

新潟市納付お知らせセンター運営業務委託仕様書

令和5年3月

新潟市財務部納税課
福祉部保険年金課・介護保険課
こども未来部保育課

目次

1	委託名称	P1
2	事業目的	P1
3	委託期間	P1
4	契約形態及び費用の支払い	P1
5	対象債権	P1
6	履行場所等	P1
7	委託業務	P2
	(1) 納付お知らせセンターの管理	
	ア 運営日と運営時間	
	イ 従事者の勤務体制整備	
	ウ 管理者の業務	
	エ 副管理者の業務	
	オ オペレーターの業務	
	(2) 催告システム等の導入、運用及び保守	
8	オペレータ業務の詳細	P3
	(1) 電話による催告	
	(2) ショートメッセージサービスによる返信促進等	
	(3) 紙文書による催告（催告書の出力、封入・封緘）	
	(4) 受電業務	
	(5) 納付書の再発行業務	
	(6) 口座振替勧奨業務	
	(7) 業務に必要な端末操作及び経過記録の登録	
	(8) 紙文書の納品等	
8の2	保育料等にかかるオペレーター業務の詳細	P5
	(1) 電話による催告	
	(2) ショートメッセージサービスによる返信促進等	
	(3) 受電業務	
	(4) 口座振替勧奨業務	
	(5) 業務に必要な端末操作及び経過記録の登録	
	(6) 紙文書の納品等	
9	センター運営の効率化の取組み	P5
10	施設及び設備等に関する事項	P6
11	従事者に関する事項	P6
12	業務計画、報告に関する事項	P7
13	業務マニュアルの整備	P8
14	操作指導、研修	P8
15	指標の設定と管理	P9

16	運営支援	P9
17	情報セキュリティに関する事項	P9
18	業務の引継ぎ	P11
19	成果物等	P11
20	特記事項	P12
21	業務評価の特記仕様	P13
22	法令等の遵守	P13
	別表「催告等の月別予定件数」	P14
	別紙様式「催告書ひながた」	P16

1 委託名称

新潟市納付お知らせセンター運營業務（以下、「本業務」という。）

2 事業目的

対象債権の初期滞納者（以下「対象者」という。）に対し、電話や文書などで納付勧奨（以下「催告」という。）することにより、累積滞納となることを予防し対象債権の収入確保を図る。

3 委託期間

契約日（令和5年4月上旬）から令和9年3月31日まで

（1）準備期間 契約日（令和5年4月上旬）から令和5年9月30日まで

（2）運営期間 令和5年10月1日から令和9年3月31日まで

4 契約形態及び費用の支払い

本業務の委託契約（以下「契約」という。）は、準備期間を含めた複数年契約とし、委託費用の支払いは月次払いとする。

月次払いする金額は、準備費用と運営費用を合せた総額について運営月数42か月で除した金額とする。本市（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）が運営開始後、月次で提出する業務月報と履行届出書の内容を確認し支払うものとする（下記12（3）イを参照のこと。）。

5 対象債権

本業務の対象とする債権と所管課は次のとおり。

対象債権	所管課
市税（市・県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割））	財務部納税課
国民健康保険料	福祉部保険年金課
後期高齢者医療保険料	福祉部保険年金課
介護保険料	福祉部介護保険課
保育料等（保育料、延長保育料、一時保育料及び副食費）	こども未来部保育課

※国民健康保険料、後期高齢医療保険料及び介護保険料は以下「3保険料」という。

6 履行場所等

（1）履行場所（執務室）

明石住宅ビル（庁舎）2階会議室（46.2㎡程度）

（新潟市中央区明石2丁目3-25）

（2）所管課の所在地

新潟市役所ふるまち庁舎；財務部納税課

（新潟市中央区古町通7番町1010番地 古町ルフル3階）

新潟市役所本館；福祉部保険年金課、介護保険課及びこども未来部保育課

（新潟市中央区学校町通1番町602番地1）

7 委託業務

(1) 納付お知らせセンター（以下「センター」という。）の管理

ア 運営日と運営時間

運営日のパターンと運営時間は次のとおり。

運営日のパターン	運営時間	月単位の日数	年度単位の運営日数の例（R6年度）
平日催告	9:00～17:00	下記の日数を除く日数／月	125日
平日夜間催告	12:00～20:00	8日／月	96日
休日催告	9:00～17:00	2日／月	24日

運営日は、原則として月曜日から金曜日までの平日週5日の通年運営とする。

なお、毎月、土曜日・日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日（土・日・祝日をまとめて以下「休日」という。）のうちから2日の日を運営日に割り振ること。ただし、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。休日を運営日に割り振った場合は、適宜、休業日を平日に振り替えるものとする。

イ 従事者の勤務体制整備

乙は、管理者1名、副管理者1名及びオペレーター7名をセンターの運営時間に勤務させること。ただし、管理者が不在の場合を除き、副管理者にはオペレーター業務に従事させること（管理者、副管理者及びオペレーターを以下「従事者」という。）。

乙は、従事者の名札を作成し、勤務時間内は着用させること。

なお、従事者の欠員があった場合は、速やかに補充し研修などを実施できる体制を整備するものとし、また、運営開始後も適宜、各業務マニュアルの改訂やそれに則った研修を実施するなど、必要な人材育成を行うものとする。

ウ 管理者の業務

(ア) オペレーターの管理、監督

(イ) オペレーターの研修計画及び実施

(ウ) 業務計画及び実施状況の管理

対象債権について、対象者、実施期間、オペレーターの配分など効率的な業務計画を作成し、進捗を管理すること。

(エ) センター及び執務室の開錠、施錠

管理者は、甲から貸与されるセンター施設の鍵、施設の警備保障にかかる鍵、及び執務室の鍵を管理するとともに、それぞれの開錠、施錠を行うこと。

(オ) 入退室状況の管理

執務室の入退室を常に把握するとともに、部外者が立ち入れないように入退室管理を徹底すること。

(カ) 業務上使用する情報資産・個人情報の管理

対象者の個人情報が含まれる電子データや帳票類ほか、センターで取り扱う全ての情報資産は、「新潟市情報セキュリティポリシー・情報セキュリティ基本方針Ver2.00」に基づき、適正な管理を徹底すること。

また、業務時間外は、施錠できる机や棚に施錠して保管することを徹底し、その鍵の管理を行うこと。

(キ) 経過記録情報の送信と対象者情報の受信

対象債権の催告業務等にかかる経過記録情報をまとめて、日次で所管課に送信するとともに、対象者情報を所管課から受信し、催告の専用システムに取込み、所管課の基幹システムとの同期を図ること。

(ク) オペレーターの電話対応に関する苦情への対応

(ケ) 業務実施状況の分析及び業務改善

(コ) 所管課との連絡調整及び報告

(サ) オペレーター業務の支援

(シ) 執務室内のシステム機器一式、備品の管理

(ス) 私物の管理

執務室内において、私物は業務スペースとは明確に分けて保管することとし、それを徹底すること。

エ 副管理者の業務

管理者業務の代理

オ オペレーターの業務

下記「8 オペレーター業務の詳細」と「8の2 保育料等にかかるオペレーター業務の詳細」に記載する。

(2) 催告システム等の導入、運用及び保守

乙は、従事者が催告する際に利用する対象債権を取り扱うことが可能な専用システムと電話機器やプリンタなどの周辺機器一式（以下「催告システム等」という。）を用意すること。また、催告システム等のハードウェア及びソフトウェア等の運用と保守を行うものとする。また、導入・運用・保守にかかるシステム作業者の体制を整備するものとする。

なお、催告システム等の機能等の詳細は、別紙「催告システム等に関する仕様書」に記載する。

8 オペレーター業務の詳細

下記（1）から（5）の業務については、各項目に記載する年間予定件数のほか、別表「催告等の月別予定件数」に記載する件数を目安に業務を実施すること。

※保育料等の業務については、「8の2 保育料等にかかるオペレーター業務の詳細」による。

(1) 電話による催告

ア 対象者に催告システム等を使用し架電催告を行い、自主納付を促す。

イ 架電中に対象者から、滞納額の問い合わせや対象債権の制度など基本的な内容に関する問い合わせがあった場合は対応する。

ウ 上記イのうち、納付相談または、複雑な問い合わせ及び苦情等があった場合で対応困難な案件は、一時的に対応したうえで所管課に引き継ぐこと。

エ 電話番号が不明な場合は、対象者情報から、宛名番号をキーに相互に電話番号等を検索して効率的に架電すること。

オ 年間予定件数

架電件数／年	市税 約 64,000 件	3 保険料 約 72,000 件	計 約 136,000 件
--------	------------------	---------------------	------------------

※架電件数は架電対象件数ではなく架電の延べ件数を表す。

カ 納付約束の不履行等による次回催告に備え、携帯電話番号の取得に努めること。

(2) ショートメッセージサービスによる返信促進等

ア 携帯電話の番号が判明している対象者で、かつ、複数回架電しても応答がない対象者に対して、携帯電話へのショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）を利用した簡易な案内と対象者からの返信促進を行うこと。

イ SMSの案内は、対象者の個人情報に配慮したものとし、文面は甲乙協議のうえ決定すること。返信先は各債権を担当するオペレーターの連絡先とする。

ウ 上記ア以外のSMSの効果的な利用方法を検討し、甲に提案し協議のうえ実施すること。また、甲から効果的な利用の指示があった場合も甲乙協議のうえ実施の可否を決めること。

エ 年間予定件数

SMS 件数／年	市税 約 4,100 件	3 保険料 約 2,700 件	計 約 6,800 件
----------	-----------------	--------------------	----------------

(3) 紙文書による催告（催告書の出力、封入・封緘）

ア 対象者に対し、催告システム等を使用して催告書を出力、封入・封緘し、所管課に納品すること。なお、誤封入・誤送付を防止するため、必ず複数の従事者で内容の確認を行ったうえで封緘すること。

※催告書のひながたは別紙様式「催告書ひながた」に掲載しています。

イ 催告書に記載する問い合わせ先の電話番号は、債権に応じて別の番号とする。ただし、甲が別途指示する対象者については、甲が指定した問い合わせ先を表記すること。

ウ 年間予定件数

文書催告件数／年	市税 約 30,000 件	3 保険料 約 13,000 件	計 約 43,000 件
----------	------------------	---------------------	-----------------

(4) 受電業務

ア 架電した対象者から受電履歴やSMSの受信履歴により返信電話があった場合及び、催告書に対する返信電話があった場合は対応する。また、対象者から簡易な問い合わせがあった場合も対応する。

イ 受電の際に、納付相談または、複雑な問い合わせや苦情等があった場合で対応困難な場合は一時的に対応したうえで所管課に引き継ぐ。

特に、市税にかかる納付相談、様々な問い合わせ及び苦情等は対応困難案件の割合が大きいため、速やかに外線電話転送機能により財務部納税課に引き継ぐものとする。

ウ 年間予定件数

受電件数／年	市税 約 7,000 件	3 保険料 約 5,100 件	計 約 12,100 件
--------	-----------------	--------------------	-----------------

(5) 納付書の再発行業務

ア 対象者から納付書再発行（3 保険料に限る。）の依頼を受けた場合は、該当の債権課が指定する様式の納付書を出力、封入、封緘して、該当の債権課に納品する。なお、誤封入・誤送付を防止するため、必ず複数の従事者で内容の確認を行ったうえで封緘すること。

イ 年間予定件数

再発行件数／ 年	市税 委託しない	3 保険料 約 3,500 件	計 約 3,500 件
-------------	-------------	--------------------	----------------

(6) 口座振替勧奨業務

ア 上記の各業務の実施に併せて、適宜、対象債権の口座振替制度を説明、加入勧奨を行い、口座振替加入率向上に努めること。なお、市税の口座振替勧奨は、Web 口座振替受付サービスでの申込み方法も説明すること。

イ 口座振替依頼書の送付依頼を受けた場合は、宛名記入、封入、封緘までを行い、所管課に納品すること。なお、誤封入・誤送付を防止するため、必ず複数の従事者で内容の確認を行ったうえで封緘すること。

(7) 業務に必要な端末操作及び経過記録の登録

上記の各業務において必要な端末操作を行うとともに、実施した業務の経過記録を簡潔かつ正確に漏れなく入力すること。

(8) 紙文書の納品等

上記の各業務において出力した催告書、納付書や業務日報などの紙文書は、甲が用意する運搬手段により日次で所管課に納品すること。また、個人情報その他の情報資産が含まれる廃棄物はセンター内において処分せず、成果品と同様に所管課に渡して、所管課が処分するものとする。

8の2 保育料等にかかるオペレーター業務の詳細

(1) 電話による催告

催告時期を毎年度9月から10月までと、2月から3月までの計4か月、実施予定件数を計約260件とする。対象者は、保育課が架電対象者リストを作成しセンターに渡す。

(2) ショートメッセージサービスによる返信促進等

上記8(2)ア、イ、ウに同じ。

(3) 受電業務

上記8(4)ア、イに同じ。

(4) 口座振替勧奨業務

上記8(6)アに同じ。

(5) 業務に必要な端末操作及び経過記録の登録

上記8(7)に同じ。

(6) 紙文書の納品等

上記8(8)に同じ。

9 センター運営の効率化の取組み

(1) 乙は、平日催告の架電で接触できなかった対象者について、接触できなかった曜日・時間帯を記録し、データベース化、統計化すること。その統計を活かし、平日夜間催告または休日催告に再度架電し、接触率の向上を図ること。

(2) 乙は、上記(1)の対象者の電話が繋がり易い曜日、時間帯及び繋がり易い連絡先を把握した場合は、記録し接触率向上に役立てること。

(3) 乙は、対象者の滞納状況や電話番号の保有有無に応じて、架電、SMS及び文書を組み合わせることで効果的に催告を実施すること。

(4) 乙は、業務において収集した電話番号を所管課に提供すること。また、使用されていない電話

- 番号を把握したときも所管課にその旨を報告すること。
- (5) 乙は、本業務の遂行にあたり、業務効率に寄与する改善事項について、甲に対して積極的に提案を行うこと。

10 施設及び設備等に関する事項

- (1) 甲が用意する施設及び物品等は次のとおりとする。
- ア 催告業務にかかるもの
執務室、事務机、椅子、作業用テーブル、保管庫、電話回線（光回線）、納付書用紙、口座振替依頼書、プリンタ用紙、封筒（発送用、返信用）、対象債権の制度概要 等
 - イ 所管課とセンターが通信するための専用の通信回線
センター内の通信設備は、光電話回線、ONU、V o I P ゲートウェイ、ルータ等とする。
なお、電話番号について、市税、3 保険料及び保育料等に応じて電話番号を設定し、各債権の架電、SMS、受電等で使用する。
 - ウ 従事者が作成した紙文書等を甲に納品するための運搬手段
運搬は、甲が行い、納品物等の受渡し・受取りは、執務室で行うものとする。
- (2) 乙が用意する設備及び物品等
催告システム等を用意すること。なお、甲が用意する通信設備と接続するために必要なセンター内のLAN配線、電話配線とそれらの敷設作業を含むものとする。
- (3) 業務に付随する費用
業務に付随する費用のうち、電話料金、光熱水費及び郵便料は甲が負担する。
- (4) 施設及び設備等の管理
上記（1）、（3）の使用については、乙は善良な管理者の注意をもって管理し、故障、損傷または紛失等があったときは、直ちに甲に報告するものとする。この場合、乙の故意または過失に起因すると認められるときは、乙の負担により賠償するものとする。
- (5) 持込物品等の取扱い
乙は、業務上必要とする備品及び消耗品などをセンターに持ち込む場合は、事前に甲の許可を得るものとする。

11 従事者に関する事項

- (1) 管理者に求める要件
乙は、管理者の選定について、次に掲げる資質等を有するとともに、オペレーターの統括のほか、所管課との窓口となり、問題の解決や調整ができ、かつ対象債権に関する基本的な問い合わせについて適切に回答できる者を充てなければならない。
- ア 一般常識を持ち、電話対応の接遇マナーが優れていること。
 - イ オペレーターが対応できない問い合わせや苦情等に対し、適切に対応できること。
 - ウ 電話対応、情報セキュリティ及び個人情報保護に関する研修を受けていること。
 - エ 地方公共団体等での電話催告業務の管理者（監督者またはスーパーバイザーなど）として通算1年以上の実務経験を有すること。
- (2) 副管理者に求める事項
上記（1）管理者に求める要件に準ずる。ただし、（1）エに当たる要件は、地方公共団体等での

電話催告業務の管理者（監督者またはスーパーバイザーなど）またはその代理者として通算1年以上の実務経験を有することとする。

(3) オペレーターに求める要件

乙は、オペレーターの選定について、次に掲げる資質等を有する者を充てなければならない。

ア 一般常識を持ち、電話対応の接遇マナーが優れていること。

イ 電話対応、情報セキュリティ及び個人情報保護に関する研修を受けていること。

※上記(1)から(3)にかかる従事者が習得すべき情報セキュリティ、個人情報保護及び対象債権に関する知識は、契約締結により、乙から従事者として雇用された後に、乙が研修を受けさせ習得することを許容する。

1.2 業務計画、報告に関する事項

(1) 業務計画書及び業務従事者名簿の提出

ア 乙は、本業務の実施にあたり、毎年度、運営開始月の前月末までに年度の業務計画書及び従事者名簿を作成し、甲に提出して承認を受けなければならない。業務計画書及び従事者名簿を変更する場合も同様とする。

イ 業務計画書は次の事項を記載するものとする。

(ア) 業務知識の習得、守秘義務の遵守、電話対応の接遇マナー向上等のための研修計画

(イ) 業務の履行にあたっての乙の運用計画

ウ 乙は、従事者名簿を作成するにあたり、センター従事者のほか、催告システム等の運用・保守を行うシステムエンジニアや営業担当など、本業務に関わる全ての者を記載するものとする。

(2) 勤務計画書の提出

ア 乙は、毎月25日までに翌月の実施日時、勤務体制を記載した勤務計画書を所管課に提出しなければならない。ただし、25日が甲の閉庁日にあたる場合は、翌開庁日までとする。

イ 庁舎管理、システム管理上等の理由により、実施日等について変更の必要が生じた場合は、甲乙協議のうえ変更できるものとする。

(3) 業務報告書等の提出

乙は、業務に係る報告書を、次のとおり所管課に提出しなければならない。

ア 業務日報

運営日ごとに、次の事項を記載した業務日報を作成し、翌開庁日に所管課に提出すること。

(ア) 運営日に勤務した管理者及びオペレーターの氏名

(イ) 架電対象者数、架電回数、応答者（接触者）数、SMS回数、接触不能者数、留守番電話対応件数、受電対応件数、催告書送付件数、納付書再発行件数、口座振替勧奨件数、口座振替依頼書送付件数

(ウ) 所管課への取り次ぎ件数とその内容

(エ) 架電（SMS含む）、催告書送付対象者の納付金額

(オ) 苦情や事故等の内容

(カ) その他所管課が指定する事項

イ 業務月報と履行届出書

運営月ごとに、次の事項を記載した業務月報を作成し、翌月の10日までに所管課に提出すること。ただし、10日が新潟市の閉庁日にあたる場合は、翌開庁日までとする。また、業務

月報に併せて履行届出書を提出すること。

(ア) 配置人員の勤務時間一覧

(イ) 架電対象者数、架電回数、応答者（接触者）数、SMS回数、接触不能者数、留守番電話対応件数、受電対応件数、催告書送付件数、納付書再発行件数、口座振替勧奨件数、口座振替依頼書送付件数

(ウ) 日別催告件数（架電、SMS、催告書）及び時間別・曜日別接触率

(エ) 架電（SMSと受電を含む）と文書催告対象者の納付金額と徴収率

催告後、次の基準期間内に納付された金額について催告効果による納付と見なす。

・ 架電催告（SMSと受電を含む）；催告後60日までに納付された金額

・ 文書催告；催告後90日までに納付された金額

(オ) 苦情や事故等の内容

(カ) その他所管課が指定する事項

ウ 業務年報

上記イの月報を年度単位でまとめたもの。当該年度最後の業務月報と一緒に所管課に提出すること。ただし、10日が新潟市の閉庁日にあたる場合は、翌開庁日までとする。

エ その他

乙は、業務の実施により緊急性のある事象が発生した場合は、速やかに所管課に連絡すること。

(4) 定例会の開催

ア 乙は、業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善を行うため、所管課の担当職員を交えた定例会を月1回開催しなければならない。定例会には、管理者のほか、本業務にかかる乙の統括部署（以下「統括部署」という。）の者も管理者（監督者）として出席すること。

イ 甲乙は、いずれも業務管理上必要があると認めるときは、随時に打合せを開催することができる。

1.3 業務マニュアルの整備

(1) 乙は、センター準備期間中に、対象債権の概要、催告システム等の操作方法、電話対応、文書催告及び個人情報・情報資産の取扱い等について、業務マニュアルを整備し、所管課に提出し承認を得たうえで、当該マニュアルに従って業務を行うこと。

(2) 乙は、センターの運営状況に応じて、甲乙協議のうえ、業務マニュアルの改訂を行うものとする。

(3) 乙は、履行期間終了時に、成果物として最新版の業務マニュアルを甲へ納品すること。ただし、契約締結前から乙が保有していた情報資産にかかるマニュアルは除く。

1.4 操作指導、研修

(1) 乙は、従事者に対して、上記1.3に掲げる各業務マニュアルを活用し当該業務の研修を実施し、業務の内容を十分に理解させなければならない。

また、対象債権のオペレーター配置の適宜変更を前提として、いずれの債権の催告業務でも同じ業務スキルの水準を保つよう、センター準備期間中に、全ての従事者について、対象債権の基本的な制度とシステム操作を習得させること。また、センター運営開始後も業務スキルの向上に努めさせること。

- (2) 乙は、研修の実施にあたり、事前に所管課の協力を得て研修資料を作成し、所管課から資料内容の承認を得ること。
- (3) 乙は、研修の実施にあたり、甲の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に甲と協議し承認を得ること。
- (4) 乙は、甲の求めによる研修の実施、または甲が開催する研修の受講により、業務スキルの水準の向上に努めなければならない。なお、その研修の日程や所要時間等については甲乙双方で協議して決める。
- (5) 乙は、センターと所管課との円滑な連携による徴収率向上を目的として、所管課職員向けの研修を毎年度1回以上、企画し実施すること。なお、その研修の費用は乙が負担することとし、日程や所要時間等については甲乙双方で協議して決める。

1.5 指標の設定と管理

- (1) 乙は、徴収率向上とセンター運営の効率化に向けた指標を設定し、改善に努めなければならない。なお、乙は、年度当初に設定した指標を甲に提示し、甲の承認を得なければならない。
- (2) 指標の一つとして、甲が示す対象者との接触率の目標値（下表）の達成に努めなければならない。（本人または同一世帯員との通話を1件とする。）

債権	接触率の目標値
市税	40%以上
3保険料	35%以上
保育料等	55%以上

※接触率の実績を算出する際は、接触件数には留守番電話に録音した件数を含めないこと。

- (3) 乙は、上記（2）接触率の目標値について、月次、年次の架電予定件数、架電件数、接触件数及び接触率について実績値を統計的に管理すること。また、統計化により業務の実績と課題を分析したうえで、甲に業務月報及び業務年報で報告すること。なお、甲から随時に各実績値の報告を求められた時は、指定された期日までに報告を行うこと。
- (4) 上記（3）の業務実績と課題について、適宜、効率化など改善策を検討し、甲に提案すること。

1.6 運営支援

- 乙は、センターの円滑な運営のために、受託業者として組織的に十分な配慮と支援を行うこと。
- (1) センター運営の緊急事態に備え、甲乙は契約後速やかに、それぞれの緊急連絡網を整備し、相互に緊急連絡網を管理すること。なお、甲の緊急連絡先は所管課単位で整備するものとする。
 - (2) 乙は、準備期間中に、定期的に統括部署とセンターとの会合を持ち、課題や問題点を共有し、解決にあたる体制を整備すること。
 - (3) 乙は、自然災害、人為的災害を問わず、システム障害等、センター運営を阻害する事象が発生したときは直ちに所管課に報告するとともに復旧作業を行うこと。また、復旧状況は適宜、所管課に報告すること。

1.7 情報セキュリティに関する事項

乙は、センター運営にあたり、「新潟市情報セキュリティポリシー・情報セキュリティ基本方針 Ver 2.00」及び本業務委託契約書（以下、「契約書」という。）に示す「個人情報取扱特記事項」と「情報セキュリティに関する要求事項」を遵守し、次に掲げる情報セキュリティ要件を満たすこと。

(1) 従事者の守秘義務

乙は、甲と契約の締結後速やかに、または従事者の雇用の際に、従事者と守秘義務に関する契約を取り交わすこと。

(2) 情報セキュリティ確保のための体制

ア 乙は、契約前から乙が保有する情報資産を除き、運営において取り扱う全ての情報資産に関して、不正アクセス、漏洩、改ざん、消去等に対するセキュリティ対策とそれらの事故が発生した場合の対策を網羅したマニュアルを整備し、甲の承認を得たうえで運用すること。

イ 乙は、センターへの入退室者を常に記録し、部外者が立ち入れないよう入退室管理を徹底すること。

ウ 乙は、運営において取り扱う全ての情報資産に関して、甲が指示または承諾する場合を除き、センターから持ち出してはならない。

エ 乙は、センター運営において発生する個人情報が含まれる廃棄物は、甲が提供する運搬手段により所管課に渡し、所管課が廃棄するものとする。なお、乙は、甲が用意する運搬手段に渡すまでは情報漏洩の防止対策など個人情報等の取扱いに関する対策を十分に行うこと。

オ 乙は、上記エで規定する以外の廃棄物の処理は、廃棄物に関するマニュアルを作成し、それに則り処分するものとする。なお、マニュアルは甲の承認を得たうえで運用するものとする。

カ 乙は、クライアント端末と催告システム等にそれぞれに設定するID、パスワードのうち、パスワードについては、十分な長さで、英数字、記号、大文字・小文字を組み合わせることで想像しにくい文字列を設定すること。変更する場合は過去に設定したパスワードを使用しないこと。

なお、クライアント端末のパスワードの管理について、各従事者どうして互いに知り得ないよう管理し、共有してはならない。

キ 乙は、業務で使用するすべてのコンピュータ、催告システム等には、コンピュータウイルス対策ソフトウェアを備え、定期的に最新のウイルスパターンファイルに更新すること。

ク 乙は、催告システム等を、甲が提供する専用の通信回線（以下「専用回線」という。）に直接接続することとし、また、クライアント端末を含め催告システム等に付帯するUSBポート及びその他デバイスの使用を禁止する。ただし、前記キの対策に必要な場合はこの限りではない。

なお、この対策は、センターの準備期間中に、乙が実施し、防止対策を実施したことについて甲の確認・承認を受けなければならない。

ケ 乙は、業務で使用するすべてのコンピュータ、催告システム等ほか一切の情報資産には、セキュリティワイヤーや施錠保管など物理的な盗難防止対策を行わなければならない。

コ 乙は、センターと統括部署とのメール等の通信を行う場合は、催告システム等と接続しない携帯端末とし、かつIDとパスワード認証により管理者だけが利用できるものに制限する。また、カメラアプリケーションが装備されている場合はその使用を禁止する。

乙がセンターに携帯端末を持ち込む場合は、カメラレンズを塞ぐなど撮影できない状態としなければならない。

サ 乙は、次のログを取得し、一定の期間保存しなければならない。保存期間は、甲乙協議のうえ決める。また、甲が求める場合は開示すること。

- ・ログインログ
操作者、操作日時、処理日時など
- ・操作ログ

使用機能（参照、削除、更新ほか）、対象データ、処理件数

シ 乙は、1年ごとに、委託業務に関する作業、情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報に係る安全管理措置の遵守状況について、従事者個人、センター組織、システムを単位として自己点検しなければならない。また、その結果を報告書にして、上記12(3)ウに記載する業務年報と一緒に提出すること。

ス 乙は、甲の情報セキュリティポリシー等を理解し、年度ごとに従事者に情報セキュリティに関する研修を受講させ、センター運営における情報セキュリティ対策の維持・向上を図ること。

(3) 検査

甲は、乙の情報セキュリティ対策の実施状況及び個人情報に係る安全管理措置の遵守状況について、事前に乙に通知したうえで検査を実施することができる。乙は検査に協力するとともに指導に従わなければならない。

1.8 業務の引継ぎ

(1) 乙は、履行期間終了に際し、甲及び甲が指定する者に対して、速やかに業務の引継ぎを行うものとする。なお、業務引継ぎの詳細は甲乙協議のうえ定めるものとする。

(2) 乙は、履行期間終了に際し、業務において取得した個人情報を含むすべての情報資産のうち、甲に引き渡すもの以外は確実に廃棄しなければならない。なお、甲は、引き渡しを受けた場合はその内容と状況を、廃棄の場合は廃棄の内容と状況について確認し記録するものとする。

(3) 乙は、上記(2)に規定する廃棄情報資産のうち、記憶媒体等は、令和2年5月22日、総行情第77号で総務省自治行政局地域情報政策室が通知した「情報システム機器の廃棄等におけるセキュリティの確保について」の規定に準じ、確実に廃棄すること。

また、甲は、乙に対し確実に廃棄したことを証明する廃棄証明書等を提出させるなどして、確実な廃棄について確認し、記録するものとする。乙は、証明書等を提出しない場合は、証明書に替え、甲が確認できる方法で廃棄しなければならない。

(4) 乙は、業務において甲から提供を受けた個人情報を含まない情報資産の処分については、甲と協議して対応すること。

(5) 引継ぎに係る費用については、乙が負担するものとする。

1.9 成果物等

次のとおり本業務にかかる成果物を納品・提出すること。

業務区分	名称	成果物を記載する仕様書の項番	提出媒体	納品・提出先	納品・提出期限
準備	業務計画書	12(1)	紙	納税課	運営開始の前月末
準備	緊急連絡網	16(1)	紙、電子	納税課	契約締結後速やかに。変更時
準備	従事者名簿	12(1)	紙、電子	納税課	運営開始の前月末。変更時
準備	業務マニュアル	13(1)	紙、電子	納税課	運営開始まで。変更時
準備	催告システム等の	催告システム等に	紙、電子	納税課	運営開始まで

業務区分	名称	成果物を記載する仕様書の項番	提出媒体	納品・提出先	納品・提出期限
	基本的な機能や仕様等の文書	関する仕様書1 (3)イ			
運営	勤務計画書	12(2)	紙、電子	所管課	毎月25日まで
運営 (日次)	業務日報	12(3)ア	紙、電子	所管課	翌開庁日まで
運営 (日次)	催告業務にかかる経過記録情報	7(2)キ 8(7) 8の2(6)	電子	所管課	翌開庁日まで。専用回線でのデータ授受による。
運営 (日次)	催告書	8(3)	紙	所管課	翌開庁日まで
運営 (日次)	納付書(3保険料)	8(5)	紙	所管課	翌開庁日まで
運営 (月次)	業務月報	12(3)イ 15(3)	紙、電子	所管課	翌月10日まで
運営 (月次)	履行届出書	4 12(3)ウ	紙	納税課	翌月10日まで
運営 (年次)	業務年報	12(3)ウ 15(3)	紙、電子	所管課	年度最後の業務月報と一緒に提出
運営 (年次)	情報セキュリティ対策点検報告書	17(2)シ	紙	納税課	業務年報と一緒に提出
履行終了 (引継)	廃棄証明書等	18(3)	紙	納税課	情報資産の廃棄後速やかに
履行終了	業務マニュアル	13(3)	紙、電子	納税課	履行期間終了時

20 特記事項

(1) 本業務の再委託

乙は、本業務の一部または全部の実施を第三者に再委託してはならない。

(2) 調査への協力

乙は、甲が実施する従事者の賃金等の調査に協力すること。なお、調査の結果に基づき、甲からは正指導を受けた場合は、誠意を持って対応すること。

(3) 疑義の解釈等

乙は、契約仕様書に明記していない事項や仕様変更(法令等の改正、設備の性能及び品質を向上させるための設計変更等)等が必要な場合には、甲と誠意を持って協議を行い、解決するものとする。

2.1 業務評価の特記仕様

甲は、本業務の履行完了等、契約終了後に受託の業務内容について、下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。なお、乙は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった。

2.2 法令等の遵守

乙は、本業務の履行にあたっては、関係法令及び新潟市の条例、規則、要綱等を十分に理解すること。なお甲が定める規定類は、新潟市役所のホームページ

(<https://www.city.niigata.lg.jp>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。

別 表

催告等の月別予定件数

単位 (件)

市 税	月別予定件数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
	架電件数	5,500	4,600	6,800	5,800	6,500	6,000	5,600	4,500	6,200	2,800	3,700	6,000	64,000
	SMS 送信件数	120	100	470	130	260	450	490	200	800	100	210	770	4,100
	受電件数	600	550	770	550	600	560	650	550	610	360	500	700	7,000
	催告書出力件数	2,500	3,000	1,200	2,400	2,500	2,500	3,000	2,300	500	4,600	2,500	3,000	30,000

単位 (件)

3 保険料	月別予定件数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
	架電件数	5,700	5,800	5,900	6,000	6,900	5,700	6,000	6,000	5,700	5,600	5,900	6,800	72,000
	SMS 送信件数	520	130	400	250	170	230	230	250	100	160	150	110	2,600
	受電件数	700	600	580	580	420	320	320	350	100	220	750	160	5,100
	催告書出力件数	1,350	1,200	1,100	710	840	600	1,000	710	1,000	1,640	1,500	1,350	13,000
	納付書出力件数	310	300	310	290	180	250	300	290	350	320	280	320	3,500

単位 (件)

保育料等	月別予定件数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
	架電件数	—	—	—	—	—	65	65	—	—	—	65	65	260
	SMS 送信件数	—	—	—	—	—	30	30	—	—	—	30	30	120
	受電件数	—	—	—	—	—	10	10	—	—	—	10	10	40

催告書ひながた

年 月 日

郵便番号

住所

氏名 様

カスタマバーコード

新潟市長

市税の納付について（催告）

日頃から市税の納付にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

さて、先日督促状を送付いたしましたが、本日時点で納付が確認できていないため、ご連絡いたしました。至急、下記の納付場所で納めてください。

バーコード付きの納付書をお持ちの方は、スマートフォン決済やコンビニエンスストアでの納付も可能です。なお、ご事情があるときは下記連絡先までご連絡ください。

記

指定期限 年 月 日

	税目(料)	調定	賦課	通知書番号	期別	納期限	本税(料) (円)	延滞金 (円)	合計 (円)	備考
滞納金額										

合計 円

納付書がある場合は、納付書裏面に記載の納付場所・納付方法で納付してください。

納付書がない場合は、本状をお持ちのうえ納税課、区役所、出張所・連絡所で納付してください。

※本状到着前に納付されたときは、行き違いですので、あしからずご了承ください。

※本状では納付できません。

連絡先	新潟市市税納付お知らせセンター	受付時間 [月～金曜日] 午前9時～午後5時 または正午～午後8時（週2日程） ※月2日程度、平日休業日があります。 [土日・祝日] 午前9時～午後5時(月2日程度) ※年末年始を除く。
	電話番号	

「延滞金」欄の「要す」の記載は、地方税法等関係法令所定の全延滞金額の納付を求めるものである。

また、()内の金額は 年 月 日までのものを概算にしたものである。

催告書（次頁）ひながた

滞納金額明細書

氏名又は名称

税目(料)	調定	賦課	通知書番号	期別	納期限	本税(料) (円)	延滞金 (円)	合計 (円)	備考
合計							要す		

「延滞金」欄の「要す」の記載は、地方税法等関係法令所定の全延滞金額の納付を求めるものである。
 また、()内の金額は 年 月 日までのものを概算にしたものである。