

岡山市市税口座振替等業務委託仕様書

1 業務名

岡山市市税口座振替等業務委託

2 目的

この仕様書は、岡山市財政局税務部収納課（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する市税の口座振替等に関する業務（以下「本業務」という。）を円滑かつ効率的に行うため必要な事項を定めるものとする。

3 委託期間

（準備期間）

契約日から令和7年9月30日まで

（履行期間）

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 履行場所

岡山市財政局税務部収納課

（岡山市北区大供一丁目2番3号 岡山市役所分庁舎2階）

※令和8年度中に新庁舎へ移転予定

5 本業務に必要な施設等

- （1）本業務を遂行する執務室は、収納課執務室内において甲が乙に無償で提供するものとする。
- （2）甲は乙が本業務を遂行するため必要な設備機器等（以下「本設備機器等」という。）を、別紙1のとおり無償にて貸与する。乙は本設備機器等を、善良な管理者の注意義務をもって取り扱うものとする。
ただし、乙は本設備機器等を目的外、又は履行場所以外での使用及び持ち出しをしてはならない。
また、複合機や備品の類については、職員と共用とする。
- （3）端末機器の入力操作は、甲が指定する本設備機器等を使用すること。また、甲および乙の双方で操作が必要な本設備機器等については、双方協議の上で使用すること。
- （4）乙はその責任により本設備機器等を滅失または毀損した場合、その賠償

の責を追わなければならない。

- (5) 乙が執務室に本設備機器等以外の機器を持ちこむ場合には、事前に甲の承認を得たうえで、乙の負担で用意すること。
- (6) 乙は執務室を適正に取扱い、不具合を生じた場合は、直ちに甲に報告しなければならない。
- (7) 乙は執務室を、本業務を遂行するためのみに使用し、他の用途に使用してはならない。
- (8) 乙は執務室の現状を改変、又は新たに設備機器等を設置しようとする場合は、事前に甲に理由を付した書面を申請し、甲の承認を得なければならない。
- (9) 乙は、執務室に係る権利を第三者に譲渡、又は転貸してはならない。
- (10) 乙は、乙の責に帰すべき事由により、執務室を滅失、または棄損した場合、その賠償の責を追わなければならない。
- (11) 履行期間が満了、又は契約が解除された場合、乙は施設等を甲の指定する期日までに返還しなければならない。
- (12) 執務室を返還する場合、乙は甲の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は乙の負担とする。ただし、甲が原状回復の必要がないと認めた場合は、このかぎりではない。

6 委託業務内容

委託業務内容は、次に定めるものとする。

- (1) 電話受付について
 - ア 納税義務者等からの本業務に対する架電への対応等及びWeb口座振替申込に関する電話問い合わせへの対応等
 - イ 対応した内容についての連絡票作成等
 - ウ その他金融機関等からの電話による問い合わせ、受付に関する業務
- (2) 口座振替登録について
 - ア 口座振替依頼書での申込受付、内容確認、口座情報入力等
 - イ Web口座振替申込受付の内容確認、口座情報入力等
 - ウ 口座振替依頼書等のOCR読み取り等
 - エ 口座振替依頼書の金融機関へ送付及び受付等
 - オ 入力された口座振替データの確認及び修正等
 - カ 金融機関の窓口で提出された口座振替依頼書の集計等
 - キ その他口座振替登録に関する業務
- (3) 口座振替解約について
 - ア 口座振替納付書又は各区役所、各地域センター等から送られてきた連絡

- 票等による口座振替解約の内容確認、口座情報入力等
- イ (3) アにより入力された納税義務者への納付書発送等
 - ウ その他口座振替解約に関する業務
- (4) 口座振替変更について
- ア 口座振替依頼書又は各区役所、各地域センター等から送られてきた連絡票 (Web 口座振替申込受付のデータを含む) 等による口座振替変更の確認、情報入力等
 - イ (4) アにより入力された納税義務者への納付書発送等
 - ウ 口座振替依頼書等の OCR 読み取り等
 - エ 口座振替依頼書の金融機関へ送付及び受付等
 - オ 入力された口座振替データの確認及び修正等
 - カ 金融機関の窓口で提出された口座振替依頼書の集計等
 - キ その他口座振替変更に関する業務
- (5) 口座振替停止について
- ア 納税義務者等からの架電又は口座振替依頼書及び各区役所、各地域センター等から送られてきた連絡票等による口座振替停止の内容確認、口座情報入力等
 - イ (5) アにより入力された納税義務者への納付書発送等
 - ウ その他口座振替停止に関する業務
- (6) データの抽出、確認等について
- ア 端末機器への入力及び OCR の読み取り
 - イ 端末機器からのデータの抽出
 - ウ 抽出されたデータの確認
 - エ その他データの抽出、確認に関する業務

7 業務時間等

- (1) 本業務の業務時間は、平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、その間の休憩時間を 1 時間とすること。
- また、業務従事者は休憩時間を交代で取得させ、電話受付等の業務に支障が出ないようにすること。
- なお、本仕様書における平日とは、岡山市職員の勤務時間、岡山市の休日定める条例 (平成元年市条例第 44 号) に規定する市の休日以外の日をいう。
- (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律 (昭和 23 年法律第 178 号) に規定する休日および年末年始 (12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日) は、業務時間外とする。

- (3) 乙が自己の責任において、前項の規定を超えて本業務を行うことについては、甲の許可を得なければならない。ただし、甲は超過した本業務についての委託料は支払わないものとする。

8 委託料の支払

委託料額を36等分して得た額を1ヶ月分の額とし、3月毎に支払う。ただし、準備期間中の支払いは無いものとし、初回の支払いは令和7年10月から令和7年12月の委託業務完了検査後、請求書を甲が受領した後、30日以内に支払う。

なお、1円未満の端数については初回の支払い回に支払う。

9 業務従事者の配置

- (1) 業務従事者には、次の者を置くものとする。

ア 業務責任者

業務の総括及び管理を行うとともに、他の業務従事者の指揮監督を行い、全体統括を行う者。

イ 副業務責任者

業務責任者が不在の場合、それに代わって業務を行う者。

ウ オペレーター

執務室において電話受付、口座振替登録等の業務をする者。

- (2) 業務責任者及び副業務責任者は、必要に応じオペレーターの業務を行うこと。

- (3) 電話受付で使用する回線数は、受電専用が2回線、架電専用が1回線とする。

- (4) 業務従事者の席数は最低2席（閑散期）、最大6席（繁忙期）とし、通常4月から9月は繁忙期、10月から3月までは閑散期となるため、各期にあわせて弾力的な人員調整及び業務スケジュールを組むこと。（1年間を平均して1日当たりの人員が概ね4名以上となるよう、業務量に応じて加減し、スケジュールを組むこと。）

10 業務計画および業務報告

- (1) 業務計画

乙は、令和7年9月16日（火）までに業務マニュアルおよび業務フロー図を作成し、甲の承認を受けなければならない。その内容を変更する場合は、甲の承諾を得なければならない。

(2) 業務報告

- ア 乙は、日報、月報、年報等の報告書を指定する期日までに、甲に提出するとともに、必要に応じて、調整会議を開催するものとする。
- イ 乙は、甲から本業務について報告を求められたときは、随時報告を行わなければならない。
- ウ 甲は、本業務に関する帳簿、帳票その他関係書類について、甲が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。

11 業務実施の留意事項

乙は、以下の留意事項に基づいて本業務を遂行するものとする。

- (1) 乙は、常に親切丁寧を基本として市民等に対して不快感、不信感を与えないように心がけること。
- (2) 本業務従事中は、乙の定める身分証明書（名札）を着用すること。
- (3) 本業務従事中は、他の営業行為を行わないこと。
- (4) その他信用を失墜し、又は市民等から不信感を抱かれる行動および言動を行わないこと。
- (5) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (6) 制度改正や組織変更等により仕様の変更が生じた場合には、甲と乙が協議の上、仕様書および契約内容の変更を行うこととする。
- (7) 本業務において使用するシステムの変更があった場合、乙は甲と協議の上研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。また、乙は、本業務の実施にあたり、常に創意工夫を心がけ、業務の効率化を目指さなければならない。
- (8) 乙は、契約内容または本業務の履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ甲と協議しなければならない。

12 トラブルへの対応

- (1) 乙が本業務を遂行するにあたりトラブルが発生したときは、乙が責任を持って対応すること。なお、乙はそれについて、甲に随時報告を行うとともに、甲への引き継ぎが必要なものについては、業務責任者から報告を行うものとする。また、苦情等においては原因究明、対応策および再発防止策を講じ甲へ報告すること。
- (2) 乙は、本業務において次に掲げる事故等が生じた場合は、直ちにその状況を甲に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- ア 業務に関する書類の紛失等
 - イ 身分証明書の紛失
 - ウ 貸与品、支給品および使用許可物件の紛失、毀損等
 - エ 業務に関する電子データの滅失、毀損等
 - オ 委託業務従事者等による交通事故および業務中の傷病
 - カ 前記のほか、甲に報告する必要があると認めるもの。
- (3) (2) に規定する事故等が生じた場合は、甲と乙は協議を行い、双方誠意をもって対応をすること。

なお、甲は乙の責務によりに事故等が生じたことにより本業務の実施に支障をきたした場合は、乙に対して本業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

13 費用の負担区分

- (1) 甲は、次に掲げる費用を負担する。
- ① 別紙1の貸与品、支給品、使用許可物件の保守管理に係る費用
 - ② 別紙1の支給品の作成、印刷等に係る費用
- (2) 前記に規定する費用を除く本業務の遂行に必要な費用は、すべて乙の負担とする。

14 文書およびデータの保存等

- (1) 乙は、本業務に関する文書及びデータについて、本委託契約が完了し、甲に検査を受け、合格を得る日まで保存しなければならない。
- (2) 乙は、本業務に関するデータの作成、保存にあたって当該文書のデータの漏えい、滅失、毀損および改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 前記に定めるもののほか、本業務の実施に伴い発生した機密文書については甲の承認を得た上で裁断、焼却その他確実な方法により処分しなければならない。

15 事前準備

本業務を甲からスムーズかつ安定的に移行するため、乙において事前準備スケジュールを作成し、令和7年9月16日（火）までに実施すること。

- (1) 乙は、本業務の実施に先立ち、甲と十分な協議を行い、次に掲げる書類等を速やかに作成し、甲の承認を受けなければならない。書類等の作成にあたり、乙は甲に資料等の提出を求めることができる。

(業務マニュアルは、市税の概要、電話対応及び個人情報取扱い、その他必要な事項について網羅されているものであり、その所在、内容について業務従事者に周知しなければならない。また、この業務マニュアルは、甲乙双方協議のうえ、必要があれば内容を変更がすることができる。)

- ア 業務着手届
- イ 業務責任者届および業務従事者名簿
- ウ 連絡体制表
- エ 事前準備スケジュール表
- オ 業務マニュアル
- カ その他、甲が指示する書類

(2) 事前準備に係る費用は、乙の負担とする。

16 情報セキュリティの確保

- (1) 乙は、本業務の履行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと、履行期間終了後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならない。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 乙は、本業務の履行にあたり、常に個人情報保護を強く念頭においた対応をすること。また、甲と乙は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を作成し、甲、乙双方記名押印のうえ、各1通を保有する。
- (3) 乙は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産を取り扱う全ての従事者（再委託先等も含む）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で甲に報告すること。また、当初報告していない者が本業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて甲に報告をすること。
- (4) 乙は、この本業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 乙は、執務室内に私物の持込みをさせてはならない。ただし、事前に甲の承諾を得ているものはこの限りではない。
- (6) 乙は、本業務において取扱う一切の個人情報の外部への持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。ただし、あらかじめ甲の指示又は承諾を得ているものはこの限りではない。
- (7) 乙は、本業務の履行にあたり、個人情報の漏えい、改ざん、滅失等が行われないよう適切に管理し、万が一これらが発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に定めること。

- (8) 乙は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、システム的な対応を含め、甲に対し提案し、甲乙協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。
- (9) 乙は、甲との間で行われた打ち合わせ内容、甲から提供される資料・調査内容等のうち甲が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取扱うものとする。

17 研修の実施

- (1) 乙は、業務従事者に、市税の概要、電話対応、個人情報の取扱いや関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得、技能向上に努め、業務の内容を十分に理解させなければならない。業務水準の維持向上のため、研修は適宜実施し、すべての研修に係る費用は乙の負担とする。
- (2) 乙は、業務従事に必要な研修が終了していない者を本業務に従事させてはならない。
- (3) 乙は、研修資料を作成する場合、その内容について甲の承認を得なければならない。
- (4) 乙は、(2)に定める研修の実施にあたり、本設備機器等を使用する場合、事前に甲の承認を得なければならない。
- (5) 乙は、甲から研修の実施、または甲が開催する研修の受講を求められた場合、その研修に出席し、業務水準の確保に努めなければならない。

18 調整会議及び打合せの開催

- (1) 乙は、本業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、必要に応じて、甲を交えた調整会議を開催するものとする。
- (2) 乙は、(1)に定める調整会議が開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後遅延なく甲に提出しなければならない。

19 委託業務の引継ぎ等

- (1) 乙は、本契約の終了に際し、甲又は甲が指定するものに対し、乙の費用で本業務の引継ぎ等を行わなければならない。契約の終了した日までに実施した本業務に係る報告書を、甲の指定する日までに甲へ提出すること。
- (2) 本委託を遂行するために作成・保管していた資料及び帳票類を、甲の指示するところにより、速やかに甲へ引き渡し、又は処分すること。
- (3) 甲の指示により作成したものは、速やかに甲へ引き渡すものとし、こ

これらのものについて、所有権、著作権等の諸権利は甲に帰属する。

ア 必要なファイル及びデータ

イ データファイル説明書

ウ その他業務に必要な資料

- (4) 本業務で作成し、保存されたデータは、すべて甲の所有とし、本契約の終了後は、甲が指定する期日までに、甲が指定する形式で提出すること。また、甲から特別な指示がない限り、乙は保有するデータをすべて消去すること。
- (5) 資料等の運搬は、乙の責任において行い、その費用は乙が負担すること。

20 その他

- (1) 消費税及び地方消費税の税率等の改正等が行われた場合については、各通知、通達等により請負代金額の変更を行うものとする。
- (2) この契約に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議し、書面にてこれを定めるものとする。
- (3) 本契約に関する訴えの第一審は、甲の所在地を管轄する地方裁判所の管轄に専属する。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、下記のとおりとし、下記記載以外の経費負担については、甲の指示に従うものとする。

区 分	内 容	甲	乙
光熱水費	電気代及び水道代	○	
郵送料	口座振替依頼書・口座振替済通知書・口座振替不能通知兼督促状・口座振替のお知らせ・口座振替不能通知書・その他業務上必要と認める郵便物	○	
システム管理費・通信運搬費・使用料	滞納整理支援システム並びに口座ファイリングシステム及び使用機器に係る経費、電話・FAX代、複合機使用料	○	
備品	机・椅子・書類保管庫・電話・パソコン・プリンター・シュレッダー	○	
印刷製本費	口座振替依頼書・口座振替済通知書・口座振替不能通知兼督促状・口座振替のお知らせ・口座振替不能通知書・その他業務上必要と認める印刷物	○	
セキュリティ及び消防機器点検等費用	施設内の防犯、防火、清掃等に係る経費	○	
事務用品	名札		○
	筆記用具		○
	ファイル類・書類ケース		○