

# 石巻市市税等納税管理及び徴収補助等業務

## 仕様書

令和5年10月

石巻市

## 石巻市市税等納税管理及び徴収補助等業務仕様書

1 委託業務の名称 石巻市市税等納税管理及び徴収補助等業務

2 委託業務の履行場所 石巻市穀町1 4 番 1 号 石巻市役所本庁舎 3 階 総務部納税課

3 委託業務の基本的な考え方

本業務は、単なる人材の供給ではなく、業務の専門性に対応でき、かつ品質等を設定した成果保証を求めるものである。

このため、本業務は単なる取次業務ではなく、ルールに則っての判断を含み、業務責任者（以下「責任者」という。）は、運用方法並びに人材の教育及び育成について総括し、委託業務を円滑に行うものとする。

4 委託業務の期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

5 委託業務の内容等

(1) 対象税目

- ① 市県民税（普通徴収及び特別徴収）
- ② 固定資産税・都市計画税
- ③ 軽自動車税
- ④ 法人市民税
- ⑤ 国民健康保険税
- ⑥ 後期高齢者医療保険料
- ⑦ 介護保険料

(2) 業務内容（詳細は別記特記事項のとおり）

市税等において、収入の早期確保や納税者間の公平性の確保を図るため、納付催告が必要な滞納者に対して納付催告を実施し、その経過を滞納整理システムに入力し、その結果を調査し報告を行う。

また、滞納整理システム、基幹系システム及び財務会計システムを使用し、滞納整理関連文書の発送補助等の業務及び収納管理関連補助業務を行う。

(3) 配置人員基準数 15人

(4) 業務実施日及び業務時間

① 業務実施日

委託業務の期間内における土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除いた日とする。

② 業務時間

午前8時30分から午後5時までとし、業務従事者（以下「従事者」という。）は午前11時45分から午後1時30分までの間に交替で休憩をとるものとする（ただし、事前に協議し了承を得た場合や突発的な事情により欠員が出た場合はこの限りではない。）。

(5) 責任者の配置等

受注者は、本業務を遂行するに当たり、責任者を置くものとする（責任者が不在時にはあらかじめ登録した副業務責任者がその業務を代行できるものとする。）。

責任者は受注者が委託を受けた本事業と類似する業務での職務経験が3年以上の正社員又は契約社員とし、1名配置すること。

(6) 業務実施計画書及び従事者名簿、個人情報保護等

受注者は、本業務着手にあたり以下の内容について発注者へ事前に提出し、発注者の確認及び承認を受けること。なお、令和6年4月1日から実業務開始とするため業務引継期間を用意する関係上、提出期限は令和6年2月1日までとする。

① 業務実施計画書

受注者は、本業務着手時に業務実施計画書を提出し、発注者の確認を受けるものとする。

② 業務管理及び従事者管理

受注者は、上記の従事者要件が確認できる履歴書本業務の従事者名簿を提出し、発注者の確認を受けるものとする。

なお、受注者は従事者の秩序の維持に配慮し、次に掲げる事項について、教育、指導を行うものとする。

ア 業務の実施に当たっては、労働安全衛生法その他関係法令を遵守し、誠実に業務を履行すること。

イ 市役所庁舎（以下「庁舎」という。）内の規律の維持及び市民等との信頼関係の維持のため、服装、言動等に留意すること。（業務に従事する際は、発注者が認めた名札を着用すること。）

ウ 業務の実施に際し、発注者からの指示事項は責任者に連絡するので、従事者は責任者の指示に従うこと。

③ 業務マニュアルの作成

受注者は、電話対応及び個人情報取扱い等必要な事項について業務マニュアルの整備に努めるものとする。業務マニュアルを作成した場合は、発注者による確認、承諾を受けた上で、その内容等について従事者に周知するものとする。

④ 個人情報保護及び守秘義務

従事者は、個人情報保護を始めとする石巻市の諸規定を遵守しなければならない。業務の内容及び業務において知り得た一切の秘密を漏えいしてはならない。契約終了後又は契約解除後も同様とする。

受注者は、個人情報保護及び守秘義務遵守のため、従事者に対し、必要な指導、教育を行うものとする。

なお、個人情報保護等に関する次の書類を発注者に提出しなければならない。

ア 受注者の「個人情報等の保護に係る誓約書」

イ 従事者の「秘密保持に関する誓約書」

⑤ 勤務環境等

ア 労働安全衛生

受注者は、労働安全衛生関係の法令を遵守し、責任者及び従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。

イ 業務のための移動における安全確保、駐車場使用等

責任者及び従事者は、本業務に従事するための全ての移動において、常に安全確保に努めなければならない。庁舎内に常勤する従事者の通勤用自動車の駐車は、庁舎駐車場を使用しないこと。

⑥ 庁舎内の執務環境

受注者は、庁舎内等の執務環境の維持改善に必要な事項を発注者に要望することができる。発注者は、執務環境の維持改善に関し必要な事項は、速やかに改善が図られるよう努めなければならない。

⑦ 受注者において執務環境の改善に必要な設備等を持ち込もうとする場合は、事前に発注者に協議すること。

(7) 業務実施報告及び業務完了報告

受注者は、各月の業務を完了した都度、業務実施報告書（日報・月報等の業務記録簿を添付）を、また、本業務が全て完了したときは業務完了報告書を発注者に対して遅滞なく提出するものとする。

6 業務に要する庁舎内設備の利用等

(1) 設備等の無償貸与

発注者は、本業務の履行に必要な①から④までの設備を受注者に無償で貸与するものとする。

- ① 電話機器一式
- ② 業務で使用する備品及び消耗品類（事務机、椅子、印刷用紙等）
- ③ データ入力時に使用するパーソナルコンピュータ
- ④ プリンター（トナーを含む。）

(2) 貸与品に関する定め

- ① 受注者は、前号の貸与品を善良な管理者の注意をもって適正に取り扱い、不具合が生じた場合には直ちに発注者に報告するものとする。また、貸与品を滅失又はき損した場合は、その賠償の責を負うものとする。
- ② 受注者は、業務期間満了により貸与品を発注者に返還する際、き損等した貸与品の原状回復を行うものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。

(3) 庁舎内の業務遂行における費用の負担

(1) の設備等を備え付けるための費用のほか、庁舎での業務遂行に伴う次の費用は発注者が負担するものとする。

- ① 庁舎内の光熱水費
- ② 庁舎内の電話使用に伴う通信運搬費
- ③ 庁舎内のコピー使用に伴う消耗品費

7 契約金額の考え方について

契約期間内の業務の対価としての総価契約とする。

受注者は、契約額に関する疑義が生じないように、契約締結時までに見積金額に一致した積算内訳書を提出し、石巻市の確認を受けること。

8 契約保証金 免除

## 9 契約書等作成の要否 要する

### 1 0 業務委託料の支払

各月毎に受注者より提出のあった業務実施報告書を確認した後、市が適法な請求書を受理した日から30日以内に各月ごとの業務委託料を支払うものとする。

### 1 1 再委託の禁止

本業務の実施に当たり、その全部又は一部の業務を第三者に委託してはならない。ただし、書面で市の承諾を得た場合には、委託することができる。

### 1 2 成果物の帰属

- (1) 業務の実施により作成された成果物（出力された帳票、従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て石巻市に帰属する。
- (2) 業務の実施により取得されたノウハウ（作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て石巻市に帰属する。

## 石巻市市税等納税管理及び徴収補助等業務に関する特記事項

## 1 業務の対象者

対象者は次の各号の現年度滞納者とする

	滞納者数 (R5.7月末)	督促状通数 (R4年度)	現年度 収入率	現年度 収入未済額
市民税・県民税	16,208	12,773	98.9	68,815
固定資産税・都市計画税		19,785	99.1	78,135
軽自動車税		5,055	98.3	7,763
国民健康保険税		23,760	94.7	131,570
法人市民税		220	99.4	8,030
後期高齢者医療保険料		3,632	99.7	
介護保険料		4,263	99.6	
合計			—	—

※ 滞納者数は令和5年7月末時点（単位：人）

現年度分未済額は決算時点（単位：千円）

## 2 業務内容

業務は次の各号にある公権力の行使に当たらない、収納率向上及び円滑な業務遂行を目的とした収納関連業務を行う。業務にあたっては、滞納整理システム、基幹系システム及び財務会計システムを使用する。

（市税等納税管理業務）

## (1) 口座振替関係業務

（仕様書 5 委託業務の内容等 (1) 対象税目 法人市民税除く全て）

- ① 口座振替依頼書を確認し、各金融機関へ送付する。また、各金融機関より審査済の口座振替依頼書を収受し、登録する。
- ② 口座振替依頼書の受付（電話対応含む。）
- ③ 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の作成と送付を行う。
- ④ 口座振替不能分の調査、解約分納付書の作成及び発送
- ⑤ 固定資産税口座振替の引継ぎ処理  
資産の相続等があったもののうち、口座引継ぎの希望者について、口座引落実績がある場合のみ口座情報の引継ぎを行う。
- ⑥ 来庁者から口座振替納付済通知書の交付を求められた場合、定められた手順に沿って交付する

(2) 還付金申請者への対応、還付及び充当処理

(仕様書 5 委託業務の内容等 (1) 対象税目 ①から④まで)

① 還付処理

過誤納金還付整理簿を基に、基幹システム使用して、還付通知書等の封入、封緘を行い発送する。

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を発送する。

② 充当通知書処理

過誤納金還付整理簿を基に、滞納者をリストアップし、充当通知書等の封入、封緘を行い発送する。

③ 小口資金支出命令書受付・還付口座振込み処理

窓口や郵送により提出された小口資金支出命令書を受付、小口資金支出命令書に基づき、基幹システムを使用して、口座情報を入力、振込データを作成する。

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。

④ 再通知

還付通知送付後、概ね2か月経過しても還付受取の手続がされていないものについて、再通知を送付する。

⑤ 郵便物の不着処理

返戻した還付・充当通知書のうち、調査によって送付先が判明しないものについては公示送達を行うため、書類を作成する。

⑥ 配当割株式譲渡所得による還付・充当

委託者から受領したエクセルのリストを基に財務会計システムを使用し、伝票等を作成する。還付通知書等の封入、封緘を行い、発送後に基幹システムに還付・充当の記録を入力する。

⑦ 過誤納金問い合わせ対応

過誤納金の取扱いについて問合せがあった際に回答を行う。

(3) 業務引継業務

(4) その他必要な業務が生じた場合は、発注者、受注者で協議を行う

(徴収補助業務)

(1) 納付催告業務 (市税等滞納者の抽出、催告書作成・送付作業)

※送付作業については送付物における通数のチェックを始めとする郵送準備含む。

(2) 電話受付業務及び問合せ対応

※対応の例として、滞納している事実及び滞納税額の伝達、分割納付を含む納付書の再発行、自主納付の呼びかけ、納付意思、納付予定時期の確認

(3) 窓口における来庁者受付業務 (簡易な問合せへの回答、用件に応じて職員への引継)

① 問合せへの回答 (納付書の使い方、納付可能場所の確認等、納税に関する簡易な問合せ)

- ② 個人の特定、用件の確認（相手方の用件、個人情報を確認した後、用件に応じて各担当者への引継ぎを行う。）
- ③ 窓口納付を希望する税目等を確認し、来庁者が所持していなければ納付書を再発行して納付を受け付け、セルフ収納機に案内する。
- ④ 分割納付相談の受付（委託者が指定した条件の範囲で完結する場合のみ）
- ⑤ 分割納付相談の結果の滞納整理システムへの入力及び分割納付書の交付（送付）

(4) 銀行振込の受付及び納付書作成

委託者の口座に入金があった場合、委託者の充当条件に基づいて納付書を作成する。

- (5) 納付約束者の納付履行状況の確認と報告
- (6) 市外居住滞納者の実態調査書作成・発送及び回答の入力
- (7) 納付約束不履行者等に対する調査書作成補助（給与・年金・預金・生命保険など）
- (8) 差押調書、交付要求関係書類、配当計算書の作成及び発送補助
- (9) 歳入歳出外現金納付書の作成補助及び発送補助
- (10) 差押における収納データの基幹システムへの入力補助
- (11) 督促状発送補助業務
- (12) 返戻郵便物の管理及び住所調査並びに再発送業務
- (13) 執行停止処分入力の補助
- (14) 任意の時期における発送件数、滞納処分件数、業務実績件数等の集計
- (15) 業務引継ぎ業務
- (16) その他必要な業務が生じた場合は、発注者、受注者で協議を行う。

3 業務内容別の業務量

下記の業務に係る補助を行う。

(単位：件)

文書催告（2万円以上）	7,000	生命保険調査	2,700
文書催告（2万円未満）	2,100	自治体実態調査	1,300
電話対応	1,200	納付管理	300
給与照会	700	領収証発送	2,800
年金調査	500	帳票作成	7,000
預金調査	18,000	執行停止	1,300
口座振替依頼書受付及び登録	6,200	分割納付書作成	1,400
還付金申請者への対応	8,500	来庁者受付	8,200
銀行振込の受付 納付書作成	5,200	還付及び充当処理	1,800

※令和4年度の実績により、予定件数を算出