

さいたま市
納税コールセンター業務

仕様書

財政局税務部収納対策課

内容

■第1編 業務の内容	8
第1章 業務名、業務委託の期間及び本仕様書の位置付け	8
1 業務名	8
2 委託業務の期間	8
3 本仕様書の位置付け	8
第2章 業務の目的及び内容等	9
1 業務の目的及び概要	9
2 業務の内容	9
(1) 納税コールセンター運営に向けた準備業務	9
(2) 受電業務	10
(3) 架電催告業務	11
(4) ショートメッセージ（SMS）による納税呼びかけ業務	12
(5) 未申告法人に対する申告催告業務	13
(6) 管理業務	13
(7) 報告業務	16

(8)	本業務終了以降の次期納税コールセンター整備支援業務.....	17
第3章	成果物.....	18
1	納税コールセンター運営に向けた準備業務.....	18
2	管理業務.....	19
3	報告業務.....	19
4	本業務終了以降の次期納税コールセンター整備支援業務.....	20
5	納品条件.....	21
(1)	納品方法.....	21
(2)	電子データの形態.....	21
(3)	納品場所.....	21
(4)	納品時の注意.....	21
第4章	その他.....	22
1	検収条件.....	22
2	支払条件.....	22
3	再委託.....	22
4	著作権.....	22

■第2編 納税コールセンターの設備及びサービスに関する仕様.....	23
第1章 納税コールセンター実施時間.....	23
1 受電対応業務.....	23
2 架電催告業務.....	23
(1) 実施可能時間.....	23
(2) 実施不可日.....	23
(3) 実施日時の決定.....	23
(4) 実施日時の変更.....	23
(5) 繁忙時期の調整.....	24
第2章 規模要件.....	25
1 想定業務量.....	25
(1) さいたま市ホームページ.....	25
(2) 市報さいたま（不定期・全戸配布）.....	25
(3) 口座振替不能通知書.....	25
(4) 督促状.....	25
(5) 催告書.....	25

(6)	納税通知書	26
(7)	その他.....	26
2	各月の想定入電件数	26
第3章	体制及び要員に係る要件	27
1	体制.....	27
(1)	基本的な要員体制	27
(2)	補助体制	27
(3)	身分証.....	27
(4)	トラブル発生時の対応と報告	27
(5)	対応業務の改善に向けた取組みの実施	27
2	要員に求める能力.....	27
(1)	オペレーター.....	27
(2)	管理監督者	28
(3)	副管理監督者.....	28
(4)	責任者.....	28
3	秘密保持	29

(1)	秘密保持	29
(2)	個人情報の保護	29
(3)	業務に必要な物品等の持ち込み	29
(4)	宣誓書	29
4	研修の実施	29
(1)	研修の実施	29
5	運用場所	30
(1)	施設・設備要件	30
第4章	サービス品質要件	31
1	サービス管理指標	31
(1)	受電率	32
(2)	架電数	32
2	目標値	32
(1)	受電率	32
(2)	架電数	32
(3)	SMS発信件数	33

(4)	目標管理	33
第5章	事業継続性要件	34
1	非常時対応	34
2	臨時的対応業務	34
3	感染症対策	34
4	損害の発生	35
5	その他（事故対応）	35
第6章	その他	35
1	その他	35

■第1編 業務の内容

第1章 業務名、業務委託の期間及び本仕様書の位置付け

1 業務名

さいたま市納税コールセンター業務（以下「本業務」という。）

2 委託業務の期間

令和6年10月1日から令和7年9月30日まで。

ただし、契約締結日から業務の履行開始日の期間に、業務に必要な打ち合わせ、研修等を実施する。

3 本仕様書の位置付け

さいたま市納税コールセンター業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、さいたま市納税コールセンター（以下「納税コールセンター」という。）運営に関する仕様を示したものであり、受託者は本仕様書に記載のある要件をすべて満たすこと。

第2章 業務の目的及び内容等

1 業務の目的及び概要

本業務は市民サービスの向上及び収納率の向上を目的とし、以下の業務内容を実施するさいたま市納税コールセンター（以下「納税コールセンター」という。）を運営するものである。

2 業務の内容

本業務で受託者が行うべき業務内容は以下のとおり。

(1) 納税コールセンター運営に向けた準備業務

ア 準備業務実施計画書の作成

受託者は、契約開始後、オペレーター要員の確保、作業スケジュール、作業体制図、現行の納税コールセンター運営業者からの引継ぎ等の準備作業に関する計画書を作成し、本市の承認を得ること。

イ 要員の確保及び教育

(ア) 要員の確保

令和6年10月から次期納税コールセンターの運用が開始できるよう、必要な要員を事前に確保すること。また、受託者は業務に従事する者の従事者名簿を作成し、顔写真と併せて本市に提出しなければならない。

従事者名簿は、業務を開始する3週間前までに提出するものとする。ただし、3週間前までに提出することが困難な場合は、本市と協議のうえ、業務を開始する前日までに提出しなければならない。

(イ) 要員の教育

令和6年10月から次期納税コールセンターの運用が開始できるよう、要員に対して必要な教育を行うこと。

本市が求める要員に関する詳細は、「本仕様書第2編第3章 体制及び要員に係る要件」を参照すること。

ウ 災害対応マニュアルの作成

「本仕様書第2編第5章 事業継続性要件」に基づき、災害発生、納税コールセンター施設の不具合、機器故障、回線異常、応対要員の出勤不能等の非常事態が発生した場合の、本市との連絡体制、連絡手段、対

応フロー等を定義した災害対応マニュアルを作成し、本市の承認を得ること。

また、必要に応じて更新し、本市の承認を得ること。

エ 現行の納税コールセンター運業者からの引継ぎ

令和6年10月から次期納税コールセンターの運用が開始できるよう、現行の納税コールセンター運業者からの引継ぎ計画書を作成すること。

なお、引継ぎ計画書の作成及び引継ぎ作業に関しては、本市及び現行の納税コールセンター運業者と十分な協議を行い、業務が滞りなく行えるよう必要な準備を行うこと。

(2) 受電業務

市民等からの納税に関する電話、電子メール及びFAXによる、問い合わせに対応する。業務内容は以下のとおりとする。

ア 市民等からの問い合わせ対応

市民等からの市税等の納税に関する一般的な問い合わせに回答する。

イ 担当課への取次ぎ

市民等からの問い合わせ内容がアで定める内容を逸脱する場合、適切な所管課へ電話を取り次いだ方が良い場合には所管課へ取次ぎを行う。

ウ 折り返し対応業務

納税の呼びかけを行った対象者からの反応（折り返し電話、お問い合わせ等）への対応を行う。

エ 納付書の発行受付

市民等から市税等の納付に必要な納付書の発行依頼があった場合、対象者、対象税目・期別、使用期限等を聴取し、納付書の発行・発送する担当課に引き継ぐ。

オ 軽微な納税相談

市民等から市税等の納付に関する相談のうち、軽微かつ定型的なものについて対応する。詳細は次に例示する他、本市が基準を作成し、受

託者と協議し定める。

- ・滞納市税の延滞金を含めた一括納付
- ・納付書の納付期限を本来の納期限より延長した納付書の発行。ただし、延長できる期間等の基準は本市が定める。
- ・納期限を経過して納付する際の延滞金計算を行い、金額を伝え納付を依頼する。

カ 口座振替の勧奨

受電の際、納期内納付の失念を防ぐため口座振替による納付の勧奨を行う。

キ 記録作成

アからオにおける対応について、対応日時、対応相手、対応内容等の詳細を税システムの交渉経過記事に登録する。

個人情報の特定を伴わない一般的かつ定型的な問い合わせ対応については、問い合わせ内容ごとの件数を計数することとし、税システムの交渉経過記事への登録は不要とする。計数方法及び計数については本市と受託者が協議して定める。

(3) 架電催告業務

市税等の滞納者に対して、次のとおり架電による自主納付の呼びかけを行う。

ア 対象税目

個人市民税・県民税・森林環境税（普通徴収・特別徴収）、固定資産税・都市計画税（土地・家屋）、固定資産税（償却資産）、軽自動車税（種別割）及び国民健康保険税

イ 対象者

令和6年度及び令和7年度調定分の滞納者

ウ 架電催告の対象者の抽出

本市は、架電対象となる可能性のある候補者一覧を作成し、Excel形式の電子データで受託者に提供する。この電子データには、関数、条件付き書式、入力規則、マクロ等が設定されている。

受託者は、必要に応じて提供されたデータ等を加工し、架電対象者

リストを作成する。

エ 口座振替の勧奨

架電の際、納期内納付の失念を防ぐため口座振替による納付の勧奨を行う。

オ 放棄呼対応業務

受電できなかった電話番号を把握し、折り返し架電を行う。

カ 記録作成

架電催告業務における対応について、架電日時、架電相手、交渉内容、着信番号等の詳細を税システムの交渉経過記事に登録する。

(4) ショートメッセージ（SMS）による納税呼びかけ業務

架電催告を補完するため、SMS を活用した自主納付の呼びかけ等を行う。

ア SMS の仕様

SMS 送信サービスは、本市が用意したものを使用する。

イ 受託者の行う業務

受託者は、次の項目について案を作成し、本市に提供する。なお、案の作成に際しては、受託者の持つ知見、経験等に基づくこととし、本業務の目的を達成するために効果的なものでなければならない。本市は、受託者が作成した案に基づき、SMS の発信作業を行う。

- ・ SMS の発信対象者リスト
- ・ SMS の文面
- ・ SMS の発信日時

ウ 折り返し対応

SMS の発信を行った対象者からの反応（折り返し電話・問い合わせ等）への対応を行う。

エ 記録作成

ウにおける対応について、対応日時、対応相手、対応内容等の詳細を税システムの交渉経過記事に登録する。

個人情報の特定を伴わない一般的かつ定型的な問い合わせ対応については、問い合わせ内容ごとの件数を計数することとし、税システムの交渉経過記事への登録は不要とする。計数方法及び計数様式については本市と受託者が協議して定める。

(5) 未申告法人に対する申告懲憑業務

本市が提供する未申告法人に対し申告の懲憑を行う。なお、本業務の履行期間内で 500 件以内が想定される。

ア 折り返し対応

申告懲憑を行った対象者からの反応（折り返し電話・問い合わせ等）への対応を行う。

イ 記録作成

申告懲憑業務における対応について、対応日時、対応相手、対応内容等の詳細を税システムの交渉経過記事に登録する。

個人情報の特定を伴わない一般的かつ定型的な問い合わせ対応については、問い合わせ内容ごとの件数を計数することとし、税システムの交渉経過記事への登録は不要とする。計数方法及び計数様式については本市と受託者が協議して定める。

(6) 管理業務

納税コールセンターを管理するために必要な以下の業務を行う。なお、業務を遂行するにあたり、必要に応じ本市との連絡を適宜実施すること。

ア 管理業務実施計画書の作成

運営を開始する令和 6 年 10 月以降、月ごとの管理業務実施計画書を作成し、あらかじめ本市の承認を得ること。管理業務実施計画書を変更する必要がある場合には、あらかじめ本市の承認を得た上で計画を更新し、変更後の管理業務実施計画書を提出すること。

イ 入電件数に応じた要員配置

「本仕様書第 2 編第 2 章 規模要件」で示す想定入電件数に対応し、「本仕様書第 2 編第 4 章 サービス品質要件」に示すサービス管理指標の目標値を達成するために必要な席数・対応要員数を適切に配置・用意すること。

入電件数が季節的・時間的に変動する場合にも、サービス管理指標の目標値を達成するために柔軟な体制で運営を行うこと。

ウ 要員の研修・育成

要員に対し、業務を円滑に遂行できるよう、十分な研修を実施すること。また、運用状況に応じて必要な研修等を実施すること。

研修の内容については、本市と協議の上実施することとし、研修が終了した際には、本市にその実施結果の報告を書面で行うこと。

研修の記録及び管理については、受託者が行うこと。

エ マニュアル等資料の作成

納税コールセンターで利用するシステムの操作・運用及び要員の教育研修等に必要なマニュアル等を作成すること。マニュアル等の作成にあたっては、次の内容が記載されていなければならない。なお、様式は本市と受託者が協議して定める。

また、定期的に見直しや運用状況に応じた内容の改訂を実施し、内容の改訂については、本市と協議の上実施すること。

なお、作成や整備にあたっては、本市の承認を得ることとし、本市に必要部数を納入すること。

- ・マニュアルの作成にあたっては、本市が保有する、現行の納税コールセンター運業者が利用している運用マニュアルを受託者へ提供する。

- ・市民サービス向上や対応業務を行う上で必要なトークスクリプトの新規作成や修正。

オ F A Q及びQ Aの作成

市民サービス向上のため、F A Q新規作成及び対応業務を行う上で必要なQ Aの追加・修正や新規作成の支援を行う。

(ア) F A Q及びQ Aの品質の確認

本市の市民の声データベースシステムで運用しているF A Qについて、応対上、追加・変更が望ましいものがないか品質が確保されるよう、確認すること。

(イ) F A Q及びQ Aの追加・変更依頼

F A Q及びQ Aの記載内容について、応対上、追加・変更が望ま

しいものがある場合は、Excel 等で追加・変更依頼を作成し、収納対策課に提出すること。

(ウ) F A Q 及び Q A の追加・変更状況管理

追加・変更の承認を得たものに関して、F A Q 及び Q A の追加・変更状況を確認し、一覧として整理した「F A Q 及び Q A 品質管理表」を作成し、管理すること。

カ 非常事態への対応

災害発生、納税コールセンター施設の不具合、機器故障、回線異常、対応要員の出勤不能等の非常事態が発生し、納税コールセンターの運営に影響を及ぼす場合は、本業務で作成する「災害対応マニュアル」に基づき、速やかに本市へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、本市と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。

キ 防災訓練等への対応

本市の求めに応じ、災害発生等を想定した本市での諸訓練に協力すること。なお、協力方法や時間帯等の詳細は別途協議とする。

ク トラブル発生時の対応と報告

対応業務で誤案内・誤転送・クレーム等のトラブルの発生を防止するための対策を講じること。なお、トラブルが発生した場合は、速やかに本市に報告するとともに、適切な対応を行うこと。

また、再発防止策について本市の承認を得た上で対応要員への周知を図ること。

ケ 業務の改善に向けた取組の実施

本市が対応業務に対する不具合や不都合を指摘した場合は、利用者の利便性及び満足度の向上のために対応業務の改善に向けた取組を本市に提示し、改善に努めること。

また、必要に応じて改善に向けた取組を本市と協議すること。

コ 納付約束履行状況の集計

(2)から(5)において、納付約束及び納付書再発行受付を行った場合は、その約束の履行状況を確認し、記録する。なお確認は、約束の履行期

限から3週間後程度に行うものとし、記録様式については本市と受託者が協議して定める。

サ 執務環境の整備

感染症対策を万全に行う等、納税コールセンターが適切に運営できる環境を整備すること。

シ その他納税コールセンター運営に必要な事項

その他、納税コールセンター運営に必要な取り組みを行うこと。

(7) 報告業務

ア 日次報告

業務実施日ごとに業務の状況を報告する書類(以下「日報」という)を作成し、翌開庁日の午前中までに本市に報告すること。日報には、次の内容が集計されていなければならない。なお、日報の様式は本市と受託者が協議して定める。

- ・ 日次の入電・受電件数
- ・ 日次の受電内容
- ・ 入電時間帯ごとの件数
- ・ 受電1件当たりの所要時間
- ・ 架電催告件数
- ・ 応答件数
- ・ 応答時間帯ごとの件数
- ・ 放棄呼の件数・時間帯
- ・ 納付約束件数
- ・ 納付約束金額
- ・ その他必要と認められる事項

イ 月次報告

月次報告のための定例会を毎月1回以上開催することとし、開催日程は本市と協議の上決定するものとする。

(7) 実施場所

定例会は、本市と受託者の責任者において実施するものとし、本市が用意した場所で行うこと。

(イ) 報告内容

月報には日報と同様の項目の他、次の内容が集計されていなければならない。なお、月報の様式は本市と受託者が協議して定める。

- ・ 日次報告の集計
- ・ 曜日及び時間ごとの応答件数及び応答率
- ・ 曜日及び時間ごとの受電件数及び受電率
- ・ 業務の進捗状況
- ・ 分析レポート及びトピックス（問合せ内容、苦情、誤案内等）
- ・ その他必要と認められる事項

(ウ) 改善提案

受託者は、業務の目標を達成するため、本市に対して、効果的な業務を行うための改善案を行うことができる。改善提案は、受託者の持つ知見、経験等に基づき行わなければならない。

ウ 納付約束履行状況

本仕様書第1編第2章2(2)及び(3)の業務を行い、納付約束及び納付書再発行の受付を行った場合は、その約束の履行状況を確認し、記録する。なお、確認は、納付約束の履行期限から3週間後程度に行うものとし、月末までに本市に電子ファイルで報告すること。報告用紙については、本市と受託者が協議して定める。

(8) 本業務終了以降の次期納税コールセンター整備支援業務

本業務終了以降の次期納税コールセンター運営に向けた業務改善の提案や、移行データの準備、マニュアル等資料の整備を行うこと。

また、本業務終了以降の納税コールセンター運営業務の受託者（以下、「次期受託者」という。）が業務を円滑に行えるように、次期受託者へ、各種マニュアル、各種データ、業務ノウハウ等を含め、業務に必要な事項を引き継ぐこと。さらに、業務引継ぎのために、業務ノウハウやスキルを継承するための研修を1か月程度、契約期間内に実施すること。

次期受託者による納税コールセンターの見学等の対応も必要に応じて実施すること。なお、具体的な実施スケジュールや実施方法については、本市、受託者及び次期受託者が協議の上決定するものとする。

第3章 成果物

1 納税コールセンター運営に向けた準備業務

業務	成果物	構成要素	提出期限	備考
納税コールセンター運営に向けた準備業務	準備業務実施計画書	<ul style="list-style-type: none"> ■作業スケジュール概要 ■作業体制図 ■作業担当者の実績 ■年間架電計画 等 	令和6年 9月10日	
	従事者名簿	<ul style="list-style-type: none"> ■顔写真 ■氏名及び役職 	令和6年 9月10日	
	準備計画書	<ul style="list-style-type: none"> ■要員の教育内容及びスケジュール 	令和6年 8月1日	
	災害対応マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ■災害発生時の本市との連絡体制 ■災害発生時の本市との連絡手段 	令和6年 9月10日	
	引継ぎ計画書	<ul style="list-style-type: none"> ■引継ぎ内容 ■引継ぎ作業体制 ■コミュニケーションプラン (本市及び現行運営業者との連絡手段・頻度の計画) ■引継ぎ作業スケジュール 	令和6年 8月1日	

2 管理業務

業務	成果物	構成要素	提出期限	備考
管理業務	管理業務実施計画書	<ul style="list-style-type: none"> ■作業スケジュール概要 ■作業体制図 ■作業担当者の実績 ■年間架電計画 等 	更新ごとに再提出	変更箇所がわかるように。
	従事者名簿	<ul style="list-style-type: none"> ■顔写真 ■氏名及び役職 	更新ごとに提出	
	各種マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ■受架電ごとのマニュアル ■トークスクリプト ■FAQ・QA 	更新ごとに再提出	変更箇所が分かるように。

3 報告業務

業務	成果物	構成要素	提出期限	備考
報告業務	日次報告	<ul style="list-style-type: none"> ■対応実績（受架電件数、納付約束件数等） ■日次の受架電内容 ■受電1件当たりの所要時間 ■電話番号調査件数 	翌開庁日 12時	12時提出が困難な場合は連絡をすること。

業務	成果物	構成要素	提出期限	備考
		<ul style="list-style-type: none"> ■日次報告の集計 ■曜日及び時間ごとの受架電件数及び受電率・応答率 ■サービス品質管理指標の目標達成に向けた取組 ■進捗管理状況の概要報告 ■トピックス（問合せ内容、苦情、誤案内等） ■分析レポート 		
	納付約束履行状況	<ul style="list-style-type: none"> ■納付約束数及び納付約束金額 ■約束履行の納付数及び納付金額 ■約束履行率及び収納率 	翌月末日 17時	

4 本業務終了以降の次期納税コールセンター整備支援業務

業務	成果物	構成要素	提出期限	備考
本業務終了以降の次期納税コールセンター整備支援業務	各種マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ■受架電ごとのマニュアル ■トークスクリプト ■FAQ・QA 	令和7年 5月31日	最新状態に更新されたもの。
	引継ぎ計画書	<ul style="list-style-type: none"> ■引継ぎ内容 	令和7年 5月31日	

5 納品条件

受託者は、本業務で作成する成果物を以下の条件で納品すること。

(1) 納品方法

電子データを CD-R 等の光学メディアに記録し、提出すること。なお、対応履歴のうち、FAX を原紙で提出する場合には、紙媒体でも提出も可能とする。

(2) 電子データの形態

成果物については、Microsoft 社の Word、Excel のいずれかの形式とする。

(3) 納品場所

財政局 税務部 収納対策課 とする。

(4) 納品時の注意

成果物リストを作成し納品すること。

また、成果物については、納税コールセンターの管理を統括する「責任者」が出席する社内レビューを実施した上で提出すること。

第4章 その他

1 検収条件

各成果物を納入期限までに必要量をそろえ納品すること。なお、納入期限は本市と協議の上決定するものとする。

2 支払条件

運営開始以降、支払を開始する。月額分割払とする。

3 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ書面により本市と協議し、承認を得ること。この場合においても、本業務の主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

業務の主たる部分とは、業務の監督管理（総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定、技術的判断等）に係る部分とし、本業務における基本的又は中心的なものに位置付けられる業務であり、この部分については再委託することはできない。

また、再委託を承認するための条件としては、以下の条件をすべて満たすこと。

- ・再委託の見込額は、本市と受託者との契約金額の原則5割未満に相当する部分とすること。
- ・受託者は、再委託の相手方に対し、業務履行に係る監督管理を行うこと。

4 著作権

当該契約による成果物等の著作権は、「さいたま市業務委託契約基準約款」に基づく。

■第2編 納税コールセンターの設備及びサービスに関する仕様

第1章 納税コールセンター実施時間

1 受電対応業務

次の日時に実施しなければならない。なお、市民からの受電時間及び通話時間によっては、従事者の終業時間が午後5時15分以降となる場合がある。

- ・ 平日 午前8時30分から午後5時15分まで
- ・ 毎月日曜開庁日 午前8時30分から午後5時15分まで
- ・ 3月最終土曜日 午前8時30分から午後5時15分まで

2 架電催告業務

(1) 実施可能時間

架電催告業務の実施可能時間は次の通りとする。

- ・ 平日 午前8時30分から午後7時30分まで
- ・ 土日・休日 午前9時00分から午後6時まで

(2) 実施不可日

上記(1)に関わらず、次の日にちは架電催告業務の実施はできない。

- ・ 12月29日から翌年1月3日まで
- ・ 庁舎の断水、停電、その他の庁舎管理において支障のある日
- ・ システム保守により税システムが使用できない日

(3) 実施日時の決定

架電催告業務については、平日午後5時15分以降、土日及び休日に実施する場合、原則前月10日までに翌月の業務実施時間を本市へ報告し15日までに協議の上決定する。なお、実施にあたり、土曜日と日曜日にそれぞれ月1回以上（1回につき4時間以上）と、平日午後5時15分から午後7時30分の架電催告業務を月2回以上実施することとする。

(4) 実施日時の変更

1で規定する受電対応業務の実施日時は、原則として変更ができない。ただし、緊急時等の真にやむを得ない場合を除く。

2(1)で規定する架電催告業務実施日時は、決定後、変更することができる。日時の変更は、本市と受託者の双方が申し出ることができる。変更

の申し出に伴い、当該月での実施が困難な場合は翌月に実施するよう努めること。ただし、日時の変更により、前項までに定める実施日時を満たせない場合において、変更の事由が受託者の責に拠ることが明らかな場合は委託費の減額を行う。

(5) 繁忙時期の調整

業務の繁忙時期等において、受電対応業務と架電催告業務の両方を十分に実施できないと認められるときは、受電対応業務の実施を優先しなければならない。

受託者が上記の調整を行うために架電催告業務を縮小する場合は、他の時期の架電催告業務の実施計画を本市に提出し、「本仕様書第2編第4章 サービス品質要件」で定める架電催告業務の目標値を達成できるよう努めなければならない。

第2章 規模要件

1 想定業務量

現行（令和6年度）の市民等への納税コールセンターの周知方法は次のとおり。受託者は業務量を参考に、「本仕様書第2編第4章 サービス品質要件」に示すサービス管理指標を達成できるよう、必要な対応要員の配置や設備等を用意すること。

(1) さいたま市ホームページ

(2) 市報さいたま（不定期・全戸配布）

(3) 口座振替不能通知書

残高不足等の理由により、口座振替が出来なかった市民等に対し、1税目1期別につき1通発行される。発行件数の想定は次のとおりとする。

10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
1,000	1,500	500	3,500	2,000	3,000	50	50	3,000	500	4,000	1,500

(4) 督促状

市税等を納期限までに納付しなかった市民等に対し、1税目1期別につき1通発行される。発行件数の想定は次のとおりとする。

10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
15,000	39,000	14,000	50,000	38,000	28,000	1,000	1,000	40,000	20,000	57,000	40,000

(5) 催告書

市税等の督促状発行後、一定期間を経過しても納付しなかった市民等に対し、1税目につき1通発行される。発行件数の想定は次のとおりとする。

10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
32,000		21,000	23,000	11,000	37,500	49,500			27,000	14,000	35,000

(6) 納税通知書

今年度納める各税目の税額と、その明細及び納付書を案内する通知が発行される。発行件数の想定は次のとおりとする。

固定資産税・都市計画税（土地・家屋）	令和7年5月初旬	500,000
固定資産税（償却資産）	令和7年5月初旬	16,000
軽自動車税（種別割）	令和7年5月初旬	235,000
個人市民税・県民税・森林環境税（普通徴収）	令和7年6月中旬	250,000
国民健康保険税	令和7年7月中旬	154,000

(7) その他

- ・ 納税コールセンターをPRする広告媒体（チラシ・ポスター等）
- ・ 各種通知書等

2 各月の想定入電件数

1か月あたりに想定される入電数は次のとおりである。実際の入電数が次のとおり示した想定と著しく乖離する場合には、「本仕様書第2編第4章 サービス品質要件」について本市と受託者において協議する。

10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
3,000	2,000	3,000	4,000	3,000	6,000	5,000	13,000	7,000	8,000	4,000	4,000

第3章 体制及び要員に係る要件

1 体制

(1) 基本的な要員体制

納税コールセンターの運営に¹対応要員として、オペレーター及び管理監督者（又は副管理監督者）を常に配置し、これを統括する責任者を配置すること。

(2) 補助体制

業務に従事する予定であった対応要員が、交通機関の遅延及び病気等の事由により、突発的に出勤できない場合でも、シフト調整や補助要員を別途待機させる等、「本仕様書第2編第4章 サービス品質要件」に示すサービス管理指標の目標値を達成するために必要な体制とすること。

(3) 身分証

業務に従事する者は、身分証明書を携帯し、提示を求められた場合は、本業務の従事者であることを明らかにしなければならない。

(4) トラブル発生時の対応と報告

対応業務で誤案内・誤転送・クレーム等のトラブルの発生を防止するための対策を講じること。なお、トラブルが発生した場合は、速やかに本市に報告するとともに、適切な対応を行うこと。

また、再発防止策について本市の承認を得たうえで、要員への周知を図ること。

(5) 対応業務の改善に向けた取組みの実施

本市が対応業務に対する不具合や不都合を指摘した場合は、利用者の利便性及び満足度の向上のために対応業務の改善に向けた取組みを本市に提示し、改善に努めること。

また、必要に応じて改善に向けた取組みを本市と協議すること。

2 要員に求める能力

(1) オペレーター

オペレーターは主に対応業務における一次対応を迅速かつ的確に行う。オペレーターとして配置する対応要員は、以下の要件をすべて満たすよう努めること。

- ・タッチタイプによるキーボード入力能力を有すること。
- ・本市市税等の滞納がないこと。

(2) 管理監督者

管理監督者は、オペレーターの対応状況を管理・監督し、オペレーターが対応困難な案件への対応、オペレーターへの指導・研修等により、対応品質の向上に努めるとともに、運営・管理業務を行う。管理監督者として配置する要員は、以下の要件をすべて満たすよう努めること。

- ・オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること。
- ・納税コールセンター運用に必要とされる能力（タッチタイプによるキーボード入力、オペレーターへの教育・研修、納税コールセンターの運営管理等）を有すること。
- ・エスカレーションの進行管理を行えること。
- ・コールセンターでの管理監督者としての業務経験が1年以上あること。
- ・本市市税等の滞納がないこと。

(3) 副管理監督者

受託者は、必要と認める場合には管理監督者を補助する従事者として、副管理監督者を指名することができる。要員に求める能力は、管理監督者と同様である。

(4) 責任者

責任者は、納税コールセンター設備の管理、対応業務及び運営・管理業務の実施状況の管理、オペレーター及び管理監督者の管理・監督を実施し、本業務が円滑に遂行されるように統括責任を負う。責任者は、納税コールセンター施設内に常駐する必要はないが、本市の求めに応じ、迅速に対応できること。責任者として配置する要員は、以下の要件をすべて満たすよう努めること。

- ・コールセンター業務において責任者として従事した実績を有すること。
- ・オペレーター及び管理監督者の要員配置に関して権限を有し、品質改善の必要がある場合において、本市と協議の上要員の追加や教育の強化等を行う権限を有すること。
- ・本市市税等の滞納がないこと。

3 秘密保持

(1) 秘密保持

ア 第三者への情報漏洩の禁止

受託者及び業務に従事する者は、業務上知り得た市及び市民の秘密事項を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除後及び期間満了後においても同様とする。

イ 第三者への転写等の禁止

受託者及び業務に従事する者は、端末に入力されている情報並びに、この契約を履行するために用いた資料及びその結果等について、第三者に転写、閲覧及び貸し出し等をしてはならない。

ウ 委託者へのデータの返却

受託者及び業務に従事する者は、本市の指示により保管を要するものを除き、データ提供後2か月以内に本市より受領したデータを返却するとともに、メモ等の記録を消却、裁断及び返納等、使用不能な方法により処分しなければならない。

(2) 個人情報の保護

個人情報の保護については、別記情報セキュリティ特記事項に準じて取扱う。業務を実施する上で使用するリスト及び端末については、納税コールセンター執務室内でのみ使用し、執務室外への持ち出しや複製は行ってはならない。ただし、本市の許可がある場合にはこの限りではない。

(3) 業務に必要な物品等の持ち込み

受託者は、(1)及び(2)の主旨に反しない限り、業務の実施及び従事者の管理等に必要な物品、通信機器等を執務室内に持ち込むことができる。当該物品を持ち込む場合には、事前に本市に報告し、承認を受けなければならない。

(4) 宣誓書

従事者は(1)及び(2)に定める事項を十分に理解し、遵守することの誓約書に署名し、業務に従事する日までに本市に提出しなければならない。

4 研修の実施

(1) 研修の実施

受託者は、次のとおり研修を実施・受講しなければならない。

ア 研修の内容

- ・市税等に関する知識を習得する研修
- ・本市の提供する端末の操作方法を習得する研修

イ 研修の実施主体

研修は、受託者が従事者に対して行う。なお、本業務開始前の研修は前受託者が受託者及び従事者に対して行う。受託者は本業務の開始前に実施する研修を受講しなければならない。

5 運用場所

さいたま市浦和区常盤 6-4-21 ときわ会館 3階

なお、履行期間中において、本市が必要と認めた場合には、受託者と協議のうえ変更を可能とする。その際の機器、設備等の移設費用は本市の負担とする。

(1) 施設・設備要件

ア 以下の物品等については本市が負担する。

(ア) 本業務に必要な次の機器等

- ・業務用パソコン 21 台
- ・電話機 21 台
- ・電話交換機 (P B X)
- ・プリンター 3 台 (プリンターのインク、トナーを含む)

(イ) 本業務に必要な次の備品等

- ・事務机 21 台
- ・事務椅子 21 台
- ・文書等保管用キャビネット 1 台
- ・会議・休憩用テーブル 2 台
- ・会議・休憩用椅子 8 台
- ・荷物ロッカー 3 台 (約 24 名分)
- ・コピー機 (南部市税事務所納税課と共用する) 1 台

(ウ) 本業務に必要な次の料金

- ・電気代

- ・電話代
- ・郵送代

イ 以下の物品等については受託者が負担する。

(7) 執務環境の整備に必要な消耗品等

- ・コピー用紙
- ・文房具等の警備な事務用品
- ・感染症対策に必要な消毒液、マスク等の消耗品

(イ) その他、本業務を行うにあたり本市が負担することが適切ではないもの

ウ コピー機の使用料については以下のとおりの負担とする。

- ・1月につき1,000枚以内は本市の負担とする。
- ・1月につき1,001枚以上については、1枚あたり3円を受託者の負担とする。

エ アからウに定めのない費用負担が生じた場合は、本市と受託者が協議しその負担者を決定する。

オ 本市が負担した物品及び備品等を破損又は紛失等した場合は、交換及び修理にかかる費用は受託者が負担する。

カ 入退室記録

入退室者の記録を実施すること。

キ 運用スペース

資料、マニュアル等を保管できる施錠可能な書庫に保管すること。

ク 私物管理

運用スペースにカバンや携帯電話等の私物が持ち込まれないようにすること。

第4章 サービス品質要件

1 サービス管理指標

納税コールセンター運営にあたって、以下に示すサービス管理指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。ただし、非常事態等が発生した場合には、この限りではない。

(1) 受電率

従事者が受電した件数を、入電数で除して算出する。なお、受電できなかった入電（※ワン切り等の短時間放棄呼を含む）のうち、折り返し電話の対応を行った場合には、受電した件数として計数してよい。ただし、同一の電話番号から複数回数受電できず、折り返し電話の対応を行った場合は、1件として計数する。

(2) 架電数

架電対象者の電話番号につき、1日1回以上の架電催告を行うことで1件として計数してよい（相手方が応答したか否かは問わない）。ただし「本仕様書第1編第2章2（2）」に定める折り返し対応業務は架電催告の件数に含めてはならない。

また、「本仕様書第1編第2章2（5）」で定める申告懲憑を実施した場合は、架電催告と同様に1件として計数してよい。

2 目標値

納税コールセンター運営におけるサービス管理指標の目標値は以下のとおり。なお、実際の業務量が「本仕様書第2編第2章 規模要件」で示した想定業務量と著しく乖離し、サービス管理指標の目標値の達成が困難になる場合には、サービス管理指標の目標値の見直しを行う等、本市と対応について協議すること。

(1) 受電率

日次は80%、月次は90%を下回ってはいけない。ただし、固定資産税・都市計画税（土地・家屋）、固定資産税（償却資産）、軽自動車税（種別割）、個人市民税・県民税・森林環境税（普通徴収）及び国民健康保険税の当初納税通知書発送月については、発送日から当該月の末日までの日次は70%を下回らないよう努め、月次で80%を下回ってはいけない。

(2) 架電数

1年間で80,000件以上実施すること。そのうち相手方が応答した件数

は 10,000 件以上であること。なお、1 年間で 15,000 件以上は、土日及び休日か午後 5 時 15 分から午後 7 時 30 分に実施すること。

また、受託者は、本市より提供された架電対象者の候補者すべてに架電催告を行うよう努めなければならない。

(3) SMS 発信件数

「本仕様書第 1 編第 2 章 2 (4)」で定める案を作成し、1 年間で 5,000 件以上に発信すること。

(4) 目標管理

目標値及び年間架電計画に対して実績が下回った場合には、改善策を検討し、本市の承認を得ること。

第5章 事業継続性要件

1 非常時対応

本市において災害対策本部が設置されるような大規模な震災等が発生した場合には、「災害対応マニュアル」に従い、受託者は可能な限り業務の実施・継続に努めなければならない。

また、上記に関わらず、本市又は受託者が業務の実施・継続が困難と判断した場合には、業務の実施を縮小、中止することができる。（当該事由により、本仕様書に定める目標値が達成できないことがやむを得ないと認められる場合、委託費の減額はしない。）

2 臨時的対応業務

(1) 非常時事態における業務内容の変更

大規模な震災等により、通常の架電催告業務及び受電対応業務（以下本条において「通常業務」という）を行うことが困難な場合には、通常業務に代えて、臨時的対応業務を実施する。その他必要があると認めた場合も同等とする。

(2) 臨時的対応業務の例示

- ・納税が困難な市民が多数発生することが予想される事態における、市税等の猶予制度や減免制度の案内業務
- ・地震や風水害により市内の広範囲に被害が発生した事態における、罹災証明書の発行案内業務

(3) 臨時的対応業務を実施した場合の通常業務の調整

臨時的業務を実施した場合、その実施期間及び業務量等に応じて、通常業務は実施しなくてもよいこととする。ただし、それに伴う委託費の減額は行わない。

そのほか、臨時的対応業務を行うにあたり必要な事項は、当該業務の実施前に、本市と受託者が協議して定める。

3 感染症対策

本市及び受託者は、執務室内で感染症等が蔓延しないよう次のとおり定める。

- ・換気、消毒等の対策を講じなければならない。
- ・従事者及び本市（本業務を担当する職員に限る）が感染症に罹患（り患が

疑われる場合も含む。以下同様) した場合には、速やかに双方で情報の共有を行うものとする。

・執務室内で感染症のり患者が発生した場合、事後の対応や業務の継続の可否については保健所等の指示に従い本市と受託者で協議するものとする。

4 損害の発生

業務上の事務処理誤り等により損害が発生した際は、その損害の負担は「さいたま市業務委託契約基準約款」に基づく。

5 その他（事故対応）

事故が発生した際は、本市が定める初期対応手順に基づき、迅速かつ適切な処置をとるとともに、速やかに本市へ報告しなければならない。初期対応後、事故報告書を作成するものとする。事故報告書は、事故発生日時、発見者、事故内容、初期対応、改善策などを明記する。

第6章 その他

1 その他

・本業務を行うために必要となる本市所有の資料については、必要に応じ受託者に貸与する。受託者はその貸与品等について、善良な管理者としての注意義務を持って、適正に保管及び管理するとともに、データ保護については万全の措置を講じること。

また、その貸与品について、本市から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合又は契約が満了した場合は、速やかに本市に返還すること。

受託者は、業務を履行するにあたり、利用者の人権の尊重を基本とするとともに、業務従事者に対し、人権に関する研修や啓発を実施するよう努めること。

本仕様書に基づく業務が運営上多少の変更があった場合には、適宜双方の協議によりこれを軽微な変更として取扱うか決定する。また、協議に伴い運用上の変更については、書面に記録し、提出すること。

借入期間満了時及び契約解除時等における、撤去及び退去に要するすべての費用は本契約の金額に含むものとする。

・受託者は、次期受託者への引継ぎが行えるよう、必要事項の事務的な管理を適切かつ恒常的に行うこと。

・本市から会議への出席を求められたときは、調整の上必ず出席すること。

・本仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上決定するものとする。

る。

- ・ 契約条項等

契約条項等は、さいたま市財政局税務部収納対策課及びホームページにおいて閲覧できる。

<https://www.city.saitama.lg.jp/005/001/017/009/index.html>

- ・ さいたま市税に関する統計等

さいたま市税に関する統計等はホームページにおいて閲覧できる。受託者は、これらの統計等に基づいて業務の計画を策定するものとする。

<https://www.city.saitama.lg.jp/001/153/004/006/index.html>