

町田市市税等徴収補助業務委託仕様書（案）

1 件名

町田市市税等徴収補助業務委託

2 適用

この仕様書は、町田市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結した町田市市税等徴収補助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、実施方法及び実施条件等について定める。

3 目的

市税等の徴収にかかる来庁者受付業務や収納管理業務、滞納整理に関する一部の業務を包括的に委託することにより、民間活力を活かして効率的に徴収業務を執行することを目的とする。

4 業務委託期間

2023年10月1日から2027年3月31日まで
（ただし2024年3月31日までを本格稼働前準備期間とし、2024年4月1日から2027年3月31日までを本格稼働とする。）

5 履行場所

甲が指定する場所

6 委託業務の内容

（1）対象税目等

乙は、次に掲げる対象税目等（延滞金等を含む）を取り扱う。

- ア 市民税・都民税
- イ 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
- ウ 軽自動車税（種別割）
- エ 法人市民税
- オ 国民健康保険税
- カ 事業所税
- キ 入湯税
- ク たばこ税

ケ 後期高齢者医療保険料

コ 介護保険料

(2) 業務内容

乙が行う業務は、次に掲げるとおりとする。

ア 来庁者受付及び一次受電業務

イ 「市税」に関する収納管理関連補助業務

ウ 「後期高齢者医療保険料」に関する収納管理関連補助業務

エ 「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務

オ 滞納整理関連補助業務

カ 納付お知らせ業務

(3) 業務改善提案

乙は、甲に対して以下の業務改善提案を行う。

ア 市民サービスの向上に資する事項

イ 業務に要する費用の削減に資する事項

ウ 業務に要する時間の削減に資する事項

エ その他効率的な業務の実施に資する事項

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、年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日及び毎月第二、第四日曜日とする。

(2) 業務時間

業務時間は、午前8時20分から午後5時5分までとする。なお、電話による納付お知らせ業務の業務時間は、木曜日に限り正午から午後8時までとする。

8 業務に必要な備品及び物品等

乙は、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ため、原則として甲が貸与する次に掲げる備品及び消耗品等を使用するものとし、甲の許可なく業務履行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。

・備品（端末機及び周辺機器、複合機、電話回線、電話機、インターネット

FAX、プリンター（トナー含む）、シュレッダー、事務机、椅子（30席程度）、エアコン等空調機器、キャビネット等）

・消耗品（甲指定の帳票類、印刷用紙、封筒及びチラシ等）

9 設備の使用等に関する経費の負担

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

10 業務実施条件及び実施体制

乙は、業務を円滑かつ適正に実施するため、万全な体制を整備するとともに、次の事項を遵守しなければならない。

(1) 関係法令等の遵守

国税徴収法、地方税法、高齢者の医療の確保に関する法律、介護保険法、町田市税条例、町田市介護保険条例、町田市後期高齢者医療に関する条例、労働基準法等の法令等を遵守する。なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、速やかにその内容を把握し、遵守する。

(2) 実施体制の整備等

ア 管理者及び従事者の報告

本業務における業務管理者（以下「管理者」という。）及び従事者の名簿を作成し、甲に提出する。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。

イ 業務手順書の作成

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、個人情報取扱い、市税の概要等、各業務に対応する業務手順書を甲と協議のうえ作成し、提出する。また、業務手順書は必要に応じて甲と協議のうえ、更新する。

ウ その他遵守事項

管理者及び従事者に対し、以下の事項を遵守させる。

- ① 甲の職員と区別できるよう、業務履行中は統一した制服又は名札等を着用する。
- ② 就業中は、他の営業行為に類することを行わず業務に専念すること。
- ③ 業務の履行にあたっては、規律正しく親切丁寧かつ市民等に不快な思いをさせないよう心がけて従事するものとする。

エ 教育指導

関係法令等やサービスに関する規定、個人情報の取扱い、機器の操作方法

等、業務を適切に遂行することができるよう、あらかじめ作成した計画書に基づき従事者へ教育指導を行う。計画書は甲に提示する。

(3) 誓約書の提出

- ア 管理者及び従事者から、秘密の保持及び個人情報の保護を遵守する旨の誓約書をそれぞれ甲へ提出させる。
- イ 管理者及び従事者の公租公課に滞納がないことを確認するとともに、その旨を書面で甲へ報告する。

1 1 危機管理

乙は、事故発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合に備え、あらかじめ危機管理体制を整備する。事故が発生した場合は、被害の拡大を防止するために必要な措置を講じるとともに、速やかに甲に報告し、甲の指示に従う。

1 2 管理者の職務

管理者は常駐の正社員とし、その職務は次のとおりとする。

- (1) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等
- (2) 甲との業務内容に関する調整
- (3) 業務報告書（週報、月報、年報）の提出
- (4) 本業務における個人情報の管理
- (5) 従事者の教育指導計画の策定及び実施
- (6) 業務遂行にかかる苦情対応

1 3 市税等徴収補助業務の内容

乙は、次に掲げる業務を行う。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、親切に行い、不快な思いをさせないことを前提とする。

- (1) 来庁者受付及び一次受電業務（85,000件程度／年）

窓口または電話やメール等で受け付けた問い合わせや質問に応じ、納付書や納付済額のお知らせの作成、納付状況や納付方法の案内、口座振替の申込方法の案内等を行う。また、来庁者に対し、書類の記入方法の案内や書類の受付等を行う。この他、来庁者受付及び一次受電業務は、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。

- (2) 「市税」に関する収納管理関連補助業務

「市税」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象税目は、市民税・都民税、固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）、軽自動車税（種別割）、法人市民税、国民健康保険税、事業所税、入湯税、たばこ税とし、次に掲げる業務を実施する。

業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 口座振替関連業務

① 口座振替申込書の受付・登録業務（8,000件程度／年）

窓口（ペイジー口座振替受付サービス含む）、郵送により提出された口座振替申込書の受付、内容確認、口座情報の登録、納税義務者への登録完了通知の作成し発送準備を行う。

② 口座振替解約業務（4,000件程度／年）

- 1) 口座振替解約の受付後、解約処理を行い、必要に応じて納付書を作成し発送準備を行う。
- 2) 長期未使用口座情報の削除処理を行う。

③ 口座振替不能督促処理業務

1) 振替不能者処理（600件程度／年）

口座振替不能事由を確認し、必要に応じて口座情報の削除、納付書作成及び発送準備を行う。

2) 督促状発送処理（6,700件程度／年）

甲の指示に従い、口座振替不能者への督促状の発送準備作業を行う。

④ 口座情報引継ぎ処理業務（800件程度／年）

翌年度に固定資産税の宛名コードが変更となる者について、口座情報の引継ぎに関する意向確認を行い、申し出に基づき引継ぎ処理を行う。

⑤ 口座名義人確認処理業務（3,000件程度／年）

国民健康保険税の納税義務者と口座名義人が一致しない者について、納税義務者に意向確認を行い、削除の申し出のあった口座情報の削除処理を行う。必要に応じて納付書の作成及び発送準備を行う。

⑥ 銀行及び市民センターへの申込書発送業務（60件程度／年）

翌年度用の口座振替申込書等の関係書類を梱包する。

⑦ 甲が予め指定した請求処理及び領収処理の実行、結果確認を行う。

イ 消込関連業務

① 収納データ取得・取込・確認（1回／日）

市税の収納データを取得し、税総合システム（及び収納台帳）に取

込（記録）を行う。

- ② 消込データエラー修正（2，200件程度／月）
収納データのエラーを修正し、正しく消込処理を行う。また、必要な場合は、財務会計システムを使用し、振替処理を行う。
- ③ 少額延滞金減免（2，400件程度／月）
減免対象の延滞金データを抽出し、減免処理を行う。
- ④ クレジットカードによる納税（以下「クレジット」という。）、関係機関を経由した電子納税（以下「e L T A X」という。）納付書データ作成（各1回／日）
クレジット、e L T A X対象者のデータを収納業者及び関係機関に送信する。
- ⑤ 納付済み金額の回答・書類の発行（最大20件程度／日）
納付済み金額の問い合わせや確定申告用書類の発行依頼があった際に、金額の回答・書類の発行等を行う。
- ⑥ 甲が予め指定した定例軽易なバッチ処理の実行、結果確認を行う。
- ⑦ 関係機関に対する軽自動車税納付状況の連携（以下「軽 J N K S」という。）データ作成（1回／日）
軽 J N K S対象者のデータを関係機関へ送信する。

ウ 還付・充当関連業務

- ① 過誤納還付通知発送準備処理（1，800件程度／月）
抽出された過誤納データをもとに、還付データを作成し、還付通知書の発送準備を行う。
特別徴収等の還付において通知書送付先の確認が必要な場合は、特別徴収義務者等へ意向確認を行った上で還付通知書の発送準備を行う。
- ② 振込依頼書受付・還付金振込処理（1，800件程度／月）
窓口や郵送により提出された振込依頼書を受付、振込依頼書に基づき振込データを作成し、財務会計システムを使用して振込処理を行う。
振込エラーが生じた場合は調査訂正を行う。
- ③ 過誤納充当通知発送・財務振替処理（360件程度／月）
抽出された過誤納データをもとに、充当の必要がある市税に基幹システム及び財務会計システムを使用し、充当振替処理を行う。
- ④ 還付未済催告（150件程度／月）
還付手続きがされていないものについて、再度還付通知書の発送準備を行う。
- ⑤ 郵送物の返戻処理（10件程度／月）

甲の指示に従い返戻された通知物の公示送達書類を作成する。

エ 督促状・催告書関連業務

① 督促状・催告書の発送準備処理（24,000件程度／月）

甲の指示に従い、督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

② 督促状等の返戻処理業務（3,400件程度／年）

返戻された督促状・催告書・対策催告書の返戻にともなう、システム上の作業を行う。

(3) 「後期高齢者医療保険料」に関する収納管理関連補助業務

「後期高齢者医療保険料」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象科目は後期高齢者医療保険料とする。

乙は、次に記した業務を実施する。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 還付関連業務

① 還付通知発送準備処理（620件程度／月）

甲の指示に従い、還付通知書を封入・封緘し、発送準備を行う。

② 還付金振込準備処理（540件程度／月）

窓口や郵送により提出された振込依頼書を受付し、定められた手順でチェックし、後期高齢者医療システムに入力する。記載事項の不備等、疑義のあるときは、甲に報告し、指示を仰ぐ。

イ 督促状・催告書の発送準備処理（880件程度／月）

甲の指示に従い、督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

(4) 「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務

「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象科目は介護保険料とし、次に記した業務を実施する。

乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 還付関連業務

① 還付・充当通知発送処理(封入・封緘)（870件程度／月）

甲の指示に従い、還付・充当通知書を封入・封緘し、発送準備を行う。

② 還付金振込準備処理（750件程度／月）

窓口や郵送により提出された振込依頼書を受付し、定められた手順でチェックし、介護保険システムに入力する。記載事項の不備等、

疑義のあるときは、甲に報告し、指示を仰ぐ。

イ 督促状・催告書の発送準備処理（1,100件程度／月）

甲の指示に従い、督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

（5）滞納整理関連補助業務

乙は、すべての対象税目等について、次に記した業務を実施する。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 財産調査関連業務（40,000件程度／月）

① 調査書の作成・発送

甲の指示に従い、対象者に対する財産、相続人、及びその他必要な調査の調査書の作成及び甲が指定する財産調査伝送システムへの入力作業等を行う。

② 回答書の入力

甲の指示に従い、財産情報を滞納システムに入力する。

イ 滞納処分関連業務

① 滞納処分関連書類の作成（19,000件程度／年）

甲の指示に基づき、滞納処分の執行及び事後処理に要する書類を作成する。

② 滞納処分関連書類の発送（24,500件程度／年）

①で作成した書類のうち、甲の指示のあるものについて、発送準備を行う。

③ 滞納処分関連の本人宛等書類の到達確認（5,500件程度／年）

甲の指示に基づき、簡易書留等で郵送した書類の到達状況を郵便局ホームページ等で確認し、甲に報告する。

（6）納付お知らせ業務

乙は、次に記した業務を実施する。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 電話による納付お知らせ業務（13,000件程度／年）

甲の指示に従い、対象者に架電し、納付及び口座振替等のお知らせをし、その内容を滞納システムに入力する。

イ 特別催告発送準備業務

甲の指示に従い、滞納システムを用いて文書催告書を作成し、発送準備を行う。

ウ SMS（携帯電話等へのショートメッセージ）催告業務

(12回程度/年)

甲の指示に従い、SMSによる催告をするための作業を行い、SMS送信機に対象者データを送信し、その結果を滞納システムに入力する。

1.4 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週報及び業務月報、業務年報を作成し、業務週報については翌週の月曜日（閉庁日の場合は翌開庁日）まで、業務月報については翌月5営業日目まで、業務年報については3月末日までに甲へ提出する。

また、報告事項には、次の項目を含むこととし、甲が次の項目以外に報告を要すると判断したものについては別途、協議のうえ報告するものとする。

(1) 来庁者受付及び一次受電業務

ア 件数及び内容

- ① 納付書の交付件数
- ② 納付案内件数
- ③ 納付済額のお知らせの交付件数
- ④ その他、窓口対応件数及び内容

イ 書類受付

- ① 振込依頼書受付件数
- ② 生保受給証明書受付件数
- ③ その他、窓口受領件数及び内容

ウ 業務引継

業務引継件数

(2) 収納管理関連補助業務

ア 口座振替関連業務処理件数

- ① 口座振替受付、登録件数
- ② 口座振替解約受付、解約件数
- ③ 口座振替不能督促処理件数
- ④ 口座情報引き継ぎ処理件数
- ⑤ 口座名義人確認処理件数
- ⑥ 銀行及び市民センターへの申込書発送処理件数

イ 消込関連業務

- ① 各種媒体ごとの収納データ取込件数及び金額
- ② エラーデータ発生件数及び修正件数

- ③ 少額延滞金減免処理件数
- ④ クレジット、e L T A X納付書データ作成件数
- ⑤ 軽 J N K Sデータ作成件数
- ウ 還付・充当関連業務
 - ① 過誤納還付通知書発送件数
 - ② 還付金振込件数及び金額
 - ③ 充当通知書発送件数、振替処理件数及び金額
 - ④ 還付未済催告書発送件数
 - ⑤ 郵送不着物処理件数
- エ 督促状・催告書関連業務
 - 督促状・催告書作成及び引き抜き、発布件数
- (3) 滞納整理関連補助業務
 - ア 財産調査関連業務
 - 各種調査書類発送件数、回答入力件数
 - イ 滞納処分関連業務
 - 各種書類作成件数、発送件数
- (4) 納付案内業務（電話・文書・携帯電話へのショートメッセージ）
 - ア 電話による納付案内業務
 - 架電件数、非架電件数、納付約束件数、催告書作成件数
 - イ 文書による催告
 - 催告書作成・封入件数
 - ウ SMS催告業務
 - 対象者データ抽出件数、データ送信件数、送信結果入力件数

1.5 業務改善提案

乙は、6の(3)に規定する事項を毎年度末までに、甲に書面で提案する。

1.6 連絡調整

乙は、甲と本業務を円滑に実施するため、定期的な会合により、担当者間の情報共有、業務の進捗状況の確認等を行うものとする。

1.7 契約方法及び委託料の支払方法

本業務については、「町田市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」に基づく債務負担契約とする。

委託料については、契約期間中の4月1日から9月30日までを前期

分、10月1日から3月31日までを後期分という単位とし、その単位ごとの分割支払いとする。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 業務の引継ぎ

乙は、甲の決定により委託業務を、乙以外のものを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、本契約の期間内に甲の指定する期間するまでの期間、乙の負担により、研修を実施するとともに、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。

19 その他

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。