

## 別紙

### 金沢市納税事務業務委託仕様書

#### 1 業務名

金沢市納税事務業務委託

#### 2 履行場所

金沢市広坂1丁目1番1号 金沢市役所第一本庁舎2階 納税課内

#### 3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

#### 4 業務内容

次に定める業務を行うものとする（滞納管理システムへの記録入力を含む）

##### （1）窓口・電話対応業務

納税課来課者の窓口及び受電一次対応を行う。（窓口約6,000件／年、電話約25,000件／年）

ア 個人の特定、用件の確認、担当への引継ぎ  
課税や納付等に関する基本的な事項についての回答

イ 納付案内

ウ 納付書再発行・発送

納付を希望する税目、年度、期別、納付期日を確認し、該当期別納付書を再発行し、希望があった場合は送付すること。

エ 簡易な分納相談（分納回数3回まで）対応後は担当へ報告すること。

オ 口座振替案内

カ 電話番号不明者への電話番号の聞き取り

キ 収納事務補助業務

窓口において納付を希望する者がある場合には、これを収納する事務の補助業務を行う。領収方法及び入金処理方法は、受託後、本市と協議のうえ決定する。

##### （2）滞納整理に係る事務補助業務

窓口・電話対応業務に支障のない範囲で、次に挙げる業務を行う。

ア 滞納者実態調査回答事務

他の官公庁から照会のあった調査について回答文書の作成及び滞納管理システムへの入力（約2,000件／年）

イ 財産調査事務

預金及び生命保険契約調査文書の作成、滞納管理システムへの入力及び電子データ作成業務（文書：約5,000件／年、電子データ：40,000件／年）

※将来、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 差押に係る配当計算書及び充当通知書等に関する文書作成事務  
(2,000 件／年)
  - エ 上記ア、イ、ウに係る封入発送
  - オ 督促状返戻分調査補助  
返戻された督促状の調査データ処理
  - カ 催告書返戻処理  
返戻された催告書の滞納管理システムへの入力及び担当者への配布
  - キ 相続人調査文書作成事務 (約 20 件／年)  
指定された案件の相続人関係図作成
  - ク その他滞納整理に係る事務補助業務
- (3) 業務マニュアルの作成並びに従事者への指導・研修の実施
  - (4) 業務実施結果の報告、納付案内に関する各種計画・統計・分析
  - (5) 上記各号に付随する業務のほか、業務の円滑かつ効率的な実施に役立つ  
事務改善につながる提案等
  - (6) 業務連絡会議の開催及び議事録の作成  
受託者は、本市の担当者と月 1 回程度または必要のある場合、業務進捗状  
況の報告、問題点の整理及び対応、業務実施計画書等について、協議・調整  
を行う。

## 5 業務の対象

### (1) 対象税目

- ア 市県民税・森林環境税 (普通徴収及び特別徴収)
- イ 固定資産税・都市計画税
- ウ 軽自動車税 (種別割)
- エ 法人市民税
- オ 市たばこ税
- カ 入湯税
- キ 事業所税
- ク 宿泊税

## 6 業務日、業務時間及びスケジュール

### (1) 業務日

月曜日から金曜日までの週 5 日

ただし、年末年始 (12 月 29 日から 1 月 3 日) 及び国民の祝日に関する  
法律に規定する休日は含まない。

### (2) 業務時間

午前 9 時から午後 5 時 45 分まで

ただし、休憩時間については交代で取得し、窓口等に欠員が生じないよう  
にすること。

### (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。

## 7 従事者に関する事項

- (1) 受託者は、業務委託を円滑に遂行するため、必要な知識を有する業務従事者（以下「従事者」という。）を配置するものとする。
- (2) 受託者は、従事者証と従事者名簿を作成し、本市の確認を受けなければならない。確認を受けた従事者証は、従事者が業務を行うときは常時着用させなければならない。従事者が退職した場合は、受託者は、従事者証を回収しなければならない。
- (3) 従事者は、業務履行中は、他の営業行為に類することをしてはならない。また、常に規律正しく、好感の持てる服装及び言動で来課者と接するよう心がけること。
- (4) 本市は、従事者が業務の実施について著しく不適格と認めるときは、理由を明示して業務委託からの除外を受託者に要求することができる。
- (5) 受託者は、従事者が交替等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に業務委託を実施できるようにするものとする。

## 8 業務執行体制

受託者は、常時4人の従事者を配置すること。そのうち、業務管理者（以下「管理者」という。）を1人選任し、また、管理者を補佐するため、副管理者を置かなければならない。副管理者は、管理者不在時にその業務を代行するものとする。

なお、業務に支障が生じないように、欠員補充が容易で適正な数の従事者を配置できる体制を構築すること。

- (1) 業務管理者の要件  
以下の資質を有すると共に、従事者統括のほか、本市との窓口となり問題解決や調整を行うことができること。
  - ア 従事者への適切な指導ができること。
  - イ 市民に対して優れた接遇ができること。
  - ウ 他の従事者が対応できない問い合わせ・苦情等に対して適切に対処できること。
  - エ 業務データを分析し、業務改善の提案等を行うことができること。
  - オ 個人情報保護に関する研修を受講していること。
- (2) 従事者の要件  
市税の未納者に対して納付の案内を行い、簡易な問い合わせに的確に回答できること。また、接触した市民からの簡易な事務の依頼（納付書再発行や口座振替依頼書の送付等）に的確な対応が取れること。
  - ア 電話対応に関する基礎的な研修を受講していること。
  - イ 市民に対して優れた接遇ができること。
  - ウ 個人情報保護に関する研修を受講していること。
- (3) 従事者の指揮監督  
従事者の指揮監督は、受託者が行うものとする。
- (4) 受託者の雇用者としての義務  
受託者は、従事者に対して法律で定められた雇用者としての一切の義務を履行しなければならない。
- (5) 端末機の使用

- ア 操作方法は、本市が事前に行う受託者への機器取扱い説明及び端末操作マニュアルによるものとする。
- イ 本市が指定する情報以外へのアクセスを禁止する。
- ウ 受託者は、やむを得ない事情により、本市が指定するアクセス権限以外の情報が必要な場合は、事前に本市と協議し、その指示に従うものとする。

(6) 業務実施状況の報告等（日報、月報等の作成等）

- ア 受託者は、業務の実施件数等を日報により、本市が指定する期限までに、本市に報告するものとする。
- イ 受託者は、当該月の累計について翌月の10日までに委託業務結果報告書と共に月報により本市に報告するものとする。なお、年度末の報告については別途定めるものとする。

(7) 個人情報の保護・管理

受託者は、個人情報保護に関する法令等を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。

(8) 事故・苦情対応

事故及び苦情が発生した場合は、迅速かつ適切な対応を図るとともに本市へ報告すること。また、事故報告書を作成し本市担当者へ提出すること。なお、事故報告書には、事故発生日時、担当従事者及び事故の内容を記録し、対応状況、事故及び苦情の原因及び改善策等を明記すること。

## 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ものとする。

- 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 その他受注業務に必要な知識、技術等を習得させること。

(2) 受託者は、業務に必要なマニュアル、Q & A等の資料を作成し、業務運用開始までに本市の承認を受けること。

(3) 本市は、上記研修及びマニュアル等作成に当たり、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 施設及び設備等に関する事項

(1) 業務を履行する場所や使用する機器・物品については本市が貸与する。貸与する物品等と本市が負担する費用は以下の表のとおりとする。

物品一覧表

端末機等	専用端末機	4 台
	レーザープリンター（市と共用）	3 台
備 品 等	事務机	4 人分
	事務椅子	4 脚
	収納用キャビネット	4 人分
	シュレッダー（市と共用）	1 台
電話機等	電話機 通話料	3 台
消耗品等	プリンター用紙 プリンター用トナー	
郵 便 料	納付書等の発送に伴う郵便料	
そ の 他	パンフレット等 返信用封筒等	

- (2) 受託者は、本市から貸与された物品等について、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。ただし、故障等が受託者の故意又は過失により生じた場合は、受託者の負担により賠償しなければならない。
- (3) 本市が貸与する収納用キャビネットはダイヤル鍵及び扉付きとする。
- (4) 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。

## 11 損害賠償等

受託者は、委託業務に対して本市及び第三者に及ぼした損害を含み、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者が負担すること。

また、損害に伴い、本市又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託者はその回復に努めなければならない

## 12 委託内容の変更

- (1) 本市の組織改正や事務分掌の変更等により、委託する内容に変更が生じる際は、本市及び受託者で協議するものとする。
- (2) 行政デジタル化の推進による業務のシステム化並びに基幹系システムがガバメントクラウドにシステムを構築する標準化・共通化システムへ移行すること等により、本市にて新たな方式を導入する場合は、受託者は本市と協議して対応するものとする。
- (3) 受託者は、行政デジタル化の推進等により、委託業務内容に変更が生じた場合は、本市に新たな費用負担が生じないよう本市と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

- (4) 受託者は、業務量に変動が生じた場合は、適正な人員配置を行ったうえで、委託業務全体の効果的かつ効率的な実施について、本市と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

### 13 業務の引継ぎ

受託者は、本市の決定により委託業務を受託者以外のものが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、本契約の期間内に本市の指定する期間の間、受託者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。

また、本契約の期間満了後も、後継の受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合には、積極的に協力すること。なお、引継ぎは、原則としてマニュアル等を含め、書面によって実施すること。

### 14 委託料の支払

委託料の支払いは毎月支払いとする。本市は請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。ただし、委託業務結果報告書を提出し、確認を受けた範囲内に限る。

### 15 その他

本仕様に記載のない事項又は疑義が生じたときは、本市と受託者協議のうえ決定し対応することとする。