

那覇市滞納整理補助業務委託仕様書

1 業務名

那覇市滞納整理補助業務委託

2 目的

窓口受付及び各種調査物の入力等の補助業務を委託することで滞納整理を効果的に進め、税収入の安定確保につなげる。

3 委託業務期間

令和8年6月1日から令和11年5月31日まで

4 履行場所

那覇市納税課内（窓口受付2箇所及び受電対応席2箇所）

5 委託対象業務

(1) 対象税目

- ア 固定資産税
- イ 市県民税・森林環境税（普通徴収及び特別徴収）
- ウ 軽自動車税
- エ 法人市民税
- オ 事業所税
- カ 国民健康保険税
- キ 後期高齢者医療保険料
- ク 介護保険料

6 業務内容

次に定める業務を行うものとする。（滞納管理システム等への記録入力を含む）

※年間対応件数は、参考資料「滞納整理補助業務実績」の記載内容を参照すること。

(1) 滞納整理補助業務

- ア 納税課窓口受付（2箇所）・受電対応業務（2箇所）
納税課来課者の窓口受付及び受電の一次対応を行う。

(ア) 用件の確認・個人の特定

個人を特定し本人確認を行い、用件を確認した後、課税や納付等に関する基本的な事項について回答し、その他については各担当者へ案内する。

(イ) 納付書再発行

希望する税目、年度、期別、納付期日を確認し、該当期別納付書を再発行する。

5 (1) 対象税目エ～クについては、個人を特定し本人確認を行い、用件を確認した後、各担当者へ案内のみを行い、納付書の再発行は行わない。

(ウ) (ア)において用件が他課の管轄であった場合は所管課を案内する。

(エ) 口座振替案内

(オ) 電話番号不明者への電話番号の聞き取り

イ 調査物の回答入力

窓口受付・受電対応業務の遂行を妨げない範囲で適宜、次に挙げる業務を行う。

(ア) 財産調査入力

財産調査（債権・動産・不動産に関する調査）の回答内容を滞納管理システム等へ入力する。

(イ) 実態調査入力

他の官公庁へ照会を行った調査について回答内容を滞納管理システム等へ入力する。

(ウ) 預金調査入力

預金調査結果について必要な情報を滞納管理システム等へ入力する。

(エ) その他滞納整理に係る事務補助業務

(オ) (ア)～(ウ)については、調査物の回答書を受理した日から原則3週間以内に、滞納管理システム等へ入力することとする。

※今後、新たに財産調査システムを導入する可能性あり。導入後に生じる運用変更については別途本市と協議することとする。

ウ 催告書等の封入封緘

(ア) 出力された催告書等について、滞納管理システムにて発送の可否を確認する。

(イ) 催告書等の内容を2人以上で確認し、封入封緘する。

7 業務日、業務時間及びスケジュール

(1) 業務日（那覇市の開庁日）

那覇市の休日を定める条例（平成3年11月1日那覇市条例第33号）第1条第1項に規定する休日を除いた平日（月曜日から金曜日まで）

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、休憩時間（1時間）については交代で取得すること。

(3) 業務スケジュール

毎月の業務スケジュールについては、本市と受託者において事前の協議のうえ決定する。ただし、双方の協議により必要に応じ既定のスケジュールを変更できるものとする。

8 業務執行体制

(1) 受託者は、本市と事前に協議の上、責任者1人を含め、納税課窓口受付2箇所、受電対応席2箇所に滞納整理補助業務従事者（以下、「従事者」という。）を常時配置すること。

業務時間午後0時から午後1時については、窓口受付1箇所、受電対応席1箇所に従事者を配置すること。業務時間午後0時から午後1時に従事した者が休憩時間を取得する場合、従事者の休憩時間が終了するまでの時間帯は、配置を納税課窓口受付2箇所のみとしてよいこととする。

(2) 責任者は那覇市滞納整理補助業務の運営を統括し、他の従事者に対して、適切に指揮監督できる者であること。

(3) 従事者は、滞納整理補助業務のノウハウを習得した者であること。

(4) 受託者は、従事者に対する技術向上計画を策定し、実施すること。

(5) 受託者は、従事者名簿を作成し、本市に提出すること。

(6) 受託者は、従事者の変更がある場合は、事前にその旨を本市に通知し、承認を得ること。

(7) 受託者は、本市が発行した入庁許可証および身分証明書について、従事者が退職

した場合や本業務期間終了時には直ちに本市へ返還すること。

- (8) 受託者は、市が貸与する IC カードについて、従事者本人のみが使用し他者への貸与や共有はしないこと。ID 及びパスワードは、他者への共有を禁じ従事者本人以外が使用することのないよう徹底すること。
- (9) トラブル・苦情への対応について
 - ア 受託者は、市民とのトラブル発生防止のための対応マニュアルを作成すること。
 - イ 受託業務遂行にあたり、トラブルや苦情が発生したときは、受託者は責任をもつて対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じては、適宜対応を本市へ引き継ぐこと。
 - ウ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、本市へ報告すること。
- (10) 受託者は、翌月のシフト体制を含む月間勤務計画書を本市に毎月提出し、承認を得た上で、進行管理を行うこと。
- (11) 受託者は、その他本業務の履行全般における管理を行うこと。

9 研修の実施、業務マニュアルの作成等

- (1) 受託者は、受注業務の円滑な履行を図るため、次の点に留意した従事者研修を実施することとする。
 - ア 関係法令に必要な知識を習得させること。
 - イ 業務の重要性を理解させること。
 - ウ 守秘義務等の情報管理について理解させること。
 - エ 事務処理手順を理解させること。
 - オ 端末機の操作を習得させること。
 - カ その他受託業務に必要な知識、技術等を習得させること。
- (2) 受託者は、本市と協議のうえ、業務に必要なマニュアル、Q&A等の資料（以下、「マニュアル等」という。）を作成し、業務運用開始までに本市の承認を受けること。また、マニュアル等は適宜、必要に応じ本市と協議のうえ更新し、1部本市へ提出すること。
- (3) 本市は、上記研修及びマニュアル等作成にあたり、受託者の求めに応じ必要な資料の提供及び助言等を行うものとする。
- (4) 受託者が作成したマニュアル等の著作権は本市が有するものとする。
- (5) 業務の履行開始後においても、改善点等がある場合は、本市と受託者は協力して速やかに業務内容に反映させる等、常に当該業務の改善を図らなければならない。

10 業務報告書の提出

毎月、本市が指定する日までに、前月分の業務報告書を提出するものとし、報告項目には、少なくとも下記項目を含むものとする。

- (1) 稼働日数及び業務従事時間数
- (2) 窓口受付件数及び受電件数と内訳
- (3) 口座振替勧奨件数
- (4) 各種調査書類（回答）入力件数と内訳
- (5) 催告書等の封入封緘の件数

11 施設及び使用設備

- (1) 納税課において本市が設置し、使用を許可する備品等
 - ア 机・椅子 4台
 - イ 滞納管理システム端末 4台

ウ レーザープリンター（市共用） 1台
エ 電話機 2台

- (2) 滞納整理補助業務の光熱費・通話料・催告書等に用いる用紙類・納付書・封筒・通信料（郵送料）・プリンタートナーに係る経費は本市が負担するものとする。
- (3) 受託者は、責任をもって施設及び本市から使用を許可された備品等を管理し、故障、損傷又は紛失があったときは、直ちに本市に報告するものとする。この場合において、当該故障等が受託者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受託者の負担により賠償しなければならない。
- (4) 受託者は、設備等を本仕様書に定める業務を遂行するためにのみ使用し、他の用途に使用しないこと。
- (5) 本市の許可がない限り、履行場所以外で業務を行ってはならない。
- (6) 本市が貸与する物以外で、受託者が業務上必要とする備品や消耗品については事前に本市の許可を得たうえで、受託者が調達し、持ち込むものとする。

12 秘密の保持及び個人情報保護に関する事項

- (1) 受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、準備期間及び本業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、事前に「秘密の保持に係る誓約書」に、責任者及び従事者は「個人情報等の保護に係る誓約書」に、それぞれ記名押印し、本市に提出するものとする。
- (3) 受託者は、本業務の履行に必要な業務の内容を他の用途に使用してはならない。
また、本業務の履行により知り得た内容を第三者に漏らしてはしてはならない。
- (4) 本市が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報、機密情報に係る記録媒体を履行場所以外に持ち出してはならない。
- (5) 本市が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報、機密情報に係る記録媒体を本市の承諾なく複写及び複製してはならない。
- (6) 業務履行完了時、または契約解除時は、業務目的物の作成のため委託業務に係る一切の情報を記録した記録媒体に含まれる情報は全て消除すること。消除結果については、記録媒体ごとに消除した情報項目、消除方法、消除日等を明示した書面を本市へ提出すること。
- (7) その他、別紙「個人情報の取扱いを定める特約」を遵守すること。

13 注意事項

各業務についての具体的な手法については、受託業者で検討の上、業務を実施する。
詳細についてはマニュアル等を参照すること。

14 契約区分

総価契約とする。

15 委託料の支払方法

業務委託費は暦月を単位として、毎月支払うものとし、受託者は、請求書を提出する前に、本市から業務完了確認（業務完了に伴う検査）を受けなければならない。
本市は適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に支払いを行うものとする。

16 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

17 業務の引継ぎ

本契約完了時の引継ぎについては新規受託者の業務が円滑に行われるよう、委託期間中に確実に完了させること。なお、引継ぎは、原則、マニュアル等を含め書面によって実施するものとする。

18 業務の継続が困難となった場合の措置

本市と受託者の契約期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合は本市と受託者は協議の上、適切な措置を講じるものとする。

19 関係法令の遵守

受託者は業務を遂行するに当たっては、関連法令を遵守するものとする。

20 その他

この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、本市及び受託者と協議の上、適切な措置を講じるものとする。

別紙

個人情報の取扱いを定める特約

(目的)

第1条 本特約は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第66条の規定に基づき、滞納整理補助業務委託に関して、個人情報の取扱いについて共通する事項を定めることにより、個人情報の流出防止をはじめとする保護を実現することを目的とする。

(定義)

第2条 本特約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 委託者 個人情報を取り扱う業務の処理を委託した者をいう。
- (2) 受託者 個人情報を取り扱う業務の処理の委託を受けた者をいう。
- (3) 個人情報 氏名や住所、電話番号及び家族構成など委託者が管理する個人に属する情報をいう。
- (4) ログ コンピュータの利用状況の記録、又は利用状況を記録するファイルをいう。
- (5) 滅失等 個人情報の滅失、破損、改ざん、漏えい及び盗用をいう。

(秘密の保持)

第3条 受託者は、本契約による業務の実施により知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の滅失等の防止等に関する義務)

第4条 受託者は、個人情報を善良なる管理者の注意義務をもって厳重に管理するものとし、滅失等を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第5条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、委託者に無断で第三者へ提供してはならない。

- 2 受託者は、業務に関連して知り得た個人情報を第三者に開示、公表、及び配布等をしてはならない。ただし、委託者から書面による事前の承諾を得たときはこの限りではない。

(個人情報処理の再委託の禁止又は制限)

第6条 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託、又は請け負わせることはできない。ただし、委託者から書面による事前の承諾を得たときはこの限りではない。

- 2 受託者が第三者に委託業務の全部又は一部を請け負わせる場合、受託者は委託者に對し当該第三者の全ての行為及びその結果についての責任を負う。

(個人情報の複写及び複製の禁止)

第7条 受託者は、個人情報を委託業務の目的以外に複写及び複製してはならない。ただし、委託者から書面による事前の承諾を得たときはこの限りではない。

- 2 受託者は、委託業務の目的の範囲内であっても、複写又は複製を業務遂行の必要最小限に止めなければならない。

(個人情報の保護に関する立入検査の受忍義務)

第8条 委託者は、いつでも受託者に対して個人情報の関わる管理状況を監査する権限を有する。

- 2 委託者は、必要と認める場合には、受託者の事業所等に立ち入り、個人情報に係る安全管理措置等の遵守状況を監査することができる。
- 3 委託者が受託者に対して個人情報保護に関する監査を実施する場合、受託者は委託者に協力しなければならない。

(個人情報の滅失等の事故発生に関する報告義務)

第9条 受託者は、滅失等があった場合は速やかに委託者へ報告しなければならない。

- 2 受託者は、滅失及び破損等があった場合は速やかにシステムのログ等から原因を特定するとともに、滅失等が発生した原因及び経緯に関して書面で報告しなければならない。

(委託契約終了後の個人情報の返却又は廃棄)

第10条 受託者は、本契約終了後に委託者から要求がある場合又は法令の定めで必要がある場合は、直ちに委託者から預託された個人情報を委託者に返却しなければならない。ただし、委託者から別に指示がある場合は、その指示に従って廃棄又はその他の処分をするものとする。

- 2 廃棄の方法は、次条の定めによるものとする。

(廃棄の方法)

第11条 受託者は、委託者から預託された個人情報を廃棄する場合は、次の各号に定める方法によるものとする。

- (1) 個人情報が記載されている書類等は、焼却、溶解又は微細に裁断する。
 - (2) 個人情報が記録されている機器類又は電子媒体等は、物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じる。
- 2 受託者は、前項各号に定める方法により廃棄した場合は、速やかに廃棄した旨を証明する書面を委託者に提出しなければならない。

(従事者への周知)

第12条 受託者は、本契約の業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務の実施により知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(業務場所の指定等)

第13条 受託者は、本契約の業務による事務の処理について、市庁舎内において行うものとする。なお、受託者は、市庁舎外で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施、その他の安全確保の措置についてあらかじめ委託者に届け出て、委託者の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。