

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務委託

基本仕様書

令和2年4月

久留米市 健康福祉部 健康保険課
久留米市 市民文化部 税収納推進課

目次

1. 委託件名	1
2. 委託目的	1
3. 適用範囲	1
4. 履行期間	1
5. 履行場所	1
6. 業務概要	2
7. 業務実施の期間及び時間	2
8. 業務体制	3
9. 従事者等の職務	4
10. 業務の詳細	5
11. 想定業務量	6
12. 目標管理指標	6
13. 設備及び機器の要件	8
14. 事前準備	9
15. 定期報告等	11
16. 情報セキュリティの確保	12
17. 非常事態への対応	14
18. 立入検査	14
19. 再委託	14
20. 委託費用	14
21. 委託料の支払い方法	14
22. 損害保険の加入	15
23. 業務全般における要件	15
24. 業務終了時の要件	16
25. その他	16

別紙1 久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について

別紙2 納付催告業務における会話内容別対応方法について

別表1 月別対象件数等見込（想定業務量）及び目標基準値

この仕様書は、久留米市市税への納付催告業務・封入封緘業務、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料（以下「保険料」という。）への納付催告業務、訪問収納業務、並びにこれに付随する業務（以下「委託業務」という。）について、企画提案書作成のために、仕様を定めたものである。

本委託業務の受託候補者として選定された者は本市と協議を行い、受託候補者の企画提案内容に合わせて仕様書を修正の上、契約を締結する。ただし、提案内容が全て盛り込まれるものではないことに留意すること。

1. 委託件名

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務

2. 委託目的

市税及び保険料の収納率向上のため、民間事業者の創意工夫やノウハウ、ICT技術を活用することにより市税及び保険料未納者に対する納付催告及び納付勧奨を行い、久留米市（以下、「委託者」という。）が実施する市税及び保険料にかかる納付催告等業務の効率化及び業務効果の拡大を図ることを目的とする。

3. 適用範囲

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等現行制度の範囲内で、民間委託が可能な事実行為である市税及び保険料の納付催告などの業務とする。

- (1) この仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。
- (2) 業務の履行に当たって、契約書に定められた事項以外はこの仕様書のとおりとする。
- (3) 受託者は、契約書及びこの仕様書に明示のない事項、又は疑義を生じた場合は、委託者と協議の上、その取り扱いを決定するものとする。

4. 履行期間

契約締結日（令和2年7月1日予定）から令和7年10月31日までとする。

なお、契約締結日から令和2年10月31日までは準備期間とする。

5. 履行場所

(1) 事務所

受託者は業務開始日までに事務所を久留米市内に手配すること。また、事務所の場所や状況等が確認できる書類又は図面等を業務開始日までに委託者に提出すること。

(2) 訪問対象世帯

久留米市内全域

(3) 封入封緘業務

久留米市役所本庁舎内の税収納推進課

6. 業務概要

本委託業務の概要は次のとおりとする。また、業務の詳細は、「10. 業務の詳細」を参照すること。

(1) 市税

ア. 市税滞納者への電話催告業務

イ. 催告書封入封緘業務

(2) 保険料

ア. 保険料滞納者への訪問及び電話での催告業務

イ. 保険料訪問収納業務

ウ. 所得未申告者への訪問及び電話による申告勧奨業務

エ. 郵便返戻者等居所不明者の現地居住調査業務

(3) 共通

ア. 受電業務

イ. 電話番号不明者の電話番号調査業務

ウ. 本委託業務にかかる I C T機器（システム）等の調達、業務管理運営

エ. 上記に付随する業務

オ. その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

7. 業務実施の期間及び時間

(1) 業務実施期間

令和2年11月1日から令和7年10月31日までとする。ただし、原則として12月29日から1月3日までを除く。また、業務上適さないと判断される日がある場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

(2) 業務実施時間（予定）

ア. 訪問業務

8時30分から20時30分まで

イ. 架電及び受電業務

9時00分から19時00分まで

ウ. 上記「ア」及び「イ」以外の業務

8時30分から19時00分まで

(3) 業務実施時間等の決定方法

受託者は、処理件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮した上で、最も効率のよい実施日時及び人員配置を事前に委託者に提案し、委託者及び受託者が協議の上、実

施予定時間の範囲内で実施時間等を決定する。

8. 業務体制

(1) 従事者

本委託業務の運営にあたっては、業務責任者、業務遂行管理者、オペレータ、訪問員等（以下、「従事者」という。）の必要な要員を確保し、これらを統括する統括責任者を置くこと。

なお、受託者は、「1 1. 想定業務量」で示す業務量及び「1 2. 目標管理指標」に示す目標値等を総合的に勘案し、最適な従事者を確保するとともに、実際の業務量に変動があった場合、柔軟に対応可能な従事者数及び運用体制を提案し、委託者と協議の上、決定すること。

また、実際の業務量が長期間にわたり「1 1. 想定業務量」で示した業務量よりも大幅に増加したことにより、目標基準値の達成が長期間にわたって困難となる場合やその他これに類する場合は、委託者と協議の上、運用体制及び事業計画の策定を行うこととする。

(2) 従事者の職務要件

ア. 統括責任者

受託者は、委託業務の遂行に必要な専門的知識と経験を有する者であって委託業務の全体を統括し、業務全般の責任を負う統括責任者を配置すること。

イ. 業務責任者

受託者は、関係法令及び各業務の重要性を十分理解した業務責任者を配置すること。同責任者は、架電業務又は受電業務の管理、訪問催告業務の管理又は類似業務の管理を実施した経験、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、業務全般を掌握し、委託業務の管理運営能力を有すること。

ウ. 業務遂行責任者

受託者は、関係法令及び各業務の重要性を十分理解した業務遂行責任者を常時配置すること。

エ. オペレータ

受託者は、業務遂行責任者のほかに電話にて納付催告等を行うオペレータを配置すること。

オ. 訪問員

受託者は、訪問催告業務等を実施するため、訪問員を配置すること。

(3) 従事者名簿の提出

受託者は、委託者に対し、従事者の名簿を提出すること。また、従事者に変更が生じる場合には、原則として事前に委託者に対して書面により通知すること。

(4) 個人情報保護に関する誓約書の提出

受託者は、委託者に対し、受託者及び業務従事者の個人情報保護に関する誓約書を提出すること。

(5) バックアップ体制

受託者は、交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

9. 従事者の職務

(1) 統括責任者

ア. 常に委託業務全体を把握するとともに、従事者を管理・監督すること。

イ. 従事者の業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行うこと。

ウ. 委託者との連絡調整及び定期報告（年次）業務を行うこと。

(2) 業務責任者

ア. 委託者との連絡調整及び定期報告（日次及び月次）業務を行うこと。

イ. 業務遂行責任者、オペレータ、訪問員を管理・監督すること。

ウ. 統括責任者を補佐すること。

エ. 必要に応じて業務遂行責任者の業務を補助すること。

(3) 業務遂行責任者

ア. オペレータ、訪問員を管理・監督すること。

イ. オペレータ、訪問員の業務をモニタリングし、トラブルの予防・解消に努めること。

ウ. オペレータ、訪問員の指導・研修等を行うこと。

エ. オペレータ、訪問員では対応困難な案件など、業務に支障が生じた場合、業務を支援するとともに、主体的に対応すること。

オ. 業務責任者の業務を補佐すること。

カ. 必要に応じて各従事者の業務を補助すること。

(4) オペレータ

ア. 委託者が提供する対象者情報に基づき納付催告等を行うこと。

イ. 納付催告等を行う際、必ず対象者に所属及び氏名を告げること。

ウ. 対象者への督促状、催告書等の到着状況を確認すること。

エ. 市税及び保険料の納付催告に付随して、口座振替登録の勧奨を行うこと。

オ. 国民健康保険料の納付催告に付随して、対象者が他の健康保険に加入している恐れのある場合は、資格喪失手続勧奨を行うこと。

カ. 所得の未申告者に対して申告勧奨を行うこと。

- キ. 不在等の事由により対象者と通話できなかった場合は、同一対象者に複数回架電すること。なお、受託者は、処理件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮した上で、最も効率のよい方法で架電すること。
- ク. 対象者の電話番号が不明又は相違していることを確認した場合は、電話番号調査を行うこと。
- ケ. 対象者から納付書等の再発行を依頼された場合は、再発行の可否を判断した上で、対象者からの依頼を受け付けること。
- コ. 対象者から聞き取ったものなど、新たに判明した電話番号を記録すること。
- サ. 対象者から折り返し架電があった場合の対応を行うこと。

(5) 訪問員

- ア. 訪問催告業務を行う際は、必ず対象者に訪問員の所属及び氏名を告げ業務従事者証を提示すること。
- イ. 対象者から納付書等の再発行を依頼された場合は、再発行の可否を判断した上で、対象者からの依頼を受け付けること。
- ウ. 訪問催告業務の従事中は、他の営業行為に類することはしないこと。
- エ. 常に規律正しく、訪問員として適切な態度で市民等と接すること。
- オ. 身なり、服装等は、清潔で好感のもてるものとし、市民等に不快感を与えないようにすること。
- カ. 自宅等への訪問で、土地又は建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。また、訪問世帯の所有物を損壊しないように注意すること。
- キ. 訪問収納業務の履行に関連して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品等を収受しないこと。

10. 業務の詳細

本委託業務の詳細については、次に定めるもののほか、併せて別紙1「久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について」を参照すること。

(1) 市税

- ア. 市税滞納者への電話催告業務
- イ. 口座振替登録の勧奨業務
- ウ. 催告書封入封緘業務

(2) 保険料

- ア. 保険料滞納者への訪問催告及び電話催告業務
- イ. 口座振替の加入勧奨業務
- ウ. 国民健康保険資格喪失手続勧奨業務
- エ. 保険料訪問収納業務

- オ. 所得未申告者への申告勧奨業務
- カ. 郵便返戻者等居所不明者の現地調査業務

(3) 共通

- ア. 受電業務
- イ. 納付催告のための電話番号調査に関する業務
- ウ. 納付催告に伴う対象者からの折り返し電話への対応
- エ. 本委託業務にかかる I C T 機器（システム）等の調達、業務管理運営
- オ. 上記に付随する業務
- カ. その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

(4) 納付催告業務の処理

対象者との接触率の向上を図るため、一人の対象者に対して、平日夜間又は休日の実施日を利用するなどして、同じ時間帯、曜日等に繰り返して電話することのないように業務を行うこと。また、一度連絡が取れた対象者や納付確認ができた対象者については、当該月の対象者から除外すること。

(5) 管理運營業務

- ア. 受託者は、業務の処理結果をシステムに入力、記録すること。
- イ. 受託者は、業務ごとに統計情報を記録すること。
- ウ. 受託者は、従事者の勤怠管理及び稼働状況を管理すること。
- エ. 受託者は、本委託業務の管理運営にあたって必要な業務を行うこと。

1 1. 想定業務量

委託者が想定する年間業務量は次のとおりとする。また、受託者による（2）の業務量見込みが委託者の想定業務量と異なる場合は、委託者及び受託者が協議の上、受託者による運用体制及び業務計画策定時に反映すること。

(1) 市税

- ア. 架電件数：13,500件
- イ. 催告書封入封緘：45,000件

(2) 国民健康保険料

- ア. 架電件数：72,000件
- イ. 訪問件数：54,000件

1 2. 目標管理指標

(1) 目標基準値

本委託業務の運用にあたって、以下に示す目標基準値を達成するよう業務を実施すること。ただし、市税及び国民健康保険料の業務以外の数値については、目安とす

る。また、災害等により業務が実施困難な状況になった場合はこの限りではない。

指標名	定義	目標基準値	備考
市税	市税の納付催告架電件数	年間13,500件以上	複数回架電も含める
	催告書封入封緘件数	年間約45,000件	
	納付催告接触率 (4)のとおり	受託者からの提案による	
保険料	国民健康保険料の納付催告架電件数	月平均6,000件以上	複数回架電も含める
	国民健康保険料の訪問世帯数	月平均4,500件以上	複数回訪問も含める
	自主納付額等 (3)のとおり	受託者からの提案による	
	納付催告接触率 (4)のとおり	受託者からの提案による	

目標基準値の詳細は、別表1「月別対象件数等見込(想定業務量)及び目標基準値」を参照すること。

(2) 達成度の報告

受託者は、上記に示す目標基準値の達成度合いを委託者に定期報告すること。

(3) 自主納付額等

自主納付の促進のため、次のア～オに定める保険料額の合計を、目標基準値とする。

ア. 納付催告架電をした結果、納付を約束した納付義務者が架電実施後30日以内に自主納付した国民健康保険料額。

イ. 委託者が発行した納付書により、納付義務者が自主納付した国民健康保険料額。

ウ. 不在票等を投函した結果、納付義務者が不在票等投函後30日以内に自主納付した国民健康保険料額。

エ. 国民健康保険資格喪失勧奨の架電及び訪問を実施した結果、資格喪失手続きを行い減額となった国民健康保険料額に相当する金額。

オ. 架電及び訪問による口座勧奨の結果、口座振替手続を行った納付義務者が振替開始後に口座振替にて納付した国民健康保険料額。

カ. この仕様書に定めのない業務を実施することにより、国民健康保険料収納業務の向上に寄与すると認められた場合は、当該業務の効果額を算定し、訪問収納額に加算することができる。ただし、受託者は、当該業務を行おうとする場合、事前に

提案を行い、委託者の承認を得なければならない。なお、効果額の算定方法については、委託者と受託者が別途協議し決定する。

(4) 納付催告接触率

納付催告対象者数に対する、接触件数の割合（受電による接触も含む）。

なお、以下の者は納付催告対象者数から除くこと。

- ア. 納付催告前に納付済となっている者
- イ. 納付催告前に納付の約束が取れている者
- ウ. 催告中止となった者
- エ. 電話番号が不明となっている者

1.3. 設備及び機器の要件

本委託業務で使用する設備及び機器は、次の要件を満たすこと。

なお、セキュリティ要件について、受託者は個人情報保護に関する各種法令、後述の「16. 情報セキュリティの確保」に定める事項を満たし、セキュリティ環境に万全を期すための提案を行い、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

(1) 事務所

入口のドアにセキュリティ対策を施すとともに、入退室及び鍵の管理を徹底し、情報漏洩及び部外者の侵入を防ぐこと。

(2) 本委託業務に使用する機器一式

受託者は、委託者から提供される対象者データを使用して、本委託業務を実施するための機器及び機能を一式準備すること。機器については、後述する「16. 情報セキュリティの確保」及び別紙1「久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について」に定める要件を満たし、機能については、次に掲げる要件を確保すること。詳細は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

- ア. 対象者データの取り込みができること。
- イ. 対象世帯の照会ができ、取り込みを行ったデータ項目を参照することができること。
- ウ. 経過記録の入力ができること。
- エ. 訪問催告システムは、保険料の領収証、領収証（控）、納付書の作成及び訪問先等での印刷ができること。
なお、領収証、領収証（控）、納付書については、収納日の属する当該年度の翌年度4月1日から起算して5年間保存するため、長期間の保存に耐えうる用紙を使用すること。
- オ. 委託者が指定するファイルレイアウトで、納付催告結果データ等の作成及び出力ができること。

(3) 電話設備環境

受託者は、不在票を投函した等の理由による対象世帯からの問い合わせに対応するための電話設備を事務所内に準備すること。電話は留守電機能付のものに限り、受電しない時間帯には「受付時間外である」旨のメッセージを流し、録音せずに切電できるようにすること。使用する電話回線等は、委託者と受託者で協議の上、決定するが、0942（国内プレフィックス+久留米市外局番）で始まる番号とすること。また、着信と発信は別回線とする。

なお、電話回線の利用に関して発生する工事、設定等については、受託者の負担により行うこと。

1.4. 事前準備

本委託業務の契約締結日から令和2年10月31日までを準備期間として、本委託業務の運営が円滑に開始できるよう次の事前準備を行うこと。

また、委託者へ提出が必要な報告等は、個別に指定する場合を除き、全て電子データ及び紙媒体で提出すること。

(1) 納付催告業務

ア. 作業計画

納付催告業務の実施にあたっての業務設計・構築・設備及び機器の試験運用等をまとめた作業計画を作成し、構築作業に着手する前までに、委託者へ提出し、委託者の承認を得ること。

また、構築の全体スケジュール・作業スケジュール・作業体制図、要員のスキルのわかる資料等を併せて委託者に提出すること。

イ. 作業計画の進捗管理

作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者へ状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。

また、作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) 開始準備

ア. 設備、機器の設置

本委託業務に必要な、施設の確保、設備、機器類等の設置及び整備、試験を行うこと。

イ. 従事者の確保等

従事者の確保及び研修等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。

ウ. 領収印の新調等

受託者は、あらかじめ領収証へ押印する受託者の領収印の印影を、委託者に届

け出て、委託者の許可を得なければならない。なお、領収印を変更、廃止しようとするときも同様とする。

エ. 従事者証

受託者は、従事者が本委託業務の受託者であることを示す従事者証を従事者ごとに作成すること。従事者証は、受託者の名称、主たる事務所の所在地及び電話番号、従事者氏名の記載のあるもので、従事者の顔写真を貼付したものとし、業務に従事させる前に委託者の証明を受けなければならない。

なお、履行期間中においては、従事者証は、業務中に常時携行し、関係人から求めがあった時は、提示しなければならない。

従事者が退職、異動した場合又は従事者証の記載事項に変更が生じた場合は速やかに委託者へ届け出るとともに従事者証を委託者へ返却しなければならない。記載事項に変更が生じた場合は、従事者証を新たに作成し、委託者の証明を受けること。

従事者証を紛失した場合は、速やかに委託者へ報告し、その発見に全力を尽くすこと。発見に至らない場合は委託者へ報告書を提出すること。

オ. 必要な帳票の作成及びテストの実施

本仕様書に記載のある帳票類については、受託者が委託者と協議の上、作成すること。

なお、委託者から帳票に記載する項目やレイアウトを指定する場合は、委託者の指示に従うこと。

また、対象世帯データの読み込みや、催告結果データの作成、出力された帳票の読み取り等についてはテスト等を実施し、業務に支障をきたさないようにすること。実施結果については、委託者に書面にて報告すること。

(3) マニュアル作成

本委託業務の履行に必要な各種業務マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ、その他必要なマニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）については、受託者の負担と責任により、委託者及び受託者が協議の上、運用開始日までに作成すること。

ア. 受託者は、業務マニュアル等に従って業務を行わなければならない。

イ. 受託者は、次に掲げる事項について、委託者へ報告の上、承認を得なければならない。

- (i) 業務マニュアル等の使用を開始するとき
- (ii) 業務マニュアル等を改訂するとき
- (iii) 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき
- (iv) 業務マニュアル等を複製するとき

- (v) 業務マニュアル等を本委託業務以外に使用するとき
- ウ. 受託者は、委託期間終了後、業務マニュアル等（複製したものを含める。）を委託者に引き渡すこと。

15. 定期報告等

受託者は、次の内容のほか、本委託業務の履行に必要な事項を電子データ及び紙媒体で、委託者に報告しなければならない。

また、本委託業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と協議すること。

(1) 業務体制報告書

受託者は、業務に着手する前に本委託業務の業務体制を提出し、随時、最新版に更新すること。最新版に更新した場合は、委託者に速やかに報告すること。

(2) 業務計画書

ア. 月間業務計画

受託者は、翌月の運営予定日（時間）及び従事者のシフト体制を翌月の業務に着手する前に提出すること。

イ. 年間業務計画

受託者は、翌年度の業務目標及び業務方針を翌年度の業務に着手する前に提出すること。

ウ. 年間研修計画

受託者は、業務知識、電話応対力、訪問収納能力、接遇能力（苦情の初期対応等も含む。）、守秘義務及び個人情報保護等、従事者の質的向上を図るための研修計画を業務に着手するまでに提出すること。

(3) 業務報告書

ア. 日次報告

納付催告架電の結果、電話番号調査件数、対応結果別の集計、その他対応件数を報告すること。

イ. 月次報告

上記を月単位に集計したもの、納付催告業務及び訪問収納業務の業務結果を報告すること。

また、受託者が従事者に対する研修等を実施した場合、研修内容、研修資料及び実施結果を報告すること。

ウ. 上記を年単位に集計したもの及び当該集計から「目標基準値」との差異、各業務の1年間の平均値、統計情報、総括、提案、年間業務計画、年次研修計画の実施結果等を報告すること。

なお、その他の報告項目については、委託者と受託者が協議の上、決定する。

(4) 定例会等

ア. 月次定例会

- (i) 本委託業務の円滑な運営のため、毎月1回定例会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。
- (ii) 月次定例会には、業務責任者及び業務遂行責任者が参加すること。
- (iii) 月次定例会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。
- (iv) 月次定例会では、前月の本委託業務の運営に関する次の事項を電子データ及び紙媒体で提出すること。
 - a : 統計情報
 - b : 「目標基準値」に示す目標の達成状況
 - c : bで目標が達成されていない場合、達成するための対応策
 - d : その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

イ. 年次報告会

- (i) 本委託業務の円滑な履行のため、年1回、年次報告会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。
- (ii) 年次報告会には、統括責任者及び業務責任者が参加すること。
- (iii) 年次報告会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。
- (iv) 年次報告会では、業務報告書及び次の事項を電子データ及び紙媒体で提出すること。
 - a : 1年間の目標値に対する達成状況
 - b : その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項
- (v) 1年間の実績等に基づき新たな目標基準値について協議すること。

16. 情報セキュリティの確保

(1) 秘密の保持

受託者は、委託業務に関して知ることのできた秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

(2) 収集の制限

受託者は、本委託業務を行うために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、委託者が文書により指示した場合を除き、本委託業務を行うために委託

者から引き渡された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(4) 目的外使用及び第三者への提供禁止

受託者は、本委託業務に関して知ることのできた個人情報を業務の目的外使用、又は第三者に提供してはならない。

(5) 授受及び搬送

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の授受及び搬送を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

(6) 保管及び返還等

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の保管を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。また受託者は、本委託業務を行うために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すこと。

ただし、上記以外の方法による返還等が望ましいと思われるときは、委託者及び受託者が協議の上、決定した方法によること。

(7) データの受け渡し

データ受け渡しの際は、データファイルにパスワードの設定や暗号化等の措置を講じることとし、施錠されたジュラルミンケースを用いてセキュリティ便で対応するなど、個人情報の持ち出しによる情報流出リスクを低減させる措置を講じること。

なお、データ受け渡しの際は適切な記録を保持することとし、受け渡し以外においても適正な管理及び記録を行うこと。

(8) 報告義務

受託者は、本委託業務による個人情報の取扱いに関し、事故が生じたときは、その内容について委託者に速やかに報告すること。事後対応が必要な場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

(9) 従事者の監督

受託者は、委託業務に従事する者に対して、在職中及び退職後においても本委託業務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。その他個人情報の保護に関し必要な事項及び久留米市個人情報保護条例第34条又は第35条の規定に該当した場合は罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。

(10) 従事者の研修

受託者は、従事者に対し、情報セキュリティの確保の維持及び意識の低下を防ぐために、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行うこと。

17. 非常事態への対応

- (1) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、委託者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。
- (2) 受託者は、前号の状況が発生した場合、委託者と調整した上、本委託業務を極力継続実施できるよう努めること。ただし、本委託業務の継続を停止せざるを得ない場合は、委託者に本委託業務の継続停止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともに、その後の復旧方法等を委託者と協議すること。

18. 立入検査

委託者は、必要に応じて、事務所のセキュリティ、保険料の管理、その他本委託業務全般について受託者に報告を求め、又は立入検査ができるものとする。ただし、法令及びその他の規定による場合はその限りでない。

19. 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに、当該第三者の行為については受託者が責任を負うこと。

20. 委託費用

本委託契約にかかる委託費用は、次に掲げる本委託業務の履行にあたり必要と認められる契約期間中の一切の費用の総額とし、次に掲げていない費用を委託者へ別途請求しないよう注意すること。

- (1) 本委託業務の遂行に必要な事務所、設備及び要員に要する費用
- (2) 諸経費（光熱費、消耗品費、履行場所の使用費等）
- (3) 通信設備及び情報機器及び機能に要する費用（ただし、入電する通話料は、納付義務者等が負担する。）
- (4) 委託者が提供する以外の物品等の費用

21. 委託料の支払方法

受託者は毎月の委託業務終了後、委託者に対して委託業務実施月の翌月に請求を行うこと。委託者は検査の上、請求書を受領した日の翌日から起算して30日以内に、委託料を契約月数で除した金額を支払う。ただし、該当金額に端数があるときはその端数を切り

捨て、その端数金額は第1回請求時に合算するものとする。

2.2. 損害保険の加入

受託者は本委託業務の実施にあたり、徴収した保険料の保管中の盗難等の事故防止対策として損害保険に加入しその写しを委託者に提出すること。

2.3. 業務全般における要件

- (1) 受託者は、本委託業務を履行するにあたり、次の法令等を遵守し、最適な成果が得られるよう、委託者の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
 - ア. 久留米市市税条例
 - イ. 久留米市市税条例施行規則
 - ウ. 国民健康保険法
 - エ. 久留米市国民健康保険条例
 - オ. 久留米市国民健康保険条例施行規則
 - カ. 高齢者の医療の確保に関する法律
 - キ. 久留米市後期高齢者医療に関する条例
 - ク. 久留米市後期高齢者医療に関する条例施行規則
 - ケ. 個人情報の保護に関する法律
 - コ. 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
 - サ. 久留米市個人情報保護条例
 - シ. 久留米市個人情報保護条例施行規則
 - ス. その他関係法令
- (2) 受託者は、本委託業務を履行するため、委託者から引き渡されたデータや資料、貸与品を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- (3) 受託者は、本委託業務の履行にあたり事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を委託者に報告し、書面により委託者に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。
- (4) 本委託業務を履行する過程において、受託者が、他の業者と連携する必要がある場合は、相互の協調を保つとともに、業務の便宜と進捗を図ること。また、業者間において打合せ等を行った場合は、当該打合せの内容を議事録等として記録し、速やかに委託者へ書面にて報告すること。
- (5) 契約期間終了後、本委託業務による成果及び納品物について、委託者がインターネットを含み、対外的に発表すること、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (6) 本委託業務による成果及び納品物の一切の権利は原則として委託者に帰属する

が、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時に全て明示すること。

- (7) 本委託業務において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (8) 委託者が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、契約期間終了前までに返却すること。また、当該資料の第三者への提供を行わないこと。
- (9) 委託者が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。
- (10) 受託者は、本委託業務による成果及び納品物が、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。
- (11) 委託者は、当該業務に伴い、受託者による事故が発生した場合、委託者の判断により事故に関する情報を公表することができる。
- (12) 受託者は、当該業務に伴い、受託者による事故が発生し委託者に損害を与えた場合、損害賠償の責任を負うこと。

2.4. 業務終了時の要件

- (1) 契約履行期間の満了等に伴い受託者が本委託業務を終了する際、業務が円滑に行えるよう、受託者は新規受託者に業務マニュアル等、各種データ、業務ノウハウ、各種スキルを含め業務に必要な事項を引き継ぐこと。引き継いだ事項については、委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。

なお、具体的な実施スケジュール及び引継ぎの詳細については、委託者、受託者、新規受託者が協議の上、決定する。

- (2) 本委託業務の実施にあたり、作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙媒体）は、契約履行期間中、受託者が適切に管理、保存することとし、本委託業務の終了にあたっては、委託者の指示により適切に廃棄、削除するとともに、電子データ及び紙媒体で作業結果を報告すること。

2.5. その他

- (1) 本委託業務の実施にあたっては、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律及びその他の労働関係法規を遵守すること。
- (2) 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき「誓約書」を提出すること。
- (3) 本仕様書に疑義のある事項又は定めのない事項については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について

久留米市保市市税及び保険料にかかる納付催告等業務における委託事業者（以下「受託者」という。）の業務内容等については、次のとおりとする。

1. 総則

本書は、仕様書「10. 業務の詳細」で定める本委託業務の業務内容及び受託者の履行範囲を示すものである。

なお、受託者は、委託者に対して、より確実に効率的な業務体制等について提案を行い、詳細は委託者と協議の上、仕様を決定するものとする。

2. 市税に関する業務

(1) 市税滞納者への電話催告業務

ア. 以下の対象者に納付催告のための架電等を行う。

(i) 督促状送付対象者

督促状指定納期限を経過した時点で現年度市税を滞納している者。

(ii) 催告書送付対象者

催告書を送付した者のうち、委託者が指定するもの。

(iii) 市税口座振替不能者

市税の口座振替納付ができなかった者。

イ. 口座振替勧奨

納付催告に付随して、口座振替の加入勧奨を行う。

ウ. その他委託者が指定するもの

上記のほか、委託者が受託者へ対象として提供する事案。

(2) 催告書封入封緘業務

ア. 業務実施日時

(i) 通常：月曜日から金曜日 9時～17時まで

(ii) 時間外：月曜日から金曜日 17時～20時まで

イ. 催告書封入封緘にあたっての注意事項

(i) 催告書は間違っ他人の催告書を一緒に折り込まないこと。

(ii) 滞納者の催告書が複数枚にわたる場合、宛名及び通し番号の確認を十分に行うこと。

(iii) 上記の作業については、別のオペレータにより再度チェックを行うこと。

(iv) 催告書の誤送が発生しないよう細心の注意を払うこと。

3. 保険料に関する業務

(1) 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料滞納者への訪問催告及び電話催告業務

ア. 以下の対象者に納付催告のための訪問及び架電等を行う。

(i) 督促状送付対象者

督促状指定納期限を経過した時点で現年度保険料を滞納している者。

(ii) 催告書送付対象者

催告書を送付した者のうち、委託者が指定するもの。

(iii) 国民健康保険料口座振替不能者

国民健康保険料の口座振替納付ができなかった者。

イ. 口座振替勧奨

納付催告に付随して、口座振替の加入勧奨を行う。

ウ. 国民健康保険資格喪失手続勧奨

他の健康保険に加入している恐れのある者に対して、国民健康保険の資格喪失手続勧奨を行う。

エ. その他委託者が指定するもの

上記のほか、委託者が受託者へ対象として提供する事案。

(2) 国民健康保険料、後期高齢者医療保険料訪問収納業務

ア. 対象世帯

督促状指定納期限を経過した国民健康保険料、後期高齢者医療保険料の滞納世帯とする。

イ. 対象保険料

原則として督促状指定納期限を経過した現年度分の滞納保険料とする。ただし、6月から12月までは、前年度分保険料の収納を行ってよいものとする。

ウ. 納付勧奨

訪問員は、対象世帯について、納期限内の自主納付を促すものとする。なお、滞納保険料の納付勧奨を行う前には、直近の納付状況及び交渉経過について必ず確認を行うこと。

エ. 保険料の収納

保険料の領収は現金のみとし、それ以外の有価証券等（小切手、手形、切手等）による収納は行ってはならない。収納した保険料は、久留米市指定金融機関に送達するまでの間は、受託者が保管し、保管日の翌営業日までには久留米市指定金融機関へ送達し、委託者の確認を受けなければならない。

オ. 保険料の管理

受託者は、訪問員が収納した保険料について、常に善良な管理者の注意を払うとともに、十分なセキュリティ対策を期し、事故防止に必要な措置を講じること。

なお、管理方法については、受託者の提案事項とする。

カ. 不在票

訪問員は、納付義務者が不在の場合、「不在票」をポスト等に投函すること。ただし、滞納者である納付義務者の住居であることが確認できない場合、投函しないこと。

なお、不在票の仕様等については、受託者の提案事項とし、委託者と協議の上、受託者が作成する。

キ. 口座振替勧奨

訪問員は、口座振替依頼書を持参し、対象世帯が口座振替未加入の場合、口座振替勧奨を行うこと。また、納付義務者がキャッシュカードによる口座振替申込を希望する場合は、ペイジー口座振替受付端末機による申込受付を行う。

ク. 納付書の交付

訪問員は、納付義務者から納付書の発行を求められた場合、受託者が準備するシステムにて発行し交付すること。

ケ. 訪問実績の報告

受託者は、毎月10日（土・日・祝日の場合は翌開庁日）には、前月1日から前月末日までの1カ月間の臨戸実績報告及び送達明細を委託者に報告すること。

ただし、委託期間満了月分については、満了月の末日（土・日・祝日の場合は前開庁日）の午後5時までに報告すること。

コ. 経過記録の登録

訪問員は、対象世帯との経過記録を受託者が準備するシステムにその都度登録すること。なお、受託者が、より最適な記録方法を提案できる場合、委託者と協議の上、決定すること。

サ. その他付随業務

(i) 納付誓約

訪問員は、納付義務者の失業等により、滞納保険料の一括納付が困難である等相談があった場合には、受託者の業務責任者を通じて、委託者に対応方法の確認を行うこと。その結果、分割納付誓約を行うことになった場合は、納付義務者からの分割納付誓約書を受領し、業務責任者は委託者に報告すること。なお、納付誓約締結後は、常に履行状況を確認すること。

(3) 所得未申告者への訪問及び電話による申告勧奨業務

別途定める「未申告対策実施要領」に基づき、対象者へ申告勧奨を行う。

(4) 郵便返戻者等居所不明者の現地居住調査業務

委託者が提供する国民健康保険料督促状及び被保険者証等の郵送返戻対象者について、現地調査を実施し、当該納付義務者の居住確認を行うこと。なお、現地調査の結果、居住していないことが判明した場合は、関係者（管理人、現居住者等）の

証言を確認し、「居住不明調査票」を作成し報告すること。

また、訪問徴収の際に納付義務者の居住事実が確認できないとき、あるいは所在が分からないことが判明した場合も同様に報告すること。

4. 共通業務

(1) 電話番号調査業務

受託者は、対象者のデータ引渡し時点で、電話番号が判明していない対象者について、「電話帳」又は受託者が有する電話番号検索ソフトウェア等を使用して電話番号調査を行い、新規に電話番号が判明した者については、納付催告を行った上で、処理結果に電話番号の情報を含めて記録する。

(2) 着信対応

対象者から折り返しの電話の着信があった場合、架電業務と同様の対応を行う。

(3) 納付催告の内容

対象の市税及び保険料について滞納となっていることを確認し、応答者の反応により、別紙2「納付催告業務における会話内容別対応方法について」を基本として、委託者及び受託者が協議の上、決定した仕様により対応する。なお、複数のケースに該当する場合、それぞれの項目につき対応する。

5. ICT機器（システム）等の調達業務

本委託業務の実施にあたって、委託者は、受託者に対して対象者データの受け渡しのみを行う。そのため、受託者は本委託業務を履行するための訪問催告及び電話催告システム、その他関連機器の調達及びシステム改修を行わなければならない。

(1) システム要件

システムの調達にあたっては、以下に定める要件を満たすこと。

ア. 通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用回線を使用し、この通信経路は、インターネットに接続してはならない。ただし、あらかじめ委託者が承諾した場合を除く。

イ. 受託者は、本委託業務の履行にあたり、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じないように管理し、情報セキュリティ対策を講じること。なお、ログイン方法、端末認証、モバイルデバイス管理ツール（MDM）の適用等の具体的な措置内容については、受託者からの提案の上、委託者が承諾した内容とする。

ウ. 情報セキュリティインシデントを含めた障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。

エ. 本委託業務に使用する機器の盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講じること。

オ. 上記のほか、セキュリティ向上のために必要な措置、対策については、受託者

からの提案の上、委託者が承諾した内容とする。

(2) データの引き渡し

委託者は、催告対象者データをエクセルもしくはCSVファイルにて月に1回、また催告中止データを適宜引き渡す。なお、主なデータ項目については、以下のとおりである。詳細なデータ項目等は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

a. 対象者データ

項目	備考
対象者	住民コード、住所、氏名、生年月日、電話番号等
滞納情報	滞納期別、滞納額、納期限等
収納情報	収納期別、納付額、納付日等
交渉記録	交渉日時、交渉内容等
口座振替情報	口座振替登録の有無
申告情報	申告の有無

b. 催告中止データ

項目	備考
対象者	住民コード等

(3) 催告結果データの提出

受託者は、催告結果データを委託者が指定する方法及びファイルレイアウトにて週に1回提出すること。

6. エスカレーション

(1) オペレータでは対応困難と業務遂行責任者が判断した案件

「責任者を出せ」等、業務遂行責任者がオペレータにおいて対応困難と判断した案件については、業務遂行責任者が対応し原則としてエスカレーションしないこと。

(2) 受託者による対応が困難と判断した案件

「市の職員を出せ」等、受託者における対応が困難だと業務遂行責任者が判断した案件については、委託者から連絡することを伝え、都合の良い時間帯（原則として開庁時間）及び連絡の取りやすい電話番号を確認すること。なお、単に「市の職員を出せ」等の案件は該当しないことに留意すること。

(3) 納付相談、滞納処分に関する対応

保険料の納付相談、滞納処分に関する問い合わせは、委託者に必ずエスカレーションすること。

7. 後処理

(1) 処理結果の記録

オペレータ又は業務遂行責任者は、納付催告の結果（折衝内容等）を受託者の準

備するシステムに記録すること。記録方法は受託者の提案事項とし、委託者と協議の上、決定する。

(2) 処理結果を記録する必要がある項目

- ア. 担当オペレータ名
- イ. 対応日時
- ウ. 対応相手
- エ. 折衝内容
- オ. 納付予定日
- カ. 架電した電話番号
- キ. 口座振替加入勧奨実施の有無
- ク. 調査の結果判明した電話番号
- ケ. 業務遂行責任者が対応した場合、その旨及び理由
- コ. エスカレーションした場合、所管課（応答者）、その旨及び理由

8. 統計情報

(1) 統計情報の記録及び作成

受託者は本委託業務の履行にあたり、委託者に報告するため、業務に応じて統計情報を記録すること。

(2) 納付催告業務（訪問及び電話）

- ア. 対応件数
- イ. 報告件数
- ウ. 納付約束件数
- エ. 納付約束総額
- オ. 実績
- カ. 接触率
- キ. 約束率
- ク. 履行率
- ケ. エスカレーション件数
- コ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの

(3) 訪問収納業務

- ア. 訪問件数
- イ. 領収した各保険料額
- ウ. その他委託者と受託者が協議の上、記録することとしたもの

9. 本委託業務の管理運営

(1) 納付催告対象者及び訪問収納対象者データの收受、保管

委託者は、本委託業務にかかる対象者データを月1回、また催告中止データを適宜、受託者に引き渡す。

受託者は、本委託業務の履行にあたって情報セキュリティにかかる事故が発生しないよう適切に管理すること。

なお、履行場所における対象者データ等の管理方法については、受託者の提案事項とする。

(2) 入退室管理

受託者は、履行場所における従事者等の入退室を管理し、対象者データ等の外部流出等が生じないよう最適な入退室管理を講じること。

(3) 従事者の勤怠管理

受託者は、本委託業務の履行を滞りなく行えるよう、従事者の勤怠管理を適切に行うこと。

(4) オペレータに対する業務の割振り

受託者は、実施日ごとに各オペレータの当日処理分の対象者データ又は担当業務を割り振ること。

(5) 業務計画書（年間計画・月間計画）

受託者は、委託者が想定する対象件数を踏まえ、オペレータの席数や実施日数等の年間計画及び月間計画を策定し、委託者に対して書面により提出すること。

(6) 業務報告書（日次報告・月次報告）

受託者は、「8. 統計情報 (2) 及び (3)」の記録を集計し、日次報告として作成すること。

また、当月分の報告を月単位に集計したもの及び国民健康保険料、後期高齢者医療保険料訪問収納業務の実績を提出すること。

(7) その他運営管理全般

責任者は、本委託業務の管理運営にあたって、上記(1)～(6)以外の必要な事項について、適切に対応すること。

なお、受託者が判断できない事項が生じた場合、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

10. その他

(1) 同一人に対する納付催告

受託者は、委託者から引き渡された対象者データが同一月内で重複し、同じ対象者が複数の納付催告業務に該当する場合、当該対象者に対する納付催告において該当する事由をすべて伝えること。

納付催告業務における会話内容別対応方法について

別紙 2

	会話内容	対応方法	口座勧奨	エスカーション
(1)	既に納付した旨の申出があった場合	行き違いの可能性が高いことを説明し、お詫びする。また、確認できるようにであれば納付日と納付方法を聞き取る。なお、納付日と納付方法から納税者の思い違いであると判断される場合は、確認のため再度連絡する可能性があることを伝える。	×	×
(2)	(家族等対応時) 本人から連絡させる旨の申し出があった場合	電話番号及び運営時間を伝えるとともに、連絡を依頼し、受託者からも再度連絡する可能性があることを伝える。運営時間外の連絡を希望する場合、所管課から開庁時間に連絡することを伝え、必要事項(※)を確認する。	×	×
(3)	未納について了承し、納付する旨の申し出があった場合	納付予定日、納付方法を確認した上で、次の3点を注意事項として伝える。 ①納付予定日を過ぎる場合、所管課へ連絡すること。 ②行き違いで催告書が発送される場合があること。 ③納付日によって延滞金が発生する可能性があること。	○	×
(4)	納付書の送付を希望している場合	督促状で納付できることを案内する。納付書の送付が必要と判断される場合、所管課から送付することを伝え、所管課に報告する。	○	○
(5)	納付相談を希望している場合	所管課へ相談するよう伝え、電話番号を案内する。	×	○
(6)	納付拒否された場合	所管課へ相談するよう伝え、電話番号を案内し、所管課への連絡を依頼する。	×	○
(7)	保険料に関する一般的事項について質問があった場合	保険料等に関する簡易な一般的事項について、質問があった場合、回答する。	○	×
(8)	具体的な賦課内容について質問があった場合	保険料等の具体的な賦課内容について、質問があった場合、回答する。	○	○
(9)	現住所等、本人の個人情報に関する訂正の申し出があった場合	所管課から連絡することを伝え、必要事項(※)を確認する。	○	○
(10)	制度に関する意見、苦情等	意見を聞き取り内容を記録する。	×	○
(11)	その他の問合せ	案件ごとに業務遂行管理者または業務責任者が所管課へ確認する。	○	○

※必要事項…住所、氏名、連絡先、住民コード及び所管課への引継事項とする。

別表1

月別対象件数等見込(想定業務量)及び目標基準値

1. 市税

対象業務	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話催告業務	50	50	2,200	1,200	1,100	1,200	1,100	1,200	1,100	2,000	1,200	1,100	13,500
催告書封入封緘業務			7,500	6,500		8,000		5,000	6,000	6,000		6,000	45,000

2. 国民健康保険料

対象業務	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話催告業務	6,000	5,500	5,000	5,000	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	6,000	6,000	6,000	72,000
訪問催告業務	4,500	4,500	4,000	4,000	4,500	5,000	5,000	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	54,000

※月平均6,000件

※月平均4,500件

3. その他

※見込み件数

対象業務	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
後期高齢者医療保険料訪問催告業務	150	100	100	100	150	150	150	150	150	150	150	150	1,650
未申告勧奨業務(電話及び訪問勧奨)	0	0	0	0	0	1,200	0	0	900	0	800	0	2,900
現地居住調査業務	20	20	20	250	20	20	20	20	220	20	20	20	670