

## 仙台市収納業務集約センター業務委託仕様書

### 1 趣旨

本仕様書は、仙台市（以下「発注者」という。）が\_\_\_\_\_（以下「受注者」という。）へ委託する仙台市収納業務集約センター（以下「集約センター」という。）の運営並びに対象者（対象科目は以下に記載。）に対する各対応業務の委託について仙台市収納業務集約センター業務委託契約書に定めるもののほか必要な事項を定める。

### 2 履行期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

### 3 集約センターの構成及び履行場所

#### （1）集約センターの構成

センター名	業務内容
納付案内センター	別紙2「委託業務一覧」(1)業務内容一覧の1～6, 9～10 下記4 (2)業務システムの導入設置, 維持, 運用及び保守業務
還付センター	別紙2「委託業務一覧」(1)業務内容一覧の7
過誤調整センター	別紙2「委託業務一覧」(1)業務内容一覧の8

#### （2）履行場所

下記のとおりとする。

ただし、移転時期は変更の可能性があります、その際の対応等については本市と受注者が協議して決定する。

なお、履行場所は履行期間中に変更となる可能性があります、当該変更に伴う受注者調達物品等（受注者が履行期間中に調達したものをいい、受注者の判断による持込物品を含む）の移転費用等は、原則として受注者の負担とする。その他の詳細事項については、本市と受注者が協議して決定するものとする。

#### 【令和9年度】

「納付案内センター」 仙台市役所上杉分庁舎6階

「還付センター」 仙台市役所二日町第三仮庁舎1階

「過誤調整センター」 日本生命仙台勾当台ビル2階

#### 【令和10年度から令和13年度】

「納付案内センター」「還付センター」 仙台市役所上杉分庁舎6階

「過誤調整センター」 仙台市役所新庁舎9階

### 4 委託業務内容

#### （1）集約センターの運営・管理業務

集約センターにおける業務目標の設定及び進捗管理等の運用管理を行い、業務実施状況等につ

いて分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。併せて、集約センターにおける人員配置や入退室状況の管理及び業務上使用する帳票類の管理を行う。

なお、業務委託範囲は、別紙２「委託業務一覧」（２）業務委託範囲及び見込件数のとおりとする。

集約センターにおける業務の対象科目は以下のとおりとする。

- ア 国民健康保険料
- イ 後期高齢者医療保険料
- ウ 介護保険料
- エ 市県民税および森林環境税
- オ 軽自動車税
- カ 固定資産税（土地・家屋）・都市計画税
- キ 固定資産税（償却資産）
- ク 保育料等
- ケ 学校給食費
- コ 災害援護資金貸付金
- サ 生活保護費関連債権
- シ その他債権

#### （２）業務システムの導入設置、維持、運用及び保守業務

電話及び文書による納付案内が可能な業務システムを導入し、ソフトウェア及びハードウェアの維持・運用等を行う。なお、作業及び運用体制は別紙３のとおりとする。

## ５ 業務日・時間

### （１） 業務日

業務日は、原則として週５日とするが、土曜日又は日曜日（以下「週休日」という。）を業務日にする場合がある。週休日の業務日については、発注者との協議の上、前月２５日まで決定すること。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日は業務日に含まない。

### （２） 業務時間

納付案内センター	原則として８時３０分から１８時まで 架電、受電業務は原則として１７時まで
還付センター・過誤調整センター	９時から１７時まで
訪問による納付案内	９時から１６時まで

発注者との協議の上で訪問による納付案内は１８時まで、その他センター（架電、受電業務を含む）は２０時まで業務を延長する場合がある。

### （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、発注者、受注者間で協議の上、決定すること。ただし、業務の運営、進捗状況等に応じ、双方の協議により、規定のスケジュールを変更することができるものとする。

## 6 従事者に関する事項

- (1) ア 納付案内センター、還付センター、過誤調整センターにおいて、管理者、業務責任者、従事者等の業務に必要な人員を下記のとおり確保すること。

管理者	各センター合わせて1名以上を必ず配置すること。 従事者の統括のほか、発注者との窓口となり、問題の解決や調整を行う。その他本業務の履行全般における管理を行う。 地方公共団体での同等業務の管理者として通算1年以上の実務経験を有すること。 電話応対及び個人情報保護に関する研修を受けていること。
業務責任者	各センターに1名以上を必ず配置すること。 担当業務について日常的な管理者の補助及び管理者不在時の代行を行う。 地方公共団体での同等業務で通算半年以上の実務経験を有すること。 業務内容及び電話応対、個人情報保護に関する研修を受けていること。
従事者	「4 委託業務内容」の別紙2「委託業務一覧」に掲げる担当業務を行う。 業務開始までに実務研修を受講し、受注者が業務に従事できると判断した者を配置すること。

- イ 管理者及び業務責任者はフルタイム勤務とすること。  
ウ 管理者及び業務責任者が、従事者を兼ねることは妨げない。  
エ 従事者の欠員補充が容易な体制を整備し、各センター間で繁忙期に合わせて、人員追加調整可能とすること。

### (2) 指標の管理に関する事項

- ア 業務の質の向上を図るため、処理件数、エラー率等のデータを管理すること。  
イ 毎月及び指定の日時に発注者に報告すること。

### (3) 個人情報保護に関する事項

管理者、業務責任者及び従事者に対して秘密保持に関する誓約書を提出させるとともに、定期的に個人情報保護の研修を受けさせること。

## 7 操作指導・研修

- (1) 受注者は、業務従事者に対して対象業務の詳細、端末操作方法、個人情報取扱い等について研修を実施し、業務の内容を十分に理解しなければならない。

また、集約センター開設後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。

- (2) 受注者は、各業務について研修を実施するに当たって業務開始の10日前までに発注者の協力を得て研修資料を作成・提出し、研修実施前に内容について発注者の承認を得なければならない。

- (3) 受注者は、(1)に定める研修の実施に当たり、発注者の設備、備品及び資料等を使用す

る場合は、事前に協議しなければならない。

- (4) 受注者は、発注者の求めによる研修の実施又は発注者が開催する研修の受講により、業務水準の確保に努めなければならない。

なお、その際、研修の日程や所要時間等については双方で調整を行うこととする

## 8 運用支援

受注者は円滑な運用実現のために、集約センターに対し組織として最大限の配慮をすること。

- (1) 定期的に本部組織と集約センター間の会合を持ち、課題や問題点を共有し、解決に当たる体制を構築すること。
- (2) COPC-CX規格については、登録コーディネータ資格保持者を集約センター管理者又は本部組織に配置し、運用支援に当たること。

## 9 施設及び設備等に関する事項

- (1) 発注者が準備・負担するもの

項目	発注者負担
作業スペースに設置する備品等	執務室、事務机・椅子、電話回線、保管庫、ロッカー、プリンタ用紙、封筒、ペイジー端末、アルコールチェッカー
還付センター・過誤調整センター	基本的に発注者の設備を使用する。
業務に付随する経費	電話料金・光熱水費・電気料金・郵便料金 電話回線に関する工事、電源工事

- (2) 受注者が準備・負担するもの

項目	受注者負担
工事費用	納付案内センター内の電話配線工事、LAN配線工事等
通信費	連絡用携帯電話料金やネットワーク使用料
ショートメッセージの発信費用	年間50,000件までは受注者負担とする。
納付案内にかかる設備	業務に必要な台数を準備する。 架電クライアント等は、対象科目（国民健康保険料、税、保育料等、学校給食費、災害援護資金貸付金、介護保険料、後期高齢者医療保険料、生活保護費関連債権）毎に電話番号が異なるので、業務に必要な台数を用意すること。

### (3) 参考

下記は、現事業者が用意した数量である。

#### (ア) 納付案内センター内設備

名 称	数 量 (参考)
納付案内業務用サーバー	1 台
SMS 発信用 PC	1 台
SMS 発信装置	
管理サーバー	1 台
架電クライアント	3 0 台
音声録音装置	3 2 台分
他業務クライアント	3 台
レーザープリンタ	3 台
財産調査専用端末	1 台
L A N 装置	1 式
電話設備	1 式
パッケージソフトウェア	1 式

#### (イ) 訪問による納付案内関連設備

名 称	数 量 (参考)
サーバー	1 台
パッケージソフトウェア	1 式
クライアント	1 台
レーザープリンタ	1 台 (兼用)
L A N 装置	1 式
電話設備	1 式
携帯電話	7 台
タブレット	7 台 (バックアップ含む)
モバイルプリンタ	7 台
訪問用の車両 (駐車場も合せて確保すること)	6 台
U T M 装置	

## 1 0 業務の引き継ぎ

### (1) 各センターの運営を受託している事業者による引き継ぎ

ア 現事業者と新規選定事業者（以下、「新事業者」という。）が異なる場合は、引き続き各センターの運営を円滑に継続できるよう、新事業者は、発注者との契約後すみやかに現事業者から業務の引き継ぎを受けること。

イ 2 の履行期間以前に業務引き継ぎに要した費用は、新事業者の負担とする。

### (2) 新事業者への業務の引き継ぎ

ア 契約期間の終了等に伴い受注者が変更となる場合は、発注者の指示に従い、現事業者は自己の負担において新事業者へ業務の引き継ぎを実施しなければならない。

イ 現事業者は業務を新事業者に引き継ぐ際には、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等については無償で提供するものとする。ただし、無償の範囲は発注者との協議による。

ウ 現事業者が契約期間の終了等に伴い事業から撤退する場合は、発注者が特に認める場合を除き、現事業者の負担において現状復旧することとする。

## 1 1 その他

(1) この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、発注者、受注者

間で協議の上、定めるものとする。

- (2) 突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者、受注者間で協議の上、対応するものとする。
- (3) 受注者は、庁舎・施設の使用及び業務の遂行にあたっては、「仙台市環境行動計画」の内容を理解の上、環境関連法令等を遵守し、周辺環境への影響を低減することはもとより、温室効果ガスの排出削減や、プラスチック資源をはじめとした資源の分別、ごみの減量・リサイクルに積極的に取り組むなど、できる限り環境配慮に努めること。
- (4) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項 (<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>) に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。