

守口市 市税及び保険料収納対策業務委託 仕様書

1 目的

本業務は、市税並びに国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料に係る定型的・補助的な業務（納付勧奨業務、滞納整理補助業務及び収納管理業務）を民間委託することにより、事務の合理化及び効率化を図ることを目的とする。

2 業務内容

受託事業者にて委託する業務は、市税（納税課所管）並びに国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料（保険収納課所管）に関して次表のとおりとする。

なお、詳細のうち、市税（納税課所管）に関しては、別紙１を、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料（保険収納課所管）に関しては、別紙２を参照するものとする。また、次表の業務内容に係る工数においては、市税（納税課所管）に関しては、別紙３を、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料（保険収納課所管）に関しては、別紙４を参照するものとする。

業務内容	納税課	保険収納課
(1) 納付等勧奨業務		
1-1：納付及び口座振替等勧奨業務	○	○
1-2：納付誓約書編綴業務	○	○
(2) 滞納整理補助業務		
2-1：財産調査関係補助業務	○	○
2-2：督促状発送補助業務	○	○
2-3：催告書発送補助業務	○	○
2-4：督促状・催告書返戻入力業務	○	○
2-5：執行停止補助業務	—	○
(3) 収納管理業務		
3-1：口座振替関係業務	○	○
3-2：過誤納金還付業務	○	○
3-3：収納消込補助業務	○	○
3-4：支払関係等業務	○	○
3-5：生保代理納付業務	—	○
(4) その他業務		
4-1：郵便受取業務	—	○
4-2：郵便発送業務	—	○

4-3：帳票発行補助業務	—	○
4-4：簿冊作成・移動業務	—	○

3 実施期間

契約予定日	入札日の翌日から1週間以内
業務準備期間	契約日から業務開始の前日まで
業務開始日	令和9年4月1日
業務終了日	令和14年3月31日

4 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、守口市の休日を定める条例（平成3年条例第1号）第2条第1項に規定する日（以下「休日」という。）を除く日とする。

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として午前9時から午後5時30分までとする。

ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理若しくは業務の運営上などにおいて必要とする場合には、市と予め協議の上、市が必要と認める範囲内で本業務を実施すること。

(3) 上記以外の実施日時

1-1：納付及び口座振替等勧奨業務におけるコールセンター架電業務については、上記以外に以下の日時において業務を実施すること。

ア 夜間窓口（保険収納課のみ実施）

（1）の実施日のうちから市が指定する月1日で、時間は、午後5時30分から午後8時までとする。

イ 休日窓口（実施時間は、次の日の午前9時から午後1時までとする。）

納税課：市が指定する年4日（全て日曜日）とする。

保険収納課：市が指定する月1日（全て日曜日）とする。

5 実施場所

本業務を実施する場所は、次の①及び②に掲げるとおりとする。

- ① 守口市京阪本通2丁目5番5号 市役所7階 東側執務室
- ② 守口市京阪本通2丁目5番5号 市役所2階 納税課及び保険収納課

6 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、市との業務に関する交渉等の権限を有している者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者が、本市在住者の場合には市税並びに国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料における未納がない者を雇用すること。

その際、未納がない旨の申し立てを提出すること。

なお、申し立ては毎年2月末までに前月分以前の未納がないかを判断基準とし提出させる。

(3) 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。

業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

業務責任者は、次の①から⑥に掲げる業務を実施すること。

- ① 市との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ④ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥ 苦情及びトラブル発生時における対応、報告

※ 万一、苦情及びトラブルが発生した場合は、受託事業者の責任において業務責任者が解決を図り、市へ報告すること。また、この報告を踏まえた業務改善策を検討するなど再発防止に努めること。

(イ) 業務責任者は、市と協議事項等が生じた場合、速やかに会議をする場を設けること。

また、新たに市との取り決め事項等については、別表2に掲げる書面（市→受託事業者）により行い、速やかに、業務従事者と連携を図ること。

(ウ) 業務責任者は、市と次年度の業務日程について、次の①から⑦に掲げる業務を毎年11月を目途に（年次）に協議すること。

- ① 督促
- ② 催告
- ③ 口座振替
- ④ 還付
- ⑤ 財産調査
- ⑥ 架電
- ⑦ 執行停止（保険収納課のみ）

⑧ 年齢到達者に対する口座振替勧奨（保険収納課のみ）

⑨ 支払関係等

なお、協議後、速やかに、業務従事者と連携を図ること。

（４） 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の（ア）及び（イ）に掲げる書類は、業務別に作成のうえ納税課及び保険収納課に提出し、次の（ウ）及び（エ）に掲げる書類は、契約担当課である納税課に提出すること。

（ア） 業務計画書等

① 提出時期

業務開始日まで

ただし、人事異動等により変更があったときはその日から１週間以内

② 提出内容

業務工程、運営体制、連絡体制（緊急時含む）、個人情報保護など安全管理方針など業務を行う上で必要な項目

（イ） マニュアル（業務手順を明らかにした書類）等

① 提出時期

初版を業務開始日までとし、手順の更新をしたときは手順更新時において改訂版を提出するものとする。

なお、受託事業者が提出した書類について内容を市が確認し、仕様書、関係法令、各種制度、納税課及び保険収納課における対応内容に相違がある場合は指摘に応じて修正を行うものとする。

② 記載内容

受託事業者にて作成・改訂した業務にかかるマニュアル（フロー、手順書、留意事項等）とその他の改善提案等

（ウ） 業務責任者及び業務従事者名簿

① 提出時期

業務開始日まで

ただし、人事異動等により変更があったときはその日から１週間以内

② 記載内容

氏名、住所、顔写真及びその他受託事業者が必要と認める項目

（エ） 月次報告書

① 提出時期

翌月 10 日まで

② 記載内容

次の（a）から（d）に掲げる業務とする。

（a） 納付等勧奨業務

・業務責任者及び業務従事者氏名

- ・架電件数（総架電件数、未応答件数、応答件数、応答率（小数点第2位を四捨五入））
- ・納付約束件数、納付約束金額
- ・納付書再発行件数
- ・受電件数（着信履歴により返電のあった件数等）
- ・電話番号調査件数
- ・口座振替申込書の送付を依頼された件数
- ・苦情・トラブル発生の件数（業務責任者が対応したもの）
- (b) 滞納整理補助業務
 - ・財産調査の照会文書作成件数、回答結果受領件数
 - ・財産調査回答結果のうち即時引継件数
 - ・預貯金照会回答データへの保険情報入力処理件数
 - ・督促状発送及び引抜件数
 - ・催告書発送及び引抜件数
 - ・督促返戻入力件数
 - ・催告返戻入力件数
 - ・執行停止入力件数（保険収納課のみ）
- (c) 収納管理業務
 - ・口座振替の登録件数及び廃止件数
 - ・還付及び充当通知作成件数
 - ・還付金振込みデータ作成件数
 - ・還付金振込口座入力件数（保険収納課の介護保険業務のみ）
 - ・生保代理納付廃止処理件数（保険収納課のみ）
- (d) その他業務
 - ・郵便受取処理件数（保険収納課のみ）
 - ・郵便発送処理件数（保険収納課のみ）
 - ・帳票ごとの発行件数（保険収納課のみ）
 - ・簿冊作成件数（保険収納課のみ）
 - ・簿冊移動件数（保険収納課のみ）

7 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその関連法令並びに「守口市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

(イ) 受託事業者は、プライバシーマークを取得し、かつ、ISO/IEC27001 の認証を受けていること。

(ウ) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。

また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出しはならない（※本市が指定する秘密の保持に関する誓約書を提出すること）。

なお、上記(ア)及び(ウ)に掲げる取扱いは、本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(エ) 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた「情報の保護に関する誓約書」の写しを業務開始までに市へ提出すること。

なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに、上記誓約書の写しを市へ提出すること。

(オ) 受託事業者は、個人情報の漏えい等事故により本業務に基づく委託業務を遂行することができないときは、直ちにその旨を書面にて報告すること。

(カ) 受託事業者は、個人情報保護を目的として執務スペース内にオンラインで接続していない監視カメラ（※）を設置し、市から画像の提供を求められたときは、速やかに、提供することとする。

また、監視カメラの撮影開始時、移設時及び画像データを取得・閲覧するときは、市に申請し許可を得ること。

（※） 100 万画素以上（シーモスセンサー搭載）・赤外線 LED 付

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届出書、通知書等（以下「届出書等」という。）について、漏えい、紛失及び毀損等が発生しないようにすること。

(イ) 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届出書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。

(3) 情報端末等の持ち込み制限

受託事業者は、業務責任者、業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップ PC、ノート PC、タブレット PC 及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USB メモリ等）（以下、「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。

ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、「電子機器利用申請」（機器名、仕様、用途等を記載）にて市へ依頼し、事前に許可を得た場合に限り持ち込むことができる。

なお、次の①及び②に掲げる事項についても受託事業者は、遵守すること。

① 許可を得て持ち込んだ端末を市のネットワークに接続することを禁止する。

② 情報端末等の保管場所及び使用場所等については、市と協議のうえ決定すること

と。

(4) 法令遵守

受託事業者は、地方税法、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、介護保険法及びその関係法令を遵守しなければならない。

なお、本契約の終了又は解除後においても同様とする。

8 使用することができる設備・機器等

受託事業者が使用することができる設備及び機器等は、次表のとおりとする。

費用負担については、別表1(1)から(3)までに掲げる契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

ただし、受託事業者が自らの負担において他の設備等(備品・消耗品を除く。)を執務場所に持ち込む場合は、市に報告のうえ、事前に市の許可を得ることとする。

設備・機器・備品等	個数	賃貸借料	備考
基幹系業務システム端末	1 1	有償	左記の設備・機器・備品等の個数については、市が保有する物。
内部系端末	4		
コンビニ収納システム端末	1		
共通納税 IFS 用端末	2		
プリンター	3		
電話機	5	無償	

9 介護保険業務システムに係る留意事項

介護保険業務システムにおいては、国が策定した標準仕様に則ったシステムを導入する必要があり、その導入時期を令和9年度中に予定していることから、業務フローに大幅な変更が加えられることが予想され、受託事業者に対して本契約期間中に再度操作研修等が必要となることに留意すること。

10 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には、定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修(市税・国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険制度の知識、服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、人権啓発等)を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

受託事業者は、本委託業務を円滑に実施するため、本委託業務に係る契約締結後、履行期間が開始される前に、本市及び現に本委託業務を実施している事業者から引継ぎを受けなければならない。この場合において、本市及び受託事業者の双方が、引

継関係書類のほか、現場見学、ヒアリングその他の方法による引継ぎが必要と認める場合は、これを行うことができる。また、受託事業者における経験を踏まえた研修、マニュアル作成を行うこと。

(2) 事後の引継ぎ

本委託業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き委託業務を実施する場合は除く。）又は契約が解除されたときの引継ぎは次のとおりとするが、本市の協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

(ア) 引継ぎ内容の説明

受託事業者は、上記 6(4)(イ)に定めるマニュアル（業務手順等を明らかにした書類）等で作成した手順書等を引継ぎ、本市又は次期受託事業者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じなければならない。

(イ) 引継ぎに係る資料等の提出

受託事業者は、本市又は次期受託事業者から上記 6(4)(イ)に定めるマニュアル（業務手順等を明らかにした書類）等以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があった場合は、応じなければならない。

12 緊急時の対応

- (1) 受託事業者は、緊急時の連絡体制及び対応方法について定め、市と協議の上、業務開始前に書面にて承諾を受けること。
- (2) 受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

13 再委託

受託事業者は、本業務の全部を再委託してはならない。

ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

14 第三者賠償

受託者が本委託業務の実施にあたり、第三者に対し実際に及ぼした損害について、本市に報告の上、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏洩等があった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

15 契約金額・支払方法

- (1) 契約金額は、次に掲げる費用の取引に係る消費税及び地方消費税を加算した金額とする。なお、契約金額は、落札決定後、契約締結にあたって落札金額の範囲内において、本市の会計処理の都合により各費用の金額について調整を行う場合がある。

- (ア) 市税の収納対策業務に係る委託料
- (イ) 国民健康保険料の収納対策業務に係る委託料
- (ウ) 後期高齢者医療保険料の収納対策業務に係る委託料
- (エ) 介護保険料の収納対策業務に係る委託料
- (2) 支払方法は、毎月、検査合格後、受託者が書面により本市に対して契約金額の支払いを請求し、本市は、その請求に基づき支払うものとする。

16 その他

本仕様書に定めのない事項については、市と協議のうえ、決定すること。

別表 1

○ 契約条項にて定める費用分担

市と受託事業者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時において次の各号に掲げるとおりとする。

なお、費用分担にかかる事項は、別途、賃貸借契約を締結するものとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

市、旧受託事業者（引継元）、新受託事業者（引継先）の費用負担分については、次表のとおりとする。

なお、現行業務委託をしていない場合は、引継元が市となる。

事項（内容）	負担する者			備考
	守口市	引継元	引継先	
本業務の研修		○	○	市費用負担なし。
業務実施に必要な用紙の準備			○	
文房具などの消耗品の準備			○	
印刷に必要なトナーの準備	○			
パソコン、プリンター、電話機などの機器の調達		○		パソコン、プリンターは市から有償で借受ける。※1
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備			○	現存する市保有のものは無償で使用可。※2
業務責任者および業務従事者の名札			○	顔写真付
カードキー等入退室に必要な物品の準備	○			
光熱水費	○			
通信費	○			

※1 機器の管理部署にて定められた単価。

機器が更新された場合には、先の管理部署で定められた単価を基に別途協議を行う。

※2 代替時における市保有のものは市が処分し、新たなものは引継先にて用意。

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける市と受託事業者の責任分担については、次表のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	守口市	受託事業者	
業務実施に必要な用紙		○	
文房具などの消耗品		○	
印刷に必要なトナー		○	純正トナーに限る
パソコン、プリンター、電話機などの機器の補修		○	受託事業者の責めに帰すべき事由による場合
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達		○	
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修		○	
業務責任者および業務従事者の名札の追加調達		○	顔写真付
カードキー等入退室に必要な物品の追加調達	○		理由書を提出すること
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達又は準備	○		職員の共用スペースと同じ
光熱水費	○		
通信費	○		
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用		○	

（３） 引継ぎ時における費用分担（受託事業者が変更になる場合）

旧受託事業者（引継元）と新受託事業者（引継先）の費用分担は、次表のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	守口市	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		上記 11 記載の文書
引継先に対しての引継ぎ		○		
監視カメラの撤去及び執務室の原状回復に要する経費		○		

別表 2

協 議 書

令和●●年●●月●●日

◆該当する依頼元・依頼先に☑をしてください

☐

依頼元

守口市

→

☐

依頼先

●●

→

☐

●●

守口市

守口市と●●間で締結しております「市税及び保険料収納対策業務委託」に係る業務内容について、下記のとおり取り扱いを変更するものです。

◆該当科目（該当する科目に☑をしてください）

☐ 市税

☐ 国民健康保険料

☐ 後期高齢者医療保険料

☐ 介護保険料

件名

●●について

現在の取扱い

変更後の取扱い事項

【決裁欄】 守口市使用

	課長	課長代理	文書主任	主任	担当
課					

	課	課	課
合議			