようSMSシステム等において対応すること。
- ② SMSによる目標値の設定
- 目標値を以下のとおり設定する。
- 受託者は収納率の向上が図られ、目標値を上回るように計画的な発信を行うため、毎月の目標値を定めた年間計画書を事前に提出すること。
- なお、平日夜間や休日の送信については、夜間架電および休日架電を実施する日

に行うこと。

SMS 発信件数	10,000 件
----------	----------

※ただし、目標件数を超えて送信したい場合は事前に委託者と協議すること。

窓口対応業務 個別仕様書

1 委託概要

- (1) 収納課窓口への来庁者に対して受付、収納および納付相談等の対応を行う。
- (2) 「区税つうしん（練馬区発行）」および「国保のしおり（練馬区発行）」記載内容程度の一般的な質問および委託者より提供する資料について回答する。

2 窓口内訳

- (1) 納付受付席 2席
ハイカウンターを設置。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の納付を受付する。
- (2) 納付相談席 4席
ローカウンターを設置。納付案内などで使用する。
なお、原則として受託者専用とする。
- (3) 職員用相談席 3席
ローカウンターを設置。納付相談などで使用する。
なお、原則として委託者専用とする。

3 委託業務内容

収納課の窓口に来られた納税（付）者に対し、来庁目的を伺い、以下のとおり対応すること。詳細対応方法については「納付案内基準」および「引継項目等確認表」に基づくこと。

なお、業務にかかる対応や問い合わせに対し誠実に対応し、好感の持てる態度と言葉使いで区民等と接するように心掛けること。

(1) 納付について

- 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ついて、窓口納付に来た場合は納付受付を行う。納付書を持参していない場合は、本人確認を行ったうえ納付書を出力すること。ただし、納期限を過ぎている場合は、「納付案内基準」に基づき確認し対応を行うこと。
- ② 対応した内容を全て、滞納端末の経過記録に詳細を入力する。

(2) 納付相談について

- ① 納付が困難なため来庁相談された場合は、本人確認を行ったうえ滞納端末を参照し、特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）、軽自動車税および国民健康保険料の納付すべき金額がある場合は、納付相談席を案内する。
なお、滞納端末にて確認した結果、特別徴収分および普通徴収分のうち職員引き継ぎ案件だった場合は、職員用相談席に案内する。
- ② 職員引き継ぎ案件の場合は、滞納管理カードおよび滞納明細書を出力し、職員へ引き継ぐ。
- ③ 職員案件ではなかった場合、「納付案内基準」に基づき対応を行うこと。その場で納付したいと申出をされた場合は、「納付案内基準」内の内容であれば納付受付を行

うこと。

- ④ 対応した内容を全て、滞納端末の経過記録の詳細欄に入力する。

(3) 発行業務について

つぎの項目について発行を行うこと。また手数料がかかるものについては、手数料を徴収すること。

① 国民健康保険料支払済額確認書

来庁者から「国民健康保険料支払済額確認書」について発行の申出があった場合は、委託者があらかじめ指定した方法により同書類を発行する。

② 国民健康保険料納入済額証明書

ア 来庁者から「国民健康保険料納入済額証明書」について発行の申出があった場合は、同書類を発行するための手数料について案内すること。また、委託者があらかじめ指定した方法により同書類を発行すること。

イ 郵送申請分について同書類の発行依頼があった場合は、委託者があらかじめ指定した方法により同書類を発行すること。

(4) 口座登録勧奨について

特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）および国民健康保険料について、口座振替手続きに来庁された納税（付）者にペイジー端末での口座登録について案内し受付する。

その場でのペイジー端末での口座登録について希望されたが磁気不良等により受付できなかった場合、または希望されない場合は、インターネットによる口座振替手続きまたは紙による口座振替手続きを案内すること。

なお、納付または納付相談に来庁された納税（付）者に対して、口座登録勧奨を行い、口座振替希望者には同様に案内を行うこと。

(5) 委託者あての訪問者について

該当職員へ引き継ぐ。

(6) 他課あての来庁者について

誤って収納課へ来庁された場合、来庁理由ないしは訪問したい担当課を聴取し、練馬区わたしの便利帳および庁内フロア図を確認して正しいフロアを案内すること。

なお、来庁理由から担当課が不明の場合は、委託者に確認のうえ案内すること。

(7) その他

内容を確認し委託者へ引き継ぐ。

4 収納金について

練馬区会計事務規則第 43 条第 1 項に掲げる公金に該当するため、区の歳入の徴収または収納の事務を私人（受託者）に委託する。受託者は公金収納について以下のとおり行うこと。

なお、収納業務に関する釣銭や領収印等は委託者と協議し、受託者が用意すること。

(1) 収納金の事務処理

① 納付書による収納

収納金については、次の手順に従って処理をすること。

- ア 来庁者から特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税および国民健康保険料の納付受領
- イ 納付書の3か所に領収印押印(軽自動車税納付書は4か所押印する可能性あり。)
- ウ レジスターによる収納
- エ 領収証書の交付および釣銭の返却(釣銭がある場合)

② 手数料の収納

- ア 「国民健康保険料納入済額証明書」を発行した際は、手数料を徴収する。郵送申請分については定額小為替による手数料の収納を行う。
- イ レジスターによる収納
- ウ キャッシュレス支払を希望する場合は、キャッシュレス決済による収納を行う。
- エ 「国民健康保険料納入済額証明書」専用の領収書の交付および釣銭の返却(釣銭がある場合)を行う。郵送申請分については同領収書を委託者へ引き渡す。

③ 収納金の管理

- ア 業務時間内のレジスター内の金額の確認(おおむね1時間に1回程度)を行うこと。
- イ 終業時のレジスターによる精算表の出力およびレジスター内の金額との照合。
- ウ 「国民健康保険料納入済額証明書」交付事務手数料でキャッシュレス決済を受けたまたは定額小為替による収納があった場合は、その件数と金額を記録し、委託者へ報告すること。
- エ 日報および納付書の作成。
- オ みずほ銀行練馬区役所派出所にて入金する。(収納日の翌営業日の区が指定する時間までに入金すること。)
なお、定額小為替が含まれる場合にはゆうちょ銀行で現金に換金のうえ入金すること。
- カ 日報およびみずほ銀行練馬区役所派出所から受領した領収書を委託者へ提出。
- キ 収納金は、終業後、受託者の責任において、適切な方法で保管すること。
- ク 現金出納簿を備えて、これを整理すること。

(2) 上記(1)ー①にて収納したものについては、住基端末を使用して、システムデータ上の収納履歴入力作業を行う。

(3) 釣銭については、業務に支障のないよう、受託者の負担において用意すること。

5 休日相談窓口開設日の対応

平日に行う業務に準じて対応すること。

ただし、納付受付席は1席、納付相談席は2席で対応すること。

6 公金の取扱いについて

高額な公金を取り扱うため、窓口の業務責任者のもと管理を適正に行うこと。

収納金など処理については、別紙「収納課公金受付収納概略図」に基づき収納事務を行う。

7 発券機の使用

受託者が管理し、不都合が発生した場合は、委託者へ報告すること。

8 書類の引き継ぎについて

受託者が窓口対応の際に相談者から受領した書類は、あらかじめ取り決めた方法で委託者へ引き渡すこと。

内部事務補助業務 個別仕様書

1 電子申請による分割納付申請受付等業務

(1) 委託概要

未納者からの電子申請による分割納付希望（特別区民税・都民税・森林環境税、国民健康保険料）を受付する。受付に対して回答もしくは分割納付書等を作成、封入、封緘し発送を行う。

(2) 履行期限

未納者の電子申請入力日を含めた3開庁日以内とする。

なお、受付期間については、委託者より別途指定する。

2 分割納付履行管理補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する分割納付者の履行確認を行い、履行者には続きの分割納付書等を、不履行者には催告書を作成し、封入、封緘のうえ発送する。

(2) 履行期限

受託者が対象者リストを受領した日を含めて7日以内。

3 照会文書の発送業務

(1) 委託概要

委託者が出力した照会文書等を封入、封緘し発送する。

(2) 履行期限

受託者が照会文書を受領した日の翌日正午。

4 財産調査等補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する金融機関等に対し、個別照会書、預貯金等の振替（振込）元調査書および一斉照会書を作成し封入、封緘のうえ発送する。また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 照会業務

ア 個別照会および預貯金等の振替（振込）元調査

受託者が対象者リストを受領した日を含めて7日以内。

イ 一斉照会

毎週の発送日の前日。なお、発送日については委託者があらかじめ指定する。

② 回答入力

受託者が回答書を受領した日を含めて14日以内。

5 給与等回答書および生活状況報告書の入力補助業務

(1) 委託概要

委託者が勤務先等に照会した給与等回答書の回答内容の入力および納付相談者から提出された生活状況報告書の入力を行う。

(2) 履行期限

受託者が回答書を受領した日を含めて 14 日以内。

6 携帯電話会社調査補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する携帯電話事業者に、携帯電話調査に係る照会書を作成し封入、封緘のうえ発送する。また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 照会業務

受託者が対象者リストを受領した日を含めて 7 日以内。

② 回答入力

受託者が回答書を受領した日を含めて 14 日以内。

7 不動産調査補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する自治体等に、不動産調査に係る照会書を作成し封入、封緘のうえ発送する。また、回答内容の入力を行う。

回答や委託者等から入手した情報をもとに法務局あてに不動産登記簿の交付申請書を作成し封入、封緘のうえ発送する。また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 照会業務

受託者が対象者リストを受領した日を含めて 7 日以内。

② 回答入力

受託者が回答書を受領した日を含めて 14 日以内。

8 自動車調査補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する自治体等に、自動車調査に係る照会書を作成し封入、封緘のうえ発送する。また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 照会業務

受託者が対象者リストを受領した日を含めて 7 日以内。

② 回答入力

受託者が回答書を受領した日を含めて 14 日以内。

9 実態調査補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する自治体に、実態調査依頼書を作成し封入、封緘のうえ発送する。
また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 照会業務

受託者が対象者のリストを受領した日を含めて7日以内。なお、委託者の指定がある場合には受託者と協議のうえ決定する。

② 回答入力

受託者が回答書を受領した日を含めて14日以内

10 実態調査回答補助業務

(1) 委託概要

他自治体等から照会のあった実態調査について、回答処理を行うとともに他部署への回付または封入、封緘のうえ発送する。

(2) 履行期限

受託者が実態調査を受領した日を含めて14日以内。

11 電話番号入力補助業務

(1) 委託概要

委託者が指定する帳簿に基づき、電話番号の入力を行う。

(2) 履行期限

特に履行期限を設けないが、想定業務量を踏まえ適切に行うこと。

12 催告書の一斉発送業務

(1) 委託概要

委託者が出力した催告書等を封入、封緘し発送する。

(2) 封入の履行期限

委託者が作成するスケジュールに基づき、催告書発送日の2日前の正午。

13 差押債権の取立決議書および取立通知書等作成業務

(1) 委託概要

委託者が指定する差押事案について、金融機関等への取立に係る帳票類を作成し発送準備を行う。

(2) 履行期限

受託者が授受簿を受領した日から3日以内（休日含まず）とする。

取立決議書等作成および通知書等発送準備の各履行期限の詳細は、別途定める。

14 収入日計表仕分け業務

(1) 委託概要

収入日計表および納付書兼納入済通知書を指定場所から引き取り、差押に係る取立金の計上分については複写し、委託者の指定のとおり仕分け、配当金計算書作成業務の準備を行う。

(2) 履行期限

収入計上日の翌日（休日にあたる場合は翌開庁日）9時30分とする。

ただし、業務の進捗状況は、収入計上日当日の17時15分までに報告する。

15 配当計算書作成補助業務

(1) 委託概要

配当計算書に係る帳票類を作成し、発送準備を行う。

(2) 履行期限

収入計上日から3日以内（休日にあたる場合は翌開庁日）とする。

なお、配当計算書作成および発送準備の各履行期限の詳細は、別途定める。

16 送達書類戻り等の調査および入力補助業務

(1) 委託概要

委託者が納付義務者あてに送達した書類のうち、「宛所不明」などの理由により返戻された分の返戻入力を行う。

委託者があらかじめ指定した者について、住民票交付申請書を作成し封入のうえ委託者に引き継ぐ。また、回答内容の入力を行う。

(2) 履行期限

① 戻り入力

ア 催告書戻り入力

受託者が催告書を受領した日を含めて14日以内。

イ 還付通知書戻り入力

受託者が還付通知書を受領した日を含めて7日以内。

② 住民票請求

ア 催告書戻り入力分

受託者が催告書等を受領した日を含めて14日以内。

イ 還付通知書戻り入力分

受託者が還付通知書を受領した日を含めて7日以内。

ウ その他

受託者が対象者リストを受領した日を含めて14日以内。

③ 回答内容の入力

受託者が住民票を受領した日を含めて14日以内。

17 口座振替依頼書等の開封、点検補助業務、金融機関への照会および口座振替依頼書不備対応

(1) 委託概要

特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）および国民健康保険料の口座振替

依頼書等の開封および記載内容の点検、金融機関あて照会発送準備を行う。

(2) 履行期限

① 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収分）分について

ア 口座振替依頼書および還付請求書については、受託者が受領した当日。

なお、委託者に件数を報告すること。

イ 金融機関への照会発送については、受託者が受領した当日。

なお、委託者に件数を報告すること。

ウ 口座振替依頼書不備対応については、入力日の翌開庁日の 14 時。

ただし、当日中の作成が困難な場合は、事前に委託者と受託者とで協議する。

② 国民健康保険料分について

ア 口座振替依頼書（金融機関送付分以外）、還付請求書、年金からの引き落とし選択届については、受託者が受領した当日。

イ 口座振替依頼書（金融機関送付分（複写用紙 1 ～ 2 枚目））については、受託者が受領した当日。

ただし、処理する件数が多く当日中の引き継ぎが困難な場合は、事前に委託者と受託者とで協議する。

ウ 「国民健康保険料支払済額確認書」と年金特徴選択通知書については、封入封緘を行い、受託者が受領した日を含めて 7 日以内。

エ 口座振替世帯用納付書等については、封入封緘および発送準備作業を行い、受託者が受領した日の翌日正午。

18 還付通知書の封入業務

(1) 委託概要

特別区民税・都民税・森林環境税の還付金の請求（年 3 回の大量請求（6 月、7 月、9 月））について、還付通知書等の封入封緘を行う。

(2) 履行期限

6 月、7 月分は受託者が還付通知書等を受領した日を含めて 5 日以内。

9 月分は受託者が還付通知書等を受領した日を含めて 3 日以内。

19 還付請求書の枚数および金額確認入力補助業務

(1) 委託概要

特別区民税・都民税・森林環境税の還付金の請求（年 3 回の大量請求）について、還付請求書兼口座振替依頼書の支払処理にかかる確認作業を行う。

(2) 履行期限

用意ができ次第引き渡しを行い、即日または引き渡した日の週末までに委託者へ引き継ぐこと。

20 後納郵便発送補助業務

(1) 委託概要

発送する郵便物について、取扱種別毎に集計し、差出票・差出依頼票を作成し、郵

便局に持ち込む。

(2) 履行期限

16 時までに郵便物を受託者に引き渡し、17 時までに郵便局へ持ち込む。

21 その他

上記以外の滞納整理に付随する内部事務業務については委託者と別途協議すること。

納付案内架電業務（介護保険料） 個別仕様書

1 委託概要

本業務は、業務委託基本仕様書に準ずるものとする。

電話 2 台を使用し、介護保険料を滞納している被保険者（以下「滞納者」という。）に対して、電話による催告および自主的納付の呼びかけを行う。架電業務従事者には業務責任者を配置する。

2 委託期間および業務内容

(1) 履行期間等

履行期間は、毎年 7 月から翌年 3 月までのうち 40 日間とする。

初日を研修日とし、残り 39 日間を納付案内業務の履行日とする。

各月の従事日数および従事時間はつぎのとおりとする。

日程等の詳細については、別途介護保険課と協議のうえ、決定するものとする。

① 従事日数

7 月から 10 月まで：各月 5 日間

11 月から 3 月まで：各月 4 日間

② 従事時間

通常日：9 時から 17 時まで

夜間架電日：11 時から 19 時まで

※各月 1 日は夜間架電日とする。

(2) 滞納者への架電業務

① 滞納者に対して、介護保険課が提供する架電対象者一覧表を基に、介護保険システム（以下「システム」という。）にて最新の納付状況および過去の交渉記録等を確認のうえ、納付案内を行う。

なお、滞納者の納付状況に応じて以下を説明する。

- ・架電の翌月に時効を迎える介護保険料がある場合は、早期の納付が必要であること

- ・時効を迎えた介護保険料が一定期間ある場合は、給付額減額が適用されること

② 架電時の本人以外の架電対象は、同世帯の成人とする。架電対象以外の者である際は、折り返しの電話を依頼する。

③ 留守番電話への登録については、折り返しの電話を依頼する旨を録音する。

④ 納付案内により滞納者から申し出のあった納付予定について、その履行状況をシステムにて確認する。

⑤ 介護保険課が提供する納付案内架電マニュアル等により自主納付の案内を行う。滞納者から納付書の送付の申し出があった場合は、必要な納付書をシステムで作成し、従事者間で内容に誤りがないことを確認のうえ、職員に引き継ぐ。

⑥ 自主納付の案内の際に、分割納付の申し出があった場合には納付案内架電マ

マニュアルに基づき、内容の説明および意向確認を行ったうえで必要な納付書をシステムで作成する。従事者間で内容に誤りがないことを確認のうえ、職員に引き継ぐ。

- ⑦ 対応できない質問等は必要に応じて連絡票を作成のうえ、職員に引き継ぐ。
- ⑧ 応対した内容の詳細をシステムの交渉記録に入力する。
- ⑨ 架電結果を分類のうえ、件数を記録し日報等を作成する。
- ⑩ 日報等は、内容に誤りがないかを従事者間で確認する。
- ⑪ 日報等を提出する際、架電対象者一覧表を職員に返却する。
- ⑫ 本仕様書に定めのない事項その他業務の履行に必要な事項が生じた場合は、介護保険課と協議のうえ対応する。
- ⑬ 履行期間後、納付案内架電マニュアル等は介護保険課へ返却する。

3 架電業務の目標値設定

本業務における架電件数、接触件数および約束率の目標値は、つぎのとおりとする。

受託者は、受託している各業務が滞らないように配慮しながら、目標値の達成に向けて計画的に架電を行うものとする。

架電件数	接触件数	約束率
4,500 件	650 件	40.0%

4 担 当

練馬区 高齢施策担当部 介護保険課 資格保険料係 山本、上村

電 話 5984-4593（直通）

メールアドレス KAIG010@city.nerima.tokyo.jp

収納課公金受付収納概略図

別 紙

