

※入札公告を必ず確認してください。(海老名市ホームページに掲載しています)

# 入札案件概要書 (一般委託)

契約番号 : 8644

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| 件名  | 滞納者(滞納世帯)への電話催告及び納付案内業務委託   |                  |
| 履行場所  | 海老名市勝瀬175番地の1   |                  |
| 期間  | 令和8年7月17日 ~ 令和9年3月26日   |                  |
| 契約の内容等  | 別紙 仕様書等 のとおり  |                  |
| 予定価格  | 3,891,800 円 (税込)  | 3,538,000 円 (税抜) |
| 最低制限価格  | 有り (開札後算定型)<br>詳細は海老名市最低制限価格等取扱基準及び入札説明書等を参照してください。   |                  |
| 落札候補者の入札金額が、調査基準価格(50%)未満の場合<br>※ただし、予定価格(税込)100万円以下の案件は除く。 | 低入札履行確認調査を実施します。詳細は低入札による履行確認調査取扱基準を参照してください。<br><b>契約締結にあたっての制限等</b><br>○ 前払金額の制限<br><b>契約金額の15%以内(海老名市契約規則により、前払金が適用となる場合に限りです。)</b> ※前払金の上限金額は5,000万円以下<br>○ 業務主任者及び管理技術者の他案件(本市入札案件)との兼任不可<br><b>契約保証</b><br>契約金額の30%以上に相当する次のいずれかの手続きが必要です。<br><b>※現金納付及び実績による免除はありません。</b><br>(ア) 金融機関又は保証事業会社の保証<br>(イ) 公共工事履行保証証券による保証 (履行ボンド)<br>(ウ) 履行保証保険契約の締結 (定額てん補) |                  |
| 入札方法等   | 条件付一般競争入札(電子入札)   |                  |
| 質疑<br>(仕様等に関する事項)   | 所定の書式により、FAXで受け付けます。<br>電子入札システムの機能は使用しないでください。   |                  |

|                                   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
| 参加条件                              | 営業種目  | 560 労働者派遣業務 又は 440 警備・受付の委託   |   |
|                                   | 発注区分<br>区分の詳細は入札公告で確認してください。  | 第4区分  | 第1・第2区分の入札に初めて参加する場合は、営業実態調査票及び認定書の写しを提出してください。 |
|                                   | その他の要件  | ○令和3年4月1日以降に契約した、国又は地方公共団体が発注した電話催告業務の履行実績を有すること(元請に限る)。<br>○告示日現在において、プライバシーマーク又はISMSの認証を取得していること。 |   |
|                                   | 落札数制限   | なし  |   |
| 配置技術者について                         | 本案件に配置する技術者等は、同じ開札日の他の案件に配置できません。   |   |   |
| 事前提出書類<br>(システム添付)                | 参加資格確認申請時にファイルを添付してください。<br><u>ファイルは一つにまとめてください。</u><br>○「履行実績・許認可等調書」(本概要書添付の調書を使用、次の書類を併せて提出)<br>・履行実績を確認できる書類(契約書の写し等)<br>・プライバシーマーク又はISMSの認証取得を確認できる書類の写し |   |   |
| 落札候補者が提出する書類<br>(FAX046-232-6574) | 開札後、落札候補者は次の書類をFAXで提出してください。<br>(落札候補者決定の翌開庁日午前10時まで。詳細は開札後FAXで通知します。)<br>○内訳書(本概要書添付の内訳書を使用してください。)<br>○委託業務主任者等選任届 及び 資格等 及び3ヵ月以上の雇用を確認できる書類                |   |   |

# 滞納者（滞納世帯）への電話催告及び納付案内業務委託仕様書

## 1 総 則

この仕様書は、滞納者（国民健康保険税に関しては、その世帯）への電話催告業務（以下「業務」という。）の概要を示すものであって、軽微な事項又は、記載にない事項があっても業務に必要な事項はこれを行うものとする。ただし、業務内容に変更が生じる場合は、原則として甲乙協議の上決定するものとする。

## 2 用語の意義

「甲」とは海老名市をいい、「乙」は受託者をいう。

3 業務場所 海老名市勝瀬175番地の1 海老名市役所2階納税課内

4 期 間 令和8年7月17日～令和9年3月26日

(実施期間 令和8年8月26日～令和9年3月26日)

## 5 業務人員

スーパーバイザー1名・オペレーター2名の計3名を常時配置すること。

※ ただし、事前に協議がなされ甲の了承を得た場合及び突発的な事情により欠員がでた場合はこの限りでない。スーパーバイザー、オペレーターに欠員が出た場合は、事前連絡の上、代替人員を配置すること。

## 6 業務時間

月曜日～金曜日 9：00～17：00（実働7時間）

総委託日数80日

別紙「令和8年度 電話催告及び納付案内業務委託出勤表」のとおり

## 7 催告対象税目等

- (1) 市県民税
- (2) 固定資産税・都市計画税
- (3) 軽自動車税
- (4) 国民健康保険税

## 8 業務内容

乙は、上記に掲げる対象税目における市税等の徴収のため、業務の効率化及び納

付催告の強化を目的とした電話催告システムを運用し、次の業務を遂行する。なお、電話催告システムの詳細については、別途、甲が「電話催告業務マニュアル」を提供する。

(1) 納付案内業務

ア 電話による納付案内

乙は、甲が作成した対象者リスト及びデータを基に、甲が所有している基幹系システム及び電話催告システムを活用し、滞納者へ架電する。滞納者に対しては、納付督促により自主納付を啓発し、その交渉結果をシステムへ登録するとともに、必要に応じて納付書の再発行及び郵送処理を行う。

(ア) 電話催告システムによる納付案内

(イ) 納付案内対象者からの返電対応

(ウ) 納付書の再発行

(エ) 上記(ア)から(ウ)までの交渉結果を基幹系システムへ登録する。登録時には、納付確約の有無、約束納付日、約束納付額、特記事項等を詳細に記録するものとする。

(オ) 電話不通の場合は日時を変えて再度架電する。

※ 電話催告システムは、日時・時間等設定できるので、つながりやすい時間を勘案して設定する。

(カ) 折返し連絡があった場合は納付督促を行い、必要に応じて納付書の再発行及び郵送処理を行う。納付書の再発行は、甲の指示に基づく甲のシステム操作又は甲への依頼により行うものとし、発送業務は乙が担当する。

(キ) 市県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）の納付催告については、未納期数が概ね10期を超える滞納者、高額滞納者は除く。

(ク) 国民健康保険税滞納世帯への納付催告については、未納期数が概ね22期を超える滞納者、高額滞納者は除く。

(ケ) 月600～1000件を目標に架電を行う。また、後述する成果指標

(KPI) の達成に向けて、効果的な架電・交渉に努めるものとする。

イ 携帯電話へのショートメッセージサービス（以下、SMS）の送信及び返電対応は、上記電話催告に応答しない滞納者に対してSMSの送信を行う。なお、送信内容については、滞納金額等は記載せず、甲への連絡を依頼する内容のみとし、海老名市役所の連絡先を併記する。

ウ 市税納付方法拡充の周知

架電及びSMSによる納付方法の案内及びキャッシュレス決済やQRコード決済等の納付手続方法の周知を行う。

## (2) 電話受付業務

ア 問い合わせへの回答

納付書の使い方、納付可能場所の確認等、納税に関する簡易な問い合わせについて回答する。

イ 個人の特定、用件の確認

相手方の用件、個人情報を確認したのち、用件に応じて各担当者への引継ぎを行う。

ウ 納付書の発行

相手方が納付を希望する場合、税目、期別、納付日等を確認し、当該別の納付書を再発行して発送する。また、必要に応じて口座振替を勧奨する。

※ 苦情処理については、職員が対応する。

エ 苦情処理の引継ぎ

乙は、市民からの電話が「苦情」（例：強い口調での不満表明、繰り返しの同じ要求、応対に対するクレーム等、通常の間い合わせの範囲を超えるもの）と判断した場合、速やかに甲の担当職員へエスカレーション（引き継ぎ）を行うものとする。その際、乙は甲に対し、経緯、相手方の情報、主訴等を正確に伝達し、甲の指示に従うこと。

(3) 社会保険等、国民健康保険（以下、国保）以外の保険に加入していると思われる滞納世帯への国保脱退催告を行う。

ア 国保加入ではないことが疑われる滞納者の一覧から基幹系システムにて検索を行い、電話催告システムにて架電して国保脱退手続きを促し、その交渉結果を基幹系システムへ入力する。

(4) 口座振替の勧奨業務

ア 架電及びSMSによる市税等口座振替の勧奨（上記（1）-アの電話催告システムを使用）

イ 口座振替依頼書の送付（電話勧奨及び返電の際に送付を依頼された場合等）

ウ 上記ア及びイの折衝内容を基幹系システムへ入力する。

(5) スーパーバイザー及びオペレーター

ア スーパーバイザー

滞納者への電話催告及び納付案内、また事務オペレーターへの指導監督並びに次の業務の処理を行う。

(ア) 業務履行に関する甲との連絡調整

(イ) 通話件数・不在件数等の集計及び後述する成果指標（KPI）の集計・分析

(ウ) 電話番号不明者及び電話番号不通者リストの作成

(エ) 電話番号不明者の照会

(オ) 甲への業務報告（月次報告書の内容を含む）

(カ) 仕様書に基づく注意事項の受任

(キ) 業務マニュアルの作成、更新（作成・更新したマニュアルは甲の承認を得るものとする）

(ク) オペレーターの通話モニタリング及びフィードバックの実施

(ケ) 個人情報保護に関する社内研修の計画・実施及び記録の管理

イ オペレーター

滞納者への電話催告及び納付案内、またスーパーバイザーの指導監督の下、業務を行う。

ウ スーパーバイザー及びオペレーター（以下「従事者」という。）は、以下

の条件を満たす者とする。

- (ア) 税金に関して基礎的な知識を有する者（乙が実施する研修に加え、税に関する継続的な学習体制を整備すること）
- (イ) 自治体又は民間企業での電話対応業務経験が1年以上あること。
- (ウ) 常に礼儀正しく、好感を持てる態度と言葉遣いで市民と接することができる者
- (エ) 市税等を滞納していない者
- (オ) エクセル、ワードなどのパソコンスキルを有していること。

## 9 委託料の支払い及び報告書の提出

支払い方法は毎月払いとする。また、月1回、毎月の業務報告書を翌月の10日までに提出する。ただし、3月分に関しては、3月31日までに提出するものとする。

報告書には、次の成果指標（KPI）の達成状況、業務遂行上の課題、改善提案等を含めること。

### 【成果指標（KPI）】

- ① 納付確約件数・額：電話催告により納付確約が得られた件数とその金額
- ② 入金実績件数・額：催告後、実際に納付（入金確認）に至った件数とその金額
- ③ 連絡取得率：架電数に対する、滞納者と実際にコンタクトが取れた割合
- ④ 甲は、報告書の内容に基づき、必要に応じて乙と協議を行う。

## 10 物品等

業務に必要な物品として机、椅子、パソコン、プリンター及び用紙、名札は、甲が用意する。その他の事務用品は乙が用意するものとする。

## 11 機密の保持及び個人情報保護に関する事項

- (1) 本業務の実施に当たり、知り得た情報については契約期間中のみならず、準備期間及び契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。このため業務委託契約を締結する際は、業務委託契約書において個人情報保護に関する事項等を規定し、これを遵守しなければならない。

- (2) 乙は、個人情報の適切な管理及び保護のため、定期的な社内研修を実施し、その記録を保管しなければならない。また、甲は、必要に応じて乙の個人情報管理体制について監査を行うことができる。個人情報漏洩等の事故が発生した場合、乙は速やかに甲に報告し、甲の指示に従い、適切な対応を講じなければならない。緊急連絡体制を予め甲に提出すること。
- (3) 乙は、甲に個人情報保護の守秘に関する誓約書を提出しなければならない。
- (4) 乙は、プライバシーマーク又は I S M S を取得していなければならない。

## 1 2 その他

- (1) 甲は、乙が業務を行うのに必要な場所及び機材等を提供するものとする。
- (2) 乙は、地方自治体における電話催告業務の履行実績（過去5年以内）を有していなければならない。
- (3) 甲は、海老名環境マネジメントシステムに取り組んでいることから、乙は「海老名市役所環境方針」及び「公共工事・契約事業環境配慮マニュアル」を遵守するものとする。
- (4) 甲は、各システムの操作方法等について、従事者に研修を行うこととする。
- (5) 乙は、従事者に税目ごとの基礎知識、徴収法規、対応スキル（ロールプレイング含む）、個人情報保護に関する事項、苦情対応フロー等の研修を行うものとする。
- (6) 定期的な業務協議  
甲及び乙は、業務の円滑な遂行と効果の最大化を図るため、原則として月に1回、業務に関する定例会議を実施するものとする。本会議においては、業務進捗状況、成果指標（KPI）の達成状況、課題、改善提案等を共有し、協議を行う。
- (7) 通話品質の管理  
乙は、オペレーターの通話品質の維持・向上のため、スーパーバイザー

による定期的な通話モニタリングを実施し、その結果に基づきオペレーターへのフィードバックを行うものとする。甲は、必要に応じてモニタリング結果の報告を求めることができる。

- (8) この仕様書に定めない事項について、甲が指示した事項は、乙の業務内容に含まれるものとする。

# 令和8年度滞納者(滞納世帯)への電話催告及び納付案内業務委託 内訳書

海老名市財務部納税課

| 業務費用           |       |    |    |       |   |
|----------------|-------|----|----|-------|---|
| 項目             | 単価(円) | 日数 | 人数 | 合計(円) | 備 考   |
| スーパーバイザー(8~3月) |       | 80 | 1  |       | 開庁日の9:00~17:00(実働7時間/日)<br>【80日の内訳】<br>①市県民税、固定資産・都市計画税、軽自動車税/40日<br>②国民健康保険税/40日 |
| オペレーター(8~3月)   |       | 80 | 2  |       |   |
| 計              |       |    |    |       |   |
| 雑費             |       | 1  | 式  |       |   |
| 諸経費            |       | 1  | 式  |       |   |
| 計              |       |    |    |       |   |
| 消費税額(10%)      |       |    |    |       |   |
| 合 計(①)         |       |    |    |       |   |

| 内 訳                    | 金額(円)               |
|------------------------|---------------------|
| 市県民税、固定資産・都市計画税、軽自動車税分 | 合計(①) × 40 日 / 80 日 |
| 国民健康保険税電話催告実施分         | 合計(①) × 40 日 / 80 日 |
|                        |                     |

※算出時に1円未満の端数が生じた場合は、市県民税、固定資産・都市計画税、軽自動車税分へ計上する。

令和8年度 電話催告及び納付案内業務委託出勤表

|      |      |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |    |
|------|------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|
| 令和7年 | 8月   | 土  | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月   | 計   |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31  | 3日  |    |
|      | 9月   | 火  | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 計   |     |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 11日 |     |    |
|      | 10月  | 木  | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土   | 計   |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31  | 12日 |    |
|      | 11月  | 日  | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 計   |     |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 12日 |     |    |
|      | 12月  | 火  | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木   | 計   |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31  | 12日 |    |
|      | 令和8年 | 1月 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土   | 日   | 計  |
|      |      |    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30  | 31  | 7日 |
| 2月   |      | 月  | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水   | 計   |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |    |    |     | 12日 |    |
| 3月   |      | 月  | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水   | 計   |    |
|      |      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31  | 11日 |    |

合計 80日

※週3日(月曜日～金曜日の9:00～17:00(実働7時間))とし、期間は8/26～3/26とする。

# 履行実績・許認可等調書

認定番号 \_\_\_\_\_

商号又は名称 \_\_\_\_\_

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| 入札案件名                               | (契約番号 _____ ) |
| 履行実績・許認可等の要件※入札案件概要書<br>その他の要件等から転記 |               |

## 1. 許認可・資格等の概要

(入札参加条件として、許認可・資格・認証等を指定していない場合は記入不要)

| 許認可等名称 | 許認可等機関 | 添付書類 |
|--------|--------|------|
|        |        | 枚    |
|        |        | 枚    |
|        |        | 枚    |

## 2. 履行実績の概要

(入札参加条件として、履行実績を指定していない場合は記入不要)

|                              |                                 |   |
|------------------------------|---------------------------------|---|
| 契約件名                         |                                 |   |
| 発注者                          |                                 |   |
| 契約金額                         |                                 |   |
| 履行期間                         |                                 |   |
| 業務内容ほか                       |                                 |   |
| 添付書類                         | <input type="checkbox"/> 契約書の写し | 枚 |
| ※入札案件概要書で指定する書類のほか、添付する書類を記載 | <input type="checkbox"/>        | 枚 |
|                              | <input type="checkbox"/>        | 枚 |

※入札案件概要書に記載する条件に該当する参加条件を、案件ごとに記載してください。

※許認可・資格・認証・実績等の記載内容を証明できる書類の写しを添付すること。

※添付書類は、上記記載の順に次ページ以降に添付してください。

※条件に該当する箇所を、明示してください。(コメントの付加、マーカー表示など)

担当者様 \_\_\_\_\_

連絡先 \_\_\_\_\_